

# BehiG@Branche Regeltermin

SBB & Q\_PERIOR

Bern/ Hybrid, 11.12.2023

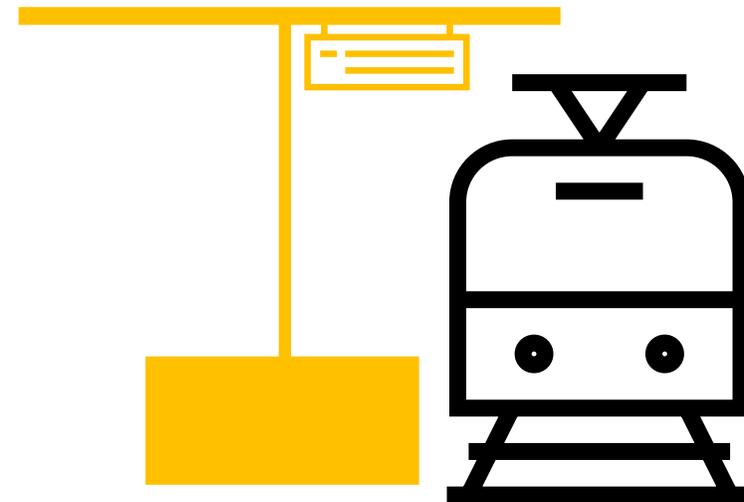
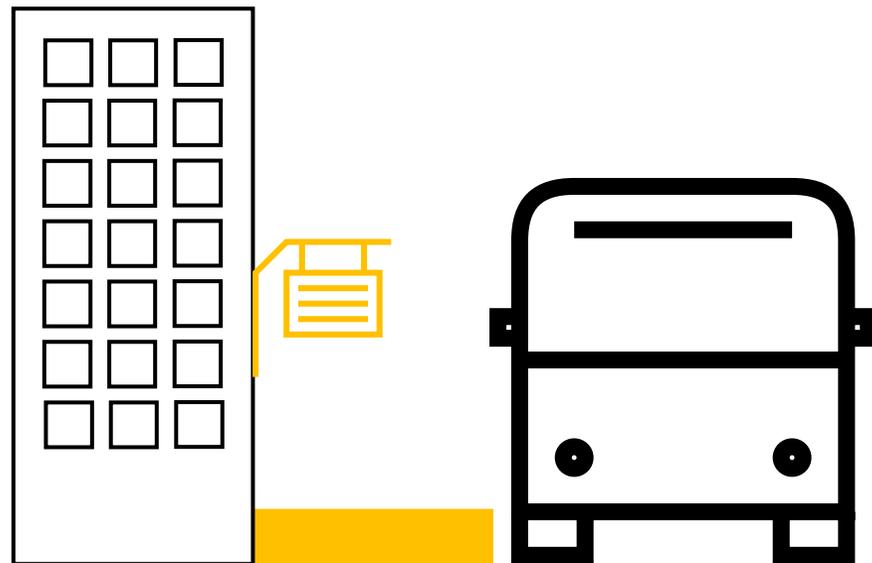


# Agenda

1. BehiG Daten: Bestandsaufnahme, Datenqualität & Fehlerkorrektur
2. Klarstellung: BehiG-Konformität durch Hilfestellung durch Personal
3. Verrechnungsvereinbarungen mit Städten & Gemeinden
4. Informationen zu Vorgehen in BehiG-Belangen
5. Einblick in AMO
6. Ausblick 2024 & Varia

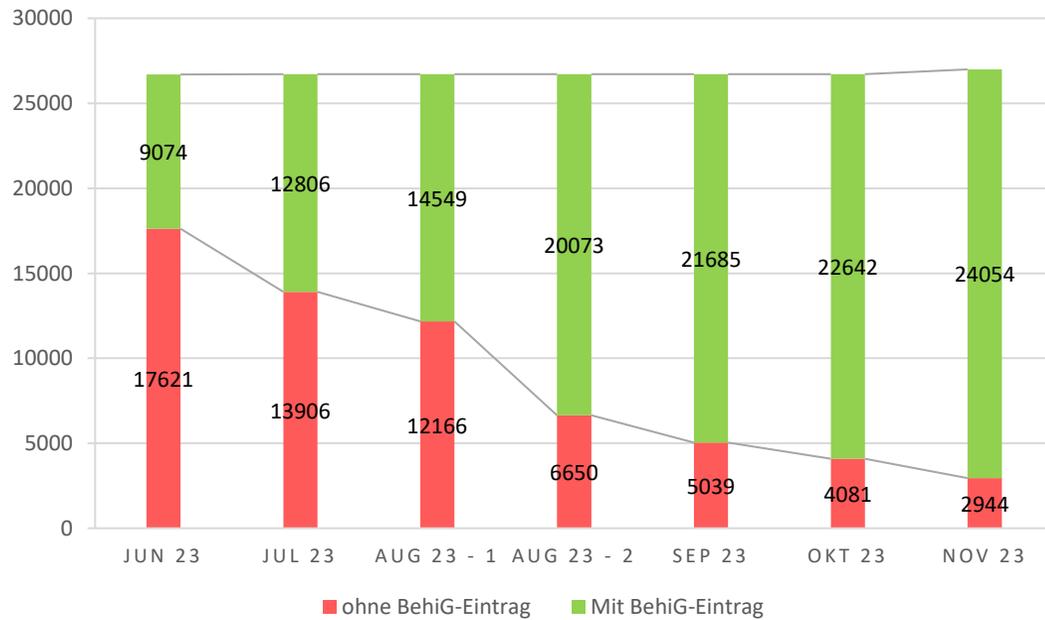
# **BehiG Daten: Bestandsaufnahme, Daten- qualität & Fehlerkorrektur**

