



Detailkonzept für eine standardisierte, nationale Kundeninformation



Projektleitung	Philippe Kaufmann (ASP), Aline Muller (BAV)
Projektmitarbeit	Bruno Lehmann (ASP), Markus Giger (BAV), Marcel Stirnimann (ASP)
Projektname	Detailkonzept für eine standardisierte, nationale Kundeninformation
Datum	15.12.2022
Version	V8

Management Summary

Im Bereich der Kundeninformation bestehen steigende Erwartungen und Ansprüche seitens Kunden:innen, Transportunternehmen (TU) und Verbände. Um den Erwartungen und Ansprüchen gerecht zu werden, kommt die Alliance SwissPass (ASP) und das Bundesamt für Verkehr (BAV) zum Schluss, dass eine durchgängige Kundeninformation notwendig ist, was eine Regelung über alle konzessionierten Transportunternehmen (KTU) voraussetzt.

Vor diesem Hintergrund wird die standardisierte nationale Kundeninformation ins Leben gerufen. Ziel ist eine weitgehend standardisierte, auf einheitlicher Datengrundlage basierende, adressatengerechte und inhaltlich konsistente Information für die öV-Kunden:innen durch den öffentlichen Verkehr Schweiz. Dies unter Berücksichtigung der ganzen Informations- und Reisekette.

Zur Erreichung dieses Ziels soll eine nationale Kommission Kundeninformation (KKI) geschaffen werden. Diese definiert einen Branchenstandard Kundeninformation für alle konzessionierten Transportunternehmen und erarbeitet Umsetzungsprojekte, basierend auf den Anforderungen des SR und des BAV. Dabei berücksichtigt sie die Bedürfnisse der KTU und anderer Stakeholder.

Der SR und das BAV nehmen die Oberleitung und Oberaufsicht der KKI sowie deren strategische Führung wahr. Dabei berücksichtigen sie die Bedürfnisse der KTU. Bei allfälligen Meinungsverschiedenheiten zwischen dem SR und dem BAV wird ein Koordinationsausschuss, bestehend aus je zwei Vertretern des SR und des BAV, mit der Klärung und dem abschliessenden Entscheid beauftragt.

Auf operativer Ebene wird sich die Geschäftsstelle der Systemführerschaft Kundeninformation (SKI) mit den durch die KKI freigegebenen Projekten im Bereich der Datenbewirtschaftung beschäftigen. Ihr sind Arbeitsgruppen unterstellt, welche bestehende und neue Realisierungsvorgaben entwickeln und die KKI bei technischen Fragestellungen beraten. Die Geschäftsstelle ASP ist für die operative Umsetzung der Jahresplanung der KKI zuständig.

Die neue Organisation und Governance wird vorerst während einem Zeitraum von zwei Jahren getestet. In dieser Zeit sollen die Rollen und Geschäftsordnungen wo notwendig noch präzisiert werden. Im Herbst und Winter 2022 erfolgt zuerst eine breite Information der interessierten Stakeholder und anschliessend beginnt die Umsetzung der neuen Organisation. Für eine erfolgreiche Umsetzung der neuen Organisation wird ein gegenseitiges Vertrauen aller Stakeholder vorausgesetzt.

Die Finanzierung der Arbeitsgruppen, der Geschäftsstelle ASP und der KKI ist noch nicht abschliessend geklärt und wird während des Budgetprozesses der Systemführerschaft SKI 2024 durch das BAV behandelt. Bis dahin läuft wie bisher die Mitarbeit in den Gremien und Arbeitsgruppen ohne Entschädigung. Das vorliegende Detailkonzept ist eine Weiterführung und Ergänzung des Grobkonzeptes, welches zwischen Oktober 2021 und Januar 2022 im Auftrag des SR und des BAV entworfen und im Q1 2022 durch beide Gremien freigegeben wurde. Zusätzlich zum Detailkonzept wurden ein Kommunikationskonzept sowie Geschäftsordnungen für die KKI, die SKI, die Arbeitsgruppe KIDS, die Arbeitsgruppe nationaler Branchenstandard und den Koordinationsausschuss erstellt.

