



COVID-19

Schutzkonzept für den Zoo Zürich

Version V08.01, 13. September 2021

1 Ausgangslage

- 1.1 Eigenverantwortung
- 1.2 Vorgaben des Bundesamts für Gesundheit

2 Schutzkonzept

- 2.1 Besucherinnen und Besucher
 - 2.1.1 Zoogäste
 - 2.1.2 Gruppen
 - 2.1.3 Schulklassen
- 2.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - 2.2.1 Zoo AG
 - 2.2.2 Zoo Restaurants GmbH
 - 2.2.3 Zoo-Events
 - 2.2.4 Edukation
- 2.3 Gastronomie & Shops

3 Umsetzung

- 3.1.1 Organisatorisches
- 3.1.2 Öffnungszeiten/Tickets
- 3.1.3 Beschränkte Besucherzahlen
- 3.2 Reinigung & Hygiene
- 3.3 Zusätzliche Bauten

4 Information & Schulung

- 4.1 Besucherinnen & Besucher
- 4.2 Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter

5 Supervising

- 5.1 Zusätzliche Aufsichten

6 Beilagen

- 6.1 So schützen wir uns
- 6.2 Schutzmasken
- 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.

2.2 Vorgaben des Bundesamts für Gesundheit

Das vorliegende Schutzkonzept richtet sich grundsätzlich nach den neusten COVID-Massnahmen des Bundesamts für Gesundheit (BAG) sowie nach dem «Branchenschutzkonzept für Zoos, Tier- und Wildparks» von zooschweiz (Verein wissenschaftlich geleiteter zoologischer Gärten der Schweiz). Es wird laufend aktualisiert und den neuesten Entwicklungen angepasst. Zentral ist und bleibt der Schutz der Besucherinnen und Besucher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. 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 der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – wird grundsätzlich über folgende Punkte angestrebt:

- Der Zutritt in den Zoo Zürich ist per Montag, 13. September 2021, für Besucherinnen und Besucher nur mit einem gültigen COVID-Zertifikat möglich. Konkret müssen die Besucherinnen und Besucher nachweislich genesen, geimpft oder auf Corona getestet sein. Die Prüfung findet über die schweizweit angewendete «COVID-Certificate-Check-App» statt, welche die COVID-Zertifikate (gedruckt oder digital) auf ihre Gültigkeit prüft.
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne gültiges COVID-Zertifikat haben grundsätzlich eine Schutzmaske zu tragen. Bei Arbeiten, welche im Hintergrund stattfinden und von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern alleine ausgeführt werden, kann auf das Tragen einer Schutzmaske verzichtet werden. Sobald sich mehr als eine Person im selben Raum aufhält, sind lediglich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit gültigem COVID-Zertifikat vom Tragen einer Schutzmaske befreit.
- In Pausenräumen, wo die Verpflegung mehrerer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichzeitig stattfindet, ist grundsätzlich auf gutes Lüften zu achten und der notwendige Abstand einzuhalten.
- Es wird auch eine regelmässige Reinigung der Hände geachtet.
- 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.
- (Selbst-)Isolation von kranken Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (es gelten die BAG-Richtlinien).
- 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 von zooschweiz verfügt der Zoo Zürich 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. Dies ist insbesondere beim Haupteingang (Zertifikatsprüfstelle) von Bedeutung.

2.1.1 Zoogäste

Der Zoo Zürich ist per 13. September 2021 eine «3G-Zone» mit Zertifikatspflicht. In Anbetracht dessen sind – nach Vorgabe des Bundes – nach der Prüfung des COVID-Zertifikats beim Haupteingang des Zoos sämtliche Schutzmassnahmen aufgehoben. Besucherinnen und Besucher können sich innerhalb des Zoo Zürich frei und ohne Einschränkung bewegen.

Ein COVID-Zertifikat ist für Besucherinnen und Besucher ab dem 16. Altersjahr Bedingung für den Einlass.

Die Zoorestaurants und -shops sind ausschliesslich über den Haupteingang zugänglich. Aufgrund dessen sind in diesen Bereichen die für Besucherinnen und Besucher relevanten Schutzmassnahmen aufgehoben. Ausnahme: Das Restaurant Altes Klösterli und das Zoocafé, welche unabhängig eines Zoobesuchs genutzt werden können. Der Besuch dieser Zoorestaurants bedingt aber ein gültiges COVID-Zertifikat für den Konsum im Innenbereich. Die Zertifikatsprüfung findet durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des jeweiligen Restaurants statt.

Die Anreise zum Zoo Zürich erfolgt individuell und ist nicht Bestandteil dieses Konzepts. Ausnahme: Der vom Zoo betriebene Shuttlebus vom Parkplatz Dolder zum Haupteingang des Zoos kann von Personen ab 12 Jahren nur mit Schutzmaske benutzt werden; diese stellt der Zoo kostenlos zur Verfügung.

