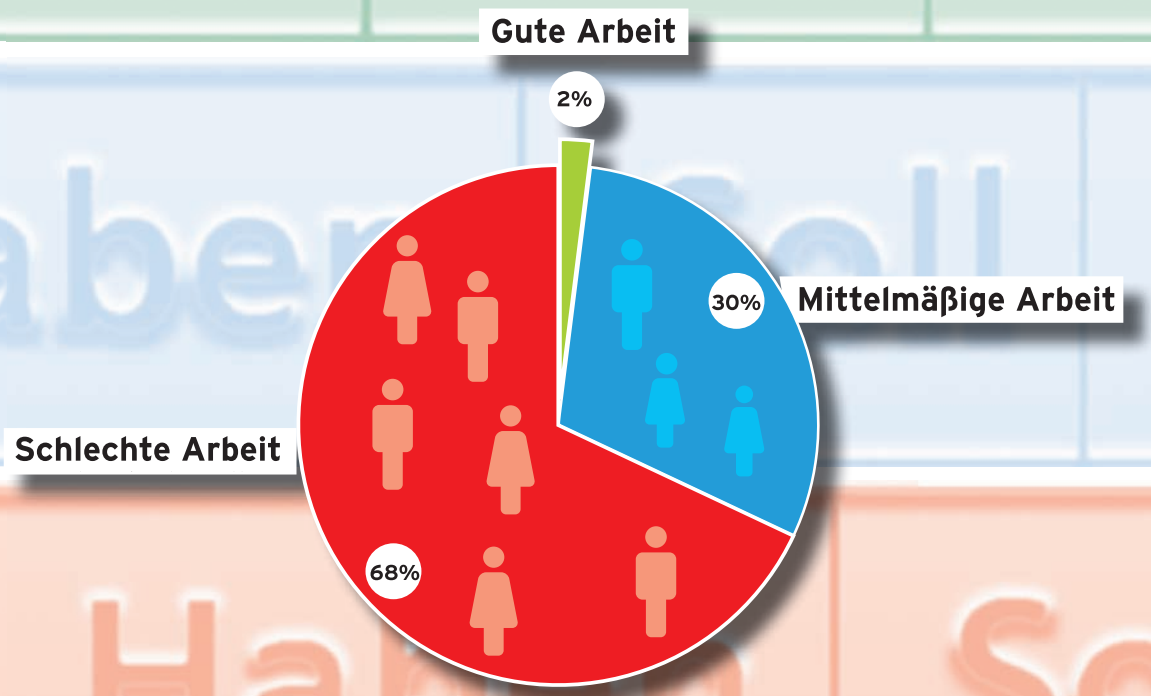


Arbeitsbedingungen bei METRO Cash & Carry

So beurteilen die Beschäftigten die Lage in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Ergebnisse einer Sonderauswertung der Umfrage unter den Handelsbeschäftigten in den drei Bundesländern

Gute Arbeit

ver.di
Vereinte Dienstleistungs-gewerkschaft

Inhalt, Zentralbefunde

Vorwort
Sabine Gatz/Heike Lattekamp:
Sozial verantwortlich handelt ein Unternehmen,
wenn es auch für gute Arbeitsbedingungen sorgt 3

1. Die Arbeitsqualität im Gesamtüberblick:
2 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben
Gute Arbeit, 68 Prozent arbeiten unter insgesamt schlechten,
30 Prozent unter mittleren Bedingungen – das ist das zentrale
Ergebnis der Umfrage unter den METRO C&C-Beschäftigten der Region. 4

2. Die Qualität der Arbeitsbedingungen nach Dimensionen:
Eine positive Einschätzung zum Sinn der Arbeit, außerordentlich niedrige
Werte für die Einkommenssituation und die Arbeitsplatzsicherheit – in dieser
Spanne liegt die Qualität der Arbeitsbedingungen auf einem insgesamt
niedrigen Niveau. 6

3. Die Sicherheit des Arbeitsplatzes:
37 Prozent der METRO-Beschäftigten fürchten stark um den Erhalt ihres
Arbeitsplatzes, wobei diese Sorge in nahezu allen Beschäftigtengruppen
und Arbeitsbereichen in ähnlich hohem Umfang verbreitet ist. 8

4. Arbeitshetze, Zeitdruck:
54 Prozent der bei METRO C&C Arbeitenden fühlen sich
bei der Arbeit in sehr hohem oder hohem Maße gehetzt. 10

5. Informationsfluss im Unternehmen:
61 Prozent der befragten METRO-Beschäftigten sind der Meinung,
dass sie nicht genügend Informationen erhalten, um ihre Arbeit
sachgerecht erledigen zu können. 12

6. Wertschätzung und Planungskompetenz:
Nur eine Minderheit von 39 Prozent der METRO C&C-Beschäftigten
haben den Eindruck, dass ihnen von ihren Vorgesetzten ausreichend
Wertschätzung entgegengebracht wird.. 14

7. Betriebskultur:
Fast drei Viertel der Beschäftigten sind der Meinung, dass kollegiales
Verhalten bei METRO C&C nicht oder kaum gefördert wird. 16

8. Körperliche Schwerarbeit:
56 Prozent der METRO-Beschäftigten – und damit weit mehr als
im Branchendurchschnitt der Region – müssen bei ihrer Arbeit in
größerem Umfang schwer heben, tragen oder stemmen. 17

9. Die Einkommensbedingungen:
88 Prozent der Beschäftigten sind der Meinung, dass ihr
Einkommen ihrer Arbeitsleistung nicht oder kaum gerecht wird. 18

Sabine Gatz/Heike Lattekamp
Fachsekretärinnen Groß- und Außenhandel in den Landesbezirken Niedersachsen-Bremen und Hamburg der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di

Vorwort

Sozial verantwortlich handelt ein Unternehmen, wenn es auch für gute Arbeitsbedingungen sorgt

METRO Cash & Carry ist ein Unternehmen, das sich öffentlich zur Wahrnehmung sozialer Verantwortung bekennt. Der weltweite Marktführer im Selbstbedienungs-Großhandel präsentiert sich dabei als ein Wegbereiter bei der Entwicklung moderner Handels- und Vertriebsstrukturen, dem es – kundenorientiert und innovativ – darauf ankomme, lokale Kaufkraft zu stärken und Konsumnachfrage zu fördern. Eines kommt im Rahmen der Image-PR des Unternehmens allerdings nie zur Sprache – die Arbeitsverhältnisse bei der Tochter der internationalen METRO Group. Warum eigentlich nicht? Ist die Frage, unter welchen Bedingungen die METRO-MitarbeiterInnen arbeiten, kein Thema, auf das sich die soziale Verantwortung des Unternehmens erstreckt?

Selbstverständlich gehört das dazu, meint ver.di. Darum ist es unerlässlich, die Frage zu stellen: Was bedeutet es, bei METRO Cash & Carry Deutschland zu arbeiten? Und weil dazu am besten diejenigen befragt werden sollten, die die Arbeit tun, haben wir uns vor einigen Monaten entschlossen, unter den Beschäftigen des Unternehmens in Niedersachsen, Hamburg und Bremen eine Umfrage mit Hilfe des DGB-Index Gute Arbeit durchzuführen.

