



Stadt Zürich
Schutz & Rettung

29. Ausgabe, März 2016

24h

Mitarbeitendenmagazin von Schutz & Rettung



**DAMIT IN ZÜRICH
SICHER GEBAUT WIRD**

Unterwegs mit der Feuerpolizei

DIE FREIHEIT SUCHEND

Marco Aeschlimann bewegt sich
gerne in Klettersteigen

**STATIONEN EINES
TANKLÖSCHFAHRZEUGES**

Woher es kommt und wohin es geht

INHALT

3 EDITORIAL / AGENDA

Die wichtigsten Events

4 INSIDE

Vermischte SRZ-Meldungen

6 IM EINSATZ

Unterwegs mit der Feuerpolizei

9 IM MITTELPUNKT

Strategie prägt die Arbeit in allen Bereichen

12 PORTRÄT

ELZ-Teamleiter Marco Aeschlimann

15 PERSONELLES

Neueintritte, Pensionierungen

16 PERSONALTHEMA

Rekrutierungsverfahren für angehende Einsatzkräfte

17 TIPP

Handyortung via SMS

18 HINTERGRUND

Die Stationen eines Tanklöschfahrzeuges

20 RÜCKBLICK

Gemeinsame Übung von Höhenrettern und Skorpionen
Interkulturelle Begegnung
Kursrückblick «Gefährliche Tiere»

24 SRZ MORGEN

Die Kunden im Zentrum

25 SIEBEN FRAGEN

An Urs Eberle, Bereichsleiter Kommunikation & Marketing

26 INFOBRETT

Fotoimpressionen

27 EINSATZGESCHICHTE

Einsatz hinter Gittern



6 **IM EINSATZ.** TAUSENDE VON GEBÄUDEKONTROLLEN, SCHLUSSABNAHMEN UND BAUSTELLENBEGEHUNGEN FÜHRT DIE FEUERPOLIZEI JÄHRLICH DURCH. «24h» BEGLEITETE EINEN BRANDSCHUTZEXPERTEN.



12 **PORTRÄT.** ELZ-TEAMLEITER MARCO AESCHLIMANN BEWEGT SICH ZUM AUSGLEICH GERNE IN DER FREIEN NATUR. DABEI KRAXELT ER AM LIEBSTEN IN KLETTERSTEIGEN.



18 **HINTERGRUND.** AM BEISPIEL EINES TANKLÖSCHFAHRZEUGES WERDEN DIE VERSCHIEDENEN STATIONEN AUFGEZEIGT, DIE EIN SOLCHES FAHRZEUG WÄHREND SEINES «LEBENS» DURCHLÄUFT.

24 MAL «24h»

Sie halten die Ausgabe 29 des «24h» in Ihren Händen. Abzüglich der 5 Mal, in denen ich vertreten wurde, konnte ich das SRZ-Magazin seit Ende 2008 24 Mal als Chefredaktor herausgeben. 24 Mal Leidenschaft, 24 Mal tolle Zusammenarbeit mit engagierten Personen und jedes Mal Freude, das neue Heft endlich druckfrisch in den Händen zu halten.

Wenn jemand zurückblickt – Sie ahnen es –, dann geht es vielfach um Veränderungen. Und so begleite ich diese Nummer hier zum letzten Mal als Chefredaktor. Ich habe mit einem Studium begonnen, bleibe SRZ aber vorerst erhalten. Zum letzten Mal für das «24h» schreibt Tabea Rüdin. Sie hat das SRZ-Magazin als regelmässige Autorin mitgeprägt und geht auf eine grosse Reise, zu der wir ihr alles Gute wünschen! Wer die Chefredaktion übernehmen wird und wer neu zum Redaktionsteam stösst, erfahren Sie im nächsten «24h».

In dieser Ausgabe haben wir im Einsatzbericht einen Brandschutzexperten bei seiner täglichen Arbeit begleitet und sind dabei auf spannende Baustellen gestossen. Die Geschäftsleitung nimmt unter dem Motto «Dranbleiben» den Faden der Strategie SRZ 2013plus auf und Marco Aeschliemann, Teamleiter bei der Einsatzleitzentrale, nimmt uns mit auf Klettertour in seine Lieblingswand.

Sie sehen: Auch dieses Mal ist ein «24h» entstanden, das spannende Einblicke in die grösste Rettungsorganisation der Schweiz enthält und Ihnen die Menschen näherbringt, die sie prägen. Als Chefredaktor verabschiede ich mich von Ihnen und bedanke mich herzlich bei allen, mit denen ich in dieser Funktion in den letzten Jahren zusammenarbeiten durfte. ■



J. Wanzek

Jörg Wanzek
Chefredaktor «24h»

✉ Feedback: kommunikation.srz@zuerich.ch

MITARBEITENDENANLÄSSE

Auch in diesem Jahr finden im Ausbildungszentrum Rohwiesen zwei Mitarbeitendenanlässe statt, am 10. und 11. Mai. Alle Mitarbeitenden von SRZ sind eingeladen, daran teilzunehmen. Dabei bietet sich die Gelegenheit, sich direkt durch Hanspeter Fehr und die Geschäftsleitung über Vergangenes und Aktuelles bei SRZ informieren zu lassen. Bei einem reichhaltigen «Zmorge-Buffet» kann anschliessend in gemütlicher Atmosphäre diskutiert werden.

Die Mitarbeitenden sind gebeten, sich bis spätestens 25. April über das SRZ-Intranet an- oder abzumelden. ■

ZÜRI-FÄSCHT

Vom 1. bis 3. Juli 2016 findet das Züri-Fäscht statt. An den drei Festtagen werden rund 2 Millionen Besucher erwartet. Und obwohl SRZ nicht mit einem Stand vertreten sein wird wie 2013, werden unsere Einsatzkräfte und Mitarbeitenden aus dem Rückwärtigen zum sicheren Gelingen dieses Anlasses beitragen. ■



AGENDA

- 21. März** Offiziersrapport
- 25.–28. März** Ostern
- 4. April** Abschlussfeier Lehrgänge
Rettungsberufe
- 14. April** Nationaler Aktionstag
Notrufnummer 144
- 17./18. April** Sechseläuten
- 10./11. Mai** Mitarbeitendenanlässe
- 20. Juni** Ehrungsfeier
- 1.–3. Juli** Züri-Fäscht

2015: ÜBER 145 000 NOTRUFE VERARBEITET

Im vergangenen Jahr nahm die Einsatzleitzentrale über die Notrufnummern 144 und 118 insgesamt **145 880** Anrufe aus den angeschlossenen Kantonen Zürich, Schaffhausen, Schwyz und Zug entgegen. Der Rettungsdienst rückte insgesamt **35 616** Mal aus, was im Vergleich zum Vorjahr einer Zunahme von 7% entspricht. Rund **74%** dieser Einsätze fanden in der Stadt Zürich statt. Insgesamt **2838** Mal wurde zusätzlich die Notärztin oder der Notarzt von Schutz & Rettung aufgebeten. Für die Berufs- und Milizfeuerwehr fielen im letzten Jahr total **4402** Einsätze an, das sind leicht weniger als im Jahr zuvor. Der grösste

Anstieg wurde mit total **347** Interventionen im Bereich der First-Responder-Einsätze registriert (+ 33%). Im Gegenzug nahmen die Ereignisse im Zusammenhang mit Tierrettungen und Insekten um 40% ab (total **259** Einsätze). Die Feuerpolizei führte total **1079** Gebäudekontrollen durch und nahm **1272** Schlussabnahmen von Neu- oder Umbauten vor.

Die Zivilschutzangehörigen der Stadt Zürich leisteten insgesamt **7660** Diensttage und verzeichneten mit «Aktiv plus» **6717** Fahrten. ■

ZAHLENFOKUS BEREICH ZENTRALE DIENSTE

Die Abteilung Material verarbeitete insgesamt **13 991** Aufträge und leistete über **8800** Dienstfahrten. In Bezug auf die persönliche Schutzausrüstung wurden **2725** Kundenbetreuungen registriert. Mit den insgesamt **250** Fahrzeugen bei SRZ wurden rund **2** Millionen Kilometer gefahren. Für die Disposition der Notrufe stellt die ICT eine Datenbank mit relevanten Informationen im Umfang von **16,5** Millionen A4-Seiten zur Verfügung. Würde man diese ausdrucken und aufeinanderstapeln, ergäbe das einen Turm in der Höhe von über **1,6** Kilometern. Im Rahmen der periodischen Schutzraumkontrollen inspizierten die Fachleute letztes Jahr **952** Schutzräume. Insgesamt **282** Räume sind in **100** Zivilschutzbauten vermietet. ■



JAHRESRECHNUNG 2015

SRZ hat die Jahresrechnung 2015 mit rund 5,5 Millionen Franken besser abgeschlossen als budgetiert. Dem Aufwand von 127,5 Millionen Franken steht ein Ertrag von 81 Millionen Franken gegenüber. Positiv beeinflusst haben die Jahresrechnung Mehrerträge sowie Einsparungen bei Investitionen und beim Sachaufwand. Mehrerträ-

ge fielen zum Beispiel aus Krankentransporten des Rettungsdienstes und den Lehrgängen an der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) an. Ebenfalls erfreulich war, dass diverse Einsatzfahrzeuge bedeutend günstiger angeschafft werden konnten als budgetiert, was sich wiederum positiv auf die Abschreibungen auswirkt. ■

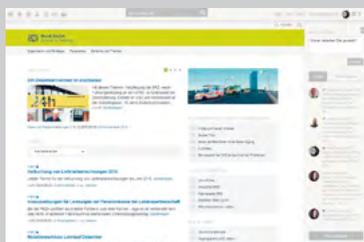
VERTRAGSVERLÄNGERUNG MIT DER FLUGHAFEN ZÜRICH AG

Am 1. Januar 2008 erfolgte die Fusion der Rettungsorganisationen der Flughafen Zürich AG (FZAG) mit Schutz & Rettung Zürich. Durch eine Leistungsvereinbarung wird SRZ von der FZAG mit der Ausübung diverser Dienstleistungen der Berufsfeuerwehr, des Rettungsdienstes sowie der Einsatzleitzentrale am Flughafen Zürich beauftragt. Noch vor Ablauf des Vertrages per 31. Dezember 2017 haben sich die beiden Partner entschlossen, den Vertrag frühzeitig um fünf weitere Jahre bis Ende 2022 zu verlängern. Diese Vertragsverlängerung bestätigt die ausgezeichnete Zusammenarbeit und das grosse Vertrauen der FZAG in die hohe Leistungsfähigkeit und Kompetenz der Rettungsorganisationen von SRZ. Damit können auch die SRZ-Mitarbeitenden weiterhin vom breiten Leistungsspektrum und einem ergänzenden, spannenden Arbeitsumfeld profitieren. ■



SRZ AB 5. APRIL AUF NEUER INTRANETPLATTFORM!

