

Transkript der Audiodatei

Nächster Halt: Organisation ist alles.

Rafael Wedemeyer:

Nächster Halt: Frauen in der Mobilitätsbranche. Mein Name ist Rafael Wedemeyer und ich freue mich im Rahmen unserer vierteiligen Podcast-Reihe zum Thema Frauen in der Mobilitätsbranche mit Anna Rückschloß von der Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main sprechen zu dürfen. Hallo schön, dass du da bist.

Anne Rückschloß:

Hallo, Rafael. Danke für die Einladung

Rafael Wedemeyer:

Anne, in deiner E-Mail-Signatur steht, dass du für den Bereich Organisation bei der VGF zuständig bist. Wie würdest du deinen Kindern erklären, was du beruflich in deinem Tätigkeitsbereich den lieben langen Tag so machst?

Anne Rückschloß:

Ja, gute Frage, die ich schon meinen Töchtern in der Tat auch häufiger zu hören bekomme. Ich würde sagen, dass ich in einem Unternehmen bin, das dafür sorgt, dass in Frankfurt die Menschen mit U- und Straßenbahnen an ihr Ziel kommen. Also zur Schule, zur Arbeit oder ins Schwimmbad.

Wir sind auch dafür zuständig, die Infrastruktur herzustellen, also Haltestellen, Stationen, die Rolltreppe, die Aufzüge und natürlich auch dafür zuständig, die Tickets zu verkaufen, damit die Leute auch fahren dürfen. Ja, sowohl an den Ticketcentern als auch über die Ticketautomaten. Und so, wie es für die Fußgänger, die Autofahrer und die U-Bahn-Fahrer Regeln gibt, gibt es auch einem Unternehmen Regeln und, mein Team und ich, wir sind dafür zuständig für die Verkehrsregeln im Unternehmen. Das heißt, wir stellen Schilder auf. Ja, wir entscheiden, wann eine Ampel von Rot auf Grün springt.

Wir erklären den Kollegen auch, warum es diese Regeln gibt. Also warum muss man am



Zebrastreifen stehenbleiben und entwickeln auch mal gemeinsam eine Spielstraße, wenn das erforderlich ist, weil man vielleicht mehr Spielraum braucht?

Allerdings, das sage ich auch, ich glaube, bei den Tätigkeiten ist es wirklich schwierig. Und meine Töchter durften auch beide schon ein paar Mal mit ins Büro kommen und haben natürlich im ersten Lockdown im März und April auch den Eindruck bekommen von dem, was man macht.

Wenn ich die fragen würde, würden die sagen: Du telefonierst, du schreibst E-Mails und bist in Videokonferenzen. Also das, was sichtbar ist es doch was ganz Anderes als das, was man macht.

Rafael Wedemeyer:

Aber sehr verständlich à la Sendung mit der Maus. Ich glaube alle haben verstanden, was du den ganzen Tag so machst. Super, jetzt habe ich mich als Vorbereitung für diese Folge so ein bisschen informiert, ein bisschen recherchiert im Internet und einen älteren Blog der VGF gefunden. Darin hattest du, glaube ich, einen Arbeitsalltag stilecht mit Warnweste an der Kundeninformationen der Hauptwache in Frankfurt absolviert und die Kolleginnen und Kollegen vor Ort direkt unterstützt. Was war das Ziel dieser Aktion?

Anne Rückschloß:

In dem Fall ging es darum, bei der Einführung des Schülertickets Hessen zu unterstützen, bei der Kundenlenkung. Da war der Ansturm sehr groß. Es gab viele Fragen. Also für mich waren das jetzt zwei Nachmittage, über die ich dann auch im Blog berichten durfte. Was aber, finde ich so, der Schlüssel ist, um den Job hier gut zu machen, denn es geht immer wieder darum, auch über den Tellerrand zu schauen und Eindruck zu bekommen. Was passiert in den unterschiedlichen Bereichen? Denn nur, wenn wir verstehen, wie der Arbeitsablauf da ist, was für Fragen entstehen oder was die Kundinnen und Kunden auch für Fragen haben, wenn die so ein Formular ausfüllen müssen, fürs Schülerticket, können wir hier einen guten Job machen. Das Schlimmste wäre ja, wenn wir hier am grünen Tisch irgendetwas entscheiden, was die Welt am Ende nicht braucht.

