

Sitzung vom 19. Dezember 2018

**1284. Dringliche Anfrage (Ausreichende Versorgung  
mit ZVV-Verkaufsstellen)**

Kantonsrätin Brigit Tognella-Geertsen sowie die Kantonsräte Roland Scheck und Roland Munz, Zürich, haben am 3. Dezember 2018 folgende dringliche Anfrage eingereicht:

Im November 2017 musste die Bevölkerung der Stadtzürcher Kreise 3 und 12 aus der Presse erfahren, dass der ZVV die Verkaufsstellen am Goldbrunnen- und am Schwamendingerplatz auf Ende 2018 schliessen möchte. Diesem Entscheid erwuchs massiv Opposition; unter anderem wurde dem Regierungsrat eine Petition mit 3538 Unterschriften übergeben. Im Kantonsrat (KR) reichten CVP, SP und SVP das Postulat KR-Nr. 62/2018 für den Erhalt dieser Verkaufsstellen ein. Im Gemeinderat der Stadt Zürich wurden zwischenzeitlich zwei Vorstösse mit analogen Forderungen seitens der SVP und FDP grossmehrheitlich vom Parlament überwiesen. Die betroffene Quartierbevölkerung wurde Ende August 2018 durch ein offizielles Schreiben des ZVV an die Quartiervereine informiert, dass die Schliessung der beiden ZVV-Verkaufsstellen sistiert werde, bis das Postulat im Kantonsrat behandelt sei.

Am 27. November kommunizierten VBZ und ZVV per Medienmitteilung, dass die Verkaufsstellen nun doch auf Ende 2018 geschlossen würden. Dies stösst allenthalben auf Unverständnis, das Vorgehen wird als skandalös und als Wortbruch bezeichnet.

In diesem Zusammenhang bitten wir um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie ordnet der Regierungsrat das Schreiben des ZVV an die Quartiervereine vom August 2018 ein, worin mitgeteilt wurde, es werde mit der Schliessung der beiden erwähnten ZVV-Verkaufsstellen bis zum Entscheid des KR zugewartet?
2. Seit November 2017 argumentiert der ZVV dahingehend, dass die Verkaufstellenschliessung indirekt dem Willen des KR entspräche, weil der KR dem ZVV Mittel gekürzt habe, auch wenn bei den Beratungen der Kürzungen nicht explizit von Verkaufsstellen die Rede war. Ist der ZVV in diesem Kontext bereit, bei einer Überweisung des Postulates KR-Nr. 62/2018 die beiden fraglichen Verkaufsstellen zu erhalten, da dies falls eine explizite Aussage des KR direkt auf Erhalt dieser Verkaufsstellen vorliegen würde?

3. Welche grundlegend neue Situation hat sich im ZVV seit August 2018 ergeben – die im letzten August nicht hätte erkannt werden können, so dass der kommunizierte Sistierungsentscheid derart überstürzt hat umgestossen werden müssen, dass keine Zeit zum Dialog mit Kantonsrat und Quartiervereinen gewesen wäre, und wer konkret hat diesen Kurswechsel zu verantworten?
4. Warum sind die im August über die Sistierung der Verkaufsstellenschliessung informierten Stellen, namentlich die Quartiervereine, a) nicht beigezogen und b) nicht vorgängig und direkt informiert worden, dass die zuvor versprochene Sistierung aufgehoben wurde?
5. Das VBZ-Personal wie auch die Ladenlokalitäten weisen Kündigungsfristen auf. Wurden vor dem ZVV-Sistierungsentscheid im August 2018 bereits Kündigungen ausgesprochen? Wurden diese allenfalls nach dem Sistierungsentscheid wieder zurückgenommen? Oder wurden solche zwischen Sistierungsentscheid und dem 27. November 2019 vorgenommen?
6. Angesichts des erwähnten Wortbruchs betreffend Sistierung der Schliessungen: Wie stellt man sich seitens des ZVV vor, dass die politischen Vertretungen in Gemeinde- und Kantonsparlamenten sowie die Quartier- und Ortsvereine inskünftig auf die Gültigkeit von Aussagen und Entscheiden des ZVV vertrauen können?
7. Welche Mehrkosten veranschlagt der ZVV, wenn die per Ende 2018 geschlossenen Verkaufsstellen nach allfälliger Überweisung des Postulates KR-Nr. 62/2018 wieder neu aufgebaut werden müssen?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die dringliche Anfrage Brigit Tognella-Geertsen, Roland Scheck und Roland Munz, Zürich, wird wie folgt beantwortet:

Zu Fragen 1–4 und 6:

Mit Schreiben vom 9. Juli 2018 beantwortete die Volkswirtschaftsdirektion eine Eingabe der Quartiervereine Wiedikon und Schwamendingen vom 14. Juni 2018 betreffend Schliessungen der Verkaufsstellen des öffentlichen Verkehrs am Goldbrunnen- und am Schwamendingerplatz. Darin wurde unter anderem auf die erst vier Monate vorher vom Kantonsrat im Rahmen der Grundsätze des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV) verabschiedete Vertriebsstrategie hingewiesen, deren Ausfluss letztlich die genannten Schliessungen sind. Zudem wurde festgehalten, dass der Regierungsrat Mitte Mai 2018 gestützt auf diese Vertriebsstrate-

gie dem Kantonsrat beantragt hat, das Postulat KR-Nr. 62/2018 betreffend Ausreichende Versorgung mit ZVV-Verkaufsstellen erhalten nicht zu überweisen. Im Antwortschreiben wurde sodann ausgeführt, dass allfällige weitere Schritte erst im Anschluss an den Entscheid des Kantonsrates erfolgen könnten und würden, wobei davon ausgegangen werde, dass das Postulat noch im gleichen Jahr behandelt werde. Ende August 2018 gab der ZVV gegenüber einem Stadtzürcher Medium eine inhaltlich übereinstimmende Auskunft. Leider konnte das Postulat jedoch nicht mehr vor Ende 2018 im Kantonsrat behandelt werden. Deshalb kommunizierten die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) und der ZVV am 27. November 2018 mit einer Medienmitteilung, dass die Verkaufsstellen auf Ende 2018 geschlossen würden. Gemäss Angaben des ZVV wurden die Quartiervereinspräsidenten kurz vor dem Versand der Medienmitteilung zum Schliessungsentscheid brieflich und per E-Mail informiert. Diese schriftliche Vorinformation wurde zusätzlich von einem Telefonat durch den VBZ-Verkaufsleiter begleitet.

Der Schliessungsentscheid stützt sich auf klare und demokratisch abgestützte Grundlagen und parlamentarische Vorgaben. Denn der Vertrieb von Fahrausweisen im ZVV war schon mehrfach Gegenstand von Diskussionen und Beschlüssen des Kantonsrates, allen voran bei den Grundsätzen über Angebot und Tarif im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) gemäss § 28 des Gesetzes über den öffentlichen Personenverkehr (PVG, LS 740.1). Die Grundsätze bilden die Grundlage für das Fahrplanverfahren und sie definieren Zielsetzungen sowie Stossrichtungen für strategisch wichtige Handlungsfelder wie beispielsweise den Vertrieb. Sie sind somit das spezialgesetzlich festgelegte Instrument für die strategische Steuerung des ZVV durch den Kantonsrat, wobei der Kanton zusammen mit den Gemeinden das Defizit des ZVV trägt. Die operative Umsetzung und Ausführung dieser strategischen Vorgaben obliegen dem ZVV. In seinem Handeln ist der ZVV zudem an den gesetzlichen Auftrag gebunden, dass der Kanton Zürich durch einen leistungsfähigen öffentlichen Verkehr nach wirtschaftlichen Grundsätzen zu erschliessen ist (§ 1 PVG).

