

Jahresbericht 2014 – Ressort Dienstleistungen

Am Anfang für einmal Interna. Unser Ressort besteht aktuell aus sieben Mitgliedern. Bereits im 2013 trat unserem Pensioniertenklub (vier von fünf Mitgliedern waren damals tatsächlich über 65 Jahre alt) eine junge Frau bei, und im 2014 folgten gleich noch einmal zwei junge Leute, ein Mann und eine Frau. Unser Durchschnittsalter ist dadurch – und weil eines der bisherigen Mitglieder austrat – wesentlich gesunken. Das ist kein rein optischer oder zählbarer Aspekt, sondern dies führt zu offeneren und sicher unkonventionelleren Diskussionen.

Wir treffen uns in unregelmässigen Abständen, wie es die Geschäfte erfordern, jeweils im Personalrestaurant Oase der SBB im Hauptbahnhof Zürich. Anfangs Februar machten wir uns in einem extern geleiteten Workshop (privat, nicht von PBS finanziert) Gedanken über unseren Auftrag respektive die Themen, welche wir aufgreifen möchten. Dabei kristallisierte sich die Idee einer offenen Umfrage in Fahrzeugen des öV heraus. Klar, durch all die Mails und persönlichen Kontakte wissen wir von vielen Aspekten, wo Reisende Mängel orten. Aber vielleicht übersehen wir ja Offensichtliches. Dank dem spontanen Entgegenkommen der SBB konnten wir im Herbst in deren Zügen während zwei Monaten Passagiere unkompliziert befragen. Eine erste provisorische Auswertung zeigt, dass wir den Puls bisher richtig fühlten.

Dazu kommen die klassischen Umfragen auf unserer Homepage. Zu „Stehplätze in der S-Bahn“ waren die Aussagen recht eindeutig, auch wenn die Beteiligung unter dem Durchschnitt blieb. Für knapp 60% der Antwortenden sind Stehplätze grundsätzlich nicht akzeptabel. Andererseits steigt die Akzeptanz, wenn Stehplätze mit sicheren Haltemöglichkeiten vorhanden sind. Im weiteren finden über 80%, dass Stehplätze bis 15 Minuten Reisezeit zumutbar sind.

Die zweite Umfrage, „Verkaufsstellen auf den Perrons“, vermochte deutlich mehr Leute zu mobilisieren. Das Resultat war eindeutig: 93% lehnen sie ab. Wir werden dies in unserem Gespräch mit der SBB sicher aufgreifen. Die letzte Umfrage „Das gedruckte Kursbuch – nur noch Nostalgie?“ ergab ein ebenfalls eindeutiges Resultat:

