



Zugpersonal  
Personnel des trains  
Personale del treno

# Offener Brief Kundenbegleitung 2020

## Einführung des neuen Berufsbildes «Kundenbegleitung 2020» auf Abwegen

Seit 2017 laufen die Vorbereitungen zur Einführung eines neuen Berufsbildes in der Zugbegleitung. Die Kundinnen und Kunden sollen nicht nur auf ihrer Zugfahrt, sondern auch auf dem Bahnhof betreut werden. Man will einen kompletten Service anbieten mit dem Ziel, die Kundinnen und Kunden dort zu betreuen, wo das grösste Bedürfnis besteht. Neue, flexiblere Einsatzvarianten sollen dieses Ziel möglichst optimal abdecken können.

Mit dem neuen Berufsbild wurde auch die Berufsbezeichnung geändert. Neu ist das Personal mit «Chef – Kundenbegleiter» und «Kundenbegleiter» angeschrieben. Damit soll das Ziel von flexibleren Einsätzen gewährleistet sein.

Wenn eine Unternehmung ein neues Berufsbild einführt, dann steht es ebenso in der Pflicht, das Personal beim Übergang ins neue Berufsbild zu betreuen und begleiten. Diese Pflicht wurde von einigen Vorgesetzten nicht optimal oder gar nicht wahrgenommen. Im Gegenteil: Es wurde mit Drohungen über Kündigungen und Sanktionen operiert. Das führte vielerorts dazu, dass sich Ängste und Unsicherheiten breit gemacht haben. Statt beim Personal Begeisterung zu wecken, wurde mit diesen Aussagen genau das Gegenteil bewirkt.

Wo liegen die Schwierigkeiten?

- Die neuen Einteilungsvarianten mit der Möglichkeit, mehrere Funktionen in einer Leistung zu realisieren, stellen alle vor grosse Herausforderungen.
- Die Basisplanung von einer Person auf den Zügen des Fernverkehrs verschlechtert die Motivation des Personals für das neue Berufsbild massiv und schadet der Akzeptanz gegenüber diesem. Das Personal fühlt sich auf diesen Zügen alleine gelassen.
- Der Grundsatz der Zweierbegleitung ist komplett durchbrochen, obwohl uns versprochen wurde, dass der Grossteil des Fernverkehrs Züge diesem Grundsatz immer noch gerecht werden. Zum Beispiel wird die Regel der Zweierbegleitung nach 22 Uhr vielerorts nicht eingehalten.
- Unterschiedliche Aussagen über Anstellungsbedingungen nach der Ausbildung führen zu erheblichen Unsicherheiten beim Personal
- Die Zeitabrechnung mittels SOPRE stellt alle immer wieder vor grosse Herausforderungen. Viele Fehler in der Abrechnung lösen grosses Unverständnis beim Personal aus: Es versteht nicht, warum ein Planungsprogramm angewendet wird, das ungeeignet ist.
- Die versprochenen Pflichtleistungen werden vielfach nicht eingehalten.
- Die Ausbildung stellt viele vor grosse Herausforderungen.

Wir stellen fest, dass die Philosophie des neuen Berufsbildes beim Personal nicht angekommen ist. Das Gleichgewicht zwischen den technisch-operativen Möglichkeiten und dem emotionalen Empfinden ist nicht gewährleistet. Dies führt zunehmend zu Motivationsverlust und schwindender Akzeptanz beim Personal gegenüber dem neuen Berufsbild.

Der SEV/ZPV befürchtet, dass das Projekt aufgrund der herrschenden Stimmung scheitern könnte.

Die Forderungen des SEV/ZPV sind:

- Die Wiedereinführung der Zweierbegleitung im Fernverkehr.
- Die Einzelbegleitung von Triebzügen muss gestoppt werden. Das ist moralisch gegenüber dem Personal nicht verantwortbar und fördert beim Personal die Demotivation.
- Die Modulbegleitung muss gewährleistet werden.

Für den Zentralvorstand ZPV

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Alles' or similar, written in a cursive style.