



**Wir  
bewegen.**

**LANDESBETRIEB VERKEHR**

**GESCHÄFTSBERICHT 2024**

# Inhalt

Der LBV in Zahlen, Unsere Erfolgsgeschichten	4, 19, 50, 57, 66
Die neue Geschäftsführerin im Interview	8
Ein Besuch im Zwischenzimmer der Geschäftsleitung	16
Frischer Wind für die Fahrzeug-Zulassung	20
Unsere LBV-Standorte	25
Fotoserie: Das geheime Leben der Dinge	26
LBV-Teams	42
Hand in Hand für Wohlbefinden im LBV	52
Die Highlights der Mitarbeiter:innen	58
Ausnahmetalente, die Zukunft gestalten	60
Auf den Punkt gebracht: Die Zahlen & Fakten	70
Der Verwaltungsrat	76
Impressum	77



*Dieser Geschäftsbericht zeigt, wie viel Freude es machen kann, wenn wir uns untereinander austauschen und gemeinsam etwas bewegen – mit den Teams, die sich und ihre Projekte im Folgenden vorstellen.*

TEAM GESCHÄFTSBERICHT 2024

## DER LBV IN ZAHLEN: Unsere Erfolgsgeschichten



## KUND:INNEN-SERVICE, FERTIG, LOS!

Beim LBV 2024

### VERGEBENE TERMINE

insgesamt:

**237.983**



Davon:

**2.530**

### BEWOHNERPARKEN

**81.808**

### FAHRERLAUBNIS

**359**

### FAHRLEHRERWESEN



**153.286**

### ZULASSUNG

# FIT FÜR DIE ZUKUNFT!



Weitere geplante  
**UMSTELLUNGEN**  
für 2025:

**90**

**15**

Beschäftigte des  
Parkraum-Managements wurden  
in einer zweitägigen Fortbildung als  
**MENTAL HEALTH FIRST AIDER**  
(Ersthelfer:innen für  
psychische Gesundheit) ausgebildet

**55**

Umstellungen von  
**ARBEITSPLÄTZEN**  
auf BASIS-Infrastruktur  
2024 (s. Seite 46)



Im Jahr 2024  
wurden für das  
Parkraum-Management

**150**

**FLASCHEN  
SONNENCREME**

à 60ml mit

**LSF 30**

bestellt

LBV Kommunikation  
bearbeitete:

**184**



**POLITISCHE  
ANFRAGEN**

sowie

**51**

**PRESSE-  
ANFRAGEN**



An

**3**

**TEAMLÄUFEN** hat  
der LBV im Jahr  
2024 teilgenommen

# Die neue Führung

Seit Juni 2024 leitet **ALEXANDRA LOTT** den LBV. Ihr Vorgänger Dr. Jörg Oltrogge war 22 Jahre lang im Amt. Die neue Geschäftsführerin bezeichnet sich augenzwinkernd als „buntes Behördengewächs“. Sie arbeitet seit vielen Jahren in unterschiedlichen Positionen in der Hamburger Verwaltung, zuletzt als Leiterin der Rechtsabteilung der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende. Wie sie ihre Erfahrungen in den LBV einbringt, wie sie tickt, führt und Herausforderungen angeht, erzählt sie im folgenden Gespräch.

**Die allererste Änderung, die Sie im LBV eingeführt haben, waren Stehtische für das Kennenlernen-Meeting mit allen Fachbereichs- und Abteilungsleitungen sowie den Stellvertretungen. Warum ausgerechnet Stehtische?**

**LOTT:** Die klassischen Sitzordnungen machen mich wahnsinnig. Alle setzen sich erwartungsvoll hin und warten darauf, dass vorne jemand etwas erzählt. Man kann es merkwürdig finden, dass gerade ich mir Stehtische wünsche. Ich muss zu den meisten Personen aufschauen, weil ich nicht gerade groß bin, und es hat damals einige irritiert. Ich finde es ungezwungener.

**Wie lief dieses erste Aufeinandertreffen ab?**

**LOTT:** Nach ein paar einleitenden Worten über mich und darüber, wie ich ticke, meiner Bedienungsanleitung also, bin ich mit meiner Kaffeetasse in der Hand von einem Stehtisch zum nächsten gewandert, habe mich zu meinen Mitarbeitenden gestellt und sie mit Fragen gelöchert. Wen ich noch nicht aus meiner vorherigen Tätigkeit kannte, habe ich gefragt: Wer sind Sie? Und wie geht es Ihnen? Was ist Ihre Aufgabe im LBV? Bei bekannten Gesichtern habe ich mich zuallererst über das Wiedersehen und die neue Zusammenarbeit gefreut.

**Was sollte Ihr Führungsteam zu Beginn über Sie wissen?**

**LOTT:** Mir war wichtig, deutlich zu machen, dass ich kein U-Boot der Mutterbehörde bin, auch wenn ich als Leiterin der Rechtsabteilung der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende dort vorher gearbeitet und schon deshalb zu Beginn meiner Tätigkeit im LBV einen Draht zum Staatsrat, zum Senator oder zu den Leitungen der Ämter hatte. Ich bin aus vollem Herzen im LBV, habe einen eigenständigen Kopf – und das Ziel, dass es dem LBV und allen, die hier arbeiten, gut gehen kann und wir unsere Aufgaben kompetent wahrnehmen. Das – und das ist das Entscheidende – kann nur gelingen, wenn wir gemeinsam an diesem Ziel arbeiten.

**Sie hatten zu Beginn keinen Plan in der Tasche?**

**LOTT:** Ich wurde oft nach meinem Plan für die ersten 100 Tage gefragt. Ich hätte es vermessen gefunden zu sagen, ich zeige euch jetzt mal, wie dieser Laden läuft.

„Ich bin aus vollem Herzen im LBV, habe einen eigenständigen Kopf – und das Ziel, dass es dem LBV und allen, die hier arbeiten, gut gehen kann und wir unsere Aufgaben kompetent wahrnehmen.“

**ALEXANDRA LOTT, GESCHÄFTSFÜHRERIN**





**Ein starkes Trio: Alexandra Lott, Andreas Schorling und Nicole Fischer, die Assistenz der Geschäftsführung**

Fischer hat zehn Jahre lang mit meinem Vorgänger, Dr. Jörg Oltrogge, zusammengearbeitet. Sie kennt den LBV in- und auswendig: Vor allem aber gibt sie mir das ehrliche Feedback, das ich brauche. Nicole Fischer ist meine Lebensversicherung im LBV.

**Die Fahrzeug-Zulassung stand seit dem Sommer 2023 im Fokus der Politik und auch die Kund:innen waren unzufrieden. Sie mussten zum Teil sehr lange auf einen Termin für eine Dienstleistung warten. Wie sind Sie das angegangen?**

**LOTT:** Gemeinsam, transparent, schrittweise und mit dem Mut, etwas Neues auszuprobieren und – falls erforderlich – nachzusteuern. Jeder Einzelne in seiner Rolle und seiner Funktion hat einen Beitrag geleistet: Wir haben Zeitarbeitskräfte eingesetzt, die digitale Dienstleistung „i-Kfz“ noch stärker beworben, waren dankbar, dass sich Kolleg:innen freiwillig zu zusätzlich bezahlter Samstagsarbeit bereit erklärt haben, der „Partnerbereich“ Fahrerlaubnis hat mit Terminen unterstützt. Wir haben zunächst an vielen sehr naheliegenden Stellschrauben gedreht. Das half schon etwas, aber es fehlte noch ein entscheidender „Zünder“. Also haben wir weiter geschaut, Abläufe, Zuständigkeiten und vieles mehr hinterfragt, überlegt, wo wir Synergien schaffen können, gemeinsam Ideen entwickelt und verworfen, eben um die beste Lösung gerungen. So haben wir uns dann entschieden, etwas Neues zu probieren und die Zuständigkeiten unserer Standorte anders zu organisieren. Im Standort Nord bieten wir nun zum Beispiel im Bereich der Fahrzeug-Zulassung testweise keine Termine für Privatkund:innen mehr an.

Ich hatte ein Bauchgefühl und wollte in den ersten 100 Tagen erstmal ertüpfen, was überhaupt los ist im LBV, wie die Menschen miteinander wirken, wie die einzelnen Räder ineinander greifen. Kurzum: Nein, ich hatte keinen Masterplan in der Schublade.

**Und wie liefen die ersten 100 Tage?**

**LOTT:** „Mittendrin statt nur dabei“, so habe ich es in meinem 100-Tage-Interview zusammengefasst. Das passt. Wie erwartet gab es keine Aufwärmphase.

**Sie kamen nicht nur als Geschäftsführerin zum LBV, sondern zusätzlich auch als fachliche Leiterin der Bereiche der Fahrzeug-Zulassung und des Fahrzeug-Service. Wie ist Ihnen die Einarbeitung in die LBV-Themenvielfalt so schnell gelungen?**

**LOTT:** Mit Hilfe von Nicole Fischer, meiner Assistenz. Wobei mir das Wort überhaupt nicht gefällt. Es drückt nicht ansatzweise aus, wie wichtig ihre Position ist und vor allem, was sie für den LBV leistet. Nicole

nommen. Unseren Kund:innen wiederum stehen die Kolleg:innen der vier weiteren Standorte sowie eine Vielzahl von Dienstleistungen der Fahrzeug-Zulassung auch digital 24/7 zur Verfügung. Weder der Test noch die Aufgabenverlagerung sind zum jetzigen Zeitpunkt abgeschlossen. Wir schauen hier sehr genau auf den Verlauf, hinterfragen, steuern nach.

**Wie sind die Terminvorlaufzeiten inzwischen?**

**LOTT:** Die geben uns derzeit recht. Wir erreichen unser selbst gesetztes Qualitätsziel, das wir sehr eng monitoren. Wir alle wollen gute Dienstleistungen für unsere Kund:innen erbringen. Ich bin stolz auf diese Gemeinschaftsleistung; auf das Erreichte, den Prozess und vor allem auch, dass sich interne Kritiker:innen zu Wort gemeldet haben. So gab es die Chance, auch ihre Erwägungen zu berücksichtigen. Selbst wenn die Entscheidung nicht die war, die sie vielleicht selbst getroffen hätten. Genau dies sind die unterschiedlichen Rollen, die wir in der Gemeinschaft als LBV'ler, bespielen müssen, um immer wieder tragfähige Lösungen zu finden. Und ja, die Entscheidung wie auch die Gesamtverantwortung liegt am Ende bei mir.

**Wie gehen Sie mit Kritik aus der Belegschaft um?**

**LOTT:** Ich gehe ins Gespräch, ich biete die inhaltliche Diskussion an und fordere eigene Ideen ein. Was ich nicht gelten lasse, ist Kritik um der Kritik willen, Ablehnung ohne Begründung und ohne eigene Gedanken zu Alternativen. Weil dies keinen Mehrwert hat, uns und den LBV nicht weiterbringt. Was auch klar ist: Es gibt immer Entscheidungen, die dem oder der einen oder anderen nicht gefallen. Mir im Übrigen geht es da nicht anders. Das Wichtigste ist, dass die Themen angesprochen werden – sachlich und angemessen. Eben nicht übereinander, sondern miteinander reden, horizontal, vertikal, „querbeet“. Das ist meine Erwartungshaltung an uns alle im LBV.

**Der LBV hat im Dezember 2023 eine große Umfrage unter den Mitarbeitenden unter der Überschrift „Gesund auf Spur – Wohlbefinden**

„Das Wichtigste ist, dass die Themen angesprochen werden – sachlich und angemessen. Eben nicht übereinander, sondern miteinander reden. Das ist meine Erwartungshaltung an uns alle im LBV.“

**ALEXANDRA LOTT, GESCHÄFTSFÜHRERIN**

im LBV“ durchgeführt. Die Ergebnisse lagen kurz nach Ihrem Start im LBV vor. Inwiefern hat Sie das gleich zu Beginn gefordert?

**LOTT:** Erst einmal hatte ich eine Menge aufzuholen. Schon der Prozess bis zu den Ergebnissen war sehr umfangreich und vielschichtig. Ich war völlig perplex von der Dimension dieses Projektes. So etwas kannte ich aus der Kernverwaltung nicht.

**Und dann?**

**LOTT:** ...habe ich mich eingearbeitet und festgestellt: Das ist ein großes Geschenk!

**Inwiefern?**

**LOTT:** Da haben sich unsere Mitarbeitenden die Zeit genommen, genau herauszufinden, was bei uns gut läuft und woran wir gemeinsam arbeiten müssen – damit muss ich und müssen wir alle verantwortungsvoll umgehen. Wir alle tragen Sorge dafür, dass das, was wir uns dort erarbeitet haben, mit Leben gefüllt wird. Ein Beispiel: In einer Abteilung, die in den letzten Jahren unter immenser Personalknappheit und zugleich politischem Druck gestanden hatte, gab



„Ich erkenne die Zusammenhänge einer Organisation sehr schnell und denke vor allem in Lösungen, nicht in Problemen. Das habe ich von meinem Vater, der aus einem Spielmannszug ein Blasorchester machte.“

**ALEXANDRA LOTT, GESCHÄFTSFÜHRERIN**

es eine große Unzufriedenheit, aber auch die Bereitschaft, sich dem Befund zu stellen. Eine Rollenklärung war der „Game Changer“. Heute möchte die Abteilung das Führungsfeedback pilotieren. Wahnsinn! Mut, voranzugehen, wird belohnt!

**Sie haben auch in vorherigen Positionen immer wieder Veränderungsprozesse initiiert und begleitet. Vermutlich kein Zufall?**

**LOTT:** Das habe ich mich selbst in jeder Tätigkeit, die ich ausüben durfte, gefragt. Vielleicht ziehe ich solche Stellen an. Ich denke, ich erkenne sowohl Bedarfe als auch Zusammenhänge einer Organisation sehr schnell und denke vor allem in Lösungen, nicht in Problemen. Diese Fähigkeiten wurden ehrlicherweise auch früh geschult. Mein Vater hat aus einem Spielmannszug in einem Dorf ein recht professionell aufgestelltes und erfolgreiches großes sinfonisches Blasorchester entwickelt. Ich habe also quasi aus dem Augenwinkel gelernt. Zugleich hat er mich dabei gefördert und gefordert. Ich habe früh organisatorische und musikalische Verantwortung in unserem Verein getragen. Das schult sehr, menschlich, organisatorisch, in jeder Hinsicht.

**Wie führen solche Prozesse zu Verbesserungen?**

**LOTT:** Gemeinsam, transparent, schrittweise und mit dem Mut, etwas Neues auszuprobieren und – wenn es nicht wie erwartet funktioniert – nachzusteuern.

**Sie gehen als Chefin auch in die Standorte, nehmen an Dienstbesprechungen teil oder laden sich ein, wenn es etwas „zu feiern“ gibt. Was erzählen Ihnen die Mitarbeitenden?**

**LOTT:** Noch zu wenig für meinen Geschmack. Ich bin von Natur aus neugierig und mag Menschen. Es ist mir wichtig, ansprechbar zu sein, ins Gespräch zu kommen. Ich gehe gern voran und biete den Austausch an. Hiervon darf gern noch viel öfter Gebrauch gemacht werden.

**Führt Ihr neuer Führungsstil zu Missverständnissen?**

**LOTT:** Als ich das erste Mal das Büro von Andreas Seifert, dem Werkstattleiter des Fahrzeug-Service, betrat, sagte ich: „Mensch, das ist hier aber echt gelb.“ Er hat nichts erwidert und ich habe mir nichts weiter dabei gedacht. Ein paar Wochen später, beim nächsten Besuch, waren die Wände in seinem Büro grau gestrichen. Ich sagte: „Ist ja krass, sieht gleich ganz anders aus.“ Er sagte: „Du hast doch gesagt, ich soll streichen.“

**Haben Sie aber nicht?**

**LOTT:** ☺ Mittlerweile lachen wir gemeinsam über diese Begebenheit. Es braucht einfach einen Moment, um den Beipackzettel zu lesen und gewohnte Pfade gemeinsam neu zu begehen.

**Die Komfortzone zu verlassen macht manchen Menschen Angst. Wie nehmen Sie die Leute mit?**

**LOTT:** Mit Transparenz in der Sache und dem Angebot zum Dialog. Das A und O ist, miteinander ins Gespräch zu gehen und auch im Gespräch zu bleiben. Ich trage dafür Verantwortung, genauso wie jeder andere LBV’er.

