

**Informationen
des Besonderen Hauptpersonalrates
für die Beamtinnen und Beamten
des  Konzerns**

Notizen

Januar 2019

Aktuelles aus dem BEV

Zum **29. Monatsgespräch** am **16.01.2019** begrüßte der Vorsitzende des Besonderen Hauptpersonalrates, Ulrich Nölkenbockhoff, folgende Gäste: Claudia Hamelbeck, in Vertretung für die Präsidentin des BEV, Gudrun Elser, Geschäftsführerin Finanzen/Controlling und Personal, DB Dialog GmbH und Jochen Simon, Leiter Beschäftigungsbedingungen, Beamte und BEV. Seitens des BEV nahmen Bernhard Rieger, Abteilungsleiter 1 der BEV-HV, Reiner Eigendorf, Ref 111 in Vertretung für RefL 11 und Wolfgang Mann, RefL 12 der BEV-HV, teil. Ferner begrüßte der Vorsitzende Ulrich Nölkenbockhoff Dirk Hartmann, BR DB JobService GmbH, Elke Maennchen, GBR Fernverkehr sowie Guenther Fischer, GBR DB Vertrieb GmbH. Ein besonderer Gruß ging an Anemone Knöpp-Rack, Besondere Hauptvertrauensperson der Schwerbehinderten Menschen (BesHVsM).

In Vertretung für die Präsidentin berichtet Frau Hamelbeck, über die Vergabe des S-



Ulrich Nölkenbockhoff, Claudia Hamelbeck

Bahn-Betriebs Rhein-Ruhr an Keolis ab Dezember 2019. Erste Gespräche zwischen Keolis und dem BEV haben zur Übernahme von Personal stattgefunden. Ob seitens Keolis zur Übernahme von Beamten der Deutschen Bahn noch weiterer Gesprächsbedarf besteht, bleibt abzuwarten.

Laufbahnwechsel

Der Laufbahnwechsel in den mittleren Dienst ist bereits abgeschlossen. Beim Laufbahnwechsel in den gehobenen Dienst haben 3 Beamtinnen oder Beamte einstweiligen Rechtsschutz nach § 123 Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO) beantragt. Soweit möglich, sollen hierdurch Beförderungen der anderer Personen nicht beeinträchtigt werden.

Stellenplan

Der Stellenplan des BEV für das Geschäftsjahr 2019 wurde vom BMVI, im Einvernehmen mit dem BMF, per Erlass genehmigt.



Gudrun Elser, Jochen Simon

Aufgrund des besonderen Absetzungsverfahrens beim BEV sind die Absetzungen in den Spitzenämtern vergleichsweise gering. Von 2018 bis 2019 wurden 2.649 Planstellen abgesetzt. Die Höchstsatzverfügung der Beförderungsdienstposten bei der Bahn wurde an HBB sowie an die Beteiligten versendet.

Auswirkungen private Alterssicherungsleistungen auf die Ruhegehaltsfähigkeiten von Dienstzeiten

Es gilt die Frage zu beantworten, welche Auswirkung die Gewährung einer nicht vollständig eigenfinanzierten betrieblichen Altersversorgung auf die Anerkennung von Ruhegehaltsfähigen Dienstzeiten und damit auf die beamtenrechtlichen Versorgungsbezüge hat. Völlig eigenfinanzierte Alterssicherungen wirken sich nicht auf die Ruhegehaltsfähigkeit von Dienstzeiten aus. Bei

einer Eigenfinanzierung von mehr als 90 % erfolgt eine Ermessensentscheidung durch das BEV. Bei einer Eigenfinanzierung von weniger als 90 % (bzw. mehr als 10 % von Dritten, im Allgemeinen des DB Konzerns) werden Ruhegehaltsfähige Zeiten im Rahmen des Ermessens gekürzt. Anders verhält es sich bei den Vermögenswerten Leistungen, hier liegt der geförderte Satz höher. Hier muss jeder Einzelfall betrachtet werden.

KVB

Frau Hamelbeck gibt bekannt, dass die Bearbeitungszeiten der Erstattungsanträge in der ersten Januarwoche mit 27 Tagen bedingt durch die vielen saisonalen Feiertage zu hoch sind. Zu hoffen ist, dass sich in den nächsten Wochen die Erstattungszeiten verringern.

