

# ZH\_VERWALTUNGSGERICHT VB.2020.00628 vom 22. Oktober 2014

ZH Verwaltungsgericht, 2014-10-22, DE

Quelle: [https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/zh\\_verwaltungsgericht\\_\\_VB.2020.00628](https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/zh_verwaltungsgericht__VB.2020.00628)

FR: ZH\_VERWALTUNGSGERICHT VB.2020.00628 du 22 octobre 2014

IT: ZH\_VERWALTUNGSGERICHT VB.2020.00628 del 22 ottobre 2014

## Regeste

Kündigung | [Ordentliche Kündigung des Anstellungsverhältnisses mit einem Kundenberater (VBZ) wegen schwerwiegender Verhaltensmängel] Das durch fünf Besprechungsprotokolle dokumentierte Verhalten des Beschwerdeführers, insbesondere seine verbalen Ausfälligkeiten gegenüber Kolleginnen und Kollegen sowie gegenüber Kundinnen und Kunden, ist als grenzüberschreitend und diskriminierend zu qualifizieren (vgl. E. 4). Darin sind schwerwiegende Verhaltensmängel zu erblicken; damit konnte die Beschwerdegegnerin die Kündigung gestützt auf Art. 18 Abs. 3 PR ohne Einräumen einer Bewährungsfrist aussprechen (E. 5.1). Abweisung.

## Erwägungen

### E. 4

Abteilung VB.2020.00628 Urteil der 4. Kammer vom 18. März 2021 Mitwirkend: Abteilungspräsidentin Tamara Nüssle (Vorsitz), Verwaltungsrichter Marco Donatsch, Verwaltungsrichter Reto Häggi Furrer, Gerichtsschreiber David Henseler. In Sachen A, vertreten durch RA B, Beschwerdeführer, gegen Stadt Zürich, vertreten durch den Stadtrat von Zürich, Beschwerdegegnerin, betreffend Kündigung, hat sich ergeben: I. A, geboren 1970, trat am 1. Februar 2002 bei den Verkehrsbetrieben der Stadt Zürich (VBZ) eine Stelle als Tramführer an. Per 1. Oktober 2012 wechselte er betriebsintern in die Funktion des Kundenberaters. Zu deren Aufgaben gehören unter anderem auch Fahrausweiskontrollen. Da C (Serviceleiter, Vorgesetzter der Kundenberater-Springerinnen und -Springer) bei gewissen Mitarbeitern seines Teams Verhaltensänderungen festgestellt hatte, konfrontierte er diese im Sommer 2017 damit. Sie gaben zunächst in informellen Gesprächen an, dass sie das Verhalten von A ihnen und den Kunden gegenüber als unangemessen empfänden. In der Folge fand am 31. Juli 2017 ein Gespräch statt, an welchem A, dessen direkter Vorgesetzter D, sowie der Abteilungsleiter "Einnahmesicherung/Intervention", E (Vorgesetzter von D und C) teilnahmen. Dabei wurde A mit gewissen Vorwürfen seiner Arbeitskolleginnen und -kollegen konfrontiert. Am Folgetag fragte dieser offenbar bei mehreren derselben nach, ob sie die Urheber der Anschuldigungen seien, und setzte diese verbal unter Druck. Zwischen dem 2. und dem 13. August 2017 führten C und E mit insgesamt fünf Arbeitskolleginnen und -kollegen von A (protokollierte) Gespräche zu dessen Verhalten ihnen und Kunden gegenüber. Dieses wurde unter anderem als frauenfeindlich, diskriminierend und vulgär beschrieben. Am 8. August 2017 wurde A per sofort freigestellt; die formelle Verfügung erging am 11. August 2017. Im Beisein seines Rechtsvertreters wurde ihm am 16. August 2017 das rechtliche Gehör gewährt. Am 31. August 2017 liess A den VBZ ausserdem eine schriftliche Stellungnahme einreichen. Mit Verfügung vom 19. September 2017 lösten die VBZ das Arbeitsverhältnis wegen