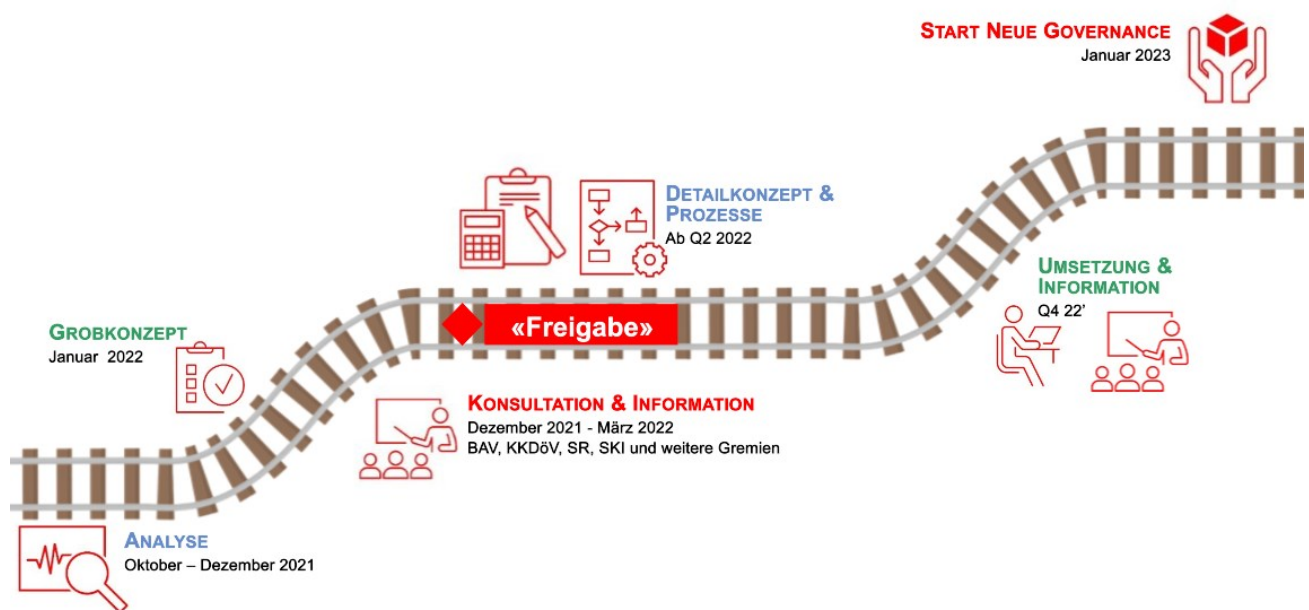
Inhaltsverzeichnis

Management Summary	2
1 Einleitung	4
1.1 Ausgangslage für das Detailkonzept	4
1.2 Zielbild der standardisierten nationalen Kundeninformation	5
2 Branchenstandard	6
2.1 Inhalt Branchenstandard	6
2.2 Rechtliche Einordnung vom Branchenstandard	7
3 Organisation	8
3.1 Regulatorische / strategische Ebene	9
3.1.1 Präzisionen vom Grobkonzept	9
3.1.2 Rollen und AKV gemäss Grobkonzept	10
3.2 Koordinative Ebene (nationale Kommission Kundeninformation)	12
3.2.1 Präzisionen vom Grobkonzept	12
3.2.2 Rollen und AKV gemäss Grobkonzept	13
3.3 Anwendungsbeispiele der neuen Governance	15
3.3.1 Anwendungsbeispiel 1 – strategisches / regulatorisches Anliegen	15
3.3.2 Anwendungsbeispiel 2 – Kundenanliegen	15
3.3.3 Anwendungsbeispiel 3 – Eskalation über RailCom	15
3.3.4 Anwendungsbeispiel 4– Eskalation durch den Koordinationsausschuss	15
4 Weiteres Vorgehen	16
5 Dokumente im Anhang und weitere Informationen	16

1 Einleitung

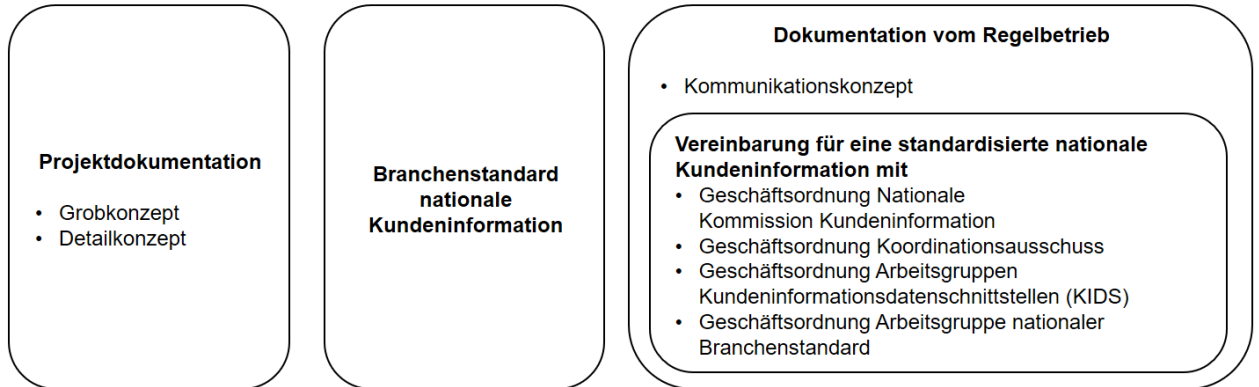
1.1 Ausgangslage für das Detailkonzept

Das Grobkonzept zur standardisierten nationalen Kundeninformation wurde im Auftrag des Strategierates zusammen mit dem BAV zwischen Oktober 2021 und Januar 2022 erarbeitet. Um die verschiedenen Ansprüche berücksichtigen zu können und eine breite Akzeptanz zu erreichen, wurden verschiedene Gremien konsultiert (SR ASP, KKV ASP, MB SKI, BAV Direktion, KKDöV, SKI). Das Grobkonzept erhielt im Grundsatz Zuspruch und die Freigabe zur Erarbeitung des Detailkonzepts und der Prozesse wurde erteilt.



Grafik 1: Roadmap Projekt für eine standardisierte, nationale Kundeninformation

Die inhaltlichen Rückmeldungen und Fragen zum Grobkonzept wurden für das Detailkonzept und vor der Umsetzungsphase konsolidiert und geklärt. Das Detailkonzept ist eine Projektdokumentation und eine Ergänzung zum Grobkonzept.



Grafik 2: Einordnung der Dokumentation

Die noch zu konstituierende nationale Kommission Kundeninformation (KKI) wird die zentrale Koordination und Definition der Massnahmen in der nationalen Kundeninformation durchführen. In diesem Rahmen wird sie, gemeinsam mit weiteren Stakeholdern, einen Branchenstandard erarbeiten, der für alle konzessionierten Transportunternehmen (KTU) verbindlich sein wird (ca. 420 Unternehmen). Der Branchenstandard V580 - FIScommun, welcher aktuell innerhalb der ASP als unverbindlicher Standard etabliert ist, bietet zusammen mit weiteren in Kapitel 2 festgelegten Dokumenten, die Grundvoraussetzung für den nationalen, verbindlichen nationalen Branchenstandard Kundeninformation.