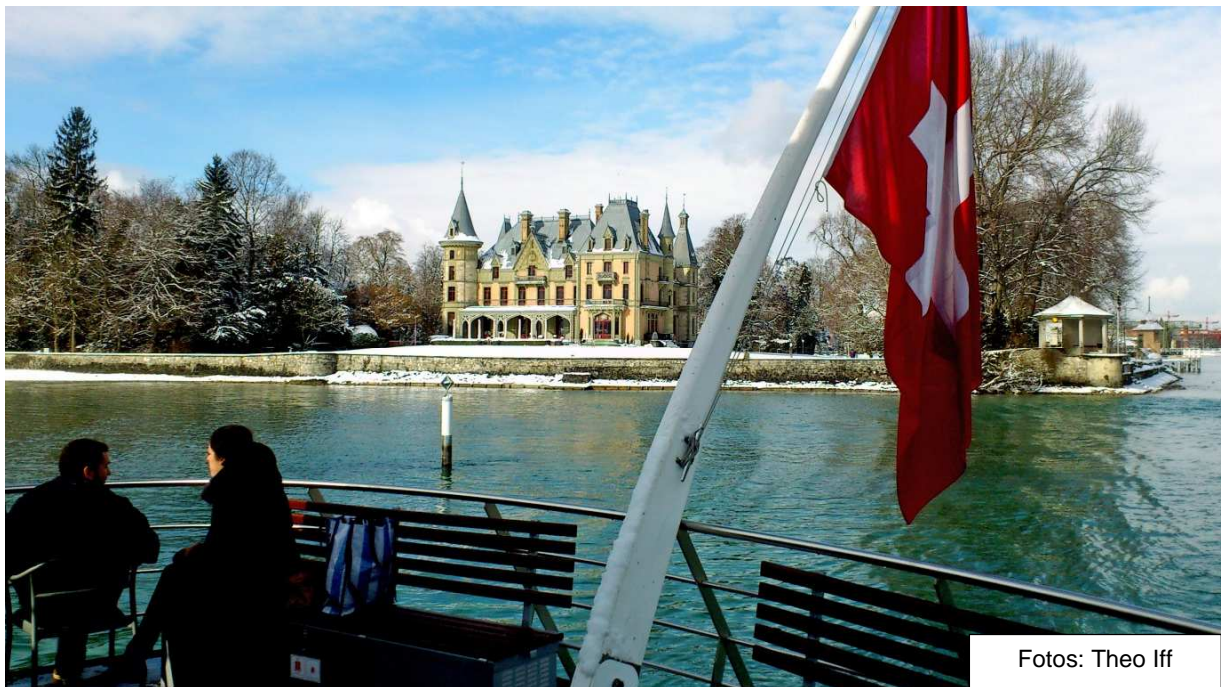


Ja, es ist Nostalgie – was den Schreibenden traurig stimmt.

Die Umfrage vom Jahresende hat eine komplett andere Form. Wir stellen nicht eine Frage und geben Antworten vor, die gewählt werden können, sondern wir bitten um einen Text zu der Frage „Was tun Sie im Zug?“. Wir möchten die Beiträge im InfoForum abdrucken, und wir stellen den Schreibenden drei schöne Preise für die besten Texte in Aussicht. Unser Ressort wird die literarische Jurierung übernehmen, was wir uns zutrauen. Mehr dazu in der Sommerausgabe des InfoForum oder im nächsten Jahresbericht.

Weiter gehört zu unserer Arbeit die Beantwortung vieler Kunden- und Mitglieder-Mails. Manchmal erreichen wir mit erstaunlich wenig Aufwand eine Verbesserung, manchmal beisst man auf Granit; es kommt aber kaum vor, dass wir mit billigen Ausflüchten beschwichtigt werden sollen – in diesem Jahr war das nur einmal der Fall, bei der MGB Matterhorn Gotthard Bahn. Das heisst mit andern Worten, dass die Arbeit von PBS anerkannt wird und die Zahl der Mitarbeitenden des öV, die uns für Feinde halten, wohl jedes Jahr abnimmt.

Der Schreibende war als Vertreter von PBS an vielen Veranstaltungen, Gesprächen wie Konferenzen, anwesend. Beispiele dazu: Wie sieht die Zukunft des TransGoldenPass von Montreux nach Interlaken aus? Welche Verbesserungen der Kundeninfo sind von der SBB angedacht, und wie stellen wir uns dazu? Wie kundenfreundlich ist der neue Generalanzeiger? Wo stehen wir im Fernreisebus-Verkehr, welche Entwicklungen sind wahrscheinlich? Dazu kommen die regelmässigen und intensiven Gespräche mit der SBB, sei es, weil wir vom Ressort Fragen haben, sei es, weil wir Informationen zur Beantwortung von Kundenanliegen benötigen.



Fotos: Theo Iff

Alles in allem ein ruhiges Jahr also. Die kommende Einführung des Swiss Pass wird uns aber sicher wieder voll fordern. Das an sich übliche Herbstgespräch mit Frau Pilloud, Leiterin Personenverkehr bei der SBB, wurde auf Januar verschoben. Wir berichten später darüber.