



ver.di

Gute Arbeit in der Ver- und Entsorgung:

***Branchen- und Betriebsbefragung
in einem: Das Konzept der Umfrage***

***Gute Arbeit in der Ver- und
Entsorgung (UGAVE)***

Aktuelle Stunde am 6. Mai 2024, Berlin

Dr. Alexandra Wagner



GUTE ARBEIT
Die **ver.di** Initiative

Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft

- Instrument: [DGB Index Gute Arbeit](#)
(mit thematischen Zusatzfragen und breiter Soziodemografie)
- Durchführung: bundesweite online-Erhebung März – Mai 2022
(Zugang per allg. Link bzw. QR-Code)
- Mobilisierung: über gewerkschaftlich Aktive, und Betriebs- und Personalräte der Branche
- Auswertbare Fragebögen: insgesamt **14.570**
- Betrieblich auswertbar: **43 Fokusbetriebe**

<https://ver-und-entsorgung.verdi.de/branchen/umfrage>

Ver- und Entsorgung

BRANCHEN THEMEN SERVICE ÜBER UNS

Übersicht Tarifpolitik Energie Wasser Abfall Umfrage

DEINE ARBEIT. DEINE MEINUNG.

Ergebnis unserer Branchenumfrage

Die Ergebnisse unserer Beschäftigtenumfrage 2022 sind da!

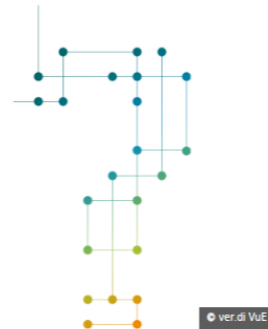
So sieht es aus!

Gute Arbeit in der Ver- und Entsorgung

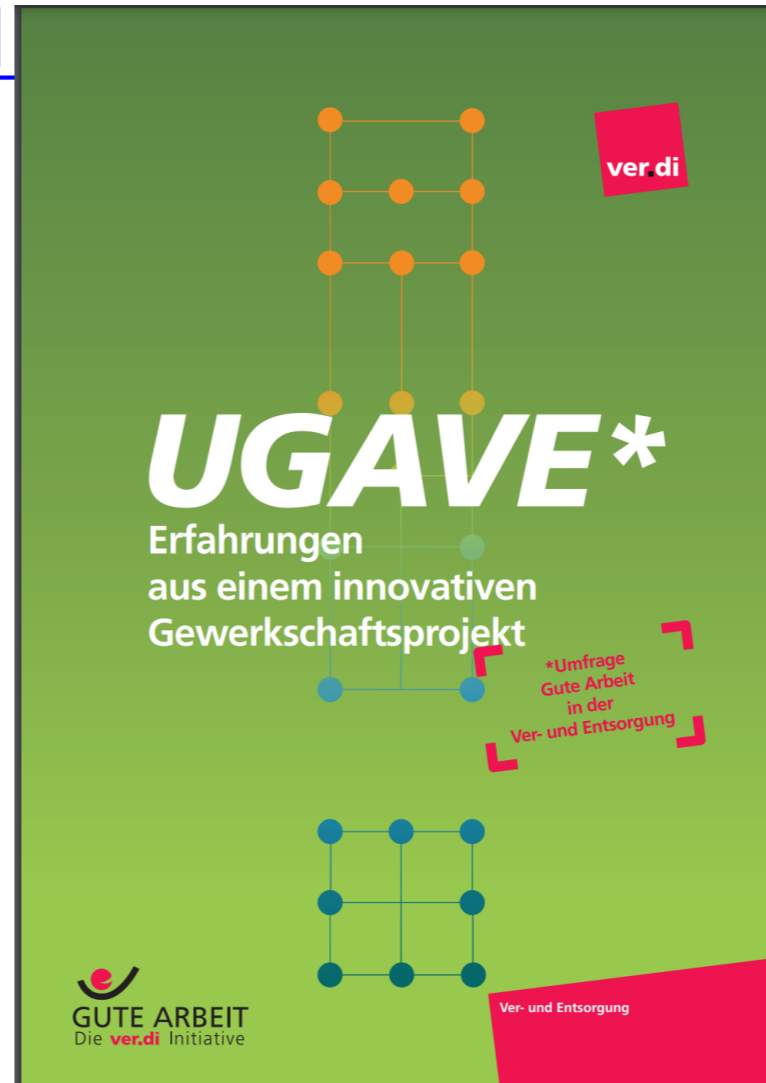
UMFRAGE: GUTE ARBEIT IN DER VER- UND ENTSORGUNG

ver.di hat die Beschäftigten in der Ver- und Entsorgung im Frühjahr 2022 gefragt, wie sie ihre Arbeitsbedingungen einschätzen. **14.570** haben uns geantwortet. Das ist ein tolles Ergebnis! Mit diesem Datensatz können wir **Trends und Botschaften** ablesen, die die Probleme unserer Kolleg*innen zeigen. Wir können erkennen, wo gehandelt werden muss. Denn es gibt Grund zur Sorge.