Um es vorweg zu nehmen: Die Ergebnisse, die in der vorliegenden Broschüre veröffentlicht werden, zeigen eine Arbeitswelt, in der in vieler Hinsicht besorgniserregende Verhältnisse herrschen. So beziehen zwei von drei Beschäftigten ein so niedriges Einkommen, dass sie von ihrer Rente später nicht leben können werden. Jede/r Zweite fühlt sich bei der Arbeit in starkem Maß gehetzt und unter Zeitdruck gesetzt – was zulasten der Beschäftigten, aber auch der Kunden geht, denn die Qualität der Arbeitsausführung leidet darunter. Und gleichzeitig sind zwei von drei Befragten der Meinung, dass sie von ihren Vorgesetzten nicht ausreichend Wertschätzung erfahren.

In der Summe aller Bewertungen heißt das: Zwei von drei Befragten arbeiten unter schlechten Arbeitsbedingungen, und nur jede/r Fünfzigste hat eine Arbeit, die in der Sicht der Beschäftigten als »gut« einzustufen ist. Das aber sind Zustände, die ein Unternehmen nicht hinnehmen kann, das seiner sozialen Verantwortung gerecht werden will.

Was also muss geschehen? Das Erste und Wichtigste ist, dass die Sicht der METRO-Beschäftigten auf ihre Arbeitsbedingungen ernst genommen wird. Und dann sind dringend Verbesserungsprozesse auf allen Ebenen des Unternehmens einzuleiten, z.B. im betrieblichen Gesundheitsmanagement, in der betrieblichen Planung und beim Umgang von Führungskräften mit den Beschäftigten. Aber auch in der Tarifpolitik ist das Unternehmen gefordert. METRO Cash & Carry Deutschland spielt im Tarifgefüge des Groß- und Außenhandels als bundesweit agierendes Großunternehmen eine herausragende Rolle. Das Unternehmen könnte positiven Einfluss auf die Tarifpolitik und Tarifverhandlungen nehmen – zum Wohle der Beschäftigten und der Branche.

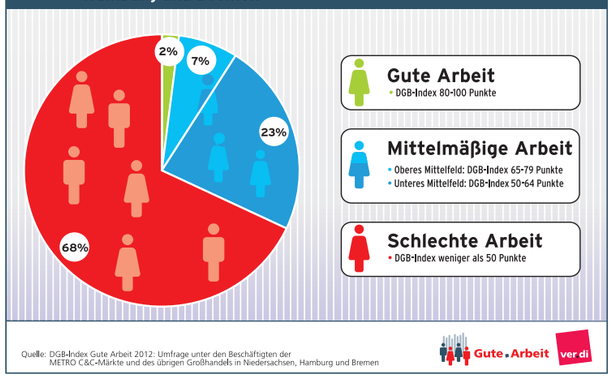
1. Die Arbeitsqualität im Gesamtüberblick:

2 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben Gute Arbeit, 68 Prozent arbeiten unter insgesamt schlechten, 30 Prozent unter mittleren Bedingungen – das ist das zentrale Ergebnis der Umfrage unter den METRO C&C-Beschäftigten der Region.

Eine Arbeit ist dann gut gestaltet, wenn sie für die Beschäftigten eine Quelle der Gesundheit und der Persönlichkeitsentwicklung ist. Mit dieser Aussage hat die Weltgesundheitsorganisation WHO in ihrer Ottawa-Charta 1986 Maßstäbe für die Arbeitsgestaltung gesetzt. Wie ist es vor diesem Hintergrund um die Verhältnisse in den Betrieben von METRO Cash & Carry in der Region Niedersachsen-Hamburg-Bremen bestellt?

Abbildung 1 dokumentiert das zentrale Ergebnis der Bestandsaufnahme, die durch eine Beschäftigtenumfrage mit Hilfe des DGB-Index Gute Arbeit erstellt wurde. Aus der Sicht der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer fällt die Bilanz derzeit so aus: Gute Arbeit haben 2 Prozent der METRO-Beschäftigten der Region, Schlechte Arbeit aber 68 Prozent, das ist ein vierunddreißigfach größerer Anteil. Auch im brancheninternen Vergleich liegt METRO damit im Hintertreffen, wie aus Abbildung 2 hervorgeht: Im Großhandel ohne die METRO-Betriebe beträgt der Anteil Schlechte Arbeit 49 Prozent, während 6 Prozent der Beschäftigten Gute Arbeit haben.

Abb. 1 Arbeitsbedingungen bei METRO C&C - Die Verteilung der Arbeitsplätze nach Qualitätsstufen in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

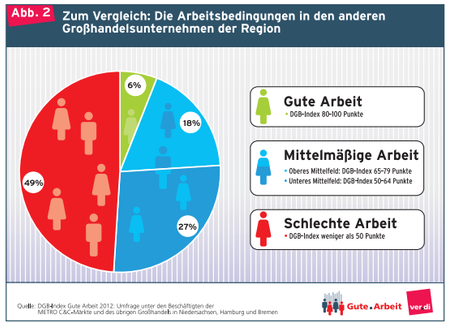


Worauf beruhen diese Ergebnisse und welche Aussagekraft haben sie?

Grundlage des vorliegenden Lageberichts zur Arbeitsqualität in den METRO C&C-Märkten in der Region Niedersachsen-Hamburg-Bremen ist die Bewertung der Arbeitsbedingungen durch die Beschäftigten anhand eines Katalogs von 31 Fragen. Zur Ermittlung der Arbeitsqualitäts-Klassen werden die Angaben der Befragten in einem arbeitswissenschaftlich fundierten Verfahren in Indexwerte übertragen. Werte im Bereich von 80 bis 100 Punkten erhalten das Prädikat Gute Arbeit, weniger als 50 Punkte signalisieren Schlechte Arbeit, dazwischen wird das Mittelfeld getrennt nach einem unteren (50 bis 64 Punkte) und oberen Bereich (65 bis 79 Punkte) ausgewiesen. Die Punktelimits basieren auf einer Grundlagenstudie, bei der die Kriterien ermittelt wurden, die für die Beschäftigten erfüllt sein müssen, damit eine Arbeit »gut« genannt zu werden verdient.

Die Index-Umfragen ermöglichen eine differenzierte Berichterstattung zu den einzelnen Aspekten und Dimensionen der Arbeitsgestaltung (siehe Kapitel 2-9), eine prägnante Profilbeschreibung (die Verteilung der Arbeitsplätze nach Qualitätsstufen) und eine Kennzahl für die durchschnittliche Arbeitsqualität. Für diese ist in den METRO-Betrieben der Region ein Indexwert von 43 Punkten dokumentiert, und das heißt: Im Durchschnitt arbeiten die METRO-Beschäftigten unter Bedingungen, die nach ihren Angaben – sieben Punkte unter dem Limit für Mittelmäßige Arbeit – als schlecht ausgewiesen sind.

Abb. 2 Zum Vergleich: Die Arbeitsbedingungen in den anderen Großhandelsunternehmen der Region



Der DGB-Index Gute Arbeit misst Arbeitsqualität am Urteil der Beschäftigten über ihre Arbeitsbedingungen.

