



Verkehrsbetriebe Luzern AG

Urbane Mobilität – vbl als Kompetenzzentrum

«Mit gesundem Menschenverstand

kontinuierlich die Prozesse verbessern»

Die Verkehrsbetriebe Luzern AG ist eine selbstständige Aktiengesellschaft im Besitz der Stadt Luzern. Als Unternehmen des Service public bietet vbl öffentliche Transportleistung und Marktverantwortung aus einer Hand.

Über 540 motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich, um die Stadt und Agglomeration Luzern und den Kanton Nidwalden mit öffentlichen Verkehrsmitteln optimal zu vernetzen und zu bedienen.



vbl verfügt über 31 Doppelgelenktrolleybusse im RBus-Design

Ausgangslage und Aufgabe

vbl ist ein gesundes Unternehmen, möchte aber noch im Bereich öV (öffentl. Verkehr) weiter wachsen. Um die dafür nötigen Verbesserungen zu erzielen, wurde im Verwaltungsrat entschieden, das Projekt XMV in 2020 zusammen mit der Wertfabrik zu starten. XMV steht für «Xonde Mönscheverschtand». XMV soll eine neue Kultur von vbl werden, welche alle Mitarbeitende leben.

Das Ziel ist es, sich laufend zu verbessern. Wo gibt es bei vbl Potential, künftig wirksamer oder einfacher zu werden?

Folgende Ziele resp. Denkhaltung sollen mit Unterstützung der Wertfabrik bei allen Mitarbeitenden erreicht werden:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Verbesserung der Wirtschaftlichkeit

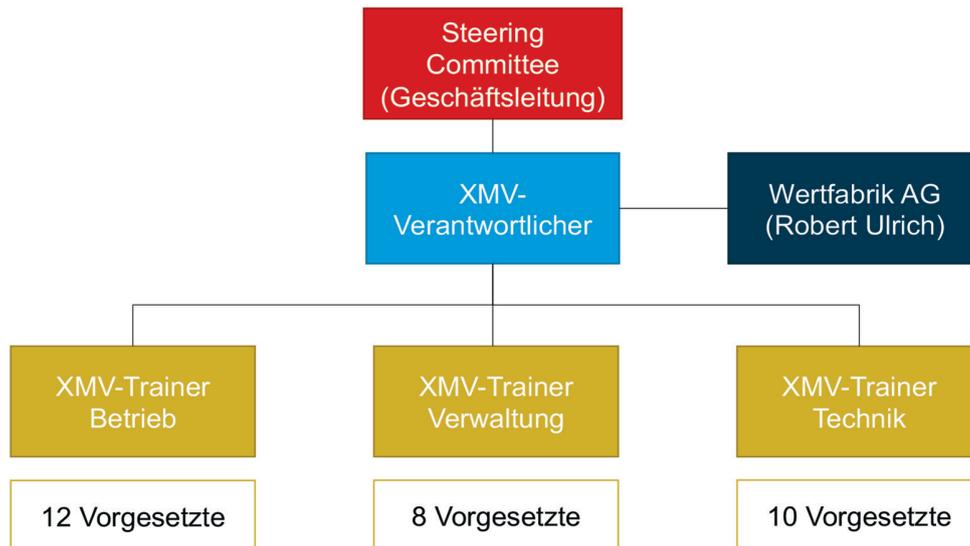
Folgende Handlungsfelder wurden identifiziert:

- Aufgrund zunehmendem Kostendruck muss die Effizienz gesteigert werden.
- Unnötige «Reibungsverluste» an den Schnittstellen wegen ungenügender Zusammenarbeit und ungenügender Kommunikation sind zu beheben.
- Ideen zur Verbesserung sollen von allen Köpfen generiert werden. Eingebrachte Ideen dürfen nicht «versanden», sondern müssen rasch umgesetzt und publik gemacht werden. Dies wird automatisch zu mehr Initiative seitens der Mitarbeiter führen, weil sie sich dadurch ernst genommen und anerkannt fühlen.

Vorgehen und Lösung XMV-Kultur

Das zusammen von Wertfabrik und Herrn Walter Jenny, Leiter Personal & Organisation (GL-Mitglied) erarbeitete XMV-Konzept wurde als erstes dem vbl Kader vermittelt. Die Führungskräfte erhielten darauf den Auftrag, in ihrem Verantwortungsbereich Mitarbeitende (keine Führungs- oder Fachkader) als XMV-Trainer zu rekrutieren. Das diesbezügliche Arbeitspensum der XMV-Trainer wurde auf 10 % geschätzt. Besondere Beachtung wurde auf eine gute Beziehung zwischen dem Vorgesetzten und dem XMV-Trainer gelegt, damit gegenseitiges Vertrauen und Unterstützung gewährleistet sind.

