Eisenbahner mit Herz

April 2014

Das Magazin zur Siegerkür

INHALT

Fotos (3) © Allianz pro Schiene / FotoTaubert.de

Drei Eisenbahner mit dem größten Herzen

Jury: NordWestBahn gewinnt Gold, metronom Silber, Deutsche Bahn Bronze

Berlin, 29. April 2014. Die Jury hat entschieden, die Sieger stehen fest: Zwei Zugbegleiter und ein Lokführer gewinnen den Titel „Eisenbahner mit Herz 2014". Gold geht an NordWestBahn-Zugbegleiter Dylan Bevers (24), der im Netz der Regio S-Bahn Bremen arbeitet. Bevers überzeugte die Jury durch „einen ungewöhnlich smarten Einsatz" bei der Fahrkartenkontrolle: Als eine Reisende ihre Monatskarte nicht vorzeigen konnte, weil ihr Portemonnaie verschwunden war, griff Bevers zu seinem Handy und telefonierte die Stationen der Kundin vor Reiseantritt ab: Börse und Monatskarte fanden sich wieder, die Reisende war vom Verdacht des Schwarzfahrens gereinigt. „Gold für einen Zugbegleiter, der den „Kontrolleur" alter Schule mühelos in den Schatten stellt", lobte die Jury unter dem Vorsitz der Allianz pro Schiene.

Silber gewann der metronom-Lokführer Gerard Versteeg (54) aus Uelzen, der gleich von zwei Kunden für den Preis vorgeschlagen worden war. Für einen gehbehinderten Pendler steuerte der gebürtige Niederländer seinen Zug so passgenau an eine strategisch wichtige Treppe, dass sein Fahrgast seine knappen Anschlüsse erreichen konnte. Weil der metronom-Mann Verspätungen mühelos „rausfährt" und bei Rollstuhlfahrern gerne selber mit anfasst, statt auf den Fahrgastbetreuer zu warten, nennen ihn die Stammgäste auf der Strecke den „fliegenden Holländer". Die Preisrichter waren begeistert: „Gerard Versteeg ist ein Könner im Führerstand und ein herausragender Teamspieler. Das System Eisenbahn wäre unschlagbar, wenn es mehr solcher Mitarbeiter gäbe."

Bronze bekam die ICE-Zugchefin Anja Hoche vom Fernverkehr der Deutschen Bahn in Kassel, weil sie einem verirrten 11-Jährigen geholfen hatte. Der Junge war auf der Fahrt ins Internat zu lange im Zug sitzen geblieben und hatte seinen Ausstieg verpasst. Hoche organisierte einen Sonderhalt des ICE, eine Begleitung im Zug zurück und verständigte die Schule. „Solch vorbildliche Behandlung macht aus Kindern treue und vertrauensvolle Fahrgäste. Bronze für die Zugbegleiterin mit dem ausgeprägten Verantwortungsgefühl", urteilte die Jury.

Sieger unter sich: Versteeg, Hoche, Bevers im Hauptbahnhof Hannover

Der Wettbewerb Eisenbahner mit Herz findet in diesem Jahr zum vierten Mal in Folge statt. Die Zahl der Einsendungen ist seit dem Start kontinuierlich gewachsen.

Geschichten von Bahnkunden für die nächste Runde nimmt die Allianz pro Schiene ab sofort wieder entgegen:
www.eisenbahner-mit-herz.de

Smarter Kontrolleur

Wie Dylan Bevers von der NordWestBahn eine Reisende vom Verdacht des Schwarzfahrens freigesprochen und ihr dann das verlorene Monatsticket wiederbeschafft hat. GOLD. Seite 2

Der fliegende Holländer

Metronom-Lokführer Gerard Versteeg ist nicht nur Meister der energiesparenden Fahrweise. Er hält auch passgenau an einer wichtigen Treppe für einen Gehbehinderten. SILBER. Seite 3

Wen hätten Sie gewählt?

Katastrophenmanager, Retterin einer verirrten Entenfamilie, Sturmhelfer am Gleis: Die Jury hatte 300 Geschichten auf dem Tisch. Alle Favoriten auf einen Blick. Seite . 4

Robin allein im Zug

Ein 11-Jähriger auf dem Weg ins Internat verpasst seinen Ausstieg. ICE-Zugchefin Anja Hoche schnürt ein Rundum-Paket: Sonderhalt des Intercity Express, Mitteilung beim Internat: BRONZE Seite 6

Lindas Lokomotive

Vor vier Jahren startete „Eisenbahner mit Herz". Nun hat Bahnchef Grube dem Maskottchen Linda eine eigene Lok spendiert. Seite . . 7