schwerwiegender Verhaltensmängel unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist per 31. Dezember 2017 auf. Aufgrund einer krankheitsbedingten Arbeitsunfähigkeit von A verlängerte sich die Kündigungsfrist bis am 31. Januar 2018. Auf Einsprache von A hin bestätigte der Stadtrat von Zürich am 24. Oktober 2018 die Kündigung. II. A erhob am 30. November 2018 Rekurs beim Bezirksrat Zürich und verlangte, unter Entschädigungsfolge sei der Stadtratsbeschluss aufzuheben und es sei festzustellen, dass die Kündigung zu Unrecht erfolgt sei; die VBZ seien anzuweisen, ihn als Kundenberater weiterzubeschäftigen. Mit Beschluss vom 9. Juli 2020 wies der Bezirksrat den Rekurs ab. III. Am 11. September 2020 erhob A Beschwerde beim Verwaltungsgericht und beantragte, unter Entschädigungsfolge sei der Beschluss des Bezirkrats aufzuheben und es sei festzustellen, dass die Kündigungsverfügung der VBZ zu Unrecht erfolgt sei; die VBZ seien anzuweisen, ihn als Kundenberater weiterzubeschäftigen. Der Bezirksrat Zürich verzichtete am 22. September 2020 auf Vernehmlassung. Die Stadt Zürich beantragte am 19. Oktober 2020, unter Entschädigungsfolge sei die Beschwerde abzuweisen, soweit darauf einzutreten sei. A und die Stadt Zürich reichten am 3. Dezember 2020 und 25. Januar 2021 bzw. am 17. Dezember 2020 weitere Eingaben ein und hielten an den gestellten Anträgen fest. Die Kammer erwägt:

1. 1.1 Das Verwaltungsgericht prüft seine Zuständigkeit nach § 70 in Verbindung mit § 5 Abs. 1 des Verwaltungsrechtspflegegesetzes vom 24. Mai 1959 (VRG, LS 175.2) von Amtes wegen. Für Beschwerden gegen Rekursentscheide eines Bezirkrats über Anordnungen betreffend ein öffentlich-rechtliches Anstellungsverhältnis ist es nach § 41 ff. VRG zuständig. Da auch die weiteren Sachurteilsvoraussetzungen erfüllt sind, ist auf die Beschwerde einzutreten.
- 1.2 1.2.1 Der Beschwerdeführer beantragt die Weiterbeschäftigung an seinem früheren Arbeitsplatz als Kundenberater. Als Streitwert hierfür gelten die Bruttobesoldungsansprüche bis zum Zeitpunkt der Hängigkeit des Rechtsmittels beim Verwaltungsgericht zuzüglich der Ansprüche bis zur nächstmöglichen Auflösung des Dienstverhältnisses (Kaspar Plüss, in: Alain Griffel [Hrsg.], Kommentar zum Verwaltungsrechtspflegegesetz des Kantons Zürich [VRG], 3. A., Zürich etc. 2014 [Kommentar VRG], § 65a N. 33). Hätte das Arbeitsverhältnis weiterbestanden, hätte es aufgrund der dreimonatigen Kündigungsfrist bei Beschwerdeerhebung am 11. September 2020 per Ende Dezember 2020 gekündigt werden können (vgl. Art. 16 Abs. 1 und 4 des [Stadtzürcher] Personalrechts vom 6. Februar 2002 [PR, AS 177.100], wobei vorliegend die bis am 31. März 2020 geltende Fassung anwendbar ist [Abs. 1 der Übergangsbestimmungen zur Teilrevision betreffend Beendigung Arbeitsverhältnis vom 26. Juni 2019; GR Nr. 2018/265; STRB Nr. 6/2020]). Der relevante Zeitraum für die Streitwertberechnung ist somit jener vom 1. Februar 2018 bis zum 31. Dezember 2020 und umfasst zwei Jahre und elf Monate (vgl. VGr, 9. Januar 2020, VB.2018.00807, E. 1.2 – 24. Oktober 2018, VB.2018.00331, E. 1.2 Abs. 2).
- 1.2.2 Soweit ersichtlich, bezog der Beschwerdeführer zuletzt einen Bruttomonatslohn von Fr. 7'500.-. Entsprechend ist unter Berücksichtigung des Anspruchs auf einen 13. Monatslohn (vgl. Art. 69 Abs. 1 der Ausführungsbestimmungen zur Verordnung über das Arbeitsverhältnis des städtischen Personals vom 27. März 2002 [AS 177.101]) von einem Streitwert in der Höhe von Fr. 277'500.- auszugehen. Über die Angelegenheit ist deshalb in Dreierbesetzung zu entscheiden (§ 38 Abs. 1 in Verbindung mit § 38b Abs. 1 lit. c e contrario VRG).

