

Sitzung vom 29. Januar 2025

**61. Anfrage (Tätlichkeiten gegen Mitarbeiter und Passagiere
des öffentlichen Verkehrs)**

Kantonsrätin Jacqueline Hofer, Dübendorf, und Kantonsrat Dieter Kläy, Winterthur, haben am 28. Oktober 2024 folgende Anfrage eingereicht:

Tätlichkeiten im öffentlichen Verkehr gegen Mitarbeiter und Passagiere sind leider keine Seltenheit. Diese Vorfälle umfassen ein breites Spektrum, darunter verbale Belästigungen, Drohungen und tätliche Angriffe. Mitarbeiter im öffentlichen Verkehr, wie Fahrer, Zugbegleiter und Sicherheitskräfte, sind besonders gefährdet, da sie täglich mit einer Vielzahl von Fahrgästen in Kontakt kommen. Auch Passagiere können Opfer solcher Übergriffe werden, was ein Gefühl der Unsicherheit und des Unbehagens hervorrufen kann. Eines ist von entscheidender Bedeutung, dass solche Vorfälle konsequent gemeldet und strafrechtlich verfolgt werden, um die Sicherheit des öffentlichen Verkehrs zu gewährleisten.

Wir bitten den Regierungsrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Wie viele gemeldete Übergriffe auf SBB- und ZVV-Mitarbeiter und Passagiere wurden in den letzten fünf Jahren verzeichnet? Mit der Bitte diese nach Jahr und Region aufzuschlüsseln.
2. Welche Massnahmen wurden bisher ergriffen, um die Sicherheit von SBB- sowie ZVV-Mitarbeitern und Passagieren zu gewährleisten?
3. Plant der Regierungsrat zusätzliche Massnahmen zur Prävention von Übergriffen im öffentlichen Verkehr? Falls ja, welche konkreten Massnahmen sind geplant?
4. Wie koordiniert der Regierungsrat die Zusammenarbeit mit anderen Kantonen und der Kantonspolizei und Bahnpolizei zur Bekämpfung von Gewalt im öffentlichen Verkehr? Gibt es regelmässige gemeinsame Sicherheitsübungen oder -treffen? Wenn ja, welche?
5. Gibt es besondere Unterstützung für Opfer von Übergriffen, insbesondere SBB- und ZVV-Mitarbeiter, seitens des Kantons? Werden psychologische Betreuung und rechtliche Unterstützung angeboten? Wenn ja, welche?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Jacqueline Hofer, Dübendorf, und Dieter Kläy, Winterthur, wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Gemäss Auskunft der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) kam es 2024 schweizweit zu durchschnittlich zehn Fällen verbaler und physischer Aggression pro Tag, bei rund 1,34 Mio. Reisenden täglich (vgl. Medienmitteilung SBB vom 4. November 2024). Dies umfasst sowohl Vorfälle gegenüber Reisenden als auch gegenüber Mitarbeitenden. Statistische Auswertungen betreffend Übergriffe auf dem Gebiet des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV) liegen bei den SBB nicht vor.

Die übrigen im ZVV tätigen Transportunternehmen verzeichneten gemäss eigenen Angaben 2019–2022 gesamthaft einen Anstieg der gemeldeten Aggressionen und Drohungen gegenüber Mitarbeitenden, während diese 2023 wieder leicht zurückgingen. Aufgeschlüsselt nach Transportunternehmen und Jahren ergibt sich folgende Übersicht:

Transportunternehmen	2019	2020	2021	2022	2023
Forchbahn*	3	2	3	4	–
Aargau Verkehr AG	4	3	2	5	8
PostAuto**	5	31	55	74	48
Stadtbus Winterthur	17	17	21	11	9
Sihltal Zürich Uetliberg Bahn	3	3	4	4	21
Thurbo	0	3	3	2	1
Verkehrsbetriebe Glattal	10	2	2	6	2
Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ)	73	67	49	60	61
Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland	14	6	1	15	5
Total	129	134	140	181	155

* ab 2023 in VBZ integriert

** zu berücksichtigen: PostAuto führt im Auftrag des ZVV auch Fahrausweiskontrollen für andere Transportunternehmen durch

In Bezug auf die Anzahl der Tötlichkeiten gegenüber Reisenden im ZVV-Gebiet liegen dem Regierungsrat keine Zahlen vor, da weder der ZVV noch die zuständigen Transportunternehmen über diesbezügliche Anzeigen in Kenntnis gesetzt werden.

