

Jahresbericht 2013 – Ressort Dienstleistungen

Zuerst ein Wort zu den Umfragen auf unserer Homepage. Im letztjährigen Bericht schrieb ich, wir könnten anhand der Teilnahmezahlen abschätzen, ob ein Thema von Bedeutung ist oder nicht. Dazu eine kleine Ergänzung: Die Themen wählen wir aus Anfragen von Mitgliedern respektive aus Diskussionen im Zentralvorstand. Hier die Zusammenstellung der bisherigen Umfragen, welche alle von unserem Ressort gestaltet wurden:

2012	Aussicht verweigert	112 Teilnehmende
	Sauber?	37
	Easy Ride	101
	Schalteröffnungszeiten	116
2013	GA für Frührentner	216
	Sicherheitsgefühl	58
	Gute Reise	205
	Minibar	124

Interessant ist, dass die beiden Umfragen mit den deutlich höchsten Teilnehmerzahlen auch solche waren, die eine Nein-Mehrheit hatten; wir verfolgten diese Themen deshalb nicht mehr weiter.

Das geflügelte Wort „Traue keiner Statistik, die du nicht selber gefälscht hast“ (Ursprung ungeklärt) begleitet uns bei allen Umfragen, denn natürlich ist schon die Art der Fragestellung eine ganz wichtige Komponente der Antwort.

Wir formulieren die Fragen immer gemeinsam innerhalb des Ressorts. Da aber niemand aus unserer Gruppe einen entsprechenden psychologischen Hintergrund hat, sind die Fragen nicht in einer codierten Sprache geschrieben, sondern in der von uns benützten Alltagssprache. Trotzdem schleichen sich natürlich unsere Präferenzen hinein; deshalb interpretieren wir die Ergebnisse immer mit einer gewissen Vorsicht.



Diese Klarstellung ist wichtig, denn wir werden regelmässig in kritischem Ton darauf angesprochen – genau so, wie auch zum Beispiel die Umfragen, welche die SBB durchführt, meistens negativ interpretiert werden. Wir sind glücklich, wenn möglichst viele Mitglieder an den Umfragen mitmachen, aber wir behaupten anschliessend nie, wir hätten nun die alleinig gültige Antwort auf eine Frage gefunden.

Am meisten Arbeit gab uns aber im abgelaufenen Jahr die Resolution zur Billettpflicht, welche an der Delegiertenversammlung vom 13. April in Ligerz einstimmig angenommen worden war. Damit stachen wir ins buchstäbliche Wespennest. Die SBB konnte uns plötzlich nicht mehr mit wohlklingenden Worten („Es gibt keine Probleme mit der Billettpflicht“) abspeisen. Eine hektische Zeit begann, wir waren in recht viele Sitzungen mit Mitarbeitenden der SBB involviert, die Sache begann sich zu bewegen.

Dass dann Andreas Meyer anfangs Juni plötzlich verkündete, er hätte festgestellt, dass es mit der Billettpflicht nicht weitergehen wie bisher, entsprach so also nicht unbedingt den Tatsachen; dank seinen Worten kam aber noch mehr Schub in die Angelegenheit, und wir können im Herbst 2013 befriedigt feststellen, dass zum Beispiel die Bussen um rund 25% gegenüber 2012 und dem Beginn von 2013 zurückgegangen sind.

Eine weitere Grossbaustelle war, glücklicherweise noch im Winter, vor der DV, die Vernehmlassungsantwort zur zukünftigen Ausgestaltung der verschiedenen Fahrausweise. Da flossen verschiedenste Erfahrungen ein, aber wir fanden gemeinsam die Möglichkeit, eine von allen – inklusive anschliessend dem Zentralvorstand – akzeptierbare Antwort zu formulieren. Wie in einem Verein üblich, entsprach dies dem oft gescholtenen, von uns aber hoch gehaltenen „Gut-Eidgenössischem Kompromiss“.



Bei uns landen auch alle Beschwerden und Anregungen von Mitgliedern wie Nichtmitgliedern, welche unsere allgemeine Mailadresse der Homepage nutzen. In vielleicht der Hälfte der Fälle können wir dank der engen Zusammenarbeit mit der SBB eine Lösung anbieten; in der andern Hälfte sind entweder die Anliegen so unrealistisch, dass wir gar nicht darauf

eingehen können, oder die angebotene Lösung des Verkehrsunternehmens wird als nicht genügend taxiert. Erfolgreiche Abschlüsse einer Problemsituation führen oft dazu, dass wir ein neues Mitglied gewinnen können.

Zum Ausklang das Beispiel eines unrealistischen Vorschlags. Eine Einsenderin beklagte sich über die mühsamen Verhältnisse nach Personenunfällen. Pro Bahn Schweiz findet zwar die stundenlangen Streckensperrungen nach eindeutigen Suiziden ebenfalls äusserst mühsam. Die Passage im betreffenden Mail lief aber so: *Da kann sich jeder auf die Schienen legen und immer sind die Pendler die dummen. Auf Kosten der Angehörigen könnte man mal Getränke bekommen.* In solchen Fällen ist die Formulierung einer passenden Antwort jeweils nicht leicht ...

Res Theiler

Uebeschi, 16. Januar 2014