**Was ist gut gelungen im Geschäftsjahr 2024?**

**LOTT:** Wir haben unter den gegebenen Rahmenbedingungen wirtschaftlich einen guten Jahresabschluss erzielt. Fakt ist: Wir sind ein Landesbetrieb, der an den Haushalt seiner Mutterbehörde eine nicht unerhebliche Summe ablieferiert. Dieser Erfolg aber gebührt keinesfalls mir allein. Das erste halbe Jahr

hat mein Vorgänger Dr. Jörg Oltrogge verantwortet. Im weiteren Verlauf des Jahres bin ich im LBV angekommen. Ich bin sehr dankbar, dass Andreas Schorling mit seiner langjährigen Erfahrung als stellvertretender Geschäftsführer da war und ist. Und: Wir sind im LBV miteinander ins Gespräch gekommen. Wir haben uns mit allen Führungskräften – von der Geschäftsführung bis hin zur Teamleitung – intensiv darüber unterhalten, wie Führung und Zusammenarbeit in der Vielschichtigkeit des LBV funktionieren können. Unsere Ideen gilt es nun in der täglichen Arbeit umzusetzen.

**Was war die größte Herausforderung des LBV im vergangenen Jahr – und wie haben Sie sie gemeistert?**

**LOTT:** Der Kräftemangel, die demographische Entwicklung und der Bewerbermarkt machen natürlich nicht Halt vor dem LBV, im Gegenteil. Gleichzeitig ist es unser Anspruch, kompetent und zuverlässig unsere Dienstleistungen zu erbringen. Beides in Einklang zu bringen, ist schon länger keine einmalige Herausforderung mehr. Es ist die wichtigste und vor allem eine dauerhaft bestehende gemeinsame Aufgabe, die von uns allen immer wieder neue Ideen, Mut zu Veränderungen und vor allem Durchhaltekraft fordert. Ich leiste meinen Beitrag in meiner Aufgabe und meiner Rolle. So, wie ich es von jedem LBV’er auch erwarte. Nur gemeinsam werden wir weiter erfolgreich sein.

**Wenn es eine Art Oscar für Behörden gäbe, in welcher Kategorie verdient der LBV eine Auszeichnung?**

**LOTT:** Wir sind schnell darin, Ideen zu entwickeln, Dinge umzusetzen und abzuliefern, selbst in solchen Fällen, die nicht zu unserem Kerngeschäft zählen. Haben Sie schon die neuen Radwegweisungen in der Stadt wahrgenommen? Die lila-roten Wegweiser für Velorouten? Die Verantwortung für die Aufstellung lag beim LBV. Warum? Unsere Mutterbehörde suchte jemanden, der diesen stadtweiten Prozess erfolgreich

umsetzen kann. Gefragt – getan. Frei nach dem Motto: Wenn wir Parkautomaten und Beschilderungen für die Parkraumbewirtschaftung können, können wir auch das. Ein Beispiel von unglaublich vielen dafür, wie schnell, pragmatisch und kompetent wir anpacken. Das zeichnet uns aus.

**Was läuft noch gut?**

**LOTT:** Wir sind in vielen Fachthemen weit vorn, sowohl inhaltlich als auch organisatorisch, setzen, wann immer wir können, auf das Thema Digitalisierung und haben den eigenen Anspruch, uns stetig weiterzuentwickeln. Viele Dienstleistungen der Fahrzeug-Zulassung bieten wir bereits digital an und erweitern das Spektrum stetig. Zugleich sind wir im Vor-Ort-Service laut Kraftfahrt-Bundesamt die Zulassungsbehörde mit der niedrigsten Fehlerquote und werden bundesweit als beispielhaft für unsere Organisation benannt. Das ist schon spannend. Aber am meisten freuen wir uns über das doch zahlreiche positive Feedback für unsere Arbeit. Im Bereich der Fahrerlaubnis wären wir gern viel weiter in der Digitalisierung. Wir stehen in den Startlöchern. Gar nicht so selten haben wir dies aber nicht – zumindest nicht allein – in der Hand. Zum Teil gibt es noch immer bundesrechtliche Hürden. Insoweit schauen wir gespannt und hoffnungsvoll auf die Umsetzung des Koalitionsvertrages auf Bundesebene. Zum anderen sehen sich auch unsere Dienstleister immer mehr mit dem Thema der Ressourcenknappheit und komplexeren Anforderungen konfrontiert. Die Leistung bestellen allein reicht schon lange nicht mehr. Aber: Sobald wir es auch technisch können, sind wir dabei. Ebenso treiben wir die Digitalisierung des Parkraum-Managements beispielgebend voran. Gern würden wir hier noch mehr Kolleg:innen dazugewinnen. Denn hier brauchen wir dringend mehr (Wo)Manpower, um das vormals nahezu analoge Aufgabenfeld vollständig digital abzubilden. Wer gern mit moderner Technik arbeitet und Lust auf eine sinnstiftende und verantwortungsvolle Tätigkeit hat, ist jederzeit willkommen.



„Ich mag Menschen und die Zusammenarbeit miteinander. Ich starte jedem gegenüber mit einem Vertrauensvorschuss. Mir missfällt, wenn mein Vertrauen missbraucht, schlecht geredet oder viel geklagt wird.“

**ALEXANDRA LOTT, GESCHÄFTSFÜHRERIN**

Im Jahr 2024 konnten wir zur Jahresmitte die ersten Ansätze für ein Hamburger Quartiersparken präsentieren und bis zum Jahresende umsetzen. Mit dem aktuellen Arbeitsprogramm des Senats knüpfen wir nun im Jahr 2025 daran an und freuen uns, dass unser Verkehrs-Management diesen Weg weitergeht. Was vielleicht zu wenige wissen: Der LBV verantwortet auch das städtische Flottenmanagement und berät Behörden wie Ämter auch und insbesondere zu Fragen der Elektromobilität. Im Sinne der Klimaschutzziele des Senats aber auch unseres Anspruchs, ein professionelles Flottenmanagement zu gewährleisten, sind wir hier wieder sehr erfolgreich. Wir konnten mit unseren Zahlen, Daten und Fakten überzeugen. Unser Fahrzeug-Service ist und bleibt die zuverlässige kompetente Konstante für die Fahrzeuge der Behörden, Ämter und insbesondere der Polizei. Vielleicht erinnern Sie sich noch an den Bericht im Geschäftsbericht 2023 zu unseren „Elektro Pioniere(n) im Einsatz“? Auch in diesem Jahr wurde das ein und andere Fahrzeug mit viel Fach-Know-how verwandelt. Zu alledem trägt unsere Intendanz einen entscheidenden Beitrag. Ob Recht, Kommunikation, Personal-service, IT, unsere Spezialist:innen für Innovationen und Projekte, die Zentralen Dienste von der Beschaffung bis zu unseren Hausmeistern und der Poststelle, das Rechnungswesen und das Qualitätsmanagement.

Denken wir uns nur eine Abteilung, einen Bereich weg, so würde es doch kräftig rumpeln und wäre umgehend spürbar, für uns als Mitarbeitende und für unsere Kund:innen.

**Was hat sich privat bei Ihnen geändert, seitdem Sie LBV-Geschäftsführerin sind?**

**LOTT:** Das müsste meine Familie beantworten. Ich habe jede meiner Aufgaben immer mit viel Herzblut und Leidenschaft wahrgenommen. Vielleicht war es daher gar nicht so eine große Veränderung.

**Wie oft hören Sie die Frage, wie Sie Familie und die Führung dieses Landesbetriebs unter einen Hut bekommen?**

**LOTT:** Eigentlich nicht oft. Und wenn doch, sage ich: Wie andere auch. Natürlich ist das mit Kindern im Alter von sechs und zwölf Jahren ein Balanceakt. Wir haben keinen „Babysitter“ oder Eltern vor Ort. Auch mein Mann geht in seinem Beruf auf. Das geht aufs Schlafkonto. Doch solchen Herausforderungen begegnen nicht nur Eltern, sondern zum Beispiel auch Menschen, die Angehörige pflegen.

**Haben Sie es als Chefin einer überwiegend männlich besetzten Führungsriege schwerer?**

**LOTT:** Nein, das habe ich nie so empfunden, aber vielleicht nehme ich dies auch einfach nicht wahr. Ich liebe meinen Job und versuche einfach, täglich mein Bestes zu geben.

**Was ist Ihr Rezept, wenn es mal turbulent zugeht?**

**LOTT:** Schuhe, Schokolade und Eis. In der Reihenfolge. ☺

**Gibt es einen Triggerpunkt, auf den Sie reagieren?**

**LOTT:** Ehrlich gesagt, mehrere. Ich mag Menschen und die Zusammenarbeit miteinander. Ich starte jedem gegenüber mit einem Vertrauensvorschuss. Wird mein Vertrauen aber missbraucht, ist für mich die Grundlage für eine Zusammenarbeit erst einmal erschwert. Ebenso widerstrebt mir reines Wehklagen oder Schlechttreden. Natürlich ist nicht jeder Tag gleich.

Auch bei mir nicht. Wir sind Menschen. Unterschiedliche Erfahrungen und Sichtweisen, gerade wenn sie unbequem erscheinen, bereichern die Zusammenarbeit und verbessern potenziell das Ergebnis. Reibung erzeugt nun mal Wärme. Fehlt aber ein nach vorn gerichteter Blick oder die Frage an sich selbst, was der eigene Beitrag sein kann, die als nicht optimal empfundene Situation zu ändern, dann werde ich ungeduldig.

**Wie können Sie am besten Ihre Akkus aufladen?**

**LOTT:** Wenn ich nach der Arbeit in die Kita komme, mein Kind auf mich zu rennt und „Mama“ ruft, dann ist der Rest erstmal zweitrangig. Mit der Familie gehen wir gern Skifahren und wir machen gemeinsam Musik.

**Was spielen Sie?**

**LOTT:** Ich spiele Klarinette, mein Mann Posaune und Euphonium. Zusammen spielen wir im Stadtorchester Peine, in meiner alten Heimat. In dem Verein, in dem ich aufgewachsen bin. Mein Bruder spielt dort auch. Wir geben Konzerte, fahren auf Wettbewerbe und spielen auf Festen. Auch meine Kinder finden Musik – jedenfalls im Moment – spannend und haben sich für Klarinette und Klavier entschieden. Wobei mein Sohn, der Sechsjährige, den Traum hat, Kontrabass zu lernen. Herrlich.

## ALEXANDRA LOTT

leitet den LBV seit Juni 2024 als Geschäftsführerin. Die Volljuristin war zuvor Leiterin der Rechtsabteilung in der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende. In ihren früheren Positionen bei der Freien und Hansestadt Hamburg begleitete sie in



vielen Behörden Veränderungs- und Kultur-wandelprozesse. Problemlösungen sind ihr Spezialgebiet. Sie leitete das Rechtsamt des Bezirksamts Wandsbek nach ihren Stationen in der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt, der Finanzbehörde und der Senatskanzlei. Sie lebt mit ihrem Mann und ihren Kindern in Maschen.

## EIN BESUCH IM ZWISCHENZIMMER

**„MITEINANDER REDEN. HILFT IMMER.“**

*Sie kennt das Haus wie kaum eine andere:*

**NICOLE FISCHER** arbeitet seit zehn Jahren als Assistenz der Geschäftsleitung im LBV.

Warum sie ihr Durchgangsbüro liebt, gerne an ihren früheren Chef Dr. Jörg Oltrogge zurückdenkt und den neuen Wind mag, der mit seiner Nachfolgerin Alexandra Lott in den LBV geweht kommt, erzählt sie im folgenden Interview.



**Glückwunsch, Frau Fischer, sie sind seit Februar zehn Jahre als Assistenz der Geschäftsleitung beim LBV. Erinnern Sie sich an Ihren ersten Arbeitstag?**

**FISCHER:** Das war der 2. Februar 2015, ein Montag, ich war total aufgereggt. Ich hatte nach der Geburt unseres Sohnes knapp fünf Jahre pausiert. Zuvor hatte ich als Verwaltungsbeamte bei der Berufsfeuerwehr in Karlsruhe gearbeitet. Mein Mann, ebenfalls bei der Berufsfeuerwehr, hatte dann 2011 eine Stelle in Hamburg angenommen. Kurzum: Ich kannte niemanden und stand vor einer komplett neuen Aufgabe in einem neuen Bundesland.

**Wie wurden Sie damals aufgenommen?**

**FISCHER:** Ich kam morgens in meinem neuen Büro an, und Dr. Oltrogge hatte zehn Minuten Zeit für mich. Er setzte sich zu mir und sagte: „Frau Fischer, wir melden Sie schnell am Computer an und richten Ihnen Ihre Signatur ein. Dann liegen hier ein paar Unterlagen, die gucken Sie sich an. Ich habe jetzt einen wichtigen Termin, den haben wir einmal im Jahr. Der Fahrlehrer-Prüfungsausschuss kommt.“ Es war ein kurzer, doch sehr herzlicher Empfang. Ich wusste sofort, das wird was!

**Was haben Sie in den vergangenen zehn Jahren über den LBV gelernt?**

**FISCHER:** Ich würde sagen, wir haben uns alle sehr verändert, es sind neue Themen, Aufgaben und politische Anforderungen hinzugekommen. Corona hat vieles umgewälzt. Und auch wenn wir alle unter-

schiedlich sind: Ist Not am Mann, kann man hier auf jeden zählen. Wir sind wie eine Familie.

**Und was haben Sie über sich gelernt?**

**FISCHER:** Mich selbst zu beurteilen fällt mir schwer und das überlasse ich gern anderen. Vielleicht, dass ich oft mehr kann, als ich mir im ersten Moment zutraue.

**Haben Sie ein Beispiel?**

**FISCHER:** 2018 stand eine große Veränderung beim damaligen Transport- und-Genehmigungs-Management in Bezug auf die Großraum- und Schwertransporte an. Es wurde eine Lenkungs- und Steuerungsgruppe geschaffen, der auch Dr. Oltrogge angehörte, und er fragte mich, ob ich ihn dabei unterstütze. Im ersten Moment hatte ich großen Respekt vor der Aufgabe, schließlich ging es um ein Thema mit dem ich bis zu diesem Zeitpunkt in meiner täglichen Arbeit nichts zu tun hatte. Darüber hinaus war es eine bundesweite Lenkungsgruppe.

**Wie ist es gelaufen?**

**FISCHER:** Natürlich habe ich Dr. Oltrogge in den vier Jahren unterstützt und rückblickend kann ich sagen, dass ich das organisatorisch gut hinbekommen habe und auch inhaltlich in die Themen hineingewachsen bin – ich war ja bei allen Sitzungen dabei, habe diese organisiert, vorbereitet, mich mit den anderen Ländervertreter:innen sowie dem IT-Dienstleister zu allem möglichen abgestimmt und am Ende die Protokolle geschrieben.

**Was sind Ihre Aufgaben als Assistenz der Geschäftsleitung?**

**FISCHER:** Mein Büro grenzt an das von Frau Lott, der Geschäftsführerin, und an das von Herrn Schorling, dem stellvertretenden Geschäftsführer. Für die beiden plane ich Termine, bereite diese vor, erstelle Präsentationen sowie die daraus resultierenden Protokolle und bin für die beiden bei vielen kleinen Themen das Bindeglied zu den Abteilungen. Zu meinen Sonderaufgaben gehören die Dienstreisen – und die anschließende Reisekostenabrechnung der Mitarbeitenden. Darüber hinaus unterstütze ich auch bei verschiedenen Themen den Bereich Kommunikation. Die Kolleginnen organisieren etwa den jährlichen Verkehrstag im Hotel Hafen Hamburg oder kümmern sich um alle politischen oder Kund:innenanfragen. Klemmt es dort einmal, kommen die Kolleginnen auf mich zu, wir machen das dann zusammen und unterstützen uns gegenseitig, dort wo es notwendig ist. Und den Geschäftsbericht, den machen wir von Anfang an schon immer gemeinsam.

**Sie arbeiten zwischen Frau Lott und Herrn Schorling in einem Durchgangszimmer. Die sind in Wohngemeinschaften ja eher unbeliebt.**

**FISCHER:** Ich finde mein Büro toll. Egal, ob jemand nach rechts zu Frau Lott oder links zu Herrn Schorling möchte, hier kommen alle vorbei.

**Bekommen Sie viel mit?**

**FISCHER:** Das bringt der Job so mit sich. Ich bekomme allein durch meine beiden Vorgesetzten einen großen Einblick, aber vor allem auch durch die Gespräche mit den Mitarbeitenden. Ich bin außerdem für viele eine Vertrauensperson, weil sie wissen, ich kann Dinge für mich behalten. Wenn Themen nach oben getragen werden müssen, wissen alle: Nicole kümmert sich. Es kommt auch vor, dass mich Kolleg:innen um Rat fragen.

**Haben Sie einen, der immer hilft?**

**FISCHER:** Ja: Redet mit den Menschen!

**Wie war Ihre erste Begegnung mit Frau Lott, als sie Mitte des Jahres 2024 beim LBV anfing?**

**FISCHER:** Den allerersten Kontakt hatten wir telefonisch, wenige Tage nachdem wir erfahren haben, dass sie unsere neue Geschäftsführerin wird. Sie rief mich aus dem Urlaub an, um ein paar Dinge vorab zu besprechen. Sie sagte, sie stünde an der Piste, ihre Kinder würden gerade einen Skikurs machen. Für mich war schon während des Telefonats klar, dass es zwischen uns passt. Es wird entspannt sein, mit ihr zusammenzuarbeiten, dachte ich mir schon in diesem Moment. Und so ist es seitdem auch geblieben.

