

Version V04.01, 29. Oktober 2020

## **COVID-19-SCHUTZKONZEPT ZOO ZÜRICH**

### **1 AUSGANGSLAGE**

- 1.1 Eigenverantwortung
- 1.2 Vorgaben des Bundesamts für Gesundheit

### **2 SCHUTZKONZEPT**

- 2.1 Besucherinnen und Besucher
  - 2.1.1 Einzel
  - 2.1.2 Gruppen & Führungen
  - 2.1.3 Schulklassen
- 2.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Besucherkontakt
  - 2.2.1 Zoo AG
  - 2.2.2 Zoo Restaurants GmbH inkl. Zooshop
  - 2.2.3 Zoo Events
  - 2.2.4 Edukation
- 2.3 Gastronomie

### **3 UMSETZUNG**

- 3.1 Organisatorisches
  - 3.1.1 Öffnungszeiten / Tickets
  - 3.1.2 Beschränkte Besucherzahlen
- 3.2 Reinigung und Hygiene
- 3.3 Zusätzliche Bauten

### **4 INFORMATION & SCHULUNG**

- 4.1 Besucherinnen und Besucher

### **5 SUPERVISING**

- 5.1 Zusätzliche Aufsichten

### **6 BEILAGEN**

- 6.1 «So schützen wir uns»
- 6.2 Masken
- 6.3 STOP-Prinzip

### **7 BUDGET**

## **1 AUSGANGSLAGE**

### 1.1 Eigenverantwortung

Der Zoo Zürich geht grundsätzlich von eigenverantwortlichen, verantwortungsbewussten Besucherinnen und Besuchern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus.

### 1.2 Vorgaben des Bundesamts für Gesundheit

Das vorliegende Schutzkonzept richtet sich grundsätzlich nach den Vorgaben des Bundesamts für Gesundheit sowie nach dem «Branchenschutzkonzepts für Zoos, Tier- und Wildparks», welches das BAG am 2. Juli 2020 überarbeitet und verabschiedet hat. Es wird laufend aktualisiert und den neuesten Entwicklungen angepasst. Zentral ist und bleibt der Schutz der Besucherinnen und Besucher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Unter Einhaltung der Vorgaben soll den Besucherinnen und Besuchern des Zoo Zürich ein angenehmer Aufenthalt geboten werden.

Das Schutzziel – die Gesundheit der Besucherinnen und Besucher sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – wird grundsätzlich über folgende Punkte angestrebt:

- Regelmässiges Reinigen der Hände ermöglichen
- Das generelle Tragen von Schutzmasken im gesamten Zoo
- Besucherinnen und Besucher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter halten mindestens 1.5 Meter Abstand zueinander
- Bedarfsgerechte, regelmässige Reinigung von Oberflächen und Gegenständen nach Gebrauch, insbesondere, wenn diese von mehreren Personen berührt werden
- Angemessener Schutz von besonders gefährdeten Personen
- (Selbst-)Isolation von kranken Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (es gelten die BAG-Richtlinien)
- Berücksichtigung von spezifischen Aspekten der Arbeit und Arbeitssituationen, um den Schutz zu gewährleisten
- Information an die Besucherinnen und Besucher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Vorgaben und Massnahmen auf allen verfügbaren Kanälen
- Umsetzung der Vorgaben in der Organisation

## 2 SCHUTZKONZEPT

Anlehnend an das Branchenschutzkonzept verfügt der Zoo grossmehrheitlich über automatische Türsysteme. An Orten mit (aus Tier-Sicherheitsgründen) manuell bedienbaren Schwenktüren stehen mobile Handdesinfektionsspender zur Verfügung.

### 2.1 Besucherinnen und Besucher

Wir wollen unseren Besucherinnen und Besucher einen angenehmen Aufenthalt bei uns ermöglichen. Wir verstehen uns als Gastgeber und Helfer und nicht als Polizisten. Wir sind freundlich und stehen erklärend zur Stelle, wenn dies von Bedarf ist. Wir sind uns bewusst, dass der Erklärungsbedarf vereinzelt steigt.

#### 2.1.1 Einzel

Um für die Besucherinnen und Besucher die Einhaltung der geltenden Abstandsregel zu ermöglichen, haben wir in allen Wartebereichen (Haupteingang, Eingänge Restaurants und Shop) entsprechende Bodenmarkierungen angebracht. Zudem bieten wir an sämtlichen Ein- und Ausgängen Hand-Desinfektionsständer an, welche mit Bewegungssensoren funktionieren (mehrheitlich touchless).

