

Stadtverwaltung Weimar

Drucksachen-Nr.	165 / 2016
Einreicher:	Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
Datum der Sitzung:	14.09.2016
Status der Sitzung:	öffentliche Sitzung
beantwortet durch:	Oberbürgermeister, Herr Stefan Wolf

- Es gilt das gesprochene Wort -

Anfrage – Tourismusfreundlichkeit der Stadtbusfahrerinnen und -fahrer

Im August des aktuellen Jahres gab es einen offenen Brief an die Stadtwirtschaft Weimar*, der auch von der Presse aufgenommen wurde** – Hintergrund waren die Erlebnisse einer Bürgerin, die womöglich einen fremdenfeindlichen Vorfall mit einem Stadtbusfahrer beobachten musste.

Weimars Busfahrerinnen und Busfahrer auf den Stadtlinien sind in vielen Fällen die ersten Ansprechpartnerinnen und -partner für Besucherinnen und Besucher – und damit natürlich auch für die Touristinnen und Touristen Weimars und repräsentieren damit auch die Stadt Weimar.

*

https://www.facebook.com/groups/WeimaratWorld/permalink/1071355489624014/?comment_id=1071518399607723&reply_comment_id=1071736586252571&ref=notif¬if_t=group_comment¬if_id=1470946647192184

** <http://www.thueringen24.de/weimar/article208045389/Stadtwirtschaft-Weimar-prueft-fremdenfeindlichen-Vorfall-in-Stadtbus.html>

Vor diesem Hintergrund fragt die Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN:

Frage 1:

Wie sind die Fahrerinnen und Fahrer auf den Stadtbuslinien in Sachen Touristen- und Fremdenfreundlichkeit (z.B. Auskünfte auf häufig vorkommende Fragen oder Auskünfte in Fremdsprachen) vorbereitet?

Antwort:

Mit den Fahrpersonalen der Stadtwirtschaft Weimar werden regelmäßig Schulungen zum Umgang mit Kunden durchgeführt (Dienstunterricht; 1 x/Quartal). Diese beinhalten die unterschiedlichsten Themen, wobei die Kundenfreundlichkeit dabei immer an erster Stelle steht.

Speziell angebotene Schulungen zu Fremdenfreundlichkeit und Umgang mit Touristen und Gästen der Stadt Weimar gibt es nicht. Jeder Fahrgast ist ein Kunde und diesem ist freundlich und hilfsbereit zu begegnen. Vorgebildet sind die Fahrpersonale dabei durch ihre persönliche individuelle Bildung hinsichtlich Fremdsprachenkenntnissen, Ausbildung und Allgemeinwissen.

Frage 2:

Gibt es für die Fahrerinnen und Fahrer Schulungen hinsichtlich interkultureller Kompetenzen? Wenn ja, wie sehen diese aus? Wenn nein, warum nicht?

Antwort:

Interkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, mit Individuen und Gruppen anderer Kulturen erfolgreich und angemessen zu interagieren, im engeren Sinne die Fähigkeit zum beidseitig zufriedenstellenden Umgang mit Menschen unterschiedlicher kultureller Orientierung. Die Basis für erfolgreiche interkulturelle Kommunikation ist emotionale Kompetenz und interkulturelle Sensibilität.

Spezialisierte Schulungen zu interkultureller Kompetenz werden nicht angeboten, das Thema selbst wird jedoch immer in den regelmäßigen Schulungen des Fachpersonals zum Umgang mit Kunden behandelt.

Frage 3:

Gibt es von seitens der Stadtwirtschaft Unterstützung für die Fahrerinnen und Fahrer hinsichtlich des Erwerbs und/oder Ausbaus von Fremdsprachenkompetenzen? Wenn ja, wie sehen diese aus? Wenn nein, warum nicht?

Antwort:

Jedes Fachpersonal erhält unabhängig von seinen persönlichen Fremdsprachenkenntnissen bei Dienst Eintritt im Unternehmen Stadtwirtschaft die Broschüre „Wie sagt man es auf Englisch?“.

Darüber hinaus stehen in der Stadtwirtschaft Weimar GmbH keine finanziellen Mittel für Fortbildungen in Fremdsprachen zur Verfügung.

Frage 4:

Welche Maßnahmen wurden bisher und sollen zukünftig ergriffen werden, um die Busfahrerinnen und -fahrer zu freundlichen „Aushängeschildern“ der weltoffenen Stadt Weimar weiterzubilden, sofern sie dies nicht längst sind?

Antwort:

Die Fahrpersonale der Stadtwirtschaft Weimar GmbH sind freundliche „Aushängeschilder“, gegenteilige Einzelfälle sind jedoch nicht vermeidbar und werden innerbetrieblich nach den arbeitsrechtlichen Möglichkeiten geregelt.

Frage 5:

Kann die Stadtwirtschaft den in dem Offenen Brief geschilderten Vorgang bestätigen und wenn ja, welche Maßnahmen hat sie daraufhin ergriffen?

Antwort:

Der geschilderte Vorgang kann nicht bestätigt werden. Die Kundin hat am 31.08.2016 von der Stadtwirtschaft Weimar GmbH eine Antwort erhalten.

Selbstverständlich wurde von dem betreffenden Busfahrer eine Stellungnahme abverlangt. Dieser gibt an, die benannten Personen nicht aufgefordert zu haben „deutsch“ zu reden, sondern „deutlicher“. Nach Ausweisdokumenten hat er gefragt, nachdem die Personengruppe, die offensichtlich Studenten waren, vorläufige Bescheinigungen vorlegten, die eine Legitimation mit einem Personaldokument erfordern.

Der Busfahrer hat in der Sache also korrekt und richtig gehandelt und keinesfalls fremdenfeindlich. Ob sein Verhalten unfreundlich war, können wir, die nicht dabei waren, nicht beurteilen. Allein die Tatsache, dass sein Verhalten als unfreundlich wahrgenommen wurde, wurde bei der Stadtwirtschaft zum Anlass genommen, um mit dem Busfahrer darüber zu reden und ihm seine Wirkung auf die Fahrgäste bewusst zu machen.

Dieser Fall zeigt, wie schnell Missverständnisse entstehen.

Unserer Fahrer tragen Verantwortung für alle Fahrgäste, die sie befördern und daher kann man von ihnen zu Recht auch ein besonderes Maß an Aufmerksamkeit und Fürsorge den Fahrgästen gegenüber verlangen. Ein gegenseitiger respektvoller Umgang miteinander und ein freundliches Verhalten kann darüber hinaus in allen Bereichen, in denen Menschen miteinander zu tun haben, erwartet werden.