



Zusammenfassung Management Summaries

In diesem Dokument sind alle Management Summaries (OnePager) für die KKI-Sitzung vom 28.02.2024 zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

Trakt.	Bezeichnung
2	Genehmigung des Protokolls vom 29.11.2023 und Kenntnisnahme Korrespondenzabschluss
3	Update Optimierung und Weiterentwicklung KKI
4	Verabschiedung Business-Analyse und weiteres Vorgehen zur Erarbeitung Branchenstandard
5	Roadmap SKI
6	Kommunikation Störungsgrund Personeneunfall
7	Fachkonzept Barrierefreiheit
8	Barrierefreiheits-Status, Zielbild und langfristige Finanzierung
9	Briefing zur Visualisierung Customer Journey
10	Prozess Vernehmlassung neuer Branchenstandard bei KTUs



Genehmigung Protokoll vom 29.11.2023 und Kenntnisnahme der Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 05.12.2023

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024			
Traktandum-Nr.:	02			
Herkunft / Verfasser:	René Moor, rene.moor@allianceswisspass.ch Tel. 079 735 19 68			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

Ausgangslage

Das Sitzungsprotokoll ist jeweils an der darauffolgenden Sitzung zu genehmigen. Zudem sind gefällte Korrespondenzbeschlüsse jeweils im Protokoll der nächsten Sitzung festzuhalten. Folgende Beschlüsse wurden im Korrespondenzverfahren behandelt und werden hiermit protokolliert:

Freigabe Realisierungsvorgabe für NeTEx v1.0

Der Antrag betrifft alle Transportunternehmen mit einer implementierten oder geplanten NeTEx-Schnittstelle in ihrem Planungssystem.

Datentyp:	Sparte:
<input type="checkbox"/> Stammdaten	<input checked="" type="checkbox"/> Bahn
<input checked="" type="checkbox"/> Fahrplandaten	<input checked="" type="checkbox"/> Bus
<input type="checkbox"/> Echtzeitdaten	<input checked="" type="checkbox"/> Schiff
<input type="checkbox"/> Ereignisdaten	<input checked="" type="checkbox"/> Seilbahn

2 Ausgangslage

Der CEN NeTEx-Standard¹ zum Austausch von Fahrplandaten zwischen Partnern wird im öV Schweiz seit 2019 primär im Umfeld LEX (Region Genève) für die Sparte Bahn und Bus angewendet. SKI bietet seit 2019 eine NeTEx Schnittstelle zur Einlieferung von Fahrplandaten in die Fahrplansammlung (NESI/INFO+) im Sinne eines Pilotbetriebes an.

Mit der beiliegenden Realisierungsvorgabe und deren Freigabe durch die KKI soll die technische Handhabung für Datenflüssen über den NeTEx klar geregelt und präzisiert werden. Auch Abweichungen vom Standard für die ganze öV-Branche Schweiz werden darin beschrieben. Erste schweizerische Transportunternehmen wollen während dem Jahr 2024 gemäss Realisierungsvorgabe

¹ Siehe [NeTEx | Network Timetable Exchange \(netex-cen.eu\)](https://netex-cen.eu)



Daten an SKI liefern, weshalb in der KKI-Sitzung 29.11 der Freigabe per Korrespondenzbeschluss nach dem 5. Dezember 2023 zugestimmt wurde.

Die beiliegende Realisierungsvorgabe wurde von der Arbeitsgruppe KI ADM bestätigt, in der Arbeitsgruppe KIDS Solldaten besprochen, mangels verfügbarer Zeit der Arbeitsgruppenmitglieder aber noch nicht final vernehmlasset.

Da die Realisierungsvorgabe für eine primär technische Zielgruppe erarbeitet wurde, ist diese in Englisch verfasst.

Sollte der Antrag von der KKI nicht angenommen werden, können einige Transportunternehmen (namentlich Transports Publics Lausannois) die Fahrplandaten nicht mit diesem Format einliefern und somit die Modernisierung ihrer IT-Umfeld nicht oder nur eingeschränkt erfüllen.

Meilensteine / Termine

- ✓ 29.11.2023 KKI-Sitzung: Einordnung und Relevanzklärung mittels dieser Informationsvorlage und Beantwortung von Fragen zum weiteren Vorgehen in der Vernehmlassung und Freigabe mittels Korrespondenzbeschluss.
- ✓ 04.12.2023 KI-ADM Sitzung: Besprechung dieser Informationsvorlage und Freigabe der Realisierungsvorgabe gemäss Beilage.
- Dezember 2023: Beschlussvorlage und Korrespondenzumfrage KKI zur Freigabe der Realisierungsvorgabe (inkl. Einarbeitung von Punkten aus der Besprechung am 29.11). Zur Klärung von Fragen und Bearbeitung von Diskussionspunkten, steht SKI vor Stimmabgabe gerne zur Verfügung.
- 28.03.2024 KIDS Solldaten Sitzung: Finale Besprechung und Freigabe der Realisierungsvorgabe nach ausführlicher Vernehmlassung. Erfolgt in der KIDS- Arbeitsgruppe anders als erwartet keine Freigabe ohne kritische Befunde, wird die KKI und KI ADM informiert, die Realisierungsvorgabe wird als nicht freigegeben klassifiziert und eine Überarbeitung inkl. erneuter Freigabe muss im 2. Quartal 2024 erfolgen.

Kosten / Finanzierung

Jede Transportunternehmung / beteiligte Einheit trägt selbst die Kosten der Evolution für seine Werkzeuge, um die Fahrplandaten mit dieser neuen Schnittstelle-Version auszutauschen.

Die SKI-seitigen Aufwände sind über das Budget 2024 finanziert.

Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Im SKI-Roadmap ist der Termin «2023.4» für die Realisierungsvorgabe CEN NeTEx CH (Item «SKI-CH 013») abgebildet und konform zum oben genannten Zeitplan.