Was lange währt, wird endlich gut: Nachdem viele der von SRZ definierten Voraussetzungen an die neue Plattform mittlerweile umgesetzt sind, steht der Termin für die Umschaltung auf das neue Intranet fest. Ab dem 5. April 2016 wird SRZ auch auf dem gemeinsamen städtischen Intranet präsent sein, zusammen mit bereits rund 40 Dienstabteilungen und Departementen. Neu ist vor allem der benutzerzentrierte Ansatz: So kann sich beispielsweise jede/-r Mitarbeitende auf der persönlichen Startseite individuell die News zusammenstellen, die er oder sie erhalten möchte. Auch die departementsübergreifende Zusammenarbeit wird gefördert: So können zum Beispiel Fragen gezielt an andere Personen gestellt und eingehende Antworten anschliessend von jedem nachgelesen werden. Die geschlossenen Team- und Projekträume werden davon losgelöst zu einem anderen Zeitpunkt migriert. ■



24 SEKUNDEN

PERSONALAUSTAUSCH: VON ZÜRICH INS ENGADIN UND UMGEKEHRT

Viele Rettungssanitäter/-innen arbeiten schon lange bei SRZ im mehr oder weniger städtischen Umfeld. Um die Möglichkeit einer Abwechslung zu schaffen, hat SRZ zusammen mit dem Rettungsdienst Oberengadin einen Personalaustausch initiiert: Von Januar bis März kann jeweils ein/-e Mitarbeiter/-in von SRZ den alpinen Rettungsdienst mit seinen vielfältigen Facetten und Herausforderungen kennenlernen. Im Gegenzug kommt im Sommer während der drei arbeitsintensiven Monate ein/-e Studierende/-r vom Oberengadin zu SRZ, wo sie oder er vom breiten Einsatzspektrum profitieren kann.

NEUER LEITFADEN FÜR HYGIENESCHUTZMASSNAHMEN

In Absprache mit Hygienespezialisten aus dem Universitätsspital, dem Triemli und von der Rega hat eine Arbeitsgruppe aus dem Bereich der Sanität einen Algorithmus zur Ermittlung der Infektionsschutzstufe entwickelt. Daraus konnten Hilfsmittel, Schulungsunterlagen und ein Leitfaden mit dem Titel «Hygieneschutzmassnahmen» erarbeitet werden, der in dieser Art und Form einmalig ist. Das kleine Büchlein, das Ende November an alle Mitarbeitenden im Rettungsdienst abgegeben wurde, ist übersichtlich, handlich und kann überall mitgeführt werden.

«KATA-SAMARITER» UNTERSTÜTZEN BEI GROSSEREIGNISSEN

Bei ungeplanten Grossereignissen wird eine hohe Anzahl Rettungskräfte benötigt. Seit dem 1. Januar stehen deshalb im Kanton Zürich rund 100 Samariterinnen und Samariter als Unterstützung von Schutz & Rettung zur Verfügung (ab MANV-Stufe 50+ oder auf Anordnung des Einsatzleiters Sanität). Im November 2015 wurde das Ausbildungsprogramm erstmals erfolgreich durchgeführt. Vermittelt wurden die benötigten Grundkompetenzen sowie Bedürfnisse der Profiorganisationen betreffend Ereignisbewältigung. Die «Kata-Samariter/-innen» können bei verschiedenen Aufgaben innerhalb der Sanitätshilfsstelle eingesetzt werden – eine beispielhafte Zusammenarbeit zwischen Profis und Milizorganisation.

VERABSCHIEDUNG STATTHALTER ATTENHOFER



Nach fast sieben Amtsjahren ist Hartmuth Attenhofer per 31.12.2015 altershalber als Statthalter des Bezirks Zürich zurückgetreten. Vor allem bei den Rettungskräften von SRZ war Hartmuth Attenhofer eine bekannte Persönlichkeit, liess er sich doch in all den Jahren keine Gelegenheit entgehen, Einsatzübungen und Veranstaltungen zu besuchen, um sich persönlich von den Fähigkeiten der Berufs- und Milizangehörigen zu überzeugen. Bezirksrat Mathis Kläntschi hat seine Nachfolge angetreten.

MIT ARGUSAUGEN AUF DER BAUSTELLE

Immer wieder hören wir davon, meistens aus dem Ausland: tragische Unglücke im Zusammenhang mit Bränden, mit vielen Toten und Verletzten. Oft ist im Nachhinein zu erfahren, dass Brandschutzvorschriften nicht eingehalten wurden. In Zürich kommt es fast nie zu solch schlimmen Vorfällen. Das ist auch der Arbeit unserer Feuerpolizei zu verdanken. «24h» begleitete einen Kollegen bei seiner Arbeit auf den Baustellen.

Es reicht nur für eine kurze Pause nach der Sprechstunde. Nein, Richard von Aesch ist kein Arzt, sondern mit Leib und Seele Brandschutzexperte bei der Feuerpolizei. Die tägliche Sprechstunde (7.30 bis 9.00 Uhr) bietet den Kunden der Feuerpolizei eine willkommene Möglichkeit, mit ihren Anliegen und Fragen direkt mit den Experten zu sprechen. Gerade bei grossen Bauprojekten ist es sehr wichtig, sich bereits in einer frühen Planungsphase um die Brandschutzvorschriften zu kümmern. Denn schon manch ein Architekt oder Bauherr erlebte eine böse und vor allem teure Überraschung, weil er den Vorschriften ungenügend Beachtung schenkte.

Bankgebäude ohne Prunk

Bald steht für Richard von Aesch der nächste Termin an. Es geht einmal mehr «an die Front», auf eine Baustelle in seinem Bezirk, dem Stadtzürcher Kreis 1. Diesmal steht der Umbau eines Bankgebäudes an der Bahnhofstrasse auf dem Programm. Nach der Vorbesprechung mit dem Kollegen Patrick Peyer geht es los. Immer mit dabei: Baupläne und Bauhelm. Bei dieser Grossbaustelle geht es um eine sogenannte «statische Ertüchtigung», erklärt Richard von Aesch. Das Gebäude wird nicht nur komplett umgebaut, sondern es wird auch gleich die Statik verbessert.

Als Richard an diesem kalten Vormittag die Baustelle betritt, ist er über die Dimensionen des Umbaus überrascht. Überall liegt Staub in der Luft, nichts erinnert hier an den milliardenschweren Konzern, dem das Gebäude an dieser noblen Adresse gehört. Kein Stein steht mehr auf dem anderen, das Gebäude ist grösstenteils ausgehöhlt. Die fast

30-jährige Erfahrung als Brandschutzexperte hilft ihm in einem solchen Moment. Routiniert

schaut er sich einige relevante Punkte auf der Baustelle an. Grobe Mängel sieht er keine. Überhaupt ist bei diesem Objekt die Zusammenarbeit gut. Es sind erfahrene Bauleute am Werk und die Abspra-

chen mit den Behörden funktionieren. Bei diesem Bau wird zudem eine Brandschutzingenieurin eingesetzt, was für die Arbeit der Feuerpolizei ideal ist. Klare Zuständigkeiten und Ansprechpersonen sind so gewährleistet.

Richard von Aesch und Patrick Peyer kämpfen sich Stockwerk für Stockwerk höher, immer wieder müssen sie über Schuttberge und schwere Geräte steigen. In einigen Räumen breiten sie die Baupläne aus und orientieren sich über den Baufortschritt. Die Experten sind sich einig: Hier läuft alles nach Plan, also ab zum nächsten Objekt. Richard verabschiedet sich von Patrick, welcher zurück ins Büro am Beatenplatz geht.

Einsatzgebiet Kreis 1:

Luxusboutiquen und Altstadtbauten

Auch die nächste Baustelle liegt an der Bahnhofstrasse. Ein bekanntes italienisches Luxusmodell baut eine neue Verkaufsfläche. «Hier läuft die Kommunikation mit den Verantwortlichen etwas anders», schmunzelt Richard von Aesch. Der Modkonzern steuert das ganze Bauvorhaben von Italien aus. Bauarbeiter und das meiste Baumaterial stammen aus unserem südlichen Nachbarland. Hier muss besonders darauf geachtet werden, dass die hiesigen Vorschriften eingehalten werden. Der Brandschutzexperte läuft an einer ohrenbetäubenden Betonfräse vorbei in den ersten Stock und kontrolliert mit einem geübten Blick, ob alle Abmachungen und Vorgaben eingehalten wurden. Schnell entdeckt er, dass einige Wanddurchbrüche nicht vorschriftsgemäss abgeschottet sind. Er wird dies im Auge behalten und wenn nötig bei der Bauleitung intervenieren.

An der Gloggengasse, mitten in der Altstadt, trifft Richard bald darauf beim nächsten Objekt ein. Ein wunderschönes Altstadtgebäude wird von einem finanzstarken Eigentümer zu einem Einfamilienhaus umgebaut. Es ist ein besonderes Bijou: Das Haus ist nur knapp vier Meter breit und erstreckt sich über fünf Stockwerke. Im Innern prüft Richard den Baufortschritt. Die Bauarbeiter wirbeln in den engen Räumen umher und haben bereits mit dem

NEBEN FACHKENNTNISSEN AUS DER BAUBRANCHE IST EIN GUTER UMGANGSTON FÜR DIE ARBEIT DER FEUERPOLIZEI EXTREM WICHTIG.

Häufig prallen auf den Baustellen verschiedene Interessen aufeinander. Die der Bauherrschaft, die oft möglichst rasch und günstig bauen möchte, und die der Feuerpolizei, welche den Vollzug der Brandschutzvorschriften durchsetzt.



IM EINSATZ

Innenausbau begonnen. Der Brandschutzexperte macht sich ein Bild der Lage und ist auch hier zufrieden. Bald ist Mittagszeit, vorher wartet aber noch ein Architekt auf Richard von Aesch. Beim Umbau einer älteren Liegenschaft sind einige Herausforderungen zu bewältigen.

Jedes Objekt hat seine Eigenheiten

Vor dem Mehrfamilienhaus trifft Richard den Architekten. Die oberste Wohnung wird umgebaut, doch wie immer bei sehr alten Häusern kommt die eine oder andere Bauüberraschung hervor. Und von diesen gibt es mehr als genug in der Altstadt. Der Architekt hat aber selbstständig nach vorschriftskonformen Lösungen gesucht und diese bestens dokumentiert. Richard ist zufrieden, so sollte eine ideale Zusammenarbeit zwischen Feuerwehr und Bauleitung aussehen. Trotzdem: Bei der Besichtigung der Baustelle runzelt der Brandschutzexperte ab und zu die Stirn. Immer wieder tauchen Bausubstanzen oder Umbauten aus früheren Zeiten auf. Zeiten, in denen Brandschutzvorschriften noch nicht ganz so einen wichtigen Stellenwert gehabt haben. Der Architekt führt Richard zu einer Nische neben der Treppe. Ein Abluftrohr aus der Küche des Gastrobetriebes im Erdgeschoss kam bei den Arbeiten

zum Vorschein. Es wurde anno dazumal nicht sicher genug eingebaut. «Ich möchte hier mindestens einen 10er-Backstein haben!», sagt Richard freundlich, aber bestimmt. Der Architekt nickt und macht sich Notizen. Kurze Zeit darauf verschwinden die beiden auf die Dachterrasse, wo nebst einer wunderschönen Aussicht auf Limmat und Altstadt weitere feuerpolizeiliche Herausforderungen auf sie warten. ■

WIE WIRD MAN BRANDSCHUTZEXPERTE?

