



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für
Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation UVEK

Bundesamt für Verkehr BAV
Abteilung Finanzierung

CH-3003 Bern, BAV

A-Post

An die nach PGB abgegoltenen
Transportunternehmen

An die kantonalen Ämter für öffentlichen Verkehr

Aktenzeichen: BAV-313.42-00001/00001/00009/00019/00003

Ihr Zeichen:

Unser Zeichen: stn

Sachbearbeiter/in: Benedikt Studer

Bern, 15. Mai 2017

Das Qualitätssystem für den regionalen Personenverkehr Schweiz (QMS RPV CH): Erkenntnisse, Neuerungen, Termine

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir freuen uns, Sie über den Stand der Qualitätsmessung und über die nächsten Schritte der Einführung des Qualitätssystem für den regionalen Personenverkehr Schweiz (QMS RPV CH) zu orientieren. Durch unsere im letzten Jahr veranstalteten Infoanlässe sowie die von der Serviceerbringerin ETC Transport Consultants GmbH (ETC) durchgeführten Vor-Ort-Besuche bei den Transportunternehmen (TU) sind Sie über das Projekt informiert. Aufgrund der Rückmeldungen von zahlreichen Kantonen und TU wissen wir, dass die mit dem QMS RPV CH verbundene Qualitätsdatenbank Q-DABA BAV als Arbeitsgrundlage rege genutzt wird. Das Bundesamt für Verkehr (BAV) möchte dies auch weiterhin durch gezielte Massnahmen unterstützen.

1. Ergebnisse der Qualitätserhebungen 2016

Im Zeitraum von April 2016 bis Juli 2016 wurde etappiert nach Kantonen zu den Testkundenerhebungen MSS (Mystery Shopping Surveys) gestartet. Im Jahr 2016 wurden auf gut 1'200 Bahn- und Buslinien insgesamt rund 43'000 Messungen durchgeführt. Diese Messungen verteilen sich auf 198 Linienbündel. Für jedes Linienbündel wurde im Voraus eine Jahres-Stichprobe definiert. Bedingt durch den nicht ganzjährigen Erhebungszeitraum wurde die definierte Stichprobe bei acht Linienbündeln (4 Prozent) leicht verfehlt. Ab 2017 wird der Erhebungszeitraum auf das ganze Jahr ausgedehnt. Dadurch wird die notwendige Flexibilität zur Erreichung der Stichprobe gegeben sein.

Bundesamt für Verkehr BAV
Postadresse: CH-3003 Bern
Standortadresse: Mühlestrasse 6, 3063 Ittigen
Benedikt Studer
Tel. +41 58 464 01 55, Fax +41 58 462 59 87
benedikt.studer@bav.admin.ch
www.bav.admin.ch

COO. 2125. 100. 2. 9497199

Trotz der leichten Abweichung von der Stichprobe und einem verkürzten Erhebungszeitraum zeigen die Ergebnisse der Testkundenerhebungen MSS des Jahres 2016 den Stand der Angebotsqualität im RPV gut auf. Die Auswertungen des BAV liefern folgende Erkenntnisse.

- Die schweizweit gebotene Angebotsqualität ist als insgesamt gut bis sehr gut zu bezeichnen;
- Die Qualitätswerte in der Deutschschweiz sind etwas höher als in der übrigen Schweiz;
- Bei der Aufenthaltsqualität in Fahrzeugen und auf Haltestellen fallen die Defizite bei der Sauberkeit stärker ins Gewicht als bei der Ordnung, bei der Schadens-/Vandalismusfreiheit und bei der Funktionsfähigkeit der Einrichtungen;
- Sauberkeitsdefizite sind bei vielen TU die gewichtigste Schwachstelle. In Zügen und auf Haltestellen sind Sauberkeitsmängel verbreiteter als in Bussen;
- Die Qualität der Kundeninformation in Fahrzeugen wird insgesamt etwas weniger gut bewertet als auf Haltestellen (ohne Berücksichtigung der Fahrgastinformation in Störungsfällen). Die Ergebnisse zur Kundeninformation weisen im TU-Vergleich generell eine grössere Streuung auf;
- Sehr gut bewertet werden die Leistungen des Fahrpersonals von Bussen.

