

Zahl der Krankenfahrten steigt trotz Personalnot und steigender Kosten

80 Prozent der Aufträge bei Relaxcar Kyritz sind Krankentransporte – Geschäftsführer Arne Richter setzt auf lösungsorientiertes Arbeiten und die richtige Einstellung

Von Sandra Bels

Kyritz. Wenn das Telefon klingelt, kommt es nicht selten vor, dass der Tagesablauf komplett auf den Kopf gestellt wird. Arne Richter, Geschäftsführer von Relaxcar (Personen- und Krankentransport) aus Kyritz muss dann je nach Auftrag schnell reagieren. Denn aktuell gibt es mehr Krankenfahrten als private Touren. Mit 80 Prozent sind sie derzeit der größte Bestandteil der Aufträge.

Neue Fahrer sind deshalb jederzeit willkommen. Ein Engpass kann sich schnell einstellen. „Unser Geschäft ist nur bedingt planbar“, so Richter. Wenn er heute um 17 Uhr die Tourenpläne für den nächsten Tag verschickt, kann es sein, dass sich morgen früh schon wieder alles geändert hat. Richter weiß genau, wie schwer es ist, Mitarbeiter zu finden, die flexibel sind und auf Zuruf reagieren. „Deshalb sage ich den Bewerbern auch direkt im Vorstellungsgespräch, was auf sie zukommen kann“, sagt er. „Denn unsere Mitarbeiter müssen mehr als Auto fahren. Schließlich befördern wir kein Stückgut, sondern Menschen“, so Richter.

Und die bringen in den meisten Fällen ein Schicksal mit, oft auch ein sehr trauriges. „Da ist Empathie besonders wichtig“, weiß der Geschäftsführer. Der Fahrer sollte ein guter Zuhörer sein.

Aber wie findet man solche Mitarbeiter? Stellenanzeigen und Werbung auf der eigenen Internetseite sind nur ein Teil der Suche. Viel wichtiger findet es Arne Richter, mit den Menschen ins Gespräch zu kommen. Und das kann im Prinzip überall sein: auf der Straße, beim Einkaufen oder bei einer Veranstaltung.

Für Richter ist es nicht wichtig, wer vor ihm sitzt, sondern was der Bewerber ausstrahlt. Er sagt, dass er im Gespräch schnell merkt, ob jemand wirklich Lust auf die Arbeit hat oder sich bewirbt, weil er es muss. Arne Richter denkt aber auch: „Jeder hat eine Chance verdient.“ Und so wendete sich so manches Gespräch komplett, das zunächst nicht so erfolgversprechend begann.

„Der Wille zählt“, ist Richters Devise. Und er macht keine Unterschiede. Wenn sich jemand bewirbt, der schon länger arbeitslos war, bekommt er genau die gleiche Chance wie jemand, der aus einem Job kommt. Lösungsorientiertes Arbeiten, das ist es, was ihm am Herzen liegt. „Und das gelingt mir nur mit der richtigen Einstellung“, sagt Richter. Er versucht auf unterschiedliche Herangehensweise eine Zufriedenheit mit den Kollegen zu finden.

Bei Relaxcar gibt es Mitarbeiter, die seit mehr als 30 Jahren hinterm Steuer sitzen. Viele von ihnen fin-



Arne Richter digitalisiert, um die Arbeit auf allen Ebenen zu erleichtern. Per Smartphone kommen die Aufträge zu den Fahrern.

FOTOS (2): SANDRA BELS



Vater Lothar Richter hat das Unternehmen seinem Sohn Arne übergeben.

gen einst bei Arne Richters Vater Lothar (Taxi Richter) an und sind geblieben, auch als der Sohn das Unternehmen übernahm und ihm einen neuen Namen gab.

„Veränderungen bringen in der Regel immer etwas Unruhe mit sich“, so Richter, und daher bedarf es einer gewissen Zeit, bis diese angenommen werden. Umso erfreulicher ist es für ihn, dass Fahrer, die in Rente gehen, weiter als Minijobber in seinem Unternehmen beschäftigt

werden möchten.

Arne Richter führte fahrzeuggebundene Smartphones ein, wie es in der Lkw-Branche seit Jahren üblich ist, um den Schreibkram zu minimieren. Dadurch wurde das Auftragsmanagement zentralisiert und wird von seiner Kollegin Jana Rolka am Computer geplant und koordiniert.

Alle Aufträge werden per App an die Fahrer übertragen. „Anhand der genauen Fahrzeugposition können

„
Unsere Mitarbeiter müssen mehr als Auto fahren. Schließlich befördern wir kein Stückgut, sondern Menschen.“

Arne Richter
Geschäftsführer eines Krankentransport-Unternehmens

wir unsere Ankunftszeiten besser abschätzen und sollte es zu Verzögerungen kommen, können wir unsere Kunden besser informieren“, so Richter. „Digitalisierung“ ist das Stichwort. „Dabei ist es wichtig, Mensch und Technik in Einklang zu bringen“, fügt er an.

Und obwohl die Nachfrage nach Fahrdiensten immer größer wird, macht auch die aktuelle Krise vor Arne Richters Geschäft nicht Halt. Um Preiserhöhungen wird er des-

halb nicht herumkommen. „Die Kosten für Diesel sind schon ein sehr großer Faktor“, sagt er. Die vergangenen Monate haben den Literpreis um 50 bis 70 Prozent steigen lassen.

Alle seine Wagen fahren damit. Alles andere sei derzeit unrentabel. Zudem seien Busse, die mit Benzin fahren, nicht zu haben. Auch Elektroautos sind für den Geschäftsführer keine Alternative – zumindest noch nicht, wie er sagt. „Sie haben einfach zu wenig Reichweite“, so Richter. Und er kann es sich nicht erlauben, mit einem terminierten Kunden irgendwo stehen zu bleiben, weil die Batterie leer ist.

Inzwischen sind die Neuerungen bei allen Mitarbeitern gut angekommen. Arne Richter aber hat noch viele Ideen für sein Unternehmen. „Die Optimierung ist nie abgeschlossen“, sagt er. Aktuell ist er dabei, sich mit anderen Unternehmen der Branche zu vernetzen, um ihnen eine Zusammenarbeit anzubieten.

Dabei gehe es ihm nicht etwa um eine Marktverdrängung, sondern eher um das Aufbauen einer Plattform für die Auftragsvergabe. „Mobilität darf im ländlichen Bereich nicht aussterben“, sagt er. Eine Art Franchise-System schwebt ihm vor.