

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 11. Juli 2012

---

**890. Schriftliche Anfrage von Kathrin Wüthrich und Dr. Davy Graf betreffend Verkehrsbetriebe der Stadt Zürich (VBZ), internes Qualifikationssystem und Arbeitsbelastung der Chauffeurinnen und Chauffeurs.** Am 18. April 2012 reichten Gemeinderätin Kathrin Wüthrich (SP) und Gemeinderat Dr. Davy Graf (SP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2012/181, ein:

Im Tages Anzeiger Magazin vom 14. April 2012 erschien ein Interview. mit dem Direktor der VBZ zur Arbeitsbelastung der Chauffeurinnen und Chauffeurs der VBZ. Viele, für uns wichtige, Fragen konnten in diesem Interview nicht beantwortet werden.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Hat der Stadtrat den eingangs erwähnten Artikel und das dazugehörige Interview gelesen? Wenn ja, was sind seine Ansichten zu diesem Artikel?
2. Warum werden die Chauffeusen und Chauffeurs mit einem Qualitätskriterien-Katalog der mit einer unübersichtlichen Anzahl von Regeln, die ihren Arbeitsalltag bis ins Detail definieren, belastet? Ist es wahr, dass der Katalog 130 Merkmale aufweist? Bitte in jedem Fall beilegen.
3. Wie werden diese Qualitätsmerkmale überprüft? Kontrolleure, Vorgesetzte, Pensionierte, Zufallsprinzip?
4. Welche Massnahmen sieht der Stadtrat vor, die unverhältnismässige Reglementierung im Qualifikationssystem der VBZ, bzw. der Stadt Zürich zu korrigieren?
5. In den Städten Basel und Bern funktioniert der öffentliche Verkehr gut, ohne dass eine Fülle solcher Regeln besteht. Warum ist dies in Basel und Bern, nicht aber in Zürich möglich?
6. Wie lange werden die Fahrerinnen noch mit allen möglichen Zusatzaufgaben belastet werden, wie etwa Putzhilfen oder Reiseleitungen?
7. Weiss der Stadtrat resp. die Geschäftsleitung der VBZ was die Durchschnittsfahrerin, den Durchschnittsfahrer wirklich beschäftigt?
8. Die 2008 durchgeführte Mitarbeiterumfrage wurde dahingehend interpretiert, dass die Zufriedenheit "gar nicht so schlecht" ist. Wieso können die einzelnen Ergebnisse nicht publiziert werden? Wurden diese wenigstens den VBZ-MitarbeiterInnen gezeigt?
9. Wieso gibt es keine repräsentative Umfrage unter den 1400 Chauffeurinnen zu den Qualifikationsregeln?
10. Wie erklärt sich der Stadtrat, warum 500 Fahrerinnen, die auf eine neutral formulierte Umfrage der Gewerkschaft VPOD antworteten, ihre Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima bei den VBZ auf einer Skala von 1 (extrem schlecht) bis 6 (sehr gut) mit durchschnittlich 1,97 bewerten?
11. Welche Massnahmen werden von VBZ und Stadtrat beschlossen, um das Betriebsklima im Fahrdienst zu verbessern?
12. Wie können die Gesundheit und die persönliche Integrität der Chauffeurinnen besser geschützt werden?
13. Wie entwickelte sich die Zahl der Krankheitstage der Chauffeurinnen seit 2002? Falls eine Zunahme festzustellen ist, wie erklärt sich der Stadtrat diese Zunahme?
14. Ist es zutreffend, dass die Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden häufig laut werden und von den Mitarbeitenden als schikanös empfunden werden? Wenn Nein, wie erklärt sich der Stadtrat, dass offenbar viele Mitarbeitenden sich bei Gesprächen von einer Gewerkschaftsvertretung begleiten lassen?
15. Erachtet der Stadtrat die Befürchtung der Mitarbeitenden vor Repressalien bei Anfechtung von Qualifikationsbeurteilungen als begründet?
16. Sieht der Stadtrat bezüglich der Kündigungen ein Problem im Unternehmen VBZ? Was versteht der Stadtrat unter einer "normalen Kündigungsrate"?