Um als Brandschutzexpertin oder -experte bei Schutz & Rettung arbeiten zu können, ist eine Grundausbildung im Hochbaufach mit vertiefter Zusatzausbildung notwendig (zum Beispiel dipl. Bauführer, Bauleiter, Architekt usw.). So kann die elftägige Fachausbildung **Brandschutzexperte/-in VKF** absolviert werden. Neben einer hohen Fachkompetenz benötigt der/die Brandschutzexperte/-in eine rasche Auffassungsgabe, gutes Verhandlungsgeschick sowie eine ausgeprägte Kundenorientierung. Neue Mitarbeitende durchlaufen bei der Feuerwehr in den ersten Monaten zusätzlich eine interne Ausbildung.

Text: Roland Portmann
Bilder: Andreas Eggenberger



Patrick Peyer (l.) und Richard von Aesch bereiten sich im Büro auf einen Baustellenbesuch vor. Feuerpolizeilich heikle Stellen sind im Bauplan ersichtlich.



Auf der Baustelle ist ein geübtes Auge unabdingbar. Richard von Aesch muss im Lärm und Staub der Baustelle rasch die für ihn relevanten Punkte kontrollieren.

RÜCKBLICK 2015: STRATEGIE PRÄGT ARBEITEN IN ALLEN BEREICHEN VON SRZ

Im Herbst 2013 wurde die Strategie SRZ 2013plus mit ihren sieben strategischen Zielen allen Mitarbeitenden vorgestellt. Im März 2015 hat die Geschäftsleitung die Strategie erstmals in einem Review überprüft: Die sieben Ziele haben nach wie vor Gültigkeit. Auch die per 1. Januar 2013 eingeführte Leistungsorganisation hat sich bewährt. Hier ein Überblick zu den strategischen Themen, die 2015 im Mittelpunkt standen.



Hanspeter Fehr,
Direktor

«Wir schützen und retten Menschen, Tiere, Sachwerte und die Umwelt – rund um die Uhr.» Dieser Auftrag steht bei allen Aktivitäten von SRZ im Zentrum. Direktor Hanspeter Fehr wird nicht müde, dies immer wieder zu betonen: Sei es SRZ-intern oder bei politischen Auftraggebern, Partnern und Schlüsselkunden. Um den Auftrag auch künftig erfüllen zu können, braucht es die Umsetzung der Standortstrategie. Nur von dezentralen Wachen aus können die Einsatzkräfte von Feuerwehr und Rettungsdienst alle Menschen in der Stadt Zürich zuverlässig innert 10 Minuten ab Alarmeingang erreichen, um zu helfen. 2015 hat Hanspeter Fehr die Standortstrategie in zahlreichen Gremien, vor Entscheidungsträgern in Politik und Verwaltung vorgestellt und erklärt. Die politische Verankerung

der Standortstrategie und die Planung sowie die Umsetzung der damit verbundenen Bauvorhaben werden SRZ die nächsten zehn bis fünfzehn Jahre begleiten.

Für den Bereich Feuerwehr und Zivilschutz stellte 2015 ein Übergangsjahr dar: Milizfeuerwehr und Zivilschutz wurden organisatorisch in einer neuen Abteilung zusammengeführt. Die Organisation des Zivilschutzes in regionale Einsatzformationen per 1. Januar 2016 wurde vorbereitet. Neu führen fünf Regionenchefs in den Regionen Zentrum, Zürich Nord, Zürich Ost, Zürich Süd und Zürich West je eine bzw. zwei Kompanien der Milizfeuerwehr und eine Zivilschutzkompanie. Die 2. und die 3. Welle in der Ereignisbewältigung nach der Berufsfeuerwehr werden damit koordiniert geführt und gemeinsam ausgebildet. Dieser strukturelle Umbau ist eine wichtige Basis für die Standortstrategie.

Peter Wullschleger,
Bereichsleiter
Feuerwehr &
Zivilschutz



Strukturen
für morgen

Theo Flacher,
Bereichsleiter
Einsatz &
Prävention



Optimierung
Rettungswesen

Um optimale Hilfeleistungen zu erbringen, sind eine effektive und effiziente Disposition und hohe Qualitätsstandards bei den Rettungsorganisationen nötig. Diese Ziele verfolgt das Projekt «Optimierung Rettungswesen» der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich. Der Bereich Einsatz und Prävention, zu dem die Einsatzleitzentrale gehört, engagiert sich im Projekt und bringt das Know-how von SRZ betreffend Disposition ein. Der Rettungsdienst von SRZ ist als einer von vielen Rettungsdiensten im Kanton in der Rolle als Notfallversorger vertreten. 2015 wurden die Anforderungen an Rettungsdienste im Kanton Zürich innerhalb des Projektes neu formuliert und von den betroffenen Organisationen vernehmlassst.

IM MITTELPUNKT

SRZ will kompetente Mitarbeitende langfristig an sich binden und ihnen interessante berufliche Perspektiven bieten. Um Talente zu finden und zu fördern, starteten 2015 die zwei internen Förderprogramme «Talentmanagement» sowie «Führungs- und Entwicklungsprogramm». Das erste richtet sich an Mitarbeitende, die bisher (noch) keine Führungsfunktion ausüben. Das zweite will Führungskräfte von SRZ in ihren fachlichen und menschlichen Kompetenzen praxisorientiert fördern. Aktuell nehmen drei Frauen und neun Männer an den individuell zusammengestellten Programmen teil und im März starten sieben weitere Teilnehmende.



Bea Potisk,
Bereichsleiterin HRM

«SRZ ein Leben lang» heisst ein strategisches Ziel von SRZ. Dazu gehören nicht nur das Öffnen von Perspektiven für Mitarbeitende am Anfang ihrer beruflichen Laufbahn, sondern auch Entlastungsmöglichkeiten für Mitarbeitende in der Familienphase oder im fortgeschrittenen Alter. Im Rettungs-

dienst wurde 2015 mit dem Projekt «Sekundärbereich» eine Entlastungsmöglichkeit für Mitarbeitende im Rettungsdienst skizziert, die momentan oder dauernd keine Notfalleinsätze mehr leisten können. Seit dem 1. Januar



Michael Schumann,
Bereichsleiter Sanität

2016 läuft für sechs Monate ein Pilotversuch mit zwei Fahrzeugen, die ausschliesslich für geplante Verlegungstransporte (z.B. Verlegungen von Spital zu Spital, Isolettentransporte und Untersuchungsfahrten) zum Einsatz kommen.

Die Zentralen Dienste richten sich als interne Dienstleister nach den Bedürfnissen der Bereiche und unterstützen sie optimal in ihren operativen Aufgaben. 2015 wurde – neben wichtigen Arbeiten an der ICT-Infrastruktur und dem Weiterstreben der Bauprojekte zur Standortstrategie – die Beschaffung der neuen persönlichen Schutzausrüstung (PSA) für den Rettungsdienst abgeschlossen. Pünktlich zum Stichtag vom 7. Juli wurden in einer Grossaktion alle Mitarbeitenden des Rettungsdienstes mit ihrem persönlichen Bekleidungsset ausgerüstet. Dies neben dem «normalen» Betrieb, mitten in den mit Grossanlässen stark befrachteten Sommermonaten. Mit der neuen Bekleidung wird nicht nur das Erscheinungsbild von SRZ nach aussen stark geprägt. Mit der Ablösung der 15 Jahre alten blau-weissen Einsatzbekleidung erfüllt die Ausrüstung der Mitarbeitenden im Rettungsdienst auch endlich wieder die heutigen Anforderungen an Sicherheit und Funktionalität. Dank Beteiligung von Rettungssanitäterinnen und -sanitätern im Projektteam konnten diese ihre Bedürfnisse direkt einbringen.



Thomas Heil,
Bereichsleiter
Zentrale Dienste

Ralph Heldner,
Bereichsleiter
Finanzen



SRZ will sich als lernende Organisation weiterentwickeln. Das Ziel ist eine kontinuierliche Verbesserung. Als Hilfsmittel wurde 2015 das Integrierte Managementsystem weiter aufgebaut. Die Anforderungen von Qualitätsmanagement, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie weitere Vorgaben sind mithilfe der Software «Consense» in einem gemeinsamen System abgebildet, abgestimmte Massnahmen werden geplant und überwacht. Um uns einem externen, kritischen Prüfblick zu stellen, hat SRZ 2015 eine Neuzertifizierung nach ISO 9001:2008 durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme SQS durchführen lassen. In ihrem Zertifizierungsbericht hob die SQS die hohe Motivation der SRZ-Mitarbeitenden und die offene Unternehmenskultur hervor: «Während des Audits durften wir motivierte Mitarbeitende erleben, die ihre Aufgabe mit Herz und Begeisterung wahrnehmen.» Die Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) von SRZ erhielt erstmals die Zertifizierung nach Eduqua.

**Jann Rehli,
Bereichsleiter HFRB**



Mit dem Eduqua-Label trägt die HFRB nun das schweizerische Label für gute Weiterbildungsinstitutionen. Die begonnene konsequentere Ausrichtung des Bildungsangebots nach dem Motto «Für Profis von Profis» wurde 2015 weitergeführt. Die Konzeption des neuen Vorbereitungslehrgangs für die Höhere Fachprüfung zur diplomierten Führungsperson in Rettungsorganisationen (ehemaliger Projektname: Kaderlehrgang) wurde abgeschlossen, der Pilotlehrgang wird im April 2016 starten. Im Herbst 2015 startete die erste Grossklasse im Rettungssanitäterlehrgang: Dank angepasstem didaktischem Konzept konnte die Anzahl Studienplätze stark erhöht werden, um der steigenden Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt nach qualifizierten Rettungskräften entgegenzukommen. Und im Hintergrund wurde die Rahmenvereinbarung erarbeitet, um ab 2016 im Städteverbund mit Basel-Stadt, Bern, St. Gallen und Winterthur die Berufsfeuerwehrleute aus der

Deutschschweiz am zentralen Schulstandort HFRB einheitlich auszubilden. Dieser Vorbereitungslehrgang zur Berufsprüfung wird auch von weiteren Berufsfeuerwehren genutzt, welche nicht dem Städteverbund angeschlossen sind. Die HFRB ist alleinige Anbieterin in der Deutschschweiz.

Durch all diese verschiedenen Projekte und Aktivitäten wirkt SRZ nach innen auf die Mitarbeitenden und nach aussen auf Kundinnen und Kunden, Auftraggeber, Politik, Partner und die Öffentlichkeit. Die Wahrnehmung und das Image von SRZ werden durch direkte Begegnungen, Kommunikationsaktivitäten von SRZ, aber auch Berichte in den Medien über SRZ geprägt. Wie wir gegen innen und aussen wirken wollen und welche Werte uns im Umgang und Auftreten wichtig sind, ist Teil der sogenannten Corporate Identity (CI). Sie bildet auch die Basis für die Definition im Umgang mit unseren Kunden und Partnern im Rahmen des sogenannten CRM (Customer Relation Management). 2015 wurde unter Federführung von K&M ein Projekt gestartet, um die Basis für ein einheitliches, bereichsübergreifendes CRM bei SRZ zu legen. Das Thema CRM ist für SRZ nicht neu. Die vorhandenen Aktivitäten sollen aber besser erfasst, koordiniert und aufeinander abgestimmt werden. So können wir unseren Kunden und Partnern gegenüber kompetent und mit einer Stimme auftreten. Denn: Wir alle gemeinsam sind SRZ.