Für den Regelbetrieb wurden die entsprechenden Geschäftsordnungen ausgearbeitet. Im Rahmen der Konsultation und diversen Gesprächen wurde deutlich, dass eine gute Kommunikation und ein stringenter Informationsfluss zwischen den jeweiligen Akteuren massgeblich zur Erreichung des gemeinsamen Ziels beitragen. In diesem Zusammenhang wurde ein Kommunikationskonzept mit den entsprechenden Fachpersonen erarbeitet.

1.2 Zielbild der standardisierten nationalen Kundeninformation

Der öffentliche Verkehr Schweiz gewährleistet eine weitestgehend standardisierte, auf einheitlicher Datengrundlage basierende, adressatengerechte, präzise und inhaltlich konsistente Information für die ÖV-Kunden, vor, während und nach der Reise, an den Haltestellen/Bahnhöfen und in den Verkehrsmitteln. Dies unter Berücksichtigung der ganzen Informations- und Reisekette, und zwar im Regel- und im Störfall.

Als öffentlicher Verkehr Schweiz gelten die konzessionierten Angebote von Transportunternehmen, welche regelmässig und gewerbsmässig Personen auf der Schiene, auf der Strasse und auf dem Wasser sowie mit Seilbahnen, Aufzügen und anderen spurgeführten Transportmitteln befördern. Gemäss Art. 1 Abs. 1 lit. a der Fahrplanverordnung vom 4. November 2009 (FPV; SR 745.13) dürfen sich auch weitere Transportunternehmen, zum Beispiel Unternehmen, welche eine kantonale Bewilligung besitzen, der standardisierten, nationalen Kundeninformation freiwillig unterstellen.

2 Branchenstandard

2.1 Inhalt Branchenstandard

Folgende Vorgaben bestehen aktuell in der Kundeninformation und werden in den neuen nationalen Branchenstandard Kundeninformation, sofern sie die Kundeninformation betreffen, einfließen:

- Bundesgesetz vom 20. März 2009 über die Personenbeförderung (PBG; SR 745.1)
- Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (BehiG; 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 behindertengerechte 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

Kantone (Rückmeldungen bis 22.08.2022)

- 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 Anzeigegeräte 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

ASP

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

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)

Der Standard wird unterschieden nach bestelltem Verkehr und Fernverkehr sowie eigenwirtschaftlichem Verkehr und wo notwendig nach Verkehrsträger. Für gewisse Themen werden Übergangsfristen vorgesehen. Ebenfalls sind verbindliche und unverbindliche Standards möglich. Damit soll sichergestellt werden, dass den Transportunternehmen genügend Flexibilität bleibt, um wirtschaftlich tragbare Lösungen zu finden. Insbesondere muss es für kleine Unternehmen möglich sein, die Vorgaben in einem vernünftigen Zeitraum mit vernünftigem Aufwand umsetzen zu können. Weitere Entwicklungen des Systems durch Transportunternehmen sind weiterhin zugelassen und möglich.

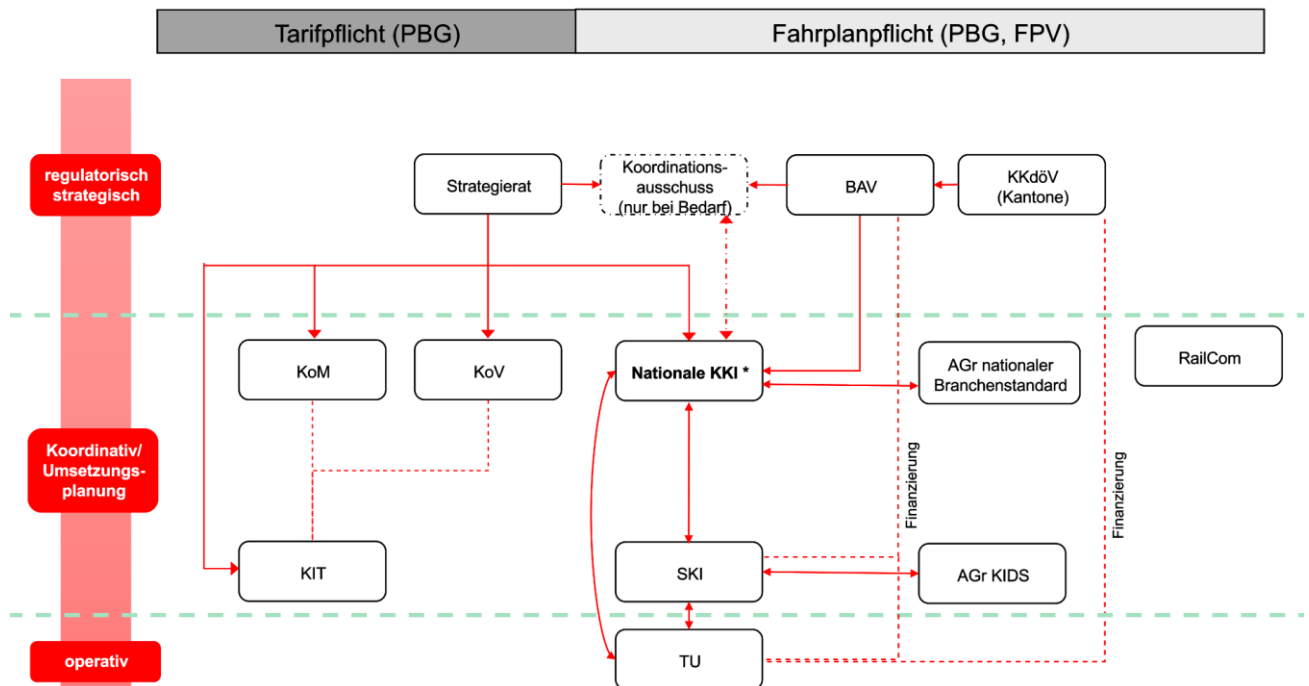
An der konstituierenden Sitzung der nationalen KKI ist ein Antrag zu stellen, wonach eine Arbeitsgruppe ins Leben zu rufen sei, die den Branchenstandard ausarbeiten wird. Eine erste Vorlage wird durch die Arbeitsgruppe nationaler Branchenstandard gemeinsam mit dem BAV erstellt. Anschliessend wird die Arbeitsgruppe unter Führung der nationalen KKI und zusammen mit der SKI iterativ den neuen Branchenstandard ausarbeiten. Es ist vorgesehen, dass das Wissen der Mitglieder der ständigen Arbeitsgruppen der V580 – FIScommun ergänzt mit weiteren Mitglieder für eine Vollständigkeit für diese Arbeitsgruppe genutzt wird. Vor dem Inkrafttreten wird der Branchenstandard in verschiedenen Gremien (SR ASP, BAV Direktion, KKDöV, SKI, KIDS, SBS, VöV usw.) und den konzessionierten Transportunternehmen zur Konsultation gegeben. Die Anspruchsgruppen können sich inhaltlich äussern, jedoch nicht zum Entscheid, ob der Branchenstandard im Grundsatz umgesetzt wird oder nicht. Der Branchenstandard wird abschliessend durch das BAV genehmigt und soll im Sommer 2023 in Kraft gesetzt werden.