Bereits 2013 stellte der ZVV der Öffentlichkeit seine Ideen für die Weiterentwicklung des Vertriebs angesichts der an Fahrt gewinnenden Digitalisierung vor. Im gleichen Jahr befasste sich die Kommission für Energie, Verkehr und Umwelt des Kantonsrates (KEVU) im Rahmen der Beratung der Grundsätze des ZVV (Vorlage 5005) mit diesem Thema. In der Weisung zu dieser Vorlage wurde ausgeführt, dass die Bedeutung der bedienten Verkaufsstellen stetig abnehme, ihre Wirtschaftlichkeit sinke und eine Trendumkehr nicht absehbar sei. Es wurde aber auch das Bedürfnis der Zürcher Bevölkerung nach bedienter Marktpräsenz (Beratungs- und Verkaufsstellen) anerkannt, weshalb eine Grundversorgung

mit Servicestellen an strategisch wichtigen, gut erreichbaren und ausgewogen verteilten Standorten im ganzen Kanton angestrebt werden soll. Dieser Service public gilt als erreicht, wenn mindestens 90% der Bevölkerung innert längstens 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr eine bediente Service- und Beratungsstelle erreichen können.

Der Kantonsrat hat diese Grundsätze einschliesslich der Stossrichtung im Bereich Vertrieb im Januar 2014 mit 153 Ja zu 0 Nein bei 9 Enthaltungen beschlossen (Vorlage 5005a). Im Februar 2016 wurde die Vertriebsstrategie bestätigt (Vorlage 5213a). Am 5. März 2018 beschloss der Kantonsrat wiederum einstimmig die heute geltenden Grundsätze für den ZVV (Vorlage 5370a). Darin wurde auch die über die letzten vier Jahre bestätigte und bereits in Umsetzung befindliche Vertriebsstrategie wiederum angenommen. In der Debatte im Kantonsrat wurde die Vertriebsstrategie nicht thematisiert und es wurden auch keine Anträge gestellt. Gleichentags wurde das diesem Beschluss widersprechende Postulat KR-Nr. 62/2018 eingereicht. Darin wurde der Regierungsrat aufgefordert, sich dafür einzusetzen, dass die ZVV-Verkaufsstellen am Goldbrunnen- und am Schwamendingerplatz in der Stadt Zürich weiter betrieben werden. Als Begründung wurden unter anderem zusätzliche Kriterien für die Beurteilung des Service public angeführt.

Im Bereich der Digitalisierung hat der ZVV gestützt auf die seit 2014 geltende Vertriebsstrategie die ZVV-Ticket-App eingeführt und im letzten Frühling eine Check-in-Funktion geschaffen. Mit dieser Funktion können sich Reisende vor der Fahrt in der App einchecken und nach dem Aussteigen wieder auschecken. Kenntnisse über Tarife und Zonen sind nicht mehr erforderlich. Weiter werden die ZVV-Abonnemente seit Herbst 2018 auf dem SwissPass ausgegeben und der ZVV hat einen neuen Webshop geschaffen. Im Bereich der Grundversorgung mit bedienten Service- und Beratungsstellen wurden ZVV-Contact-Center in Winterthur, Zürich und Adliswil eröffnet.

Das Postulat KR-Nr. 62/2018 richtet sich an den Regierungsrat. Mit ausführlicher Begründung hat der Regierungsrat dem Kantonsrat beantragt, das Postulat nicht zu überweisen. Es kann darauf verwiesen werden, insbesondere auf den Umstand, dass die Schliessung der beiden Verkaufsstellen in Übereinstimmung mit der vom Kantonsrat verabschiedeten Vertriebsstrategie erfolgt. Seit Bekanntwerden der geplanten Schliessungen Ende 2017 standen der ZVV und die VBZ mit den Quartiervereinen Wiedikon und Schwamendingen in Kontakt. Es fanden unter anderem zwei Informationsveranstaltungen statt, an denen neben der Begründung des Schliessungsentscheids auch Alternativen zum bedienten Ticketverkauf am Schalter vorgestellt wurden. Beim Entscheid wurden die Anliegen der Vereine damit sehr wohl berücksichtigt. Letztlich handelt es sich