17. Wie entwickelte sich die Zahl der Arbeitsfehler bei den Chauffeurinnen seit 2002?
18. Wie entwickelte sich die Zahl der Selbstunfälle seit 2002?
19. Wie viele Entdrahtungen der Trolleybusse gab es 2002? Wie entwickelte sich diese Zahl laut der internen VBZ-Statistik weiter bis heute? Falls es zu vermehrten Entdrahtungen der Trolleybusse gekommen ist, wie lassen sie sich erklären?
20. Wie viele Unfälle gab es laut VBZ-interner Statistik 2002? Wie entwickelte sich diese Zahl laut der internen VBZ-Statistik weiter?
21. Warum haben die VBZ-Unfälle mit Verletzten zugenommen?
22. Warum entwickelten sich die Unfallzahlen der VBZ-FahrerInnen ganz anders als die der Kollegen in Basel und Bern, wo die Unfallzahlen stagnierten oder sanken?
23. Wann lässt die VBZ das Qualifikationssystem, das Arbeitsklima, die Arbeitsbelastung von externen Beratern begutachten?
24. Inwiefern fliessen Kundenreklamationen in die Qualifikationsbewertung ein? Wenn ja, wie kann sich die betreffende Mitarbeiterin gegen solche Anschuldigungen wehren?
25. Wieso ist es im SLS nicht möglich den Leistungslohn mit der Qualifikation für eine bestimmte Berufsgruppe auszusetzen?
26. Wie müssten die rechtlichen Grundlagen aussehen, damit die VBZ ihre Fahrerinnen und Fahrer analog den Berufskolleginnen der SBB qualifizieren können?

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

**Zu Frage 1:** Der Stadtrat hat den zitierten Artikel gelesen. Das Thema der Verkehrssicherheit ist wichtig und es liegt im Interesse der Bevölkerung, über die Herausforderungen und Aktivitäten der Stadt Zürich in diesem Bereich informiert zu werden. Ein Sachthema mit persönlichen Geschichten von Betroffenen zu verknüpfen und mögliche Konflikte «hinter den Kulissen» in einem für die Leserinnen und Leser aus eigener Erfahrung nicht zugänglichen Bereich, hier innerhalb des Betriebs der Verkehrsbetriebe (VBZ), zu suchen, gehört zum journalistischen Repertoire und macht einen Artikel für das Zielpublikum ohne Zweifel attraktiver.

Bedauerlich wäre im vorliegenden Fall allerdings, wenn der Dialog zwischen der VBZ-Geschäftsleitung und den Sozialpartnern oder das Betriebsklima innerhalb der VBZ durch eine plakative Diskussion in den Medien negativ beeinflusst würden.

**Zu Frage 2:** Die Qualifikationsgrundlagen für den Fahrdienst umfassen 18 Bereiche, diese sind teils kundenorientiert (z. B. gepflegte Erscheinung, Auskunftsbereitschaft, Freundlichkeit), teils sicherheitsrelevant (z. B. Ordnungsbussen und Geschwindigkeitsübertretungen, umsichtige Fahrweise), teils betrieblich-intern (z. B. Einhalten des Fahrplans). Für jeden Bereich ist für die Mitarbeitenden transparent aufgeführt, wie bzw. unter welchen Umständen sie überhaupt bewertet werden. Je nach Bereich erfolgt die Bewertung anhand einer Kriterienliste oder es werden mögliche Vorfälle oder Beobachtungen aufgelistet, die positiv oder negativ in eine Bewertung einfließen können. Zählt man die Kriterien und möglichen Beobachtungen aus allen 18 Bereichen zusammen, so ergibt dies die in der Anfrage genannten rund 130 Merkmale.