**Urs Eberle,
Bereichsleiter
Kommunikation
& Marketing**



**Jenny Oswald,
Stabs-
mitarbeiterin
Direktion**



Viele der 2015 begonnenen Vorhaben werden SRZ auch 2016 weiter begleiten. Die Geschäftsleitung wird im März 2016 an einer weiteren Klausur die Ziele und Prioritäten überprüfen und wo nötig anpassen. Über strategische Vorhaben informieren wir regelmässig im Magazin 24h. Im SRZ-Intranet ist für die Mitarbeitenden eine Übersicht zu den laufenden Projekten bei SRZ publiziert (unter Organisation -> Projekte).

**Text: Jenny Oswald
Fotos: Andreas Eggenberger**

KLETTERFIEBER AM HEXENSTEIG

Marco Aeschlimann arbeitet bei Schutz & Rettung als Teamleiter in der Einsatzleitzentrale (ELZ). Vom Job abschalten und neue Energie tanken, dies gelingt ihm am besten in der freien Natur, je nach Jahreszeit beim Klettern oder Snowboarden.

Endlich ist in den Bergen der langersehnte Schnee eingetroffen! Als ich Marco an einem regnerischen, stürmischen Nachmittag im Januar an seinem Arbeitsplatz in der ELZ treffe, erzählt er mir, dass er das vergangene Wochenende mit Kollegen in Hasliberg verbracht hat. Das Schneetreiben habe dann allerdings neben dem Snowboarden auch sehr zum geselligen Beisammensein in der Hütte eingeladen, meint er augenzwinkernd. Marco hat sich in den Bergen schon immer wohlgeföhlt. Und so erstaunt es kaum, dass er seine Freizeit am liebsten dort verbringt; sei es beim Klettern, Snowboarden oder – bis vor rund zwei Jahren – beim Gleitschirmfliegen.

Vom Landschaftsgärtner zum Schichtleiter in der ELZ

Auch seine berufliche Laufbahn im Rettungswesen hat für Marco in den Bergen begonnen: Schon vor seiner dreijährigen Lehre zum Landschaftsgärtner, die Marco bereits im jungen Alter von 14 Jahren in Herisau begann, war für ihn klar, dass er zu einem späteren Zeitpunkt im Rettungswesen tätig sein möchte. Nach seinem Lehrabschluss arbeitete er zunächst eine Wintersaison

lang in einem Bergrestaurant in Davos, wo er im Jahr darauf im

Spital eine Stelle als Transporthelfer fand. Dank einer Sonderbewilligung war ihm die Ausübung dieses Jobs bereits mit 19 Jahren möglich. Marco liess sich zum Rettungssanitäter ausbilden und arbeitete während rund sechs Jahren in Davos und im Engadin, bevor er ins Zürcher Oberland zog, wo er weitere vier Jahre für den Rettungsdienst Regio 144 im Einsatz war. Zu SRZ wechselte Marco 2012, und zwar als Calltaker in der ELZ. Er durchlief die Ausbildung zum Poly-Disponenten und als vor rund einem Jahr ein Job als Teamleiter ausgeschrieben war, packte er seine Chance. Immer wieder erwähnt Marco das sogenannte «Big Picture», das er in seiner Funktion als Schichtleiter im Auge behalten muss. Es gilt,

Strukturveränderungen, Dispoangaben und vor allem den stetig wachsenden Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden. Zudem gehe oft

«NUR DASS ES IN DER STADT ZÜRICH GERADE RUHIG IST, HEISST NICHT, DASS ES IN SCHAFFHAUSEN ODER ZUG GENAUSO IST.»

vergessen, wie gross das Dispositionsgebiet der ELZ ist. «Nur dass es in der Stadt Zürich gerade ruhig ist, heisst nicht, dass es in Schaffhausen oder Zug genauso ist.»

Um den Kontakt «zur Strasse» nicht ganz zu verlieren, leistet Marco rund zwei Schichten pro Monat als Rettungssanitäter. Das hilft ihm, das Gespür und das Verständnis für den Einsatz zu behalten, wenn er als Schichtleiter in der ELZ aus grosser geografischer Distanz Entscheidungen treffen muss.

Raus an die frische Luft

Da Marco bei seiner Arbeit in der ELZ nicht oft an die frische Luft kommt, ist ihm dies in seiner Freizeit umso wichtiger. Er versucht, sich Freiräume zu schaffen und in dieser Zeit Dinge zu unternehmen, bei denen er wirklich abschalten und so neue Energie tanken kann. Und auch wenn sportliche Aktivitäten für Marco ein willkommener Ausgleich sind, schätzt er auch ein gemütliches Wochenende zu Hause, am liebsten bei einem guten Essen und Gesprächen mit Freunden. Marcos Devise: «Ein Hobby soll Freude machen, es soll nicht darum gehen, etwas zu müssen, und es soll keine Rolle spielen, wie oft man es betreibt. Ob jede Woche oder nur einmal im Monat; die Befriedigung soll im Vordergrund stehen.» Diese findet Marco seit zwei Jahren beim Klettern in Klettersteigen in der ganzen Schweiz. Speziell der Hexensteig in Silenen und der Gumen in Braunwald haben es ihm angetan. Als ihn ein Kollege vor rund zwei Jahren spontan mitnahm zum Klettern am Hexensteig, hat ihn das Kletterfieber gepackt. «Der Aufstieg durch die Höhlen, die Felswände und das Panorama, das sich einem bietet, wenn man oben am Berg ankommt, ist

SECHS JAHRE WOHNTE UND ARBEITETE MARCO IN DAVOS UND IM ENGADIN.

Seit rund zwei Jahren klettert Marco in seiner Freizeit regelmässig in Klettersteigen.



einfach fantastisch.» Toll am Klettern im Klettersteig findet Marco, dass man keine grosse Erfahrung braucht um anzufangen und dass die benötigte Ausrüstung bescheiden ist: Klettersteigset, Gstättli, Helm – und los geht's! Man muss keine speziellen Seiltechniken oder Knoten

DA MARCO IM SCHICHTDIENST ARBEITET, KANN ER SEINEM HOBBY AUCH MAL UNTER DER WOCHE NACHGEHEN.

beherrschen. Natürlich ist aber eine gewisse Fitness Grundvoraussetzung für die Bezwingung aller Klettersteige, egal welchem Schwierigkeitsgrad sie entsprechen. Zudem ist ein vorausschauendes, überlegtes Denken immer gefordert, wenn man in den Bergen unterwegs ist. Gerade in den Glarner Alpen hat Marco schon verschiedentlich Wetterumschwünge erlebt, die das Abrufen eines «Plan B» erforderten.

Geschätzte Ruhe

Oftmals ist Marco mit einem oder zwei Kollegen unterwegs. «Wenn man im Klettersteig drin ist, wird nicht gross geredet. Aber oben angekommen ist es jeweils schön, bei einem Gläschen Weisswein und etwas Speck gemeinsam in Ruhe die Aussicht zu geniessen.» Diese Ruhe hat Marco bei seinem früheren Hobby, dem Gleitschirmfliegen, immer mehr vermisst. Die beliebten Orte – gerade für Anfänger oder solche, die wenig fliegen –

waren oftmals sehr stark frequentiert und die Unfälle mit Gleitschirmen häuften sich zunehmend. «Um die eigene Sicherheit zu gewährleisten, sollte man wirklich regelmässig fliegen», sagt Marco. Diese Möglichkeit hängt aber – viel mehr als beim Klettern oder Snowboarden – nebst der dafür verfügbaren Zeit stark vom Wetter, von den Winden und der eigenen körperlichen und geistigen Tagesform ab.

Voll fokussiert

Da Marco im Schichtdienst arbeitet, nutzt er die Gelegenheit, seinen Hobbys unter der Woche nachgehen zu können, wenn es nur wenige Leute auf der Piste oder in den Klettersteigen hat. So kann er diese in seinem Tempo bezwingen, sich voll und ganz konzentrieren. Beim Arbeiten muss er manchmal an 10 Dinge gleichzeitig denken und innerhalb weniger Sekunden Entscheidungen treffen. Beim Klettern schätzt er es deshalb umso mehr, sich auf eine Sache zu fokussieren und sich auch mal Zeit nehmen zu können, innezuhalten und den nächsten Schritt genau zu überdenken. ■

Text: Iris Schärer

Bilder: Marco Aeschlimann



Bei seiner Arbeit in der ELZ muss Marco innert weniger Sekunden Entscheidungen treffen.

MARCOS TIPPS

- **Hexensteig am Pfaffen, Silenen UR:** Der Klettersteig verläuft zu einem grossen Teil im Berginnern. Er ist deshalb auch speziell gut für die heissen Sommermonate geeignet.
- **Gumen, Braunwald GL:** Gratklettersteig über insgesamt vier Gipfel. Mehrere mögliche Routen mit verschiedenen Schwierigkeitsgraden.

WILLKOMMEN UND ALLES GUTE!

NEU BEI SRZ			
VORNAME/NAME	FUNKTION	BEREICH	EINTRITT
Rolf Tanner	Calltaker	E&P	01.12.2015
Edith Willi	Fachbearbeiterin Personal- und Organisationsentwicklung	HRM	01.01.2016
Annette Hegi	Assistentin Milizfeuerwehr & Zivilschutz	FW&ZS	01.02.2016
Martin Küng	Teamleiter Fachapplikationen & Auswertungen	ZD	01.02.2016
Laura Montecchi	Calltaker	E&P	01.02.2016
Gian-Martin Sommerau	Fachlehrer	HFRB	01.02.2016
Monika Keller	Teamleiterin Marketing	K&M	15.02.2016

PENSIONIERUNGEN				
VORNAME/NAME	FUNKTION	ABTEILUNG	EINTRITT	AUSTRITT
Andreas Gantner	Berufsfeuerwehrmann	Berufsfeuerwehr Nord	01.08.1990	31.12.2015
Dieter Glatz	Qualitätsmanager	Qualitätsmanagement	01.11.1980	31.12.2015
Paul Müller	Berufsfeuerwehrmann	Berufsfeuerwehr Nord	01.01.1976	31.12.2015
Urs Obrist	Berufsfeuerwehrmann	Berufsfeuerwehr Nord	01.07.1978	31.12.2015
Josef Zimmermann	SAP Logistik-Spezialist	Fachapplikationen & Auswertungen	01.10.2012	31.12.2015
Kurt Spring	Teamleiter Restauration	Restauration	01.01.1990	29.02.2016

JUBILÄUM: 740 – SO VIELE JAHRE HABEN SICH DIESE MITARBEITENDEN ZUSAMMEN FÜR SRZ BZW. DIE STADT ZÜRICH EINGESETZT.

