

# Herzlich willkommen an der Tagung «öV – Mobilität der Zukunft»

6. Mai 2026, 09.15 bis 17.00 Uhr  
Zentrum Paul Klee



# Tagung «öV – Mobilität der Zukunft»

Mobilität, die ankommt: öV-Angebote konsequent kundenorientiert gestalten



**Moderation**

# **Oli Dischoe und Bruno Galliker**

# Simultanübersetzung

Deutsch: Kanal 1

Français: Kanal 2



# Slido: Diskutieren Sie mit und stellen Sie Fragen

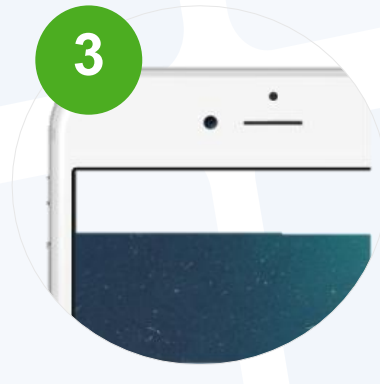
Bitte loggen Sie sich auf Ihrem Smartphone ein



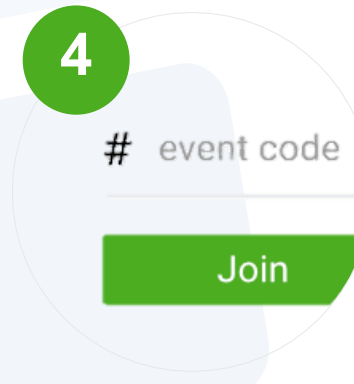
Smartphone  
aktivieren



Browser  
öffnen



[www.slido.com](https://www.slido.com)  
aufrufen



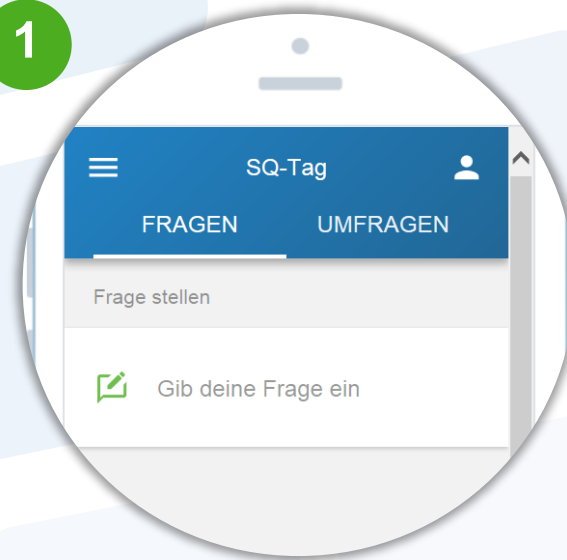
Code eingeben  
**oev2026**

Event-WLAN: ZPK-Events

Passwort: eventimklee20

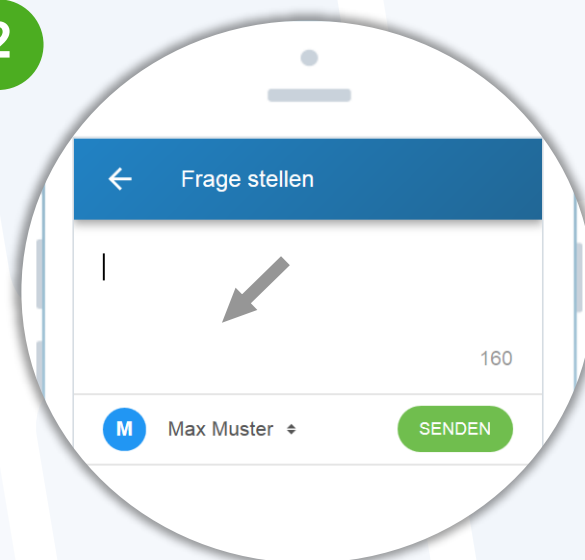
# Slido: Diskutieren Sie mit und stellen Sie Fragen

1



«FRAGEN» auswählen

2



3



Liken

Event-WLAN: ZPK-Events

Passwort: eventimklee20

# Programm



- 9:15 Uhr **Beginn der Tagung und Begrüssung**
- 9:20 Uhr **Eröffnungsreferat**  
Renato Fasciati, VöV
- 9:40 Uhr **Keynote «Zukunft der Mobilität: flexibel, vernetzt, automatisiert – neue Mobilitätslösungen bei PostAuto»**  
Stefan Regli, PostAuto
- 10:10 Uhr **Im Massengeschäft den Kundenfokus behalten**  
Fabian Schmid, RBS
- Attraktiver öV für alle – was tun wir für Reisende mit einer Behinderung**  
Patrick Altenburger, VBSH und Esther Buchmüller, SBB
- 10:45 Uhr **Pause**
- 11:15 Uhr **Kundenorientierte Angebotsgestaltung – wie machts der ZVV?**  
Dominik Brühwiler, Zürcher Verkehrsverbund ZVV
- Sicherheit ist Kundenservice – wie die BLS Sicherheit, Präsenz und Kundennähe verbindet**  
Anja Riedle, BLS
- 12:00 Uhr **Workshops**
- 13:00 Uhr **Stehlunch**
- 14:15 Uhr **öV aus Sicht der Bevölkerung: Einsichten jenseits der Branche**  
Cloé Jans, gfs.bern
- 14:30 Uhr **Kundenstimmen**
- 14:45 Uhr **Keynote «Die Kunden im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen»**  
Matthias Bütler, SBB
- 15:20 Uhr **Nachgefragt bei:**  
Karin Blättler (Pro Bahn), Matthias Bütler (SBB), Pierre-Alain Perren (MBC) und Anja Riedle (BLS)
- 15:50 Uhr **Fazit der Tagung und Ausblick**  
Ueli Stückelberger, VöV
- 16:00 Uhr **Apéro**
- 17:00 Uhr **Ende der Tagung**





**Renato Fasciati**

**Präsident VöV**

# Eröffnungsreferat

## Mobilität, die ankommt: ÖV-Angebote konsequent kundenorientiert gestalten

Bern, 6. Mai 2026

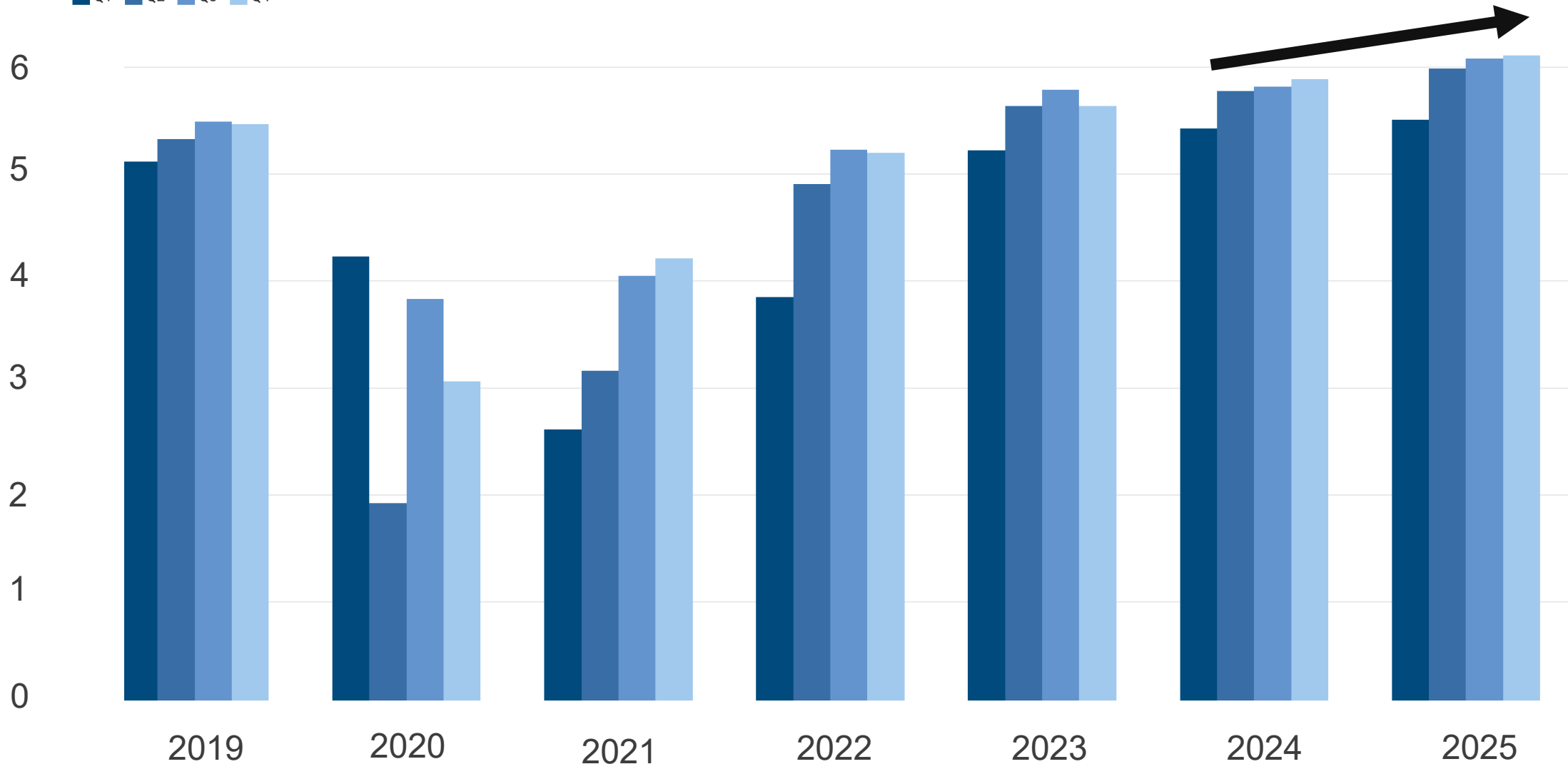
Renato Fasciati, Präsident Verband öffentlicher Verkehr



# ÖV-Passagierrekord 2025 im Schienenverkehr

Personenkilometer in Milliarden

■ Q1 ■ Q2 ■ Q3 ■ Q4



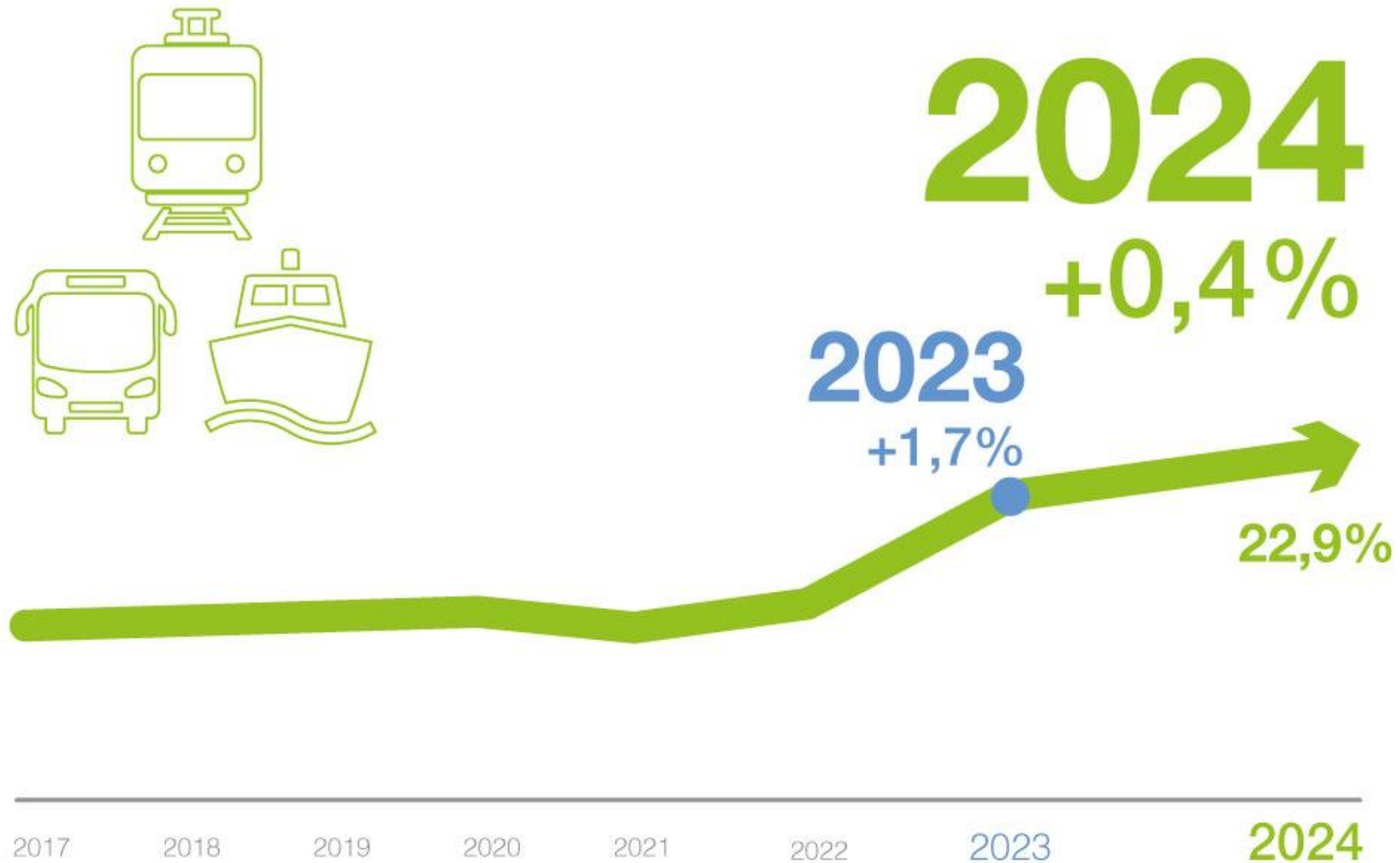
# Das Qualitätsniveau ist hoch und steigt weiterhin



«Wie in den vorangehenden Jahren blieb das Qualitätsniveau des öffentlichen Regionalverkehrs hoch. Der Zustand in den Fahrzeugen [...] hat sich in allen Regionen der Schweiz, unabhängig von der Unternehmensgrösse, insgesamt leicht verbessert.»

Quelle: BAV, QMS RPV, 2025

# Steigerung ÖV-Anteil: Höchststand







# ...aber es gibt durchaus Verbesserungspotenziale



**Bequemlichkeit**



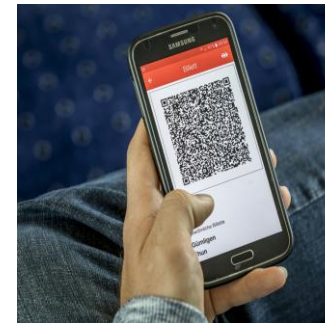
**Barrierefreiheit**



**Kundeninformation**

**FLUX**

**Umsteigebeziehungen**



**Kulanz**



# Mehr Kundennutzen: Angebot ist ausschlaggebend





# **VöV setzt sich vehement für starkes Angebot ein**

**Kurz- und mittelfristig**



**Finanzierung des RPV**

**Langfristig**



**Verkehr '45**

# Verkehr 45: Vier Grundpositionen VöV



1. Finanzierung/Alimentierung BIF sicherstellen



2. «Unterhalt vor Ausbau»: Es braucht für den Unterhalt mittelfristig mehr Mittel



3. Schienennetz ausbauen: ja, aber mit Mass  
**Nutzen** aufzeigen = konkrete **Angebotsschritte** ausarbeiten (2030 + 2035)



4. Agglomerationsprogramme: **Realisierung von öV-Projekten erleichtern** (Tram-/Metro- und Businfrastruktur durch höhere finanzielle Beteiligung des Bundes)







**Stefan Regli**

**CEO PostAuto**





# **Zukunft der Mobilität: flexibel, vernetzt, automatisiert**

## **Neue Mobilitätslösungen bei PostAuto**

Stefan Regli  
Bern, 06. Mai 2026





*«Wir bewegen  
Menschen und  
verbinden die Schweiz  
durch eine  
nachhaltige und  
einfach zugängliche  
Mobilität.»*