Als Basis dafür dienen Umfragen unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern im bundesweiten Maßstab, auf der Ebene von Branchen und Regionen sowie in Betrieben. Der tragende Gedanke:

- Arbeit braucht ein Maß, durch das die Qualität der Arbeitsbedingungen zu bestimmen ist.
- Arbeitswelten sind primär Menschenwelten. Ihre Gestaltung ist daher in erste Linie an menschlichen Bedürfnissen, Urteilen und Ansprüchen zu messen.
- Die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten. Also sind die Beschäftigten auch die berufene Instanz, die Arbeitsbedingungen zu beurteilen und die Kriterien für Gute Arbeit zu bestimmen.
- Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer kennen ihre Arbeitssituation insgesamt besser als andere Akteure und Beobachter. Wer könnte zum Beispiel über die Belastung Auskunft geben, der Beschäftigte ausgesetzt sind, die gehetzt arbeiten müssen oder herablassend behandelt werden, wenn nicht die Betroffenen selbst?

Die Umfrage

Der vorliegende Bericht basiert auf den Angaben von 408 Beschäftigten von METRO C&C-Märkten in Niedersachsen, Hamburg und Bremen. Grundlage des Berichts ist eine Sonderauswertung der Umfrage, die im 2. Quartal 2012 unter 3.123 Handelsbeschäftigten der drei Bundesländer durch eine schriftliche Befragung mit Hilfe standardisierter Fragebögen durchgeführt wurde. Das Kernstück bildet der Fragenkatalog, der bei den Mitarbeiterbefragungen und Repräsentativerhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit verwendet wird. Initiatoren und Organisatoren der Umfrage waren die Landesbezirke Niedersachsen-Bremen und Hamburg der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di. Der Aufruf zur Teilnahme richtete sich an alle Beschäftigten. Vertreten ist ein annähernd repräsentatives Spektrum von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern aus allen Tätigkeitsgebieten, Beschäftigungsverhältnissen und Altersgruppen, gewerkschaftlich Organisierte wie Nicht-Mitglieder.

Die Ergebnisse der Umfrage im Wirtschaftsraum Hamburg sind im Januar 2013 in einer Broschüre veröffentlicht worden, die es in einer Printfassung und zum Download unter www.handel.hamburg.verdi.de gibt. Der Titel:

Arbeitsbedingungen im Handel
So beurteilen die Beschäftigten des Groß- und Einzelhandels die Lage in Hamburg

2. Die Qualität der Arbeitsbedingungen nach Dimensionen:

Eine positive Einschätzung zum Sinn der Arbeit, außerordentlich niedrige Werte für die Einkommenssituation und die Arbeitsplatzsicherheit – in dieser Spanne liegt die Qualität der Arbeitsbedingungen auf einem insgesamt niedrigen Niveau.

Gute Arbeitsbedingungen gibt es in den Augen der befragten METRO-Beschäftigten unter keinem einzigen Qualitätskriterium in ihrem Unternehmen. Eine Qualität im oberen Mittelbereich wurde immerhin für eine Dimension ermittelt – der gesellschaftliche Nutzen der Arbeit wurde mit DGB-Index 70 Punkten bewertet. Danach folgen im Ranking die Kollegialität (64 Punkte) sowie drei weitere Dimensionen, bei denen das Niveau der Arbeitsgestaltung im unteren Mittelfeld liegt. In zehn der fünfzehn Dimensionen aber wurden die Arbeitsbedingungen mit weniger als 50 Punkten bewertet, womit sie im Bereich der Qualitätsstufe Schlechte Arbeit liegen (in der Abbildung 3 sind diese Dimensionen rot markiert).

Außerordentlich schlecht (ein Indexwert von 26 Punkten) fällt dabei das Urteil der METRO-Beschäftigten über ihr Einkommen aus, bewertet unter den Kriterien der Leistungsgerechtigkeit, der Bedürfnisse und der Möglichkeit zu Altssicherung (mehr dazu in Kapitel 9). Eine sehr geringe Punktzahl erhielt mit einem Indexwert von 35 außerdem die Dimension Arbeitsplatzsicherheit & Berufliche Zukunftsaussichten.

Wie ist dieses Qualitätsprofil im Vergleich einzuschätzen? Aufschlüsse dazu gibt unter anderem der Blick auf das Qualitätsprofil des nicht zu METRO zählenden Großhandels der Region. In der Abbildung 3 sind die Indexwerte für den Großhandel ohne METRO auf dem jeweils zweiten Balken ausgewiesen. Deutlich wird: In sechs der Dimensionen liegen die Werte nicht mehr als 5 Indexpunkte auseinander, wobei sich für METRO allerdings nur in einen Fall, bei den Aufstiegsmöglichkeiten, ein besserer Wert (um einen Punkt) ergibt. In den anderen neun Dimensionen beträgt der Qualitäts-Rückstand zu Lasten der METRO C&C-Beschäftigten jeweils mindestens sechs Punkte.

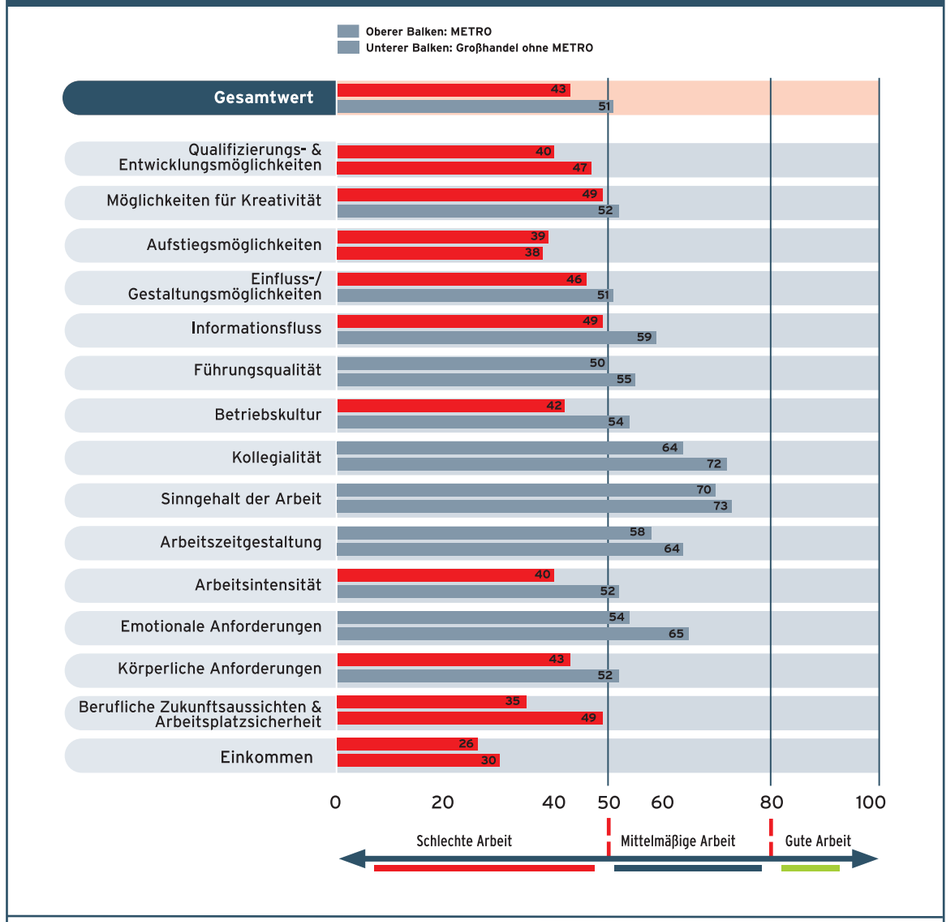
Die größten Differenzen: Bei METRO C&C wird die Dimension Arbeitsplatzsicherheit & Berufliche Zukunftsaussichten mit einem Indexwert von 35 Punkten und damit um 14 Punkte niedriger als im übrigen Großhandel der Region (49 Punkte) beurteilt. Den zweitgrößten Abstand gibt es mit 12 Punkten bei der Bewertung der beiden Dimensionen Arbeitsintensität und Betriebskultur. Die Arbeitsintensität wurde mit einem Indexwert von 40 Punkten in den Märkten von METRO C&C und 52 Punkten im übrigen Großhandel bewertet, bei der Betriebskultur beträgt das Ergebnis 42 Punkte für METRO gegenüber 54 Punkte für den übrigen Großhandel und bei der Gestaltung der emotionalen Anforderungen 54 Punkte bei METRO C&C gegenüber 65 Punkten im übrigen Großhandel.