Paul Müller (40), Roland Büchler (35), Peter Burger (35), Peter Geissbühler (35), Hans-Jürg Hess (35), Bertil Hunziker (35), Jürg Leutwiler (35), Urs Nussbaumer (35), Fritz Vogt (35), Regula Rüfenacht (30), Hanspeter Schoch (30), Beat Spühler (30), Werner Hangartner (25), Daniel Facen (20), Thomas Gerber (20), Christian Herzog (20), Jürg Hobi (20), Jean-Pierre Hug (20), Daniel Inderbitzin (20), Hanspeter Koch (20), Thomas Leipert (20), Carol Paternolli (20), Markus Reutemann (20), Margot Fleisch (15), Evelyn Marcandella (15), Christoph Schaaf (15), Thorsten Berg (10), Benno Högger (10), Ingo Pfeiffer (10), Hans-Peter Schaad (10), Philipp Strähl (10), Reto Zenger (10)

GRADIERUNGEN				
VORNAME/NAME	GRAD ALT	GRAD NEU	FUNKTION	DATUM
Carmen Constantinou	Gfr	Kpl	Calltaker	01.12.2015
Rainer Gassmann	Kpl	Wm	Poly-Disponent	01.12.2015
Barbara Schwarz	Gfr	Kpl	Calltaker	01.12.2015
Philipp Anderhub	Kpl mbA	Wm	Berufsfeuerwehrmann	01.01.2016
Melchior Ebnöther	Wm	Lt	Berufsfeuerwehrmann	01.01.2016
Andreas Gehrig	Gfr	Kpl mbA	Berufsfeuerwehrmann	01.01.2016
Marco Johner	Kpl	Wm	Poly-Disponent	01.01.2016
Oliver Kogler	Kpl mbA	Wm	Berufsfeuerwehrmann	01.01.2016
Urs Rüegg	Sdt	Kpl mbA	Berufsfeuerwehrmann	01.01.2016
Heinz Zürcher	Gfr	Kpl mbA	Berufsfeuerwehrmann	01.01.2016
Angela Dettling	Kpl	Wm	Poly-Disponentin	01.02.2016
Karin Lieberherr	Gfr	Kpl	Calltaker	01.02.2016

NEUE KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN GESUCHT!

Jedes Jahr stellt SRZ mehrere neue Kolleginnen und Kollegen für die Ausbildung zum/-r Berufsfeuermann/-frau (BF) respektive zum/-r diplomierten Rettungssanitäter/-in HF (RS) an. Aktuell läuft das Auswahlverfahren für den Ausbildungsbeginn im September. Bis zur Anstellung ist es für die Bewerbenden ein anspruchsvoller Weg, denn SRZ setzt auf ein mehrstufiges Rekrutierungsverfahren.

Ziel 2
SRZ als Wunsch-
arbeitgeberin



SRZ gewinnt die fähigsten Mitarbeitenden am Markt

Jährlich gehen für die ausgeschriebenen Ausbildungsstellen zahlreiche Bewerbungen ein. Um die für Ausbildung und Beruf am besten geeigneten Bewerbenden auszuwählen, führt SRZ ein Rekrutierungsverfahren durch. Dieses besteht aus mehreren Komponenten und involviert auch die betroffenen Bereiche, sodass die Entscheidung breit abgestützt ist. Für den Ausbildungsbeginn im September fällt im Januar mit der Stellenausschreibung der Startschuss. Um sich für eine RS-Ausbildungsstelle bewerben zu können, muss zu diesem Zeitpunkt bereits ein Eignungsverfahren an der HFRB abgeschlossen sein. Bis zum Ablauf der Bewerbungsfrist gehen dann jeweils etwa 100 Bewerbungen für die rund 5 bis 7 BF-Ausbildungsstellen und etwa 40–50 Bewerbungen für die 5 RS-Ausbildungsplätze ein, die wir als SRZ jährlich anbieten.

Umfangreiche Dossiers

Im ersten Schritt wird anhand der schriftlichen Bewerbungsunterlagen eine Vorselektion vorgenommen. Dabei sichtet der zuständige HR-Berater die Dossiers unter Einbezug des jeweiligen Organisationsbereichs. Gefordert sind neben den Bewerbungsbogen diverse weitere Unterlagen wie Motivationsschreiben, Strafregisterauszug sowie ein Auszug aus dem Register für Administrativmassnahmen im Strassenverkehr (ADMAS). Sind die Kandidaten/-innen für den nächsten Auswahlsschritt bestimmt, steht Ende Februar wegen der hohen Bewerberanzahl für die BF-Ausbildung für maximal 50 BF-Anwärter/-innen ein Mini-Assessment-Center (Mini-AC) an. Das Mini-AC ist ein Beurteilungsverfahren, bei dem die Bewerbenden bei SRZ vor Ort einen Sporttest sowie weitere allgemeine Tests

absolvieren. Der Schwerpunkt liegt hier beim Überprüfen der physischen Fitness und Belastbarkeit, die auch bei der späteren Berufsausübung ein wichtiger Faktor sind.

Anspruchsvolles Assessment-Center

Auch die Kandidaten für die RS-Ausbildung werden hinsichtlich ihrer körperlichen Fitness geprüft. In der Regel ist das aber Bestandteil der nächsten Stufe, eines zugleich wichtigen Meilensteins des Verfahrens: des Assessment-Centers (AC). Dieses wird im März für beide Ausbildungslehrgänge durchgeführt. Das eintägige AC wird mit maximal 27 Bewerbenden durchgeführt. Dabei begutachten Assessoren/-innen aus der Berufsfeuerwehr respektive Sanität und dem HRM verschiedene Anforderungen wie psychische und physische Belastbarkeit, Teamfähigkeit und mündliche Ausdrucksweise. Dies geschieht über Gruppenübungen, Sporttests, berufsbezogene und allgemeine Übungen sowie eine Selbstvorstellung. «Gerade in dieser Selbstvorstellung können die Kandidaten/-innen viel von sich zeigen, sich so von den anderen Bewerbenden abheben und überzeugen», erläutert Marco Näfe vom HRM, der schon mehrmals als Assessor tätig gewesen ist.

Wer überzeugt, wird im April zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch eingeladen. Diese werden von den Bereichen zusammen mit dem HRM geführt. Laut HR-Berater Daniel Facen geht es nochmals darum, «das Interesse und die Motivation des/der Bewerbenden zu spüren und Anforderungen wie Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Übernahme von Verantwortung erneut abzuklären, da dies wichtige Punkte in der Ausbildung und im späteren Beruf sind.»

VORGÄNGIG	JANUAR		FEBRUAR	MÄRZ		APRIL		MAI
Eignungsverfahren an der HFRB für RS-Ausbildungsstellen	Stellenausschreibung und Eingang der Bewerbungen	Vorselektion anhand der schriftlichen Bewerbungsunterlagen	Mini-Assessment-Center (nur BF)	Assessment-Center	Persönliches Vorstellungsgespräch	Testfahrt Fahrschule	Praktikum (nur RS)	Anstellungsentscheid vorbehaltlich personalärztlicher Untersuchung

Für beide Seiten ein Mehrwert

Ungefähr zeitgleich unternehmen die Bewerbenden eine Testfahrt mit dem Fahrlehrer der HFRB, um das Verhalten im Strassenverkehr und in einer Stresssituation zu prüfen. Die Kandidaten/-innen für die RS-Ausbildung absolvieren zudem ein zweitägiges Praktikum, bei dem sie einen umfangreichen Einblick in den Rettungsdienst von SRZ erhalten. Ein fairer und umfassender Rekrutierungsprozess, der die Grundlage für den definitiven Entscheid bietet, hilft beiden Seiten, eine richtige Wahl zu treffen. Nach dieser letzten Rekrutierungsstufe und nach dem Untersuch beim Personalarzt wird schliesslich

der Anstellungsentscheid für die Ausbildung gefällt. Dieser liegt beim Organisationsbereich, wie Daniel Facen betont: «Das HRM hat eine beratende Funktion, der Entscheid liegt jedoch bei der Linie. Daher ist es wichtig, dass diese in den gesamten Auswahlprozess involviert ist und das Verfahren respektive der Entscheid eine breite Abstützung erfährt.»■

**Text: Linda Bornhövd,
HR Projekte und Nachsorge**

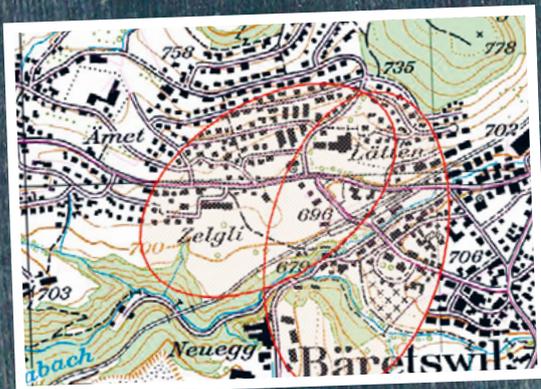
Der Tipp

NEU: GENAUERE ORTUNG DER NOTRUFENDEN MÖGLICH

Handys sind heutzutage weit verbreitet und die meisten Geräte verfügen über genaue Standortbestimmungsfunktionen. Eine automatische, genaue Ortung von Mobiltelefonanrufen ist in der Schweiz jedoch ohne Einwilligung des Besitzers bislang nicht möglich, aus juristischen und technischen Gründen. So sehen die Schweizer Notrufzentralen und somit auch die ELZ von SRZ bei Notrufen via Handy lediglich, auf welcher Antenne das Gerät eingebucht ist. Dies wird den ELZ-Mitarbeitenden auf der Karte in Form einer Ellipse dargestellt. Die Grösse der Ellipse ist unter anderem von der Dichte der Antennenversorgung im betreffenden Gebiet abhängig. Je weniger gut das Gebiet versorgt ist, desto grösser und ungenauer ist sie. Insbesondere bei einem Notruf ist die möglichst genaue Lokalisierung aber äusserst wichtig und hilft, wertvolle Zeit zu sparen.

ELZ realisiert neue Funktionalität

Die ELZ testet nun im ersten Quartal 2016 ein neu entwickeltes System: Mit diesem kann während eines laufenden Notrufs via SMS ein Link auf das Handy des Anrufers versendet werden. Klickt die notrufende Person auf den Link, wird der Standort des Mobiltelefons direkt ins Einsatzleitsystem übertragen und kann als Einsatzort übernommen werden.



Ob sich dieses System bewährt, wird sich zeigen, da es bezüglich Funktionalität und Technik noch offene Fragen gibt. Die Testphase wird hier die nötigen Erkenntnisse und Erfahrungen bringen.

Für die ausrückenden Kräfte erhoffen wir uns gerade bei Einsatzorten ausserhalb von Wohnadressen oder dicht besiedeltem Gebiet eine massive Verbesserung.

Stefan Zweidler, Einsatzleitzentrale

HINTERGRUND

STATIONEN IM LEBEN EINES TANKLÖSCHFAHRZEUGES

Die Einsatzfahrzeuge sind ein zentraler Bestandteil im Arbeitsalltag der Einsatzkräfte von Feuerwehr und Rettungsdienst. Umso wichtiger ist es, dass im Ernstfall die richtigen Fahrzeuge mit dem richtigen Material zur Stelle sind. Ein komplexer Beschaffungsprozess garantiert, dass den Bedürfnissen der Berufsfeuerwehr und damit der Stadt Zürich Rechnung getragen wird. Am Beispiel eines Tanklöschfahrzeuges (TLF) werden nachstehend die verschiedenen Stationen aufgezeigt, die ein solches Fahrzeug während seines «Lebens» durchläuft.

