



KONTROLLAMT DER STADT WIEN

Rathausstraße 9

A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810

e-mail: post@kontrollamt.wien.gv.at

www.kontrollamt.wien.at

DVR: 0000191

KA V - GU 230-1/13

Maßnahmenbekanntgabe zu

**Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Aufsicht der
Wiener Linien über die Einhaltung der Beförderungsbe-
dingungen in Straßenbahnen und U-Bahnen**

Tätigkeitsbericht 2013/14

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	3
Bericht zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen	5
Empfehlung Nr. 1.....	5
Empfehlung Nr. 2.....	5
Empfehlung Nr. 3.....	6

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
bzw.	beziehungsweise
gem.	gemäß
GmbH & Co KG	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Compagnie Kommanditgesellschaft
Nr.....	Nummer
U-Bahn	Utergrundbahn
Wiener Linien.....	Wiener Linien GmbH & Co KG

Erledigung des Prüfberichtes

Das Kontrollamt unterzog die Aufsicht der Wiener Linien über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in Straßenbahnen und U-Bahnen einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Kontrollamtes wurde am 26. April 2013 veröffentlicht, im Rahmen der Sitzung des Kontrollausschusses vom 3. Mai 2013, Ausschusszahl 63/13 vorberaten und im Rahmen der Sitzung des Gemeinderates vom 26. Juni 2013 als Teil des Tätigkeitsberichtes über das Geschäftsjahr 2012 angenommen.

Kurzfassung des Prüfberichtes

Die Wiener Linien GmbH & Co KG befördert mit ihren Straßenbahnen und U-Bahnen Fahrgäste im großen Umfang und mit steigender Tendenz. Um eine geordnete Abwicklung des Straßenbahn- und U-Bahn-Betriebes zu gewährleisten, setzt die Wiener Linien GmbH & Co KG Kontrollorgane, Stationswartinnen bzw. Stationswarte und die Bediensteten im Fahrdienst für die Aufsicht über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen durch die Fahrgäste ein.

Das Kontrollamt nahm Einschau in die Aufzeichnungen über Verstöße gegen die Verhaltensregeln und Tarifbestimmungen. Da die Verstöße zu wenig detailliert von der Wiener Linien GmbH & Co KG statistisch erfasst wurden, regte das Kontrollamt Verbesserungen beim Datenmanagement an. Aufgrund eines zuletzt beobachteten Anstieges bei den tätlichen Angriffen empfahl das Kontrollamt, eine Evaluierung des Arbeitnehmerinnen- bzw. Arbeitnehmerschutzes im Straßenbahnbetrieb und im U-Bahn-Betrieb.

Bericht zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der Wiener Linien gem. § 5 Abs 5 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Anhang 1, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt, wurde von der geprüften Einrichtung folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	3	100,0
Umgesetzt	1	33,3
In Umsetzung	0	0
Geplant	2	66,7

Nicht geplant	0	0
---------------	---	---

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Einrichtung unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht vom Kontrollamt der Stadt Wien erfolgten Empfehlungen, der Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Einrichtung und allfälliger Gegenäußerung des Kontrollamtes der Stadt Wien:

Empfehlung Nr. 1

Das Kontrollamt empfahl den Wiener Linien, Meldungen der Bediensteten der Wiener Linien über das Nichteinhalten der Beförderungsbedingungen durch Fahrgäste verstärkt sowie geordnet nach den wesentlichen Arten von Verstößen und getrennt nach den Betriebsbereichen zu erfassen, um die bisher gesetzten zum Teil vorbildhaften Schutzmaßnahmen evaluieren und darauf aufbauend weitere präventive Maßnahmen zur Einhaltung der Beförderungsbedingungen durch die Fahrgäste gezielt setzen zu können.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Häufig vorkommende Verstöße gegen einzelne Bestimmungen der Beförderungsbedingungen, wie die Verletzung des Rauchverbots oder die widerrechtliche Benützung von Notruf- und Notbremseinrichtungen, werden bereits erfasst. Zur Durchführung von detaillierteren Auswertungen wird die Erfassung künftig über eine neue Software, welche sich derzeit noch im Konzeptionsstadium befindet, erfolgen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die neue Software wird ausgeschrieben.

Empfehlung Nr. 2

Wesentliche Erkenntnisse aus den statistischen Auswertungen sollten in die Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente und in die Dienstabweisungen, in denen das

richtige Verhalten der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter in kritischen Situationen behandelt wird, einfließen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Arbeitssituation der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter wird durch die zuständige Fachdienststelle laufend evaluiert. Verstärktes Augenmerk wird auch auf psychische Belastungen infolge von tätlichen Angriffen gelegt. Nach jeder erfolgten Überprüfung werden die gewonnenen Erkenntnisse bewertet und die notwendigen Anpassungen in aktualisierten Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten bzw. Dienstanweisungen festgeschrieben.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 3

Das Kontrollamt empfahl den Wiener Linien weiters, in den Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen der Bediensteten im Straßenbahn- und U-Bahn-Betrieb das Thema Deeskalation verstärkt vorzutragen, wobei insbesondere auf angemessene Formen des Verhaltens der Bediensteten in betriebstypischen Situationen eingegangen werden sollte.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im aktuellen Programm der Aus- und Weiterbildung werden Deeskalationsschulungen für Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter durchgeführt. Ziel der Seminare ist das Aufzeigen von Handlungsmöglichkeiten, welche zur Entschärfung von kritischen Situationen beitragen können.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde teilweise umgesetzt bzw. ist deren Umsetzung geplant.

Für die Straßenbahn- und U-Bahn-Grundsülerinnen bzw. Grundsüler beinhaltet das Ausbildungsprogramm bereits eine Deeskalationsschulung. Für die aktiven Fahrerinnen bzw. Fahrer ist in der Wiederholungsschule ein Deeskalationsseminar ab dem Jahr 2014 vorgesehen.

Der Kontrollamtsdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2013