

Zuversicht
Kollegialität
Einsatzbereitschaft
Freude
Sicherheit
Engagement
Vertrauen
Ziele
Individualität
Herausforderung
Persönlichkeiten
Halt
Abwechslung
Ziele
Innovation
Wertschätzung
Support
Erneuerung
Ausdauer
Verbindung
Motivation
Aufbruch
Verantwortung
Flexibilität
Menschlichkeit
Nähe
Geduld
Verlässlichkeit
Neustart
Hoffnung
Fürsorge
Dankbarkeit
Begeisterung
Neugier
Verständnis
Ausnahmetalente
Respekt
Kreativität
Zusammenhalt
Mut
Teamgeist
Kraft
Bewegung
**Leistungsbericht
2020**

ÖAMTC
Leistungsbericht 2020





Vorwort

2020 war alles, außer gewöhnlich. Dass wir diese Herausforderung als ÖAMTC gemeistert haben, verdanken wir den 4.000 Mitarbeitern, die tagtäglich ebenso Besonderes leisten – voll Hingabe, Begeisterung und immer im Sinne unserer Mitglieder. Ihnen widmen wir den Leistungsbericht. Stellvertretend für jeden einzelnen, der hier Tag für Tag wertvolle Arbeit vollbringt, portraituren wir Kollegen aus den verschiedensten Bereichen, die tun, was jeder ÖAMTC Mitarbeiter tut: dafür sorgen, dass es für all unsere Mitglieder ein gutes Gefühl ist, beim Club zu sein.

DI Oliver Schmerold
ÖAMTC Direktor

Dr. Gottfried Wanitschek
ÖAMTC Präsident

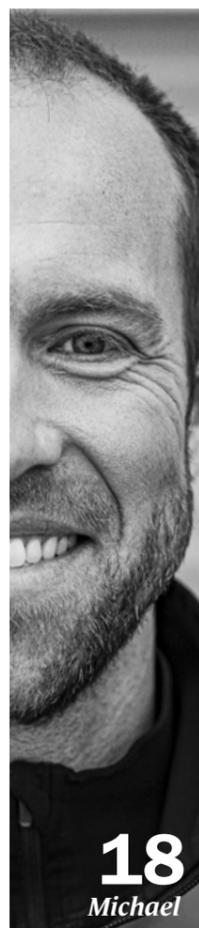
Zuversicht

Sicherheit

Individualität

Dankbarkeit

Ausnahmetalente



Inhalt

Wir am Stützpunkt	10
Wir auf der Straße und in der Luft	16
Wir als Arbeitgeber	32
Unsere Infrastruktur	42
Wir im Home-Office	44
Wir digital	54
Wir in Zahlen, Daten, Fakten	63

Wir am Stützpunkt

Im letzten Jahr hat sich vieles verändert – es galt, umzudenken. Auch der ÖAMTC musste sich in vielerlei Hinsicht neu erfinden.

Gelungen ist das dank des unermüdlchen Einsatzes jedes einzelnen Mitarbeiters: weiterhin immer erreichbar sein, in Notlagen helfen, umfassend beraten – unter diesen erschwerten Bedingungen keine einfache Angelegenheit, doch gemeinsam haben wir es geschafft, uns auf die neue Situation einzustellen. Weil der ÖAMTC bewiesen hat, dass es immer einen Weg gibt: mit neuen Ideen, außergewöhnlichen Lösungen und dem einzigartigen Zusammenhalt unserer Mitarbeiter.

Einer von ihnen ist Alexander Leitner, Leiter des neuen ÖAMTC Stützpunktes Wien West. Gemeinsam mit seinem Team hat er neue Ideen entwickelt und schlicht und einfach anders gedacht. Wie genau? Das erzählt er uns im Gespräch.

Vertrauen

**Innovation
Wertschätzung**

Aufbruch

Neugier





*„Man muss jetzt umdenken,
flexibler sein, und einfallsreich.“*

Der ÖAMTC gilt als innovatives Unternehmen, vor allem dank der Mitarbeiter, die immer eine gute Idee haben. Sei es die neue Online-Kindersitzberatung oder der Vignetten-Drive-in: In einem außergewöhnlichen Jahr hat **Alexander Leitner**, Stützpunktleiter beim ÖAMTC in Wien West, außergewöhnliche Lösungen gefunden. Und er hat es geschafft, das Profil des modernsten Stützpunktes des Landes weiter zu schärfen. Er erzählt, wie das gelang – und von Klopapierorten, den Riesenschritten seines kleinen Sohnes und wie der Lockdown für ihn begonnen hat.

Der Jungpapa Alexander war gerade noch mit Frau und Sohn auf Familienurlaub in der Ramsau, als es am 13. März 2020 am Weg zurück ins Südburgenland losging. Alexander, der bis dahin den ÖAMTC Stützpunkt Schanzstraße im 15. Wiener Gemeindebezirk geleitet hatte, hat für dieses Jahr ein besonders großes Projekt vor sich: Am 30.11.2020 wird der vollkommen neue ÖAMTC Stützpunkt Wien West als österreichweit modernster und zugleich größter Stützpunkt eröffnet.

Im März galt es allerdings noch, die ÖAMTC Mitglieder „von der Schanze“ aus, wie der Stützpunkt im 15. intern genannt wurde, zu betreuen.

Im Job ist er dafür zuständig, „dass es rennt“, wie er sagt. Als Stützpunktleiter kümmert er sich um wirtschaftliche Belange, vereinbart Termine und versucht, die Wünsche der Clubmitglieder bestmöglich zu erfüllen. Einteilen, organisieren: Das alles ist bei über 50 Mitarbeitern – davon 25 am Schalter, 25 Technikern, zwei Reinigungskräften, zwei Reisebüro-Mitarbeitern, drei Juristen und zwei Sachverständigen, die zwei Mal pro Woche im Haus sind – ein ordentlicher Aufwand. Dann gibt es auch noch die mobilen

Kollegen, die in der Pannenhilfe arbeiten. Mit dem Inkrafttreten des Corona-bedingten Lockdowns mussten plötzlich Termine abgesagt beziehungsweise verschoben werden – das waren einige 100 Telefonate zu Pickerlterminen, Gespräche zur Kaufüberprüfung, ...

Um weiterhin für die Clubmitglieder da sein zu können, hat Alexander sein Team geschickt aufgeteilt. Fünf Techniker und ein Schaltermitarbeiter bildeten nun ein Team, der ÖAMTC Shop wurde geschlossen. Für die Technikhalle ließ Alexander von seinem Bruder eine Plexiglasscheibe anfertigen, da ab nun die Kundenannahme in der Technikhalle stattfand. „Für mich war das komplett neu und interessant zu sehen, wie meine Schalterkollegen die Pandemie-bedingten Herausforderungen lösen“, erzählt der Kfz-Techniker Lastro Nedeljko.

Des Weiteren wurde auf digitale Konferenzen via MS Teams und Telefonbesprechungen umgestellt, das Leitungsteam war immer in engem Kontakt mit allen Kollegen, die Dienstpläne wurden entsprechend angepasst. „Funktioniert hat das super“, findet Alexander rückblickend, auch wenn es natürlich sehr viel Arbeit war.



„Jetzt gehts in Riesenschritten voran.“

Der Stützpunkt war im Lockdown eingeschränkt im Notbetrieb geöffnet und das Team vor Ort in vier Gruppen aufgeteilt, um das Notwendigste erledigen zu können. „Das war schon gut, endlich mehr Zeit daheim zu haben. Gerade damals hat sich der Kleine so entwickelt – Riesenschritte waren das“, erinnert er sich. Sein Sohn war gerade ein Jahr alt geworden und durch das viele Pendeln zwischen Wohnort und Arbeitsplatz hatte Alexander oft den Eindruck, etwas zu verpassen. So zum Beispiel, wenn der Bub mal wieder quer durch die Wohnung läuft, die Schubladen ausräumt oder vor sich hinredet. „Das war das Positive an Corona: Wir

waren endlich richtig viel zusammen.“ Dabei hat er auch bemerkt, welche heldenhafte Einsätze seine Frau tagtäglich leistet. Er zieht den Hut vor all den Müttern.

Seit dem Alexander selbst Vater ist, hat er auch viel mehr Verständnis für die Kollegen, die Kinder haben. „Es ist ja eh bei allen gleich, oder? Einmal die Zähnnchen, dann Bauchweh, die Nächte ohne Schlaf. Also ich gehe den Muttertag seit der Geburt meines Sohnes ganz anders an, weil ich jetzt erst weiß, was Frauen wirklich den ganzen Tag leisten – und die Hauptlast liegt nun mal bei den Müttern.“

„Wir sind ein Team. Und zwar eines, auf das man sich wirklich verlassen kann.“

Insofern war das Corona-Jahr 2020 für Alexander auch privat eine Zeit des Umbruchs. Er lobt an dieser Stelle sein Team, denn wissend, dass mit Kindern „immer irgendwas sein kann“, schätzt er besonders, wie sehr er sich auf seine Kollegen verlassen kann. Sollte jemand vom Team mal früher wegmüssen oder erst später kommen können – dafür gibt es dann von allen Verständnis und Entgegenkommen.

„Genau das ist aber manchmal auch das Schwierige in meinem Job: die Balance halten!“ Die Kollegen wissen viel Privates voneinander, sie treffen sich auch nach dem Dienst in ihrer Freizeit und helfen einander – das wollte Alexander unbedingt beibehalten. Daher hatte er für den neuen ÖAMTC Stützpunkt Wien West einen besonderen Plan.

Alexanders Plan war, sich 2020 in Ruhe auf den Umzug vorzubereiten, die Abläufe zu planen und sich auf diesen neuen, innovativen Stützpunkt einzulassen. Die Übersiedlung war perfekt vorbereitet, das Jahr so gut wie um, als sich das Team am 27. November vom alten Stützpunkt verabschiedete. Am 30. November – die Eröffnung des neuen Stützpunktes! Wie das gelungen ist? Gemeinsam!



„Kindersitzberatung? Machen wir jetzt online!“

Schaltermitarbeiterin Sandra Hirschbeck über innovative Lösungen des Clubs.

Innovativer wurde aber 2020 nicht nur der neue Stützpunkt, sondern auch das Angebot verschiedener Serviceleistungen. Alexander erinnert sich an ein besonderes Beratungsgespräch. Eine hochschwangere Frau, die ihr Kind mitten im Lockdown erwartete, kam vorbei, um sich eine Babyschale auszuleihen, um ihr Baby nach der Entbindung sicher vom Krankenhaus heimbringen zu können. Und da kam ihm die Idee einer neuen Online-Kindersitzberatung per Video durch seinen Kollegen Sven Stingelin.

Dabei wird der Kindersitz online ausgewählt und die Montage digital vorgeführt. So können Eltern ihren Kindern auch in Zeiten

wie diesen Sicherheit gewähren, ohne selbst ein Risiko einzugehen. Eine andere innovative Idee von Mitarbeitern des Clubs ist der Vignetten-Drive-in. Hier bekommen die Clubmitglieder ihre neue Vignette von Mitarbeitern mit FFP2-Masken direkt ins Auto übergeben, ohne dafür aussteigen zu müssen – und erhalten ein Goodie wie einen Vignettenschaber gratis dazu.

Diese neue Serviceleistung hat sich so großer Beliebtheit erfreut, dass sie sogar in die Verlängerung ging. „Man muss jetzt umdenken, flexibel und einfallsreich sein“, sagt er dazu. Das ist ihm und seinem Team gelungen – zusammen haben sie gezeigt, dass es auch heuer für die Mitglieder ein gutes Gefühl ist, beim Club zu sein.

115 ÖAMTC Stützpunkte



„Die ganze Belegschaft hat den Umzug organisiert.“

An einem Wochenende wurde die komplette „Schanze“ übersiedelt. Dafür musste ein riesengroßes Lager geräumt werden, alle Büros, das gesamte Material der Technik und noch vieles mehr. Alle haben mitangepackt. Die Mitarbeiter aus den verschiedensten Abteilungen haben in großen Transportern und sogar mit ihren Privatautos alles zum neuen ÖAMTC Stützpunkt in der Hadikgasse gebracht. Dass das alles andere als selbstverständlich ist, weiß Alexander. Die einen haben die Schanzstraße ausgeräumt, die anderen Wien West eingeräumt und die Lager

befüllt. Der Sonntag wurde als Reserve freigehalten, da aber alle mitgeholfen haben, war es bereits am Samstag um 19 Uhr soweit: Der neue ÖAMTC Stützpunkt Wien West war fertig für die Eröffnung – mit neuer EDV, neuen Computern, 19 Hebebühnen und 25 Arbeitsplätzen und allem, was ein so innovativer Stützpunkt eben braucht. Im Vergleich zur „Schanze“, die auf drei Gebäude aufgeteilt war, findet Alexander Wien West übersichtlicher. Er ist sehr stolz auf „seinen Stützpunkt“ – und noch viel mehr auf seine Mannschaft.

„Für meine Klopapiertorten bin ich berühmt!“

Das Corona-Jahr war eine große Herausforderung. Alexander erinnert sich an viele Höhen und Tiefen. Man war immer füreinander da, auch, wenn die Mannschaft temporär getrennt war. In seinen 18 Dienstjahren beim ÖAMTC hat Alexander vieles erlebt, viele Mitarbeiter kennengelernt und beobachtet, wie sie sich beim ÖAMTC weiterentwickeln konnten beziehungsweise Karriere gemacht haben. Das Jahr 2020 war anders als alle anderen und mit großen Risiken für jeden einzelnen verbunden.

Alexander weiß, dass mit dem Coronavirus beziehungsweise einer Erkrankung nicht zu scherzen ist. Was aber nicht heißt, dass Alexander in dieser Zeit nicht zu Scherzen aufgelegt war. So hat er sich – um der ernstesten Situation auch etwas Witziges abzugewinnen – mit seinen Klopapiertorten einen Namen gemacht. Amüsiert darüber, wie die Menschen im Lockdown beim Toilettenpapier zu Hamsterkäufen geneigt haben, hat Alexander seinen Freunden nun zu Geburtstagen Torten aus Klopapierrollen geschenkt, die er mit Glitzer und Konfetti befüllt hat.

„Das hat in der komischen Zeit einfach immer für einen Lacher gesorgt“, erinnert er sich. Ob es um den Umzug des ÖAMTC Stützpunktes geht, darum, dem neuen Gebäude Leben einzuhauchen oder um innovative Serviceleistungen des Clubs für seine Mitglieder – Jungvater Alexander fällt immer etwas ein. Und er nimmt sich Zeit, sich privat seinem Lieblingsprojekt zu widmen, seinem mittlerweile fast zweijährigen Sohn.





Einsatzbereitschaft

Motivation

Verlässlichkeit

**Zusammenhalt
Mut**

Wir auf der Straße und in der Luft

2020 war ein Jahr, in dem Distanz das Um und Auf war. Dennoch gelang es den Einsatzkräften des ÖAMTC, menschliche Nähe zu zeigen und in der Krisenzeit für die Clubmitglieder verlässlich da zu sein. Trotz vieler Umstellungen blieben unverändert: der Respekt vorm Menschen und schnelle Hilfe in Notlagen.

Was Michael Sollfellner, Flugretter beim ÖAMTC, bei jedem Einsatz klar war: dass er nie einen Unterschied zwischen den Menschen macht. Das war auch für den Abschleppfahrer Thomas Lerner selbstverständlich, wenn er manchen Clubmitgliedern eine ganz andere Angst nehmen musste: die, vor der ungewöhnlichen Weiterfahrt. Was alle Einsatzkräfte verbindet: Ihr Job bedeutet zu helfen. Das betont auch der Pannenfahrer Manfred Zickbauer.

Auf den folgenden Seiten werden stellvertretend für das ganze Team drei herausragende Persönlichkeiten vorgestellt, die jeden Tag Herausragendes leisten.



„Virus hin oder her, jeder hat die beste Versorgung verdient.“

Für Michael Sollfellner war es ein Jahr mit vielen Höhen: Er begann, hauptberuflich als Flugretter beim ÖAMTC zu arbeiten. Warum er sich nicht als Held sieht und er besonders gut auf seine Gesundheit geachtet hat, erzählt er uns im Interview.

„Da gibts einfach keine Steigerung“, erzählt Michael, der sich an den Jahresbeginn erinnert. Nachdem er für das Rote Kreuz gearbeitet hat und seit 2014 nebenbei als Flugretter tätig war, hat er endlich seinen Traumjob bekommen und in St. Michael in der Obersteiermark beim neuen ÖAMTC Christophorus-Stützpunkt angefangen. Nach vielen Jahren im Rettungsdienst war das genau die Stelle, die er sich immer gewünscht hat. „Fliegen ist wortwörtlich das Höchste, das ich erreichen kann“, erzählt er, der viele Schulungen im Hubschrauberbereich, Cockpittrainings und Ausbildungen im Air Rescue College des ÖAMTC absolviert hat, ehe es ganz weit nach oben ging.

Wie oft er abhebt? „Ich fliege mindestens einen Einsatz am Tag. Bei uns am Stützpunkt sind es ja 90 bis 100 im Monat“, lässt uns Michael wissen. Dabei handelt es sich um Einsätze im alpinen Bereich, aufwändige Intensivtransporte von einem Spital ins nächste. Speziell im ländlichen Bereich ist der Hubschrauber oft das schnellste Transportmittel, das bei Notfällen wie einem Herzinfarkt oder nach einem Unfall zum Einsatz kommt. Und klar: Weniger Arbeit wurde es 2020 natürlich nicht.

