PROTOKOLL

***über die Sitzung der Kommission Kundeninformation Verkehr***

vom 18. Mai 2016

RBS, Tiefenaustrasse 2, 3048 Worblaufen

**Mitglieder**

|  |  |
| --- | --- |
| Ulrich Reinert, RBS (Präsident)  Mathias Zollinger, SBB (Vizepräsident)  Jürg Lüthi, JB  Jürg Lehmann, STI  Markus Dössegger, BLS  Reto Rieder, ZVV  Hanspeter Oprecht, BAV | François Longchamp, TL  Philipp Sutter, VBSG  Werner Fritschi, Thurbo  Jean-Marie Cotting, PAG  Didier Burgener, VöV ch-direct  Claude Begert, VöV ch-direct  Regula Kunz, VöV ch-direct (Protokoll) |

**Gäste** Stefan Galli, AÖV Kanton Bern (Traktandum 9)

**Entschuldigt** Reto Steiner, VöV ch-direct

**Nächste Sitzung:** 31. August 2016, 13.00 Uhr bei den Jungfraubahnen in Interlaken

Inhaltsverzeichnis

[1 Begrüssung & Genehmigung Protokoll vom 27. Januar 2016 2](#_Toc450816173)

[2 Personelles 2](#_Toc450816174)

[3 Info aus dem Management Board 2](#_Toc450816175)

[4 Aktueller Stand der VAböV per 1.7.2016, Vorgaben Lesbarkeit /Kontrast/ Schrift 3](#_Toc450816176)

[5 V580 Werkstatt: 4](#_Toc450816177)

[6 V580 Weiteres Vorgehen /mittelfristige Planung allfällig neuer Produkte 5](#_Toc450816178)

[7 Arbeitsgruppe Harmonisierung der Verkehrsmittel (Zwischenstand) 6](#_Toc450816179)

[8 Prozessuale Vereinheitlichung Austausch Echtzeitdaten 6](#_Toc450816180)

[9 Referat: Standardisierung Liniennetz- und Zonenpläne im Kanton Bern 7](#_Toc450816181)

[10 Echtzeit NAV, Varia, Schnittstellen KIT 7](#_Toc450816182)

[Pendenzenliste Kommission Kundeninformation Verkehr (KKV) 9](#_Toc450816183)

# Begrüssung & Genehmigung Protokoll vom 27. Januar 2016

Ueli Reinert begrüsst die Sitzungsteilnehmenden in Worblaufen. Das Protokoll vom 27. Januar 2016 wird genehmigt und verdankt.

Stefan Galli wird bei der heutigen Sitzung als Gast beiwohnen. Er hält ein Referat zum Thema Standardisierung Liniennetz- und Zonenpläne im Kanton Bern.

# Personelles

Aufgrund interner Veränderungen bei ch-direct werden die personellen Zuständigkeiten neu aufgeteilt. Neu wird ch-direct durch Claude Begert anstelle von Reto Steiner vertreten. Für die Sekretariatsarbeiten ist Regula Kunz zuständig. Didier Burgener verlässt den VöV.

Werner Fritschi möchte aufgrund der Übernahme der Unternehmens-Kommunikation bei Thurbo den Sitz in der KKV an Jean-Christophe Thieke (Thurbo) weitergeben. Den Antrag wird er in der nächsten KKV-Sitzung zuhanden StAD stellen. Von anderen TU’s sind momentan keine Begehren für einen Sitz in der KKV bekannt.

Bei der Verabschiedung von Didier Burgener wird seine grosse und gute Arbeit für die Kommission und ihren Arbeitsgruppen gewürdigt. Seinem Antrieb ist es auch zu verdanken, dass die V580 erarbeitet werden konnte. Didier bedankt sich für die spannende und lehrreiche Zeit.

**Entscheid**

*Claude Begert wird dem StAD einstimmig als Nachfolger für Reto Steiner (resp. Didier Burgener) zur Wahl empfohlen.*



# Info aus dem Management Board

**Beschrieb**

Mathias Zollinger informiert über die zweite Management Board-Sitzung vom 18.05.2016.

