



PROTOKOLL STADTRAT KLOTEN

23. August 2022 · Beschluss 188-2022

0.5.4 Parlamentarische Vorstösse

IDG-Status: öffentlich

kleine Anfrage; Anita Egg, SP; Massnahmen wegen der Schliessung des SBB Schalters Bahnhof Kloten, Antwort

1. Kleine Anfrage

Am 22. Juni 2022 reichte Anita Egg folgende Fragen bei der Ratsleitung ein:

Hat sich der Stadtrat kreative Beratungs- oder Unterstützungsmöglichkeiten überlegt? Z.B. könnten das Gleis 5 und freiwillig@kloten folgendes anbieten:

- Unterstützung bei der Bedienung des Billettschalters während definierten Zeiten
- einen Service, um Billette online zu kaufen und auszudrucken
- in Gruppen das neue Reisezentrum am Flughafen kennenlernen
- usw.

Unterstützungsmöglichkeiten müssten nur so lange angeboten werden, bis das neue Reisezentrum am Flughafen erprobt und akzeptiert ist.

2. Antwort

Allgemeine Ausführungen:

Die SBB wandelte per 1.7.2022 die Bahnhöfe Biasca, Cham, Dietlikon, Herzogenbuchsee, Hinwil, Kloten, Männedorf, Oberwinterthur und Pully in Stationen mit Selbstbedienung um. Damit reagiert die SBB auf das sich ändernde Kundenverhalten. 95% der Ticketverkäufe der SBB laufen über selbstbediente Kanäle und nur noch 5 % der Verkäufe erfolgen am Schalter mit physischem Kundenkontakt. Während an den kleinen Stadtorten der Kundenverkehr stetig abnimmt, steigt in den mittleren und grösseren Reisezentren der Bedarf nach Beratungen.

Die Stadt Kloten verfügt über drei Bahnhöfe (Kloten, Balsberg und Flughafen). Seit dem 16. Juni 2022 hat das Reisezentrum der SBB im Flughafen den Betrieb aufgenommen und neben Beratungen bietet die SBB vor Ort auch weiterhin die Möglichkeit des Ticketkaufs an.

Neben dem veränderten Kundenverhalten, dass sich in allen Sparten des öffentlichen Lebens zeigt, haben auch finanzielle Überlegungen einen Einfluss auf das neue Kundenlenkungs-konzept. So hat die SBB den politischen Auftrag mit den öffentlichen Mitteln wirtschaftlich und haushälterisch umzugehen und die SBB hat bis 2030 den Auftrag sechs Milliarden Franken einzusparen.

Den Kundinnen und Kunden bietet die SBB auch nach der Schliessung diverse Möglichkeiten für den Billettverkauf an und unterstützt mit eigenen Angeboten diesen Übergangsprozess. So stehen unserer Bevölkerung folgende Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten Seiten der SBB zur Verfügung:

- Das Reisezentrum am Bahnhof Flughafen bietet den Einwohnerinnen und Einwohner von Kloten neben der Möglichkeit einer umfassenden Beratung auch den Kauf von Tickets vor Ort an. **Diese Reisezentren bieten auch Digitalberatung an.**
- Über SBB Mobile oder über die Website sbb.ch können Fahrplanauskünfte abgefragt und Billette bezogen werden.
- Weitere Apps wie z.B. "FAIRTIQ" bieten die Möglichkeit nach Installation der App durch eine einfache Wischbewegung in der ganzen Schweiz die öffentlichen Verkehrsmittel zu benutzen, ohne ein spezifisches Billett lösen zu müssen.
- Billettautomaten erhalten auf Wunsch eine telefonische Unterstützung. Auch am Bahnhof Kloten wird ein Billettautomat zur Verfügung stehen. Auf dem Billettautomaten ist eine Gratistelefonnummer vermerkt. Über diese Nummer kann vor Ort gratis Unterstützung eingeholt werden. Die Kundinnen und Kunden werden somit bei Bedarf telefonisch beim Ticketkauf unterstützt.
- Es besteht die Möglichkeit Billette telefonisch zu bestellen und diese per Post zu erhalten.
- Über die Website sbb.ch unter Kurse/mobil sein & bleiben (mobilesein-mobilbleiben.ch) werden verschiedene Kurse zum Thema Mobilität angeboten. Die Interessierten können sich direkt über diese anmelden.
- Es besteht die Möglichkeit über den Verein Mobil sein & bleiben einen eigenen Kurs vor Ort zu organisieren.
- Der ZVV in Zusammenarbeit mit freiwillig@kloten, der Stadt Kloten und pro senectute bietet am 23. August einen kostenlosen Mobilitätskurs an. Die Ausschreibung erfolgt im Anzeiger der Stadt Kloten vom 28. Juli 2022.
- Als individuelle Lösung bietet die SBB Kloten auch eine massgeschneiderte Weiterbildung vor Ort an. Bei dieser Variante werden die verschiedenen Möglichkeiten durch Vertriebsgebietsleiter/innen präsentiert und in kleinen Gruppen individuelle Themen angeschaut.

Antwort des Stadtrats auf die Anfrage

Der Stadtrat vertritt die Meinung, dass ein breites Alternativangebot zum physischen Bahnschalter Kloten in Kloten durch die SBB bereits abgedeckt wird. Auch die Unterstützungsangebote um Personen bei der Umstellung auf die digitalen Lösungen zu begleiten werden durch die Angebote der SBB und dem Verein Mobil sein & bleiben abgedeckt, sodass keine zusätzlichen stadteigenen Angebote aufgebaut werden müssen.

Der Stadtrat ist jedoch gerne bereit bei Bedarf und entsprechenden Anfragen vor Ort über die Altersbeauftragte oder die Integrationsbeauftragte vor Ort eine massgeschneiderte Weiterbildung der SBB zu prüfen.

Mitteilungen an:

- Anita Egg, Gemeinderätin, 8302 Kloten
- Gemeinderat
- Stadtrat Soziales, Kurt Hottinger
- Bereichsleiterin Einwohner, Soziales und Sicherheit

Für Rückfragen ist zuständig: Elsbeth Fässler, Bereichsleiterin Einwohner, Soziales und Sicherheit

STADTRAT KLOTEN



René Huber
Präsident



Thomas Peter
Verwaltungsdirektor

Versandt: 25. Aug. 2022