„Als Held sehe ich mich nicht.“

Da kommt man schnell auf den Boden. Viele Schicksale, tragische Unfälle, bei insgesamt 17 Jahren im Rettungsdienst hat Michael in seinem Job alles gesehen. Ob ihm ein Einsatz speziell in Erinnerung geblieben ist? Nicht einer, viele: Er erzählt von den Geburten, bei denen er dabei war, von Neugeborenen, die im Helikopter ins Krankenhaus gebracht wurden, von dramatischen Unfällen. Einsätze mit Kindern gehen ihm sehr nahe, so etwas nimmt einfach die gesamte Crew mit. Wie man das alles verarbeitet? „Wir beim ÖAMTC sind eine große Familie, wir können alle miteinander“, erzählt Michael – da kann man diese schrecklichen Einsätze, die Bilder, die einem erst nicht aus dem Kopf gehen, gemeinsam aufarbeiten.

Bei all dem betont er, dass es eben sein Job ist. Er tut, was zu tun ist. Das sagt er mit einer bestimmten Bescheidenheit, denn als Held sieht er sich nicht, sondern ganz einfach als Flugretter und somit sowohl als Sanitäter, als auch als rechte Hand des Piloten und auch des Notarztes. Bei Bergungen übernimmt er als Spezialist die Führung. Das ist eben seine Arbeit.

„Da machst keinen Unterschied zwischen den Patienten.“



Natürlich hat sich viel durch Covid-19 verändert. Da die gesamte Crew laufend mit vielen Ärzten in Verbindung steht, wurden zahlreiche Gespräche darüber geführt. Es gab viele Fragen zu beantworten: Wie schützen wir uns? Was ist die beste Ausrüstung? Welche Hygienemaßnahmen braucht es jetzt?

Es gab Ärzte, die sehr gelassen über dieses Virus gesprochen haben, andere waren sehr besorgt. „Ich persönlich hatte keine Angst vor einer Ansteckung bei Einsätzen“, sagt Michael dazu und lobt seinen Arbeitgeber: Es gab immer hervorragende Informationen, nie zu wenig Schutzausrüstung. Woche für Woche gab es ein aktuelles Lagebild: Wieviele Menschen sind aktuell erkrankt? Gibt es Engpässe bei der Schutzausrüstung?

Die Lösungen des ÖAMTC waren aus Michaels Sicht immer hochprofessionell: Bei Onlinekonferenzen mit Intensivmedizinern aus Innsbruck wurde alles offen ausgesprochen. Auf die leichte Schulter hat das alles natürlich niemand genommen. Aber was genau auf sie zukommen wird, wussten die Mitarbeiter natürlich nicht. Was für Michael klar war: Auch jetzt muss jeder Patient optimal versorgt werden.

„Virus hin oder her, wir müssen unseren Job machen. Jetzt kommt man zu einem Einsatz. Ein Herzinfarkt, ein Autounfall, etwas passiert beim Skifahren. Man weiß nicht: Ist der Patient Corona-positiv oder nicht? Aber das darf keinen Unterschied machen: Denn jeder Mensch hat das Recht auf die beste medizinische Versorgung.“



„Ganz ehrlich: Das war die Hölle.“

Michael über Einsätze im letzten Hochsommer.

Schutzstufe 1 und Schutzstufe 2 – davon hat bisher noch niemand gehört. Nun sind sie neue Normalität: Wenn ein Patient keine Symptome hat, muss der Flugretter eine Brille, eine Maske und zwei paar Handschuhe tragen. Da man aber mittlerweile davon ausgehen muss, dass der Patient mit dem Coronavirus infiziert sein könnte, rückt Michael, wenn notwendig, nur noch im Vollkörperanzug aus.

Bei einem Einsatz im Sommer lag die Temperatur unter der gesamten Ausrüstung bei bis zu 60 Grad. „Das war die Hölle“, sagt Michael in Erinnerung daran. Übrigens saß Michael dann zum

Schutz des Christophorus-Piloten, der vollkommen isoliert von der Crew war, nicht mehr im Cockpit des Hubschraubers, sondern gemeinsam mit dem Notarzt hinten beim Patienten.

Michael erinnert sich auch daran, dass zu dieser Zeit das stets familiäre Miteinander am Christophorus-Stützpunkt anders war als sonst: „Wir sind einfach Freunde, wir waren miteinander auf Bergtouren und Skifahren, das ist jetzt nicht mehr möglich gewesen. Das gesellige Beisammensein fehlt, es hat sich einfach ein bisschen Distanz aufgebaut.“



„Früher waren die Leute komisch, die eine Maske getragen haben. Jetzt ist es genau umgekehrt.“

Hat sich auch das Verhältnis zu den Patienten verändert? Wie ist es möglich, menschliche Nähe zu zeigen, wenn es gilt, die maximale Distanz einzuhalten? Man hat ja doch viel intensiven Kontakt zu den Patienten. „In Notfällen wie bei einer Reanimation denkt man ehrlicherweise nicht an eine Ansteckung“, so Michael. Mittlerweile findet er die Situation normal – was anfangs komisch war, ist jetzt einfach Alltag. Handschuhe hat er als Flugretter ja ohnehin immer schon getragen, die Schutzmasken gehören jetzt einfach dazu.

Manchmal haben die Leute zuerst gar keine Maske getragen, wenn die Crew eingetroffen ist.

„Wieso haben die Leute nicht kapiert, dass eine Maske jetzt ein Muss ist? Da sagen sie mir, bei mir brauchst keine Maske tragen, ich hab’ eh nix“, erzählt er dazu. Es hat ein bisschen gedauert, aber jetzt haben sich schon alle daran gewöhnt. Michael erinnert sich an die Einsätze daheim, wenn man den Patienten zuhause abholt, ein paar Worte gewechselt und die Angehörigen aufgebaut hat. Das war jetzt eben anders – um die Patienten, ihr Umfeld und sich selbst zu schützen. „Früher waren die Leute komisch, die eine Maske getragen haben. Jetzt ist es genau umgekehrt“, fasst er zusammen.

„Mit meiner Frau, das war schon wie eine Fernbeziehung.“



Und auch daheim ist 2020 vieles normal, das 2019 noch kein Thema war. Nicht nur, dass die vielen Mitarbeiter des ÖAMTC beruflich vor neuen Herausforderungen standen. Auch privat galt es nun, Lösungen zu finden, so zum Beispiel für die Kinderbetreuung. Denn Michael ist Vater zweier Kinder.

Auch seine Frau arbeitet im medizinischen Bereich, sie ist Intensiv-Krankenschwester. Michael erzählt von 12-Stunden-Diensten,

geblockten Diensten, ein bis zwei freien Tagen – und davon, dass es mit Hilfe der Kollegen immer möglich war, auch Dienste zu tauschen.

Seine Frau hat Michael in der Zeit kaum gesehen. Wenn er heimgekommen ist, hat sie ihren Dienst im Spital angetreten, er hat sie dann abgelöst. Das war schon „wie in einer Fernbeziehung“. Ansonsten ist es der Familie Sollfellner aber gelungen, die Zeit gut zu nützen.

„Fahrt doch nicht jetzt mit dem Rad auf einen Gipfel, der schon zu Fuß ein schweres Ziel ist.“

Die freie Zeit hat er auch genützt, um rauszugehen: raus in die Natur und auf die Berge. Das haben auch viele andere getan – und nun wird Michael, der von all dem mit einer gewissen Unbeschwertheit spricht, doch ernst.

Er kritisiert die Menschen, die in dieser Zeit waghalsige bis riskante Bergtouren unternehmen. Er findet das unverantwortlich: Gerade jetzt, wo die Zahl der Intensivbetten knapp werden könnte, Wörter wie „Triage“ im Raum stehen, die Einsatzkräfte immer wieder riskieren, sich selbst anzustecken.

„Wieso müssen die Leute jetzt arge Mountainbike-Touren machen, die schwersten Wanderwege wählen? Für ein nettes Bild auf Social Media, für ein paar Likes?“, fragt er. Jetzt sollte man wirklich sein Können richtig einschätzen und einen Gang runterschalten, statt „mit dem Radl auf einen Gipfel rauf zu müssen, der schon zu Fuß schwer ist.“ Die bei so leichtsinnigen Aktionen entstandenen Einsätze wären vermeidbar.



ÖAMTC Flugrettung
77 Piloten (inkl. CZ)
425 Ärzte (inkl. CZ)
185 Flugretter/HCM (inkl. CZ)

Irgendwann war es leider auch bei Michael soweit: Er fühlte sich etwas fiebrig und schwach – und erhielt ein positives Covid-19-Testergebnis. Da seine Frau und die Söhne negativ getestet wurden, hat er sich in Selbstisolation begeben. In dieser Zeit hat er sich im Fernsehen auf seinem Liebblingssender alles angeschaut, was er unbedingt gern einmal sehen wollte.

Gleichzeitig lobt er seinen Arbeitgeber: Covid-19-Antigentests gehören bei seinem Job mittlerweile dazu, der ÖAMTC stellt sie der Crew kostenlos zur Verfügung, um das Risiko zu minimieren. Ein Test vor Dienstantritt, 15 Minuten später erhält man das Ergebnis, bei negativem Befund hebt Michael wieder ab. Das gilt für alle seine Kollegen und da schwärmt der Flugretter einmal mehr von seiner Crew.

Die Kollegen behandeln sich gegenseitig mit großem Respekt, sind vertrauensvoll in der Zusammenarbeit und füreinander da. Jeder weiß, welches Risiko man in Verbindung mit dem Corona-Virus eingeht und daher achtet das Team bei jedem Einsatz auf die entsprechende Schutzausrüstung.

Die Antigentests, das Verantwortungsbewusstsein, die Kollegialität und der hervorragende Informationsfluss: „So war es möglich, dass sich kein einziger Kollege bei einem Patienten angesteckt hat“, erzählt uns Michael.

„Fliegen ist das Höchste, das ich erreichen kann.“



„Wenn ich mich schütze, kann ich die anderen schützen.“

Ein bisschen Normalität wünscht er sich aber wieder. „Vielleicht im Sommer?“, stellt er in den Raum. Aber so recht vorstellen kann er sich das noch nicht. Wie lange wird es dauern, bis es genügend Impfstoff gibt, bis sich die Leute impfen lassen. Er ist ein wenig ratlos, aber zuversichtlich, dass alles zu schaffen ist. Was er – bis die gewünschte Normalität eintritt – tun wird? Sich schützen. Alle Maßnahmen einhalten. Abstand halten. Die Maske tragen. Oder eben den Ganzkörper-schutzanzug. Nicht nur, um sich selbst zu schützen. Wenn er

gesund bleibt, kann er auch niemanden anstecken – und das ist in seinem Job wichtig. Er macht das für seine Familie, für seine Crew, und die Patienten, denen er auch in Zukunft bei Notfällen die bestmögliche Versorgung ganz ohne Risiko garantieren will. „Nur, wenn ich mich schütze, kann ich die anderen schützen“, sagt Michael abschließend. Nach dem langen Gespräch müssen wir dem erfahrenen Flugretter in einem Punkt widersprechen: Auch wenn er das nicht hören will, für uns ist Michael schon ein Held.



„Anschnallen, bitte.“

Üblicherweise sitzen die ÖAMTC Clubmitglieder nach einer Panne mit Abschleppung vorne beim Abschleppfahrer – das war im Corona-Jahr 2020 nicht mehr möglich. Man musste hinten im eigenen PKW, der auf das Abschleppfahrzeug von **Thomas Lerner** geladen wurde, mitfahren. Das war für manche ein Social Media-tauglicher Spaß, andere hatten dabei ein mulmiges Gefühl. Diese Einsätze sind Thomas aber leichtgefallen – und auch daheim kam es für den Dreifach-Papa zu keinen Pannen.



„Na, da war ich echt froh, dass ich Vollzeit arbeiten konnte“, erzählt Thomas lachend, wenn er an den ersten Corona-bedingten Lockdown denkt: Als Vater von drei Kindern im Alter von einem, drei und 13 Jahren weiß er, welche Herausforderungen Eltern im Jahr 2020 zu meistern hatten. Home-Schooling einerseits, die Betreuung der beiden Kleinstkinder andererseits, die Streitereien zwischen den Geschwistern. „Da kann man schon froh sein, wenn man in der Arbeit Überstunden macht“, scherzt er. Ernstgemeint war diese Aussage des fürsorglichen Vaters natürlich nicht – er hat höchsten Respekt vor seiner Frau, die in dieser Zeit in Kurzarbeit war.

Thomas hat diese Zeit anfangs Sorgen bereitet: Wie wird es weitergehen? Steht ihm selbst Kurzarbeit bevor? Wieviele Einsätze im Abschleppdienst wird es jetzt geben? Denn Kurzarbeit bedeutet auch weniger Gehalt – und das wäre jetzt, wo das Haus

fertiggebaut ist, ein Problem. Um die Sicherheit seiner Stelle beim ÖAMTC hat er sich nach 14 Dienstjahren hingegen keine Sorgen gemacht. Es ist also auch darum ein gutes Gefühl, beim Club zu arbeiten.

Zu Beginn des ersten Lockdowns war Thomas noch am ÖAMTC Stützpunkt Schanzstraße in Wien tätig. Da Lockdown-bedingt auf den Straßen weniger Leute unterwegs waren, gab es weniger Einsätze und damit weniger zu tun. Da galt es, Urlaubstage abzubauen und Zeitausgleich zu konsumieren. Als dann die Schulen wieder offen waren, hat sich das ganz schnell geändert. „Da ging es rund und wir sind gefahren bis zum Gehtnichtmehr“, erinnert sich der Abschleppfahrer. „In der Früh habe ich mein Fahrzeug beim Stützpunkt geholt und schon ging es wieder on the road.“ Wie sieht der Alltag für den gelernten Mechaniker, der seit 2006 beim ÖAMTC im Einsatz ist, aus?



„Nach Dienstbeginn bin ich vielleicht zehn Minuten am Stützpunkt, dann geht's rund.“

Dienstbeginn ist um sechs Uhr früh – und meistens beginnt der erste Einsatz schon zehn Minuten später. Von Reifenpannen über Kühlwasserverlust bis hin zu einer defekten Motorkontrollleuchte: Zu tun gibt es immer etwas. Erst unlängst hat Thomas einen alten MG abgeschleppt, dessen Windschutzscheibe kaputt war, weil ein Ziegelstein vom Dach durch das Carport auf das Sammlerstück gefallen ist. Natürlich gibt es manchmal Einsätze, die vermeidbar wären, aber Thomas sieht es wie die meisten seiner Kollegen: Wenn ein ÖAMTC Clubmitglied Hilfe braucht, ist er da. Unterwegs ist er übrigens hauptsächlich in Wien und in der Umgebung der Stadt.



„Ich beneid dich wirklich nicht, Schatzi.“

Home-Schooling im Lockdown mit dem Großen und dann noch die zwei Kleinen, das Diskutieren mit dem Teenager und zwei überdrehte Zwergel. Er hat wirklich großen Respekt vor dem, was seine Frau in dieser Zeit leistet. Normalerweise hat seine Mutter öfters auf die Kinder geschaut, um dem Paar eine Auszeit zu gönnen. Das ist vorerst nicht mehr möglich, da man sich nun von der älteren

Generation fernhalten sollte. „Einfach Schmähführen mit meiner Frau, ein bisschen unterwegs sein, abschalten und runterkommen, das fehlt“, erzählt Thomas. Seine Frau und er haben einfach das Beste aus der Situation gemacht. Die Kinder haben im Garten gespielt, man hat versucht, sich die Zeit so angenehm wie möglich zu vertreiben.

„Man geht ja bei einem Einsatz sowieso nicht auf Kuschelkurs.“

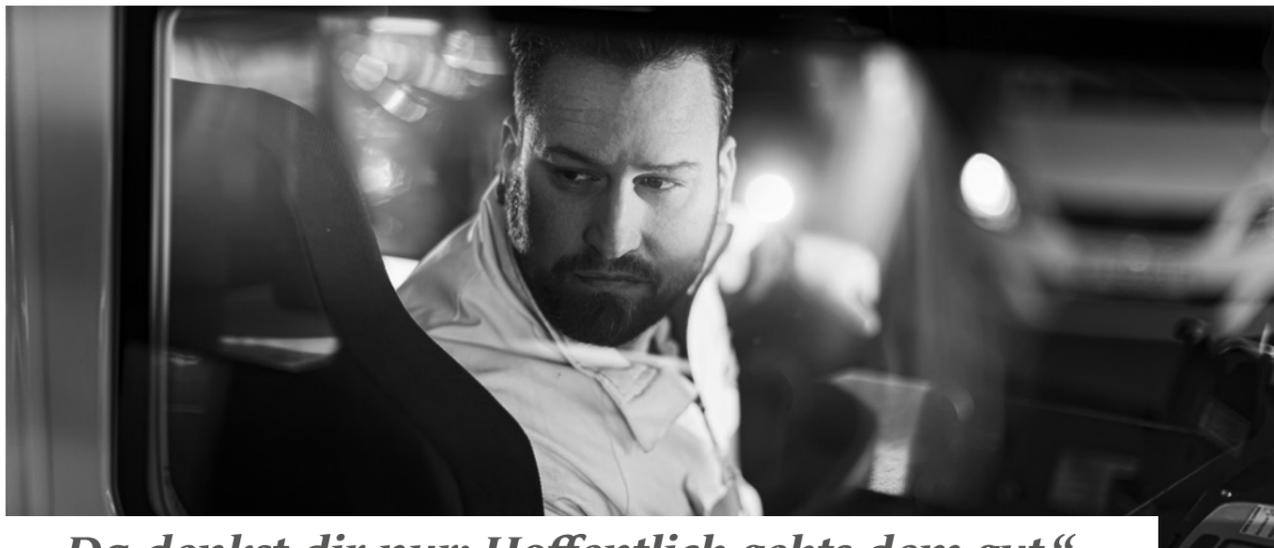


Und wie sah es im Dienst aus? Thomas gibt sich sehr pragmatisch. „Man geht ja bei einem Einsatz sowieso nicht auf Kuschelkurs, ich schau mir ja das Auto an, nicht die Leute“, sagt er dazu. „Maske auf, fertig – wo ist das Problem?“ Es gab allerdings durchaus eines: Üblicherweise sitzen die ÖAMTC Clubmitglieder nach einer Panne mit Abschleppung vorne beim Fahrer. Nun durften die Leute nur noch im eigenen Fahrzeug mitgenommen werden, das heißt sie wurden hinten am LKW aufgeladen. Das war einigen schon sehr unangenehm und sie wollten lieber mit dem Taxi zurückfahren.

