Frankfurter Allgemeine
FAZ.NET

Artikel-Services

Umfrage deutet auf Unzufriedenheit hin

Die Bahn frustriert ihre Beschäftigten

Unter der Bahn-Belegschaft ist die Unzufriedenheit groß, Mitarbeiter sind genervt und gefrustet. Darum wird beim letzten großen Staatsunternehmen derzeit viel geredet - in Gesprächen will der Vorstand eine neue Unternehmenskultur erreichen.

Von Kerstin Schwenn, Berlin

Bahnmitarbeiter sind unzufrieden

16. August 2011

Wer Bahnchef Rüdiger Grube schwärmen hört, kann es gar nicht glauben: Während der Vorstandsvorsitzende keine Gelegenheit ungenutzt lässt, ein Loblied auf seine „tollen Mitarbeiter" anzustimmen, sind nach einer internen Umfrage der Deutschen Bahn AG mehr als zwei Drittel der Beschäftigten mit ihrer Arbeit unzufrieden. Nach einer Stichprobenumfrage des Konzernmarketings unter den 190 000 deutschen Mitarbeitern sind rund 70 Prozent der Beschäftigten frustriert. Sie klagen über zu geringe unternehmerische Freiheiten, lange Entscheidungswege, undurchschaubare Strukturen, überzogene Ziele oder eine veraltete Informationstechnik.

Ein Bahnsprecher bestätigte am Dienstag das Ergebnis der in der „Financial Times Deutschland" zitierten Umfrage, betonte aber, die Bahnführung sei dabei, die Stimmung zu verbessern. Während der Erhebung im Frühjahr 2010 seien 200 Mitarbeiter befragt worden. Die Bahnführung nehme die kritischen Rückmeldungen sehr ernst. „Deshalb hat der Bahn-Vorstand schon vor über einem Jahr einen langfristig angelegten Veränderungsprozess gestartet", sagte der Bahnsprecher. In einer Folge von mehrtägigen Dialogrunden habe die Bahnführung - häufig mit dem kompletten Vorstand - den direkten Austausch mit mehreren tausend Mitarbeitern gesucht, um konkrete Veränderungen im Sinne der Mitarbeiter und der Kunden anzustoßen. Für die kommenden Monate seien weitere Konferenzen mit nochmals rund 4000 Mitarbeitern geplant. Die Resonanz auf die gemeinsame Arbeit an der neuen Unternehmenskultur sei positiv.

Die Bahn kämpft seit längerem mit vielen betrieblichen Problemen, darunter Zugverspätungen und Ausfällen im ICE-Verkehr sowie bei der S-Bahn in Berlin. Gerade die Mitarbeiter an Schaltern, Bahnhöfen und in Zügen müssen hier den Unmut der Kunden aushalten. Grube gestand kürzlich ein: „Wir wissen, dass wir gerade für das Image des Konzerns noch einige Hausaufgaben vor uns haben." Das gilt offenbar auch für die Arbeit am Kunden: Nach Angaben der FTD untersuchte eine Studie im Auftrag der Bahn auch die Stimmung unter rund 2000 Kunden. Bei der Frage nach sozialer und ökologischer Orientierung sei die Bahn dabei auf dem vorletzten Platz gelandet, heißt es. Nur der Ölkonzern BP wurde noch schlechter bewertet.

http://www.faz.net/artikel/C31151/umfrage-deutet-auf-unzufriedenheit-hin-die-bahn-frustriert-ihre-beschaeftigten-30486116.html