Und deshalb haben mein Team und ich uns auf die Fahnen geschrieben, eben einerseits rauszugehen zu schauen, was passiert da. Sei es jetzt im Ticketcenter oder ich durfte auch schon mal den C-Schein machen, also die die Fahrberechtigung für den Betriebshof. Einfach vom Kerngeschäft auch wirklich ein Eindruck zu haben. Hin und wieder laden wir auch Kollegen ein ins Team, die erzählen, was sie hier machen. Ja und ich glaube, wie gesagt, das ist der Schlüssel, dass wir unseren Job möglichst gut machen können,

Rafael Wedemeyer:

Find ich ja klasse. Ich glaube, wir hatten auch im Vorfeld darüber gesprochen, dass es auch eine ganz berühmte Frau gibt in einem Verkehrsunternehmen, die Frau Dr. Sigrid Nikutta von der DB Cargo. Also wenn man sie im sozialen Netzwerken so ein bisschen verfolgt, ist sie ja auch ständig an der Base, immer mit Warnweste und Helm unterwegs, wahrscheinlich auch, um so ein bisschen so ein Gespür zu bekommen. Wie gibt es den Kollegen vor Ort und arbeiten die? Wie kann man vielleicht Prozesse optimieren/ verbessern? Finde ich super. Was hast du denn persönlich an diesen Tagen für dich mitgenommen?

Anne Rückschloß:

Ja. Also einfach, dass die Menschen, dass man sich im Vorfeld viele Gedanken machen kann und dann doch ganz neue Fragen aufkommen. Oder dass viele Formulare, wo sich die Kolleginnen und Kollegen viele Gedanken machen, vielleicht dann doch noch nicht so benutzerfreundlich sind. Oder es Fragen gibt, die man noch nicht berücksichtigen konnte. Dass natürlich bei solchen Ticketumstellungen auch alles auf einen sehr kurzen Zeitraum zusammenkommt und dann auch wirklich alle mit anpacken müssen.

Und das ist auch immer gut ist, zumindest geht's mir so, wenn man sich ein bisschen in der eigenen Stadt auskennt, weil auch einfach ganz viel Fragen kommen, wie „wo geht's denn hier zur S-Bahn? Und wo geht es lang, in welcher Richtung?“ Ja und was auch noch wichtig ist, dass wenn die Menschen die Wahl haben zwischen einem Ticketautomaten und einem Mensch, dann gehen sie zu Menschen und das fand ich eine wirklich wichtige Erfahrung. Dass es doch wichtig ist, für die Leute auch persönlich ansprechbar zu sein.

Rafael Wedemeyer:

Sehr interessant. Du bist ja jetzt schon seit 2016 für die VGF tätig und hast vorher knapp zehn Jahre für die Stadt Frankfurt gearbeitet. Das passt jetzt auf den ersten Blick nicht ganz so für mich zusammen. Was hat dich denn zu diesem Wechsel bewogen?

Anne Rückschloß:

Naja, also letztlich geht es ja auch bei der Stadt in erster Linie um Daseinsvorsorge für die Menschen. Ja, und ich war dort zunächst im Sozialdezernat und dann die meiste Zeit im Finanzdezernat und das Finanzdezernat ist auch zuständig für die städtischen Beteiligungen. Und das sind in der Stadt Frankfurt eine ganze Menge. Und die VGF ist ja auch eine Enkelin der Stadt Frankfurt. Von daher hatte ich auch immer schon mit der VGF zu tun, weil auch mein damaliger Chef, Bürgermeister Uwe Becker, im Aufsichtsrat war und auch Aufsichtsratsvorsitzender, sodass ich auch

schon mal reinschnuppern konnte.