Thomas erinnert sich an einige Einsätze: Zum Beispiel an das Clubmitglied, das ihn gemeinsam mit der Tochter erwartete und Angst hatte, auf der Ladefläche mitzufahren. Es hat schon einige Anläufe

gebraucht, um das Mitglied zu überzeugen: „Anschnallen, bitte – es kann ja eh nichts passieren“, hat Thomas die beiden ermutigt. „Es wäre nicht gegangen, dass beide bei mir vorn sitzen, das ist zu nahe“, erzählt er.

Andere, vor allem jüngere Clubmitglieder, fanden die Abschleppung hingegen total lustig und haben die Zeit gleich für Selfies genützt und Beiträge auf Instagram gestellt. „Dabei hab ich ja selten dramatische Einsätze, meistens sind es Reifenpannen und bei den neuen Autos ist ja kein Reservereifen dabei, ansonsten sind es Probleme mit der Elektronik, Kühler, Lichtmaschine, sowas“, erzählt uns Thomas. Direkt bei einem Unfall sind zuerst Rettung und Feuerwehr vor Ort und der Abschleppfahrer kommt erst danach dazu.



„Da denkst dir nur: Hoffentlich gehts dem gut.“

Thomas Lerner über die schweren Unfälle, nach denen er im Einsatz ist.

Was nicht heißt, dass man im Abschleppdienst nicht auch furchtbare Unfälle erlebt. Thomas erinnert sich daran, wie er ein Auto abgeschleppt hat, dessen Windschutzscheibe voller Blut und Haaren war. Es war ein Unfall auf der Autobahn A4. Er hat noch die Bilder aus der Zeitung im Kopf: Das Fahrzeug hat sich auf der Autobahn überschlagen, es war nur noch ein Wrack. „Da denkst dir nur: Hoffentlich geht's dem Fahrer gut, hoffentlich überlebt der“, sagt er dazu.

Er selbst fährt noch vorsichtiger, seitdem er Kinder hat, weil er weiß, wie schnell man als Fahrer abgelenkt ist, wenn die Kleine hinten

grinst oder der noch Kleinere während der Fahrt Späße macht. Seine Kinder helfen ihm auch, Eindrücke wie die vom beschriebenen Unfall zu verarbeiten. „Die Kinder geben dir so viel zurück, da denkst gar nicht mehr nach. Natürlich ist es anstrengend, vor allem, wenn sie 24/7 daheim sind. Die Kleinen sind solche Raufbolde und dann kuscheln sie wieder und umarmen sich“, erzählt er uns. Aber wenn dann die dreijährige Tochter den Kleineren als ihren allerliebsten Lieblingsbruder bezeichnet, und der Große auch noch mit den jüngeren Geschwistern spielt, da denkt Thomas mit einem Lächeln im Gesicht: „Na, geht ja, doch nicht alles falsch gemacht.“

Thomas arbeitet immer von 6 bis 17 Uhr, an vier Tagen in der Woche. Nach Dienstschluss beginnen allerdings die tollsten Einsätze. Wenn sein kleiner Sohn vor der Türe steht, im Garten auf ihn wartet und ruft: „Papapapapapaaaa!“ Auch Thomas freut sich den ganzen Tag lang auf diesen besonderen Moment und über den gemeinsamen Spaß. Ein bis zwei Mal im Monat trifft er sich mit einem Freund beim Schießstand. Der Schießstand ist sein Hobby, dabei kann er abschalten. Spaß macht ihm beim Training mit dem Scharfschützengewehr vor allem, die Konzentration zu finden, die nötig ist, um das Ziel in 200 bis 300 Metern Entfernung zu treffen.

Dieser Ausgleich hat ihm im Lockdown gefehlt, ebenso wie ein gemütlicher Abend mit Freunden. Wie die meisten seiner Kollegen bleibt er zuversichtlich. „Naja, außer, als das Klopapier wirklich knapp war: Da gehst in den Supermarkt und es gibt wirklich keines mehr. Das gibts ja nicht, haben die wirklich alle gleich mehrere Packerln auf einmal gekauft?“, erinnert er sich. Thomas selbst habe da nie Panik bekommen und war immer weit davon entfernt „zu hamstern“. Er versteht die ganze Angstmacherei sowieso nicht, das würde ja niemandem helfen – weder im Job noch privat.

Er hatte nie Sorgen wegen einer Ansteckung mit dem Coronavirus, hat sich immer ausreichend geschützt und seine beruflichen Einsätze wie gewohnt erledigt. Das Interview hat Thomas über die Freisprecheinrichtung seines Telefons während einer seiner Touren geführt. „Sonst kommst ja nicht dazu, bei acht bis zehn Einsätzen pro Tag – und weniger werden es bestimmt nicht“, erzählt er. Das wäre aber auch der letzte Auftrag für heute, ehe der Feierabend mit dem schönsten Einsatz beginnt – der mit seinem Sohn, der schon daheim vor der Haustür auf seinen Papa wartet.



„Die schönsten Einsätze sind die daheim.“



„Mein Job: Helfen.“

Seit 35 Jahren macht Manfred Zickbauer seinen Job beim ÖAMTC. Dabei hat er schon viel erlebt, unter anderem hat er auch bei Schiffen und einem Flugzeug Pannenhilfe geleistet. Auch das Corona-Jahr 2020 hatte für ihn einige Herausforderungen parat.

„In zweieinhalb Jahren gehe ich hoffentlich in Pension“, erzählt Manfred, 58 Jahre alt. Wenn er von seinem Job beim ÖAMTC erzählt, ist er amüsiert voller Leidenschaft für seine Tätigkeit. „Helfen, das ist unser Job, dafür sind wir da, das muss man gern machen“, äußert er sich dazu. Das Schöne ist für ihn immer im Vordergrund gestanden – nämlich das Unterstützen der Clubmitglieder, die ihn brauchen.

Geholfen hat er in der Zeit schon vielen: Ob im Pannendienst auf der Straße, in den Jahren im Prüfdienst, wo er oft diskutiert hat, ob es sich bei einem Mangel um einen schweren oder einen nicht

ganz so schweren handelt, im Mischdienst, wo er abwechselnd im Pannendienst oder als Prüfer im Einsatz war, in der Zeit am Stützpunkt in Krems oder im Nachtdienst. „Das war aber nichts für mich“, erinnert er sich zu letzterem etwas nachdenklich.

Warum er seinen Job schon seit 35 Jahren macht und nie gewechselt hat? „Die Jobsicherheit beim ÖAMTC ist enorm groß, wir verstehen uns alle gut, ich hab’ es ja super erwischt“, sagt er, wenn er sich an seine berufliche Laufbahn erinnert. Er konnte sich stets weiterentwickeln, verschiedenste Tätigkeiten ausüben und ist sehr zufrieden mit dem, was er tut – nämlich helfen.



Pannenhilfen 2020
635.043 Mobile Pannenhilfen
584.378 Stationäre Pannenhilfen

„Ob der Einsatz notwendig oder unnötig war, fragst dich nicht. Da braucht jemand Hilfe, das ist alles.“

Manfred Zickbauer über seinen Job: Helfen.

„Er versteht die Menschen“, die wegen einem leuchtenden Lamperl beim ÖAMTC anrufen: Viele haben sich weder mit dem eigenen Auto auseinandergesetzt, noch die Bedienungsanleitung gelesen und kennen sich dann nicht aus, wenn etwas aufblinkt und bleiben mitten auf der Straße stehen.

„Aber besser so als anders, denn andere sehen das alles zu locker“, sagt Manfred. „Da leuchtet das Öldrucklamperl auf und die fahren weiter, weils wurscht ist, dann ist der Motor hin und sie schauen ins Handbuch und finden nichts“, erinnert sich Manfred.

Ob es Einsätze gibt, die er als „unnötig“ erachtet, weil Menschen vorschnell den ÖAMTC angerufen haben oder zu lange nichts getan haben? „Aber nein. Nein, nein, nein“, sagt Manfred – es ist für ihn selbstverständlich, immer da zu sein. Helfen ist sein Job, erzählt er, egal, was passiert. Ihm geht es darum, dass die Clubmitglieder gut heimkommen.

Aber nicht nur die Clubmitglieder brauchen seine Hilfe, sondern auch schon einmal ein Vierbeiner – erzählt Manfred von einem besonderen Einsatz.



„Und dann sperrst die B37, um einen Hund zu retten.“

Als er gerade mit dem Pannenzug am Rückweg von einem Einsatz war, wusste er nicht, dass ihn bereits der nächste erwartete: eine brenzlige Situation! Mitten auf der Bundesstraße B37, die nach Krems führt, blieben direkt auf einer Brücke, die über die Donau führt und wo es keinen Pannestreifen gibt, einige Autos stehen. Es wurde langsam finster und Manfred versuchte, herauszufinden, was passiert war. Auf einmal lief ein Hund vorbei. Manfred hat sofort die Polizei gerufen und eine Sperre der Straße veranlasst, um alle Verkehrsteilnehmer in Sicherheit zu bringen. „Der Hund wurde leider angefahren“, erzählt er – und hofft, dass es dem Vierbeiner jetzt wieder besser geht. Der Hund sei von seinem Besitzer weggelaufen, irgendwann stand auch das Herrchen auf der Straße. Manfred hat der Polizei, die er übrigens immer noch „Gendarmerie“ nennt, noch ein paar Fragen beantwortet und der außergewöhnliche Einsatz war beendet.

Das war natürlich bei weitem nicht der einzige Einsatz, der ihm in Erinnerung geblieben ist. „Einmal habe ich mit dem LKW ein Flugzeug abgeschleppt. Da gibts sogar ein Bild davon, das war ja in der Zeitung. Ich hab den Motorsegler von Gneixendorf abgeschleppt, rauf ins Waldviertel, wo der Pilot seine Werkstatt hat.“ Dafür mussten die Flügel abmontiert werden, die dann etwa sechs bis sieben Meter beim LKW rausgestanden sind, und ein weiterer Kollege musste hinterherfahren, um den Transport zu sichern. Der Einsatz hat tadellos funktioniert.

Manfred versteht, dass der Pilot den ÖAMTC um Hilfe gebeten hat: „Selbst zur Reparatur fliegen, das wäre ja nicht mehr gegangen. Es war ein Sondertransport.“ Manfred betont aber, dass dafür eine besondere Ausnahmegenehmigung benötigt wurde. Die Geschichte liegt bereits Jahre zurück, aber er lacht immer noch, wenn er daran denkt, wie alle stehen geblieben sind, um diesen wirklich ungewöhnlichen Einsatz zu beobachten.

Aber nicht nur ein Flugzeug hat Manfred in Fahrt gebracht: Das berühmte Schiff „Mariandl“ konnte einmal nur dank seiner Hilfe ablegen. Eine herausfordernde Situation, da das Schiff bei Hochwasser nicht mehr angesprungen ist und schnell wegmusste, um nicht von der Strömung losgerissen zu werden. In der Wachau kommt es oft vor, dass der Pannenfahrer Booten Starthilfe gibt. „Regelmäßig mach ich das im Sommer, wenn die Bootsbesitzer Probleme haben“, erzählt Manfred.

Der erfahrene Pannenfahrer ergänzt: „Man vergisst vieles, eigentlich sollte man hier am Stützpunkt ein Tagebuch schreiben, weil ja doch allerhand passiert.“ Übrigens hat Manfred auch schon dem einen oder anderen Prominenten bei einer Autopanne geholfen, zum Beispiel, wenn am Heimweg vom Dreh aufs Tanken vergessen wurde.



„Einmal habe ich ein Flugzeug abgeschleppt.“

Es ist schon viel passiert – und dann kam das Corona-Jahr 2020. Und der erste Lockdown. „Weniger Einsätze waren es nicht in Krets“, sagt Manfred, der kurz nachdenkt und bei seiner Aussage bleibt. Die neue Situation sei für ihn kein Problem gewesen, genauso wenig für die anderen Pannenfahrer. Am ÖAMTC Stützpunkt Krets sind acht Personen als Pannenfahrer beschäftigt, die Clubmitgliedern bei Pannen helfen. Manfred erinnert sich nur an die Stille am geschlossenen Stützpunkt.

Als er morgens seinen Dienst begann, war keiner da, und als er abends wieder ging, war wieder keiner da. Das Thema Covid-19 bezeichnet er als „Corona-Schmarrn“ – zumindest zu Beginn. Ihn hat damals nämlich etwas anderes beschäftigt: die Borkenkäfer. Manfred betreibt mit Leidenschaft seine kleine Forstwirtschaft und hatte mit den Tieren einiges zu tun. Durch den Klimawandel sind die Borkenkäfer zur Plage geworden.

Das hat ihn deutlich mehr beschäftigt als die ganze Corona-Pandemie, die an ihm irgendwie vorbeigegangen ist und zu der er deutlich mehr Abstand hatte.

Manfred lebt in einem kleinen Dorf und hat dort viel Zeit im Garten oder im Wald verbracht. Bei seinen Einsätzen war es klar, dass er sich an die Corona-Maßnahmen hält und den Menschen nicht zu nahe kommt. „Aber das tun wir sowieso nicht“, sagt er.

Sein Resümee des Jahres 2020: Im ersten Lockdown haben sich die Menschen konsequent an die Corona-Vorschriften gehalten. Nun hat er das Gefühl, es wäre eigentlich vielen alles egal, so mancher nimmt das nicht mehr ernst. Gleichzeitig erzählt er auch, dass er allein schon wegen der Vorbildwirkung konsequent eine Maske trägt. Vielen Clubmitgliedern fällt es dadurch leichter, sich ebenso an die Regeln zu halten.



„Ist das irgendwann normal, dass man sich nicht mehr die Hände schüttelt?“

Was sich Manfred wünscht? Mehr Verantwortungsbewusstsein. Er lässt sich testen und versteht nicht, warum das Angebot der freiwilligen Massentests nicht schon anfänglich auf mehr Resonanz gestoßen ist. „Wie soll denn das irgendwann vorbeigehen, wenns die Leute nicht kapiern und nichts tun wollen?“, fragt er. „Da will sich die Hälfte der Leute nicht impfen lassen, ja gibts denn das?“, sagt er dazu. Er würde sich sofort impfen lassen, er möchte wieder Normalität – privat wie beruflich. Aber er bleibt zuversichtlich und hofft, dass bald alles wieder so wie früher ist.

Was ihm Sorgen macht? Dass das Abstandhalten Alltag wird, es weiterhin keine Umarmungen, kein Händeschütteln und kein Bussi bei der Begrüßung gibt. Als offenen, herzlichen und humorvollen Menschen möchte man ihn ganz bestimmt bald wieder bei der Begrüßung umarmen.

Manfred ist einer derjenigen, die das Virus heute deutlich ernster nehmen: Im zweiten Lockdown sind seine Schwiegereltern, beide über 80 Jahre alt, am Coronavirus erkrankt. Die Schwiegermutter war sogar im Krankenhaus. Manfred und seine Frau haben das rüstige Ehepaar in der darauffolgenden Quarantäne, so gut es ging, betreut. Er denkt jetzt auch mehr über die Situation nach: Seine Tochter, die auf der Intensivstation arbeitet, hat es nicht leicht. Sie trägt den ganzen Tag besondere Schutzkleidung, egal, ob es heiß oder kalt ist.

Da kritisiert er dann doch die Verantwortungslosigkeit vieler Menschen, die denken, sie würde es nicht treffen. Jetzt, wo sein Schwiegervater sich bei einer kurzen Autofahrt mit einem Bekannten, der selbst noch nicht wusste, dass er Corona-positiv ist, angesteckt hat, weiß er, dass es schnell gehen kann – und, dass dieses Virus gefährlich ist. Manfred selbst hält sich an alle Maßnahmen und Vorschriften, gibt aber zu, dass ihm einiges fehlt. „Der Mensch ist einfach ein Gesellschaftstier und mir fehlt die Zeit mit meinen Freunden, in Ruhe irgendwo zu sitzen und zu tratschen.“ Warum es mehr Einsätze gab, wenn doch eigentlich jeder zu Hause sein sollte?

Manfred kann das ganz leicht erklären: Viele Menschen haben einfach täglich das Auto gestartet, um zu sehen, ob es noch geht – das viele Starten ist aber nicht optimal für die Batterie, die dann irgendwann leer ist. Diese leeren Batterien haben während des Lockdowns also wirklich den einen oder anderen zusätzlichen Einsatz verursacht. Er betont, dass er natürlich immer Maske und Handschuhe trägt, wenn er direkt mit jemandem zu tun hat – obwohl es für ihn als Brillenträger durchaus mühsam ist. „Aber das muss halt sein, darüber brauchen wir nicht zu diskutieren“, ergänzt er pragmatisch. Angst hätte er aber nie gehabt.

„Der Mensch ist halt ein Gesellschaftstier.“



Wir als Arbeitgeber

Für Sicherheit haben nicht nur unsere Einsatzkräfte gesorgt. Sondern auch die Mitarbeiter, die darauf geachtet haben, dass keine Jobs in Gefahr sind: Im „Krisenjahr“ keine Stellen abzubauen, sondern neue Positionen zu schaffen, war eine weitere Herausforderung, die es zu bewältigen galt. Und natürlich auch den Start von neuen Mitarbeitern, gerade im Jahr 2020, besonders gut vorzubereiten.

