



Zusammenfassung Management Summarys

In diesem Dokument sind alle Management Summarys für die KKI-Sitzung vom 26.02.2025 zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

Trakt. Bezeichnung

- 2 Genehmigung Protokoll vom 06.11.2024 und Kenntnisnahme des Korrespondenzbeschlusses
- 4 Jahresziele 2024 - Abschluss-Reporting
- 6 Planung BS-KI 2025, Antrag an den Strategierat ASP
- 7 Konzept Ausführungsbestimmungen zum BS-KI
- 8 Weiterentwicklung Kommunikation Ereignisgrund Personenunfall



Genehmigung Protokoll vom 06.11.2024 und Kenntnisnahme des Ergebnisses der Korrespondenzumfrage vom 15.11.2024

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 26.02.2025			
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:

Genehmigung Branchenstandard Kundeninformation (BS-KI)

1 Ausgangslage

Der neue Branchenstandard Kundeninformation wurde in den letzten Monaten von der Kerngruppe erarbeitet und liegt nun vor. Mitte Oktober wurden die KKI-Mitglieder gebeten, sich an der inhaltlichen Vorkonsultation zu beteiligen und sie hatten bis spätestens 01.11.2024 die Möglichkeit, Feed-back zu geben.

Die eingetroffenen Feedbacks wurden gesammelt und für die KKI-Sitzung vom 06.11.2024 als Diskussionsgrundlage aufbereitet.

An der Sitzung vom 06.11.2024 steht genügend Zeit und Raum zur Verfügung, über allfällige Dis- resp. Diskussionspunkte zu sprechen.

2 Meilensteine / Termine

Die detaillierten Meilensteine/Termine können dem Antrag «Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandard KI» Abschnitt 6 entnommen werden. (Traktandum 4 der KKI-Sitzung vom 06.11.2024)

3 Kosten / Finanzierung

Die Übersetzungskosten des Branchenstandards werden durch das BAV getragen.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Der nationale Branchenstandard für die Kundeninformation ist ein strategisches Ziel der Alliance Swiss Pass und daher auch der KKI.

5 Kommunikation

Die Kommunikation des BS-KI gegenüber den KTU und weiteren Stakeholdern sowie der genaue Ablauf der Vernehmlassung kann dem Antrag «Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandards KI» Abschnitt 2 entnommen werden.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

Allfällige Dissens-/Diskussionspunkte, welche während der KKI-Vorkonsultation aufkommen, werden im Vorfeld von der ASP gesammelt und für die KKI vom 06.11.2024 zur Diskussion vorgelegt. An der KKI vom 06.11.2024 müssen allfällige Dissenspunkte besprochen und bereinigt werden.

Das Meinungsbild der KKI vom 06.11.2024 muss dahingehend vollständig sein, sodass die KKI gleichentags all den untenstehenden Anträgen zustimmen kann.

Kommentare z.H. Protokoll

Michel Reuteler:

- 1. Die Unterlagen sind aktuell nicht konsequent gendergerecht verfasst. Es wäre wünschenswert, das in der nächsten Überarbeitung zu bereinigen.*
- 2. Es wird verpasst zu regeln, wer bei mehreren TU im gleichen Angebotsbereich für die Einlieferung der Ereignisdaten zuständig ist (die TU sollen sich absprechen, vgl. S. 16). Den Umstand empfinden wir als unglücklich. Eine ausgefeilte Lösung wäre hier wünschenswert.*
- 3. Bitte auch den Verkehrsträger Autoverlad in der Vernehmlassung berücksichtigen BLS (silvan.munz@bfs.ch), MGB und RhB.*

Hans Koller: Danke für die Arbeiten, vor allem für die einfach lesbare Umsetzung in der Beilage 2 (Entscheid Umsetzung KKI).

Jürg Lüthi: Ich bin der Ansicht, dass wir zum Punkt 6.1.1 Front anders entschieden haben. Meiner Meinung nach haben wir gesagt, dass wir es so belassen, wie es im BS ist und Unternehmen Abweichungen zu diesem Punkt (Anzeige an der Front) beantragen können.

