

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 8. April 2020

316.

Schriftliche Anfrage von Simone Brander, Heidi Egger und 4 Mitunterzeichnenden betreffend Arbeitsbedingungen für VBZ-Angestellte im Fahrdienst, Zusammenhang zwischen den absolvierten Schichten und der Unfallhäufigkeit und Hintergründe zur krankheitsbedingten Ausfallquote, zum Personalmangel, zum Sicherheitsempfinden des Personals, den Schichtplänen und den Personalbeurteilungen

Am 8. Januar 2020 reichten die Gemeinderätinnen Simone Brander und Heidi Egger (beide SP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2020/3, ein:

In einem umfangreichen Artikel in den Lokalinfo-Zeitungen vom 19. Dezember 2019 kritisieren VBZ-Angestellte die herrschenden Arbeitsbedingungen im Fahrdienst. Der Artikel basiert auf Aussagen von gut 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des VBZ-Fahrdienstes, auf Aussagen der VBZ sowie weiteren Expertinnen und Experten. Im Artikel klagen Mitarbeitende der VBZ u. a. über krankmachenden Dauerstress, zu wenig Personal, als ungerecht empfundene Beurteilungen durch Vorgesetzte und zu tiefe Löhne. Das Bild der Stadt Zürich als attraktive und fortschrittliche Arbeitgeberin erhält hier mehr als ein paar Kratzer. Und nicht nur zur Situation der Angestellten stellen sich Fragen, sondern auch zur Sicherheit der Fahrgäste - z. B. wenn das Fahrpersonal übermüdet ist.

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

1. Von Seiten der Angestellten wird geklagt, dass eine Woche lang kombinierte Früh- und Spätschicht dazu führt, dass die Fahrdienstmitarbeitenden übermüdet und unkonzentriert seien und es deshalb häufiger zu Unfällen kommt. Wie lässt sich dieser postulierte Zusammenhang zwischen den absolvierten Schichten und der Unfallhäufigkeit statistisch erhärten oder widerlegen? Wird diese Kombination an Früh- und Spätschicht von den Vorgesetzten vorgegeben oder von den Angestellten selbst gewählt? Haben sie die Möglichkeit, Dienste zu tauschen? Wie häufig kommt es zu dieser Kombination von Früh- und Spätschicht an den gesamten geleisteten Schichten? Gibt es Personengruppen, die diese Schichtkombination häufiger als andere absolvieren und sind alle Personen gleichermassen betroffen? Welche Möglichkeiten sieht der Stadtrat, diese Kombination von Früh- und Spätschicht zu reduzieren?
2. Im Artikel wird seitens des Personals betont: «Diese Arbeitsbedingungen machen krank.» Dabei können die besagten Arbeitsbedingungen kurzfristige und langfristige Auswirkungen haben. Wie hoch war die krankheitsbedingte Ausfallquote beim Fahrpersonal in den Jahren 2017, 2018 sowie 2019 und wie lange dauerte die Absenz in besagten Jahren durchschnittlich pro angestellte Person? Gab es merkbare Unterschiede beim Tram- und beim Buspersonal? Wie viele Angestellte mussten den Fahrdienst krankheitsbedingt quittieren in den Jahren 2017, 2018 sowie 2019? Um einen Vergleich zu haben: wie sehen die entsprechenden Zahlen bei Dienstabteilungen mit ähnlichen Arbeiten aus (meist sitzende Tätigkeiten mit viel Kontakt im öffentlichen Raum - z. B. Polizei, ERZ, Schutz & Rettung)? Bitte jeweilige Zahlen auf besagte Jahre aufgeschlüsselt inkl. Dauer der Durchschnittsabsenz angeben.
3. Die Angestellten klagen über Personalmangel und sagen, dass Angestellte geradezu genötigt werden, Zusatzschichten zu leisten. Wie viele Zusatzschichten wurden in den Jahren 2017, 2018 und 2019 total und pro Fahrdienstmitarbeitende geleistet und sind alle Personen gleichermassen betroffen? Welche Häufungen gibt es bei Personengruppen, die speziell viele Zusatzschichten leisten? Wie häufig mussten in den drei vergangenen Jahren Kontrolleurinnen und Kontrolleure sowie Mitarbeitende der Serviceleitung als Aushilfe einspringen, da ordentliches Fahrpersonal fehlte? Welcher Anteil der Schichten wird durch Fahrpersonal abgedeckt, welches sich bereits im Pensionsalter befindet? Welcher Anteil an Überzeit wurde in den letzten drei Jahren ausbezahlt, welcher konnte kompensiert werden? Welcher Anteil der Ausbezahlung von Überzeit wurde durch Vorgesetzte angeordnet, welcher von den Mitarbeitenden frei gewählt?
4. Dadurch, dass Serviceleitungen sowie Kontrolleurinnen und Kontrolleure für den Fahrdienst einspringen müssen, fehle es an der notwendigen Unterstützung der Fahrdienstmitarbeitenden. So würde sich das Personal weniger sicher fühlen und könne bei schwierigen Fahrgästen oder gar bei Gewaltausbrüchen nicht mit der notwendigen Unterstützung rechnen. Lässt sich diese Aussage mit erhobenen Daten für die vergangenen Jahre erhärten oder widerlegen, dass sich die Fahrdienstmitarbeitenden weniger sicher fühlen (subjektive Sicherheit) bzw. dass es tatsächlich zu mehr Auseinandersetzungen, Bedrohungen, Beschimpfungen und Gewalt gegen die Fahrdienstmitarbeitenden gekommen ist (objektive Sicherheit)? Welche Massnahmen wurden bereits ergriffen? Welche weiteren Massnahmen sind geplant, um die Situation zu verbessern?
5. Auch die Schichtpläne werden im Artikel kritisiert - z. B. die Pause von vier unbezahlten Stunden. In welcher Form teilt die VBZ die Kritik an den Schichtplänen? Im Artikel wird auf ein Pilotprojekt im Depot Kalkbreite

verwiesen. Was ist der Inhalt dieses Pilotprojekts? Welches Ergebnis hat das Pilotprojekt ergeben? Welche daraus abgeleiteten Massnahmen werden umgesetzt, welche nicht?

6. Die VBZ-Mitarbeitenden des Fahrdienstes haben keine bezahlten Pausen. Abgegolten wird dies gemäss Infos, indem das Personal offiziell nur 40 anstatt 42 Stunden arbeiten muss. Doch diese Rechnung geht nicht auf, wenn man von einer Regel in der allgemeinen Stadtverwaltung von 15 Minuten vormittags und 15 Minuten nachmittags ausgeht. Sprich: Das VBZ-Fahrpersonal bekommt pro Woche auf 100 Prozent hochgerechnet eine halbe Stunde weniger bezahlte Arbeitszeit als der Rest der städtischen Mitarbeitenden. Wie beurteilen der Stadtrat, der Vorsteher des DIB und der VBZ-Direktor dieses Ungleichgewicht? Planen die Verantwortlichen hier Anpassungen und wenn ja, bis wann?
7. Weiter wird postuliert, dass es schwierig sei, neue Mitarbeitende zu rekrutieren, da die Anfangslöhne zu tief seien. Teilt der Stadtrat diese Einschätzung? Wie schnell konnten in den vergangenen drei Jahren offene Stellen im Fahrdienst besetzt werden? In welchen Zeiträumen war es in den vergangenen drei Jahren nicht möglich, den Sollbestand im Fahrdienst zu rekrutieren? Wie schneiden die Anfangslöhne im Vergleich zu anderen Unternehmen des öffentlichen Verkehrs ab (bitte einen Vergleich mit ähnlichen Unternehmen in der Deutschschweiz erstellen)?
8. Die Mitarbeitenden kritisieren gemäss Artikel erneut - wie bereits im Jahr 2012 -, dass ihre Arbeitsleistung pingelig beurteilt werde. Besonders die Kritik an den vielen nicht sicherheitsrelevanten Beurteilungen bleibt unverändert bestehen. In welcher Form ist dem Stadtrat, dem DIB und den VBZ diese Kritik bekannt? Welche strukturellen und organisatorischen Massnahmen wurden seither umgesetzt? Wie stellen sich die Verantwortlichen und die Personalvertretungen zu dieser Kritik? Welche und wie viele Kriterien werden zurzeit für die Beurteilung der Leistung der Fahrdienstmitarbeitenden verwendet? Wie viele und welche davon sind sicherheitsrelevant, wie viele und welche nicht?
9. Kritisiert wird im Artikel auch das Verhalten der Gruppenleitungen. Diese würden Mitarbeitende einschüchtern und demotivieren, so dass Mitarbeitende verunsichert werden, Fehler machen oder gleich «krank» zu Hause bleiben würden. In welcher Form ist dem Stadtrat, dem Vorsteher des DIB und dem Direktor der VBZ diese Kritik bekannt? Wie stellen sich die Verantwortlichen zu dieser Kritik? Welche Stellungnahme gibt es von Seiten Personalvertretungen zu dieser Kritik? Welche organisatorischen Massnahmen sind notwendig, damit sich das Führungsverhalten der Gruppenleitungen verbessert und sich an der städtischen Personalpolitik orientiert?
10. Im Artikel wird auch kritisiert, dass Fahrdienstmitarbeitende in Ausbildung angehalten werden, eine halbe Stunde vor Frühschichtbeginn zu erscheinen und das Fahrzeug in ihrer Freizeit aufzurüsten und dass sich das Fahrpersonal quasi in der Freizeit über die eigenen Dienstpläne und News vom Betrieb zu informieren habe. Wer hat dies angeordnet bzw. in welchen Gruppen und Bereichen wird dies so gehandhabt? Wie stellen sich der Stadtrat, das DIB, die VBZ und Personalvertretungen dazu, dass Angestellte der Stadt Zürich dazu verpflichtet werden, gratis für die Stadt zu arbeiten? Welche Massnahmen wurden bereits ergriffen bzw. werden noch ergriffen, um die Situation für die Angestellten zu verbessern?
11. Im Artikel wird auch klar, dass der kantonale Verkehrsrat nicht bereit sei, den Rahmen-Gesamtarbeitsvertrag anzuerkennen, den die VBZ mit den Gewerkschaften ausgehandelt habe. Wie setzt sich der Stadtrat für die Anerkennung des Rahmen-Gesamtarbeitsvertrags beim Verkehrsrat ein? Welche Ergebnisse konnten diesbezüglich in den vergangenen Jahren (welche und wann?) erreicht werden? In welcher Form ist die Haltung des Verkehrsrates schriftlich dokumentiert und wann zum letzten Mal? Welchen Inhalt umfasst die Position des Verkehrsrats? Welche nächsten Schritte sind geplant bzw. ist der Stadtrat bereit, eine Sonderanstrengung beim Verkehrsrat bzw. bei der zuständigen Regierungsrätin Walker Späh zu unternehmen?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Gesunde, motivierte und zufriedene Angestellte sind die Grundlage einer funktionierenden und bevölkerungsnahen Verwaltung. Der Stadtrat führt deshalb regelmässig bei den Angestellten der städtischen Verwaltung eine sogenannte Mitarbeitendenbefragung (MAB) durch. Mit dieser anonymen und v. a. repräsentativen Befragung erhält der Stadtrat wichtige Hinweise zur Arbeitssituation und Arbeitszufriedenheit der städtischen Angestellten. Die Fragebogen enthalten detaillierte Aussagen zu sehr spezifischen Fragen. Dadurch können Massnahmen abgeleitet werden, um diejenigen Probleme anzugehen, die konkret geäussert wurden.

Die letzte Befragung wurde 2017 durchgeführt. Die Ergebnisse der Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) sind sowohl für sich alleine betrachtet als auch im gesamtstädtischen Vergleich gut ausgefallen. Da die Mitarbeitendenbefragung – mit nahezu identischen Fragen – nach 2008 und 2013 bereits zum dritten Mal stattfand, konnten die VBZ nicht nur die aktuellen Resultate analysieren, sondern sie einander auch in einer Zeitreihe gegenüberstellen. Die VBZ stellen

verschiedene positive Veränderungen fest und haben die Resultate, erste Analysen und Angaben zum weiteren Vorgehen bereits in ihrer Mitarbeitendenzeitschrift «Im Takt» im Juni 2017 sowie in identischer Form im VBZ-Intranet publiziert. Da der Fahrdienst die klar grösste Personalgruppe der VBZ darstellt, widerspiegeln die Antworten der gesamten VBZ deutlich die Haltung im Fahrdienst und anderen schichtdienstleistenden Personalgruppen.

Insgesamt sind 83 Prozent der Antwortenden mit der Arbeitssituation bei den VBZ sehr, grösstenteils oder eher zufrieden. Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden, gemessen mit einem Punktwert zwischen 0 und 100, beträgt 71 Punkte. Die VBZ werden mit 81 Punkten als attraktive Arbeitgeberin wahrgenommen. Die Leistungsbereitschaft und die Identifikation mit dem Unternehmen sind mit je 83 Punkten hoch. Am besten bewertet wurden im Übrigen die Themenbereiche Information, Arbeitsinhalt sowie Arbeitsklima / Kultur. Die grössten positiven Veränderungen gegenüber der Befragung 2013 zeigen sich bei den Themen Führung, Arbeitsklima / Kultur sowie Partizipation. Die Aktivitäten der VBZ in der Kulturentwicklung und in der Kaderentwicklung bringen damit erfreulicherweise erste Früchte. Der eigene Gesundheitszustand wird von den Mitarbeitenden mehrheitlich als gut eingeschätzt. Geprägt durch den im dichten städtischen Verkehr zu leistenden Schichtdienst resultieren in den Themenbereichen Partizipation, Vereinbarkeit von beruflichen und familiären Aufgaben (Work-Life-Balance) sowie psychische Belastung die tiefsten Werte. Entsprechend ist es wenig erstaunlich, dass das Fahrdienstpersonal mit seinen engen Vorgaben der Einsatzzeiten und des Fahrplans auf Aussagen wie *«Bei der Gestaltung meiner Arbeitszeit habe ich genügend Handlungsspielraum»* oder *«Bei meiner Arbeit kann ich eigene Ideen umsetzen»* deutlich schlechtere Werte erreichen als z. B. Büropersonal mit gleitender Arbeitszeit. Die Zufriedenheit mit dem Lohn ist in den letzten vier Jahren gesunken. Hier dürften sich der Einfluss der reduzierten Lohnrunden, die neue Aufteilung der Spar- und Risikobeiträge der Arbeitgeberin Stadt Zürich an der Pensionskasse, die Anpassung der Leistung des Überbrückungszuschusses für ältere Mitarbeitende sowie die Personalrechtsrevision mit Veränderungen bei den Altersruhetagen und der Abrechnung der Zuschläge widerspiegeln. Dennoch werden die Sozial- und Nebenleistungen insgesamt immer noch positiv beurteilt. Und auch die nur im Unternehmensbereich Betrieb 2017 durch eine externe Firma durchgeführte anonyme Befragung ergab mit 84 Punkten in der Gesamtbewertung gute Werte.

