

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 11. Juli 2012

889. Schriftliche Anfrage von Guido Trevisan und Martin Luchsinger betreffend Unfallzahlen der VBZ, Zusammenhänge zwischen dem Arbeitsklima und den Beurteilungsabläufen. Am 18. April 2012 reichten die Gemeinderäte Guido Trevisan und Martin Luchsinger (beide GLP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2012/187, ein:

In der Ausgabe vom 13. April 2012 hat «Das Magazin» unter dem Titel «Die Anomalie», über die steigenden Unfallzahlen der VBZ berichtet. In diesem Zusammenhang ergeben sich angesichts der ansteigenden Unfallzahlen, des Arbeitsklimas sowie den Beurteilungsabläufen einige Fragen, welche für den Gemeinderat, die Stadt Zürcher Bevölkerung, aber auch für die VBZ Mitarbeiterinnen von grossem Interesse sind.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Stadtrat, als politisches Führungsorgan der VBZ, um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie erklärt sich der Stadtrat die Tatsache der ansteigenden Unfallereignisse bei der VBZ, während die Unfallzahlen bei anderen öffentlichen Verkehrsbetrieben rückgängig sind?
2. Wie sieht die Statistik der Selbstunfälle der VBZ-FahrerInnen seit dem Jahr 2000 aus?
3. Welche Informationen werden zu Unfällen in der Schadensabteilung der VBZ gesammelt, wie werden diese verwendet und welche Massnahmen werden daraus für die VBZ im allgemeinen aber auch für einzelne betroffene Fahrerinnen getroffen?
4. Wie interpretiert der Stadtrat einen möglichen Zusammenhang zwischen den Unfallereignissen, den steigenden Krankheitstagen und dem laut VPOD negativ bewerteten Betriebsklima?
5. Ist der Stadtrat gewillt, die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung im Jahr 2008 bekannt zu geben. Wenn ja, bitte der Antwort beilegen. Wenn nein, warum nicht?
6. Gibt es aktuellere Mitarbeiterbefragungen? Wie sehen deren Werte (insbesondere für die Fahrerinnen) aus?
7. Wie erklärt sich der Stadtrat, dass die VBZ Fahrerinnen 2008 in einer VPOD Umfrage das «momentane Betriebsklima» auf einer Skala von 1 (extrem schlecht) bis 6 (sehr gut) mit dem Durchschnittswert 1.97 beurteilten, obwohl die Stadt Zürich an sich als sehr attraktive Arbeitgeberin gilt?
8. Im Artikel ist von einem «Katalog» mit über zwanzig Seiten resp. von «Unser Gesetzbuch» die Rede, welches die Fahrerinnen zusammen mit dem Kontrollgebaren der Gruppenleiterinnen für den Arbeits- und Sozialstress verantwortlich machen. Gibt es dieses? Wenn ja, bitten wir den Stadtrat dieses der Antwort beizulegen.
9. Zu den Aufgaben der Gruppenleiterinnen gehört es anscheinend, die Fahrerinnen zu kontrollieren: Welche anderen Aufgaben haben die Gruppenleiter sonst noch (Bitte um Beilage des Tätigkeitsbeschriebes inkl. prozentualer Anteil des Arbeitsaufwands)? Wie viele Gruppenleiter gibt es bei den VBZ?
10. Im Bericht werden 19 Leistungskategorien aufgeführt, die für die Beurteilung der Fahrer relevant sind. Wie wichtig schätzt der Stadtrat diese Leistungskategorien für die Kundenzufriedenheit ein? Sind diese 19 Leistungskategorien nach Meinung des Stadtrates mit vernünftigem Aufwand überhaupt mess- bzw. kontrollierbar?
11. Wie stellt sich Stadtrat zur Aussage, dass die Fahrerinnen den langen und detaillierten Regelkatalogen Lind die Vielzahl von Leistungskategorien als Misstrauen der Vorgesetzten gegenüber den Mitarbeiterinnen empfinden? Welches Ziel soll mit diesen 130 Regeln erreicht werden? Wie beurteilt der Stadtrat diese Regeln und die Erreichung dieser Zielsetzung?
12. Welche Erkenntnisse/Anregungen der Mitarbeitervertretung, im Zusammenhang mit den Mitarbeiterbeurteilung und der Mitarbeiterzufriedenheit, konnten im letzten Jahr umgesetzt werden?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Zu Frage 1: Ein Vergleich der Unfallzahlen verschiedener Verkehrsbetriebe in Schweizer Städten ist wenig aussagekräftig und immer stark mit Interpretationen behaftet, da sich die Rahmenbedingungen und die Verkehrssituation stark unterscheiden (z. B. Verkehrsdichte, Verkehrsführung [Verhältnis Mischverkehr zu Eigentrasse], Verkehrsmittel, erbrachte Transportleistung). Die Verkehrsbetriebe (VBZ) haben deshalb lieber auf den direkten Erfahrungsaustausch mit anderen Verkehrsbetrieben im In- und Ausland zu umgesetzten Massnahmen und ihrer Wirksamkeit als auf statistische Vergleiche gesetzt.

