

# Betriebsräte warnen erneut vor w Personalabbau in den Reisezentren

**Personalabbau in Reisezentren, Schließung von Verkaufsstellen und die Verlagerung in alternative Vertriebswege, all das führt zu Qualitätsverlusten in den verbleibenden Reisezentren. Vor einer solchen Entwicklung haben die Betriebsräte seit langem gewarnt. Nicht ohne Grund erschien in der Aprilausgabe 2004 des Mitglieder-magazins der Verkehrsgewerkschaft GDBA ein Artikel unter der Überschrift „Mit Automaten gewinnt man keine Kunden“**

**N**un ist es soweit. Selbst die Geschäftsführung der DB Personenverkehr GmbH räumt jetzt ein, dass die Qualität der Leistung nicht unter ein zu tolerierendes Maß fallen dürfe. Inzwischen sei man zu der Erkenntnis gelangt, dass das

Jahr 2005 mit dem geplanten Personalbedarf nicht ohne Qualitätsverluste zu bewerkstelligen sei.

## **Fatale Konsequenzen ihres Handels erkannt**

Bereits im April 2004 hat die Verkehrsgewerkschaft GDBA zusammen mit den Betriebsräten vor möglichen Qualitätsverlusten im personengestützten Verkauf gewarnt. Mit der Aktion „Mit Automaten gewinnt man keine Kunden“ warnte die Verkehrsgewerkschaft eindringlich vor dem geplanten Personalabbau in den Reisezentren. Jetzt scheinen auch Verantwortliche der DB Personenverkehr GmbH

die fatalen Konsequenzen ihres Handels zu erkennen. Zwischen Theorie und Praxis klaffen bekanntlicherweise Lücken. Starsinnige Ideen können nun mal nicht mit der Brechstange durchgesetzt werden – der Markt und der Kunde geben die Antwort. Nicht nur lange Schlangen an den Schaltern in den Reisezentren sind die Konsequenz, auch physische und psychische Mehrbelastungen der Verkäuferinnen und Verkäufer machen sich bemerkbar.

## **Personalplanung überarbeitet**

Aufgrund der steigenden Nachfrage und des damit verbunde-

nen Mehraufwandes in den Reisezentren sei die Personalplanung zu überprüfen gewesen. Deshalb habe man die Personalplanung überarbeitet und die steigende Beratungsqualität berücksichtigt, so die Geschäftsführung jetzt. Als Sofortmaßnahme wird der Personalabbau vorübergehend gestoppt, um mit dem zusätzlich verfügbaren Personal Qualität in den als kritisch definierten Reisezentren zu verbessern.

## **GDBA warnt vor falscher Strategie**

Am Standortkonzept wolle man trotz nun geänderter Personalplanung dennoch festhalten.



# eiterem

Eine falsche Strategie, wie die Verkehrsgewerkschaft GDBA warnt. Die Mittelfristplanung zum Abbau weiterer Personale wird auch im kommenden Jahr zu weiteren Qualitätsverlusten führen. Selbst ein neu eingerichtetes Projekt, welches den Personalbedarf 2006 verifizieren und damit die Betreuungsqualität in den Reisezentren sichern soll, hilft wenig.

## Bedarfsermittlung nicht erkennbar

Eine dezidierte Betrachtung der Hilfsmaßnahmen zeigt, dass die Berechnungsgrundlage der Personale in den als kritisch zu bezeichneten Reisezentren der

Blick über den Daumen ist. Eine Logik in der Bedarfsermittlung ist in der Tat nicht erkennbar. Kritische Reisezentren mit hohem Umsatz sollen mit weniger Personal ausgestattet werden, wie ebenfalls als kritisch eingestufte Reisezentren mit deutlich weniger Umsätzen. In Reisezentren mit Handlungsbedarf klafft der Unterschied noch deutlicher. Umsatzstarke Reisezentren mit gleichen Parametern wie andere Reisezentren, mit deutlich anderen Umsatzerlösen, werden komfortabler mit Personal ausgestattet. Hier stellt sich in der Tat die Frage: Wie werden Personalbedarfszahlen errechnet? Daumenwerte sind kein Ausdruck gezielter Planung.