# BehiG Daten – Infrastruktur

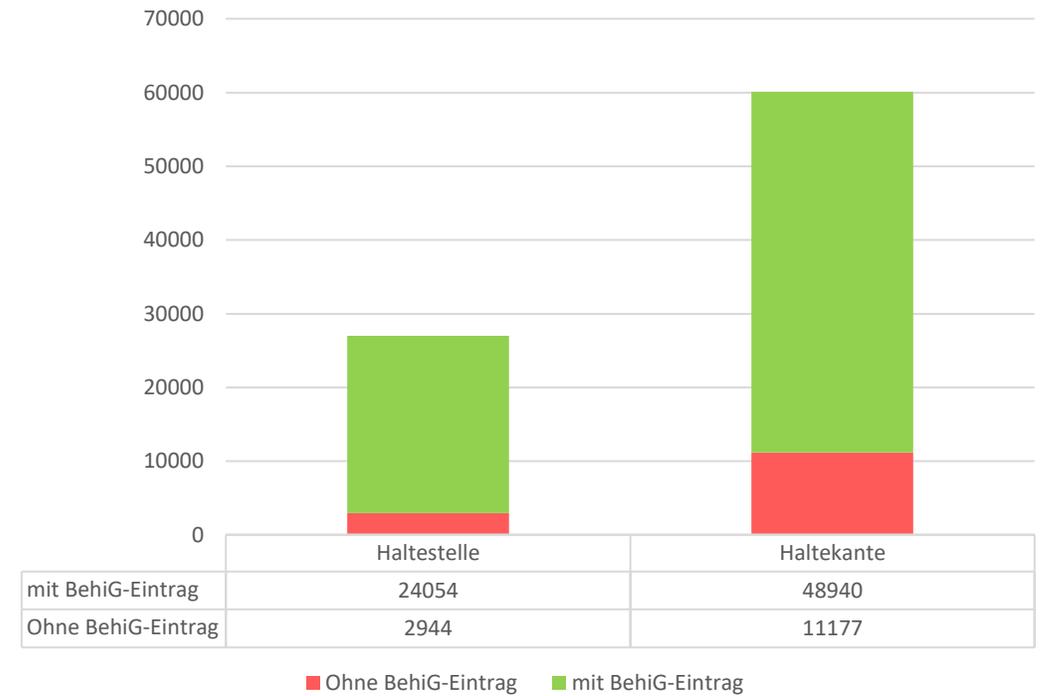


# BehiG Bestandsaufnahme – Erfassungsfortschritt

## HALTESTELLEN



Stand: 27.11.2023

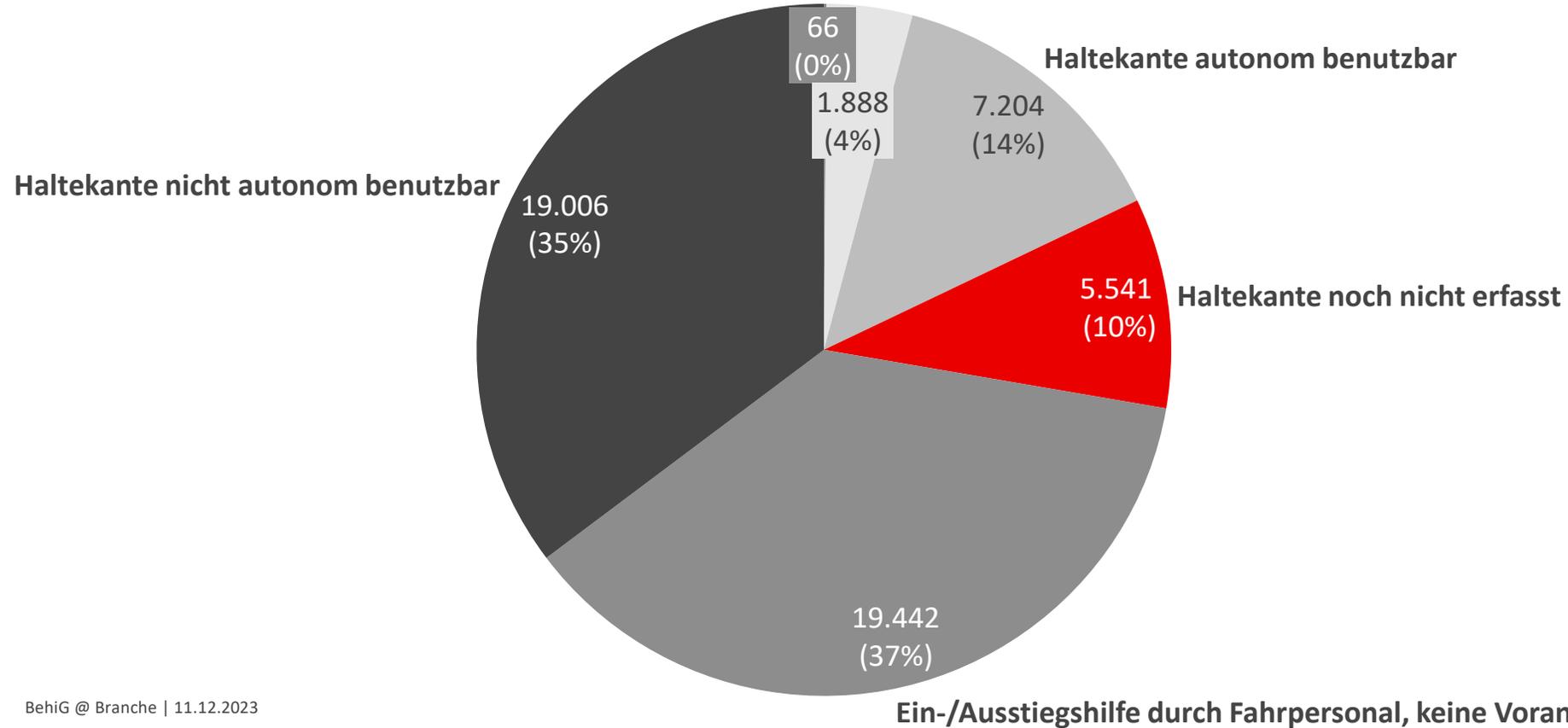




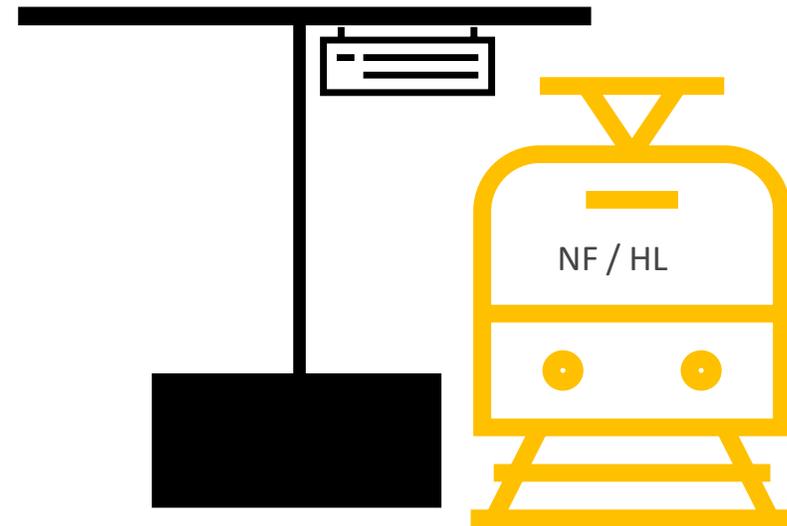
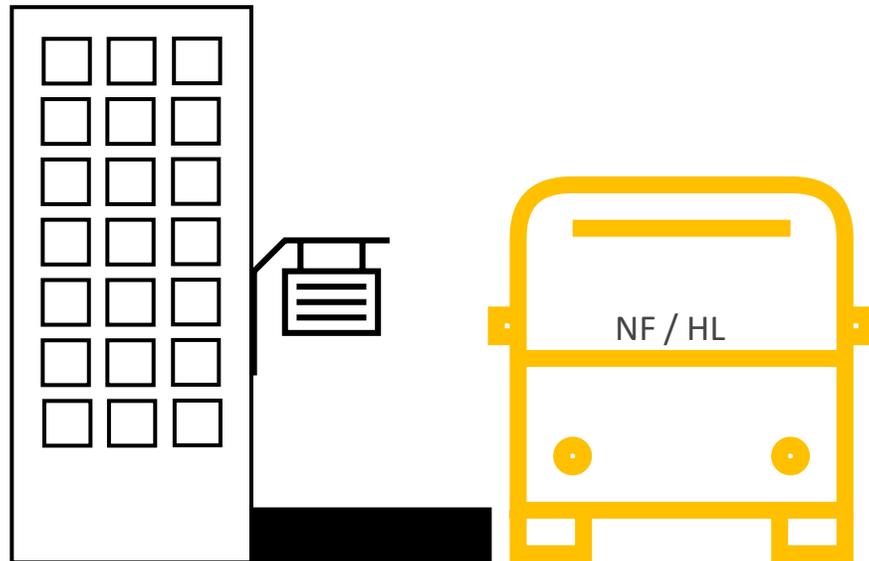
# BehiG Bestandsaufnahme – Didok Erfassungsfortschritt

Stand: 08.12.2023

Fehler in "abgeleiteter Bewertung der Haltekante" Ein-/Ausstiegshilfe durch Personalfeststellung, Voranmeldung nötig



# BehiG Daten – Verkehrsmittel



# BehiG Daten – Fahrtattribute / «Verkehrsmittel»

Für jede Fahrt: Attribut/Servicemerkmal NF oder HL – Link DE

RV HRDF 5.40.41 v2.0.5+, Kapitel 7

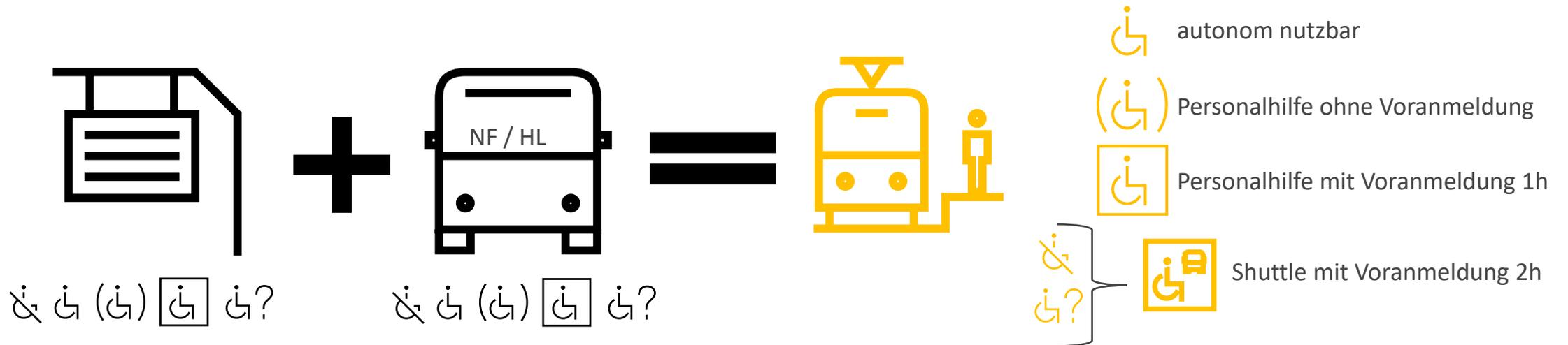
\*Z 095212 000801 001  
\*G B 8583627 8583623  
\*A VE 8583627 8583623 051926  
**\*A [NF|HL]** 8583627 8583623  
\*I RN 000023399  
\*L 952 8583627 8583623  
[...]

RV VDV453, Kapitel 6.1.9

[...]  
<FahrzeugTypID>TRM</FahrzeugTypID>  
<ServiceAttribut>  
    <Name>**NF|HL**</Name>  
    <Wert>**1**</Wert>  
</ServiceAttribut>  
</IstFahrt>



# BehiG Daten – Kommunikation in der Fahrplanauskunft



Anruf im CCH – 0800 007 102