Es ist anspruchsvoll, einige dieser Werte weiter zu steigern, da mehr als die Hälfte der VBZ-Mitarbeitenden im Schichtdienst arbeiten und viele gesetzlich vorgegebene, sicherheitsrelevante Vorgaben beachtet werden müssen. Im Fahrdienst stehen deshalb als Massnahmen z. B. die Gestaltung der Dienstpläne, die Partizipation bei der individuellen Dienstplanung, die Aus- und Weiterbildung der Vorgesetzten sowie die Gesundheitsförderung im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements im Fokus. Damit soll die Vereinbarkeit von beruflichen und familiären Aufgaben verbessert sowie die psychische Belastung der Mitarbeitenden verringert werden.

Bei den VBZ ist eine beträchtliche Anzahl von Angestellten im Fahrdienst gewerkschaftlich organisiert. Entsprechend wichtig ist für die VBZ ein sozialpartnerschaftlicher Austausch mit den drei akkreditierten Gewerkschaften, der fortlaufend in verschiedenen Gremien auf betrieblicher, operativer und strategischer Ebene stattfindet. Mit dem regelmässigen Austausch ist sichergestellt, dass alle Anliegen mit dem nötigen Gewicht adressiert und gemeinsam gelöst werden können. Ebenso besteht durch die sozialpartnerschaftlich ausgehandelten Vertragswerke Rahmen-Gesamtarbeitsvertrag im Nahverkehr im Kanton Zürich (R-GAV) und die betriebliche Vereinbarung VBZ (bV) eine Grundlage, mit der sichergestellt ist, dass faire und branchengerechte Anstellungsbedingungen herrschen. Nichtsdestotrotz setzen die VBZ die Bemühungen weiter fort, nicht nur den grösstmöglichen Nutzen für die Fahrgäste zu erreichen, sondern auch für die Angestellten ein attraktiver Arbeitgeber zu sein.

Nach diesen einleitenden Bemerkungen können die Fragen wie folgt beantwortet werden:

Zu Frage 1 («Von Seiten der Angestellten wird geklagt, dass eine Woche lang kombinierte Früh- und Spätschicht dazu führt, dass die Fahrdienstmitarbeitenden übermüdet und unkonzentriert seien und es deshalb häufiger zu Unfällen kommt. Wie lässt sich dieser postulierte Zusammenhang zwischen den absolvierten Schichten und der Unfallhäufigkeit statistisch erhärten oder widerlegen? Wird diese Kombination an Früh- und Spätschicht von den Vorgesetzten vorgegeben oder von den Angestellten selbst gewählt? Haben sie die Möglichkeit, Dienste zu tauschen? Wie häufig kommt es zu dieser Kombination von Früh- und Spätschicht an den gesamten geleisteten Schichten? Gibt es Personengruppen, die diese Schichtkombination häufiger als andere absolvieren und sind alle Personen gleichermaßen betroffen? Welche Möglichkeiten sieht der Stadtrat, diese Kombination von Früh- und Spätschicht zu reduzieren?»):

Allgemein

Die Gesundheit und Fahrfähigkeit des Fahrpersonals im öffentlichen Verkehr ist von grösster Wichtigkeit, nicht nur für die Sicherheit aller Verkehrsteilnehmenden, sondern auch als Gesundheitsschutz der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Entsprechend hat der Bund mit dem Arbeitszeitgesetz (AZG, SR 822.21) und der entsprechenden Verordnung (AZGV, SR 822.211) Spezialgesetze mit detaillierten Vorschriften darüber erlassen, welche Dienst- und Ruhezeiten eingehalten werden müssen, um einen sicheren Betrieb gewährleisten zu können. Diesen Regeln sind auch die VBZ mit ihren Fahrdienstangestellten unterworfen. Hingegen kommen die gesetzlichen Bestimmungen des Arbeitsgesetzes (ArG, SR 822.11) betreffend die Arbeitszeit vorliegend nicht zur Anwendung. Die VBZ haben zudem diese Regeln zusammen mit den Angestellten mittels betrieblicher Vereinbarung sozialpartnerschaftlich erweitert. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben haben oberste Priorität. Die für die Dienstplanung eingesetzten Systeme unterstützen die Planerinnen und Planer sowie Disponentinnen und Disponenten bei ihrer täglichen Arbeit, und interne Schulungen halten das Wissen auf dem aktuellen Stand. Damit wird gewährleistet, dass sämtliche Kurse gesetzeskonform und sicher gefahren werden können. Die Umsetzung von AZG und AZGV wird vom Bundesamt für Verkehr (BAV) als Aufsichtsbehörde periodisch durch Audits vor Ort überprüft, bei den VBZ zuletzt erfolgreich im Mai 2019.

Gesetzliche Vorgaben zu Arbeits- und Ruhezeiten

Die VBZ erheben keine Daten, die Aussagen zu einem angeblichen Zusammenhang zwischen Unfällen und der Art der vorangegangenen Dienstschicht und Ruhepause machen können. Dies gilt umso mehr, als die VBZ nur die Arbeitszeit erfassen, nicht jedoch (meldepflichtige) Nebentätigkeiten der Angestellten in der Freizeit oder die Länge des Arbeitswegs. Weiter ist zu beachten, dass es Zweck des AZG ist, dem Fahrpersonal genügend Erholungszeit einzuräumen, um eine erhöhte Unfallwahrscheinlichkeit ausschliessen zu können. Es ist Aufgabe des Bundesgesetzgebers, seinen Vorschriften die aktuellen Erkenntnisse über Arbeitssicherheit zugrunde zu legen. Gäbe es Erkenntnisse darüber, dass gewisse Dienstkombinationen ein erhöhtes Unfallrisiko zur Folge haben, würde der Bund die Vorschriften umgehend anpassen. Die Bestimmungen des AZG wurden aber erst per Ende 2018 unter Einbezug aller Betroffenen und insbesondere der Gewerkschaften revidiert und stellen damit eine solide Grundlage dar, die einen sicheren Betrieb und gesundheitsverträgliche Einsatzzeiten im öffentlichen Verkehr der Schweiz gewährleisten.

Das AZG und die AZGV sehen u. a. folgende Regelungen bezüglich Ruhe- und Dienstschicht vor:

- Die Ruheschicht muss innerhalb von 28 Tagen im Schnitt 11 Stunden betragen (Art. 18 Abs. 5 AZGV). – Bei den VBZ beträgt der entsprechende Wert im Jahr 2020 mehr als 12 Stunden.
- Einmal in der Arbeitswoche darf die Ruheschicht bis auf 9 Stunden reduziert werden (Art. 18 Abs. 2 AZGV); zusätzlich kann die Ruheschicht einmal in der Arbeitswoche auf 10 Stunden reduziert werden. – Die VBZ halten diese Vorgaben ohne Ausnahme ein.
- Bei Linien mit Morgen- und Abendspitzenverkehr oder einer Betriebsdauer zwischen 12 und 14 Stunden darf einmal in der Arbeitswoche die Dienstschicht bis auf 14 Stunden

verlängert werden (Art. 15 Abs. 2 AZGV). – Die VBZ müssen bei nur 2 Prozent der Dienste diese Möglichkeit nutzen, die restlichen 98 Prozent haben eine kürzere Dienstschiicht als 13 Stunden. Dienstschiichten von mehr als 14 Stunden werden nicht geplant.

Es ist also zu konstatieren, dass die VBZ zugunsten der Angestellten über die Mindestvorschriften, die der Bundesgesetzgeber zur Gewährleistung von Betriebssicherheit und Arbeitnehmendenschutz aufstellt, hinausgehen. Es gibt somit keinerlei Hinweise dafür, dass die Dienstplanung der VBZ einen negativen Einfluss auf die Unfallhäufigkeit hat.

Unabhängig von den gesetzlichen Vorgaben bei der Dienstplanung besteht in jedem Einzelfall die Möglichkeit für die Fahrdienstmitarbeitenden, sich bis unmittelbar vor Dienstantritt oder während eines Dienstes ersetzen oder ablösen zu lassen, wenn sie sich fahrunfähig fühlen. Dies geschieht durch Kontaktaufnahme mit der Leitstelle. Die entsprechenden Abläufe sind allen Mitarbeitenden bekannt, ebenso wie der Grundsatz: *«Im Zweifelsfall wird nicht gefahren.»* Ebenfalls etabliert sind die Prozesse in Fällen von Kollisionen, bei denen beurteilt werden muss, ob weitergefahren werden kann. Zudem wird die Eigenverantwortlichkeit der Fahrdienstangestellten in den Fahrdienstvorschriften der VBZ ausdrücklich festgehalten (FDV R100.1, Ziffer 1.11): *«Für die persönliche Fahrfähigkeit ist jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter selbst verantwortlich.»* Um eine hohe Fahrfähigkeit zu gewährleisten, werden die Themen Gesunderhaltung bei Schichtarbeit, gesunde Ernährung, richtiges Sitzen und Sitzeinstellung sowie die Bedeutung von Bewegung und Sport regelmässig in diversen Aus- und Weiterbildungsmodulen thematisiert. Aktuell ist z. B. die Schulung *«Soziales Umfeld, Freizeit und Erholung bei Schichtarbeit»*, an der alle 1300 Fahrdienstmitarbeitenden teilnehmen.

Schichtmodelle der VBZ

Zunächst soll dargelegt werden, wie die verschiedenen Schichtmodelle bei den VBZ aussehen. Fahrdienstmitarbeitende, die neu bei den VBZ beginnen, durchlaufen zunächst die Ausbildung zur Busfahrerin oder zum Busfahrer bzw. zur Trampilotin oder zum Trampiloten. Anschliessend werden sie zunächst im sogenannten Ersatzdienst (auch E-Dienst oder Verfügerdienst genannt) eingesetzt. Der Ersatz dient dazu, kurzfristige Abwesenheiten aufgrund von Krankheit, Unfall usw. abzudecken. Für die Mitarbeitenden im Ersatz bedeutet dies, dass sie einer Gruppe zugeteilt werden, die freie Tage über das ganze Jahr garantiert hat. Die konkreten Fahreinsätze erfahren diese Fahrdienstmitarbeitenden – wie auch Fahrdienstmitarbeitende mit einem Pensum von unter 80 Prozent – aber erst einen Tag vor dem effektiven Arbeitstag.

Fahrdienstangestellte können sodann einen Antrag für einen sogenannten Turnusplatz stellen. Diese Plätze werden laufend besetzt und nach Anciennitätsprinzip vergeben. Beim Turnus handelt es sich um ein relativ starres Arbeitsmodell. Die Mitarbeitenden kennen im Voraus über das ganze Jahr ihre freien Tage sowie grundsätzlich ihre Fahrdienste. Aufgrund von Baustellen, Anlässen und weiteren Unregelmässigkeiten wird der reguläre Jahresdienstplan teilweise mit einem Spezialdienstplan angepasst. Davon sind auch Mitarbeitende im Turnus betroffen, indem sich die Dienstzeiten leicht ändern können. Die Schichtlagen (z. B. Frühdienst) ändern sich dabei aber in der Regel nicht.

Weiter können sich Fahrdienstmitarbeitende freiwillig für die IDP (individuelle Dienstplanung) einschreiben. Ein Vorteil von IDP gegenüber dem Ersatz ist, dass die oder der Mitarbeitende mit IDP ihren oder seinen Arbeitseinsatz während des jeweiligen Monats selbst gestalten kann und eine grössere Planungssicherheit hat. Mitarbeitende mit IDP geben drei Monate im Voraus ihre gewünschten Ruhetage ein, die ihnen zwei Monate im Voraus bestätigt werden. Die Wünsche können meist erfüllt werden, die entsprechende Quote liegt zwischen 80 und 90 Prozent. Des Weiteren geben diese Mitarbeitenden zwei Monate im Voraus ihre Schichtlagen (Früh-, Übergangs-, Spätdienst usw.) ein, die sie in Form von Fahrdiensten rund vier bis fünf Wochen vorher rollend erhalten. Hier liegt der Wunscherfüllungsgrad in der Regel zwischen 70 und 80 Prozent.

Die Tram- und Busjahresdienstpläne, die jeweils ab Fahrplanwechsel im Dezember gültig sind, werden im Sommer desselben Jahres durch die Abteilung Dienstplanung im Entwurf erstellt. Die Entwürfe werden den zuständigen Diensteinteilungspersonen der drei Gewerkschaften der VBZ zur Vernehmlassung gegeben. Ebenso werden die Pläne in den Depots und Garagen öffentlich aufgelegt, und die Mitarbeitenden können auf Feedbackformularen ihre Inputs zu den Entwürfen eintragen. Die Entwürfe sind mindestens vier Wochen in der Vernehmlassung. Im Oktober vor dem Fahrplanwechsel treffen sich die Diensteinteilungszuständigen der Gewerkschaften mit den VBZ-Leitungen Tram, Bus, Disposition und Dienstplanung zu zwei Sitzungen, an denen die Inputs der Mitarbeitenden, der Diensteinteilungszuständigen und der Disposition besprochen werden. Gibt es Anpassungsbedarf, wird dieser gemeinsam besprochen und sofern möglich auch umgesetzt. Die Antworten zu den Feedbackformularen werden danach wieder in den Depots und Garagen veröffentlicht. Falls bei der Abschlusskontrolle der Dienstpläne Fehler (wie AZG-Verletzungen, zu lange Wegzeiten usw.) korrigiert werden müssen, wird dies den zuständigen Stellen mit Begründung bekanntgegeben. Dieser Prozess hat sich bewährt und wird von allen involvierten Stellen sehr geschätzt.

Tausch von Diensten

Fahrdienstmitarbeitende im Ersatz und im Turnus können Ruhetage und Fahrdienste innerhalb der betrieblichen Möglichkeiten bei ihrer Disposition umtauschen. Mitarbeitende mit IDP können nur begrenzt Ruhetage und Fahrdienste ab- oder umtauschen, da sie diese bereits im Voraus selber wünschen bzw. zusammengestellt haben. Alle Fahrdienstmitarbeitenden können in dringenden Angelegenheiten (familiäre Ereignisse, Arztbesuche, Unvorhergesehenes usw.) über ihre Vorgesetzte oder ihren Vorgesetzten eine Anpassung ihres Arbeitsmodells für einen Tag oder einen gewissen Zeitraum erhalten. Es ist zudem möglich, dass vorübergehend Sperrzeiten z. B. aus medizinischen oder Weiterbildungsgründen fixiert werden und den Mitarbeitenden zu diesen Zeiten keine Fahrdienste zugeteilt werden.

Zudem führten die VBZ im Februar 2020 für alle Betriebshöfe von Bus und Tram die Tauschbörse ein. Alle Fahrdienstmitarbeitenden können, sobald die Fahrleistung effektiv bekannt ist, untereinander Dienste bis fünf Tage vor dem effektiven Arbeitstag tauschen, sofern die gesetzlichen Parameter, namentlich das AZG, erfüllt sind. Zudem können sie freie Tage gegen Arbeitstage oder freie gegen andere freie Tage tauschen. In der ersten Woche der Inbetriebnahme gab es bereits 200 Eingaben.