Die Unfälle mit öV-Beteiligung haben sich in der Stadt Zürich seit 2002 gemäss Verkehrsunfallstatistik (VUSTA) wie folgt entwickelt:

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

Diese Statistik umfasst die Unfälle mit allen öV-Betrieben, die auf Stadtgebiet verkehren; separate Zahlen für die VBZ existieren nicht. Intern besteht bei den VBZ seit 2007 Weisung, bei allen Unfällen mit Verletzten, wo die Sanität aufgeboten wird, zwingend auch die Polizei beizuziehen. Dies erklärt den ersichtlichen sprunghaften Anstieg der Anzahl 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.

Die Verkehrsunfallstatistik der Dienstabteilung Verkehr (DAV) zeigte in den vergangenen Jahren bei den Tramunfällen gewisse Unfallschwerpunkte: Kollisionen von Linksabbiegern mit dem Tram, Fussgängerunfälle im Haltestellenbereich beim Tram und Stoppunfälle, bei denen sich Passagiere im Fahrzeug verletzen. In der Folge lancierten VBZ, DAV und Stadtpolizei Präventionskampagnen mit Fernsehspots und Plakaten, die speziell die Themen Tramvortritt auf der freien Strecke, Tramvortritt am Fussgängerstreifen und Bremsweg aufnahmen. Erfreulicherweise weist die Verkehrsunfallstatistik 2011 in der betreffenden Kategorie der Tramunfälle einen Rückgang um 14 Prozent gegenüber dem Mittelwert der zwei Vorjahre aus.

Zu Frage 2: In der VUSTA 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 3: 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. Die erhobenen Informationen sind versicherungsspezifisch und eignen sich nur bedingt zur Erstellung einer Unfallstatistik, da nicht alle Ereignisse erfasst sind: z. B. kann es vorkommen, dass ein Tram abrupt bremsen muss, weil ein Auto die Schienen im letzten Moment quert, und dass dabei jemand im Fahrzeug stürzt und sich verletzt (so genannter Stoppunfall, s. Antwort zu Frage 2). Sofern der betroffene Fahrgast später keinen Kontakt mit dem Kompetenzzentrum Schaden- und Versicherungsmanagement aufnimmt, um die Kosten für den Arztbesuch vergüten zu lassen, ist dieser Fall nicht erfasst.

Das Kompetenzzentrum Schaden- und Versicherungsmanagement schlägt aufgrund seiner Informationen zum Ergebnis von Unfalluntersuchungen mögliche Präventionsmassnahmen vor, z. B. mit der DAV zu prüfende Signalisationsänderungen. Massnahmen, die sich auf einzelne Fahrdienstmitarbeitende beziehen, werden nicht vorgeschlagen oder angeordnet.

Zu Frage 4: In den letzten zehn Jahren sind die polizeilich erfassten Unfälle mit öV-Beteiligung tendenziell angestiegen, wobei 2007 die Meldepraxis der VBZ geändert wurde (s. Antwort zu Frage 1), was einen Grossteil des Anstiegs erklärt. Im Jahr 2011 stieg die Zahl jedoch erstmals nicht mehr, sondern nahm um 23 Fälle (rund 10 Prozent) gegenüber dem Vorjahr ab. Die Krankheitstage im VBZ-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. Aufgrund dieser Fakten ist kein direkter Zusammenhang zwischen Unfallereignissen und Krankheitstagen erkennbar.