# Datenkorrektur: Prüfung des neuen Bfr-Status ‚Shuttle‘

**Hinweis:** Ab 12.12.23 live auf sbb.ch



<https://int-www.sbb.ch/de>

Von Bern Bümpliz  
Nach Wahlendorf, Wendeplatz  
Di, 12.12.2023 10:26 Ab An Einstellungen

**Barrierefreie Verbindung.**  
Verbindungen für barrierefreies Reisen anzeigen.

Alle Verbindungen anzeigen  
♿ (♿) ♿ (♿)

Nur Verbindungen ohne Shuttle  
♿ (♿)

Nur Verbindungen ohne Voranmeldung  
♿ (♿)

Nur Verbindungen ohne Hilfe  
♿

Zurücksetzen Übernehmen

Bern Bümpliz Nord → Wahlendorf, Wendeplatz  
Di, 12.12.2023, 46 min  
10:34 — 11:20  
Billette ab CHF 4.20

Bern Bümpliz Nord Karte anzeigen >

10:34 Bern Bümpliz Nord Gleis 5  
Mit Personnalhilfe ein-/aussteigen, vorher anmelden  
S51 1. ♿ 2. ♿  
Richtung Bern

10:40 Bern Gleis 13  
Mit Personnalhilfe ein-/aussteigen, vorher anmelden

6' Fussweg Karte anzeigen >

10:50 Bern, Hauptbahnhof Kante V  
Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen  
B 104  
Richtung Wahlendorf, Wendeplatz  
NF

11:20 Wahlendorf, Wendeplatz  
Mit Shuttle zur barrierefreien Haltestelle, vorher anmelden