Kommentare z.H. Protokoll



Jean-Marie Cotting: Hinweis: Für den Punkt 2 (Kommunikation öV-Community) empfehlen wir sinn- gemäss die nachfolgende Aussage/Passage ebenfalls zu kommunizieren:

- *Auszug aus dem Antrag;*
- *28.03.2024 KIDS Solldaten Sitzung: Finale Besprechung und Freigabe der Realisierungsvorgabe nach ausführlicher Vernehmlassung. Erfolgt in der KIDS Arbeitsgruppe anders als erwartet keine Freigabe ohne kritische Befunde, wird die KKI und KI-ADM informiert, die Realisierungsvorgabe wird als nicht freigegeben klassifiziert und eine Überarbeitung inkl. erneuter Freigabe muss im 2. Quartal 2024 erfolgen.*

Entscheid

1) 11 ja, 1 Enthaltung (nicht teilgenommen)

2) 11 ja, 1 Enthaltung (nicht teilgenommen)

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) gibt die Realisierungsvorgabe NeTEx v1.00 frei,
- 2) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.

Beilage/n

- NeTEx_Core-Realisation_Guide_TP_Suisse-v1.00.pdf

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 29.11.2023;
- 2) nimmt die Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 05.12.2023 zur Kenntnis.

Beilage

- Protokoll_KKI_2023_11_29

Update Arbeitsgruppe «Optimierung Organisation KKI»

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024		
Traktandum-Nr.:	03		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, Tel. 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Nach zwei unbefriedigend verlaufenen KKI-Sitzungen im Mai und August 2023 haben die Sitzungsleitung, der Generalsekretär und die BAV-Vertreterin beschlossen, eine anonyme Befragung bei den KKI-Mitgliedern durchzuführen. Ziel der Umfrage war es, die Zufriedenheit mit den Sitzungen (Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung) zu eruierten und den organisatorischen Handlungsbedarf zu erkennen. An der KKI-Sitzung vom 25.10.2023 hat die KKI von den Befragungsergebnissen Kenntnis genommen. Darin wurde aufgezeigt, dass insbesondere bei folgenden Punkten Handlungsbedarf besteht, da diese am schlechtesten bewertet wurden:

- Es wird effizient und im richtigen Tempo durch die Sitzung geführt.
- Alle KKI-Mitglieder bereiten sich ausreichend auf die Sitzungsinhalte vor.
- Die Sitzungsleitung führt zielgerichtet durch die Sitzung und hat das Zeitmanagement im Griff.
- Die «Flughöhe» und das Diskussionsniveau entspricht dem KKI-Anspruch.

Aufgrund dieser Ergebnisse hat die KKI beschlossen:

«Die KKI genehmigt die Vorschläge zur Optimierung der KKI-Sitzungen und erteilt der zu gründenden ad hoc Arbeitsgruppe den Auftrag, entsprechende Optimierungsmassnahmen weiter zu vertiefen, auszuarbeiten und der KKI nochmals abgestimmt vorzulegen. Die KKI stimmt der Gründung einer ad hoc Arbeitsgruppe, bestehend aus BAV, ASP, SKI, PAG und ZVV, zu.»

Die danach gegründete Arbeitsgruppe setzt sich zusammen aus:

- | | | |
|----------------------|----------------|--------------|
| - Jean-Marie Cotting | PostAuto | Mitglied KKI |
| - Frédéric Füssenich | Rigibahn | Mitglied KKI |
| - Hans Koller | Bus Ostschweiz | Mitglied KKI |
| - Marco Ludwig | ZVV | Mitglied KKI |
| - Aline Muller | BAV | Mitglied KKI |
| - Michel Reuteler | BLS | Mitglied KKI |
| - Björn Ryser | SBB | Mitglied KKI |
| - Daniel Ryser | SKI | Mitglied KKI |
| - Daniel Walker | VBL | Mitglied KKI |



- | | | |
|-------------------|--------|----------------------------|
| - Helmut Eichhorn | ASP | Geschäftsführer |
| - Bruno Lehmann | ASP | stv. Geschäftsführer |
| - Martin Enz | ASP | Generalsekretär KKI |
| - Adrian Hässig | Afondo | ext. Berater und Moderator |

3 Stand der Arbeiten

An zwei Workshop-Meetings und einer Online-Diskussion hat die Arbeitsgruppe Optimierungsmassnahmen und organisatorische Anpassungen diskutiert. Die Arbeitsgruppe kommt zum Schluss, dass eine Anpassung der aktuellen Strukturen notwendig ist. Sie vertieft diesbezüglich ein Organisationsmodell, benötigt dafür aber etwas mehr Zeit als ursprünglich vorgesehen. Zudem wurde im Rahmen der Diskussionen Fragen aufgeworfen, welche auf höherer Ebene geklärt werden müssen, bevor ein angepasstes Organisationsmodell fertiggestellt werden kann.

4 Weiteres Vorgehen

Der Vorschlag für ein angepasstes Organisationsmodell muss nun in der Arbeitsgruppe weiter konkretisiert und abgestimmt werden. Ein Antrag an die gesamte KKI ist deshalb erst an der KKI-Sitzung vom 24.04.2024 vorgesehen.

Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt Kenntnis vom Update der ad hoc Arbeitsgruppe «Optimierung und Weiterentwicklung KKI».



Business-Analyse und Vorgehen Kerngruppe Branchenstandard

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024		
Traktandum-Nr.:	04		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, Tel. 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

An der KKI-Sitzung vom 29.11.2023 hat die KKI beschlossen, eine Kerngruppe Branchenstandard Kundeninformation zu bilden. Zudem wurde der vorgestellte Prozess zur Erarbeitung des Branchenstandards gutgeheissen.

Als nächster Schritt steht die Präsentation der Business-Analyse an, zusammen mit den Folgerungen daraus und dem weiteren Vorgehen.