Zu Fragen 2–4:

Im ZVV wurde 2011 eine einheitliche Sicherheitsorganisation eingeführt. Unter der Leitung der Transportpolizei agiert ein umfangreicher und schweizweit einzigartiger Sicherheitsdienst, der speziell für den öffentlichen Verkehr geschult ist und tagtäglich Präsenz in Zügen, Bussen,

Trams und an Bahnhöfen markiert. Dieser Sicherheitsdienst steht sowohl Mitarbeitenden als auch Fahrgästen mit Rat und Tat zur Seite. Die Transportpolizei steht in engem Austausch mit kantonalen und ausserkantonalen Behörden sowie mit der Kantonspolizei- und den Stadtpolizeien und passt das Sicherheitsdispositiv jeweils flexibel und bedarfsgerecht an. Sie organisiert mehrmals jährlich sogenannte Sicherheitsmeetings, bei denen alle relevanten Akteure (ZVV, Transportunternehmen, Kantonspolizei, Stadtpolizeien, Sicherheitsdienste usw.) zusammenkommen. Dabei werden besondere Sicherheitsbrennpunkte eruiert und geeignete Massnahmen ergriffen. Ebenfalls können daraus strategische Partnerschaften (z. B. Partnerschaft zwischen den VBZ und der Stadtpolizei Zürich) resultieren, um spezifischen Herausforderungen besser Rechnung zu tragen.

Die Entwicklungen und Bedürfnisse im Bereich der Sicherheit werden laufend beobachtet und bei Bedarf werden zusätzliche Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit von Mitarbeitenden und Fahrgästen umgesetzt. So wird beispielsweise die Videoüberwachung in den Fahrzeugen und an den Haltestellen kontinuierlich ausgebaut und die Transportpolizei setzt seit dem 1. September 2024 schweizweit Bodycams ein. Diese sollen bei Konflikten deeskalierend wirken und so zur Sicherheit von Reisenden und Mitarbeitenden beitragen. Im Weiteren wird das Fahrausweiskontrollpersonal besonders in den Abend- und Nachtstunden vermehrt durch die Transportpolizei und/oder den Sicherheitsdienst unterstützt, da hier die Schwere der Vorfälle zugenommen hat. Mitarbeitende, die im direkten Kundenkontakt stehen (insbesondere Fahrausweiskontrollpersonal und Fahrpersonal), werden zudem regelmässig im Umgang mit schwierigen und aggressiven Fahrgästen geschult.

Die ZVV-Sicherheitsorganisation und die in diesem Rahmen umgesetzten Massnahmen haben sich bewährt. Dies zeigt sich unter anderem an den Ergebnissen der jährlichen ZVV-Kundenzufriedenheitsumfrage, in der jeweils alternierend nach dem Sicherheitsgefühl im Allgemeinen bzw. in den Abend- und Nachtstunden gefragt wird. 2023 haben die Fahrgäste ihr allgemeines Sicherheitsgefühl mit rund 82 von 100 möglichen Punkten bewertet. Das Sicherheitsgefühl in den Abend- und Nachtstunden erreichte 2022 und 2024 jeweils 77 Punkte. Diese hohen Werte unterstreichen die Wirksamkeit der ZVV-Sicherheitsorganisation.

Zu Frage 5:

Dem ZVV ist wichtig, dass strafbare Handlungen gegenüber Mitarbeitenden des öffentlichen Verkehrs nicht bagatellisiert und konsequent zur Anzeige gebracht werden. Die Verantwortung für unterstützende Angebote zugunsten der Mitarbeitenden liegt dabei grundsätzlich bei den Transportunternehmen in ihrer Rolle als Arbeitgebende. In den

internen ZVV-Richtlinien zur Fahrausweiskontrolle ist jedoch ausdrücklich festgehalten, dass die Transportunternehmen ihre Mitarbeitenden im Fall von strafbaren Handlungen, die gegen diese während der Arbeitszeit und im Zusammenhang mit ihrer dienstlichen Tätigkeit verübt werden, in administrativen und rechtlichen Belangen unterstützen. Sie sollen insbesondere dafür sorgen, dass die Mitarbeitenden ihre Rechte kennen und Termine zur Wahrnehmung dieser Rechte in den entsprechenden Strafverfahren als Arbeitszeit anerkannt werden. Wie die Transportunternehmen die Unterstützung der Mitarbeitenden konkret ausgestalten, ist ihnen überlassen. Bei Postauto beispielsweise erhalten betroffene Mitarbeitende rechtliche Unterstützung durch die Rechtsabteilung, während die VBZ den Mitarbeitenden einen sogenannten «Anwalt der ersten Stunde» zur Verfügung stellt. Beide Unternehmen bieten darüber hinaus auch psychologische Unterstützung zur Verarbeitung einschneidender Vorfälle (Sozialberatung bei Postauto bzw. «VBZ Care»). Auch die SBB bieten mit «SBB Care» ein Unterstützungsangebot an, bei dem sowohl Mitarbeitende als auch Fahrgäste nach einem einschneidenden Ereignis professionelle Hilfe erhalten.

In Bezug auf die Fahrgäste besteht – mit Ausnahme von «SBB Care» – kein besonderes Unterstützungsangebot bei Übergriffen im öffentlichen Verkehr. Es gibt jedoch verschiedene geeignete Unterstützungsangebote national anerkannter Organisationen wie beispielsweise diejenigen der Dargebotenen Hand oder der Opferhilfe Schweiz.

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

Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:
Kathrin Arioli