

Jahresbericht 2015 – Ressort Dienstleistungen

Fangen wir mit der schönsten Arbeit an, die wir dieses Jahr zu machen hatten – die Jurierung der Textbeiträge zum Thema „Und was machen Sie im Zug?“. Acht Personen machten am Schreibwettbewerb mit, und unser Ressort bildete die Jury. Die drei PreisträgerInnen hatten einen deutlichen Vorsprung auf die restlichen fünf Schreibenden. Der Preis war eine Fahrt ins Contact Center CC der SBB. Wir gingen in Bern mit einem kleinen gemeinsamen Mittagessen im Speisewagen an, und dann folgte eine VIP-Führung durch JJ Jossen, den Chef des CC. Wir alle lernten eine Menge über die Arbeit, die dort getan wird, die Stimmung war sehr gelöst, jede Frage konnte gestellt werden und wurde beantwortet. Ein rundum gelungener Anlass.

Der Kontrapunkt dazu ist der Fahrplanwechsel am 13. Dezember 2015. So viele Mails mit unterschiedlichsten Beschwerden sind noch nie eingetroffen. Zum Teil konnte ich Antwort geben, viele Dinge sind ausserhalb unseres Einflussbereichs. Es zeigte sich aber in diesen Tagen sehr deutlich, dass eine persönliche Antwort, auch wenn sie nicht konkrete Verbesserungen bewirkt, sehr geschätzt wird.

Wir trafen uns im Ressort zu total sechs Sitzungen. Ein grosser Brocken war die Auswertung der Umfrage im Zug, die wir Ende 2014 machen durften. Hier die Antwort-Spitzenreiter:

Frage 1: Was regt Sie im öV auf?

- *Die überfüllten Züge*
- *Die ständig steigenden Preise*
- *Anschlussbrüche – auch gerade zwischen Bus/Bahn und Bahn/Bus*
- *Zu wenig oder defekte WCs*
- *Fehlende oder mangelhafte Infos bei Störungen*
- *Kein Personal auf den Zügen*



Frage 2: Was wäre das Tüpfelchen auf dem i?

- WLAN in den Zügen
- Mehr Sitzplätze in der 2. Klasse während der Stosszeiten
- Pünktlichkeit / Verlässlichkeit beim Umsteigen

Eigentlich war die Grundidee für diese neuartige Umfrage, ob wir wohl in der bisherigen Arbeit etwas übersehen hätten; da stellte sich sofort heraus, dass wir den Puls wirklich fühlen, uns an Fragen abarbeiten, die eine grosse Zahl von Kundinnen und Kunden bewegen.

Zum Thema „Information bei Störungen“ erarbeiteten wir in mehreren Diskussionsrunden einen Brief an die SBB, in dem wir vier konkrete Forderungen auflisteten. 1. Informationen sind nicht nur zu Beginn zu geben, sondern in regelmässigen Abständen, auch wenn sich die Situation nicht wesentlich geändert hat. 2. Worthülsen sind zu vermeiden, die Tatsachen, soweit bekannt, klar zu kommunizieren. 3. Bei länger-dauernden Störungen sind Alternativen aufzuzeigen, sobald solche sichtbar sind. 4. Die Mitarbeitenden müssen sichtbar sein, sie dürfen sich nicht verkriechen. Wir erhielten eine ausführliche Antwort. Das Thema ist SBB-intern ein grosses Thema und wird von verschiedenen Seiten angegangen. Fortschritte sind beobachtbar, aber sie genügen unseren Ansprüchen noch nicht ganz.

Ein zweiter Briefwechsel mit der SBB betraf die neuen Generalanzeiger. Wir machten, wie das bei PBS üblich ist, konkrete Verbesserungsvorschläge. Die Schwachstellen, welche wir aufzeigten, sind auch bei der SBB nun bekannt; einzig die schlechte Lesbarkeit, die wir bei Sonneneinfall sowohl in Winterthur wie in Bern mit Fotos belegten, schien noch niemandem in der Teppichetage aufgefallen zu sein.