Entscheid

- 1) 8 Ja, 1 Nein, 2 Enthaltungen, wovon 1 wegen Nichtteilnahme**
- 2) 9 Ja, 1 Nein, 1 Enthaltung (nicht teilgenommen)**
- 3) 9 Ja, 1 Nein, 1 Enthaltung (nicht teilgenommen)**

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt den Inhalt des neuen Branchenstandards Kundeninformation (BS-KI) inklusive Übersichtsmatrix mit den Definitionen der Verbindlichkeiten pro Standard und TU-Sparte;
- 2) gibt die deutsche Version frei zur Übersetzung auf Französisch und Italienisch;
- 3) gibt den BS-KI frei zur Vernehmlassung bei den KTU und weiteren Stakeholdern (Vorgehen gemäss separatem Antrag).



Beilagen

- Beilage1 - Branchenstandard BS-KI final
- Beilage2 - Entscheid-Umsetzung KKI 06.11.2024

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 06.11.2024;
- 2) nimmt das Ergebnis der Korrespondenzumfrage vom 15.11.2024 zur Kenntnis.

Beilagen

- Protokoll_KKI_2024_11_06

Jahresziele 2024: Abschluss-Reporting

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 26.02.2024			
Traktandum-Nr.:	04			
Herkunft / Verfasser:	Greta Rama, greta.rama@allianceswisspass.ch, 076 553 82 91			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Der Strategierat hat am 30.11.2023 die Jahresziele 2024 der Alliance SwissPass freigegeben, darunter auch diejenigen der KKI. Mittels des vorliegenden Antrags erfolgt ein Abschluss-Reporting inklusive Zielerreichungsgrad. Dabei werden allfällige Restanzen ausgewiesen.

Strategie 2035 | Status «Der Branchenstandard Kundeninformation ist z.H. der Vernehmlassung verabschiedet, die Inkraftsetzung verzögert sich»

Ziel: Der nationale Branchenstandard für die Kundeninformation ist erarbeitet, kommuniziert und in Kraft gesetzt.

Messwert	Zielerreichung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verabschiedeter Branchenstandard ▪ Genehmigtes Kommunikationskonzept 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Der neue Branchenstandard Kundeninformation ist erarbeitet und von der KKI verabschiedet zu Händen der Vernehmlassung bei allen KTU und Kantonen. ✓ Der Vernehmlassungsprozess mit der entsprechenden Kommunikation ist von der KKI genehmigt. x Die Inkraftsetzung des Branchenstandards erfolgt ein Jahr später als geplant am 14.12.2025 (Fahrplanwechsel).

Stärkung der Zusammenarbeit | Status «Neue Geschäftsordnung und Präsident – Auswirkungen noch offen»

Ziel: Die Zusammenarbeit der KKI funktioniert anhand des definierten Rollenverständnisses und der verabschiedeten Charta, ist effizient und vertrauensvoll.

Messwert	Zielerreichung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mind. zwei Reflexionen zur Zusammenarbeit ▪ Mind. zwei beschlossene und umgesetzte Massnahmen inkl. Wirkungsüberprüfung ▪ Allenfalls verabschiedete, optimierte Geschäftsordnungen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Im Rahmen der Gespräche zur Neuorganisation wurde die bisherige Zusammenarbeit reflektiert. ✓ Die Geschäftsordnung der KKI wurde überarbeitet und von der KKI sowie vom Strategierat per 01.09.2024 genehmigt. ✓ Ab 2025 gibt es einen Präsidenten in der KKI. x Wie sich die Qualität der Zusammenarbeit entwickelt, wird 2025 zeigen.

Stärkung der Zusammenarbeit | Status «Die Standards sind harmonisiert, die Effizienz der Zusammenarbeit bleibt ausbaufähig»

Ziel: Die KKI führt in der Kundeninformation die Interessen und Bedürfnisse der verschiedenen Verkehrsträger und Sparten zusammen. Die fachlichen und technischen Standards werden, soweit sinnvoll und möglich, harmonisiert.

Messwert	Zielerreichung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beteiligung aller Sparten an den KKI-Sitzungen und eDecides liegt bei mindestens 80% im Jahresdurchschnitt. 	<ul style="list-style-type: none"> x Die Zusammenarbeit im Gremium hat noch nicht ein genügendes Mass an Effizienz und Vertrauen erreicht. x Die durchschnittliche Beteiligung an den Sitzungen und eDecides lag bei 79%. ✓ Die fachlichen und technischen Standards wurden, soweit sinnvoll und möglich, harmonisiert.

2 Meilensteine / Termine

Mit der Information an die Kommissionen und den Strategierat im ersten Quartal 2025 wird der Prozess für 2024 abgeschlossen. Allfällige Restanzen werden an geeigneter Stelle adressiert.



3 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Das Reporting dient den Kommissionen zur Steuerung der Zielerreichung und dem Strategierat zur Steuerung der Kommissionen.