**Was zeichnet Ihre neue Chefin aus?**

**FISCHER:** Frau Lott ist mit Herzblut dabei und sehr offen den Menschen gegenüber. Sie ist authentisch, grüßt alle wie eine gute Freundin. Sie kommuniziert auf Augenhöhe. Sie bringt neue Impulse in den LBV und sorgt dafür, dass wir neue Dinge ausprobieren.

**Wie gehen Sie persönlich mit Veränderungen um?**

**FISCHER:** Der Geschäftsführungswechsel 2024 war für mich eine große Herausforderung. Ich dachte, wer kommt da bloß? Das habe ich auch mit nach Hause getragen.

**Ihre Sorgen blieben unbegründet.**

**FISCHER:** Ja, rückblickend hätte ich es nicht besser treffen können. Ich bin grundsätzlich Veränderungen gegenüber offen, das macht ja auch so ein bisschen die Würze im LBV aus. Mein Job ist jeden Tag anders. Und deswegen bin ich auch seit zehn Jahren hier. Stupides Abarbeiten, das ist nichts für mich.

**2025 stehen Organisationsveränderungen an.**

**Neue Positionen entstehen und Stabsstellen werden neu zugeordnet. Wie gehen die Menschen im LBV, ihrer Einschätzung nach, mit Veränderungen um?**

**FISCHER:** Im Moment sind einige noch sehr vorsichtig, fragen sich, was auf sie zukommt. Ich vermute, dass es durch so viele Jahre „alter Führung“, so nenne ich es mal, für manche nicht einfach ist, so schnell hinterherzukommen, sich auch selbst zu hinterfragen und neue Wege mitzugehen. Daher bleiben sie erstmal vorsichtig. Das finde ich schade, denn ich halte den Weg für den richtigen.

**Warum?**

**FISCHER:** Frau Lott und Herr Schorling verantworteten bisher fachlich auch noch die Fachbereiche Fahrerlaubnis, Fahrzeug-Zulassung und Kaufmännische Unternehmenssteuerung – zusätzlich zur Geschäftsleitung. Nun wurden für diese Bereiche neue Positionen geschaffen, die jetzt besetzt werden. So entsteht mehr Raum für Kommunikation, und die Geschäftsleitung kann sich besser um Führung und Personalmanagement kümmern. Aus meiner Sicht ist das eine große Chance für den gesamten LBV und ich glaube daran, dass wir alle in ein paar Jahren auf diese Zeit zurückblicken und erkennen, dass es ein guter und mutiger Weg war, den wir eingeschlagen haben.

**Nicole Fischer arbeitet seit 2015 als Assistenz der Geschäftsleitung. Zuvor hat sie nach ihrer Ausbildung zur Verwaltungsbeamte im Mittleren Dienst fast zehn Jahre bei der Feuerwehr in Karlsruhe gearbeitet, bevor sie einen Sohn bekam und mit ihrem Mann nach Hamburg zog.**



„Der LBV steht für einen leistungsfähigen, freundlichen, digitalen und auch innovativen Service. Trotz der herausfordernden Rahmenbedingungen suchen wir mutig nach modernen Lösungen.“

ALEXANDRA LOTT, GESCHÄFTSFÜHRERIN

**Was gibt Ihnen im Alltag Kraft?**

**LOTT:** Ich mache jeden Morgen Sport, meist auf meinem Crosstrainer. So komme ich in Bewegung.

**Welche Vision haben Sie für den LBV?**

**LOTT:** Ich bin aus vollem Herzen Beamterin. Zugleich wird mir gespiegelt, ich würde die Klischees unserer Zunft nicht erfüllen. Was das für meine Vision für den LBV bedeutet? Genau das. Die Ausgangsbedingungen hierfür sind gut. Der LBV steht schon heute für einen leistungsfähigen, freundlichen, digitalen und auch innovativen Service. Daran wollen wir auch und gerade unter den herausfordernden Rahmenbedingungen anknüpfen und mit Mut nach zeitgemäßen Angeboten und Lösungen suchen. Da führt zum Beispiel kein Weg an dem Einsatz Künstlicher Intelligenz vorbei. Nicht unkritisch, aber mit dem Blick nach vorn gerichtet, wird sie uns vielfältige Möglichkeiten eröffnen. Von einem einfachen und vollständig barrierefreien Zugang zu unseren Dienstleistungen bis hin zu Entlastungen unseres wertvollsten Gutes, unserer Mitarbeitenden. Und gerade weil unsere Mitarbeitenden das wertvollste Gut sind, wollen wir ihnen weiter ein gutes Angebot machen können. Dabei liegt die faire Bezahlung nahezu nicht in unserer Hand. Aber die Bedingungen für unsere Zusammenarbeit können und müssen wir gestalten. Jede:r für sich und jede:r für jeden. Hier ein gemeinsames Bild in der Vielfältigkeit des LBV zu schaffen und zu vermitteln, das ist das Ziel.

**Gibt es irgendwas, was Sie allen Mitarbeitenden gerne mal sagen würden?**

**LOTT:** Liebe Kolleg:innen, liebe LBV'ler, danke, für den Einsatz, die Verlässlichkeit und die Geduld, gerade auch in herausfordernden Situationen. Jede:r gibt jeden Tag sein beziehungsweise ihr Bestes. Davon bin ich überzeugt. Sie könnten ohne mich arbeiten, aber ich nicht ohne Sie. Ohne Sie/Euch würde der LBV nicht funktionieren! Danke, dass Sie/Ihr Ihren/Euren Job verantwortungsvoll, mit Herz und Engagement machen/macht! Danke!

## GEMEINSAM SCHAFFEN

2024 betragen:

der **MATERIALAUFWAND**

**10,65 Mio. €**

die **UMSATZERLÖSE**

**89,52 Mio. €**



der **PERSONALAUFWAND**

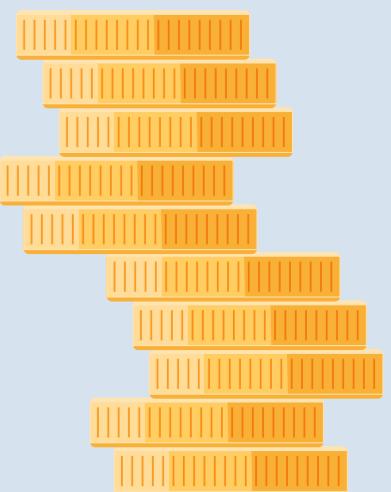
**23,97 Mio. €**



bei

**403**

**BESCHÄFTIGTEN**



## NEUORGANISATION DER STANDORTE

# Frischer Wind für die Fahrzeug-Zulassung

Wie löst man drei Probleme auf einmal? Der LBV macht es vor:

Mit einer cleveren Idee gestaltet er die **FAHRZEUG-ZULASSUNG** effizienter, verkürzt Wartezeiten und sorgt für zufriedenere Mitarbeitende.

Etwas musste sich ändern, darüber waren sich alle Beteiligten einig: Privatkund:innen, die bis zu vier Wochen auf einen Termin für die Fahrzeug-Zulassung warten mussten, Kraftfahrzeughändler:innen, die eine Bearbeitungsdauer von bis zu drei Wochen in Kauf nehmen mussten und Mitarbeitende, die kaum noch mit der Arbeit hinterherkamen. Die Gründe dafür lagen zum einen im Bereich Personal – Engpässe und Krankenstände hatten sich seit den Corona-Jahren noch nicht wieder ganz erholt. Zum anderen erschwerten

bauliche Gegebenheiten ein effizientes Arbeiten: Weil die Kolleg:innen am Standort Nord in einem Großraumbüro mit 20 Plätzen arbeiteten, konnte es in der Kund:innenbedienung mitunter sehr unruhig werden. „Es wurde dann teilweise so laut, da verstand man sein eigenes Wort nicht mehr“, erinnert sich Michael Posch, Abteilungsleiter Fahrzeug-Zulassung und Fahrerlaubnis beim LBV Nord – dem Standort, an dem sich die Terminschwierigkeiten im Sommer 2024 in besonderem Maße häuften.

Es hätte nahe gelegen, Wände einzuziehen, um kleinere Räume zu schaffen. Doch war fraglich, ob Umbauten sich noch lohnen würden: Nach Ablauf des Mietvertrags für das Gebäude in der Langenhorner Chaussee ist in den kommenden Jahren ohnehin ein Umzug geplant – da lohnen sich große Investitionen nicht mehr.



*„Im Großraum verstand man sein eigenes Wort nicht mehr. Wir hätten Wände einzuziehen können, um kleinere Räume zu schaffen. Doch bald ziehen wir um – da lohnen sich große Investitionen nicht mehr.“*

**MICHAEL POSCH, LBV NORD**

**Optimistisch und zupackend: die drei Standortleiter:innen Michael Posch, Michael Franke und Pria Chawla**





*„Ganz reibungslos ging die Umstellung nicht vonstatten. Manche Mitarbeitende haben Bedenken geäußert. Sie fürchteten, nicht mehr genug Aufgaben zu haben und versetzt zu werden. Heute sind wir alle froh darüber, dass die Kolleg:innen am Standort Nord uns entlasten.“*

**MICHAEL FRANKE, LBV MITTE UND HARBURG**

Trotz der herausfordernden Bedingungen kamen täglich neue Aufträge herein: Bis zu 200 Privatpersonen wollten jeden Tag ihre Fahrzeuge an-, um- oder abmelden, dazu kamen täglich rund 400 Händler:innenaufträge (siehe Kasten). Immer wieder beschwerten sich Kund:innen über die langen Wartezeiten, auch die Presse griff das Thema mehrfach auf.

So konnte es nicht weitergehen. Also setzte sich Michael Posch mit seinen Kolleg:innen Pria Chawla und Michael Franke zusammen: Chawla leitet die Abteilung Fahrzeug-Zulassung und Fahrerlaubnis an den Standorten West und Bergedorf, Franke an den Standorten Mitte und Harburg. Gemeinsam entwickelten die drei eine Idee für ein Pilotprojekt, gewissermaßen eine Versuchsanordnung: Wie wäre es, wenn sie die Privatkund:innen komplett aus dem Standort Nord abziehen und sie auf die übrigen vier Standorte verteilen würden? In Mitte, West, Bergedorf und Harburg gibt es mehr und dafür kleinere Arbeitsräume als in Nord, deshalb eignen sich diese Standorte besser für die Anliegen von Privatkund:innen. Im Gegenzug könnte man im Norden deutlich mehr Händler:innenvorgänge abwickeln – und so die vier anderen Standorte diesbezüglich entlasten.

Gesagt – getan. Die drei stellten ihre Idee bei Alexandra Lott vor, die ihnen nach gemeinsamen Überlegungen, wie man diese Idee in der Praxis konkret umsetzen könnte, grünes Licht gab. Und nur vier Wochen später, im Oktober 2024, ging das Experiment in die Umsetzung: Der Standort Nord wurde aus dem Terminvereinbarungssystem für Privatkund:innen herausgenommen, dafür wurden in Mitte, West, Harburg und Bergedorf mehr Privatkund:innentermine angeboten. Bereits gebuchte Termine wurden in Nord noch wie geplant abgearbeitet – bis der Standort im Norden wenige

Wochen später schließlich komplett auf die Zusammenarbeit mit Kraftfahrzeughändler:innen umgestellt war. Parallel sprachen die anderen Standorte mit einem Teil der gewerblichen Großkund:innen und verlegten deren Bearbeitung an den Standort Nord.

Völlig reibungslos verlief die Umstellung natürlich nicht. „Manche Mitarbeitende haben Bedenken geäußert“, erzählt Abteilungsleiter Franke. „Sie fürchteten, nicht mehr genug Aufgaben zu haben, und fragten mich: ‚Werden Leute versetzt?‘“ Auch seine Kollegin Chawla berichtet von Sorgen aus ihrem Team. Vor allem jene, die künftig mehr Privatkund:innenvorgänge bearbeiten sollten als vorher. Im direkten Kund:innen-Kontakt dauert die Bearbeitung meist länger als beim reinen Abarbeiten von Dokumenten, das macht den Job schlechter planbar.

**„Wir haben allen erklärt: Das Ganze ist erstmal ein Test. Wäre es schlecht gelaufen, hätten wir es rückgängig gemacht.“**

**PRIA CHAWLA, LBV WEST UND BERGEDORF**

## PRIVATKUND:INNENTERMINE UND HÄNDLER:INNENVORGÄNGE – WAS SIND DIE UNTERSCHIEDE?

**Für Privatkund:innen werden im Schnitt Termine von zehn Minuten eingeplant.**  
**Manche Fälle können allerdings auch länger dauern – wenn etwa Importfahrzeuge zugelassen werden, wenn Kund:innen während des Termins lange nach Dokumenten suchen müssen oder es zu längeren Gesprächen kommt.**  
**Händler:innenvorgänge können deutlich schneller erledigt werden, Termine sind dafür nicht erforderlich: Morgens kommen die Mitarbeitenden der gewerblichen Zulassungsdienste in den LBV und geben die notwendigen Unterlagen am dafür**

**vorgesehenen „Händlerschalter“ ab.**  
**Die fertig bearbeiteten Vorgänge sammeln sie dann bei ihrem nächsten Besuch wieder ein.**  
**Zu diesen Vorgängen gehören auch die roten Überführungskennzeichen und die Kontrolle der dazugehörigen Fahrtenbücher: Diese Bücher müssen von den Händler:innen geführt werden und enthalten Angaben wie die Fahrgestellnummer und die durchgeführten Fahrten. Beschäftigte des LBV überprüfen die Eintragungen regelmäßig.**

*„Die Menschen konzentrieren sich jetzt besser und schaffen deutlich mehr.“*

**MICHAEL POSCH, LBV NORD**

„Zum Glück konnten wir ihnen diese Sorgen schnell nehmen“, so Chawla. „Wir haben allen erklärt, dass es sich erst einmal um einen Test handelt. Sie wussten daher: Würde es schlecht laufen, würde es wieder rückgängig gemacht werden“. Aber das war bisher nicht nötig, das Projekt erweist sich als voller Erfolg. „Viele im Team erzählen mir, dass sie es jetzt einfacher haben“, so Chawla. Sie müssten seltener zwischen verschiedenen Aufgaben hin und her wechseln. Ähnliches berichtet Kollege Franke aus seinem Team: „Nord entlastet uns – dafür bin ich dankbar.“

Dazu trägt sicher auch bei, dass der Standort Nord inzwischen nicht nur die meisten Händler:innenvorgänge übernimmt, sondern sich auch um speziellere und komplizierte Zulassungsfälle kümmert: Müssen Baumaschinen zugelassen werden oder andere Fahrzeuge, die Sondergenehmigungen benötigen, wissen die Kolleg:innen aus dem übrigen Stadtgebiet: Darum müssen sie sich nicht kümmern, denn das Team in Langenhorn hält ihnen hier den Rücken frei. Auch dadurch hat sich an allen vier

Privatkund:innen-Standorten die Wartezeit auf einen Termin deutlich verkürzt: Fünf Werkstage dauert es im Schnitt nur noch zwischen der Online-Buchung und dem Besuch beim LBV. Genug zu tun gibt es für die Mitarbeitenden noch immer – und versetzt werden musste niemand.

Auch am Standort Nord, wo vor dem Start des Projekts die höchste Belastung geherrscht hatte, erweist sich das Experiment als rundum geglückt: „Im reinen Backoffice können sich die Leute viel besser auf ihre Tätigkeiten konzentrieren.“, so Posch, „Jetzt schaffen sie deutlich mehr.“

Schlägt sich die neue Effizienz auch in den Bearbeitungszeiten für Händler:innen nieder? Seit Tag eins des Projekts hält Posch täglich die Zahl der eingegangenen und bearbeiteten Vorgänge akribisch in einer Excel-Tabelle fest. Die Bilanz zum Jahresende 2024 kann sich sehen lassen: Hatte die Belegschaft des Standorts Nord zuvor täglich maximal 380 Aufträge von Händler:innen erledigt, bearbeiten sie nun bis zu 500 – eine Steigerung von mehr als 30 Prozent. Statt mehrerer Wochen brauchen sie dafür höchstens noch zwei bis drei Tage, regelmäßig weniger. Kein Wunder, dass Posch und seine Leute von den Händler:innen durchweg positives Feedback erhalten.

Alle drei Standortleiter:innen sind mit dem Ergebnis des Experiments zufrieden: Wenn es nach ihnen geht, dürfte der Pilot bald in Serie gehen – und der LBV Nord künftig ein reiner Standort für die gewerblichen Kund:innen bleiben.