Die üblichen Umfragen auf der Homepage beschränkten sich in diesem Jahr auf drei, weil der Schreibwettbewerb über mehrere Monate ausgeschrieben war. Sowohl „Hunde im Zug“ wie „Verbaler Verdruss“ zum Thema Ansagen im Zug liessen die meisten BesucherInnen unserer Homepage kalt – und das sogar trotz der eher provokanten Foto bei der Hundenumfrage. Die seit Mitte Dezember laufende Umfrage zu „Familien“ ist dagegen beliebt, es kommen auch unüblich viele Kommentare dazu bei uns an. Dort wird sich sicher eine Basis für ein Gespräch mit Transportunternehmen finden – und sei es auch nur die Frage des fehlenden Wickeltisches.

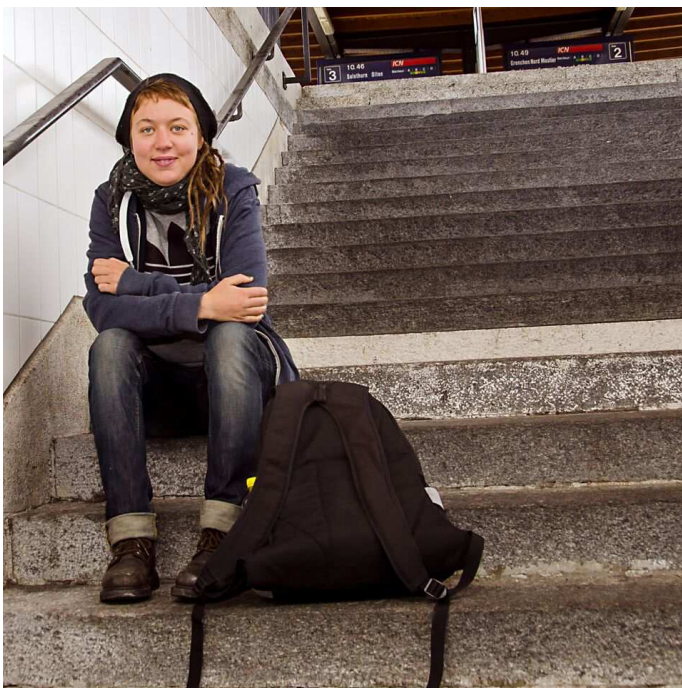




Das Gespräch mit Frau Pilloud & Co am 16. Januar fand in einer eindeutig konstruktiveren Atmosphäre als in den Vorjahren statt. Aber damals war der Swiss Pass auch noch erst ein Schlagwort. Unterdessen ist er eingeführt, und interessanterweise sind die meisten Bemerkungen und Fragen, die wir dazu erhalten, zum Thema Datenschutz. Da liegt wohl bei der SBB, wie bei vielen anderen Betrieben auch, noch Manches im Argen. Die Versicherung, bis jetzt sei die Kundendatenbank noch nicht gehackt worden, ist uns als kritisch denkenden Menschen alles andere als ein Trost, geschweige denn eine Sicherheit. Ich denke, da müssen im nächsten Jahr noch einige Nägel mit Köpfen gemacht werden. Wenn sich sogar Zugschefs besorgt über ihre extrem gestiegene Verantwortung, seit sie die kleinen Lesegeräte haben, äussern, dann müsste das doch aufhorchen lassen.



Dies ist mein letzter Bericht, an der nächsten DV trete ich zurück, und Janine Baumann übernimmt die Leitung des Ressorts. Besten Dank an die Mitglieder – mit euch zu arbeiten war es sowohl ein Vergnügen wie produktiv. Ich erlaube mir deshalb auch eine etwas spezielle Bilderauswahl für diesen Bericht; die Aufnahmen machte die Fotografin Tanja Schüpbach aus unserem Ressort (Model: Anna Fischer).



Res Theiler
Uebeschi – 4. Januar 2016