# Unsere Kundinnen und Kunden



















Krütacher  
Fichtli LU

241 Sörenberg - Giswil











# Die Mobilitätslösungen der Post





# Marktfelder

## Mehr als nur PostAuto



**Kollektiver  
Personentransport**



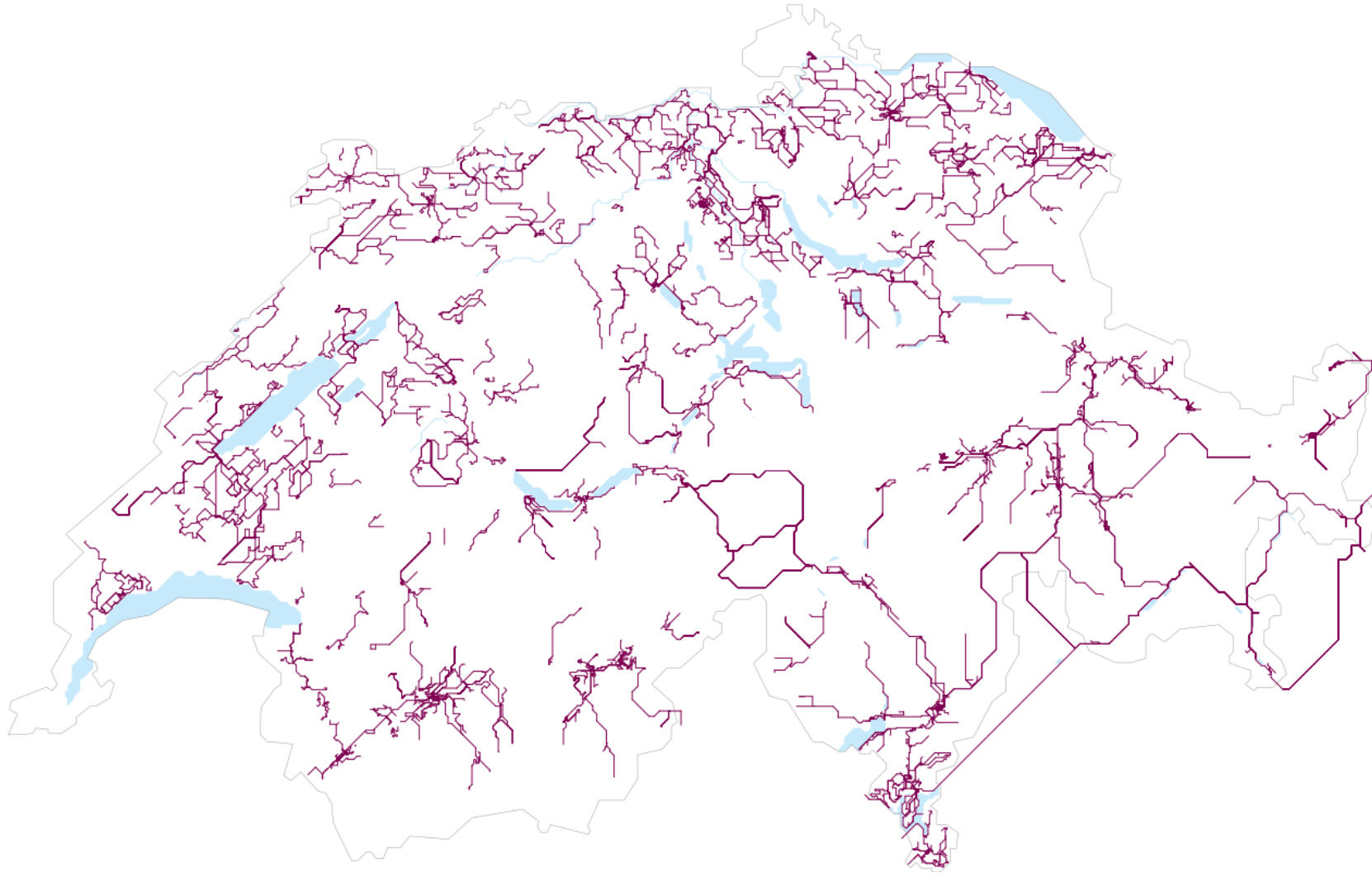
**B2B-Mobilität**



**Ladelösungen**

# Kollektiver Personentransport

PostAuto versorgt grosse Teile der Schweiz mit Service Public



# Autonome Fahrzeuge und ÖV

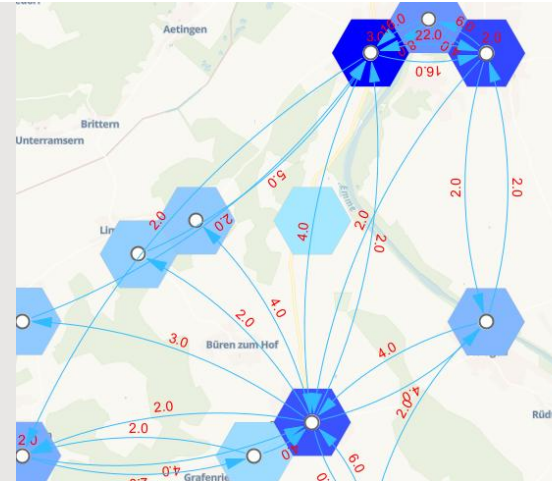
Wer die Bedrohung nicht als Chance sieht, wird überrollt!



Zwei zentrale  
Entwicklungen: **On-  
Demand und  
automatisiertes  
Fahren.**



**Im Mobilitätsmarkt**  
entstehen neue  
**interessante Rollen,**  
die die Entwicklung  
steuern können.



PostAuto bringt mit  
**AmiGo** automatisiertes  
On Demand Angebot  
in die Ostschweiz.



Automatisiertes  
Fahren ist in  
**Übersee** schon fast  
Normalität.



**Internationale Player**  
skalieren massiv und  
können unser  
Mobilitätssystem  
disruptieren.





# B2B-Mobilität

## Auto trifft öV: Wie die Post ganzheitliche B2B-Mobilität ermöglicht



80 Mitarbeitende  
Inkl. funktionale Führung



300 Kundinnen  
und Kunden



> 27'000 Fahrzeuge



8'500 E-Fahrzeuge  
grösste Schweizer E-Flotte



# Ladelösungen

Damit Elektrifizierung kein leeres Versprechen bleibt



Allein die Ladeinfrastruktur der Post erreicht die mögliche Spitzenleistung eines «halben Kraftwerks» -  
**Digitale Vernetzung** und **intelligente Steuerung** werden **erfolgskritisch!**



	<i><b>Heute</b></i>		<i><b>2040</b></i>
Anzahl Post-Standorte mit Ladeinfrastruktur	200	→	> 1000
Anzahl Ladestationen	1'200	→	~10'000
Kumulierte Anschlussleistung aller Ladestationen	~14 MW	→	~500 MW
Strombedarf der Post gesamt	130 GWh/a	→	400-500 GWh/a
Ausbau Photovoltaik auf Gebäuden/Flächen der Post	~12 GWh/a	→	30 GWh/a



# Mobilität der Zukunft



**Sichere, zuverlässige und effiziente** Leistungen im kollektiven **Personentransport** (Verbindung Stadt und Land)



**Nachhaltige** und **flexible** Mobilitätslösungen für die Post und Geschäftskunden



**Zuverlässige, wirtschaftliche und Intelligente Ladesysteme** (Transformation zur **E-Mobilität**)





# Herzlichen Dank!

**Stefan Regli**

Leiter Mobilitäts-Services / CEO Postauto  
Mitglied der Konzernleitung Post

[stefan.regli@post.ch](mailto:stefan.regli@post.ch)







# Best Practice Beispiele

**Fabian Schmid**

**Direktor RBS**

# Im Massengeschäft den Kundenfokus behalten

Tagung öV – Mobilität der Zukunft  
6. Mai 2026

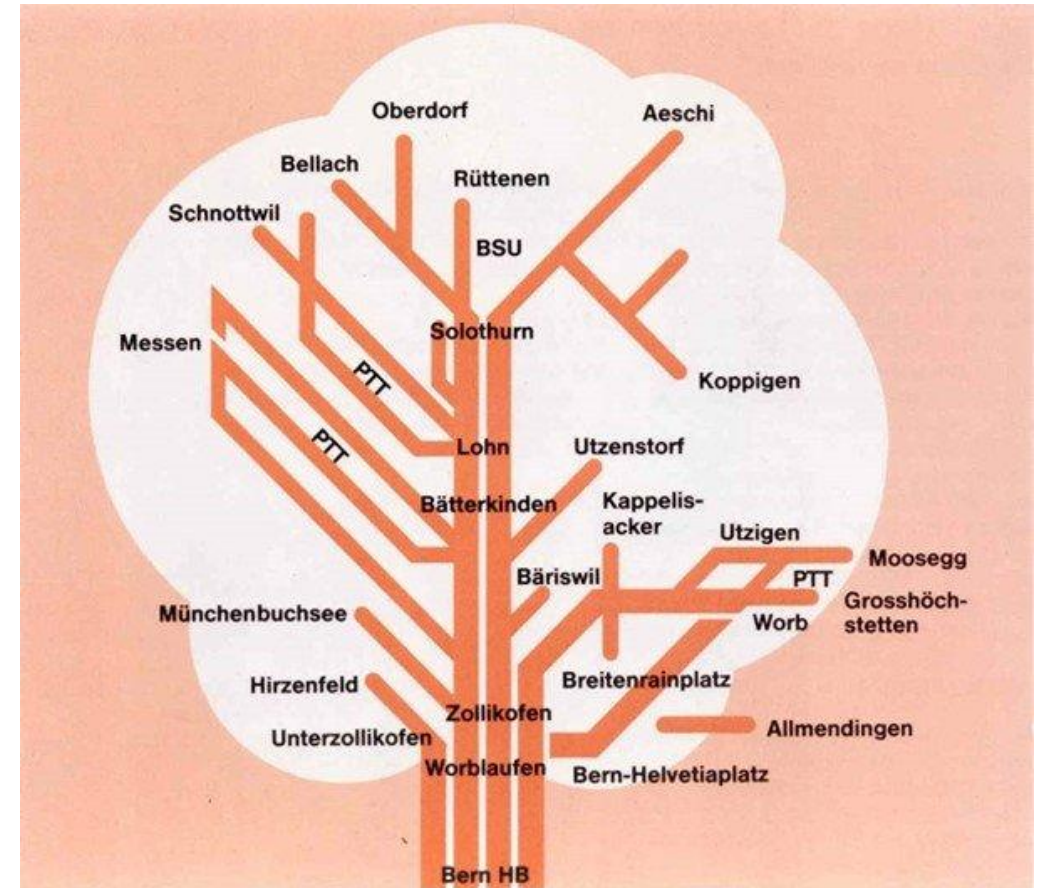
Fabian Schmid, Direktor RBS



Was sind die  
Bedürfnisse der Fahrgäste?

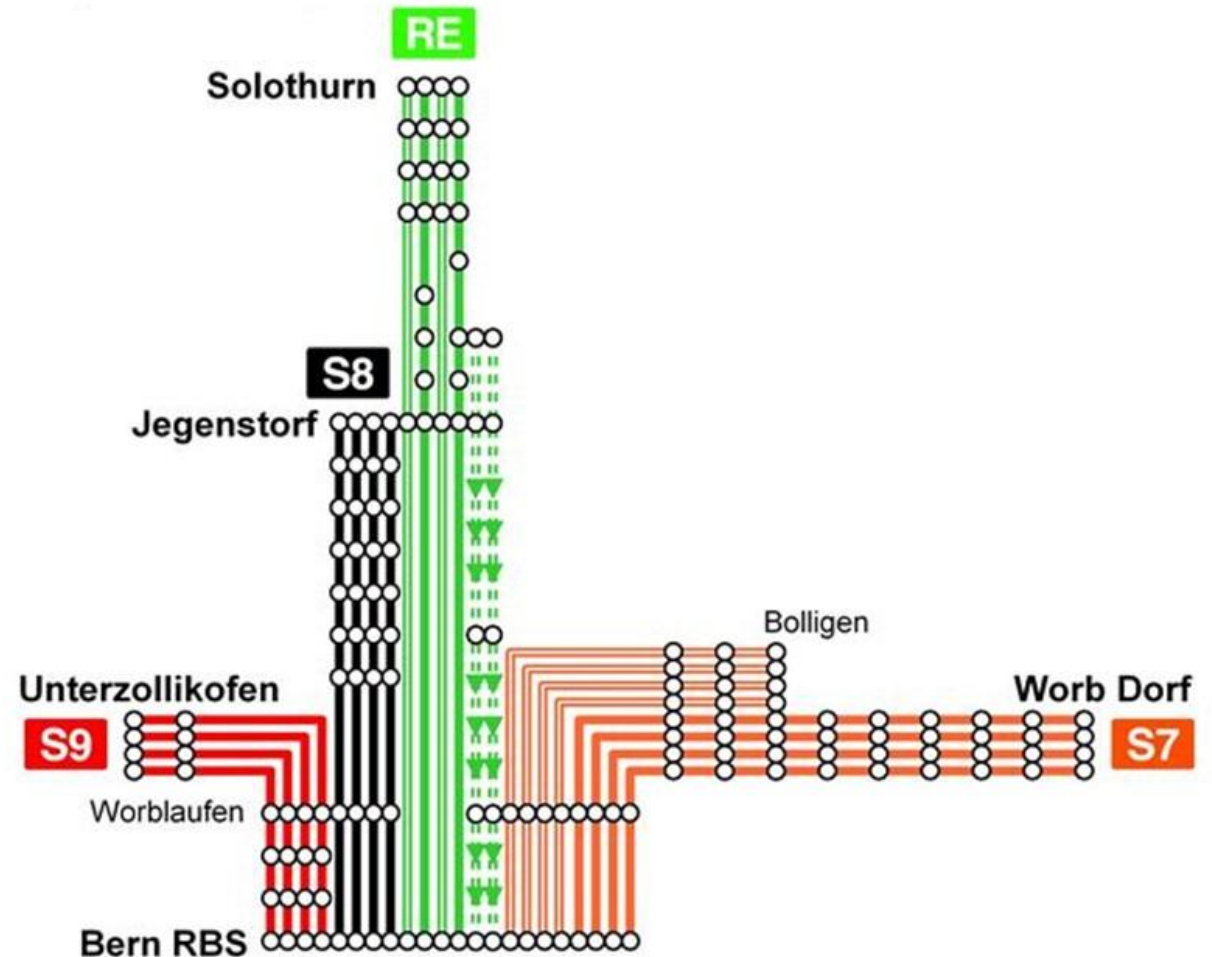


Und was ist  
unsere Haltung?



# Hierarchie der Kundenerwartungen

- Grundnutzen



# Hierarchie der Kundenerwartungen

- Grundnutzen
- Erwartetes





# Hierarchie der Kundenerwartungen

- Grundnutzen
- Erwartetes
- Erwünschtes



# Hierarchie der Kundenerwartungen

- Grundnutzen
- Erwartetes
- Erwünschtes
- Unerwartetes





# Fazit: Prioritäten bewusst festlegen

Grundnutzen

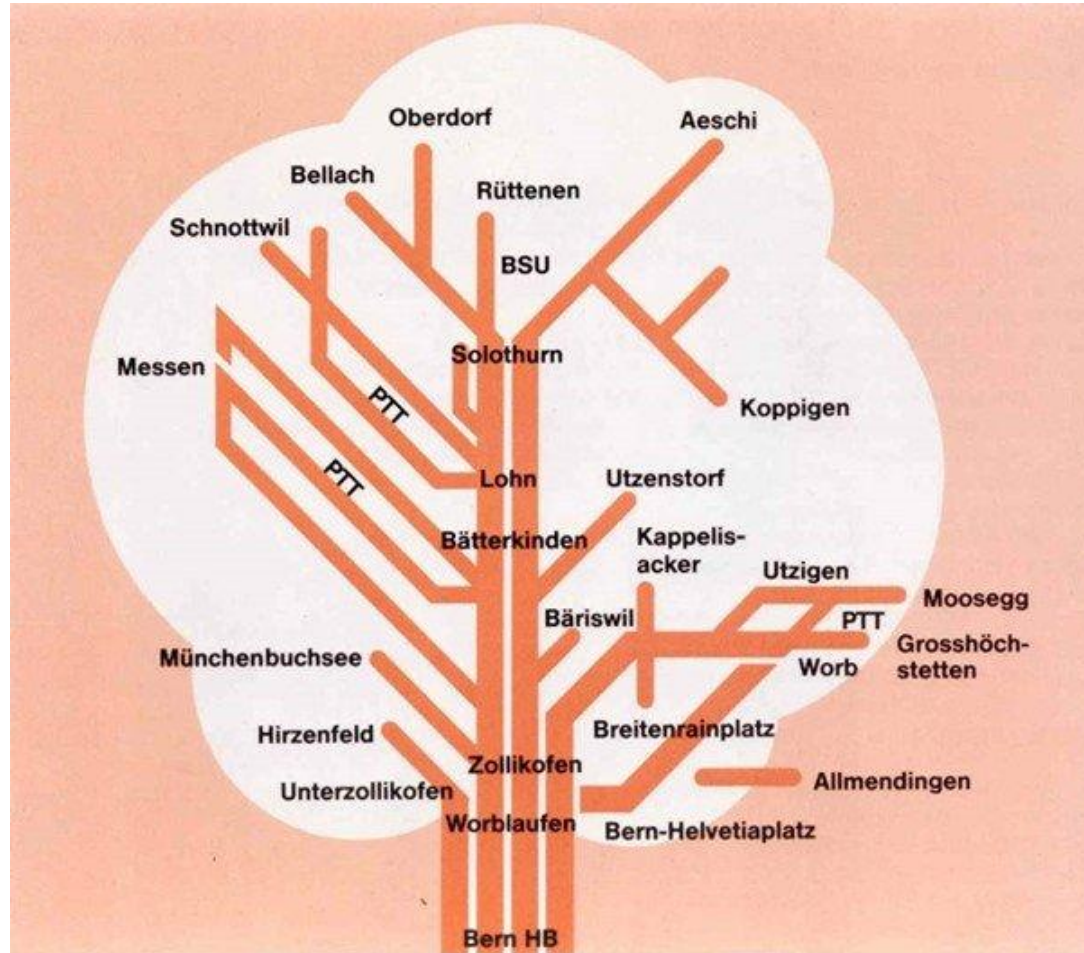
Erwartetes

Erwünschtes

Unerwartetes



# Kundenfokus beim Umsteigen



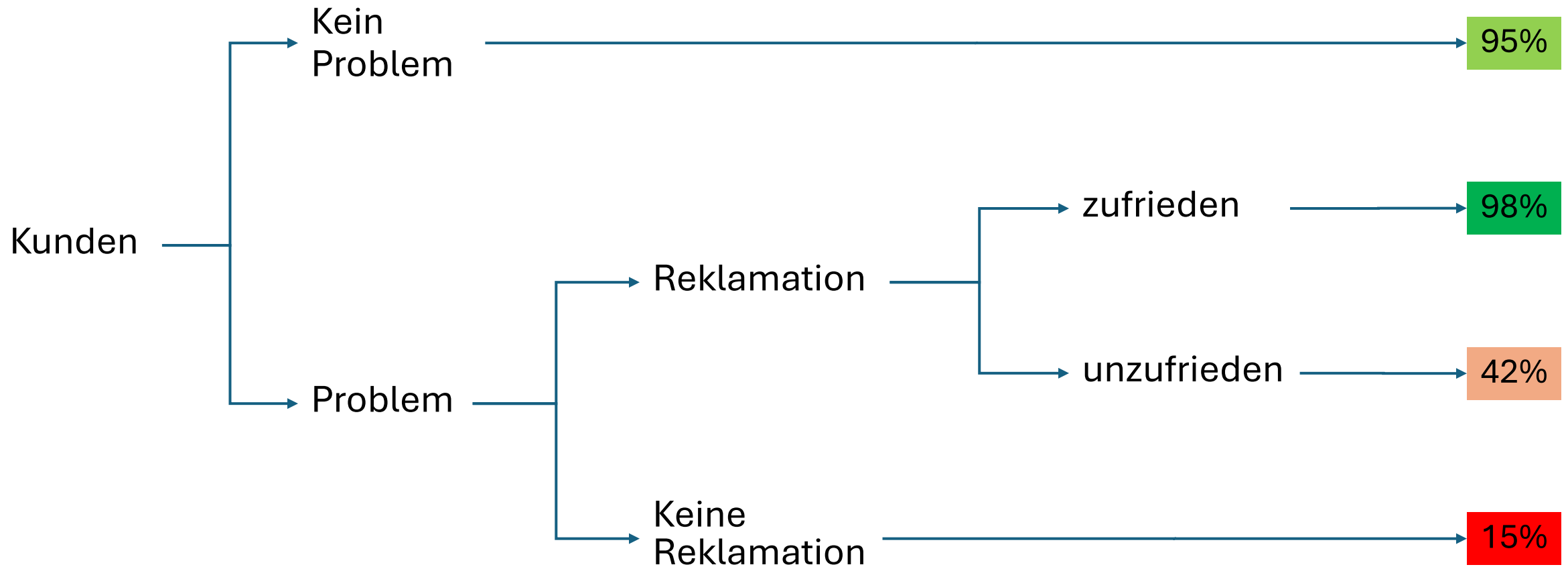


# Kundenfokus beim Umsteigen



- Kante an Kante
- Witterungsgeschützt
- Visuelle Anschlusssicherung

# Kundenanliegen als Chance für Kundenfokus





# Kundenanliegen zum Thema machen

Einzelklärung

Wochenbericht

Film in Intranet







**Esther Buchmüller**  
**Leiterin Kompetenzzentrum**  
**Barrierefreiheit & Inklusion SBB**

**Patrick Altenburger**  
**Geschäftsführer VBSH**

# Reisen mit Behinderung: Attraktiver öV für alle.

Esther Buchmüller  
Leiterin Kompetenzzentrum Barrierefreiheit &  
Inklusion  
Bern, 06.05.2026.





