

**Auszug aus dem Protokoll
des Regierungsrates des Kantons Zürich**

KR-Nr. 382/2003

Sitzung vom 28. Januar 2004

113. Anfrage (Sicherheitskontrollen im Flughafen Zürich)

Kantonsrat Ruedi Hatt, Richterswil, hat am 1. Dezember 2003 folgende Anfrage eingereicht:

Während die Kundenbetreuung am Flughafen Zürich vom Check-in über die Pass- und Zollkontrolle bis zum Einstieg stetig verbessert worden ist und heute ein sehr gutes Niveau erreicht hat, bilden die Sicherheitskontrollen von Passagieren und Handgepäck ein permanentes Ärgernis, das zu berechtigten Reklamationen, unter anderem auch von Schweiz Tourismus, führt.

Unfreundliches und gereiztes Sicherheitspersonal, das Stresssituationen nicht aufzufangen vermag, ist leider die Regel. Die kürzlich erfolgten öffentlichen Klagen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben den Eindruck unterstrichen, dass mindestens ein Teil des für die Kontrollen eingesetzten Personals der Kantonspolizei Zürich durch seine Aufgabe überfordert ist. Zusätzlich verschärft wird die Situation, wenn infolge von schlecht koordinierten Schichtwechseln oder aus Unachtsamkeit wiederholt zu wenige Schalter geöffnet werden, was zu wachsenden Warteschlangen, langen Wartezeiten und erhöhtem Druck auf Passagiere und Personal führt. Angesichts der Entschädigung von 65 Mio. Franken, welche die Flughafen Zürich AG im laufenden Jahr an die Kantonspolizei entrichtete, sind diese Mängel schwer verständlich.

Im Gegensatz zu vergleichbaren Flughafenbetreibern im Ausland ist es der Flughafen Zürich AG verwehrt, die Durchführung der Sicherheitskontrollen auszuschreiben. Dementsprechend muss es Aufgabe des Regierungsrates und des Kommandos der Kantonspolizei Zürich sein, für die bestmögliche Ausführung dieses Auftrages zu sorgen, um Sicherheitslücken und unnötige Beeinträchtigungen der Fluggäste zu vermeiden.

In diesem Zusammenhang ersuche ich den Regierungsrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Sind dem Regierungsrat die Mängel bei der Sicherheitskontrolle von Passagieren und Handgepäck durch die Kantonspolizei Zürich bekannt?
2. Ist sich der Regierungsrat bewusst, dass diese Mängel zu einem Flaschenhals führen, der die Kundenzufriedenheit der Flughafenpassagiere markant beeinträchtigt und dem Image des Flughafens Zürich schadet?

3. Was unternimmt der Regierungsrat, um die Mängel zu beseitigen?
Wie wirkt er auf das Kommando der Kantonspolizei Zürich ein, um sicherzustellen, dass diese ihren Kontrollauftrag am Flughafen Zürich korrekt wahrnimmt?
4. Welche Vorkehrungen sind geplant, um den Personaleinsatz besser auf die Passagierströme abzustimmen und das eingesetzte Personal wirksam auf Stresssituationen im Kundenkontakt vorzubereiten?

Auf Antrag der Direktion für Soziales und Sicherheit

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Ruedi Hatt, Richterswil, wird wie folgt beantwortet:

Der Flughafenhalter (Flughafen Zürich AG, FZAG) ist grundsätzlich dafür verantwortlich, dass die besonderen Sicherheitsmassnahmen, die ihm gemäss bundesrechtlichen Normen vorgeschrieben sind, umgesetzt sowie die dafür notwendigen Anlagen und Einrichtungen beschafft und erstellt werden (Art. 9–13 der Verordnung des UVEK über Sicherheitsmassnahmen im Luftverkehr vom 31. März 1993 [VSL; SR 748.122]). Er hat ein Sicherheitsprogramm zu erstellen, das auf die Verhinderung und gegebenenfalls die Bewältigung einer widerrechtlichen Handlung abzielt. Dieses Sicherheitsprogramm unterliegt der Genehmigung durch das Bundesamt für Zivilluftfahrt (Art. 14 VSL). Der Qualitätsstandard der Sicherheitsmassnahmen wird ebenfalls von der luftfahrtrechtlichen Aufsichtsbehörde vorgegeben und ist im Nationalen Sicherheitsprogramm Luftfahrt niedergelegt (Art. 4 VSL).