Wer könnte besser davon erzählen als eine Mitarbeiterin, die der ÖAMTC heuer im Team begrüßen durfte? Alijana Imsirovic hat einige ihrer Kollegen erst nach Monaten richtig kennengelernt. Sie berichtet von ihrem Start ins Berufsleben, der mit einem äußerst ungewöhnlichen Tag begonnen hat, und wie es ihr gelungen ist, sich gut einzugewöhnen. Wie das überhaupt möglich war, mitten im Lockdown eine neue Stelle anzutreten, erzählt uns Herwig Kummer, der die Personalabteilung des ÖAMTC leitet und zu seinem Wort steht: Wer eine Zusage hat, soll auch einen Job bekommen und sich möglichst gut eingewöhnen können.



Kollegialität

**Persönlichkeiten
Halt**

Ziele

Bewegung



„Und so habe ich einen neuen Job im Pyjama angetreten.“

Während des Corona-bedingten Lockdowns wurden in vielen heimischen Unternehmen Stellen abgebaut. Beim ÖAMTC hingegen wurden neue Mitarbeiter eingestellt, zum Beispiel **Alijana Imsirovic**, die in der Buchhaltung tätig ist. Ihre Kollegen hat sie teilweise erst nach Wochen persönlich kennengelernt – dafür hat sie für die ersten Wochen ein äußerst bequemes Businessoutfit gewählt. Wie man sich unter diesen Umständen „eingewöhnen“ kann? Alijana erzählt uns, wie es ihr dabei gegangen ist.

Am 22. April 2020 einen neuen Job anzufangen – das ist in diesem Corona-Jahr wirklich außergewöhnlich. „Wann hast du eigentlich deine Kollegen kennengelernt?“, fragen wir Alijana. Sie war ein Mal pro Woche im ÖAMTC Mobilitätszentrum in Wien, das wollte sie so, und da hat sie schon den einen oder anderen Kollegen getroffen. Meistens war nur eine Person da, man muss Abstand halten, hat die Maske auf und die Einschulung fand online statt. Wie es ist, unter normalen Umständen beim ÖAMTC zu arbeiten, kann sie sich noch gar nicht vorstellen. Sie kennt den Betrieb nicht, wenn wirklich alle Mitarbeiter vor Ort sind, in diesem großen Gebäude mit den vielen offenen Büros. So ein großes Unternehmen und alles ist leer, so hat sie den ÖAMTC bisher kennengelernt.

Außergewöhnlich ist auch die persönliche Geschichte von Alijana. Als sie vor vier Jahren aus Bosnien nach Wien kam, hat sie noch kein Wort Deutsch gesprochen. Das Studium der Betriebs- und Sozialwissenschaften hat sie gerade zwei Wochen später begonnen

und schon nach vier Jahren abgeschlossen. Im Februar 2020 wurde sie vom ÖAMTC zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, bei dem sie ihre zukünftigen Kollegen so beeindruckt hat, dass auch die nächste Hürde keine war: Denn auf die Beschäftigungsbeurteilung musste sie zwei Monate warten. „Da wusste ich, dass der ÖAMTC wirklich ein besonderer Arbeitgeber ist“, erzählt sie stolz.

Als es endlich so weit war, befand sich Österreich aufgrund der hohen Zahl an Covid-19-Infektionen mitten im Lockdown. „Technisch hat alles einwandfrei funktioniert, da hat die IT hervorragende Arbeit geleistet“, berichtet Alijana. „Aber es war schon seltsam mit Menschen zu arbeiten, die man noch nie gesehen oder denen man noch nie die Hand geschüttelt hat oder mit denen man noch nicht auf Mittagspause war“, ergänzt sie. Wissbegierig wie sie ist, sagt sie nämlich auch: „Man bekommt ja nur das mit, was einem direkt gesagt wird, da war das Learning erschwert.“ Für jemanden wie Alijana eine ungewöhnliche Sache.



„An das Arbeiten im Pyjama habe ich mich schnell gewöhnt.“

Gewohnt hat die 25-Jährige damals bei ihrer Schwester. Anfangs ist es ihr schwergefallen, Berufs- und Privatleben zu trennen. Leichter war da das Arbeiten im Pyjama. Das findet sie rückblickend recht lustig. Wozu ein schickes Business-Outfit tragen, wenn doch der Arbeitsweg vom Bett übers Sofa zum Esstisch führt, der zum Arbeitsplatz umfunktioniert wurde?

Was sie in der Zeit des Lockdowns außer Arbeiten getan hat? Viele Bücher gelesen, sich viel mit sich selbst beschäftigt, gebacken und mehr gegessen. Die Partygeherin war sie nie, aber natürlich:

Die Treffen mit den Freuden, die geselligen Abende, einfach das Beisammensein, das hat ihr schon gefehlt. Aber Alijana ist kein Mensch, dem langweilig wird.

Sie hat ihre Freizeit genützt, um sich selbst besser kennenzulernen. So hat sie die Zeit für Persönlichkeitsseminare verwendet und sich einer Selbstanalyse unterzogen.

Wo stehe ich jetzt, was habe ich noch vor und will ich noch schaffen? Und im Fall der ehrgeizigen jungen Frau: und was noch?



„Fast wie ein Blind Date mit den Kollegen.“

Diese Zielstrebigkeit schätzen natürlich auch ihre Kollegen, die Alijana mittlerweile alle kennt. Auch wenn das anfangs anders als erwartet war. Denn Alijana erzählt: „Man hat ja ein Bild im Kopf, wie der Mensch ist, wenn man ihn persönlich kennt – das fehlt, wenn man nur telefoniert, weil wir ja die Kamera selten verwendet haben. Da habe ich mir vorgestellt: Dieser Kollege ist groß, hat schwarze Haare – und dann war es ganz anders.“ Gemeinsame Mittagessen im Betriebsrestaurant oder abends noch etwas trinken gehen, auch das gab es nicht. Ob sich Alijana denn trotzdem wohlfühlt? „Ja sicher!“, sagt sie sofort. Sie ist stolz, für gerade dieses Unternehmen zu arbeiten und sieht sich als Teil der großen ÖAMTC Familie.



„2020 – das wird MEIN Jahr.“

Aber natürlich, eines ist klar: Alijana freut sich darauf, wenn endlich wieder alles normal ist. Anfangs dachte sie, 2020 wäre ihr Jahr. Und dann kam es eben doch anders. Aber was genau? Wie gesagt, die Partys und das Ausgehen – da ist Alijana ganz anders, als man es von einer so jungen Frau erwartet. Ihr fehlen Menschen, und zwar ganz bestimmte. Ihre Eltern leben noch in Bosnien, das letzte Treffen mit ihrem Vater war im November 2019.

Als sie beginnt, darüber zu erzählen, wird die eigentlich so fröhliche Stimme traurig und sie sagt selbst: „Das finde ich schrecklich.“ Natürlich vermisst sie auch ihre Mutter sehr, die zuletzt im Februar 2020 in Wien war. Ihren Freund sieht sie zumindest alle zwei bis drei Wochen, wenn sie nach Stuttgart kommt oder er nach Wien.

„Familie, Liebe, das ist mir wichtig“, sagt Alijana. Und, dass kein Skype, WhatsApp oder Zoom der Welt die Nähe, die Umarmungen und die Vertrautheit ersetzen kann. Das macht sie traurig und es kostet ihr Kraft, die Menschen zu vermissen, die sie am meisten liebt. Doch das Jahr hat auch viel Gutes gebracht. Sie hat viel an sich selbst gearbeitet, viel weitergebracht, so viel gelernt.

Als sie davon erzählt, ist sie wieder ganz zuversichtlich und freut sich auf das nächste Jahr: „Na wenn 2020 doch nicht ganz mein Jahr war, feiere ich eben jetzt schon 2021.“ Hoffentlich wird dann ergänzend zur erfolgreichen Karriere auch wieder mehr gemeinsame Zeit mit ihren Liebsten möglich sein. Alijana wird mit ihrem Talent, ihrem Ehrgeiz und ihrer Zuversicht bestimmt noch viele Ziele erreichen.



„Wir stehen zu unserem Wort.“

Herwig Kummer ist beim ÖAMTC für den Bereich Human Resources zuständig. Sein Aufgabenbereich erstreckt sich von Recruiting über Trainings, Abrechnungen, persönlichen Gesprächen, Willkommensritualen und Verabschiedungen bis zum Einhalten von Zusagen, die schon vor dem Lockdown getätigt wurden. Das alles heißt auch, Menschen eine gewisse Sicherheit zu geben – denen, die bereits beim ÖAMTC tätig sind, und denen, die neu im Unternehmen beginnen.

Als Leiter des Bereichs Human Resources hat Herwig, der seit 17 Jahren für das Unternehmen tätig ist, schon vieles gesehen, mit zahlreichen Menschen gesprochen, viele eingestellt und bei ihrer Weiterentwicklung beim ÖAMTC begleitet. Auch ihn stellte 2020 vor neue Herausforderungen. Der ÖAMTC ist ein Unternehmen, das auch 2020 gewachsen ist – Kündigungen gab es wenige.

„Natürlich haben wir Menschen verloren, aus disziplinären Gründen, wenn etwas nicht funktioniert hat“, erzählt Herwig über das Jahr, in dem viele beim ÖAMTC eine neue Stelle angetreten haben. Etliche, die schon zuvor eine Zusage in der Tasche hatten, andere, die infolge der veränderten Situation gerade jetzt gebraucht werden.



„Engagierte Mitarbeiter sind nicht selbstverständlich.“

Herwig Kummer weiß, dass das Potenzial der Mitarbeiter das Potenzial des Unternehmens ist.

Wir haben manchen Leuten schon im Jänner oder Februar zugesagt, diesem Versprechen wollten wir treu bleiben“, erinnert sich Herwig. Aber wie sieht das in der Praxis aus, wie bringt man jemanden ins Team, wenn er seine Kollegen nicht kennenlernt? Wie heißt man jemanden „so unpersönlich“ willkommen? Ein gutes Beispiel dafür ist Alijana Imsirovic. Sie hat sich von Beginn an wohlfühlt – allerdings musste sie ja auch noch auf ihre Arbeitsbewilligung warten und weiß, dass das nicht jeder neue Arbeitgeber so gelassen sieht. „Ja, das war ja heuer auch etwas anders, mit den geschlossenen Ämtern, da hat man halt warten müssen“, sagt Herwig.

Was nämlich nicht selbstverständlich ist, sind engagierte Mitarbeiter. Man muss den Arbeitnehmern auch etwas bieten. Das weiß Herwig, der vor seinem Job beim ÖAMTC in diversen Beratungsunternehmen tätig war. Es hat sich durchaus viel verändert. Früher gab es viele Bewerber für eine ausgeschriebene Stelle. Mittlerweile ist es fast umgekehrt: Die guten unter ihnen müssen sich nicht mehr bewerben, da schon einige Arbeitgeber anstehen, die sie für diese Stelle als Wunschkandidaten sehen. Dieses Know-how macht Herwig – neben vielen anderen Eigenschaften – zum Wunschkandidaten des ÖAMTC für diese Position.

„Wir stehen zu unserem Wort, dabei bleiben wir auch.“

ÖAMTC Mitarbeiter
4.025 gesamt Österreich
81 Lehrlinge

In den ersten Arbeitstagen im Corona-bedingten Lockdown – wie sie bei Alijana der Fall waren – wurden Willkommensveranstaltungen online abgehalten. Ein Mal pro Woche gab es ein Get-together im ÖAMTC Mobilitätszentrum, um sich auszutauschen. Das hat gut funktioniert. Alijana ist eine der Personen, die schon vor den Veränderungen eine Zusage erhalten haben. Natürlich galt es, bei einigen Jobs über deren weitere Sinnhaftigkeit nachzudenken, das Jobprofil zu schärfen beziehungsweise den Aufgabenbereich zu verändern.

Neue Aufgaben gab es zur Genüge: ob in der IT, in der Personalrechnung oder allgemein in der Organisation. Das Corona-Virus und die daraus entstandenen Änderungen haben ja auch neue To-dos generiert. Damit wurden neue Stellen geschaffen, die es zuvor beim ÖAMTC nicht gab. Was Herwig an dieser Stelle lobt: die Flexibilität der rund 4.000 Mitarbeiter. Viele von ihnen mussten spontan ins Home-Office wechseln, sich rasch mit neuen, digitalen Abläufen vertraut machen, ohne ihr Team arbeiten und neue Jobs bewältigen.

Auch Herwig selbst stand vor neuen Aufgaben: Da war zum Beispiel das Thema Kurzarbeit. Die Anträge dafür wurden per 16.3.2020 gestellt, ob sie angenommen werden oder nicht, war bis Mai des Jahres ungewiss. So entstand ein Berg an Eventualitäten, mit denen keiner gerechnet hatte, wie beispielsweise steuerliche Veränderungen oder Abrechnungen, die nicht wie gewohnt erfolgen konnten,

und somit ein großer Mehraufwand. Darüber hinaus gab es beim ÖAMTC keine einheitliche Regelung, wann welcher Landesverein die Kurzarbeit für wieviele Mitarbeiter und für welchen Zeitraum beantragt. Der Aufwand war insgesamt schwer abschätzbar: So gab es zwar kaum Anrufe zu medizinischer Nothilfe im Ausland, da kaum einer reiste, gleichzeitig schwankten die Einsätze für Pannen- und Abschleppfahrer, sodass manchmal deren Kapazitäten, wenn auch nicht langfristig, zurückgingen.

„Ich kann mich erinnern, das war so um Ostern, ich hatte ein Telefonat nach dem anderen und wollte in der Früh mal schnell ins Badezimmer. Dort angekommen bin ich um neun Uhr abends.“ Ihm blieb natürlich keine Zeit für sogenannte „Corona-Hobbies“ wie Brotbacken oder Gärtnern. Er lebt gemeinsam mit seiner Frau und den beiden Kindern in Wien. Es gab viel zu koordinieren, aber man hat das als Familie gut geschafft. Auch wenn man Herwig oft mittels Post-it am Schreibtisch daran erinnern musste, dass das Essen langsam fertig sei.

Die Kinder, die im Home-Schooling waren, seine Frau und er selbst waren froh, dass die Bandbreite des Internets gehalten hat. Herwig erzählt dazu: „Nein, unsere Wohnung ist nicht darauf ausgerichtet, dass da vier Menschen gleichzeitig arbeiten, aber es lässt sich schon irgendwie machen – auch wenn es ganz schön laut wird, wenn alle gleichzeitig telefonieren, und man immer hofft, dass das Internet es schafft“. Das Internet war heuer wichtiger denn je.



„Home-Office ist eben auch Vertrauenssache.“

Weitere To-dos, die 2020 auf Herwigs Aufgabenliste standen, waren die Willkommensveranstaltungen, die einen halben Tag lang dauern. Die neuen Mitarbeiter werden in diesen von der Geschäftsleitung begrüßt und in die wichtigsten Unternehmensbereiche eingeführt. Natürlich war das nun anders – „live“ dabei konnte man sich ein Pannensauto am ÖAMTC Stützpunkt ansehen, nun gab es all das digital in einer reduzierten, interaktiven Variante.

Die neuen Mitarbeiter hatten keinen klassischen Rundgang, bei dem sie alle Kollegen antreffen. Anders war es auch für die Führungskräfte selbst, für die spezielle Seminare und Workshops stattfanden – natürlich ebenfalls online. Auch sie mussten lernen, wie das „verteilte“ Arbeiten, also ein Job im Home-Office, so gut wie möglich gelingen kann. Herwig weiß, dass das auch Vertrauenssache ist.

„Die Vibes, die ein Mensch ausstrahlt, spürst in keinem Computerprogramm.“

Von heute auf morgen wurde also alles digital abgehalten. „Wir sind sozusagen mit dem Vorschlaghammer ins Zeitalter der Digitalisierung gegangen“, erzählt Herwig, der dem Corona-Virus damit etwas Positives abgewinnen kann. Das Virus sei auch ein Organisationsentwickler, es galt, sofort, schnell und flexibel zu handeln. Dass es gelungen ist, beweisen die Portraits von ÖAMTC Mitarbeitern, die aus der Zeit im Home-Office berichten. Gemeinsam hat man es geschafft, das gesamte Nothilfe- und Informationsservice – das Call-Center – und die Organisation nach Hause zu verlegen. Das war eine Challenge und gleichzeitig eine herausragende Leistung, die alle Mitarbeiter gemeinsam vollbracht haben.

Dass noch viel mehr möglich wäre, weiß Herwig. „In Digitalien sind wir noch längst nicht angekommen, da gibt es noch sehr viel Potenzial auszuschöpfen.“ Was natürlich nicht heißt, dass er die vielen Kollegen, die am Thema „Digitalisierung“ beteiligt waren, nicht lobt: Er schätzt all das und sieht noch mehr Chancen. Wobei das ganz normale persönliche Miteinander natürlich durch nichts zu ersetzen ist.

Ein erfahrener Human Resource Spezialist wie Herwig betont, dass viele Dinge im persönlichen Austausch einfacher gehen. Auch das normale – das analoge – Leben, muss seinen Wert behalten, denn kein Computerprogramm der Welt, keine App und kein Quellcode kann die Stimmung vermitteln, die entsteht, wenn sich Menschen gegenüberstehen. Man fühlt, wie es dem anderen geht.

Der persönliche Kontakt ist und bleibt ein Muss für ein gesundes, produktives und gelungenes Miteinander. Man hat ein Bild von jemandem im Kopf, aber die Person kann dann doch ganz anders als erwartet sein, egal, wie intensiv das vorangegangene



Recruiting war. Deshalb gab es neben den Online-Vorstellungsgesprächen immer auch ein persönliches Interview. „Ob zwei miteinander arbeiten können und wollen, ist ja auch ein emotionaler Prozess. Ein Bauchgefühl auf elektronischer Ebene? Das kann sehr missverständlich sein. Natürlich kann eine Besetzungsentscheidung rational getroffen werden, aber das heißt nicht, dass sie richtig ist“, sagt Herwig dazu.

