

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

vom 10. Mai 2000

**816. Schriftliche Anfrage von Marcel Savarioud betreffend Fahrpersonal der VBZ, Prävention gegen Gewaltakte.** Am 2. Februar 2000 reichte Gemeinderat Marcel Savarioud (SP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 2000/58 ein:

Tram- und Busfahrerinnen und -fahrer werden ab und zu mal mit Auswirkungen von Gewalt konfrontiert. Sei dies in Form von Übergriffen auf ihre Person oder mit Gewaltakten, die sich in ihrem Fahrzeug unter den Fahrgästen abspielen. Als Beispiele können die Vorfälle im Oktober 1999 auf der Buslinie 94 und die gewalttätigen Übergriffe auf einen VBZ-Tramchauffeur der Linie 4 Anfang Dezember angeführt werden.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Stadtrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Wie oft werden VBZ-Chauffeure an ihrem Arbeitsplatz mit Gewalt gegen ihre Person und unter Fahrgästen konfrontiert? Gibt es Linien, auf welchen Gewaltvorkommnisse vermehrt auftreten? Wenn ja, welche Linien? Führen die VBZ darüber Statistik?
2. Was unternehmen die VBZ heute, um Gewalt in ihren Fahrzeugen und an Haltestellen zu verhindern? Reichen nach Meinung der VBZ diese Massnahmen aus, oder müssen die Anstrengungen verstärkt werden?
3. Was für Möglichkeiten haben Chauffeure, bei «brenzlichen» Situationen die Zentrale oder auch direkt die Polizei zu alarmieren?
4. Gibt es in den VBZ eine Stelle, die für Personensicherheit von Fahrerinnen/Fahrern und Fahrgästen verantwortlich ist? Insbesondere eine Stelle, welche Vorkommnisse registriert; wo sich die Bevölkerung bei Beobachtung von gewalttätigen Vorkommnissen melden kann; welche für die Gewaltprävention zuständig ist; einen Verhaltenskodex herausgibt und das Personal schult; für Betreuung von betroffenen Fahrerinnen/Fahrern und Fahrgästen zuständig ist.

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

**Zu Frage 1:** Im Fahrdienst (Tram und Bus) hat es 1999 elf dokumentierte Fälle von gewalttätigen Übergriffen gegeben. In diesen Fällen wurden Mitarbeitende massiv bedroht oder geschlagen bzw. waren Kunden durch Übergriffe anderer Fahrgäste betroffen. Zu diesen dokumentierten Fällen kommen Akte von verbaler Gewalt in Form von Beschimpfungen und Belästigungen, über deren Zahl jedoch keine Angaben gemacht werden können. Sie stellen zweifellos die Mehrheit der Konfrontationen dar.

Die gewalttätigen Übergriffe sind im Journal der VBZ-Leitstelle und beim VBZ-Versicherungsdienst dokumentiert. Die Aufzeichnungen zeigen, dass sich die Vorkommnisse relativ gleichmässig über alle Linien verteilen. Als Schwerpunkte lassen sich lediglich die Endhaltestellen bezeichnen.

**Zu Frage 2:** Gewaltanwendung in den Fahrzeugen kann weder durch die VBZ noch die Polizei ganz verhindert werden. Die Erfahrung zeigt, dass das Fahrdienstpersonal durch das eigene Verhalten oftmals die Eskalation einer Konfrontation verhindern kann. Es wird deshalb im Rahmen seiner Grundausbildung entsprechend geschult.

Vorgesehen sind speziell im Trambereich auch zusätzliche Schutzvorrichtungen, die das Fahrpersonal vor Übergriffen schützen (besseres Schliesssystem der Fahrertüre, Arretierung für das Fenster in

der Fahrertüre). Weitere Massnahmen der Prävention, aber auch für zusätzlichen Schutz im Konfrontationsfall werden zurzeit mit der Polizei im Detail geprüft.

**Zu Frage 3:** Das Fahrdienstpersonal kann via Funk jederzeit mit der VBZ-Leitstelle in Verbindung treten und diese kann Kontakt aufnehmen mit dem eigenen Netzdienst oder der Polizei. Bei Betätigung der Notruftaste im Fahrzeug erkennt die Leitstelle in jedem Fall die genaue Position des Fahrzeuges auch ohne Kommunikation mit der Fahrerin oder dem Fahrer und kann Hilfe anbieten.

**Zu Frage 4:** Besorgt für die Sicherheit der Fahrgäste ist die Abteilung Kunden. Selbstverständlich kann sie keine verbindlichen Garantien abgeben, da sie kaum Einfluss auf das Verhalten renitenter Fahrgäste hat. Bedienstete dieser Abteilung, insbesondere die Kundenberater, sind jedoch permanent auf dem Netz präsent, allerdings ohne Polizeifunktion.

Für die Sicherheit des Fahrpersonals ist die Leitung des Fahrdienstes Bus bzw. Tram zuständig. Diese Stellen initiieren, evaluieren und setzen Massnahmen zur Steigerung der Sicherheit um.

Das Melden von Vorkommnissen ist Aufgabe des Fahrpersonals. Die Fälle werden registriert bei der Leitung des Fahrdienstes und beim Versicherungsdienst.

Dritte können Vorkommnisse im Fahrzeug dem Fahrpersonal melden; Beobachtungen ausserhalb der Fahrzeuge sollten der Polizei gemeldet werden.

Mit der Gewaltprävention beschäftigen sich VBZ-intern speziell die Abteilung Kunden, die Fahrdienstleitung und Fachabteilungen des Unternehmensbereichs Technik, die fahrzeugseitige Massnahmen realisieren.

Die Ausbildung für das Verhalten in kritischen Situationen oder der Erlass von einschlägigen Richtlinien obliegt der Leitung Fahrdienst, der Personalentwicklung und der Stadtpolizei.

Die allfällige Betreuung betroffenen Personals ist Sache der Linienverantwortlichen, gegebenenfalls auch des Versicherungsdienstes, des Rechtsdienstes oder der internen Sozialberatung.

Vor dem Stadtrat  
der Stadtschreiber  
**Martin Brunner**