20%

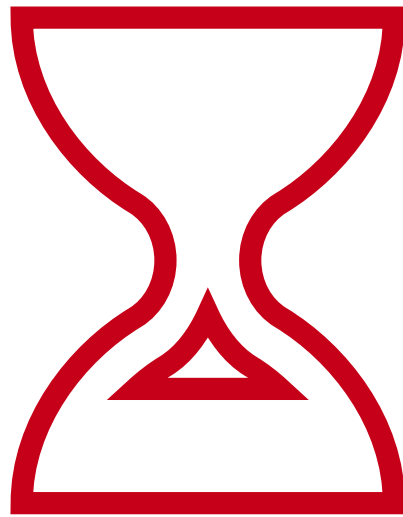
20% der Schweizer Bevölkerung haben eine Behinderung.



Time's...



Time's up.



Seit dem

01.01.2024

müssen alle Produkte und Services des Schweizer öV auch für Menschen mit einer Behinderung möglichst autonom und spontan benutzbar sein.



# Was tut die SBB?

SBB beschafft neue barrierefreie Züge.

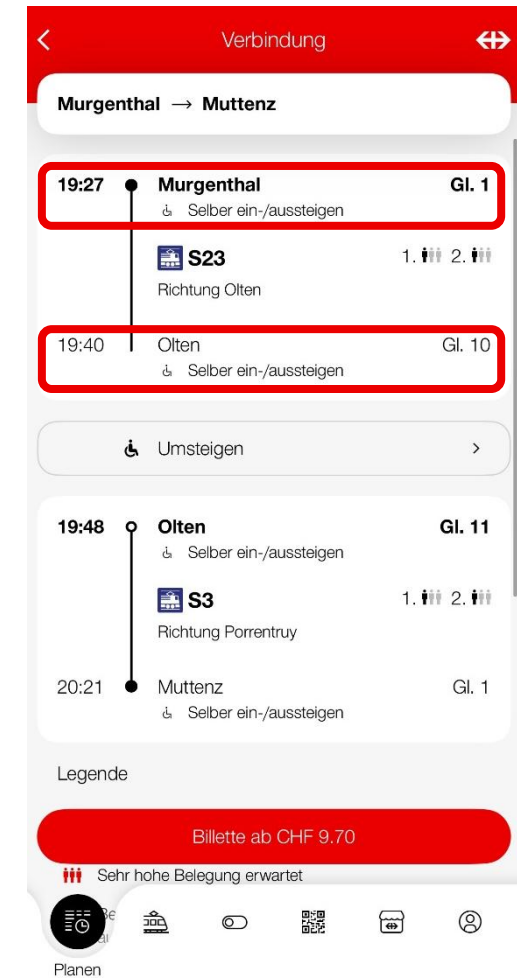
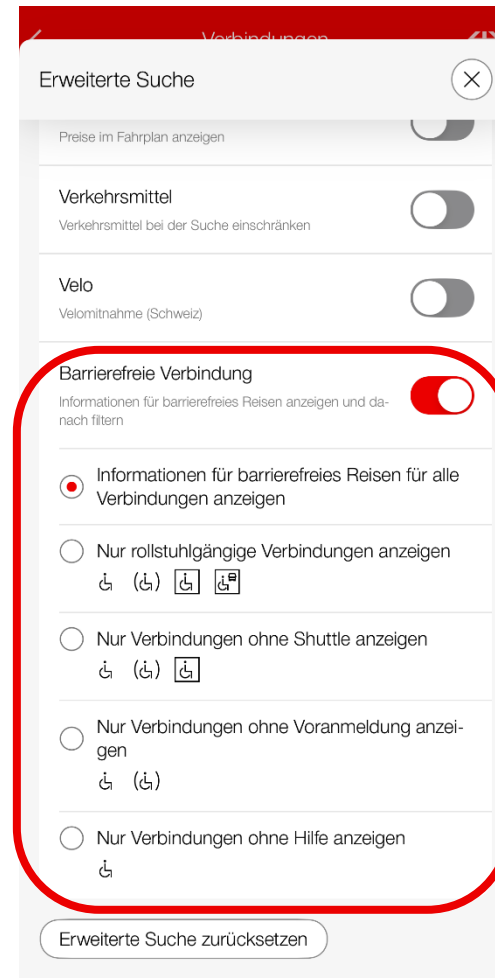
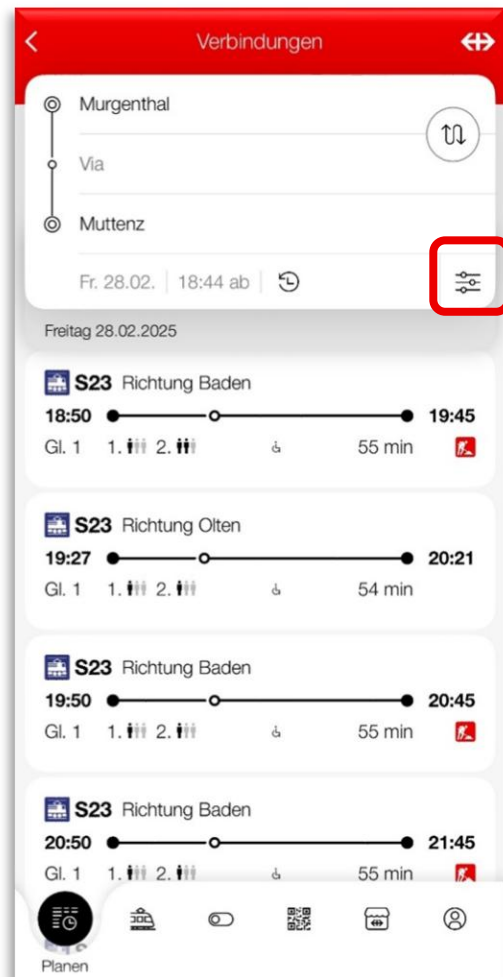




# Umbauten von Bahnhöfen für die stufenfreie Nutzung.

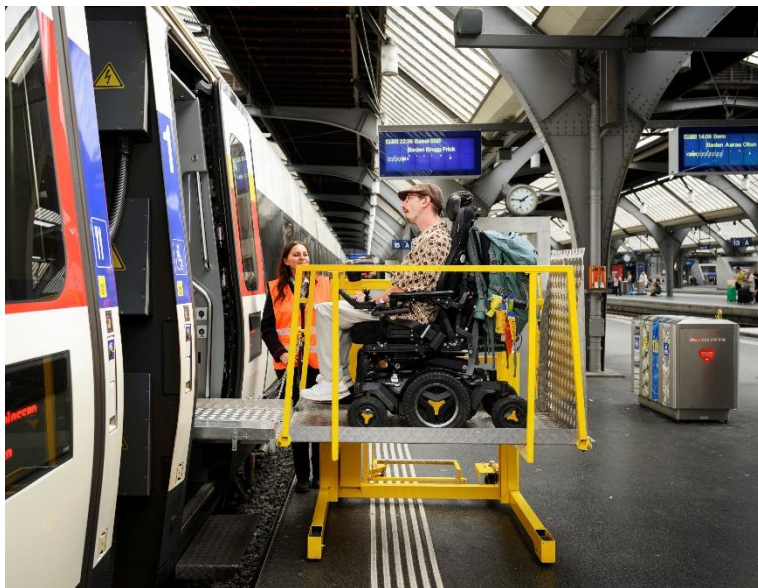


# Digitale Hilfsmittel, die auch Menschen mit Behinderungen mitberücksichtigt.





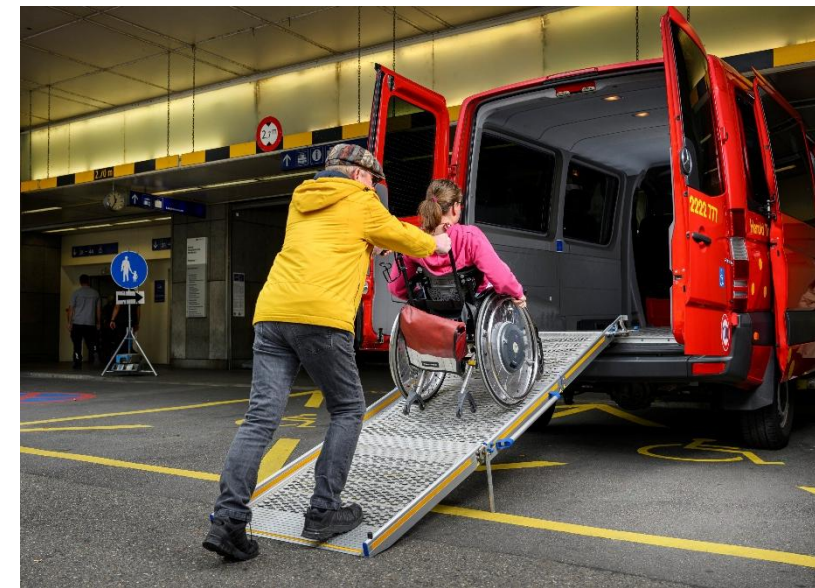
Wo autonomes Reisen nicht möglich ist, bieten wir unseren Kund:innen Hilfestellungen an.



Mobilift



Faltrampe



Shuttle



## Das Contact Center Handicap...

... ist der Single Point of Contact für Reisende mit Behinderungen in der Schweiz.

- Telefonnummer: 0800 007 102
- Öffnungszeiten: 05:00h – 24:00h
- Telefonische Reisevoranmeldungen (Personal & Shuttle).



# Digitale Kundeninformation am Bahnhof und im Zug.



Kontakte zu Behindertenorganisationen / selbstbetroffenen Personen aufbauen und pflegen.



AI generated



# Leuchttürme.

Sunflower Lanyard.

SBB Assist.

SBB Inclusive.



## Das Sunflower Lanyard ...

... macht unsichtbare  
Behinderungen sichtbar.

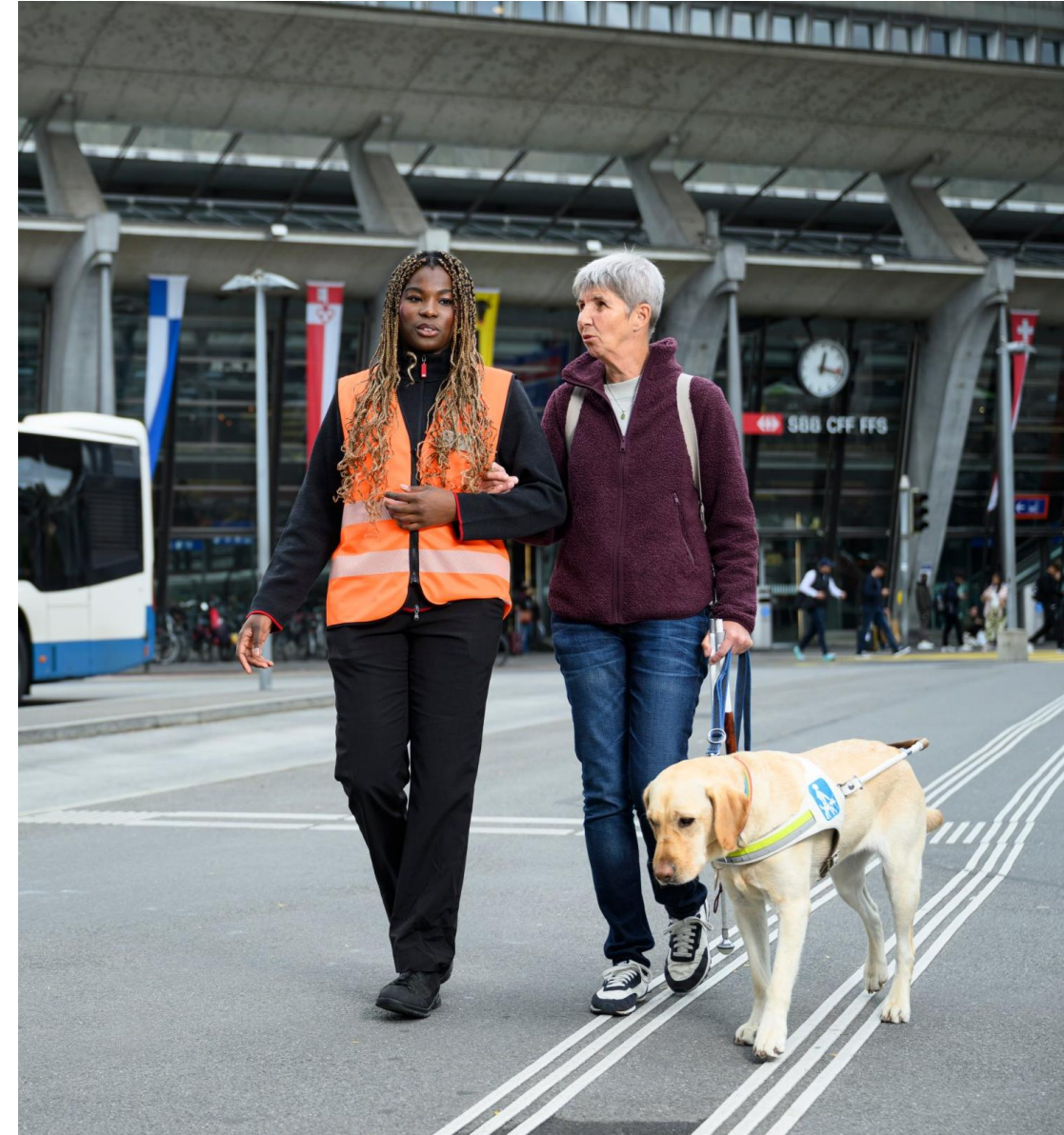
- In sämtlichen 115 Reisezentren der SBB gratis und ohne Nachweis einer Behinderung erhältlich.
- Das Tragen des Sunflower Lanyard ist jederzeit freiwillig.



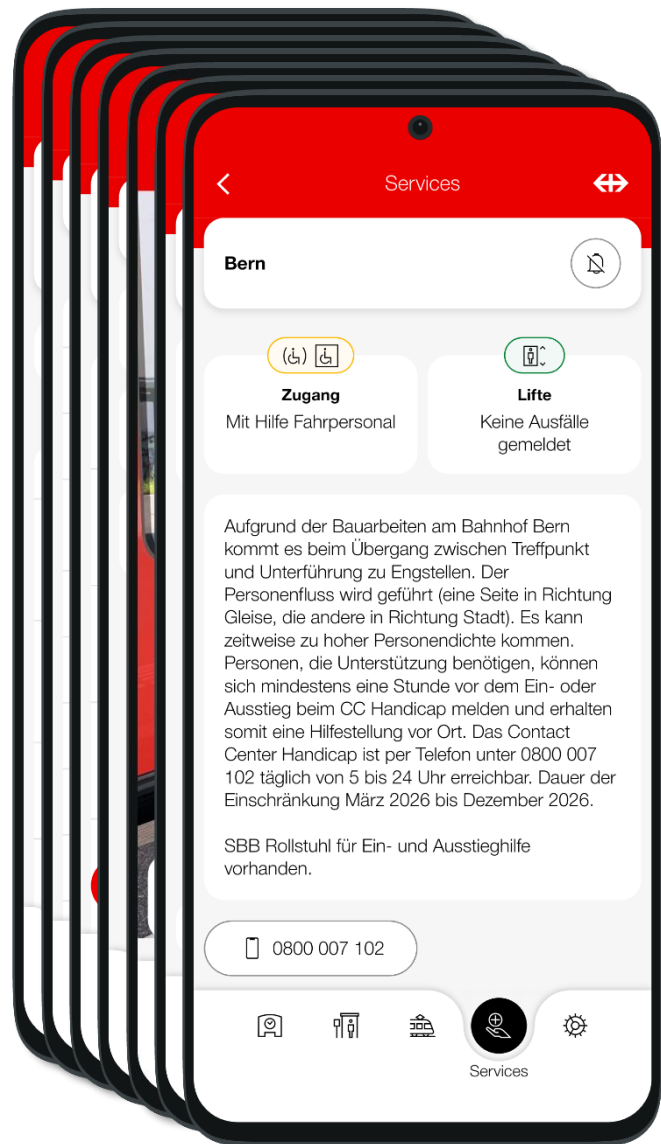
## Mit SBB Assist ...

... versuchen wir jede Anfrage für Hilfestellungen an Bahnhöfen der SBB zu ermöglichen.

- auch für Menschen mit Seh- / Hör- / Geh- oder kognitiven Behinderungen.
- inkl. Übergänge zu anderen Verkehrsträgern.



# Die App SBB Inclusive ...



... erkennt den umliegenden Bahnhof und zeigt die nächsten Abfahrten an.

... erkennt die Bus-/ Tramhaltestelle in der Nähe.

... erkennt die Züge der SBB, Thurbo, ZB, BLS.

... zeigt Durchsagen an.

... findet den Türknopf am Zug.

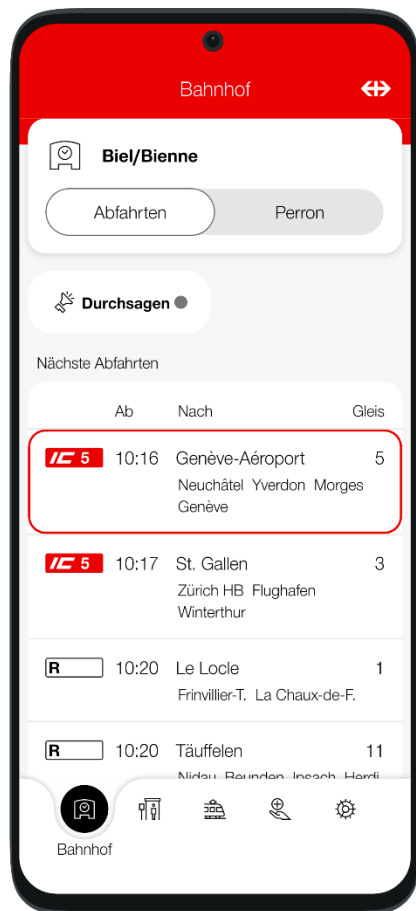
... kann für den Notruf verwendet werden.