Dass er sich auf sein Bauchgefühl verlassen kann, beweisen die vielen, zufriedenen Mitarbeiter des ÖAMTC und die äußerst geringe Fluktuation. Die meisten arbeiten bereits jahre-, wenn nicht sogar jahrzehntelang in diesem Unternehmen, wie auch Manfred Zickbauer von der ÖAMTC Pannenhilfe.

„Mein Ziel: wenige Bewerbungen – aber dafür die richtigen.“

Herwig bringt viel Erfahrung in seine tägliche Arbeit ein und weiß auch, wie sehr sich das Recruiting verändert hat. Aus einem Arbeitgebermarkt sei ein Bewerbermarkt geworden, auf einen guten Kandidaten kämen gleich fünf potenzielle Stellen, aus denen der Bewerber aussuchen kann.

Daher muss man auf die Wünsche und Bedürfnisse möglicher Mitarbeiter eingehen, genau recruiten und die passenden Menschen für dieses Unternehmen finden. Aber man muss auch flexibel sein: Ein

Jobprofil wird nicht mehr 1:1 erfüllt, oft muss man ein wenig umdisponieren und neue oder einfach andere Aufgaben finden, um das Potenzial des Mitarbeiters zu fördern. „Wir können die Aufgaben auch immer wieder neu definieren“, sagt der erfahrene Personalleiter dazu.

Woran liegt es, dass die meisten Menschen so lange und so gerne hier arbeiten? In den Interviews haben die Mitarbeiter den ÖAMTC oft als „große Familie“ und sicheren Arbeitgeber gelobt, ihre Chefs als kompetent und wertschätzend.



„Jeder Mitarbeiter wird ernst genommen. Immer und von jedem.“

Herwig erzählt von verschiedensten Zusatzleistungen wie dem Mobilitätspaket für alle Mitarbeiter. „Wir sind ein Mobilitätsclub, also leben wir das natürlich auch. Es nur in Broschüren zu schreiben, reicht nicht – also gibt’s zum Job dazu Unterstützung beim Auto oder dem Jobfahrrad.“ Außerdem berichtet er von den flachen Hierarchien: „Jeder, der bei uns arbeitet, wird von jedem ernst genommen. Unsere Chefs haben immer ein offenes Ohr.“

Erst neulich hat ein Pannenfahrer eine Stunde lang mit Oliver Schmerold telefoniert, um über seine Situation zu sprechen – und natürlich nimmt er sich dafür als Vorgesetzter die Zeit. Es wird niemand abgewiesen, ernsthafte Gespräche werden immer

geführt und es wird auf jeden eingegangen. Was beim ÖAMTC selbstverständlich ist, ist natürlich nicht in allen Unternehmen so. „Meine Frau sagt immer, du bist im Paradies“, scherzt Herwig.

All das zeigt, woher der Gedanke von der „großen Familie“ kommt – auch in privaten Schwierigkeiten oder Notlagen ist es für die Mitarbeiter beim ÖAMTC ein gutes Gefühl, beim Club zu sein. Natürlich gab es 2020 viele Schicksale, die das gesamte Team berührt haben. Dienstplanänderungen, Freistellungen und Unterstützung sind für Herwig dann selbstverständlich. „Eine Einstellung im Sinne von, geh beschwer dich beim Salzamt – das gibt es bei uns nicht.“

Unsere Infrastruktur

Ob überregional oder lokal – mit seiner flächendeckenden Infrastruktur ist der Mobilitätsclub immer nah am Mitglied.



Legende	
U	ÖAMTC Stützpunkt 115
F	ÖAMTC Fahrtechnik-Zentrum 8
H	ÖAMTC Flugrettung Heliport 17
—	ÖAMTC Grenzstation 8



Wir im Home-Office

2020 hat sich viel bewegt – auf die Mitarbeiter des ÖAMTC kamen vollkommen neue Aufgaben zu. E-Mobilität war ein größeres Thema als gedacht, die Digitalisierung hat viel mehr gefordert, als man das noch Ende 2019 hätte erwarten können. So wurden manche nicht nur digitale Nomaden, sondern gleichzeitig Organisationstalente, Köche, Versorgungszentren, Einkäufer – und eben auch Kinderbetreuer.

Beim Thema E-Mobilität ist Markus Kaiser einer von mehreren Experten beim ÖAMTC. Er weiß, dass sich in diesem Jahr noch mehr Menschen mit einer Alternative zu Diesel und Benzin auseinandergesetzt haben. Wie es ihm im Home-Office gegangen ist und wer ihn motiviert, täglich Höchstleistung zu vollbringen, erzählt er auf den folgenden Seiten.

Das Thema Home-Schooling war 2020 fast durchgehend eine Herausforderung. Wie man das meistern kann? Plötzlich den Arbeitsplatz mit dem eigenen Kind teilen, die ganze Zeit gemeinsam ... Pamela Bacher, die für die Administration im Nothilfe- und Informationsservice beim ÖAMTC zuständig ist, erzählt von dem Job, der sie nun zusätzlich erwartet hat: Lehrerin. Sie ist auch einer der vielen Mitarbeiter, die für den reibungslosen Ablauf des Home-Office sorgen.

Support
Ausdauer

Flexibilität

Kreativität

Teamgeist



“Intransparent, oft nicht fair und jetzt auf einmal sehr interessant.“

So sieht Markus Kaiser zur Zeit die E-Mobilität: sehr positiv, innovativ und zukunftsweisend, aber auch kritisch. Er beantwortet beim ÖAMTC als einer von mehreren Experten alle Fragen der Clubmitglieder zu dem Thema. Er sieht es als seine Aufgabe, die Mitglieder kompetent, offen und ehrlich zu beraten – was er eigentlich für seine Oma tut.

Seine Oma ist diejenige, die Markus motiviert. Bei ihr war er früher immer nach der Schule, sie hat ihn bekocht und ist seit jeher eine wichtige Bezugsperson für ihn: Auch später, als er die HTL für Maschinenbau besucht hat, und natürlich auch während des Studiums an der FH Campus Wien. Die täglichen Telefonate mit ihr gehören einfach dazu. Markus will ihr dafür jetzt, im Alter, etwas zurückgeben, indem er sich viel Zeit für sie nimmt und sie so oft wie möglich besucht.

Und Markus will seine Oma stolz machen: Das tut er sicher, wenn er heute „in seinem Fitnessstudio“ arbeitet – denn, wie für viele andere, haben die eigenen vier Wände im Corona-Jahr 2020 eine neue Bedeutung gewonnen: Das Wohnzimmer wird zum Büro und während des Lockdowns aufgrund der Ausgangsbeschränkungen gleichzeitig zum Raum für Freizeitgestaltung. Man könnte meinen: praktisch, wenn das Zuhause Office, Kraftkammer und Daheim ist. Aber dazu muss man auch ein Typ wie Markus sein, dem das wenig ausmacht. „Ich bin gerne unter Leuten, aber auch gerne allein – und viel Zeit ohne andere Menschen daheim zu

verbringen, das bin ich noch von meiner Masterarbeit gewöhnt“, erzählt der E-Mobilitätsexperte, der erst im Jänner 2020 beim ÖAMTC durchgestartet ist.

Auch der erste Corona-bedingte Lockdown ab dem 13. März 2020 hat Markus nicht daran gehindert, seinen Job in der gewohnten Qualität auszuüben. Natürlich ist ihm klar, dass die neue Situation für einige Kollegen eine besondere Herausforderung war. Er selbst, der zu diesem Zeitpunkt noch nicht so lange beim ÖAMTC beschäftigt war, hat den Wechsel vom Büro ins Home-Office recht locker genommen.

„Für mich hat sich jetzt aber nicht so viel geändert“, sagt Markus, der in Niederösterreich in einem Haus mit ausreichend Platz und Garten lebt und sich hier nie „eingesperrt“ gefühlt hat. Der ÖAMTC hat als sein Arbeitgeber diese Umstellung professionell organisiert und begleitet und damit hatte er die notwendige Hard- und Software, um daheim weiterzuarbeiten, sofort parat. Doch etwas war plötzlich anders: Markus hatte viel mehr zu tun.



626 Pannenhilfe für E-Autos
366 Abschleppungen für E-Autos



„Das mach ich für meine Oma.“

Markus Kaiser erzählt, wer ihn jeden Tag motiviert und was ihm 2020 besonders zu schaffen gemacht hat.

Kurz zu seiner Jobbeschreibung: Markus ist einer der ÖAMTC Experten für E-Mobilität, er beobachtet den Markt, befasst sich intensiv mit der Ladeinfrastruktur, ist für die Durchführung von Tests im Bereich der E-Mobilität zuständig und beschäftigt sich mit allen technischen Themen rund um das Elektrofahrzeug sowie die Ladetechnik. Bei Fragen rund um E-Mobilität kontaktieren die Clubmitglieder ihn. Jetzt eben durchaus öfter.

Wie kam es zu dem erhöhten Aufkommen an Anfragen? Der Individualverkehr bekam durch das Coronavirus und das damit verbundene veränderte Mobilitätsverhalten eine neue Bedeutung. Viele Menschen haben sich nun die Zeit genommen, sich ernsthaft über eine – auch umweltfreundlichere – Alternative Gedanken zu machen. Aufgrund des Dieselskandals und des 95-Gramm-Ziels ist Elektromobilität stärker in den Köpfen verankert. Daher stellten die Clubmitglieder deutlich mehr Fragen. Antworten, die man nicht rasch aus dem Ärmel schüttelt, keine Kollegen, die man schnell um Rat fragen kann – für Markus eine Herausforderung, der er sich gerne stellt.

„Die Mitglieder melden sich, weil sie sich zum Beispiel ein neues Auto kaufen wollen, aber nirgendwo objektive Informationen bekommen. Es geht ja nicht nur ums Fahrzeug, sondern auch um die Infrastruktur. Wo gibt es Ladestationen, wie weit komme ich mit meinem neuen E-Auto? Da muss in Österreich noch viel getan werden.“

Dass beim „Auftanken“ nach Ladezeit und nicht nach konsumierter Energie verrechnet wird – das ist intransparent und auch nicht fair, so seine kritische Meinung dazu. Gut, dass die Clubmitglieder mit Markus immer gut beraten sind. Auch, wenn er das jetzt nicht mehr im Hemd tut.



„Am Anfang hab ich mir für das Teams-Meeting noch ein Hemd angezogen.“



„E-Mobilität war auf einmal die sinnvolle Alternative, über die sich alle informieren wollten.“

Markus Kaiser über das erhöhte Aufkommen an Anfragen.

Anfangs ist Markus im Home-Office gefühlt noch „ins Büro“ gegangen und hat dafür eines seiner Hemden aus dem Kleiderkasten getragen, wenn er sich an seinen Schreibtisch gesetzt hat. „Man will ja auf die Kollegen einen guten Eindruck machen.“, sagt er. Kompetent und engagiert hat er diesen bestimmt auch hinterlassen, als er sich nicht mehr im Business-Outfit in Meetings eingeloggt hat, sondern sich lieber für ein bequemes T-Shirt entschieden hat. Wie es sonst war? Markus lobt hier seinen Arbeitgeber: Das familiäre Gefühl, das ihm der ÖAMTC bisher vermittelt hat, war auch in der digitalen Zusammenarbeit noch immer spürbar. Auch der Wechsel im Sommer zurück ins Office, um am Projekt „Starthilfebox“ zu arbeiten, sowie der zweite Lockdown, der im Herbst folgte, haben ihm wenig ausgemacht. Was ihn aus der Ruhe bringt? So gut wie nichts, möchte man meinen. Und doch gibt es ein Thema, das ihn nachdenklich stimmt.

Es gibt eine persönliche Geschichte, die für Markus durchaus belastend war und ist. Und ihn hinterfragen lässt, warum sich manche Menschen einfach nicht an die vorgeschriebenen Hygienemaßnahmen – wie das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes – halten wollen. Seine Oma ist diejenige, für die er sich so ins Zeug legt. Damit sie stolz auf ihr Enkelkind ist, arbeitet er fleißig an seiner Karriere beim ÖAMTC. „Für sie geb ich Gas“, sagt er. Was er noch für sie macht?

Sich schützen. Markus hat kein Problem mit Abstand halten, mit den Einschränkungen der Treffen mit Freunden. Weil er versteht: Das ist notwendig, um vor allem ältere Menschen mit erhöhtem Risiko nicht unnötig in Gefahr zu bringen – Menschen wie seine Oma, die er 2020 kaum gesehen hat. Sie ist geistig noch vollkommen fit, jedoch aufgrund einer schweren körperlichen Erkrankung seit Beginn des Jahres auf 24-Stunden-Pflege angewiesen. Sie zu besuchen war für Markus somit größtenteils verboten: gerade in der schwierigen Zeit, in der sich für sie alles geändert hat und sie durch die neue Lebenssituation und die ungewohnte Umgebung belastet war. Das macht Markus Sorgen. Er ist ein gelassener Typ,

der grundsätzlich jeder Situation etwas Positives abgewinnen kann – außer dieser.

„Wie kann es sein, dass Leute ohne Maske eng beieinandersitzen und sich so das Virus verbreiten kann, ich mich aber an alles halte und meine Oma, die mich jetzt braucht, nicht besuchen darf?“, sagt er ein wenig zornig. Er versteht jeden, der raus muss, und dann auch wieder nicht. „Wenn ich diese Leute höre, die dann einfach machen, was sie wollen, dann ärgert mich das. Wozu halte ich mich dann an alle Schutzmaßnahmen?“, ergänzt er. Natürlich kennt er die Antwort: Weil er Menschen wie seine Oma schützen will. Er wünscht sich diesbezüglich mehr Respekt und Solidarität, und weniger Risikofreude. So schwer ihm der Verzicht auf diesen persönlichen Kontakt fällt, für ihn ist das ein Muss.

Daher gibt es für Markus nur die Telefonate mit seiner Großmutter, mit der er immer viel über die Arbeit beim ÖAMTC spricht: Immerhin ist es ja sie, die er stolz machen will. Das tut er bestimmt, wenn er die ÖAMTC Mitglieder mit Fachwissen, Engagement und seiner offenen Art rundum ehrlich und kompetent berät.



„Wann die Arbeit aufhört und die Freizeit beginnt – das war nicht immer klar.“



„Als Mama ist man eben eine Multitaskerin.“

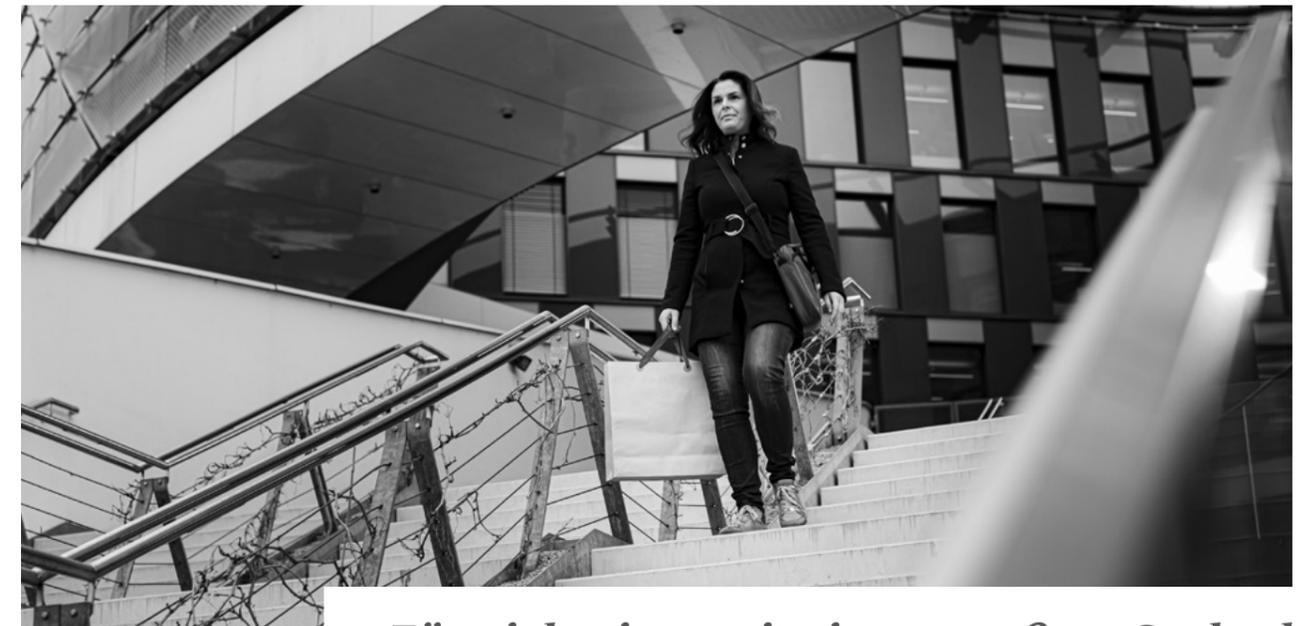
Eigentlich steht in der E-Mail-Signatur von Pamela Bacher Organisation & Administration, Nothilfe und Informationsservice. Ihre Stelle als Karenzvertretung hat sie am 1. März, kurz vor dem Lockdown, angetreten. Die Umstellung auf Home-Office hat ihren gesamten Aufgabenbereich verändert. Auch, weil die alleinerziehende Mutter auf einmal einen weiteren Job hatte: Lehrerin.



Pamela übernimmt in ihrer neuen Stabstellenfunktion abteilungsübergreifende Aufgaben in Zusammenarbeit mit Leitern, Stabstellen, anderen Abteilungen und NIS-Zentralen österreichweit. Sie fungiert nun innerhalb des NIS als Informations- und Kommunikationsdrehscheibe, verantwortet administrative Tätigkeiten wie Bestellungen und Inventuren und sorgt für die optimale Ausstattung.