## UNSERE LBV-STANDORTE

- 
- 1 LBV HAMBURG MITTE**  
Ausschläger Weg 100  
20537 Hamburg  
Besucheranschrift:  
Süderstraße 140-142  
• Fahrerlaubnis und  
Fahrzeug-Zulassung  
• Geschäftsleitung  
• Strategie und Recht  
• Kfm. Unternehmens-  
steuerung  
• Verkehrs-Management  
• Fahrerlaubnis und  
Fahrzeug-Zulassung
- 2 LBV HAMBURG BERGEDORF**  
Bergedorfer Straße 74  
21033 Hamburg  
• Fahrerlaubnis und  
Fahrzeug-Zulassung
- 3 LBV HAMBURG HARBURG**  
Schellerdamm 5-7  
21079 Hamburg  
• Fahrerlaubnis und  
Fahrzeug-Zulassung
- 4 LBV HAMBURG WEST**  
Schnackenburgallee 43  
22525 Hamburg  
• Fahrerlaubnis und  
Fahrzeug-Zulassung
- 5 LBV HAMBURG NORD**  
Langenhorner Chaussee 491  
22419 Hamburg  
• Fahrerlaubnis und  
Fahrzeug-Zulassung  
(nur gewerblich)
- 6 LBV HAMBURG ALSTERDORF FZS**  
Bruno-Georges-Platz 2  
22297 Hamburg  
• Fahrzeug-Service
- 7 LBV HAMBURG OST PRM**  
Lübecker Straße 1  
22087 Hamburg  
• Parkraum-Management
- 8 LBV HAMBURG BARMBEK PRM**  
Alter Teichweg 23  
22081 Hamburg  
• Parkraum-Management
- 9 LBV HAMBURG ALTONA PRM**  
Museumstraße 39  
22765 Hamburg  
• Parkraum-Management

FOTOSERIE

# Das geheime Leben der Dinge

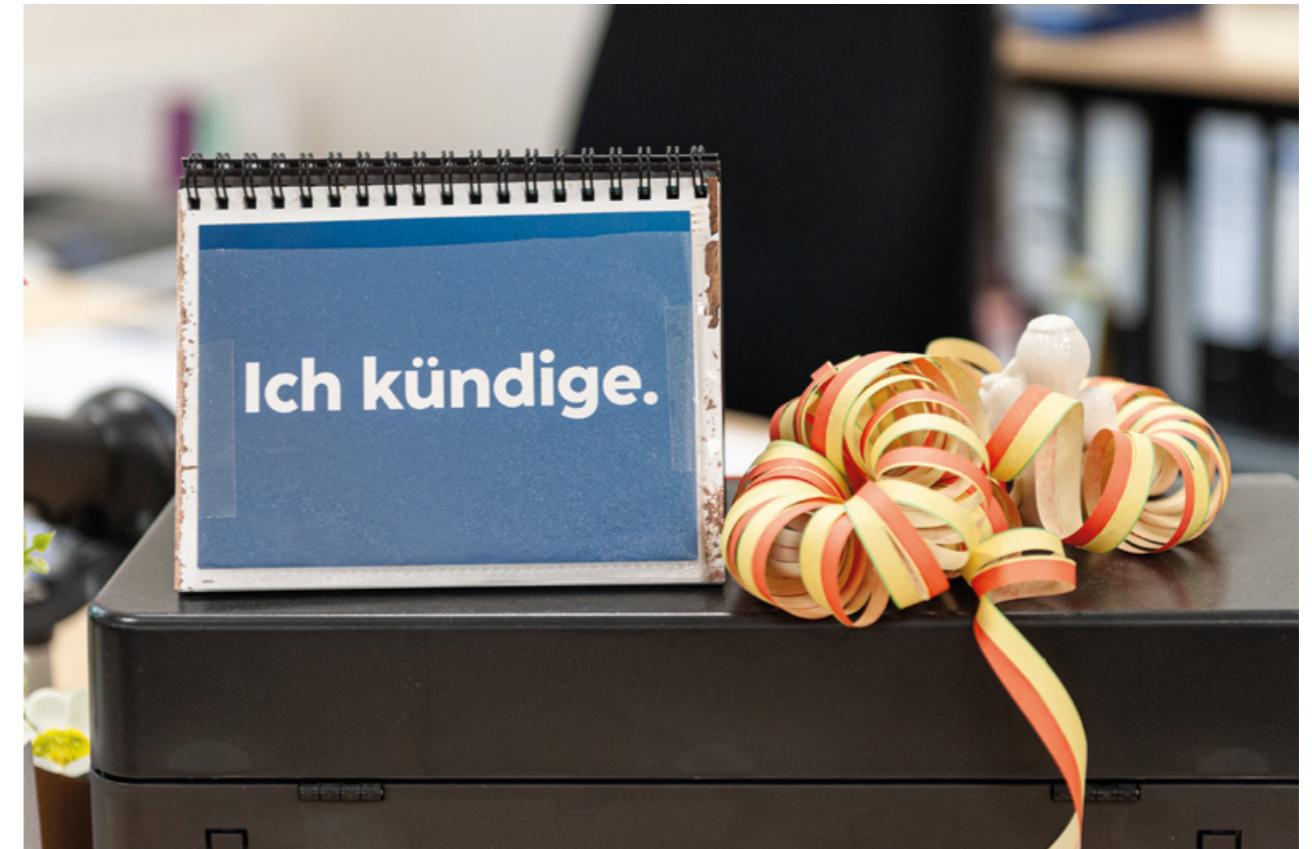
*Tagsüber ist viel los im LBV Nord:  
Menschen kommen und gehen,  
Telefone klingeln, Tastaturen klappern.  
Doch was, wenn alle weg sind?  
Die Hamburger Fotokünstlerin  
**NICOLE KELLER** hat sich auf  
die Lauer gelegt und entdeckt:  
Akten, die auf ihren Einsatz warten.  
Ein Ventilatoren-Pärchen,  
das vom Sommer träumt.  
Und der leere Bürostuhl – hat der  
sich nicht gerade ein ganz klein  
wenig gedreht? Ein Protokoll über  
die Stunde der Dinge.*





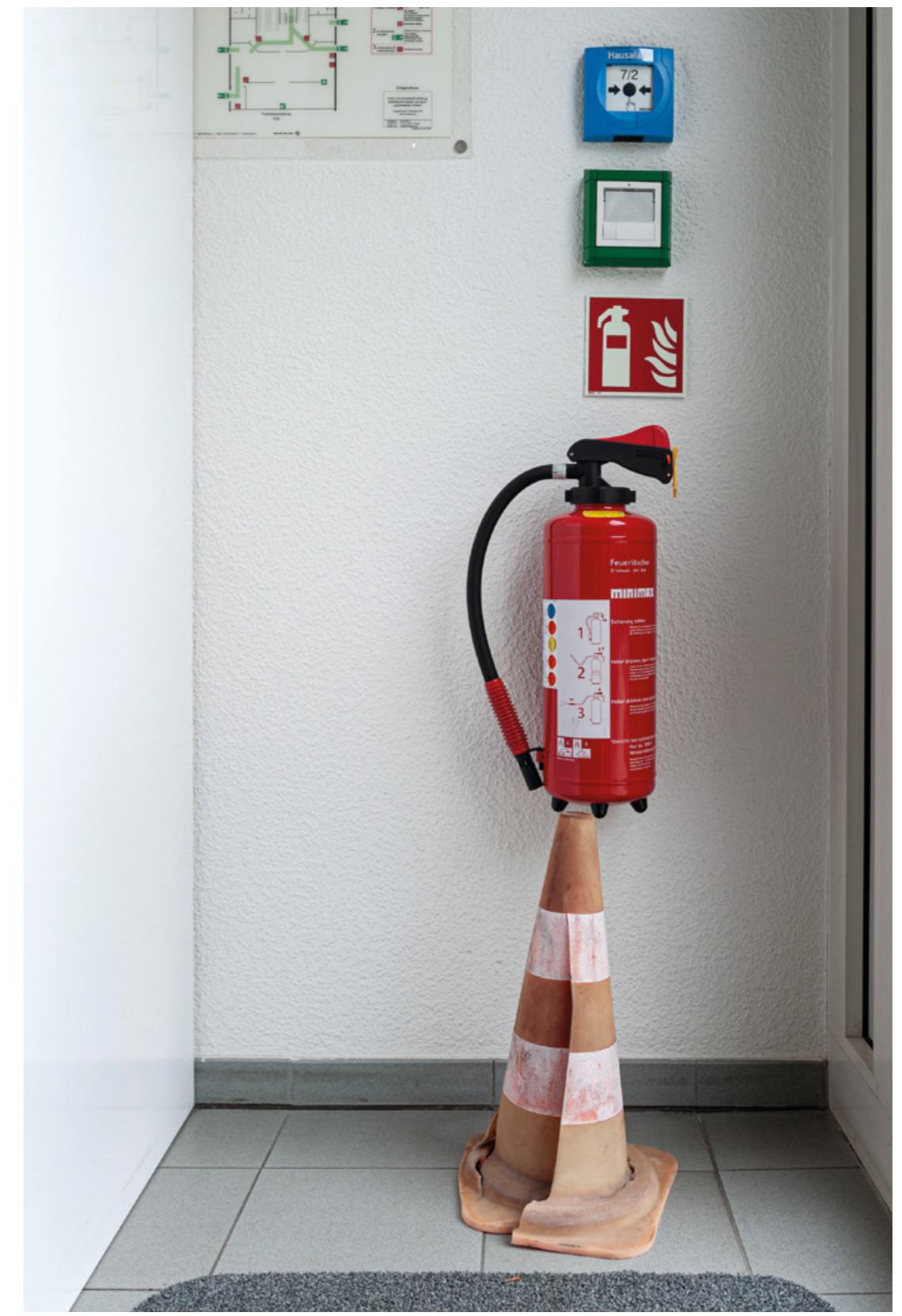
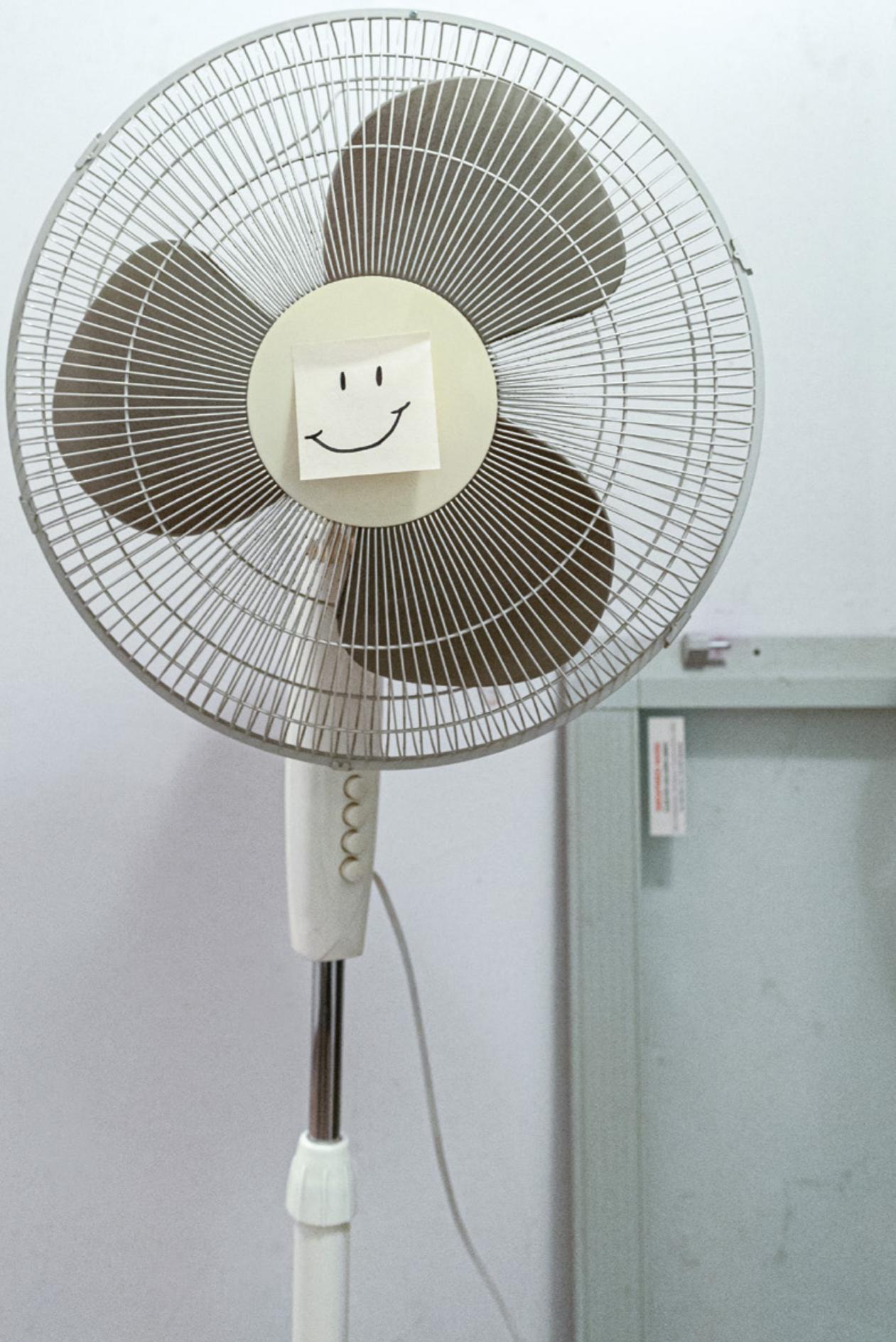














#### TEAMWORK BEIM LBV

# Zusammen unschlagbar

*Ohne sie wäre die Arbeit nur ein Job: die Teams, die gemeinsam Herausforderungen meistern, Lösungen finden und viel Spaß haben. Vier von ihnen stellen sich vor.*

#### TEAM TERMINVEREINBARUNGSSYSTEM (TVS)

## „Unser Mittwochs-Lunch ist ein Pflichttermin“

**Unsere Aufgabe im LBV:** Für die Abteilungen Fahrzeug-Zulassung und Fahrerlaubnis brauchen unsere Privatkund:innen für ihren Besuch im LBV einen Termin. Das Terminvereinbarungssystem (TVS) sorgt dafür, dass Kund:innen Termine einfach online buchen und Kolleg:innen diese managen können. Wir betreuen das Online-System, beantworten interne und externe Anfragen, die uns über unser E-Mail-Funktionspostfach erreichen. Wir evaluieren die Nutzungszahlen, sorgen für schnelle Lösungen bei Fehlfunktionen und technische Weiterentwicklungen.

**Hier findet Ihr uns:** Am Standort Mitte im Haus A im dritten Stock. Wir sind Teil der Abteilung LBV SP (Strategische Projekte).

**Wir stehen für:** Pragmatische Lösungen!

**Unsere größte Herausforderung 2024:** In unserem Terminvereinbarungssystem sind Fake-Onlinebuchungen eingegangen, die nicht von Kund:innen getätigt wurden, sondern von automatisch ablaufenden Computerprogrammen – sogenannten „Bots“. Diese missbräuchlichen Buchungen haben dazu geführt, dass sich unsere Terminvorlaufzeiten verlängert haben. Gemeinsam haben wir

umfangreiche technische Maßnahmen entwickelt und konnten die Fehlbuchungen eindämmen.

**Darauf sind wir stolz:** Unsere neue Benutzeroberfläche für Kund:innen konnten wir nach ausgiebigen Tests im Oktober 2024 „live schalten“, seitdem ist sie erfolgreich im Einsatz. Im November haben wir ein sogenanntes CAPTCHA getestet, ein Prüfverfahren, das sicherstellt, dass die Buchungen tatsächlich von Menschen und nicht von Bots durchgeführt werden.

**Das darf bei unseren Meetings auf keinen Fall fehlen:** Wir als Team ☺

**Unsere Kommunikation ist:** Reibungslos.

**Was uns verbindet:** Unser gemeinsames Mittagessen am Mittwoch, das ist Pflicht. Wir mögen indisches oder libanesisches Essen – oder auch mal ein Käsebrot. Und ganz besonders freuen wir uns auf unseren jährlichen Paddelausflug mit der Abteilung.

**An diesem Fragebogen haben mitgewirkt:** Ingo Haß, IT-Anwendungsentwickler, Steffen Fuhlbrügge, Sachgebietsleiter Strategische Projekte und André lost, Abteilungsleiter Strategische Projekte.

**TEAM FAHRSCHULÜBERWACHUNG  
UND FAHRLERERPRÜFUNGSAUSSCHUSS**

## „Wir werden mit all unseren Anliegen wahr- und ernstgenommen“

**Unsere Aufgabe im LBV:** Wir überwachen alle 259 Hamburger Fahrschulen und Zweigstellen, und die 719 dort beschäftigten Fahrlehrer:innen. Wir prüfen den Fahrschulunterricht und die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentationen.