2.2 Rechtliche Einordnung vom Branchenstandard

Die Systemführerschaft Kundeninformation sowie die Legitimation des Branchenstandards und die Verpflichtung der konzessionierten Transportunternehmen zu dessen Einhaltung stützen sich auf die Art. 6 PBG, Art. 13 PBG, Art. 17 PBG sowie Art. 37 Eisenbahngesetz vom 20. Dezember 1957 (EBG; SR 742.101) ab. Im Rahmen des Feinkonzepts werden die rechtliche Herleitung, die Einordnung der gesamten Gremien sowie deren verbindlichen Organisationsreglemente (Geschäftsordnung Nationale Kommission Kundeninformation, Geschäftsordnung Koordinationsausschuss, Geschäftsordnung Arbeitsgruppen

Kundeninformationsdatenschnittstellen (KIDS), Geschäftsordnung Arbeitsgruppe nationaler Branchenstandard) (siehe Grafik 2: Einordnung Dokumentation) sowie die dafür notwendige vertragliche Ausgestaltung erarbeitet.

3 Organisation



Grafik 3: Organisation für eine standardisierte, nationale Kundeninformation

Die Grafik wurde aufgrund der Konsultationen um folgende Elemente ergänzt:

- Der Austausch in der Governance ist kein reiner Top-Down Ansatz, sondern gewährleistet auch einen Bottom-Up Prozess, bei dem die Unternehmen ihre Bedürfnisse und Bedenken einbringen können. Entsprechend wurden die Pfeile neu in beide Richtungen gezeichnet.
- Die RailCom in ihrer Funktion als ausserparlamentarische Kommission gemäss Art. 40a EBG ist neu auch im Organigramm aufgeführt. Ihre Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen werden im Kapitel 3.1 erläutert.
- Vorgaben des Branchenstandards, welche keine technische Umsetzung durch die SKI benötigen, werden von den konzessionierten Unternehmen direkt und ohne Unterstützung oder SKI-Systeme umgesetzt. Entsprechend wurde auch ein direkter Pfeil zwischen der KKI und den Unternehmen eingeführt.

In den Kapiteln 3.1 und 3.2 werden ergänzend zum Grobkonzept Präzisionen vorgenommen, die sich aus diversen Konsultationen ergaben. Ausserdem werden zur Vollständigkeit zu den drei Ebenen (regulatorisch/strategisch, koordinativ und operativ), die AKV's aus dem Grobkonzept aufgeführt (In den Geschäftsordnungen werden die AKV im Detail aufgeführt.). In Kapitel 3 wird das Zusammenspiel zwischen den einzelnen Akteuren anhand von vier Anwendungsbeispielen veranschaulicht.

3.1 Regulatorische / strategische Ebene

3.1.1 Präzisionen vom Grobkonzept

Systemführerschaft

Die Gültigkeit der neuen Governance wird vorerst auf eine zweijährige Testphase beschränkt und gilt als Managementboard der Systemführerschaft im Sinne von Art. 37 EBG. Die Gremien erfüllen die Vorgaben an ein Managementboard, insbesondere betreffend die Diskriminierungsfreiheit. In der Testphase werden die Rollen und Geschäftsordnungen wo notwendig noch präzisiert. Erfahrungen und Erkenntnisse sollen im Sinne eines iterativen Prozesses während der Testphase in die Governance einfließen. Die Umstellung und Entwicklungsphase setzen ein gegenseitiges Vertrauen seitens der Transportunternehmen, den Gremien und der Geschäftsstellen ASP und SKI voraus.

Die nationale KKI Kommission Kundeninformation, die SKI, die KIDS, wie auch die entsprechenden Arbeitsgruppen, handeln im Rahmen der SKI gemäss Art. 37 EBG und der Botschaft zur Organisation der Bahninfrastruktur (BBI 2016 8661).