Als ständige Mitglieder der Kerngruppe haben sich die nachstehenden Personen gemeldet:

Michael Boehm	SBB
Martin Enz	ASP
Matthieu Giraudier	TPG
Flurina Jacot	PostAuto
Rahel Maurer	SBB
Aline Muller	BAV
Kaspar Stettler	BLS Schifffahrt
Marcel Stirnimann	ASP

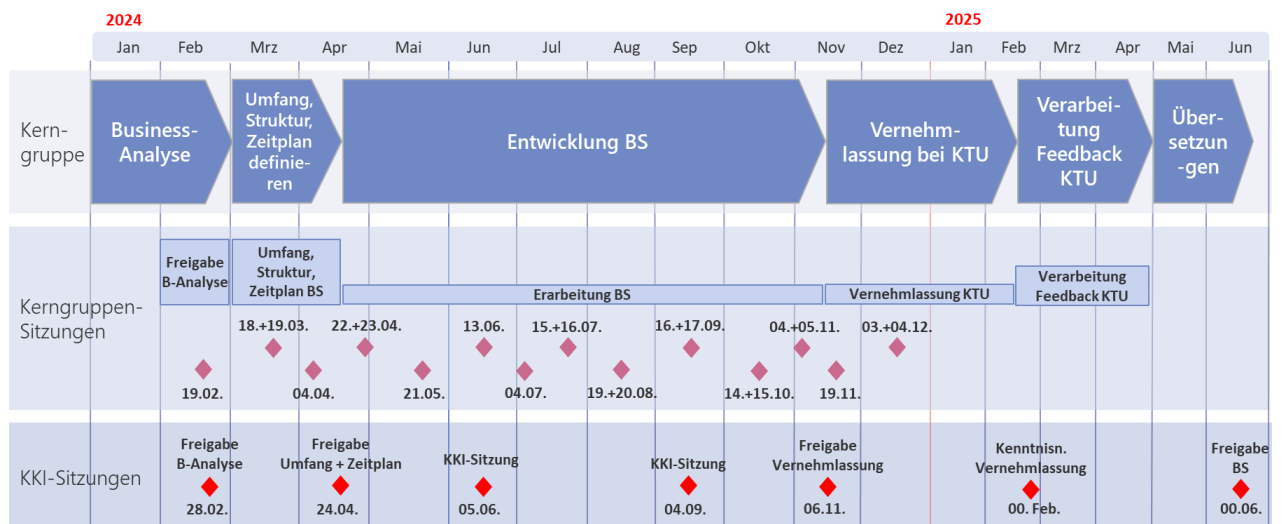


2 Stand der Arbeiten

Matthieu Giraudier und Martin Enz haben sowohl qualitative Erhebungen bei den Stakeholdern durchgeführt als auch eine quantitative Umfrage bei Transportunternehmungen lanciert. Die Kerngruppe wird am 19.02.2024 die Resultate interpretieren und daraus die Schwerpunkte ableiten. Zudem wird die Kerngruppe eine detailliertere Planung des Prozesses besprechen.

Die Auswertungen der Befragungen bzw. Interviews werden im Workshop-Teil der KKI vom 28.02.2024 vorgestellt, zusammen mit der Gesamtplanung (Entwurf gemäss nachstehender Darstellung).

Planungsübersicht Kerngruppe Branchenstandard (KGr BS)



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt die Erkenntnisse aus der Business-Analyse der Kerngruppe Branchenstandard gemäss Präsentation und Diskussion im Workshop vom 28.02.2024;
- 2) genehmigt die Planungsübersicht der Kerngruppe Branchenstandard wie unter Punkt 2 aufgezeigt.



Freigabe der aktualisierten SKI-Roadmap

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024		
Traktandum-Nr.:	05		
Herkunft / Verfasser:	SKI, Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch Tel. 079 593 95 71		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

An den KKI-Sitzungen im Jahr 2023 wurde die Portfolio-Planung der SKI (Systemaufgaben Kundeninformation) durch die KKI bearbeitet und freigegeben.

Parallel wurde die detailliertere und stärker technisch ausgerichtete SKI-Roadmap durch die Arbeitsgruppe KI ADM aktualisiert und für die Freigabe durch die KKI vorbereitet.

Eine gemeinsame Auseinandersetzung zur aktualisierten SKI-Roadmap erfolgt in einem gemeinsamen Workshop KKI <> AGr KI-ADM am 27.02.2024 gemäss Protokollauszug der KKI-Sitzung vom 29.11.2023:

«Am KKI-Workshop vom 27.02.2024 wird SKI ein Planungsupdate der SKI-Roadmap zur Freigabe durch die KKI durchführen. Hierbei sollen auch Vertreter der AGr KI-ADM und der AGr BS anwesend sein, um allfällige Fragen technischer Natur beantworten zu können.»

Vorbehältlich der Workshop-Ergebnisse soll der Freigabe und Publikation der aktualisierten SKI-Roadmap in der regulären KKI-Sitzung vom 28.02.2024 stattgegeben werden.

2 Meilensteine / Termine

- Nach erfolgter Freigabe der aktualisierten SKI-Roadmap durch die KKI wird diese publiziert.
- Die Begleitung / Betreuung der KTU für ihren Anteil der Umsetzung soll durch die KKI und SKI ab sofort intensiviert werden.
- Die nächste Aktualisierung der SKI-Roadmap im Lead der Arbeitsgruppe KI-ADM soll im Q4/2024 erfolgen und der KKI im Q1/2025 zur Freigabe vorgelegt werden.

3 Kosten / Finanzierung

- Die Kosten zur Arbeit an der SKI-Roadmap und deren Publikation sind durch die Budgets SKI & KKI gedeckt.
- Die Kosten für die inhaltlichen Themen, welche die SKI-Roadmap umfasst, werden fortan aufgearbeitet und detaillierter dargelegt und mit den KTUs besprochen.



4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die Aktualisierung der SKI-Roadmap hat die, von der KKI freigegebene Planung des SKI-Portfolios, berücksichtigt und konkretisiert diese.

5 Kommunikation

Publikation und Kommunikation der aktualisierten SKI-Roadmap erfolgt über öv-info.ch, die nächste KKI-Newsletter sowie weiterführende Informationsveranstaltungen.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

-

7 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

-

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) gibt die aktualisierte SKI-Roadmap, als verbindliche Planungsgrundlage für Vorbereitung und Umsetzung von Anbindungsarbeiten seitens KTUs frei und publiziert sie.

Beilage/n

Entwurf (zur Freigabe) der aktualisierten SKI-Roadmap:

- Beilage1 Meilensteinplanung und Priorisierung der Themen v2.0 D
- Annexe1 SKI-Roadmap Plan d'étapes priorisation v2.0 F
- Beilage2 Themenliste mit Beschreibung v3.1 Deutsch
- Annexe2 SKI-Roadmap listes thèmes v.3.1 F



Kommunikation Ereignisgrund Personenunfall (PU)

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024			
Traktandum-Nr.:	06			
Herkunft / Verfasser:	Simon Wüthrich, simon.wuethrich@sbb.ch, Tel. 079 242 30 27			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Um Nachahmungstaten zu verhindern, nennen die Transportunternehmen bei einem PU seit 2015 grundsätzlich keinen Grund mehr, ausser bei direkt betroffenen Zügen und Bahnhöfen, dort wird der Grund «Personenunfall» kommuniziert. Das KI-Board der SBB hat sich im Januar 2023 dafür ausgesprochen, dass der Grund wieder in den Kundeninformationskanälen genannt werden soll. Mit dieser Änderung soll der Kundschaft transparent aufgezeigt werden, dass die Auswirkungen von einem PU auf den Bahnbetrieb nicht das Verschulden der Eisenbahnverkehrsunternehmen sind.