Als Beispiel hier die Kriterien zum Bereich «Saubere Fahrzeuge»:

- Grundkriterien:
- Beobachtung, Kontrollgang und Beseitigung von grobem Unrat
  - Fahrzeug sauber
  - Keine privaten Gegenstände im Sichtbereich

Wenn diese Kriterien erfüllt sind, erhält die oder der Mitarbeitende mindestens die Bewertung C («vollumfänglich erreicht»). Sofern an der Endhaltestelle das Fahrzeug vom Clean-Team gereinigt wird, gilt das erste Kriterium bereits als erfüllt.

- Zusatzkriterien:
- Fahrerarbeitsplatz sauber halten
  - Papierkörbe leeren
  - Spiegel reinigen
  - Scheibe reinigen
  - Trotz knapper Zeit Kontrollgang und Beseitigung von grobem Unrat

Wenn zusätzlich zu den Grundkriterien ein Zusatzkriterium erfüllt ist, erhält die oder der Mitarbeitende die Bewertung B («mehrheitlich übertroffen»), bei zwei Zusatzkriterien die Bewertung A («deutlich übertroffen»).

Die Bewertung D («mehrheitlich erreicht») erreichen Mitarbeitende, die trotz Möglichkeit keinen Kontrollgang vornehmen, E («teilweise erreicht»), wenn sie dies während der von der Gruppenleiterin oder vom Gruppenleiter begleiteten Fahrt mehrfach nicht tun und F («deutlich nicht erreicht»), wenn sie oder er auf mehreren Wagenbesuchen trotz Möglichkeiten keinen Kontrollgang macht. Muss eine Kontrolle infolge Verspätung entfallen, wird dies nicht negativ bewertet.

Die übrigen 17 Bereiche sind vergleichbar zum obigen Beispiel ausgeführt. Da es sich bei den Qualifikationsgrundlagen um ein internes Arbeitsinstrument handelt, das nicht selbst-erklärend ist, wird auf die Beilage verzichtet.

Die klare Auflistung der Bewertungskriterien wurde von den VBZ gewählt, weil sie den Fahrerinnen und Fahrern Sicherheit gibt, was von ihnen erwartet wird. Das Schaffen von Transparenz wurde auch von den Sozialpartnern begrüsst, weshalb diese 2003 die Einführung des ursprünglich für den Betrieb Bus entworfenen Qualifikationsgrundlagen auch für den Betrieb Tram forderten. Die Bewertung soll möglichst fair nach vorab bekannten Bewertungskriterien erfolgen, möglichst objektiv und unabhängig von persönlichen Sympathien sein, und sie soll wohlwollend, d. h. im Zweifelsfall zugunsten der Mitarbeitenden erfolgen.

Für den Stadtrat ist die Gleichbehandlung der Mitarbeitenden ein wichtiges Ziel. Auch für die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung ausserhalb des VBZ-Fahrdienstes ist deshalb die Transparenz der Bewertungsgrundlagen gegeben. Als Basis dient hier das städtische Kompetenzmodell. Dieses ist ähnlich differenziert wie die Qualifikationsgrundlagen für das VBZ-Fahrpersonal ausgestaltet und umfasst innerhalb der vier Bereiche Selbstkompetenz, Sozialkompetenz, Führungskompetenz und Fachkompetenz insgesamt 19 Kompetenzen mit jeweils in der Regel mindestens drei bis vier untergeordneten Verhaltensdimensionen.

**Zu Frage 3:** Wichtigste Bewertungsgrundlage bilden die Beobachtungen der Gruppenleitenden beim Besuch auf den Fahrzeugen (mindestens drei pro Mitarbeiterin oder Mitarbeiter und Qualifikationsperiode). Berücksichtigt werden aber auch Meldungen anderer VBZ-interner Stellen, Geschwindigkeitsmessungen oder beispielsweise von den Mitarbeitenden verursachte Ordnungsbussen.