Außerdem betreuen wir Fahrlehreranwärter:innen und organisieren ihre Prüfungen. Für die Prüfingenieur:innen von Organisationen wie dem TÜV Hanse organisieren wir die jeweiligen Prüfungseinheiten undwickeln diese auch ab.

**Hier findet Ihr uns:** Am Standort Mitte im Haus D.

**Wir stehen für:** Verantwortung, Sicherheit, Qualität und Empathie.

**Das ist gründlich schiefgelaufen:** Es kam tatsächlich vor, dass einer unserer Außendienstmitarbeiter zur Hausnummer 2 statt 402 geschickt wurde. Aber Bewegung tut ja auch uns gut! Und im Prüfungsausschuss saßen wir einmal morgens um 8 Uhr allein im Prüfungsraum – die Prüflinge hatten wir versehentlich erst für 10 Uhr eingeladen. Seitdem kontrollieren wir diese Termine stets doppelt.

**Unsere größte Herausforderung in 2024:** Das Erbe unserer langjährigen, geschätzten Kollegin Frau König vom Standort Nord zu übernehmen. Nach ihrem Abschied in den wohlverdienten Ruhestand haben wir den Bereich des Fahrlehrerprüfungsausschusses und den Außendienst der Fahrschulüberwachung, die vorher in Nord und Mitte getrennt voneinander angesiedelt waren, am Standort Mitte zusammengelegt.

**Darauf sind wir stolz:** Dass wir bei unserer Neufindung so viel Verständnis und Unterstützung erlebt haben. Die neuen Kolleg:innen sind mit offenen Armen auf uns

zugekommen. Gemeinsam begleiten wir viele Fahrlehrer:innen auf dem Weg zu ihrem Traumberuf und in die Selbstständigkeit. Das erfüllt uns mit Freude.

**Unser größter Erfolg 2024:** Wir haben aus dem ursprünglichen Sachgebiet der Betriebsunterstützung für die Fahrerlaubnis mit 7 Kolleg:innen ein komplett neues Sachgebiet aufgesetzt. Mit 14 Kolleg:innen bilden wir nun das neue Sachgebiet Betriebsunterstützung und Fahrschulüberwachung und sind Sitz der Geschäftsstelle des Fahrlehrerprüfungsausschusses.

**Unsere Kraftquelle in unruhigen Zeiten:** Manchmal hilft uns auf die Schnelle nur noch das LBV-Wut-Quetsch-Auto. Langfristig ist es der gute Austausch mit den Kolleg:innen, die immer ein offenes Ohr haben. Es ist schön, zu wissen, dass wir mit all unseren Anliegen wahr- und ernstgenommen werden, und dass immer jemand da ist, der bereit ist, zu helfen.

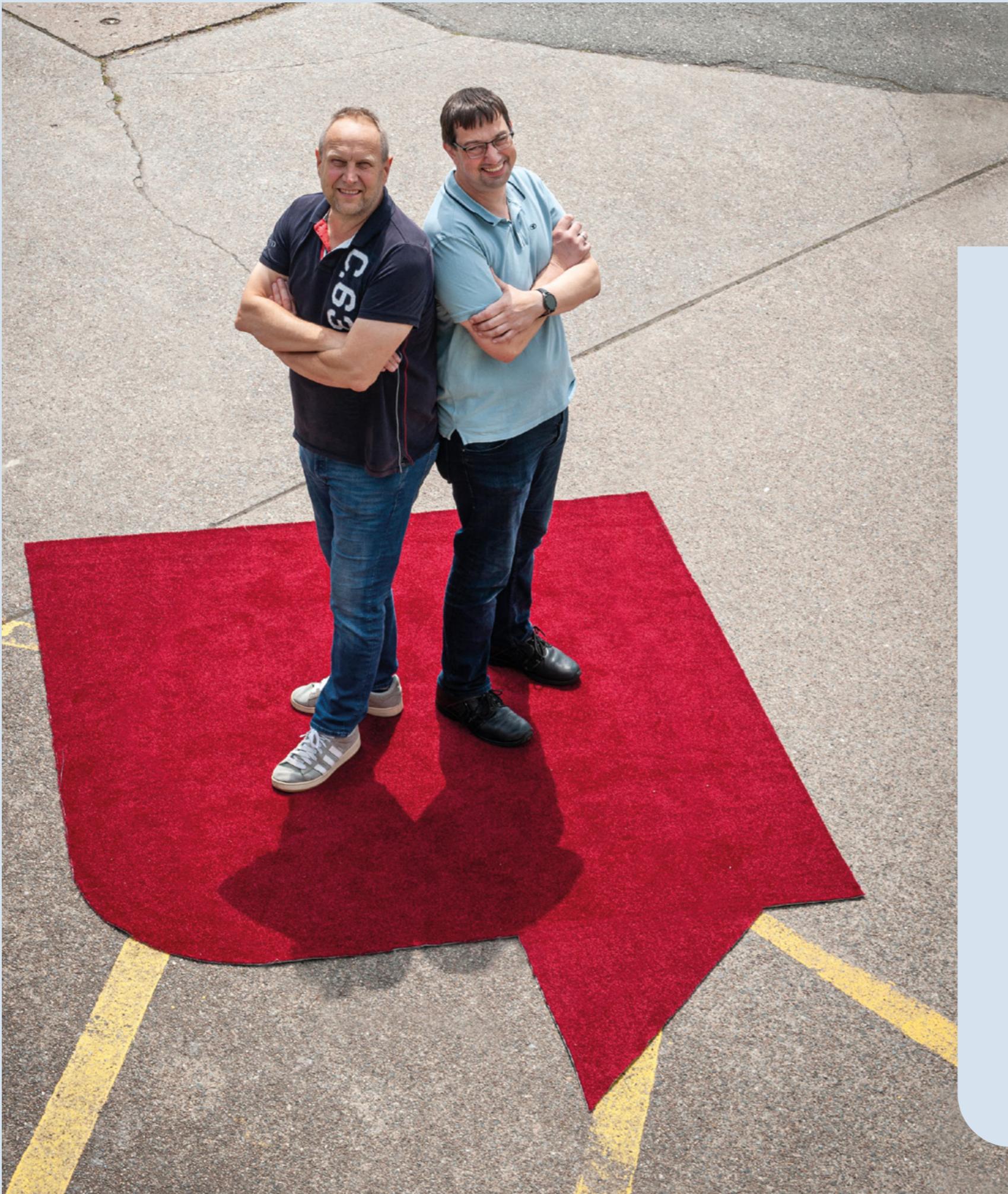
**Das darf bei unseren Meetings auf keinen Fall fehlen:** Kaffee, Kuchen und ein offener Austausch.

**Unsere Kommunikation ist:** Ehrlich. Direkt. Zielorientiert. Und Humor ist uns auch wichtig.

**Das möchten wir noch über uns sagen:** Wir sehen es wie Henry Ford: „Zusammenkommen ist ein Beginn, Zusammenbleiben ist ein Fortschritt, Zusammenarbeiten ein Erfolg.“

**An diesem Fragebogen haben mitgewirkt:** Lars Hohenstein, Sachgebietsleiter Fahrschulüberwachung mit seinem Team Enes Yilmaz, Silke Langfeld-Breitkopf, Grit Maaß und Adissa Hagins.





### TEAM INFORMATIONS-TECHNOLOGIE (IT)

## „Unsere größte Herausforderung: Der Umzug unseres IT-Systems“

**Unsere Aufgabe im LBV:** Wir kümmern uns um alles, was mit Computern oder Software zu tun hat. Wir lösen IT-Probleme – von der kaputten Maus über Netzwerkprobleme und Fachverfahrens-Fehler bis hin zum Serverabsturz. Zudem halten wir alle IT-Maßnahmen stets im Gesamtzusammenhang im Blick. Ist die Compliance gewährleistet? Braucht es Anpassungen in der Prozessablauforganisation oder Schulungen und Fachinformationen für Mitarbeitende? Entscheidend ist, dass die IT reibungslos läuft und dass sie die Abläufe im LBV optimal unterstützt.

**Hier findet Ihr uns:** Am Standort Mitte im Haus A, dritter Stock.

**Unser Motto:** Die Lösung ist immer einfach, man muss sie nur finden.

**Das ist gründlich schiefgelaufen:** Bei der Montage eines Geräts im Serverraum wurde versehentlich das Stromkabel eines sehr wichtigen Servers herausgezogen. Die Folge: Eine dreißigminütige Arbeitsunterbrechung für die Spätschicht im Kund:innenservice. An dem Tag war es nicht so witzig. Heute lachen wir darüber.

**Unsere größte Herausforderung 2024:** Der Fachkräfte- mangel macht es uns nicht leicht, Nachwuchs zu gewinnen, vor allem in einer Zeit, in der der Bedarf nach einer betriebsübergreifenden Zusammenarbeit und Vereinheitlichung der Systemarchitektur steigt. Daher haben wir 2024 damit begonnen, unsere IT in die sogenannte BASIS-Infrastruktur (Büro, Arbeitsplatz, Standard, Infrastruktur, Services) der Freien und Hansestadt Hamburg einzugliedern. Dadurch erfolgt ein wesentlicher Teil des IT-Supports durch einen zentralen IT-Dienstleister der Stadt und muss nicht mehr von uns selbst abgedeckt werden. Dazu gehörte es auch, der anfänglichen Skepsis der Kolleg:innen zu begegnen und Vertrauen in die IT-Migration

aufzubauen. Dafür haben wir alle im Projektteam ermutigt, Ideen einzubringen und Verantwortung zu übernehmen – mit dem Ergebnis, dass ein fundiertes Migrations- und Schulungskonzept entstand. Vor, während und nach dem Umstieg war unser Team außerdem durchgehend ansprechbar. Die ersten 55 Kolleg:innen arbeiten inzwischen erfolgreich mit dem neuen System. 2025 folgen weitere Teams.

**Dahinter können wir einen Haken setzen:** Bis auf wenige Ausnahmen haben wir 2024 sämtliche Telefonanschlüsse von Festnetz- auf Online-Telefonie umgestellt.

**Darauf sind wir stolz:** Dass wir unsere Projekte und Aufgaben fast immer im vorgegebenen Zeitrahmen erfolgreich abschließen und erledigen konnten.

**Unsere Kraftquelle in unruhigen Zeiten:** Wirklich ruhige Zeiten gibt es bei uns kaum. Der Spaß an der IT und mit unserer Arbeit zufriedene LBV-Mitarbeitende treiben uns an.

**Das darf bei unseren Meetings auf keinen Fall fehlen:** Soziales Miteinander, Humor und auch mal ein paar alberne Sprüche.

**Unsere Kommunikation ist:** Meistens gut. Wir üben, einander noch besser zuzuhören.

**Was Ihr noch über uns wissen solltet:** Was Ihr wahrnehmt, ist nur die Spitze des IT-Eisbergs – der größte Teil unserer Arbeit passiert im Hintergrund.

**An diesem Fragebogen haben mitgewirkt:** Frank Schubert, IT-Administrator und Projektverantwortlicher, Jens Jasker Abteilungsleiter LBV IT, Jörg Steinberg, Sachgebietsleiter LBV IT und Ralph Taubert, Verfahrensbetreuer für die VIATO-Fachverfahren.

## TEAM QUALITÄTSMANAGEMENT (QM)

### „Gemeinsam immer besser werden!“

**Unsere Aufgabe im LBV:** Wir führen interne, unabhängige Qualitätschecks in allen LBV-Abteilungen durch – sogenannte Audits, um die Standards der Angebote, Prozesse und Dienstleistungen des LBV zu garantieren und stetig zu optimieren. Damit bereiten wir uns auf das jährliche externe Audit vor, durch das der LBV seine Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001:2015 erhält. Denn gute Zusammenarbeit, klare Abläufe und stetige Verbesserungen steigern die Qualität. Dabei unterstützen wir die einzelnen Fachbereiche.

**Hier findet Ihr uns:** Am Standort Mitte kreuz und quer verteilt in Haus A. Wir haben kein eigenes Büro, denn wir stammen aus verschiedenen Abteilungen, nämlich LBV RK (Recht und Kommunikation), LBV SP (Strategische Projekte) und LBV ZD (Zentrale Dienste). Einmal im Monat treffen wir uns als Team.

**Wir stehen für:** Fragen, verstehen und verbessern, gemeinsam mit den Expert:innen vor Ort.

**Das haben wir 2024 gelernt:** Dass jedes neue Audit, das wir durchführen, für uns ein Sprung ins kalte Wasser ist. Es geht nicht darum, dass wir als QM-Team die Prozesse vorher schon perfekt von außen analysieren. Die wahren Expert:innen sitzen in den Fachabteilungen. Einander zu verstehen ist der Schlüssel. Vertrauen, Offenheit und echtes Interesse bringen uns weiter.

**Unsere größte Herausforderung 2024:** Das Qualitätsmanagement im LBV ist gerade ordentlich in Bewegung. Unser QM-System ist fachlich gut aufgestellt. Im nächsten Schritt wollen wir dafür sorgen, dass unser Qualitäts-

management auch aktiv noch mehr gelebt wird. Das heißt für uns: Strukturen weiterentwickeln, Verantwortung im Alltag verankern und gemeinsam mit den Fachabteilungen ein Qualitätsverständnis stärken, das im täglichen Handeln wirkt.

**Darauf sind wir stolz:** Der LBV wurde 2024 erneut erfolgreich nach den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert – das ist eine international anerkannte Norm für Qualitätsmanagement. Dieses Zertifikat führt der LBV durchgehend schon seit 2007. Damit setzen wir ein starkes Zeichen für Verlässlichkeit, Qualität und Weiterentwicklung. Diese Bestätigung freut uns sehr – sie zeigt, dass sich Dranbleiben lohnt.

**Unsere Kommunikation ist:** Klar, offen, strukturiert und auf Augenhöhe – manchmal auch augenzwinkernd. Wir sagen, was wir sehen. Wir bewerten nicht, sondern hören aufmerksam zu, was die Kolleg:innen einbringen.

**Das möchten wir noch über uns erzählen:** Qualität bedeutet für uns nicht „mehr Aufwand“, sondern „besser miteinander arbeiten“, und dabei haben wir neben unseren Kolleg:innen auch immer unsere Kund:innen im Blick. Echte Qualität entsteht, wenn gute Zusammenarbeit nach innen und nach außen Wirkung zeigt.

**An diesem Fragebogen haben mitgewirkt:** Qualitätsmanagementbeauftragte und Projektmanagerin Sabine Edelhoff sowie die internen Auditor:innen Noa Bünjer, Pauline Schröder, Claas Hollwegs, Hendrikje Möhlmann, Nina Deepen und Carmen Scheibinger.



## WIR SIND DER LBV

2024 gab es  
**71**  
AUSSCHREIBUNGEN

**276**  
Durchgeführte  
AUSWAHLGESPRÄCHE

**37**  
EINSTELLUNGEN

Von  
**403**  
BESCHÄFTIGEN  
sind insgesamt  
197  
MÄNNER  
206  
FRAUEN

**25**  
der Beschäftigten  
sind **BIS 29 JAHRE** alt

**129** 96 89  
50 BIS 59 JAHRE 30 BIS 39 JAHRE  
**40 BIS 49 JAHRE**  
**64** ÜBER 60 JAHRE





*Machen sich stark für die Gesundheit:  
Die Personalentwicklerinnen  
Victoria Marquardt und Nina Kuch  
sowie der Arbeitspsychologe  
Dr. Florian Schweden –  
und das bei Wind und Wetter*

## GESUND AUF SPUR

# Hand in Hand für Wohlbefinden im LBV

*Arbeitsbelastungen verringern und psychische Gesundheit am Arbeitsplatz schützen – das sind die Ziele von **GESUND AUF SPUR – WOHLBEFINDEN IM LBV**. Im Jahr 2024 entwickelten Mitarbeitende aller Hierarchiestufen und Abteilungen Ideen für eine verbesserte Organisation und Kommunikation im LBV. Auch Geschäftsführerin Alexandra Lott unterstützt das Projekt aus tiefer Überzeugung.*

Schon wieder eine neue Maßnahme? Jens Jasker, Leiter der IT-Abteilung des LBV, war skeptisch. Es war Ende 2023. Die Personalabteilung hatte eine E-Mail an alle zu dem Zeitpunkt rund 450 Mitarbeitenden geschickt mit der Bitte, einen Fragebogen auszufüllen. Das Thema: „Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz“. Was sollte da schon groß herauskommen? Und: Würden daraus tatsächlich konkrete Maßnahmen folgen, um Dinge von Grund auf zu verändern?

„Ich bin schon seit dem Jahr 2000 im LBV“, sagt Jasker heute, „und ich habe schon viele Maßnahmen kommen und gehen sehen.“ Führungs-kräftetrainings, Kommunikationstrainings, das ganze Programm. Ob ihm das etwas gebracht habe? Mal mehr, mal weniger.