In einer Arbeitsgruppe mit Expertinnen und Experten der Suizidprävention, Kommunikation, Fachführungen Kundeninformation am Bahnhof sowie Kundenbegleitung wurde eine neue Formulierung vom Ereignisgrund erarbeitet. Die Empfehlung ist «Fremdereignis», da diese generische Formulierung einen neutralen Effekt auf Nachahmungstaten hat und bei der Kundschaft keine zusätzlichen Unsicherheiten auslöst.

Der Vorschlag der neuen Regel ist, dass von Eisenbahnverkehrsunternehmen bei einem PU der Ereignisgrund «Fremdereignis» in den entsprechenden KI-Kanälen der tangierten Züge und Bahnhöfe ausgegeben wird. Der Grund «Personenunfall» wird nur noch im direkt betroffenen Unfallzug genannt. Mit dieser Präzisierung wird «Personenunfall» zurückhaltender kommuniziert als heute und der unklar definierte Graubereich fällt weg, was die operative Handhabung vereinfacht sowie vereinheitlicht.

Um wegen Nachahmungstaten den Rückschluss auf Personenunfall zu erschweren, soll als zusätzliche Massnahme der Grund «Fremdereignis» neben «Personenunfall» auch bei den Ereignissen «Personen in Gleisnähe», «Tiere in Gleisnähe», «Kollision mit Tieren», «Hindernis auf den Gleisen» sowie «Polizeieinsatz» kommuniziert werden.



2 Meilensteine / Termine

- 28.02.2024: Entscheid KKI
- Per 01.07.2024: Neue Regel umgesetzt

3 Kosten / Finanzierung

Jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen trägt die Kosten für die nötigen Anpassungen auf seinen Kundeninformationskanälen selbst.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst, dass für Eisenbahnverkehrsunternehmen bei einem Personenunfall die folgenden Grundsätze gelten:
 - a) In den tangierten Kundeninformationskanälen soll neu der Grund «Fremdereignis» ausgegeben werden.
 - b) Im direkt betroffenen Unfallzug soll wie bisher der Grund «Personenunfall» kommuniziert werden.
 - c) Zusätzlich soll der Grund «Fremdereignis» neben «Personenunfall» auch bei den Ereignissen «Personen in Gleisnähe», «Tiere in Gleisnähe», «Kollision mit Tieren», «Hindernis auf den Gleisen» sowie «Polizeieinsatz» kommuniziert werden.
- 2) beschliesst, dass von allen anderen Transportunternehmen (ausser Eisenbahnverkehrsunternehmen) bei einem Personenunfall wie bisher der Grund «Fremdunfall» verwendet wird. Für sie sind die obenstehenden Grundsätze nicht relevant.
- 3) genehmigt die neue Formulierung im Artikel 6.2.3 vom Produkt 10 der Vorschrift V580.
- 4) beschliesst, dass der Generalsekretär die neue Regel via Newsletter KKI kommuniziert. Anschliessend kann sie von den Eisenbahnverkehrsunternehmen per 01.07.2024 umgesetzt werden.
- 5) nimmt zur Kenntnis, dass der KKI-Branchenausschuss (ASP, BLS, SOB, ZVV und SBB) empfiehlt, diesen Antrag anzunehmen.

Beilage/n

- Präsentation_Kommunikation_Personenunfall



Fachkonzept Barrierefreiheit

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024		
Traktandum-Nr.:	07		
Herkunft / Verfasser:	SKI, Simon Freihart, simon.freihart2@sbb.ch		
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Das BehiG und die nachgelagerten Verordnungen VböV und VAböV definieren unterschiedliche Anforderungen an die Informationen zur Barrierefreiheit. Zur Abgrenzung und Klarstellung was von SKI erwartet werden kann und welche Aufgaben durch die Transportunternehmen zu erfüllen sind, wurde das Fachkonzept Barrierefreiheit ausgearbeitet.

2 Meilensteine / Termine

Allfällige Rückmeldungen zum SKI Fachkonzept Barrierefreiheit sind bis zum 31.3.2024 an SKI unter behig.ski@sbb.ch zu melden.

3 Kosten / Finanzierung

Keine weiteren, zusätzlichen Aufwände, die nicht bereits in der SKI-Roadmap geplant sind.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Das Fachkonzept setzt auf die Zielbild BehiG der KKI und wird bei Bedarf nach Erarbeitung der Zielbild BehiG angepasst.

5 Kommunikation

Das Fachkonzept wird auf der Seite www.öv-info.ch publiziert.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

-

7 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

-



Nationale Kommission Kundeninformation
Commission Information nationale à la clientèle
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI

1) nimmt das Fachkonzept Barrierefreiheit zu Kenntnis.

Beilage/n

- SKI_Fachkonzept_Barrierefreiheit



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Verkehr BAV

öv-info.ch
tp-info.ch
pt-info.ch



Langfristige Finanzierung BehiG im öV Schweiz: Zielbild und Barrierefreiheits-Status

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024			
Traktandum-Nr.:	08			
Herkunft / Verfasser:	Thomas Haiz, thomas.haiz@q-perior.com Diana Irawan, diana.irawan@sbb.ch			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Der Branche fehlt ein Zielbild zur nachhaltigen Verankerung der Inklusion im öV. In den vergangenen Jahren stand die Erfüllung der gesetzlichen Grundlagen und Anforderungen des BehiG im Fokus. Die darin beschriebenen Anforderungen, wie bspw. Vorgaben zu Infrastrukturanpassungen oder die einmalige Datenbereitstellung, wurden mit dem Ablauf der Übergangsfrist per 01.01.2024 erfüllt. Die gesetzlichen Grundlagen unterscheiden sich jedoch stark von den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Das Hauptbedürfnis aller Kundinnen und Kunden mit einer Behinderung ist autonomes, spontanes Reisen und die Verlässlichkeit, dass sie bei Veränderungen in der Reisekette rechtzeitig die richtigen Informationen erhalten. Die Befriedigung dieses Bedürfnisses hat die Branche noch nicht erreicht. Es fehlt an der Grundlage einer flächendeckenden Echtzeitinformation inkl. Barrierefreiheits-Status und an personalisierten Reiseinformationen. Auch das Contact Center Handicap gelangt im Störfall nicht verlässlich an die tatsächlichen Informationen zur Barrierefreiheit von Reiseverbindung und kann daher nur bedingt proaktiv die Kundeninformation sicherstellen.

