

## Jahresbericht 2012 – Ressort Dienstleistungen

Die im 2011 begonnene Zusammenarbeit im Ressort trug erste Früchte. Zu den drei Mitgliedern kamen zwei neue dazu, dadurch werden die internen Diskussionen vielfältiger.

Im Frühling wurde das Umfragetool auf der Homepage aufgeschaltet. Wir waren bis im Herbst für vier Umfragen verantwortlich. Eine Umfrage bleibt zwei Monate aufgeschaltet, dann wird sie ausgewertet. Entweder zeigt sich so, dass wir ein spannendes und polarisierendes Thema angeschnitten haben, wo wir mit dem Resultat und einer konkreten Empfehlung an den Zentralvorstand gelangen. Oder wir merken, dass das Thema keine grosse Resonanz auslöst, wir uns also besser mit anderen Dingen beschäftigen.

Erste Umfrage: Aussicht verweigert. Hier ging es um die Tendenz, mehr und mehr Fahrzeuge, Busse, Trams, auch Eisenbahnwagen, mit Werbung voll zu verkleben, das heisst auch die Fenster sind überklebt. Die Meinung war ganz klar, dass dies abgelehnt wird. Im Herbst schrieben wir – nachdem das Einverständnis des ZV vorhanden war – einen Brief dazu an alle kantonalen Verkehrsdirektoren der Deutschschweiz. Die bisher eingegangenen Antworten von acht Kantonen (Stand 10.12.) sind in der Mehrheit befriedigend; uns wird sogar gedankt für das Bewusstmachen dieser Problematik aus Kundensicht.

Zweite Umfrage: Sind Sie Frühaufsteher und ärgern sich über noch vom Vorabend verschmutzte Züge, Busse oder Trams. Die sehr magere Beteiligung zeigte uns, dass dies kein wichtiges Thema ist, das wir weiterverfolgen müssen.

Die Herbstumfrage mit einem klassischen Dienstleistungsthema: Ausblick auf Easy Ride 2.0 und die öV-Karte. Hier sind wir ganz klar für einmal die Meinungsführer, da diese Themen noch kaum von andern Medien aufgegriffen worden sind. Easy Ride 2.0 heisst übrigens jetzt neu BIBO – Be In, Be Out. Dort geht die Entwicklung allerdings so rasant vorwärts, dass die Umfrage bei ihrem Ende bereits veraltet war ...

Die letzte Umfrage, welche Mitte Dezember anfang, behandelte das leidige Thema Schalteröffnungszeiten. Es sind eben nicht nur die aufgehobenen Billettschalter der SBB in der Fläche, welche unsere Mitglieder ärgern, sondern auch die reduzierten und wenig am Konsumverhalten orientierten Öffnungszeiten.

Neben den in Umfragen behandelten Themen hatten wir uns auch mit vielen anderen Fragen auseinanderzusetzen. Aus der Sektion Ostschweiz kam der Ansinnen, wir sollten uns mit der vor allem im Regionalverkehr ständig kleiner werdenden Komfortdifferenz zwischen erster und zweiter Klasse beschäftigen. Das war eine sehr aufwendige Untersuchung. Und sie wird uns auch im nächsten Jahr noch auf Trab halten.

Ein Einzelantrag aus der Sektion Nordwestschweiz bat uns zu prüfen, ob nicht ein Monatshalbtaxabo für zwanzig Franken eingeführt werden sollte, zugunsten ausländischer Kurzbesucher wie ihrer schweizerischen Gastgeber. Hier waren für einmal die Meinungen schnell gemacht, einstimmig lehnten wir dies ab.

Über den Jahreswechsel hin arbeiten wir an einer Stellungnahme zum Vorschlag einer Einzelperson, ein GA für Frührentner zu prüfen. Sie war mit diesem Ansinnen sowohl beim BAV wie bei den SBB abgeblitzt und wandte sich dann an uns. Unseren Entscheid werden wir im 2013 treffen.

Der Ressortname „Dienstleistungen“ ist also unterdessen doppeldeutig geworden. Wir behandeln Themen, die im weitesten Sinne mit den Dienstleistungen der Transportunternehmen verknüpft sind. Gleichzeitig sind wir aber auch der Dienstleister für unsere Sektionen und den Zentralvorstand. Alles, was weder ins Ressort Güterverkehr/Infrastruktur noch ins

Ressort Fahrplan passt, landet bei uns. Dazu gehört, dass ich als Ressortverantwortlicher sehr häufig an Tagungen und Sitzungen mit Unternehmen des öV oder befreundeten Organisationen teilnehme.

Schliesslich übernehme ich häufig die Beantwortung komplexer Anfragen, welche via Mail zu uns gelangen. Hier geht es meist um klassische Einzelfälle, nicht um Muster, welche zu verändern wären. Deshalb bearbeite ich dies alleine, mehr im Sinne eines Kundendienstes respektive Ombudsmannes.

Andreas Theiler

Uebeschi, 2. Januar 2013