Das Management Board befindet sich immer noch in der Aufbau-/Findungsphase. Der Schwerpunkt der Sitzung war die Weiterentwicklung der KI-Systeme: INFO+, CUS Didok, KUBUS.

Diskutiert wurde über die Gesamtarchitektur der Datendrehscheiben und über den Datenaustausch, der nur über CUS und nicht zwischen den DDS erfolgen soll (siehe Beilage).

Die Open Data Plattform, soll im Dez. 2016 in Betrieb gehen. Man ist zurzeit an der Ausschreibung für die Entwicklung.

Nächstes Management Board ist am 13.Oktober 2016.

**Diskussion**

Ueli Reinert erachtet es als wichtig, die Zuständigkeiten zwischen Management Board, KIT und KKV klar zu regeln. Das Management Board soll dabei die strategisch-politischen Aspekte einbringen resp. vorgeben, fachliche Detailfragen der Architektur sind besser in der KIT zu behandeln.

Mathias Zollinger bekräftigt, dass zu klären ist, welche Kommission genau zuständig ist. CUS als Bestandteil im Management Board ist kein KIT-Thema.

Er bietet an, jeweils die Unterlagen aus den Management Board Sitzungen zur Verfügung zu stellen resp. auf der VöV/ch-direct-Plattform unter KKV abzulegen.

**

# Aktueller Stand der VAböV per 01.07.2016 Vorgaben Lesbarkeit/Kontrast/ Schrift

**Beschrieb**

Hanspeter Oprecht berichtet über den aktuellen Stand der neuen VAböV per 1.7.2016, welche europäische Bestimmungen der TSI PRM und zugehörige EN übernimmt.

Allgemeine Informationen sind online abrufbar unter:

<https://www.bav.admin.ch/bav/de/home/themen/alphabetische-themenliste/barrierefreiheit.html>

Per 01.07.2016 werden Änderungen der UVEK-Verordnung über die technischen Anforderungen an die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VAböV) sowie der Ausführungsbestimmungen zur Eisenbahnverordnung (AB EBV) in Kraft gesetzt. Die neue VAböV ist ab dann unter „Themen A-Z“ zu finden.

Aktuell ist die neue VAböV mit allen Richtlinien gültig ab 01.07.2016 abgelegt unter:

<https://www.bav.admin.ch/bav/de/home/aktuell/medienmitteilungen.msg-id-61393.html>  
(Medienmitteilung vom 18.04.2016).

Darin sind unter Artikel 4 und 5 bezüglich „optische Eigenschaften“, „Kontraste“ und „akustische Kundeninformation“ die jeweiligen Referenzen zu den internationalen Dokumenten FprEN 16584-**1**:2015 bis FprEN 16584-**3**:2015 angegeben.

Ebenfalls auf den 01.07.2016 setzt das BAV eine Richtlinie zum Eisenbahn-Fernverkehr in Kraft (betrifft heute nur die SBB). Diese schreibt vor, dass im Eisenbahn-Fernverkehr mindestens ein Zug mit Niederflur-Einstiegen pro Stunde und Richtung angeboten werden muss. Diese Vorschrift ist spätestens ab Anfang 2024 einzuhalten.

Allgemeine Informationen durch Hanspeter Oprecht:

* Mit den Erläuterungen des Instituts für Optometrie, verfügbar ab 01.07.2016 auf D und F unter [www.bav.admin.ch/mobile](http://www.bav.admin.ch/mobile) wird es möglich sein, diese bei Monitorbeschaffungen als Hilfestellung zu gebrauchen.
* Es wird viel mit Tabellen gearbeitet, damit alle wichtigen Daten auf einen Blick sichtbar sind.
* Da die Homepage vom BAV ein neues Layout hat, funktionieren diverse Links in den Dokumenten auf der VöV-Homepage nicht mehr. Wird durch VöV angepasst.

