

# Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

vom

05.12.01

**1938. Schriftliche Anfrage von André Dubacher betreffend VBZ-Fahrpersonal, Übergriffe von Fahrgästen.** Am 5. September 2001 reichte André Dubacher (SP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 2001/447 ein:

Gemäss diversen Medienberichten stellen sich einige Fragen, um deren Beantwortung ich den Stadtrat bitte.

1. Wie viele Vorfälle im Jahr 2000 sind der Geschäftsleitung der Verkehrsbetriebe (VBZ) bekannt, wo die Polizei aufgeboten werden musste, weil es zu tätlicher Gewalt gegenüber dem Fahrpersonal bei der Ausführung ihrer Arbeit gekommen ist?
2. Waren bei solchen Übergriffen Waffen im Spiel? Wenn ja, welche?
3. In wie vielen Fällen wurden Fahrdienstangestellte der VBZ verletzt und waren deshalb nicht mehr arbeitsfähig?
4. Wie viele Absenttage ergaben sich aus solchen Übergriffen?
5. Wie werden betroffene MitarbeiterInnen betreut?
6. Welche technischen Vorkehrungen wurden in den Fahrzeugen der VBZ getroffen um einen möglichst optimalen Schutz des Fahrpersonals zu gewährleisten?
7. Welche zusätzlichen technischen Möglichkeiten gibt es, um das Fahrpersonal vor Übergriffen zu schützen?
8. Gibt es bei den VBZ eine Stelle oder Arbeitsgruppe, die sich mit dem Thema Gewalt in öffentlichen Verkehrsmitteln beschäftigt? Wenn ja, was sind deren Feststellungen?
9. Wird das Fahrpersonal, im Zusammenhang mit Gewalt am Arbeitsplatz, besonders geschult? Wenn ja, wie?
10. Bieten die VBZ ihrem Fahrpersonal Selbstverteidigungskurse an?
11. Welche persönlichen Mittel erlauben die VBZ ihrem Fahrpersonal um sich selber zu schützen?
12. Gedenken die VBZ, analog der Verkehrsbetriebe Basel, ihr Fahrpersonal mit Selbstverteidigungsmitteln auszurüsten?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage auf den Antrag des Vorstehers des Departements der Industriellen Betriebe wie folgt:

## Vorbemerkung

In den vergangenen Jahren blieb die Anzahl der tätlichen Angriffe auf VBZ-Mitarbeitende ungefähr konstant. Bei den Betroffenen lässt sich aber eine deutliche Verschiebung hin zum Fahrpersonal feststellen: Früher waren von Tötlichkeiten fast ausschliesslich Angestellte im Netzdienst betroffen. Mit dem Namens- und Imagewechsel vom "Kontrolleur" zum "Kundenberater" hat die Zahl der Angriffe auf Netzmitarbeiter stark abgenommen. Betroffen sind heute zur Mehrheit Angestellte im Fahrdienst. Im Laufe des Jahres 2001 war in gewissen Stadtteilen wie Unteraffoltern, Seebach und Hirzenbach ein deutlicher Anstieg von verbaler und körperlicher Gewalt gegenüber dem Fahrpersonal zu beobachten. Dieser Anstieg stimmt vor allem deshalb bedenklich, weil die physischen Angriffe zum Teil scheinbar "grundlos", ohne vorausgehende Diskussionen oder Wortgefechte erfolgen. Die Verkehrsbetriebe prüfen momentan geeignete Massnahmen zum Schutz des Fahrpersonals.

**Zu den Fragen 1 und 2:** Im Jahr 2000 wurden von Mitarbeitenden aus Fahr- und Netzdienst insgesamt 30 Fälle von Tötlichkeiten gemeldet, wovon 19 das Fahrpersonal betrafen. In 17 dieser 19 Fälle wurde die Polizei beigezogen. In drei Fällen waren Waffen oder Gegenstände, die als solche dienen können, im Spiel (Messer, Soft-Air-Gun, Bierglas).

**Zu den Fragen 3 und 4:** 9 Fahrdienstmitarbeitende, also rund die Hälfte der Angegriffenen, waren aus psychischen Gründen oder wegen einer Verletzung vorübergehend arbeitsunfähig. Fünf Personen erholten sich rasch (0,5 bis 3 Absenztage), drei weitere blieben zwischen 5 und 13,5 Tagen arbeitsunfähig, in einem Fall kam es zu einer längeren Arbeitsunfähigkeit von 46 Tagen als Folge einer Fraktur. Im Ganzen ergaben sich im Jahr 2000 86,5 Absenztage.

**Zu Frage 5:** Beim Eingang einer Alarmmeldung auf der Leitstelle werden, falls keine Rückmeldung des Fahrdienstmitarbeitenden erfolgt, sofort der ortsnächste Serviceleiter und die Polizei verständigt.