Die für Ihren Kanton bzw. für Ihr Transportunternehmen spezifischen Ergebnisse der Testkundenerhebungen MSS wollen Sie bitte der webbasierten Qualitätsdatenbank Q-DABA BAV entnehmen. Sollten Sie Fragen zur Nutzung haben, bitten wir Sie, sich an die Firma ETC zu wenden.

2. Erkenntnisse zur Pünktlichkeitsdatenmessung und zur Fahrausfallerkennung DPM

Das BAV hat die TU mit Schreiben vom 29. November 2016 zum neuen Management-Board Kundeninformation öV Schweiz auf die zu erfüllenden Grundpflichten zur Publikation der Fahrpläne einschliesslich aller Änderungen, zur Fahrgastinformation über die aktuelle Betriebslage (IST-Fahrplan) und zur Koordination bei Betriebsstörungen hingewiesen. Die TU des abgeltungsberechtigten RPV wurden daran erinnert, dass sie im Rahmen der automatisierten kontinuierlichen Pünktlichkeitsmessung DPM (Direct Performance Measures) ihre Fahrplan(SOLL)- und IST-Daten für das QMS RPV CH bereitstellen müssen. Die TU sollen hierzu die Prozesse für die Erhebung und für die Übermittlung von Pünktlichkeitsdaten in die Q-DABA BAV gezielt auf laufende Prozesse im Unternehmen aufsetzen. Die Übertragung der von den TU erhobenen Pünktlichkeitsdaten an die Q-DABA BAV soll (möglichst) via eine regionale Datendrehscheibe und das Kundeninformationssystem CUS der SBB auf Basis des Standards VDV454 abgewickelt werden. Gleichzeitig wird dieser Standard zur Fahrausfallerkennung genutzt.

Das BAV hat im ersten Jahr des Regelbetriebs QMS RPV CH von zahlreichen TU noch keine automatisiert erhobenen Pünktlichkeitsdaten DPM erhalten. Der aktuelle Stand der Datenbereitstellung zeigt kurz zusammengefasst folgendes Bild:

- Es liefern bisher 20 TU Pünktlichkeitsdaten nach den BAV-Vorgaben an die Q-DABA BAV. Die überwiegende Mehrheit dieser TU sind Bahnen.
- Gut die Hälfte der rund 90 TU erfüllen die technischen Voraussetzungen zur Bereitstellung und Lieferung von Pünktlichkeitsdaten. Die Daten weisen aber noch Unzulänglichkeiten hinsichtlich Inhalt und Struktur auf. Bei zahlreichen TU besteht das Problem der noch fehlenden oder nicht einwandfrei funktionierenden System-Integration in eine regionale Datendrehscheibe.
- Rund 20 TU verfügen noch über kein technisches System zur Bereitstellung von Pünktlichkeitsdaten. Es fehlt den TU teilweise das notwendige fachliche Know-how.

Das Eidgenössische Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) will, dass die Chancen der Digitalisierung im Bereich des öV für das Gesamtsystem und dessen Kunden nutz-

bar gemacht werden, insbesondere für das QMS RPV CH und für die Open-Data-Plattform öV Schweiz.

Für die TU bedeutet dies, dass sie sich aktiv in den Prozess einbringen müssen. Wir fordern hiermit alle Bahn- und Busunternehmen des RPV auf, die fachlichen und technischen Voraussetzungen für die automatisierte Bereitstellung von qualitativ hochwertigen Fahrplan- und IST-Daten (Pünktlichkeit und Fahrtausfälle gemäss VDV454) für das QMS RPV CH zu schaffen. Alle Bahn- und Busunternehmen des RPV müssen bezüglich der Bereitstellung von digitalen Fahrplan- und IST-Daten generell bis 30. September 2017 den folgenden Zielzustand erreicht haben:

- Die TU liefern ihren Fahrplan an INFO+ gemäss aktueller HRDF-Spezifikation¹;
- Die TU aktualisieren den Fahrplan bei nachträglichen und vorübergehenden Änderungen. Sie halten die Lieferfristen ein und befolgen die Vorgaben der Fahrplanverordnung (SR 745.13);
- Die TU liefern die selbständig, kontinuierlich und automatisiert erhobenen IST-Daten via eine regionale Datendrehscheibe an das Kundeninformationssystem CUS der SBB gemäss Spezifikation VDV454;
- Die TU stellen eine einwandfreie Qualität der IST-Daten im Abgleich mit den Fahrplandaten sicher hinsichtlich
 - Konsistenz der Fahrtnummern zwischen IST-Daten und Fahrplan;
 - Vollständigkeit der IST-Daten gegenüber dem Fahrplan;
 - Korrektheit der IST-Daten (Prognosegenauigkeit, Ausfall, Teilausfall)
- Die TU verwenden für die Bewirtschaftung der Haltestellen die DIDOK-Liste