# V580 Werkstatt:

**5.1 Vernehmlassung dynamische Anzeigen an und in Fahrzeugen**

Claude Begert und Didier Burgener informieren über die Vernehmlassung des übergeordneten Produktes „Optisch-dynamische Anzeigesysteme“. Davon waren die Kapitel 1 – 4 zur Vernehmlassung aufgeschaltet.

* Das Dokument wurde nur 40 Mal heruntergeladen.
* Es ging nur von Bernmobil eine Rückmeldung ein.
* Das eingereichte Arbeitspapier von RIV / F. Longchamp wird ebenfalls als Rückmeldung während der Sitzung abgehandelt.



Aufgrund der Rückmeldungen werden folgende Punkte noch angepasst resp. wie folgt erklärt und bestätigt:

**Thema Uhr**

**Kapitel 2.3 wird belassen.** Es existiert keine übergeordnete Vorschrift, welche Anzeige verwendet werden soll. Die Art der Anzeige soll den TU’s daher (mit einer Empfehlung zu Hilfiker) freigestellt sein. Zentral ist, dass der Fahrgast erkennt, ob es sich um eine Abfahrtszeit/Sollzeit handelt, oder um die aktuelle Zeit.

**Thema Zeitangabe bei Anschlüssen (Input RIV)**

**Kapitel 3.6, Abschnitt 3 wird ergänzt:** Vorzugsweise nur bei Nahverkehr sind auch Intervallanzeigen möglich. Auf eine Kombination von zeitgebundenen Anzeigen und Intervallanzeigen auf demselben Bildschirm ist jedoch zu verzichten. Layoutmässig ist eine Anlehnung an Haltestellenanzeiger (Kap. 5.3) anzustreben.

Hintergrund: Diverse TU’s / Verbünde wie BVB, VBSG, ZVV, RIV bilden ebenfalls Intervallanzeigen ab oder nehmen das Thema wiederholt auf. Ueli Reinert stellt fest, dass die KKV in der Vergangenheit eventuell zu strikt mit dem Thema umgegangen ist. Gemäss ihm und Mathias Zollinger wird jedoch keine erneute Arbeitsgruppe benötigt.

**Thema chronologische Darstellung (Input RIV)**

**Kapitel 3.6, Abschnitt 1 wird belassen.** Die KKVbestätigt einstimmig, dass Anschlüsse zwingend chronologisch von oben nach unten dargestellt sein müssen.

**Thema Gleisangabe auf MFA-Bildschirm**

**Bild auf Seite 8, es wird ergänzt:** Gleisangaben auf der Perlschnur sind optionale Angaben, die dargestellt werden können, falls die Daten verfügbar sind und dies gewünscht wird, resp. ein Mehrwert für den Fahrgast darstellt. (Die Angabe „Halt auf Verlangen“ ist zwingend)

**Thema Umsteigeanschlüsse auf andere Linien**

**Bild Seite 10, es wird ergänzt**: Die Darstellung von Verkehrsmittel-Piktogrammen resp. Linien-

nummern ist optional.

**Thema ausfallende Verbindungen (Input RIV)**

Die KKV hält einstimmig fest, dass bei ausfallenden Verbindungen die Abfahrtszeit nicht durchgestrichen werden soll. Falls die Verbindung trotzdem auf dem Anschlussbildschirm dargestellt werden soll, genügt eine Angabe im Feld „Bemerkung“. Wird im Dokument nicht erwähnt.

**Thema Darstellung von Haltestellenbezeichnungen**

Jürg Lehmann stellt die Frage, ob der Ortsname bei Linienverlaufsanzeigen mit mehreren Haltestellen im selben Ortsteil immer abgebildet werden muss? Es bräuchte eine verbindliche Regelung.