Ziel 6
SRZ als umwelt- und energiebewusste Organisation



SRZ reduziert ihre ökologischen Belastungen

Ziel 7
SRZ ist finanziell erfolgreich im Wettbewerb



SRZ ist in den wettbewerbsorientierten Leistungen finanziell erfolgreich



Rund zehn Jahre ist ein TLF bei der Feuerwehr von Schutz & Rettung im Einsatz. Dies wurde mit der Gebäudeversicherung Zürich (GVZ) so vereinbart. Damit danach rechtzeitig ein neues Fahrzeug bereitsteht, beginnt der Beschaffungsprozess für ein neues TLF etwa ein Jahr, bevor das zu ersetzende Fahrzeug an die GVZ zurückgegeben wird – immer im Einklang mit einer rollenden, mehrjährigen Fahrzeugplanung sowie dem Aufgaben- und Finanzplan (AFP). Mittels einer Ausschreibung werden zunächst Angebote eingeholt – jeweils separat für Chassis (Fahrgestell mit Kabine) und Aufbau, um so mehr Kostentransparenz zu haben.

Generationenprinzip

Das ausgeschriebene Volumen ist relativ gross, da über einen gewissen Zeitraum jeweils nicht nur ein Fahrzeug, sondern mehrere des gleichen Typs ersetzt werden. Denn bei Fahrzeugbestellungen wird jeweils in Generationen gedacht, damit nicht ein bunt gemischter Fuhrpark entsteht. Dass alle Fahrzeuge

gleich sind, ist aus mehreren Gründen ein Vorteil: So ist es im Einsatz und unter Stress entscheidend, dass die Handgriffe der Einsatzkräfte sitzen und das richtige Material entnommen werden kann. Ebenso, dass die Einsatzkräfte – insbesondere bei Blaulichtfahrten – das Fahrverhalten des Fahrzeuges kennen. Weiter erleichtert es die Arbeit der Mechaniker. Diese müssen bei SRZ mit einer sehr breiten Palette von Fahrzeugen vertraut sein: vom kleinen Smart über Rettungswagen bis hin zu Flugfeldlöschfahrzeugen. Wenn die einzelnen Fahrzeuge dann noch verschieden wären, wäre dies erheblich aufwendiger. So senkt ein einheitlicher Fuhrpark auch die Kosten für Ausbildung, Lagerhaltung und Ersatzteile. Deshalb wird die Ausschreibung anhand eines Plans gemacht, der sich an der Beladung der alten Fahrzeuge orientiert, die sich bewährt hat.

Grünes Licht für Bestellung

Damit die TLFs bestellt werden können, muss der Gemeinderat zuvor das entsprechende Budget bewilligen und der Stadtrat eine Verfügung erlassen. Dieser «Rechtstitel» des Stadtrats ist die Basis für eine Bestellung. Doch auch die GVZ, die einen Teil der Kosten für TLFs subventioniert, muss ihr Einverständnis geben: Entspricht das Fahrzeug dem Pflichtenheft und sind die Kosten im vorgegebenen Rahmen? Sonderwünsche sind zwar möglich, werden jedoch nicht subventioniert. Erst wenn all dies gegeben ist, kann die Bestellung ausgelöst werden. Dabei wird zumeist ein «Vorausfahrzeug» bestellt – bei Fehlern muss so nicht die ganze Flotte korrigiert werden.

Mehrere Abnahmen

Die Lieferfrist beträgt bei einem TLF rund ein Jahr. Da Chassis und Aufbau separat ausgeschrieben werden, können sie auch von verschiedenen Herstellern stammen. Deshalb ist es sehr wichtig, dass die Schnittstellen ganz genau passen: Ist das Basisfahrzeug fertig, kommt es zum Hersteller des Aufbaus. Noch bevor dieser fertig ist, wird durch die Abteilung Fahrzeuge eine Rohbauabnahme durchgeführt. Anschliessend werden, wenn nötig, Nachbesserungsarbeiten ausgeführt und das Fahrzeug definitiv abgenommen. Doch noch darf das TLF nicht in den Einsatz: Auch die GVZ macht noch eine technische Abnahme und prüft unter anderem, ob die Pumpleistung in Bezug auf den Druck stimmt und das Material der Anforderung entspricht.

Endlich im Einsatz

Ist das TLF abgenommen, löst es eines der «alten» Generation ab und steht fortan im Einsatz. Dabei übernimmt es die Werkzeuge und die Ausrüstung des Abgelösten, da diese eine andere Lebensdauer als das Fahrzeug haben. Sind Um- oder Nachrüstungen nötig, so berät die SRZ-interne «Arbeitsgruppe Fahrzeuge» darüber. Sie setzt sich aus Entscheidungsträgern der betroffenen Bereiche zusammen und kümmert sich daneben beispielsweise auch um die längerfristige Ausrichtung des Fuhrparks. Kommt es zu einem Unfall, geht etwas kaputt oder steht eine der regelmässigen Wartungen an, kommen die Lastwagenmechaniker von SRZ zum Zug: Dank ihrer Fahrzeugkenntnis können sie einschätzen, ob der Fehler eher an Motor und Chassis oder dem Aufbau des TLFs liegt, und eine entsprechende Triage vornehmen. Je nach dem muss das Fahrzeug zum

entsprechenden Hersteller in die Reparatur oder die Mechaniker können es – zumeist bei kleineren Schäden – selber reparieren. Die Anforderungen dafür sind hoch: Eine Fahrzeugmechanikerausbildung, wie sie bei SRZ gebraucht wird, gibt es nicht. Rund ein bis zwei Jahre dauert es, bis neue Mitarbeitende sämtliche Fahrzeuge bei SRZ gut kennen. Und dieses Wissen ist sehr wichtig, um bei Problemen die richtige Diagnose zu stellen. So können gleich die richtigen Schritte eingeleitet werden, immer mit dem Ziel, dass das defekte Fahrzeug raschmöglichst wieder in den Einsatz kommt. In diesem Zusammenhang besuchen die Mechaniker auch regelmässig Aus- und Weiterbildungen.

Kilometerausgleich

Bei der Berufsfeuerwehr in Zürich macht ein TLF relativ viele Kilometer. Da die Fahrzeuge idealerweise gleichmässig ausgelastet sein sollten, wechselt es nach rund fünf Jahren zur Milizfeuerwehr von SRZ, wo es ein bisschen weniger sind. Dort verrichtet es weitere fünf Jahre seinen Dienst. Nach insgesamt zehn Jahren kauft die GVZ das vorgeführte und geprüfte TLF wieder zurück, um es entweder im Kanton oder sonst ausserkantonale an eine Ortsfeuerwehr zu verkaufen. So entsteht eine Win-win-Situation: Die TLFs sind noch einwandfrei, aber dennoch einiges günstiger als neu. Da die technische Lebensdauer eines TLFs bei ungefähr 25 Jahren liegt, können die Fahrzeuge ausserdem auch noch einige Jahre ihren Dienst tun, bevor sie dann irgendwann ihr definitives Lebensende erreicht haben. ■

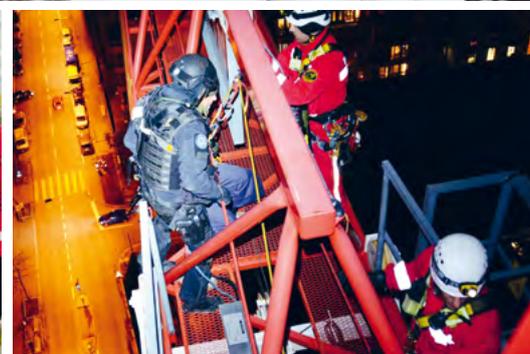
Text: Tabea Rüdin

Foto: Schutz & Rettung

ECKDATEN EINES TANKLÖSCHFAHRZEUGES

Kosten:	600 000 bis 700 000 Franken
Gewicht:	18 Tonnen
Wassermenge:	2680 Liter
Zweck:	Fahrzeug primär zur Brandbekämpfung
Bestückt mit:	Lösch- und Rettungsmaterial, Atemschutzgeräte, Wärmebildkamera, hydraulische und pneumatische Werkzeuge wie Schere, Spreizer, Hebekissen, Brechwerkzeuge usw.

In einer Schleifkorbtrage fixiert wird die verunfallte Person den steilen Hang der Falllätsche hinaufgezogen.



HÖHENRETTNER UND SKORPIONE: GEMEINSAM DURCH HÖHEN UND TIEFEN

Die Seilgruppe der Interventionseinheit «Skorpion» der Stadtpolizei und die Höhenretter von Schutz & Rettung haben im Einsatz einige Berührungspunkte. Die Zusammenarbeit wurde Mitte Januar anhand zweier spektakulärer Übungsszenarien gefestigt.

13. Januar 2016, ein winterlicher Nachmittag: Ein Auto kommt auf der schneebedeckten Gratstrasse am Uetliberg ins Schlingern, der Fahrer kann das Fahrzeug nicht halten, es durchbricht den Zaun und stürzt hinunter in die steil abfallende Fallätsche. Das Fahrzeug wird unten aufgefunden, jedoch sind eine erwachsene Person und zwei Kinder vermisst. Sie müssen irgendwo im Gebiet der Fallätsche sein. Die Rettung muss schnell erfolgen, drohen insbesondere die vermissten Kinder in der Kälte schnell lebensbedrohlich zu unterkühlen – zumal auf einer Autofahrt zumeist keine Jacke getragen wird. Die beübten Einsatzkräfte leiten eine Rastersuche ein: In regelmässigen Abständen zueinander seilen sie sich in das betroffene Gebiet ab, um es so feinmaschig abzusuchen – je mehr Personen es sind, desto besser respektive schneller geht es. «Die Seilgruppe der Stapo kann die Höhenretter in einer solchen Situation personell unterstützen, da deren Mitglieder ebenfalls selbstständig am Seil arbeiten können», erklärt Gregor Nigg, Übungsleiter seitens der Höhenretter. Doch mit dem Finden der Vermissten ist es noch nicht getan; sie müssen gerettet und dem Rettungsdienst übergeben werden. Noch immer drängt die Zeit. Die Einsatzkräfte klettern nach oben, holen das erforderliche Material und fixieren die erwachsene Person in der für die Bergung notwendigen Schleifkorbtrage. Diese ziehen sie anschliessend mithilfe einer Winde oder eines Flaschenzugs den Hang hinauf. Bei den Kindern ist es ein bisschen einfacher, sie können – je nach Grösse – mit einfacheren Hilfsmitteln transportiert werden.

Parallel dazu tönt es auf einer Baustelle am Mythenquai ganz anders: «Ich han es Ffürzүүg, ich zünde mich a! Chömed zu mir, wener öpis z säge händ!» Eine renitente Person flüchtete auf einen 43 Meter hohen Kran, so das Szenario hier. Dort blieb der Mann jedoch nicht beim Kranführer in der Kabine, sondern kletterte nach vorne auf den

Krausleger, von wo aus er nun wild gestikulierend seine Drohungen und Forderungen herausschreit. Schliesslich will er so Aufmerksamkeit erlangen und in den Medien erscheinen. Um dem mehr Gewicht zu verleihen, übergiesst der Mann sich mit Benzin und macht deutlich, dass er auch ein Messer dabei hat. «Das Ziel der Polizei ist ganz klar, den Mann so weit als möglich zu besänftigen und dingfest zu machen», erklärt Silvan Bischofberger, der seitens Stapo die Übungsleitung innehat. Nach intensiven Gesprächen mit der Verhandlungsgruppe gibt der Mann endlich auf und bewegt sich zur Plattform des Krans, wo Polizisten und Höhenretter in Stellung sind. Kaum dort, ist er überwältigt – noch immer in 43 Metern Höhe. Jetzt kommen die Höhenretter zum Zug: Ihre Aufgabe ist es, im hinteren Bereich des Krans eine Abseilstelle einzurichten, schliesslich kann der mit Handschellen arretierte Mann keine Leiter mehr hinunterklettern. Und so wird er letztlich gefesselt abgeseilt, in sicherem Abstand begleitet von einem Polizisten der Seilgruppe. Mit der Bewältigung dieser beiden Szenarien ist die Übung aber noch nicht vorbei: Nach einer Pause wechseln die zwei Gruppen zum jeweils anderen Schadenplatz, wo das Szenario durch die mittlerweile eingebrochene Dunkelheit zusätzlich erschwert ist.