Lob & Preis

Nach Harald Schmidt (2012) und Sarah Wiener (2013) spricht in diesem Jahr Bundes-Verbraucherschutzminister Heiko Maas (SPD) die Laudatio. Aufgepasst: Der Mann ist auch Justizminister. Wir sind gespannt auf das Urteil. Seite . . . 8

© BMJV - Frank Nürnberger

Das schreibt der Einsender:

„Ich bin immer noch begeistert: Juli 2013. Unmittelbar nach Abfahrt der Regio-S-Bahn von Bremen Hauptbahnhof begann die Ticketkontrolle. Eine Dame wollte dem Prüfer die Fahrkarte zeigen und suchte in ihrer Tasche nach dem Portemonnaie. Dieses fand sie aber nicht und war ziemlich aufgeregt. Der Prüfer sagte, sie solle in Ruhe suchen und er käme gleich zurück. Die Dame leerte den gesamten Inhalt der Tasche auf dem gegenüberliegenden Sitz. Das Portemonnaie war nicht auffindbar. Der Prüfer kehrte zurück und die Dame erklärte ihm, dass ihre Geldbörse inklusive Monatsticket nicht mehr in der Tasche sei. Zudem, dass sie in Eile vorher noch einkaufen war. Und nun kommt es: Zitat Prüfer: „Wir sind ja hier, um Probleme zu lösen und keine zu schaffen". Das bedeutete, dass er mit Hilfe der Namensnennung des Geschäftes durch die Dame mit einem Mobilgerät die Telefonnummer des Geschäftes herausfand. Er wählte die Nummer und übergab der Dame das Gerät zum Telefonat. Ergebnis: Das Portemonnaie befand sich noch im Geschäft (sie hatte es dort vergessen). Der Prüfer ließ sich telefonisch erklären, dass sich ein Monatsticket darin befindet. Damit war die Sache erledigt."

Peter P. Buschmann (Bremen)

Das sagt die Jury:

Die Fahrkartenkontrolle gehört beim Bahnfahren zu den größten Stressfaktoren für die Fahrgäste: Zugbegleiter, die ungerührt warten, während der Reisende verzweifelt in der Tasche kramt, das kennt jeder Monatskarteninhaber aus eigenem Erleben. Und faktisch ist der „Kontrolleur" alter Schule sogar im Recht: ein Fahrgast, der seine Siebensachen samt Ticket nicht zur Hand hat, ist ein Schwarzfahrer. Selbst wenn er „nur" ein Opfer der eigenen Vergesslichkeit ist. Umso vorbildlicher die Handlungsweise von Dylan Bevers: seine Menschenkenntnis sagt ihm, dass die Frau ihn nicht hinhält. Er lässt sie in Ruhe suchen und nimmt so den Druck aus der Situation. Und zuletzt bringt er das verlorene Portemonnaie auch noch zurück: Mehr Hilfe geht in dieser Situation nicht. Der Einsender ist begeistert, die Jury ist es auch: Gold für diesen geborenen Menschenkenner und Kundenfreund.

Dylan Bevers (24) ist der jüngste Eisenbahner mit Herz, den die Jury jemals aufs Podest geschickt hat. Erst seit zweieinhalb Jahren arbeitet der gebürtige Bremer mit niederländischen Wurzeln als Zugbegleiter für die NordWestBahn. Vielleicht weil er schon als Kind mit einer Lego-Eisenbahn gespielt hat, wollte er zunächst den Beruf des Lokführers lernen. Doch noch während der Ausbildung bei DB Schenker Rail hat er diese Wahl als Irrweg erkannt: „Zuwenig Menschenkontakt", sagt der junge Mann, der seinen Titel mit Freude und genausoviel Selbstbewusstsein trägt. „Eisenbahner mit Herz: Da arbeiten viele drauf hin. Also? Ziehe ich vor mir den Hut."

„Vom Sicherheitsmann bis zum Seelsorger"

NordWestBahn-Zugbegleiter Dylan Bevers über die Mimik des typischen Schwarzfahrers

Herr Bevers, wenn Sie mit 24 schon „Eisenbahner mit Herz" sind, was soll bis zur Rente noch kommen? Wollen Sie am Ende Bahnchef werden?

Bahnchef? Nein, das steht nicht auf meiner Agenda. Und bis zur Rente habe ich mein Leben auch noch nicht durchgeplant. Aber der Beruf des Zugbegleiters ist fordernd genug. So schnell wird einem da nicht langweilig.

Was müssen Sie denn so alles bewältigen?

Auf dem Zug mache ich das volle Programm, vom Sicherheitsmann bis zum Seelsorger. Neben all den vielen angenehmen Kontakten gibt es eben auch mal richtigen Stress. Wenn Graffiti-Sprayer während der Fahrt den Zug besprühren oder Fahrgäste ausfallend reagieren, bin ich zur Stelle. Wenn einer meiner Stammgäste gerade in einer Trennung steckt, habe ich immer ein offenes Ohr.

