



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



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr,
Energie und Kommunikation UVEK

Bundesamt für Verkehr BAV
Abteilung Finanzierung



Nationale Kundeninformation

Infoveranstaltung Deutsch

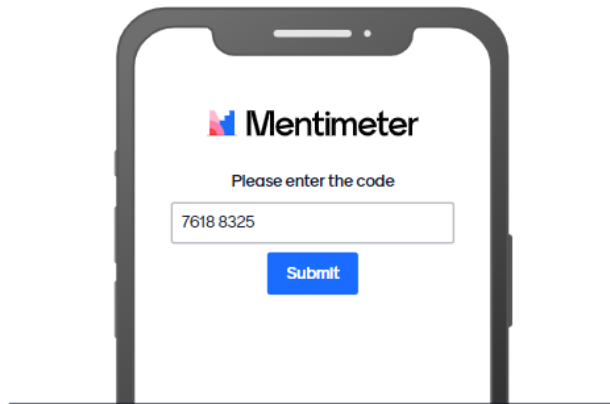


Inhalt



1. Zielbild
2. Ausgangslage
3. Neue Organisation
4. Vorstellung der Rollen
5. Weiteres Vorgehen
6. Beantwortung von Fragen

Go to
www.menti.com



Enter the code
7618 8325



Or use QR code

Zielbild



Einheit
Standard Kundeninformation
Störung öV Schweiz
Datengrundlage Reise
Kette Haltestelle Bahnhöfe
Verkehrsmittel

Ausgangslage - Regelwerke



- Bundesgesetz vom 20. März 2009 über die Personenbeförderung (PBG; SR 745.1)
- Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (Be-hiG; SR 151.3)
- Fahrplanverordnung vom 4. November 2009 (FPV; SR 745.13)
- Verordnung vom 11. November 2009 über die Abgeltung des regionalen Personenverkehrs (ARPV; SR 745.16)
- Verordnung des UVEK vom 23. März 2016 über die technischen Anforderungen an die behinderten-gerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VAböV; SR 151.342)

BAV

- BAV- Richtlinie 581 betreffend die Lieferung und Publikation von Fahrplandaten sowie Erstellung der Fahrplanfelder
- BAV-Richtlinie 582 betreffend die Festlegung der Liniennummern und Linienbezeichnungen
- BAV Terminbrief
- BAV-Leitfaden zum Qualitätsmesssystem im regionalen Personenverkehr
- BAV- Bewertungsrichtlinien 2022 zum Qualitätsmesssystem für die Testkunden
- BAV-Erläuterungen zur Verordnung des UVEK vom 23. März 2016 über die technischen Anforderungen an die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VAböV; SR 151.342) mit den Erläuterungen SN EN16584
- BAV Interpretationshilfen VAböV
- BAV-Leitfaden für BehiG-Sachverständige Zulassungsverfahren nicht interoperable Schienenfahrzeuge
- BAV-Leitfaden «BehiG-konformes Layout von Linienbussen»
- BAV-Leitfaden Zulassungsverfahren Schiffe
- BAV-Checkliste Pendelbahnen BehiG-Anforderungen
- BAV-Checkliste Umlaufbahnen BehiG-Anforderungen
- BAV-Checkliste Standseilbahnen BehiG-Anforderungen

ASP

- Ue500 ergänzt mit einem Rahmenvertrag (siehe Ausführungen, Kapitel 2.2)
- V580 - FIScommun (Vorschrift über Standards der Kundeninformation im öffentlichen Verkehr)

Kantone

- BE – Vorgaben in den Offertenanfragen zu Fahrgastinformationen, der kantonalen Datendrehscheibe und Liniennetzplänen
 - GR – Vorgaben für die Bestellperiode 2024/25 werden erarbeitet
 - JU – Vorgaben für einen einheitlichen Auftritt in den Bussen und Haltestellen
 - SG – Interne Vorgaben bezüglich Standorte und Anzahl der Anzeigergeräte an Haltestellen und in Fahrzeugen
 - SO – Interne Weisung mit Kriterien hinsichtlich der Vorbereitung von DFI-Anlagen an öV-Haltestellen (bei Kantonsstrassenbau-Projekten)
 - TI – Richtlinie für Abfahrtsplakate z.B. Layout
 - ZVV – Richtlinien zur Fahrgastinformation und Angebotsgestaltung mit Kommission welche diese gestaltet
- Folgende Kantone haben keine eigenen Vorgaben: AG, FR, NW, OW, TG, VD, ZG.
- Folgende Kantone haben bis am 22.08.2022 keine Antwort gegeben: AI, AR, BL, BS, GE, GL, LU, NE, SH, SZ, UR, VS.

SKI

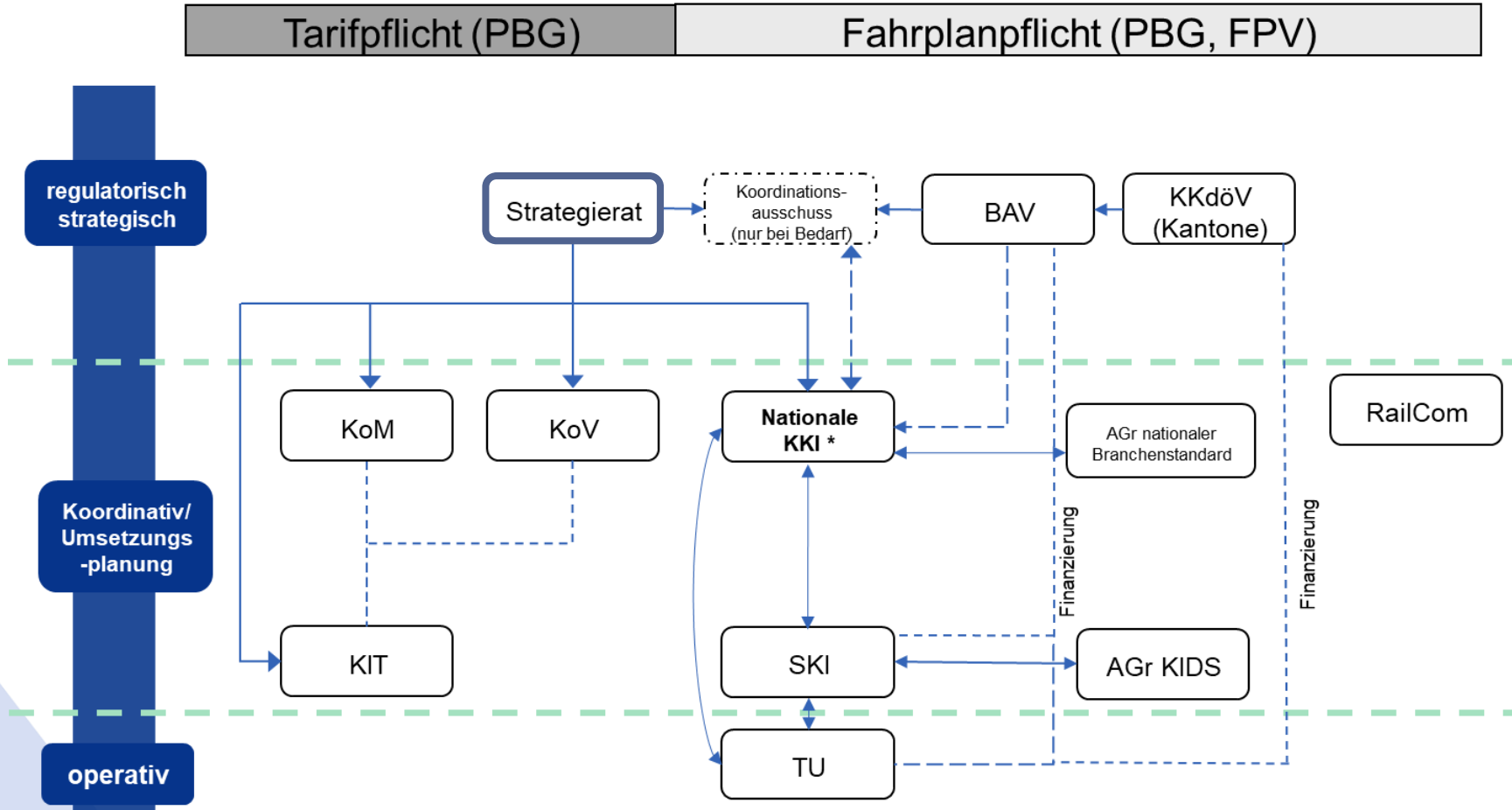
- Strukturelle Standards - Übergeordnete Vorgaben, wie Objekte im öV Schweiz definiert und identifiziert werden (Swiss Identification for Public Transport, Swiss Journey ID, Swiss Location ID, Swiss Business Organisation ID, Swiss Line ID sowie Swiss Direction ID, Swiss Situation ID)
- Schnittstellenstandards - Basierend auf meist bestehenden Schnittstellenstandards werden die für die Schweiz spezifischen Ausprägungen in Form von Realisierungsvorgaben (Realisation Guides = RG) pro Schnittstelle exakt vorgegeben (HRDF, VDV45x, ...) vorgegeben