Ueli Reinert stellt fest, dass das Thema bei der nächsten Überarbeitung in die V580 (Teil „Grundnorm“) einfliessen soll und mit dem BAV abgesprochen werden muss. Dabei geht es auch um die Frage, ob Orts- oder Gemeindenamen verwendet werden sollen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Neue Pendenz** | **Thema** | **Termin** | **Zuständig** |
| 36 | **Themenspeicher: Darstellung Ortsnamen auf Perlschnur** | 31.08.16 | Begert |

**Thema Anschlussbildschirm als Wechselanzeige (Input RIV)**

**Kapitel 3.9 wird belassen.** François Longchamp stellt fest, dass bei Fahrzeugen mit nur einem Bildschirm nicht alle Anschlüsse dargestellt werden können. Deshalb hat RIV eine Wechselanzeige ins Auge gefasst.

Begründung: Ab dem Zeitpunkt der Aufschaltung der Anschlüsse bis zur Haltestelle bleibt im Nahverkehr meist nur wenig Zeit, speziell aufgrund der kurzen Haltestellendistanzen. Daher ist auf Wechselanzeigen zu verzichten. Es besteht die Möglichkeit, Anschlüsse nach Verkehrsmittel gefiltert auf zwei Bildschirmen getrennt oder priorisiert auf einem Bildschirm darzustellen. Beispiel Zürich HB: bei SBB werden nur Zuganschlüsse gezeigt, im Tram werden nur Tram-/Bus-anschlüsse gezeigt.

Ueli Reinert und Hanspeter Oprecht halten fest, dass man mit den Produkten „Best Practice“ abbildet. Bilder sind als Soll-Zustand zu verstehen. Der Anspruch der KKV ist, dass die Empfehlung so gut ist, dass sich die überwiegende Mehrheit der TU’s daran halten.

**5.2 Dynamische Anzeigen an Haltestellen**

**Beschrieb**

Reto Rieder informiert über den aktuellen Stand des Produktes ab Kapitel 5. Es wurden nochmals Anpassungen gemacht. Es mussten Kompromisse eingegangen werden. Vereinzelt muss noch Bildmaterial angepasst werden. Die Arbeitsgruppe möchte mit dem Dokument in die Vernehmlassung geben.

**Entscheid**

*Das Kapitel „dynamische Anzeigesysteme an Haltestellen“ wird fertiggestellt, übersetzt und danach via Website der V580 in die Vernehmlassung geschickt.*

**5.3 Statische Anzeigen an Haltestellen**

**Beschrieb**

Philipp Sutter informiert, dass das Dokument noch nicht „vernehmlassungsreif“ ist.

Ueli Reinert: Bezüglich Haltestellentafeln im Schienenverkehr kann auf das SBB-FIS verwiesen werden.

Didier Burgener meint, die untergeordneten Themen sind relativ breit gefächert. Es bietet sich an, dass man die Haltestellentafeln und die Lininennetzpläne trennt.



# V580 Weiteres Vorgehen/mittelfristige Planung allfällig neuer Produkte

**Beschrieb**

Welche Themen will man künftig in der KKV in welcher Reihenfolge und Priorisierung bewirtschaften? Beispiel: Haltestellenbezeichnungen, gedruckte Fahrpläne, akustische Infos, Austausch von Störungsmeldungen usw. Was für Arbeitsgruppen sollen gebildet werden, wer hat Ressourcen?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Neue Pendenz** | **Thema** | **Termin** | **Zuständig** |
| 35 | **Weiteres Vorgehen / Mittelfristplanung**:  - was für KKV Themen / Produkte / Bedürfnisse? - welche Themen bewusst nicht angehen? - Priorisierung?  - Terminplan? - Ressourcen / Zuständigkeiten / Arbeitsgruppen? | 31.08.16 | Alle |

Hanspeter Oprecht hält das Thema „Akustische Kundeninformationen“ für ein sehr anspruchsvolles Thema. Hier würde bereits eine gewisse Vereinheitlichung der Begriffe („Textbausteine“) einen Nutzen bringen.