Um einen möglichen Zusammenhang zwischen Unfallereignissen und Betriebsklima zu beurteilen, fehlt die Datengrundlage, da mit den Resultaten der Mitarbeiterbefragung 2008 lediglich eine Stichprobe vorliegt.

Zu den Fragen 5 und 6: Die Mitarbeitendenbefragung aus dem Jahr 2008 ist die aktuellste dem Stadtrat verfügbare Befragung. Über die gesamtstädtischen Ergebnisse wurden alle Mitarbeitenden mit einer Lohnbeilage informiert. Die Sozialpartner wurden im Rahmen eines Workshops informiert, Anfang 2011 erhielten die zwei Gewerkschaften Syna und vpod zudem Auswertungen zu einzelnen Dienstabteilungen, unter anderem zu den VBZ, als Bericht zugestellt. Die VBZ kommunizierten die wichtigsten Erkenntnisse dem Kader an einer Informationsveranstaltung sowie allen Mitarbeitenden mit einem Artikel in der Personalzeitschrift «Regenbogen». Dieser bietet einen guten Überblick und liegt der Antwort bei.

Zu Frage 7: 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 Mitarbeiterumfrage der Stadt Zürich ab, die von einem darauf spezialisierten Unternehmen zusammen mit Fachleuten der Stadt Zürich entwickelt, durchgeführt und ausgewertet wurde.

Die Umfrageresultate auf Ebene VBZ zeigten bei der Arbeitszufriedenheit eine Bewertung mit 67 von 100 möglichen Punkten, das Commitment der Mitarbeitenden ist mit 81 von 100 Punkten sehr hoch. Mit am höchsten bewertet werden die Aspekte Attraktivität (81), Arbeitsinhalt (73), Entlohnung und Information (je 71). Am tiefsten bewertet wurden – in einem Unternehmen mit gegen 80 Prozent Mitarbeitenden im Schichtdienst in klar definierten Dienstplanmodellen einleuchtend – die Aspekte Work-Life-Balance (51 von 100 Punkten), Partizipation (54), Arbeitsorganisation und Arbeitslast (je 56 Punkte).

Trotz des grundsätzlich positiven Resultats haben die VBZ nach Möglichkeiten gesucht, die in der Umfrage als kritisch identifizierten Punkte 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.

Auch die sehr tiefe Nettofluktuationsrate (d. h. Fluktuationsrate abzüglich aller Pensionierungen) bei den VBZ von gegenwärtig 3,17 Prozent wertet der Stadtrat als Indiz für die Mitarbeitendenzufriedenheit, zumal es gerade für Busfahrerinnen und Busfahrer in der Region Zürich viele berufliche Alternativen gibt.

Zu Frage 8: Gemeint sind die Qualifikationsgrundlagen Betrieb Bus und Betrieb Tram. Die Qualifikationsgrundlagen für den VBZ-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 oder er 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.

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 oder er dies während der von der Gruppenleiterin oder vom Gruppenleiter begleiteten Fahrt mehrfach nicht tut und F («deutlich nicht erreicht»), wenn sie oder er auf mehreren Wagenbesuchen trotz Möglichkeiten keinen Kontrollgang machen. 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.

Zu Frage 9: Im Bereich Tram arbeiten sieben Gruppenleitende (6,8 Stellenwerte), im Bereich Bus sind es acht Gruppenleitende (8,0 Stellenwerte).

Die Gruppenleitenden sind für die personelle Führung von jeweils rund 90 Fahrdienstmitarbeitenden verantwortlich. Dazu gehören u. a. die Rekrutierung, die laufende Betreuung, das Vereinbaren von Zielen und die Qualifikation aufgrund von mindestens drei längeren Wagenbesuchen, aber auch die Betreuung von Mitarbeitenden nach Unfällen oder verbalen und körperlichen Attacken, die Einleitung von personalrechtlichen Massnahmen und das Verfassen von Arbeitszeugnissen beim Austritt. Die Gruppenleitenden sind die erste Ansprechperson der Fahrdienstmitarbeitenden bei Problemen und Fragen. Diese Hauptaufgabe nimmt ihre Zeit zu rund zwei Dritteln in Anspruch.