... kennt den Liftstatus am Bahnhof der SBB.

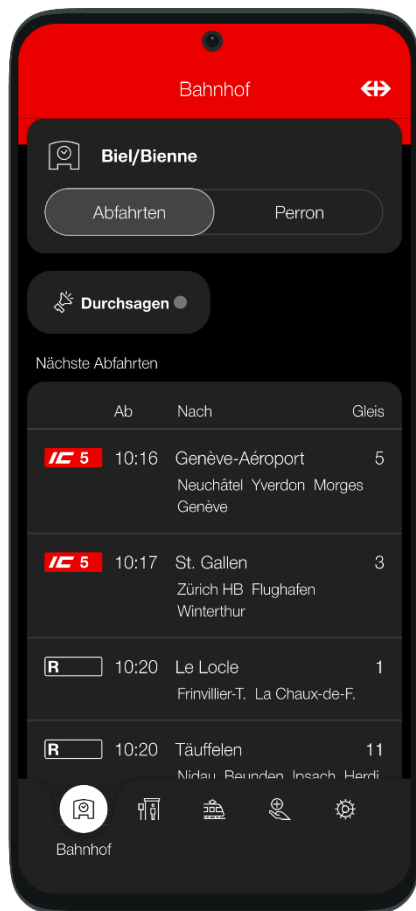




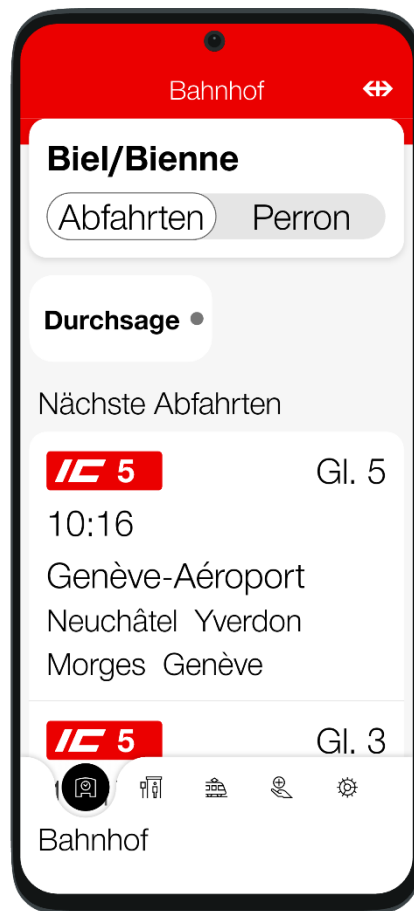
# Design for all.



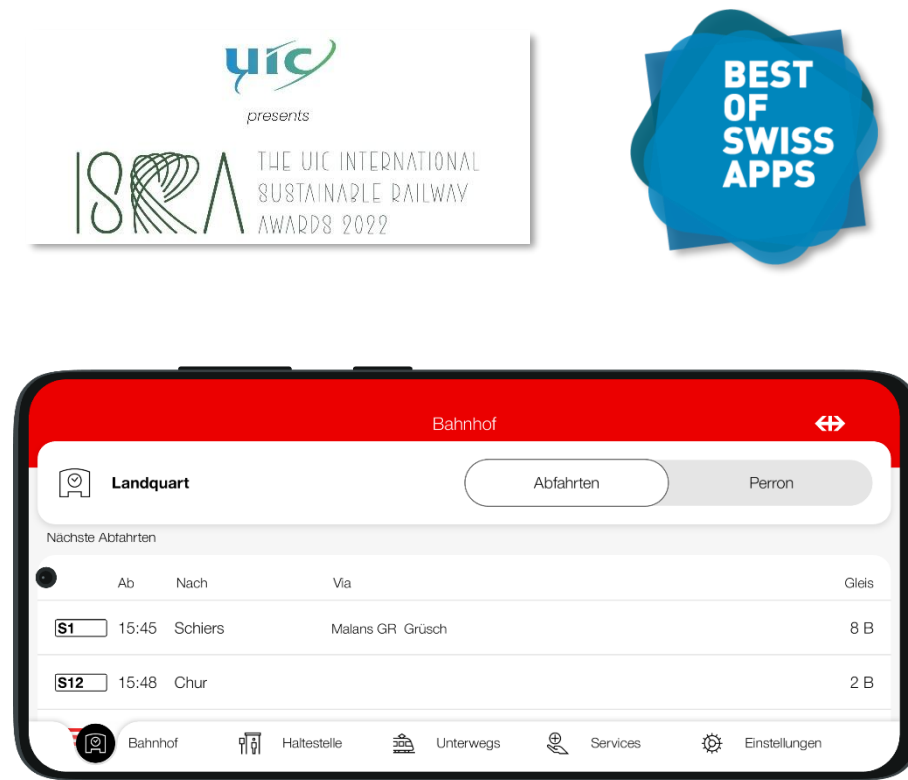
Voice Over



Dark Mode

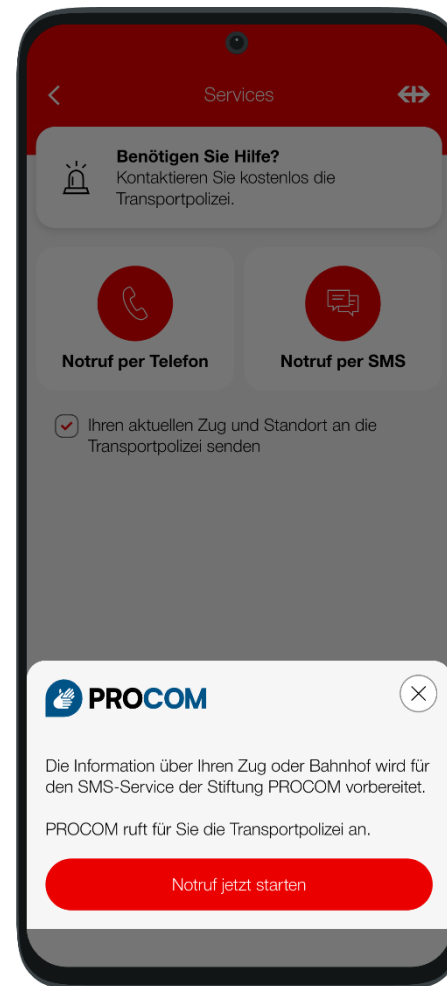
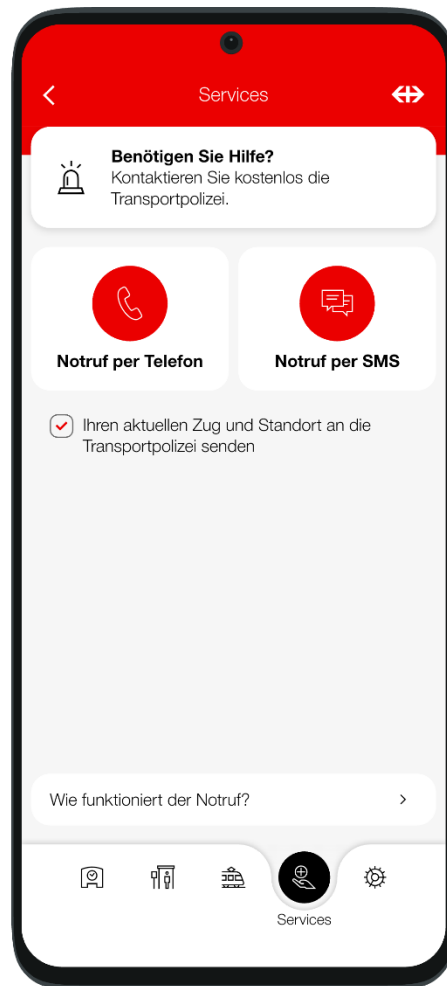


Vergrösserte Schrift



Landscape Mode

# Notruf für Menschen mit einer Hör- oder Sprechbehinderung via SMS-Service.



## Fazit.



Gemeinsam mit den Kund:innen gute Lösungen erarbeiten.



Barrierefreiheit nützt uns allen.



Barrierefreiheit nimmt an Bedeutung zu.





Danke. Merci. Grazie.



# Verkehrsbetriebe Schaffhausen

Attraktiver öV für alle – was  
tun wir für Reisende mit einer  
Behinderung

Patrick Altenburger  
Geschäftsführer





# Behindertengerechter Umbau Bahnhofstrasse





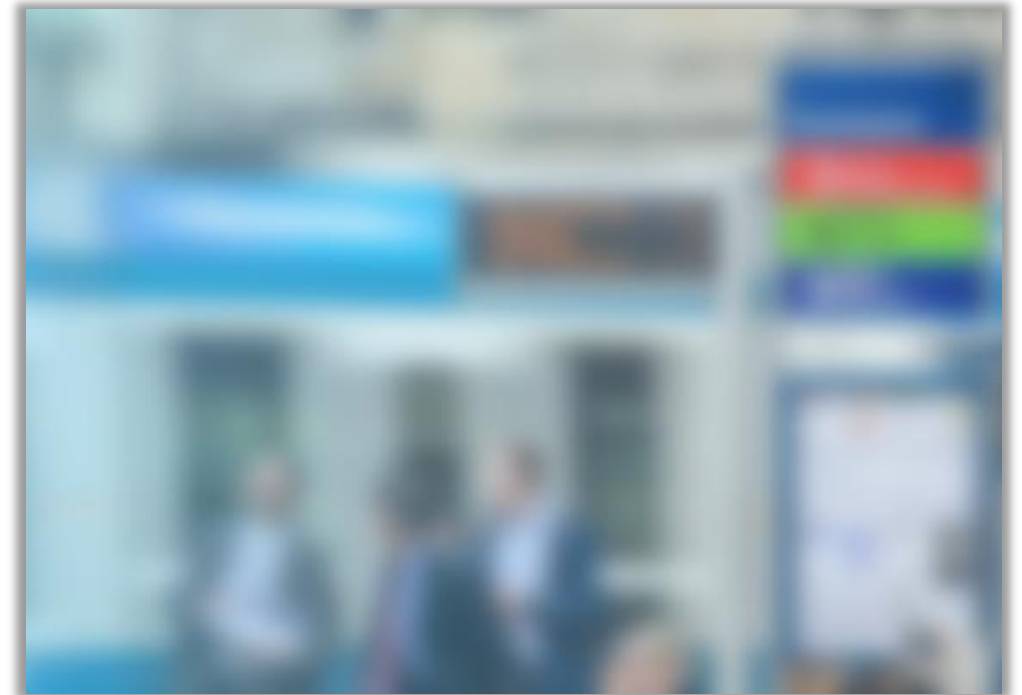
# Das Hindernis: Die «Fließskante»



# Herausforderungen

## An der Haltestelle

- Wann genau kommt das Fahrzeug an?
- Welche Route und welches Ziel bedient das herannahende Fahrzeug?
- Wie kann ich dem Fahrzeug signalisieren, anzuhalten?
- Wo hält das Fahrzeug genau?
- Wo finde ich die Tür?
- Wie öffne ich die Tür?
- Wie kann ich die Aufmerksamkeit des Fahrpersonals auf mich lenken, damit Zeit zum Einsteigen habe?
- Steige ich wirklich in das richtige Fahrzeug ein?





# Intros: Die Lösung

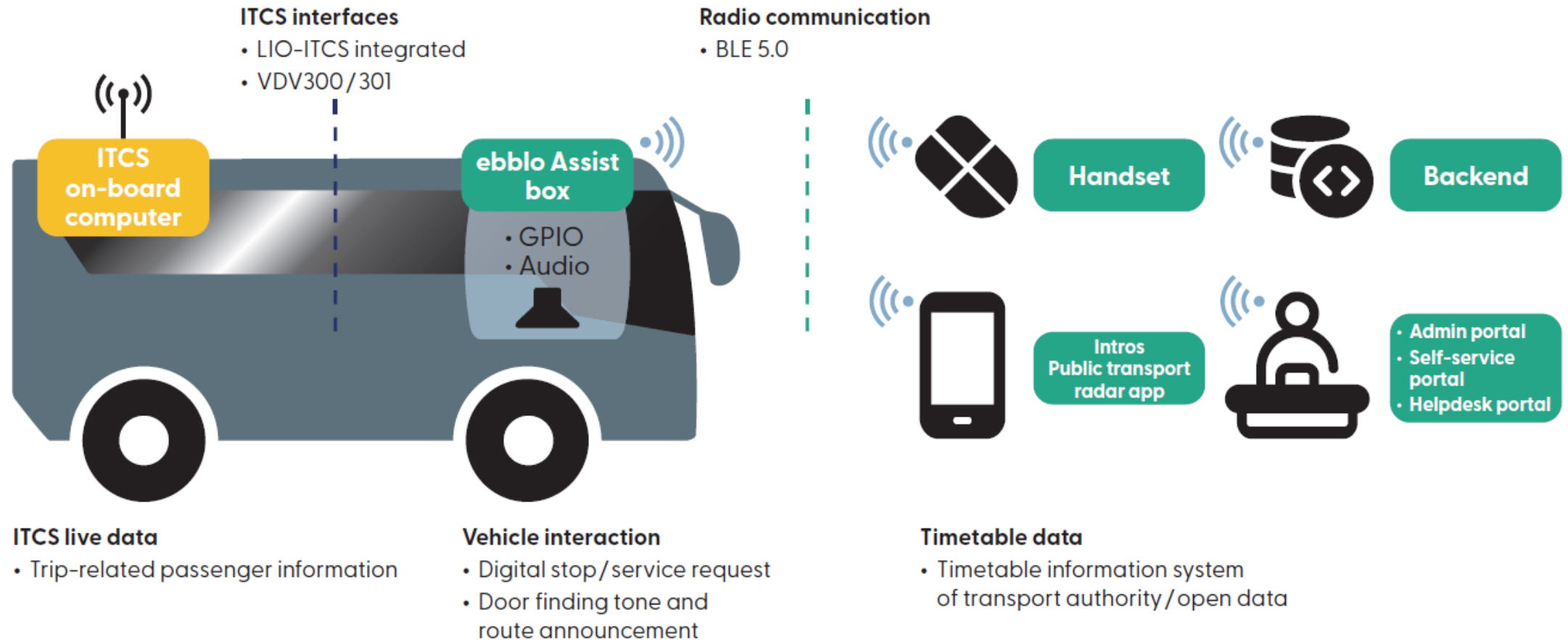


«Intros ÖV Radar»  
App von sbv

- Barrierefreie Benutzeroberfläche
- Bildschirmlesegerät zugänglich

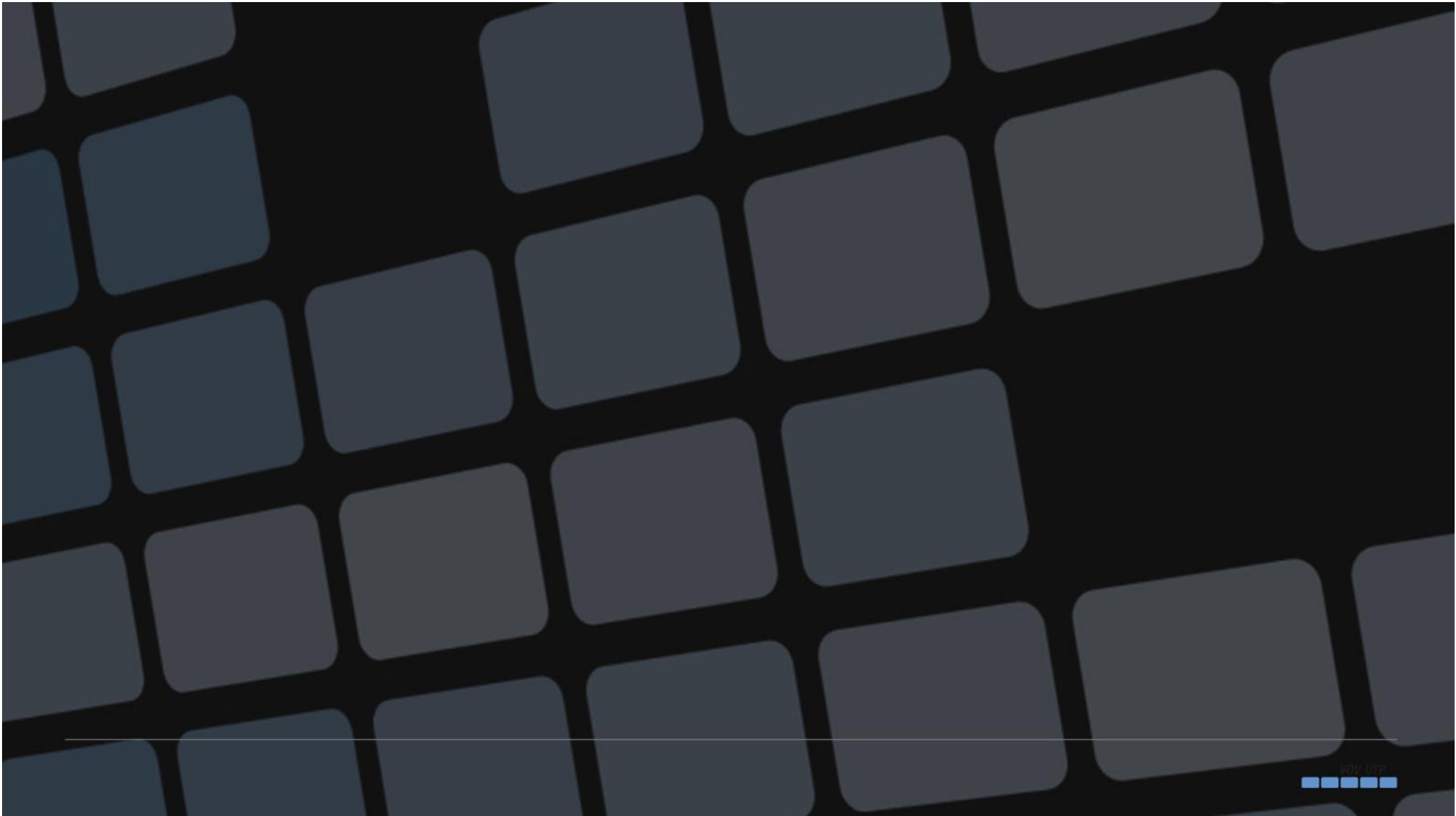


# Intros: Systemübersicht





# Von der Theorie in die Praxis: Film ab!



# Ebblo Assist und Intros: Installationen

- **Installierte Systeme:**
  - **Kieler Verkehrsgesellschaft** (219 Fahrzeuge)
  - **Vestische Strassenbahn** (242 Fahrzeuge)
  - **Saarbahn, Saarbrücken** (168 Fahrzeuge)
- **In der Implementierungsphase:**
  - **Magdeburger Verkehrsbetriebe** (118 Fahrzeuge)
  - **Verkehrsbetriebe Schaffhausen** (77 Fahrzeuge)
  - **Berliner Verkehrsbetriebe** (1,981 Fahrzeuge & erweiterte Funktionalität)





# Alles erreichen.










**Pause bis  
11.15 Uhr**



**Dominik Brühwiler**

**Direktor ZVV**

The background image shows a vibrant, multi-colored train with abstract patterns traveling on a stone viaduct. In the background, there are modern multi-story buildings with blue and white facades. The sky is clear blue with some light clouds. Below the viaduct, there are shops and a street with some pedestrians and cars.