**Zu Frage 4:** Das Qualifikationssystem unterliegt einem stetigen Wandlungs- und Entwicklungsprozess; in den vergangenen zehn Jahren gab es immer wieder Anpassungen. Die VBZ werden diesen Prozess unter konstruktivem Einbezug der Gewerkschaften weiterführen.

**Zu Frage 5:** Zum Berufsbild des Fahrpersonals in einem öffentlichen Verkehrsbetrieb gehört in jeder Stadt eine hohe Normen- und Regeldichte nur schon aufgrund der gesetzlichen Vorgaben (u. a. Strassenverkehrsgesetz, Verkehrsregelnverordnung, Signalisationsverordnung, Chauffeurzulassungsverordnung, Arbeitszeitgesetz, Fahrdienstvorschriften).

Der Gemeinderat hat im Personalrecht das Prinzip einer individuellen Lohnkomponente aufgrund einer Gesamtbeurteilung von Zielerreichung, Leistung und Verhalten verankert. Eine generelle Abschaffung der Qualifikation liegt deshalb weder in der Kompetenz der VBZ noch der des Stadtrats.

**Zu Frage 6:** Die Fahrdienstmitarbeitenden tragen während der Dienstzeit die Verantwortung für ihr Fahrzeug und die Passagiere. Dazu gehört, dass während des Endaufenthalts ein kurzer Kontrollgang von ein bis zwei Minuten durch das Fahrzeug durchgeführt wird, um beispielsweise Fundgegenstände zu sichern oder auch herumliegende Zeitungen wegzuräumen. Die eigentliche Zwischenreinigung erfolgt aber nicht durch das Fahrpersonal, sondern durch Mitarbeitende des Clean-Teams. Wo Zeitungen und Abfälle herumliegen, sinken die Hemmungen der Reisenden, auch den eigenen Abfall einfach auf dem Boden zu entsorgen. Erfahrungen zeigen, dass saubere und aufgeräumte Fahrzeuge den Fahrgästen subjektive Sicherheit vermitteln.

Ebenfalls zu den Aufgaben des Fahrpersonals gehört, Fragen von Fahrgästen zu beantworten, wenn diese beispielsweise unsicher sind, wo sie genau aus- oder umsteigen müssen oder einen wichtigen Gegenstand verloren haben. Diese Dienstleistungen werden von den Kundinnen und Kunden erwartet und ausserordentlich geschätzt. Aus Gründen der Betriebsicherheit sind aber nur kurze Auskünfte möglich. Für komplizierte Fragestellungen oder detaillierte Routen- und Fahrplanabklärungen sowie Beschwerden allgemeiner Art sollen und dürfen die Fahrdienstmitarbeitenden auf die Ticketerias und ZVV-Contact verweisen.

**Zu Frage 7:** Jedes Jahr führen die VBZ so genannte Betriebsversammlungen für die Fahrdienstmitarbeitenden und die Mitarbeitenden der Abteilung Netz (Kundenberaterinnen und Kundenberater und Serviceleiterinnen und Serviceleiter) durch. Die Anlässe sind freiwillig, werden aber von einer Mehrheit besucht; dieses Jahr waren es 61 Prozent der Belegschaft an 21 Anlässen. Diese Betriebsversammlungen sind ein gutes Barometer für die Stimmung im Betrieb und bieten eine Gelegenheit zum direkten Dialog mit der Betriebsleitung.

**Zu Frage 8:** Über die gesamtstädtischen Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung zum Thema Arbeit und Gesundheit von 2008 wurden alle Mitarbeitenden mit einer Lohnbeilage informiert. Die VBZ kommunizierten die wichtigsten Erkenntnisse den Sozialpartnern im Rahmen eines Treffens, dem Kader an einer Informationsveranstaltung sowie allen Mitarbeitenden mit einem Artikel in der Personalzeitschrift «Regenbogen». In diesem Artikel wurde auch aufgezeigt, wie die VBZ-Geschäftsleitung den als kritisch identifizierten Punkten – Work-Life-Balance, Partizipation, Arbeitsorganisation – begegnen wollte und welche Massnahmen zur weiteren Steigerung der Arbeitszufriedenheit sie vorsah. Dazu gehörten ein Schwerpunkt bei der Führungsentwicklung, der Ausbau des betrieblichen Gesundheitsmanagements und die Umsetzung der individuellen Dienstplanung. Die VBZ haben sich in der Kommunikation an die Vorgaben der städtischen Informationspolitik und des Gesetzes über die Information und den Datenschutz (IDG, LS 170.4) gehalten. Anfang 2011 erhielten die zwei Gewerkschaften Syna und vpod zudem Auswertungen zu einzelnen Dienstabteilungen, unter anderem auch zu den VBZ zugestellt.