Bodenmarkierungen und wo sinnvoll Personenleitsysteme leiten den Abstand beim Anstehen und auf den Besucherwegen in den Tierhäusern. Innerhalb des Zoos versuchen wir, das Publikum möglichst in eine Richtung zu bewegen.

Wir fördern den Schutz von Besucherinnen und Besucher. Das Tragen einer Schutzmaske im gesamten Zoo ist für Erwachsene und Kinder über 12 Jahre obligatorisch. Wir bieten den Kauf von Schutzmasken in den beiden Zooshops sowie im Besucherzentrum an. Auf dem Masoala Express (Personenzug im Zoo) herrscht ebenfalls Maskenpflicht für Reisende ab 12 Jahren, sofern er in Betrieb genommen wird.

Die Anreise erfolgt individuell und ist nicht Bestandteil dieses Konzepts. Ausnahme: Der vom Zoo betriebene Shuttlebus kann von Erwachsenen nur mit Schutzmaske benutzt werden; diese stellt der Zoo kostenlos zur Verfügung.

#### 2.1.2 Gruppen & Führungen

Bei Erstellung dieser aktualisierten Version des Schutzkonzepts für den Zoo Zürich gilt die

erlaubte Gruppengrösse von maximal 50 Personen im öffentlichen Raum. Zooführungen finden weiterhin statt. Da die Abstandsregeln nicht in allen Situationen gewährleistet werden kann, herrscht auf Zooführungen Maskenpflicht für Führungsteilnehmerinnen und -teilnehmer und für die Zooführerinnen und -führer (Siehe dazu auch 6.2.) Die Masken stellt der Zoo kostenlos zur Verfügung; die Gruppengrösse von 25 Personen wird derweil nicht überschritten. Sollte die sich auf einer Führung befindende Gruppe ein gastronomisches Angebot nutzen wollen, gelten die entsprechenden Richtlinien der Gastronomie.

### 2.1.3 Schulklassen

Die aktuellen Schutzkonzepte der Schulen lassen Schulführungen grundsätzlich zu. Innerhalb der Schulführungen gelten dieselben Regeln wie in 2.1.2 beschrieben.

## 2.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Besucherkontakt

Generell gilt – für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zoo – eine Maskenpflicht, sobald Sie sich im Besucherbereich des Zoos aufhalten.

### 2.2.1 Zoo AG

Die Kasse im Bereich Haupteingang ist bereits mit einer Glasscheibe von den Besucherinnen und Besuchern abgetrennt. Zusätzlich haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Schutzmaske zu tragen, da Kreuzungen innerhalb des Kassensbereichs nicht zu verhindern sind.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Besucherzentrum werden mit Plexiglasscheiben von den Besucherinnen und Besuchern getrennt. Auch im Backoffice arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konsequent mit einer Schutzmaske.

### 2.2.2 Zoo Restaurants GmbH inkl. Zooshop

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zoo Restaurants GmbH gelten die Branchenschutzkonzepte «Take Away Gastronomie», «Bediente Gastronomie», «System Gastronomie» sowie «Retail». Diese sind in den jeweiligen separaten Konzepten nachlesbar und nicht Teil dieses Konzepts.

### 2.2.3 Zoo Events

Der Zoo bietet seinem Publikum viele Formen von Events und Veranstaltungen an. Die Fülle an Angeboten übersteigt eine sinnvolle Auflistung der Schutzmassnahmen an Veranstaltungen. Der Zoo stellt jedoch – analog seiner generellen Bemühungen zum Schutz der Besucherinnen und Besucher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – sämtliche Sicherheitsvorkehrungen sicher und passt sich den aktuell geltenden Richtlinien des Bundesamts für Gesundheit an.

### 2.2.4 Edukation

Die Vermittlung von Wissen ist ein wesentlicher, strategischer Pfeiler des Zoo Zürich. Der Zoo sieht sich als Botschafter zwischen Natur und Mensch und vermittelt im Bereich Natur- und Tierschutz eine Fülle an Botschaften. Diese werden in verschiedenster Form an die verschiedenen Zielgruppen transportiert.

Der Zoo Zürich betreibt sämtliche Formen von Wissensvermittlung, welche mit den geltenden Schutzmassnahmen in Einklang gebracht werden können. So finden die beliebten Freiwilligen-Tische statt, es wird jedoch auf die Aushändigung von Exponaten verzichtet. Nach wie vor verzichtet der Zoo auf die spannend zu beobachtenden Tierpräsentationen resp. Tierfütterungen. Diese verursachen nicht kontrollierbare Menschenansammlungen.