# Kundenorientierte Angebotsgestaltung – wie machts der ZVV?

Dominik Brühwiler, Direktor ZVV

6. Mai 2026



## Vision des ZVV

Der öffentliche Verkehr ist das Rückgrat der klima- und umweltfreundlichen sowie raum- und verkehrsplanerisch gewünschten Mobilität von heute und morgen. Der Anteil des öffentlichen Verkehrs am Modalsplit im Kanton Zürich wird deshalb bis 2040 von heute 32 Prozent auf mindestens 40 Prozent gesteigert.

# Sehr hohes öV-Volumen in der Region Zürich



- Über 687 Millionen Fahrgäste 2025 im ZVV
- Über 500'000 Reisende in der Zürcher S-Bahn – pro Tag
- Fast zwei Drittel der Bevölkerung im Kanton Zürich haben ein öV-Abo
- Und die Nachfrage wächst weiter...



# Drei Erfolgsfaktoren für die Verlagerung zum öV:



**Angebot,  
Angebot,  
und nochmals Angebot.**

# Oder etwas differenzierter...

## Erfolgsfaktoren

### Wettbewerbsfähige Reisezeiten

Direktverbindungen

Umsteigefrei

Ohne Umwegfahrten

Optimierte Anschlüsse

Behinderungsfreie Fahrt

Optimierte Wege zur Haltestelle

### Leichter Zugang und einfache Nutzung

Leicht merkbarer Fahrplan

Taktfahrplan

Taktfamilien

Nachvollziehbare Netzgestaltung

Immer gleicher Anschluss Bus–Bahn

Immer gleicher Linienverlauf

Durchgehende Transportkette

### Hohe und durchgängige Servicequalität

Lange Betriebszeiten

Dichter Fahrplan

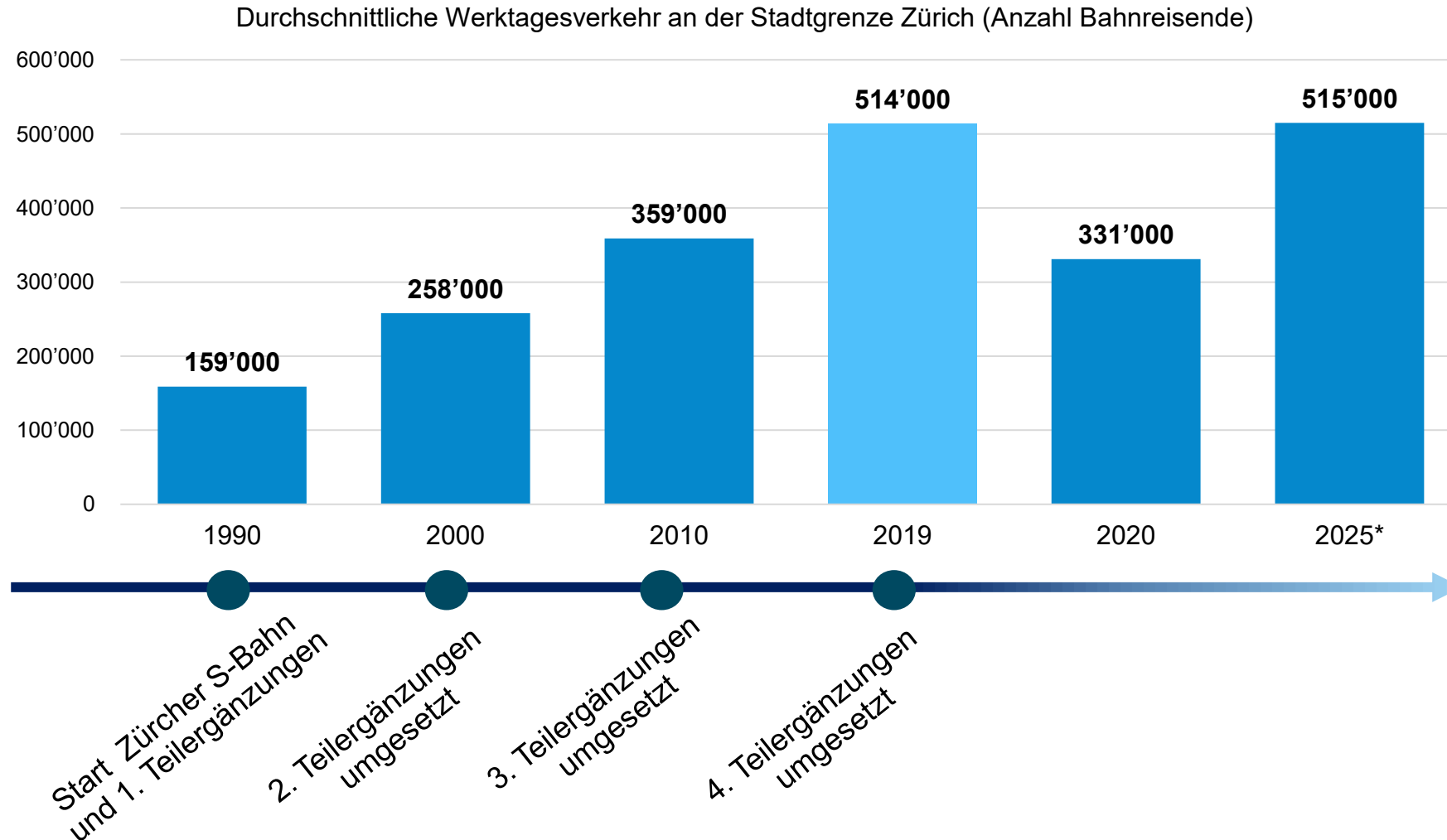
Anschlusssicherheit

Pünktlichkeit

Attraktive Umsteigeknoten



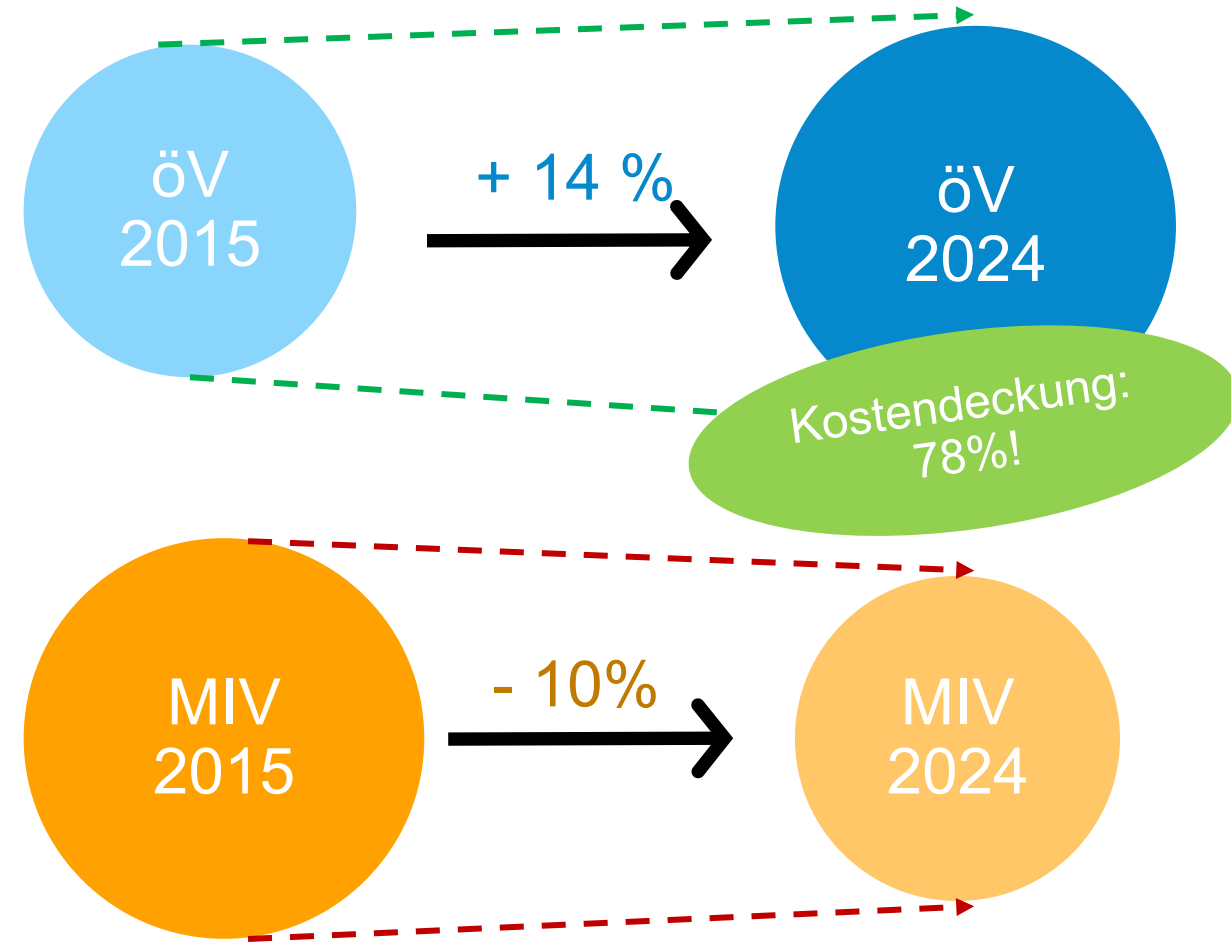
# Ein kontinuierlicher, bedürfnisorientierter Ausbau der S-Bahn zahlt sich aus



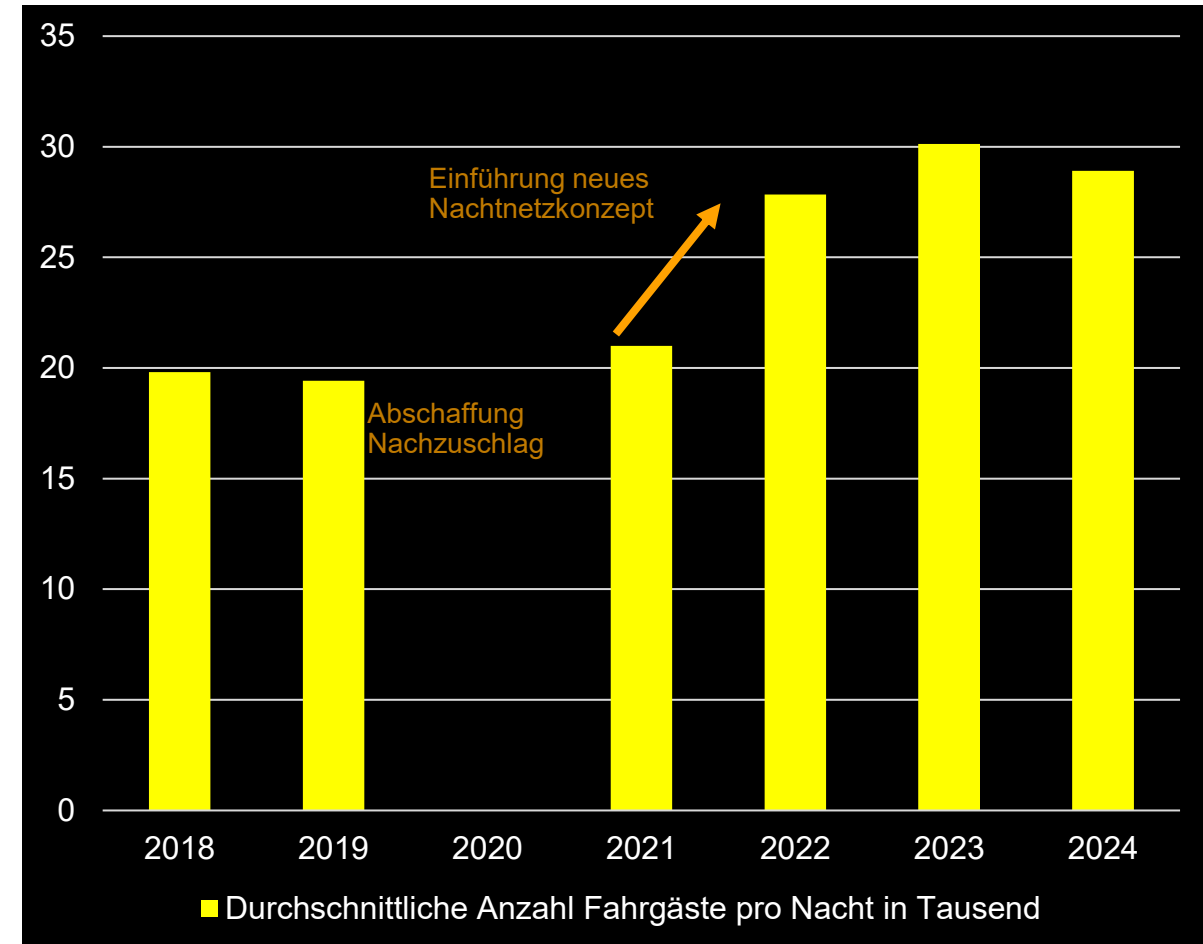
# Erfolgsgeschichte Limmattalbahn: Sichtbare Verkehrsverlagerung im Entwicklungsgebiet



Quelle: Kanton Zürich, Verkehrsmonitoring Limmattal



# Nachtnetz: Starker, auf Bedürfnisse ausgerichteter Ausbau im Dezember 2021 zeigte Wirkung





# Defizit relativ stabil, trotz höherer Verkehrsleistung

1996/97

2025

326  
Mio.  
CHF

+ 22 %

396.5  
Mio.  
CHF

12 Mio.  
Zugkilo-  
meter

+ 109 %

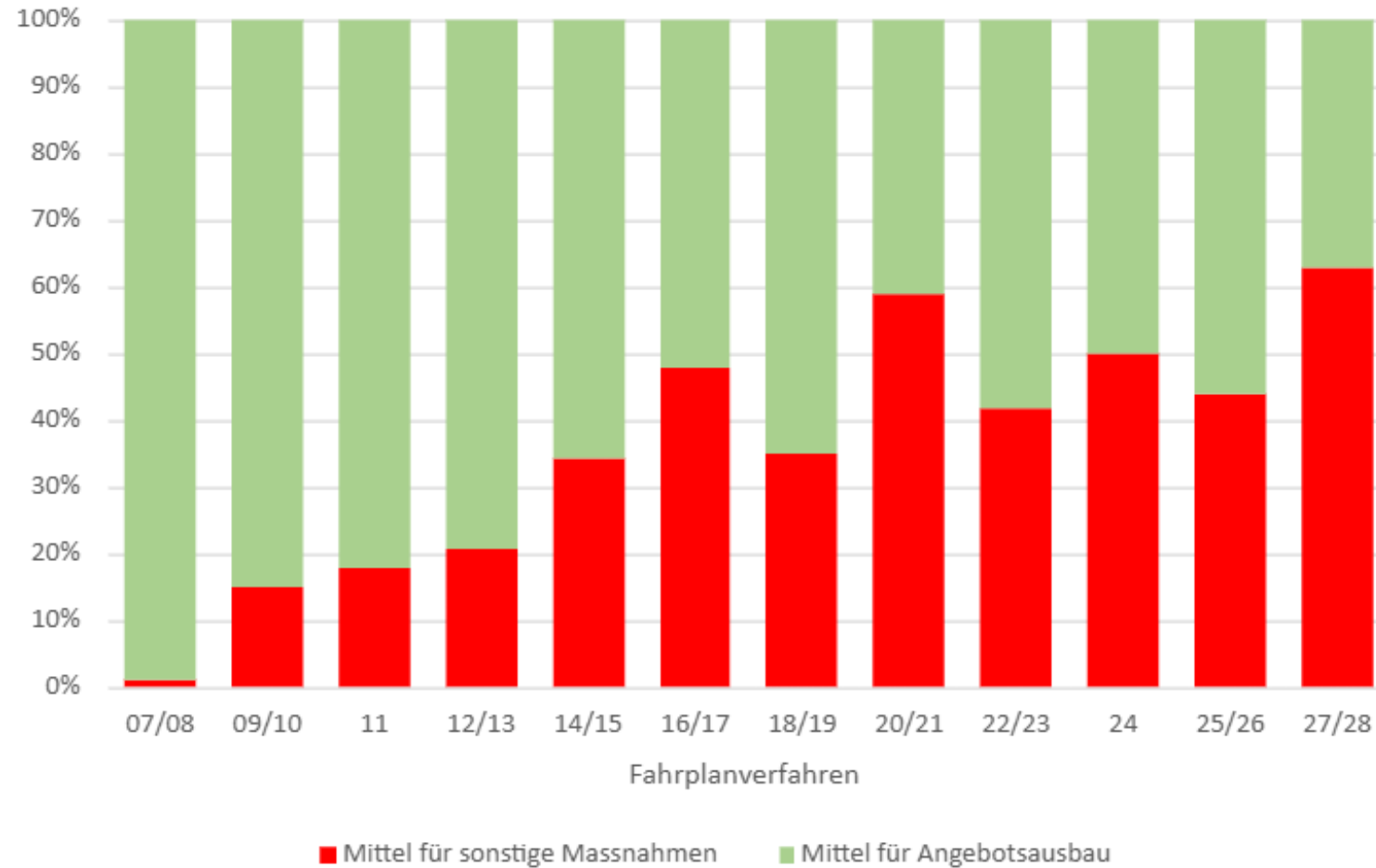
25.1 Mio.  
Zugkilometer

Im gleichen  
Zeitraum:

+ 38% Prozent  
Einwohner

+18% Teuerung

# Grosse Herausforderung: Immer mehr finanzielle Mittel für Kompensation statt Ausbau





**GEMEINSAM**

**GEHT'S**

**VORWÄRTSER.**

GEMEINSAM VORWÄRTS.  **ZVV**





**Besten Dank –  
Fragen?**

GEMEINSAM VORWÄRTS.