Kombination von späten und frühen Diensten

Bei der Diensteinteilung wird versucht, die Wünsche der Mitarbeitenden einerseits und die betrieblichen Notwendigkeiten andererseits bestmöglich zu vereinbaren. Es werden deshalb grundsätzlich keine Kombinationen mit späten und frühen Diensten geplant, ausser dies wird von den Mitarbeitenden des entsprechenden Betriebshofs so gewünscht. Wenn eine solche Kombination am Vortag eines freien Tages geplant wird, hat dies nämlich den Vorteil, dass man vor dem freien Tag einen frühen Feierabend und damit eine längere dienstfreie Zeit hat.

Die einzigen Fälle, in denen solche Kombinationen von den VBZ angeordnet werden, betreffen Tage, an denen die VBZ eine Angebotserweiterung anbieten und dadurch einen 24-Stunden-Betrieb aufrechterhalten müssen. Dies geschieht an drei Anlässen: Am ZüriFäscht (das alle drei Jahre stattfindet), an der Street Parade und am Silvesterzauber. Zur Bewältigung dieses erweiterten Betriebs müssen alle Fahrdienstangestellten zu gleichen Teilen beitragen, wodurch es zu Kombinationen kommen kann, bei denen die Ruhezeit zwar innerhalb des gesetzlichen Rahmens liegt, aber möglicherweise zehn Stunden unterschreitet. Da dies aber an maximal vier Tagen in einem Jahr vorkommt und auch dort nur eine Minderheit von Angestellten betrifft, ist die oder der einzelne Angestellte – auf das ganze Jahr gesehen – selten davon betroffen.

Zur Veranschaulichung, wie es auf Wunsch einer oder eines Mitarbeitenden zu einem frühen Feierabend vor dem freien Tag kommen kann, dient folgendes Beispiel des Depots Wollishofen:

1	Dienst-Nr.	Schicht	Dienstbeginn	Dienstende	Ruheschicht zum nächsten Dienst
Montag	2301	Spät	17:00	01:10	15:08
Dienstag	2302	Spät	16:18	24:51	11:32
Mittwoch	2303	Übergang	12:23	22:57	11:25
Donnerstag	2304	Übergang	10:22	20:47	09:27
Freitag	2305	Vorfrüh	06:14	16:59	
Samstag	2306		Frei		
Sonntag	2307		Frei		
Montag	2308	Vorfrüh	06:04	17:09	12:22
Dienstag	2309	Vorfrüh	05:31	13:09	15:59
Mittwoch	2310	Früh	05:08	12:30	
Donnerstag	2311		Frei		
Freitag	2312		Frei		
Samstag	2313	Übergang	09:04	21:20	
Sonntag	2314		E-Dienst		
Montag	2315	Vorfrüh	05:44	16:16	12:36
Dienstag	2316	Vorfrüh	04:52	12.14	
Mittwoch	2317		Frei		
Donnerstag	2318		Frei		

Früh- wie auch Spätdienste sind bei den Fahrdienstmitarbeitenden in allen Betriebshöfen beliebt. Einerseits weisen die Frühdienste einen Arbeitsschluss zwischen 13.00 und 13.40 Uhr auf, andererseits erreichen die Angestellten ihre Soll-Arbeitszeit nur, wenn auch andere Schichtlagen während eines Monats geleistet werden. Spätdienste werden sehr oft von Fahrdienstmitarbeitenden geleistet, die von den Abend- und Nachtzuschlägen profitieren wollen und/oder gerne in der Nacht fahren.

Zunehmend weniger beliebt sind Dienstschichten, die 13 Stunden und mehr umfassen, da diese automatisch eine Pause zwischen den beiden Diensteilen von drei bis vier Stunden zur Folge haben. Diese Dienstschichten lassen sich aber leider aufgrund des unterschiedlichen Leistungsangebots in den Depots und Garagen und der vorgegebenen Betriebszeiten nicht vermeiden (siehe dazu aber die Antwort zur Frage 5 nachstehend).

Grundsätzlich leisten alle Fahrdienstmitarbeitenden alle Schichtlagen und Kombinationen. Dies ist auch notwendig, da in jedem Betriebshof nur eine gewisse Anzahl an Schichtlagen zur Verfügung steht.

Ausblick

Derzeit läuft in der Garage Hardau ein Pilotprojekt, bei dem die Ersatzdienste in der oben beschriebenen Form nicht mehr notwendig sind und die Fahrdienstmitarbeitenden zu einem grossen Turnus vereint werden. Die wichtigsten positiven Faktoren dieses Pilotprojekts sind:

Der ungeliebte Ersatzdienst für neueintretende Mitarbeitende entfällt.

Alle Mitarbeitenden mit einem Pensum ab 80 Prozent können sofort in den Turnus 2020 wechseln.

- Alle Mitarbeitenden mit einem Pensum ab 80 Prozent können sofort an der IDP teilnehmen.
- Die kurzfristig mitgeteilten Verfügerdienste werden fair auf alle verteilt (maximal drei pro Monat) und mit einer fixen Schichtlage veröffentlicht.
- Wegfall von ganzen Wochen mit Verfügerdiensten.

- Keine geplanten Ruheschichten von weniger als 10 Stunden zwischen den Diensten.
- Alle aktuellen Daten sind über den WebClient erhältlich.
- Hohe Planungssicherheit für alle Mitarbeitenden.

Das Pilotprojekt ist seit dem Fahrplanwechsel Dezember 2019 in Betrieb und dauert ein Jahr. Im April 2020 wird unter den betroffenen Angestellten eine Abstimmung über die definitive Einführung durchgeführt. Bei einem positiven Ausgang der Abstimmung wird auch bei anderen Betriebshöfen geprüft, wie mit den gleichen Konzepten Verbesserungen für die Angestellten erreicht werden können.

Zu Frage 2 («Im Artikel wird seitens des Personals betont: «Diese Arbeitsbedingungen machen krank.» Dabei können die besagten Arbeitsbedingungen kurzfristige und langfristige Auswirkungen haben. Wie hoch war die krankheitsbedingte Ausfallquote beim Fahrpersonal in den Jahren 2017, 2018 sowie 2019 und wie lange dauerte die Absenz in besagten Jahren durchschnittlich pro angestellte Person? Gab es merkliche Unterschiede beim Tram- und beim Buspersonal? Wie viele Angestellte mussten den Fahrdienst krankheitsbedingt quittieren in den Jahren 2017, 2018 sowie 2019? Um einen Vergleich zu haben: wie sehen die entsprechenden Zahlen bei Dienstabteilungen mit ähnlichen Arbeiten aus (meist sitzende Tätigkeiten mit viel Kontakt im öffentlichen Raum - z. B. Polizei, ERZ, Schutz & Rettung)? Bitte jeweilige Zahlen auf besagte Jahre aufgeschlüsselt inkl. Dauer der Durchschnittsabsenz angeben.»):

Krankheitsbedingte Abwesenheiten

Die Absenzenquote und die durchschnittliche krankheitsbedingte Abwesenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst ergeben sich aus untenstehender Tabelle:

	2017	2018	2019
Absenzenquote	5 %	5,5 %	5,8 %
Durchschnittliche Abwesenheit in Tagen	12,5	13,7	14,4

Die Unterschiede beim Bus- und Trampersonal stellen sich wie folgt dar:

	Bus			Tram		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Durchschnittliche Abwesenheit in Tagen	13,3	14,2	14,8	11,8	13,2	13,9

Krankheitsbedingte Austritte

In den letzten Jahren gab es nur wenige krankheitsbedingte Austritte, die sich angesichts der Gesamtanzahl von rund 1300 Fahrdienstangestellten im Promillebereich bewegen und deshalb nur einen Bruchteil der niedrigen Fluktuation im Fahrdienst ausmachen. Die konkreten Zahlen sehen wie folgt aus:

	2017	2018	2019
Bus	0	3	7
Tram	4	5	3

Zu einer teilweisen Auflösung des Arbeitsverhältnisses (Mitarbeitende verbleiben mit einem reduzierten Pensum im Fahrdienst) kam es in folgenden Fällen:

	2017	2018	2019
Bus	1	3	0
Tram	1	0	3

Fazit

Angesichts der geringen und damit statistisch wenig aussagekräftigen krankheitsbedingten Austritte einerseits und der kaum vergleichbaren Tätigkeiten in anderen Dienstabteilungen andererseits wurde auf eine aufwendige Erhebung in den Dienstabteilungen verzichtet. Bereits so kann angesichts der geringen Zahlen kein plausibler Zusammenhang zwischen der Fahrdiensttätigkeit und dem krankheitsbedingten Ausscheiden hergestellt werden. Zudem ist zu

beachten, dass im Fahrdienst verschärfte Anforderungen an den Gesundheitszustand von Mitarbeitenden gestellt werden, damit sie eine Bewilligung für den Fahrdienst erhalten und auch behalten können. So kann eine Person, die die gesundheitlichen Anforderungen an die Fahrdiensttätigkeit nicht mehr erfüllen kann, vollumfänglich geeignet sein für die meisten anderen Tätigkeiten. Beispielsweise kann die Zulassung zur Fahrdiensttätigkeit nach einem epileptischen Anfall gemäss den verkehrsmedizinischen Empfehlungen des BAV grundsätzlich erst nach fünf Jahren wieder erteilt werden.

Zu Frage 3 («Die Angestellten klagen über Personalmangel und sagen, dass Angestellte geradezu benötigt werden, Zusatzschichten zu leisten. Wie viele Zusatzschichten wurden in den Jahren 2017, 2018 und 2019 total und pro Fahrdienstmitarbeitende geleistet und sind alle Personen gleichermaßen betroffen? Welche Häufungen gibt es bei Personengruppen, die speziell viele Zusatzschichten leisten? Wie häufig mussten in den drei vergangenen Jahren Kontrolleurinnen und Kontrolleure sowie Mitarbeitende der Serviceleitung als Aushilfe einspringen, da ordentliches Fahrpersonal fehlte? Welcher Anteil der Schichten wird durch Fahrpersonal abgedeckt, welches sich bereits im Pensionsalter befindet? Welcher Anteil an Überzeit wurde in den letzten drei Jahren ausbezahlt, welcher konnte kompensiert werden? Welcher Anteil der Ausbezahlung von Überzeit wurde durch Vorgesetzte angeordnet, welcher von den Mitarbeitenden frei gewählt?»):

Übernahme von zusätzlichen Diensten

Die VBZ erheben keine Zahlen, die über eine bestimmte Anzahl Zusatzschichten einzelner Angestellten Auskunft geben könnten. Erhoben werden nur die Stundensaldi, die sich im Lauf eines Jahres aus verschiedenen Gründen ändern. Generell ist zu beachten, dass die Arbeitszeitvorgaben des AZG in jedem Fall einzuhalten und darum Zusatzleistungen nur in begrenztem Ausmass möglich sind. Es gibt darum auch nicht eine spezielle Häufung bestimmter Personengruppen.

Grundsätzlich werden die unbesetzten Dienste innerhalb der mittel- und langfristigen Planung laufend durch die Disposition besetzt. Dies geschieht einerseits innerhalb der Angestellten mit IDP. Andererseits werden bei den Angestellten im Turnus die unbesetzten Dienste durch die Angestellten im Ersatz übernommen. Bleiben Dienste trotzdem unbesetzt, fragt die Disposition die Fahrdienstmitarbeitenden direkt an. Mitarbeitende mit einem 100-Prozent-Arbeitspensum haben jedoch aufgrund der AZG-Vorgaben naturgemäss nicht die Möglichkeit, viele Zusatzdienste zu leisten. Mitarbeitende mit einem tieferen Pensum, Mitarbeitende im Stundenlohn oder Verwaltungsfahrerinnen und Verwaltungsfahrer erklären sich hingegen oft freiwillig bereit, Zusatzleistungen zu übernehmen. Die Fahrdienstmitarbeitenden können solche Anfragen ablehnen, sie werden nicht zur Übernahme verpflichtet. Eine wesentliche Rolle beim Auffangen von zusätzlichen Diensten spielt deshalb der Pool von Springerinnen und Springern, die im Fahrdienst angestellt sind und teilweise als Kundenberaterin/Kundenberater in der Fahrausweiskontrolle eingesetzt werden. Dieser Pool wird zuerst beigezogen, wenn fahrplanmässige Dienste nicht durch das ordentliche Fahrdienstpersonal abgedeckt werden können.

Erst als Rückfallebene, wenn alle genannten Bemühungen fruchtlos blieben, kommen die regulären Kundenberaterinnen und Kundenberater aus dem Ereignismanagement der VBZ zum Einsatz. Sind phasenweise besonders viele Fahrdienste zu leisten, erfolgt eine Information per SMS an registrierte Verwaltungsmitarbeitende mit Fahrberechtigung, die sich für die Dienste freiwillig melden können. In Ausnahmefällen können Dienste kurzfristig durch Serviceleitende aus dem Ereignismanagement übernommen werden. In den Jahren 2017 und 2018 kam es wegen des personellen Unterbestands beim Fahrdienst zu vermehrten Einsätzen durch das Ereignismanagement. Im Jahr 2019 konnte aber eine Trendumkehr eingeleitet werden.

Die gesamte Fahrleistung der VBZ betrug im Jahr 2019 rund 1,905 Millionen Stunden. Davon entfielen 7979 Stunden (rund 0,4 Prozent) auf die Kundenberaterinnen und Kundenberater im Ereignismanagement, die u. a. für die Fahrausweiskontrolle zuständig sind. In den Jahren 2018 und 2017 waren es 13 831 Stunden (0,75 Prozent von 1,84 Millionen Stunden Fahrleistung VBZ) bzw. 9267 Stunden (0,51 Prozent von 1,813 Millionen Stunden Fahrleistung VBZ).

Zu beachten ist aber, dass die Kundenberaterinnen und Kundenberater im Ereignismanagement so oder so eine gewisse Anzahl Fahrstunden leisten müssen, um die Fahrberechtigung für Tram und Bus behalten zu können.