Die interne und externe Termin-, Seminar- und Reiseorganisation zählt ebenfalls zu ihren zukünftigen Aufgaben, neben Buchhaltungs- und Controllingaufgaben – zusätzlich wird sie die ELOG-Einsatzbestätigungen unter Einhaltung der DSGVO bearbeiten. Eine Stelle, die Pamela gerne angetreten hat.

Beim ÖAMTC arbeitet sie schon lange, genauer gesagt 16 Jahre. Bis zuletzt war sie im Ambulanzdienst der Schutzbrief Leistungsorganisation, Abteilung MTK „Medizinische Dienstleistungen Telematik und Kooperationen“, tätig. Nun hat sie sich darauf gefreut, dass die Wahl der Karenzvertretung für ihre Kollegin auf sie gefallen ist. Nach einer knapp zweiwöchigen Einschulung hat sich ihre Arbeitssituation jedoch komplett verändert: Am 10. März 2020, einem Dienstag, erhielt sie die Info: Laptop mitnehmen, ab morgen daheim arbeiten. Die Umstellung auf Home-Office war für Pamela nicht schwer. Sie ist ein Organisationstalent, das strukturiert denkt, akribisch arbeitet und immer den Überblick bewahrt.



„Für viele gings mit einem großem Sackerl vom Möbelhaus ins Home-Office.“

Pamela Bacher erinnert sich an die Übersiedlung ins „neue Büro“.

Wie kann der ÖAMTC nun weiterhin für alle Mitglieder da und erreichbar sein, ihnen die Leistungen bieten, die es jetzt braucht? Ein gesamtes Call-Center ins Home-Office zu schicken, ist eine Riesenherausforderung für die Techniker des ÖAMTC – und für diejenigen, die jetzt die notwendige Hard- und Software bereitstellen müssen. Das gesamte Call-Center wurde von den Kollegen der Technologie-Abteilung abgebaut, um „viele, kleine Call-Center daheim“ zu errichten – hier ging es um 125 Arbeitsplätze mit je einem PC, einem Telefon und 3 Bildschirmen. Eine der neuen Aufgaben

von Pamela war nun, die Hardware im Überblick zu haben. Pamela spricht dem gesamten ÖAMTC ein Lob aus: Alle wurden zu jedem Zeitpunkt hervorragend informiert und wussten, was zu tun ist – auch wenn damals noch niemand ahnen konnte, wie es eigentlich weitergeht. Wie es in der Praxis ausgesehen hat? Die Mitarbeiter kamen in die ÖAMTC Zentrale und holten sich die notwendigen Geräte ab – dafür brauchte es schon ein großes Sackerl vom Möbelhaus, ehe man seinen Arbeitsplatz nach Hause ins „neue Büro“ übersiedeln konnte.



„Die neue Kollegin:
meine Tochter.“

Wie Home-Office bei Pamela aussieht? Am Schreibtisch im Wohnzimmer stehen Laptop, Docking-Station, Bildschirm und Telefon – auf ihrer Hälfte. Denn ihren neuen Arbeitsplatz teilt sich Pamela jetzt mit ihrer neun Jahre alten Tochter Diana, die zu Beginn des Lockdowns die 3. Klasse Volksschule besucht hat. „Sie ist gerne den ganzen Tag neben mir gesessen, mich hat das nicht gestört. Als Mama ist man eben eine Multitaskerin, die sich darauf einstellen kann.“, sagt sie und lacht.

Pamela hat sich schnell auf ihre neuen „Jobs“ eingestellt. Sie war für Dianas Home-Schooling zuständig: Drei bis vier Stunden am Tag musste die Tochter mit ihrer Unterstützung daheim lernen, was sonst am Stundenplan stehen würde. Dieser Job ist Pamela, die zu ihrer Tochter ein sehr herzliches und inniges Verhältnis hat, überraschend leichtgefallen. Dann ging es auch schnell mit neuen Aufgaben im „Hauptjob“ voran – mit der „Kollegin“, ihrer Tochter, daneben: Neben der weiteren Einschulung durch ihre Kollegin bestand einen Monat lang die Hauptaufgabe der beiden darin, alle Mitarbeiter anzuschreiben, Excel-Listen für alle Teams zu

erstellen, namentlich zu erfassen, wer welche Geräte hat, all das zu überprüfen – und natürlich ging es auch um Dinge wie eine Internetverbindung, die stark genug ist, damit zu Hause wirklich alles funktioniert. Eigenes WLAN, Einsatzleitsystem, andere Plattformen, damit das Netzwerk funktioniert – daran denkt Pamela, wenn sie sich an diese erste Zeit erinnert. „Meine Kopfhörer gehen nicht“, „die Hardware ist defekt“, „da stimmt etwas mit der Software nicht“, „mein Telefon funktioniert nicht“ – in solchen Fällen wendet man sich auch an Pamela, die fallweise vor Ort im ÖAMTC Mobilitätszentrum in Wien „alles Administrative“ erledigt oder auch an die Kollegen der Technologie-Abteilung verweist.

Über all das, diese Corona-Wochen, mit denen keiner gerechnet hat, spricht sie mit einer beeindruckenden Gelassenheit. Mehr noch: Es klingt alles sehr positiv – ihr Aufgabenbereich hat sich vergrößert, sie hat sehr viel dazu gelernt, ihr Kind unterrichtet und unterhalten und sich auch noch um den Haushalt und Einkäufe gekümmert. In einem Lockdown, in dem sie selbst auf vieles verzichtet.

„Wir sind ein starkes Team.“

Pamelas Tochter verbringt übrigens die meiste Zeit bei ihrer Mutter, trotz des hervorragenden Verhältnisses, das Pamela zu ihrem Vater pflegt. „Das mit dem Home-Schooling hat bei mir einfach besser funktioniert. Aber: Da muss man schon streng sein und die Kinder motivieren, damit sie nicht glauben, es wären Dauerferien“, so Pamela dazu. Sie ergänzt, dass Diana wirklich brav war und auch von ihrer Lehrerin gelobt wurde.

Plötzlich war Pamela also auch Pädagogin, die darauf achten musste, dass bei Diana in der Schule alles funktioniert, wenn es gerade keine Schule gibt, und, dass parallel ihre administrativen Tätigkeiten für den ÖAMTC reibungslos ablaufen. All das ging. Dafür ist Pamela, die ihre Tochter und sich als ein Team beschreibt, sehr dankbar – und ihrem Team in der ÖAMTC Zentrale. Die Abteilungsleitung hat außergewöhnliche Arbeit geleistet, es gab Woche für Woche einen Corona-Lagebericht, volle Transparenz – und keinen Druck, keine Verunsicherung. Niemals hatte sie Angst, ihren Job beim ÖAMTC zu verlieren.



„Ich kann ganz gut mit mir alleine.“

Was hat Pamela eigentlich in der Lockdown-Zeit noch getan, außer zu arbeiten und gleichzeitig ihr Kind zu betreuen? Ihre Freizeit hat sie für sich selbst genützt. „Vielleicht bin ich sogar ein bisschen introvertierter geworden“, sagt sie, die natürlich zu ihren Freunden den Kontakt gehalten hat – zu wirklich guten Freunden.

Sie führte vielleicht weniger Gespräche, die hatten dafür aber mehr Gehalt und waren intensiver. Außerdem setzte sie sich verstärkt mit Dingen auseinander, für die sonst keine Zeit bleibt. Aber natürlich gab es auch Aktivitäten, die sie in dieser Zeit vermisst hat.

Was ihr fehlt? Schon auch das Ausgehen. Sie versteht, warum diese Corona-Einschränkungen gerade notwendig sind. Ihre fröhliche, offene Art hält sie jung. Ein Lockdown, monatelang daheimsitzen, sie kann sich das für junge Menschen gar nicht vorstellen, so ganz ohne soziale Kontakte.

Mit dieser Offenheit begegnet Pamela allen Leuten – gerade in diesem Jahr, das beruflich wie privat anders als erwartet gelaufen ist, „aber sicher nicht schlechter“, wie sie meint. Dieses schwierige Corona-Jahr hat diese Mutter dank ihrer Multitaskingfähigkeit bravurös gemeistert.

Wir digital

Einmal alles auf Reset. Das hieß es 2020 für viele Mitarbeiter. Gewohnte Abläufe verliefen ungewöhnlich – und unerwartet gut. Denn die Umstellung auf Home-Office, die Digitalisierung verschiedenster Prozesse, die gute Verbindung, die es jetzt zu halten galt: Das war bei diesem Team vorprogrammiert.

Womit wir noch zwei weitere Mitarbeiter des ÖAMTC vorstellen möchten: zwei Poweruser, die den Weg in dieses digital geprägte Jahr maßgebend mitgestaltet haben. Lukas Binder, Schulungsverantwortlicher beim ÖAMTC, erzählt ganz gelassen davon, dass es für viele Kollegen bei seinen Unterrichtseinheiten wirklich ganz neuen Lernstoff gab. Während Raffaella Achleitner, Assistentin der stellvertretenden oberösterreichischen Landesdirektion, dem Coronavirus etwas Positives abgewinnen kann. Zumindest, wenn es um den Fortschritt ins digitale Zeitalter geht.



Herausforderung

Verbindung

Geduld

Neustart

Verständnis



„Da brauchst einen guten Run.“

Als **Schulungsverantwortlicher** beim ÖAMTC hatte **Lukas Binder** im Corona-Jahr 2020 viel zu tun: So hat er mit vielen seiner Kollegen neben ihren eigentlichen Aufgaben die Umstellung auf verschiedenste Programme wie MS Teams trainiert. Für ihn war das Jahr alles, außer gewöhnlich. Da er mit neuen Runden zum Joggen für Abwechslung gesorgt hat, hatte er insgesamt einen guten Lauf.

Lukas ist Schulungsverantwortlicher im Call-Center und als Power-user beim ÖAMTC erste Ansprechperson rund ums Arbeiten mit digitalen Anwendungen. Er erzählt mit einer positiven Stimmung und viel Gelassenheit von dem abwechslungsreichen Jahr, in dem er viel vorhatte und noch mehr erlebt hat.

Er ist nicht nur für die Weiterbildung seiner Kollegen verantwortlich, sondern führt auch noch „ganz normale Telefonate“, also Gespräche mit Clubmitgliedern, die beispielsweise Anfragen zum ÖAMTC Schutzbrief oder einer Autobewertung haben. Seit der Corona-Pandemie macht er das von zu Hause aus. Er erinnert sich daran, dass das alles sehr schnell gegangen ist. Man hörte etwas von diesem Coronavirus, dann gab es Informationen über einen möglichen Lockdown, vielleicht Home-Office. Und wenige Tage später wurde das eigene Wohnzimmer schon zum Call-Center mit mehreren Bildschirmen und einem Telefon. Das Call-Center wurde flott zu den Mitarbeitern nach Hause übersiedelt – so eben auch zu Lukas, der nun auch seine Schulungen daheim abhält.



„Normalerweise habe ich immer Flipcharts verwendet. Jetzt auch.“

Lukas Binder erklärt, warum man vieles anders machen kann – aber nicht zwangsläufig muss.

Die ursprünglich geplanten Weiterbildungsmaßnahmen mussten unter den neuen Bedingungen abgesagt werden. Des Weiteren stand die interne Lernplattform des Unternehmens für Schulungs- und Testzwecke der Mitarbeiter des Call-Centers auf der Agenda von Lukas. Schulungen, die mehrere Wochen gedauert hätten, wurden ab sofort digital abgehalten und als Schulungsverantwortlicher hat er sich gefragt, wie er die Inhalte für die Teilnehmer am besten visualisieren kann. Bis er die Idee hatte, die bisher verwen-

deten Flipcharts auch jetzt einzusetzen. Rasch war das Flipchart von Hand gezeichnet – oldschool auf Papier – und abfotografiert, um es den Kollegen via MS Teams zur Verfügung zu stellen.

Er hat auch die Zeit genützt, um den Teilnehmern mehr zu bieten: Übungen, Spiele und Tricks, wie man leichter lernen kann. So wurde der Wissens-Check als Teil der Lernplattform ein Erfolgsprojekt, auf das Lukas wirklich stolz ist.



„Erst einmal gab es Schulungen in MS Teams.“

Denn zuerst musste der Umgang mit dem Programm gelernt werden – dann folgte der eigentliche Unterrichtsstoff.

Das muss man sich einmal vorstellen: So eine große Anzahl an Kollegen, die es gewöhnt sind, täglich im ÖAMTC Office ihren Job zu erledigen, gemeinsam mit ihrem Team, arbeitet plötzlich Corona-bedingt von zuhause aus mit Programmen, die sie nicht kennen. Einigen Kollegen musste erst erklärt werden, wie die neue Software MS Teams überhaupt funktioniert. Dafür hat Lukas vollstes Verständnis. Alle Mitarbeiter, die für den Digitalisierungsprozess beim ÖAMTC verantwortlich sind, haben dazu beigetragen, dass nun jeder fit in der Anwendung dieser Programme ist und die Abläufe reibungslos funktionieren. Lukas erzählt auch, dass es

viele Kollegen gibt, die in kleineren Wohnungen leben, und von den jüngeren, die oft noch bei den Eltern wohnen und nur ihr Zimmer haben. Wenn der private Wohnraum gleichzeitig auch der Arbeitsplatz wird, ist das ganz schön schwierig.

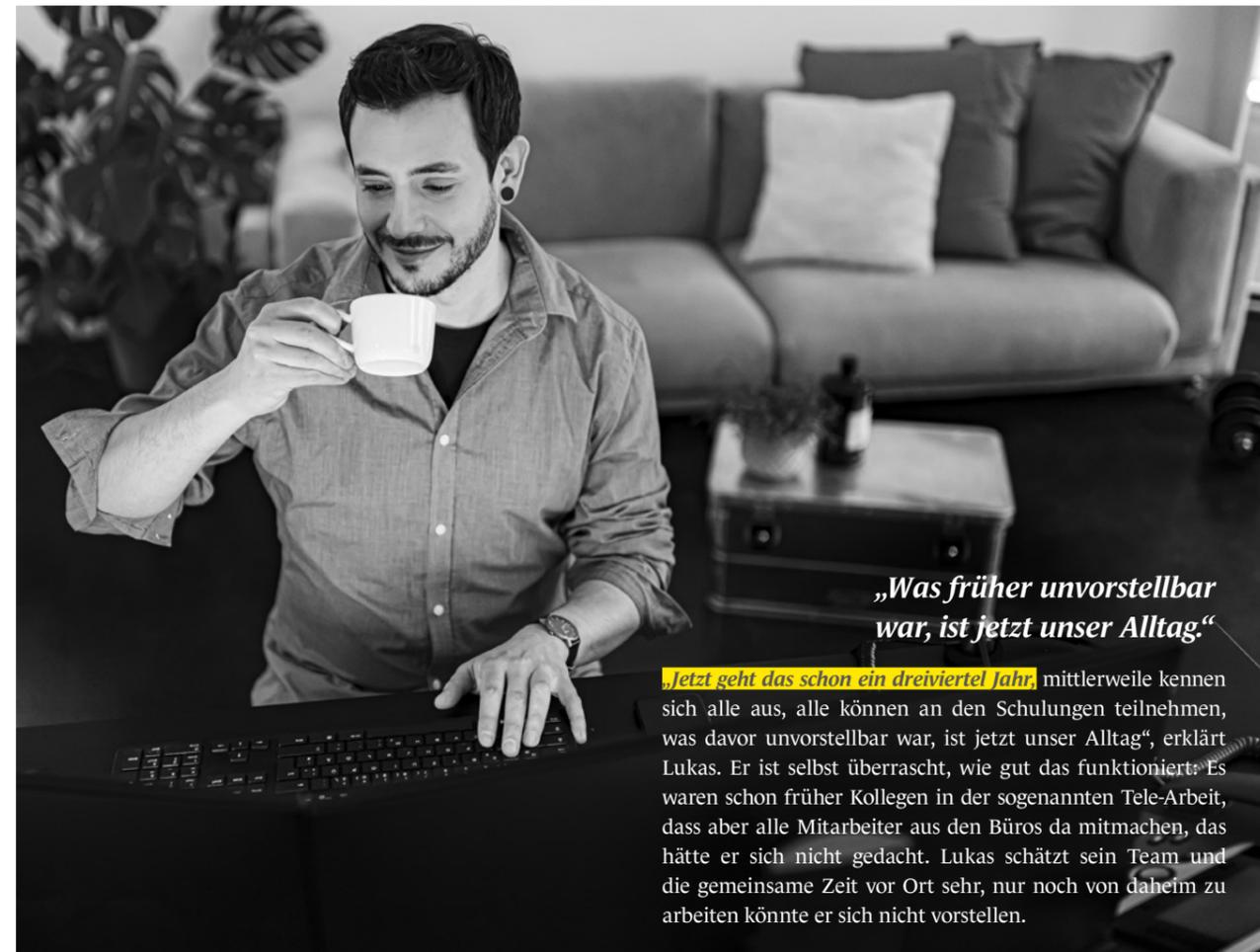
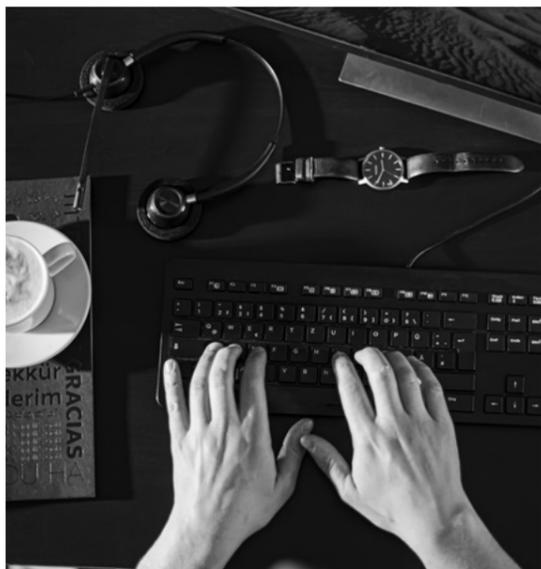
„Gemeinsam meistert man aber auch diese Situation“, sagt Lukas, der einmal pro Woche im ÖAMTC Mobilitätszentrum ist, um komplexere Aufgaben zu lösen und sich mit seinem Team persönlich abzustimmen. Die ersparte Fahrzeit der restlichen Tage nützt er, um laufen zu gehen.

