

# Der Oberbürgermeister

Landeshauptstadt Erfurt . Der Oberbürgermeister . 99111 Erfurt

Fraktion BÜNDNIS 90/Die Grünen  
Herrn Robeck  
Fischmarkt 1  
990984 Erfurt

**Drucksache 0852/21, Anfrage nach § 9 Abs. 2 GeschO, EVAG Beschwerdemanagement; öffentlich**

Journal-Nr.:

Sehr geehrter Herr Robeck,

Erfurt,

Ihre Anfragen beantworte ich unter Einbindung der Erfurter Verkehrsbetriebe AG (EVAG) wie folgt:

- 1. Sind der EVAG bereits Beschwerden im Hinblick auf willkürliche bzw. rassistisch motivierte Kontrollen bekannt sowie wurden diese erfasst und ausgewertet?**

Fahrgastkontrollen, insbesondere wenn es sich um Fahrgäste handelt, die keinen gültigen Fahrausweis mit sich führen, werden in einigen Fällen sehr emotional beanstandet. Hierbei kommt es gelegentlich vor, dass den Kontrollierenden Fremdenfeindlichkeit und eine besonders unfreundliche Haltung gegenüber Fahrgästen anderer Herkunft unterstellt werden. Ebenso kommt es vor, dass Kontrollierenden, welche selbst anderer Herkunft sind, vorgeworfen wird, einheimischen Fahrgästen nicht freundlich gegenüber zu treten.

- 2. Wie gestaltet sich das Beschwerdemanagement für Betroffenen und wie wird in solchen Fällen verfahren?**

Alle Beschwerden, egal welchen Inhalts, werden bei der EVAG aufgenommen und sorgfältig geprüft.

Jeder Kunde erhält von der EVAG eine gewissenhaft recherchierte Antwort auf seine Anfragen bzw. Beschwerden. Stellt sich heraus, dass das Verhalten eines Mitarbeitenden nicht korrekt war, erfolgt ein Mitarbeiter-Gespräch. Sollte es zu einem erneuten Vorfall kommen, wird mit dem Dienstleister vereinbart, die betreffende Mitarbeiterin bzw. den betreffenden Mitarbeiter nicht mehr zur Fahrscheinkontrolle für die EVAG einzusetzen. Dies erfolgte bisher einmal. Hierbei handelt es sich allerdings nicht um ein rassistisches, sondern ein generelles Problem im Umgang mit den Fahrgästen.

*Seite 1 von 2*

Sie erreichen uns:  
E-Mail: [oberbuergemeister@erfurt.de](mailto:oberbuergemeister@erfurt.de)  
Internet: [www.erfurt.de](http://www.erfurt.de)

Rathaus  
Fischmarkt 1  
99084 Erfurt

Stadtbahn 3, 4, 6  
Haltestelle:  
Fischmarkt

### **3. Welche Maßnahmen hat die EVAG bereits ergriffen, um Rassismus generell vorzubeugen und racial profilig zu unterbinden?**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der EVAG werden regelmäßig geschult, damit sie im Falle von verbaler, psychischer oder körperlicher Gewalt deeskalierend eingreifen können. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeiter/-innen regelmäßige Deeskalationsschulungen, die gemeinsam mit der Polizei durchgeführt werden.

Die Fahrerinnen und Fahrer der EVAG sind angehalten, über die Leitstelle der EVAG die Polizei zu rufen, wenn dies nötig wird. Auch den Fahrgästen steht es jederzeit frei, auf den Fahrer zuzugehen, um ihn über einen Vorfall, der Hilfe erfordert, zu informieren. Dies ist auch ausdrücklich erwünscht, da sich die Aufmerksamkeit der Fahrerin bzw. des Fahrers im Regelfall auf die Verkehrssituation konzentriert, um die Fahrgäste sicher an ihr Ziel zu bringen.

Mit freundlichen Grüßen

A. Bausewein