Vöv

- Regelwerk Technik der Schweizer Eisenbahnen (R RTE) 20021 Lichtraumprofil Normalspur (Verbotsschilder Gleise überschreiten verboten)
- R RTE 40100 Notfalleinrichtungen für den Fahrgast, Rollmaterial (Lösungskonzept Fahrgast-Alarmierungsstelle)

Ein verbindlicher Standard Kundeninformation für alle KTU

Neue Organisation – Rollen der involvierten Stellen

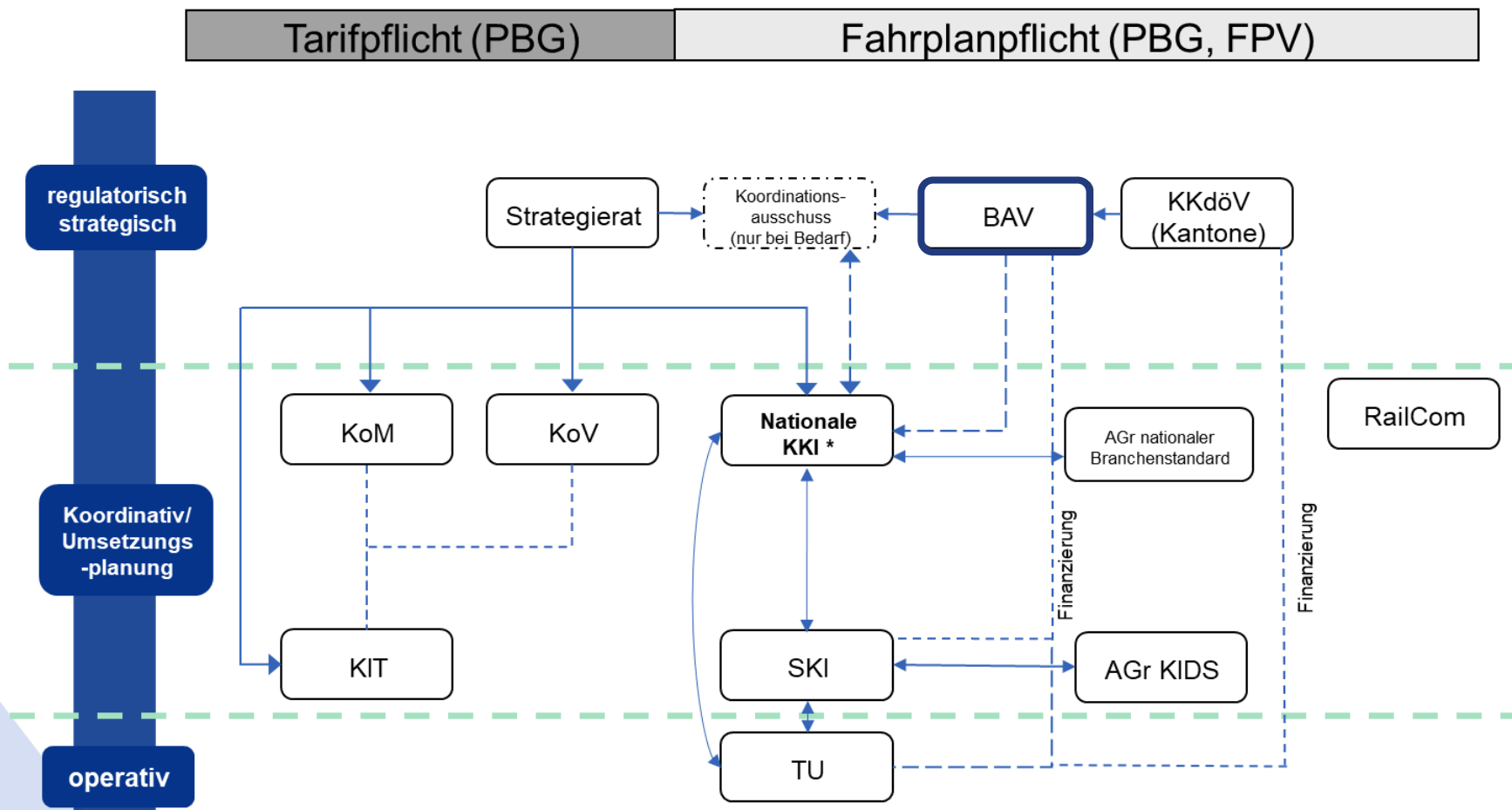


Strategierat Alliance SwissPass

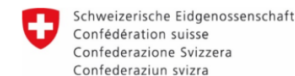


- Der Strategierat verantwortet die Arbeit der nationalen Kommission Kundeninformation (KKI).
- Dabei werden in der Geschäftsstelle für die nationale KKI die Bedürfnisse aller konzessionierten Transportunternehmen, der Verbände und der Kunden konsolidiert und der KKI als Entscheidungsgrundlage zur Verfügung gestellt.
- Die Vorlagen der KKI werden durch den Strategierat auf Strategiekonformität überprüft und freigegeben.
- Die nationale Kundeninformation wird als Teil der Gesamtstrategie der ASP erarbeitet und entsprechend der Gesamtplanung der ASP freigegeben.
- Ansprechperson: Bruno Lehman, Stv. Geschäftsführer Alliance SwissPass
bruno.lehmann@allianceswisspass.ch

Neue Organisation – Rolle des BAV



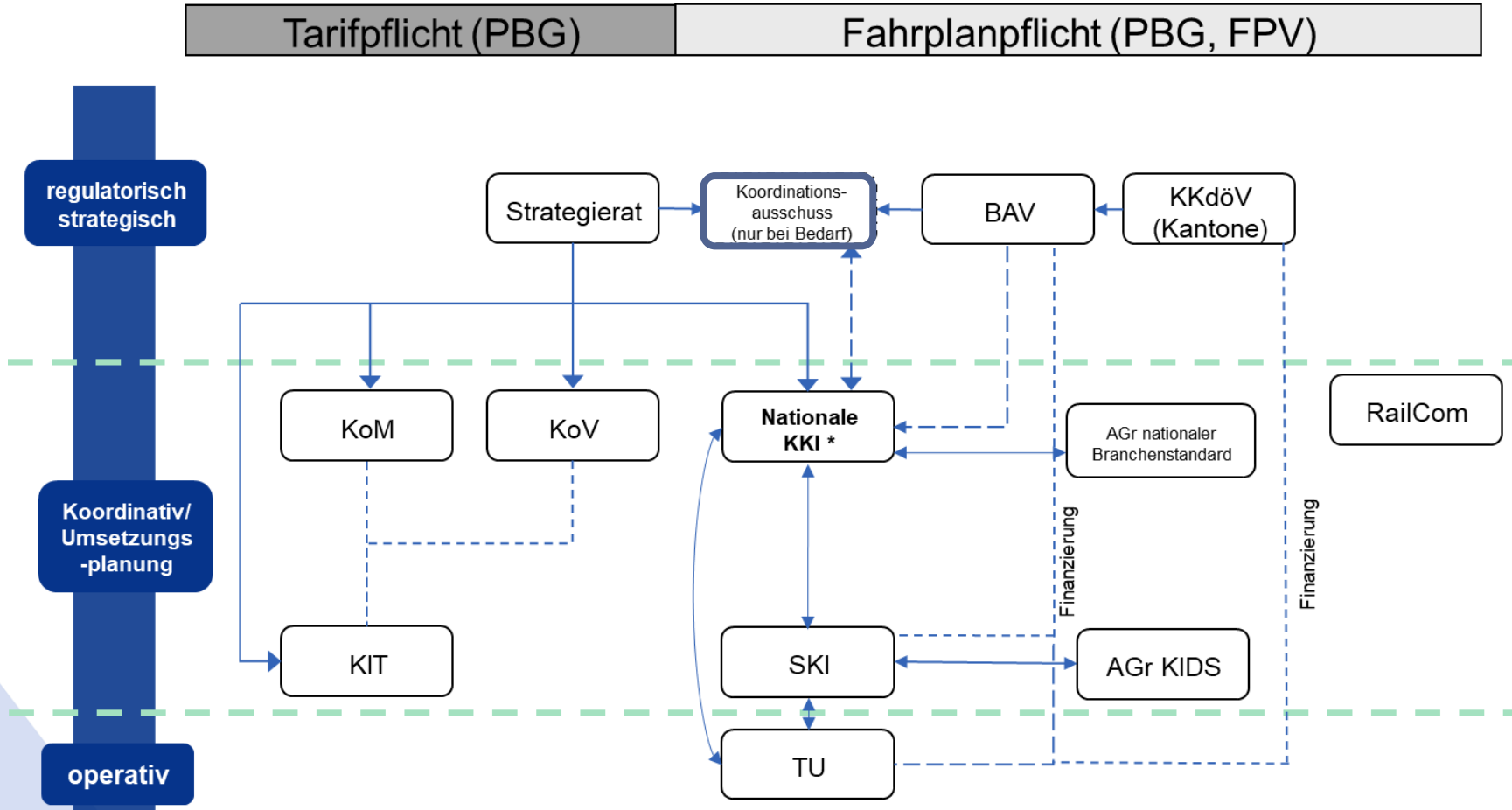
Bundesamt für Verkehr (BAV)




Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr,
Energie und Kommunikation UVEK
Bundesamt für Verkehr BAV
Abteilung Finanzierung

- Dem BAV unterliegt die gesetzliche Verantwortung, welche Massnahmen national umgesetzt werden sollen.
- Dabei entscheidet das BAV in allen regulatorischen Angelegenheiten und über die gesetzlichen Grundlagen und Verordnungen, welche in der Kundeninformation umgesetzt werden müssen.
- Das BAV vertritt dabei auch die Bedürfnisse der Besteller hinsichtlich Finanzierung und erteilt die Freigabe bei Massnahmen, welche national finanziert werden.
- Die finanzielle Mittelfristplanung der SKI unterliegt dem BAV.
- Ansprechperson: Aline Muller, aline.muller@bav.admin.ch

Neue Organisation – Rolle des Koordinationsausschusses



Koordinationsausschuss

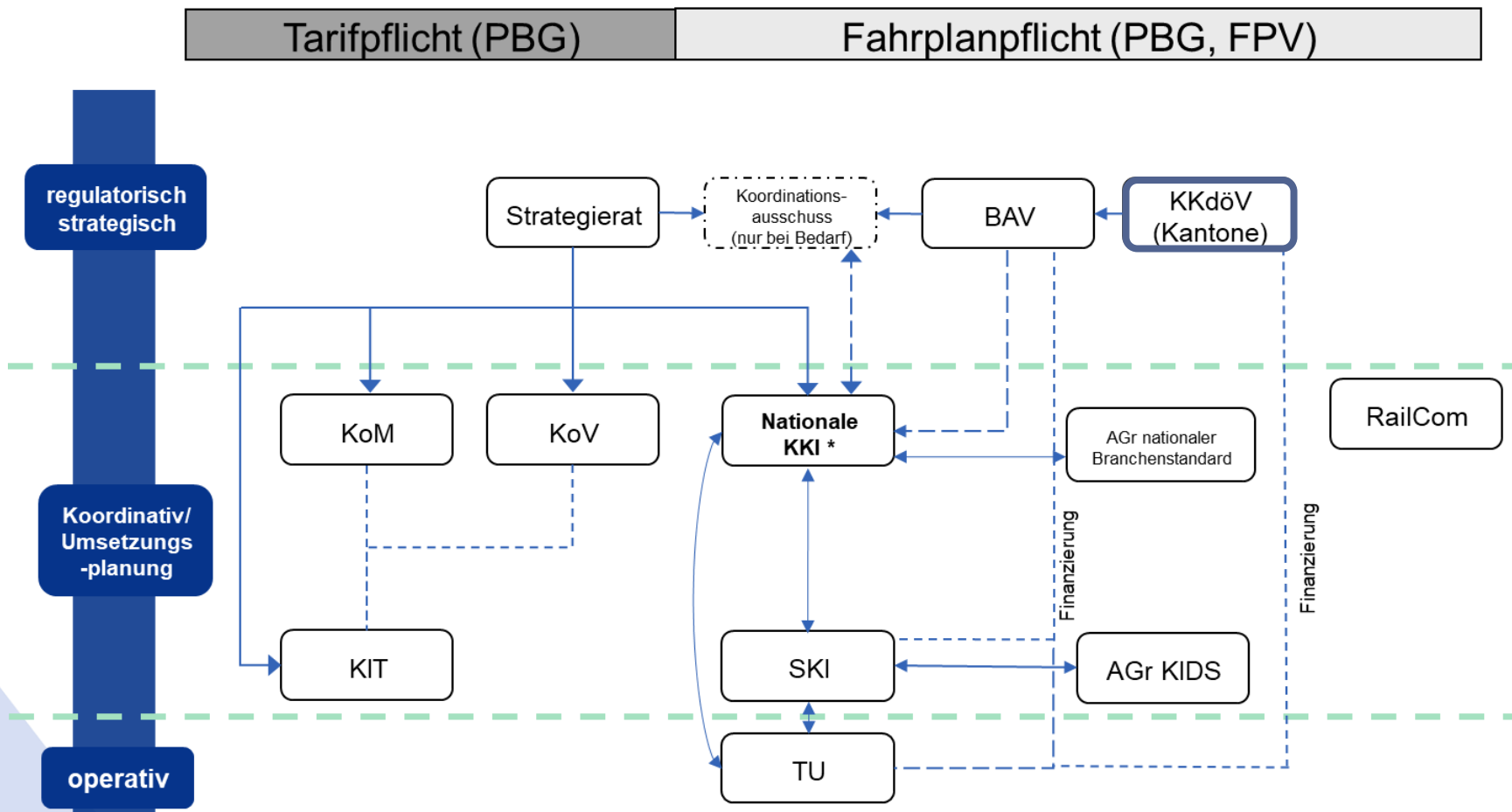
 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr,
Energie und Kommunikation UVEK
Bundesamt für Verkehr BAV
Abteilung Finanzierung



- Bei Interessenskonflikten und Uneinigkeiten ist der Koordinationsausschuss einzuberufen. Dieser entscheidet abschliessend.
- Er besteht aus je zwei Mitgliedern des Strategierates und des BAV-Kaders.

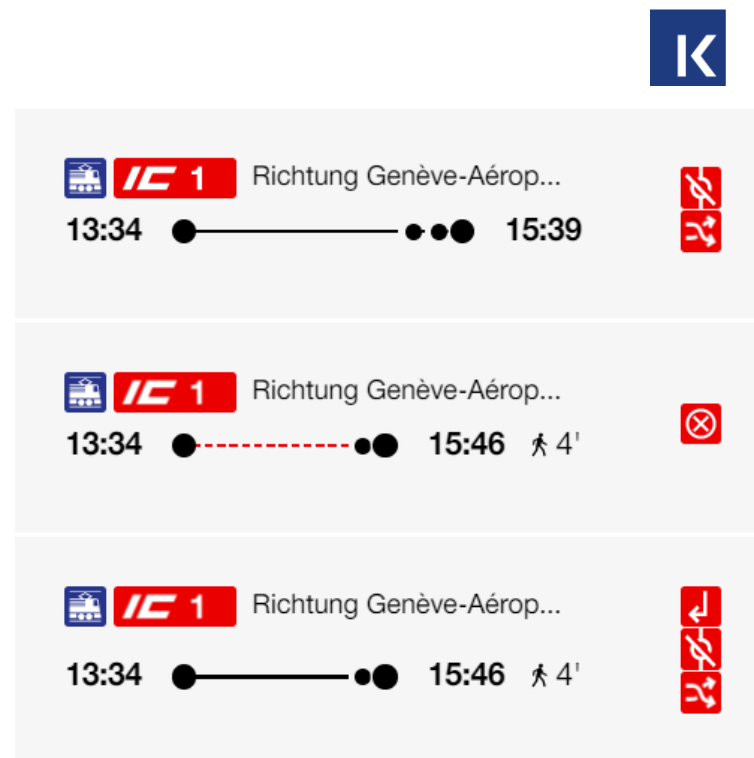
Neue Organisation – Rolle der KKdöV



Sicht der Kantone

Erwartungen:

- › Einheitliche Umsetzung – keine teuren Sonderlösungen einzelner TU's, aber Flexibilität bei kleinen TU's für einfache Lösungen
- › Pragmatische und schrittweise Umsetzung
- › Auf Kundenbedürfnisse, nicht auf das technisch Machbare ausgerichtet
- › Schrittweise, auf Kundenbedürfnisse ausgerichtete Umsetzung
- › Anwendbarkeit auch für Ortsverkehr
- › Finanzierung über Bestellprozess RPV und OV
- › Keine Mehrkosten ohne Zustimmung der Besteller



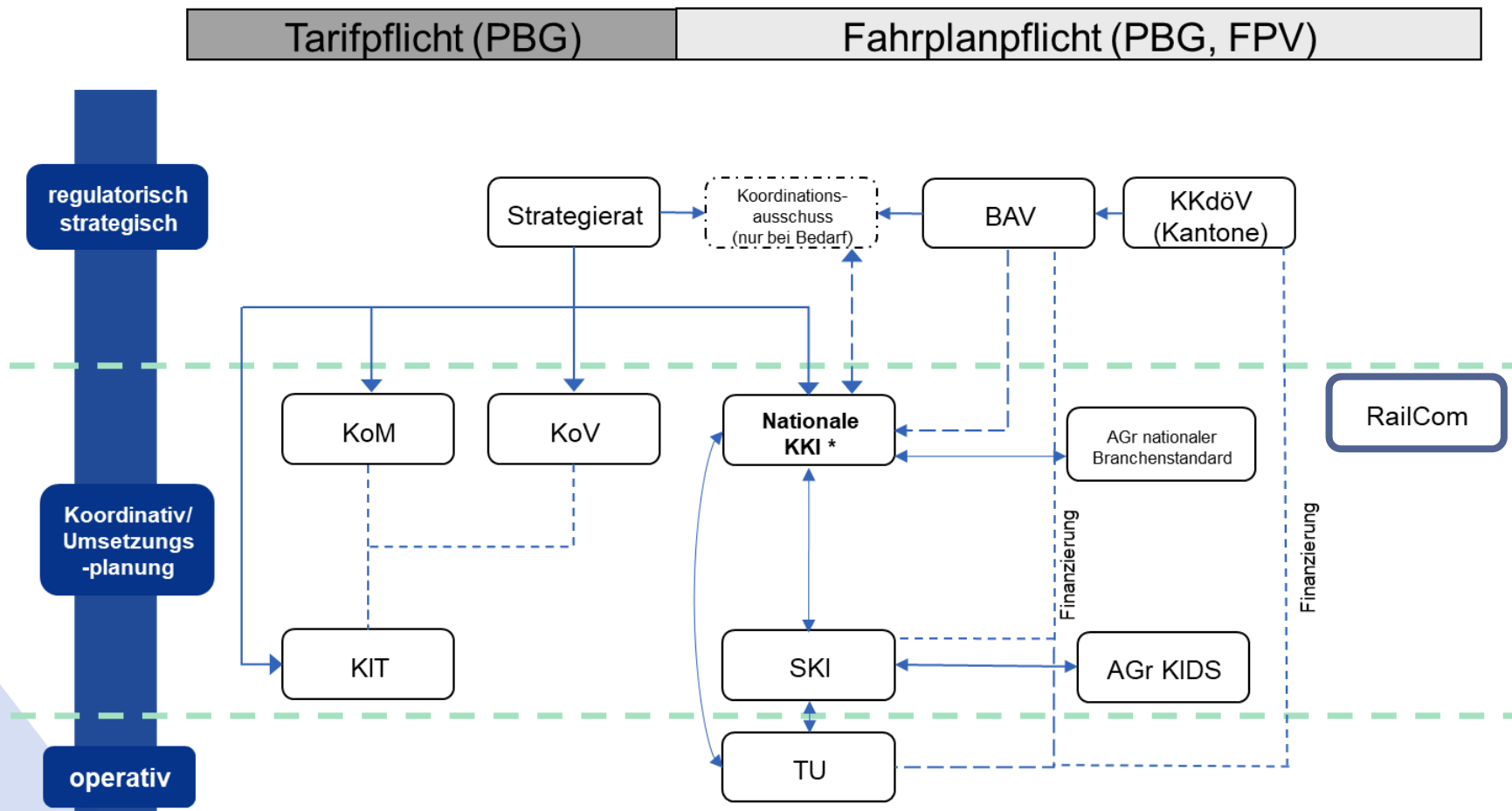
Sicht der Kantone



Einbezug:

- Zustellung der Sitzungsunterlagen der KKI 14 Tage vor Sitzungen an die Geschäftsstelle des Vorstands der KKdöV.
- Regionalvertreter der KKdöV können der KKI vor der Sitzung eine Rückmeldung geben.
- Generelle Anliegen können dem/der Generalsekretär/in der KKI unterjährig mitgeteilt werden.
- Bei Bedarf können Kantonsvertreter als Gäste an den Sitzungen teilnehmen (ohne Stimmrecht)
- Ansprechperson: Markus Sieber, Geschäftsführer KKDöV, info@koev.ch

Neue Organisation – Rolle der RailCom



RailCom

- › Die RailCom ist eine unabhängige **ausserparlamentarische Kommission** mit Sitz in Bern. Sie setzt sich aus der Kommission und dem Fachsekretariat zusammen.
- › Die RailCom **gewährleistet** u.a. den **diskriminierungsfreien Zugang zur Eisenbahninfrastruktur** (Art 40a^{ter} EBG).
- › Bei den Systemführerschaften beaufsichtigt die RailCom insbesondere die **diskriminierungsfreie Wahrnehmung der Systemführerschaft** und den **Einbezug der betroffenen Unternehmen** gemäss Art. 37 Abs. 5 und 6 EBG durch die Systemführerin.
- › Die RailCom übt ihre Zuständigkeit als **Fachgericht** (bei Klagen) sowie als **Aufsichtsbehörde** aus, welche Untersuchungen von Amtes wegen durchführt oder eine begleitende Aufsicht ausübt.

RailCom

› Bei Diskriminierungsverdacht:

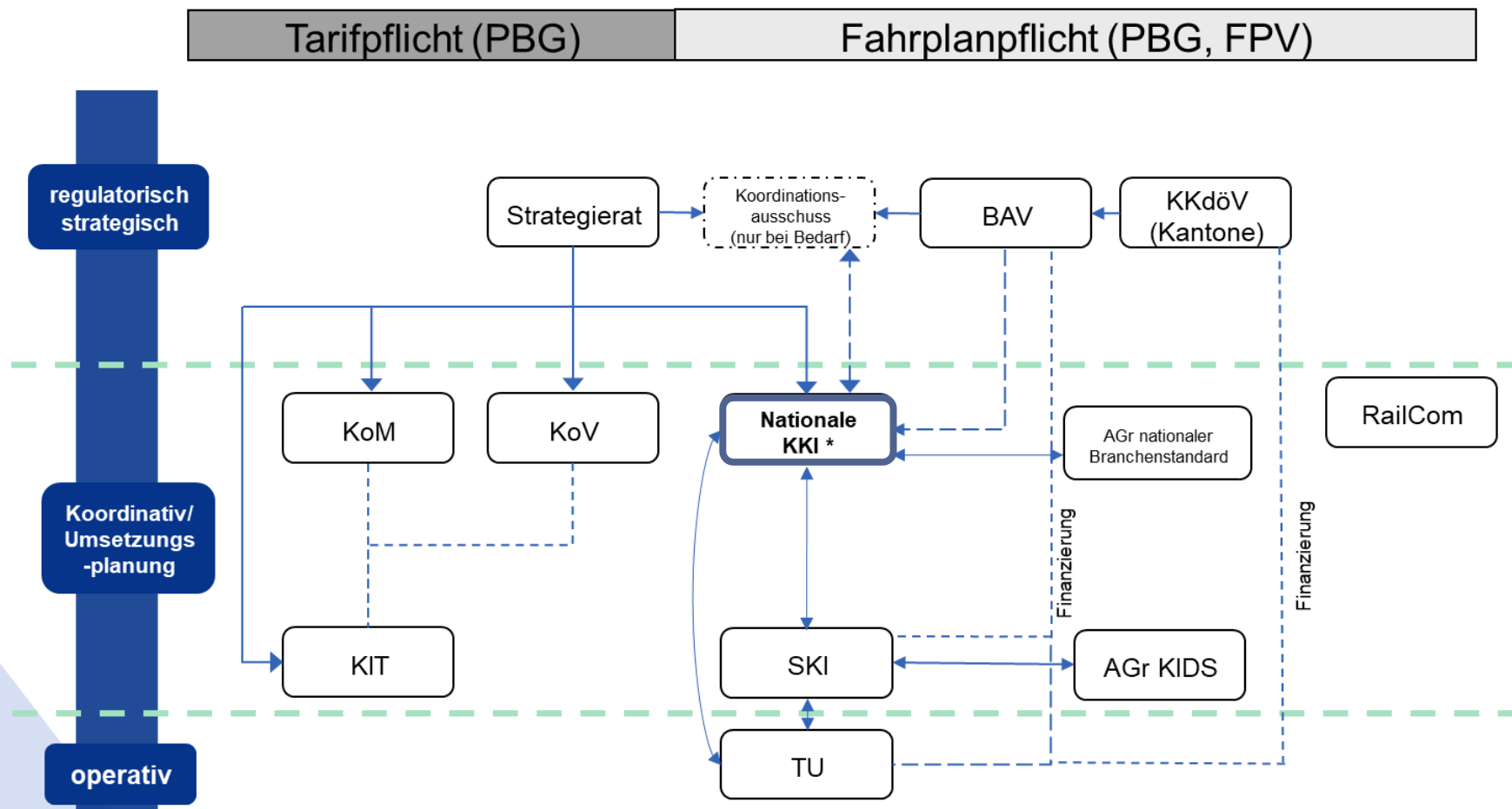
- Das betroffene Unternehmen klärt in einem ersten Schritt den Verdacht vorzugsweise zusammen mit der Branche. Das **betroffene Unternehmen wendet sich an die RailCom** (sofort oder in einem zweiten Schritt).
- Das BAV wird durch die RailCom ebenfalls informiert, um sicherzustellen, dass dieses seinem gesetzlichen Auftrag nachkommen kann.

› Kontakt: info@railcom.admin.ch

› [Faktenblatt zu den Systemführerschaften](#)

› Abonnieren Sie unseren Newsletter! (E-Mail an info@railcom.admin.ch)
[Newsletter der RailCom](#)

Neue Organisation – Rolle der KKI



Kommission Kundeninformation (KKI)



- › Die Kommission Kundeninformation (KKI) koordiniert und entwickelt die Kundeninformation im öV Schweiz, entlang den strategischen Stossrichtungen des Strategierats der Alliance SwissPass und den regulatorischen Vorgaben des Bundesamts für Verkehr.
- › Sie prüft umsetzungsfähige Entwicklungen auf Standardisierungspotential für die Branche und definiert fachliche Anforderungen für Branchenlösungen.
- › Weiter gibt sie die Prüfung der technischen Umsetzung an die SKI weiter und berät oder unterstützt den Strategierat der Alliance SwissPass, das Bundesamt für Verkehr sowie Kommissionen in relevanten Fachfragen rund um die Kundeninformation.
- › Darüber hinaus ist die KKI Impulsgeber für Industrie, Gewerbe und Forschung, sowie für die Branche, die Besteller und die Aufsichtsbehörde.
- › Ansprechperson: Bruno Lehman, Stv. Geschäftsführer Alliance SwissPass
bruno.lehmann@allianceswisspass.ch

Kommission Kundeninformation (KKI)

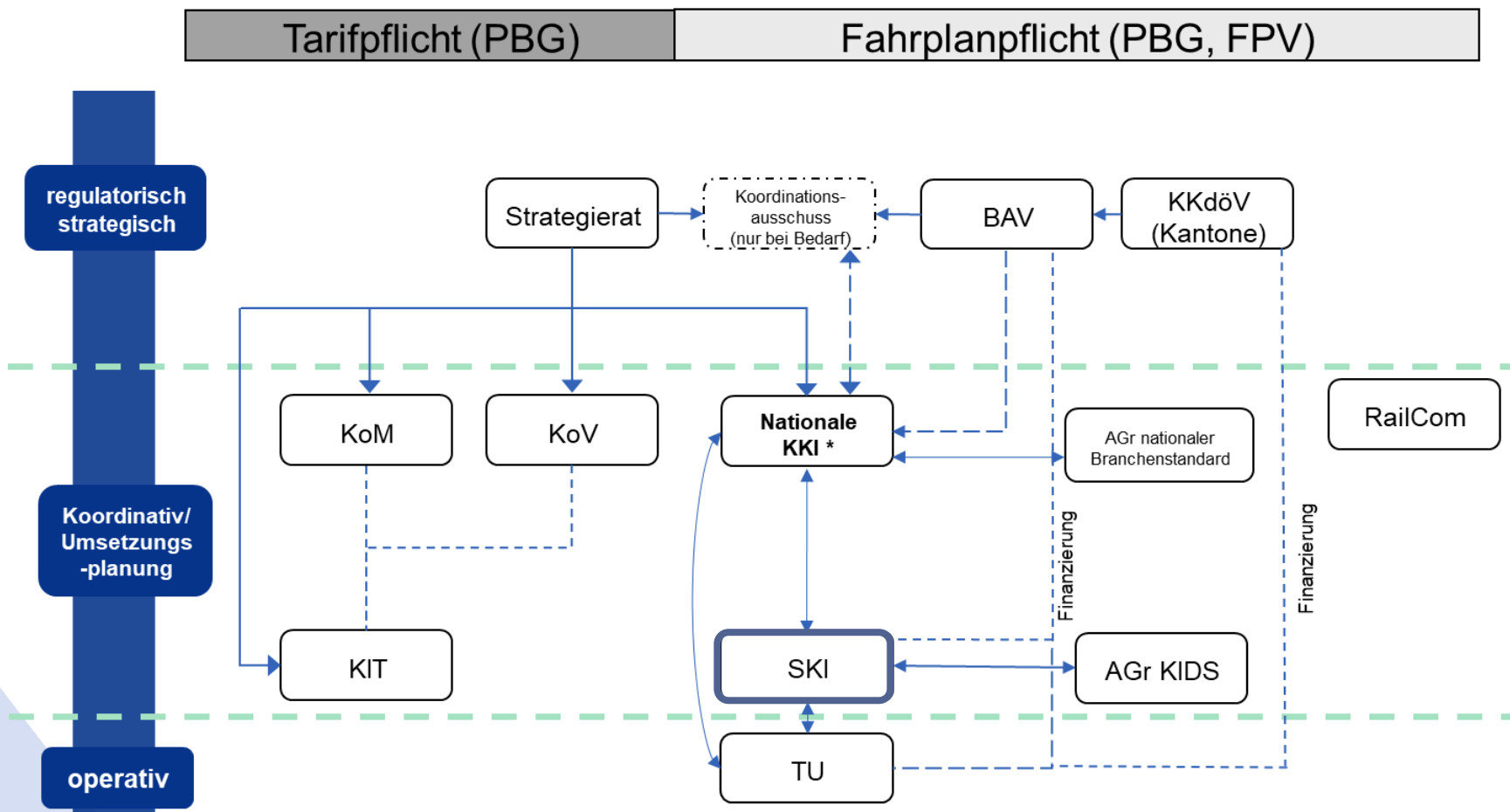


	Verkehrsträger	Bahn + Bus	Seilbahn	Schiff
Sparten				
Systemrelevant		SBB PAG ZVV		
Fernverkehr und Regionaler Personenverkehr				
Ortsverkehr				
Touristischer Verkehr				

› Beisitzende:

- Bundesamt für Verkehr (BAV);
- Geschäftsführer/in Systemaufgabe Kundeninformation (SKI);
- Verband öffentlicher Verkehr (VöV);
- Seilbahnen Schweiz (SBS).

