

An den Grossen Gemeinderat

Winterthur

Beantwortung der Interpellation betreffend Kundenumfrage Stadtbus, eingereicht von Gemeinderat A. Daurù (SP)

Am 24. Januar 2011 reichte Gemeinderat Andreas Daurù namens der SP-Fraktion mit 31 Mitunterzeichnerinnen und Mitunterzeichnern folgende Interpellation ein:

"Bei der jüngsten Kunden-Umfrage des ZVV hat Stadtbus kein gutes Resultat erzielt. In punkto Sauberkeit der Haltestellen, Sicherheitsgefühl der Fahrgäste, Pünktlichkeit, Fahrkomfort und Fahrweise hat Stadtbus innerhalb des ZVV am schlechtesten abgeschnitten.

Seit dem Fahrplanwechsel 2008 beklagt sich das Fahrpersonal von Stadtbus Winterthur über eine deutliche Verschlechterung der Arbeitsbedingungen. Der Druck auf das Fahrpersonal hat massiv zugenommen. Die sinkende Qualität wurde von vielen Fahrdienstangestellten vorausgesagt. Kritisiert wird vor allem, dass beim Erstellen der Fahrpläne viel zu knapp kalkuliert worden sei. Die Pufferzeiten an den Endhaltestellen sind verkürzt worden. Hinzu kommen Behinderungen durch Baustellen und eine stetige Zunahme des Individualverkehrs. Die Folgen sind klar: Genervte Fahrgäste, die den Zug verpassen, gestresste Chauffeure, die den Kopf hinhalten müssen und aufs Gaspedal drücken um den Fahrplan einhalten zu können.

Es besteht also eindeutig Handlungsbedarf und es stellen sich daher dem Stadtrat folgende Fragen:

- 1. Hat der Stadtrat Kenntnis von flächendeckenden Erhebungen der Zufriedenheit der Chauffeure (inkl. entsprechende Massnahmen)? Wie sehen da die Resultate aus? Falls nicht, sind solche Erhebungen/Umfragen geplant?*
- 2. Verfügt der Stadtrat über eine Statistik wie die korrekte Einhaltung der Pausen bei den gedrängten Fahrplänen der Chauffeure möglich ist? Was unternimmt der SR damit die Pausen arbeitsrechtlich eingehalten werden können?*
- 3. Welche Zielwerte hat sich der Stadtrat zum Ziel gesetzt für die nächste Kunden-Umfrage des ZVV? Ist der Stadtrat auch ggf. bereit die Stellenzahl der Chauffeure zu erhöhen um die Ziele zu erreichen?*
- 4. Wie können die städtischen Interessen gegenüber dem ZVV besser wahrgenommen werden? Was wird der Stadtrat unternehmen, wenn der Kostendruck auf Stadtbus weiter ansteigt?"*

Der Stadtrat erteilt folgende Antwort:

Für die Mitarbeitenden des Fahrdienstes gelten neben dem städtischen Personalstatut die Vorgaben des Bundesgesetzes über die Arbeit in Unternehmen des öffentlichen Verkehrs (Arbeitszeitgesetz/AZG). Dieses legt die tägliche Arbeitszeit im Jahresdurchschnitt auf sieben Stunden fest, regelt die Zeitzuschläge und Dienstschichten sowie die Mindestpausen, die Ruheschichten und die Nacharbeit. Diese Bestimmungen sind für die Transportunternehmen schweizweit verbindlich und bilden die zwingende Grundlage für das Erarbeiten der Dienstpläne und deren Umsetzung im täglichen Fahrbetrieb. Dementsprechend ist der Ermessensspielraum für Stadtbus sehr gering.

Die Fahrzeiten des Fahrplans basieren bei Stadtbus auf den durchschnittlich gefahrenen effektiven Beförderungszeiten, entsprechen somit einer durchschnittlichen Realität in der betreffenden Verkehrs- respektive Tageszeit. Aus verschiedenen Gründen, unter anderem wegen fehlender Busspuren und wegen des steigenden Individualverkehrs, schwanken die-

se Zeiten beträchtlich. Die Zeitdifferenzen von verschiedenen Fahrten nehmen stetig zu. Stadtbus musste feststellen, dass sie sich seit einigen Jahren in einem für die Fahrplanerstellung kritischen Bereich befinden. Um diese fallweise unterschiedlichen Zeiten auszugleichen, ist Stadtbus auf Pufferzeiten an den Endhaltestellen angewiesen. Diese führen im Nebeneffekt bei durchschnittlicher Verkehrsbelastung zu Zusatzpausen für die Mitarbeitenden im Fahrdienst. Diese Zusatzpausen sind logischerweise von den im AZG festgelegten Pausenregelungen zu unterscheiden. Es besteht weder im Personalstatut noch im Arbeitszeitgesetz ein Anspruch auf derartige Endhaltestellen-Pausen.