Die TU sind für die Beschaffung des benötigten fachlichen und technischen Supports selber besorgt. Sie können diesen innerhalb der öV-Branche Schweiz beschaffen. Für eine neutrale Beratung steht den TU auch die vom BAV beauftragte Firma ETC gerne zur Verfügung.

3. Zusatzangaben zu Fahrtausfallkilometern

Nach erfolgreicher Bereitstellung der IST-Daten nach Standard VDV454 wird in einer nächsten Phase das Thema Fahrtausfallkilometer angegangen. Ziel ist es, alle via VDV454 gemeldeten Fahrtausfälle und Teilausfälle mit den entsprechenden Brutto- und Netto-Kilometern zu ergänzen, d.h. mit/ohne Ersatzleistung. Erfasst werden sollen auch die Gründe für Fahrt- und Teilausfälle.

4. Aufforderung der TU zur Abgabe ihrer Planung DPM an das BAV

Das BAV wird die notwendigen Anstrengungen der einzelnen TU zur Bereitstellung von digitalen Fahrplan- und Echtzeitdaten aufmerksam verfolgen und dazu eine Fortschrittskontrolle durchführen.

Als Basis dafür müssen die Bahn- und Busunternehmen in den nächsten Wochen eine gegenüber dem BAV verbindliche Umsetzungsplanung bereitstellen, worin die für die Zielerreichung notwendigen Arbeitsschritte / Meilensteine mit Zeitplanung festgehalten werden müssen. Die TU werden gebeten, für die Erstellung ihrer Planung die Vorlage zu verwenden, welche die Firma ETC den TU im Auftrag des BAV in diesen Tagen per E-Mail übermitteln wird. Für die Retournierung des ausgefüllten Datenerfassungsbogens bis spätestens am 7. Juni 2017 an ETC danken wir an dieser Stelle. Bitte wenden Sie sich bei Fragen zum Erhebungsbogen direkt an die Firma ETC.

¹ HRDF = HAFAS Rohdatenformat

5. Monitoring über die Pünktlichkeitsdaten DPM der TU

Die Qualitätsdatenbank Q-DABA BAV wird in der Übersicht über die Gesamtergebnisse einer TU um eine Graphik erweitert. Es wird mittels der drei Ampel-Farben grün, gelb und rot abgebildet, was der aktuelle Status jedes TU hinsichtlich der Bereitstellung von bedarfsgerechten Pünktlichkeitsdaten DPM für das QMS RPV CH ist. Die Farben stehen für folgenden Stand: „grün“, das TU liefert DPM-Daten (weitgehend) bedarfsgerecht; „gelb“, das TU liefert DPM-Daten, die Konsistenz zwischen den publizierten Fahrplandaten und IST-Daten fehlt noch; „rot“, das TU liefert keine DPM-Daten.

6. Qualitätsprüfung der TU-Pünktlichkeitsdaten DPM durch das TU selbst

Alle TU, deren Pünktlichkeitsdaten DPM sich in der Q-DABA BAV auswerten lassen, werden gebeten, die Vollständigkeit und die Plausibilität der ausgewiesenen Angaben, Daten und Ergebnisse stetig systematisch zu überprüfen (z.B. Übereinstimmung der Anzahl Fahrten SOLL und IST, Richtigkeit Anzahl Fahrten pro Messpunkt einer Linie, Vorhandensein von Daten für mindestens zwei Messpunkte jeder Linie). Festgestellte Unregelmässigkeiten müssen rasch ausgeräumt werden.

Für die Qualität der Pünktlichkeitsdaten DPM, die in der Qualitätsdatenbank Q-DABA BAV ausgewiesen sind, sind die TU allein verantwortlich.

7. Veröffentlichung / Kommunikation von Qualitätsdaten

Das BAV geht davon aus, dass die in der Q-DABA BAV hinterlegten Daten der Testkundenerhebungen MSS und der Pünktlichkeitsmessungen DPM gestützt auf das Bundesgesetz über das Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung (Öffentlichkeitsgesetz, BGÖ; SR 152.3) in naher Zukunft offen gelegt werden müssen.