Analyse Zielbild – Sachstandsbericht:

Im Zuge der Bestandsaufnahme (Phase 1; siehe Anhang, Slide 4) zeigt sich, dass die Ziele im behindertengerechten öV auf Seiten der TU/EVU (Eisenbahnverkehrsunternehmen) unklar oder gar nicht definiert sind.

Innerhalb des Arbeitspaketes werden aktuell:

- Themen- und Fachbereiche erfasst und kontaktiert, die in die Zielbeschreibung einzubeziehen sind,
- bestehende Ziele behindertengerechter Mobilität als Vorlage für die spätere Diskussion erfasst
- und Termine für Workshops und die Erarbeitung der Ziele fixiert.

Die Aktivitäten aus dem Projekt BehiG/AMO zeigen sehr deutlich den Bedarf einer übergreifenden Steuerung des BehiG im öV der Schweiz, um Inklusion im Mobilitätssektor nachhaltig gewährleisten zu können. Rückblickend hat sich gezeigt, dass durch das Ausbleiben einer übergreifenden



Abstimmung und Schnittstellen, die Kundeninformation inkonsistent wird, die intermodale Reisekette beeinträchtigt wird und die Reisequalität für die Zielgruppe abnimmt.

Eine Bearbeitung und Implementierung von Lösungen, insbesondere in der Datenzulieferung ist aufgrund ungeklärter Ressourcen und Investitionsmitteln nicht gesichert. Zur weiteren Bearbeitung braucht es einen klaren Stossrichtungsentscheid und eine Bereitschaft der gesamten Branche, die nötigen Ressourcen in der eigenen Unternehmung sicherzustellen.

Ausgangslage Echtzeitdaten zum Rollstuhlsymbol im Fahrplan (Bfr-Status)

Die Gesetzesgrundlage für die BehiG-Auskunft (vgl. VböV, Art. 3a) regelt die Datenbereitstellung und -organisation. Die Datenqualität ist in VböV, Art. 3a, Satz 4+5 beschrieben, zudem nimmt der Leitfaden des BAV über Kriterien zur Barrierefreiheit der Bahnhöfe, Haltestellen und Stationen Bezug, indem es fordert, dass «... detaillierte Daten bezüglich der Barrierefreiheit aller Bahnhöfe, Stationen und Haltestellen (...) periodisch bzw. laufend à jour gehalten und der Öffentlichkeit bereitgestellt werden.»

Der Barrierefreiheits-Status (Bfr-Status) beschreibt die Zugänglichkeit einer Haltestelle bzw. Haltekante für Menschen mit Gehbehinderungen und ergibt sich aus dem Zusammenspiel der Haltestellen- bzw. Haltekanteninfrastruktur und dem Fahrzeug, welches diese bedient. Die Berechnung findet heute auf Basis der Fahrplan-Solldaten statt (Infrastrukturdaten + geplante Haltekante/Haltestelle aus dem Soll-Fahrplan+ Fahrzeugtyp).

Problemstellung

Fahrplanechtzeitdaten: Kurzfristige Anpassungen in der Anfahrt von Haltekanten oder der Wechsel von Fahrzeugen (Echtzeitdaten) werden in der Bfr-Berechnung nicht berücksichtigt. Kundinnen und Kunden erhalten falsche Informationen und melden sich allenfalls unnötig oder gar nicht an und können im schlimmsten Fall nicht mitreisen.

Infrastruktur: Allfällige Anpassungen bei der Infrastruktur (Baustelle/Veränderung im Zugang) können nicht über 20 Tage angezeigt werden. Es gilt der Status von heute bzw. morgen.

Bsp. Baustelle in 10 Tagen: Baustelle wird schon ab heute angezeigt → falsche Information für 10 Tage/Baustelle wird erst in der Nacht auf den 10. Tag angezeigt → Änderung bei der Kundenreise, im schlimmsten Fall steht der Kunde an, da keine automatische Überprüfung stattfindet.

Berechnung im Störfall: Die kurzfristige (Zeiträume innerhalb eines Betriebstages) Übersteuerung aufgrund eines ungeplanten Ereignisses ist aktuell nicht möglich. Wenn bspw. der einzige barrierefreie Zugang zur Haltekante blockiert ist, ist die Kante nicht mehr zugänglich. Dies hat direkte Auswirkungen auf Reisende sowie CCH-Agentinnen und -Agenten.

Analyse kurzfristige Änderungsmöglichkeit

Auf Basis des letzten KKI-Antrags (29.11.2023, Traktandum 10 «Update BehiG AMO») wurde eine kurzfristige Änderungsmöglichkeit des Barrierefreiheitsstatus geprüft und die aktuelle Datenarchitektur analysiert. Folgende relevante Sachverhalte und Erkenntnisse wurden erlangt:



- Die Systeme Didok (für Haltepunkte) und Info+ (für Fahrplandaten, Haltekantenanfahrtsinformationen und Fahrzeuginformationen Niederflur/Hochflur) stellen die Grundlage der Berechnung des Bfr-Status von Reiseverbindung dar. Auf der OpenData Plattform sind diese Daten abrufbar
- Die Berechnungslogik der SBB für Eisenbahnverkehrsunternehmen «Normalspur» unterscheidet sich zur obenstehenden Berechnung. Diese findet aufgrund des Formationservice FOS (für Rollmaterial Normalspurbahnen und einzelne Schmalspurbahnen) und der Handicap Datenbank für Infrastrukturdaten der entsprechenden acht EVU statt, die ihr Rollmaterial über FOS einliefern. Diese Berechnung ermöglicht die genaue Abbildung von Restspalten und Überhöhungen.
- Die Pflege der Haltestellen-Daten in Didok (oder vorgelagerter Systeme) hat einen grossen Einfluss auf die Berechnung und Ausgabe des Bfr-Status. Die Erfassung einer Änderung in Didok (sowie den vorgelagerten Systemen) erfolgt heute entweder verspätet oder gar nicht. Es fehlen Kriterien, die festlegen wie zeitnah nach Eintritt eines Ereignisses, Daten zu erfassen und übermitteln sind. Die gesetzliche Verpflichtung bzgl. Aktualität und Durchgängigkeit von BehiG-Daten ist lediglich mit «laufend zu prüfen» beschrieben (vgl. VböV Erläuterung u. BAV-Leitfaden).
- Die Berechnung passiert auf Basis von Solldaten, nicht anhand von IST-Daten bzw. Echtzeitinformationen
- Haltestellenscharfe Fahrplanung (anstelle Haltekantenscharfer Planung) kann dazu führen, dass eine falsche Information in die Bfr-Status Berechnung einfließt. Einige TU planen ihre Fahrten auf Ebene Haltestelle und nicht Haltekante. In der Berechnung wird dann der schlechteste Haltekantenstatus verwendet.

2 Meilensteine / Termine

Zielbild:

1. Erste Entscheidung durch die KKI vom 28.02.24 zur Erarbeitung und Finanzierung eines gemeinsamen Zielbilds über die gesetzlichen Minimalanforderungen hinaus.
2. Bereitschaft die entsprechenden Ressourcen im eigenen Unternehmen sicherzustellen.

Weiteres Vorgehen:

- Februar 2024: Bestandsaufnahme und Analyse: Erhebung und Erfassung bestehender Ziele
- Feb/März 2024: Ausarbeitung: Analyse bestehender Standards & Entwicklung von Zielen und Massnahmen, wie Definition des Branchenverständnisses zur Datenpflege („a jour halten“ der Daten zur Barrierefreiheit im SKI-System atlas (DiDok))
- März 2024: Dokumentation

Barrierefreiheitsstatus Echtzeit

1. Erste Entscheidung durch die KKI vom 28.02.2024 zur Bereitschaft der einzelnen TU, Prozesse zu schaffen, Daten entsprechend einem gemeinschaftlich beschlossenen Servicelevel einzuliefern.
2. Bereitschaft allfällige Systemanpassungen zu finanzieren.



Weiteres Vorgehen:

- Prüfung der langfristigen Lösung den Barrierefreiheitsstatus in Echtzeit zu Verfügung zu stellen. Angleichung an das Zielbild SKI zur strategischen Lösung.

3 Kosten / Finanzierung

Auf Basis der Zieldefinition der KKI hinsichtlich der angestrebten Leistungen und des Servicelevels im Behindertengerechten öV, ist die Finanzierung zu planen. Um die bisher erreichten Ziele nachzuhalten und offene Aktivitäten umzusetzen, ist eine übergreifende Steuerung des BehiG zu prüfen. Die Basis dafür legt zum einen ein zu entwickelndes Zielbild durch die Branche sowie die Optimierung der Dateninfrastruktur für die Beauskunftung der Reisenden.

Die Projekt- und Systemkosten sind im Detail zu klären. Der Einfluss auf die SKI-Roadmap muss im Laufe der Erarbeitung des Zielbilds noch genauer untersucht werden und wird entsprechend in die laufende Planung der SKI-Roadmap einfließen. Dadurch wird die KKI regelmässig informiert. Die Ressourcen und Kosten zur Umsetzung werden nach der finalen Anforderungserhebung ermittelt.

Die Finanzierung der Analyse (Bfr-Status und Zielbild) durch Q_PERIOR innerhalb von 103 Projekttagen ist noch bis ca. Ende Mai 2024 gesichert und wird aktuell vollumfänglich durch die SBB getragen.

Aktuell drängt die Systemanpassung in Atlas (Nachfolgesystem von Didok) zur Erfassung der Shuttleinformationen analog den Haltestellendaten (Ersatz bisheriger Excel). Die Schätzung beläuft sich auf TCHF 150–250 für die nötige Anpassung. Die Kosten sind durch die Branche zu tragen.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

- Auskunftsfähigkeit durch Contact Center Handicap
- SKI-Roadmap
- Ziele der KKI (hinsichtlich Servicelevel/ Anspruchshaltung BehiG)

5 Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt über die Arbeitsgruppe Bfr-Status und die zweimonatlich stattfindende Informationsveranstaltung BehiG@Branche bzw. Update Lhand; Unterlagen werden auf öv-info.ch bereitgestellt. Ein Aufruf zur aktiven Mitarbeit kann im nächsten KKI-Newsletter erfolgen.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

Sind die TU nicht bereit die nötigen Ressourcen in ihren Unternehmen zuzusichern und eine Echtzeitinformation zu gewährleisten, wird auf eine weitere Analyse verzichtet.



7 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

-

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) entscheidet über die Erarbeitung des Zielbilds und nimmt zur Kenntnis, dass das Zielbild durch die gesamte Branche zu tragen ist. Das weitere Vorgehen und langfristige Verfolgung der Ziele ist zu gewährleisten;
- 2) entscheidet über das weitere Vorgehen zur verbesserten Auskunft des korrekten Barrierefreiheitsstatus und nimmt die Herausforderungen zur Kenntnis;
- 3) nimmt zur Kenntnis, dass die Bereitschaft der einzelnen TU die entsprechenden Daten in der gewünschten Frequenz vollständig einzuliefern, gesichert sein muss;
- 4) nimmt zur Kenntnis, dass die Themen direkten Einfluss auf die Roadmap SKI haben.