## Wenn Testfälle nicht das erwartete Ergebnis ergeben:

1. Fahrten haben im Soll kein Attribut Niederflur
2. SLOID sind auf den Fahrten nicht gepflegt
3. Keine oder falsche Daten in BehiG Bestandsaufnahme auf Halt/Haltekante gepflegt
4. Bfr-Status werden nur für die nächste 20 Tage in der Zukunft berechnet

# Datenkorrektur: Falschen Status entdeckt?

- ① Prüfe die Daten der BehiG-Bestandsaufnahme
  - Eigene Haltestellen/-kanten in DiDok
  - Andere Haltestellen/-kanten hier: [LINK](#)
- ② Prüfe die Fahrplandaten
  - Eigene Planung und Sollfahrplan
- ③ Wenn beides korrekt ist und das Ergebnis am nächsten Tag noch „falsch“ ist, dann
- ④ Kontaktiere [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch)

Eine gute Reiseplanung in AMO ist daher nur möglich, wenn möglichst viele Informationen hinterlegt wurden.

**Obligatorisch für die Ausweisung der korrekten Symbole/ Bfr-Status:**

- NEUE Haltestellen müssen umgehend in Didok erstellt/aktiviert werden
- Die Betriebliche Bezeichnung muss korrekt erfasst sein (2 Ziffern)
- Für das Verkehrsmittel ist das Attribut *Niederflur* (NF) oder *Hublift* (HL) anzugeben
- Shuttles müssen auf Ebene Haltestellen UND Haltekanten hinterlegt sein

# Status der Einlieferung von Shuttle-Daten

**Hinweis:** Einsendeschluss für die Shuttle-Excel ist der 11.12.23.

 Für **88%** der mit ‚Shuttle‘ ausgewiesenen Haltestellen sind Shuttle-Excel eingegangen (vorbehaltlich ausstehender Didok-Einträge; Berechnung anhand eingegangener Shuttle-Excel)

Ausstehende Rückmeldungen von TU: **23**



## Szenarien im Kontext Shuttle:

- (1) Auf Haltestellen mit der Hinterlegung ‚Shuttle‘ sind keine Informationen hinterlegt:  
→ Das CCH wird versuchen notdürftig einen Anbieter zu finden (! verursacht Mehrkosten)
- (2) Wenn an nicht autonomen Haltekanten keine Ersatzlösung angeboten werden kann:  
→ In Absprache mit dem Kunden wird nach einer Lösung gesucht



**Klarstellung:  
BehiG-Konformität durch  
Hilfestellung durch Personal**

# Hilfestellung durch das Fahrpersonal gilt zwar bereits als Ersatzlösung, ist aber BehiG-konform.

**Aussage:** *“Nur wenn ein Fahrgast im Rollstuhl vollkommen selbständig in den Bus «ein- und aussteigen» kann, sind die BehiG-Vorgaben erfüllt. Wenn der Busfahrer die Rollstuhlrampe ausklappen muss, gilt die Haltestelle schon nicht mehr als BehiG-konform.“* **ist Falsch**



## Auszug aus dem VbÖV:

-  **2. Kapitel: Funktionale Anforderungen**
-  **Art. 3 Grundsätze**

<sup>1</sup> Behinderte, die in der Lage sind, den öffentlichen Raum autonom zu benützen, sollen auch Dienstleistungen des öffentlichen Verkehrs autonom beanspruchen können.

<sup>2</sup> Soweit die Autonomie nicht durch technische Massnahmen gewährleistet werden kann, erbringen die Unternehmen des öffentlichen Verkehrs die erforderlichen Hilfestellungen durch den Einsatz von Personal.

<sup>3</sup> Die Unternehmen des öffentlichen Verkehrs verzichten möglichst auf eine Pflicht zur Voranmeldung, die nur für Behinderte gilt.

Siehe: [https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/669/de#art\\_3](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/669/de#art_3)



# **Verrechnungs- vereinbarungen mit Städten & Gemeinden**

# Status des Austausches und der Information von Städten und Gemeinden



Bearbeitung eingehender Fragen über [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch)



Informationen und Shuttle Q&A in einem OneDrive:

<https://onedrive.live.com/?authkey=%21ABcOWGXR5khB5MU&id=D910ACBCE927899C%21107&cid=D910ACBCE927899C>



Stimmungsbild: Rückmeldungen von Städten und Gemeinden



Zweite Informationsveranstaltung vorauss. im Februar 2024



Fragen können an uns weitergeleitet werden



# Informationen zu Vorgehen in BehiG-Belangen

# Standards operative Umsetzung Assistierte Mobilität (AMO).



## Contact Center Handicap (CCH)

Öffnungszeiten: 05.00 – 24.00 Uhr

Kontaktnummer: 0800 007 102

- Das CCH ist die zentrale Stelle für Kundenanliegen rund um barrierefreies Reisen für den gesamten ÖV.
- **Koordiniert** die Informationsflüsse zum **Kunden**, den **TU** und den **Shuttle-Dienstleistern**.
- Disponiert die Hilfestellungen durch Personal der **SBB**.



## Assistierte Mobilität AMO

- Stellt eine Kundeninformation aus dem IST-Fahrplan zur Verfügung.
- Stösst automatisiert Hilfestellungen bei TU und Shuttle-Dienstleistern an.
- Ist die Dispositionsplattform für das CCH
- Beinhaltet eine App für die Mitarbeitenden für Hilfestellungen durch Personal
- Verfügt über ein digitales **Kundenanmeldeportal** mit eigenem Fahrplan.



## SBB Kompetenzzentrum Handicap

Kontakt [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch)

- Verantwortet die Angebotsplanung für Hilfe-stellungen bei der SBB, Überprüft Baustellen-konzepte und stellt das Angebot sicher
- Ist die Fachführung für die SBB Mitarbeitergruppe „Hilfestellungen durch Personal“
- Ist Ansprechpartner der Branche für Anliegen zu Hilfestellungen durch Personal
- Ist Ansprechpartner für die Shuttle-Dienstleister der SBB und verantwortet deren Qualität
- Ist Ansprechpartner für Anliegen zu Shuttle-Dienstleister der Branche



## Anmeldefristen

- **1 Stunde** für Reisen mit Hilfestellung durch Personal (bis Betriebsschluss)
- **2 Stunden** für Reisen mit Shuttlefahrten (nur telefonisch).
- Bis **23 Uhr** für Nacht- und Frühverbindungen (vor 6 Uhr morgens)



## Online-Fahrplan-Symbole

- Neues Symbol für Shuttle-Fahrten
- Es handelt sich um reine Online-Fahrplan-symbole und keine Piktogramme -> kein Aushang an Haltestellen
- Alle Symbole mit Beschriftung in 4 Sprachen im [Backup](#)



## Hilfestellungen durch Personal

- Die Verfügbarkeit von Hilfestellungen durch Personal muss während der **gesamten Betriebszeit**, für die im Fahrplan veröffentlichte Verbindungen gewährleistet werden.
- Jede TU trägt **selbst die Verantwortung** zur Sicherstellung.
- Die Information zu einer Hilfestellung erhalten die TU automatisiert aus AMO per Mail spätestens 55 Minuten vor Durchführungszeitpunkt an die gemeldete Email. <sup>19</sup> Prozess im [Backup](#).

