Stadt Leipzig

RV

Antwort zur Anfrage Nr. V/F 871 vom 04.06.13

Die Anfrage stellte

Stadträtin J. Nagel

Thema: Diskriminierendes oder gewalttätiges Verhalten durch FahrausweisprüferInnen der LVB / LSB GmbH

Beantwortung durch

Dezernat VI

Datum/Unterschrift

Antwort

Die Geschäftsführung der LVB nimmt zur **Anfrage Nr.V/F 871 vom 04.06.2013** wie folgt Stellung:

Fragenkomplex 1

Zu 1.:

Insgesamt wurden im nachgefragten Zeitraum 8,1 Millionen Prüfvorgänge im Sinne der Anfrage vorgenommen.

Dabei wurden im nachgefragten Zeitraum zirka 100 Anmerkungen oder Beschwerden zum Verhalten von Fahrausweisprüfpersonal der mit der Fahrausweisprüfung beauftragten LVB-Tochtergesellschaft LSB registriert, die bei weiter Auslegung ein Diskriminierungsmerkmal nach dem AGG betreffen oder tangieren könnten. Davon entfallen 5 auf das AGG-Kriterium Rasse/ethnische Herkunft.

Hinzu kommen einige Hinweise und Kritiken aufgrund unangemessener Bekleidung, die, bewusst oder unbewusst getragen, durch ihre Codierung das Vorhandensein rassistischer

und rechtsextremistischer Einstellungen vermuten lassen könnten. Hinsichtlich unangemessener Bekleidung werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Einstellung entsprechend eingewiesen. Sollten trotzdem solche Fälle registriert werden, wird das Verhalten abgestellt und im Wiederholungsfall disziplinarisch geahndet.

Zu 2. :

In der Verfahrensanweisung für Fahrausweisprüfer findet sich folgender Passus:
"Alle Fahrgäste sind vorurteilsfrei und gleich zu behandeln. Unabhängig von Alter, Aussehen, Hautfarbe und Nationalität sind die Fahrgäste durch den FAP in Ton und Verhalten in gleicher Weise zu behandeln. Jeder Fahrgast ist mit „Sie“ anzusprechen (Kinder ausgenommen)! Mit Fahrgästen, die die deutsche Sprache nicht oder nicht korrekt beherrschen, ist weiterhin in langsamem und ruhigem Hochdeutsch zu sprechen ..."
Außerdem:
"Die Fahrausweisprüfer sind verpflichtet an den angesetzten internen und externen Schulungen, z. B. zur Beherrschung von Konfliktsituationen, teilzunehmen, sowie arbeitstäglich von allen neuen dienstlichen Anweisungen und Bekanntmachungen Kenntnis zu nehmen."

Jede Beschwerde wird detailliert geprüft und ausgewertet. Werden den Vorgesetzten der Mitarbeiter Verstöße gegen diese Anweisungen bekannt, werden mit den Mitarbeitern Gespräche geführt, gegebenenfalls arbeitsrechtliche Maßnahmen eingeleitet. In den regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen werden derartige Situationen ausgewertet.

Zu 3.

Verweis auf Antwort zu Frage 5 Komplex 2

Zu 4.

Der Anteil beträgt, je nach Zeitpunkt, etwa zwischen 5 und 10 Prozent.

Zu Fragenkomplex 2

Zu 1.

Die Fahrausweisprüfer sind zur Anwendung von Gewalt nicht berechtigt. Außerdem ist es untersagt, Waffen oder auch Pfeffersprays u.ä. mitzuführen.

Stadt Leipzig
LV 01.5/011/10.02

Zu 2.

Die Anzahl der Anzeigen gegen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Prüfpersonals der LSB ist nicht bekannt, da es sich hierbei um persönliche strafrechtliche Vorwürfe handelt.

Zu 3. Siehe Antwort zu 2..

Werden den Vorgesetzten der Mitarbeiter im Zuge des Bekanntwerdens von Strafverfahren Verstöße gegen oben stehende Anweisungen bekannt, werden mit den Mitarbeitern Gespräche geführt, gegebenenfalls arbeitsrechtliche Maßnahmen eingeleitet. In den in der Regel monatlich stattfindenden Teamsitzungen werden derartige Situationen ausgewertet.

Zu 4.

Laut Konzernbetriebsvereinbarung "Einsatz und Umgang mit Videoschutzsystemen" gewährt das Aufnahmegerät eine 24-stündige Aufnahme. Bei Erreichen der Kapazitätsgrenze werden die ältesten Daten überschrieben. Das bedeutet, dass das Video vor Ablauf der 24 Stunden gesichert werden muss. Die Sicherung erfolgt in der Regel durch die Polizei oder die LVB.

In den betreffenden Jahren wurden 15 Mal Videoaufzeichnungen im Zusammenhang mit Vorfällen gesichert, von denen Fahrausweisprüfer betroffen sind. Dabei gab es in diesem Zeitraum 7 Unfallanzeigen an die Berufsgenossenschaft zu Vorfällen, bei denen Fahrausweisprüfer im Dienst verletzt wurden. Auf den Videos sieht man in der Regel, wer betroffen ist und ob physische Angriffe erfolgten. Der Ton wird nicht aufgezeichnet. Eingeschränkt ist also ein Beitrag zur Aufklärung möglich.

Zu 5.

Das Personal der Fahrausweisprüfung unterliegt mit großer Regelmäßigkeit der Teilnahmeverpflichtung an Supervision und Deeskalationstraining. Diese beinhalten auch den Umgang mit Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis, die ortsunkundig sind oder/und geringe oder keine deutschen Sprachkenntnisse besitzen. In den Teamsitzungen wird die Richtlinie "Handbuch zur Kundenfreundlichkeit und Serviceorientierung“ besprochen und ausgewertet. Geschult wird nicht speziell antirassistisches Verhalten, sondern generell Kommunikation und Deeskalation. Die Teilnahme ist Pflicht. In den betreffenden Jahren gab es bisher 20 solcher Seminare.

Stadt Leipzig
LV 01.5/011/10.02

Zu beiden Themenkomplexen:

Alle Beschwerden, unabhängig vom Anlass, werden im Fachbereich Kundenservice/Beschwerdemanagement bearbeitet. In jedem Fall wird der zuständige Fachbereich informiert. Bei hoher Brisanz wird das persönliche Gespräch gesucht. Zu den Fristen gibt es eine allgemein gültige Vereinbarung zum Umgang mit Kundenbeschwerden, die besagt, dass ein Kunde innerhalb von 10 AT eine Antwort erhält.