Aktuelles von der DB AG



Der Vorsitzende des Besonderen Hauptpersonalrates, Ulrich Nölkenbockhoff, begrüßte zum ersten Mal als Gast von der DB AG, Frau Gudrun Elser von der DB Dialog GmbH.

Frau Elser verantwortet seit Mai 2016 als Geschäftsführerin bei DB Dialog die Bereiche Finanzen, Controlling und Personal. Die diplomierte Verwaltungsbetriebswirtin be-

gann ihre berufliche Karriere 1989 bei der Deutschen Bahn als Leiterin der Kasse am Münchner Hauptbahnhof. Ihr Weg führte sie weiter in verschiedene andere Führungspositionen im Bereich Vertrieb, Personal und Controlling, u.a. im Fernverkehr und bei Regio. Seit 2012 war sie Geschäftsleiterin Finanzen, Personal und Marketing bei der S-Bahn München. In ihren mitgebrachten Charts möchte Sie dem Plenum das Unternehmen vorstellen.

Zur Historie: Die Gründung als DB Dialog Telefonservice GmbH erfolgte 1996 mit 65 Arbeitsplätzen und 90 Mitarbeitern mit Sitz in Schwerin. Sie ist eine 100% Tochter der Deutschen Bahn und gemäß DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert. Das Unternehmen hatte im Jahr 2017 12,6 Mio. Kundenkontakte und rund 40 verschiedene Services, u. a. Servicecenter Bahnreise, BahnCard Service und Fahrgastrechte. DB Dialog ist zuständig für die Informationsvermittlung zu Fahrplan, Tarifen, Regularien etc. sowie für die gezielte ereignisorientierte Information, z. B. bei besonderer Wetterlage, Betriebsproblemen und Streik. Ein effektives Eindämmen der Auswirkungen von Ereignissen auf die Kunden erfolgt durch das Schalten von Sondernummern, z. B. bei Streik- und Unwetter sowie bei Unfällen. Es sind 700 Telefonarbeitsplätze an derzeit 6 Orten vorhanden, dabei sind Schwerin und Berlin die personalstärksten Standorte. Hamm und Karlsruhe befinden sich in der Schließung. Zum heuti-



gen Stand arbeiten 1200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insgesamt bei DB Dialog, davon sind 34 im Beamtenstatus.

Die wichtigsten Services sind der BahnCard-Kundenservice mit 3,9 Mio. Kundenkontakten, Servicecenter Bahnreise ebenfalls mit 3,9 Mio. Kundenkontakten und das Servicecenter Fahrgastrechte mit 1,6 Mio. Kundenkontakten (Stand 2017). Der Mobilitätsservice für barrierefreies Reisen erfolgt in Zusammenarbeit mit Station & Service. Hier sind 0,6 Mio. Kundenkontakte zu verzeichnen. Seit 2005 wurde das Portfolio kontinuierlich erweitert für Gruppenreisen, Rufnummernauskunft, Fundservice-Hotline, Reise-Service für Rehabilitanden der Deutschen Rentenversicherung, Start des Service-Telefons zu bahn.bonus und bahn.comfort, Verkäufer-Hotline, SSC Buchhaltung und weitere. Seit der Gründung des Social-Media-Teams 2011 und Betreuung des Twitter-Auftritts [@db_bahn](https://twitter.com/db_bahn) sowie der Facebook-Präsenz des Personenverkehrs unter www.facebook.com/dbbahn sind 1,3 Mio.

Tweets, Kommentare, Postings auf Facebook sowie Twitter zu bearbeiten. Hier wird eine Erhöhung der Personalausstattung angestrebt.