## 2.3 Gastronomie

Die Zoo Restaurants GmbH entwickelt ihre Schutzkonzepte auf Basis der Vorgaben ihrer jeweiligen Branche resp. Unter-Branche. Diese sind direkt beim Leiter Zoorestaurants einzusehen. Die Zoo Restaurants GmbH übernimmt aber die augenfälligsten Bestimmungen der Zoo Zürich AG, welche über die ordentlichen Gastronomie-Schutzbestimmungen ausgehen (z.B. Maskenpflicht im Besucherbereich). Diese werden auf der Website zoo.ch entsprechend abgebildet.

### **3 UMSETZUNG**

#### 3.1 Organisatorisches

##### 3.1.1 Öffnungszeiten / Tickets

Um einen schnellen Einlass in den Zoo zu gewährleisten und somit eine lange Warteschlange auf öffentlichem Grund möglichst zu verhindern, wird der Kauf von Online-Tickets auf sämtlichen eigenen Kanälen beworben. Zudem wird in der Marketing-Kampagne online wie analog auf den Online-Kauf aufmerksam gemacht.

Falls aufgrund zu hohen Andrangs eine «Time-Slot-Lösung» erforderlich wird, ist der Zoo in der Lage, diese zeitnah umzusetzen; der Zoo sieht diese Massnahme als letzte in der Priorisierung.

##### 3.1.2 Beschränkte Besucherzahlen

Um die Abstandsregeln einhalten zu können und den Besucherinnen und Besuchern einen angenehmen und sicheren Besuch zu ermöglichen, hat das Bundesamt für Gesundheit BAG die Quadratmeterzahl pro Besucherin oder Besucher festgelegt. Das BAG setzt grundsätzlich vier Quadratmeter pro Besucher fest. Der Zoo Zürich ist bestrebt, dass die Sicherheitsabstände nach bestem Wissen und Gewissen und basierend auf der Eigenverantwortung der Besucher eingehalten werden können. Aufgrund dessen legt der Zoo Zürich die Fläche pro Besucher – beinhaltend die Aussenflächen wie die Tierhäuser inkl. Restaurants und Shops – selbstbestimmt auf zehn Quadratmeter pro Besucherin oder Besucher fest.

Bei 58'921 Quadratmetern Fläche bedeutet dies die Zahl von 5'892 Menschen, die sich gleichzeitig auf zugänglichen Flächen befinden dürfen. Annehmend, dass von den täglich rund 120 anwesenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter maximal 90 Menschen gleichzeitig innerhalb des Zoo-Areal befinden, wird die maximale Zahl der gleichzeitig anwesenden Besucherinnen und Besucher auf 5'800 festgelegt.

Der Zoo zählt einerseits sämtliche Ein- und Austritte aus dem Zoo und hat so eine live abrufbare Besucherzahl stets zugriffig. Dazu erfasst der Zoo in sämtlichen grossen Tierhäusern die Live-Zahl der Besucherinnen und Besuchern. Die Messungen erfolgen über ein patentiertes Zählsystem, namentlich CountMe®, welches implementiert wurde. Abgesehen von der Gesamterfassung der Besucherzahl und der geltenden Maskenpflicht

in den Innenbereichen des Zoos bezieht sich der Zoo Zürich auf die in 1.1 genannte Eigenverantwortung der mündigen Besucherinnen und Besucher.

### 3.2 Reinigung und Hygiene

Hygienemassnahmen umsetzen, lernen mit dem Virus umzugehen und selbstverantwortliches und solidarisches Handeln werden sowohl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie auch von Besucherinnen und Besuchern erwartet.

Handhygiene:

Neben den zahlreichen sanitären Installationen (15 Toiletten-Anlagen, 4 frei zugängliche Wasserspende-Anlagen (Frischwasser) stehen den Besucherinnen und Besuchern zusätzliche 54 mobile Hand-Desinfektionsstationen zur Verfügung. Diese werden an sämtlichen relevanten Stellen platziert (Haupteingang, Ein- und Ausgänge Tierhäuser, Spielplätze, Restaurants). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Zugriff auf Hand-Desinfektions-Gels für die persönliche Nutzung.

Tagesreinigung:

Gemäss Tourenplan werden alle Räume und sanitäre Einrichtungen gereinigt.

Grundsätzlich werden die Toilettenbereiche täglich einmal grundgereinigt sowie einer zweifachen, zusätzlichen Kontrolle unterzogen.