4 Kommunikation

Der Strategierat wird am 04.04.2025 über die Zielerreichung der Kommissionsziele 2024 informiert. Eine Kommunikation an die Branche ist nicht vorgesehen, da die einzelnen Entscheide jeweils zeitnah kommuniziert wurden.

5 Dissens- / Diskussionspunkte

Keine bekannt.

6 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Keine.

Antrag / Kenntnisnahme / Diskussion

Die Kommission Kundeninformation KKI

1) bestätigt die Einschätzung zur Zielerreichung 2024.

Beilage/n

- Beilage 1: Jahresziele Alliance SwissPass_Reporting Q4 2024_Abschluss

Update Branchenstandard Kundeninformation

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 26.02.2025		
Traktandum-Nr.:	06		
Herkunft:	Kommission Kundeninformation KKI		
Verfasser/in:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion
Geschäftsart:	<input type="checkbox"/> A-Geschäft	<input type="checkbox"/> B-Geschäft	<input type="checkbox"/> eDecide
Geschäftsfeld:	<input checked="" type="checkbox"/> öV	<input type="checkbox"/> Nationaler DV (NDV)	<input type="checkbox"/> Verbünde

Management Summary

Ausgangslage

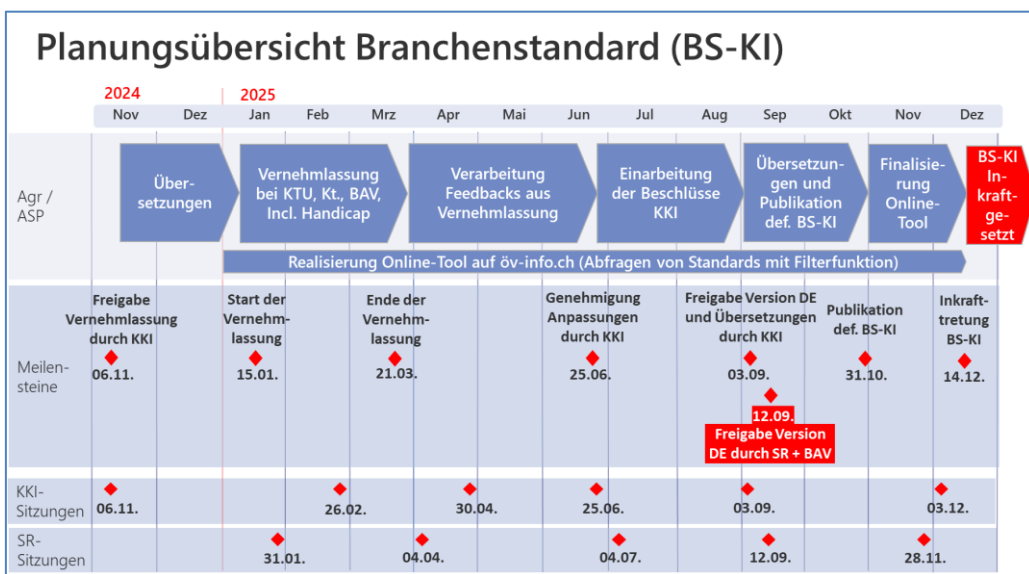
Gleich bei der Gründung der Kommission Kundeninformation KKI im Februar 2023, hat die KKI den Auftrag erhalten, einen verbindlichen Branchenstandard Kundeninformation (BS-KI) zu entwickeln. Im Verlauf der Jahre 2023 und 2024 hat eine Arbeitsgruppe (Kerngruppe) den Standard verfasst. Die nach wie vor aktive Arbeitsgruppe setzt sich zusammen aus Vertretungen von Alliance SwissPass, Aletsch Bahnen, BAV, BLS, SBB, VBSG und ZVV.

An seiner Sitzung vom 06.11.2024 hat die KKI den erarbeiteten Branchenstandard freigegeben zur Übersetzung und anschliessenden Vernehmlassung bei allen konzessionierten Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs (rund 420 KTU) sowie bei allen Kantonen, dem BAV und der Behindertendachorganisation Inclusion Handicap.

Mitte Januar 2025 ist die Vernehmlassung gestartet und wurde am 21.03.2025 abgeschlossen.