Nach dem Jahr 2012 folgten noch diverse Meilensteine:

- ◆ geschäftliche Neuausrichtung und die Umbenennung in DB Dialog GmbH,
- ◆ Betrieb der Telefonzentrale für DB Schenker,
- ◆ Aufbau eines professionellen Ereignis- und Krisenmanagements,
- ◆ Übernahme Reklamationsbearbeitung für den Automatenbetrieb,
- ◆ Übernahme Auslandsvertrieb DB International (DB UK, DB Skandinavien und DB France),
- ◆ Aufbau- und Implementierung der Supportdienstleistungen rund um das Thema: Digitale Services im Zug,
- ◆ Einführung Helpdesk für DB Call a Bike,
- ◆ Helpdesk für das Social Intranet der Deutschen Bahn,
- ◆ Betrieb Telefonzentrale DB Energie,
- ◆ Helpdesk für SSC-Buchhaltung (DB AG),
- ◆ Videoservice Verbund NWL,
- ◆ Kundenservice DB Region Bus Nord und
- ◆ Pilotprojekte: KI und Chatbot im Kundenservice (Sonderticket Handelspartneraktionen, Bahn.de FAQs).

Frau Elser gibt einen Überblick über die Volumina der Top 4-Services und deren Einflussfaktoren. Steigende Fahrgastzahlen bei gleichzeitig unter Plan liegenden Pünktlichkeitswerten und eine Vielzahl von Sonderereignissen wie z. B. Stürme, ICE-Brand, Streik etc. führen zu einem sehr hohen Eingang z. B. bei Fahrgastrechten. Dieser Geschäftsverlauf erfordert eine hohe Flexibilität im Personaleinsatz.



Der Personalbedarf war mit ca. 1.050 VzP geplant, lag jedoch zum Jahresende bei ca. 1500 VzP deutlich über Plan (+42 %). Der Personalbedarf wird mit eigenen Mitarbeitern, Zeitarbeitern und Partnern gedeckt. Ohne das flexible Instrument des Personalmixes ist kaum eine Skalierbarkeit möglich. Ein weiteres Chart präsentiert die Highlights aus dem Personalbereich. Von August bis November 2018 startete erstmalig ein Projekt der Telearbeit im operativen Bereich. Die Zufriedenheit im Piloten fiel sehr hoch aus. Derzeit erfolgt die Auswertung der Erkenntnisse aus dem Piloten.

Die digitalen Entwicklungen verändern Kunden-/Wettbewerbsverhalten und erfordern neue Anforderungen an DB Dialog. Die Kundenanforderungen werden anspruchsvoller. Der Kunde will einen einfachen Zu-

gang und eine sofortige Antwort und Lösung. Rund 40% der Kunden werden ab 2020 neue Kommunikationskanäle nutzen. Die Anforderungen an die Mitarbeiter werden sich verändern; ein breiteres Fachwissen wird nötig. Der Zeitarbeitsmarkt ist schon heute nicht mehr ausreichend. Ein Schlüssel kann in der Automatisierung liegen. Eine Studie von PwC belegt den digitalen Wandel vom "CallCenter" zum modernen „InteractiveMessaginCenter". Durch den Einsatz digitaler Technologien entwickeln sich prozessgetriebene Telefonzentralen zu interaktiven SelfServiceCentern. Moderne Kontaktkanäle, die Zusammenarbeit von Mensch und Maschine und neueste Technologien sorgen zukünftig für höchste Kundenzufriedenheit.

Die Geschäftsführung informiert

- ◆ **Gesetz zur Änderung des BeamtStG und des BBG sowie weiterer dienstrechtlicher Vorschriften v. 29.11.2018**
Hier wurde u. a. geregelt, dass die Zulage für Beamte und Beamtinnen, die zum BAMF abgeordnet sind, bis zum 31.12.2023 verlängert wird.
- ◆ **Informationen der DB AG aus dem Grundsatzbereich Fahrvergünstigungen; Änderungen im Bereich der internationalen Fahrvergünstigungen**
Die DB AG hat eine aktualisierten Vordruck für die Bestellung von privaten Freifahrten ins Ausland, eine Übersicht der Internationalen Fahrvergünstigungen, sowie die Sachbezugswerte mit

einer Gültigkeit ab dem 01.01.2019 zur Verfügung gestellt.