In diesem Zusammenhang sind folgende Anforderungen zu erfüllen und werden in den entsprechenden Reglementen umgesetzt:

Anforderung aus der Botschaft zur Organisation der Bahninfrastruktur (BBI 2016 8661)	Umsetzung
Sicherstellung, dass das BAV seinen gesetzlichen Auftrag bei der Systemführerschaft gemäss EBG wahrnehmen kann	<ul style="list-style-type: none"> – Geschäftsordnung Nationale Kommission Kundeninformation – Geschäftsordnung Koordinationsausschuss entsprechend festgehalten.
Betroffene Unternehmen müssen in geeigneter Weise einbezogen werden	<ul style="list-style-type: none"> – Wird in der Geschäftsordnung Nationale Kommission Kundeninformation festgehalten.
Die betroffenen Unternehmen sind zur Mitarbeit verpflichtet, werden im Gegenzug regelmässig informiert und in geeigneter Weise bei der weiteren Entwicklung einbezogen	<ul style="list-style-type: none"> – Geschäftsordnung nationale Kommission Kundeninformation – Geschäftsordnung Koordinationsausschuss – Kommunikationskonzept – Vertrag zwischen den schweizerischen Bundesbahnen SBB und konzessionierten Transportunternehmen
In diesen Gremien gilt das Prinzip der Mehrheitsentscheide, um die Entscheidungsfähigkeit im Sinne des Auftrags sicherzustellen	Um eine realitätsbezogene Umsetzung des Standards und einen Minoritätenschutz zu gewährleisten kann die Entscheidungsfindung vom reinen Mehrheitsprinzip abweichen. Die Geschäftsordnung Nationale Kommission Kundeninformation erläutert die Entscheidungsfindung.
Die diskriminierungsfreie Wahrnehmung der Aufgabe muss sichergestellt werden und die Mitwirkungsrechte der von der Systemaufgabe betroffenen Unternehmen sind zu wahren	<ul style="list-style-type: none"> – Geschäftsordnung nationale Kommission Kundeninformation – Geschäftsordnung Koordinationsausschuss – Geschäftsordnung Arbeitsgruppen Kundeninformationsdatenschnittstellen (KIDS) – Vertrag zwischen den schweizerischen Bundesbahnen SBB und konzessionierten Transportunternehmen

Eskalation über den Koordinationsausschuss

Gemäss Organisationsreglement nationale KKI, können Kommissionsbeschlüsse der KKI an den jeweiligen Auftraggeber (SR oder BAV) weitergezogen werden. Falls es auf Stufe regulatorische, strategische Ebene (zwischen dem SR und dem BAV) keine Einigung gibt, wird das Geschäft an den Koordinationsausschuss weitergezogen. Der Koordinationsausschuss besteht aus je zwei Vertretern des Strategierates und der BAV Direktion und ist das höchste Entscheidungsgremium.

Auch bei Differenzen bei der Priorisierung oder dem Inhalt von Projekten sowie anderen Meinungsdivergenzen zwischen dem BAV und dem SR kann der jeweilige Fall an den Koordinationsausschuss weitergezogen werden. Der Koordinationsausschuss sucht einen Konsens und/oder entscheidet über das Vorgehen.

Einbindung der Kantone

Um die Einbezugnahme der Kantone sicherzustellen, werden der Geschäftsstelle des Vorstands der Konferenz der kantonalen Delegierten des öffentlichen Verkehrs (KKdöV) jeweils 14 Tage vor den Sitzungen der nationalen KKI die Sitzungsunterlagen zur Verteilung an ihre definierten Regionalvertreter zugesandt. Diese können bei Bedarf dem/der Generalsekretär/in der nationalen KKI bis spätestens vier Tage vor der Sitzung eine schriftliche Rückmeldung geben. Generelle Anliegen können dem/der Generalsekretär/in der nationalen KKI unterjährig mitgeteilt werden. Bei Bedarf können Kantonsvertreter als Gäste an den Sitzungen teilnehmen (ohne Stimmrecht; gemäss der Geschäftsordnung nationalen KKI).

3.1.2 Rollen und AKV gemäss Grobkonzept

Das BAV und der Strategierat ASP nehmen die Oberleitung und Oberaufsicht der nationalen Kundeninformation sowie deren strategische Führung wahr. Dabei unterscheiden sich die Aufgaben der beiden Aufsichtsorgane folgendermassen:

- BAV: 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.
- SR: 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.
- Bei überlappenden Verantwortungen ist eine Freigabe beider Stellen (BAV und SR) notwendig. Bei Interessenskonflikten und Uneinigkeiten ist der Koordinationsausschuss einzuberufen. Dieser entscheidet abschliessend.

Daraus ergeben sich folgende AKV für das BAV:

Aufgaben	Kompetenzen	Verantwortung
<ul style="list-style-type: none"> – Finanzielle Planung der SKI auf Grundlage der Planung der KKI (Budget, Budgetfreigabe) – Aufsicht über die regulatorischen Grundlagen der KKI – Prüfung der durch die Kommission KKI erarbeiteten Stossrichtungen auf regulatorische Relevanz – Absprache bei finanziellen Auswirkungen mit der KKdöV sowie mit den Besteller Sektionen BAV 	<ul style="list-style-type: none"> – Freigabe der finanziellen Mittelfristplanung – Definition regulatorischer Grundbedürfnisse – Freigabe der Stossrichtungen mit regulatorischer Relevanz 	<ul style="list-style-type: none"> – Controlling SKI – Controlling KTU – Finanzierung der regulatorisch relevanten Projekte inkl. SKI

