

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

KR-Nr. 444/2004

Sitzung vom 16. Februar 2005

231. Anfrage (Gewaltprävention im öffentlichen Verkehr)

Kantonsrat Patrick Hächler, Gossau, hat am 6. Dezember 2004 folgende Anfrage eingereicht:

Schon verschiedentlich sind Angestellte der öffentlichen Verkehrsbetriebe in Ausübung ihrer Pflicht durch Reisende belästigt, bedroht oder gar angegriffen worden. Am letzten Montagabend sind in Wetzikon zwei Chauffeure der VZO während der Arbeit durch einen Passagier mit einem Messer verletzt worden. Wenn auch in diesem Fall viele Aspekte über das Warum und Wie noch nicht schlüssig geklärt sind, so stellen sich doch einige Fragen, die von grösserer Relevanz sind, muss doch die Sicherheit im öffentlichen Verkehr aus verschiedenen Gründen einen sehr hohen Stellenwert haben.

Ich frage daher den Regierungsrat an:

1. Wie oft ist es auf dem Netz des ZVV in den letzten fünf Jahren zu Tötlichkeiten gegenüber Angestellten gekommen?
2. Muss diesbezüglich eine zunehmende Tendenz festgestellt werden?
3. Besteht eine erhöhte Gewaltbereitschaft, wenn die Buschauffeure in den Abendstunden selber für die Billettkontrolle und -ausgabe zuständig sind?
4. Über welche Möglichkeiten des Selbstschutzes und der Prävention verfügen die Angestellten?
5. Werden sie psychologisch geschult, damit sie in brisanten Situationen optimal reagieren und womöglich Übergriffe vermeiden können?
6. Sind Bestrebungen im Gange, die geeignet sind, die Sicherheit des Personals – und damit auch der Reisenden – zu verbessern?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Patrick Hächler, Gossau, wird wie folgt beantwortet:

Gemäss Beschluss des Kantonsrates vom 3. März 2003 betreffend Grundsätze über die mittel- und langfristige Entwicklung von Angebot und Tarif im öffentlichen Personenverkehr werden in den Bereichen Sicherheit, Sauberkeit und Vandalismus verbundweit wirksame Massnahmen ergriffen (Vorlage 3997a). Im Rahmen der periodischen Fortschreibung dieser Grundsätze hat der Regierungsrat dem Kantonsrat mit Beschluss vom 29. September 2004 beantragt, dass die geplanten Massnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und Sauberkeit frist-

gerecht umgesetzt und weiterentwickelt sowie die Vorteile der Video-Sicherheit genutzt werden (Vorlage 4207). Die Sicherheit im öffentlichen Verkehr hat somit bei den strategischen Zielsetzungen und Stossrichtungen des ZVV einen hohen Stellenwert. Einen detaillierten Überblick über die Tätigkeiten und Stossrichtungen des ZVV gibt der Bericht und Antrag des Regierungsrates vom 1. Oktober 2003 zum dringlichen Postulat KR-Nr. 249/2002 betreffend mehr Sicherheit und Einnahmensicherung bei den Verkehrsmitteln des ZVV und zum Postulat KR-Nr. 245/2001 betreffend Verhinderung von Vandalismus in S-Bahn-Zügen (Vorlage 4111). Der ZVV bearbeitet das Thema Sicherheit seit Sommer 2003 in einem verbundweiten Projekt mit einem Lenkungsausschuss bestehend aus Vertretern der Kantonspolizei, den Direktoren der Verkehrsunternehmen und dem Direktor des ZVV.

Zu Frage 1:

Seit Längerem ist eine erhöhte Gewaltbereitschaft in der Gesellschaft zu beobachten. Diese Entwicklung findet ihren Niederschlag in der Kriminalstatistik des Kantons Zürich. Statistisch gesehen haben die Tötlichkeiten und einfachen Körperverletzungen, Drohungen sowie Gewalt und Drohungen gegen Beamte im letzten Jahr allgemein zugenommen. Eine gezielte Aussage über Gewalt gegenüber den Mitarbeitenden im öffentlichen Verkehr ist aber auf Grund der Kriminalstatistik nicht möglich.

Seit 1. Januar 2004 erfasst der ZVV verbundweit die Anzahl der Aggressionen gegen Angestellte der Transportunternehmen. Der Begriff der «Aggressionen» wird dabei weiter gefasst als jener der «Tötlichkeiten». Als Aggressionen zählen Bedrohungen (Verbal/Zeichensprache), Handgreiflichkeiten, physische Gewaltanwendung sowie Bedrohungen mit einem Gegenstand oder einer Waffe. Weitere Unterscheidungen, die auf die Schwere der Vorfälle schliessen lassen, werden dabei nicht gemacht. Die Anzahl gemeldeter Aggressionen gegen Angestellte belief sich im ersten Semester 2004 auf durchschnittlich knapp 1,4 Aggressionen pro Tag. Bei knapp 1,4 Millionen Einsteigerinnen und Einsteigern pro Tag entspricht dies einer Aggression auf 1 Million Einsteigerinnen und Einsteiger.