Und was machen Sie in solchen Situationen?

Augenkontakt suchen. Augenkontakt halten. Bis er lächelt.

Sind Schwarzfahrer ein Problem?

Manchmal ja. Glücklicherweise ist es selten, aber ich habe selbst schon Übergriffe erlebt. Ein Schwarzfahrer hat mir zum Beispiel nach der Kontrolle im Bahnhof aufgelauert.

Hatten Sie Angst?

Ich bin kein ängstlicher Typ. Und ich vertraue meinem Gewissen. Meistens lässt sich die Situation wieder beruhigen, wenn man einen kühlen Kopf behält. Heute grüßt mich der Mann, wenn ich ihn in der Bahn treffe.

Die Reisende, die ihr Portemonnaie nicht finden konnte, war keine Schwarzfahrerin. Woher wussten Sie das?

Menschenkenntnis. Die Mimik eines Schwarzfahrers ist anders. Er ist auch auf andere Weise nervös, als die Kundin mit der verlorenen Monatskarte. Die war völlig aufgelöst, weil wichtige Dokumente in ihrer Börse steckten. So etwas sehe ich sofort.

Aber Sie haben noch mehr getan: Sie haben Ihr Smartphone gezückt und die Recherche gestartet. Wie schnell sind Sie mit dem Gerät?

(Zieht sein Smartphone) Sehr schnell.

Ihr Einsender hat einen Satz von Ihnen aufgeschrieben: „Wir sind nicht hier, um Probleme zu schaffen, sondern um sie zu lösen."

Dafür bin ich angetreten, das ist tatsächlich mein Motto. Probleme haben die Leute von alleine. Dazu brauchen sie uns nicht.

Verbraucherschutzminister Heiko Maas wird die Laudatio auf Sie und Ihre beiden Mitsieger halten. Wenn Sie ihm einen Hinweis für seine Arbeit geben könnten, was würden Sie ihm sagen?

Ich würde sagen: „Herr Minister, Sie sollten in Ihrem Amt mit vollem Herzen dabei sein."

Fotos (3) © Allianz pro Schiene / FotoTaubert.de

Gerard Versteeg (54) sagt von sich, er sei der beste holländische Lokführer bei metronom. Bevor der Zuhörer angesichts solcher Unbescheidenheit eine Gänsehaut bekommt, fügt Versteeg hinzu: „Weil ich der einzige holländische Lokführer bei metronom bin." Humor ist ein Charakterzug des gebürtigen Niederländers, der seit zehn Jahren mit seinem markanten Akzent die deutschen Fahrgäste entzückt. Den „fliegenden Holländer" nennen sie den Mann, der Verspätungen rausfährt und trotzdem die energiesparende Fahrweise pflegt. Dass der Schichtdienst manchmal hart ist, daraus macht Versteeg kein Geheimnis: „Meine Frau ist verheiratet – ich bin bei der Bahn."

„Das müssen wir auskaspern"

metronom-Lokführer Gerard Versteeg über Naturtalente im Führerstand und Teamgeist auf dem Zug

Herr Versteeg, wie fühlten Sie sich, als Sie erfahren haben, dass Sie „Eisenbahner mit Herz 2014" geworden sind?

Ich hatte schon auf Ihren Anruf gewartet. Umso schöner, als er dann endlich kam. Nein, Spaß beiseite: Ich bin wahnsinnig glücklich und stolz. Mein Bruder ist auch Lokführer, allerdings in den Niederlanden. Ihm werde ich es zuerst erzählen. Vielleicht sollten Sie Ihren Wettbewerb mal ins benachbarte Ausland ausweiten. Die Eisenbahner in ganz Europa warten drauf.

Wir arbeiten dran. Wie sehen Sie Ihren Beruf? Sind Sie der typische einsame Wolf im Führerstand?

Lokführer ist mein Lieblingsberuf. Aber einsam wird es bei mir nicht. Mein Dienst hört nicht auf, wenn ich vorne im Führerhäuschen Platz genommen habe. Der Fahrgastbetreuer und ich, wir sind ein Team auf dem Zug. Wenn er mal nicht kann, mache ich eben die Ansagen.

Oder Sie springen raus und heben den Rollstuhl rein, wie Ihr Einsender voller Begeisterung geschrieben hat.

Mir ist es wichtig, dass die Fahrgäste sich als etwas Besonderes fühlen. Dafür laufe ich gerne den Bahnsteig runter.