Daraus ergeben sich folgende AKV für den Strategierat:

Aufgaben	Kompetenzen	Verantwortung
<ul style="list-style-type: none"> – Finanzielle Planung der KKI (Budget, Budgetfreigabe) inkl. finanzielle Steuerung der KKI – Beantwortung strategischer Fragestellungen (Leitplanken) – Prüfung der durch die Kommission erarbeiteten Stossrichtungen 	<ul style="list-style-type: none"> – Verabschiedung Strategie der Alliance SwissPass – Freigabe Jahresplanung der KKI – Freigabe der Stossrichtungen ohne regulatorische Relevanz 	<ul style="list-style-type: none"> – Controlling der Strategieumsetzung – Führung der Kommission anhand Projektportfolio – Finanzierung der von der Branche angestossenen Projekten – Einhaltung finanzieller Rahmenbedingungen anhand Budget SKI

Daraus ergeben sich folgende AKV für den Koordinationsausschuss:

Aufgaben	Kompetenzen	Verantwortung
<ul style="list-style-type: none"> – Klärung von Interessenskonflikten – Entscheidung wenn regulatorische und strategische Relevanz gegeben ist 	<ul style="list-style-type: none"> – Abschliessende Entscheidungskompetenz 	

3.2 Koordinative Ebene (nationale Kommission Kundeninformation)

3.2.1 Präzisionen vom Grobkonzept

RailCom

Die RailCom gewährleistet als unabhängige Behördenkommission die diskriminierungsfreie Ausübung der Systemaufgaben (Art. 40a ff EBG). Sie erfüllt diesen gesetzlichen Auftrag wie folgt:

- Als Fachgericht entscheidet sie über Klagen von Eisenbahn- und weiteren Transportunternehmen.
- Als Aufsichtsbehörde führt sie von Amtes wegen Untersuchungen durch und ordnet Massnahmen zur Gewährleistung der Diskriminierungsfreiheit an (siehe Untersuchungen von Amtes wegen¹). Sie betreibt hierfür ein Marktmonitoring und eine Marktbeobachtung.

Im Zusammenhang mit der Umsetzung von Art. 37 Abs. 5 und 6 EBG wurde die Vorlage für einen Vertrag zwischen der SBB AG als Systemführerin Kundeninformation und den betroffenen Unternehmen (Konzessionierte Eisenbahnunternehmen, soweit auf ihren Strecken regelmässiger Personentransport abgewickelt wird; Unternehmen mit einer Personenbeförderungskonzession, ausgenommen Seilbahnen, die ausschliesslich Skifahrer befördern (Art. 1 Abs. 1 Bst. a FPV) sowie Unternehmen, die sich nach Art. 1 Abs. 1 Bst. b FPV freiwillig der FPV unterstellen) erarbeitet. Im Fall eines Diskriminierungsverdachts, welcher nicht in einem ersten Schritt vorzugsweise im Austausch mit der Branche beseitigt werden kann, wenden sich die betroffenen Unternehmen an die RailCom. Das BAV ist ebenfalls informiert. So ist sichergestellt, dass das BAV davon Kenntnis erhält und als Konzessionsbehörde in Ausübung seiner Aufsichtsfunktion über die Fahrplan- und Informationspflicht der konzessionierten Transportunternehmen sowie als Auftraggeberin der Systemführerschaft Kundeninformation seinem gesetzlichen Auftrag nachkommen kann (vgl. Tätigkeit der RailCom gemäss Artikel 40a^{ter} Absatz 2 Buchstabe e EBG).

Zusammenarbeit SKI und nationale KKI

Während der Einführungsphase der neuen Organisation sollen gemeinsame strategische Stossrichtungen aus der heute bestehenden Roadmap SKI und den Stossrichtungen vom SR bezüglich Kundeninformation definiert werden. Die neue strategische Stossrichtung beinhaltet sowohl den fachlichen als auch den technischen Teil und dient dem unter Kapitel 1.2 formulierten Ziel. Dieses Ziel dient auch dem im Budgetprozess SKI gesetzten Ziel für das nächste Jahr.

Arbeitsgruppen

Für die Erarbeitung und Weiterentwicklung des neuen Branchenstandards Kundeninformation wird eine ständige Arbeitsgruppe gebildet. Arbeitsgruppen werden auch weiterhin je nach Thema flexibel eingesetzt und stehen allen konzessionierten Transportunternehmen offen.

KIDS

Die ständigen Arbeitsgruppen Kundeninformationsdatenschnittstelle (KIDS) Ist- und Solldaten sollen weitergeführt oder erweitert werden, z.B. gemäss folgender Auflistung:

- Fahrplandaten (heutige Gruppe Soll-Daten)
- Echtzeitdaten (heutige Gruppe Ist-Daten)
- Stammdaten und strukturelle Standards
- Ereignisdaten

Die Arbeitsgruppen klären dort, wo Datenschnittstelle zwischen Unternehmen und SKI bestehen, die Umsetzungen der fachlichen Vorgaben in den technischen Systemen ab, insbesondere die Nutzung und Weiterentwicklung der Schnittstellen.

¹ Art. 17 Abs. 1 Geschäftsreglement vom 25. Oktober 2019 der Kommission für den Eisenbahnverkehr (742.101.4) sowie Art. 40aquinquies EBG

3.2.2 Rollen und AKV gemäss Grobkonzept

Abgeleitet aus den regulatorischen Vorgaben des BAV und den konsolidierten Bedürfnissen aus der Geschäftsstelle, werden Varianten für die mögliche Umsetzung ausgearbeitet. Diese Varianten werden priorisiert und entsprechend wird dem BAV und/oder dem SR ein Umsetzungsantrag vorgelegt, welcher sicherstellen soll, dass die definierten Leitsätze erfüllt werden.