Der Serviceleiter kümmert sich um den Wagenführer oder die Wagenführerin und fordert wenn nötig die Sanität an. Die weitere Betreuung (z. B. Begleitung nach Hause, Betreuung beim erneuten Einstieg in den Fahrdienst nach einer Absenz) wird durch die direkten Vorgesetzten übernommen. Zusätzlich werden die Betroffenen vom Schadendienst der Verkehrsbetriebe in Fragen des Rechtsschutzes und der Versicherung beraten. Eine psychologische Begleitung im Sinne eines so genannten "Debriefing", welches die Verarbeitung des Erlebten unterstützt, ist im Aufbau begriffen.

**Zu Frage 6:** In allen VBZ-Fahrzeugen kann über eine Notruftaste eine direkte Verbindung mit der Leitstelle hergestellt werden, die ein Mithören der Vorgänge im Fahrzeug erlaubt. Die VBZ-Busse sind (mit Ausnahme der Kleinbusse auf Quartierlinien) zusätzlich mit einer Alarmtaste versehen, welche akustische und optische Signale am Fahrzeug auslöst.

Die Führerstände beim Tram werden momentan mit einer zusätzlichen Schliessvorrichtung und einer Scheibenarretierung nachgerüstet, wo es der Fahrzeugtyp erlaubt.

**Zu Frage 7:** In anderen europäischen Ländern sind teilweise "Schleusensysteme" an Bustüren im Einsatz: Sobald der Busfahrer die Führerstandstüre öffnet, wirkt diese als Barriere zum Fahrgastraum. Der Fahrer oder die Fahrerin kann so den Bus verlassen, ohne dass ein Angreifer direkt folgen kann. Eine weitere technische Sicherheitsmassnahme, deren Einbau bei den VBZ bereits diskutiert wurde, ist der Einbau einer Gegensprechanlage zum Fahrgastraum beim Tram. Diese erlaubt dem Fahrer, die Vorgänge im Fahrgastraum akustisch zu verfolgen. Falls sich ein Fahrgast aggressiv verhält, kann er eine erste Warnung aussprechen, ohne den Führerstand zu verlassen.

**Zu Frage 8:** Das Thema Sicherheit ist VBZ-intern ständiges Traktandum sowohl an den Sitzungen der Geschäftsleitung wie auch der Betriebsleitung. Fragen zur Gewalt in öffentlichen Verkehrsmitteln werden hauptsächlich vom Schadendienst behandelt, derselben Stelle, die sich auch mit Unfällen beschäftigt. Beim Bundesamt für Verkehr BAV und beim Verband öffentlicher Verkehr VöV bestehen keine speziellen Stellen, die sich mit diesem Problem befassen; der ZVV führt eine spezielle Arbeitsgruppe zur Fahrgastsicherheit, nicht aber zur Sicherheit des Fahrpersonals.

Ab 1. Januar 2001 wurde bei den VBZ das Projekt "care" eingeführt. Im Rahmen dieses Projektes werden Unfallopfer, aber auch Fahrdienstmitarbeitende, welche einen Unfall verursacht

haben oder Opfer von Gewalt geworden sind, umfassend betreut. Dazu gehören die Begleitung nach Hause nach dem Unfall, Begleitung bei Gängen auf öffentliche Ämter, Hilfe bei der psychischen Verarbeitung durch Debriefing sowie die Betreuung bei Wiederaufnahme der Arbeit.

**Zu den Fragen 9 und 10:** Die Fahrdienstmitarbeitenden, die Kundenberaterinnen und Kundenberater sowie das Verkaufspersonal üben im Rahmen ihrer Ausbildung den Umgang mit aufgebracht oder aggressiven Fahrgästen. Ziel ist es, die eigene Wirkung auf andere einzuschätzen und so Provokationen zu vermeiden. Ein Ausarten eines Wortgefechtes in einen physischen Angriff soll vermieden werden.

Spezielle Selbstverteidigungskurse sind nicht in die Ausbildung integriert. Die VBZ vertreten die Ansicht, dass die dort vermittelten Techniken regelmässig geübt werden müssen, um sie wirkungsvoll einzusetzen, was bei einem einmaligen Kurs nicht möglich ist. Die VBZ haben aber ihrem Personal bereits mehrmals Selbstverteidigungskurse in der Freizeit angeboten, und auch das Sozialdepartement führt entsprechende Kurse im Angebot.

**Zu den Fragen 11 und 12:** Eine Ausrüstung des VBZ-Fahrpersonals mit Selbstverteidigungsmitteln analog zu den Verkehrsbetrieben Basel ist nicht geplant. Die Verkehrsbetriebe erhöhen die Sicherheit ihrer Angestellten mit koordinierten Massnahmen in den Bereichen Schulung und Technik (siehe Frage 6), durch die Kommunikationsmittel in den Fahrzeugen sowie durch verstärkte Präsenz in bekannten Problemgebieten. Ergänzende Massnahmen werden laufend entsprechend der aktuellen Bedrohungssituation geprüft und bei Eignung umgesetzt. Zusätzliche persönliche Schutzmittel für das Fahrpersonal sind aus heutiger Sicht nicht angezeigt; sie bergen das Risiko, dass sie in einer Bedrohungssituation eine Eskalation fördern können.

Mitteilung an die Vorstehenden des Polizeidepartements und des Departements der Industriellen Betriebe, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, die Stadtpolizei, die Verkehrsbetriebe und den Gemeinderat.