Die in der vorliegenden Interpellation thematisierten Aspekte sind, dem erwähnten Verkehrsaufkommen entsprechend, saisonal bedingt und wiederholen sich jährlich. Insbesondere die Vorweihnachtszeit führt zu einem erheblichen Mehrverkehr auf den Strassen und – ausgeprägt in der Stadt Winterthur – im öffentlichen Verkehr (öV). Dieser Mehrverkehr führt in der erwähnten Zeit zu längeren Fahrzeiten und Verspätungen und kann mit dem vom ZVV bestellten Jahresfahrplan kaum abgebildet werden. Stadtbus Winterthur erachtet das Erstellen eines zusätzlichen Fahrplans lediglich für fünf bis zehn Wochen im Winter für eine einzelne Linie höchstens im Ausnahmefall (beispielsweise bei Baustellenproblemen) als gangbaren Weg. Es ist demnach nicht möglich, die längeren Fahrzeiten in den Gesamtfahrplan einzubauen, weil dies in den restlichen neun bis zehn Monaten übermässige Wartezeiten für die Busse an den Haltestellen auslösen würde.

Zu den einzelnen Fragen:

Zur Frage 1:

"Hat der Stadtrat Kenntnis von flächendeckenden Erhebungen der Zufriedenheit der Chauffeure (inkl. entsprechende Massnahmen)? Wie sehen da die Resultate aus? Falls nicht, sind solche Erhebungen/Umfragen geplant?"

Die letzte Erhebung Mitarbeiter-Zufriedenheit der Stadt Winterthur insgesamt stammt aus dem Jahr 2008. Die Beurteilung des Betriebs Stadtbus lag über dem städtischen Mittel. Die Schwelle für eine gute Bewertung lag bei insgesamt 60% zufriedener Mitarbeitender. Das Ergebnis von Stadtbus lag 2008 mit 72 Punkten deutlich über dieser Schwelle. 72% der Antwortenden waren mit ihrer Arbeitssituation insgesamt zufrieden und mehr als 75% hätten sich wieder auf ihre Stellen beworben. Die Auswertung hat aber in einzelnen Bereichen Verbesserungsbedarf aufgezeigt. Mit verschiedenen Massnahmen, beispielsweise zur besseren Anerkennung guter Leistungen, zur Verbesserung der internen Zusammenarbeit und bei der Gesundheitsförderung wurde seither versucht, noch erfreulichere Ergebnisse zu erreichen. Die in diesem Zusammenhang getätigten Verbesserungen im Fahrplan stehen aber immer in Konkurrenz zu den allgemeinen Verkehrs- und Fahrgastzunahmen, welche bei den Mitarbeitenden von Stadtbus den zeitweiligen Stress verursachen. Eine nachfolgende Umfrage zur weiteren Evaluation hat bereits stattgefunden. Die Auswertung liegt im Spätherbst 2011 vor.

Zur Frage 2:

"Verfügt der Stadtrat über eine Statistik wie die korrekte Einhaltung der Pausen bei den gedrängten Fahrplänen der Chauffeure möglich ist? Was unternimmt der SR damit die Pausen arbeitsrechtlich eingehalten werden können."

Das Arbeitszeitgesetz regelt im Bereich des Fahrdienstes Arbeitszeit und Pausen präzise und umfassend: Gemäss Art. 7 AZG sind in der Dienstschicht eines Tages drei Pausen gefordert, welche mindestens je 30 Minuten dauern müssen. Pausen ausserhalb des Dienst-

ortes sind zu wenigstens 30% als Arbeitszeit anzurechnen, Pausen am Dienstort zu wenigstens 20%, sofern in einer Dienstschicht mehr als zwei Pausen zugeteilt werden. Die Pausen sind damit seitens AZG gesetzlich detailliert geregelt. Stadtbus sorgt dafür, dass sämtliche Regelungen gemäss AZG präzise eingehalten werden. Seitens der Mitarbeitenden und der Gewerkschaften liegen denn auch keine Beanstandungen vor. Fragen und allfällige Missverständnisse konnten im Rahmen des Konsultativgremiums geklärt werden, in dem das Departement Technische Betriebe, die Geschäftsleitung Stadtbus und die Personalverbände vertreten sind.

Die fahrplanbedingten Pufferzeiten an Endhaltestellen oder Anschlusspunkten im Netz werden im AZG nicht geregelt; solche entstehen, weil das Stadtbusnetz auf die S-Bahn ausgerichtet ist. Diese Pufferzeiten fallen je Linie und Zeitpunkt sehr unterschiedlich aus und liegen im aktuellen Fahrplan in der Regel im Bereich von 15 bis 25% der Lenkzeit. Das Minimum liegt bei 12%, das Maximum bei 31% der Lenkzeit. Ein Teil dieser Pufferzeiten entfällt aber zuweilen verkehrsbedingt. Dies ist überproportional insbesondere im November und Dezember der Fall. Auswertungen der Leitstellendaten belegen, dass im täglichen Betrieb durchschnittlich rund 15% der geplanten Pufferzeiten entfallen. Die Pufferzeiten werden regelmässig ausgewertet und bei Bedarf angepasst. Anpassungen sind möglich, jedoch nur mit Wirkung für das folgende Jahr, da mit einer Anpassung jeweils der ganze Jahresdienstplan nachjustiert werden muss.