Beilage/n

- Präsentation_Zielbild_und_Bfr-Status_BehiG



Kundeninformation auf Customer Journey visualisieren

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024		
Traktandum-Nr.:	09		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch Tel. 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

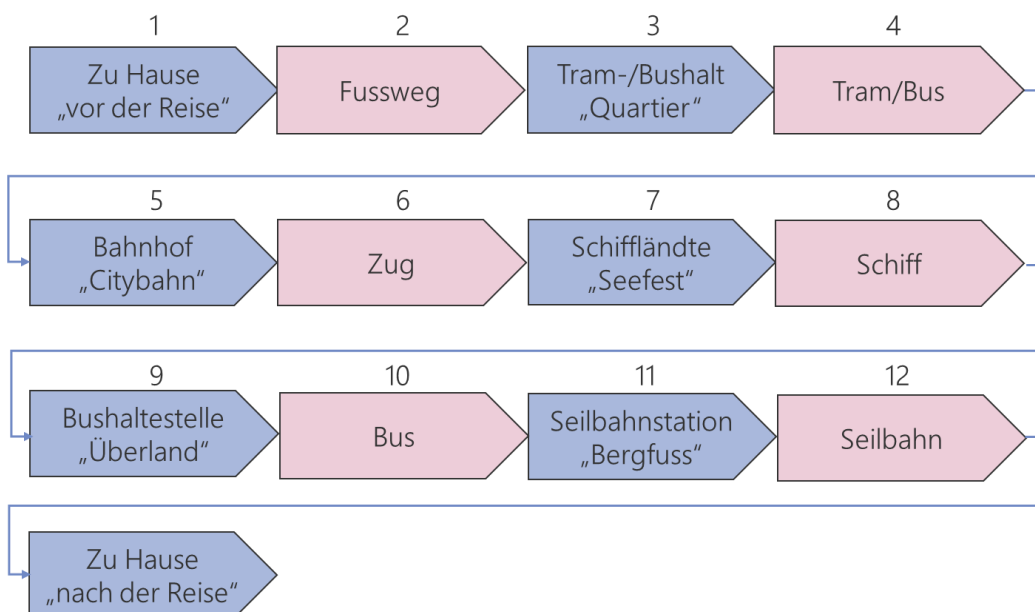
1 Ausgangslage

An einer Besprechung zwischen dem Generalsekretär KKI und der KKI-Sitzungsleitung kam die Idee auf, die Kontaktpunkte der Kundeninformation auf einer fiktiven Kundenreise abzubilden. Dies soll dann als Orientierungshilfe für die KKI dienen, um die einzelnen Vorhaben der Kundeninformation zu verorten.

Eine kleine Arbeitsgruppe, bestehend aus Kerstin Gärtner (VBZ), Judith Hager (SBB) und Martin Enz (ASP), hat eine Briefing-Grundlage für eine Customer Journey erarbeitet, welche zur grafischen Ausgestaltung an eine/n professionelle/n Grafiker/in gehen soll.

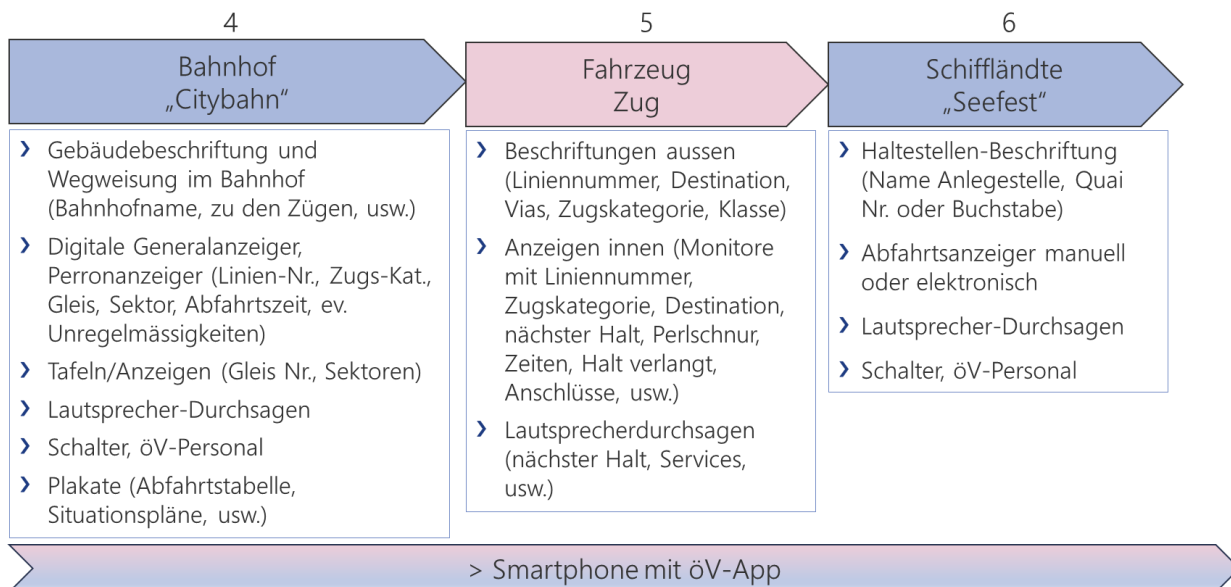
2 Das Briefing zur grafischen Umsetzung

Als abzubildende Reise soll eine fiktive Route dienen, welche alle Verkehrsträger und ihre Haltepunkte umfasst:





Dazu sollen beispielhaft Kundeninformationsmedien eingezeichnet werden wie zum Beispiel:



3 Kosten

Die Kosten für die grafische Umsetzung der Customer Journey ergeben sich aus noch einzuholenden Offerten. Allenfalls können auch unternehmensinterne Ressourcen von KTUs genutzt werden. Die Arbeiten werden vom KKI-Budget der Alliance SwissPass finanziert, soweit sie nicht CHF 2'500.– übersteigen.

4 Termine

Die fertig gestaltete Customer Journey soll spätestens auf die KKI-Sitzung vom 05.06.2024 vorliegen.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) stimmt dem Vorhaben einer grafisch aufbereiteten Customer Journey zu;
- 2) beauftragt den Generalsekretär KKI mit dem Briefing einer geeigneten Person oder Agentur mit der grafischen Gestaltung dieser Reise.