Das Recht auf Gute Arbeit – der ver.di-Grundsatz

Der Mensch hat ein Recht auf Gute Arbeit. Ein Recht auf eine Arbeit, in der er Wertschätzung und Respekt erfährt. Ein Recht auf Arbeitsbedingungen, die er auch als abhängig Beschäftigter mitgestalten kann. Ein Recht auf eine Arbeitsgestaltung, durch die seine Gesundheit und seine Persönlichkeit gefördert werden. Ein Recht auf ein Arbeitsentgelt, das seiner Leistung gerecht wird und ihm ein Leben in Würde ermöglicht.

Das Recht auf Gute Arbeit hat ver.di in ihrer Grundsatzerklärung 2010 geltend gemacht. Zentral ist der Gedanke: Was gut an den Arbeitsbedingungen ist und was schlecht, das können letztlich nur die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer selbst stichhaltig beurteilen. Denn die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten, und sie kennen diese besser als Außenstehende.

Abb. 3 Die Qualität der Arbeitsbedingungen bei METRO C&C in Niedersachsen, Hamburg und Bremen nach Dimensionen im Vergleich zum übrigen Großhandel



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

3. Die Sicherheit des Arbeitsplatzes:

37 Prozent der METRO-Beschäftigten fürchten stark um den Erhalt ihres Arbeitsplatzes, wobei diese Sorge in nahezu allen Beschäftigtengruppen und Arbeitsbereichen in ähnlich hohem Umfang verbreitet ist.

Arbeit bei METRO C&C bedeutet für einen großen Teil der Beschäftigten Arbeit im Schatten des drohenden Arbeitsplatzverlustes. Das ist das Ergebnis der Index-Umfrage (siehe Abbildung 4) in der Region Niedersachsen-Hamburg-Bremen: Insgesamt 37 Prozent der befragten METRO-Beschäftigten sorgen sich in hohem Maße (29 Prozent) oder sogar in sehr hohem Maße (8 Prozent) um die Sicherheit ihres Arbeitsplatzes. Weitere 51 Prozent haben auch Angst um den Job, allerdings nur in geringem Maße. 12 Prozent sagen, dass sie sich keine Sorgen um den Erhalt ihres Arbeitsplatzes machen.

Der Verlust des Arbeitsplatzes ist damit ein Szenario, das den METRO-Beschäftigten deutlich stärker gegenwärtig ist als den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die im übrigen Großhandels-Sektor der Region arbeiten. Wobei die Lage dort auch von vielen als bedrohlich wahrgenommen wird, wie der Abbildung 4 zu entnehmen ist: Die METRO C&C-Betriebe nicht mitgezählt, lauten die Anteile für den Großhandel der Region: Insgesamt 20 Prozent der Beschäftigten machen sich in sehr hohem (5 Prozent) oder hohem Maße (15 Prozent) Sorgen um die Sicherheit ihres Arbeitsplatzes, weitere 52 Prozent in geringem Maß, 28 Prozent nie.

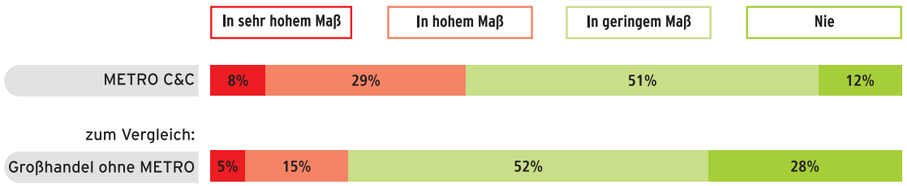
Auffällig am Ergebnis bei der METRO-Umfrage ist, dass die Angst um den Arbeitsplatz in allen Beschäftigtengruppen ähnlich hoch entwickelt ist. Unter Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern entspricht der Anteil sich stark Sorgender mit jeweils 37 Prozent genau dem Durchschnitt. In den mittleren Altersgruppen, unter den 36- bis 45-Jährigen und den 46- bis 55-Jährigen, liegt die Quote mit 44 bzw. 43 Prozent etwas über dem Durchschnitt. Unter den Vollzeit-Beschäftigten beträgt der Anteil 39 Prozent, unter den Teilzeit-Arbeitenden 31 Prozent. Auch zwischen den drei großen Arbeitsbereichen gibt es nur geringe Unterschiede: Unter den Beschäftigten in Verkauf und Kasse sind es jeweils 38 Prozent, unter den im Lager Arbeitenden 43 Prozent, die in starker Angst um den Erhalt ihres Arbeitsplatzes leben.

Ein Indiz dafür, wie durch den Mangel an Sicherheit die gesamte Arbeitssituation zum Unguten beeinflusst wird, bieten die Angaben zum Arbeitstempo. Generell gilt: Je größer die Angst um den Arbeitsplatz ist, desto mehr wird bei der Arbeit gehetzt.

Abbildung 5 veranschaulicht den Zusammenhang durch den Vergleich: Unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die keine oder nur in geringem Maße Angst um ihren Arbeitsplatz haben, müssen zusammen 47 Prozent in sehr hohem (14 Prozent) oder hohem Maße (33 Prozent) hetzen. Unter denjenigen METRO-Beschäftigten, die sich starke Sorgen um den Erhalt ihres Arbeitsplatzes machen, sind es hingegen insgesamt 65 Prozent, die in sehr hohem (24 Prozent) oder hohem (41 Prozent) Maße gehetzt arbeiten.