Meilensteine / Termine

Nachstehende Übersicht zeigt die Meilensteinplanung für das Jahr 2025:





Die nächsten Schritte

Verarbeitung der Ergebnisse aus der Vernehmlassung des BS-KI	bis Mitte Juni 2025 AGr
Genehmigung der Anpassungen aus der Vernehmlassung	25.06.2025 KKI
Einarbeiten der Beschlüsse der KKI in den BS-KI	bis Mitte August 2025 AGr
Freigabe zur Übersetzung und anschliessender Publikation des BS-KI	03.09.2025 KKI
Formelle Freigabe des BS-KI durch die Auftraggeber	12.09.2025 SR + BAV
Publikation des BS-KI deutsch, französisch, italienisch auf öv-info.ch	31.10.2025 AGr
Inkrafttreten des BS-KI auf Fahrplanwechsel	14.12.2025
Übergangsfrist 1 zur Erfüllung des BS-KI durch die KTU	bis 13.12.2026 KTU
Übergangsfrist 2 zur Realisierung allfälliger Investitionen in die K'Info	Dezember 2035 KTU

Die KKI empfiehlt dem Strategierat,

- 1) das Update zum neuen Branchenstandard Kundeninformation zur Kenntnis zu nehmen;
- 2) das geplante Vorgehen ab der Vernehmlassung des BS-KI bis zu dessen Inkraftsetzung zu genehmigen.

Beilage

-

Antrag: Erarbeitung Ausführungsbestimmungen

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 26.02.2025		
Traktandum-Nr.:	07		
Herkunft / Verfasser:	Jean-Marie Cotting, jean-marie.cotting@postauto.ch		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Das Bundesamt für Verkehr (BAV) und der Strategierat Alliance SwissPass (SR ASP) haben die Kommission Kundeninformation (KKI) beauftragt, einen branchenweiten, nationalen Standard zur Kundeninformation zu entwickeln.

Im Zentrum steht dabei, dass die Kundschaft vor und während der Reise jederzeit Zugang zu relevanten Informationen hat und handlungsfähig bleibt.

Der Branchenstandard ist **verbindlich** für alle Unternehmungen mit einer Personenbeförderungskonzession, soweit die einzelnen Abschnitte für die jeweiligen Sparten relevant sind.

Ergänzt wird der Branchenstandard mit den Ausführungsbestimmungen.

2 Aktueller Stand der Arbeiten

Branchenstandard

Der Branchenstandard befindet sich aktuell in der Vernehmlassung bei den KTU, Behörden sowie Inclusion-Handicap. Die Vernehmlassung dauert noch bis am 21.03.2025. Im Anschluss werden die Rückmeldungen durch die Kerngruppe der Arbeitsgruppe Branchenstandard bearbeitet und im Verlauf vom Juni 2025 der KKI zur Freigabe vorgelegt. Der Strategierat und das BAV geben die bereinigte Version am 12.09.2025 frei. Nach erfolgter Freigabe und Übersetzung wird der Branchenstandard per 14.12.2025 inkraftgesetzt.

Ausführungsbestimmungen

Der erwähnte Branchenstandard – ca. 60 Seiten – weisst minimale Grundanforderungen an die Kundeninformation auf. Darüber hinaus werden weitere Präzisierungen und Erläuterungen in den Ausführungsbestimmungen beschrieben.

3 Erarbeitung der Ausführungsbestimmungen

Die Ausführungsbestimmungen weisen heute einen Umfang von ca. 500 Seiten inkl. Ereignistexten auf. Die Ausführungsbestimmungen müssen durch die Arbeitsgruppe Branchenstandard analysiert, diskutiert, erfasst, korrigiert und/oder gelöscht werden. Aufgrund der Themenvielfalt und

Thementiefe von bspw. Zug, Bus, Tram, Schiff und Bergbahn werden diese Arbeiten eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen.

Nach der unten dargelegten Phase 1 (einziger Gegenstand dieses Antrages) muss geprüft werden, wieweit eine finale Erarbeitung - in nützlicher Frist - im Milizsystem erfolgen kann, oder ob weitere personelle und/oder finanzielle Mittel sowie Knowhow nötig sind.