Lukas ist einer der „Corona-Läufer“. Er war zuvor schon sportlich, aber das konsequente Laufen, das wurde im März 2020 Hobby und Leidenschaft. „Ich habe einfach andere Teile der Stadt gesehen“, sagt Lukas dazu, der in Schönbrunn unterwegs war, manchmal in den 10. Bezirk Wiens gelaufen ist oder auch die Ringstraße entlang. Das hat ihm Abwechslung verschafft – wie auch sein Job beim ÖAMTC. Es gab doch vieles, das 2020 anders war. Langweilig wurde Lukas, der neben seinem Job Politikwissenschaften studiert, somit nie.



„2020 war unser Online-Crashkurs.“

Im Corona-Jahr 2020 war es nötig, den Menschen den Digitalbereich näher zu bringen. Insgesamt war das Pandemie-Jahr 2020 aus Lukas' Sicht ein „Online-Crashkurs“. Lukas hat mit seiner ruhigen, besonnenen Art viele Kollegen dabei unterstützt, den Umgang mit dieser neuen digitalen Art der Arbeit zu erlernen. Wie lange dieses Coronavirus den Arbeitsalltag beeinflussen wird, weiß niemand. Von nun an war Home-Office die neue Normalität.



„Was früher unvorstellbar war, ist jetzt unser Alltag.“

Jetzt geht das schon ein dreiviertel Jahr, mittlerweile kennen sich alle aus, alle können an den Schulungen teilnehmen, was davor unvorstellbar war, ist jetzt unser Alltag“, erklärt Lukas. Er ist selbst überrascht, wie gut das funktioniert: Es waren schon früher Kollegen in der sogenannten Tele-Arbeit, dass aber alle Mitarbeiter aus den Büros da mitmachen, das hätte er sich nicht gedacht. Lukas schätzt sein Team und die gemeinsame Zeit vor Ort sehr, nur noch von daheim zu arbeiten könnte er sich nicht vorstellen.

Ob es skurrile Momente bei Lukas gegeben hat? Hat er begonnen, intensiv Brot zu backen, einen Riesenvorrat an Klopapier zu horten, das Schachspielen zu lernen? Nichts davon. Lukas gibt aber zu, dass er es vermisst, rauszugehen oder mit Freunden in einem Lokal zu sitzen, wo er doch in sehr zentraler Lage lebt und zahllose Bars vor der Haustür hat.

„Beim ersten Lockdown war Frühling, das war noch leichter, ab November, mit dem Grau in Grau, da war es schon schwerer“, erzählt er. Er weiß, dass das „Luxusprobleme“ sind, da er in einer glücklichen Partnerschaft in einer geräumigen Wohnung mitten in der Stadt lebt.

Ob er je Angst vor einer Ansteckung mit dem Coronavirus hatte? Lukas ist 34 Jahre alt und sieht sich selbst nicht als High-Risk-Person, achtet aber dennoch auf die Hygiene-Vorschriften und hat so eine Großpackung Desinfektionsmittel zu seiner Sicherheit besorgt. Er hat einen klaren Standpunkt zu den Corona-Maßnahmen: Auch wenn es ihm nicht immer leichtfällt, zu Hause zu bleiben, weil er als geselliger Mensch einfach gerne unter Menschen ist, hat er großes Vertrauen in die Entscheidungsträger Österreichs, die verschiedenste Corona-Regeln anordnen.

Lukas reist sehr gerne und möchte wieder Urlaub machen. Aber ihm ist klar, dass sich das Verzicht lohnt. Man spürt seine Zuversicht und seinen unkomplizierten Umgang mit allem – nicht nur mit dem Flipchart. Der ÖAMTC profitiert von diesem motivierten Mitarbeiter, der seine Kollegen mit seiner offenen, sympathischen Art, seinem Teamgeist und seinen großartigen Ideen begeistert.

„Laufen und ein abwechslungsreicher Job – das hilft gegen die Corona-Krise.“





**„2020 haben wir gesehen,
dass wir es können.“**

„Na eigentlich wars ja fast ein Segen, wenn's halt nicht so tragisch gewesen wäre.“ Mit ihrer positiven, humorvollen Art findet **Raffaella Achleitner**, Assistentin des stellvertretenden ÖAMTC Landesdirektors von Oberösterreich, fast etwas Gutes an der Corona-Krise: So hat das Unternehmen bewiesen, dass der Umstieg auf das digitale Arbeiten möglich ist. Eine weitere, außergewöhnliche Mitarbeiterin erzählt uns, wie sie manche Kollegen durch das Jahr ge-coacht hat, und lobt ihren Arbeitsplatz.

„Jeder Landesverein beim ÖAMTC ist wie eine kleine Unterfirma, aber natürlich gehören wir alle zusammen. Und jeder Landesverein hat einen Landesdirektor, ich bin die Assistentin eines Bereichsleiters in Oberösterreich, der gleichzeitig Stellvertreter des Landesdirektors ist“, erzählt Raffaella. Zu ihren Aufgaben gehören verschiedenste administrative Tätigkeiten – und im Jahr 2020 auch der Bereich Digitalisierung. Als Poweruser war sie von Anfang an dabei und hat viele Kollegen dabei begleitet, sich auf diesem Gebiet zurechtzufinden. Das begann beim „Zusammenarbeitsplatz“ mit der Einführung von MS Teams in der Projektgruppe. In Oberösterreich gibt es acht solcher Poweruser, die die Umstellung auf digitale Arbeiten für alle ermöglicht haben. Raffaella erinnert sich, dass es praktisch nicht möglich war, eine Videokonferenz zu organisieren, da keiner die notwendigen Programme hatte. Vielleicht gab es Whatsapp am Handy, aber über das Firmenequipment – undenkbar.

Daher meint Raffaella, dass die Corona-Pandemie fast ein Segen war, damit der Umstieg auf digitale Möglichkeiten beschleunigt stattfindet. Das Jahr 2020 hat gezeigt: Alles geht, nicht nur das.

Von heute auf morgen sind viele ins Home-Office übersiedelt und die Arbeit ging weiter. Sie weiß, dass es für viele, vor allem für ältere Mitarbeiter, alles andere als einfach war. Nicht wenige, die sich anfangs ein bisschen quergestellt haben, hätten dann ein Aha-Erlebnis gehabt: Sie hat doch etwas Gutes an sich, diese Internet-Sache. Es gibt aber auch andere Aspekte: Ihr Chef schätzt einfach den persönlichen Kontakt zu allen Mitarbeitern, dieses Arbeiten in remote war für ihn schwer vorstellbar. Raffaella, die in einer österreichweit vom ÖAMTC organisierten Projektgruppe an der Digitalisierung mitgearbeitet hat, war auch schon länger darauf vorbereitet, wie sie erzählt.



„Raus aus der Steinzeit, rein in die Gegenwart.“

Raffaella Achleitner fiel der Umstieg auf das digitale Arbeiten gar nicht schwer – im Gegenteil.

Wenn Raffaella das so erzählt, möchte man meinen, all diese Prozesse wären ganz einfach gelungen. „Raus aus der Steinzeit, rein in die Gegenwart!“, sagt sie dazu. Konkret bedeutet das, Kollegen Programme näherzubringen, Schulungsunterlagen digital zur Verfügung zu stellen und ein offenes Ohr zu haben, wenn das eben einmal nicht so recht funktioniert.

Aber wie verlief die Umstellung für Raffaella? Auch bei ihr ging es von heute auf morgen. Sie hat ihren ersten Tag im „neuen Büro“, also ihrer Wohnung, die sie sich mit ihrem Freund teilt, noch im ganz normalen Businessoutfit gestartet, und es ist ihr wie ihrem ÖAMTC Kollegen Markus Kaiser gegangen, der irgendwann das Hemd gegen ein bequemes T-Shirt getauscht hat.

Sie ist in der Abteilung sozusagen die Drehscheibe und bekommt auch vieles zwischen Tür und Angel mit. Der Informationsfluss ist im Home-Office nun ein ganz anderer als in der ÖAMTC Landeszentrale in Linz. In ihrer Abteilung sind vier Personen tätig, in der oberösterreichischen Landeszentrale insgesamt 130. Man kennt sich, die meisten Mitarbeiter – so auch Raffaella, die dem ÖAMTC seit 18 Jahren die Treue hält – sind schon lange beim Mobilitätsclub. „Man merkt, dass die Leute spürbar gerne hier arbeiten, da ist so eine Verbundenheit mit der Firma“, betont sie. Eine Einstellung, die auch die anderen interviewten Mitarbeiter teilen: Im Club arbeitet man eben gerne. Für einige war diese rasche Umstellung auf das Arbeiten in den eigenen vier Wänden dennoch eine Art Schock. Raffaella ging es dabei aber sehr gut.



„Die Mutter meines Freundes hat schon besorgt gefragt, ob wir uns eh vertragen.“

Mit ihrem Freund hat sie damals erst wenige Monate lang zusammengelebt. Im Lockdown waren sie plötzlich 24 Stunden am Tag im Home-Office zusammen. „Da hat seine Mutter schon öfters gefragt, ob wir das eh aushalten und uns nicht streiten“, erinnert sich Raffaella lachend. Im Gegensatz zu den Befürchtungen der Schwiegermutter hat aber alles reibungslos funktioniert, so auch das Zusammensein mit der 11-jährigen Tochter, die ihr Freund aus einer früheren Beziehung mitgebracht hat. Der Arbeitsrhythmus war wie im Büro, auch die Mittagspause wurde eingehalten – mit dem Vorteil, bekocht zu werden: Denn für die Kreation der Menüs war ihr Freund zuständig. „Eine perfekte Aufgabenteilung“, so Raffaella, für die es klar war, dass dafür andere Tätigkeiten im gemeinsamen Haushalt in ihren Aufgabenbereich fallen.



„Alle Stützpunkte sind zu – da ist Kurzarbeit die einzige logische Konsequenz.“

Wie schafft Raffaella daheim die Abgrenzung zum Beruf? So gut es ging hat Raffaella die Arbeit tagsüber erledigt und den Feierabend genossen – aber natürlich war sie auch, wenn das Diensthandy einmal etwas später geläutet hat, erreichbar. In ihrem Fall war auch die Kurzarbeit ein Thema: „Wenn alle Stützpunkte zusperren und fünf Wochen lang vor Ort keine Clubmitglieder betreut werden, ist die Kurzarbeit wirtschaftlich gesehen die einzige logische Konsequenz, damit wir ja keine Mitarbeiter entlassen müssen“, sagt Raffaella, die in dieser Zeit etwa 70 % ihrer Arbeitsleistung erbracht hat.

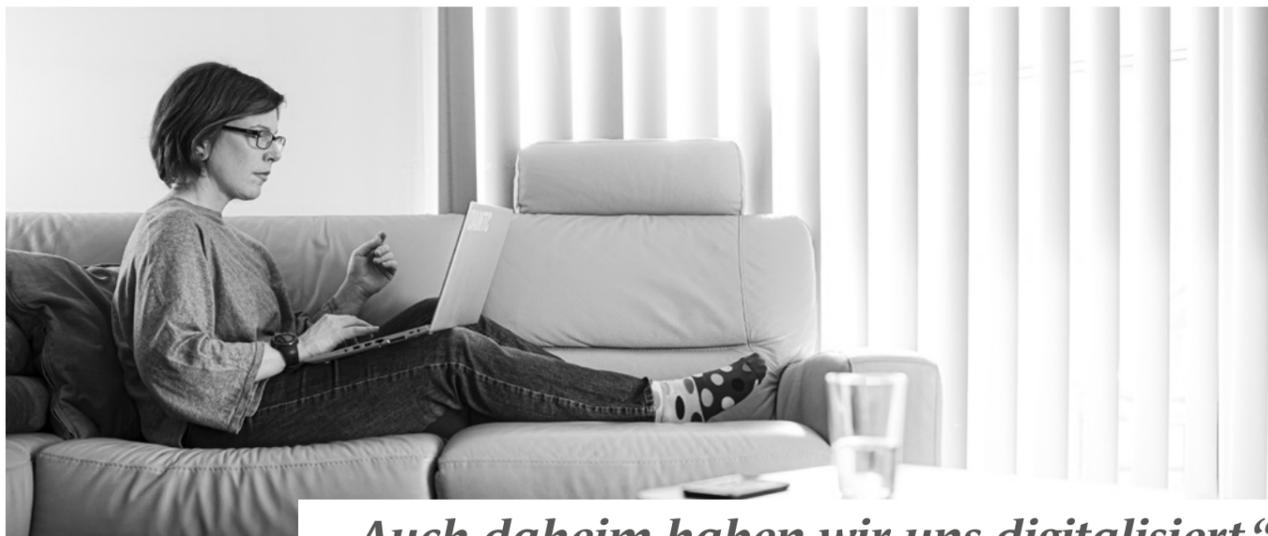
Die Geschäftsführung hätte für jeden Mitarbeiter das Allerbeste herausgeholt. Raffaella ist froh und dankbar, für eines der wenigen heimischen Unternehmen zu arbeiten, die im Jahr 2020 sogar personell gewachsen sind. „Ich beschäftige mich auch viel mit der Lehrlingsausbildung und finde es super, dass alle Lehrlinge in Oberösterreich übernommen worden sind“, lobt sie ihren Dienstgeber.

„Wir haben jetzt Möglichkeiten“ geschaffen, uns einfacher in der digitalen Welt zu bewegen, und halten unsere Schulungen online“, erzählt Raffaella von ihrer Tätigkeit. Auch gesellige Runden wurden in den digitalen Chatroom verlegt. So erfolgten ihre Mädelsabende, die sonst in Bars und Restaurants stattfanden, im Wohnzimmer vor dem Bildschirm. Das stört Raffaella nicht sonderlich, denn Quatschen und Spaß haben gehen auf diesem Weg auch.

Was Raffaella außerdem laufend organisiert: ihre Coachings. Seitdem sie 2018 ihre Ausbildung absolviert hat, unterstützt sie nebenberuflich Freunde und ÖAMTC Kollegen – derzeit natürlich nur online und nicht Face-to-Face. Einige haben gerade im Corona-Jahr Support gebraucht, zum Beispiel die Mutter einer Freundin, die im Lockdown sechs Wochen lang auf sich alleine gestellt war. Raffaella

hat sie durch diese Zeit begleitet. Und auch beim ÖAMTC wenden sich die Kollegen immer wieder gerne an sie. „Es geht ja auch nicht immer nur um akute Hilfe und Probleme, sondern auch um Weiterentwicklung und Reflexion. Ich bin froh, dass da die Hemmschwelle schon kleiner ist und sich die Leute trauen, sich unterstützen zu lassen“, berichtet Raffaella aus der Praxis. Hauptberuflich kommt ihr Nebenjob als Coach für Raffaella nicht in Frage. „Definitiv nicht, dazu mag ich meinen Job beim ÖAMTC viel zu gerne“, sagt Raffaella – ein schönes Kompliment für ihren Dienstgeber.

Dass „Digitalisierung“ so einfach verlaufen kann, liegt bestimmt auch an Menschen wie Raffaella, die das Komplizierte mit ihrer gewinnenden, lockeren Art ganz einfach machen können.



„Auch daheim haben wir uns digitalisiert.“

Wir
in
Zahlen
Daten
Fakten

Mitgliedschaft

Die ÖAMTC Mitgliedschaft sichert 100 % Mobilität, rund um die Uhr. Dabei steht immer der Mensch im Mittelpunkt, egal um welche Mitgliedschaftsart es sich handelt. Die umfangreichen Leistungen des Clubs reichen weit über eine schnelle Pannenhilfe hinaus. Von kompetenter Rechtsberatung über objektive Prüfdienst-Leistungen, maßgeschneiderte Versicherungsangebote bis hin zum perfekten Reise-Service. Es ist immer ein gutes Gefühl, beim Club zu sein.



Einleitung

Als mitgliederstärkster Verein in Österreich und wichtiger Akteur in der Nothilfe nimmt der ÖAMTC seine Verantwortung gegenüber der Gesellschaft sehr ernst.

Der ÖAMTC vertritt mit Nachdruck die Interessen seiner Mitglieder und setzt sich aktiv für den hohen Mobilitätsanspruch unserer Gesellschaft ein.

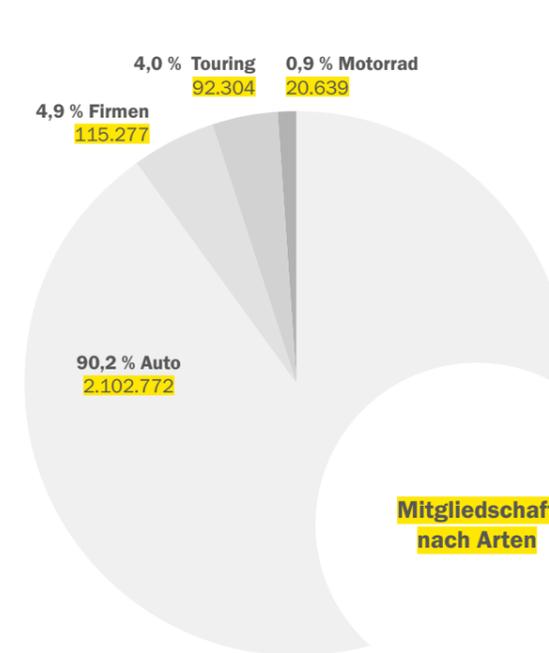
Das höchste Gut des Clubs ist das Vertrauen seiner Mitglieder und das damit verbundene Image der Marke ÖAMTC. Dieses gilt es, vor allem anderen zu schützen und behutsam weiterzuentwickeln.