Aber für einen Gehbinderten passgenau an einer strategisch wichtigen Treppe halten: Ist das nicht auch eine Frage von Können?

Ich bin als Lokführer einfach ein Naturtalent. Ich halte, wo ich halten will. Aber bei diesem Fahrgast war es schon ein wenig schwieriger. Ich erinnere mich noch, wie er mich auf dem Bahnsteig ansprach und mir erklärte, er säße immer in Wagen 3. Ob ich so anhalten könnte, dass er gleich an der Treppe rauskommt. Ich sagte: „Das müssen wir beide erst noch auskaspern." Nach der ersten Fahrt fragte ich ihn: „Wie wars?" Er meinte: „Noch zehn Meter vorfahren?" Seitdem halte ich immer an der zweiten Laterne, wenn er in Wagen 3 sitzt.

Und er?

Er bringt mir manchmal einen Kaffee auf den Bahnsteig. Inzwischen duzen wir uns.

Fahrgäste nennen Sie den „Fliegenden Holländer"?

Ich habe den Ruf, Verspätungen besonders schnell rauszufahren. Allerdings bremse ich so sanft, dass die Fahrgäste manchmal gar nicht merken, dass der Zug schon steht. Da rucken den Leuten nicht die Köpfe nach vorn. Das ist auch das Prinzip der energiesparenden Fahrweise: Wer später bremst, ist länger schnell.

Das schreiben die Einsender:

„Ich fahre fast täglich um 6.09 Uhr von Uelzen nach Langenhagen, habe eine Gehbehinderung und in Langenhagen wenig Zeit, vom Zug zum Bus zu kommen. Ich sitze immer am Ende von Wagen 3, da das der Wagen ist, der meistens am dichtesten an der Treppe hält. Ab und zu muss ich aber an ein oder zwei Wagen vorbeilaufen. Dann sehe ich meinen Bus noch wegfahren, muss aber auf den nächsten warten. Eines Tages lernte ich am Bahnsteig in Uelzen den Lokführer Gerard Versteeg kennen. Ich habe ihm die Geschichte erzählt und gefragt, ob er es hinbekommt, dass die hintere Tür von Wagen 3 nahe dem Treppengang vom Bahnsteig hält. Der Lokführer sagte, er wolle es versuchen, und immer, wenn er den 6.09er Metronom nach Langenhagen fährt, klappt das auch mit der Treppe!" *Andreas Kahlke (Uelzen)*

„Wir – eine achtköpfige Männertruppe mit einem Schwerbehinderten – sind von Lüneburg nach Gütersloh unterwegs. Aufgrund eines Stellwerkschadens fuhren wir verspätet von Lüneburg bis Uelzen. Dann sind wir umgestiegen in den Zug mit dem supernetten „fliegenden Holländer" als Zugführer. Der Holländer hat uns während der Zugfahrt sehr nett, kompetent und auf eine lustige Art informiert. Aller Frust der Verspätung war vergessen. Auch seine Hilfe für unseren Schwerbehinderten war herausragend. Obwohl der Zugführer allein war, ist er zur Hilfestellung beim Aus-und Einsteigen gelaufen! Von diesen Typen brauchen wir mehr." *Thomas Lammering (Gütersloh)*

Das sagt die Jury:

Die Eisenbahn ein Massenbetrieb? Der Fahrgast ein Sandkorn in einer anonymen Masse? Nicht wenn Gerard Versteeg im Führerhaus sitzt. Ein Lokführer, der für einen gehbehinderten Fahrgast passgenau an der strategisch wichtigen Treppe hält und damit dessen knappe Anschlüsse sichert, der ist nicht nur hilfsbereit, sondern auch ein Könner seines Faches. Dass der metronom-Mann neben der energiesparenden auch die fahrgastfreundliche Fahrweise beherrscht, hat der Jury gefallen. Und ein Lokführer, der für Rollstuhlfahrer aussteigt und nicht erst auf den Fahrgastbetreuer wartet, hat die Jury überzeugt: Das System Eisenbahn wäre unschlagbar, wenn es noch mehr solcher Mitarbeiter gäbe. Silber für einen herausragenden Teamspieler.

Alle auf einen Streich

Aus rund 300 Geschichten, die Reisende bis zum Januar an die Allianz pro Schiene schickten, haben rund 30 Titelanwärter den Einzug in die Bilder-Galerie geschafft. Unter den Nominierten ist die DB-Mitarbeiterin Claudia Franke, die eine verirrte Entenfamilie vor dem sicheren Tod rettet. Zugchef Philipp Ulbrich räumt eine Schienenstrecke im Sturm mit bloßen Händen wieder frei. Alexander Bohne leitet souverän einen Katastropheneinsatz mit ICE-Evakuierung. Zugbegleiter Heinz-Jürgen Homberger teilt sein Frühstück mit hungrigen Fahrgästen, während Evelyn Schulz von der S-Bahn Berlin blutende Schnittwunden versorgt. Auch der Kundenliebling der Schwarzwaldbahn, der Zugbegleiter Herbert Kusche, ist 2014 wieder dabei: Keinen anderen Zugbegleiter haben die Reisenden seit dem Start des Wettbewerbs so häufig auf den Schild gehoben wie den DB-Regio-Mann aus Singen.