2.1.2 Gruppen & Führungen

Zooführungen finden weiterhin statt. Da Zooführungen innerhalb des Zoos stattfinden, gilt auch hier die Zertifikatspflicht. Die Prüfung der Zertifikate wird durch die Zooführerinnen und Zooführer sichergestellt. Vor Betreten des Zoos (die Besammlung der Gruppen ist ausserhalb des Zoos) wird von allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern das COVID-Zertifikat geprüft. Die Nutzung der gastronomischen Angebote innerhalb des Zoos gehen einher mit der bereits erfolgten Zertifikatsprüfung vor Betreten des Zoos und muss nicht noch einmal erfolgen.

Grundsätzlich gilt auch bei Gruppen eine Zertifikatspflicht ab dem 16. Lebensjahr.

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

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zoo Zürich AG und der Zoo Restaurants GmbH mit einem gültigen COVID-Zertifikat sind von der Maskenpflicht befreit und haben die gleichen Rechte wie die

Besucherinnen und Besucher. Der Abstand zu Kolleginnen und Kollegen von 1.5 Metern soll weiterhin eingehalten werden. Arbeiten, welche im Hintergrund und ausserhalb des Kontaktbereiches mit Besucherinnen und Besucher oder Arbeitskolleginnen und -kollegen stattfinden, können ohne Schutzmaske getätigt werden. Gutes Lüften ist zwingend. In Büros mit mehr als einem Arbeitsplatz herrscht Maskenpflicht für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne gültiges COVID-Zertifikat.

Für das Freiwilligenteam des Zoo Zürich (FTZ) gelten die Bestimmungen analog der Zoobesucherinnen und -besucher. Ein gültiges COVID-Zertifikat ist für das Ausüben der freiwilligen Tätigkeit eine Bedingung. Der Einlass und die damit verbundene Zertifikatsprüfung der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Zoo findet über den Haupteingang statt.

2.2.1 Zoo Zürich AG

Die Eingänge in den Zoo Zürich werden auf zwei reduziert: Haupteingang und Masola-Nebeneingang. An diesen beiden Stellen findet die Zertifikatsprüfung statt. Die Eingänge via Zoocafé und Säntisblick sind vorübergehend nicht in Betrieb. Gäste des Restaurant Altes Klösterli können nach der Konsumation (und der damit verbundenen Zertifikatsprüfung) von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Restaurants in den Zoo begleitet werden.

2.2.2 Zoo Restaurants GmbH

Grundsätzlich gelten für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zoo Restaurants GmbH die Branchenschutzkonzepte «Take-Away-Gastronomie», «Bediente Gastronomie», «System-Gastronomie» sowie «Retail». Diese sind in den jeweiligen separaten Sicherheitsdokumentationen von GastroSuisse sowie der Swiss Retail Federation nachlesbar und nicht Teil dieses Konzepts.

Durch die Tatsache, dass der gesamte Zoo Zürich der «3G-Regel» untersteht, entfallen einzelne Bestimmungen (z.B. Maskenpflicht im Shop).

2.2.3 Zoo-Events

Der Zoo bietet seinen Gästen viele Formen von Events und Veranstaltungen an. Auch hier unterstehen die Anlässe der «3G-Regel» und die Schutzmassnahmen entfallen nach erfolgter Zertifikatsprüfung.

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 hat per 1. Juni 2021 sämtliche Formen von Wissensvermittlung, welche mit den geltenden Schutzmassnahmen in Einklang gebracht werden können, wieder aufgenommen. Bei Veranstaltungen mit hohem Besucheraufkommen (z.B. Tierpräsentationen) wird aktiv auf das Einhalten des 1.5-Meter-Abstands hingewiesen.

2.3 Gastronomie & Shops

Die Zoo Restaurants GmbH entwickelt ihre Schutzkonzepte auf Basis der Vorgaben ihrer jeweiligen Branche resp. Unter-Branche. Diese sind direkt bei den Geschäftsführern oder beim KOPAS-Team einzusehen. Die Zoo Restaurants GmbH übernimmt aber die augenfälligsten Bestimmungen der Zoo Zürich AG, welche über die ordentlichen Gastronomie-Schutzbestimmungen ausgehen. Diese werden auf der Website zoo.ch/coronavirus 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 Onlinekauf von Zoo-Tickets aufmerksam gemacht.

3.1.2 Beschränkung Besucherzahlen

Mit der «3G-Regel» entfallen sämtliche Beschränkungen, was Besucherzahlen betreffen. Der Zoo kann von den Besucherinnen und Besuchern uneingeschränkt besucht werden.

Weiterhin zählt der Zoo live die aktuelle Anzahl Besucherinnen und Besucher im Zoo und zeigt die Zahl öffentlich auf der Website zoo.ch/coronavirus. Die Messungen erfolgen über ein patentiertes Zählsystem namentlich CountMe®. Abgesehen von der Gesamterfassung der Besucherzahl und der Regelung zum Eintritt in den Zoo, bezieht sich der Zoo Zürich auf die in 1.1 genannte Eigenverantwortung der mündigen Besucherinnen und Besucher.

3.2 Reinigung & 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 mit 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, Shops). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Zugriff auf Handdesinfektionsmittel für die persönliche Nutzung.