Die Übungsleiter zeigen sich im Anschluss zufrieden – die Einsatzkräfte wissen zwar, was sie von der jeweils anderen Einheit erwarten können, dennoch konnten bei der Übung weitere wichtige Erkenntnisse für die zukünftige Zusammenarbeit gewonnen werden. ■

Text: Tabea Rüdlin
Fotos: Schutz & Rettung

INTERKULTURELLE BEGEGNUNG

Das Bild des kleinen Flüchtlingsjungen, welcher am Strand in der Nähe von Bodrum tot aufgefunden wurde, die vielen Nachrichten betreffend Flüchtlingskrise – all dies hat uns dazu bewogen, dass wir anlässlich des diesjährigen Sozialtages der Lernenden von SRZ das Durchgangszentrum für Asylsuchende in Zürich besuchen wollten. Gesagt, getan, und so machten wir uns am 9. Dezember 2015 auf ins Durchgangszentrum Regensbergstrasse.

Im Durchgangszentrum hat uns Laura Schweizer, Praktikantin des Zentrums, empfangen und zuerst zu einem Rundgang durch die Räumlichkeiten des Gebäudes eingeladen: Die temporären Bewohnerinnen und Bewohner leben in zwei Wohntrakten und teilen sich in der Regel zu viert ein Zimmer. Zudem nutzen alle die zentralen sanitären Einrichtungen ebenso gemeinsam wie Küchen, Schulungs- und Aufenthaltsräume.

Unsere Aufgabe bestand darin, uns mit den jugendlichen Flüchtlingen zu beschäftigen und so ihren eher eintönigen Alltag ein Stück weit zu durchbrechen. Was zu Beginn auf allen Seiten etwas gehemmt und wegen sprachlicher Barrieren etwas verkrampft wirkte, entwickelte sich im Laufe

des Nachmittags zu einem wunderschönen gegenseitigen Kennenlernen. Wir haben gemeinsam die Weihnachtsdekoration des Zentrums mitgestaltet, die Räume geschmückt und zusammen Billard und Tischfussball gespielt. Den Nachmittag schlossen wir mit dem gemeinschaftlichen Backen von Brotsorten aus verschiedenen Herkunftsländern ab. Der Tag war für alle Beteiligten eine Bereicherung und hat uns die Menschen und ihre Situationen näher gebracht, von denen wir vorher vor allem über die Medien gehört hatten.

Text: Fay Monaco, Berufsbildungsverantwortliche
Foto: Schutz & Rettung Zürich



Beim gemeinsamen Basteln löste sich die Stimmung allmählich.

UMGANG MIT GEFÄHRLICHEN TIEREN IM EINSATZ

Über Patientinnen und Patienten wachende Hunde oder gefährliche Exoten wie Giftschlangen können einen Rettungseinsatz massiv erschweren oder gar verunmöglichen. Ein im November 2015 zum ersten Mal durchgeführtes Seminar zeigte, dass seitens der Einsatzkräfte ein grosses Bedürfnis besteht, sich auf derartige Situationen vorzubereiten.

Unverhofft auf unbekannte oder gefährliche Tiere zu stossen, löst bei vielen Menschen Unsicherheiten oder Ängste aus. Passiert es im Einsatz, sehen sich Retter plötzlich vor scheinbar unlösbare Herausforderungen gestellt. Bei unüberlegtem Handeln können sich solche Situationen zu einer ernst zu nehmenden Gefahr entwickeln.

Die HFRB griff das Thema auf und führte am 19. November 2015 zum ersten Mal das Seminar «Umgang mit gefährlichen Tieren im Einsatz» durch. Die Veranstaltung stiess auf grosses Interesse und war innert weniger Wochen ausgebucht: Rund 25 Teilnehmende von verschiedenen Rettungsdiensten, Polizei- und Feuerwehrkorps aus der Deutschschweiz nahmen daran teil.

Dem Referenten Erich Hausammann, Reptilien- und Gifttierspezialist sowie Diensthundeführer der Kantonspolizei Zürich, gelang es, mit seinen Erfahrungsberichten und praktischen Beispielen die Teilnehmenden zu begeistern und in die Welt der gefährlichen Tiere eintauchen zu lassen. Das Seminar wurde sehr lebendig gestaltet. Nebst theoretischen Informationen brachte Erich Schlangen in allen Grössen und Giftklassen sowie seinen Diensthund mit. Die Teilnehmenden hatten so die Möglichkeit, selber aktiv zu werden und das

Gelernte im direkten Kontakt mit den verschiedenen Tieren anzuwenden.

Das Seminar gab den teilnehmenden Einsatzkräften einen Einblick, welche Gefahren von Tieren ausgehen können und wie man sich richtig verhalten soll beziehungsweise wie man sich wirksam vor ihnen schützen kann. Die Feedbacks nach dem Kurs waren durchwegs positiv. So können die mit vielen Tipps und Tricks «ausgerüsteten» Teilnehmenden der nächsten unverhofft eintretenden Situation mit gefährlichen Tieren hoffentlich mit mehr Sicherheit begegnen. ■

Text: Alexander Hügi, Teamleiter Externe Fort- und Weiterbildung HFRB

Fotos: Nicole Woodtli

SEMINAR «UMGANG MIT GEFÄHRLICHEN TIEREN IM EINSATZ»

Datum: **10. Juni 2016**

Zeit: **9.00 bis 16.00 Uhr**

Ort: **Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB)**

Referent: **Erich Hausammann, Reptilien- und Gifttierspezialist sowie Diensthundeführer der Kantonspolizei Zürich**

Anmeldung: www.stadt-zuerich.ch/srz-hfrb

Das Seminar richtet sich an Einsatzkräfte aus allen Blaulichtorganisationen.



Die Teilnehmenden hatten viele Möglichkeiten, den Umgang mit den Tieren in direktem Kontakt auszuprobieren.

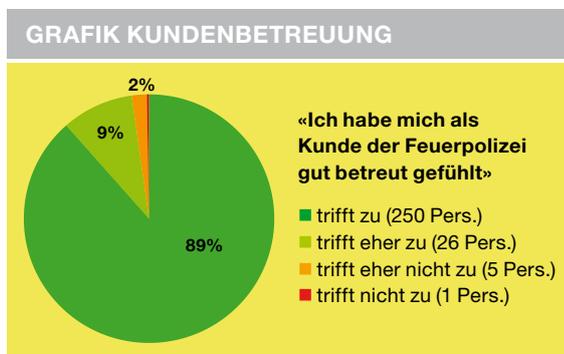
DIE KUNDEN IM ZENTRUM

Schutz & Rettung hat mit ihren vielfältigen Dienstleistungen ein äusserst breites Spektrum an Kunden: Von Patienten/-innen, Spitalern über kantonale Ortsfeuerwehren, Rettungsdienste bis hin zu Bauherren, Hochschulabsolventen und den einfachen Bürgern, um nur ein paar Beispiele zu nennen. Trotz hoheitlichem Auftrag sind einige Bereiche einem harten Wettbewerb ausgesetzt. Die Kundenbetreuung hat bei SRZ somit einen sehr hohen Stellenwert, was auch in den Missionssätzen und den strategischen Zielen erkennbar ist.

Alle Kundinnen und Kunden, egal welche Dienstleistung sie in Anspruch nehmen, sollen gleichermaßen zuvorkommend, rasch und kompetent bedient werden – das ist unser Anspruch! So haben wir uns zum Ziel gesetzt, ein über alle Bereiche gleichermaßen gut funktionierendes Kundenbeziehungsmanagement (CRM = Customer Relationship Management) aufzubauen. Unabhängig davon haben wir schon vor Jahren damit begonnen, die Kundeninteressen mit verschiedenen Massnahmen noch besser zu wahren.

Kundenumfragen

Seit 2010 werden alljährlich mindestens drei verschiedene Kundengruppen von Rettungsdienst, Feuerwehr, Einsatzleitzentrale oder Feuerpolizei regelmässig über ihre Zufriedenheit, ihre Bedürfnisse und Anliegen befragt. Die konstant hohe Beteiligung an den Umfragen zeigt, dass die Kunden diesen Austausch sehr schätzen. Insbesondere die schnelle Reaktion auf mitgeteilte Mängel oder Anliegen erweckt Vertrauen und zeigt die Ernsthaftigkeit einer solchen Umfrage. Beispielsweise bei der Feuerpolizei: Obwohl sie am wenigsten Konkurrenzdruck hat und nicht im freien Markt agieren muss, besticht sie heute durch hervorragende Ergebnisse im Dienstleistungsbereich, das zeigen die letzten Umfragen. Als Beispiel hier die Ergebnisse zur Frage nach der Kundenbetreuung:



Mit klarem Fokus auf eine umfassende Kundenorientierung und mit gezielten Massnahmen hat sie sich über die letzten Jahre zu einem beispielhaften Dienstleister in der städtischen Verwaltung entwickelt (siehe auch den Artikel auf den Seiten 6–8).

Kundenbetreuer

In den Bereichen Feuerwehr & Zivilschutz, Sanität, Einsatz & Prävention sowie in der Höheren Fachschule für Rettungsberufe wurden Führungspersonen oder Offiziere bestimmt, die sich um die Betreuung und Pflege der Kunden und Partner kümmern. Sie sind vor allem im operativen Bereich ihr direkter Ansprechpartner, stehen in regelmässigem Kontakt und verfügen über die kundenrelevanten Informationen. Auch diese Massnahme war ein wichtiger Schritt zu einem professionellen Kundenbeziehungsmanagement.

Dienstleistungskompetenz

Weshalb sind die Kunden unser wichtigstes Gut? Wie können wir unsere Dienstleistungskompetenz effektiv und nutzbringend einsetzen? In den letzten zwei Jahren haben bereits 150 Kaderangehörige und Mitarbeitende aller Bereiche den Lehrgang «Dienstleistung im Alltag» besucht und weitere werden folgen. Diese Verankerung von kundenorientiertem Denken und Handeln ist ein tragendes Element zur Erreichung unserer Zielsetzung. Die Anwendung muss über alle Bereiche und Stufen zum täglichen Selbstverständnis werden.

Wir sind auf gutem Weg und haben bereits heute aus allen Bereichen sehr gute Rückmeldungen unserer Kunden. Nichtsdestotrotz müssen wir die Qualität unserer Arbeit immer wieder hinterfragen oder auch messen. Deshalb brauchen wir den regelmässigen, direkten Kontakt zu unseren Kunden, und zwar auf allen Stufen. Das geplante CRM, welches zurzeit durch eine interne Arbeitsgruppe erarbeitet wird, soll dies unterstützen: mit einheitlichen Prozessen, klaren Richtlinien und Zuständigkeiten, der Möglichkeit zur einheitlichen Dokumentation und der Ablage auf einer geeigneten Plattform. Damit kann auch der so wichtige, bereichsübergreifende Informationsaustausch auf allen Stufen stattfinden und die Kunden rücken so noch besser ins Zentrum! ■

Text: Urs Eberle

7 FRAGEN

Sieben Fragen an Urs Eberle,
Bereichsleiter Kommunikation & Marketing.