2. 2.1 Das kantonale Recht macht den Gemeinden im Bereich des Personalrechts nur wenige Vorgaben. Nach Art. 47 Abs. 1 der Kantonsverfassung vom 27. Februar 2005 (LS 101) untersteht das Arbeitsverhältnis des Gemeindepersonals dem öffentlichen Recht. § 53 Abs. 1 des Gemeindegesetzes vom 20. April 2015 (GG, LS 131.1) wiederholt diese

Regelung. Daneben sieht § 53 Abs. 2 GG vor, dass das kantonale Personalrecht sinngemäss anzuwenden ist, sofern eine Gemeinde keine eigenen Vorschriften erlässt. Die Regelung des Personalrechts fällt demnach in den Kompetenzbereich der Gemeinden, wobei ihnen ein erheblicher Gestaltungsspielraum zukommt. 2.2 Die Stadt Zürich hat von dieser Kompetenz mit Erlass des (Stadtzürcher) Personalrechts sowie der dazugehörigen Ausführungserlasse Gebrauch gemacht. Der Vollzug des entsprechenden Rechts wird vom Schutzbereich der Gemeindeautonomie erfasst, und den Behörden der Stadt Zürich kommt dabei ein erheblicher Ermessensspielraum zu (VGr, 24. September 2020, VB.2019.00718, E. 2.2 Abs. 2; vgl. BGr, 4. Januar 2010, 8C\_34/2009, E. 4.1 – 13. November 2013, 8D\_6/2013, E. 3.4). Bei der Auslegung des kommunalen Rechts dürfen die Rechtsmittelinstanzen nicht unter mehreren verfügbaren und angemessenen Auslegungsmöglichkeiten eine sinnvolle, zweckmässige Interpretation einer kommunalen Norm durch die Gemeinde durch ihre eigene Auslegung ersetzen ( BGr, 11. Juli 2017, 1C\_572/2016, E. 2.1; VGr, 24. September 2020, VB.2019.00718, E. 2.2 Abs. 2; vgl. Marco Donatsch, Kommentar VRG, § 20 N. 57 ff.). 3. 3.1 Nach Art. 17 Abs. 2 PR setzt eine Kündigung durch die Stadt einen sachlichen Grund voraus und darf nicht missbräuchlich nach den Bestimmungen des Obligationenrechts (OR, SR 220) sein. Ein sachlich zureichender Kündigungsgrund liegt nach Art. 17 Abs. 3 lit. b PR namentlich vor bei Mängeln in der Leistung oder im Verhalten von Angestellten, die trotz schriftlicher Mahnung anhalten oder sich wiederholten. Mit dem Erfordernis des sachlich zureichenden Kündigungsgrunds geht der öffentlich-rechtliche Kündigungsschutz weiter als die Missbrauchstatbestände des Obligationenrechts ( BGr, 14. Dezember 2012, 8C\_649/2012, E. 8.1 – 25. August 2011, 8C\_594/2010, E. 4.4; VGr, 8. November 2017, VB.2017.00300, E. 4.2 Abs. 1). Die Gründe, die zur Kündigung Anlass gegeben haben, müssen von einem gewissen Gewicht sein. Allerdings ist nicht erforderlich, dass sie die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses als unzumutbar erscheinen lassen; es reicht aus, wenn die Weiterbeschäftigung der oder des Angestellten einem öffentlichen Interesse, insbesondere demjenigen an einer gut funktionierenden Verwaltung, widerspricht. Dies kann sich letztlich aus einem unbefriedigenden Verhalten, mangelnder Verantwortungsbereitschaft oder Teamfähigkeit, erheblichen Störungen der Arbeitsgemeinschaft oder aus betrieblichen Motiven ergeben. Es entspricht ferner allgemeiner Erfahrung, dass ein gravierend gestörtes Arbeitsklima sich über kurz oder lang negativ auf den Betrieb selber auswirkt, weshalb das Aussprechen der Kündigung in einem solchen Fall grundsätzlich im öffentlichen Interesse liegt (vgl. BGr, 14. Dezember 2012, 8C\_649/2012, E. 8.1 – 1. November 2010, 8C\_690/2010, E. 4.2.2 – 1. Juli 2010, 8C\_826/2009, E. 2 und 4.5). Stets zu beachten sind die allgemeinen verfassungsrechtlichen Schranken wie das Willkürverbot, das Verhältnismässigkeitsprinzip sowie der Grundsatz von Treu und Glauben. Nach dem Grundsatz der Verhältnismässigkeit muss die Kündigung erstens ein geeignetes Mittel zur Problemlösung sein, muss sie zweitens in dem Sinn erforderlich sein, dass eine nicht weniger einschneidende Massnahme ebenfalls zum Ziel führen würde, und muss drittens eine Abwägung der gegenseitigen Interessen die Kündigung als gerechtfertigt erscheinen lassen (zum Ganzen VGr, 8. November 2017, VB.2017.00300, E. 4.2 Abs. 2 mit Hinweisen). 3.2 Bevor die Anstellungsinstanz eine Kündigung aufgrund mangelnder Leistung oder unbefriedigenden Verhaltens ausspricht, muss sie der oder dem Angestellten nach Art. 18 Abs. 1 PR eine angemessene Bewährungsfrist von mindestens zwei und höchstens sechs Monaten einräumen. Gründe, welche zur Ansetzung einer solchen Bewährungsfrist geführt haben, dürfen später nicht mehr berücksichtigt werden, wenn sich