Die diesjährigen Kandidaten kommen aus fast allen Bundesländern, arbeiten in Bahnhöfen, auf Zügen oder Reisezentren. Sie steuern Loks, verrichten Schichtdienst in Werkstätten oder ICE-Bistros. Nach dem Votum der Bahnkunden sind die erzählfreudigsten Bundesländer Bayern, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen und Hessen. Sehr beachtlich ist das Abschneiden der kleinen Bahnen. So arbeitet inzwischen rund ein Drittel aller Titelanwärter nicht bei der Deutschen Bahn. Mit vier Nominierten die meisten Kandidaten hat die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG). Agilis aus Regensburg und Metronom aus Uelzen kommen auf zwei Mitarbeiter, während die Bahnen unter dem Dach von Veolia Verkehr ebenfalls gut vertreten sind: die Bayerische Oberlandbahn (BOB), die NordWestBahn (NWB), der Harz-Elbe-Express (HEX) und die Nord-Ostseebahn (NOB) – sie alle sammelten durch nominierte Mitarbeiter das höchste Lob der Kunden. Mit eigenem Kandidaten vertreten sind auch Abellio und der Heidesprinter Erixx.

Wenn Sie mehr über die Geschichte hinter dem Gesicht erfahren wollen, schauen Sie vorbei auf

www.eisenbahner-mit-herz.de

Herbert Kusche
DB Regio Singen
Baden-Württemberg

Erich Eckmair
DB Regio München
Bayern

Stefanie Köhler
BOB Holzkirchen
Bayern

Erika Warmbier
DB Regio München
Bayern

Alexander Bohne
DB Fernverkehr Berlin
Berlin

Evelyne Schulz
S-Bahn Berlin
Berlin

Heinz-Jürgen Homberger
DB Fernverkehr Kassel
Hessen

Thomas Barthel
DB Fernverkehr Kassel
Hessen

Mustafa Esmer
DB Regio Frankfurt am Main
Hessen

Ralph Kleindienst
Erixx Heidesprinter Soltau
Niedersachsen

Heidi Witt
Metronom Uelzen
Niedersachsen

Marco Zinn
DB Fernverkehr Hannover
Niedersachsen

Hinrich Koenig
HEX Halberstadt
Sachsen-Anhalt

Lydia Glienke
ODEG Görlitz
Sachsen-Anhalt

Lazare Tomdio
NOB Husum
Schleswig-Holstein

Die Kandidaten

© Alle Fotos privat

Christina Dardour
Agilis-Kundencenter Regensburg
Bayern

Claudia Franke
DB Fernverkehr München
Bayern

Christian Müller
Agilis-Kundencenter Regensburg
Bayern

Philipp Ulbrich
DB Fernverkehr München
Bayern

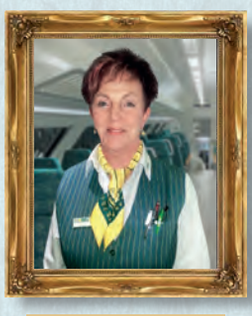
Birgit Schulze
ODEG
Brandenburg

Roland Tauschwitz
ODEG
Brandenburg

Norman Klein
DB Fernverkehr Bremen
Bremen

Ingo Schröder
DB Fernverkehr Hamburg
Hamburg

Andrea Schuster
DB Fernverkehr Frankfurt am Main
Hessen



Heike Matschke
ODEG Wismar
Mecklenburg-Vorpommern

Ruth Siebert
DB Fernverkehr Stralsund
Mecklenburg-Vorpommern

Uwe Geertsema
NordWestBahn Osnabrück
Niedersachsen

Peter Gitzen
DB Fernverkehr Köln
Nordrhein-Westfalen

Martin Kowalski
S-Bahn Köln
Nordrhein-Westfalen

Volker Rubach
Abellio Hagen
Nordrhein-Westfalen

Diana Schmidt
DB Station & Service Bochum
Nordrhein-Westfalen

Ramona Beutler
DB Vertrieb Reisezentrum Erfurt
Thüringen

Edelgard Hagans
DB Vertrieb Reisezentrum Erfurt
Thüringen

Marvin Ereme
DB Fernverkehr Basel
International

Lisa Ströberl
DB Fernverkehr Basel
International

Impressum: *Redaktion:* Barbara Mauersberg, Allianz pro Schiene e.V.
Gestaltung: Norbert Lücken (Lücken-Design)
V.i.S.d.P.: Dirk Flege, Allianz pro Schiene e.V. **www.allianz-pro-schiene.de**