U. Eberle

1. HABEN WIR UNS BISHER NICHT GENÜGENDE UM UNSERE KUNDEN GEKÜMMERT?

Doch, die Ergebnisse der vielen Umfragen zeigen, dass sich die Kunden generell gut bedient fühlen. Es gehört aber zur Aufgabe des Unternehmens, die Grundlagen für ein bereichsübergreifendes Kundenbeziehungsmanagement zu schaffen und damit die Instrumente zu liefern, welche die Mitarbeitenden für eine optimale Kundenbetreuung benötigen.

2. IST SRZ ALS ÖFFENTLICH-RECHTLICHE INSTITUTION NICHT FAST KONKURRENZLOS, BRAUCHT ES DA EIN CRM?

Das ist leider ein grosser Irrtum! Bei der Feuerpolizei ist es tatsächlich so. Berufsfeuerwehr, Rettungsdienst, ELZ oder HFRB sind jedoch nicht konkurrenzlos. Besonders im Umfeld der Rettungsdienste und neuerdings selbst im Feuerwehrwesen tummeln sich immer mehr private Firmen, die ihre Dienste auch im öffentlichen Bereich anbieten. Viele unserer Kunden haben also sehr wohl die Möglichkeit, Leistungen zu vergleichen und zwischen verschiedenen Anbietern zu wählen. SRZ ist damit genauso dem marktwirtschaftlichen Wettbewerb ausgesetzt wie andere Organisationen und muss sich stetig bewähren.

3. WAS BEINHALTET DENN EIN CRM?

Das CRM (Customer Relationship Management) ist eine systematische Gestaltung der Kundenbeziehungen, der damit verbundenen Prozesse, der geeigneten Organisation und der unterstützenden Systeme. Also wer kommuniziert z.B. bei SRZ wann, wie oft und was, mit welchen Kunden und auf welcher Stufe? Die ganzen Informationen werden dokumentiert und zentral hinterlegt.

4. HABEN WIR MIT UNSEREM IM (INFORMATION MANAGER) NICHT BEREITS EIN FUNKTIONIERENDES CRM?

Ein CRM ist viel mehr als nur eine Software. Es ist ein umfassendes System, welches die Philosophie, den Umgang sowie die Prozesse im Kundenbeziehungsmanagement einer Firma aufzeigt und die Grundlagen für deren optimale Umsetzung schafft. Ein entsprechendes IT-Tool ist lediglich ein Instrument, das zu einer effizienten Umsetzung benötigt wird. Der IM ist eine Software, die bei SRZ in vielen Bereichen zu ganz unterschiedlichen Zwecken genutzt wird, auch als Datenbank für die Kundenverwaltung. Ob sich der IM zur technischen Unterstützung unseres zukünftigen CRM eignet, wird sich im Laufe des Projektes zeigen.

5. WAS IST DER HAUPTSÄCHLICHE NUTZEN DIESES BEREICHSÜBERGREIFENDEN CRM?

Da sind insbesondere zwei Punkte, die ich nennen will:
a) Der Kunde soll sich durch uns gut betreut und verstanden fühlen. Er hat auf allen Stufen einen Ansprechpartner, der seine Bedürfnisse und Anliegen kennt und ihn bei Fragen auch jederzeit unterstützen kann.
b) Durch klare, bereichsübergreifende Prozesse und Zuständigkeiten arbeiten wir zielgerichtet und effizient. Mit transparenter Dokumentation sämtlicher Aktivitäten vermeiden wir Doppelpspurigkeiten und nutzen Synergien.

6. WESHALB MÜSSEN ANDERE BEREICHE ODER ABTEILUNGEN WISSEN, WAS ICH MIT «MEINEN KUNDEN» BESPRECHE?

Insbesondere grosse Kunden nehmen oft verschiedene Dienstleistungen von SRZ in Anspruch. Entsprechend haben sie verschiedene Ansprechpartner bei uns. Während unsere Spezialisten mit den Kunden ein Thema auf operativer Ebene behandeln, werden auf GL-Stufe gleichzeitig strategische Themen besprochen. Für das GL-Mitglied ist es beim Kundenbesuch also sehr wichtig, zu wissen, welche Probleme oder Massnahmen aktuell auf operativer Stufe oder in anderen Bereichen behandelt werden oder welche Vereinbarungen getroffen wurden – und dies gilt natürlich nicht nur für die GL. Diese Koordination und der Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Kontaktpersonen sind derzeit noch ungenügend.

7. BRAUCHEN ALLE ABTEILUNGEN BEI SRZ EIN SOLCHES SYSTEM?

Sicher alle Abteilungen, welche eine Dienstleistung am Kunden erbringen und auch den direkten Kontakt zu den Kunden pflegen. Sie profitieren dann auch von den Informationen, die andere über die jeweiligen Kunden hinterlegt haben.



Haben Sie Fragen zu einem Thema, die Sie gerne einer Person bei SRZ stellen möchten?
Dann schicken Sie uns diese bitte per E-Mail an: kommunikation.srz@zuerich.ch

INFOBRETT



Rund 3 Jahre nach dem Start: über 8000 Fans auf Facebook. Daumen hoch!



Die Kinder einer Gehörlosenschule machten in der Adventszeit einen Besuch bei SRZ – ihre Begeisterung war gross!



Einsätze in Gefängnissen sind speziell, in einem geschlossenen Hochsicherheitstrakt jedoch noch mehr – und genau dahin wurden wir, das Team 221 der Rettungsdienstwache im Triemli, gerufen: Ein junger Mann liege bewusstlos in seiner Zelle und müsse beatmet werden, so die Meldung. Und weiter: «Zufahrt auf der Gebäuderückseite, Team wird eingewiesen.»

Vor Ort lotste uns eine Mitarbeiterin durch die grossflächige Anlage, bis wir im hinteren Teil des Zentrums zu einer Schleuse gelangten, hinter der die Turnhalle lag. Den RTW liessen wir vorerst vor der Schleuse stehen. Von

der Turnhalle wurden wir schliesslich ins Gebäude geführt; alles schlüssellos, die Türen öffneten und schlossen wie von Geisterhand. Eine Zentrale beobachtete uns via Kamera auf Schritt und Tritt: Die letzte Tür wurde stets geschlossen, bevor die nächste aufging.

Die Situation in der Zelle war zum Glück nicht so dramatisch wie vermutet: Der Mann hatte sich lediglich in eine massive Hyperventilation gesteigert – der Körper reagierte mit Atemstillstand, wobei die Atmung aber nach kurzer Zeit spontan wieder einsetzte. Für Laien sieht dies dramatisch aus, ist aber eigentlich unkritisch. Dennoch entschieden wir uns für eine Hospitalisation, natürlich mit polizeilicher Transportbegleitung.

Da Insassentransfers nur in der Turnhalle stattfinden dürfen, musste ich den RTW umparkieren gehen. Zudem brauchten wir unsere Trage, denn der Patient war in seinem Zustand nicht gefähig.

Begleitet gelangte ich durch die Turnhalle zurück zur grossen Schleuse, wo ein kleiner Alptraum begann: Das erste Schleusentor

liess sich noch öffnen, doch das zweite wollte nicht. Wir bekamen die Order, zurück ins Gebäude zu gehen und zu warten, bis alle Tore und Türen wieder verschlossen waren, um es dann erneut zu probieren. Allerdings liess sich die Tür zurück ins Gebäude nicht öffnen, da das Schleusentor ja noch offen stand. Schliesslich war auch dieses zu. Wir waren gefangen in der Turnhalle! Nach etlichen Versuchen gelang es der Sicherheitszentrale, die Tür ins Gebäude zu öffnen. So konnte meine Begleitung einen Schlüssel holen, mit welchem wir an den Sicherungskasten der Schleusentore gelangten. Nur stellten die vielen Schalter für meine Begleitung ein grosses Fragezeichen dar. Zum Glück ähnelte die Torsteuerung jener unserer Feuerwehrtore: So wusste ich, wie die Anlage zurückgesetzt wird – und löste zu meinem Schreck sogleich den Ausbruchalarm aus! Dafür war unser Kurzzeitgefängnis in der Gefängnisturnhalle endlich aufgehoben. Die Zentrale konnte den Alarm stoppen und ich gelangte endlich zum RTW.

Es dauerte eine Ewigkeit, bis wir wieder beim Patienten waren. Ich fragte mich, wie das wohl in einem kritischen Fall verlaufen wäre. Bestimmt gäbe es irgendwo einen schnelleren Weg ... In jedem Fall war ich froh, das Gefängnis nach diesem Einsatz wieder verlassen zu können. ■

Toby Merkli*

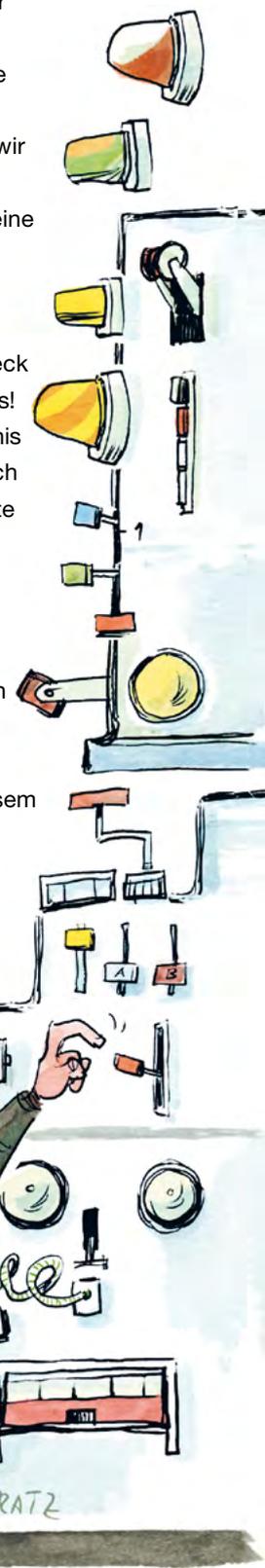
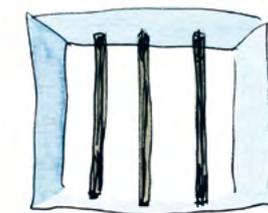


Illustration: Daniel Müller

* Toby Merkli ist Berufsretter bei Schutz & Rettung.



Impressum

24h – Mitarbeitendenmagazin
von Schutz & Rettung Zürich,
erscheint viermal pro Jahr

Herausgeber

Stadt Zürich
Schutz & Rettung
Postfach
8036 Zürich
Tel. 044 411 21 12
kommunikation.srz@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/srz
 facebook.com/SchutzRettungZH
 twitter.com/SchutzRettungZH

Redaktion

Jörg Wanzek (Chefredaktion),
Tabea Rüdin (Leitung dieser Ausgabe),
Urs Eberle, Monika Keller,
Roland Portmann, Iris Schärer

Auflage

2500 Exemplare

Druck

Staffel Druck AG, Zürich

Konzept und Gestaltung

WERBEANSTALT Schweiz AG, Zürich