Desinfektion Oberflächen und Sichtscheiben:

Ergänzend zur Tagesreinigung werden zusätzlich die Ablageflächen bei den Kassen und im Shop regelmässig (Ziel: stündlich) gereinigt. Die Tierpflege übernimmt zudem die Zusatzaufgabe, die Scheiben in den Tierhäusern regelmässigen Reinigungen zu unterziehen. Eine flächendeckend sichergestellte Reinigung der Sichtscheiben ist jedoch nicht sicherzustellen. Dies wird mit den Hand-Desinfektionsstellen im Ausgangsbereich der Tierhäuser kompensiert.

### 3.3 Zusätzliche Bauten

Plexiglasscheiben:

Namentlich an allen Kassenstellen, die nicht ohnehin schon durch Scheiben getrennt sind, werden Plexiglasscheiben mit Durchreichebereichen angebracht.

#### Personenleitsystem:

Die Besucherwege an hoch frequentierten Bereichen werden mit Personenleitsystemen und/oder Polizeigitter festgelegt. Dies betrifft insbesondere den Haupteingang, die sanitären Anlagen sowie die Selbstbedienungsstationen der Gastronomie im Innen- wie im Aussenbereich.

Im Bereich des Haupteingangs wird zudem eine von Weitem sichtbare Trennung der drei Hauptlinien «Fast Lane», «Tageskasse» und «Ausgang» vorgenommen. Mittels Torbogen erkennen die Besucherinnen und Besucher von weitem, in welcher Reihe sie vorteilhaft anstehen. Zudem wird am Haupteingang prominent auf die Maskenpflicht in den Innenräumen hingewiesen.

#### Bodenmarkierungen:

Bodenmarkierungen ergänzen die Bänder und unterstützen das Personal bei der Einhaltung der Distanzregeln. Der Zoo Zürich arbeitet mit Bodenmarkierungen, welche explizit auf die Abstandsregel von 2 Metern hinweisen (Eingänge, Sanitäre Anlagen, Restauration) sowie mit runden Klebern, welche flächendeckend zur Sensibilisierung des Social Distancing aufrufen. Es werden die allseits bekannten Sujets verwendet.

## **4 INFORMATION & SCHULUNG**

### **4.1 Besucherinnen und Besucher**

Der Zoo Zürich versucht mit dem vorliegenden, auf den Zoo Zürich abgestimmten Schutzkonzept sowie dem eingangs erwähnten, allgemein geltenden und in 1.2 erwähnten «Branchenschutzkonzepts für Zoos, Tier- und Wildparks» alle nötigen Massnahmen zu ergreifen, um den Besucherinnen und Besuchern einen angenehmen und sicheren Aufenthalt innerhalb des Zoo-Areals zu ermöglichen.

Ebenso ist der Zoo Zürich bestrebt, allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen sicheren Arbeitsplatz zu gewährleisten. Dafür ist der Zoo Zürich auf das selbstverantwortliche und solidarische Handeln aller Besucherinnen und Besuchern sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angewiesen.



Plakate und Hinweistafeln:

An sämtlichen relevanten Stellen (Restaurants, Shops, sanitäre Anlagen) werden – wo sinnvoll – mit den offiziellen Kommunikationsmitteln des Bundesamts für Gesundheit ergänzt.

Information auf der Website:

Auf der Website werden sämtliche geltenden sowie angepassten Richtlinien aktualisiert und kommuniziert. Unter [zoo.ch/coronavirus](http://zoo.ch/coronavirus) sind die Informationen einsehbar. Sie werden an die Besucherinnen und Besucher in Form von Newsletter(n), Social-Media-Posts und klassischer Medienarbeit übermittelt.

Information durch Zoopersonal:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zoos sind aufgefordert, offensichtliches Fehlverhalten von Besucherinnen und Besuchern freundlich, aber bestimmt zu korrigieren.

#### 4.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Zoo Zürich hat seit jeher ein grosses Gewicht auf die interne Kommunikation gelegt. Dies ist aufgrund des 365-Tage-Betrieb ein unabdingbares Kommunikationsinstrument, um einen reibungslosen Betriebsablauf sicherzustellen. Seit Beginn der Corona-Krise werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzlich durch E-Mails und Videobotschaften des Direktors über die Neuerungen informiert.

Im direkten Zusammenhang mit dem Schutzkonzept Zoo Zürich hat die Task Force einerseits mehrere Kaderinformationen abgehalten und über die grundlegenden Aussagen dieses Konzepts mündlich wie schriftlich informiert. Andererseits wurden mit sämtlichen Bereichen individuelle Gespräche geführt und Inputs in die Umsetzung eingebaut.