# Arbeitsgruppe Harmonisierung der Verkehrsmittel (Zwischenstand)

**Beschrieb**

Claude Begert: Am 10.05.2016 hat die letzte Sitzung der Arbeitsgruppe stattgefunden. Der Entwurf wurde nochmals durchgegangen. Die Klassifizierung der Verkehrsmittel auf Stufe 1 und Stufe 2 ist grundsätzlich ok.

* Internationale Zugkategorien werden aufgrund der Komplexität nicht miteinbezogen (durch eine Änderung der bestehenden Bezeichnung liessen sich diese Züge nicht mehr verkaufen)
* Eine Übersicht aller international zur Verfügung stehenden Kategorien wurde angeschaut. Diese kann jedoch nicht 1:1 für die Schweiz übernommen werden.
* Die Bezeichnung ICN wird aussterben. „Neigetechnik“ soll als Attribut mitgeliefert werden.
* Die heutigen Bezeichnungen BEX, GEX und VAE (Marketing-/Produktenamen) sollen auf Stufe zwei durch eine entsprechende, bereits bestehende Kategorie oder durch eine neu aufzunehmende Kategorie „Touristischer Zug“ ersetzt werden.
* Marketing-/Produktenamen wie (BEX, GEX, VAE…) sollen auf einer Stufe 3 eingeliefert werden können. Auch neue Marketingnamen sind möglich.
* Pendent ist noch die Umsetzung der Piktogramme Metro und Kabinenbahn. Anmerkung Ueli Reinert: Piktogramme sind keine Bilder, sondern abstrakte Symbole. Bei neuen Piktogrammen sollte die graphische Sprache des vorhandenen FIS übernommen werden. So ist z.B. die Metro wie alle anderen Verkehrsmittel von der Seite darzustellen.
* Park & Ride, Bikesharing, Taxi etc. sollen als Point of interests POI dargestellt werden (z. B. Piktogramme auf Kartenmaterial bei entsprechender Haltestelle)
* Das Taxi-Piktogramm kann nebst POI auch als Verkehrsmittel (Abendtaxi etc.) verwendet werden (noch pendent).
* Nachtnetze sollen in Verkehrsmittelkategorie speziell abgebildet werden und z. B. durch ein zusätzliches „N“ gekennzeichnet werden (allenfalls anderes Verkehrsmittel und Linienweg nachts). Es soll jedoch nicht für das Attribut Zuschlag stehen, da in der Schweiz verschiedene Nachttarife gelten (noch pendent).



# Prozessuale Vereinheitlichung Austausch Echtzeitdaten

**Beschrieb**

Jean-Marie Cotting präsentiert kurz das Dokument und fragt, ob Flughöhe und Stossrichtung OK sind.

Jürg Lehmann fragt, ob ein Abgleich mit Open Data gemacht wurde. Die Vorgaben für das Störungsmanagement sollte auf der Open Data Plattform sowie in diesem Dokument dasselbe sein. Gemäss Jean-Marie Cotting ist der Austausch von Störungsmeldungen noch kein Thema.

Qualität Echtzeitdaten: Es werden grundsätzlich „Echtzeitdaten“ erwartet. Wenn aber keine aktive Disposition auf einer Leitstelle vorhanden ist oder Fahrwegdispositionen nicht bewirtschaftet werden können, werden die Echtzeitdaten immer Abweichungen zum Ist-Zustand aufweisen. Echtzeit ist nie sekundengenau.

Aufgrund der Diskussion werden folgende Punkte noch angepasst, resp. wie folgt erklärt und bestätigt.

**Kapitel 2.2: Thema Echtzeitdaten bei Seilbahnen und Schiffen**

Didier Burgener: Müssen alle gemäss der Zielformulierung Echtzeitdaten einliefern? Eine Möglichkeit soll sein, nur die Betriebssituation „in Betrieb“ oder „ausser Betrieb“ einzuliefern.

Jürg Lüthi findet diesen Weg richtig und sinnvoll.

