



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

- Verantwortet die Angebotsplanung für Hilfestellungen 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 E-Mail.¹⁹



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
- Ist Rechnungsempfänger für die durchgeführten Shuttle-Fahrten und verrechnet diese nötigen-falls an die Haltestelleneigentümerin weiter.
- **Aktualisierungen der Shuttle-Daten sind an handicap@sbb.ch zu kommunizieren.**



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.



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



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.



Benötigte Daten

- Beförderungsstrecke oder Beförderungsmodus gemäss Excel_Vorlage sowie 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 innerhalb einer Stunde garantiert sein!



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 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.