die oder der Angestellte in der eingeräumten Frist bewährt hat (Art. 18 Abs. 2 Satz 2 PR). Bei schwerwiegenden Verhaltensmängeln kann die Kündigung ohne Einräumen einer Bewährungsfrist erfolgen (Art. 18 Abs. 3 PR). Anders als etwa die Effizienz und Qualität der Arbeitsleistung lässt sich das Verhalten eines Arbeitnehmers nicht klar objektivieren. Stets spielen subjektive Einschätzungen der beurteilenden Person eine nicht unwesentliche Rolle. Dementsprechend erhöht sich in solchen Fällen die Begründungslast. Nur wenn sich genügend erhärtet, dass das Verhalten eines Arbeitnehmers den Betriebsablauf oder die Zusammenarbeit in der Arbeitsgemeinschaft erheblich stört, kann das Vorliegen eines sachlichen Kündigungsgrunds bejaht werden (VGr, 16. Juni 2010, PB.2010.00007, E. 6.2 – 23. August 2006, PB.2005.00066, E. 4.2 Abs. 2). Die Beweislast für das Vorliegen hinreichender Gründe für die (arbeitgeberseitige) Auflösung eines Anstellungsverhältnisses liegt bei der arbeitgebenden Partei (VGr, 9. Januar 2020, VB.2018.00807, E. 4.1 – 8. November 2017, VB.2017.00300, E. 6.1). Erweist sich die Kündigung als missbräuchlich oder sachlich nicht gerechtfertigt, wird die oder der Angestellte von der Stadt Zürich mit der bisherigen oder, wenn dies nicht möglich ist, mit einer anderen zumutbaren Arbeit weiterbeschäftigt (Art. 17 Abs. 4 Satz 1 PR). Entgegen § 63 Abs. 3 in Verbindung mit § 27a Abs. 1 VRG ist die Entscheidungsbefugnis des Verwaltungsgerichts demnach vorliegend nicht auf die Feststellung der Unrechtmässigkeit der Kündigung sowie die Festsetzung der Entschädigungsfolgen beschränkt; vielmehr kann auch die Weiterbeschäftigung eines oder einer Angestellten angeordnet werden (BGE 144 I 181 E. 5; VGr, 8. November 2017, VB.2017.00300, E. 3 mit Hinweisen).

#### **E. 4.1**

Die Beschwerdegegnerin begründet die Kündigungsverfügung im Wesentlichen mit den protokollarisch festgehaltenen Aussagen von fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Beschwerdeführers. Daraus ergeben sich zusammengefasst folgende Hauptvorwürfe: - Zwei Mitarbeiterinnen und ein Mitarbeiter, welche alle als Kundenberater-Springerinnen bzw. -Springer tätig sind, werfen dem Beschwerdeführer vor, dass er sich regelmässig abschätzig über ihr Äusseres ausgelassen habe, indem er etwa Folgendes sagte: "dicke[r] Hintern", "fettige Haare", "zu klein", "Mumie", "Mannsweib", "zu dick", "unmögliche O-Beine". - Ein weiterer Mitarbeiter, der als Buschauffeur bei der Beschwerdegegnerin arbeitet, gab zu Protokoll, dass er vom Beschwerdeführer auf "vulgäre und peinliche Art angebaggert" werde; dabei beachte der Beschwerdeführer nicht, dass die Fahrgäste seine Äusserungen mitbekämen und diese den Buschauffeur bei der Weiterfahrt komisch anschauten. - Zwei Mitarbeiterinnen gaben übereinstimmend zu Protokoll, dass der Beschwerdeführer ihnen gegenüber detailreich beschrieb, wie gerne er einen anderen Mitarbeiter "sexuell geniessen würde"; dass sich die Mitarbeiterinnen dabei unwohl fühlten, habe den Beschwerdeführer nicht gekümmert. - Aus mehreren Protokollen geht hervor, dass sich der Beschwerdeführer anlässlich von Kontrollen immer wieder unhöflich, unprofessionell und herablassend verhalten habe; so werde er etwa anlässlich von Kontrollen immer wieder sehr laut und stelle so kontrollierte Personen vor allen anderen Fahrgästen bloss. - Schliesslich verhalte sich der Beschwerdeführer gegenüber (vor allem gutaussehenden) Männern immer ausgesprochen höflich und kulant; Frauen würden demgegenüber feindlich und herablassend behandelt. Teilweise würde er Männern gegenüber von einer Zuschlagserhebung absehen. Dabei kommuniziere er offen, dass er "dies bei Frauen natürlich nicht durchgehen lassen würde".