**Anja Riedle**

**Leiterin Personenmobilität BLS**



# Sicherheit ist Kundenservice – Wie die BLS Sicherheit, Präsenz und Kundennähe verbindet

VöV-Tagung «öV – Mobilität der Zukunft», 6. Mai 2026  
Anja Riedle, Leiterin Personenmobilität, BLS AG

# Warum ist Sicherheit heute ein zentrales Kundenbedürfnis?

Beschimpfung, Drohung, Gewalt

## In SBB-Zügen wird der Ton rauer

Laut einem Medienbericht verurteilte die Bundesanwaltschaft in einem Monat 20 Fahrgäste. Die Fälle werden gravierender.

«Arschloch»-Rufe, Schläge mit Bierdosen und Schubser

## Mehr Angriffe auf SBB-Zugbegleiter – besonders in der Romandie

Bei den Justizbehörden landen immer mehr Drohungen und Tötlichkeiten gegen Schweizer Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter. Die SBB und Gewerkschaften hoffen auf die Politik. Der Ständerat muss diese Woche über einen nationalen Plan entscheiden.

«Unsere Leute werden geschubst und beschimpft»

Beschimpfungen, Drohungen und Filmaufnahmen: Zugpersonal in der Schweiz erlebt immer häufiger respektloses und aggressives Verhalten von Passagieren. Jetzt handelt die Gewerkschaft.

«Ein Fahrgast stand auf und spuckte mir an den Kopf»

Diverse Verkehrsbetriebe berichten von steigenden Übergriffen auf ihre Angestellten. Die Gewerkschaft des Verkehrspersonals SEV forderte an einem landesweiten Aktionstag am Mittwoch mehr Schutz für Betroffene. Im Video berichten Kundenbegleiter von ihren Erfahrungen.





# Wie Präsenz Sicherheit und Billettdisziplin beeinflusst

## Präsenz stärkt das Sicherheitsempfinden

- Kund:innen fühlen sich wohler, wenn Personal sichtbar ist

## Präsenz erhöht die Billettdisziplin

- Mehr Kontrollen = weniger RogF

## Präsenz wirkt nur, wenn sie gezielt erfolgt

- Datenbasierte Steuerung macht Wirkung planbar







# SPO\*-Steuerungsmodell: Präsenz dort, wo sie wirkt

## **Sichtbare Präsenz schafft Sicherheit**

- Kund:innen erleben Sicherheit, wenn Personal präsent ist

## **SPO-Steuerungsmodell sorgt für wirkungsvolle Präsenz**

- Präsenz wird über alle Linien und Tageszeiten hinweg aufgebaut

## **SPO-Tool zeigt Präsenzlücken**

- Mitarbeitende sehen sofort, wo Präsenz fehlt und können diese gezielt schaffen

\*SPO = sporadische Fahrausweiskontrollen









# Unser Sicherheitsdienst: Professionell und kundennah

## Professionelle Sicherheit

- Gut ausgebildet und ausgerüstet für sicherheitsrelevante Situationen

## Kundennähe im Alltag

- Unterstützend und ansprechbar im direkten Kontakt mit Kund:innen

## Teil des Zugpersonals

- Gemeinsame Abläufe und abgestimmte Präsenz







# Gezielter Einsatz dort, wo es die Lage erfordert

## Risikoorientierte Präsenz

- Unser Sicherheitsdienst wirkt dort, wo besondere Aufmerksamkeit nötig ist

## Ergänzung zur SPO-Präsenz

- Kombination aus flächiger Präsenz (SPO) und gezieltem Einsatz wirkt am stärksten

## Zusammenspiel der Funktionen

- Sicherheitsdienst ergänzt die Präsenz von Reisebegleitung und SPO gezielt dort, wo es nötig ist



# Sicherheit entsteht im System – und wird als Service erlebt

## **Breite Präsenz im ganzen Netz**

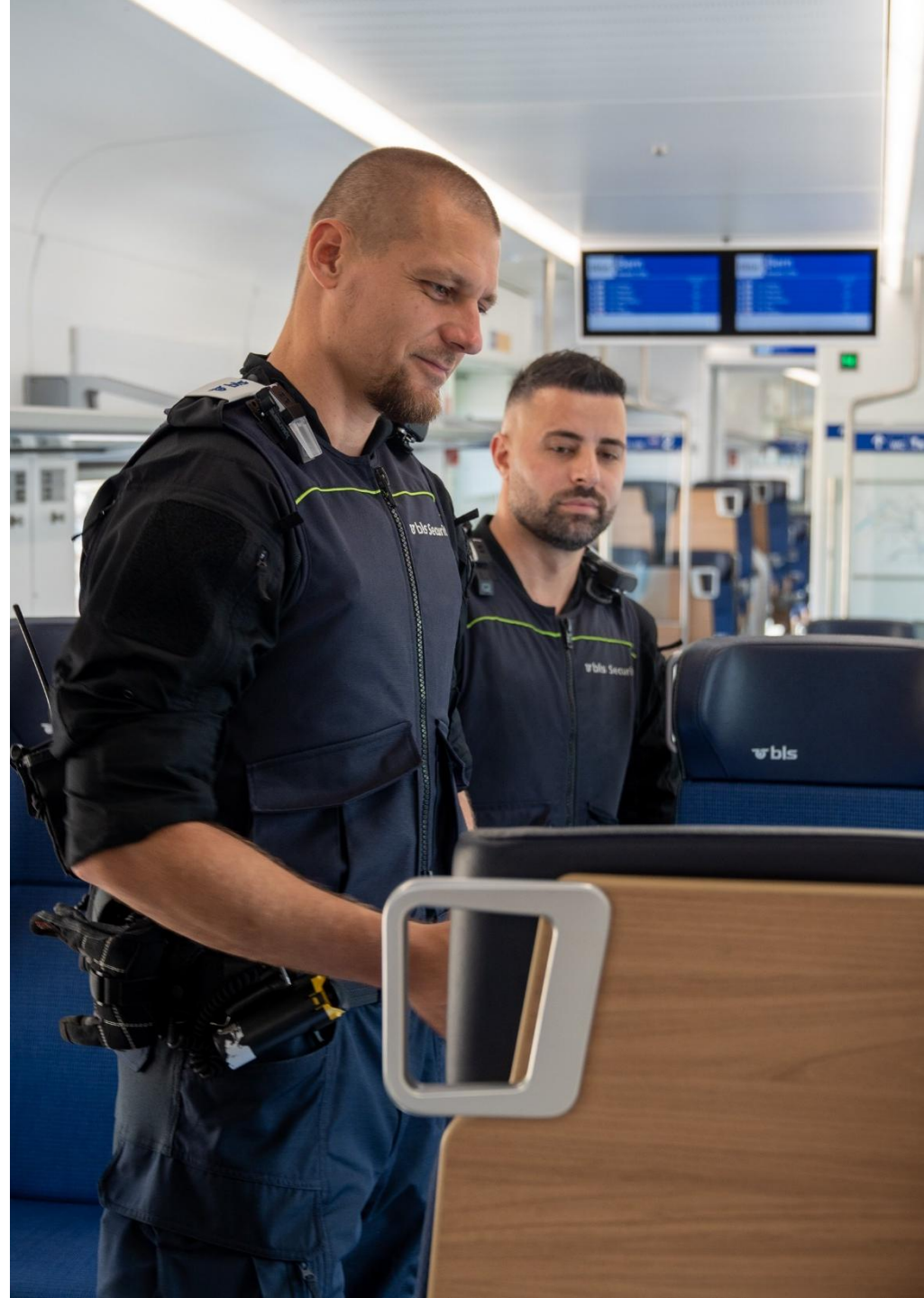
- SPO-Tool sorgt für sichtbare Präsenz von BLS-Personal für alle Kund:innen

## **Gezielte Präsenz, wo sie nötig ist**

- Sicherheitsdienst verstärkt die Wirkung in anspruchsvolleren Lagen

## **Sicherheit und Service wirken im Verbund**

- Reisebegleitung, SPO und Sicherheitsdienst schaffen gemeinsam Sicherheit und Vertrauen im öV











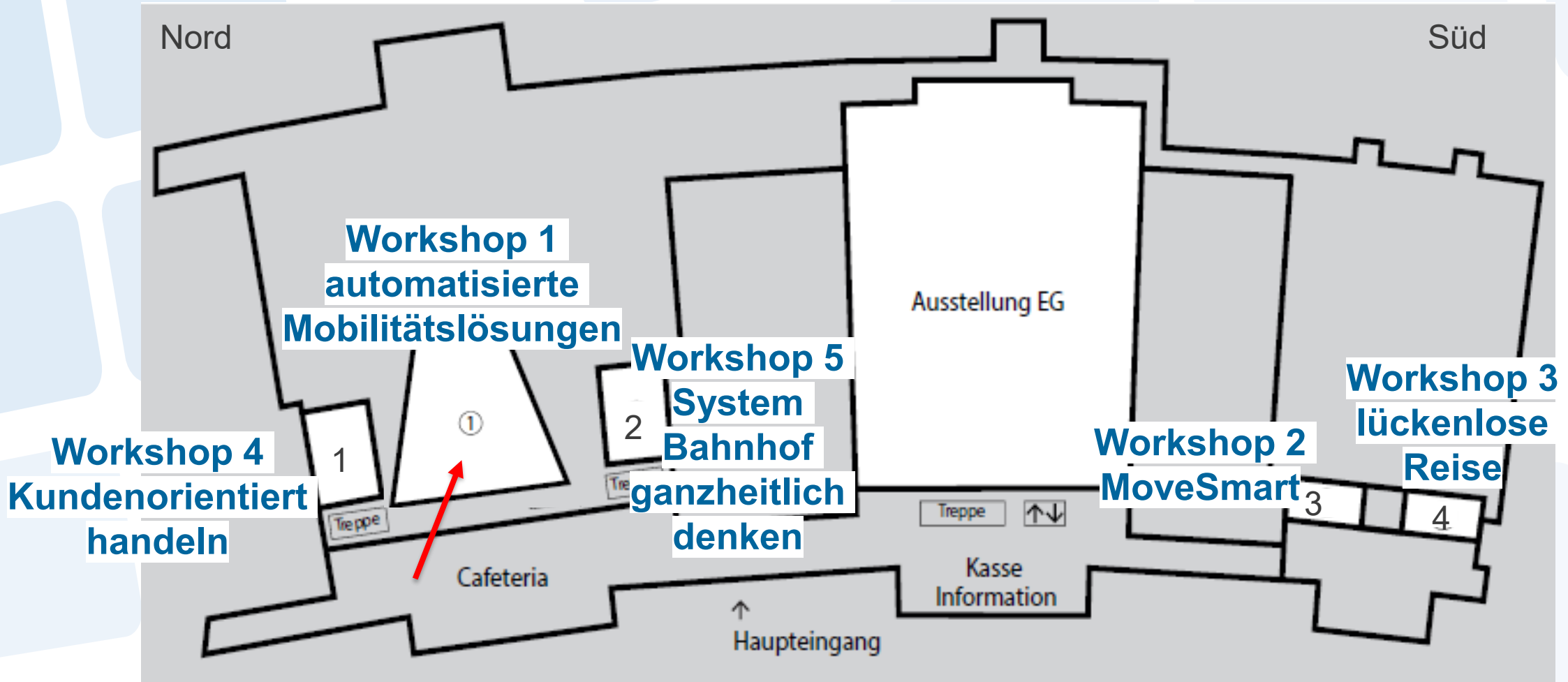
# Workshops

# Workshops (12.00 – 13.00 Uhr)

Workshop		Raum
<b>Workshop 1</b>	Automatisierte und flexible Mobilitätslösungen: Die nächste Generation des öffentlichen Verkehrs?	Auditorium
<b>Workshop 2</b>	MoveSmart – das Label für nachhaltigere Unternehmensmobilität	Seminarraum Süd 3
<b>Workshop 3</b>	Kundenreise für Menschen mit Behinderungen: Worauf es für eine lückenlose Reise ankommt	Seminarraum Süd 4
<b>Workshop 4</b>	Gemeinsam kundenorientiert handeln – Standortbestimmung und Entwicklungspotenziale	Seminarraum Nord 1
<b>Workshop 5</b>	Das System Bahnhof ganzheitlich denken – Produktmanagement zwischen Anspruch und Realität	Seminarraum Nord 2



# Workshops (12.00 – 13.00 Uhr)





**Stehlunch  
bis 14.15 Uhr**

Kurzfilm VöV



**Cloé Jans**

**Mitglied der  
Geschäftsleitung gfs.bern**

# Platz und Prioritäten

## ÖV aus Sicht der Bevölkerung: Einsichten jenseits der Branche

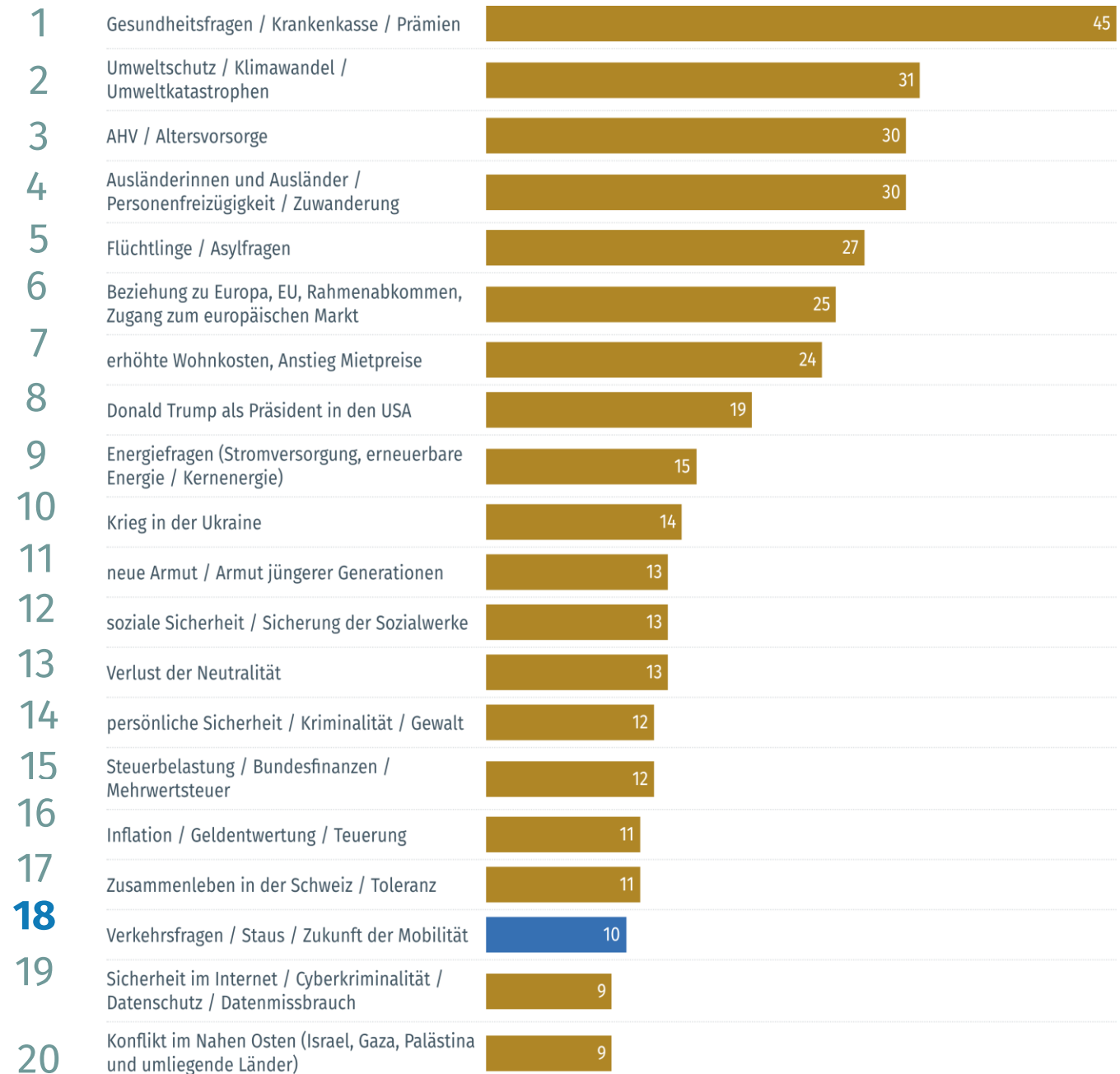
öV Tagung VöV – Mobilität der Zukunft – 6. Mai 2026