Und ja, ich kann mich einfach auch mit dem Ziel der VGF identifizieren. Ja, ich find's eine wichtige Aufgabe, Menschen pünktlich und zuverlässig und auch umweltfreundlicher ans Ziel zu bringen. Ich bin davon überzeugt, dass der Klimawandel, das dem nur begegnet werden kann. Auch wenn uns eine Verkehrswende gelingt, dazu beizutragen finde ich wirklich toll. Und es ist auch so, dass ich mit dem Wechsel die Chance bekommen habe, einen eigenen Bereich aufzubauen.

Das heißt, ich leitet den Geschäftsbereich Organisationen.
Er besteht aus zwei Fachbereichen, einmal Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement und einmal zentrales IT-Management.

Und gerade den ersten Fachbereich Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement war für mich eine Chance, ein Stück weit auch zu den Wurzeln zurückzukehren, denn ich habe Soziologie studiert und im Zusammenhang mit der Digitalisierung ist wiederum das Spannende IT und Organisationsentwicklung zusammen.

Ich stelle mir das so vor, als würden die so durch zwei Fenster in ein Unternehmen schauen, mit unterschiedlichen Blickwinkeln. Und es geht darum, wie kann man das Beste fürs Unternehmen rausholen. Denn es gibt ja kaum noch eine Systemeinführung ohne Veränderungsmanagement und umgekehrt. Kein Organisationsentwicklungsprojekt, in dem nicht auch IT betrachtet wird - Also von daher, dass da wirklich gestalten zu können, so ein Bereich neu aufzubauen, das fand ich spannend und letztlich: Dezernatsbüro ist gerade in einer Großstadt wie Frankfurt spannend. Man lernt unheimlich viele interessante Menschen kennen, ist dran an politischen Entscheidungen, ist aber auch mega fremdbestimmt. Und das war auch sicherlich ein Grund für meinen Wechsel, dass ich mir mehr erhofft habe, ein bisschen

mehr selbstbestimmt zu sein, was sich auch erfüllt hat. Aber von der Tätigkeit ist es wirklich, hatte ich auch schon vorher einige Schnittstellen zu VGF und ist der Wechsel gar nicht so überraschend.

Rafael Wedemeyer:

Wenn man das hört, also dann ist es ja ein sehr, sehr breites Spektrum an Aufgaben, was du dann auch insgesamt zu bewältigen hast. Welche Themen möchtest du bei der VGF vorantreiben bzw. noch ändern?

Anne Rückschloß:

Also was ich auf jeden Fall erreichen möchte, ist, dass unser Bereich einfach ein anerkannter Partner, kompetenter Partner im Unternehmen ist. Das heißt, wenn es darum geht, die Kolleginnen und Kollegen in ihren Entwicklungs- und Veränderungsbedarf zu unterstützen, möchte ich, dass wir direkt angefragt werden. Dass nicht die Frage ist, holen wir uns da extra noch einmal Beratung, sondern dass jeder zum Hörer greift und weiß, wen er anrufen kann, dass wir da auch unterstützen können. Und ein Stück weit ist das natürlich auch schon gelungen, ein Stück weit arbeiten dran. Dann möchte ich, dass die Themen, die wir hier ja etabliert haben oder einführen, wie das Projektmanagement. Ja, wir haben zum Beispiel im Projektmanagement-Standard entwickelt, ja mit einem Handbuch, einem Schulungskonzept. Und jetzt werden auch die Projekte so gemanagt, dass die ein fester Bestandteil des Unternehmens sind, dass wir auch die anderen Themen, die wir auf der Agenda haben oder wo wir schon dran sind, wie ein Dokumenten-Management-System, auch etabliert werden.