Die ÖAMTC Prinzipien verantwortungsvoller Vereinsführung (PVV) führen Grundsätze der guten Geschäftsführung mit ethischen Überlegungen zusammen und stellen unter der Ebene der Statuten eine Richtlinie für das Vereinsleben dar.

Sie sollen dazu beitragen, den gemeinnützigen statutarischen Vereinszweck zu verwirklichen, den Verein verantwortungsvoll zu führen, die soziale Verantwortung des Vereins zu wahren und ein Bekenntnis zu seiner Unternehmenskultur sicherzustellen.

Einer der Grundsätze der ÖAMTC Prinzipien verantwortungsvoller Vereinsführung ist es, rechtmäßiges Handeln sicherzustellen. So ist es die Aufgabe des Compliance Management Systems die Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Bestimmungen und unternehmensinterner Regelungen sicherzustellen.

Ein wesentlicher Teil der Compliance ist das Sicherstellen datenschutzrechtlich korrekten Verhaltens. Dies insbesondere im Umgang mit Mitgliederdaten. So wurde 2018 ein umfassendes Datenschutzmanagementsystem implementiert, um die Umsetzung der Anforderungen aus der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sicherzustellen.



Mitglieder-Entwicklung*



Gratis-Mitgliedschaften für Kinder, Jugendliche & Schnupperer** 770.477

* ohne Gratis-Mitgliedschaft für Kinder, Jugendliche & Schnupperer

** im Mitglieder-Bestand nicht mitgezählt

Nothilfe

Mobile Pannenhilfen	635.067
Stationäre Pannenhilfen	584.378
Anrufe Nothilfe 120	1.031.566
Anrufe Info und Beratung Nothilfezentralen	978.007
Bearbeitung Mails an office@oeamtc.at	69.967
Abschleppungen	206.769
Pannenhilfen über Nothilfe App angefordert	9.552
Clubmobile	375
Clubmobil-Vergaben	22.118
Mitarbeiter der 4 Nothilfezentralen	426
Prüftechniker, Pannen- und Abschleppfahrer	1.531
Einsatzfahrzeuge	632

Prüfdienst-Leistungen

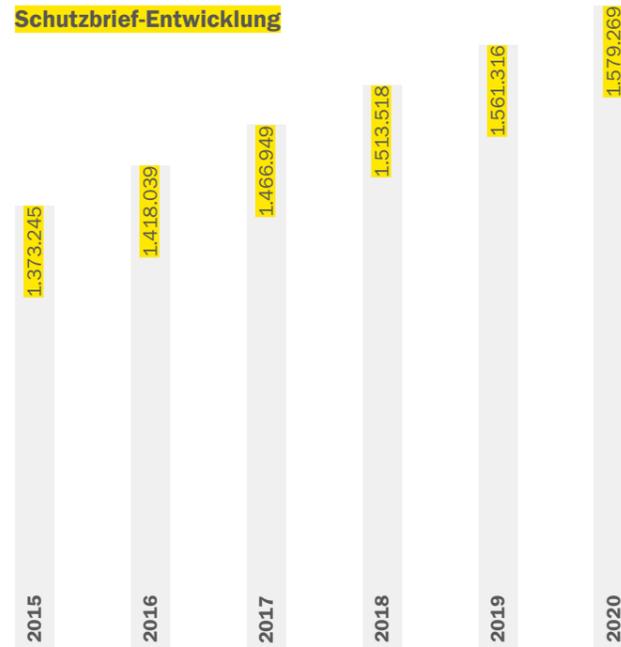
§57a „Pickerl“ Begutachtungen	701.341
Sonstige Überprüfungen (z.B. Kauf, WinterFit)	251.513

Schutzbrief

Die Leistungen des ÖAMTC Schutzbrieftums umfassen Krankenrückholung (auch mit Ambulanz-Jet), Fahrzeug-Rückholung, Wildschadenhilfe, Heim- oder Weiterreise, Krankenschutz im Ausland, Übernachtung nach Panne und Unfall u. v. m.



Schutzbrief-Entwicklung



Schutzbrief-Bilanz

Verkaufte Schutzbriefe	1.579.269
Anteil der Mitglieder mit Schutzbrief	67,8 %
Eingegangene Hilferufe	140.631
Erbrachte Hilfeleistungen (ohne Abschleppungen im Inland)	37.406
Abschleppungen im Inland (für Mitglieder mit Schutzbrief)	139.300

ÖAMTC Flugrettung

Piloten (inkl. CZ)	77
Ärzte (inkl. CZ)	425
Flugretter/HCM (inkl. CZ)	185
Engineers und Wartungstechniker	58
Mitarbeiter in Verwaltung, Verrechnung, Ground Operation	42
Standorte (inkl. CZ)	25
Hubschrauber (inkl. CZ)	33

Einsatzbilanz

Einsätze der 17 Primärhubschrauber	17.281
Einsätze Heli Ambulance Team (4 Standorte)	1.075
Einsätze ITH (Intensiv Transp. Hubschr., Wr. Neustadt, NÖ)	475
Einsätze CZ (Jihlava, Ostrava)	1.009

Mitarbeiter

sowie gesellschaftliche Verantwortung

Der ÖAMTC bekennt sich aus Überzeugung zu Chancengleichheit und Gleichstellung. Ein positiver Umgang mit Vielfalt ist ein wesentliches Element der Unternehmenskultur. Ziel ist, dass sich die Vielfalt der Gesellschaft in der Struktur der Mitarbeitenden widerspiegelt. Chancengleichheit und Gleichwertigkeit sind auch in den ÖAMTC Prinzipien verantwortungsvolle Vereinsführung festgelegt. Der ÖAMTC setzt gezielt Aktivitäten wie Workshops, Vorträge und Diskussionen, um dieses Thema bei den Mitarbeitern zu verankern.

Die ÖAMTC Akademie mit ihren internen Fortbildungsmaßnahmen unterstützt Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit. Die ganzjährigen Maßnahmen im Rahmen des Gesundheitsmanagements (Betriebsarzt, Betriebspsychologin) sowie der Personalentwicklung und das neu geschaffene innerbetriebliche Coaching tragen ebenso dazu bei.

Neben der Zertifizierung als familienfreundliches Unternehmen fördert der

Gesamt Österreich	4.025
dav.: Technische Dienste* und Club-Services	3.784
Tochterbetriebe*	241
Lehrlinge	81

* inkl. Aushilfen

Interessenvertretung

Die ÖAMTC Interessenvertretung informiert Mitglieder und die Öffentlichkeit umfassend zu Kernthemen des Clubs. Dazu ist es notwendig, Technik-, Sicherheits- und Mobilitätsthemen durch fundiertes Wissen bzw. Tests und Versuche aufzubereiten und zu veröffentlichen. Wichtigstes Ziel dabei ist die Verkehrssicherheit zu erhöhen und die Umwelt- und Sozialverträglichkeit zu gewährleisten.

Die Expertisen des ÖAMTC zu Fragen der Verkehrssicherheit und -politik fließen regelmäßig in nationale und internationale Gremien ein und leisten einen wesentlichen Beitrag zu einer zukunftsorientierten Mobilitätspolitik.

AM.PULS Teilnehmer am ÖAMTC Mitglieder-Panel	28.165
AM.PULS Umfragen	6
Gesetzesbegutachtungen	90
Stellungnahmen	7
Dokumentierte Medienkontakte	512

Tests

Kindersitz Test (Modelle)	49
Reifen Test (Modelle)	63
Euro NCAP Test (Autos)	12

ÖAMTC Maßnahmen um eine ausgewogene Work-Life-Balance herzustellen. Wichtig hierbei sind die Themen Führungskultur und Diversität.

Beim Women Business Circle vernetzen sich Frauen im ÖAMTC unterschiedlichster Hierarchieebenen und Positionen im Unternehmen untereinander und bearbeiten aktuelle Herausforderungen sowie Problemstellungen in Bezug auf Karriereentwicklung, Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Führungsverantwortung und weitere Themen. Ziel ist es, die eigene Handlungsmacht zu stärken und sich gegenseitig zu unterstützen.

Mit dem Projekt „Einstellungssache“ wurden gezielt neue Stellen speziell für Menschen mit Behinderung geschaffen.

Darüber hinaus arbeiten schon seit Jahren sehr erfolgreich etliche Menschen mit Behinderungen beim ÖAMTC, auch Führungskräfte, die zum Kreis der begünstigt behinderten Personen gehören.

Dienststellen

Stützpunkte	115
Mobile Prüfstationen	5
Grenzstationen	8

Rechtsberatung und -Service

Juristische Beratungen (pers., tel., schriftl.) ca.	200.000
Club-Juristen	42
Vertrauensanwälte	100

Verkehrssicherheit

Kinder-/Jugendaktionen Gesamtteilnehmer	54.022
davon spezielle Einzelaktionen	
„Das kleine Straßen 1 x 1“	12.456
„Blick und Klick“	9.698
„Hallo Auto“	20.635
„Top Rider“	2.103
Erwachsenenaktionen (E-Bike, Mobilitätstage, Mobil sein – mobil bleiben)	1.298
Sicherheitsaktionen gesamt	55.320

Umwelt

Der ÖAMTC fühlt sich in allen seinen Tätigkeitsbereichen zu einem verantwortungsvollen, ressourcenschonenden Umgang mit der Umwelt verpflichtet.

Der ÖAMTC schlägt in der öffentlichen Diskussion immer ein Bündel von Maßnahmen abseits der öffentlich stark im Fokus stehenden Antriebsarten vor. Darunter fallen etwa die Verbesserung des Besetzungsgrades im Pkw und die Etablierung von Mikro-ÖV-Systemen, speziell im ländlichen Raum. Unter dem Stichwort „Mobility as a Service“ (MaaS) kann sich der Club auch vorstellen, einen freien

E-Bike-Trainings (Teilnehmer)	697
E-Mobilitätsschulungen (Teilnehmer)	39
Pannenhilfe für E-Autos	626
Abschleppungen für E-Autos	366

Reise- und Mobilitätsservice

Corona-Urlaubsservice	
Monatliche Unique Clients	153.320
Routenplaner	
Monatliche Unique Clients	93.300
Länder-Info & City Guide	
Monatliche Unique Clients	53.900
ÖAMTC App Meine Reise	
Monatliche Unique Clients	6.860
ÖAMTC Reise-Checkliste	
Monatliche Unique Clients	3.120
Ausgegebene Reise-Infosets	34.200
Drohnen-Info App	
Monatliche Unique Clients	5.210

Reisebüro

Buchungen gesamt*	18.605
Mitarbeiter	79
Umsatz in Euro*	9,22 Mio.
Reisebüro-Filialen	20

*inkl. Online Buchungen / Umsatz

Vorteilspartner

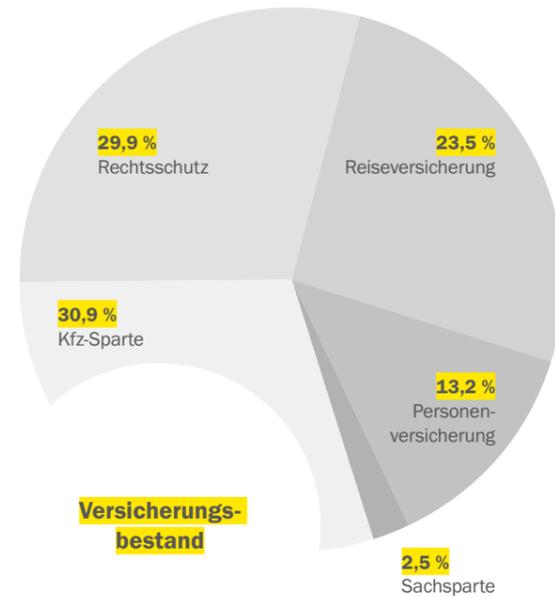
Partner in Österreich inkl. aller Niederlassungen	2.219
Inanspruchnahmen durch ÖAMTC Mitglieder	863.068

Markt für Anbieter von integrierten Mobilitätsdienstleistungen zu schaffen. Das soll den Nutzungsgrad von öffentlich subventionierten Verkehrsmitteln heben.

Im ÖAMTC Expertenbericht „Mobilität und Klimaschutz 2030“ zeigen unabhängige Experten aus Technik, Wissenschaft und Wirtschaft, wie Österreich die klimapolitischen Vorgaben ohne Verbote und Verteuerungen erreichen kann – und damit eine klimafreundliche Mobilität, die technisch machbar und für Konsumenten leistbar ist. (www.oeamtc.at/mobilitaet2030)

Versicherungs- und Finanzservice

Anzahl bestehender Versicherungsverträge	274.504
Abschlüsse im Jahr 2020	32.316
Prämienvolumen gesamt in Euro	49,9 Mio.

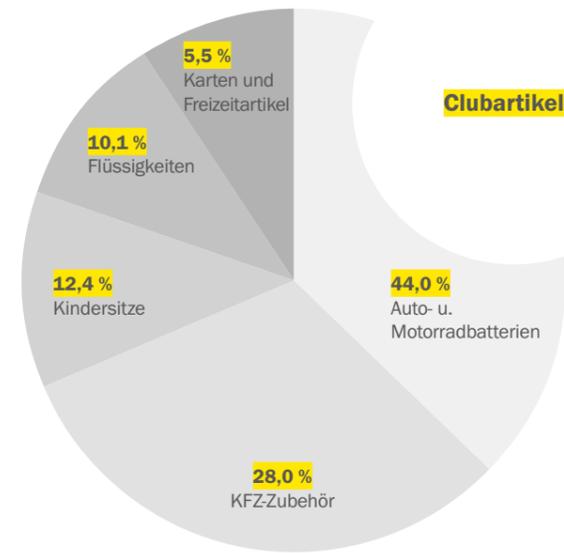


ÖAMTC Kreditkarte

Clubkarten mit Kreditkartenfunktion	127.083
-------------------------------------	---------

Top Vorteilspartner (Inanspruchnahmen)

Eni Tankstellen	370.329
Nordsee Restaurants	69.111
Westbahn	52.875



Shops	115
Umsatz in Euro	21,8 Mio.

Kommunikation

Journalistenkontakte	968
Presseausendungen	1.755
Presseveranstaltungen / Fachtagungen / Symposien	27
Testreihen / Umfragen / Kampagnen / Kooperationen	29
ÖAMTC Berichte in Radio & Fernsehen	1.540
ÖAMTC Berichte in Print- & Onlinemedien	23.626

ÖAMTC Online

ÖAMTC Website	
Monatliche Unique Clients	1.311.187
ÖAMTC App	
Monatliche Unique Clients	93.019
ÖAMTC Führerschein App	
Monatliche Unique Clients	18.606

auto touring

Auflage lt. ÖAK Schnitt erstes Halbjahr 2020	1.859.133
Reichweite lt. Mediaanalyse 2019/2020	27,8 %
Erscheinungsweise	11x pro Jahr
auto touring digital, monatliche Unique Clients 2020	45.504

Assist

Geschützte Fahrzeuge	1.200.000
Eingehende Anrufe	178.600
Pannenerfolgsrate	73,3 %

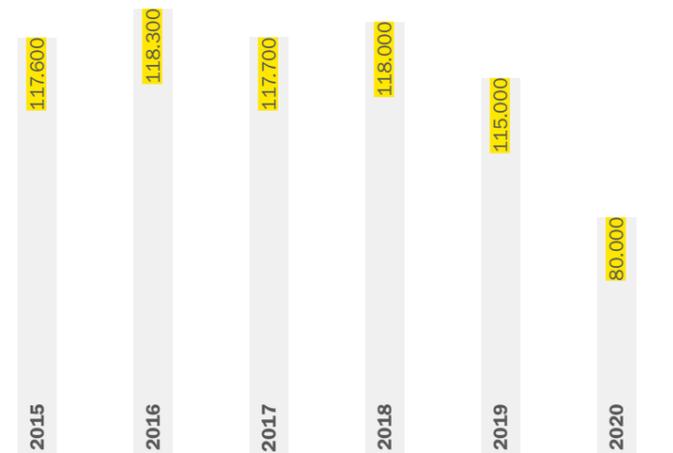
Service 24

Notdienstleistungen in Europa	70.000
In- und Outbound Calls betreut	650.000
Durchschnittliche Abhebezeit	< 12 Sek.
Pannenerfolgsrate	82 %

Fahrtechnik

Fahrtechnik Zentren	8
Winterzentren	1
Mitarbeiter und Instruktoren ca.	300

Fahrtechnik Teilnehmerzahlen



Corona-bedingt waren der Trainingsbetrieb der Fahrtechnik sowie die Durchführung von Veranstaltungen stark eingeschränkt.

Alle Inhalte auch unter:
www.oeamtc.at/lb

Impressum:

Medieninhaber/Verleger: Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touring Club (ÖAMTC) | Baumgasse 129 | 1030 Wien | ZVR: 730335108

Für den Inhalt verantwortlich: DI Oliver Schmerold | Maren Baaz | Projektleitung: Peter Loos | Artdirektor: Franz Xaver Scharler

Texte: Lilly Anna Glück

Fotos: Lukas Lorenz | S.6 DI Oliver Schmerold: ÖAMTC/APA-Fotoservice/Hörmandinger, Dr. Gottfried Wanitschek: Kurt Pinter

S.53 Amazon Echo Dot : Amazon | S.62 Stützpunkt Linz: Walter Luttenberger

Druck: Wallig Ennstaler Druckerei und Verlag Ges.m.b.H., Mitterbergstraße 36, 8962 Gröbming

Verlagsort: Wien

Herstellort: Gröbming

Stand (wenn nicht anders angegeben): Januar 2021 | G 0120_21 | D

Vorbehaltlich Satz- und Druckfehler.

Wenn in den Texten z.B. das Wort „Mitarbeiter“ verwendet wird, sind selbstverständlich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeint. Bitte um Verständnis für diese Vereinfachung.