Abb. 4 Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes – Das Ausmaß bei METRO C&C in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

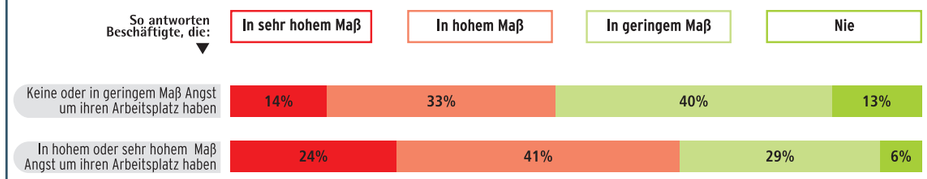
»Kommt es vor, dass Sie Angst haben, Ihren Arbeitsplatz zu verlieren?«



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Abb. 5 Angst um den Arbeitsplatz und Arbeitshetze – der Zusammenhang

»Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?«



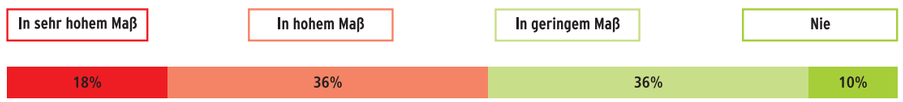
Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

4. Arbeitshetze, Zeitdruck:

54 Prozent der bei METRO C&C Arbeitenden fühlen sich bei der Arbeit in sehr hohem oder hohem Maße gehetzt.

Abb. 6 Arbeitshetze bei METRO C&C - So sehen die Beschäftigten die Lage in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

»Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?«



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Arbeit unter Zeitdruck und in Hetze ist für einen beträchtlichen Teil der METRO-Beschäftigten der Regel- und nicht etwa ein Ausnahmefall. Insgesamt 54 Prozent der Befragten geben an, dass sie ihre Arbeit in sehr hohem (18 Prozent) oder in hohem (36 Prozent) Maße gehetzt erledigen (Gesamtergebnis siehe Abbildung 6). In Sachen Arbeitshetze nimmt METRO C&C damit einen Spitzenplatz im Vergleich zum übrigen Großhandel der Region ein. Dort sind es insgesamt 43 Prozent, die in sehr hohem Maß (16 Prozent) oder in hohem Maß (27 Prozent) hetzen müssen.

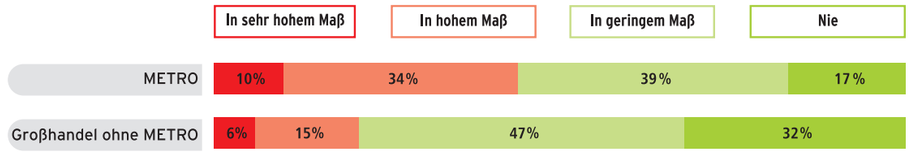
Für die Beschäftigten ist Arbeitshetze ein erstrangiger Stressfaktor. Was aber oft übersehen wird: Auch für die Kundschaft wirkt sich Arbeitshetze nachteilig aus. Je mehr die Beschäftigten nämlich hetzen müssen, desto mehr sehen sie sich insgesamt auch gezwungen, Qualitätsabstriche bei der Arbeitsausführung zu machen. Die Angaben der bei METRO Arbeitenden dazu sind in den Abbildungen 7 und 8 dokumentiert. »Kommt es vor, das Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?« Auf diese Frage antworten insgesamt 44 Prozent mit »In sehr hohem Maß« (10 Prozent) oder »In hohem Maß« (34 Prozent). Bemerkenswert groß ist die Differenz: Von den Beschäftigten, die bei der Arbeit nie oder nur in geringem Maße hetzen müssen, treffen nur 13 Prozent die Aussage. Von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die in hohem oder sehr hohem Maße hetzen müssen, sind es hingegen 69 Prozent.

»Werden Sie bei Ihrer Arbeit von anderen Menschen herablassend oder unwürdig behandelt?«

»Ja«, sagen insgesamt 19 Prozent der Beschäftigten bei METRO C&C, und zwar in hohem (13 Prozent) oder sehr hohem (6 Prozent) Maße. Auffällig: Nach Geschlecht und nach Arbeitsbereich unterscheiden sich die Anteile kaum, nach Einkommen aber sehr wohl. Unter Vollzeit-Beschäftigten mit einem geringem Einkommen (bis 2.000 Euro brutto im Monat) liegt der Anteil mit 26 Prozent über dem Durchschnitt. Auch zur Arbeitshetze gibt es einen Zusammenhang. Von den herablassend Behandelten muss ein überdurchschnittlich hoher Anteil (69 Prozent) stark hetzen.

Abb. 7 Die Produktion von Qualitätsmängeln - das Ausmaß

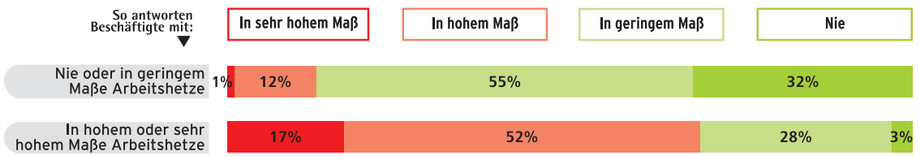
»Kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?«



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Abb. 8 Arbeitshetze und Qualitätsmängel - der Zusammenhang

»Kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Arbeitsqualität machen müssen, um ihr Arbeitspensum zu schaffen?«



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

5. Informationsfluss im Unternehmen:

61 Prozent der befragten METRO-Beschäftigten sind der Meinung, dass sie nicht genügend Informationen erhalten, um ihre Arbeit sachgerecht erledigen zu können.

Abb. 9 Informationen als Arbeitsbedingung – So beurteilen die Beschäftigten den Kommunikationsfluss

»Erhalten Sie alle Informationen, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen?«

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

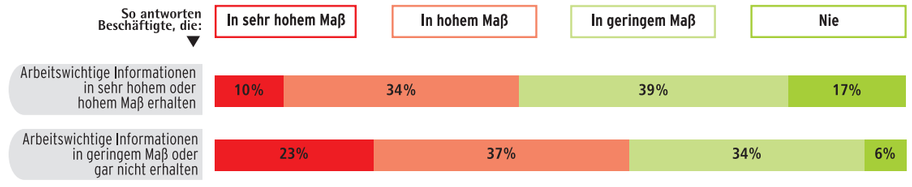
Zu den Grundbedingungen effizienten Arbeitens gehören insbesondere im Dienstleistungs-Sektor eine hohe Kommunikationskompetenz und ein gutes Informationsmanagement im Unternehmen. Aber auch die Arbeitsqualität ist davon berührt: Wo arbeitswichtige Informationen fehlen oder nur lückenhaft vorliegen, kommt es zu Störungen von Routinevorgängen und Unterbrechungen des Arbeitsflusses, was von vielen Beschäftigten als lästig und stressig empfunden wird. Wie steht es in den Betrieben von METRO C&C um die Einlösung der Informativitätsansprüche?

Abbildung 9 dokumentiert, wie die Beschäftigten die interne Kommunikation im Hinblick auf den Arbeitsprozess beurteilen. »Erhalten Sie alle Informationen, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen?« Auf diese Frage geben insgesamt 39 Prozent der befragten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer eine positive Antwort – 5 Prozent sagen »In sehr hohem Maß«, 34 Prozent »In hohem Maß«. Deutlich größer ist allerdings der Anteil derjenigen, die eine negative Antwort geben: Insgesamt 61 Prozent sagen, dass sie arbeitswichtige Informationen entweder gar nicht (6 Prozent) oder nur in geringem Maße (55 Prozent) erhalten.