Das schreibt der Einsender:

„Unser damals 11-jähriger Sohn Robin besucht in Braunschweig das Internat. Nach diversen gemeinsamen Zugfahrten fuhr er am 1. Mai zum ersten Mal allein nach Braunschweig. Doch anstatt einer Mitteilung über eine glückliche Ankunft meldete sich ein aufgeregter und aufgelöster Junge. Robin war der Halt des Zuges in Braunschweig entgangen und ein kurzfristiger Ausstieg nicht mehr möglich. Nach ersten Beruhigungen suchte Robin einen Kundendienstmitarbeiter. Nach kurzer Zeit traf er auf eine Mitarbeiterin, welche dafür sorgte, dass der Zug einen zusätzlichen Halt in Wolfsburg einlegte und Robin mit dem nächsten Zug zurück nach Braunschweig fahren konnte. Die Zugverbindung notierte sie dem Jungen. Zwischenzeitlich hat die Mitarbeiterin fernmündlich den Sachverhalt im Internat mitgeteilt und sich später auch dort nach der Ankunft von Robin erkundigt. Wir sind der Mitarbeiterin sehr dankbar, haben aber leider nie einen Namen erhalten, um uns zu bedanken. Der hier geleistete Service ist einmalig und anerkennenswert. Unser Sohn fährt jedes Wochenende mit dem Zug, seit dem ist unser Vertrauen in das Unternehmen Deutsche Bahn sehr hoch."

Henning Dullnig (Nöten-Hardenberg)

Das sagt die Jury:

Zugbegleiter, die Kinder aus Zügen werfen, haben schon öfter die ganze Republik in Wallung gebracht. Dass es auch die Gegen-Geschichten gibt, ist weniger bekannt. Was hätte geschehen können, wenn Robin nicht auf Anja Hoche getroffen wäre? Er wäre bis Berlin im falschen Zug sitzengeblieben? Hätte vielleicht noch die Fahrkarte für die unfreiwillige Rundfahrt nachlösen müssen? Wäre als Minderjähriger der Polizei übergeben worden? Aber Robin hat Glück gehabt: die Zugbegleiterin vom Fernverkehr der Deutschen Bahn hat sich rundum gekümmert. Sonderhalt eines ICE, ein Zug zurück mit Begleitung, eine Nachricht an das Internat, all das hat der Junge auf seiner ersten Fahrt mit der Bahn erlebt. Die Jury ist erfreut: Solch vorbildliche Behandlung macht aus Kindern treue und vertrauensvolle Fahrgäste. Bronze für die Mitarbeiterin mit dem ausgeprägten Verantwortungsgefühl.

Anja Hoche (36) hat zwar selbst keine Kinder, aber jede Menge Cousins, Cousinen, Patenkinder. Berührungsängste sind ihr also fremd, als sie den aufgelösten Robin im Zug trifft und seine Irrfahrt wieder auf die richtigen Gleise setzt. Wie resolut die blonde Frau mit den strahlend blauen Augen sein kann, zeigt sich, als Robin und seine Eltern beim Interview in Braunschweig auf dem Nachbar-Gleis auftauchen. Die gebürtige Witzenhausenerin pfeift auf zwei Fingern. So laut, dass die Familie sofort Bescheid weiß. Woher diese Fertigkeiten? „Ich bin Führerin einer Rettungshundestaffel." Na dann. Robin war tatsächlich immer in besten Händen.

„Das tut richtig gut"

ICE-Zugbegleiterin Anja Hoche über Sonderhalte für Kinder, ihr Bewerbungsschreiben an VW und Hunde im Zug

Frau Hoche, Sie bremsen auch für Kinder?

Vor allem für Kinder. Einen ICE-Sonderhalt hätte ich für einen Erwachsenen nicht so ohne weiteres organisiert, nur weil er seinen Ausstieg verpasst hat.

Warum nicht?

Weil andere Fahrgäste dafür ihre Anschlüsse vielleicht nicht erreichen. So etwas ist immer Abwägungssache. Aber diesen kleinen Jungen wollte ich nicht abends so spät allein in Berlin rumlaufen lassen. Von Braunschweig nach Berlin, das ist ja kein Katzensprung.

Als Sie Robin gerade wiedergetroffen haben, was haben Sie da zu ihm gesagt?

Du bist aber groß geworden!

Welche Sonderbehandlung bekommen Ihre Fahrgäste sonst noch?