In der Energie-, Wasser- und Abfallwirtschaft kommt es auf **sichere Daseinsvorsorge** an. Diese ist ohne engagierte Menschen nicht zu leisten. Da ist es gut, dass die Beschäftigten in hohem Maße einen Sinn in ihrer Arbeit sehen. Trotz dieser starken Identifikation mit der eigenen Arbeit würden viele unserer Kolleg*innen nicht für eine Tätigkeit im eigenen Betrieb werben. Das liegt daran, dass sich viele unzureichend geschult, strukturell überlastet sowie gesundheitlich angegriffen sehen und finanzielle Sorgen haben.



- <https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/+++co+++ed82e47c-5142-11ee-a937-001a4a1>



UGAVE – worin bestand das Neue bei der Nutzung des DGB-Index Gute Arbeit?

- Verbindung von **Branchen- und Betriebsbefragung**: zwei Arten von Fokusbetrieben:
 - Branchenbefragung (allgemeiner QR-Code als Zugang) ergab hohe Beteiligung im Betrieb – daher betriebliche Auswertung möglich
 - Betrieb (Geschäftsführung) nutzte UGAVE für eine eigene betriebliche Befragung, z.B. zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen (mit personalisierten Zugangscodes) – und konnte sich mit Branchenergebnissen vergleichen.
- **Partizipative Projektsteuerung** durch ver.di – Begleitung durch **externe Expertise**
 - Ver.di-Projektgruppe (haupt- und ehrenamtliche Kolleginnen und Kollegen)
 - Vertrauensleute, Betriebs- und Personalräte sowie ver.di-Gewerkschaftssekretäre als Promotoren in den Betrieben der Branche
 - Umfassende Kommunikation in allen Projektphasen (eigenes Design, Mailings, Website mit Text und Videoclips, ver.di-TV, Flyer, Sticker usw.)
- Befragung als Instrument der **Aktivierung für gewerkschaftliches Engagement**
 - Erwartungen an ver.di – Worum soll sich ver.di vorrangig kümmern?
 - Mitgliedergewinnung, Information über ver.di-Befragung, Einladung zum aktiven Engagement im Rahmen der Gewerkschaft (für Kontaktaufnahme danach konnte E-Mail angegeben werden, datenschutzgerechter Umgang damit wurde gesichert)

- Auftakt: bundesweiter **Auswertungsworkshop** – Vorbereitung auf Arbeit mit Ergebnissen
 - Vorstellung der zentralen Ergebnisse für die Branche
 - Erläuterungen zur Interpretation der Ergebnisse (inklusive Erläuterungen zum Instrument und zum methodischen Vorgehen)
 - Arbeitsgruppen für die Fokusbetriebe (Hilfestellung bei Interpretation der eigenen betrieblichen Ergebnisse, Umgang mit den gelieferten Daten: Excel-Tabellen, PPP)
 - Ideenaustausch zur Arbeit mit den Daten
- **Schulungen für Betriebs- und Personalräte** (ver.di b+b) – 3-tägige Vertiefung
 - Vermittlung von Wissen und Handwerkszeug (FIA, ver.di-Innovation und Gute Arbeit)
 - Erfahrungs- und Ideenaustausch zum Vorgehen in den Betrieben
- **Arbeit mit den Ergebnissen**
 - Branche: Nutzung für Tarifverhandlungen, brancheninterne Vergleiche, politische Diskussion



UGAVE

Zusatzfragen:

Soziodemografie

Betriebliche Merkmale

Thematische Fragen

Gewerkschaftsbezogene Fragen

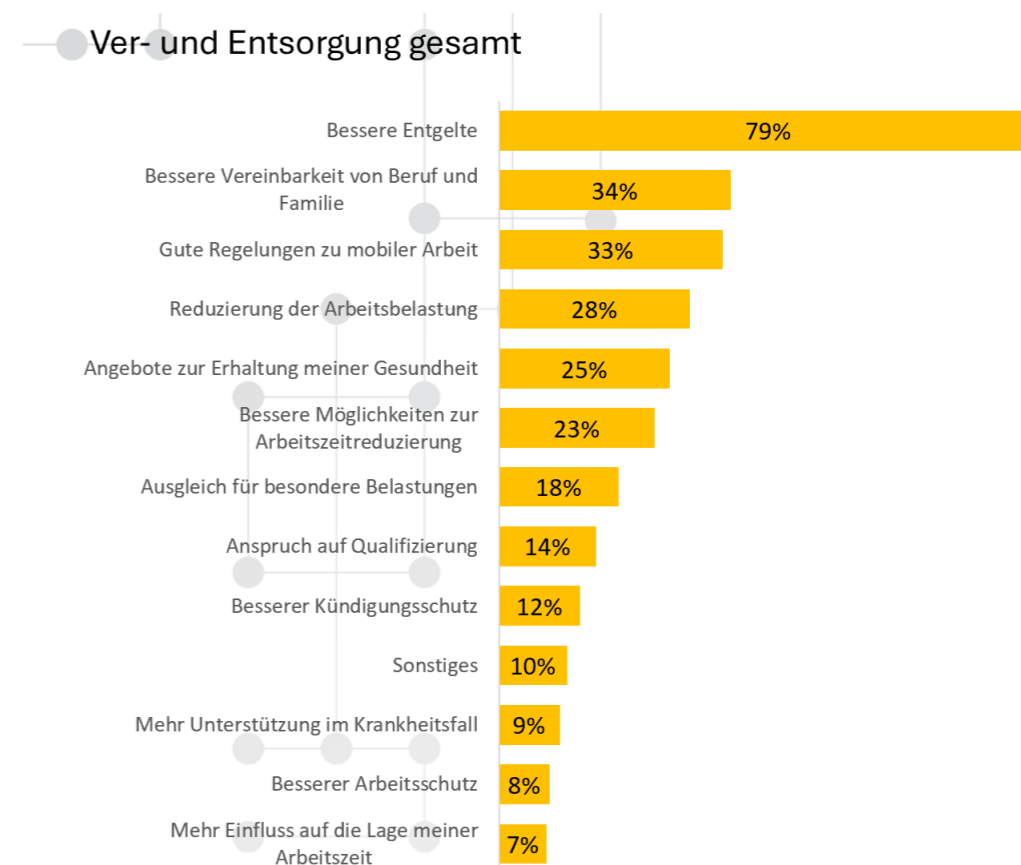
- Alter (in Gruppen)
- Geschlecht
- **Tätigkeitsgruppen** (z.B. Verwaltung, Labor, gewerblicher Bereich)
- **Vorgesetztenfunktion** und Zahl der unterstellten Mitarbeiter*innen
- **für Ausbildung zuständig?**
- Vollzeit/Teilzeit
- Häufigkeit von Rufbereitschaft
- **ver.di-Mitgliedschaft** bzw. Mitgliedschaft in anderer Gewerkschaft
- **Funktion in der Beschäftigten-/Mitgliedervertretung**
(Vertrauensmann/-frau, Betriebs-/Personalratsmitglied, Jugend- und Auszubildendenvertretung, Beauftragte/r für Gleichstellung, Schwerbehindertenvertretung)

- Bundesland (Auswahl nach Liste)
- **Betrieb:** Fokusbetrieb (vorgegebene Auswahl) bzw. anderer Betrieb (offen)
- **Betriebsgröße** (Auswahl nach Größengruppen)
- **Art des Unternehmens**
(kommunales Unternehmen, GmbH/AG in öffentlicher Hand, privatwirtschaftliches Unternehmen)
- **Hauptbranche** des Unternehmens (Energiewirtschaft, Wasserwirtschaft, Abfallwirtschaft, Bäder, Mehrspartenbetrieb/Stadtwerke, Sonstiges), für Mehrspartenbetriebe: Hauptbereich der eigenen Tätigkeit
- **Sparte und Untersparte**
 - z.B. Energiewirtschaft: Energieerzeugung, Energieverteilung, Service- und Dienstleistungen => weitere Differenzierung nach Untersparten
- **Tarifgebundenheit** des Betriebs und **Art des Tarifvertrags**
- Vorhandensein einer gewählten **Vertretung der Beschäftigten**
(Betriebs-/Personalrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung)

- **Arbeitsintensivierung und Gesundheitsschutz**
(im Vergleich zum Vorjahr: **Arbeitsverdichtung**, Rufbereitschaft und Nachtarbeit, **Arbeitsfähigkeit bis zur Rente**, betriebliche Angebote zur Erhaltung bzw. Wiederherstellung und Verbesserung der Gesundheit und Durchführung von **Gefährdungsbeurteilungen**)
- **Qualifizierung und Weiterbildung**
(Zuständigkeit für Weiterbildung im Betrieb, Informationen über tätigkeitsbezogene Qualifizierungs- und Schulungsangebote, Informationen über Schulungen und Qualifizierungen zu allgemeinen berufsbezogenen Kompetenzen, bezahlte Freistellung für Prüfungen, Zuschüsse für qualifizierungsbezogene Ausgaben, gezielte Einarbeitung für neu eingestellte Beschäftigte, berufliche "Entwicklungsprogramme" für Beschäftigte, Zugang zu und Reichweite von Qualifizierungsmaßnahmen)
- **Zusammenfassende Einschätzung der Qualifizierung**
 - Ausreichend qualifiziert, um aktuelle Arbeitsaufgaben in guter Qualität erledigen zu können?
 - Ausreichend qualifiziert für zukünftige berufliche Anforderungen?
 - Werden Qualifizierung und Erhalt der Arbeitsfähigkeit in Ihrem Betrieb gefördert?
- **Maßnahmenumsetzung in der Corona-Pandemie**
- **Situation der Auszubildenden**
(Unterstützung der Auszubildenden durch den Betrieb und Chancen auf Übernahme nach der Ausbildung, dem Studium bzw. dem Praktikum)