Angestellte im Alter von mehr als 65 bzw. 66 Jahren

Insbesondere auf Wunsch von motivierten Angestellten im Pensionsalter haben die VBZ im Jahr 2016 als Pilotprojekt die Möglichkeit geschaffen, dass Fahrdienstangestellte im Alter von mehr als 66 Jahren weiterbeschäftigt werden können (STRB Nm. 218/2016 und 876/2018). Bereits nach geltendem Recht bestand die Möglichkeit, Arbeitsverhältnisse bis zum 66. Geburtstag zu verlängern. Der Anteil der Angestellten am gesamten Fahrpersonal im Alter von mehr als 65 Jahren beträgt rund 0,5 Prozent. Die Angestellten im Alter von 65 bis 66 Jahren verfügen über ein Arbeitspensum von 10 bis 100 Prozent und leisten demnach 2 bis 22 Arbeitstage / Dienste pro Monat. Die Verfügung ist auf ein Jahr befristet. Die Angestellten im Alter von mehr als 66 Jahren verfügen über ein Arbeitspensum von 10 bis 40 Prozent, was zwei bis zehn Diensten im Monat entspricht. Diese Anstellung ist immer im Stundenlohn, ebenfalls auf ein Jahr befristet und endet spätestens mit Erreichen des 70. Altersjahres. Da die VBZ bei ihren Zahlenerhebungen nicht zwischen den einzelnen Altersgruppen unterscheiden, liegen keine exakten Angaben zum Stundenanteil der über 65-jährigen Angestellten vor. Da diese jedoch ein deutlich tieferes Pensum haben als der Rest der Angestellten, bewegt sich der Stundenanteil im tiefen Promillebereich. Grundsätzlich leisten die Fahrdienstmitarbeitenden im Alter von mehr als 65 Jahren alle Schichtlagen, und die VBZ behandeln die Angestellten bei der Dienstzuteilung unabhängig vom Alter gleich.

Auszahlung während Anstellung

In den letzten beiden Jahren wurde nur bei einer Minderheit der Mitarbeitenden eine Auszahlung während der Anstellung als Abgeltung bei Ruhetagen vorgenommen. Konkret handelt es sich um die folgende Anzahl von Stunden, die in Relation zur gesamten Fahrleistung der VBZ im Jahr 2019 von rund 1,905 Millionen Stunden zu setzen sind (die gerundeten Durchschnittswerte beziehen sich nur auf die Mitarbeitenden [MA], bei denen eine Auszahlung erfolgte):

	2018	2019
Durchschnittliche Anzahl Stunden – Bus	113 (219 MA)	110 (219 MA)
Durchschnittliche Anzahl Stunden – Tram	110 (170 MA)	96 (156 MA)
Absolute Anzahl Stunden – Bus	24 781	24 026
Absolute Anzahl Stunden – Tram	18 683	14 951

Auszahlung bei Austritt (Ausgleich des Arbeitszeitsaldos)

	2018	2019
Durchschnittliche Anzahl Stunden – Bus	26 (22 MA)	57 (37 MA)
Durchschnittliche Anzahl Stunden – Tram	22 (40 MA)	14 (37 MA)
Absolute Anzahl Stunden – Bus	579	2097
Absolute Anzahl Stunden – Tram	930	522

Anzumerken ist, dass das AZG eine Auszahlung von bis zu 150 Stunden pro Jahr und Mitarbeitende/Mitarbeiter erlauben würde.

Kompensation

Die VBZ erheben nicht, wie viele Tage in den letzten drei Jahren kompensiert werden konnten, da alle Fahrdienstmitarbeitenden nur über ein Stundensammelkonto verfügen. Hier fallen alle Mehr- und Minderleistungen (geleistete Arbeitsstunden) an und werden während des Jahres laufend kumuliert. Kompensiert wird durch entsprechende Freizeit oder Auszahlung von Stunden. Da nur eine Minderheit der Angestellten eine Auszahlung für geleistete Stunden erhalten hat, folgt daraus, dass ein grosser Teil der temporären Mehrleistung durch Freizeit kompensiert werden konnte.

Regelungen zur Überzeit

Die Definition der Überzeit (Überarbeitszeit) findet sich in Art. 5 Abs. 1 AZG: Wird die im Dienstplan vorgeschriebene Arbeitszeit aus dienstlichen Gründen überschritten, so gilt die über den Dienstplan hinausgehende Arbeitszeit grundsätzlich als Überzeitarbeit. Überzeitarbeit ist in der Regel durch Freizeit von gleicher Dauer auszugleichen (Art. 5 Abs. 2 AZG). Ist der Ausgleich innerhalb eines angemessenen Zeitraumes nicht möglich, so ist für die Überzeitarbeit Barvergütung zu leisten. Die Barvergütung ist aufgrund des Lohnes mit einem Zuschlag von wenigstens 25 Prozent zu berechnen. Im Kalenderjahr dürfen höchstens 150 Stunden Überzeitarbeit durch Geldleistungen abgegolten werden.

Konkretisiert wird die gesetzliche Bestimmung durch Ziffer 5.3 Abs. 3 der betrieblichen Vereinbarung. Diese legt fest, dass Ende Jahr abgerechnet wird. Ist das Zeitguthaben Ende Jahr höher als Anfang Jahr, beträgt mehr als null Stunden und liegt auch über der Jahresarbeitszeit des Vollzeitpensums, fällt ein Zeitzuschlag von 25 Prozent an. Die Personaldisposition plant die Mitarbeitenden aber in der Regel so ein, dass am Ende jedes Kalenderjahres möglichst kein höheres Zeitguthaben als Anfang Jahr vorhanden ist.

Wie bereits dargelegt wurde, gibt es im Fahrdienst grundsätzlich keine angeordnete Überzeit. Wenn die Disposition wegen unbesetzten Fahrdiensten ins System eingreifen, d. h. Fahrdienstangestellte anfragen muss, können diese ablehnen. Der Zeitsaldo der Mitarbeitenden ist bei solchen Anfragen nicht massgebend. Alle Fahrdienstangestellten erhalten jeden Monat eine aktuelle Zeitabrechnung. Weil der Zeitsaldo jeweils am Ende des Kalenderjahres saldiert wird, stellt ein unterjährig positiver Zeitsaldo zunächst bloss potenzielle Überzeit dar. Zeigt sich am Ende eines Jahres ein positiver Zeitsaldo, – d. h. ein Saldo, der höher ist als Anfang Jahr, über null liegt und auch über der Jahresarbeitszeit eines Vollzeitpensums – fällt Überzeit an. Weil die Mitarbeitenden wie gezeigt zusätzliche Dienste ablehnen können und solche letztlich freiwillig leisten, handelt es sich im technischen Sinne nicht um angeordnete, sondern um nachträglich genehmigte Überzeit (Art. 162 Abs. 1 lit. b Ausführungsbestimmungen zur Verordnung über das Arbeitsverhältnis des städtischen Personals [AS 177.101]).

Zu Frage 4 («Dadurch, dass Serviceleitungen sowie Kontrolleurinnen und Kontrolleure für den Fahrdienst einspringen müssen, fehle es an der notwendigen Unterstützung der Fahrdienstmitarbeitenden. So würde sich das Personal weniger sicher fühlen und könne bei schwierigen Fahrgästen oder gar bei Gewaltausbrüchen nicht mit der notwendigen Unterstützung rechnen. Lässt sich diese Aussage mit erhobenen Daten für die vergangenen Jahre erhärten oder widerlegen, dass sich die Fahrdienstmitarbeitenden weniger sicher fühlen (subjektive Sicherheit) bzw. dass es tatsächlich zu mehr Auseinandersetzungen, Bedrohungen, Beschimpfungen und Gewalt gegen die Fahrdienstmitarbeitenden gekommen ist (objektive Sicherheit)? Welche Massnahmen wurden bereits ergriffen? Welche weiteren Massnahmen sind geplant, um die Situation zu verbessern?»):

Aufgaben der Serviceleiterinnen und Serviceleiter

Die Serviceleiterinnen und Serviceleiter in der Abteilung Ereignismanagement der VBZ haben keine polizeilichen Aufgaben und können entsprechend auch keine flächendeckende Sicherheitspräsenz gewährleisten. Sie sind vielmehr für die Erstintervention im Störfall verantwortlich. Melden Fahrdienstmitarbeitende eine Störung, so wird eine Serviceleiterin oder ein Serviceleiter aufgeboden, um die Situation zu beurteilen und lagebezogen zu handeln oder weitere Unterstützung (z. B. Polizei oder Sanität) anzubieten. Die Leitstelle gewährleistet in jedem Fall, dass eine flächendeckende Verfügbarkeit der Serviceleitung gewährleistet bleibt. Entsprechend übernehmen Serviceleiterinnen und Serviceleiter nur im Ausnahmefall und dann nur phasenweise nicht besetzte Fahrdienste. Werden Mitarbeitende bedroht oder angegriffen und melden dies per Notruf an die Leitstelle, so wird direkt die Polizei durch die Leitstelle aufgeboden und parallel die Serviceleitung verständigt.

Übergriffe gegen das Fahrpersonal

In der Mitarbeitendenbefragung 2017 gab es keine expliziten Fragen nach dem subjektiven Sicherheitsempfinden der Fahrdienstmitarbeitenden, weshalb keine entsprechenden Daten

vorliegen. Generell lässt sich jedoch keine pauschale Verschlechterung des Sicherheitsempfindens des Fahrpersonals feststellen. Die Kundenberaterinnen und Kundenberater sowie die Serviceleiterinnen und Serviceleiter in der Abteilung Ereignismanagement tragen zwar im Rahmen ihrer Präsenz zu einem positiven Sicherheitsempfinden bei, verfügen aber über keinerlei polizeiliche Befugnisse im Sinne des Bundesgesetzes über die Sicherheitsorgane der Transportunternehmen (BGST, SR 745.2). Sie verfügen somit auch über keine besonderen Rechte, z. B. zur zwangsweisen Feststellung von Personalien, sondern sind auf die Unterstützung der Polizei angewiesen, wenn Fahrgäste sich nicht ausweisen. Werden sie angegriffen, haben sie wie jeder und jede das Recht zur Notwehr und können zudem über den Notruf direkt die Polizei verständigen. Die Leitstelle wird verständigt, sobald die Lage dies zulässt. Bedrohungen und Tätlichkeiten gegenüber Fahrdienstmitarbeitenden und Mitarbeitenden in der Fahrausweiskontrolle und gegen die Serviceleitung werden als Officialdelikte von Amts wegen verfolgt.

Zu konkreten Vorfällen wurden folgende Zahlen erhoben:

Kategorie	2016	2017	2018*	2019*
Tätlichkeiten gegen Personal	25	20	28	26
Drohungen gegen Personal	29	18	31	49
Sexuelle Belästigungen gegen Personal	1	1	0	1
Diebstahl an Personal	0	1	1	3
Raub an Personal	1	0	0	1
Vorfälle gegen Personal gesamt	56	40	60	80
Blendungen mit Laserpointer	27	19	6	5

* Veränderte Datengrundlage wegen Aufforderung zu konsequenterem Melde- und Anzeigeverhalten.

Zu beachten ist, dass die Daten in mehreren Kategorien aufgrund geringer Fallzahlen nicht signifikant sind. Bei den Drohungen ist im Jahr 2019 eine Zunahme zu beobachten. Allerdings ist dazu festzuhalten, dass in den Jahren 2018 und 2019 VBZ-intern auf ein konsequenteres Melde- und Anzeigeverhalten hingearbeitet wurde. Dies könnte sich auch in den obigen Zahlen widerspiegeln. Nichtsdestotrotz ist die Sicherheit der Angestellten ein eminent wichtiges Anliegen, dem die VBZ eine hohe Priorität beimessen.

Massnahmen

Wichtigste Partnerin der VBZ in Sicherheitsfragen ist die Stadtpolizei, mit der die VBZ seit Langem in regelmässigem Austausch stehen, insbesondere zur Bewältigung von Grossveranstaltungen und in der Präventionsarbeit. 2019 wurden zusätzlich regelmässige trimestrige Treffen zwischen Vertretern der Stadtpolizei und des Ereignismanagements der VBZ vereinbart, um alle Fragen der täglichen Zusammenarbeit zu erörtern. Dies betrifft auch die Alarmierung und den Einsatz der Stadtpolizei bei Belästigungen, Beleidigungen und Tätlichkeiten.

2018 wurde das bestehende Deeskalationskonzept der VBZ, EIKO (Eigensicherung durch Kommunikation), zu EIKO+ erweitert. Im Rahmen von EIKO+ wurden bis Ende 2019 sechs Kompetenztrainerinnen und Kompetenztrainer ausgebildet, die die Mitarbeitenden ab 2020 im Dienst begleiten und die Kompetenzen in Deeskalation, Eigensicherung und Konfliktmanagement vermitteln.

Aufgrund eines schwerwiegenden Übergriffs im Jahr 2017 auf das Kontrollpersonal am Limmatplatz wurde das Sicherheitskonzept angepasst. Die Stabsstelle «Security» im Unternehmensbereich Betrieb der VBZ analysiert zudem einerseits die aktuelle Sicherheitslage und Trends in Zusammenarbeit mit der Polizei auf Stufe VBZ und im Securityzirkel des Zürcher Verkehrsverbunds (ZVV). Daraus werden die entsprechenden Massnahmen abgeleitet und ergriffen.

Auf Wunsch der Gewerkschaften wurde zur Erhebung der Vorfälle eine Rubrik «Belästigung / Aggression gegen Fahrdienstmitarbeitende» geschaffen. Dabei können die Fahrdienstmitarbeitenden zu statistischen Zwecken auf dem integrierten Bord-Informationssystem (IBIS) eine

codierte Meldung absetzen, wenn sich ein Fahrgast gegenüber den Mitarbeitenden unbotmässig verhalten hat. Bei konkreten Notsituationen mit Bedarf nach Unterstützung durch die Polizei können die Fahrdienstmitarbeitenden demgegenüber nach wie vor einen Notruf absetzen.

Seit Mitte 2019 ist der Personalbestand in Fahrdienst und Ereignismanagement wieder auf dem Soll-Bestand. Bevor der Personalbestand ausgeglichen werden konnte, hat sich der Personalmangel besonders im Ereignismanagement bemerkbar gemacht, da dort Mitarbeitende vermehrt für den Fahrdienst eingesetzt wurden, um Kursausfälle zu verhindern. Die Folge daraus war jedoch lediglich, dass weniger Fahrausweiskontrollen durchgeführt werden konnten, nicht dass die Unterstützung des Fahrpersonals schlechter wurde. Die Unterstützung der Fahrdienstmitarbeitenden bei schwierigen Fahrgästen oder gar bei Gewaltausbrüchen war und ist durch Mitarbeitende des Ereignismanagements sowie Polizistinnen und Polizisten der Stadtpolizei – zusätzlich auch durch Sicherheitsmitarbeitende einer externen Sicherheitsfirma im Nachtnetz und bei Grossanlässen – jederzeit gegeben.