Die Umsetzungsplanung und Steuerung dieser Projektportfolios ist Aufgabe der nationalen KKI. Dabei wird analog dem Controlling der ASP eine regelmässige Übersicht mit aktuellem Fortschritt und Abhängigkeiten erstellt (siehe Gesamtplanungsprozess ASP, Projektradar).

Daneben erarbeiten die Kommissionen eine Jahresplanung und definieren darin die Schwerpunkte für das Folgejahr. Die Schwerpunkte leiten sich dabei aus der Strategie, den strategischen Leitplanken, den regulatorischen Anforderungen sowie dem Projektportfolio ab und definieren, worauf der Fokus im folgenden Jahr gesetzt wird. Der finanzielle Rahmen ergibt sich aus der finanziellen Mittelfristplanung der SKI und der Mittelfristplanung der KKI. Die pro Kommission erarbeitete Jahresplanung wird dem Strategierat zur Genehmigung vorgelegt und geht zu Händen des BAV zwecks Budgetierung bei SKI.

Ist die Jahresplanung erstellt und verabschiedet, kann basierend auf der inhaltlichen und finanziellen Mittelfristplanung und der Jahresplanung das Budget für das Folgejahr erstellt werden.

Für die nationale KKI ergeben sich somit die folgenden AKV:

Aufgaben	Kompetenzen	Verantwortung
<ul style="list-style-type: none"> – Erarbeitung Umsetzungsprojekte (Stossrichtungen) basierend auf den Anforderungen BAV, SR/GS und weiteren Stakeholder – Erarbeitung Jahresplanung – Steuerung und Planung aller Arbeitsgruppen in der Kundeninformation – Abstimmung mit der SKI hinsichtlich finanzieller Planung und operativer Priorisierung 	<ul style="list-style-type: none"> – Definition der Inhalte zur Umsetzung aller nationalen KI-Bedürfnisse – Erlassen von fachlichen Standards für die Branche (V580) – Umsetzungspriorisierung 	<ul style="list-style-type: none"> – Projektportfolioplanung – Controlling und Steuerung der Umsetzungsprojekte

In der koordinativen sowie operativen Ebene erfolgt die Betriebsplanung, d.h. die von der Kommission erarbeiteten Projekte, welche durch das BAV und/oder den Strategierat freigegeben wurden und somit zur Umsetzung kommen.

Abgeleitet aus dem Strategiereview und der Projektportfolioplanung ist die inhaltliche Mittelfristplanung (MFP) der SKI anzupassen, damit die Durchgängigkeit der drei Ebenen sichergestellt ist. Zudem erfolgt auf der operativen Stufe die Umsetzung resp. Implementierung der freigegebenen Projekte, sobald die konzeptionellen Arbeiten auf Stufe der Umsetzungsplanung abgeschlossen sind.

Die monatlichen Koordinationsmeetings zwischen BAV und SKI werden weitergeführt. Neu wird auch der/die Generalsekretär/in der nationalen KKI an den Meetings teilnehmen. Die Meetings dienen der operativen Koordination. Das SKI-Budget für das Jahr 2023 bleibt wie geplant. Das SKI-Budget für das Jahr 2024 wird Mitte 2023 definiert. Der Vertrag inkl. Anhänge der Systemführerschaft bleibt vorerst unverändert.

Die Geschäftsstelle ASP und die SKI stellen sicher, dass der Projekt-Radar quartalsweise aktualisiert wird und die Abhängigkeiten der verschiedenen Vorhaben aufgezeigt werden. Weiter ist die Geschäftsstelle für die operative Umsetzung der Jahresplanung der nationalen KKI zuständig. Für die SKI erfolgt dies gemeinsam mit dem BAV. Um sicherzustellen, dass die definierten Schwerpunkte erreicht werden, erfolgen unterjährige Prognosen über die Zielerreichung. Dabei werden Massnahmen für diejenigen Schwerpunkte vorgeschlagen, welche nicht auf Kurs sind.

Für die SKI ergeben sich somit die folgenden AKV:

Aufgaben	Kompetenzen	Verantwortung
<ul style="list-style-type: none"> – Umsetzung von Projektaufträgen – Bearbeitung der vorgegebenen Schwerpunkte – Erarbeitung finanzielle Mehrjahresplanung (Roadmap) und Jahresbudget auf Basis von fachlichen Anforderungen seitens KKI resp. BAV – Beratung der KTU in der Umsetzung des Standards auf technischer Basis. 	<ul style="list-style-type: none"> – IT-Priorisierung entlang der Umsetzung Priorisierung der KKI – Operative Planung / Betrieb 	<ul style="list-style-type: none"> – Projektmanagement – Risikomanagement – Budgetverantwortung

Für die KIDS ergeben sich somit die folgenden AKV:

Aufgaben	Kompetenzen	Verantwortung
<ul style="list-style-type: none"> – Bestehende Realisierungsvorgaben weiterentwickeln – Verantwortung zur Erarbeitung neuer Realisierungsvorgaben – Change-Anträge an KKI – Technische Beratung bei Entscheiden in der KKI 	<ul style="list-style-type: none"> – Mitspracherecht bei einschneidenden Entscheidungen in der Schnittstellenlandschaft – Optimierungspotential an neue KKI mitteilen 	<ul style="list-style-type: none"> – Umsetzung Projektaufträge und Arbeitsgruppenaufträge

3.3 Anwendungsbeispiele der neuen Governance

Anhand der folgenden fiktiven Beispiele soll aufgezeigt werden, wie das Zusammenspiel der einzelnen Akteure funktioniert.