Wichtig oder eine Herzensangelegenheit ist mir auch, dass wir eine Zentralisierung der IT erreichen. Das ist hier wie in vielen Unternehmen historisch gewachsen. Es war einfach so sozusagen Wildwuchs und auch noch viele Parallelstrukturen haben. Und ich glaube, dass eine ist, dass es wirtschaftlicher ist, aber auch, dass gerade im Zusammenhang mit der Informationssicherheit ist einfach auch

sinnvoller ist, das ganzheitlich zu steuern, das Thema. Und außerdem ich habe von den Verkehrsschildern gesprochen. Ich glaube, man sollte den Schilderwald verhindern. Und deshalb möchte ich es schon erreichen, dass wir noch ein paar Sachen vereinfachen, paar Prozesse verschlanken, um den Kolleginnen und Kollegen im Unternehmen das Leben so leicht wie möglich zu machen.

Rafael Wedemeyer:

Holt euch das Knowhow dann irgendwie auch von externen und habt ihr das Knowhow für diese Prozesse dann auch schon quasi im Haus? Wie sieht das genau aus?

Anne Rückschloß:

Na, es kommt immer darauf an, um was es geht. Aber grundsätzlich bin ich davon überzeugt, dass wir in unserem, in meinem Bereich, die Methodenexperten sind. Und die Fachexperten, die haben wir im Haus. Und gemeinsam, glaube ich, können wir. Ich würde mal sagen 95 Prozent der Sachen auch lösen. Und natürlich gibt es immer noch mal Themen. Was weiß ich, wenn ich jetzt ein SAP 4HANA denke oder so was. Wo es sinnvoll ist, dass man auch noch eine externe reinholt und fragt was habt ihr für Erfahrungen gemacht? Wie schafft man den Umstieg besonders elegant? Aber grundsätzlich haben wir eine Menge an Fachwissen auch schon im Haus.

Rafael Wedemeyer:

Super! So, jetzt heißt ja unsere Podcast-Reihe „Frauen in der Mobilitätsbranche“ und jetzt würde ich mich gerne auch mal so in die Richtung orientieren. Bei unserem Vorgespräch hattest du erzählt, dass der Frauenanteil bei euch im Unternehmen bei circa 17 Prozent liegt, zehn Prozent davon auf Führungsebene. Jetzt denke ich, diese Zahlen stehen nicht nur stellvertretend für euer Unternehmen, sondern das Gesamtbild der Verkehrsbranche im Ganzen. Jetzt darfst du bei der nächsten Frage gerne Werbung für die Branche machen. Ich würde gerne von dir wissen, was es für dich als Frau bedeutet, in der Verkehrsbranche zu arbeiten.

Anne Rückschloß:

Also ich muss sagen einen wirklich einen Kulturschock in der Hinsicht habe ich ja erlebt als ich vom Sozial- ins Finanzdezernat gewechselt bin. Aber als ich die ersten Veranstaltungen in der Verkehrsbranche oder die VDV-Jahrestagung besucht habe, habe ich schon gedacht, ein bisschen bunter könnte es sein.

Und als es Richtung Pause ging und ich zur Toilette geeilt bin und ich gemerkt habe, dass die Schlangen hier vor den Herrentoiletten entstehen. Das fand ich irgendwie schön, weil ich dachte, dass auch einen Vorteil an der Situation. Im Alltag ist es natürlich so: Man begegnet tradierten Rollenvorstellungen, weil man einfach ja man ist in der Minderheit und in meiner Funktion als Geschäftsbereichsleiterin oft auch allein. Und ich weiß noch ganz am Anfang meinte ein Kollege: Ja, jetzt können wir gar keine Klausuren mehr über Nacht machen wegen der Kinder.