Ueli Reinert findet die Tabelle gut – die Logik der Zeitangaben „>15 Min.“ und „<15 Min.“ soll noch überarbeitet werden.

**Kapitel 2.2.1** wird angepasst – Variante 1 wird gestrichen. „Der pauschale Schwellenwert wird *grundsätzlich* auf 2 Minuten festgelegt. Situativ können auch höhere *oder tiefere* Schwellenwerte genutzt werden.“

Hintergrund: Die Variante 2 soll eine flexible Lösung und der TU eine Wahlmöglichkeit bieten.

Akustische Informationen nach 2 Minuten werden als zu früh erachtet (Pufferzeiten / Zeitvergleichstationen). Ueli Reinert bevorzugt eine individuelle Lösung je nach Situation.

**Entscheid**

Weiterer Workshop mit Zuständigen (versch. TU’s) zur weiteren Ausarbeitung durchführen



# Referat: Standardisierung Liniennetz- und Zonenpläne im Kanton Bern

Kurzer Erfahrungsbericht zum Thema Projekt öV-Liniennetzplan Kanton Bern von Stefan Galli, AÖV Kanton Bern. Vielen Dank für die aufschlussreiche Präsentation.



# Varia

Jean-Marie Cotting: Im Hinblick auf die durch das BAV vorgeschriebenen Testkunden wurde die Frage gestellt, ob der Name/Personalnummer des Fahrers auf der MFA bei der Perlschnur angezeigt werden kann (Beispielbild von Liechtenstein). Gibt es andere TUs welche allenfalls die gleichen Überlegungen anstellen? Soll das Thema z.B. in der V580 aufgenommen werden?

Ueli Reinert: Es gibt keine schweizweite Regelung und ist personalrechtlich und vor dem Hintergrund des Datenschutzes zu bewerten. Deswegen ist es kein Thema für die KKV.



Aus Zeitgründen werden die Themen Echtzeit NAV und Schnittstellen KIT auf die nächste Sitzung verschoben.

Für das Protokoll

18. Mai 2016

Regula Kunz

Tarifmanagerin

ch-direct

# Pendenzenliste Kommission Kundeninformation Verkehr (KKV)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nr.*** | ***Datum*** | ***Geschäft/Thema*** | ***Massnahme/Ziel*** | ***Bearbeitung*** | ***Zustän­digkeit*** | ***Termin*** | ***Status*** |
| 13 | 11.11.2014 | DFI-Anzeiger + Monitore in den Fahrzeugen | Vernehmlassen bzw. in Kraft setzen | AGr DFI-Anzeiger + Monitore in Fz. | Claude Begert  Reto Rieder | laufend | offen |
| 24 | 14.09.2015 | Übersicht zur prozessualen Vereinheitlichung vom Austausch Echtzeitinfos | Standard erarbeiten | Jean-Marie Cotting | Jean-Marie Cotting | Mitte 2016 | offen |
| 29 | 12.11.2015 | Workshop Echtzeitdaten vorantreiben, ggf. Zusammenarbeit mit BAV aufgleisen | Wissenstransfer ermöglichen | Didier Burgener | Didier Burgener | 30.12.2015 | sistiert |
| 32 | 27.01.2016 | Harmonisierung Verkehrsmittel mit KIDS erarbeiten | Standard für den öV Schweiz erarbeiten | Claude Begert | Claude Begert | laufend | offen |
| 33 | 27.01.2016 | Arbeitsgruppe „statische Anzeigen an Haltestellen“ | Entwurf fertigstellen | Claude Begert | Philipp Sutter | August 2016 | offen |
| 35 | 18.05.2016 | Darstellung Ortsnamen auf Perlschnur und weitere Produkten | Grundnorm erweitern |  | Claude Begert | 31.08.2016 | offen |
| 36 | 18.05.2016 | Weiteres Vorgehen / Mittelfristplanung KKV |  | Alle | Claude Begert | 31.08.2016 | offen |

Stand: 20. Mai 2016 / VöV – Claude Begert