Was aus den Angaben der Beschäftigten darüber hinaus deutlich wird: Informationsdefizite treten häufig in Kombination mit anderen Qualitätsmängeln in der Gestaltung der Arbeitsbedingungen auf. In Kapitel 6 (Abbildung 13) wird dieses Thema noch einmal im Zusammenhang mit dem Führungsstil der Vorgesetzten angesprochen werden. Die dort dokumentierten Umfrageergebnisse legen den Schluss nahe, dass die Produktion von Informationsdefiziten von

Abb. 10 Informationsdefizite und Arbeitshetze – der Zusammenhang

»Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?«



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

vielen Beschäftigten auch als Respektlosigkeit ihnen gegenüber bewertet werden. Die in Abbildung 10 präsentierten Angaben wiederum legen den Schluss nahe, dass durch Kommunikationsschwächen bis zu einem gewissen Grad Arbeitshetze gefördert wird. Von den Beschäftigten, denen arbeitswichtige Informationen vorenthalten werden, müssen insgesamt 60 Prozent in sehr hohem (23 Prozent) oder in hohem Maße (37 Prozent) bei der Arbeit hetzen. Von den gut informierten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern sind es demgegenüber insgesamt 44 Prozent (34 in sehr hohem, 10 Prozent in hohem Maße).

Krank zur Arbeit bei METRO C&C:

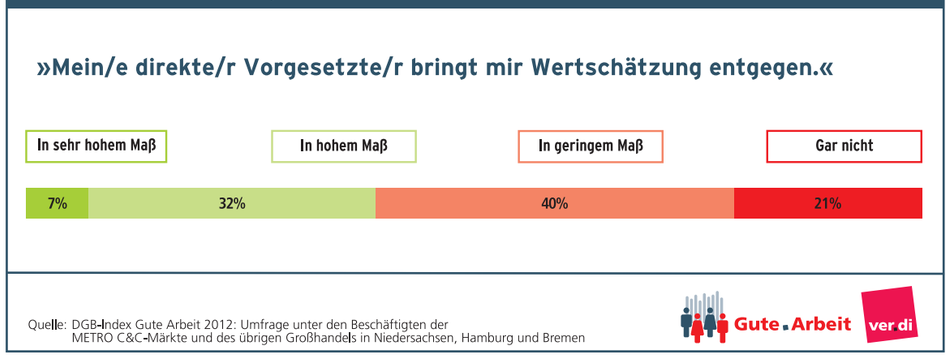
72 Prozent der Beschäftigten sind innerhalb eines Jahres mindestens zweimal zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich »richtig krank« fühlten.

Das Ergebnis im Detail: »Wie oft ist es in den letzten zwölf Monaten vorgekommen, dass Sie zur Arbeit gegangen sind, obwohl Sie sich richtig krank gefühlt haben?« Darauf antworten insgesamt 72 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, dass sie es zweimal (22 Prozent) oder noch öfter (50 Prozent) taten. 11 Prozent der Befragten geben an, einmal in den letzten zwölf Monaten krank zur Arbeit gegangen zu sein, 17 Prozent haben es in diesem Zeitraum nach eigenem Bekunden nie getan.

6. Wertschätzung und Planungskompetenz:

Nur eine Minderheit von 39 Prozent der METRO C&C-Beschäftigten haben den Eindruck, dass ihnen von ihren Vorgesetzten ausreichend Wertschätzung entgegengebracht wird.

Abb. 11 Wertschätzung durch Vorgesetzte – So beurteilen die Beschäftigten deren Benehmen



Eine gute Führungskraft zeichnet sich dadurch aus, dass sie sich den Beschäftigten gegenüber wie ein zuvorkommender Gastgeber benimmt. Mit diesem Tipp trat jüngst ein Unternehmensberater an die Öffentlichkeit, der in Deutschland als »Management-Guru« gehandelt wird. Bei der Umfrage in den METRO-Betrieben wurden die Beschäftigten, weniger weitreichend, nicht nach der Unternehmens-Gastlichkeit, sondern nur nach dem Grad der Wertschätzung gefragt, die sie von ihren Vorgesetzten erfahren. Das Ergebnis veranschaulicht Abbildung 11: 61 Prozent haben es mit Vorgesetzten zu tun, die ihnen gar keine (21 Prozent) oder nur in geringem Maße (40 Prozent) Wertschätzung entgegenbringen. 39 Prozent hingegen arbeiten mit Vorgesetzten, die ihnen in sehr hohem (7 Prozent) oder in hohem Maße (32 Prozent) Wertschätzung zuteil werden lassen.

Deutlich wird aus den Angaben der Beschäftigten dabei auch ein Zusammenhang: Top-Down praktizierte Respektlosigkeit tritt häufig in Kombination mit anderen Schwächen auf. Abbildung 12 veranschaulicht dies anhand der Frage nach der Qualität der Arbeitsplanung. Das Ergebnis: Von den Beschäftigten, die gar keine oder nur in geringem Maße Wertschätzung erleben, bescheinigen insgesamt nur 24 Prozent ihren Vorgesetzten eine gute Arbeitsplanung – von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die eine sehr hohe Wertschätzung erfahren, sind es hingegen 82 Prozent.

Ähnliche Zusammenhänge treten bei der Frage zutage, in welchem Maße die Beschäftigten arbeitswichtige Informationen erhalten – dafür Sorge zu tragen gehört in der Regel zu den Aufgaben von Vorgesetzten. Abbildung 13 dokumentiert: Von den METRO-Beschäftigten, die von ihren Vorgesetzten gar keine oder nur in geringem Maße Wertschätzung erleben, werden insgesamt nur 23 Prozent mit den nötigen Informationen versorgt. Von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die eine hohe oder sehr Wertschätzung erfahren, sind es hingegen 64 Prozent.

Abb. 12 Wertschätzung und Arbeitsplanung – der Zusammenhang

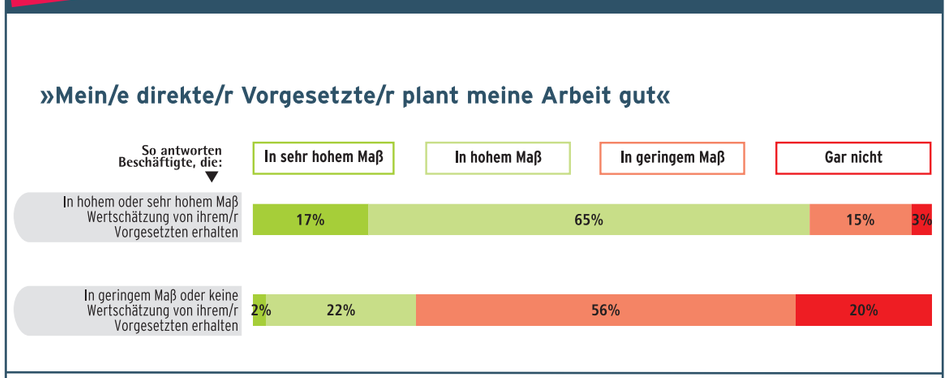
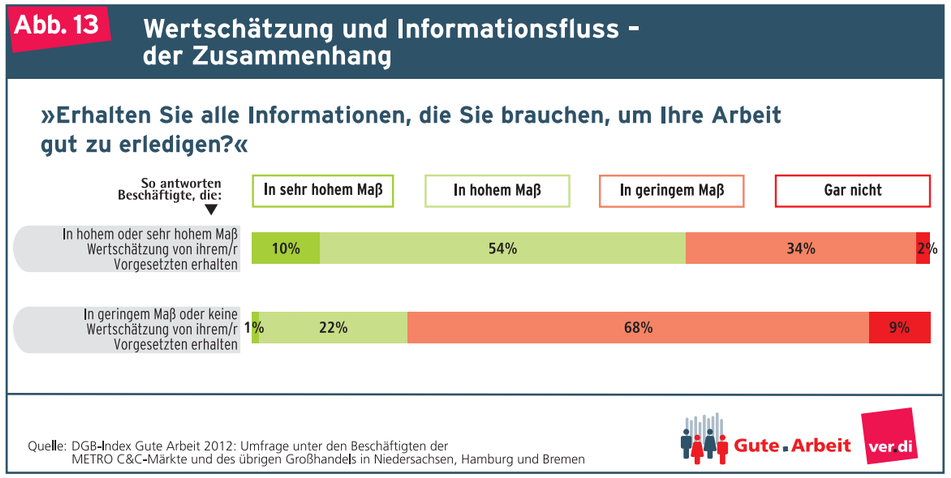