**Zu Frage 9:** Die Anforderungen an die Fahrdienstmitarbeitenden sind durch das Leitbild der Stadt Zürich, die Unternehmensstrategie der VBZ, die Vorgaben der Geschäftsleitung, die gesetzlichen Rahmenbedingungen und die Qualitätsvorgaben aus den Kundenumfragen des ZVV im Grundsatz bestimmt. Weiter fliessen Kundenreaktionen und Vergleiche mit anderen Verkehrsunternehmen (Stärken/Schwächen) ein.

Ein Einbezug der Mitarbeitenden z. B. im Rahmen einer Umfrage macht nur Sinn, wenn auch echter Handlungsspielraum besteht, um den geäusserten Wünschen nachzukommen. Dies ist im Fall der Anforderungen an die Fahrdienstmitarbeitenden nicht gegeben.

**Zu Frage 10:** Der Stadtrat kennt die Details und die Konzeption der erwähnten Umfrage des vpod nicht und kann deshalb dazu keine Stellung nehmen. Er stellt auf die offizielle Mitarbeitenumfrage der Stadt Zürich ab, die von einem darauf spezialisierten Unternehmen zusammen mit Fachleuten der Stadt Zürich entwickelt, durchgeführt und ausgewertet wurde.

**Zu Frage 11:** Um das Betriebsklima auch weiterhin zu pflegen, sollen die bestehenden Gefässe für den Dialog auf allen Ebenen weitergeführt werden. Dazu gehören die in Antwort zu Frage 7 genannten Betriebsversammlungen sowie regelmässige Sitzungen mit den Sozialpartnern sowohl auf Ebene der Unternehmensbereiche Betrieb und Technik als auch auf Ebene der Geschäftsleitung.

Gemeinsam mit den Sozialpartnern soll zudem in der 2. Hälfte 2012 eine Groupe de réflexion eingesetzt werden, in der Kulturthemen, Aspekte des Betriebsklimas und Möglichkeiten zur Verbesserung der Serviceleistung der VBZ behandelt werden sollen. Im Prozess werden sich sowohl gewerkschaftlich organisierte als auch nicht-organisierte Mitarbeitende einbringen können.

**Zu Frage 12:** In der Mitarbeitendenbefragung der Stadt Zürich von 2008 wurden auch Fragen zur Gesundheit gestellt. Der ermittelte Gesundheitsindex für die Verkehrsbetriebe lag dabei mit 76 von 100 Punkten praktisch beim städtischen Mittel von 78 Punkten. Auf die Frage, ob bzw. welche körperlichen Beschwerden sie in den letzten vier Wochen gehabt hätten, gaben 85 Prozent der Befragten Mitarbeitenden bei den VBZ an, sie hätten keine Beschwerden gehabt (städtischer Mittelwert: 68 Prozent ohne Beschwerden). Die abgefragten Beschwerdearten wie Rückenschmerzen, allgemeine Schwäche oder Erschöpftheit, Einschlaf- oder Durchschlafstörungen sind zwar körperlicher Natur, gelten aber allgemein als mögliche Folgen von dauerhafter psychischer Überlastung.