Tagesreinigung:

Gemäss Reinigungsplan werden alle Räume und sanitären 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 flächendeckende Reinigung der Sichtscheiben ist jedoch nicht sicherzustellen. Dies wird mit den Hand-Desinfektionsstationen 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 (vor allem im Bereich des Haupteingangs) werden mit Personenleitsystemen und/oder Abschränkungen festgelegt.

Im Bereich des Haupteingangs wird zudem eine von Weitem sichtbare Trennung der drei Hauptlinien «Online Tickets/Jahreskarten», «Tageskasse» und «Ausgang» vorgenommen. Mittels Torbogen erkennen die Besucherinnen und Besucher frühzeitig, über welche Bahn sie in den Zoo gelangen.

Bodenmarkierungen:

Bodenmarkierungen ergänzen die Abschränkungen und unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Eingang bei der Einhaltung der Distanzregeln. Der Zoo Zürich arbeitet im ganzen Zoo mit Bodenmarkierungen, welche explizit auf die Abstandsregel von 1.5 Metern hinweisen (Eingänge, Durchgänge, Warteräume, Sanitäre Anlagen, Zooshops,) sowie mit runden Klebern, welche flächendeckend zur Sensibilisierung des Social Distancing aufrufen. Es werden die allgemein bekannten Sujets verwendet.

4. Information & Schulung

4.1 Besucherinnen & 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 Zoos 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angewiesen.

Information auf der Website:

Auf der Website [zoo.ch/coronavirus](https://www.zoo.ch/coronavirus) werden sämtliche geltenden sowie angepassten Richtlinien aktualisiert und kommuniziert. Zudem ist auf der Website ersichtlich, welche Zoobereiche geöffnet resp. geschlossen sind. Sie werden an die Besucherinnen und Besucher in Form von Newsletter, Social-Media-Posts und klassischer Medienarbeit übermittelt.

Information durch Zoomitarbeiterinnen & -mitarbeiter:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zoos sind aufgefordert, offensichtliches Fehlverhalten von Besucherinnen und Besuchern freundlich, aber bestimmt zu korrigieren. Im Bereich Haupteingang (Zertifikatsprüfung) ist durchgehend mindestens eine/einer professionelle/r Sicherheitsdienst-Mitarbeiterin/-Mitarbeiter im Einsatz. Diese/r stellt eine mögliche Deeskalation nach bestem Wissen und Gewissen, aber mit der geforderten Bestimmtheit durch.

4.2 Mitarbeiterinnen & 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 des 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.

Mit der Einführung der neuen Regeln per 13. September 2021 und einer unterschiedlichen Handhabung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit bzw. ohne gültiges COVID-Zertifikat hat die Geschäftsleitung die gesetzlich festgelegte Anhörung durchgeführt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bei Anpassungen von Regeln im Zusammenhang mit der «3G-Regel» schriftlich informiert.

5. Supervising

5.1 Zusätzliche Aufsichten

Der Zoo Zürich ist mit seinen 5.8 Hektaren begehbare 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 behält sich vor, über die Linienverantwortung die Einhaltung der Schutzmassnahmen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ohne gültiges COVID-Zertifikat zu überprüfen.

6. Beilagen

6.2 So schützen wir uns



6.2 Schutzmasken

Shuttlebus:

Für Besucherinnen und Besucher ab 12 Jahren, welche die Dienste des Shuttlebus vom Parkplatz Dolder zum Haupteingang des Zoos (Gratis-Service) in Anspruch nehmen, herrscht innerhalb des Buses eine Maskenpflicht.





Zoo-Führungen:

Auf Führungen durch den Zoo Zürich ist es zuweilen unmöglich, die Social-Distancing-Regeln korrekt einzuhalten ohne akustische Einbusse von Inhalten. Zum Schutze der Zooführerinnen und Zooführer sowie zum Schutze der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Führungen gilt die Zertifikatspflicht.

Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche sich im Besucherbereich bewegen sind in dieser Zeit dazu strikt verpflichtet, eine Schutzmaske zu tragen, sofern sie über kein gültiges COVID-Zertifikat verfügen. Die Prüfung derer findet im Rahmen der Linienverantwortung statt (direkte Vorgesetzte). Die Maskenpflicht für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne gültiges COVID-Zertifikat gilt uneingeschränkt im ganzen Zoo, draussen sowie in Innenräumen. Die Schutzmaske darf abgelegt werden, wenn sich sonst niemand im Raum befindet. In der Personalkantine 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. Homeoffice).	
T	T sind technische Massnahmen (z. B. Acrylglas, getrennte Arbeitsplätze , etc.).	
O	O sind organisatorische Massnahmen (z. B. getrennte Teams , veränderte Schichtplanung).	
P	P steht für persönliche Schutzmassnahmen (z. B. Hygienemasken , Handschuhe, etc.).	

7. Budget

Der Zoo Zürich setzt alles daran, einerseits einen attraktiven 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 den Schutzmassnahmen seit Juni 2020 und dem dazugehörigen Schutzkonzept entstehen, belaufen sich Stand Mitte September 2021 auf rund CHF 450'000.–

Gezeichnet am 13. September 2021:

Severin Dressen, Direktor Zoo Zürich