- **Bist du Mitglied bei ver.di?**
(ver.di, andere DGB-Gewerkschaft, Nicht-DGB-Organisation)
- **Hast Du eine Funktion in der Beschäftigten-/Mitgliederververtretung?**
Wenn ja, welche? (Mehrere Antworten möglich)
(Vertrauensmann/-frau, Betriebs-/Personalratsmitglied, Jugend- und Auszubildendenvertretung, Beauftragte/r für Gleichstellung, Schwerbehindertenvertretung, keine Funktion)
- In unten stehender Liste sind verschiedene Themen aufgeführt, um die sich ver.di kümmert. **Welches sind aus Deiner Sicht im Moment die 3 wichtigsten Themen? Worum soll sich ver.di vorrangig kümmern?**
bessere Entgelte, besserer Kündigungsschutz, besserer Arbeitsschutz, bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Angebote zur Erhaltung meiner Gesundheit, mehr Unterstützung im Krankheitsfall, bessere Möglichkeiten zur Arbeitszeitreduzierung, mehr Einfluss auf die Lage meiner Arbeitszeit, gute Regelungen zu mobiler Arbeit, Ausgleich für besondere Belastungen, Anspruch auf Qualifizierung, Reduzierung der Arbeitsbelastung, **Sonstiges, nämlich:....**
- **Bist Du interessiert daran, Dich in der Gewerkschaft ver.di für Verbesserungen bei diesen Themen mit einzusetzen?**
(bin schon aktiv, bin interessiert, Nein, Weiß nicht)

- Die Beschäftigten wurden gefragt, welches die 3 wichtigsten Themen sind, um die sich ver.di kümmern soll.
- Die Ergebnisse zeigen branchenübergreifend einen **klaren Vorrang des Entgeltthemas**. Damit ist eine deutliche Priorisierung vorgenommen worden.
- An zweiter und dritter Stelle stehen - allerdings mit sehr großem Abstand zum Entgeltthema - die **bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie** und **gute Regelungen zu mobiler Arbeit**.





UGAVE

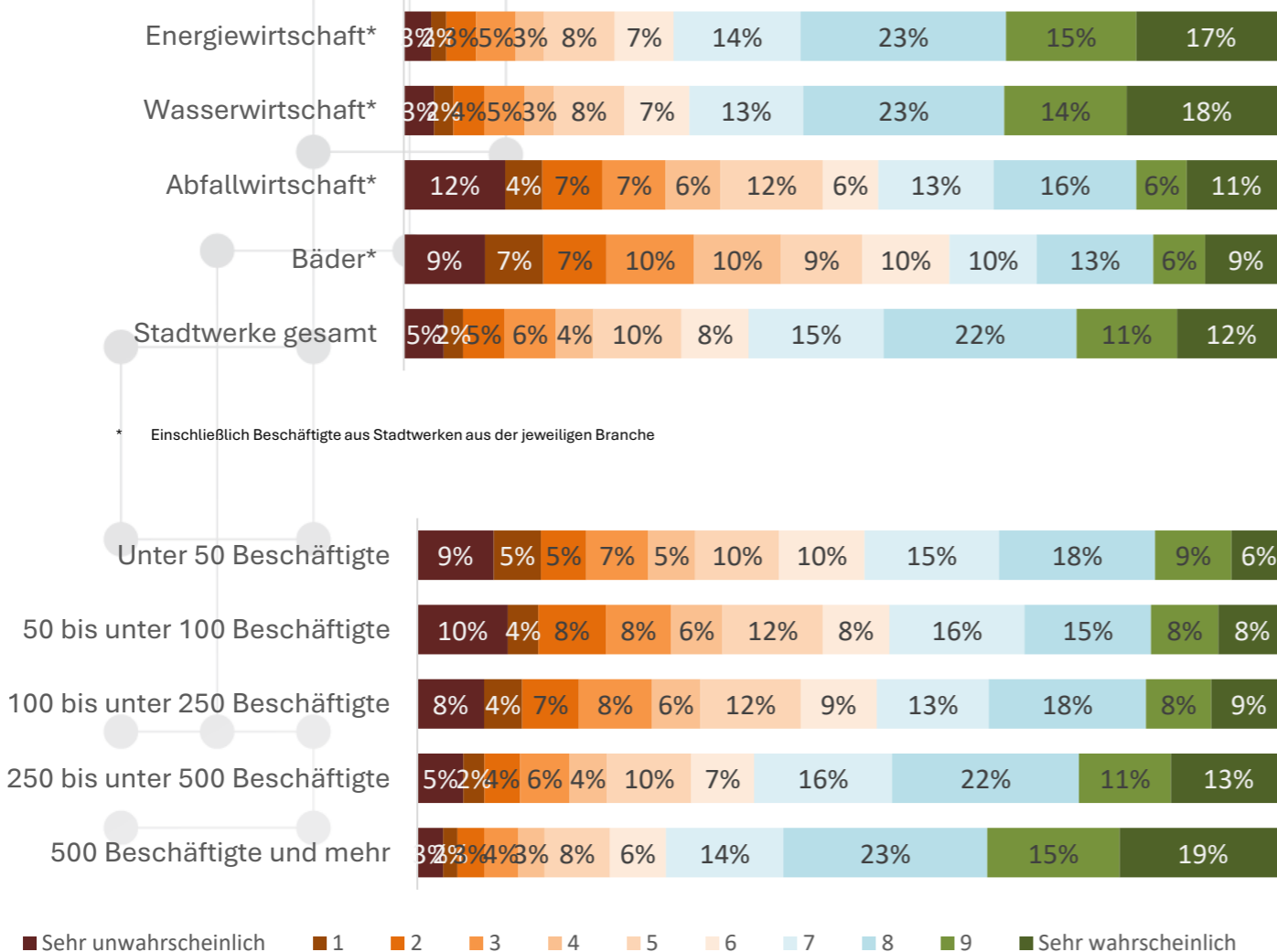
Würden Sie Ihr Unternehmen
weiterempfehlen?