Neue Organisation – Rolle der SKI

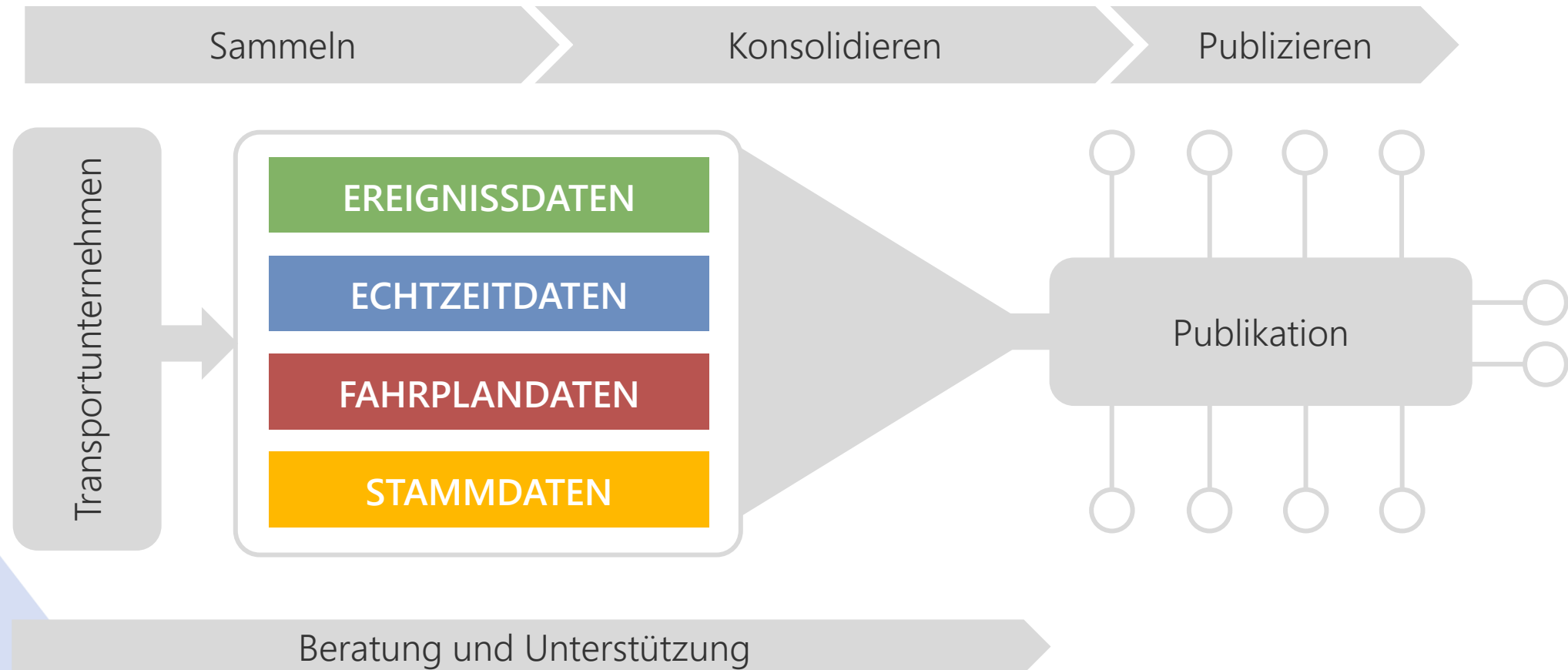


Systemaufgabe Kundeninformation (SKI)

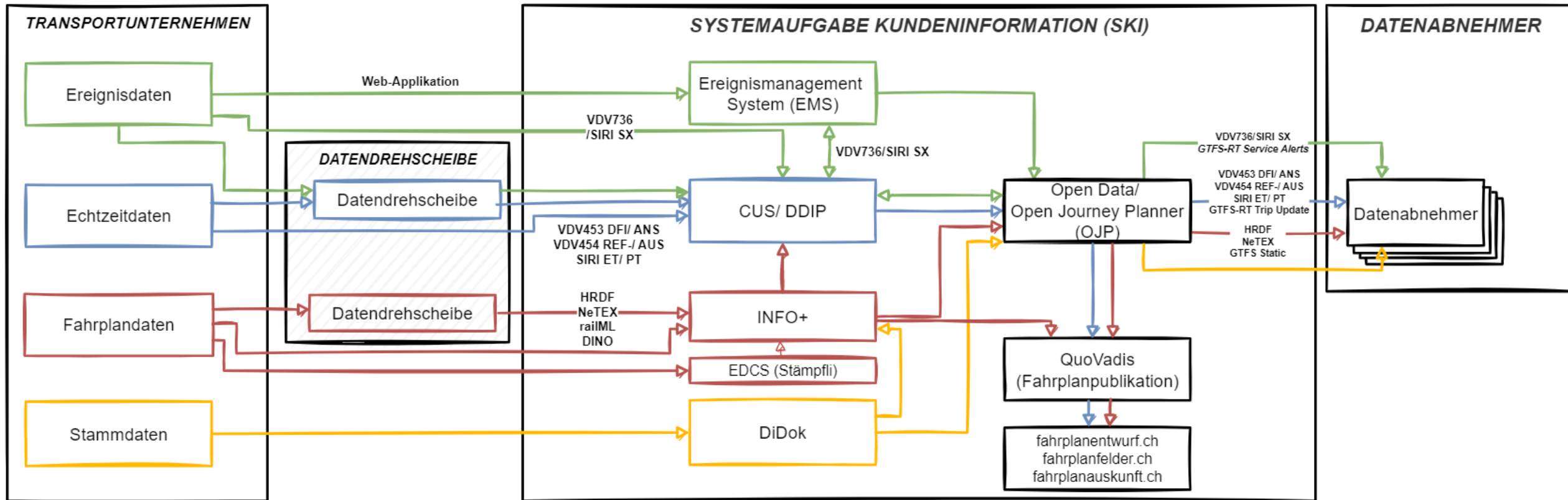


- Betrieb und Weiterentwicklung der IT Systeme entlang der Schwerpunkte KKI...
 - ...zur Datensammlung, Datenaustausch und Datenpublikation von KI-Daten für die Branche
 - ...zur Erarbeitung der finanziellen Mehrjahresplanung und des Jahresbudgets auf Basis von fachlichen und technischen Anforderungen seitens KKI resp. BAV
- Beratung der KTU in der Umsetzung der technischen Standards
- Amtliche Fahrplanpublikation
- Ansprechperson: Jérémy Reichenbach,
jeremy.reichenbach@sbb.ch

Betrieb und Weiterentwicklung der IT-Systeme.



Die SKI sammelt, konsolidiert und publiziert KI-Daten für die öV-Branche.