Cloé Jans, Mitglied der Geschäftsleitung



# Top-20-Sorgen Schweiz 2025

- in % Stimmberechtigte, Anteil Nennungen
- Mehrfachnennungen möglich

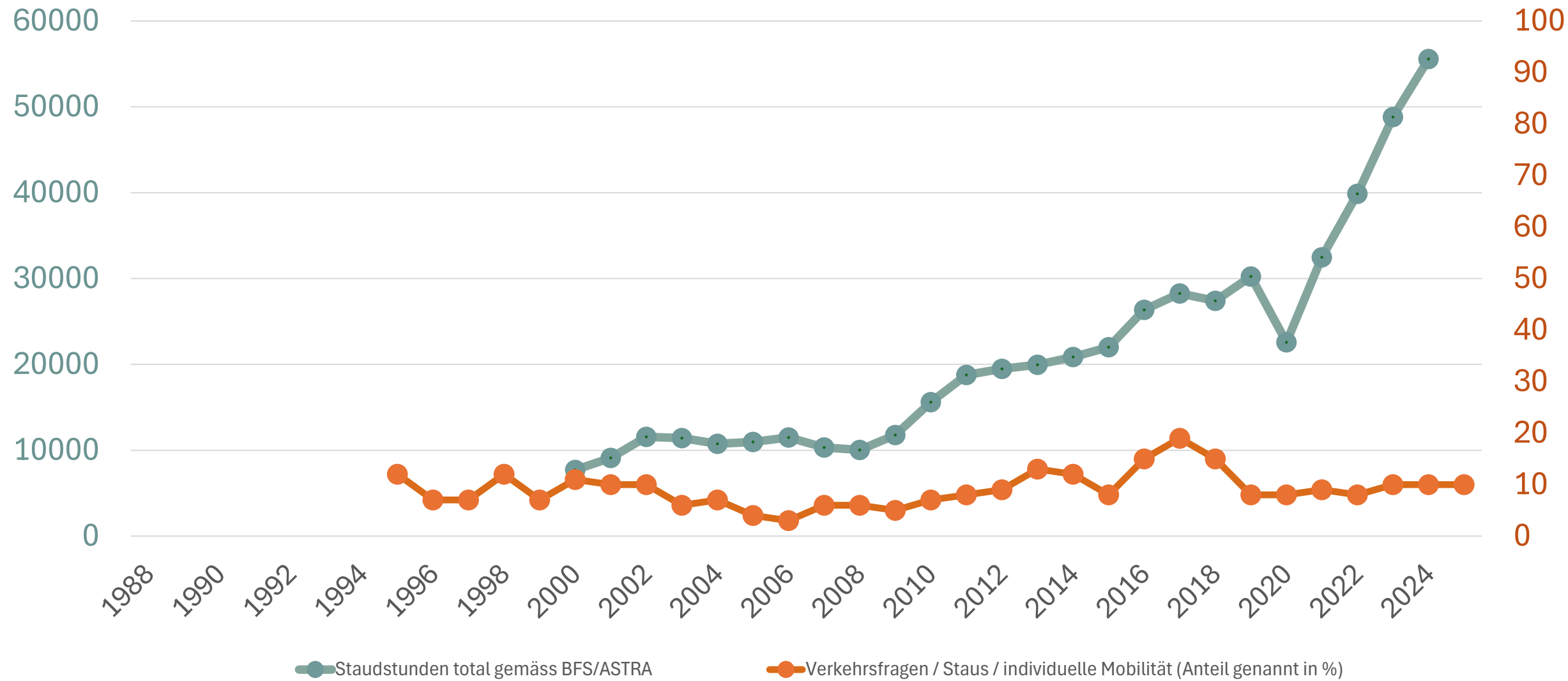




# Belastete Infrastruktur als politische Kampfzone



# Entwicklung Sorgen Verkehrsfragen und Staustunden



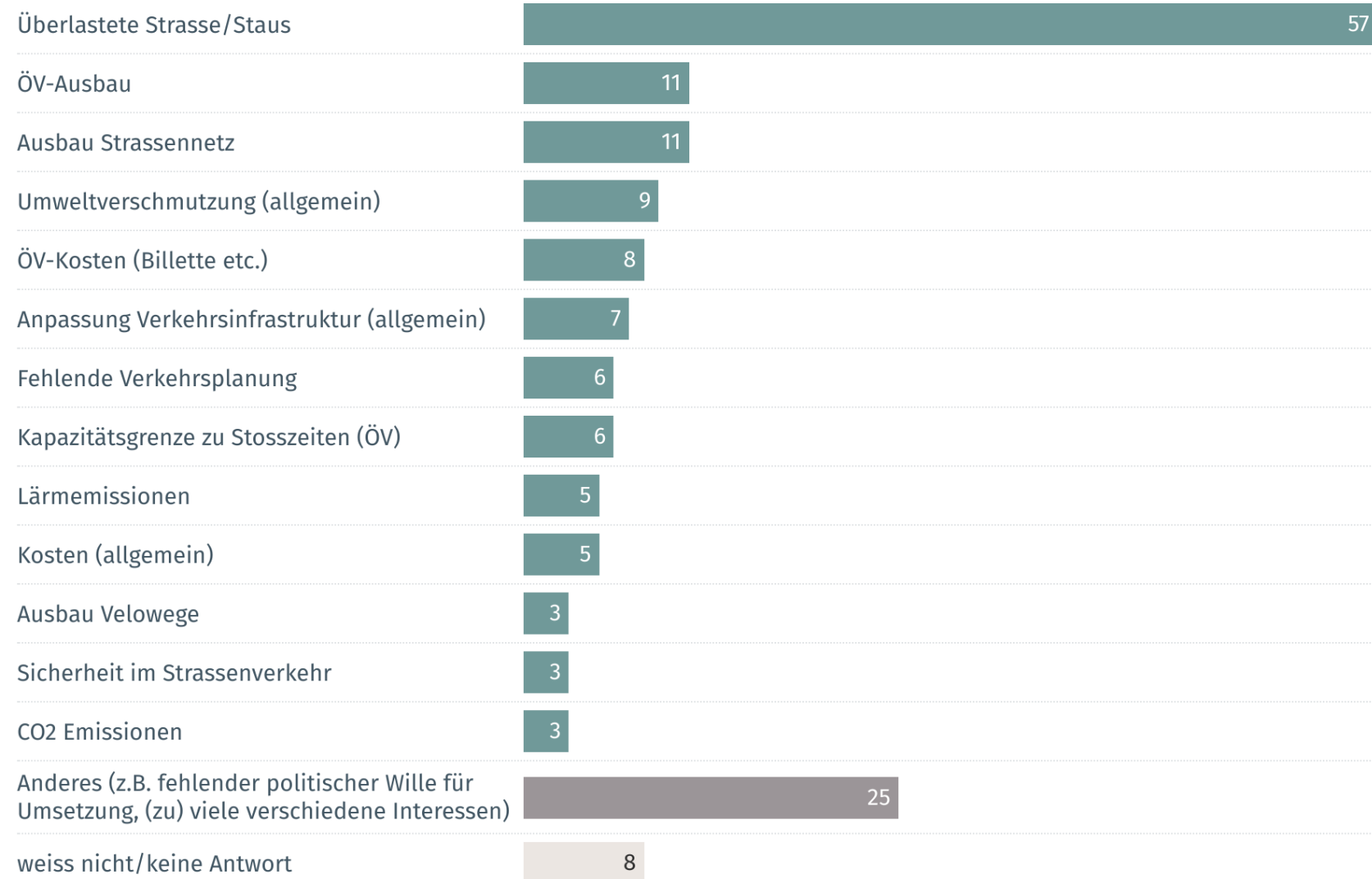
Quelle: gfs.bern, UBS Sorgenbarometer (2025), BFS/ASTRA (2026)

# Hauptproblem Verkehrsfragen in der Schweiz

Was ist im Moment das Hauptproblem in Verkehrsfragen in der Schweiz? Bitte notieren Sie in wenigen Stichworten.

*in % Stimmberechtigte*

*Mehrfachnennungen möglich*



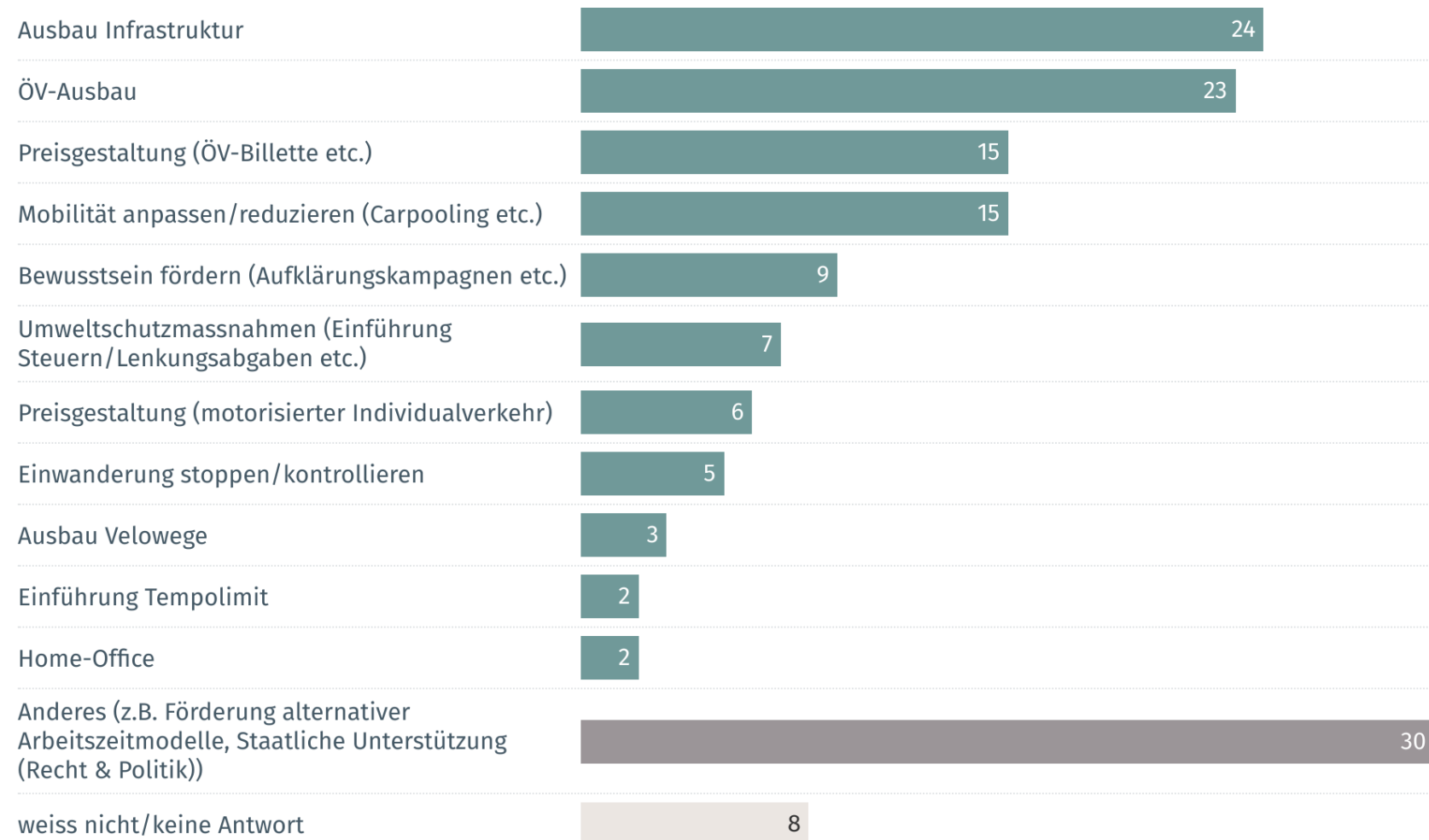


# Lösung Verkehrsprobleme in der Schweiz

Was ist Ihrer Meinung nach die  
Lösung für dieses Problem?

*in % Stimmberechtigte, die bei  
der Frage nach dem  
Hauptproblem eine inhaltliche  
Antwort gegeben haben*

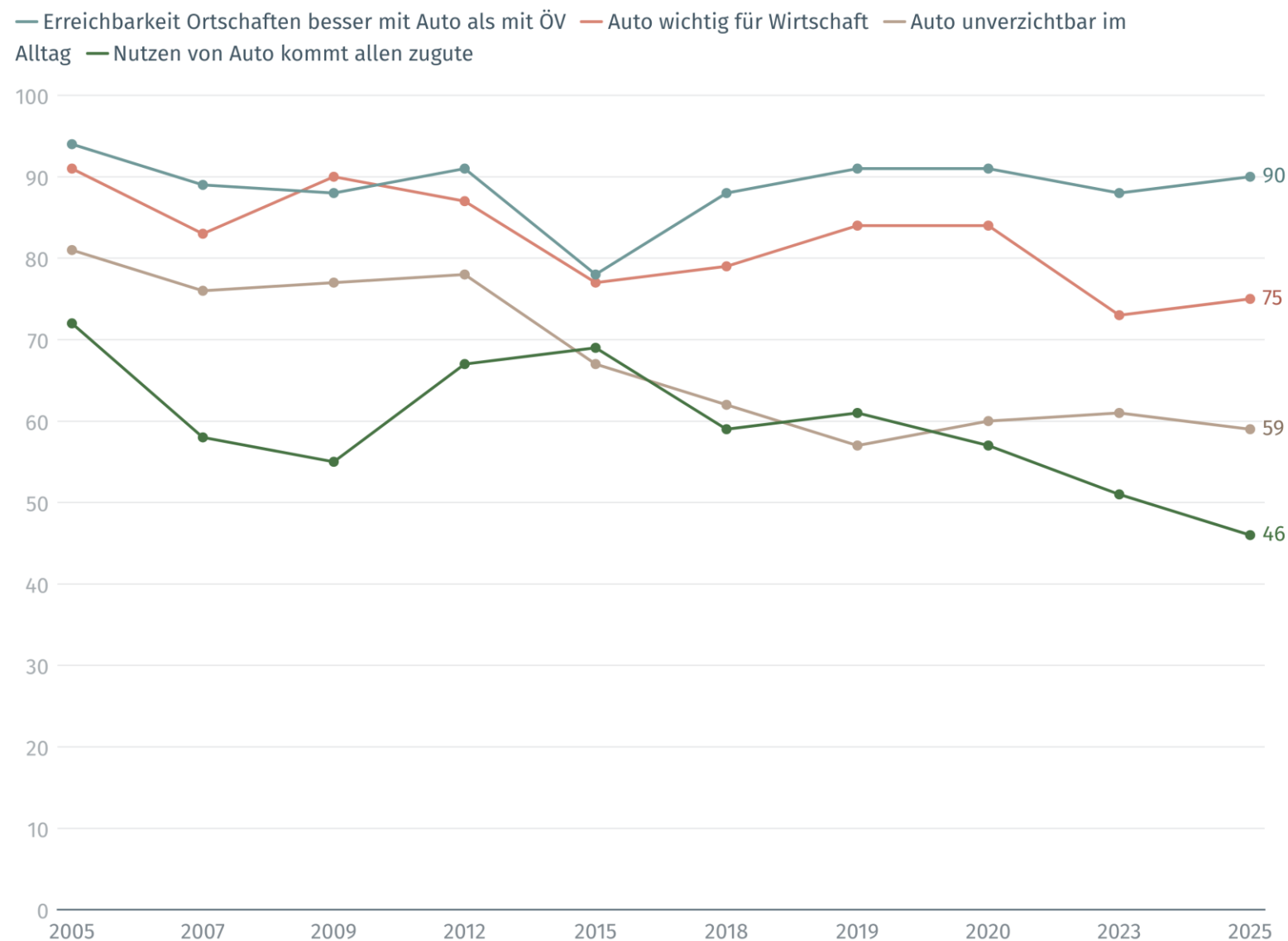
*Mehrfachnennungen möglich*



# Aussagen zum motorisierten Verkehr

Sie sehen hier nun einige Aussagen, die man zu Autos in der Schweiz hören kann. Geben bitte jeweils an, ob diese aufgrund von dem, was sie wissen, voll zutreffen, eher zutreffen, eher nicht zutreffen oder überhaupt nicht zutreffen.

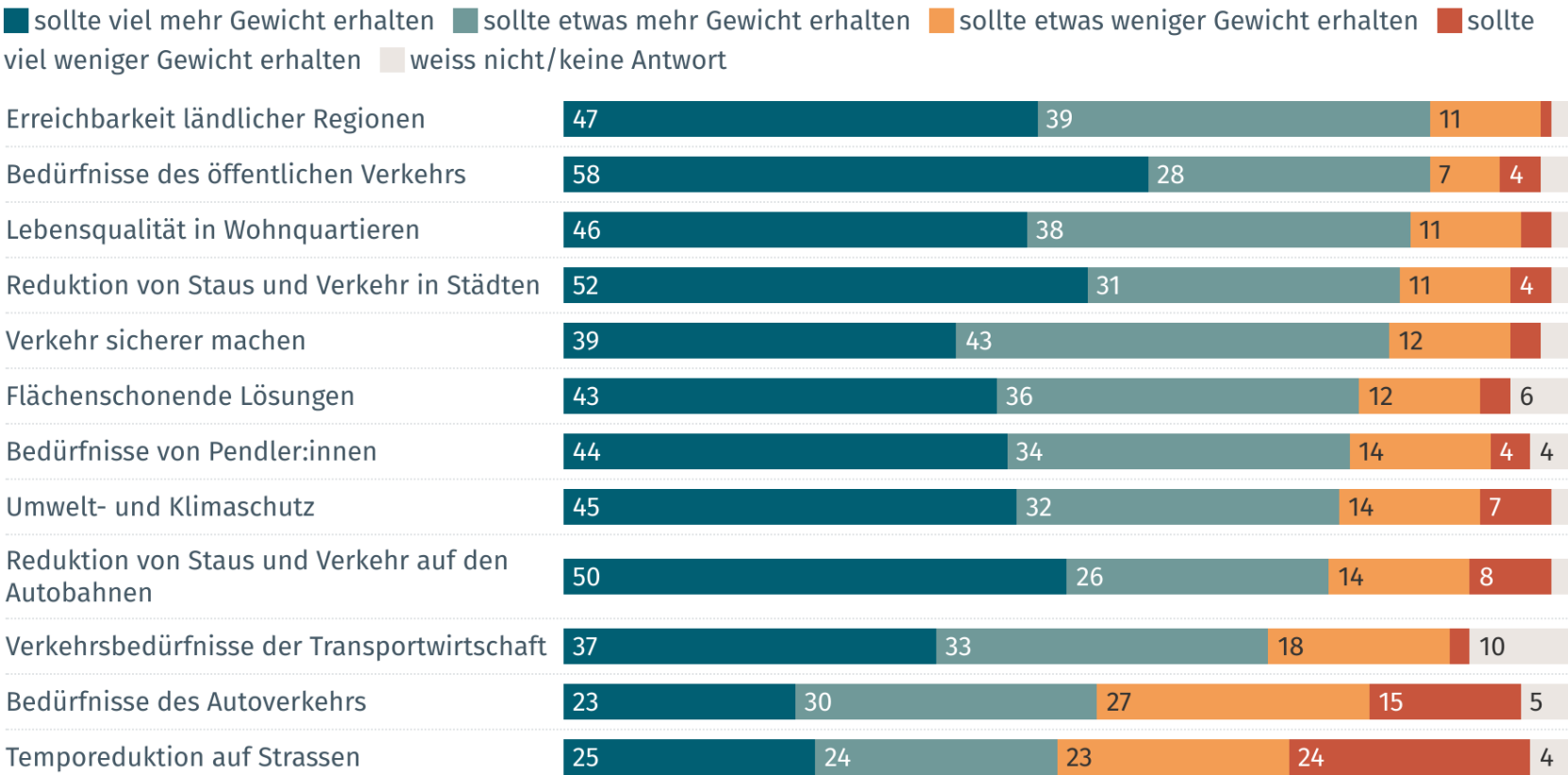
*Anteil «voll/eher zutreffend» in % Stimmberechtigte*



# Prioritäten Verkehrsplanung der Zukunft

Welche Interessen sollten bei der Schweizer Verkehrsplanung der Zukunft wie viel Gewicht erhalten?