Gemäss §5 des Flughafengesetzes vom 12. Juli 1999 (LS 748.1) obliegt die Gewährleistung der Sicherheitsmassnahmen gemäss Sicherheitsprogramm für den Flughafen Zürich der Kantonspolizei. Eine Leistungsvereinbarung regelt die besonderen Aufgaben und deren Abgeltung (§5 Abs. 2 des Flughafengesetzes). Über die zu erbringenden Leistungen wird für die Bereiche «Kontrollen», «Überwachung» und «Dienstleistungen» für die Sicherheitsstufe 1 (normale Bedrohungslage) jährlich neu verhandelt und der Umfang festgelegt. Im Budget 2003 waren insgesamt 64,7 Mio. Franken eingestellt; davon entfielen 37,5 Mio. Franken auf die Sicherheitskontrollen, die von den Sicherheitsbeauftragten Flughafenpolizei (SBF) durchgeführt werden. Für die Überwachungsaufgaben der Flughafen-Sicherheitspolizei waren als zweitgrösste Position 26,4 Mio. Franken budgetiert.

Seit dem Grounding der ehemaligen Swissair ist das Verkehrsaufkommen am Flughafen Zürich dauernd zurückgegangen. Betrug das Passagieraufkommen 2001 noch 21 Mio., fiel es 2002 auf 17,9 Mio.; im vergangenen Jahr erreichte es mit 16,7 Mio. seinen Tiefstand. Die Abnahme der Passagierzahlen wie auch die mit der 5. Ausbautetappe ge-

schaffenen Überkapazitäten führten zunächst zur Schliessung des mit seinen Einzelgates kostenintensiven Fingerdocks B und der beiden Busgates A und C. In der Folge mussten im Auftrag des Verwaltungsrats der FZAG die polizeilichen Sicherheitskosten für das Jahr 2004 zusätzlich um mindestens 3 Mio. Franken gesenkt werden, wobei die errechneten Einsparungen anteilmässig bereits mit Inbetriebnahme des Docks E ab September 2003 umzusetzen waren. Diese Vorgabe wurde von der Geschäftsleitung der FZAG auf 5 Mio. Franken erhöht. Letztlich wurden Nettoeinsparungen von knapp unter 5 Mio. Franken ermittelt. Diese beträchtliche Summe konnte nur auf Grund bewusst in Kauf genommener Abstriche beim Passagierkomfort erzielt werden. Die längeren Wartezeiten vor den Sicherheitskontrollstellen sind somit weder auf mangelnde Aufmerksamkeit noch schlecht koordinierte Schichtwechsel zurückzuführen, sondern sind unmittelbare Folgen der Sparmassnahmen. Am bestehenden Sicherheitsstandard wurde dagegen ausdrücklich festgehalten.

Die erwähnten negativen Wachstumsraten lösen im Übrigen auch bei den meisten Partnerorganisationen rigorose Sparmassnahmen aus. Besonders und sichtbar betroffen ist dabei der Passagierprozess. Wegen der personellen Einsparungen der Abfertigungsfirmen (Handling Agents) und der Fluggesellschaften wie auch der durch Bauprovisorien erschwerten öffentlichen Gegebenheiten ist der Zeitbedarf vom Check-in bis zum Einstieg ins Flugzeug heute allgemein länger. Dass die geschilderte Situation insbesondere bei der Sicherheitskontrolle als letztem Glied in der Aufbaukette zu einem Flaschenhals führen kann, ist eine zwar bedauerliche, aber logische Folge der vorerwähnten Sparmassnahmen. Diese Engpässe beschränken sich jedoch nicht nur auf die Sicherheitskontrolle; sie beginnen bereits beim Check-in. Trotz diesen Wartezeiten steht der Flughafen Zürich im Vergleich mit anderen westeuropäischen Flughäfen nicht schlechter da. Dies hat eine vom Flughafenhalter im Juni 2003 durchgeführte Benchmark bestätigt.