#### **E. 4.2**

Der Beschwerdeführer rügt, die Protokolle würde die ihm vorgeworfenen Verfehlungen nicht (ausreichend) belegen, da einerseits das Vorgehen, welche zu diesen geführt habe, nicht den "geltenden Abläufen und Standards" der Beschwerdegegnerin entsprochen habe und andererseits "[b]egründete Zweifel an der Neutralität von Herrn C" bestünden. Soweit der Beschwerdeführer in diesem Zusammenhang (erneut) vorbringt, die Protokolle seien von den befragten Personen nicht unterzeichnet worden, so ist er damit nicht zu hören. Denn bereits die Vorinstanz hat der Vertreterin des Beschwerdeführers mitgeteilt, dass die Protokolle die Unterschriften der befragten Mitarbeitenden tragen; Letztere hat in der Folge im vorinstanzlichen Verfahren ausdrücklich darauf verzichtet, Einsicht in die nicht anonymisierten Protokolle zu verlangen. Vor Verwaltungsgericht wurde sodann kein entsprechender Antrag gestellt.

#### **E. 4.3.1**

Mit Blick auf die "geltenden Abläufe und Standards" beruft sich der Beschwerdeführer auf Stellungnahmen von F, der gemäss eigenen Angaben seit 30 Jahren bei der Beschwerdegegnerin tätig ist, sowie von G, der als Serviceleiter bei der Beschwerdegegnerin arbeitet. Aus den Stellungnahmen dieser beiden geht übereinstimmend hervor, dass zunächst jeweils der Vorgesetzte desjenigen Mitarbeiters direkt zu kontaktieren sei, dessen Verhalten zu Klagen Anlass gegeben habe. Der Vorgesetzte würde sodann das Gespräch mit dem gerügten Mitarbeiter suchen und gegebenenfalls eine Aussprache organisieren. F bezeichnet diese Vorgehensweise als "üblich" und "standardisiert". Aus den Stellungnahmen geht jedoch nicht hervor, dass dieses Vorgehen bei der Beschwerdeführerin zwingend einzuhalten wäre bzw. dass es diesbezügliche (schriftliche) Weisungen oder Leitfäden gäbe. Ohnehin ist vorliegend nicht von Relevanz, ob entsprechende Vorgaben überhaupt existieren; entscheidend ist lediglich, ob die Beschwerdegegnerin den Sachverhalt hinreichend abgeklärt hat. Dies ist vorliegend der Fall. Überdies ist festzuhalten, dass der direkte Vorgesetzte von drei direkt betroffenen Mitarbeitern, C, sowie der Abteilungsleiter Einnahmesicherung/Intervention bei der Abklärung involviert waren. Diese Herangehensweise erscheint nachvollziehbar, trägt doch der direkte Vorgesetzte die Verantwortung für "seine" Mitarbeiter. Dass D als direkter Vorgesetzter des Beschwerdeführers erst anlässlich des Gesprächs vom 31. Juli 2017 von den Vorwürfen gegen Letzteren erfahren haben soll, wie in den Stellungnahmen geltend gemacht wird, erscheint wenig plausibel (vgl. dazu auch hinten, E. 4.3.3.2). Doch selbst wenn dem so wäre, könnte nicht gesagt werden, eine unzuständige Stelle bzw. Person hätte sich mit den Vorwürfen gegen den Beschwerdeführer befasst, zumal mit E der Vorgesetzte von D und C frühzeitig beteiligt war. Aus dem Umstand, dass kein Protokoll des Gesprächs vom 31. Juli 2017 erstellt wurde, kann der Beschwerdeführer nichts zu seinen Gunsten ableiten. Er bestreitet denn auch nicht, dass das Gespräch tatsächlich stattgefunden hat. Er bringt jedoch vor, er habe "keine Ahnung" gehabt, welche Vorwürfe im Raum gestanden hätten. Dies erscheint wenig glaubhaft, zumal das Verhalten des Beschwerdeführers bereits in der Vergangenheit regelmässig – etwa im Rahmen von Mitarbeiterbeurteilungen – thematisiert worden war (vgl. dazu hinten, E. 4.3.3). Auf die von der Beschwerdegegnerin in diesem Zusammenhang beantragten Befragungen von D und E kann demnach verzichtet werden. Vor diesem Hintergrund erscheint nicht von Relevanz, ob die Beschwerdegegnerin im Nachgang zum Gespräch vom 31. Juli 2017 und den daraus am Folgetag (offenbar) entstandenen Konflikten zwischen dem Beschwerdeführer und einigen seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern tatsächlich den Rechtsdienst und die Sozialberatung miteinbezogen hat oder nicht. Ohnehin ist nicht ersichtlich, inwiefern sich ein Miteinbezug

dieser Abteilungen bzw. ein Verzicht darauf auf den Beweiswert der hier bedeutsamen Besprechungsprotokolle auswirken soll.