Trotz dieses positiven Resultats haben die VBZ nach Möglichkeiten gesucht, die in der Umfrage als kritisch identifizierten Punkte (s. Antwort zu Frage 8) vor allem für die Fahrdienstmitarbeitenden zu verbessern, so durch die Erhöhung des persönlichen Spielraums bei der Arbeitszeitgestaltung und der Eigenverantwortung durch die Einführung der Individuellen Dienstplanung. Das betriebliche Gesundheitsmanagement wurde in den vergangenen Jahren stark ausgebaut. Im Rahmen des Projekts «die tankstelle» gewähren die VBZ allen Mitarbeitenden einen Kostenbeitrag von Fr. 500.–, wenn sie sich in ihrer Freizeit für ihre körperliche Fitness und ihre geistige Beweglichkeit engagieren und ein Kursangebot von definierten Anbietenden vom Fitnesscenter bis zur Volkshochschule nutzen.

Gesundheit, Prävention und Umgang mit Konflikten werden auch in den jährlichen Weiterbildungsveranstaltungen für das Fahrpersonal angesprochen.

**Zu Frage 13:** Die im Personaldispositionsprogramm der VBZ erfassten Krankheitstage im Fahrdienst sind im Zeitraum von 2002 bis 2004 von rund 13 auf rund 10 Tage zurückgegangen und haben sich seither auf diesem Niveau eingependelt, der Stand 2011 lag im Betrieb Bus bei 9,86 Tagen pro Kopf und Jahr, im Betrieb Tram bei 10, 20 Tagen.

**Zu Frage 14:** Der Stadtrat kann sich aus eigener Anschauung nicht zum Verlauf einzelner Qualifikationsgespräche äussern. Jeder und jedem Mitarbeitenden steht es frei, sich von einer Vertrauensperson begleiten und beraten zu lassen.

**Zu Frage 15:** Die Möglichkeit, ein Zweitgespräch mit der bzw. dem nächst höheren Vorgesetzten zu verlangen, sofern eine Mitarbeitende oder ein Mitarbeitender mit der Beurteilung nicht einverstanden ist, ist ausdrücklich vorgesehen. Sie kann ohne Angst vor Repressalien in Anspruch genommen werden. Im Jahr 2011 wurden bei den VBZ total 19 Zweitgespräche verlangt, das entspricht 0,8 Prozent aller durchgeführten ZBG-Gespräche.

**Zu Frage 16:** Die Fluktuationsrate bei den VBZ beträgt einschliesslich aller Pensionierungen aktuell 6,76 Prozent. Aussagekräftiger in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit ist die Nettofluktuation (Bruttofluktuationsrate abzüglich Pensionierungen). Diese beträgt bei den VBZ gegenwärtig 3,17 Prozent. Dieser Wert ist sehr tief. Dies, obwohl es gerade für Busfahrerinnen und Busfahrer in der Region Zürich viele berufliche Alternativen gibt.

**Zu Frage 17:** Bei den VBZ existiert keine interne Statistik zu «Arbeitsfehlern» des Fahrpersonals, es kann dazu keine Aussage gemacht werden.

**Zu Frage 18:** In der Verkehrsunfallstatistik (VUSTA) der Dienstabteilung Verkehr (DAV) wird seit 2003 jedem Unfallereignis bei der Erfassung ein mutmasslicher Hauptverursacher zugewiesen. Die DAV weist darauf hin, dass die tatsächlichen Ursachen für Verkehrsunfälle mit dieser Kategorisierung nicht hinreichend abgebildet sind, die entsprechenden Verfahren nehmen oftmals Jahre in Anspruch. Besonders bei Stoppunfällen, bei denen sich ein Fahrgast in einem Bus oder Tram verletzt, weil die Fahrerin oder der Fahrer wegen des riskanten Manövers eines Dritten abrupt bremsen muss, ist der eigentlich «Schuldige» oft gar nicht eruierbar. Als Hauptverursacher wird in diesem Fall der öffentliche Verkehr angegeben.