◆ **Aktualisierung der Nutzungsbestimmungen inklusive Bestellvordruck HGV D/F**

Aufgrund der Preismaßnahmen im Personenverkehr zum Fahrplanwechsel am 09.12.2018 mussten die Sachbezugswerte für FIP-Fahrkarten für den Hochgeschwindigkeitsverkehr (HGV) zwischen Deutschland und Frankreich angepasst werden. Die neuen Werte gelten ab dem 01.01.2019. Aufgrund der o. g. Änderung wurden die Nutzungsbestimmungen inklusive den Bestellvordrucken aktualisiert.

◆ **Neuregelung Mutterschutzrecht**

Die Reform des Mutterschutzrechts wurde für eine umfassende Neustrukturierung des Mutterschutzgesetzes genutzt. Dessen Neufassung ersetzt mit Wirkung v. 01.01.2018 die bisherigen mutterschutzrechtlichen Normen (Art. 10 Abs. 2 und 3 a. a. O.); und zwar sowohl das bisherige Mutterschutzgesetz als auch die Verordnung zum Schutze der Mütter am Arbeitsplatz - MUschArbV, deren Regelung jetzt in das neue Mutterschutzgesetz integriert wurden. Bis auf wenige Detailänderungen ist das neue Mutterschutzgesetz am 01.01.2018 in Kraft getreten.



Der Vorsitzende des Besonderen Hauptpersonalrates, Ulrich Nölkenbockhoff, bedankt sich bei Frau Birgit Michaelsen für die jahrelange gute Mitarbeit im Plenum des BesHPR und wünscht alles Gute im wohlverdienten Ruhestand.

Impressum:

Notizen

Ausgabe: Januar 2019

Titelbild: Copyright - Deutsche Bahn AG - Uwe Miethe -

Mitteilungsblatt des Besonderen Hauptpersonalrates

Tel.: 0228 3077-458

Fax: 0228 3077-161

E-Mail beshpr@bev.bund.de

BesHPR auf DB Planet unter:

<https://db-planet.deutschebahn.com/pages/beshpr-bonn/app>



[illkommen-beim-beshpr](#)

oder über den QR-Code:

Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt:

Ulrich Nölkenbockhoff, Vorsitzender BesHPR,

Kurt-Georg-Kiesinger-Allee 2,

53175 Bonn

Neue Sachbezugswerte ab 9. Dezember 2018

Ab 9. Dezember 2018 gelten neue Sachbezugswerte für Fahrvergünstigungen. Die Werte haben sich sowohl im Fern- als auch im Nahverkehr leicht erhöht.

Entsprechend der Anhebung wurden auch die freiwillige Zuzahlung auf TagesTicket M Fern F sowie der Eigenanteil beim TagesTicket M Fern P / 1. Klasse angepasst.

Fahrkarten mit einem Ausgabetag ab dem 9. Dezember 2018 haben folgenden Sachbezugswert:

<i>TagesTicket M – Fern (Frei- und mit Zuzahlung)</i>				
	2. Klasse		1. Klasse	
	Erwachsener	Kind	Erwachsener	Kind
Sachbezugswert	47,17 €	23,59 €	78,38 €	--
<u>TagesTicket M Fern F</u> Geldwerter Vorteil	47,17 €	23,59 €	78,38 €	--
<u>TagesTicket M Fern F (mit freiwilliger Zuzahlung)</u>				
Preis Zuzahlung	3,20 €	--	--	--
Geldwerter Vorteil	43,97 €	--	--	--
<u>TagesTicket M Fern P (mit Zuzahlung)</u>				
Preis Zuzahlung (Eigenanteil)	20,00 €	10,00 €	34,50 €	--
Geldwerter Vorteil	27,17 €	13,59 €	43,88 €	--

<i>RegioTicket M 50 H/R</i>				
	2. Klasse		1. Klasse	
	Einzel fahrt	Mehrfahrten Fünferticket	Einzel fahrt	Mehrfahrten Fünferticket
Sachbezugswert	8,35 €		13,36 €	
Preis Zuzahlung (Eigenanteil)	2,40 €	10,00 € (pro Ticket 2,00 €)	3,50 €	15,00 € (pro Ticket 3,00 €)
Geldwerter Vorteil	5,95 €	31,75 €	9,86 €	51,80 €