Die Organisation der XMV-Kultur wurde auf die Grösse der Bereiche abgestimmt. Acht XMV-Trainer wurden von Wertfabrik ausgebildet und sind nun für die drei Bereiche Betrieb, Verwaltung und Technik im Einsatz. Das XMV-Trainer-Team wird vom XMV-Verantwortlichen (Walter Jenny) geführt, ein Zeichen, dass XMV ganz oben in der Geschäftsleitung verankert ist.



Organisation XMV-Kultur

Das XMV-Team soll im Unternehmen die XMV-Kultur mit Begeisterung einführen und fördern. Dabei spielen natürlich die informellen Gespräche am Kaffeemaschinen auch eine wichtige Rolle.



Projektteam XMV-Kultur, davon acht XMV-Trainer

Die Mitarbeitenden wurden anlässlich der jährlich stattfindenden «Teamwerkstätten» (eintägige Abteilungswshops) ins Boot geholt. Jeweils zwei XMV-Trainer führten die Teamwerkstätten durch und erklärten den Mitarbeiter das XMV-Konzept. Dabei spielte eine Büroklammer eine wichtige Rolle. Im Rahmen einer kleinen Kreativitätsübung erfuhren die Teilnehmer praktisch, dass das Team viel stärker ist als die Summe der einzelnen Mitglieder. Die gegenseitige «Befruchtung» generiert mehr und besseren Ideen als dies von Einzelpersonen möglich wäre. Eine überdimensionierte Büroklammer wurde dadurch zum bildlichen Kreativitätssymbol für die XMV-Kultur.

Damit die Mitarbeitende – auch wenn sie unterwegs sind – schnell und unkompliziert ihre Ideen erfassen können, wurde eine eigene Software für die einfache Erfassung entwickelt. Wöchentlich treffen sich die XMV-Trainer und beurteilen die eingereichten Ideen, teilen diesen einem Trainer zu und versuchen in zwei bis maximal vier Wochen, die Idee umzusetzen.

Resultate XMV-Kultur

Die XMV-Kultur hat schnell eingeschlagen, denn bereits während den Teamwerkstätten wurden schon erste Ideen von den Mitarbeitenden eingereicht.

Eine frühe Idee aus dem Betrieb war beispielsweise die, die Markierungslinie für die Doppelgelenktrolleybusse vor der Reinigungsmaschine zu verlängern, damit auch das hintere Teil des Busses nicht an der Reinigungsmaschine streift und unnötige Schäden verursacht. Die Idee ist bestechend einfach und wurde sofort umgesetzt. Sie unterstützt alle drei XMV-Ziele.

Eine weitere Idee bestand darin, ein Velo zu beschaffen, um die grossen Distanzen auf dem vbl-Gelände schneller überbrücken zu können.

XMV-Kommunikation

Das Unternehmen vbl ist zu Recht der Meinung, dass gute Ideen auch gut kommuniziert werden müssen, nach dem Motto «Tue Gutes und sprich darüber». Aus diesem Grund werden in der Mitarbeiter-Zeitschrift «vbl Info» regelmässig umgesetzte Ideen publiziert und so der gesamten Mannschaft zur Verfügung gestellt, was wiederum neue Ideen generiert. Auch die Verwaltungsratspräsidentin, Yvonne Hunkeler, engagiert sich im «vbl Info» persönlich für XMV. Das ist ein starkes Zeichen, das von den Mitarbeitern sehr wohl wahrgenommen wird.

Auch die «Büroklammer-Kreativität» wurde prominent in einem professionell gemachten humorvollen Video dargestellt und bleibt so den Mitarbeitern immer in Erinnerung.



«Büroklammer» im vbl-Video, um die XMV-Kultur zu verbreiten.



xmv-Logo und Dröpsli-Dose

Projektansprechpartner

Verkehrsbetriebe Luzern AG
Walter Jenny, Leiter Personal & Organisation

Wertfabrik AG
Robert Ulrich, Geschäftsführender Partner

Wertfabrik berät und unterstützt Unternehmen

Wir bringen Ihre wertschöpfenden Aktivitäten klug in Takt. In enger Zusammenarbeit mit unseren Auftraggebern begleiten wir «schlanke Unternehmen» auf dem Lean-Weg. Hier präsentieren wir Ihnen eine Auswahl unserer Kunden aus unterschiedlichen Branchen für die wir bereits im Einsatz waren.



wertfabrik
prozesse klug getaktet

Die Unternehmensberatung Wertfabrik ist Ihr Partner im Prozessmanagement. Mit der Lean Methodik verschlanken wir Ihre Prozesse in sämtlichen Unternehmensbereichen. Transformieren Sie mit uns Ihr Unternehmen in eine Lean Enterprise. Sie steigern mit uns nachhaltig Ihre Effizienz und Liefertreue und reduzieren Ihre Kosten und Lieferzeit. Sie profitieren von unserer systematischen Vorgehensweise und langjährigen Erfahrung im Lean Management. Alle unsere Berater verfügen über Führungserfahrung in erfolgreichen Unternehmen. Weitere Informationen zu Wertfabrik finden Sie unter: www.wertfabrik.ch

Wertfabrik – Mehrwert für Ihr Unternehmen.