Zu den weiteren Aufgaben der Gruppenleitenden gehören die Einsatzplanung mit der Überprüfung der Dienstpläne, das Abklären und die Nachbearbeitung von Kundenreaktionen, Informationsaustausch sowie die Qualitätssicherung von definierten Bus- bzw. Tramlinien. Jede und jeder Gruppenleitende ist zudem regelmässig im Fahrdienst tätig.

Zu Frage 10: Die Anforderungen an die Fahrdienstmitarbeitenden wurden aus dem Leitbild der Stadt Zürich, der Unternehmensstrategie der VBZ, den Vorgaben der Geschäftsleitung, den gesetzlichen Rahmenbedingungen und den Qualitätsvorgaben aus den Kundenumfragen des ZVV hergeleitet. Eine hohe Kundenorientierung ist damit sichergestellt.

Als Qualifikationsgrundlage für die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung ausserhalb des VBZ-Fahrdienstes dient das städtische Kompetenzmodell. Dieses ist ähnlich differenziert 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. Eine Bewertung aufgrund eines solchen Rasters ist durch eine oder einen direkten Vorgesetzten, der laufend mit den Mitarbeitenden in Kontakt steht, problemlos machbar, zumal auch individuelle Schwerpunkte gesetzt werden können.

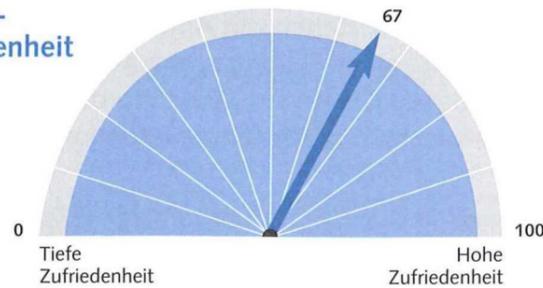
Zu Frage 11: Die VBZ sind grundsätzlich gemäss Art. 73 Abs. 1 PR verpflichtet, Leistung und Verhalten aller Angestellten regelmässig zu beurteilen. Die klare Auflistung der Bewertungskriterien wurde von den VBZ gewählt, weil sie den Fahrerinnen und Fahrern Sicherheit gibt, was von ihnen erwartet wird. Das Schaffen von Transparenz wurde auch von den Sozialpartnern begrüsst, weshalb diese 2003 die Einführung der 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. Der Stadtrat kann diese Argumentation nachvollziehen.

Zu Frage 12: 2011 wurden keine Anpassungen an den Qualifikationsgrundlagen aufgrund von Anregungen der Personalvertreterinnen oder -vertreter umgesetzt. 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.

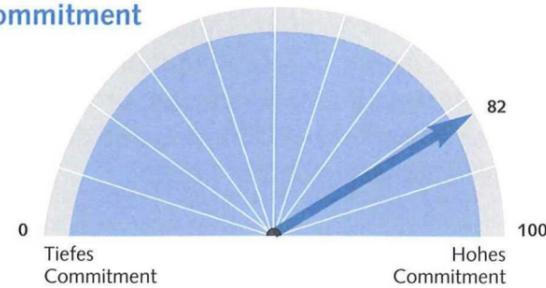
Vor dem Stadtrat
die Stadtschreiberin
Dr. Claudia Cuche-Curti