# Standards zu Shuttle-Fahrdiensten.



## Aufgaben TU

- Verantwortet die Vertragsabschlüsse mit den Shuttle-Dienstleistern und deren Qualität.
- Verantwortet die Dateneingabe, –qualität und -mutation und meldet diese an [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch)
- Ist Rechnungsempfänger für die durchgeführten Shuttle-Fahrten und verrechnet diese nötigen-falls an die Haltestelleneigentümerin weiter.



## Kundeninformation

- KundInnen sehen im Online-Fahrplan nicht, über welche Strecke der Shuttle befördert
- Eine Anmeldung für Shuttle-Fahrten ist in einem ersten Schritt nur telefonisch möglich.
- Kund:innen werden nach Möglichkeit immer auf den alternativen ÖV gelenkt
- Vor allem bei den EVU verlängert sich die Reisezeit um mind. 30 Minuten



## Benötigte Daten

- Beförderungstrecke oder Beförderungsmodus gemäss Excel\_Vorlage
  - Treffpunkte
  - Kontakt und Adressen Shuttle-Dienstleister pro Shuttle-Haltestelle inkl. bevorzugte Kontaktform.
  - Kontakt und Adressen TU (inkl. Rechnungsadresse)
  - Die Informationen werden auch bei einer Baustelle oder vorübergehendem Shuttle-Fahrdienst benötigt.
- ! Werden Shuttle-Anbieter für Hilfestellungen (Rampe legen, Mobilift bedienen) eingesetzt, muss die Durchführung innert 1 Stunde garantiert sein.**



## Use Cases und Vorgehen

1. Kunde ist verspätet (öV oder selbstverschuldet) – Shuttle kann warten
  2. Kunde ist verspätet (öV oder selbstverschuldet) – Shuttle kann nicht warten
  3. Shuttle ist verspätet (z. Bsp. Stau)
  4. Kundenanfrage - Kein Anbieter
  5. Kein Shuttle Anbieter ist auf der Haltestelle hinterlegt
  6. Zwei Shuttle auf einem Reiseabschnitt
- Das Vorgehen in den einzelnen Use Cases ist im [Backup](#) aufgeführt.



## Entscheidungskompetenz

Bei Störungen oder „stranden“ von Kund:innen (nachts oder unzugänglichen Haltestellen) dürfen die Mitarbeit:innen vom CCH bis zu einem Betrag von CHF 500.- ohne Rücksprache mit dem Kompetenzzentrum Handicap oder den TU über eine sofortige Massnahme entscheiden.

Die TU erhalten die Meldung mit Begründung per Mail informiert.

# Generelles zu Prozessen und Kommunikation.



## Kundenrückmeldungen

- Grundsätzlich beantwortet das CCH die Kundenanfragen direkt. Bei Unklarheiten in der Beauskunftung der Reisenden, tritt das CCH mit der entsprechenden TU in Kontakt.
- Bei Kundenrückmeldungen, die nicht die SBB betreffen, werden die Kunden direkt an die Kundendienste der entsprechenden TU verwiesen.



## Digitales Anmeldesystem

- Das digitale Anmeldesystem AMO steht unseren Kund:innen ab anfangs Januar unter [swisspass.ch/handicap](https://swisspass.ch/handicap) zur Verfügung. Ein SwissPass login wird benötigt.
- Anmeldungen für Verbindungen mit Shuttle sind noch nicht möglich.



## Falsche Daten

- Falsche oder unvollständige Daten haben einen falschen Barrierefreiheitsstatus zur Folge und das CCH kann Kunden nicht korrekt beauskunften. TU werden von den entsprechenden Fachstellen informiert.
- Fehler sind möglichst rasch längstens innert 7 Tagen zu korrigieren.



## Kundenkommunikation

- Die SBB hat die Broschüre „Barrierefrei unterwegs“ erneuert. Diese kann beim Kompetenzzentrum Handicap bestellt werden.
- Die Stammkunden werden Mitte Dezember per Newsletter über die Änderungen informiert.
- Erneuerung der Trafimargekarten mit DiDok BehiG als Grunddaten ab Jan. 2024.
- Kundenanmeldeportal AMO ab Jan. 2024.



## FAQ CCH

- Für die Mitarbeitenden im CCH wurde ein FAQ erstellt. Diese wird auf Verlangen gerne zur Verfügung gestellt.



# Einblick in AMO

Erkenntnisse aus dem Pilot Shuttle.  
Einblick ins Anmeldesystem.

# Erfolgreicher Pilotversuch Shuttle. Erkenntnisse noch ohne detaillierte Kundenumfrage.

- 😊 Anmeldung, Aufnahme Fall in AMO, Anfrage an Shuttle, Zusagen Shuttle lief technisch hervorragend.
- 😊 Kundenreisen verliefen gut: richtiger Ort, richtige Zeit, gute Qualität und Sicherheit.
- 😊 Shuttles reagierten instinktiv richtig (Kundenanrufe, Zugsausfall etc.).
- 😊 2-Stundenfrist konnte, bis auf einen Fall, immer gehalten werden.
- 😞 Technischer Umbuchungsprozess ist für die Mitarbeitenden zu aufwendig und führt zu vielen Kundeninformationen.
- 😞 Usability Fahrplan vor allem im Nahverkehr mit vielen Fahrten nicht optimal.
- 😞 Rückmeldung der Shuttleanbieter während des definierten Zeitfensters blieb tlw. aus und es musste oft telefonisch nachgefragt werden (Freitag / Montag).