Die entsprechende Statistik präsentiert sich wie folgt:

Jahr	Anzahl Unfälle mit öV-Beteiligung	davon Hauptverursacher öV
2003	185	31
2004	170	15
2005	146	32
2006	174	26
2007	203	39
2008	225	43
2009	220	61
2010	238	72
2011	215	36

**Zu Frage 19:** Die VBZ verfügen erst für die Jahre ab 2007 über systematisch erhobene Zahlen zu Trolleybusentdrahtungen. Diese präsentieren sich wie folgt:

Jahr	Anzahl Entdrahtungen
2007	569
2008	936
2009	1264
2010	658
2011	625
2012	Rückläufige Tendenz

Im Jahr 2008 wurden neue Busse mit einer anderen technischen Konstruktionsweise beschafft, was zu einem Anstieg der Entdrahtungen führte. Nach erfolgreichen Abstimmungsarbeiten an der Fahrleitung und an den Fahrzeugen konnte die Anzahl der Entdrahtungen seit 2010 wieder markant reduziert werden. Bei der Qualifikation der Mitarbeitenden werden nur Entdrahtungen berücksichtigt, die sich eindeutig auf Fahrfehler zurückführen lassen. Entdrahtungen infolge von Mängeln an der Fahrleitung oder am Fahrzeug, aufgrund von Vandalenakten oder aus nicht eruierbaren Gründen werden bei der Qualifikation nicht berücksichtigt.

**Zu Frage 20:** Die VBZ erfassen zwar an verschiedenen Stellen Daten mit Bezug zu Unfällen, dies geschieht aber nicht primär, um eine interne Unfallstatistik zu führen.

Auf der Leitstelle wird ein Journal mit ausserplanmässigen Vorfällen geführt. Die Leitstellenstatistik umfasst Kollisionen und Unfälle, aber auch Vorfälle wie Streckenblockierungen, Fahrleitungsdefekte oder Störungen an Fahrzeugen und Billettautomaten.

Das Kompetenzzentrum Schaden- und Versicherungsmanagement der VBZ führt Dossiers zu den Fällen, in welchen die VBZ infolge eines Unfalls oder eines anderen Schadens selber Anspruch auf Versicherungsleistungen Dritter haben oder Schadenersatz leisten müssen. Diese Fälle reichen von Kosten für einen abgebrochenen Rückspiegel oder Lackschäden bis zu Heilungskosten für Opfer von Kollisionen mit VBZ-Fahrzeugen.

Da die entsprechenden Erhebungen unterschiedlichen Zwecken dienen, sind die Daten nicht untereinander abgestimmt. So kann es beispielsweise vorkommen, dass ein Fahrgast bei einem abrupten Stopp im Fahrzeug stürzt und sich leicht verletzt, dieses der Wagenführerin oder dem Wagenführer aber nicht meldet, sondern erst drei Tage später Kontakt mit dem Kompetenzzentrum Schaden- und Versicherungsmanagement aufnimmt, um sich die Kosten für die Konsultation der Hausärztin oder dem Hausarzt vergüten zu lassen. Ein solcher Fall ist entsprechend in der Leitstellenstatistik nicht vermerkt, wohl aber beim Kompetenzzentrum Schaden- und Versicherungsmanagement. Umgekehrte Fälle kommen ebenfalls vor. Die verschiedenen VBZ-internen Zahlen lassen sich deshalb nicht zwecks Erstellung einer VBZ-internen Unfallstatistik zur Deckung bringen, sie liegen auf unterschiedlichen Niveaus und zeigen teils sogar unterschiedliche Verläufe über die Zeit.

