

Rückschritt in der Transportpolitik:

kein Kundenvertreter mehr im Verwaltungsrat der Eisenbahngesellschaft! _____

Am vergangenen Montag wurde der Verwaltungsrat der CFL neu genannt. In der letzten Legislaturperiode wurde von der damaligen Regierung in diesem Gremium bekanntlich eine neue Funktion eingeführt: diejenige des Kundenvertreters. Diese Neuerung konnte durchaus positiv sowohl als Öffnung der Eisenbahngesellschaft in Richtung Kundenorientierung - als auch des Staates gegenüber gesellschaftlichen Kreisen gewertet werden. Wahrgenommen wurde diese Funktion in den vergangenen fünf Jahren von Blanche Weber, Generalsekretärin des Mouvement Ecologique.

Wenn auch manche Bürgerinnen die CFL in punkto Kundenfreundlichkeit verständlicherweise kritisch hinterfragen, so ist festzustellen, dass in den vergangenen Jahren gerade in diesem Bereich z.T. neue, zukunftsweisende Akzente gesetzt wurden. So wurden z.B. ein Massnahmenkatalog zur Kundenfreundlichkeit («plan qualité client») erstellt, der graduell umgesetzt wird; Qualitätskriterien für die Kundenfreundlichkeit in die Wege geleitet; eine Umweltzelle geschaffen; ein Pilotbahnhof eingerichtet; eine Person für Öffentlichkeitsarbeit eingestellt u.a.m. Es bleibt sicherlich noch so manches zu tun, doch sind diese und andere Massnahmen ein Verdienst der CFL als Unternehmen, der Mitarbeiterinnen und des Verwaltungsrates. Die Einführung eines Kundenvertreters hat diese Entwicklung ohne Zweifel unterstützt. In den nächsten Jahren gilt es diese Bemühungen weiterzuführen, damit in einer CFL verstärkt der «Kunde König» wird.

Dass nunmehr die Funktion des Kundenvertreters vom Transportministerium gestrichen wurde, ist aus transportpolitischer Sicht nicht akzeptabel.

Öffentlich wurden keine Gründe genannt, weshalb kein Kundenvertreter mehr in den CFL-Verwaltungsrat genannt wurde. Auch die aktuelle Kundenvertreterin wurde vom Transportministerium nicht über diesen Schritt seitens des Transportministeriums informiert. Ob hier etwa Divergenzen in anderen transportpolitischen Dossiers ausschlaggebend waren? Es wäre jedenfalls ein bedenklicher politischer Stil. Die Vorgehensweise widerspricht zudem den von Regierungskreisen gesetzten Zielen von Dialog und Transparenz diametral.

Vor allem aber ist es nicht akzeptabel, dass die Funktion des Kundenvertreters (wie auch immer ausgewählt oder bestimmt) und somit ein formalisiertes und weitgehendes Recht im Interesse der Kunden - das von der CFL durchaus positiv gesehen wurde - vom Transportminister ersatzlos gestrichen wurde. Es wäre auch in Zukunft eine Bereicherung, wenn eine Kundenvertretung über eine solche Mitwirkungsmöglichkeit verfügen würde. Es ist in der Tat auch im Sinne von betriebs- und volkswirtschaftlichen Überlegungen, wenn bei einem kundenorientierten Unternehmen wie der CFL auf diese Art und Weise ein kritisch, konstruktiver Beitrag seitens der Kunden gegeben ist.

Der Mouvement Ecologique wird, in der Konsequenz seines bisherigen Engagements für den öffentlichen Transport im allgemeinen und die CFL als wesentlichem Pfeiler, sowohl der CFL als auch dem Transportministerium in den nächsten Wochen konkrete Vorschläge unterbreiten, wie die Einbindung der Kundeninteressen in die Entscheidungsprozesse der CFL gewährleistet werden kann.

Mouvement Ecologique asbl.