## 5 SUPERVISING

### 5.1 Zusätzliche Aufsichten

Der Zoo Zürich ist mit seinen 5.8 Hektaren begehbarer Fläche ein attraktiver Erholungsraum mit nationaler Ausstrahlung. Gerade wegen seiner speziellen Topografie, der unendlich erscheinenden Besucherwege und den verwinkelten Tieranlagen scheint es

attraktiv, die Graubereiche auszuloten.

Der Zoo Zürich setzt nach wie vor täglich zwei bis drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, welche den Zoo im Detail und mit Augenmerk auf die Schutzmassnahmen an den neuralgischen Stellen betrachten. Im Anschluss an die Beobachtungstouren erstatten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt an die Task-Force-Verantwortlichen Bericht über Auffälligkeiten. So ist der Zoo Zürich stets in der Lage, mögliche Schwachstellen schnellstmöglich zu korrigieren.

## 6 BEILAGEN

### 6.1 «So schützen wir uns»



### 6.2 Masken

Grundsätzlich dienen die normalen Hygienemasken dem Schutz anderer Personen und nicht dem Eigenschutz. Der Zoo Zürich unterstützt das Tragen einer Maske grundsätzlich. Weiter hat der Zoo Zürich folgende Maskenpflichten bis auf weiteres festgelegt:

Ganzer Zoo:

Im gesamten Zoo herrscht für Besucherinnen und Besucher eine generelle Maskenpflicht. Ausgenommen sind Kinder unter 12 Jahren. Wir bieten den Kauf von Schutzmasken in den beiden Zooshops sowie im Besucherzentrum an.

#### Shuttle Bus:

Für erwachsene Besucherinnen und Besucher, welche die Dienste des Shuttle Bus des Zoo Zürich (Gratis-Service) in Anspruch nehmen, herrscht innerhalb des Buses eine Maskenpflicht. Die Masken werden den Besucherinnen und Besucher bereits von den Verkehrskadetten kostenlos abgegeben.





#### Zoo-Führungen:

Auf Führungen durch den Zoo Zürich ist es zuweilen unmöglich, die Social-Distancing-Regeln korrekt einzuhalten ohne Einbusse von Inhalten (akustische Einbusse). Zum Schutze der Zooführerinnen und Zooführer sowie zum Schutze der Teilnehmenden an Führungen gilt bis auf weiteres eine Maskenpflicht. Die Masken werden den Teilnehmerinnen und Teilnehmer durch die Zooführerinnen und Zooführer kostenlos abgegeben.

#### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche sich im Besucherbereich bewegen sind in dieser Zeit dazu strikt verpflichtet, eine Maske zu tragen. Die Maskenpflicht gilt uneingeschränkt, auch wenn nur ein kurzes Wegstück begangen werden muss. Zudem herrscht in sämtlichen Gebäuden und an den Arbeitsplätzen Maskenpflicht. Die Maske darf abgelegt werden, wenn man sich sitzend am Arbeitsplatz befindet und der Mindestabstand eingehalten werden kann. In der Kantine des Zoos ist die Sitzplatz-Kapazität halbiert und die Dauer der Öffnung verdoppelt worden. Es gibt lediglich noch Zweiertische, wobei sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schräg vis-à-vis setzen.

### 6.3 STOP-Prinzip

S	S steht für Substitution, was im Falle von COVID-19 nur durch genügend Distanz möglich ist (z. B. <b>Homeoffice</b> ).	
T	T sind technische Massnahmen (z. B. Acrylglas, <b>getrennte Arbeitsplätze</b> , etc.).	
O	O sind organisatorische Massnahmen (z. B. <b>getrennte Teams</b> , veränderte Schichtplanung).	
P	P steht für persönliche Schutzmassnahmen (z. B. <b>Hygienemasken</b> , Handschuhe, etc.).	

## 7 BUDGET

Der Zoo Zürich setzt alles daran, einerseits ein attraktiver Erholungsraum zu bleiben und andererseits die grösstmögliche Sicherheit für Besucherinnen und Besucher sowie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu bieten.

Die Kosten, die im Zusammenhang mit der Wiedereröffnung vom 6. Juni 2020 und dem dazugehörigen Schutzkonzept entstehen, belaufen sich Stand Ende Oktober 2020 auf rund CHF 320'000.

Gezeichnet am 29. Oktober 2020:  
Severin Dressen, Direktor Zoo Zürich