

Interpellation Sieber-Lüchingen vom 28. November 2001
(Wortlaut siehe hinten)

Qualitätskontrolle öffentlicher Verkehr

Schriftliche Antwort der Regierung vom 28. Januar 2002

Albert Sieber-Lüchingen erkundigt sich in seiner Interpellation, ob eine Qualitätskontrolle der bestellten Leistungen im öffentlichen Verkehr durch den Kanton erfolgt und was die Regierung unternimmt, um den Qualitätsstandard sowie Sicherheit und Sauberkeit in den Zügen zu gewährleisten.

Die Regierung antwortet wie folgt:

Der öffentliche Verkehr hat die Aufgabe, die Mobilitätsbedürfnisse in städtischen Agglomerationen wie auch im ländlichen Raum möglichst effizient und umweltverträglich abzudecken. Die Bereitstellung des Leistungsangebotes wird vom Fahrgast in hoher (und zunehmend noch besserer) Qualität erwartet. Neben dem Preis beeinflusst die Kundenzufriedenheit die Nachfrage nach Verkehrsleistungen, und damit wiederum das Angebot, und somit letztlich den Erfolg des öffentlichen Verkehrs.

Die Kundenzufriedenheit wird bei den SBB in regelmässigen Intervallen erhoben und ausgewertet. Hauptsächliche Kriterien dafür sind Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sowie Sauberkeit und Sicherheit in den Zügen und auf den Bahnhöfen. Aus den Umfragen in den Jahren 1998, 1999 und 2000 ergibt sich, dass beim Regionalverkehr der Anteil zufriedener Kunden gesamtschweizerisch von 81,2 über 83,3 auf 84,7 Prozent zugenommen hat. Trotzdem sind die SBB gefordert, die Qualität als Daueraufgabe weiter zu verbessern. So hat sich die Sauberkeit in den Zügen und auf den Bahnhöfen in den letzten Jahren weiter verschlechtert, was zur Hauptsache auf gesellschaftliche Entwicklungen zurückzuführen ist.

Die SBB hatten seit Juni 2001 gesamtschweizerisch Probleme mit der Verfügbarkeit der Reisezugwagen für den Intercity- und Interregioverkehr. Die hauptsächlichsten Gründe lagen im Ausfall der Intercity-Neigezüge sowie in der Sanierung der Doppelstockwagen IC 2000. Diese Ausfälle hatten entsprechende Konsequenzen auf die Qualität der Züge. Es musste zum Teil auf Wagenmaterial älterer Bauart zurückgegriffen werden, was zu einer Verschlechterung auf den betroffenen Strecken, so auch im Rheintal, geführt hat.

Die Fragen werden wie folgt beantwortet:

- 1./3. Qualitätsmerkmale wie zum Beispiel die Bezeichnung der einzusetzenden Fahrzeuge auf einer Linie bilden einen integrierenden Bestandteil der Leistungsvereinbarung, die zwischen Bund und Kanton sowie den Transportunternehmen im Bestellverfahren jährlich abgeschlossen wird. Wie bereits erwähnt können sich aus wichtigen betrieblichen Gründen zeitlich befristete Ausnahmeregelungen ergeben.

Wenn es um die Einhaltung von Qualitätsstandards wie Sauberkeit oder Sicherheit in den Zügen geht, erfolgt die Qualitätskontrolle nicht durch den Kanton (was personell auch nicht möglich wäre), sondern durch die Transportunternehmungen selber. Aufgrund von Kundenzufriedenheitsmessungen sind die Transportunternehmungen gefordert, die Qua-

lität ihrer Angebote weiter zu verbessern und die Sicherheit zu erhöhen. Aus diesem Grund hat die SBB im September 2001 mit dem Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems begonnen. Erste Ergebnisse sollten für die Benutzer des öffentlichen Verkehrs bald spürbar sein. So starten die SBB zum Beispiel im März 2002 eine gesamtschweizerische Kampagne zur Verbesserung der Sauberkeit in Zügen und auf Bahnhöfen. Ausserdem hat sich die SBB zum Ziel gesetzt, alle aussen versprayten Fahrzeuge bis Ende Januar 2002 zu reinigen.

2. Grundsätzlich ist gemäss Angaben der SBB festzuhalten, dass der Qualitätsstandard der Fernverkehrs- und Regionalzugsleistungen auf den SBB-Linien im Kanton St.Gallen nicht tiefer ist als in der übrigen Schweiz. Die Regierung ist aber der Ansicht, dass der Qualitätsstandard erhöht werden kann und soll. Sie unterstützt entsprechende Bestrebungen der Transportunternehmen.

In den nächsten Jahren wird im Regionalverkehr der Qualitätsstandard in der Ostschweiz deutlich erhöht. Auslöser ist die Regionalbahn Turbo AG, eine Tochtergesellschaft der SBB und der Mittelthurgaubahn (MThB), die ab Mitte Dezember 2002 die Regionalverkehrslinien der SBB und der MThB in der nördlichen Ostschweiz und im süddeutschen Raum übernimmt. Für den Regionalverkehr hat sie kürzlich rund 80 neue Pendelzüge bei der Fahrzeugindustrie bestellt. Diese neuen Fahrzeuge verfügen über komfortable behindertengerechte Einstiege, sind klimatisiert und mit geschlossenen Toilettensystemen ausgerüstet. Die Züge werden schrittweise in den Jahren 2003 bis 2007 auf den Linien der Turbo AG in Betrieb genommen, so unter anderem auch auf den S-Bahnlinien Wil–St.Gallen–Altstätten (S1) und Herisau–St.Gallen–Heerbrugg (S2). Damit ist sichergestellt, dass im Rheintal in den nächsten Jahren modernste Fahrzeuge verkehren.

28. Januar 2002

Wortlaut der Interpellation 51.01.97

Interpellation Sieber-Lüchingen: «Qualitätskontrolle öffentlicher Verkehr

Der Kanton tritt gegenüber den Unternehmern insbesondere der SBB als Leistungsbesteller und Mitträger im Regional- und REX-Verkehr auf. Dafür wendet er beträchtliche finanzielle Mittel auf. Beobachtungen über vergangene und laufende Fahrplanperioden lassen teilweise erhebliche Mängel im Bahnverkehr Rheintal erscheinen wie zum Beispiel verschmutzte SBB-Bahnzüge, veraltetes Wagenmaterial im Vergleich zu anderen Regionen der Schweiz oder teilweise nichtklimatisiertes Wagenmaterial im REX.

Die Regierung ist aufgefordert, zu folgenden Fragen Stellung zu beziehen:

1. Erfolgt eine Qualitätskontrolle der bestellten Fahrleistungen durch den Kanton?
2. Was gedenkt die Regierung zu tun, um den Qualitätsstandard zu gewährleisten, resp. auf national vergleichbares Niveau zu heben?
3. Was gedenkt die Regierung zu tun, um die Sicherheit und Sauberkeit in den Zügen und auf den Bahnhöfen zu gewährleisten?»

28. November 2001