

Sitzung vom 13. Juli 1994

**2103. Anfrage  
(Finanzielle Auswirkungen des Dienstleistungsabbaus in der S-Bahn)**

Kantonsrätin Vreni Müller-Hemmi, Adliswil, und Kantonsrat Dr. Ulrich E. Gut, Küsnacht, haben am 2. Mai 1994 folgende Anfrage eingereicht:

Der Einführung eines neuen Sicherheitskonzepts bei der Zürcher S-Bahn und der damit verbundene Dienstleistungsabbau wirken sich auf die Ausgaben- und auf die Einnahmenseite aus. Die Beantwortung folgender Fragen ist notwendig für die Beurteilung, ob diese verkehrspolitisch kontraproduktiven Massnahmen wenigstens finanziell den angestrebten Erfolg erzielen können. Kein Unternehmen - ob öffentlich oder privat - kann es sich leisten, die Auswirkungen seiner Kostensenkungsmassnahmen auf die Einnahmenseite ausser acht zu lassen. Die bisher bekannt gewordenen Abklärungen befassten sich jedoch nur mit der Kostenseite.

Wir fragen den Regierungsrat an:

1. Was für Marktforschungsmassnahmen wurden getroffen, um die von der Abschaffung der permanenten Zugbegleitung zu erwartenden Einnahmenausfälle bestmöglich vorhersehen zu können?
2. In welcher Höhe werden Einnahmenausfälle erwartet, weil
  - a) das Unsicherheitsgefühl wächst?
  - b) weniger Behinderte, Senioren, Seniorinnen, Personen mit Kinderwagen und andere objektiv oder subjektiv auf die Hilfsbereitschaft von Bahnpersonal angewiesene Reisende die Züge benützen?
3. Wieviel kosten Funk- und Alarmeinrichtungen, die aus Sicherheitsgründen für Bahnpersonal und Reisende neu eingerichtet werden müssen? (Wie gross ist der Anteil dieser Kosten, der auch bei Beibehaltung der permanenten Zugbegleitung entstünde?)
4. Wieviel kostet die Verbesserung der Interventionsbereitschaft auf den Bahnhöfen und bei der Kantonspolizei? (Wie gross ist der Anteil dieser Kosten, der auch bei Beibehaltung der permanenten Zugbegleitung entstünde?)
5. Wie sieht der Kostenvergleich des neuen Systems - bei Einbezug und aufgegliederter Darlegung aller dabei einzusetzenden Personalkategorien (Sicherheit, Fahrausweis-Stichkontrollen, Statistik, eventuell weitere) sowie des Mehraufwandes für technische Einrichtungen - mit der bisherigen, durch Sicherheitspatrouillen verstärkten Zugbegleitung aus?
6. Mit welchen Saldi der erwarteten Minderausgaben und Mindereinnahmen rechnen Regierungsrat und SBB in den ersten drei Jahren nach Einführung des geplanten Systems ohne permanente Zugbegleitung?
7. Wurden oder werden Möglichkeiten geprüft, die Einnahmen der S-Bahn saldowirksam zu steigern, indem Dienstleistungen und Sicherheit nicht abgebaut, sondern - verbunden mit einem offensiven Marketing - in finanziell verkraftbaren Schritten verbessert würden?
8. Ist der Regierungsrat bereit, aus der Eigeninitiative der «Arbeitsgruppe Dienstleistungsabbau SBB» Nutzen zu ziehen, indem er die getroffenen und geplanten Massnahmen anhand der Ergebnisse der «Echophon»-Aktion überprüft und die SBB dazu auffordert, dies in ihrem Zuständigkeitsbereich ebenfalls zu tun?

Auf Antrag der Direktion der Volkswirtschaft

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Vreni Müller-Hemmi, Adliswil, und Dr. Ulrich E. Gut, Küsnacht, wird wie folgt beantwortet:

1. Gemäss verschiedenen Studien ist das subjektive Sicherheitsempfinden der Reisenden auf der S-Bahn seit 1989 deutlich gesunken. Laut Umfrageergebnissen hat deshalb ein Teil der Fahrgäste insbesondere am Abend die S-Bahn weniger häufig benutzt. Der Zürcher Verkehrsverbund hat daraus und aus Verkehrsstatistiken die dabei erlittenen Ertragseinbussen abgeschätzt. Es zeigt sich, dass die S-Bahn allein im Zeitraum zwischen 1991 und 1992 Ertragsausfälle von 3-4 Millionen Franken erlitten hatte, welche auf das verminderte Sicherheitsempfinden zurückgeführt werden müssen. Diese Entwicklung macht deutlich, dass die traditionelle Zugbegleitung den Sicherheitsanforderungen der Reisenden in keiner Weise mehr zu genügen vermag. Mit dem neuen Sicherheitsdienst der S-Bahn Zürich soll das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wieder auf den Stand von 1989 angehoben werden. Deshalb erwartet der Zürcher Verkehrsverbund keine Einnahmehausfälle, sondern im Gegenteil Mehreinnahmen.

