

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 09.02.17

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Mitarbeiter des Landesbetriebs Verkehr**

*Die Mitarbeiter des LBV (Landesbetrieb Verkehr) sind Ansprechpartner für die Bürger bei allen Themen rund um Führerschein und Autokennzeichen. Sie haben dementsprechend ständigen Kontakt mit den Kunden. Kürzlich soll eine Mitarbeiterin des LBV Nord sich vor Kunden und drei anderen Mitarbeiterinnen aggressiv über eine Arbeitskollegin beschwert haben, „die sie auf den (...) nicht ausstehen kann“. Eine andere Mitarbeiterin äußerte sich Kunden gegenüber, sie habe sich „den (...) platt gesessen und macht heute früher Feierabend“. Für zahlende Kunden sind solche Situationen schwer verständlich und tragen einen Teil zum Unmut über Behörden in Hamburg bei. Laut Angaben des Senats bietet der Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung (ZAF) Schulungen zu den Themen Deeskalationsstrategien im Kundenkontakt sowie Umgang/Selbstbehauptung in Konfliktsituationen an.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

- 1. Wie viele Beschwerden gegen Mitarbeiter des LBV sind in den Jahren 2014, 2015 und 2016 insgesamt eingegangen (bitte auflisten nach Jahr und LBV-Standort)?*

Beim Landesbetrieb Verkehr (LBV) werden jährlich über 400.000 Kunden bedient. Der LBV versteht sich dabei auch als kundenorientierter Dienstleister und fordert und fördert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu und in entsprechendem Verhalten. Soweit es im Einzelfall Anlass zu Kritik am Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gibt, wird dies jeweils sachverhaltsbezogen zum Anlass genommen, dies zu prüfen. In Hinblick auf die hohe Anzahl von Kundenkontakten ist das Beschwerdeaufkommen als gering einzuschätzen. Die in der Vorbemerkung des Fragestellers genannten Vorkommnisse konnte der LBV nicht verifizieren, auch Beschwerden im Sinne der Vorbemerkung sind dort nicht eingegangen.

Der LBV weist ein nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziertes Qualitätsmanagement auf, in dessen Rahmen der LBV ein zentrales Beschwerdemanagement betreibt. In diesem werden unter anderem auch Beschwerden gegen Mitarbeiterverhalten erfasst.

Erfasst wurden in den Jahren

- |       |                     |
|-------|---------------------|
| 2014: | 15 Beschwerden,     |
| 2015: | sechs Beschwerden,  |
| 2016: | sieben Beschwerden. |

Die Erfassung erfolgt zentral nach organisatorischen Gesichtspunkten, sodass eine nachträgliche Auswertung der Beschwerden nach dem jeweiligen Standort nicht möglich ist.

2. *Führten diese Beschwerden zu Konsequenzen für Mitarbeiter?*

*Wenn ja, in wie vielen Fällen und welche Konsequenzen?*

*Wenn nein, warum nicht?*

Kundenbeschwerden über Beschäftigte werden regelhaft mit den betroffenen Beschäftigten und den jeweiligen Leitungskräften erörtert und gegebenenfalls zum Anlass genommen, mögliches Fehlverhalten zu korrigieren.

Die unter 1. genannten Beschwerden waren kein Anlass für arbeitsrechtliche Konsequenzen.

3. *Gibt es Konfliktbewältigungskurse für Mitarbeiter des LBV?*

*Wenn ja, welche, wie oft und wo?*

*Wenn nein, warum nicht?*

Der LBV führt in regelmäßigen Abständen Fortbildungen zu diesem Themenfeld durch. Diese Fortbildungen orientieren sich an den spezifischen Bedarfen der Kundenbereiche und werden eigens für den LBV konzipiert und durchgeführt:

- Im Winter 2013/2014 wurden Fortbildungen zum Thema „Stressmanagement und erfolgreiche Kundengespräche“ durchgeführt (vier zweitägige Veranstaltungen).
- Seit 2015 wurden vier Fortbildungen durchgeführt zum Thema „Umgang mit aggressiven Kunden und sicher im Kundenkontakt“.
- Im Februar 2017 findet ein Telefontraining für Beschäftigte statt, die viel telefonischen Kundenkontakt haben.

Der Umgang mit innerbetrieblichen Konflikten ist darüber hinaus Bestandteil der Ausbildung der Führungskräfte des LBV.

4. *Wie viele Mitarbeiter des LBV haben krankheitsbedingt wie viele Tage in den Jahren 2014, 2015 und 2016 gefehlt (bitte nach Jahr und LBV-Standorten aufschlüsseln)?*

Der LBV erhebt die Fehlzeitenquoten der Mitarbeiter zentral. Danach ergibt sich nachfolgende Übersicht:

2014: 12,3 Prozent (bei 353 Beschäftigten)

2015: 11,5 Prozent (bei 377 Beschäftigten)

2016: 10,3 Prozent (bei 439 Beschäftigten)

Eine gesonderte Statistik im Sinne der Fragestellung wird vom LBV nicht geführt.

5. *Wie werden Arbeitszeiten von Mitarbeitern des LBV kontrolliert?*

Die Arbeitszeiterfassung der Beschäftigten erfolgt elektronisch. Die Kontrolle der Arbeitszeitkonten erfolgt aufgrund der Vereinbarung nach § 94 Hamburgisches Personalvertretungsgesetz (HmbPersVG) zur Einführung und zum Betrieb der IT-gestützten Zeitwirtschaft (eZeit).

6. *Wie viele sogenannte no shows, also Kunden, die trotz Termin nicht erscheinen, gibt es seit Einführung der Online-Terminvergabe beim LBV pro Tag? Bitte aufschlüsseln pro LBV-Standort.*

Der Landesbetrieb Verkehr führt keine entsprechende Statistik im Sinne der Fragestellung.