# Ausblick 2024

# Wie werden wir das Thema BehiG weiter treiben:



**Themen**, die im kommenden Jahr u.a. weiter verfolgt werden:

- Ausbau und Optimierung AMO
- Bfr-Status
- Automatisierter Verrechnungsprozess



Fortlaufend **informiert sein**:

- über öv-info
- Fragen an: [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch)
- Nächster Termin BehiG@Branche: 01.02.24

# Links zu BehiG-Bestandsaufnahme: Qualitätssicherung

Übersichtsseite auf [öv-info.ch](https://www.öv-info.ch):

<https://www.öv-info.ch/de/datenmanagement/barrierefreier-zugang/behindertengleichstellung-im-oeffentlichen-verkehr>

→ AMO & Shuttle: <https://www.öv-info.ch/de/datenmanagement/barrierefreier-zugang/programm-assistierte-mobilitaet-amo-und-shuttle>

→ Bfr-Status: <https://www.öv-info.ch/de/datenmanagement/barrierefreier-zugang/barrierefreiheit-der-fahrplanauskunft>

Hilfe-Seite zu den häufigsten Fehlern:

<https://www.öv-info.ch/de/datenmanagement/barrierefreier-zugang/fehlerbehebung-behig-daten>

Datenanalyse hier:

<https://data.sbb.ch/pages/drei>

# Offene Fragerunde

**Was beschäftigt Sie/ Euch?  
Wie können wir helfen?**

Vielen Dank für  
euren Einsatz!





# Backup

# Online-Fahrplan-Icons [\(Icons – digital.sbb.ch\)](https://digital.sbb.ch)

Icon	Deutsch (neu)	Englisch (neu)	Französisch (neu)	Italienisch (neu)
 (sa-rs)	Selber ein-/aussteigen	Independent boarding/alighting	Accès autonome	Salita/discesa autonoma
 (sa-rp)	Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen	Board/alight with train crew assistance	Accès avec aide du personnel roulant	Salita/discesa con aiuto del personale
 (sa-ra)	Mit Personnalhilfe ein-/aussteigen, vorher anmelden	Board/alight with staff assistance, register in advance	Accès avec aide du personnel, inscription requise	Salita/discesa con personale, preavviso necessario
 (sa-wt)	Mit Shuttle zur barrierefreien Haltestelle, vorher anmelden	By shuttle to the accessible stop, register in advance	Navette jusqu'au prochain arrêt accessible, inscription requise	In navetta alla fermata accessibile, preavviso necessario
 (sa-rn)	Verbindung nicht rollstuhlgängig	Connection not wheelchair accessible	Pas de transport possible	Non accessibile in sedia a rotelle
 (sa-ru)	Keine Information vorhanden	No information available	Aucune information disponible	Nessuna informazione disponibile

# Hilfstexte zu Online-Fahrplan-Icons

Icon	Deutsch (neu)	Englisch (neu)	Französisch (neu)	Italienisch (neu)
	Bei dieser Verbindung steigen Sie selbständig ein und aus.	You can board and alight independently on this connection.	Cette correspondance vous permet de monter à bord et de descendre du train de manière autonome.	Per questo collegamento sali a bordo e scendi in autonomia.
	Bitte melden Sie sich für die Hilfestellung direkt beim Fahrer oder Bedienpersonal.	Please contact the transport or service staff directly to request assistance.	Veillez vous adresser directement au personnel roulant ou au personnel de service pour obtenir de l'aide.	Rivolgiti direttamente al personale viaggiante o di servizio per l'assistenza.
	Bei dieser Verbindung benötigen Sie Ein- und Ausstiegshilfen. Bitte melden Sie sich bis spätestens 1 Stunde vor Zugsabfahrt unter <a href="http://swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> oder beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.	You require boarding/alighting assistance for this connection. Please register on <a href="http://swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> or with the Contact Center Handicap at least one hour before your train departs. Contact Center Handicap Every day 5am–midnight, telephone 0800 007 102 (free in Switzerland); from abroad +41 800 007 102.	Une aide à l'embarquement et au débarquement est nécessaire pour les personnes à mobilité réduite souhaitant prendre cette correspondance. Veuillez annoncer votre venue au plus tard une heure avant le départ du train sur <a href="http://swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> ou au Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).	Per questo collegamento hai bisogno di assistenza per salire e scendere. Registrati su <a href="http://swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> o rivolgiti al Contact Center Handicap almeno 1 ora prima della partenza del treno. Contact Center Handicap Tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00, tel. 0800 007 102 (gratuito in Svizzera), dall'estero +41 800 007 102.

	Bei dieser Verbindung benötigen Sie einen Shuttle. Bitte melden Sie sich bis spätestens 2 Stunden vor Abfahrt telefonisch beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.	You will need a shuttle for this connection. Please register with the Contact Center Handicap at least two hours before your train departs. Contact Center Handicap Every day 5am–midnight, telephone 0800 007 102 (free in Switzerland); from abroad +41 800 007 102.	Une navette est nécessaire pour les personnes à mobilité réduite souhaitant prendre cette correspondance. Veuillez annoncer votre venue par téléphone au Contact Center Handicap au plus tard deux heures avant le départ. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).	Per questo collegamento hai bisogno di una navetta. Chiama il Contact Center Handicap almeno 2 ore prima della partenza. Contact Center Handicap Tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00, tel. 0800 007 102 (gratuito in Svizzera), dall'estero +41 800 007 102.
	Diese Verbindung ist nicht rollstuhlgängig. Eventuell befindet sich ein barrierefreier Ein-/Ausstieg in der Nähe. Auskunft beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.	This connection is not wheelchair accessible. There may be an accessible boarding/alighting location nearby. Obtain information from the Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Every day 5am–midnight, telephone 0800 007 102 (free in Switzerland); from abroad +41 800 007 102.	Cette relation n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant. Un embarquement/débarquement accessible est peut-être disponible à proximité. Renseignements auprès du Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).	Questo collegamento non è accessibile in sedia a rotelle. Potrebbe esserci un accesso senza barriera nelle vicinanze. Per maggiori informazioni, rivolgiti al Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00, tel. 0800 007 102 (gratuito in Svizzera), dall'estero +41 800 007 102.
	Bei Verbindungen, die mehr als 21 Tage in der Zukunft liegen, ist keine gesicherte Auskunft möglich. Bitte wiederholen Sie die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt. Contact Center Handicap Täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.	Reliable information cannot be provided for connections that are more than 21 days in the future. Please repeat your query at a later date. Contact Center Handicap Every day 5am–midnight, telephone 0800 007 102 (free in Switzerland); from abroad +41 800 007 102.	Nous ne pouvons garantir les informations pour les correspondances prévues dans plus de 21 jours. Veuillez renouveler votre demande ultérieurement. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).	Per i collegamenti disponibili oltre 21 giorni dopo la data attuale non sono presenti informazioni certe. Ti preghiamo di ripetere la ricerca più avanti. Contact Center Handicap Tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00, tel. 0800 007 102 (gratuito in Svizzera), dall'estero +41 800 007 102.