4 Weiteres Vorgehen

Hinsichtlich der Erarbeitung der Ausführungsbestimmungen wird folgendes Vorgehen vorgeschlagen. Dazu sind drei Phasen vorgesehen:

- Phase 1 (Vorbereitungsarbeit), bis Juni 2025 (Gegenstand dieses Antrages)
- Phase 2 (Konzept Erarbeitung Branchenstandard), bis Oktober 2025
- Phase 3 (Erarbeitung Branchenstandard), ab Oktober 2025

Phase 1

Aufgabe für die Arbeitsgruppe Branchenstandard

Die Arbeitsgruppe **Branchenstandard** soll aufgrund des Branchenstandards (aktuell in Vernehmlassung) und den bestehenden Bestimmungen des Übergangsdokuments, die Ausführungsbestimmungen durchforsten und dabei die folgenden vier Fragen beantworten:

- a) Welche der bestehenden Ausführungsbestimmungen können **unverändert** übernommen werden?
- b) Welche der bestehenden Ausführungsbestimmungen können **gestrichen** werden, weil sie überholt sind?
- c) Welche der bestehenden Ausführungsbestimmungen müssen textlich **angepasst** werden?
- d) Welche der Ausführungsbestimmungen müssen **neu** definiert werden?

Aufgabe für den KKI-Präsidenten

Der KKI-Präsident klärt ab, ob und wie weit es möglich ist, eine Finanzierung für zusätzliche Kapazitäten zur Erarbeitung der Ausführungsbestimmungen zu erhalten, wenn die Auslegeordnung (Phase 1) ergibt, dass dies nicht im bisherigen Milizsystem bewältigt werden kann.

Phase 2

Aus den Rückmeldungen der Vernehmlassung des Branchenstandards, der Auslegeordnung für die Ausführungsbestimmungen durch die Arbeitsgruppe Branchenstandard sowie den Abklärungen des KKI-Präsidenten hinsichtlich Finanzierung zusätzlicher Kapazitäten, wird ein «Vorgehenskonzept» zur finalen Erarbeitung der Ausführungsbestimmungen erstellt.

Phase 3

Umsetzungsphase und Erarbeitung der Ausführungsbestimmungen.



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI beauftragt

- 1) die Arbeitsgruppe Branchenstandard bis zur KKI-Sitzung vom 25.06.2025 die Fragen zu beantworten,
 - a) welche der bestehenden Ausführungsbestimmungen unverändert übernommen werden können;
 - b) welche der bestehenden Ausführungsbestimmungen gestrichen werden können, weil sie überholt sind;
 - c) welche der bestehenden Ausführungsbestimmungen textlich angepasst werden müssen;
 - d) welche der Ausführungsbestimmungen neu definiert werden müssen;
- 2) den KKI-Präsidenten mit der Abklärung, ob und wie weit es allenfalls möglich ist, eine Finanzierung für zusätzliche Kapazitäten zu erhalten.

Weiterentwicklung Kommunikation Ereignisgrund Personenunfall

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 26.02.2025			
Traktandum-Nr.:	08			
Herkunft / Verfasser:	Michel Reuteler, michel.reuteler@bls.ch, Tel. 079 411 46 94			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

2024 wurde die Kommunikation zum Ereignisgrund Personenunfall überarbeitet (Siehe Antrag «Kommunikation Ereignisgrund Personenunfall (PU), 28.02.2024) und durch die KKI verabschiedet. Eine der vielen Anpassungen aus dem genannten Antrag aus 2024 konnte sich in der Praxis nicht bewähren.

«... Im direkt betroffenen Unfallzug soll vom Personal in einer mündlichen Durchsage der Grund «Personenunfall» kommuniziert werden ...»

Eine mündliche Durchsage durch das Personal, während einer solchen Stresssituation hat sich als nicht immer praktikabel erwiesen.

2 Weiterentwicklung der Regelung

Aufgrund der gesammelten Praxiserfahrungen schlagen wir eine Anpassung der Regelung vor. Nebst einer mündlichen Durchsage soll es auch erlaubt sein lediglich eine Audioaufnahme abzuspielen. Die bestehende Passage wird wie folgt erweitert (*grün* markierter Text):

«...Im direkt betroffenen Unfallzug soll vom Personal in einer mündlichen Durchsage *oder mittels automatischer Durchsage* der Grund «Personenunfall» kommuniziert werden...»

3 Weiteres Vorgehen

Aufgrund der minimalen Anpassungen möchten wir auf eine koordinierte Einführung verzichten und beabsichtigen eine möglichst rasche Anwendung in der Praxis.



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) gibt die Anpassung der aufgeführten Passage für die Kommunikation mit dem Ereignisgrund Personenunfall frei;
- 2) beauftragt die Arbeitsgruppe Branchenstandard mit der Anpassung des «Anhang Ereignistexte», Abschnitt 1.2.3.;
- 3) beauftragt die Geschäftsstelle KKI mit der Kommunikation dieser Anpassung im nächsten KKI-Newsletter.