8. Änderungen zur Berechnung des Qualitäts-Index Haltestelle und zu den Haltestellenerhebungen zum Jahr 2017

Das Messindikatorenset MSS, der Erhebungsprozess MSS und die Methodik zur Berechnung der Qualitätsindices MSS haben sich im ersten Jahr der Qualitätsmessung insgesamt gut bewährt. Hinsichtlich der Berechnung des Qualitäts-Index Haltestelle drängt sich eine Optimierung auf. Bisher lassen sich die Daten der Haltestellenerhebungen in der Qualitätsdatenbank Q-DABA BAV nicht separat nach dem für die Haltestellen (HST) verantwortlichen TU gemäss dem Stationsnamenverzeichnis DIDOK und nach dem die Haltestelle nutzenden TU auswerten. Dies ist eine Schwachstelle der bisherigen QMS-Lösung, die mittels einer Software-Anpassung zum Jahr 2017 behoben wird.

Es wurden im Jahr 2016 Testkundenerhebungen auf gut 3'000 von gesamtschweizerisch rund 15'000 Haltestellen durchgeführt. Ab 2017 soll der Anteil der HST, welcher schweizweit jährlich überprüft wird, erhöht werden. Zur Ermittlung eines besseren Gesamtbildes über die Güte der Fahrgastinfo und der Aufenthaltsqualität auf den HST einer TU werden die Erhebungen ab diesem Jahr innerhalb des TU breiter verteilt. Die RPV-Haltestellen werden zudem neu auf zwei HST-Kategorien aufgeteilt. Diejenigen rund 200 HST der Kategorie 1, denen eine wichtigere Bedeutung als Einsteige- / Umsteigepunkt beigemessen wird, werden ab dem Jahr 2017 häufiger gemessen als die HST der Kategorie 2. Die Ergebniswerte der Erhebungen für die HST Kategorie 1 werden etwas höher gewichtet als die Werte der HST Kategorie 2.

9. Merkblatt Testkundenerhebungen MSS

Der Brief des BAV vom 25. November 2016 zum Bestellverfahren für die Fahrplanperiode 2018/2019 enthält Aussagen zum QMS RPV CH. Es wurde darauf hingewiesen, dass alle Haltestellen mit einem gültigen Aushangfahrplan (Linienfahrplan), mit einem aktuellen Liniennetzplan und mit Angabe einer während der Betriebszeit erreichbaren Kontaktadresse ausgerüstet sein müssen. Für Haltestellen mit Billettautomaten, die in einer Tarifzone gelegen sind, gilt zudem, dass dort zusätzlich ein Tarifzonenplan vorhanden sein muss. Im „Merkblatt Testkundenerhebungen MSS“ sind diese und weitere Anforderungen beschrieben. Dieses Merkblatt dient den Testkunden als Richtlinie für die Bewertung der Angebotsqualität im RPV. Die im Dokument zum Jahr 2017 geänderten Bestimmungen sind gelb markiert. Die aktuelle Version 2.0 / 2017 ist in der Q-DABA BAV hinterlegt. Sie kann als pdf.Dokument heruntergeladen werden.

10. Festlegung von Mindeststandards MSS

Die TU sind gemäss Art. 18 Abs. 1 Bst b. des Bundesgesetzes über die Personenbeförderung (PBG; 745.1) gehalten, Mindeststandards zur Qualität einzuhalten. Die Vorbereitungen des BAV zur Definition der Mindeststandards sind im Gang. Als Basis werden die Daten und Qualitätswerte der Testkundenerhebungen MSS des Jahres 2016 herangezogen. Das BAV hat die Kantone Mitte September 2016 über seine Absichten und das weitere Vorgehen orientiert. Es sieht die Festlegung von Mindeststandards für die Sparten Zug, Bus und Haltestelle auf der Ebene „Qualitätsbereiche“ (z.B. Kundeninformation Bus, Korrektheit/Kompetenz Fahrpersonal Bus) sowie auf der nachgelagerten Ebene der „Indikatoren“ (z.B. Sauberkeit Bus, Ordnung Bus) vor. Die Kantone werden ca. im Juni 2017 mittels Konsultation in den Prozess zur Festlegung der Mindeststandards einbezogen. Danach folgt die Auswertung der eingegangenen Rückmeldungen. Die weitere Planung des BAV sieht vor, dass bis ca. im September 2017 die Mindeststandards im Bereich MSS fixiert und in der Q-DABA BAV hinterlegt sein sollen. Die Kantone und die TU werden zu gegebener Zeit darüber informiert.