# Kundenreise und Prozesse für die Hilfestellungen.



Kund:in kann aus dem Online Fahrplan seine Reise in AMO buchen mind. 1-2h vor Reise.

Kund:in reist selbstständig an

Kund:in trifft am SBB Bahnhof den Kundenassistent:in am vordefinierten Treffpunkt

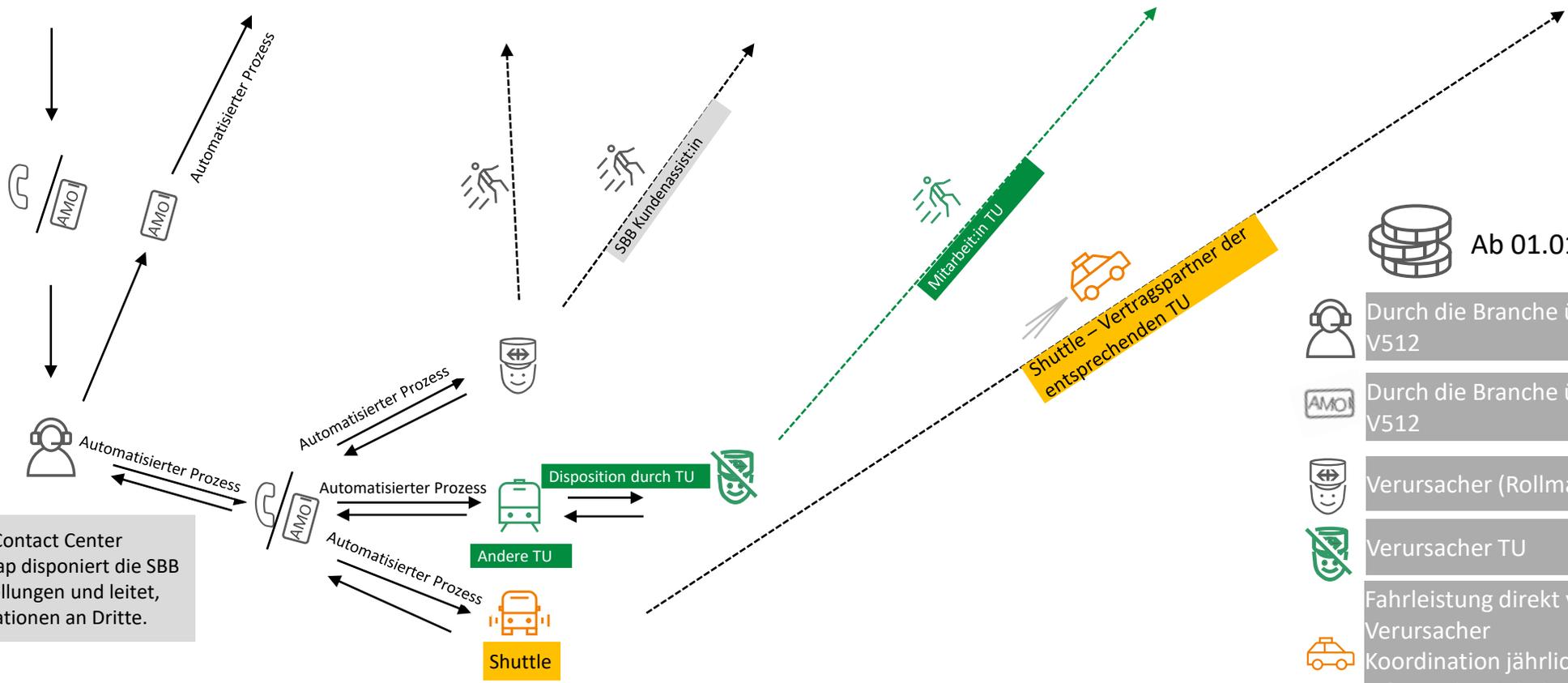
SBB Kundenassistenten helfen, wo nötig beim Ein- und Ausstieg mit Mobilift oder Faltrampen

Kund:in wechselt, wo nötig, selbstständig auf anderes Transportunternehmen

Hilfe durch Fahrpersonal der Kundenassistent:in/s anderen Transportunternehmen

Kund:in wechselt, wo nötig, selbstständig auf einen Shuttle

Kund:in wechselt, wo nötig selbstständig auf den Shuttle. Fahrer hilft beim Einlad und Sichern



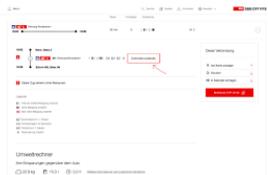
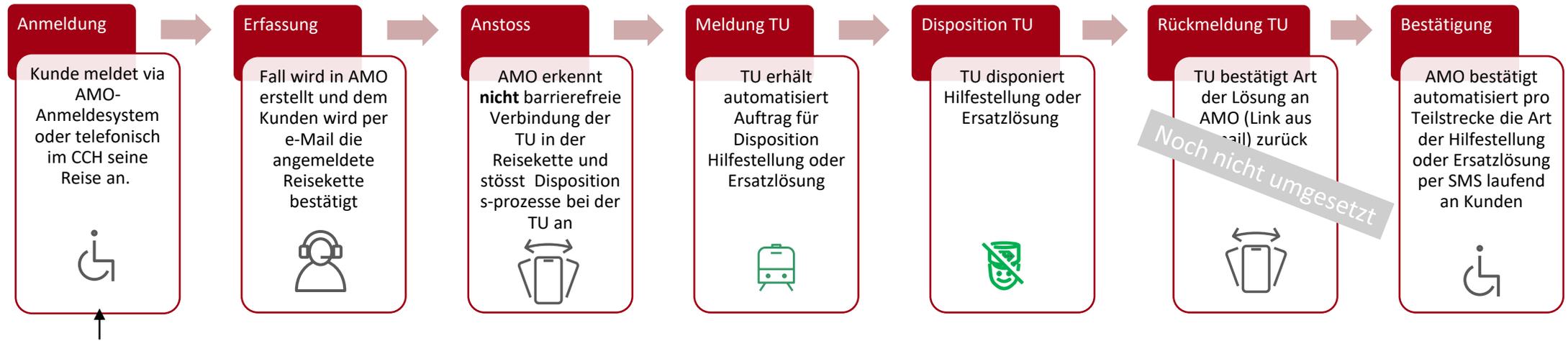
Agent Contact Center Handicap disponiert die SBB Hilfestellungen und leitet, Informationen an Dritte.

