

## Zugchef S-Bahn Zürich Grenzen des schaffnerlosen Betriebs



**Werner Schurter**  
Geschäftsführer S-Bahn Zürich  
Schweizerische Bundesbahnen

# Inhaltsverzeichnis.

---

- 1. S-Bahn Zürich - Kennzahlen 2006**
- 2. Der Zugsassistent (ZaS)**  
Die Übergangslösung zum schaffnerlosen Betrieb
- 3. Der unbegleitete Betrieb**  
Die Entwicklung der folgenden Jahre - und dessen Grenzen
- 4. Die subjektive Sicherheit**  
Die Geburt des Zugchef S-Bahn Zürich und  
zusätzliche Massnahmen
- 5. Zugchef**  
Die Probleme zur Erfüllung des Auftrags
- 6. Schlussfolgerungen**

# S-Bahn Zürich - Kennzahlen 2006

(inkl. Tochtergesellschaft THURBO AG).



- **Bevölkerung:** 1.31 Mio.
- **Streckennetz:** 380 km (570)
- **Anzahl Linien:** 14 (20)
- **Anzahl Haltepunkte:** 171 (185)
- **Anzahl Fahrzeuge:** 155 Komp.
- **Anzahl Züge/Tag:** 950 Züge
- **Zug-Kilometer/Jahr:** 17.3 Mio. km
- **Personenkilometer/Jahr:** 1.65 Mia. km
- **Anzahl Reisende/Tag:** 330'000 Pers.
- **Kostendeckungsgrad:** 61%
- **Besteller:** 8 Kantone, Bund

# Der Zugassistent (ZaS)

## Die Übergangslösung zum schaffnerlosen Betrieb.

- 1990 Inbetriebnahme der S-Bahn Zürich. Auf diesen Zeitpunkt Einführung des Systems Selbstkontrolle auf sämtlichen Linien des S-Bahn-Systems.
- Mangels tauglichem Rollmaterial werden die Züge aus betrieblichen Sicherheitsgründen durch einen Zugassistenten (ZaS) begleitet .
- 1992 wird die erste S-Bahn-Linie auf einen schaffnerlosen Betrieb umgestellt.
- 1994 Einstellung der ZaS-Begleitung und Einführung der Bahnpolizei.



# Der unbegleitete Betrieb

## Die Entwicklung der folgenden Jahre - und dessen Grenzen.

- Während den ersten Jahren verlief das Konzept der unbegleiteten S-Bahn Zürich gut.
- Auf den S-Bahnen fanden stichprobenweise Fahrausweiskontrollen sowie Patrouillen der Bahnpolizei statt.
- Der Sicherheitsaspekt in den Zügen hielt den gesellschaftlichen Entwicklungen nicht mehr stand.
- Steigender Vandalismus, Belästigungen sowie Aggressionen gegen unsere Fahrgäste führten zu einem stetigen, sinkenden Sicherheitsgefühl.
- Im Sommer 2002 ereigneten sich eine Vielzahl Vorfälle, die den Kanton Zürich und die SBB zu schnellem Handeln zwangen.



# Die subjektive Sicherheit

## Die Geburt des Zugchef S-Bahn Zürich.

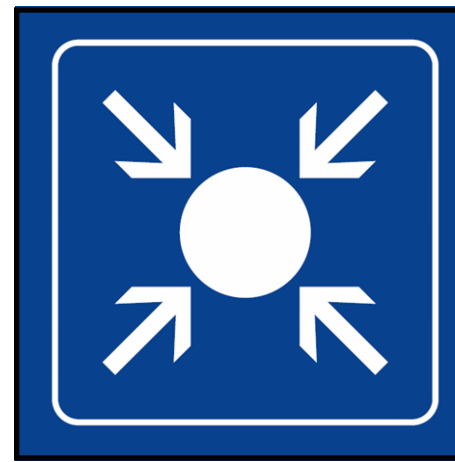
- Der Kanton Zürich bestellte bei den SBB im Herbst 2002 die integrale Begleitung der S-Bahn-Linien am Abend.
- Der Aufbau wurde etappenweise bis Dezember 2004 realisiert.
- Die Zugchefs sind täglich von 20.30 Uhr bis Betriebsschluss in Zweierteams auf allen S-Bahn-Zügen im Einsatz.
- Neben einer personellen Präsenz erledigen sie auch die Kundeninformation und die Fahrausweiskontrolle.
- Bei der folgenden Kundenbefragung steigerte sich das Sicherheitsgefühl markant und die Schwarzfahrerquote konnte merklich gesenkt werden.



# Die Sicherheit

## Die zusätzlichen Massnahmen.

- Die SBB entwickelte zusätzlich eine Sicherheitsstrategie, die seit 2003 in Kraft ist.
- Neben der abendlichen Begleitung durch Zugchef wurden verschiedene andere Massnahmen umgesetzt: Treffpunktwagen, Videoüberwachung, Zugsbenutzerordnung, Notrufsäulen in den Zügen, Interventionskonzept der Bahnpolizei, Präventionskonzept RailFair, Kommunikation, usw.



# Zugchef S-Bahn

## Die Probleme zur Erfüllung des Auftrags der Nachtbegleitung.

- Die Arbeitsbedingungen für den Zugchef sind sehr anspruchsvoll:
  - ausschliesslich Nachtarbeit (Mo-So)
  - schwieriges Umfeld
  - durchschnittlicher Beschäftigungsgrad 70%.
- Die verbesserte Arbeitsmarktlage im Wirtschaftsraum Zürich führt zu einer grösseren Fluktuation.
- Die Rekrutierung neuer Zugchefs ist eine Herausforderung.
- **Fazit:** Die Züge sind jeden Abend nur zu rund 80% begleitet. Die SBB kann die bestellte Dienstleistung des Kantons Zürich nicht vollständig erfüllen. Dies führt zu einem Spannungsfeld zwischen Kanton Zürich und SBB. Es sind neue Rekrutierungswege zu finden oder das heutige System „Zugchef“ anzupassen.





# Schlussfolgerungen.

---

- Das Sicherheitsgefühl kann am besten durch personelle Präsenz gesteigert werden.
- Dazu ist jedoch eine grössere, finanzielle Investition erforderlich, die vom Fahrgast durch eine deutlich höhere Kundenzufriedenheit honoriert wird.
- Eine Zugbegleitung nur für Abend- und Nachtzüge ist kundenorientiert, jedoch infolge anspruchsvollen Arbeitsbedingungen schwierig umzusetzen.
- Ein Mix von sicherheitsrelevanten Massnahmen (Mensch und Technik) ist der Weg zu einer erhöhten Zufriedenheit von Kunden und Besteller!

# Vielen Dank für Ihr Interesse an der S-Bahn Zürich

---