3.3.1 Anwendungsbeispiel 1 – strategisches / regulatorisches Anliegen

Durch einen parlamentarischen Vorstoss wurde bezüglich Werbung im öffentlichen Raum eine neue gesetzliche Grundlage geschaffen. Das BAV sowie der SR sehen im ÖV einen Anwendungsfall für diesen sehr allgemein formulierten Artikel. Sie beauftragen die nationale KKI mit der Ausarbeitung eines Konzepts, indem abgeklärt wird, welche Auswirkungen diese neue gesetzliche Grundlage für die konzessionierten Transportunternehmen haben würde und wie diese Gesetzesbestimmung umgesetzt werden könnte. Eine Arbeitsgruppe der nationalen KKI befasst sich mit der Thematik und erarbeitet das Konzept. Es stellt sich heraus, dass Unternehmen Branchenwerbung weiterhin anzeigen dürfen, jedoch keine themenfremde Werbung. Ein Abgleich mit dem Branchenstandard nationale Kundeninformation zeigt, dass gewisse Punkte im Standard geändert werden müssen. Die nationale KKI überarbeitet entsprechend den Branchenstandard. Hierzu muss das Einverständnis des SR und des BAV vorliegen. Die Umsetzung bedarf keine Änderungen in den SKI-Systemen und wird den TU mittels monatlichen Newslettern kommuniziert.

3.3.2 Anwendungsbeispiel 2 – Kundenanliegen

Die nationale KKI kommt zum Schluss, dass viele Unternehmen bereits Kundenumfragen zur Darstellung und zum Informationsgehalt des Fahrplans gemacht haben, diese jedoch nicht konsolidiert wurden und teilweise lückenhaft sind. Sie sehen die Notwendigkeit, eine umfassende Kundenbefragung mit einer Hochschule zu machen. Diese soll die geltenden Vorgaben des nationalen Branchenstandards KKI sowie die bestehenden Studien berücksichtigen und wo notwendig ergänzen. Die Studie zeigt auf, dass sich Kunden und Kundinnen wünschen, im Fahrplan sehen zu können, ob in der Nacht Sicherheitspersonal mitfährt oder nicht. Die nationale KKI nimmt dieses Thema auf. Die SKI überprüft die Umsetzung in den SKI Systemen sowie die Kostenfolgen. Aufgrund der Priorisierung der Themen durch die nationale KKI hat dieses Thema im laufenden Jahr keine Priorität. Im Folgejahr wird jedoch für die weitere Bestellperiode eine entsprechende Umsetzung geplant.

3.3.3 Anwendungsbeispiel 3 – Eskalation über RailCom

Bei der Weiterentwicklung der Kundeninformation wird nur ein Teil der betroffenen Unternehmen über die weitere Entwicklung der digitalen Systeme (IT-Systeme, Applikationen, Datenplattformen usw.) informiert und mit einbezogen. Damit werden die Mitwirkungsrechte der von der Systemaufgabe betroffenen Unternehmen nicht gewahrt und die Systemaufgabe Kundeninformation wird nicht diskriminierungsfrei wahrgenommen. Ein Unternehmen tauscht sich allenfalls vorab mit der Geschäftsstelle der nationalen KKI aus und wendet sich an die RailCom. Falls sich ein ausreichender Verdacht auf eine Diskriminierung ergibt, eröffnet diese daraufhin eine Untersuchung von Amtes wegen.

3.3.4 Anwendungsbeispiel 4– Eskalation durch den Koordinationsausschuss

Im Rahmen der Budgetbesprechung wird festgestellt, dass das BAV und der SR unterschiedliche strategische Prioritäten haben. Der SR möchte im nächsten Jahr Geld sprechen für ein nationales Datenregister für Echtzeitstandorte von Fahrzeugen. Das BAV möchte kleineren Unternehmen den Zugang zu den nationalen Datenbanken erleichtern und entsprechende einfache Applikationen entwickeln und anbieten. Damit eine einheitliche Roadmap erstellt werden kann, wird eine Sitzung mit je zwei Mitgliedern von der BAV Direktion und dem SR organisiert, welche die offenen Punkte und Priorisierung klären.

4 Weiteres Vorgehen

Weiterhin ist eine breite Akzeptanz vom Projekt ein hohes Ziel. Viele konsultierten Gremien wünschen eine Information über den Zwischenstand des Projekts. Informationsveranstaltungen finden am 12.12.2022 und 25.01.2023 statt. Die Informationen zur Anmeldung werden vor der Veranstaltung auf der Homepage der ASP veröffentlicht.

Die Finanzierung der Arbeitsgruppen, der Geschäftsstelle ASP und allenfalls der KKI sind noch nicht abschliessend geklärt und die Organisationsreglemente werden im Jahr 2023 entsprechend ergänzt. Die Finanzierung wird während des Budgetprozesses 2024 diskutiert. Bis dahin wird die Mitarbeit in der KKI, den Arbeitsgruppen, der externen Experten sowie der Geschäftsstelle ASP im Grundsatz nicht entschädigt und weiterhin wie im heutigen System (Milizsystem) belassen.

5 Dokumente im Anhang und weitere Informationen

Bei Fragen oder Unklarheiten steht die Projektleitung gerne zur Verfügung:

- Philippe Kaufmann Philippe.Kaufmann@allianceswisspass.ch
- Aline Muller aline.muller@bav.admin.ch