Jens Jasker ist einer, der lieber macht als redet. Zu tun gibt es genug in seiner Abteilung: Mit seinem zehnköpfigen Team ist er für den Betrieb sämtlicher Computerarbeitsplätze des LBV zuständig, für den reibungslosen Ablauf nahezu aller digitalen Dienstleistungen und Programme des LBV und für den Schutz sensibler Kund:innen-daten. Die IT ist da, wenn das LAN ausfällt oder ein Drucker nicht will, und sie kümmert sich darum, dass Kolleg:innen mit der richtigen Software ihre tägliche Arbeit machen können.

Zeit für das neue Projekt Gesund auf Spur nehmen Jasker und sein Team sich trotzdem gerne. „Wir sind hier alle positiv eingestellt – und so eine Befragung ist ja auch ein Zeichen dafür, dass man uns Mitarbeiter:innen wahrnimmt. Das finde ich schon mal gut.“

Genauso sieht es auch seine Kollegin Victoria Marquardt, die seit 2021 Sachgebietsleiterin der Strategischen Personalentwicklung ist und auch das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) verantwortet. Sie hat das Projekt Gesund auf Spur ins Leben gerufen, mit dem Ziel, Gefährdungen der psychischen Gesundheit am Arbeitsplatz zu erkennen und zu verringern und so zu einer gesundheitsorientierten Organisationsentwicklung

*„So eine Befragung ist ein Zeichen dafür, dass man uns Mitarbeiter:innen wahrnimmt. Das finde ich schonmal gut.“*

**JENS JASKER, LEITER DER IT-ABTEILUNG**

*„Wir hatten viele Gespräche geführt. Aber uns fehlte ein systematischer Überblick. Also machten Nina Kuch und ich uns an die Arbeit.“*

**VICTORIA MARQUARDT, SACHGEBIETSLTEITERIN DER STRATEGISCHEN PERSONALENTWICKLUNG**

beizutragen. „Als ich die damals neu geschaffene Stelle angetreten habe, fehlte uns ein Gesamtbild“, so Marquardt. „Meine damalige Kollegin und ich hatten viele Einzelgespräche geführt. Aber wir wollten uns einen systematischen Überblick verschaffen.“ Also machte sie sich an die Arbeit – seit 2023 zusammen mit Nina Kuch, die für das BGM in Marquardts Team tätig ist.

Psychische Belastung und Erkrankungen stehen noch nicht allzu lange im Fokus des betrieblichen Gesundheitsmanagements in Deutschland. Erst seit einer Novellierung des Arbeitsschutzgesetzes im Jahr 2013 sind Unternehmen dazu verpflichtet, psychische Belastungen im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung zu berücksichtigen. Dass das dringend nötig ist, zeigen Studien deutscher Krankenversicherungen: Immer häufiger haben Fehlzeiten im Job seelische Ursachen. Die DAK hat etwa ermittelt, dass zwischen 2014 und 2024 die Zahl der psychisch bedingten Fehltage um ganze 52 Prozent gestiegen ist.

Viele Arbeitnehmer:innen und Arbeitgeber:innen befinden sich in einem Teufelskreis: Wird nicht versucht, die aktuelle Belastung anzupassen, fallen Kolleg:innen aus, das sorgt bei der restlichen Belegschaft für noch mehr Arbeitsbelastung;

was zu noch mehr Ausfall führt und so weiter... Dazu lassen der allgegenwärtige Fachkräftemangel und der demographische Wandel die Zahl neuer Bewerbungen auf offene Stellen sinken, was wiederum den Druck auf die vorhandenen Arbeitskräfte erhöht.

Dr. Florian Schweden ist Mitgründer und Co-Geschäftsführer des „INAGO – Institut für Arbeitsgestaltung & Organisationsentwicklung“ und seit 2023 externer Berater des LBV in Bezug auf das Projekt Gesund auf Spur. Er weiß zu berichten, dass diese Herausforderungen auf viele Unternehmen zukommen – auch der LBV ist davon betroffen. Doch entmutigen lassen sich das Gesund-auf-Spur-Team und die Geschäftsleitung davon nicht. Sie haben sich vorgenommen, die Mitarbeitenden des LBV zu stärken und ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern. Damit diese den Herausforderungen ihres Jobs auch weiterhin gewachsen sind, sich bei ihren Tätigkeiten wohlfühlen und gerne zur Arbeit gehen.

Um zunächst einmal herauszufinden, wo Kolleg:innen der Schuh drückt, wie es also um die psychische Belastung in den verschiedenen Teams bestellt ist, verschickte das Projektteam zunächst eine E-Mail an alle Mitarbeitenden des LBV. Darin befand sich der Link zu jenem Online-Fragebogen, der IT-Chef Jasker zuerst hatte skeptisch werden lassen: 80 Fragen umfasste das Formular. Es ging darin um die eigene Tätigkeit, um besondere Herausforderungen und Belastungen, aber auch um Führungsthemen wie das Erhalten von Rückmeldungen und das Erfahren von Wertschätzung und Anerkennung durch Führungskräfte.

Die Teilnahme an der Umfrage war anonym, und sie war freiwillig. Dennoch machten ganze 63 Prozent der Belegschaft bei der Befragung mit. „63 Prozent sind viel“, sagt Dr. Florian Schweden, der viel Zeit und Herzblut insbesondere in die Kommunikation mit den Mitarbeitenden im Vorfeld investiert hatte. Sein Unternehmen hat sich auf das Thema Arbeits-

QUELLE: [HTTPS://WWW.DAK.DE/DAK/UNTERNEHMEN/REPORTE-FORSCHUNG/PSYCHREPORT-2024\\_57364](https://www.dak.de/DAK/UNTERNEHMEN/REPORTE-FORSCHUNG/PSYCHREPORT-2024_57364); LETZTER ABRUF: 26.06.2025

analyse spezialisiert und unterstützt den LBV seit Beginn des Projekts Gesund auf Spur. Dr. Schweden hat dem LBV einen wissenschaftlich fundierten Fragebogen zur Verfügung gestellt, welcher an die Bedarfe des LBV angepasst wurde. Doch mit der Erhebung von Fragebogendaten ist die Arbeit noch lange nicht getan. Die Daten, die daraus gewonnen werden, sind zwar wertvoll, denn sie zeigen, wo im Unternehmen welche Herausforderungen liegen. Jedoch können weder Arbeitspsychologe Dr. Schweden noch Marquardts Team oder die Geschäftsleitung des LBV aus den Ergebnissen direkt ablesen, wie die identifizierten Probleme zu lösen sind.

„Lösungen finden, das können die betroffenen Personen am besten selbst“, erklärt Dr. Schweden, der zusammen mit Marquardt und Kuch von einem sogenannten „partizipativen Ansatz“ überzeugt ist: eine Methodik, die die Mitarbeitenden stark in die Ideenfindung und Umsetzung neuer Lösungen einbezieht. So kann gewährleistet werden, dass das breite in der Belegschaft vorhandene Wissen und die unterschiedlichsten Bedürfnisse in spätere Maßnahmen einfließen – und dass die Menschen diese auch mittragen.

Im Laufe des März 2024 erhielten die Abteilungen Rückmeldungen zu ihren spezifischen Ergebnissen der Befragung. In anonymisierter Form erfuhren sie: In welchen Bereichen gab es bei ihnen besondere Belastungen? Wo sah es eher unauffällig aus? Und wo standen sie im Vergleich zum gesamten Unternehmen? „Wir behandeln alle Ergebnisse vertraulich“, sagen Victoria Marquardt und Nina Kuch. Manche Details hätten nicht einmal sie oder die Kolleg:innen anderer Abteilungen erfahren, sondern einzig Dr. Schweden, der gerade bei sensiblen Informationen der LBV-Führung gegenüber die gebotene Anonymität wahrt.

Im Allgemeinen waren die Merkmale der Arbeitsintensität, der Informationsflut, der Abstimmungserfordernisse und vereinzelter sozialer Faktoren (wie Rückmeldung oder Wertschätzung) auffällig – „wie so häufig in unseren aktuellen Analysen bei vielen Unternehmen“, so Dr. Florian Schweden. Im Detail zeigten sich Schwierigkeiten in der bereichsübergreifenden Kommunikation, außerdem wurden verschiedene Themen der Führung (zum Beispiel Rollenverständnis und Führungsspielraum) und eine zum Teil starke Arbeitsbelastung als Problemfelder identifiziert.

Direkt im Anschluss an die Auswertung und Präsentation der Fragebogenergebnisse, ebenfalls im Frühjahr, wurden durch die externe Beratung INAGO zusätzlich in einigen Abteilungen sogenannte Feinanalysen und tiefergehende systematische Beobachtungen, durchgeführt und danach Fokusgruppen zu unterschiedlichen Themenbereichen gebildet. In jeder Gruppe waren Mitarbeiter:innen unterschiedlicher Abteilungen und Hierarchieebenen vertreten, um möglichst viel Wissen und unterschiedliche Perspektiven einzubeziehen. Jeweils einen halben Tag lang beugte sich jede Gruppe über die Ergebnisse der Befragung, diskutierte mögliche Ursachen und entwickelte erste Ideen, wie sich die Probleme lösen lassen könnten.

Wenige Monate später, im Juli, stellte das Gesund-auf-Spur-Team den gesammelten Ideenpool allen Mitarbeitenden des LBV vor, außerdem den Führungskräften, dem Personalrat und der Geschäftsleitung – die erst wenige Wochen zuvor mit Alexandra Lott neu besetzt worden war.

Frau Lott war auf der Stelle von Gesund auf Spur begeistert. Als „großes Geschenk“ bezeichnete sie das Projekt (siehe Interview auf Seite 8) und sagte dem Projektteam ihre volle Unterstützung zu. Darüber hinaus sorgte sie eigenhändig dafür, dass sich kurzfristig noch im September Fachbereichs- und Abteilungsleitungen gemeinsam mit der

## AUF GUTE GESUNDHEIT!

Geschäftsleitung für eine Strategietagung versammelten. Gemeinsam mit dem Gesund-auf-Spur-Team wurden die Führungskräfte des LBV auf die bevorstehenden Herausforderungen hingewiesen und gemeinsam ein Weg erarbeitet, wie mit diesen umgegangen werden soll.

Der Herbst schließlich stand im Zeichen der sogenannten „Umsetzungsworkshops“, in denen sich zunächst alle Führungskräfte des LBV zwei Tage gemeinsam mit Alexandra Lott und Victoria Marquardt über konkrete Maßnahmen verständigten, die von Dr. Florian Schweden zusammen mit den Mitarbeitenden erarbeitet und durch seine Expertise ergänzt wurden. Auch das Personalamt wurde für einen Beitrag über das neue Führungsleitbild der Freien und Hansestadt Hamburg eingeladen, das von da an als Grundlage des Führungshandelns dienen sollte. Und während das Jahresende nahte, begannen schließlich auch innerhalb der einzelnen Abteilungen Workshops mit den Mitarbeitenden, welche Dr. Schweden und Projektleiterin Marquardt im Tandem durchführten. Deren Ziel war es, konkrete, auf die Abteilungen

zugeschnittene Maßnahmen gemeinsam auf Aktualität zu prüfen und zu planen sowie erste Schritte zu erarbeiten, um den Belastungen und Herausforderungen in ihren Teams zu begegnen.

Auch der anfänglich zurückhaltende Jens Jasker wurde durch dieses Vorgehen überzeugt: „Das Projekt wird mit großer Genauigkeit und Ernsthaftigkeit betrieben, das habe ich so noch nicht erlebt“, sagt er anerkennend. Ihn überzeugt der lange Atem der Projektleitung, dass alle Abteilungen aktiv einbezogen werden und nicht zuletzt auch Alexandra Lotts persönlicher Einsatz. „Für mich“, sagt Jasker, „hat das Projekt nun wirklich Glaubwürdigkeit bekommen.“

Im Jahr 2025 läuft Gesund auf Spur weiter – es gibt weitere Umsetzungsworkshops, und konkrete Maßnahmen werden mit tatkräftiger Unterstützung von Marquardts vierköpfigem Team umgesetzt. „Gesund auf Spur soll etwas Langfristiges werden“, so Projektleiterin Marquardt. „Wir werden es nachhaltig in unsere Unternehmenskultur integrieren.“ Das Besondere: Es wird bereits eine erste Evaluation des Erreichten, das heißt eine Folgebefragung unter den Beschäftigten im Sommer 2026 geben, was von Beginn an eingeplant wurde. „Ein vollständiger und vorbildlicher Prozess der ganzheitlichen Gefährdungsbeurteilung“, sagt Dr. Florian Schweden dazu. Damit ist laut seiner Expertise gewährleistet, dass der LBV wirksame Arbeitsschutz- und Gesundheitsschutzmaßnahmen etabliert – und damit eine Vorreiterrolle auf dem Arbeitsmarkt einnehmen kann.

„Wir möchten uns bei allen bedanken, die den Prozess ermöglicht haben“, so das Team von Gesund auf Spur. Gemeint sind die vielen Kolleg:innen, die sich tatkräftig an dem Projekt beteiligt haben. „Ihr Engagement ist unsere größte Motivation.“

*„Am besten beteiligen sich die Mitarbeitenden aktiv an der Ideenfindung. So fließen nicht nur ihr Wissen und ihre Bedürfnisse in spätere Lösungen mit ein, es erhöht auch deren Akzeptanz.“*

DR. FLORIAN SCHWEDEN, ARBEITSPSYCHOLOGE

# 76

**BEM GESPRÄCHE**  
(Betriebliches  
Eingliederungsmanagement)



# 301

**EINZEL-FORTBILDUNGEN**

# 26

stattgefundene  
**WORKSHOPS**



## DIE HIGHLIGHTS DER MITARBEITER:INNEN

„Wir haben mit unserer Abteilung Mitte Fahrerlaubnis einen tollen Moment erlebt, als wir auf unserem Betriebsausflug waren. Bei traumhaftem Wetter machten wir uns im Oktober auf den Weg nach Travemünde und besuchten die alte „Passat“. Dieser Tag war so schön, dass alle, die dabei waren, bis heute noch davon schwärmen, wie schön die Zeit an der Ostsee war.“

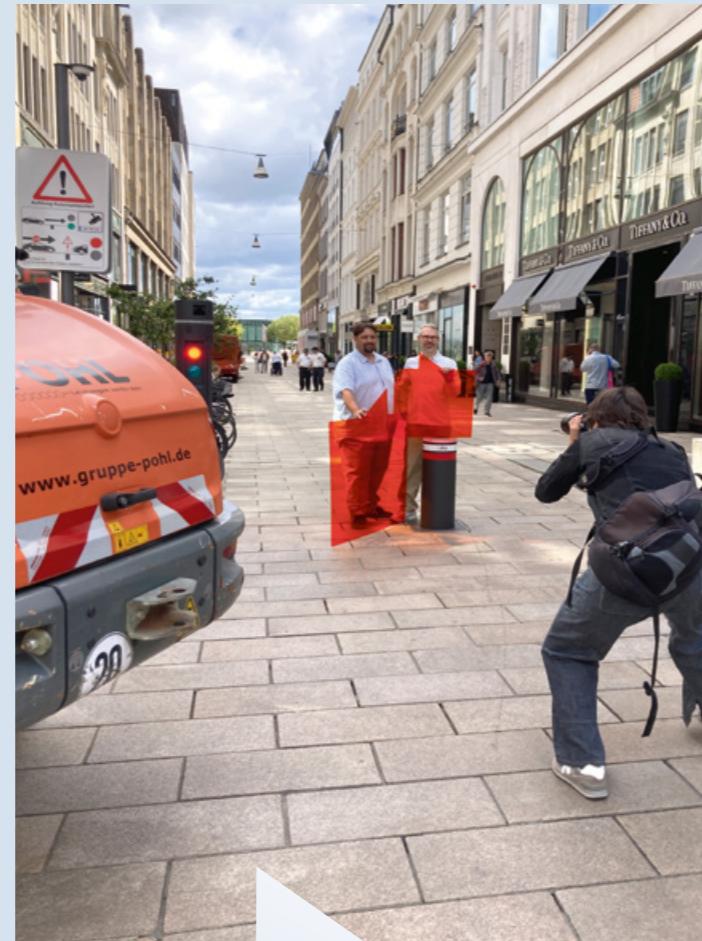
SILKE

„Meine Lieblingsmomente sind all jene, in denen Frau Beck uns verlässlich zu Ostern, Nikolaus und Weihnachten mit kleinen, selbstgebastelten Überraschungen beglückt. Von der Geburtstagsschokolade ganz zu schweigen ... ☺“

MATTHIAS

Sehr viel Spaß hatten wir beim Poller-Fotoshooting am Neuen Wall. Immer wieder blieben Menschen neugierig stehen. Manche machten sogar Fotos von uns!