- Die Beschäftigten wurden gefragt, ob sie Bekannten eine Tätigkeit in ihrem Unternehmen empfehlen würden. Es konnten Antworten auf einer Skala von 0 (unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich) gegeben werden:
 - Angaben von 10 oder 9: Dies ist eine positive Antwort – **das Unternehmen wird empfohlen!**
 - Angaben von 7 oder 8: Dies ist eine zwar positive Antwort, wirkt aber kaum als Empfehlung.
 - Angaben von 0 bis 6: Dies ist eine negative Antwort – **das Unternehmen wird nicht empfohlen.**
- Berechnung einer **Kennzahl** zu den gegebenen Antworten (Net-Promoter-Score):
 - **Positive Antworten** (in Prozent) minus **negative Antworten** (in Prozent)
- Die Werte dieser Kennzahl können wie folgt interpretiert werden:
 - Wenn die Kennzahl größer ist als 0 (positiver Wert): **Die Gesamtschätzung ist positiv, eine Empfehlung!**
 - Wenn die Kennzahl gleich 0 ist: **Die Gesamtschätzung ist verhalten und eher keine Empfehlung.**

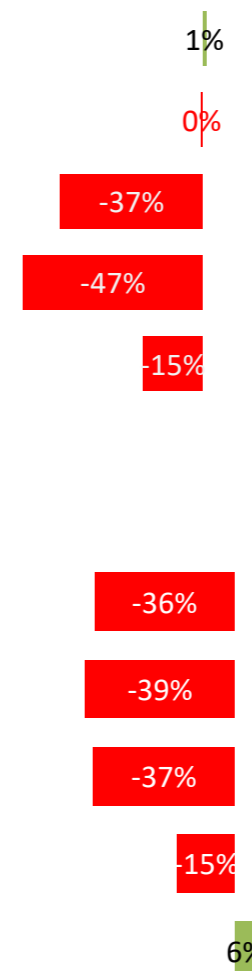
Weiterempfehlung Betrieb: Branche und Betriebsgröße

Würden Sie Bekannten eine Tätigkeit in Ihrem Unternehmen empfehlen?

(0 = Sehr unwahrscheinlich, 10 = Sehr wahrscheinlich)