Zu Frage 2:

Über den Zeitraum vor dem 1. Januar 2004 sind nur Schätzungen möglich. Von den Verkehrsunternehmen im ZVV liegen keine oder nur lückenhafte Zahlen vor. Eine Umfrage bei den Verkehrsunternehmen deutet darauf hin, dass die Durchschnittszahl der Aggressionen gegenüber den Angestellten des öffentlichen Verkehrs, umgerechnet auf die Anzahl Angestellte mit Kundenkontakten, in den letzten Jahren im

ZVV nicht angestiegen ist. Diese Feststellung stimmt mit einer Umfrage des Verbandes des Schweizerischen Eisenbahn- und Verkehrspersonals (SEV) überein, bei der zwei Drittel der Befragten eine Stagnation oder Abnahme der Ereignisse mit physischer Gewaltanwendung meldeten.

Schweizweit zugenommen hat in den letzten Jahren die verbale Gewalt. Das gilt auch im Gebiet des ZVV. Die Hemmschwelle für verbale Attacken ist in der Bevölkerung allgemein gesunken und betrifft die Angestellten des öffentlichen Verkehrs wohl im gleichen Ausmass wie andere amtliche und nicht amtliche Stellen.

Zu Frage 3:

In den regionalen Bussen des ZVV sind die Fahrgäste seit 1996 aufgefordert, nach 21 Uhr vorne einzusteigen und ihren Fahrausweis dem Fahrpersonal vorzuweisen. Da Aggressionen meistens dort entstehen können, wo ein direkter Kontakt zwischen Fahrgast und Angestellten erfolgt, ist es nicht auszuschliessen, dass vermehrte Billettkontrollen auch zu vermehrten Aggressionen führen. Demgegenüber schaffen die Billettkontrollen beim Einstieg in die Busse eine Atmosphäre von Sicherheit, weil das Fahrpersonal jeden neuen Fahrgast bewusst wahrnimmt und bei Bedarf auch Massnahmen zur Sicherheit einleiten kann. Die Gewaltbereitschaft der Fahrgäste dürfte dadurch nicht erhöht werden. Es ist zudem davon auszugehen, dass die Eingangskontrolle das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste grundsätzlich erhöht.

Zu Fragen 4 und 5:

Sämtliche Angestellten mit direkten Kundenkontakten von SBB und VBZ besuchen einen Fachkurs zur Gewaltprävention und Deeskalation. Auf Grund der guten Erfahrungen von SBB und VBZ hat der ZVV im August 2004 den Besuch dieses Kurses als präventive Massnahme mit einer Umsetzungszeit von zwei Jahren verbundweit vorgeschrieben. Zudem verfügen Fahrzeuge mit einer Verbindung zu einer Leitstelle über Notrufmöglichkeiten. Bis Ende 2008 sollen alle Fahrzeuge an eine Leitstelle angeschlossen und mit einem Notruf- und Überfallalarm, der direkt mit der Leitstelle verknüpft ist, ausgerüstet sein. Hinsichtlich der Ausrüstung, z. B. mit stichfester Kleidung oder Pfefferspray usw., bestehen keine verbundweiten Vorgaben. Allfällige Massnahmen in diesem Bereich obliegen den einzelnen Transportunternehmen.

Zu Frage 6:

Das umfassende Massnahmenpaket Sicherheit, das im eingangs erwähnten Bericht und Antrag des Regierungsrates detailliert dargestellt wird (Vorlage 4111), wird sich sowohl auf die Sicherheit der Kundinnen und Kunden als auch auf jene des Fahrpersonals auswirken. Die dort ebenfalls erwähnte laufende Überwachung der Entwicklungen im

Sicherheitsbereich wird auch für die rechtzeitige Anpassung der Strategien und Massnahmenpläne sorgen. Dabei wird der ZVV jene Massnahmen in den Grundzügen festlegen, die verbundweit zu einer Verbesserung der Sicherheit führen, während die Verkehrsunternehmen für die konkrete Ausgestaltung und die Sicherheit vor Ort verantwortlich sind. Häufen sich bei einer bestimmten Haltestelle oder Linie die Sicherheitsprobleme, hat das Verkehrsunternehmen fallspezifische Massnahmen zu ergreifen. Dies kann eine Lösung in Zusammenarbeit mit den Polizeiorganen, die Platzierung von privaten Sicherheitskräften oder eine andere dem Problem angepasste Massnahme sein.

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

Vor dem Regierungsrat

Der Staatsschreiber:

Husi