Zu Frage 5 («Auch die Schichtpläne werden im Artikel kritisiert - z. B. die Pause von vier unbezahlten Stunden. In welcher Form teilt die VBZ die Kritik an den Schichtplänen? Im Artikel wird auf ein Pilotprojekt im Depot Kalkbreite verwiesen. Was ist der Inhalt dieses Pilotprojekts? Welches Ergebnis hat das Pilotprojekt ergeben? Welche daraus abgeleiteten Massnahmen werden umgesetzt, welche nicht?»):

Massnahmen zur Verbesserung der Dienstplanung

Bei der Antwort zu Frage 1 wurden die verschiedenen Arbeitszeitsysteme beschrieben sowie der Umstand, weshalb es zu einer mehrstündigen Unterbrechung einer Schicht kommen kann. Die VBZ sind laufend bestrebt, innerhalb der betrieblichen Notwendigkeiten das Schichtsystem zugunsten der Bedürfnisse der Fahrdienstmitarbeitenden zu optimieren. Entsprechend haben die VBZ in den letzten Jahren viel Aufwand in dieses wichtige Thema investiert und in Abstimmung mit den Fahrdienstmitarbeitenden und deren Vertretungen optimiert. Zu erwähnen sind folgende Massnahmen:

- Seit 2010: Kontinuierliche Einführung der individuellen Dienstplanung (IDP) in den Betriebshöfen (seit 2019 überall möglich) auf Basis Freiwilligkeit. Die VBZ haben dieses innovative Modell als erstes öV-Unternehmen der Schweiz umgesetzt und massgebend an der Revision der Verordnung zum AZG mitgewirkt, mit welcher die Rechtmässigkeit von IDP geklärt werden konnte. Inzwischen nutzen viele Transportunternehmen die individuelle Dienstplanung, beispielsweise die Verkehrsbetriebe Luzern (VBL). Die Mitarbeitenden können demnach zwischen IDP und Turnus auswählen.
- 2013: Einführung von Kurzpausen im Spätdienst, um die Anzahl langer Dienstschichten zu reduzieren. Mit einer deutlichen Mehrheit stimmten die Mitarbeitenden dieser Anpassung zu. Lange Pausen und Dienstschichten konnten dadurch massiv reduziert werden.
- 2015: Unterstützung der Dienstplanung mit einer teilautomatisierten Dienstplanung (Dienstplanoptimierung). Die Abteilung Dienstplanung hat dadurch die Möglichkeit, mehr Zeit in die Dienstplanmodellierung zu investieren, was sich zugunsten besserer Dienstpläne auswirkt und es ermöglicht, neue Ideen und Konzepte für jedes Depot und jede Garage zu simulieren.
- 2016: Die Dienstplanung erarbeitete zwei Varianten im Depot Kalkbreite, bei denen alle Pausen nicht länger als zwei Stunden dauern. Um das zu erreichen, mussten Früh- und Spätdienste verlängert und innerhalb der AZG-Vorgaben die maximalen Arbeitszeiten gemäss betrieblicher Vereinbarung erhöht werden. In der Abstimmung wurden beide Varianten von den Mitarbeitenden abgelehnt. Das Projekt wurde auf Initiative der VBZ mit Anpassungen weiterverfolgt (siehe nächsten Spiegelstrich).

- Ab 2017: Pilotprojekt zur besseren Dienstplangestaltung im Depot Kalkbreite. Hauptziele: Kürzere Dienstsichten, längere Ruheschichten. 2019 angenommen nach einer Abstimmung im Depot Kalkbreite mit 82 Prozent Ja-Stimmen (siehe die detaillierte Auswertung weiter unten).
- Ab 2018: Pilotprojekt Turnus 2020 in der Garage Hardau mit Start des Pilotbetriebs im Dezember 2019. Hauptziele: Kein Ersatzturnus mehr, alle können ab sofort in den Turnus oder IDP, längere Ruheschichten von mehr als 10 Stunden, faire Verteilung der Ersatz-Dienste auf alle (siehe auch Antwort zu Frage 1 vorstehend). Alle Ziele konnten erreicht werden. Im April 2020 folgt die Abstimmung über die definitive Weiterführung.
- Seit 2019: Die VBZ erarbeiten weitere Systemanpassungen, um lange Pausen, Dienstsichten und kurze Ruheschichten zu vermeiden. Daraus resultierende konkrete Massnahmen werden im Sommer 2020 dem Fahrdienstpersonal in der Garage Hagenholz zur Abstimmung unterbreitet.
- Februar 2020: Einführung Tauschbörse. Die Mitarbeitenden können über eine Software ihre Dienste untereinander abtauschen. Nebst IDP ist dies ein weiterer grosser Schritt für die flexiblere Freizeit- und Arbeitszeitgestaltung.

Allen Ideen / Konzepten gemeinsam ist, dass jeweils die Gewerkschaften in diversen Gremien (BEGE [Betrieb/Gewerkschaft], Kommission der Sozialpartner, Elefantenrunde/get-together, Arbeitsgruppe IDP) informiert und ihr Einverständnis über Inhalt und Vorgehen eingeholt werden.

Die verschiedenen Massnahmen der letzten Jahre haben zu folgenden, signifikanten Verbesserungen bei der Reduktion der langen Arbeitstage sowie der Verlängerung der Nachruhe geführt:

Vergleich Pausen von mehr als vier Stunden zwischen 2013 (vor Einführung Kurzpause) und 2020:

	2013	2020
Dienste total	4518 pro Woche	4559 pro Woche
Pausen mit mehr als 4 Stunden	296 pro Woche	142 pro Woche
In Prozent	7 %	3 %

Wie man sieht, ist die Anzahl der Dienste mit langen Pausen bereits im Jahr 2013 tief (sieben Prozent). Mit der Einführung von Kurzpausen im Spätdienst und weiterer Massnahmen konnte dieser Wert noch weiter auf drei Prozent verbessert werden.

Vergleich Pausen von mehr als drei Stunden zwischen 2013 (vor Einführung Kurzpause) und 2020:

	2013	2020
Dienste total	4518 pro Woche	4559 pro Woche
Pausen mit mehr als 3 Stunden	684 pro Woche	477 pro Woche
In Prozent	15 %	10 %

Vergleich Dienstsichten von mehr als 13 Stunden.

	2013	2020
Dienste total VBZ	4518 pro Woche	4559 pro Woche
Dienstsicht >13 Stunden	222 pro Woche	85 pro Woche
In Prozent	5 %	2 %

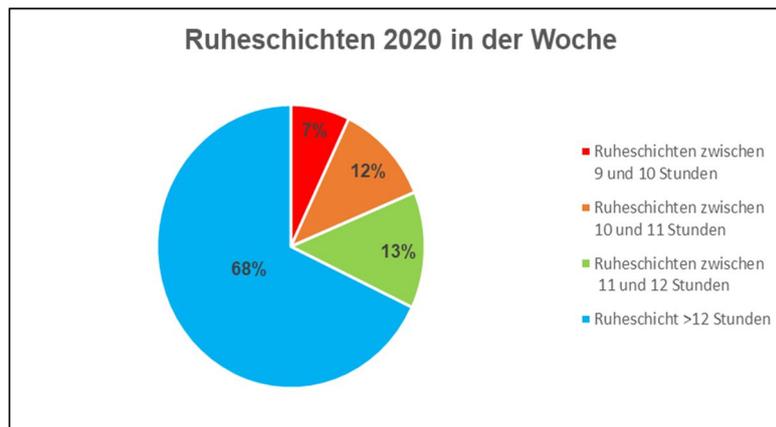
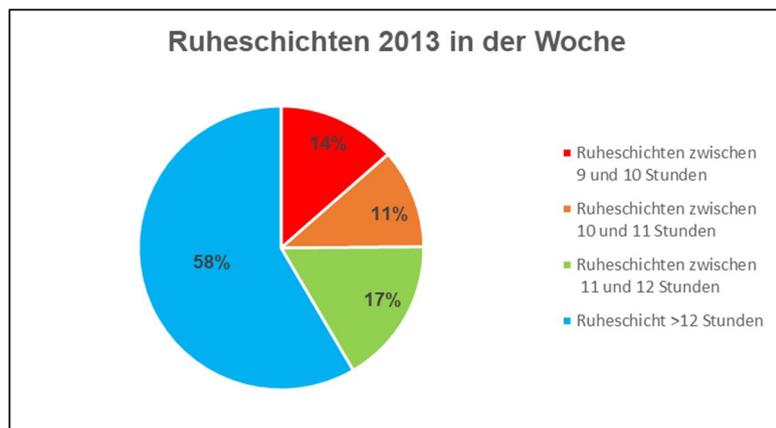
Hier ist ebenfalls ersichtlich, dass bereits im Jahr 2013 ein tiefer Wert erreicht wurde. Im Jahr 2020 werden solche langen Dienstsichten nur noch vereinzelt geplant.

Vergleich Dienstschichten von weniger als 11 Stunden:

	2013	2020
Dienste total	4518 pro Woche	4559 pro Woche
Dienstschicht <11 Stunden	3499 pro Woche	3616 pro Woche
In Prozent	77 %	79 %

Es lässt sich feststellen, dass ein sehr hoher Anteil der Dienste eine Dienstschicht von weniger als 11 Stunden hat.

Ebenfalls ist im Vergleich von 2013 mit 2020 eine Verbesserung der Ruheschichten eingetreten:



- Ruheschichten unter 10 Stunden gibt es pro Woche 196 weniger als 2013, was einer Reduktion um über 50 Prozent gleichkommt.
- Ruheschichten zwischen 10 und 11 Stunden gibt es 15 weniger pro Woche.
- Die Ruheschichten zwischen 9 und 11 Stunden konnten insgesamt um 30 Prozent reduziert werden.
- Ruheschichten zwischen 11 und 12 Stunden gibt es 122 weniger pro Woche.

Pilotprojekt Depot Kalkbreite

Beim Pilotprojekt im Depot Kalkbreite wurden die Dienstabfolgen und Schichtverlängerungen wie folgt angepasst:

- Kürzere Dienstschichten
- Keine Nachruhen unter 10 Stunden. Ausnahme: Bei kurzfristigen Dienstzuweisungen durch die Disposition darf bis auf das AZG-Minimum von 9 Stunden reduziert werden.

- Kürzere Pausen
- Verlängerter Frühdienst bis 13.40 Uhr statt 13.30 Uhr

In den nachfolgenden Tabellen ist der Vergleich zwischen dem Zustand vor und nach dem Pilotprojekt ersichtlich.

Vergleich Pausen von mehr als 4 Stunden

	2018 vor Pilotprojekt	2018 nach Pilotprojekt
Dienste total	599 pro Woche	600 pro Woche
Pausen mit mehr als 4 Stunden	3 pro Woche	0 pro Woche
Anteil	1 %	0 %

Vergleich lange Dienstschichten von mehr als 12 Stunden.

	2018 vor Pilotprojekt	2018 nach Pilotprojekt
Dienste total	599 pro Woche	600 pro Woche
Dienstschicht >12 Stunden	34 pro Woche	13 pro Woche
Anteil	6 %	2 %

Als Folge des Pilotprojekts haben alle Mitarbeitenden im Turnus Ruheschichten von mehr als 10 Stunden. Es gibt keine Dienstschichten mehr von über 13 Stunden.

Im Depot Kalkbreite wurden alle Massnahmen umgesetzt. Aufgrund der unterschiedlichen Fahrplanleistungen je Betriebshof muss man für jeden Betriebshof unterschiedliche Massnahmen prüfen, um ein positives Ergebnis zu erhalten. Momentan läuft ein Pilotbetrieb in der Garage Hardau, und die Vorbereitungen für einen Versuch in der Garage Hagenholz sind in Arbeit (siehe vorstehende Auflistung der Massnahmen).

Zu Frage 6 («Die VBZ-Mitarbeitenden des Fahrdienstes haben keine bezahlten Pausen. Abgegolten wird dies gemäss Infos, indem das Personal offiziell nur 40 anstatt 42 Stunden arbeiten muss. Doch diese Rechnung geht nicht auf, wenn man von einer Regel in der allgemeinen Stadtverwaltung von 15 Minuten vormittags und 15 Minuten nachmittags ausgeht. Sprich: Das VBZ-Fahrpersonal bekommt pro Woche auf 100 Prozent hochgerechnet eine halbe Stunde weniger bezahlte Arbeitszeit als der Rest der städtischen Mitarbeitenden. Wie beurteilen der Stadtrat, der Vorsteher des DIB und der VBZ-Direktor dieses Ungleichgewicht? Planen die Verantwortlichen hier Anpassungen und wenn ja, bis wann?»):

Die Arbeitszeit der Fahrdienstmitarbeitenden wurde in der betrieblichen Vereinbarung der VBZ zum Rahmen-Gesamtarbeitsvertrag für die Nahverkehrsbetriebe im Kanton Zürich folgendermassen geregelt:

5. Arbeitszeit

5.1. Gewährleistung der 40 Stunden-Woche

Die VBZ garantieren die 40-Stunden-Woche. Die jährliche Bruttoarbeitszeit beträgt 2041.2 Stunden, entsprechend 122 472 Minuten, in Schaltjahren eine tägliche Sollarbeitszeit von 486 Minuten mehr.

Die Vorschriften des städtischen Personalrechtes, insbesondere die Bestimmungen über die Wochenarbeitszeit von 41 Stunden (ABPR Art. 157) sowie über die von der Stadt Zürich als bezahlte Arbeitszeit gewährte Pause von 15 Minuten pro Halbtage (Art. 170 Abs. 3 AB PR) gelten mit der vorliegenden Arbeitszeitregelung als abgegolten.

Für bezahlte Abwesenheiten gemäss Personalrecht, insbesondere Ferien, Betriebsferientage, Weiterbildung, bezahlter Kurzurlaub und Altersentlastungstage wird eine tägliche Sollarbeitszeit von 486 Minuten vergütet.

Diese Version 1.1 wurde vom Stadtrat und den Vertragspartnern VPOD (Verband des Personals öffentlicher Dienste), transfair und Syna im Oktober 2014 genehmigt und ersetzt alle vorgängig gemachten Regelungen, die insbesondere aus dem sogenannten «Einigungsmodell der Produktivitätssteigerung» von 1999 erfolgten. Die Regelung in der betrieblichen Vereinbarung stellt somit eine breit abgestützte, faire Grundlage dar, die sowohl den Eigenheiten des Fahrdienstes als auch den Garantien des städtischen Personalrechts Rechnung trägt.

Massgebende rechtliche Grundlage für die Pausenregelungen im Fahrdienst der VBZ bilden Art. 7 AZG und Art. 16 AZGV. Weil diese komplexen, auf die Bedürfnisse des öffentlichen Verkehrs ausgerichteten Regelungen nicht vollends mit den Pausenregelungen des städtischen Personalrechts in Übereinstimmung zu bringen sind, hält Art. 161 Abs. 6 der Ausführungsbestimmungen zum Personalrecht (AB PR, AS 177.101) fest, dass die schweizweit geltenden Regelungen von AZG und AZGV den städtischen Regeln vorgehen und letztere daher auf Mitarbeitende der VBZ, die dem AZG unterstehen, nicht anwendbar sind. Entsprechend besteht kein Anspruch auf eine bezahlte Kurzpause von 15 Minuten pro Halbtage. Dieser Anspruch besteht allerdings auch für das städtische Personal nicht generell, sondern nur dann, wenn die Kurzpause betrieblich möglich ist.