Zur Frage 3:

"Welche Zielwerte hat sich der Stadtrat zum Ziel gesetzt für die nächste Kunden-Umfrage des ZVV? Ist der Stadtrat auch ggf. bereit die Stellenzahl der Chauffeure zu erhöhen um die Ziele zu erreichen?"

Stadtbus hat sich zum Ziel gesetzt, in allen unterdurchschnittlichen Bewertungen Verbesserungen zu erzielen. Das generelle Ziel ist es, Stadtbus bis ins Jahr 2014 im Rahmen der ZVV-Vergleiche zu einem qualitativ überdurchschnittlichen Betrieb zu machen. Der Stadtrat unterstützt Stadtbus beim Erreichen dieser Ziele, da ein gut funktionierender öffentlicher Verkehr einer der Image prägenden Faktoren für die Stadt ist. Ob mehr Fahrdienstmitarbeitende generell zu einer höheren Servicequalität führen, ist zu klären. Jedenfalls zeigen die Ergebnisse des ZVV keinen eindeutigen Zusammenhang zwischen Kosten- und Qualitätsniveau. Ebenfalls ist die Wirtschaftlichkeit einer solchen Massnahme kritisch zu prüfen.

Stadtbus hat per 2011 die für die Schulung eingesetzte Zeit verdoppelt, um in den weniger positiven Bewertungen Verbesserungen erzielen zu können. Diese zusätzlichen Schulungen führen indirekt zu einer Erhöhung der Anzahl Pensen, gleichzeitig aber auch zu einer Reduktion der Fahrleistungsproduktivität von Stadtbus. Im Weiteren wird auf der Linie 2 zeitweise ein Baustellenfahrplan gefahren, um gegenüber den Fahrgästen die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit zu erhöhen.

Zur Frage 4:

"Wie können die städtischen Interessen gegenüber dem ZVV besser wahrgenommen werden? Was wird der Stadtrat unternehmen, wenn der Kostendruck auf Stadtbus weiter ansteigt?"

Der Bund verlangt auf der Basis des neuen Eisenbahngesetzes eine Trennung der Besteller- und Erstellerfunktion bei Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs. In der Folge hat der Regierungsrat verlangt, dass die Städte Zürich und Winterthur im Verkehrsrat nicht mehr durch die Vorsteher der Departemente "Industrielle Betriebe" respektive "Technische Betriebe" vertreten werden. Die aktuell getroffene Regelung gilt noch bis Mitte 2012. Seitens des Bundes ist im Weiteren vorgesehen, alle abgeltungsberechtigten Linien des Regionalverkehrs jeweils nach Konzessionsablauf auszuschreiben. Auch die Ausschreibung von Linien des Ortsverkehrs soll erheblich erleichtert werden.

Der Druck auf Stadtbus und der Handlungsbedarf zur Kostensenkung werden sich in den kommenden Jahren ohne weitere Massnahmen voraussichtlich noch deutlich erhöhen. 2012 endet die aktuell geltende Zielvereinbarung zwischen der Stadt Winterthur und dem Zürcher Verkehrsverbund. Trotz verbesserter Produktivität im Fahrdienst ist Stadtbus in der aktuellen Situation kaum in der Lage, die Verkehrsleistungen auf Wettbewerbsniveau neu offerieren zu können. Stadtbus setzt sich dafür ein, insbesondere die Linien des Ortsverkehrs ohne Ausschreibung durch den ZVV behalten zu können und später allenfalls verschärfte Konzessionsvergabekriterien dank weiteren Qualitätsverbesserungen und Kosteneinsparungen erfüllen zu können.

Der Abschluss eines kantonalen Gesamtarbeitsvertrages (GAV) – ähnlich wie in mehreren anderen Kantonen – würde eine faire Lösung darstellen, um dem Wettbewerbsdruck auf Stadtbus begegnen zu können. Allerdings liegt die gemäss Personalstatut geltende Lohnordnung im Fahrdienst im Lohnniveau deutlich über der durchschnittlichen Lohnvorstellung des ZVV. Die Umsetzung ist zurzeit noch ungewiss, da sich der ZVV bisher für den Abschluss eines GAV als "nicht zuständig" erklärte. In naher Zukunft wird Stadtbus die Gespräche mit den Gewerkschaften und Personalverbänden vertiefen. Dabei wird die Koordination der Gespräche zwischen Stadtbus und weiteren Verkehrsunternehmen im ZVV, insbesondere den Verkehrsbetrieben Zürich (VBZ), aktiv angestrebt. Anschliessend ist die Bildung einer gemeinsamen Delegation für die Verhandlung mit dem ZVV denkbar.

Die Berichterstattung im Grossen Gemeinderat ist dem Vorsteher des Departements Technische Betriebe übertragen.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtpräsident:

E. Wohlwend

Der Stadtschreiber:

A. Frauenfelder