Mitarbeitendenbefragung

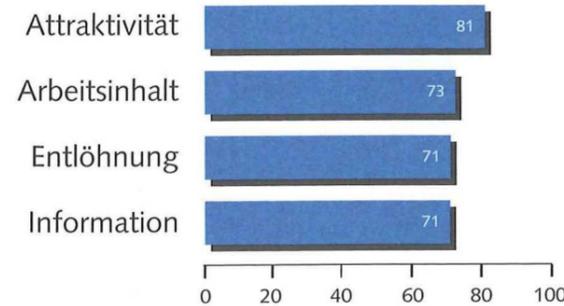
Arbeitszufriedenheit



Commitment



Höchste Werte



Hohe Identifikation und Leistungsbereitschaft der VBZ-Mitarbeitenden

Im letzten Jahr wurde zwischen dem 20. Oktober und dem 14. November erstmals eine gesamtstädtische Mitarbeitendenbefragung zum Thema Arbeit und Gesundheit durchgeführt. Über die gesamtstädtischen Resultate wurden alle Mitarbeitenden mit einer Lohnbeilage informiert. Dieser Artikel zeigt auf, wie die VBZ-Mitarbeitenden ihre Unternehmung beurteilen. Schade, dass an der Befragung nur 39 % der VBZlerInnen teilgenommen haben. Ging es doch dabei darum, die subjektive Meinung der Mitarbeitenden gegenüber ihrer Arbeitgeberin einzuholen.

Text Heinz Vögeli, Leiter Personal

Umso erfreulicher sind die Resultate (siehe Grafik). Höchste Werte erzielen die Attraktivität der VBZ als Arbeitgeberin, der Arbeitsinhalt, die Entlöhnung und die Information. Kurz: Die VBZ-Mitarbeitenden finden, dass sie bei einer attraktiven Firma eine sinnvolle Tätigkeit ausüben, dafür angemessen entlohnt und gut informiert werden.

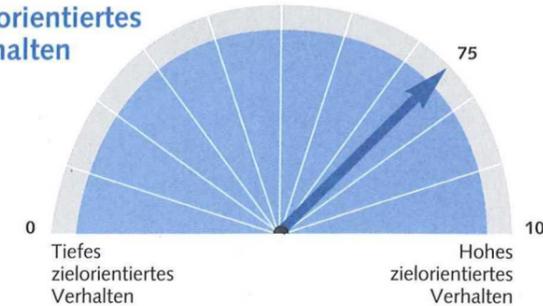
Schichtarbeit widerspiegelt sich in den Umfrageresultaten Interessant sind auch die tiefsten Werte: In diesen Werten widerspiegelt sich deutlich, dass gegen 80 % der VBZlerInnen Schichtdienst leisten; die Mehrheit von ihnen in klar definierten Dienstplanmodellen. Es ist deshalb nachvollziehbar, dass die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (Work-Life-Balance),

Personalzeitung „Regenbogen“
Nr. 4 / August 2009

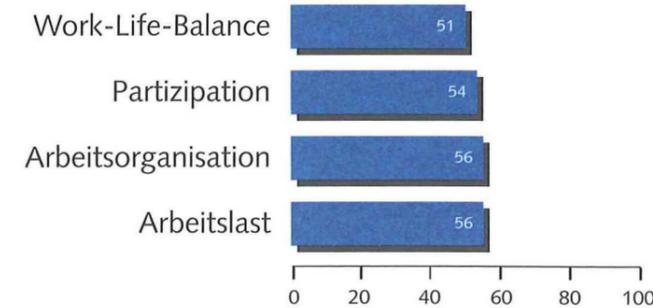
Beilage zu GR Nr. 2012/187

UMFRAGE

Zielorientiertes Verhalten



Tiefste Werte



wie auch die Partizipation (ich kann mir meine Arbeit genügend selbständig einteilen), die tiefsten Werte aufweisen. An dieser Stelle sei einfach noch daran erinnert, dass gerade während der Durchführung der Mitarbeitendenbefragung der Konflikt mit den Gewerkschaften bezüglich der neuen Dienstplanmodelle auf seinen Höhepunkt zusteuerte. Die Arbeitslast wurde von sehr vielen städtischen Mitarbeitenden tief bewertet. Dazu der Stadtarzt Dr. Albert Wettstein: «Obwohl Arbeitslast in allen Dienstabteilungen als Problem auftaucht, ist sie für die Gesundheit kaum relevant, sondern es scheint eher ein generelles Merkmal städtischer Angestellter zu sein, «sich überlastet zu fühlen».

Engagiert und zielgerichtet.