#### **E. 4.3.2**

Des Weiteren bringt der Beschwerdeführer vor, C hätte eine Abneigung gegen ihn, da er homosexuell sei. Er beruft sich in diesem Zusammenhang insbesondere auf die Stellungnahme von G vom 20. August 2020. Darin heisst es, C habe ihm (G) gegenüber Mitte Juli 2017 folgende Bemerkung gemacht: "Schau dir doch diesen Schwulen A an, der muss weg". Damit kann jedoch die geltend gemachte Diskriminierung nicht als erstellt erachtet werden. Aus den weiteren Akten gehen keine Hinweise hervor, dass C tatsächlich eine persönliche Abneigung gegen den Beschwerdeführer hat oder hatte. Da er nicht der Vorgesetzte des Beschwerdeführers war und – soweit ersichtlich – vor den Streitgegenständlichen Geschehnissen wenig mit dem Beschwerdeführer zu tun hatte, scheinen die nun gegen C erhobenen Diskriminierungsvorwürfe lediglich dem Zweck zu dienen, den Beweiswert der von ihm erstellen Gesprächsprotokolle in Zweifel zu ziehen. Die vor Verwaltungsgericht erstmals vorgebrachte und nicht weiter substantiierte Behauptung, auch E habe sich bezüglich der Homosexualität des Beschwerdeführers kritisch geäussert, vermag an diesem Ergebnis nichts zu ändern. Sodann bringt der Beschwerdeführer vor, dass jeweils C auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugegangen sei, um sie über den Beschwerdeführer und dessen Verhalten zu befragen; gerade die Kundenberater-Springerinnen und -Springer hätten demnach – da sie eine Festanstellung als Kundenberater anstrebten – genau gewusst, "was von ihnen erwartet wurde". Auch damit gelingt es dem Beschwerdeführer jedoch nicht, Zweifel am Beweiswert der Gesprächsprotokolle zu erwecken. Denn zum einen ist nachvollziehbar, dass C zunächst auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seines Teams zugeht, hat er mit diesen doch regelmässigen und engen Kontakt. Ausserdem wurde auch von einem Buschauffeur und einem Kundenberater das Verhalten des Beschwerdeführers kritisiert; Letztere unterstehen nicht C und konnten somit von vornherein auf keine "Gegenleistung" von diesem hoffen. Der Beschwerdeführer bringt im Weiteren vor, die Protokolle seien sprachlich jeweils sehr ähnlich abgefasst, was deren Beweiswert zweifelhaft erscheinen lasse. Dieses Argument verfängt jedoch nicht. Zunächst erscheint nachvollziehbar, dass C – da er kein Wortprotokoll erstellte – die Aussagen von verschiedenen Personen ähnlich zusammenfasste. Sodann geht aus den Protokollen klar hervor, dass dem Beschwerdeführer nicht einfach von allen Seiten das "gleiche" Fehlverhalten vorgeworfen wurde. Gerade etwa was die Bemerkungen zum Aussehen der drei erwähnten Springerinnen und Springer angeht, sind die Protokolle nuanciert abgefasst. Ausserdem hat der Beschwerdeführer offenbar bestimmte Bemerkungen mehrfach wiederholt und/oder diese im Beisein mehrerer Arbeitskolleginnen und -kollegen gemacht; auch in dieser Hinsicht sprechen ähnliche oder übereinstimmende Formulierungen in den Protokollen nicht gegen deren Beweiswert. Was die "Bestätigung" von H und die damit eingereichten Beilagen betrifft, ist der Beschwerdeführer darauf hinzuweisen, dass deren Verhalten sowie die in diesem Zusammenhang getroffenen Führungsmassnahmen nicht Streitgegenstand sind. Überdies kann aus diesen Dokumenten nicht abgeleitet werden, dass der Inhalt der vorliegend interessierenden Gesprächsprotokolle nicht der Wahrheit entspricht. Dass H ihr eigenes Verhalten anders beurteilt als ihr direkter Vorgesetzter, I, und E und die gegen sie erhobenen Anschuldigungen als völlig haltlos qualifiziert, ändert daran nichts.