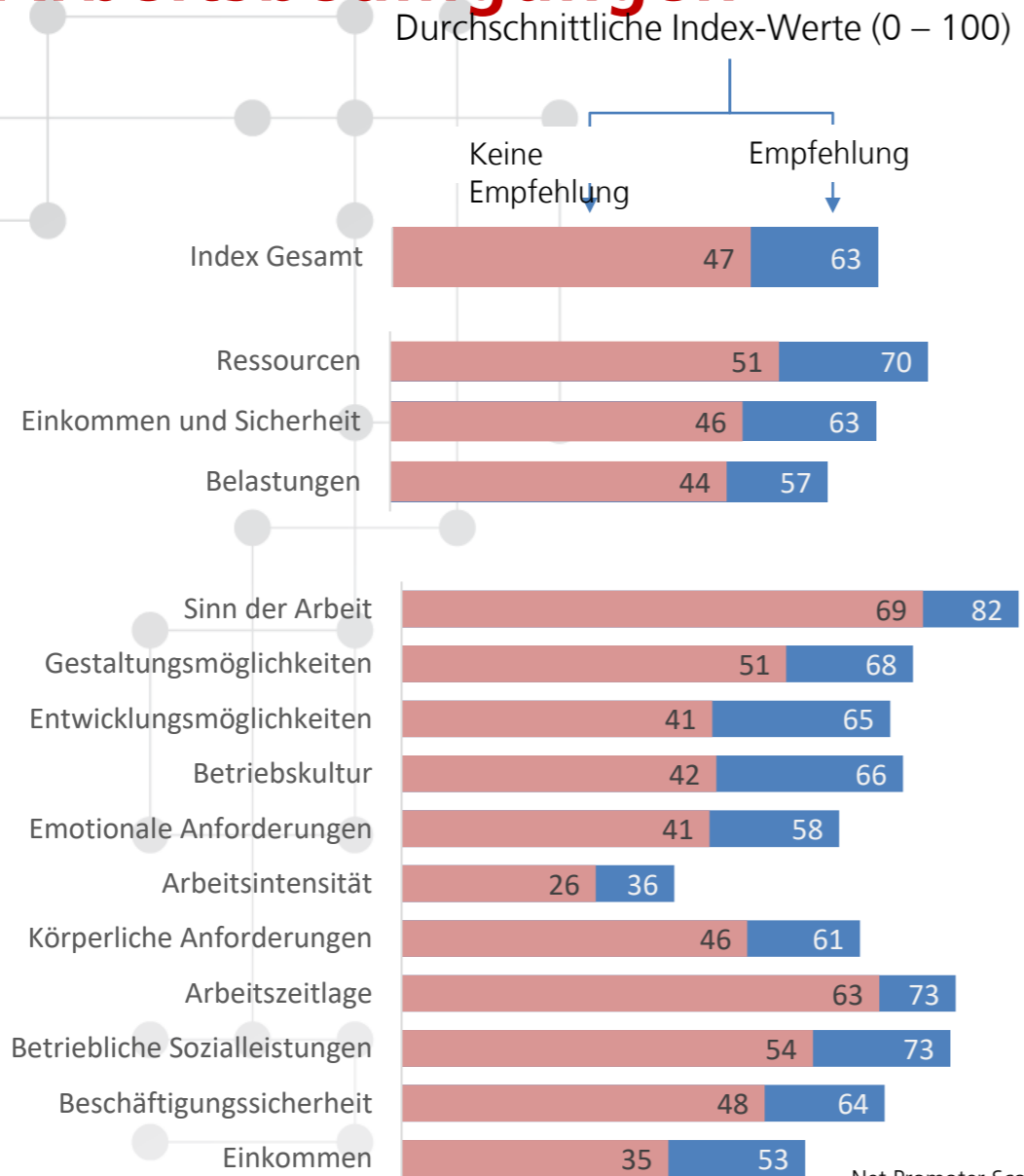
Net Promoter Score**



** Net Promoter Score: NPS setzt den Anteil derjenigen, die das Unternehmen klar weiterempfehlen würden (9, 10) in Beziehung zu denjenigen, die sicher oder wahrscheinlich das Unternehmen nicht weiterempfehlen werden (0 – 6). In der Grafik der grüne Anteil minus Anteil der rötlich gefärbten Angaben. Negative Werte (rot) beim NPS (rechte Darstellung) heißt also, dass die Nichtempfehlung überwiegt.

- Mit dieser Frage wird eine Art **Gesamteinschätzung des eigenen Unternehmens** abgegeben: Je wahrscheinlicher eine Weiterempfehlung ist, desto besser!
 - Ist eine Art „Gesamtindikator“ für die Qualität der Arbeit im Betrieb, aber mit praktischer Aussagekraft: Ich werbe für meinen Betrieb (oder nicht).
 - **großes Interesse der Arbeitgeber** – stehen im Wettbewerb um knapper werdende Fachkräfte und wollen sich vergleichen: mit der Branche, mit anderen Betrieben der Branche – Benchmarking
UGAVE bietet Vergleichsmöglichkeiten für 43 Betriebe
- Ergebnisse: **sehr starke Differenzierung**
 - zwischen Betrieben der Branche
 - zeigt die Gestaltungsmöglichkeiten, da Rahmenbedingungen tendenziell vergleichbar sind
 - Innerhalb der Betriebe zwischen den Beschäftigtengruppen
 - gewerblich, kaufmännisch, Führungskräfte
 - Hinweise auf innerbetriebliche Teilkulturen
- **Zusammenhang zwischen Weiterempfehlung des Betriebs und Qualität der Arbeitsbedingungen**

Weiterempfehlung des Betriebs – Einfluss der Arbeitsbedingungen



Frage:

Welche Arbeitsbedingungen beeinflussen die Weiterempfehlung des Betriebes (gemessen mit dem Net Promoter Score*) positiv, d.h. erhöhen die Wahrscheinlichkeit, den Betrieb weiterzuempfehlen?

- Der **DGB-Index „Gute Arbeit“** korreliert mit der Neigung, den Betrieb weiterzuempfehlen: Beschäftigte, die ihren Betrieb weiterempfehlen, weisen einen deutlich besseren Index-Wert auf (63 zu 47 Punkten oder um ein Drittel höher: 35,6%)
- Am stärksten ist dies bei Ressourcen ausgeprägt: Betrachtet man die **Teilindizes**, so weisen Einkommen (37,9% höher) und Ressourcen (38,3% höher) die höchste Differenz auf.
- Berücksichtigt man **alle Kriterien**, dann sind es v.a. die Betriebskultur (59,3% höher), Entwicklungsmöglichkeiten (57,2% höher) und Einkommen (51,2% höher), bei denen die Differenzen am höchsten sind.
- Beeinflusst wird die Empfehlung (Regression): **Betriebskultur ist der stärkste Faktor – gefolgt von Sinn der Arbeit, Entwicklungsmöglichkeiten und betriebliche Sozialleistungen.**

Anmerkung:

Hier sind die Mittelwerte herausgestellt für die beiden Gruppen „Weiterempfehlung“ (Net Promoter Score: 9 und 10) und „keine Weiterempfehlung“ (0 - 6)! „Neutrale“ (7 und 8) werden nicht berücksichtigt.

