

# FLEXIBILITÄT UND KUNDENFOKUS

**Die Pandemie prägte auch die Personalarbeit der BVZ Gruppe, die sich mit Themen wie Kurzarbeit, Schutzkonzepten, Abwesenheiten durch Quarantäne und weiteren ungewöhnlichen Herausforderungen konfrontiert sah. Dabei hatten der Schutz und die Gesundheit der Mitarbeitenden und der Reisenden stets oberste Priorität. Die Attraktivität als Arbeitgeberin sowie der Zusammenhalt konnten im Berichtsjahr weiter gefestigt werden.**

Trotz des im April 2020 verfügbaren Anstellungsstopps erhöhte sich der Personalbestand der Matterhorn Gotthard Bahn im Berichtsjahr von 647 auf 655 vollzeitbeschäftigte Mitarbeitende (inklusive Gornergrat Bahn). Die personelle Aufstockung erfolgte vor allem bei den Lokführern, den Zugbegleitern, in der Projektleitung sowie in den Bereichen Sicherheit und Hauswartung. Die Matterhorn Gotthard Bahn bildet insgesamt 29 Lernende und Praktikanten aus.

Von den Vollzeitstellen entfielen 539 auf das Oberwallis, 93 auf das Urserental (UR) und 23 auf die Surselva (GR). Der Personalaufwand sank durch zahlreiche Massnahmen im Vergleich zum Vorjahr um 5.3%.

Das Durchschnittsalter der Mitarbeitenden der Matterhorn Gotthard Bahn und der Gornergrat Bahn betrug per 31.12.2020 bei den Männern 46 Jahre und bei den Frauen 42 Jahre. Der Frauenanteil blieb gegenüber dem Vorjahr unverändert bei 16%. Von sieben Geschäftsleitungsmitgliedern sind zwei Frauen (29%). Dem sechsköpfigen BVZ-Verwaltungsrat gehören zwei Frauen an. In den letzten 10 Jahren erhöhte sich die Anzahl der festangestellten Mitarbeitenden um 52 Frauen (+80%), während im Vergleich die festangestellten Mitarbeitenden um 14 Männer zugenommen haben (+3%). Der Anteil an Teilzeitbeschäftigten betrug per Ende Jahr 11% (Vorjahr 12%).

Die Fluktuationsrate sank von 4.1% auf 3.1%. Sie wird gemessen an der Zahl der Abgänge pro Vollzeitstelle ohne Pensionierungen, Saisonstellen und Lernende.

## HERAUSFORDERUNG COVID-19

Die Geschäftsleitung der BVZ Gruppe hatte frühzeitig umsichtige Massnahmen zur Bewältigung der Coronapandemie getroffen: Seit Februar 2020 ist eine Taskforce installiert, die unter anderem den Branchenvor-

gaben folgend die Schutzkonzepte fortlaufend den sich verändernden Gegebenheiten anpasst. Die Mitarbeitenden trugen durch eine konsequente Umsetzung der Massnahmen wie beispielsweise dem Home Office und ihre grosse Flexibilität bei den Arbeitszeiten und -einsätzen massgeblich dazu bei, die Auswirkungen der Pandemie auf die BVZ Gruppe so gering wie möglich zu halten.

## FÜHRUNGSKRÄFTE AUF «KUNDENREISEN»

Um wettbewerbsstark zu bleiben, ist die konsequente Ausrichtung auf die Kunden und deren Bedürfnisse bereits seit Anfang 2019 als strategische Zielsetzung definiert. Die Sensibilisierung und die Verankerung des «Kundenfokus@BVZ» bei den Mitarbeitenden wurden auf allen Unternehmensebenen weiterverfolgt: Führungskräfte wurden dazu aufgefordert, während «Kundenreisen» die Perspektive des Kunden einzunehmen und Massnahmen vorzuschlagen, die das Kundenerlebnis verbessern. Mitarbeitende erhielten während eines «Seitenwechsels» einen Einblick in die Aufgaben anderer Mitarbeitergruppen und damit eine verbesserte Sicht auf den Kunden. In «Kundenfokus-Camps» wurden neue Ideen und Angebote gemeinsam mit Kunden und unter Anwendung von kundenzentrierten Methoden und Arbeitsweisen entwickelt und getestet. Eine breit abgestützte Fokussierung auf die Kundenbedürfnisse hat mit der Pandemie zusätzlich an Bedeutung gewonnen, weshalb das Programm im laufenden Jahr fortgeführt wird. Übergeordnetes Ziel ist es, durch die Vermittlung von Methoden und Werten die Kundenorientierung in der Organisation zu leben und die Kunden tagtäglich zu begeistern.