JÖRN UND CHRISTIAN



„Meine Lieblingsmomente im Jahr 2024 waren der Teamlauf „B2Run“ mit Schlusslauf ins Volksparkstadion und die Verabschiedung von unserem ehemaligen Geschäftsführer Herrn Dr. Oltrogge. Beim Teamlauf war das Miteinander unter den Kolleg:innen, die auf den Start hingefiebert und sich hinterher über einen erfolgreichen Lauf gefreut haben, besonders schön. Bei der Verabschiedung von Dr. Oltrogge hatten viele Kolleg:innen etwas vorbereitet. Unterhaltsam war etwa ein Quiz im Stil von „Wer wird Millionär?“, bei dem Dr. Oltrogge der Kandidat war. Hier konnte ich am Ende gemeinsam mit einer Kollegin die Konfettikanonen zünden.“

PAULINE



„Meine Lieblingsmomente waren 2024 die Laufveranstaltungen, an denen wir gemeinsam teilgenommen haben.“

NINA

## TEAM AGM IM INTERVIEW

# Ausnahmetalente, die Zukunft gestalten

Selbst LBV-Kolleg:innen wüssten zum Teil gar nicht, was sie beim Ausnahme-Genehmigungs-Management (AGM) machen, erzählen AGM-Leiter **JÖRN ROSENBERG** und sein Stellvertreter **CHRISTIAN KUHNT**. Hier verrät das Führungsduo, wie die kleine Abteilung sich neu aufgestellt, die Park-Krise gemeistert hat und 2024 Riesenerfolge mit der VIATO Parken-App und automatischen Pollern feierte.

**Gibt es eigentlich einen Spitznamen für das Ausnahme-Genehmigungs-Management?**

**ROSENBERG:** Nur das Kürzel, AGM. Doch wir überlegen tatsächlich, uns umzubenennen, weil wir viele neue Aufgaben übernommen haben, und viele Ausnahmen sind inzwischen zu Sondergenehmigungen geworden.

**Welche Aufgaben haben Sie übernommen?**

**ROSENBERG:** Wir kümmern uns bei AGM um die Ausstellung von Sonderparkausweisen in Hamburg. Für die Sonderparkgenehmigungen für Gewerbetreibende und Schichtdienstarbeitende haben wir im Jahr 2024 eine App entwickelt und so die Prozesse komplett digitalisiert. Das bisherige Bewohnerparken soll zukünftig außerdem zum Quartiersparken weiterentwickelt werden und im Zuge dessen konzipieren wir aktuell gemeinsam mit der Abteilung LBV VE (Verkehrsentwicklung) ein Verfahren zur Umsetzung inklusive möglicher digitaler Lösungen und Angebote.

**Gibt es in der Zukunft auch eine App für Bewohner, Ladenbesitzer:innen und Gewerbetreibende?**

**ROSENBERG:** Ja, wir arbeiten daran, weitere digitale Lösungen für möglichst viele Nutzende zu entwickeln.

**Wie hat sich die Arbeit beim AGM in den vergangenen Jahren verändert?**

**KUHNT:** Früher konnte man sagen, dass alles, was durch die Stadt fährt und orange blinkt, mit uns zu tun hat, etwa ein LKW-Transporter auf der Autobahn, der den Flügel einer Windkraftanlage transportiert. Doch seit der großen Umstrukturierung nach den Koalitionsverhandlungen in Hamburg im Jahr 2020 ist die Polizei für Schwertransport-Ausnahmen zuständig und nicht mehr der LBV. Wir kümmern uns immer noch um klassische Ausnahme-genehmigungen (siehe Seite 69), doch in unserem Job dreht sich inzwischen auch viel um mein Lieblings-thema, die Digitalisierung. Musste man früher einen Antrag am besten noch per Brief oder Fax stellen, sorgen wir heute für unkomplizierte Online-Lösungen. Wir sind außerdem zuständig für Genehmigungen rund um das autonome oder das teleoperierte Fahren.

**Was bedeutet das konkret?**

**KUHNT:** Wenn Firmen wie MOIA, das KI-Startup Vay Technology oder die Hamburger Hochbahn selbstfahrende Fahrzeuge und Shuttle-Busse wie den „HEAT Bus“ testen und trainieren, sind wir involviert. Lieferroboter haben Sie vielleicht auch schon mal gesehen – für all diese Fahrzeuge braucht es Regeln und Genehmigungen, um die wir uns kümmern.

**Was war die spannendste Genehmigung, die Sie bisher erteilt haben?**



„Unser größter Erfolg? Definitiv die Einführung unserer VIATO Parken-App. Die erste App rund um das Parken deutschlandweit, die von Bürger:innen und der Verwaltung zeitgleich genutzt wird.“

**JÖRN ROSENBERG, AGM-ABTEILUNGSLEITER**

**ROSENBERG:** Der erste in Hamburg eingesetzte Lieferrbeiter einer Supermarktkette wurde aus Estland ferngesteuert. Unsere Kolleg:innen liefern noch mit, um zu schauen, ob der Roboter es auch über Bordsteinkanten oder ansteigende Bürgersteige schaffen würde, während der Programmierer aus Estland über die eingebaute Kamera zugeschaltet war.

**KUHNT:** Das lief ab wie in einem Live-Computerspiel.

**ROSENBERG:** Inzwischen läuft das natürlich automatisiert. Wir sind auch zuständig für die neuen automatischen Pollersysteme in Hamburg. Diese senken sich automatisch, wenn für das Kennzeichen des vorgefahrenen Fahrzeugs eine Durchfahrberechtigung vorliegt. Für das Projekt arbeiten wir mit mehreren Behörden und externen Software-Anbietern und IT-Dienstleistern zusammen. Da gilt es vor allem, rechtliche und technische Herausforderungen zu lösen.

**Wo stehen die Poller?**

**KUHNT:** Bisher gibt es die Polleranlagen am Berta-Kröger-Platz in Wilhelmsburg und am Neuen Wall. Sie sind bis 11 Uhr geöffnet, danach kommen nur Fahrzeuge mit einer Berechtigung durch.

**ROSENBERG:** Was wir zusätzlich konzipiert haben, ist eine eigene User-Verwaltung, mit der die Kund:innen ihre Kennzeichen online eintragen und je nach Fahrzeugeinsatz ändern können.

**KUHNT:** Früher brauchte es bei einem Fahrzeugwechsel gleich einen neuen Antrag. Jetzt geht alles digital, was für unsere Kund:innen, aber auch für uns natürlich eine Erleichterung ist.

**Wozu sind die Poller gut?**

**ROSENBERG:** Sie werten die Innenstadt auf, weil sie helfen, die Straßen autofreier zu halten. Verbotschilder werden immer noch oft übersehen, oder manchmal schickt einen das Navi in eine autofreie Zone.

**Besonders beliebt sind die Poller aber noch nicht, oder?**

**KUHNT:** Die Freie und Hansestadt Hamburg arbeitet daran, die Aufenthaltsqualität im Stadtzentrum zu steigern. Es gibt Konzepte für Pflanzentöpfe und Sitzbänke rund um die Pollersysteme. Es wird mehr Platz für Fußgänger:innen und Außen gastronomie geben.

**Was war Ihr größerer Erfolg im Jahr 2024?**

**ROSENBERG:** Definitiv die Einführung unserer VIATO Parken-App, die erste App rund um das Parken deutschlandweit, die von Bürger:innen und der Verwaltung zeitgleich genutzt wird. Wir haben dafür mit zwei IT-Dienstleistern, verschiedenen Behörden und der Polizei zusammengearbeitet.

**KUHNT:** Das ist ein Meilenstein in der Behördenwelt! Unsere Kund:innen müssen keine Ausnahmegenehmigung aus Papier mehr hinter die Windschutzscheibe legen, stattdessen können Sie sich per App ganz einfach ein- und ausloggen.

**ROSENBERG:** Und mit Hilfe einer Scan-Funktion der Kontroll-App erkennen die Mitarbeitenden des Parkraum-Managements und der Polizei, ob eine Parkberechtigung vorliegt. Im Januar habe ich die Parken-App dem Ersten Bürgermeister persönlich vorgestellt, und sie taucht zweimal im aktuellen Arbeitsprogramm des Senats auf.

**Wie beliebt ist die App?**

**ROSENBERG:** Die Handwerkskammer Hamburg fragt ständig nach, wann sie auch „fürs normale Handwerkerparken“ nutzbar sein wird. Bisher gibt es sie für eine spezielle Art der Sonderparkgenehmigung für Gewerbetreibende und Schichtdienstmitarbeitende. Das ist schon ein Riesenerfolg für den LBV, dass wir die App innerhalb kürzester Zeit in unserer kleinen Abteilung entwickelt haben und dass sie funktioniert, das ist eine Gemeinschaftsleistung. Und das ist nur der erste Schritt.

**Ihrem Erfolg ist eine Krise vorausgegangen. 2020 gab es nach der Einführung des Bewohnerparkens in verschiedenen Stadtteilen massiven Widerstand von Handwerksbetrieben und Krankenhausmitarbeitenden. Wie haben Sie das Problem gelöst?**

**ROSENBERG:** Die ersten zwei Jahre waren auch für mich persönlich belastend. Wir waren laufend damit beschäftigt, Beschwerden zu prüfen, mit Kund:innen zu telefonieren und Stellungnahmen zu schreiben. 2023 haben wir uns schließlich mit den betroffenen Verbänden an den Runden Tisch Parkraum-Management gesetzt – mit der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM), der Handwerkskammer Hamburg, der Handwerkskammer Hamburg, dem Paritätischen Wohlfahrtsverband und dem Hamburger Sportbund. Ein Jahr später waren die Probleme vom Tisch und erste Lösungen umgesetzt. Das ist ein großer Erfolg, wenn Politik und Verbände so konstruktiv zusammenarbeiten.

**Welche Fehler haben Sie gemacht, und was haben Sie daraus gelernt?**

**ROSENBERG:** Bei der zügigen Einführung vieler neuer Bewohnerparkgebiete haben wir schnell festgestellt, dass jedes Gebiet seine eigene Geschichte und eigene Bedürfnisse hat. Zunächst wurden nicht alle Gewerbetreibenden und Bewohnenden bedürfnisgerecht mitgenommen. Es wurden von Anfang an vor jeder Einführung eine Kennzeichenerhebung sowie eine Umfrage unter den Bewohner:innen durch

unsere Kolleg:innen von LBV VE beauftragt und ausgewertet, um den Parkdruck vor Ort zu prüfen und die Bedürfnisse zu erfragen. Im Laufe der Verfahren zu den verschiedenen Stadtteilen wurden die Fragen dann teilweise angepasst und optimiert, und auch die verschiedenen Interessensvertretungen wurden noch differenzierter mit einbezogen. Wir haben uns durch die vielen Gespräche und Termine vor Ort bei AGM für mehr Ermessungsentscheidungen und weniger strenge Richtlinien bei der Erteilung von Sonderparkgenehmigungen entschieden – im Zweifel für die Kund:innen.

**2022 haben Sie 40 Prozent der Anträge auf Sonderparkausweise zugestimmt, 2024 waren es 88 Prozent, richtig?**

**KUHNT:** Das stimmt, aber das bezieht sich auf das Parken am Standort für Betriebe und Vereine, das Thema, das auch in den Medien hochkochte. Das betrifft Krankenhauspfleger:innen genauso wie Bäckereibesitzer:innen, die aufgrund ihrer Arbeitszeiten mit dem privaten Fahrzeug vor dem Krankenhaus oder dem Laden parken müssen. Für ambulante Pfleger:innen oder Handwerker:innen, die bei Kund:innen parken müssen, lag die Quote für Sonderparkgenehmigungen schon immer zwischen etwa 97 und 98 Prozent.

**CHRISTIAN KUHNT**

ist Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen und arbeitete als Supervisor für den Bereich Export bei DHL Freight in der Landtransport-Sparte, bis er 2016 zum LBV kam. Er bearbeitete zunächst Ausnahmegenehmigungen für Groß- und Schwertransporte. Seit 2022 ist er Sachgebietsleiter und stellvertretender Abteilungsleiter bei AGM. Digitalisierung und IT-Projekte sind seine Leidenschaft.

„Der Satz: „Das haben wir schon immer so gemacht!“ hat mich früher auf die Palme gebracht. Von uns werden Sie den nicht hören. Wir ermutigen unsere Teammitglieder, eigene Lösungen zu entwickeln.“

**CHRISTIAN KUHNT,  
STELV. AGM-ABTEILUNGSLEITER**

**Die Sonderparkausweise bekommen also fast alle fahrenden Betriebe?**

**ROSENBERG:** Ja, da kommen wir unseren Kund:innen sehr entgegen. Außerdem haben wir unsere Online-Anträge vereinfacht – mit Hilfe einer Berliner Designfirma. Unsere Internetseite ist nun viel benutzerfreundlicher. Wir haben die Auswahlmöglichkeiten bei der Antragstellung von 15 auf 6 reduziert, und durch eine verbesserte Antragsteuerung wird oft schon im Vorfeld klar, ob der Antrag eine gute Chance auf Erfolg hat oder vielleicht gar nicht erst abgeschickt werden muss.

## JÖRN ROSENBERG

arbeitet seit 2020 als Abteilungsleiter beim Ausnahme-Genehmigungs-Management. Er startete als Verwaltungsfachangestellter im öffentlichen Dienst bei der Freien und Hansestadt Hamburg und kam so zum LBV. Er liebt an seinem Job, dass er Hamburgs Mobilitätswende aktiv mitgestalten kann. Seine Kinder sind stolz, dass ihr Vater dafür sogar eine App, mit der man leichter parken kann, mitentwickelt hat.

**Ihre Abteilung steht für Innovationen und dient als Vorzeigbeispiel für digitales und mitarbeiterfreundliches Arbeiten. Was ist Ihr Geheimnis?**

**KUHNT:** Das Thema IT gehört zu unseren neuen Kernkompetenzen, daher waren wir auch schon vor Corona offen für flexible Arbeitszeiten und Homeoffice.

**ROSENBERG:** Wir können deutlich unsere Meinung sagen, ohne aufeinander sauer zu sein. Christian guckt eher analytischer, wie von oben auf die Dinge. Ich bin begeisterungsfähig, probiere gerne Neues aus. Da baut Christian dann ein paar Sicherheitsschleifen ein. Wir bremsen und beschleunigen uns gegenseitig.

**Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit Ihrem Team?**

**ROSENBERG:** Wir freuen uns, dass wir im Jahr 2024 acht neue Mitarbeiter:innen einstellen konnten, die frischen Wind in unsere Abteilung bringen. Unser neuer zweiter Sachgebietsleiter, Benjamin Simonsen, ist für die Einteilung zuständig, doch den Alltag regeln unsere Mitarbeiter:innen meist eigenständig, indem sie sich gegenseitig unterstützen. Ich stehe für flache Hierarchien undachte verstärkt darauf, dass die Menschen bei uns Aufgaben übernehmen, die ihnen liegen und Freude machen.

**KUHNT:** Der Satz: „Das haben wir schon immer so gemacht!“ hat mich früher auf die Palme gebracht. Von uns werden Sie den nicht hören. Im Gegenteil: Wir ermutigen unsere Teammitglieder, eigene Lösungen zu entwickeln und beziehen ihre Vorschläge in unsere Entscheidungen mit ein.

**ROSENBERG:** Oft probieren wir neue Ideen dann auch einfach aus, nach dem „Trial-and-Error-Prinzip“, und sehen dann nach ein paar Wochen, wie es funktioniert. Wir planen außerdem ein neues Teamentwicklungs-Seminar. So können wir darauf schauen, wie wir unseren neuen Schwung beibehalten können – und was in Zukunft sogar noch besser laufen könnte.

## ÜBER UNS

### LBV AGM: AUSNAHME-GENEHMIGUNGS-MANAGEMENT

- Wir prüfen und genehmigen Ausnahmen und Sondererlaubnisse in Bezug auf Straßenverkehrs vorschriften.
- Neue Digitalisierungs- und Innovationsprojekte zählen zu unseren Aufgaben, zum Beispiel die Konzeptionierung und Umsetzung vom Quartiersparken in enger Zusammenarbeit mit der LBV Abteilung Verkehrsentwicklung (LBV VE) und der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM).

#### Unsere größten Erfolge 2024:

- Die Einführung der VIATO Parken-App für das Standort-Parken für Betriebe und Vereine sowie für Mitarbeitende im Frühdienst (etwa für Krankenhäuser)
- Der persönliche Austausch und die gemeinsame Lösungsfindung rund um das Thema Bewohnerparken mit der Handwerkskammer, mit Krankenhäusern, dem Paritätischen Wohlfahrtsverband und Sportverbänden
- 2024 haben wir acht neue Mitarbeitende eingestellt.

