

ohne Jg.). Diese werden betriebsspezifisch umgesetzt und sind oft – insbesondere bei größeren Unternehmen – mit Abfindungen verbunden. Bei größeren Unternehmen kann es auch Umschulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen geben, was bei den Kleinbetrieben eher problematisch ist. Der Abbau findet aber eher in großen Betrieben statt. Bei großen Unternehmen gibt es, so die Auskunft von ver.di, Programme für den Personalabbau und man sei bei ‚Massenentlassungen‘ bemüht, den Abbau über Transfergesellschaften abzufedern. In arbeitsamtgeförderten Maßnahmen versucht man, die Leute dann für andere Arbeitsplätze fit zu machen. Der Erfolg ist aber aufgrund der Arbeitsplatzsituation eher gering. Neue Arbeitsplätze entstehen in der Wasserwirtschaft keine.

Aufgrund des hohen Qualifikationsniveaus und der hohen persönlichen Bedeutung des Qualifikationsniveaus für die Beschäftigten wird in den vorgefundenen Materialien immer wieder der Verlust ‚wertvoller Wissensressourcen‘ durch Personalabbau betont (Geiler ohne Jg., Ladstätter 2001).

„Bei einem rigiden Entlassungskurs werden oft wichtige Wissensträger ersatzlos gestrichen. Das führt auch in den Wasser- und Abwasserbetrieben zu einem Verlust von wertvollem Unternehmenswissen. Mit dem in Datenbanken gespeicherten Wissen alleine können weder Wasser- noch Abwasserbetriebe reüssieren. Denn es gibt Wissen, welches nicht zu Papier gebracht oder auf Datenbanken gespeichert werden kann. Personengebundenes Wissen kann nur von Menschen weitergegeben werden. Verborgenes Wissen steckt in den Fähigkeiten und Erfahrungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Wissen der Mitarbeiter ist eine wertvolle Ressource und muss sorgfältig vom Unternehmen gepflegt werden.“ (Geiler ohne Jg.)

## 2.3. *Veränderungen der Arbeitsbedingungen*

### 2.3.1. *Kundenorientierung*

Wie schon weiter oben festgestellt, ist auch in der Wasserwirtschaft einerseits eine wachsende Bedeutung der Kundenorientierung festzustellen. Andererseits wird versucht durch Rationalisierungsmaßnahmen, die den Personalabbau begleiten, die Produktivität des Sektors zu erhöhen. Dies wird etwa durch verbesserte Anlagen- und Steuerungstechniken ermöglicht.

Die Kundenorientierung wird nach ver.di eine zentrale Anforderung. Dies habe zwar weniger mit der Privatisierung als einer Veränderung des Dienstleistungsbegriffs zu tun, da der/die KundIn mehr verlange, mehr wissen und eine entsprechende Leistung für sein Geld wolle. Außerdem wolle er/sie mit der Dienstleistung ein Gesicht verbinden. Daher nimmt die Zahl der Kundenberatungszentren für Wasser und Stadtwerke zu. Die Frage der Kundenorientierung wird auch zum Inhalt von Problemen, denen sich die Gewerkschaft im Restrukturierungsprozess gegenüber sieht (ver.di ohne Jg.). So verweist ver.di auf das Problem der ‚unentgegneten Annahme von Kundenkritik‘, die einen neuen Belastungsfaktor darstellt.

Insbesondere bei den privaten, hier v.a. den französischen Anbietern, kommen HRM (Human Resource Management) Strategien zur Steigerung der Motivation der Beschäftigten zur Anwendung. Gleichzeitig bringen diese Unternehmen ihr eigenes Managementpersonal mit und versuchen eigene Haustarifvereinbarungen abzuschließen.

Nach Auskunft von ver.di gibt es kaum atypische und prekäre Beschäftigung im Bereich Wasserwirtschaft in Deutschland.

### 2.3.2. *Arbeitszeit*

Insgesamt ist nach Auskunft von ver.di eine Flexibilisierung des Personaleinsatzes derzeit wenig feststellbar. Im Verwaltungsbereich gibt es zwar Gleitzeitmodelle, dort wo Schichtbetrieb notwendig ist, gibt es aber weiterhin eine klare Bindung der Arbeitszeit. Es gibt jedoch, so ver.di, verschiedene Modelle der Arbeitszeit-Gestaltung, die auch auf eine Verkürzung der Arbeitszeit (und eine Kürzung des Lohnes) abzielen, was über betriebliche Vereinbarungen geregelt werde.

Da es aber durch den Personalabbau nicht zuletzt im Schichtbereich starke Kürzungen gibt, kann es zu Problemen bei höheren Krankenständen bezüglich der personellen Besetzung kommen. Dies führt zu höheren Überstunden, die je nach Vereinbarung in Freizeit oder Entgelt abgegolten werden. Im Tarifvertrag öffentlicher Dienst wurde versucht, einen Maximalbetrag an Überstunden in Freizeit auszugleichen. Es bleibt aber zum Großteil abhängig von betrieblichen Vereinbarungen, wie das gemacht wird.

Die Frage der Arbeitszeit ist für die Gewerkschaften und Betriebs- bzw. Personalräte im Bereich Wasserwirtschaft trotzdem ein wichtiges Thema. So wird auf das Problem einer anvisierten Ausdehnung der Regelarbeitszeit auf Zeiten zwischen 5:30 und 20:00 in allen dienstleistungsorientierten Arbeitsbereichen, auf Einführung versetzter Arbeitszeiten und Wechselschichtdienste, sowie die Wiedereinführung des Samstag als Regelarbeitstag verwiesen.

Ver.di betont daher, dass es durch die Umstrukturierungen zu Leistungsverdichtungen und damit höheren Stressbelastungen komme, da der Druck auf die Beschäftigten größer werde. Jeder Arbeitsplatz ist potentiell bedroht. Nach ver.di werden die Leistungsverdichtungen durch höhere Aufgabenstellungen bewirkt. Früher sei die Arbeit von mehr Personen erledigt worden. So hätten die Berliner Wasserbetriebe Anfang der 90er (nach der Vereinigung zwischen West und Ost) an die 8.000 Beschäftigte gehabt, jetzt nur noch 5.300.

Die steigende Unsicherheit hat Auswirkungen auf die Arbeitszeit. Die Leute bleiben länger und leisten Überstunden – auch unbezahlt.