Im Vergleich mit der gemäss AZG maximal möglichen Jahresarbeitszeit von 2114 Stunden, die auch der ZVV in seinem Benchmark-Modell der Berechnung der Produktivität zugrunde legt, verfügen die VBZ mit 2041,2 Stunden nach wie vor über eine im Branchenvergleich mitarbeiterfreundliche Arbeitszeitregelung.

Weder vonseiten der Gewerkschaften noch von den VBZ wurde bisher eine Änderung des Artikels 5 «Arbeitszeit» der betrieblichen Vereinbarung gefordert. Der Stadtrat sieht deshalb keinen Handlungsbedarf.

Zu Frage 7 («Weiter wird postuliert, dass es schwierig sei, neue Mitarbeitende zu rekrutieren, da die Anfangslöhne zu tief seien. Teilt der Stadtrat diese Einschätzung? Wie schnell konnten in den vergangenen drei Jahren offene Stellen im Fahrdienst besetzt werden? In welchen Zeiträumen war es in den vergangenen drei Jahren nicht möglich, den Sollbestand im Fahrdienst zu rekrutieren? Wie schneiden die Anfangslöhne im Vergleich zu anderen Unternehmen des öffentlichen Verkehrs ab (bitte einen Vergleich mit ähnlichen Unternehmen in der Deutschschweiz erstellen)?»):

Allgemein

2017 erfuhr das städtische Personalrecht verschiedene Änderungen. Insbesondere wurde die städtische Beteiligung an den Überbrückungszuschüssen für die fehlende AHV-Altersrente bei Frühpensionierungen angepasst. Infolgedessen hatten die VBZ vor Inkrafttreten der Änderungen unerwartet viele Frühpensionierungen zu verzeichnen, was zu einem Unterbestand an Fahrdienstmitarbeitenden führte. Weitere Faktoren, die dazu beigetragen haben, dass nicht alle Stellen rechtzeitig besetzt werden konnten, sind die beschränkte Anzahl an Ausbildungsplätzen in den Klassen und die Förderung von Teilzeitpensen bei den VBZ. Es gelang in dieser Zeit nicht mehr, mit der bestehenden Organisation und den bestehenden Prozessen rechtzeitig genügend neue Mitarbeitende zu gewinnen und auszubilden.

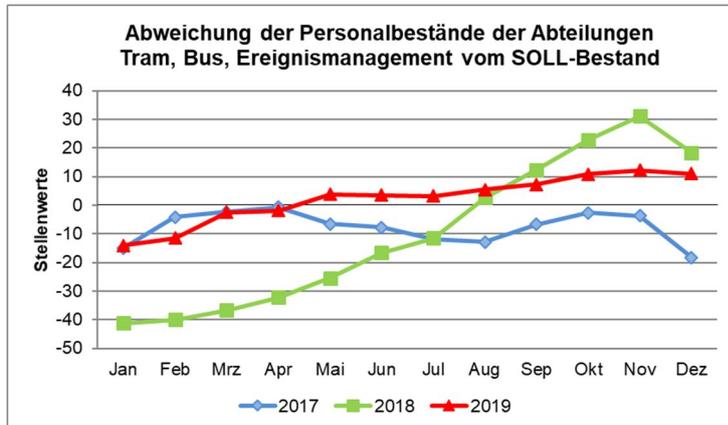
Aus diesem Grund wurde im Januar 2018 die Task Force «Rekrutierung UB Betrieb» gebildet mit dem Ziel, die Rekrutierungsprozesse so anzupassen, dass der Bedarf an neuen Mitarbeitenden und der Sollbestand an Fahrdienstmitarbeitenden wieder erfüllt werden kann. Dieses Ziel konnte erreicht werden, und die Task Force wurde wieder aufgelöst.

Dauer eines Bewerbungsprozesses

Für den Fahrdienst werden aufgrund der grossen Anzahl von rund 1300 Mitarbeitenden laufend neue Stellen besetzt. Es gibt deshalb keine Bewerbungsprozesse für eine konkrete unbesetzte Fahrdienststelle, weshalb nicht konkretisiert werden kann, wie schnell eine einzelne Stelle wieder besetzt werden kann. Die Dauer eines typischen Bewerbungsprozesses ist abhängig von der Anzahl der eingehenden Bewerbungen und der Kündigungsfristen der Kandidatinnen und Kandidaten, auch müssen die notwendigen Dokumente beigebracht und Fahrfähigkeitstests durchgeführt werden. Die VBZ haben dank Prozessanpassungen in der Rekrutierung von Fahrdienstmitarbeitenden erreicht, dass die Durchlaufzeit (Zeitpunkt Bewerbung bis Erstellung der Anstellungsverfügung) von durchschnittlich 90 Tagen auf durchschnittlich 30 Tage reduziert werden konnte. Diese verkürzte Rekrutierungsdauer trägt dazu bei, dass geeignete Kandidatinnen und Kandidaten nicht vorzeitig aus dem Prozess aussteigen.

Zahlenmässiger Unterbestand

Der Soll-Bestand im Fahrdienst basiert auf den Bestellungen, die der Unternehmensbereich Betrieb der VBZ im Hinblick auf den zu erwartenden Personalbedarf beim Personalmanagement der VBZ tätigt. Nachfolgend wird die Diskrepanz zwischen den besetzten Vollzeitstellenwerten (FTE) und den Bestellungen aufgezeigt:



Es ist ersichtlich, dass sich die Situation ab dem Sommer 2018 wieder deutlich verbessert hat.

Anfangslöhne

Die Löhne der schweizerischen Verkehrsunternehmen sind nicht generell öffentlich. Es gibt auch keinen schweizweiten Benchmark für Anfangslöhne. Die Löhne sind auch nicht immer direkt zu vergleichen, da beispielsweise in städtischen Gebieten noch eine Altersentlastung hinzukommt. Nichtsdestotrotz zeigt ein Vergleich anhand von öffentlich zugänglichen Zahlen, dass die VBZ gute Löhne bieten, auch im Vergleich zu anspruchsvollen Berufen wie Lokführerinnen und Lokführern. Die VBZ haben je nach Alter einen Anfangslohn zwischen Fr. 5083.– und Fr. 5753.– (<https://www.vbz.jobs/stellen/trampilot-in/>), ohne dass eine vorher abgeschlossene Berufslehre Voraussetzung wäre. Die BLS haben in der 12-monatigen Ausbildungszeit einen Lohn von Fr. 3500.– (<https://www.bls.ch/de/unternehmen/jobs-und-karriere/zweitausbildung/lokfuehrer-personenverkehr>). Bei den SBB enthält der GAV SBB als kleinsten Basiswert einen Jahreslohn von 58 607.–, der mittlere Lohn beträgt Fr. 70 607.–. Bei 13 Monatslöhnen ergibt dies einen Anfangslohn von monatlich Fr. 4508.– und einen mittleren Lohn von Fr. 5431.– (Quelle: SEV-Info-Broschüre zum GAV SBB 2019). Bei den SBB wird aber eine abgeschlossene dreijährige Berufslehre oder Matura vorausgesetzt (<https://company.sbb.ch/de/jobs-karriere/beweg-die-schweiz-mit-uns/bahnberufe/berufsbild-lokfuehrerin.html>).

Im Kanton Zürich ist im R-GAV ein Scharnierlohn festgelegt. Dieser gilt aber nur bei den Verkehrsunternehmen, die dem R-GAV beigetreten sind. Der R-GAV ist denn auch bislang nicht vom ZVV als verbindliche Grundlage für Ausschreibungen oder als branchenüblicher Lohn im Kanton Zürich anerkannt (vgl. auch Antwort zu Frage 11 nachstehend), obwohl ihm im Kanton Zürich bereits über 80 Prozent der Angestellten bei Bus und Meterspurbahnen unterstehen.

Der durchschnittliche Scharnierlohn sowie die Modalitäten zur Lohnentwicklung wurden per 1. Januar 2014 im R-GAV festgelegt und sehen wie folgt aus:

A) Durchschnittslohn für Fahrdienstangestellte

(Rahmen-GAV Ziffer 3.9)

Der Scharnierlohn entspricht dem minimalen Durchschnittslohn im Fahrdienst (Mitarbeitende mit überwiegender Fahrtätigkeit, ohne Aspiranten) pro Stunde. Er errechnet sich aus der maximalen Jahres-Sollarbeitszeit und dem minimalen Durchschnittslohn¹.

Für die Stadt Zürich und die Meterspurbahnen	Für die Stadt Winterthur	Für die Agglomerationen
Jahresarbeitszeit: 2020h (40h-Woche)	Jahresarbeitszeit: 2121h (42h-Woche)	Jahresarbeitszeit: 2070h (41h-Woche)
Jahreslohn: CHF 84'840	Jahreslohn: CHF 80'600	Jahreslohn: CHF 77'625
Scharnierlohn: CHF 42.00/h	Scharnierlohn: CHF 38.00/h	Scharnierlohn: CHF 37.50/h

- In der Stadt Zürich, den Meterspurbahnen sowie den Agglomerationen sind auch höhere Arbeitszeiten möglich. Um den minimalen Scharnierlohn zu erreichen, erhöht sich der Jahreslohn entsprechend.
- Der Scharnierlohn folgt der Lohnentwicklung und Teuerung gemäss dem Lohnbeschluss des Verkehrsrats des Kantons Zürich.

Der Scharnierlohn (der minimale Durchschnittslohn) für die Stadt Zürich und die Meterspurbahnen betrug somit im Jahr 2014 Fr. 84 840.– bei 2020 Arbeitsstunden pro Jahr. Da die Arbeitszeit in der betrieblichen Vereinbarung für die VBZ mit 2041,2 Arbeitsstunden festgelegt wurde, betrug der minimale Durchschnittslohn Fr. 85 730.40 (s. Tabelle).

Jahr	Min. GAV-Scharnierlohn pro Stunde bei 2020h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2020h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2041.2h
2014	CHF 42.00	CHF 84'840.00	CHF 85'730.40

Die Lohnentwicklung im ganzen ZVV folgt den Lohnbeschlüssen des Verkehrsrats des Kantons Zürich und ist der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Jahr	Lohnbeschlüsse	Min. GAV-Scharnierlohn pro Stunde bei 2020h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2020h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2041.2h
2015	0.30%	CHF 42.13	CHF 85'094.52	CHF 85'987.59
2016	0.00%	CHF 42.13	CHF 85'094.52	CHF 85'987.59
2017	0.00%	CHF 42.13	CHF 85'094.52	CHF 85'987.59
2018	1.00%	CHF 42.55	CHF 85'945.47	CHF 86'847.47
2019	1.20%	CHF 43.06	CHF 86'976.81	CHF 87'889.64
2020	0.50%	CHF 43.27	CHF 87'411.69	CHF 88'329.08

Der minimale Durchschnittslohn einer Fahrdienstmitarbeiterin oder eines Fahrdienstmitarbeiters bei den VBZ beträgt somit inklusive Zulagen im Jahr 2020 Fr. 88 329.08.

Für die Stadt Winterthur wurde der Scharnierlohn mit Fr. 38.– pro Stunde festgelegt. Es gilt eine Jahresarbeitszeit von 2121 Stunden. Der minimale GAV-Durchschnittslohn hat sich entsprechend wie folgt entwickelt:

Jahr	Lohnbeschlüsse	Min. GAV-Scharnierlohn pro Stunde bei 2121h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2121h
2014		CHF 38.00	CHF 80'598.00
2015	0.30%	CHF 38.11	CHF 80'839.79
2016	0.00%	CHF 38.11	CHF 80'839.79
2017	0.00%	CHF 38.11	CHF 80'839.79
2018	1.00%	CHF 38.50	CHF 81'648.19
2019	1.20%	CHF 38.96	CHF 82'627.97
2020	0.50%	CHF 39.15	CHF 83'041.11

Für die Agglomerationen wurde der Scharnierlohn mit Fr. 37.50 pro Stunde festgelegt, dies bei einer Jahresarbeitszeit von 2070 Stunden. Der minimale GAV-Durchschnittslohn hat sich entsprechend wie folgt entwickelt:

Für die Agglomeration:			
Jahr	Lohnbeschlüsse	Min. GAV-Scharnierlohn pro Stunde bei 2070h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2070h
2014		CHF 37.50	CHF 77'625.00
2015	0.30%	CHF 37.61	CHF 77'857.88
2016	0.00%	CHF 37.61	CHF 77'857.88
2017	0.00%	CHF 37.61	CHF 77'857.88
2018	1.00%	CHF 37.99	CHF 78'636.45
2019	1.20%	CHF 38.44	CHF 79'580.09
2020	0.50%	CHF 38.64	CHF 79'977.99

Zusammengefasst beträgt der aktuelle minimale Durchschnittslohn pro Jahr somit bei den VBZ Fr. 88 329.08 bei 2041,2 Arbeitsstunden, bei der Stadt Winterthur Fr. 83 041.11 bei 2121 Arbeitsstunden und in der Agglomeration Fr. 79 977.99 bei 2070 Arbeitsstunden (siehe Tabelle).

Jahr	Stadt Zürich und die Meterspurbahnen:		Für die VBZ:		Für die Stadt Winterthur:		Für die Agglomeration:	
	Min. GAV-Scharnierlohn pro Stunde bei 2020h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2020h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2041.2h	Min. GAV-Scharnierlohn pro Stunde bei 2121h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2121h	Min. GAV-Scharnierlohn pro Stunde bei 2070h	Min. GAV-Durchschnittslohn bei 2070h	
2014	CHF 42.00	CHF 84'840.00	CHF 85'730.40	CHF 38.00	CHF 80'598.00	CHF 37.50	CHF 77'625.00	
2015	CHF 42.13	CHF 85'094.52	CHF 85'987.59	CHF 38.11	CHF 80'839.79	CHF 37.61	CHF 77'857.88	
2016	CHF 42.13	CHF 85'094.52	CHF 85'987.59	CHF 38.11	CHF 80'839.79	CHF 37.61	CHF 77'857.88	
2017	CHF 42.13	CHF 85'094.52	CHF 85'987.59	CHF 38.11	CHF 80'839.79	CHF 37.61	CHF 77'857.88	
2018	CHF 42.55	CHF 85'945.47	CHF 86'847.47	CHF 38.50	CHF 81'648.19	CHF 37.99	CHF 78'636.45	
2019	CHF 43.06	CHF 86'976.81	CHF 87'889.64	CHF 38.96	CHF 82'627.97	CHF 38.44	CHF 79'580.09	
2020	CHF 43.27	CHF 87'411.69	CHF 88'329.08	CHF 39.15	CHF 83'041.11	CHF 38.64	CHF 79'977.99	

Zu Frage 8 («Die Mitarbeitenden kritisieren gemäss Artikel erneut - wie bereits im Jahr 2012 -, dass ihre Arbeitsleistung pingelig beurteilt werde. Besonders die Kritik an den vielen nicht sicherheitsrelevanten Beurteilungen bleibt unverändert bestehen. In welcher Form ist dem Stadtrat, dem DIB und den VBZ diese Kritik bekannt? Welche strukturellen und organisatorischen Massnahmen wurden seither umgesetzt? Wie stellen sich die Verantwortlichen und die Personalvertretungen zu dieser Kritik? Welche und wie viele Kriterien werden zurzeit für die Beurteilung der Leistung der Fahrdienstmitarbeitenden verwendet? Wie viele und welche davon sind sicherheitsrelevant, wie viele und welche nicht?»):

Einvernehmliche Festlegung der Beurteilungsgrundlagen

Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Arbeitnehmenden- und Arbeitgebendenvertretungen der sogenannten «Groupe de Reflexion», hat sich Anfang 2013 zu mehreren Sitzungen getroffen, um neue Beurteilungsgrundlagen für die Zielbeurteilungsgespräche (ZBG) zu erarbeiten. In gemeinsamer Arbeit wurden schlussendlich neun relevante Kompetenzen für das VBZ-Fahrpersonal definiert, mit entsprechenden Verhaltensbeschreibungen hinterlegt und – den Vorgaben von Human Resources Management (HRZ) entsprechend – sechsstufig skaliert. In einer Abstimmung am 15. März 2013 hat die Arbeitsgruppe diese neuen Beurteilungsgrundlagen einstimmig verabschiedet. Seither gab es weder vonseiten der Gewerkschaften noch von Mitarbeitenden Anfragen, Anträge oder Änderungswünsche zu den Beurteilungsgrundlagen. Die Anzahl der ZBG-Zweitgespräche, also denen, die die Angestellten bei der oder beim nächsthöheren Vorgesetzten verlangen können, wird nicht statistisch erfasst, dürfte jedoch deutlich unter einem Prozent liegen. Dementsprechend gibt es aktuell aus Sicht des Stadtrats oder der VBZ keinen Handlungsbedarf.