*in % Stimmberechtigte*





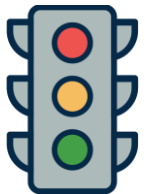
# Wo liegen denn nun die Prioritäten?



Verkehrsfragen sind an sich nicht Top Priorität, aber Platzfragen schon – gefühlt in der Bevölkerung und gemacht durch politisches Framing



Stau ist das sichtbarste Verkehrsproblem – aber mehr Infrastruktur/Strassen sind nicht die Lösung. Ein breit zugänglicher (und erschwinglicher ÖV) schon viel eher!



Infrastrukturfragen müssten auch vor dem «test of time» bestehen, eine breite Erreichbarkeit garantieren und der Lebensqualität beitragen.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Cloé Jans

Mitglied der Geschäftsleitung



[cloe.jans@gfsbern.ch](mailto:cloe.jans@gfsbern.ch)



031 311 62 10





# Kundenstimmen



**Matthias Bütler**

**Leiter Markt**

**Personenverkehr a.i. SBB**



# Kund:innen im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen.

Matthias Bütler,  
Leiter Markt Personenverkehr SBB a.i.  
06.05.2026



# Kund:innen im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen.

1

Qualität als Basis

2

Wachstumsfelder

3

Kundenorientierter  
Angebotsausbau



# Die Qualität ist unsere Basis: sicher, sauber, pünktlich.



Sicherheitsniveau hoch



Rekordpünktlichkeit



Erneut mehr Reisende –  
vor allem am Wochenende  
und international



20 000 Baustellen



Meilensteine bei  
Grossprojekten erreicht



Eventjahr mit 1600  
Extrazügen

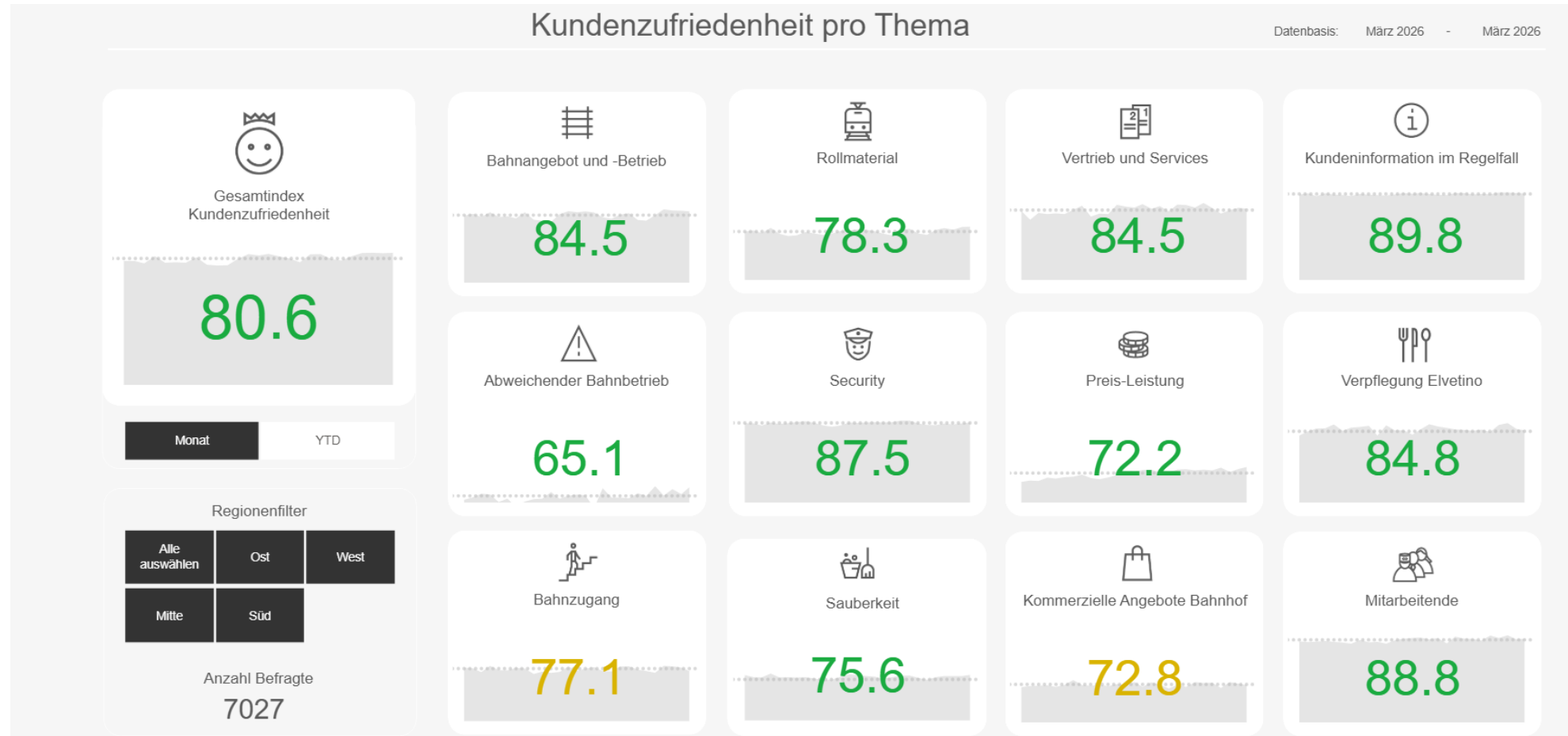




Unsere Kund:innen sind vielfältig und haben unterschiedliche Bedürfnisse und Herausforderungen auf ihrer Reise.



# Wir messen Rückmeldungen der Kund:innen systematisch.



# Wir schauen die gesamte Reisekette an und sammeln Highlights und Lowlights, sogenannte Kundenpains.





# Kundenpainfilm Fullscreen





# Kund:innen im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen

1

Qualität als Basis

2

Wachstumsfelder

3

Kundenorientierter  
Angebotsausbau





Basierend auf dem Kundenbedürfnis adressieren wir internationale Direktverbindungen und bauen sie gezielt aus.





Mit neuem Sortiment und angemessener Sprache gewinnen wir junge Kund:innen.



**Dein neues  
GA Night.**

Ab 19 Uhr  
durch die Nacht.

FÜR ALLE BIS 25  
NUR CHF  
**99.-**  
PRO JAHR

 SBB CFF FFS

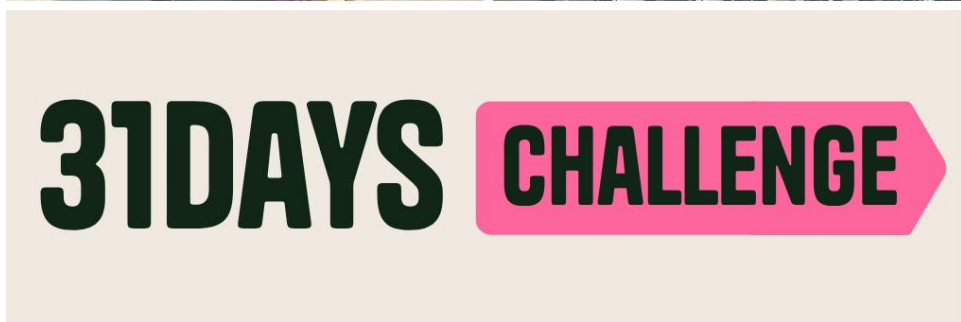
**Slay**

Mit dem RailCoaster erschliessen wir neue Freizeit-Usecases – mit direkten Erlebnisverbindungen gewinnen wir Neukund:innen.



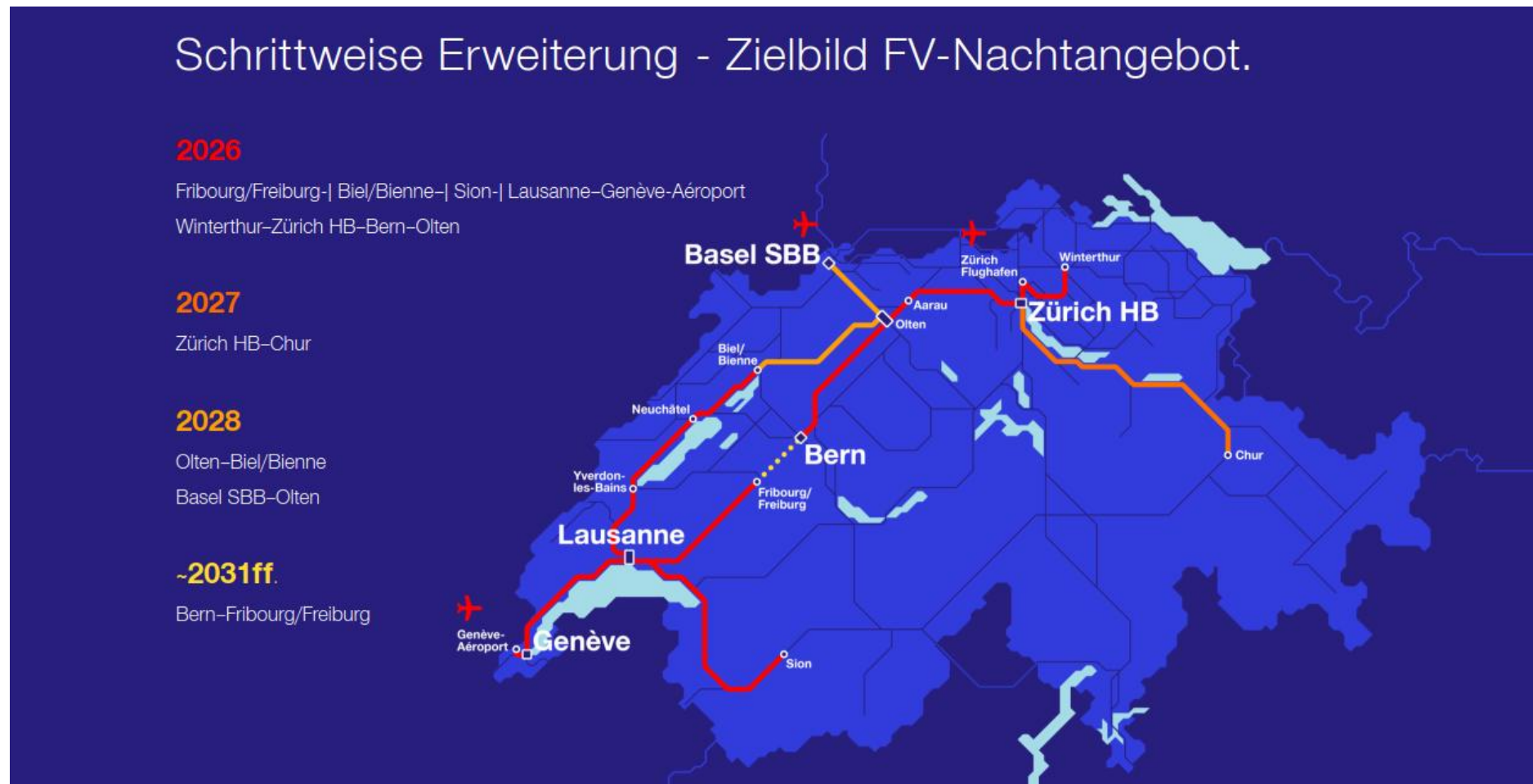


Bei 31DAYS erleben Autofahrende während 31 Tagen die Vorzüge des öV – eine Erfolgsgeschichte.





Basierend auf neuen Mobilitätsbedürfnissen erweitern wir mit unserem Angebot die Nutzung in die Nacht.





# Kund:innen im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen

1

Qualität als Basis

2

Wachstumsfelder

3

Kundenorientierter  
Angebotsausbau



## Schrittweiser Angebots- und Infrastrukturausbau.

- Nachfrage und Angebot sollen Infrastrukturausbau bestimmen
- Horizont 2030/35 bietet mit wenig Investitionsmitteln grossen Kundennutzen
- Substanzerhalt vor Ausbau bleibt zentral
- Folgekosten müssen bei Ausbau mitbedacht werden
- Zukünftig mehr Mittel für Unterhalt und Digitalisierung notwendig.



Wir müssen dort das Angebot verdichten, wo die Nachfrage gross ist.



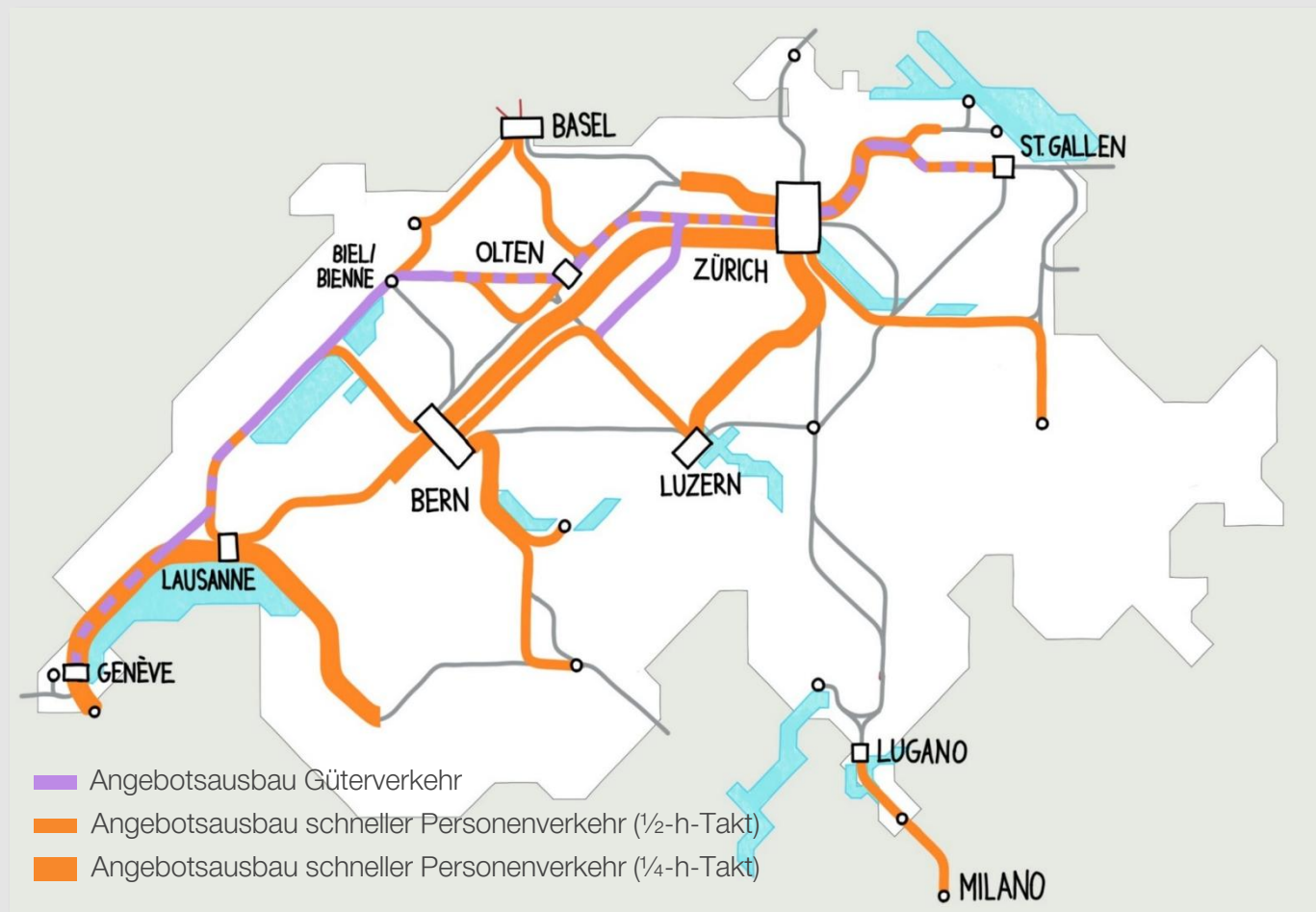
Fokus: Überlastabbau mit dichten Takten & leistungsfähigen Publikumsanlagen.



Basis: 30-Minuten-Takt.  
Spitze: 15-Minuten-Takt.



Eine höhere Netzbelastung führt zu einem höheren Unterhalt- und Erneuerungsbedarf.



[illegible]

**Internationaler Personenverkehr 2035**

Potenzial im durchschnittlichen Tagesverkehr (DTV), beide Richtungen

— Bestehende Korridore  
— Neue Destinationen

Location	2019 DTV	2035 DTV
London	130	6'000
Amsterdam/Brüssel	240	4'650
Rheinschiene	13'850	18'600
Stuttgart	1'890	2'500
München	2'370	3'200
Österreich	2'800	3'800
Italien	7'000	10'300
Süd Frankreich (Provence-Côte d'Azur)	260	2'700
Süd Frankreich / Barcelona	<100	2'300
Lyon	2'600	3'800
Paris	6'900	10'500
Basel+Zürich	3'700	-
Genève+Lausanne	6'300	-
Simplon	4'400	-
Gothard	5'900	-



A man and a woman are walking along a path, looking towards the right. The man is wearing a green shirt and light-colored pants, and the woman is wearing a dark blue jacket and red pants. They are both carrying backpacks. In the background, there are large, rugged mountains under a cloudy sky. A rainbow is visible on the left side of the image. A sign on a pole reads "Rivaz".

Rivaz

Der öV in der Schweiz:  
Entscheidend ist,  
was den Kund:innen dient.



A photograph of three young adults sitting outdoors in a city setting. On the left, a young man with dark hair is smiling, wearing a blue corduroy jacket over a white t-shirt and a necklace with a grey stone. In the center, a young woman with blonde hair tied back is smiling, wearing a green button-down shirt over a dark t-shirt and a denim skirt. On the right, a young man with short blonde hair is smiling, wearing a white baseball cap, a light-colored button-down shirt, and a blue backpack. The background is a blurred city street with buildings and other people.

Danke, merci  
& grazie.



**Nachgefragt bei:**



# Nachgefragt bei:

**Karin Blättler**, Präsidentin Zentralvorstand Pro Bahn

**Matthias Bütler**, Leiter Markt Personenverkehr a.i. SBB

**Pierre-Alain Perren**, Generaldirektor MBC

**Anja Riedle**, Leiterin Personenmobilität BLS

# Publikumsfrage

*Wie beurteilen Sie die Kundenorientierung im ÖV bei der Gestaltung der Angebote auf einer Skala von 1-10?*

*(1 = ganz schlecht; 10 = ausgezeichnet)*





**Ueli Stückelberger**

**Direktor VöV**

**Nächste Tagung «öV – Mobilität der Zukunft»**

**8. April 2027**

**Vielen Dank und  
kommen Sie gut  
nach Hause!**