#### Wir kümmern uns schon immer um:

- Ausnahmegenehmigungen für Importfahrzeuge, Oldtimer und Schwerlastfahrzeuge
- Parkerleichterungen für Schwerbehinderte

- Durchfahrtsgenehmigungen für verkehrsberuhigte Zonen
- Theoriefristverlängerungen für die Führerscheinprüfung – ein Jahr nach der theoretischen Führerscheinprüfung hat die praktische zu erfolgen.
- Ausnahmen vom Sonn- und Feiertagsfahrverbot
- Sonderparkausweise für gewerbliche Zwecke

#### Neuerdings auch um:

- Sondergenehmigungen für Lieferroboter oder selbstfahrende Fahrzeuge und für hydraulisch absenkbare Polleranlagen
- Entwicklung von Digitalisierungs-Projekten wie der VIATO Parken-App oder unserem Online-Antragsverfahren

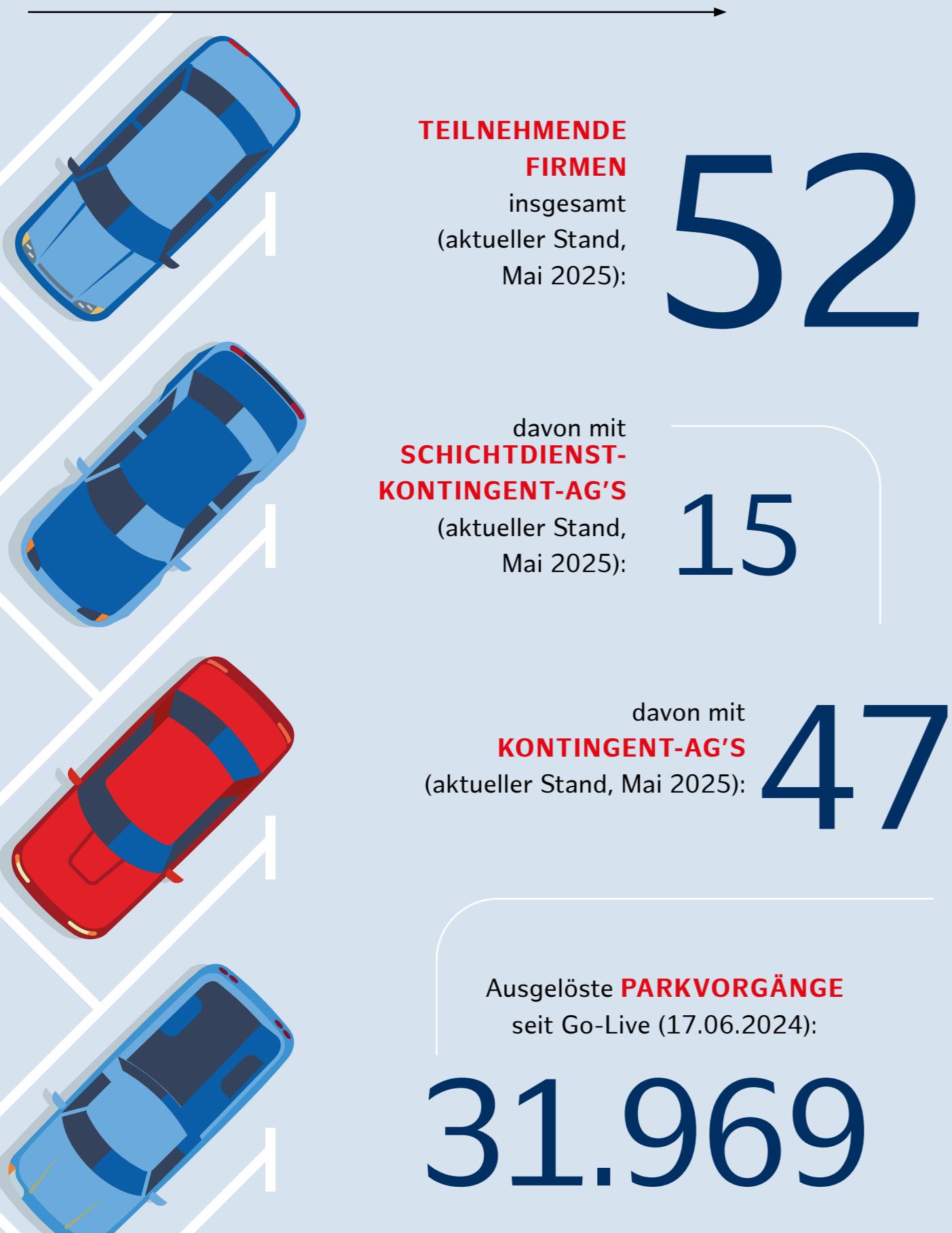
#### Besonderheit:

- Die meisten unserer Genehmigungen lassen sich online beantragen und teilweise auch direkt digital genehmigen. Wer dennoch gern persönlich seinen Antrag stellt, kann ohne vorherige Terminvereinbarung bei uns vorbeikommen.

#### Hier finden Sie uns:

LBV-Standort Mitte, Haus D,  
erster Stock

## von wegen Ausnahme: einfach parken



### DURCHSCHNITTLICHE PARKVORGÄNGE

Mo-Fr 2024,  
KW 25 – KW 52:

**112,50**

Sa-So 2024,  
KW 25 – KW 52:

**21,82**

Mo-So 2024,  
KW 25 – KW 52:

**67,16**

Die Zahlen zum Ausnahme-Genehmigungs-Management stammen größtenteils aus 2025, da die Firmen nicht spezifisch für ein Jahr bestimmt werden können. Ausgestellte Genehmigungen haben immer eine Laufzeit von einem Jahr, egal wann die Beantragung erfolgt ist.

# AUF DIE PLÄTZE, FERTIG, LOS!

Bestellte **FÜHRERSCHEINE**  
2024 insgesamt:

**95.424**

Davon **30.360**  
im Rahmen  
einer **ERSTERTEILUNG**

**GETAUSCHTE  
FÜHRERSCHEINE**  
2024:

**31.381**



**ZULASSUNGS-  
ANTRÄGE**  
über i-Kfz:

**36.255**

Davon

**26.188**  
**ABMELDUNGEN**

**10.067**  
**ZULASSUNGEN**



Bei  
**566**  
Behördene Fahrzeugen  
wurde die  
**BELEUCHTUNG**  
instandgesetzt, wurden

**680**  
**REIFENVENTILE**  
erneuert und

**3.150**  
Liter **MOTORENÖL**  
aufgefüllt



## AUF DEN PUNKT GEBRACHT

# Die Zahlen & Fakten



## ZAHLEN & FAKTEN

### Gewinn- und Verlustrechnung

	2024	2024	2023	2023
	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Umsatzerlöse</b>	<b>89.524.103,23</b>		<b>96.626.730,13</b>	
<b>Sonstige betriebliche Erträge</b>	<b>2.379.371,92</b>		<b>1.219.829,77</b>	
<b>Materialaufwand</b>				
Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-2.112.908,39		-1.942.786,37	
Aufwendungen für bezogene Leistungen	-8.541.165,14		-8.254.554,12	
	<b>-10.654.073,53</b>		<b>-10.197.340,49</b>	
<b>Personalaufwand</b>				
Löhne und Gehälter	-18.100.795,77		-18.996.560,20	
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	-5.867.869,56		-6.214.507,18	
	<b>-23.968.665,33</b>		<b>-25.211.067,38</b>	
Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und der Sachanlagen		-2.398.548,73		-2.424.967,30
Sonstige betriebliche Aufwendungen		-14.035.674,84		-13.314.493,47
<b>Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge</b>	<b>583.787,53</b>		<b>938.633,06</b>	
<b>Ergebnis nach Steuern</b>	<b>41.430.300,25</b>		<b>47.637.324,32</b>	
Sonstige Steuern		-7.487,20		-7.487,20
Ablieferungsbetrag an die Behörde für Verkehr und Mobilitätswende der FHH		<b>-48.515.000,00</b>		<b>-49.789.000,00</b>
Jahresfehlbetrag		<b>-7.092.186,95</b>		<b>-2.159.162,88</b>
Entnahme aus der Gewinnrücklage		7.092.186,95		2.159.162,88
<b>Bilanzgewinn</b>	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	

## Anlagespiegel

ANSCHAFFUNGS- UND HERSTELLUNGSKOSTEN					
	01.01.2024	Zugänge	Umbuchungen	Abgänge	31.12.2024
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Immaterielle Vermögensgegenstände</b>					
Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	6.746.399,84	271.486,76	317.716,88	2.414.300,46	4.921.303,02
Geleistete Anzahlungen	442.666,88	0,00	-317.716,88	0,00	124.950,00
<b>Summe immaterieller Vermögensgegenstände</b>	<b>7.189.066,72</b>	<b>271.486,76</b>	<b>0,00</b>	<b>2.414.300,46</b>	<b>5.046.253,02</b>
<b>Sachanlagen</b>					
Grundstücke und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	16.042.993,61	0,00	0,00	1.740.239,78	14.302.753,83
Technische Anlagen und Maschinen	10.396.177,72	70.546,30	973.253,40	1.288.515,18	10.151.462,24
Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	5.989.351,38	222.946,52	0,00	3.019.691,57	3.192.606,33
Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	2.291.844,80	0,00	-973.253,40	0,00	1.318.591,40
<b>Summe Sachanlagen</b>	<b>34.720.367,51</b>	<b>293.492,82</b>	<b>0,00</b>	<b>6.048.446,53</b>	<b>28.965.413,80</b>
<b>Gesamt</b>	<b>41.909.434,23</b>	<b>564.979,58</b>	<b>0,00</b>	<b>8.462.746,99</b>	<b>34.011.666,82</b>

ABSCHREIBUNGEN				BUCHWERTE	
01.01.2024	Zugänge	Abgänge	31.12.2024	31.12.2024	31.12.2023
EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
5.457.091,88	540.077,84	2.387.790,70	3.609.379,02	1.311.924,00	1.289.307,96
0,00	0,00	0,00	0,00	124.950,00	442.666,88
<b>5.457.091,88</b>	<b>540.077,84</b>	<b>2.387.790,70</b>	<b>3.609.379,02</b>	<b>1.436.874,00</b>	<b>1.731.974,84</b>
12.413.988,89	307.422,00	1.625.943,34	11.095.467,55	3.207.286,28	3.629.004,72
4.851.173,58	1.268.235,37	1.257.891,71	4.861.517,24	5.289.945,00	5.545.004,14
5.307.725,51	282.813,52	3.017.361,70	2.573.177,33	619.429,00	681.625,87
0,00	0,00	0,00	0,00	1.318.591,40	2.291.844,80
<b>22.572.887,98</b>	<b>1.858.470,89</b>	<b>5.901.196,75</b>	<b>18.530.162,12</b>	<b>10.435.251,68</b>	<b>12.147.479,53</b>
<b>28.029.979,86</b>	<b>2.398.548,73</b>	<b>8.288.987,45</b>	<b>22.139.541,14</b>	<b>11.872.125,68</b>	<b>13.879.454,37</b>

## Bilanz

AKTIVA	31.12.2024	31.12.2023
	EUR	EUR
<b>A. ANLAGEVERMÖGEN</b>		
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>		
Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	1.311.924,00	1.289.307,96
Geleistete Anzahlungen	124.950,00	442.666,88
	1.436.874,00	1.731.974,84
<b>II. Sachanlagen</b>		
Grundstücke und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	3.207.286,28	3.629.004,72
Technische Anlagen und Maschinen	5.289.945,00	5.545.004,14
Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	619.429,00	681.625,87
Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	1.318.591,40	2.291.844,80
	10.435.251,68	12.147.479,53
<b>Summe Anlagevermögen</b>	<b>11.872.125,68</b>	<b>13.879.454,37</b>
<b>B. UMLAUFVERMÖGEN</b>		
<b>I. Vorräte</b>		
Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe	486.084,07	490.050,13
	486.084,07	490.050,13
<b>II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.459.941,85	5.545.491,86
Forderungen gegen die Freie und Hansestadt Hamburg und verbundene Unternehmen	2.983.814,68	3.542.728,17
Sonstige Vermögensgegenstände	8.640,98	32.659,73
	6.452.397,51	9.120.879,76
<b>III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten und bei der Kasse.Hamburg</b>	<b>5.185.828,74</b>	<b>6.008.469,51</b>
	5.185.828,74	6.008.469,51
<b>Summe Umlaufvermögen</b>	<b>12.124.310,32</b>	<b>15.619.399,40</b>
<b>C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN</b>		
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten	330.207,84	238.638,63
<b>Bilanzsumme</b>	<b>24.326.643,84</b>	<b>29.737.492,40</b>

PASSIVA	31.12.2024	31.12.2023
	EUR	EUR
<b>A. EIGENKAPITAL</b>		
Grundkapital	6.357.607,97	6.357.607,97
Kapitalrücklage	2.553.336,67	2.553.336,67
Gewinnrücklage	1.084.639,97	8.176.826,92
	<b>9.995.584,61</b>	<b>17.087.771,56</b>
<b>B. RÜCKSTELLUNGEN</b>		
Sonstige Rückstellungen	8.007.777,87	6.009.616,24
	<b>8.007.777,87</b>	<b>6.009.616,24</b>
<b>C. VERBINDLICHKEITEN</b>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	806.276,00	1.840.073,62
Verbindlichkeiten gegenüber der Freien und Hansestadt Hamburg und verbundenen Unternehmen	2.489.609,99	4.792.502,95
Sonstige Verbindlichkeiten	0,00	2.051,19
	<b>3.295.885,99</b>	<b>6.634.627,76</b>
<b>D. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN</b>		
Passive Rechnungsabgrenzungsposten	3.027.395,37	5.476,84
<b>Bilanzsumme</b>	<b>24.326.643,84</b>	<b>29.737.492,40</b>

Den vollständigen Jahresabschluss finden Sie unter:  
<https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/finanzbehoerde/themen/haushalt>

# VERWALTUNGSRAT

Im letzten Jahr haben wir mit dem LBV einen großen Wandel erlebt.

Maßgeblich beeinflusst wurde dieser vor allem durch den Wechsel in der Geschäftsleitung; aber auch durch die Einführung der VIATO Parken-App sowie allgemein die fortschreitende Digitalisierung in allen Fachbereichen verändert sich unsere tägliche Arbeit. Im Frühjahr 2025 kam außerdem die Bürgerschaftswahl auf uns zu. In der neuen Legislaturperiode haben wir uns anspruchsvolle Ziele, vor allem im Bereich Parken, gesetzt. Ich freue mich daher, dass wir diese auch in den kommenden fünf Jahren weiter gemeinsam mit dem LBV verfolgen und umsetzen können.

**MARTIN BILL**



ÜBERSICHT DER  
VERWALTUNGSRATS-  
MITGLIEDER  
2024:

**MARTIN BILL**  
Vorsitzender,  
Staatsrat der  
Behörde  
für Verkehr und  
Mobilitätswende (BVM)

**DIETHER  
SCHÖNFELDER**  
stellvertretender  
Vorsitzender,  
Amtsleitung Administra-  
tion und Recht der BVM

**DR. CHRISTOPH  
LÜHRS**  
Referatsleitung  
Straßenverkehrsrecht  
im Amt Administra-  
tion und Recht der BVM

**ANKE KOLLER**  
(bis 31. Juli 2024)  
Abteilungsleitung  
Verkehrsentwicklung und  
Mobilitätsstrategie im  
Amt Verkehr der BVM

**GUIDO  
MALBURG**  
(seit 01. August 2024)  
Abteilungsleitung  
Infrastruktur Schiene im  
Amt Verkehr der BVM

**KIRSTEN PFAUE**  
(bis 30. April 2024)  
Amtsleitung  
Mobilitätswende  
Straßen der BVM

**STEPHAN DEYB**  
(seit 01. Mai 2024)  
Abteilungsleitung  
Infrastruktur  
im Amt Mobilitätswende  
Straßen der BVM

**FRANK SCHLACK**  
Vorsitzender des  
Personalrates des LBV

IMPRESSUM

**HERAUSGEBER:** Landesbetrieb Verkehr  
Ausschläger Weg 100, 20537 Hamburg

**REDAKTION:** LBV Recht & Kommunikation,  
Assistenz der Geschäftsleitung,  
Marion Püning, Sara Mously

**KONTAKT:** Tel. + 40 40 428 58 4005  
kommunikation@lbv.hamburg.de  
www.hamburg.de/lbv

**DESIGN:** Nicole Keller & Annett Schuft

**DRUCK:** Druckerei Siepmann GmbH, Hamburg

**BILDNACHWEISE:** alle Fotos: Nicole Keller;  
Illustrationen: Seiten: 4–7, 19, 50–51, 57, 68–69 istockphoto.com;  
Seiten 66–67 shutterstock.com

***Dein Platz  
bei uns?***



## **Wir suchen Dich!**

*Ob als Verkehrsverbesserer, Parkraum- oder Kund:innen-Managerin, als kreativer Kopf, IT-, Zahlen- oder Allround-Talent! Schaue auf unserer Homepage vorbei, finde bewegende Jobs mit spannenden Karriere-Perspektiven und steig ein. Wir beim LBV bewegen Hamburg!*

**[www.hamburg.de/verkehr/lbv/jobs](http://www.hamburg.de/verkehr/lbv/jobs)**

