



## Jahresbericht 2008 des Ressorts Dienstleistungen

Unser Ressort hat sich im ersten halben Jahr schwerpunktmässig mit dem einheitlichen Fahrgastinformationssystem und dem Rollmaterial auseinandergesetzt.

### *Einheitliches Fahrgastinformationssystem:*

Über Monate hinweg haben wir es nicht geschafft, unser Arbeitspapier aus dem Jahr 2007 der SBB und dem VöV zu unterbreiten. Am 9.6.2008 fand dann ein erstes Gespräch mit dem VöV statt. Im Juli/August 2008 fand die Vernehmlassung zum einheitlichen Fahrgastinformations-Projekt FIS-commun statt. Pro Bahn wurde vom VöV dazu eingeladen. Wir haben unsere Stellungnahme fristgerecht am 1.9.2008 eingereicht. Bis Ende Jahr haben wir darauf vom VöV keine Reaktion erhalten.

### *Rollmaterial*

Wir haben mehrere Papiere mit immer wieder verschiedenen Kriterien/Überlegungen ausgearbeitet. Es stellte sich heraus, dass es nicht so einfach ist, ausgewogene Massstäbe für die Anforderungen an das Rollmaterial zu finden. Zu viele unterschiedliche Bedürfnisse in verschiedenen Zugsgattungen müssen berücksichtigt werden.

### **Neuausrichtung Arbeit im Ressort Dienstleistungen im Sommer 2008:**

Obwohl wir im Berichtsjahr insgesamt 8 Sitzungen durchgeführt haben, kamen wir bei der Bearbeitung gerade solcher grossen Problemstellungen nur schleppend voran. Im Jahr 2008 wurde auch öffentlich über verschiedene Preismodelle als Lenkungsmassnahme bei den Pendlern diskutiert. Es wurde und wird in Zukunft im grossen Rahmen Rollmaterial beschafft oder bestehendes altes Rollmaterial einem Refit unterzogen. Die Optimierung der Fahrgastinformation stand derzeit nicht im Vordergrund, bis zum nächsten Störfall, obwohl Handlungsbedarf besteht.

Pro Bahn war und wird auch weiterhin im Zusammenhang mit den Preissystemen, dem Rollmaterial und der Fahrgastinformation stark gefordert sein. Damit wir diesen Aufgabenstellungen gerecht werden können, haben wir am 8.10.2008 innerhalb des Ressorts Dienstleistungen die drei Arbeitsgruppen gebildet:

### *Preissystem:*

Preislenkungsmaßnahmen, Billettvelfalt, Zuschläge, obligatorische Platzreservierung, Tarif-Verbünde, Park & Ride, Kantönliche, Gratis-ÖV, Tarifverbund CH, GA, versteckte Aufschläge etc.

### *Rollmaterial:*

Neue Fernverkehrszüge, Refit EC, Überarbeitung Flirt, Trams, Busse, Pendelfahrzeuge, Stehplätze, WC, Werbung an den Transportmitteln, Qualität 1. / 2. Klasse, Sauberkeit, Zuverlässigkeit, Funktionsfähigkeit etc.

### *Fahrgastinformationen:*

Störungs-Informationen, Info an den Bahnhöfen, Info-Management, Billett-Automaten, Kursbücher etc.

Der Vorteil dieser Arbeitsgruppen liegt darin, dass sie schneller auf Anfragen und aktuelle Situationen reagieren können und sich das Know-How der Arbeitsgruppen-Mitglieder kontinuierlich steigert. Jeder Arbeitsgruppe steht ein Leiter vor, der mit mir als Ressortleiterin in Kontakt steht und auch für die aktive Arbeit in der Arbeitsgruppe die Verantwortung trägt.

Im November haben die Arbeitsgruppen sich konstituiert, Aufgaben-/Problemstellungen priorisiert und erste Aufgaben in Angriff genommen. Bis Ende Jahr liegen aus Zeitgründen noch keine konkreten Ergebnisse vor.

### **Planungskonferenz**

Karin Blättler hat das Ressort Dienstleistungen an den Sitzungen der Planungskonferenz vertreten und die Ressortmitglieder über Entscheide/Aufträge informiert.

### **Personelles**

Ende des Berichtsjahres ist das Ressortmitglied Peter Huber ausgeschieden. Mit Hugo Steinemann konnten wir im Juli 2008 ein neues Ressortmitglied gewinnen.

Auf unseren Aufruf im Herbst im Info Forum und im Internet: *Möchten Sie in einer Arbeitsgruppe von uns mitarbeiten?* haben sich bei mir bis Ende Jahr 4 Pro Bahn-Mitglieder gemeldet. Schon im Voraus herzlichen Dank für ihr Interesse. Sie werden zur ersten Sitzung des Ressorts Dienstleistungen im neuen Jahr eingeladen, damit sie unsere Ressortarbeit kennen lernen und sich für eine Arbeitsgruppe entscheiden können.

Ich danke allen Ressortmitgliedern, auch den ausgetretenen, für den Einsatz und die gute kollegiale Zusammenarbeit.

Luzern, 31. Dezember 2008

Karin Blättler  
Leiterin Ressort Dienstleistungen