Net Promoter Score:

„Würden Sie Bekannten eine Tätigkeit in Ihrem Unternehmen empfehlen? Kreuzen Sie bitte auf der Skala von 0 (= sehr unwahrscheinlich bzw. sicher nicht) bis 10 (= sehr wahrscheinlich/sicher) an, wie wahrscheinlich Sie Ihr Unternehmen empfehlen würden.“
Eine Weiterempfehlung ist 9 oder 10, 8 und 7 sind neutral. Gemessen ist hier die Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung versus keine Weiterempfehlung (neutral oder negativ).

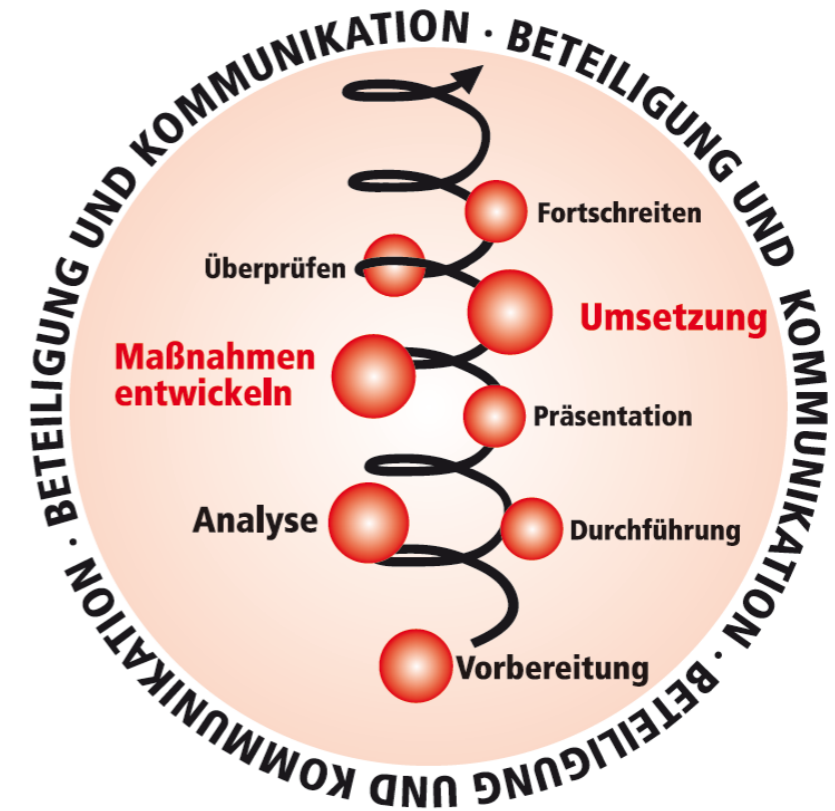
A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a grid of blue dots connected by thin blue lines. The grid is partially cut off on the left edge.

UGAVE

Freitextfelder

- Offene Frage:
 - *„Solltest Du weitere Hinweise oder Anmerkungen zu Belastungen und Beanspruchungen an Deinem Arbeitsplatz haben, kannst Du diese im folgenden Textfeld benennen und beschreiben.“*
- Insgesamt haben mehr als 1.300 Beschäftigte – teils sehr ausführliche – schriftliche Ausführungen zu den Arbeitsbedingungen im Betrieb und Wünschen an ver.di vorgenommen.
- **Texte erklären, was im Fragebogen nicht oder nur allgemein abgefragt wurde.**
 - *Beispiel: „Es besteht eine Atmosphäre der Angst im Unternehmen. Mitarbeiter befürchten negative Konsequenzen derart, dass Missstände nicht angesprochen werden. [...]“* UGAVE 2022

Nutzung der Befragungsergebnisse im Betrieb



Ziel der Befragung: Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten

- Nutzung der Befragung als Instrument zur **Messung** von Belastungen und Beanspruchungen (z.B. Indexpunkte) – ist **kein Selbstzweck**
- **Befragung soll praktischen Nutzen haben:**
 - **Identifizierung der Themen** mit besonders dringendem Handlungsbedarf
 - Ermittlung einer **Rangfolge** der Themen nach Dringlichkeit
 - Nutzung der Ergebnisse für einen **partizipativen Diskussions- und Verbesserungsprozess**: Was kann man tun, um die Belastungen und Beanspruchungen zu reduzieren?
- Entwicklung und Umsetzung von **Maßnahmen** zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen
 - **Umsetzung der Maßnahmen zur Verbesserung**
 - **Wirksamkeitskontrolle**

Idealtypischer Ablauf: Einstieg in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess





UGAVE

Praxisbeispiel:
Stadtwerke Wolfenbüttel

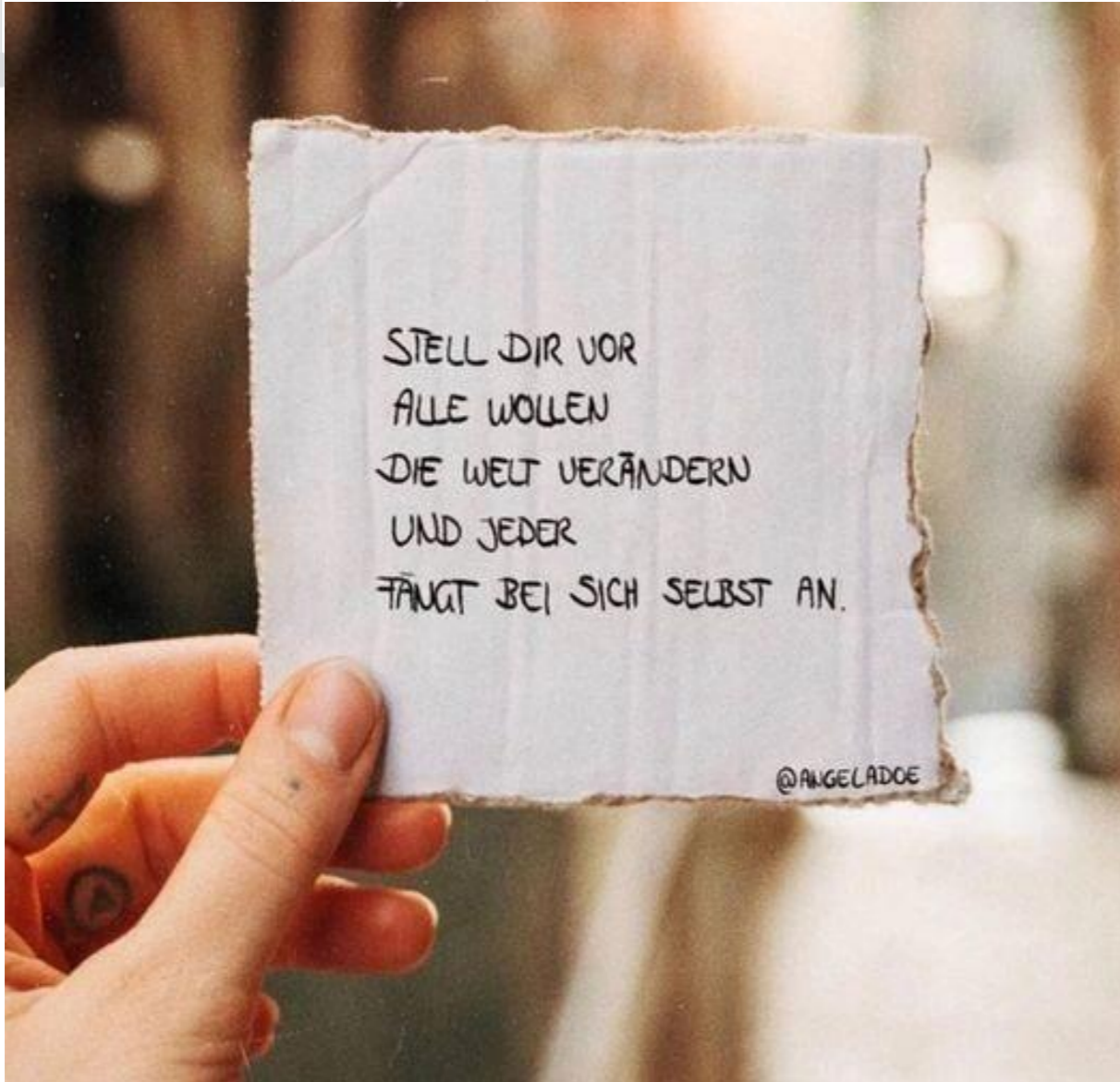


UGAVE

... zum Nachmachen

Wie können Gewerkschaften und Betriebs- und Personalräte die Erfahrungen aus der UGAVE nutzen?

- Bereich Ver- und Entsorgung (Fortsetzung)
 - Fortsetzung der betrieblichen Diskussionsprozesse zur Maßnahmeentwicklung und Maßnahmeumsetzung – inklusive Wirksamkeitskontrolle
 - **Fokusbetriebe:** Wiederholungsbefragung ab 2024/25 (Zeitvergleich: Was hat sich verändert? Haben die Maßnahmen Wirkung gezeigt?)
 - **Andere Betriebe:** Erstbefragung mit den gleichen Fragen (Vergleich mit Branchenergebnissen der UGAVE und Ergebnissen der Fokusbetriebe)
- Alle Bereiche und Organisationen (Neustart)
 - **Eigene Branchenbefragung** in Kombination **mit betrieblicher Beteiligung** (Fokusbetriebe) – Nutzung des UGAVE-Fragebogens möglich!
 - Nutzung des DGB-Index Gute Arbeit für Mitarbeiterbefragungen mit dem Ziel der **Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen**



STELL DIR VOR
ALLE WOLLEN
DIE WELT VERÄNDERN
UND JEDER
FÄNGT BEI SICH SELBST AN.

@ANGELADOE

*Wenn man nichts ändert,
ändert sich auch nichts!*

Forschungsteam Internationaler Arbeitsmarkt

Jägerstr. 56, 10117 Berlin

Dr. Alexandra Wagner

0176 6409 4685

wagner@fia-institut.de