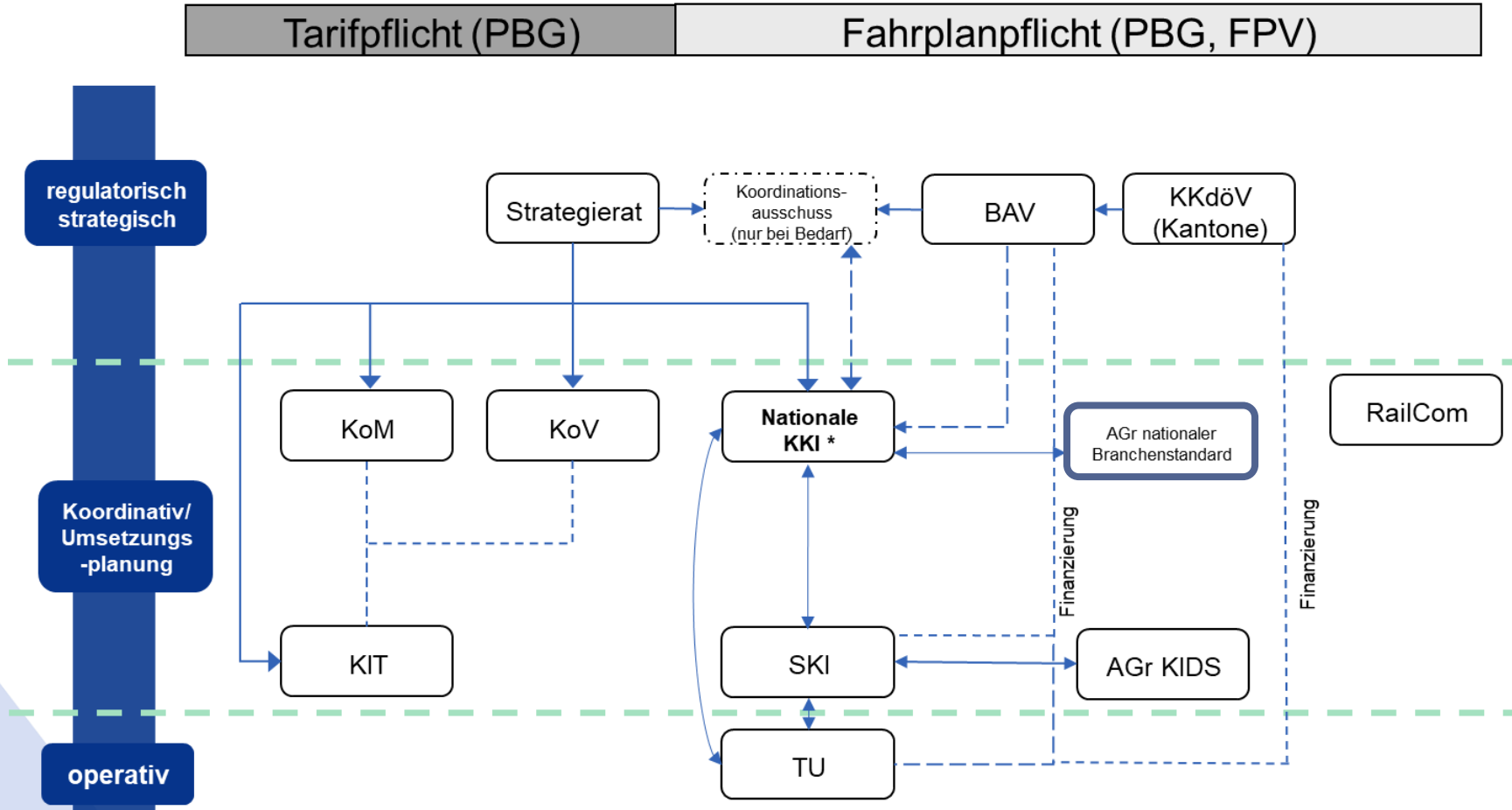


Arbeitsgruppen



- Erarbeitung und Weiterentwicklung durch ständige oder zeitlich begrenzte Arbeitsgruppe
- Arbeitsgruppen stehen allen konzessionierten Transportunternehmen offen

Neue Organisation – Rolle der AGr nationaler Branchenstandard



Arbeitsgruppe «Nationaler Branchenstandard»



- Was braucht die Kundschaft, dass sie jederzeit im öV CH handlungsfähig ist?
- Welche Informationen braucht die Kundschaft, damit ihr Bedürfnis gedeckt werden kann?
- Wie kann die Information übermittelt werden?

Die Antworten auf diese Fragen bestimmen den Inhalt des nationalen Branchenstandard.

Arbeitsgruppe «Nationaler Branchenstandard»



Aufgabe

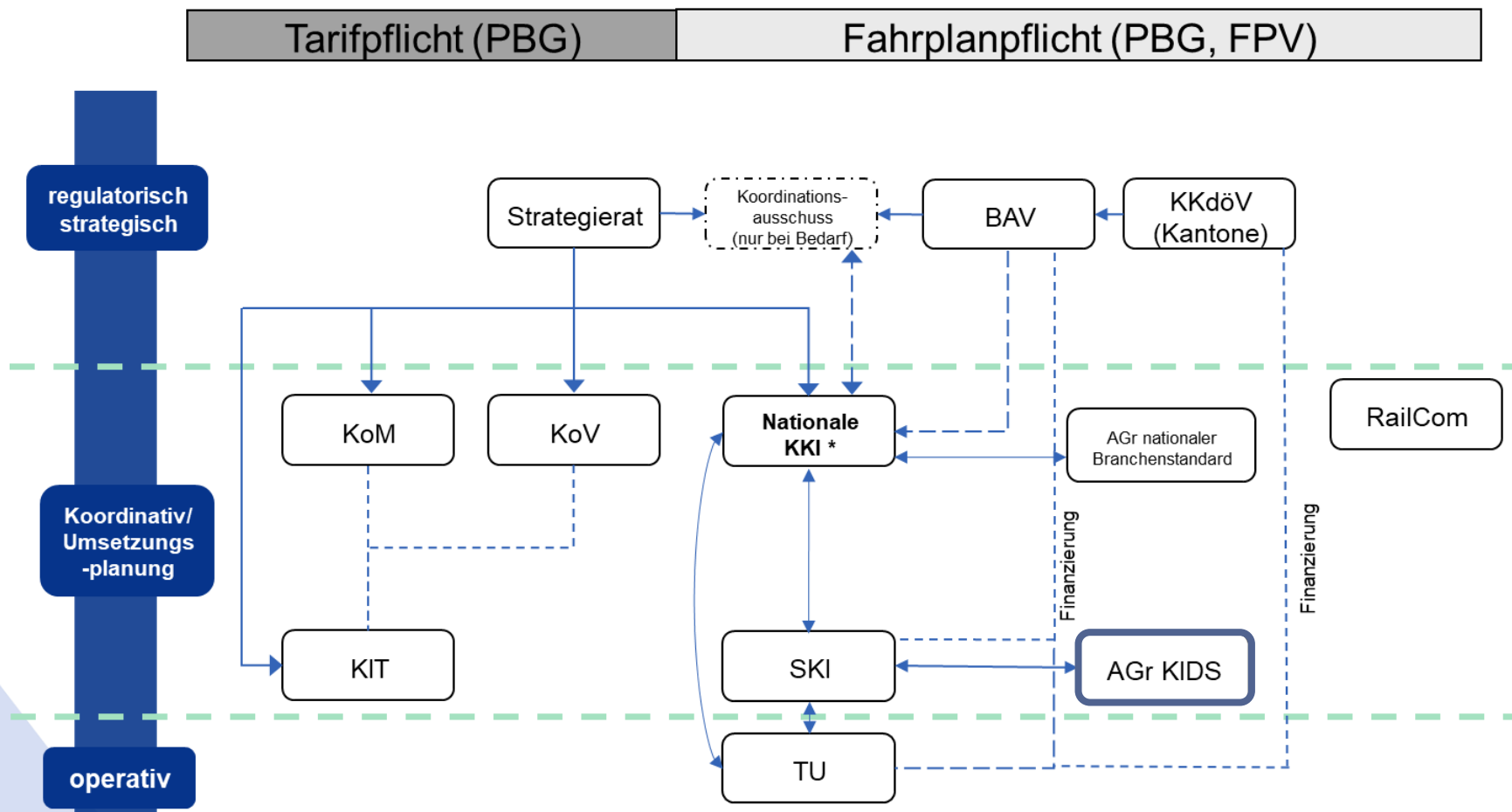
- › Entwicklung des nationalen Branchenstandards
- › Erkennen von Problemfelder aus Sicht Kundschaft
- › Fachliche Unterstützung der Transportunternehmen bei Fragen zur Kundeninformation
- › Fachliche Beratung der KKI
- › Bereitet Entscheide der KKI vor
- › Berät die SKI in fachlichen Fragen zur Kundeninformation

Arbeitsgruppe «Nationaler Branchenstandard»