Eigentlich nehme ich mir vor, jeden Fahrgast gleich zu behandeln. Egal, was er für eine Fahrkarte hat: ob teuer, ob preiswert, ob jung, ob alt, keiner soll bei mir zu kurz kommen. Allerdings, wo Sie gerade fragen: Bei Hundebesitzern im Zug mache ich eine Ausnahme.
Ich bin Hundefanatikerin. In meiner Freizeit trainiere ich eine Hunderettungsstaffel. Wenn ich also im Zug auf einen Hund treffe, der den vorgeschriebenen Maulkorb nicht trägt, dann setze ich mich ganz ruhig dazu und erkläre den Besitzern die Regeln. Aber während ich das tue, streichele ich den Hund. Das machen die meisten meiner Kollegen anders.

Wie sind Sie zur Bahn gekommen?

Ganz einfach: Ich habe im Leben überhaupt nur zwei Bewerbungen geschrieben. Nach der Schule habe ich mich bei VW und bei der Bahn beworben. Die DB war dann schneller.

Welches Erlebnis im Dienst freut Sie am meisten?

Wenn ich mit einem Fahrgast aneinander gerate und auf einmal springen meine Pendler für mich in die Bresche. Das tut richtig gut.

Und der Titel „Eisenbahnerin mit Herz"?

Der tut auch gut. Über Zugbegleiter stehen ja leider immer nur die schlechten Geschichten in der Zeitung. Gerade wenn es um Kinder im Zug geht. Dieser Wettbewerb zeigt, dass das nicht die ganze Wahrheit ist.

Robin allein im Zug

Linda nimmt Fahrt auf

Fotos (3) © Allianz pro Schiene - FotoTaubert.de

Alles begann im Frühling 2010. Allianz pro Schiene-Geschäftsführer Dirk Flege hörte dem Schweizer Bahnchef Andreas Meyer zu: Der schwärmte von der Menschenkenntnis und dem enormen Gedächtnis seiner Zugbegleiter. Eidgenössische Schaffner könnten sich merken, welcher Fahrgast welche Fahrkarte vorgezeigt habe. Aber nicht nur das: Seine Schaffner wüssten auch, welchem Kunden sie ohne zu zögern Geld leihen könnten, das sie dann natürlich mit Dankesschreiben zurückgeschickt kriegten. Glaubt man SBB-Chef Meyer, dann wird der Kundendialog in Bern mit Lob geradezu überschwemmt.

Dirk Flege fragte sich natürlich, ob es in deutschen Zügen ähnlich zugehe. „Wie viele schöne und abenteuerliche Reisegeschichten passieren wohl auf den Strecken zwischen Freiburg und Hamburg, zwischen Aachen und Dresden? Wie viele Zugbegleiter oder Bahnhofsmitarbeiter erfreuen in Deutschland mit Humor, Charme oder außerordentlicher Hilfsbereitschaft ihre Kunden?" In diesem Moment war der Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz" geboren.

Bahnchef Rüdiger Grube ließ sich nicht lange bitten: Im Herbst 2010 lernte er Linda kennen, das zwei Meter große Maskottchen des Wettbewerbs. Und ihm gefiel die Frontfrau aller „Eisenbahner mit Herz" so gut, dass er ihr im Januar 2014 eine eigene Lokomotive spendierte. Mal sehen, was der Fahrplan hergibt, aber es würde uns nicht wundern, wenn die Linda-Lok noch bis in die Schweiz käme.

© Allianz pro Schiene - Bildschön GmbH

Die Jury

Allianz pro Schiene: **Dirk Flege,** Geschäftsführer

Bundesverband Deutscher Eisenbahn-Freunde (BDEF): **Hans-Werner Bürkner,** stellvertretender Vorsitzender

Deutscher Bahnkunden-Verband (DBV): **Christian Schultz**, Bundesvorstand Verkehr

Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG): **Alexander Kirchner,** Vorsitzender

Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL): **Virginia Monteiro,** Assistentin des Vorsitzenden

Fahrgastverband PRO BAHN: **Karl-Peter Naumann,** Ehrenvorsitzender

Verkehrsclub Deutschland (VCD): **Michael Ziesak,** Bundesvorsitzender

Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des SPNV e.V. (BAG-SPNV): **Susanne Henckel,** Hauptgeschäftsführerin

© Bildschön GmbH, GDL, BDEF, BAG SPNV

Die Unterstützer

© BSW

»Mit der Unterstützung der Aktion Eisenbahner mit Herz möchten wir unsere Wertschätzung für die tägliche Arbeit der Kolleginnen und Kollegen bei den Eisenbahnunternehmen in Deutschland zum Ausdruck bringen.«