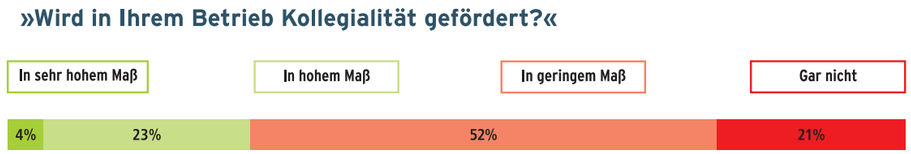
Abb. 13 Wertschätzung und Informationsfluss – der Zusammenhang



7. Betriebskultur:

Fast drei Viertel der Beschäftigten sind der Meinung, dass kollegiales Verhalten bei METRO C&C nicht oder kaum gefördert wird.

Abb. 14 Kollegiale Zusammenarbeit erwünscht? - So beurteilen die Beschäftigten die Zustände



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Die große Mehrzahl der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer stellt damit auch der METRO-Betriebskultur ein schlechtes Zeugnis aus. Wie es um eine Betriebskultur bestellt ist, lässt sich nämlich zu einem Gutteil anhand der Angaben der Beschäftigten zur Frage ablesen: »Wird in Ihrem Betrieb Kollegialität gefördert?«

Dazu das Ergebnis bei METRO C&C (Abbildung 14): Insgesamt 27 Prozent der Beschäftigten antworten auf die Frage mit »in sehr hohem« (4 Prozent) oder »in hohem Maß« (23 Prozent). Insgesamt 73 Prozent hingegen haben den Eindruck, dass Kollegialität entweder gar nicht (21 Prozent) oder nur in geringem Maß (52 Prozent) gefördert wird. Dabei liegen die Verhältnisse im Lager nach dem Urteil der dort Tätigen (32 Prozent sagen »in hohem« oder »in sehr hohen Maß«) etwas besser als im Verkauf und an der Kasse, wo der entsprechende Anteil nur 24 Prozent beträgt.

Der Vergleich mit den Angaben der nicht bei METRO arbeitenden Großhandels-Beschäftigen der Region: Von ihnen haben insgesamt 31 Prozent den Eindruck, dass Kollegialität in ihrem Betrieb gefördert wird, das ist ein Mehr von 4 Prozentpunkten.

- **Bereits erschienen:**

  Publikationen zur Einkommenssituation

  Die Ergebnisse zweier weiterer Sonderauswertungen der Umfrage unter den Handelsbeschäftigten in Hamburg, Niedersachsen und Bremen sind im April 2013 veröffentlicht worden. Die Publikationen gibt es in einer Printfassung und zum Download unter www.handel.hamburg.verdi.de.

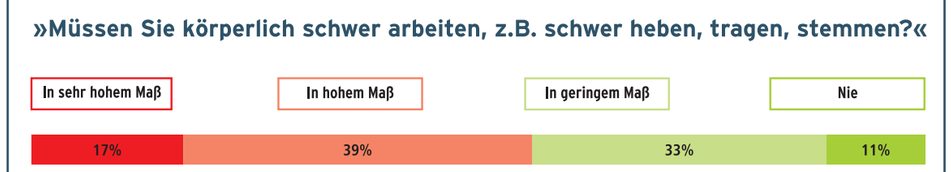
  Die Titel:

- **Die Einkommenssituation im Hamburger Einzelhandel So beurteilen die Beschäftigten ihre Lage**
- **Die Einkommenssituation im Hamburger Großhandel So beurteilen die Beschäftigten ihre Lage**

8. Körperliche Schwerarbeit:

56 Prozent der METRO-Beschäftigten – und damit weit mehr als im Branchendurchschnitt der Region – müssen bei ihrer Arbeit in größerem Umfang schwer heben, tragen oder stemmen.

Abb. 15 Körperliche Schwerarbeit bei METRO Cash & Carry - Das Ausmaß



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Psychische Gefährdungen am Arbeitsplatz sind ein Thema, das lange Jahre nahezu komplett ignoriert wurde, in der letzten Zeit allerdings eine wachsende Aufmerksamkeit gefunden hat. Aus der Sicht der Beschäftigten ist das ein bedeutender Fortschritt, wie nicht zuletzt aus den bundesweiten Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit hervorgeht – unter emotional beanspruchenden und auch belastenden Bedingungen arbeiten mittlerweile sehr viele Beschäftigte. Keineswegs zu einer Randerscheinung geworden sind in der Arbeitswelt deswegen aber schwere körperliche Beanspruchungen und Belastungen. Auch im Dienstleistungs-Sektor und besonders im Großhandel muss ein beträchtlicher Teil der Beschäftigten körperliche Schwerarbeit leisten. In welchem Ausmaß das bei METRO C&C derzeit geschieht, dokumentiert Abbildung 15.

»Müssen Sie körperlich schwer arbeiten (z.B. schwer heben, tragen, stemmen)?« Auf diese Frage antworten insgesamt 56 Prozent der befragten METRO-Beschäftigten in der Region Niedersachsen-Hamburg-Bremen »In sehr hohem Maß« (17 Prozent) oder »In hohem Maß« (39 Prozent). Weitere 33 Prozent geben an, »in geringem Maß« körperlich schwer arbeiten zu müssen, nie tun das nach eigenem Bekunden 11 Prozent.

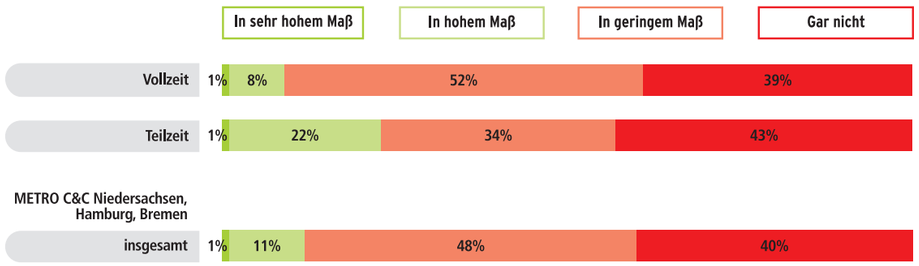
Der Anteil der körperlich schwer Arbeitenden liegt damit in den METRO-Betrieben deutlich über der Quote, die für die anderen Großhandelsunternehmen der Region ermittelt wurde. Dort leisten insgesamt 30 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in sehr hohem (13 Prozent) oder hohem (17 Prozent) Maße körperliche Schwerarbeit.