Und ich habe gesagt: Wieso? Ich freue mich über jede Nacht, die ich im Hotel durchschlafen kann und mein Mann kriegt das Zuhause genauso gut hin. Ja, und ich glaube, es ist einfach wichtig, dass man sich diesen Diskussionen stellt. Es ist auch normal, dass man manchmal dreimal irgendwie anheben muss, dass man zu Wort kommt. Manches Argument auch erst gehört wird, wenn es ein Kollege nochmal übersetzt. Und das gehört aber aus meiner Sicht dazu. Und was es braucht? Das sind einerseits irgendwie Menschen wie mein jetziger Chef, Thomas Wißgott, der sich das Thema auf die Fahnen geschrieben hat. Nicht umsonst ist der Anteil auch in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Also du hast es gesagt 17 Prozent, Frauen und knapp 16 Prozent Frauen in Führungspositionen. Das andere: Es braucht Vorbilder. Du hast Frau Dr. Nikutta angesprochen oder auch Frau Kreienkamp. Wir haben auch ganz an der Spitze Frauen, wo man sieht, es klappt. Man kann was erreichen. Man kann in der Branche gestalten, das natürlich auf allen Ebenen und von daher ich glaube, man muss einfach bisschen Geduld haben, ein bisschen Mut und dann kann man hier viel bewegt.

Rafael Wedemeyer:

Anne, was reizt dich an dieser Branche?

Anne Rückschloß:

Ich finde, dass in der Mobilitätsbranche gerade eine riesen Dynamik ist. Das eine sind Entwicklungen, die schon länger laufen. Wenn man jetzt von der Pandemie mal absieht, die ja auch neue Herausforderungen mit sich bringt, ist es so, dass die Fahrgastzahlen den letzten 20 Jahren kontinuierlich gestiegen sind und die Verkehrsunternehmen gerade im kommunalen Bereich auch als Löser betrachtet werden. Das heißt, das Angebot wird ausgebaut. Die Infrastruktur muss ausgebaut werden. Dann ist die Digitalisierung als Megatrends zu nennen. Ja, das heißt, es entstehen neue Geschäftsmodelle. Und gerade die kommunalen Unternehmen müssen sich fragen: Welche Rolle wollen wir spielen? Ja, sind wir nur Beförderer? Oder sind wir Mobilitätsdienstleister? Was dürfen wir rechtlich überhaupt? Und wie kriegen wir es hin, dass wir das, was wir gerne wollen, auch rechtlich dürfen. Also viele strategische Fragen und das alles wirkt sich auf verschiedenen Bereichen aus. Das heißt technisch wirkt sich das aus durch Echtzeitinformationen auch Techniken wie autonomes Fahren. Der wir merken das organisatorisch. Wir haben zum Beispiel jetzt mit dem RMV zusammen es geschafft, das regionale Inhalte in der RMV-App dargestellt werden. Und einerseits sagen wir, dass ist gar nicht wirtschaftlich, dass jeder eine App irgendwie entwickelt. Aber vor allem ist es nicht Wunsch des Kunden, dass er 50 Apps hat. Ja, weder für das Rhein-Main-Gebiet noch für Deutschland und das ist der dritte Aspekt: Menschlich, die Digitalisierung wirkt sich menschlich aus und zwar sowohl auf die Kundenbedürfnisse, für jedes Smartphone irgendwie der dritte, die dritte Hand geworden ist und damit auch ganz andere Anforderungen an Ticketing und Echtzeitinformationen entstehen. Und all das wirkt sich natürlich auch menschlich auf uns aus, auf die Kolleginnen und Kollegen im Unternehmen.

Das heißt, wenn ich jetzt noch bedenke, dass wir einen demografischen Wandel haben, der allein bei der VGF dazu führt, dass in den nächsten zehn Jahren 800 Kolleginnen und Kollegen das Unternehmen verlassen. Wir Fachkräftemangel haben und im Wettbewerb bestehen müssen, dann haben wir einfach super spannende Themen, müssen aber auch ganz viele Herausforderungen bewältigen. Und gerade als Organisations- und IT-Bereich ist es natürlich großartig, in so einer Branche gestalten und mitwirken zu können. Ja, also von daher reizt die Mobilitätsbranche mich enorm. Und kann ich auch wirklich nur für werben.