Margarete Zavoral, Vorsitzende der Geschäftsführung der Stiftung Bahn-Sozialwerk (BSW)

© DEVK

»Wir brauchen Menschen, die sich uneigennützig für andere stark machen! Alle für einen, einer für alle – so lautet auch der solidarische Grundsatz der DEVK, die vor über 125 Jahren von Eisenbahnern gegründet wurde.«

Friedrich W. Gieseler, Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen

© econex

»Seit 25 Jahren fahre ich mit der Bahn durch Europa. Eisenbahner, die vor Ort sitzen und vernetzt denken, sind das Rückgrat dieses komplexen Systems. Es funktioniert über die Jahre immer besser. Meine 800 Interviewer und ich fühlen uns sehr wohl als Teil dieser Eisenbahnerfamilie.«

Sebastian Belz, Geschäftsführer econex verkehrsconsult gmbh

© Sparda

»Wir unterstützen den Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz" aus Sympathie und Überzeugung. Die Sparda-Banken sind vor bald 120 Jahren von Eisenbahnern gegründet worden. Ein freundlicher Umgang „mit Herz" zeichnet Bahn und Sparda gleichermaßen aus.«

Prof. Dr. Joachim Wuermeling, Vorstandsvorsitzender beim Verband der Sparda Banken

© Allianz pro Schiene - FotoTaubert.de

Harald Schmidt (2012)

»Liebe Zugbegleiter, egal, wen Sie aus dem Zug schmeißen: Ich stehe auf Ihrer Seite«

Harald Schmidt, 56, wuchs als Sohn eines Verwaltungsfachangestellten und einer Kindergärtnerin in Nürtingen auf, nahm Schauspielunterricht und durchlief die harte Schule des Kabaretts. Viele Jahre lang war er Deutschlands einziger Late-Night-Talker. Dass seine Einschaltquoten beim Privatsender Sky „unter der Nachweisgrenze" (FAZ) lagen, störte ihn wenig: „Ich bin eben gerne unbeobachtet." Beim Bahnfahren schlägt sein Herz – gegen den Mainstream – eher für das Zugpersonal. In seiner Laudatio für die Eisenbahner mit Herz 2012 sagte er: „Die meisten Deutschen sind zu dämlich zum Bahnfahren."

© Sarah Wiener GmbH

Sarah Wiener (2013)

»Bahnfahren ist wunderbar – nur am Café latte könntet ihr noch arbeiten!«

Sarah Wiener, geboren 1962 in Westfalen und aufgewachsen in Wien, begann mit Mitte Zwanzig mit dem Kochen aus einem ausrangierten NVA-Laster, meist für Filmcatering. Zehn Jahre später eröffnete sie „Das Speisezimmer" im Berliner Hamburger Bahnhof, gefolgt von weiteren Restaurants in Berlin, Hamburg, Bremen und Stuttgart. Rund weitere zehn Jahre später ist Sarah Wiener nicht nur Deutschlands profilierteste Köchin, sondern vor allem auch eine präsente Stimme für besseres Essen. Für Sarah Wiener ist Kochen eine grundsätzlich politische Sache. Kochkultur ist für sie elementar, Ausdruck einer Haltung, Instrument zur Verbesserung der Welt. Sarah Wiener besitzt eine Bahncard 100 und ist extrem viel mit der Bahn unterwegs. Wann immer es die Entfernungen zulassen, reist sie mit der Bahn.

Heiko Maas (2014)

»Mit dem TGV brauche ich von Saarbrücken keine zwei Stunden nach Paris. Warum ist die deutsche Hauptstadt eigentlich so weit weg vom Saarland?«

Wenn Heiko Maas, 47, nicht gerade als Triathlet oder Radsportler unterwegs ist, mag er schnelle Reisen per Zug mit freundlichem Service. Dafür setzt er sich auch in der Politik ein. Als Verkehrsminister im Saarland war er dabei eher auf Schnelligkeit bedacht. Seit er vom Saarland aus ins politische Berlin pendelt, kommt es ihm auf Freundlichkeit und Kundennähe an. Dafür zu sorgen, ist nämlich eine seiner Aufgaben als Verbraucherschutzminister im Bundeskabinett. Er erlebt auch: Gute Bahnverbindungen ermöglichen bis heute gute politische Beziehungen – vor allem in Europa. Für September hat er seine französische Amtskollegin in sein Heimatland eingeladen. Die dann ganz locker mit dem Zug von Paris anreisen kann – in nicht einmal zwei Stunden.

©BMJV - Frank Nürnberger

Ein Wettbewerb der: Allianz pro Schiene

unterstützt durch: STIFTUNG BSW · DEVK VERSICHERUNGEN · econex · Sparda-Bank