- Ab 01.01.2024
- Durch die Branche über den Verteilschlüssel V512
  - Durch die Branche über den Verteilschlüssel V512
  - Verursacher (Rollmaterial oder Infrastruktur)
  - Verursacher TU
  - Fahrleistung direkt vom Erbringer an Verursacher
  - Koordination jährlich verursachergerecht an Infrastrukturihaberin (Kanton/Gemeinde/TU)

\*Automatisierter Prozess: bei ausstehender Bestätigung muss telefonisch eingegriffen werden.

# Erfassungs- und Dispositionsprozess TU für nicht barrierefreie Verbindungen.

Prozess 01.01.2024



**Das benötigt AMO bzw. das CCH für die korrekte Information an die Kunden & TU:**

- Kontaktdaten TU
- saubere Datenbasis in SKI und Formationservice (FOS)

**Das muss die TU gewährleisten:**

- Transport / Handling mit Anmeldefrist von 1 Stunde an 365 Tagen. Letzte Anmeldung 23.59 Uhr für Nacht- und früheste Verbindung.

# Hilfestellungen der SBB für Blinde und Sehbehinderte Kund:innen.

An den Standorten mit SOS Bahnhofshilfe (Grossbahnhöfe) und Standortbahnhöfen der SBB werden Umstiegs Hilfen ermöglicht.

SOS-Bahnhof	Bedienzeiten	Standortbahnhof	Bedienzeiten
Basel SBB	07.00 – 20.00	Bellinzona	08.00 – 19.00
Bern	07.00 – 20.00	Genève-Aéroport	07.00 – 20.00
Biel/Bienne	07.00 – 20.00	Locarno	08.00 – 19.00
Genève	07.00 – 20.00	Lugano	08.00 – 19.00
Lausanne	07.00 – 20.00	St. Gallen	07.00 – 20.00
Luzern	07.00 – 20.00	Zürich Flughafen	07.00 – 20.00
Olten	07.00 – 20.00		
Zürich HB	07.00 – 20.00		

# Koordinations- und Verrechnungsprozess CCH für Shuttle.

Betrifft nur Haltepunkte ohne barrierefreien Zugang zur Haltekante.

- Jede TU schliesst eigenständig die Verträge mit den Leistungserbringern (Taxi) ab.
- Die Koordination für die beteiligten TU findet branchenübergreifend durch das CCH statt.
- Die Kosten der Fahrt werden durch den Leistungserbringer (Shuttledienstleister) an die entsprechende TU/EVU in Rechnung gestellt. Informationsfluss aus AMO ist sichergestellt.
- Kosten der Koordination durch das CCH werden verursachergerecht der entsprechenden TU weiterverrechnet.



# Use Cases und Vorgehen bei Shuttle.

**Fall 1** – Kunde ist verspätet (öV oder selbstverschuldet) – Shuttle kann warten

→ Wartezeit wird entschädigt

→ Sinnvolle Wartezeit bis max. 30 Minuten

## Prozess

- CCH meldet dem Shuttlefahrer, dass Kunde zu spät ist.
- CCH klärt, wie lange Shuttle warten kann oder wann neuer Transport nötig wäre.
- Shuttle kann warten / oder Fahrt später durchführen
- CCH disponiert die Reise neu und kontaktiert den Reisenden
- CCH sichert die Kommunikation Shuttle / Reisenden

**Fall 2** – Kunde ist verspätet (öV oder selbstverschuldet) – Shuttle kann nicht warten

→ Leerfahrt wird durch TU entschädigt

## Prozess

- CCH meldet dem Shuttlefahrer, dass Kunde zu spät ist.
- CCH klärt, wie lange Shuttle warten kann oder wann neuer Transport nötig wäre.
  - Shuttle kann nicht warten / Fahrt kann nicht später durchgeführt werden
  - Neues Shuttle muss aufgeboden werden
- CCH sucht neues Shuttle
- CCH disponiert die Reise neu und kontaktiert den Reisenden
- CCH sichert die Kommunikation Shuttle / Reisenden

**Fall 3** – Shuttle ist verspätet (z. Bsp. Stau)

## Prozess

- Shuttlefahrer muss CCH informieren, dass er zu spät ist
- CCH informiert Kunden und disponiert die Weiterreise neu (WOT im Case canceln und für die restliche Reise einen neuen Case erstellen)
- Bei XY Verspätung - CCH bietet allenfalls neuen Anbieter auf
- Bei grösseren Betriebsstörungen, Prüfung, ob das Shuttle evtl. weiter fährt als geplant (vorgegeben)

**Fall 4** - Kundenanfrage - Kein Anbieter

- Gibt es noch Anbieter vor Ort, mit denen wir keinen Vertrag haben?
- Kann eine andere Shuttleart (Handrollstuhl) genutzt werden?
- Kann Anbieter früher oder später?
- Gibt es eine alternative mit einer autonomen Verbindung, die allenfalls länger geht
- Kunde kann nicht reisen – KuRe durch CCH
- In erster Linie gilt das Passagierrecht.

**Fall 5** - Kein Shuttle Anbieter ist auf der Haltestelle hinterlegt

- Disponent kontaktiert Shuttle gemäss Liste „Shuttle-Dienstleister alle TU“ telefonisch. Als 1. Prio. werden die SBB Shuttle-Dienstleister gewählt.

**Fall 6** – Zwei Shuttle auf einem Reiseabschnitt

## Prozess

- Zwei aufeinanderfolgende Etappen sind möglichst durch einen einzigen Shuttle-Anbieter zu erbringen.
- Beinhaltet die Reisekette eines Fahrgastes zwei oder mehr nicht aufeinanderfolgende Etappen mit Shuttle, so werden diese grundsätzlich separat erbracht. Liegen End- oder Startpunkte zweier nicht aufeinanderfolgenden Etappen mit Shuttle im Nahverkehr und die Fahrzeit beträgt max. 30 Minuten, so erfolgt der Shuttle möglichst über alle betroffenen Etappen.

In einem ersten Schritt werden, der Einfachheit halber, die Kosten der TU, für welche der Transport durchgeführt wird, verrechnet. Die Fälle werden mit regelmässigen Reportings getrackt. Sollte sich ein starkes Ungleichgewicht zeigen, werden zu gegebener Zeit entsprechende Massnahmen definiert.