Rafael Wedemeyer:

Ein schönes Plädoyer. Also für alle, die zugehört haben und Anne zugehört haben. Also wir sind keine angestaubte Branche. Es tut sich sehr viel in dieser Branche und ist auf jeden Fall auch eine sinnstiftende Branche. Auf jeden Fall mit Zukunft. Um mehr Frauen für die Verkehrsbranche anzusprechen und Frauen sichtbarer zu machen, existiert seit circa fünf Jahren das Netzwerk „Women in Mobility“ Also wir hatten dazu bereits eine Folge unserem Podcast-Reihe gehabt. Warum sind Frauen deiner Meinung nach so enorm wichtig für diese Branche?

Anne Rückschloß:

Ja, das würde ich differenzieren wollen. Also das eine ist, dass ich glaube, dass WiM total wichtig für die Branche ist ja. Die Punkte, die ich auch eben angesprochen habe. Wir haben jetzt im Anfang diesen Jahres gemeinsam mit Sigrid Leyendecker und Marie Therese Wölki auch den WiM-Hub Frankfurt gegründet und haben es im März noch hinbekommen ein Präsenztreffen zu machen. Und all die Themen, die ich eben so angesprochen hab, nach dem Motto, was heißt es in der Branche als Frau zu sein? Die kam da auch auf den Tisch. Und das ist total wichtig wäre, dass man eine Plattform hat, um sich auszutauschen, gegenseitig zu ermutigen, Strategien zu entwickeln. Von daher finde ich total wichtig. Was den Anteil von Frauen angeht: Ich glaube,

braucht es nicht nur das. Es braucht mehr. Es braucht Vielfalt. Es braucht wirklich Frauen, Männer, Menschen mit unterschiedlichen kulturellen, religiösen Hintergründen, weil ich glaube, dass die Vielfalt wirklich eine Bereicherung ist, sowohl für die Zusammenarbeit als auch für die Ergebnisse, die wir erzielen. Und gerade in der Verkehrsbranche oder Mobilitätsbranche, wo wir ja am Kunden ausgerichtet sind, geht es ja auch darum, die Kundenbedürfnisse zu erfüllen. Und die Kunden wird genauso bunt von daher. Halte ich es für essenziell, wenn wir zukunftsfähig sein wollen, dass wir eben intern genauso aufgestellt sind, wie unsere Kundinnen und Kunden.

Rafael Wedemeyer:

Jetzt kann man ja an den Zahlen, an den Mitgliedszahlen von „Women in Mobility“ sehen, dass die ja eigentlich stetig steigen und auch eure Netzwerk immer größer werden. Meinst du, wir bewegen uns da schon mehr oder weniger in die richtige Richtung?

Anne Rückschloß:

Auf jeden Fall. Ich glaube, wir sind auf dem richtigen Weg. Aber wir dürfen uns nicht in Sicherheit wiegen. Sieht man ja jetzt auch an der Pandemie-Situation. Es gibt ein Rollback, was generell Frauen und Berufstätigkeit, Vereinbarkeit angeht. Und ich glaube, wir brauchen einen langen Atem. Und dafür sind eben solche Netzwerke einfach total wichtig, weil die das Ganze noch einmal beschleunigen und auch irgendwie die Kräfte bündeln lassen. Und von daher: Ja, wir sind auf dem richtigen Weg. Aber es gibt noch viel zu tun.

Rafael Wedemeyer:

Super. Ich wünsche dir auf jeden Fall alles, alles Gute für die Zukunft und vielen Dank für deine Zeit und für diesen Podcast. Vielen Dank, liebe Anna.

Anne Rückschloß:

Ja, ich danke euch für die Gelegenheit und wünsche euch weiterhin viel Erfolg mit eurem Podcast.

Rafael Wedemeyer:

Danke!

Outro:

Bei Fragen und Anmerkungen sind wir unter podcast@vdv-akademie.de erreichbar.