



**Stadt
Luzern**

Stadtrat

Stellungnahme

zum

Postulat

Nr. 76 2004/2008

von Viktor Rüegg

vom 8. Juli 2005

**Wurde anlässlich der
17. Ratssitzung vom
26. Januar 2006 abgelehnt.**

Unhaltbare Stress-Situation für VBL-Chauffeure

Unter den „mitarbeiterorientierten Zielen“ wird in der stadträtlichen Eigentümerstrategie zur vbl AG unter anderem Folgendes ausgeführt:

„Als attraktive Arbeitgeberin verfolgt die vbl AG eine mitarbeiterfreundliche und sozialverantwortliche Personalpolitik. Die Lohnpolitik orientiert sich an den betriebswirtschaftlichen Möglichkeiten des Unternehmens unter Berücksichtigung der Marktverhältnisse. Die vbl AG legt ihre Personalpolitik selbstständig fest. Sie vereinbart die Mitwirkungsrechte der Angestellten sowie die Gestaltung der Arbeitsverhältnisse mit den Sozialpartnern.“

Für das Personal, die Weiterbildung oder das Ergreifen von Massnahmen zur Sicherung der Motivation und der Arbeitsqualität ist die Geschäftsleitung zuständig. Die Chauffeusen und Chauffeure werden durch Fahrdienstleiter geführt, denen gruppenweise 20 bis 25 Fahrdienstangestellte unterstellt sind. Die Fahrdienstleiter sind dem Betriebschef unterstellt. Früher hatte die vbl AG acht Fahrdienstleiter. Eine eigentliche Mitarbeiterbetreuung war damals nur sehr beschränkt möglich, verbrachten sie doch einen Grossteil ihrer Arbeitszeit in der Leitstelle, um den Betriebsablauf zu überwachen. Um eine zeitgemässe Personalbetreuung zu gewährleisten, wurde die Crew aufgestockt und umfasst heute zwölf Fahrdienstleiter. So ist es möglich, jährlich mit jedem Fahrdienstangestellten ein Mitarbeitergespräch zu führen und aufgrund von Kontakten während des Jahres Feedbacks zur Qualität der Arbeitsleistung zu geben.

Stadt Luzern
Sekretariat Grosser Stadtrat
Hirschengraben 17
6002 Luzern
Telefon: 041 208 82 13
Fax: 041 208 88 77
E-Mail: SK.GRSTR@StadtLuzern.ch
www.StadtLuzern.ch

005bff8c3b824b6eb21b6f8a8cf0958c

Zu den im Postulat aufgeführten drei Themen wird wie folgt Stellung genommen:

Zu 1.:

Es trifft zu, dass bei der vbl AG die Fahrdienstleiter unter anderem die Fahrqualität ihrer Mitarbeitenden unangemeldet überprüfen, um Stärken und Schwächen direkt bei der Begleitung offen zu diskutieren. Es geht darum, dass die Fahrdienstleiter im Sinne eines Fördergesprächs ihrerseits als langjährige, erfahrene Chauffeure „Tipps und Tricks“ weitergeben und Möglichkeiten für eine noch bessere Leistung aufzeigen. Dieses Vorgehen wurde gewählt, um den Fahrdienstmitarbeitenden ein faires, direktes Feedback zu geben, im Gegensatz beispielsweise zur Methode des „Mystery Customer“, also eines „Testkunden“, der anonym die Leistung eines Chauffeurs beurteilt. In Kundendienstschulungen wird auch aufgezeigt, dass die Leistung jedes Fahrdienstmitarbeitenden nicht nur von seinem direkten Vorgesetzten punktuell beurteilt wird, sondern dass dies jeder der jährlich 37 Millionen Fahrgäste tagtäglich macht – mit positiven und negativen Auswirkungen für Fahrer und Unternehmung.

Seitdem die vbl AG diese Massnahme ergriffen hat, hat sich die Qualität der Fahrweise – auch nach Aussagen von externen Beurteilern – massgeblich verbessert. Diese Qualitätssicherung ist im Wettbewerb mit anderen Transportunternehmen nötiger denn je.

Zu 2.:

Es trifft zu, dass die Chauffeurkästen im vbl-Verwaltungsgebäude überwacht werden. Grund dafür waren Diebstähle. Diese konnten leider nicht aufgedeckt werden; die entsprechenden Verfahren gegen „Unbekannt“ mussten daher eingestellt werden. Aus diesem Grund hat die Geschäftsleitung bereits am 11. Februar 2004 im internen Mitteilungsblatt der vbl AG der gesamten vbl-Belegschaft Folgendes kommuniziert:

„Mit Insiderwissen macht sich offenbar in letzter Zeit eine Person an die Chauffeurkästen heran. Schon mehrfach kam Bargeld abhanden. Die Vorfälle wurden der Polizei gemeldet. Es wurden entsprechende Massnahmen eingeleitet. Der Raum wird aus Sicherheitsgründen daher ab sofort elektronisch überwacht. Die vbl AG erhoffen sich, mit dieser Sicherheitsvorkehrung weitere Schäden zu verhindern.“

Seit die Anlage eingeschaltet ist, sind keine Diebstähle mehr vorgekommen.

Die ergriffene Massnahme wurde auf ihre Vereinbarkeit mit dem Persönlichkeits- und Datenschutz geprüft. Aufgrund der getroffenen Abklärungen liegt weder eine Verletzung des Persönlichkeitsschutzes noch ein Verstoss gegen das Datenschutzgesetz vor.