Kriterien

Die Beurteilung wird in der Regel dreimal jährlich bei sogenannten Wagenbesuchen mit der oder dem Mitarbeitenden besprochen und ist Grundlage für die Erstellung des jährlichen Zielbeurteilungsgesprächs (ZBG), das für alle städtischen Angestellten durchgeführt werden muss.

Die einvernehmlich mit den Sozialpartnern vereinbarten Kriterien sind folgende:

Direkt sicherheitsrelevante Kriterien:

- Arbeitssicherheit / Gesundheitsschutz
- Verkehrssicherheit

Indirekt sicherheitsrelevante Kriterien:

- Pflichtbewusstsein
- Hilfsbereitschaft / Aufmerksamkeit
- Angenehme Fahrweise

Übrige Kriterien:

- Gepflegte Erscheinung (u. a. Einhaltung der Uniformvorgaben)
- Freundlichkeit / Umgangsformen
- Kollegialität / Zusammenarbeit
- Fahrplaneinhaltung

Aus Sicht des Stadtrats ist es selbstverständlich, dass die Bewertung von Leistung und Verhalten nicht nur sicherheitsrelevante Aspekte umfasst. Auch hätten die Kundinnen und Kunden der VBZ wenig Verständnis, wenn Kriterien wie Kundenfreundlichkeit, Pünktlichkeit und professionelles Auftreten keine Rolle spielten. Von den neun Kriterien sind zwei direkt sicherheitsrelevant, nämlich Arbeitssicherheit / Gesundheitsschutz und Verkehrssicherheit. Drei Kriterien können als indirekt sicherheitsrelevant gewertet werden. So wird beispielsweise unter Pflichtbewusstsein erwartet, dass das Fahrdienstreglement eingehalten wird, und unter Hilfsbereitschaft / Aufmerksamkeit, dass die oder der Fahrdienstmitarbeitende während dem Fahrgastwechsel Sichtkontakt zu den Fahrgästen hält und so allfällige Probleme wahrnehmen und Abhilfe schaffen kann. Auch die erwartete angenehme Fahrweise ist indirekt sicherheitsrelevant, können doch durch eine vorausschauende, ruhige Fahrweise Stoppunfälle im Fahrzeug vermieden werden.

Gesamthaft erscheinen die einvernehmlich festgelegten Bewertungskriterien als sinnvoll und angemessen. Wo sich allenfalls punktuell Anpassungsbedarf ergeben wird, so kann dies zu gegebener Zeit sozialpartnerschaftlich besprochen und angepasst werden.

Zu Frage 9 («Kritisiert wird im Artikel auch das Verhalten der Gruppenleitungen. Diese würden Mitarbeitende einschüchtern und demotivieren, so dass Mitarbeitende verunsichert werden, Fehler machen oder gleich «krank» zu Hause bleiben würden. In welcher Form ist dem Stadtrat, dem Vorsteher des DIB und dem Direktor der VBZ diese Kritik bekannt? Wie stellen sich die Verantwortlichen zu dieser Kritik? Welche Stellungnahme gibt es von Seiten Personalvertretungen zu dieser Kritik? Welche organisatorischen Massnahmen sind notwendig, damit sich das Führungsverhalten der Gruppenleitungen verbessert und sich an der städtischen Personalpolitik orientiert?»):

Allgemeines zur Führung im Fahrdienst

Die Führung von Fahrdienstmitarbeitenden ist ausgesprochen anspruchsvoll. Anders als in einer Werkstätte oder im Büro sind die Mitarbeitenden in Tram und Bus ständig unterwegs und arbeiten zudem im Schichtdienst. Die Anzahl der Kontakte zu den Vorgesetzten sind entsprechend eingeschränkt und finden in den meisten Fällen nur geplant statt. Dies nämlich dann, wenn die Vorgesetzten einen sogenannten Wagenbesuch machen, bei dem die Fahrdienstmitarbeitenden nach definierten Kriterien beurteilt werden – dies um eine Grundlage für das Zielbeurteilungsgespräch zu erhalten. Diese Besuche finden während der Fahrt statt und dauern in der Regel rund 30 Minuten. Für den persönlichen Austausch stehen nur die wenigen Minuten während der Wendezeit zur Verfügung.

Umso wichtiger ist die Qualität der wenigen Treffen zwischen den Mitarbeitenden und den Vorgesetzten. Entsprechend legen die VBZ bei der Auswahl von Vorgesetzten insbesondere

grossen Wert auf eine hohe Sozial- und Führungskompetenz. Auch die Aus- und Weiterbildung der Kadermitarbeitenden hat einen hohen Stellenwert (siehe dazu die nachstehenden Ausführungen). Zu diesem Zweck wurde im Jahr 2013 eigens für den Unternehmensbereich Betrieb ein Kaderentwicklungsprogramm, «Führend unterwegs», entwickelt, um die Vorgesetzten in ihrer verantwortungsvollen Aufgabe zu fördern und zu unterstützen. Kommt es trotzdem zu Differenzen mit den Vorgesetzten, haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, sich an die nächsthöheren Hierarchiestufen, das Personalmanagement oder die Sozialberatung der VBZ zu wenden.

Die Qualität der Führung regelmässig zu messen ist ein weiteres Element, das wichtige Ergebnisse zur Entwicklung aufzeigt. So enthält die regelmässig durchgeführte Mitarbeitendenbefragung auch Aspekte zur Führung (siehe dazu auch die einleitenden Bemerkungen). Die Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung 2017 im Unternehmensbereich Betrieb der VBZ zeigen diesbezüglich eine erfreuliche Entwicklung. So wurde die Führung mit 68 Punkten bewertet, während es 2013 noch 62 Punkte waren. Die Frage nach Arbeitsklima / Kultur erhielt 67 Punkte und somit 4 Punkte mehr als 2013.

Zusätzlich hat der Unternehmensbereich Betrieb im Herbst 2017 ein 360°-Feedback aller Führungskräfte durch eine externe Firma durchführen lassen. Dabei konnten u. a. auch die Fahrdienstmitarbeitenden ihre Vorgesetzten in anonymisierter Form beurteilen. Die Beurteilung durch die Mitarbeitenden ergab gute Werte: Bei der Zusammenarbeit 79 Punkte, bei der Führung 78 Punkte, beim Vertrauen 83 Punkte, bei der Verbindlichkeit 82 Punkte, in der Kommunikation 82 Punkte, in der Leistung 82 Punkte und in der Gesamtbewertung 84 Punkte.

Angesichts dieser Tatsachen können weder der Stadtrat noch die VBZ eine pauschale Kritik an der Führung im Unternehmensbereich Betrieb nachvollziehen. Werden konkrete Vorwürfe gegen Vorgesetzte bei einer oder einem nächsthöheren Vorgesetzten, beim Personalmanagement oder bei der Sozialberatung der VBZ geäussert, so werden die Vorbringen sehr ernst genommen, in jedem Fall abgeklärt und aus den daraus resultierenden Erkenntnissen regelmässig konkrete Massnahmen abgeleitet.

Weiterentwicklung im Bereich Führung und Kultur seit dem Jahr 2013

Die stetige Weiterentwicklung der Führungskultur und des Führungsverhaltens des Kadern ist den VBZ ein grosses Anliegen, sowohl beim Fahrdienst als auch beim übrigen Personal. Um dies zu erreichen, setzen die VBZ auf eine kontinuierliche Schulung ihrer Führungskader.

Im Jahr 2013 haben die VBZ erstmals Grossgruppenveranstaltungen durchgeführt, an denen Geschäftsleitung, Kader und Mitarbeitende gemeinsam Handlungsfelder und Beschlüsse zu den Themen Kultur, Führung, Wertschätzung sowie Kommunikation definiert haben. Nach aussen sichtbar und greifbar sind die gemeinsam vereinbarten vier Grundwerte und sechs Spielregeln, die bis heute Gültigkeit haben.

Seither sind die Kaderangehörigen der VBZ in regelmässigen Abständen in diversen Workshops, Seminaren oder auch mehrtägigen Programmen – wie zuletzt im VBZ-weit durchgeführten Kaderentwicklungsprogramm – zu Führungsthemen geschult worden. Im bereits erwähnten Programm «Führend unterwegs» für die Führungskader des Betriebs werden seit 2013 regelmässig Veranstaltungen zur Entwicklung des Führungskaders durchgeführt. Thema der Führungsentwicklung im Jahr 2019 war «wertschätzende Kommunikation», zudem wurden alle Führungskader in sechs Veranstaltungen durch eine externe Firma im Rahmen eines Tagesseminars geschult. Auch für das Jahr 2020/21 ist eine Schulung der Kader im Rahmen von «Führend unterwegs» geplant.

Einführung von Team Coaches

In organisatorischer Hinsicht ist die Führungsspanne beim herkömmlichen Modell mit Gruppenleiterinnen und Gruppenleitern bei Tram und Bus mit 100 Mitarbeitenden relativ gross. Neu soll mit den sogenannten Team Coaches eine neue Führungsfunktion eingeführt werden, die

nur noch 40–50 Direktunterstellte haben wird. Die Team Coaches fahren rund zur Hälfte Tram oder Bus und schaffen durch ein besseres gegenseitiges Verständnis Nähe und Vertrauen. Sie oder er brechen durch ihre oder seine Unbefangenheit herrschende Strukturen auf und sollen dadurch das Vertrauen zur Führung fördern. Elf Team Coaches bei Tram und Bus wurden in den letzten drei Jahren versuchsweise eingesetzt, dies in verschiedener Zusammensetzung. Es fand durch diese neue Funktion mit kleinerer Führungsspanne bei Bus und Tram ein spürbarer Kulturwandel statt. Diese Erfahrungen bestärkten die VBZ in der Ansicht, dass die Mischung von Fahrdienst und Führung äusserst erfolgreich ist und den zukünftigen Weg darstellen soll. Die Team Coaches werden deshalb ab März 2020 definitiv eingeführt. Die heutigen Gruppenleiter werden nicht zum Team Coach überführt, sondern verbleiben bis zum Austritt oder der Pensionierung im bisherigen System.

Die Funktion der Team Coaches schafft auch zusätzliche Perspektiven. Einerseits soll ein Karriereweg von der Funktion Trampilotin/Trampilot und BusfahrerIn/Busfahrer zu Linienstrukturin/Linieninstruktur und schliesslich Team Coach ermöglicht werden. Weiter ermöglichen die Team Coaches mehr Flexibilität, indem sie Schwankungen im Fahrdienst besser abfangen können (beispielweise bei Abtransporten an Grossveranstaltungen). Auch Ausfälle, etwa gesundheitlicher Art, können dadurch besser kompensiert werden. Zudem soll die Mitarbeit in Projekten und Arbeitsgruppen wieder intensiver wahrgenommen werden können (z. B. in den Bereichen Schulung und Innovation).

Weiterbildungsangebot für Führungskräfte

Weiter soll noch auf das VBZ-interne Aus- und Weiterbildungsangebot für Führungskräfte hingewiesen werden:

- Gesunde Führung I: 2018/19 wurden alle Führungskräfte mit ZBG-Verantwortung (rund 200 Personen) in der «Gesunden Führung I» geschult. Ziel der Schulung ist die Sensibilisierung aller Führungskräfte hinsichtlich Erkennung von gesundheitsrelevanten Signalen und dem geeigneten Umgang mit den Mitarbeitenden. Des Weiteren wird das Bewusstsein für das eigene Gesundheitsverhalten im Kontext des Führens geschärft – *«nur wer sich selbst gesundheitsfördernd führt, kann andere gesundheitsfördernd führen»* –, um die gesundheitsförderliche VBZ-Kultur weiter zu stärken. Einen Schwerpunkt der Schulung bildet die wertschätzende und strukturierte Gesprächsführung.

Weiter wurden alle wichtigen Prozesse des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) und unterstützende Anlaufstellen (Personalbereichsleitungen, Case Management, Sozialberatung, Berufsbildung und Sanität) im Rahmen der «Gesunden Führung» geschult. Evaluert wird die Kaderentwicklung «Gesunde Führung I» einerseits mittels eines Beurteilungsfragebogens, der Qualitätssicherung durch Anwesenheit von Vertretern von Personalentwicklung und BGM sowie den Austausch mit der Referentin. Die Erkenntnisse liefern Hinweise, wie bei den VBZ geführt wird und was aus der Kaderentwicklung als wertvoll empfunden wird. Zur Verankerung des Gelernten bilden die Teilnehmenden Peer Groups, in denen das eigene Führungsverhalten sowie die zum Schluss der Schulung formulierten persönlichen Ziele reflektiert werden. Die Wirkungsüberprüfung erfolgt langfristig auch über die nächste städtische Mitarbeitendenbefragung. Die VBZ haben zudem 2013 erstmals das Assessment des Labels Friendly Work Space der Gesundheitsförderung Schweiz durchlaufen und den Candidate-Status erreicht, 2016 wurden die VBZ für die Umsetzung von nachhaltigem BGM mit dem Label Friendly Work Space zertifiziert und 2019 erfolgreich rezertifiziert.