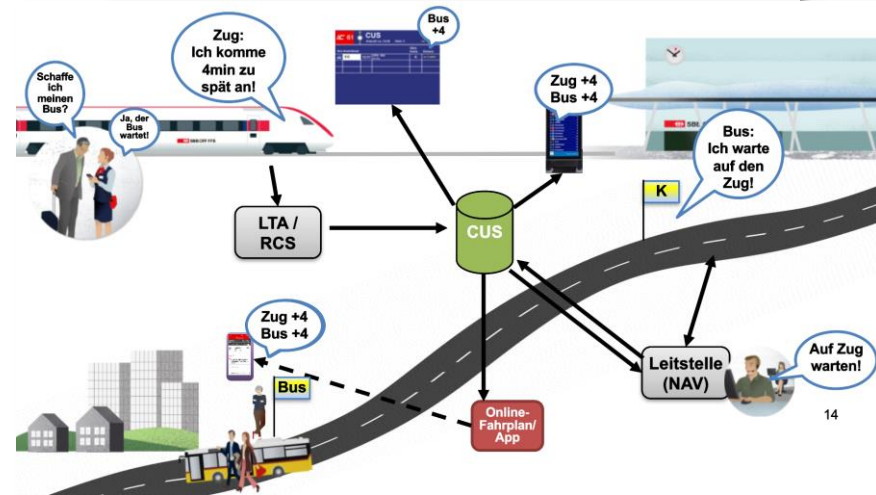
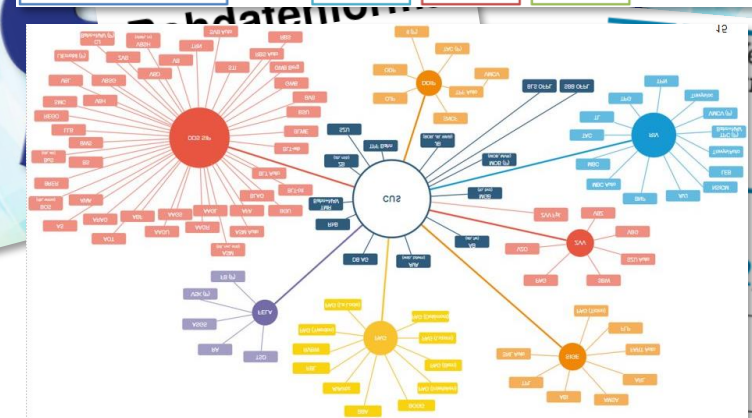
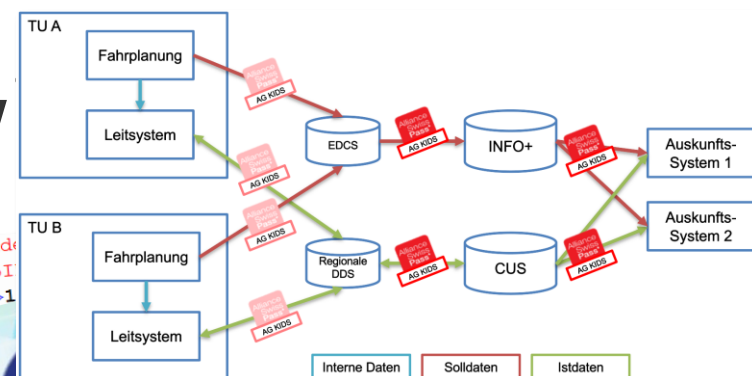
- › Die Arbeitsgruppe «Nationaler Branchenstandard» setzt sich aus Spezialisten der Kundeninformation von verschiedenen Transportunternehmen zusammen.
- › Sie trifft sich monatlich zu einer Sitzung an einem Nachmittag.
- › Ansprechperson: Michael Böhm, michael.boehm@sbb.ch
- › Wenn man gerne in dieser Arbeitsgruppe mitgestalten möchte: [Freie Sitze in der Arbeitsgruppe Nationaler Branchenstandard](#)

Neue Organisation – Rolle der AGr KIDS



AG KIDS: Was machen wir

- KIDS = Kundeninformationsdatenschnittstellen»
- Wir sind Expertinnen und Experten für Schnittstellen und haben alle einen starken technischen Hintergrund
- Wir arbeiten direkt in den Normierungsgremien der Schnittstellen mit und entwickeln diese weiter
- Wir sorgen dafür, dass die Schnittstellen-Normen einheitlich implementiert werden, indem wir Realisierungsvorgaben erstellen.
- Wir sorgen dafür, dass die über 100 Transportunternehmungen einheitliche Daten austauschen.
- Wir sorgen dafür, dass die Informationen für die Kundenreise über die verschiedenen Systeme und Schnittstellen fließen.



AG KIDS: Unser Auftrag



Die Kundeninformationsdatenschnittstelle (KIDS) agiert im Auftrag der SKI, welche ihr nachfolgen den Auftrag delegieren:

Die KIDS legt als Standardisierungsorgan eine optimale Basis für die SKI, so dass die Standardisierungsthemen im öV CH abgestimmt umgesetzt werden (arbeitet gemäss der KI Roadmap und dem Themenspeicher).

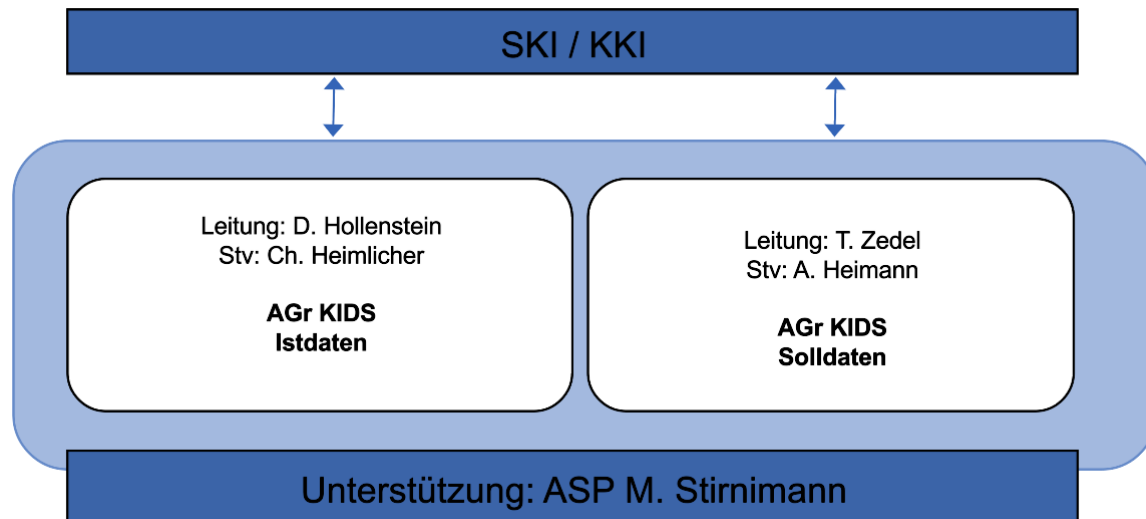
- prüft und stösst Änderungen aller Schnittstellen- auf Basis der aktuellen Normen an inkl. CEN-Schnittstellen (z.B. VDV, ITxPT, CEN, Transmodel);
- übersetzt und veröffentlicht die Schnittstellen-Spezifikationen (Realisierungsvorgaben) auf öv-info.ch; legt die geänderten Schnittstellen-Spezifikationen der KKI zur Freigabe vor;
- steht der KKI und der SKI bei technischen Fragestellungen beratend zur Verfügung, stimmt technische Fragen und Begehren bzw. Anforderungen von allen CH-Partnern ab;
- ist beratend und nimmt Stellungnahme bei einschneidenden Entscheidungen in der Systemlandschaft betreffend öV-Datenschnittstellen, priorisiert Themen im Themenspeicher gemäss definierten Kriterien in Absprache mit SKI.
- teilt Optimierungspotential der SKI mit.

AG KIDS: Organisation



Organisation

- › Die KIDS Arbeitsgruppen richten sich in erster Linie an ein technisch versiertes Publikum
- › Die KIDS organisiert sich selbst. Sie bestimmt eine Leitung, welche mindestens aus einem Leiter und einem Stellvertreter besteht.
- › Die KIDS Arbeitsgruppen tagen mindestens viermal pro Jahr.



Zusammensetzung

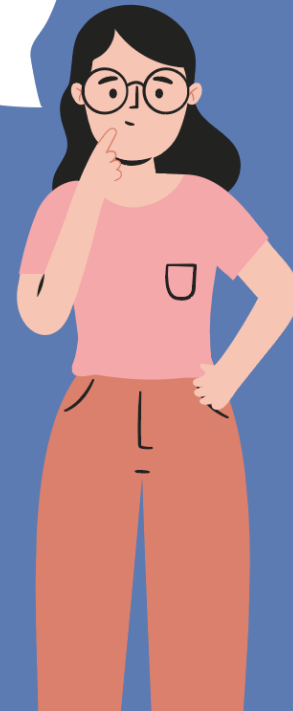
- › Der Vorsitz der Arbeitsgruppen besteht aus einem/r Vertreter/in oder mehreren Vertretern eines KTU und/oder einem Vertreter/Vertreterin der SKI.
- › Die Arbeitsgruppen bestehen ausserdem aus 9 bis 16 Mitgliedern mit Stimmrecht, gemäss folgender Zusammensetzung:
 - Regionaler Personenverkehr
 - Ortsverkehr
 - systemrelevantes öV-Unternehmen
 - Touristischer Verkehr
 - SKI
 - Regionalen Datendrehscheibe
- › Beisitzende (ohne Stimm- resp. Vetorecht)
 - Geschäftsstelle Alliance SwissPass
 - Technische Berater
 - Systemlieferanten

Weiteres Vorgehen



Wie werde ich informiert?

Wo kann ich Informationen erhalten?



Fragen?





Herzlichen Dank
für die
Aufmerksamkeit