Positiv ist, dass alle Werte der Mitarbeitendenbefragung bei den VBZ über einem Wert von 50 liegen. Mit andern Worten, noch im grünen Bereich. Das heisst, wir sind in der glücklichen Lage, dass wir uns bei der Analyse der Umfrageresultate auf positive Werte, differenziert nach geringer, mittlerer und hoher positiver Beurteilung, konzentrieren können. Ein sehr hoher Wert, verzeichnet mit 82 (siehe Grafik) das Commitment – zu Deutsch: Das Zugehörigkeitsgefühl der Mitarbeitenden zum Unternehmen VBZ. Ein sehr wichtiger Wert ist auch das sogenannte «zielorientierte Verhalten» (siehe Grafik). Dieser Wert sagt nämlich aus, in welchem Ausmass sich Mitarbeitende aktiv und bewusst im Sinne der Unternehmensziele bzw. -strategie einsetzen. 75 von 100 ist da selbstverständlich

ein toller Wert. Er zeigt auf, dass sich die VBZ-Mitarbeitenden engagiert und zielgerichtet für ihre Unternehmung einsetzen. Den höchsten Einfluss auf das zielorientierte Verhalten haben die Themen Arbeitsplatz, Arbeitsklima/Kultur, Entlöhnung, Führung und Arbeitsinhalt.

Mitarbeitende erwarten grösseres Engagement bei der Gesundheitsförderung.

In der Befragung wurden die Mitarbeitenden auch zu ihrem Gesundheitsempfinden befragt. Trotz des sehr hohen Schichtanteils, weicht der Gesundheitsindex, der aus den Antworten für die VBZ errechnet wurde, nur gering vom Durchschnitt der Stadt Zürich ab. Mit 76 liegt er nur 2 Punkte unter dem städtischen Mittel von 78. Eine geringe Abweichung, die nicht als signifikant gilt. Die VBZ-Mitarbeitenden scheinen gemäss ihrer subjektiven Beurteilung in guter körperlicher Verfassung zu sein. 15 % der VBZlerInnen klagen zwar über Beschwerden. Wenn man diesen Wert mit den gesamtstädtischen Resultaten vergleicht, klagen bei der Stadt doppelt so viele, nämlich 32 %, über körperliche Beschwerden. Der Stadtarzt Dr. Albert Wettstein hat die Resultate der Mitarbeitendenbefragung mit der Bevölkerungsbefragung zur Gesundheit im Kanton Zürich verglichen und kommt zum Schluss: «Mitarbeitende der Stadt Zürich fühlen sich so gesund, wie sonst die 15- bis 34-jährigen Zürcherinnen und Zürcher.» Die Mitarbeitenden wurden in der Umfrage auch gefragt, ob die Firma genügend zum Schutz und zur Förderung der Gesundheit unternehme. Da wird von den VBZ-Mitarbeitenden ein grösseres Engagement seitens der Unternehmung erwartet. Der Wert 52 zu diesem Thema ist nur knapp positiv.

Was ist zu tun?

Die VBZ-Geschäftsleitung hat die Umfrageresultate analysiert und klare Massnahmen definiert. Die Beurteilung der Arbeitszufriedenheit ist mit einem Wert von 67 zwar deutlich im positiven Bereich, Entwicklungspotenzial ist aber noch vorhanden. Viele Elemente der Arbeitszufriedenheit, wie Kultur und Motivation, werden durch eine gute Führung geprägt. Deshalb setzt die Geschäftsleitung im Rahmen ihrer Personalstrategie einen klaren Schwerpunkt bei der Führungsentwicklung. Weiter soll das betriebliche Gesundheitsmanagement mit einem integrierten, klaren Konzept ausgebaut werden. Wichtig ist, als dritter Schwerpunkt, die Entwicklung der Arbeitgeberattraktivität. Darunter versteht man in erster Linie: Die eigenen Mitarbeitenden halten und entwickeln sowie sich im Arbeitsmarkt gegenüber potenziellen Mitarbeitenden als attraktive Arbeitgeberin positionieren. Das Projekt der individuellen Dienstplanung (IDP) ist bereits aufgegleist und wird mit erster Priorität vorangetrieben. Mit diesem Projekt können Themen wie Work-Life-Balance und Partizipation, aber auch die Arbeitsorganisation, positiv beeinflusst werden. Die Mitarbeitenden erlangen dadurch höhere Selbstbestimmung und Zeitautonomie. Das Personalentwicklungsprojekt «die tankstelle» kommt bei den Mitarbeitenden positiv an und wird 2010 fortgesetzt.