**MATTERHORN GOTTHARD  
BAHN ALS ARBEITGEBERIN TOP**

Auch im Krisenjahr 2020 konnte die BVZ Gruppe ihre Position als attraktive und sichere Arbeitgeberin in der Region festigen und über die Grenzen der Kantone Graubünden, Uri und Wallis hinaus unter Beweis stellen. Die BVZ Gruppe wurde erstmals in das Arbeitgeberranking «Beste Arbeitgeber 2020» der Handelszeitung und von Le Temps aufgenommen und erreichte von insgesamt 250 Unternehmen auf Anhieb den grossartigen 10. Rang. In der Branche Verkehr und Logistik belegt die BVZ sogar den 3. Rang.

**FIRMENARBEITSVERTRAG UND LOHNREVISION**

Die Matterhorn Gotthard Bahn pflegt einen konstruktiven und zielgerichteten Dialog mit den Sozialpartnern, vertreten durch die Gewerkschaft SEV und den Personalverband transfair. Der Firmenarbeitsvertrag sowie das Personalreglement beinhalten faire, gemeinsam ausgestaltete Bestimmungen. Der aktuelle Firmenarbeitsvertrag ist seit dem 1. Januar 2020 in Kraft. Die Matterhorn Gotthard Bahn und ihre Sozialpartner haben auch im finanziell besonders herausfordernden Jahr 2020 individuelle Lohnerhöhungen im Umfang von 0.6% der Lohnsumme vereinbart.

**PENSIONSASSE**

Die Personalvorsorgestiftung der Matterhorn Gotthard Bahn und der Gornergrat Bahn erwirtschaftete im Pandemiejahr 2020 eine Rendite von 4.43% und erzielte damit ein besseres Ergebnis, als nach Ausbruch der Krise im Frühjahr zu erwarten gewesen war. Dank dieser im Branchenvergleich erfreulichen Performance konnte der technische Deckungsgrad sogar auf 110.3% erhöht werden (Vorjahr: 108.3%).

Damit die Pensionskasse auch in Zukunft eine solide Finanzierung aufweist, sinkt der Umwandlungssatz zwischen 2018 und 2021 in vier Schritten von 6% auf 5.1%. Der Arbeitgeber hat sich auch 2020 bereit erklärt, in die Pensionskasse zu investieren, um die Leistungseinbussen abzufedern.

**PERSONAL-  
BESTAND  
NACH BEREICH**

Anzahl vollzeitbeschäftigte Mitarbeitende	Matterhorn Gotthard Bahn inkl. Gornergrat Bahn 2020
Betrieb	262
Rollmaterial und Traktion	179
Infrastruktur	101
Marketing und Vertrieb	62
Finanzen und Services	34
Geschäftsleitung/Personal	17
<b>Total inkl. Lernende</b>	<b>655</b>

**PERSONAL-  
BESTAND  
NACH KANTON**

Anzahl vollzeitbeschäftigte Mitarbeitende 2020	Total	Anteil
Wallis	539	82%
Uri	93	14%
Graubünden	23	4%
<b>Total inkl. Lernende</b>	<b>655</b>	<b>100%</b>

**PERSONAL-  
BESTAND NACH  
GESCHLECHT**

Anzahl vollzeitbeschäftigte Mitarbeitende 2020	Total	Anteil
Männer	548	84%
Frauen	107	16%
<b>Total</b>	<b>655</b>	<b>100%</b>

**ANZAHL  
FÜHRUNGS-  
KRÄFTE 2020**

	VR	GL	Ressortleiter
Männer	4	5	25
Frauen	2	2	4
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>29</b>