2. Bei keiner Form der Zugbegleitung vermag das Personal den hilfsbedürftigen Reisenden in allen Fällen beim Ein- und Aussteigen zu helfen. Diese Hilfestellung muss weiterhin vor allem auch von den Mitreisenden erbracht werden. Gerade betagte und behinderte Menschen beanspruchen aus verständlichen Gründen einen hohen Stand der Personensicherheit. Gelingt es, dank höherer Personensicherheit die Zahl der Fahrgäste in Randzeiten zu erhöhen, so kommt dies ebenfalls den Reisenden zugute, die auf Hilfe angewiesen sind.

3. Bei Einführung der S-Bahn haben die SBB im Hauptbahnhof sowie in den Bahnhöfen Stadelhofen, Stettbach und Hardbrücke 31 Info-Notrufsäulen errichtet. Die Kosten betragen Fr. 700000. Diese Investitionen sowie allfällig weitere Massnahmen haben keinen Zusammenhang mit der Abschaffung der traditionellen Zugbegleitung. Die Ausrüstung des Sicherheitsdienstes S-Bahn Zürich mit Natel-C-Geräten kostet Fr. 75000.

4. Das neue Konzept der Zugbegleitung auf der S-Bahn grenzt die Verantwortung der Kantonspolizei und des Sicherheitsdienstes S-Bahn Zürich klar ab. Die Kantonspolizei erhält mit dem neuen Sicherheitsdienst S-Bahn einen kompetenten Partner. Sie kann ihre Aufgabe mit den vorhandenen personellen und materiellen Mitteln erbringen. Die SBB leisten der Kantonspolizei keine Abgeltung.

5. Die traditionelle Zugbegleitung und die Fahrausweiskontrolle kosten für das Verbundgebiet rund 30 Millionen Franken pro Jahr. Dieser Betrag gliedert sich wie folgt: 25 Millionen für die eigentliche Zugbegleitung, 5 Millionen für die Fahrausweiskontrolle und 0,7 Millionen Franken für den Einsatz von Sicherheitspatrouillen einer privaten Bewachungsgesellschaft. Lässt man die für den Vergleich nicht relevanten Kosten für die Fahrausweiskontrolle weg, so verursacht die bisherige Form der Zugbegleitung einen jährlichen Aufwand von 25,7 Millionen Franken.

Die Kosten des neuen Konzepts der Zugbegleitung belaufen sich auf 12,7 Millionen Franken; 7,5 Millionen Franken kostet der Sicherheitsdienst S-Bahn Zürich, und 5,2 Millionen Franken Aufwand verursachen Fahrgastzählungen und Nebenaufgaben (z.B. Gepäcktransport). Per Saldo resultieren somit Minderaufwendungen von rund 13 Millionen Franken.

6. Die von den SBB und vom Zürcher Verkehrsverbund angestrebte Steigerung der subjektiven Sicherheit auf das Niveau von 1989 wird auch zu Mehreinnahmen führen, die sich allerdings nur schwer quantifizieren und messen lassen. Deshalb wird auf entsprechende Angaben verzichtet. Werden die bei der Personensicherheit gesteckten Ziele erreicht, wird die Ergebnisverbesserung deutlich über den jährlichen Einsparungen von 13 Millionen Franken liegen.

7. Mit der neuen Form der Zugbegleitung erfolgt weder ein Dienstleistungsabbau noch ein Abbau der Sicherheit. Der Sicherheitsdienst S-Bahn Zürich wird schwerpunktmässig und effizient eingesetzt. Dank flexiblem Handeln wird mit kleinerem finanziellem Aufwand mehr Wirkung erzielt. Die Kernaufgaben dieses Dienstes liegen bei der Sicherheit und beim Kundendienst. Darüber hinaus wird der Zürcher Verkehrsverbund zusammen mit den SBB die Anstrengungen im Bereich Marketing in den nächsten Jahren verstärken.

8. Die SBB und der Zürcher Verkehrsverbund sind an Kundenbefragungen, welche Dritte durchführen, interessiert. Vorbehalten bleibt allerdings die Prüfung, wie weit Umfragen re-

präsentativ und die Ergebnisse aussagekräftig sind. Für die Erfolgskontrolle der nun eingeleiteten Massnahmen werden sich SBB und Verkehrsverbund wiederum einer in Marktforschung spezialisierten Firma bedienen, damit die Vergleichbarkeit zu früheren Umfrageergebnissen gewährleistet bleibt.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Direktion der Volkswirtschaft und den Zürcher Verkehrsverbund.

Zürich, den 13. Juli 1994

Vor dem Regierungsrat  
Der Staatsschreiber:  
i.V.  
Hirschi