Die Mitarbeitenden werden nicht „bespitzelt“. Die Massnahme hat lediglich vorbeugenden Charakter. Die aufgezeichneten Daten (Aufnahmen von im vbl-Eingangsbereich ein- und ausgehenden Personen) werden nur ausgewertet, wenn ein ausserordentliches Ereignis dies rechtfertigt; andernfalls werden diese regelmässig gelöscht.

Der Hinweis auf die Videoüberwachung ist im betreffenden Raum ordnungsgemäss angebracht. Es handelt sich beim überwachten Bereich nicht um Garderoben mit Umkleidekästen, sondern ausschliesslich um Schliessfächer, wo die Billetttaschen so untergebracht werden können, dass sie versichert sind, sowie um den persönlichen Briefkasten der Fahrdienstmitarbeitenden für dienstliche Mitteilungen.

Andere Personalräume der vbl AG, wie beispielsweise der Personalraum am Bahnhof, die Aufenthaltsräume (u. a. Cafeteria) im Parterre des Verwaltungsgebäudes oder der eigens für die Chauffeusen und Chauffeure geschaffene Ruheraum, werden nicht videoüberwacht.

Zu 3.:

Es trifft zu, dass die vbl AG grosses Gewicht auf die Weiterbildung legt und dabei den Umgang mit schwierigen Fahrgästen thematisiert. Früher fand eine solche Weiterbildung nicht statt. Die Fahrdienstangestellten waren alleine auf sich gestellt.

Die Erfahrung zeigt, dass der Umgang mit schwierigen Kunden auch gelernt sein muss, ist doch der richtige Umgang in heiklen Situationen nicht allen Mitarbeitenden des Fahrdienstes „in die Wiege gelegt“. Themen wie „Deeskalation“ und „Sich-nicht-Provozierenlassen“ gehören selbstverständlich dazu. Aus diesem Grund ist es sinnvoll und auch nötig, das Thema des Umgangs mit schwierigen und teilweise sogar gewaltbereiten Passagieren in der Weiterbildung aufzugreifen und Mitarbeitende, die regelmässig Probleme haben, individuell zu fördern. Der Grossteil der Chauffeusen und Chauffeure, welcher die entsprechenden Kurse besucht hat, schätzt diese Art der Weiterbildung. Die entsprechenden internen Echos sind überwiegend positiv.

Werden Fahrdienstmitarbeitende tätlich angegriffen, wird Anzeige erstattet. Von einem wehrlosen „Kuschen“ vor den Fahrgästen in allen erdenklichen Situation kann nicht die Rede sein.

Insgesamt sind die Arbeitsbedingungen bei der vbl AG in jeder Hinsicht rechts- und GAV-konform und liegen bezüglich Arbeitsbedingungen, Löhnen und Sozialleistungen auf dem Platz Luzern immer noch über dem Branchendurchschnitt.

Ob eine Unternehmung als attraktive Arbeitgeberin gilt, entscheidet letztlich ausschliesslich der Arbeitsmarkt. Es ist eine Tatsache, dass die vbl AG eine sehr tiefe Fluktuationsrate aufweist und wöchentlich 10 bis 15 Spontanbewerbungen für Stellen im Fahrdienst eingehen, obwohl seit über zwei Jahren nie mehr ein Inserat geschaltet wurde. Aufgrund dieser Marktreaktionen darf angenommen werden, dass die vbl AG weit über Luzern hinaus als faire, verlässliche und attraktive Arbeitgeberin eingeschätzt wird.

Es entspricht nicht den Tatsachen, dass neue Mitarbeitende zu tieferen Löhnen eingestellt werden als früher. Die vbl AG bekennt sich klar zu den im GAV zusammen mit den Sozialpartnern festgelegten Lohnbändern. Im Gegensatz zur früheren Praxis misst sie jedoch bei der Salarierung von neuen Mitarbeitenden der nutzbaren früheren Berufserfahrung und dem Lebensalter grösseres Gewicht bei.

Verwaltungsrat und Geschäftsleitung sind ausserdem am „Puls“ an der Basis interessiert, weshalb in regelmässigen Abständen differenzierte und anonyme Befragungen zum Betriebsklima durchgeführt werden. Aufgrund der daraus gewonnenen Erkenntnisse werden bei Bedarf Massnahmen abgeleitet und auch umgesetzt.

So baute die vbl AG ihre Ausbildungskapazitäten aus und verstärkte ihre Rekrutierungsbemühungen als Ergebnis der letzten Personalumfrage. Damit konnten „Überstundenberge“ erfolgreich abgebaut werden. Auch konnten durch geeignete Massnahmen die Absenztage in den letzten zwei Jahren um 27 % reduziert werden und bewegen sich heute in einem Rahmen, in dem die vbl AG einen Vergleich mit Unternehmungen, die ein Vielfaches an Mitteln für solche Massnahmen ausgeben, nicht scheuen muss.

Abschliessend sei erwähnt, dass sich der vpod (Verband des Personals der öffentlichen Dienste) am 12. August 2005 beim Verwaltungsrat, bei der Geschäftsleitung, bei allen Mitarbeitenden der vbl AG sowie der Partnerorganisation PVL (Personalverband der Verkehrsbetriebe Luzern) von der Darstellung in der „Neuen Luzerner Zeitung“ (Berichterstattung in der NLZ Nr. 163 vom 16. Juli 2005) distanziert hat und sich für die dort publizierten falschen Aussagen und Vorwürfe schriftlich entschuldigt hat.

Der Stadtrat lehnt das Postulat ab.

Stadtrat von Luzern
StB 1062 vom 9. November 2005