9. Die Einkommensbedingungen:

88 Prozent der Beschäftigten sind der Meinung, dass ihr Einkommen ihrer Arbeitsleistung nicht oder kaum gerecht wird.

Abb. 16 Das Einkommen unter dem Kriterium der Leistungsgerechtigkeit - So bewerten die METRO-Beschäftigten Lohn und Gehalt

»Wenn Sie an Ihre Arbeitsleistung denken, halten Sie Ihr Einkommen für angemessen?«



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

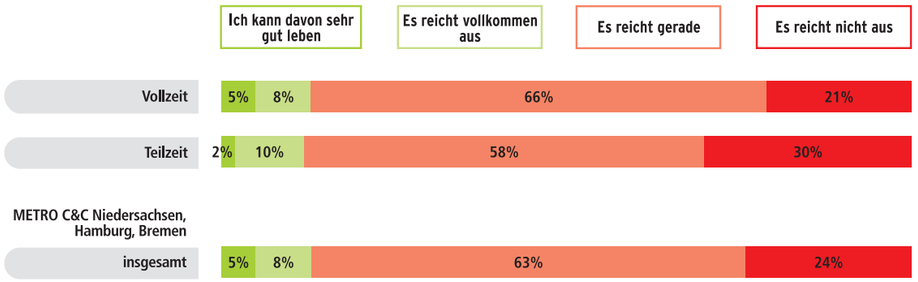
Gute . Arbeit ver di

Für die große Mehrzahl der Beschäftigten ist das Arbeitseinkommen die einzige oder zumindest die wichtigste Quelle, aus der sie ihren Lebensunterhalt und ihre finanzielle Alterssicherung bestreiten. Das Arbeitseinkommen hat aber auch noch eine andere wichtige Bedeutung: In der Welt der Unternehmen ist das Arbeitsentgelt auch die Zentral-Währung, in der den Akteuren Anerkennung für ihre Leistung ausgesprochen wird. Was hat unter diesen Vorzeichen der außerordentlich niedrige Indexwert von 26 Punkten zu bedeuten, mit dem (siehe Abbildung 2) die Dimension Einkommen bei METRO C&C bewertet worden ist?

In den Abbildungen 16 bis 18 sind die Angaben der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu den Basisfragen zum Thema Einkommen ausgewiesen. Klar zu erkennen ist, dass in den Augen der Beschäftigten in den METRO-Unternehmen nur im Ausnahmefall leistungsgerecht bezahlt wird: Ingesamt 88 Prozent sind der Meinung, dass ihr Einkommen ihren Leistungen gar nicht (40 Prozent) oder nur in geringem Maße (48 Prozent) entspricht. Außerdem geben 24 Prozent der Befragten (21 Prozent auch der Vollzeit-Beschäftigten) an, dass mit ihrem Einkommen kein Auskommen zu finden ist, während es für 63 Prozent (66 Prozent der Vollzeit-Beschäftigten) »gerade reicht«. Der Blick in die Zukunft: 62 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer (59 Prozent auch der Vollzeit-Arbeitenden) gehen derzeit davon aus, dass die Rente, die sie sich mit ihrer Berufstätigkeit erarbeiten, zum Leben nicht reichen wird.

Abb. 17 Das Einkommen unter dem Kriterium der Bedürfnisse - So sehen die METRO-Beschäftigten ihre Lage

»Wenn Sie an das Einkommen aus Ihrer (Haupt-)Berufstätigkeit denken: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?«

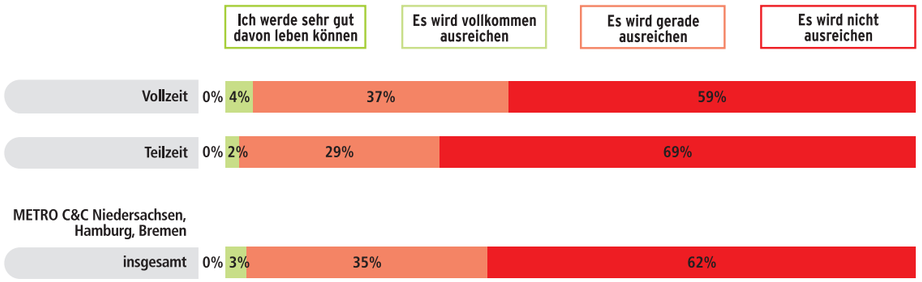


Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Gute . Arbeit ver di

Abb. 18 Das Einkommen unter dem Kriterium der Alterssicherung - So schätzen die METRO-Beschäftigten ihre spätere Rente ein

»Wie schätzen Sie die Rente ein, die Sie später einmal aus Ihrer Berufstätigkeit erhalten werden?«



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2012: Umfrage unter den Beschäftigten der METRO C&C-Märkte und des übrigen Großhandels in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Gute . Arbeit ver di

GUTE ARBEIT
Die ver.di Initiative

www.verdi-gute-arbeit.de
Informationen, Praxisberichte, Termine, Muster für Wandzeitungen bietet die Website der ver.di-Initiative *Gute Arbeit*. Zum Download sind dort etliche Materialien eingestellt, u.a. die vorliegende Publikation.

Die Umfrage
Der vorliegende Bericht basiert auf den Angaben von 408 Beschäftigten von Unternehmen der METRO C&C in Niedersachsen, Hamburg und Bremen. Grundlage des Berichts ist eine Sonderauswertung der Umfrage, die im 2. Quartal 2012 unter den Handelsbeschäftigten der drei Bundesländer durch eine schriftliche Befragung mit Hilfe von standardisierten Fragebögen durchgeführt wurde. Vertreten sind Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aller Beschäftigungstypen, Altersgruppen und Tätigkeitsbereiche, gewerkschaftlich Organisierte wie Nichtmitglieder.

Gemeinsam für GUTE ARBEIT

Impressum

Arbeitsbedingungen bei METRO Cash & Carry
So beurteilen die Beschäftigten die Lage
in Niedersachsen, Hamburg und Bremen

Ergebnisse einer Sonderauswertung der Umfrage unter den Handelsbeschäftigten in den drei Bundesländern

August 2013

Herausgeber
ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bereich Innovation und Gute Arbeit
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
www.verdi-gute-arbeit.de
kontakt@verdi-gute-arbeit.de

Datenanalyse
Ines Roth, Input Consulting, Stuttgart

Redaktion
Sabine Gatz, ver.di NDS-HB, Fachbereich Handel
Heike Lattekamp, ver.di Hamburg, Fachbereich Handel
Peter Kulemann, büro für publizistik, Hamburg

Satz und Gestaltung
kahlfeldt und müller
Agentur für Kommunikation, Hamburg

Druck
Druckerei Zollenspieker Kollektiv GmbH Hamburg

V.i.S.d.P.
Sabine Gatz, ver.di NDS-HB, Fachbereich Handel