- Gesunde Führung II: Das Programm «Gesunde Führung» wird auch im Jahr 2020 fortgesetzt. Es folgt eine Vertiefung des gesundheitsförderlichen Führungsstils, der wertschätzenden Kommunikation und des Prozesses Früherkennung. Die Schulung dauert einen Tag und ist für alle Führungskräfte mit ZBG-Verantwortung verbindlich.

- Offenes Kaderprogramm: Die Personalentwicklung der VBZ organisiert und koordiniert im offenen Kaderprogramm Weiterbildungsveranstaltungen, die von VBZ-Kaderpersonen für VBZ-Kaderpersonen durchgeführt werden. Das Ziel des offenen Kaderprogramms ist es, das VBZ-Kader zu aktuellen und relevanten Themen direkt durch die jeweiligen Fachbereiche zu schulen und wichtige Fachinformationen weiterzugeben. Das offene Kaderprogramm bietet eine sehr gute Gelegenheit, sich mit Kolleginnen und Kollegen zu vernetzen, von den Peers zu lernen und den gegenseitigen Austausch zu fördern sowie die eigene Führungsarbeit weiterzuentwickeln.
- Geschlossenes Kaderprogramm: Das geschlossene Kaderprogramm VBZ wurde im Jahr 2015 lanciert. Auf Basis einer Kaderbefragung wurden notwendige Führungskompetenzen definiert, die die Basis des Programms «Kaderentwicklung@VBZ» bildeten. Dieses startete im Jahr 2016. Teilnehmende sind alle Fach- und Führungskader der VBZ. Bis Ende 2019 haben alle das Programm absolviert. Im Rahmen dieser Schulungsreihen werden die Themen unternehmerisches Denken, Führungskompetenz und Selbstkompetenz geschult. Abgeschlossen wird das Programm mit einer Sequenz des sogenannten Peer-Coachings. Bei dieser Gelegenheit reflektieren die Teilnehmenden gemeinsam reale Situationen ihres Arbeitsalltags mittels der in der Kaderentwicklung erlernten Modelle. Das geschlossene Kaderprogramm wurde jährlich analysiert und überprüft. Aufgrund der Analyse wird die Kaderentwicklung strategisch weiterentwickelt und stärker systemisch ausgerichtet. Ziel ist es, die erlernten Schulungsinhalte noch besser in den Führungsalltag transferieren zu können und die Kadermitarbeitenden noch stärker in die Entwicklung der Inhalte miteinzubinden. Im Jahr 2020 folgten Führungsimpuls-Workshops mit Kaderpersonen, anlässlich deren Impulse zu den Kompetenzen «Eigenverantwortung» und «Konfliktfähigkeit» vermittelt und diesbezügliche Massnahmen für den Führungsalltag abgeleitet werden.

Zu Frage 10 («Im Artikel wird auch kritisiert, dass Fahrdienstmitarbeitende in Ausbildung angehalten werden, eine halbe Stunde vor Frühschichtbeginn zu erscheinen und das Fahrzeug in ihrer Freizeit aufzurüsten und dass sich das Fahrpersonal quasi in der Freizeit über die eigenen Dienstpläne und News vom Betrieb zu informieren habe. Wer hat dies angeordnet bzw. in welchen Gruppen und Bereichen wird dies so gehandhabt? Wie stellen sich der Stadtrat, das DIB, die VBZ und Personalvertretungen dazu, dass Angestellte der Stadt Zürich dazu verpflichtet werden, gratis für die Stadt zu arbeiten? Welche Massnahmen wurden bereits ergriffen bzw. werden noch ergriffen, um die Situation für die Angestellten zu verbessern?»):

Fahrzeugaufrüstung und Einholung von betrieblichen Informationen:

Es trifft nicht zu, dass die neuen Fahrdienstangestellten im Rahmen der Aus- und Weiterbildungen angehalten werden, in ihrer Freizeit Fahrzeuge aufzurüsten und betriebsnotwendige Informationen einzuholen. Die Ausbildung hat zum Ziel, die Mitarbeitenden bestmöglich auf ihre neuen Aufgaben im Fahrdienst vorzubereiten. Unter anderem werden die neuen Mitarbeitenden darin unterwiesen, was im Rahmen der Fahrzeugübernahme gemäss Fahrdienstvorschrift (FDV R100.5, Ziffern 1.3–1.6 Tram sowie R.100.8 1.3–2.2 Bus) zu erledigen ist. Vergütet werden diese Tätigkeiten für alle Fahrdienstmitarbeitenden gemäss Beilage 3 der Betrieblichen Vereinbarung der VBZ mit einer Pauschale von 2 bis 15 Minuten, dies in Abhängigkeit der Zusatzaufgaben, von Dienort und Tablet-Nutzung. Damit ist der effektiv für diese Arbeiten anfallende Aufwand abgedeckt. Wie der zeitliche Ablauf im Einzelfall gehandhabt wird, wird bewusst den einzelnen Mitarbeitenden überlassen. Mit Blick auf die rund 1300 Fahrdienstmitarbeitenden ist denn auch festzuhalten, dass die Selbstorganisation ausnahmslos funktioniert und jede und jeder der Fahrdienstmitarbeitenden der VBZ für sich selber entscheidet, wie und auf welche Art sie oder er die Forderungen gemäss Fahrdienstvorschrift an die Fahrzeugaufrüstung erfüllt. Die einen Mitarbeitenden kommen gerne frühzeitig und trinken nach der Fahrzeugaufrüstung vor Dienstbeginn einen Kaffee, andere erscheinen sehr knapp und erledigen die Fahrzeugaufrüstung in kürzester Zeit. Wichtig ist, dass sich die einzelne Person in ihrer Routine wohl fühlt. Für ganz neue Mitarbeitende, die noch nicht die Routiniertheit ihrer

erfahrenen Kolleginnen und Kollegen haben, kann es sinnvoll sein, mehr Zeit einzuplanen, um nicht in unnötige Hektik zu kommen. Vorschriften gibt es dazu aber keine, der Ablauf kann individuell gehandhabt werden.

In der Ausbildung werden die neuen Mitarbeitenden zudem in der Handhabung des persönlichen Tablets geschult, das allen zur Verfügung gestellt wird. Unter anderem wird ihnen aufgezeigt, wie idealerweise eine Dienstvorbereitung mit Hilfe des Tablets erfolgen kann. Da jedes Tablet über eine SIM-Karte verfügt, wird den Mitarbeitenden ebenfalls aufgezeigt, dass es ihnen obliegt, wann und wo sie ihre Dienstvorbereitung durchführen. Die einzige Vorgabe ist, dass sie vor Antritt des jeweiligen Dienstes erfolgt sein muss. Wenn es dazu einen Hinweis seitens Ausbildung gibt, dann der, dass dazu idealerweise Wendezeiten oder Verschiebungen für die Benutzung des Tablets genutzt werden können, denn diese Zeiten stellen Arbeitszeit dar. Entsprechend gibt es keine Verpflichtung zu Gratisarbeit.

Umgesetzte und geplante Massnahmen

Die VBZ haben in den letzten Jahren mit verschiedenen elektronischen Hilfsmitteln die Flexibilität und die Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung und Zusammenarbeit im Fahrdienst verbessert:

- Bereitstellung von Tablets mit SIM-Karte:

Damit den Mitarbeitenden grösstmögliche Autonomie in Bezug auf Information und Kommunikation ermöglicht werden kann, können die Mitarbeitenden auf freiwilliger Basis bei den VBZ ein Tablet beziehen, das sie auch privat kostenlos benutzen dürfen.

- Persönliches E-Mail:

Durch E-Mail-Kontakte wird der Kontakt zwischen den Mitarbeitenden und der Führung vereinfacht. Ein physisches Vor-Ort-Sein bzw. das Abholen eines physischen Informationsschreibens im Betriebshof ist damit in vielen Fällen nicht mehr notwendig.

- Stetige Verbesserung der Benutzeroberfläche des Tablets und der Funktionalitäten:

Der Zugang zu Informationen muss einfach und intuitiv sein. Zu diesem Zweck wird die Benutzeroberfläche des Tablets regelmässig hinterfragt und wenn möglich an die Bedürfnisse der Fahrdienstmitarbeitenden angepasst. Ein weiterer wichtiger Schritt ist die permanente Weiterentwicklung der Funktionalitäten. So können alle Regelformulare und Rapporte elektronisch via Tablet ausgefüllt und verschickt werden.

- Zukünftiges Projekt Betriebshofmanagement:

Eine wichtige Forderung an ein zukünftiges Betriebshofmanagement ist die effiziente Fahrzeugbereitstellung, Fahrzeugübernahme und Fahrzeugabgabe. Hier sind diverse Verbesserungen angedacht für die Fahrdienstmitarbeitenden, mit denen die Wege verkürzt und die Informationsgewinnung und -weitergabe verbessert werden können.

Zu Frage 11 («Im Artikel wird auch klar, dass der kantonale Verkehrsrat nicht bereit sei, den Rahmen-Gesamtarbeitsvertrag anzuerkennen, den die VBZ mit den Gewerkschaften ausgehandelt habe. Wie setzt sich der Stadtrat für die Anerkennung des Rahmen-Gesamtarbeitsvertrags beim Verkehrsrat ein? Welche Ergebnisse konnten diesbezüglich in den vergangenen Jahren (welche und wann?) erreicht werden? In welcher Form ist die Haltung des Verkehrsrates schriftlich dokumentiert und wann zum letzten Mal? Welchen Inhalt umfasst die Position des Verkehrsrats? Welche nächsten Schritte sind geplant bzw. ist der Stadtrat bereit, eine Sonderanstrengung beim Verkehrsrat bzw. bei der zuständigen Regierungsrätin Walker Späh zu unternehmen?»):

Es geht nicht darum, ob der ZVV den Rahmen-Gesamtarbeitsvertrag für die Nahverkehrsbetriebe im Kanton Zürich als solchen anerkennt, sondern ob er im Fall der Ausschreibung von Konzessionen oder Fahrleistungen für den öffentlichen Verkehr im Kanton Zürich und für die Berechnung des Benchmarking-Modells die in diesem Rahmen-Gesamtarbeitsvertrag festgelegten Arbeitsbedingungen (Arbeitszeiten, Löhne, Sozialleistungen usw.) als die verbindlichen *Arbeitsbedingungen der Branche* anerkennt, auf deren Basis sämtliche Anbieter ihre Angebote zu kalkulieren haben.

Die Gewerkschaft VPOD ersuchte im Januar 2016 das Bundesamt für Verkehr (BAV) um eine entsprechende Stellungnahme. Im Antwortschreiben vom Februar 2016 stellte sich das BAV auf den Standpunkt, dass aus den anwendbaren Bestimmungen nicht klar hervorgehe, was unter *Arbeitsbedingungen der Branche* zu verstehen sei. Es könne nicht generell gesagt werden, was für ein Vertragswerk bei einer konkreten Konzession oder Ausschreibung zur Anwendung komme. Das müsse vielmehr in jedem Einzelfall geprüft werden. Diese Prüfung im Einzelfall müsse jeweils drei Elemente umfassen: Die massgebende Branche, den örtlichen Geltungsbereich und ob die vorgesehenen Arbeitsbedingungen als üblich bezeichnet werden können. Die Tatsache allein, dass ein Rahmen-GAV bestehe, könne nicht zur Schlussfolgerung führen, er gelte automatisch und absolut. Dies insbesondere dann nicht, wenn es sich um öV-Angebote handle, die teilweise auf dem Gebiet eines anderen Kantons verlaufen. Der letzte Satz ist damit zu erklären, dass die Anfrage des VPOD im Zusammenhang mit der Ausschreibung der Fahrleistungen für die Limmattalbahn, die sowohl im Kanton Aargau wie im Kanton Zürich verkehren wird, gestellt worden sind. Es erstaunt nicht, dass sich der ZVV im Zuge dieser Ausschreibung an diese ihm gleichfalls zugestellte Empfehlung des BAV gehalten hat. Diese Ausschreibung ist gleichzeitig die einzige schriftliche Aussage des ZVV in diesem Zusammenhang, die dem Stadtrat bekannt ist.

Der Stadtrat bezweifelt nicht, dass bei einer allfälligen Ausschreibung von Konzessionen oder Fahrleistungen für den öV auf dem Gebiet des Kantons Zürich allein die im Rahmen-Gesamtarbeitsvertrag für die Nahverkehrsbetriebe im Kanton Zürich festgelegten Arbeitsbedingungen als die massgeblichen *Arbeitsbedingungen der Branche* zu gelten hätten und im Falle gerichtlicher Anfechtung einer erfolgten Vergabe durch unberücksichtigte Anbieter auch durchgesetzt werden könnten. Allein – zu solchen Vergaben und Verfahren ist es bisher noch nie gekommen. Im allseitigen Interesse ist denn auch Verhandlungslösungen der Vorzug zu geben. Der Vorsteher des Departements der Industriellen Betriebe hat letztmals im November 2019 eine diesbezügliche Aussprache mit der Volkswirtschaftsdirektorin im Beisein von Vertretern von ZVV, VBZ und Departement geführt. Es werden im laufenden Jahr weitere Gespräche stattfinden.

Schlussbemerkungen

Abschliessend kann festgestellt werden, dass die VBZ seit vielen Jahren bestrebt sind, die Arbeitsbedingungen der Fahrdienstangestellten weiter zu verbessern, soweit dies betrieblich möglich ist bei fixen Fahrplänen und Betriebszeiten von bis zu 24 Stunden täglich. Entsprechend wurde auch schon viel erreicht. Die Arbeitsbedingungen sind insbesondere zusammen mit den Gewerkschaften und den Mitarbeitenden erarbeitet sowie sozialpartnerschaftlich vereinbart worden. Die Arbeitsbedingungen sind konform mit den strengen bundesrechtlichen Bestimmungen und ermöglichen einen sicheren Betrieb bei gleichzeitiger Schonung der Gesundheit der Mitarbeitenden. Nichtsdestotrotz sollen die Bemühungen nicht nachlassen. Insbesondere wollen die VBZ die im Rahmen der Digitalisierung anfallenden Veränderungen dazu benutzen, die Dienstpläne individueller zu gestalten und die neben dem eigentlichen Fahrdienst für die Mitarbeitenden anfallenden Aufgaben zu vereinfachen. Dazu gehören auch Fahrassistenzsysteme. Die ersten Schritte wurden bereits schrittweise in der Dienstplanung umgesetzt, indem mit technischen Hilfsmitteln massgeschneiderte Lösungen und Verbesserungen entwickelt werden konnten, die mit Zustimmung der Mitarbeitenden laufend eingeführt werden. Damit sollen die VBZ auch in Zukunft ein attraktiver Arbeitgeber sein, der mit motivierten Angestellten einen wesentlichen Beitrag zu einer nachhaltigen Bewältigung des Mobilitätswachses leistet.

Vor dem Stadtrat

die Stadtschreiberin

Dr. Claudia Cuche-Curti