Beilage/n

-



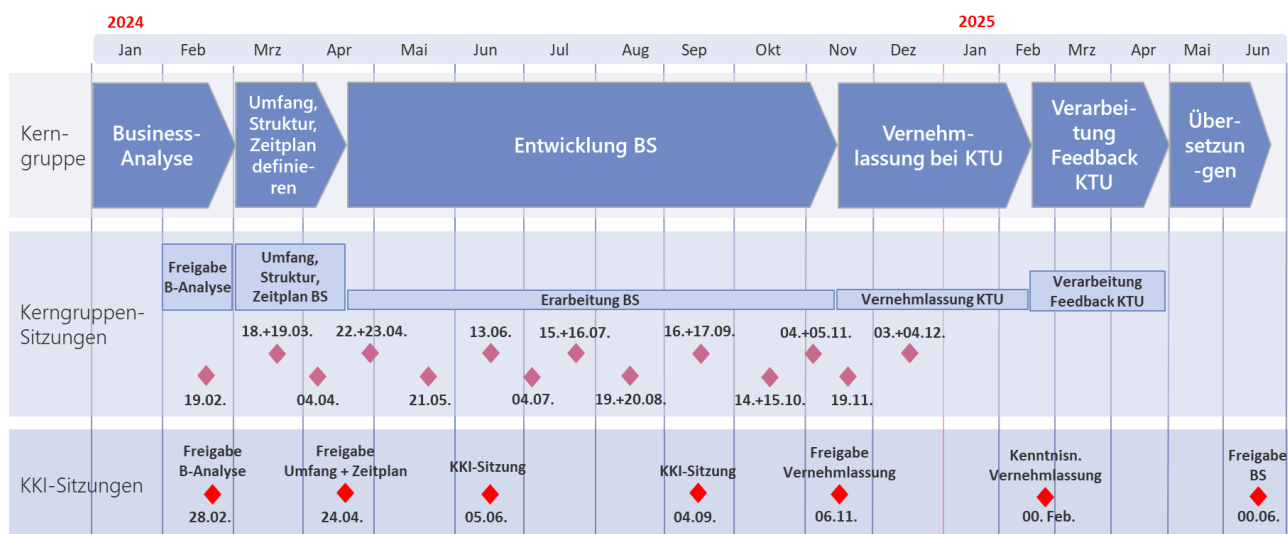
Business-Analyse und Vorgehen Kerngruppe Branchenstandard

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 28.02.2024		
Traktandum-Nr.:	10		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, Tel. 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

I. Ausgangslage

Gemäss überarbeiteter Planung soll Mitte November 2024 der neue, verbindliche Branchenstandard Kundeninformation in die Vernehmlassung bei allen konzessionierten Transportunternehmen des öV (TU) gehen. Die Gesamtplanung präsentiert sich wie folgt:



II. Ablauf und Instrumente

1 Informations-Versand an alle KTU

Nach den Sommerferien, während der zweiten Augushälfte 2024, verschickt die ASP ein Informationsmail an alle KTU mit der Ankündigung der Vernehmlassungsdaten 2024/2025 sowie dem Ablauf. So sollen die KTU ihre Ressourcen zur Prüfung des Branchenstandards zeitgerecht einplanen.



2 Versand eines E-Mails durch die Alliance SwissPass (ASP) an alle TU.

Inhalt dieses zweiten Mails (Versand Woche 46/2024) ist eine **Erklärung**, dass es um die Möglichkeit zur Rückmeldung der TU zum neuen, verbindlichen Branchenstandard Kundeninformation geht. Weiter gelangt man über einen Link zur **Vernehmlassungs-Plattform** auf [öv-info.ch](https://www.ov-info.ch). Zudem wird der **Eingabeschluss** der Rückmeldungen kommuniziert, welcher auf Mitte Februar 2025 festgelegt wird. Somit haben die KTU rund drei Monate Zeit für ihre Rückmeldungen, wobei jedoch bei den meisten TU der Dezember 2024 nur zur Hälfte zur Verfügung steht. Mindestens zwei Monate sollten jedoch ausreichen.

3 Vernehmlassungs-Plattform auf öv-info.ch

Auf [öv-info.ch](https://www.ov-info.ch) bzw. [tp-info.ch](https://www.tp-info.ch) wird eine Landingpage installiert nach dem [Vorbild hier](#). Nebst der Erläuterung des Prozesses sind der **Branchenstandard als PDF-Dokument** verlinkt sowie ein **Feedback-Formular** auf Basis Microsoft Forms.

Allenfalls wird eine Gegenüberstellung des Übergangsdokuments zum neuen Branchenstandard verlinkt, aus dem die vorgenommenen Änderungen/Ergänzungen/Streichungen ersichtlich sind. Dies jedoch nur, wenn das Übergangsdokument als Basis dient.

Für Rückfragen zum Prozess der Vernehmlassung wird die E-Mail-Adresse kundeninformation@allianceswisspass.ch kommuniziert.

4 Feedback-Formular

Das Formular enthält alle im Branchenstandard nummerierten Abschnitte als jeweilige Titel über einem Eingabefeld. Im Eingabefeld können Rückmeldungen zum betroffenen Abschnitt verfasst und verschickt werden.

5 Auswertung

Microsoft Forms ermöglicht die Auswertung der Rückmeldungen in einer Excel-Tabelle. Eine Übersicht erstellt die ASP.

6 Bewertung der Rückmeldungen

Die Kerngruppe Branchenstandard und die Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation (AGr BS-KI) sichten alle Rückmeldungen und entscheiden, ob eine inhaltliche Anpassung des Branchenstandards sinnvoll ist und der KKI zum Entscheid vorgelegt werden muss.

Falls es sich um kleinere Anpassungen handelt, welche das Verständnis verbessern, setzt die Kerngruppe bzw. die AGr BS-KI die Änderung direkt um. Die Begründung der Entscheide wird durch die AGr verfasst und via ASP den TU mitgeteilt.



7 Zeitplan

was	wie	wann	wer
Ankündigung Vernehmlassungsdaten	Info-Mail an KTU	Woche 34/2024	ASP
Einladung zur Teilnahme an Vernehmlassung	Mail an KTU	Woche 46/2024	ASP
Eingabefrist Rückmeldungen durch KTU	online	Woche 07/2025	KTU
Verarbeitung der Rückmeldungen		Woche 18/2025	Kerngruppe / AGr BS-KI
Abnahme und Freigabe Branchenstandard:	Sitzung KKI	Juni-Sitzung 2025	KKI

III. Kosten / Finanzierung

Die Kosten der Vernehmlassung bzw. Anhörung werden durch das BAV getragen. Insbesondere die Übersetzungsarbeiten des neuen Branchenstandards auf Französisch und Italienisch fallen hier ins Gewicht.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt den Prozess und die Termine zur Vernehmlassung des neuen Branchenstandards Kundeninformation bei den konzessionierten Transportunternehmungen des öV.