Zur Optimierung der Prozessabläufe und Verkürzung der Wartezeiten im Bereich der Sicherheitskontrollen hat die Flughafenpolizei gemeinsam mit der FZAG nach verschiedenen Verbesserungsmöglichkeiten gesucht. Als Sofortmassnahme wurden zusätzliche personelle Aufgebote an Tagen mit erwartungsgemäss besonders hohem Verkehrsaufkommen bewilligt und einige Anpassungen bei den Dienstplänen vorgenommen. Um die starken Schwankungen des Passagieraufkommens im Tagesgang besser auffangen zu können, wurden Kurztouren eingeführt. Zusätzlich wurde (wie bereits in früheren Jahren) nochmals eine Handgepäckaktion durchgeführt, mit dem Ziel, die Zahl des zu kontrollierenden Handgepäckes auf ein Stück pro Person zu senken und

damit einen höheren Durchsatz zu erzielen. Mittels diesen Massnahmen konnten die grössten Engpässe bereits beseitigt werden. Dies belegt auch die rückläufige Zahl der bei der FZAG eingegangenen Passagierbeschwerden. Langfristig soll das von der FZAG vor wenigen Monaten geschaffene Koordinations- und Steuerorgan für die Gesamtprozesse am Flughafen («Airport Steering») zur weiteren Verbesserung der für alle Beteiligten unbefriedigenden Situation beitragen. Die Flughafenpolizei wird in den kommenden Monaten mit der Einsatzdisposition der Flughafen-Kontrollabteilung in diesem Gremium Einsitz nehmen. Damit können die Kommunikationswege verkürzt, Engpässe früher erkannt und die zu deren Lösung erforderlichen Koordinationsmassnahmen unter den verschiedenen Partnerorganisationen rascher in die Wege geleitet werden. Angesichts der allseits beschränkten finanziellen Mittel werden Wartezeiten allerdings auch in Zukunft in Kauf genommen werden müssen.

Abgesehen von den Auswirkungen der Sparmassnahmen, die mit den vorgenannten prozessbezogenen Vorkehrungen zumindest teilweise aufgefangen werden sollen, belasten die Mitarbeitenden der Sicherheitskontrolle zusätzlich bauliche Mängel im neuen Dock E. Unbestritten und besonders schwer wiegend ist das Durchzugs- und Kälteproblem, das nach wie vor ungelöst ist. Diese teilweise unzumutbare Situation sowie das emotionale Verhalten eines Teils der Passagiere, die ihre vom Check-in am Flughafen bis zum Eintreffen im Dock E aufgestauten Aggressionen unmotiviert an den Mitarbeitenden der Sicherheitskontrolle entladen, erschweren deren Aufgabenerfüllung ausserordentlich. Von einer fachlichen Überforderung kann jedoch keine Rede sein. Trotz der erwähnten Stresssituation erbringt der überwiegende Teil der Mitarbeitenden tagtäglich eine in jeder Hinsicht tadellose Arbeitsleistung. Dazu tragen auch die verschiedenen Ausbildungsmodule in der Grund- und Weiterbildung bei, die das Verhalten in besonderen Situationen zum Gegenstand haben. Im Übrigen ist vorgesehen, alle Sicherheitsbeauftragten Flughafenpolizei in den nächsten Jahren mit Konflikten, der so genannten Transaktionsanalyse, zu schulen. Damit wird deren soziale Kompetenz weiter gefördert.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Direktion für Soziales und Sicherheit.

Vor dem Regierungsrat

Der Staatsschreiber:

i.V.

Hirschi