#### **E. 4.3.3**

Als Zwischenfazit kann demnach festgehalten werden, dass es dem Beschwerdeführer auch im vorliegenden Verfahren nicht gelingt, den Beweiswert der Besprechungsprotokolle (ernsthaft) in Zweifel zu ziehen bzw. nachzuweisen, dass C (und E) im Rahmen der geführten Gespräche lediglich nach Kündigungsgründen gesucht hätten. Vielmehr erscheinen die gegen den Beschwerdeführer erhobenen Vorwürfe betreffend sein Verhalten gegenüber Mitarbeitern und Kunden auch gestützt auf seine Personalakte glaubhaft und nachvollziehbar.

#### **E. 4.3.3.1**

So wurde bereits im April 2010, als der Beschwerdeführer noch als Kundenberater-Springer eingesetzt worden war, von verschiedenen Schichtleitern etwa Folgendes bemängelt: Der Beschwerdeführer begegne Kritik sehr emotional, er trete anderen Kundenberatern nicht unvoreingenommen gegenüber, und er polarisiere durch seine Art stark. Ausserdem wurde festgehalten, er sei nur "beschränkt teamfähig".

#### **E. 4.3.3.2**

Auch in den Zielvereinbarungs- und Beurteilungsgesprächen (ZBG) der letzten Jahre finden sich entsprechende Hinweise. So wurde im ZBG für das Jahr 2012/2013 festgehalten, der Beschwerdeführer müsse aufpassen, sich nicht zu unüberlegten Aussagen verleiten zu lassen. Ausserdem müsse er im Kundenumgang "einfach aufpassen"; er reagiere derweilen sehr emotional. In der Beurteilung für das darauffolgende Jahr wurde vermerkt, der Beschwerdeführer müsse auf seine "Wirkung achten" und er sei "[i]m Rahmen seiner Sozialkompetenz kritik- und konfliktfähig". Überdies wurde er darauf hingewiesen, im Kundenumgang "weiterhin auf[zu]passen". Im ZBG für das Jahr 2014/2015 wurde erwähnt, dass sich der Beschwerdeführer "nicht immer an die betrieblichen Vorgaben hält, was den Kundenauftritt betrifft". Im aktuellsten ZBG – das Gespräch fand am 23. Oktober 2016 statt – ist folgende Passage enthalten: "Ein Punkt bei der Sozialkompetenz sind für [den Beschwerdeführer] seine Emotionen. [Er] sollte sich der Grenzen während einer Kommunikation zwischen ihm und einem Gesprächspartner bewusst sein und dementsprechend merken, wann diese überschritten werden. Der nötige Respekt sollte aber von beiden Parteien immer gewahrt werden". Diese ZBG wurden von drei verschiedenen Vorgesetzten geführt, namentlich auch von E (ZBG 2012/2013) und von D (ZBG 2014/2015 und 2015/2016). Dass in denselben ZBG die Leistung des Beschwerdeführers regelmässig als "gut" eingestuft wurde, ändert schliesslich nichts an der gleichzeitig erhobenen Kritik an seinem Verhalten (vgl. VGr, 3. April 2019, VB.2018.00642, E. 5.2.2 ff.). Überdies kann vor diesem Hintergrund auch nicht behauptet werden, diese Kritik sei "plötzlich im Jahr 2017" erhoben worden.

#### **E. 4.3.3.3**

Des Weiteren zeigen auch die dokumentierten negativen Kundenreaktionen und die deshalb erlassenen Führungsmassnahmen, dass das Verhalten des Beschwerdeführers bereits mehrfach zu Klagen Anlass gab. So wurde er mit Schreiben vom 11. Oktober 2013 wegen seines Verhaltens anlässlich einer Fahrausweiskontrolle ermahnt und ihm eine Bewährungsfrist von sechs Monaten angesetzt. Aufgrund weiterer negativer Kundenreaktionen wurde er am 30. April 2015 für vier Monate in den Fahrdienst versetzt; ausserdem besuchte er eine Gesprächstherapie, welche durch das Case Management der Beschwerdegegnerin begleitet wurde. Eine weitere negative Kundenreaktion ging am 27. Mai 2017 ein. Zwar hat der Beschwerdeführer die am 11. Oktober 2013 angesetzte

Bewährungsfrist von sechs Monaten bestanden und besuchte er die erwähnte Gesprächstherapie aus eigenem Antrieb. Trotzdem ist es ihm offenbar nicht gelungen, sein Verhalten tatsächlich längerfristig zu ändern.

#### **E. 4.4**

Zusammenfassend erweisen sich die protokollarisch festgehaltenen Aussagen von fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als glaubhaft und nachvollziehbar. Die gegen den Beschwerdeführer erhobenen Vorwürfe sind demnach mit den Protokollen als hinreichend belegt zu erachten.