um einen Interessenkonflikt, der sich bei vielen Entscheiden zu Dienstleistungen des Service public stellt. Dabei ist eine Gesamtschau massgebend sowie einheitlich anwendbare Kriterien, die nicht nur den Abbau von bekannten Dienstleistungen, sondern auch die neuen Kanäle berücksichtigen. Der Service public einer Grundversorgung mit bedienten Verkaufsstellen in der Stadt Zürich wird auch nach der Schliessung der betreffenden Verkaufsstellen sichergestellt sein. Künftig werden weiterhin neun bediente Verkaufsstellen auf Stadtgebiet Verkauf und Beratung anbieten. Hinzu kommt ein umfassendes Angebot an alternativen Ticketbezugsmöglichkeiten wie z. B. der telefonische Kundendienst des ZVV, der Ticketautomat, den der Kundendienst sogar fernsteuern und so Kundinnen und Kunden beim Lösen des gewünschten Tickets unterstützen kann, oder digitale Kanäle wie die Ticket-App oder der Webshop.

Die Vertriebsstrategie des ZVV gilt für das ganze Verbundgebiet. Im ganzen Kanton Zürich wurden an zahlreichen Orten ausserhalb der Stadt in den vergangenen Jahren gestützt auf die Strategie und ebenfalls nicht immer zur Freude der Betroffenen Verkaufsstellen geschlossen. An vielen Orten ist das Netz an Verkaufsstellen seither sogar weniger dicht als in der Stadt Zürich. Wenn über die Schliessung von einzelnen Verkaufsstellen entschieden wird, kann deshalb nicht nur die konkrete Betroffenheit vor Ort, sondern muss das gesamte System berücksichtigt werden. Ansonsten kann die Strategie von vornherein nicht umgesetzt werden und es werden unterschiedliche Massstäbe im Kanton angewendet.

Der Regierungsrat kann nachvollziehen, dass das Vorgehen auf Unverständnis stossen kann. Der Schliessungsentscheid ist in der Sache jedoch begründet und erfolgte gestützt auf die geltende, vom Kantonsrat verabschiedete Vertriebsstrategie.

Zu Frage 5:

Seit dem Entscheid im Jahr 2017, die Verkaufsstellen am Goldbrunnen- und am Schwamendingerplatz per Ende 2018 zu schliessen, setzten es sich die VBZ zum Ziel, die Schliessungen sozialverträglich und ohne Entlassungen zu planen und umzusetzen. So wurden Stellen von Mitarbeitenden der betreffenden Schalter, die in Pension gingen, nicht ersetzt, und für die weiteren Angestellten wurden innerhalb des Unternehmens geeignete Anschlusslösungen gesucht. Es wurden daher zu keinem Zeitpunkt Kündigungen ausgesprochen. Diese langfristigen Prozesse unterstreichen die Notwendigkeit der Verbindlichkeit von strategischen Vorgaben für den ZVV und die Verkehrsunternehmen. Das Lokal in Schwamendingen wurde Ende November 2018 gekündigt. Bei der Lokalität am Goldbrunnenplatz handelt es sich um ein eigenes Lokal der VBZ.

Zu Frage 7:

Der Betrieb der beiden Verkaufsstellen im bisherigen Umfang kostete pro Jahr zwischen Fr. 500 000 und Fr. 600 000. Diese Kosten fallen aufgrund der Schliessungen per Dezember 2018 nahezu gesamthaft weg und entlasten die Rechnung des ZVV entsprechend. Mit welchen Kosten allfällige neue Lösungen an den betreffenden Standorten zu Buche schlagen würden, kann nicht genau bestimmt werden. Es ist aber davon auszugehen, dass sich die Betriebskosten in ähnlichem Umfang bewegen dürften und dass allfällige Initialisierungskosten durch die Einsparungen mehr als wettgemacht würden.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Volkswirtschaftsdirektion.

Vor dem Regierungsrat  
Die Staatsschreiberin:  
**Kathrin Arioli**