Die VBZ stellen deshalb sowohl für ihre eigenen Auswertungen zu Unfallzahlen als auch in der Kommunikation gegen aussen auf die VUSTA ab. In dieser werden nur die polizeilich registrierten Verkehrsunfälle vermerkt. Sie ist somit zwar nicht als «vollständig» zu betrachten, weil Bagatellfälle fehlen können, deckt aber alle Unfälle mit Personenschaden und hohem Sachschaden ab. Gemäss VUSTA entwickelten sich die Unfälle mit öV-Beteiligung (die Statistik umfasst die Unfälle mit allen öV-Betrieben, die auf Stadtgebiet verkehren; separate Zahlen für die VBZ existieren nicht) wie folgt:

Jahr	Anzahl Unfälle	Davon mit Verletzten
2002	199	80
2003	185	96
2004	170	74
2005	146	67
2006	174	74
2007	203	111
2008	225	106
2009	220	118
2010	238	125
2011	215	133

**Zu Frage 21:** Intern besteht bei den VBZ seit 2007 Weisung, bei allen Unfällen mit Verletzten, bei welchen die Sanität aufgeboten wird, zwingend auch die Polizei beizuziehen. Dies erklärt den aus den im «TA-Magazin» publizierten Daten ersichtlichen sprunghaften Anstieg der Anzahl VBZ-Unfälle mit Verletzten in der VUSTA von 2006 zu 2007. Ob es sich bei den etwas höheren Zahlen für die Jahre 2010 und 2011 statistisch gesehen um einen sich fortsetzenden Trend oder um «Ausreisser» handelt, lässt sich noch nicht beantworten.

**Zu Frage 22:** Die Rahmenbedingungen wie Verkehrsdichte, Verkehrsführung (z. B. Verhältnis Mischverkehr zu Eigentrassée), Verkehrsmittel und Transportleistung der Verkehrsunternehmen sowie die Meldepraxis für Unfälle unterscheiden sich in verschiedenen Städten stark. Ein direkter Vergleich von Unfallzahlen ist deshalb wenig aussagekräftig und immer stark mit Interpretationen behaftet. Die VBZ haben deshalb bisher lieber auf den direkten Erfahrungsaustausch mit anderen Verkehrsbetrieben im In- und Ausland zu umgesetzten Massnahmen und ihrer Wirksamkeit als auf statistische Vergleiche gesetzt.

**Zu Frage 23:** Eine externe Begutachtung ist nicht geplant. Im Herbst 2012 wird die nächste städtische Mitarbeitendenbefragung durchgeführt.

**Zu Frage 24:** Bei negativen Kundenreaktionen wird in jedem Fall eine Darstellung der betroffenen Fahrdienstmitarbeitenden eingeholt. Sofern sie oder er das Vorkommnis bestätigt und sich entschuldigt, wird dem Fahrgast diese Entschuldigung übermittelt, der Vorfall ist nicht beurteilungsrelevant. Bestreiten Mitarbeitende ein Vorkommnis oder stellen es anders dar als die Kundin oder der Kunde, so wird dies von der Vorgesetzten oder dem Vorgesetzten akzeptiert und der Vorfall fliesst ebenfalls nicht in die Beurteilung ein. Wenn allerdings wiederholt negative Rückmeldungen von verschiedenen Kundinnen oder Kunden eingehen, wird das Thema im Rahmen des Zielvereinbarungs- und Beurteilungsgesprächs angesprochen.

**Zu Frage 25:** Gemäss Art. 47 der Verordnung über das Arbeitsverhältnis des städtischen Personals (Personalrecht, PR) richtet sich der Lohn der Angestellten nach dem Schwierigkeitsgrad der Funktion, der nutzbaren Erfahrung sowie nach Leistung und Verhalten. Gemäss Art. 73 Abs. 1 PR haben die Angestellten Anspruch auf regelmässige Beurteilung von Leistung und Verhalten. Eine Ausnahme bestimmter Berufsgruppen von diesem Grundsatz ist im vom Gemeinderat erlassenen Personalrecht nicht vorgesehen.

**Zu Frage 26:** Gemäss den Informationen des Stadtrats wird das Lokpersonal der SBB nicht leistungsabhängig entlohnt, es handelt sich demnach um ein grundsätzlich anderes Lohnsystem als im Personalrecht vorgesehen.

Vor dem Stadtrat  
die Stadtschreiberin  
**Dr. Claudia Cuche-Curti**