Produkte anderer Vertriebskanäle belasten die Reisezentren. Tickets wie Lidl oder Sommer-Spezial belasten die Verkäuferinnen und Verkäufer. Die Umsatzerlöse werden nicht den Reisezentren zugeordnet. Und diese Umsatzerlöse wiederum dienen zur Ermittlung des Personalbedarfs. Die Realität zeigt, dass gerade diese Kunden, welche auf andere Vertriebskanäle gelenkt werden sollten, erhöhten Beratungsbedarf in den Reisezentren einfordern. Das Erkennen dieser Realität führt nun zur Korrektur und Aussetzen des Standortkonzeptes.

Die Verkehrsgewerkschaft GDBA fordert deshalb erneut die Geschäftsführung der DB Personenverkehr GmbH auf, an Stelle eines weiteren Abbaus, der nur zu mehr Qualitätsverlusten und zu Mehr- und Überlastung bei den Beschäftigten führt, Investitionen in den Vertrieb und somit in Kundenservice und Qualität zu tätigen.

**Kunden, die auf andere Vertriebskanäle gelenkt werden, erhöhten letztlich den Beratungsbedarf in den Reisezentren.**



## Europäischer Betriebsrat bei der Bahn gebildet

Günter Kirchheim, Vorsitzender des Konzernbetriebsrats der Bahn, ist erster Vorsitzender des Europäischen Betriebsrats der Bahn. Im historischen Kaiserbahnhof in Potsdam fand in der Zeit vom 6. bis 7. Juli die konstituierende Sitzung des Europäischen Betriebsrats des Bahnkonzerns statt.

23 Delegierte aus 10 Ländern trafen sich in Potsdam zur Gründung eines Europäischen Betriebsrats bei der Bahn. Neben 14 Vertretern aus Deutschland waren in der Führungsakademie „Kaiserbahnhof“ Vertreter aus Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Niederlande, Norwegen, Österreich, Schweden und Estland. Die Verkehrsgewerkschaft GDBA wird vertreten durch Jürgen Gosebrink, Betriebsratsvorsitzender DB Fernverkehr Dortmund.

„Dies sei die logische Konsequenz auf dem Weg zum internationalen Dienstleister. Und dazu gehört auch ein Europäischer Betriebsrat“, so Arbeitsdirektorin, Margarete Sukale. Der stv. Bundesvorsitzende, Peter Tröge, betonte in seinem Grußwort ebenfalls die Bedeutung eines Europäischen Betriebsrats für die Bahn. „Die Internationalisierung schreitet immer weiter voran. Der Wettbewerb im Schienenpersonenverkehr sowie im Güterverkehr wird zunehmen. Und gerade in der Frage grenzüberschreitender sozialer und technischer Belange und in der Frage der Harmonisierung kann der Europäische Betriebsrat Einfluss nehmen“. Der Europäische Betriebsrat besitzt ein Informations- und Konsultationsrecht in grenzübergreifenden Unternehmensthemen. Der Europäische Betriebsrat bei der Bahn

setzt sich wie folgt zusammen: Vorsitzender ist Günter Kirchheim (Konzernbetriebsrat Deutsche Bahn), Stellvertreter Klaus Vögele (stv. Vorsitzender Gesamtbetriebsrat Schenker Deutschland) und Kenneth Andersson (Schenker AB Schweden).

Des Weiteren ist ein erweiterter Ausschuss gebildet worden. Neben dem Vorsitzenden sowie den Stellvertretern gehören dem Ausschuss an: Erich Wlcek (Schenker & Co. Österreich), Tony Huijs (OR Railion Benelux NV Niederlande), Jörg Hensel (Railon Deutschland AG), Wolfgang Joosten (DB Fernverkehr AG) und Fatima Quadfel (Schenker S.A. Frankreich).

Der Europäische Betriebsrat ist abweichend der Regelwahlform, das heißt Bildung auf Grund Verhandlungen in einem besonderen Verhandlungsgremium, auf gesetzlich subsidiärer Grundlage gebildet worden. Die gegenüber freiwilliger Bildung eingeschränkten Rechte und Formalvorschriften müssen nun in den kommenden Wochen in Verhandlungen mit der zentralen Unternehmensleitung ausgebaut werden. Die Verkehrsgewerkschaft GDBA betonte, dass auch ein Vertreter der Schwerbehinderten dem Gremium als Gast angehören muss.