Bitte beachten Sie, dass zurzeit noch keine Mindeststandards zur Pünktlichkeitsmessung DPM festgelegt werden können. Die Zahl derjenigen Unternehmen, die dem BAV bisher bedarfsgerechte Pünktlichkeitsdaten DPM liefern und der Umfang der in der Q-DABA BAV heute vorhandenen Pünktlichkeitsdaten DPM, sind als Basis hierfür noch nicht hinreichend.

11. TU-Qualitätsbericht / Qualitätsgespräche

Im Februar 2016 hatten wir Ihnen mitgeteilt, dass die TU den Bestellern ab dem Jahr 2017 jedes Jahr einen automatisiert erstellbaren Qualitätsbericht abgeben sollen. Das Konzept für diesen TU-Qualitätsbericht liegt vor. Die Arbeiten zur Programmierung der IT-Anwendung in der Q-DABA BAV wurden aufgenommen. Diese beanspruchen mehr Zeit als geplant. Das BAV rechnet damit, dass die Arbeiten bis im Spätsommer 2017 abgeschlossen sein werden. Bevor die neue Anwendung für die Benutzung in der Q-DABA BAV freigegeben wird, werden die notwendigen Tests durchgeführt.

Das BAV hat die Kantonsvertreter im September 2016 orientiert, dass es mit der Durchführung von Qualitätsbewertungsgesprächen Besteller - Transportunternehmen zuwarten möchte, bis das dazu benötigte Instrumentarium vorliegt (fixierte Mindeststandards, IT-Anwendung TU-Qualitätsbericht etc.). Es wird von einer Aufnahme der Gespräche ab April 2018 ausgegangen. Selbstverständlich haben die Kantone und die TU stets die Möglichkeit, mit ihren Fragen und Anliegen oder mit festgestellten Unzulänglichkeiten zum QMS RPV CH an die Zuständigen des BAV und der ETC zu gelangen.

12. Verschiedenes

Mittels der Testkundenerhebungen MSS wurde aufgedeckt, dass es in der Schweiz Haltestellen gibt, die vor Ort gar nicht oder (für Ortsunkundige) unzweckmässig bezeichnet sind. Die TU werden gebeten, ihr Haltestellennetz zu überprüfen und nötige Verbesserungen vorzunehmen.

13. Von den Bahn- und Busunternehmen einzuhaltende Termine

1. Returnierung des Datenerhebungsbogens einschliesslich Umsetzungsplan der TU zur Bereitstellung von Pünktlichkeitsdaten DPM an die Firma ETC Transport Consultants GmbH per E-Mail bis spätestens **7. Juni 2017** (siehe Ziffer 4 vorstehend).
2. Erreichung des Zielzustands betreffend die Bereitstellung von digitalen Fahrplan- und IST-Pünktlichkeitsdaten für das QMS RPV CH gemäss den spezifischen Anforderungen des BAV generell bis **30. September 2017** (siehe Ziffer 2 vorstehend).

Sofern Sie Fragen haben, stehen Ihnen die ETC und das Projektteam des BAV gerne zur Verfügung.

- Jacques Baeriswyl (jacques.baeriswyl@bav.admin.ch; Tel. 058 464 02 03)
- Benedikt Studer (benedikt.studer@bav.admin.ch; Tel. 058 464 01 55)
- Thusheepan Thevarajah (thusheepan.thevarajah@bav.admin.ch; Tel. 058 462 50 43)

Freundliche Grüsse

Bundesamt für Verkehr

Dr. P. Füglistaler
Direktor

Pierre-André Meyrat
Stv. Direktor

Kopie z.K. an:

- VöV, Dählhölzliweg 12, 3000 Bern 6
- KKDöV, Haus der Kantone, Speichergasse 6, 3000 Bern 7
- ETC Transport Consultants GmbH, Aarburgerstrasse 7, 4600 Olten
- pv/stn/aa

Intern per Zeiger an:

- Fü, MEP, BAG, gim, pv(alle), km, re