#### **E. 5.1**

Das so dokumentierte Verhalten des Beschwerdeführers, insbesondere seine verbalen Ausfälle gegenüber Kolleginnen und Kollegen sowie gegenüber Kundinnen und Kunden, ist als grenzüberschreitend und diskriminierend zu qualifizieren (vgl. vorn, E. 4.1). Darin sind schwerwiegende Verhaltensmängel zu erblicken; damit konnte die Beschwerdegegnerin die Kündigung gestützt auf Art. 18 Abs. 3 PR ohne Einräumen einer Bewährungsfrist aussprechen (vgl. VGr, 22. Oktober 2014, VB.2014.00174, E. 3.3).

#### **E. 5.2**

Die Entlassung des Beschwerdeführers erweist sich auch als verhältnismässig: Eine Mahnung wäre kein geeignetes Mittel gewesen, um ein weiteres Fehlverhalten des Beschwerdeführers zu verhindern. Zudem überwog das öffentliche Interesse der Beschwerdegegnerin an der Aussprache der ordentlichen Kündigung (mit Freistellung) zur Gewährleistung eines ungestörten Betriebs und Arbeitsklimas – und damit auch wegen des aus der personalrechtlichen Fürsorgepflicht abgeleiteten Schutzes der anderen Angestellten – das private Interesse des Beschwerdeführers an einer vorgängigen Ermahnung. Die ordentliche Kündigung durch die Beschwerdegegnerin setzte demnach aufgrund der konkreten Umstände nicht voraus, dass der Beschwerdeführer vorgängig noch ausdrücklich zu ermahnen gewesen wäre (vgl. VGr, 24. Juni 2020, VB.2019.00342, E. 3.3 Abs. 1 – 22. Oktober 2014, VB.2014.00174, E. 4.5 f. [je mit Hinweisen]). Ohnehin war dem Beschwerdeführer bereits klar, wie er sich zu verhalten habe, zumal er – wie aufgezeigt – über mehrere Jahre hinweg immer wieder aufgrund seines Verhaltens gerügt worden war und er überdies (auch deswegen) freiwillig eine Gesprächstherapie besuchte hatte (vgl. BGr, 30. Juni 2008, 1C\_277/2007, E. 6.2). Schliesslich kam hier eine Versetzung des Beschwerdeführers – etwa in den Fahrdienst – als mildere Massnahme nicht (mehr) in Betracht (vgl. Art. 34 PR). Da sich das mangelhafte Verhalten des Beschwerdeführers nicht nur gegenüber Kundinnen und Kunden, sondern auch gegenüber seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeigte, konnte nicht davon ausgegangen werden, dass sich durch eine Versetzung des Beschwerdeführers eine Verhaltensänderung eingestellt hätte. Überdies war eine viermonatige Rückversetzung in den Fahrdienst bereits Ende April 2015 angeordnet worden und hatte diese Massnahme – wie sich nun gezeigt hat – keine längerfristige Verbesserung des Verhaltens zu bewirken vermocht.

#### **E. 5.3**

Demnach erweist sich die Kündigung durch die Beschwerdegegnerin als verhältnis- und rechtmässig. Eine Weiterbeschäftigung des Beschwerdeführers kommt nicht in Betracht.

#### **E. 6.1**

Nach dem Gesagten ist die Beschwerde abzuweisen.

### **E. 6.2**

Da der Streitwert mehr als Fr. 30'000.- beträgt (vorn, E. 1.2.2), ist das Verfahren kostenpflichtig (§ 65a Abs. 3 Satz 1 VRG e contrario). Ausgangsgemäss sind die Gerichtskosten dem Beschwerdeführer aufzuerlegen (§ 65a Abs. 2 in Verbindung mit § 13 Abs. 2 Satz 1 VRG).

### **E. 6.3**

Beschwerdeführer und Beschwerdegegnerin beantragen je eine Parteientschädigung. Dem unterliegenden Beschwerdeführer steht keine solche zu. Der Beschwerdegegnerin ist vorliegend ebenfalls keine Parteientschädigung zuzusprechen, denn die Erhebung und Beantwortung von Rechtsmitteln gehört zu den angestammten amtlichen Aufgaben bzw. zur üblichen Amtstätigkeit (§ 17 Abs. 2 VRG; vgl. VGr, 22. Oktober 2014, VB.2014.00174, E. 8.2; allgemein zur Entschädigung des Gemeinwesens Plüss, § 17 N. 50 ff.).

### **E. 7**

Weil der Streitwert mehr als Fr. 15'000.- beträgt, ist als Rechtsmittel auf die Beschwerde in öffentlich-rechtlichen Angelegenheiten nach Art. 82 ff. des Bundesgerichtsgesetzes vom 17. Juni 2005 (BGG, SR 173.110) zu verweisen (Art. 85 Abs. 1 lit. b BGG).

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.