

Danke für Ihre Meinung

MITARBEITERBEFRAGUNG 2009 BEI *apetito* UND COSTA

apetito ist ein attraktiver Arbeitgeber, wenn auch nicht perfekt

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:

- ▶ Die Beschäftigten sind sehr zufrieden mit *apetito* als Arbeitgeber und empfehlen ihn gerne weiter. Für ihre internen und externen Kunden zeigen die Beschäftigten höchsten Einsatz.
- ▶ Mit der Bereitstellung von Arbeitsmitteln und Informationen zur Arbeitssicherheit sind sie sehr zufrieden, die Arbeitsbedingungen wie Temperatur und Luftfeuchtigkeit sind jedoch in einigen Bereichen verbesserungsbedürftig.
- ▶ Das Leitbild „Partnerschaftliches Erfolgsmanagement“ wird begrüßt, aber noch nicht ausreichend von Führungskräften, Kolleginnen und Kollegen umgesetzt. Der Umgang in den Arbeitsgruppen ist sehr freundlich, aber nicht immer offen.
- ▶ Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden nicht ausreichend einbezogen, wenn Entscheidungen in Bezug auf ihre Arbeit gefällt werden.
- ▶ Grundsätzlich ist die Unterstützung der Beschäftigten durch die Führungskräfte bei Veränderungen und neuen Aufgaben noch nicht ausreichend.
- ▶ Die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten und die Entlohnung werden kritisch bewertet.



Mitarbeiterbefragung 2009

SIND SIE ZUFRIEDEN?

„Sagen Sie uns Ihre Meinung, damit wir gemeinsam besser werden und uns gegenseitig erfolgreich machen können.“ Dieser Aufforderung sind 1.107 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von apetito und COSTA nachgekommen und haben sich an der diesjährigen Mitarbeiterbefragung beteiligt.

Die Fragebögen wurden an insgesamt 1.910 Beschäftigte versendet. Die Beteiligungsquote an der Befragung hat mit insgesamt 58 % erneut ein hohes Niveau erreicht. Eine deutliche Mehrheit der Beschäftigten hat die Chance genutzt, ihre Meinung abzugeben und somit zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei apetito beizutragen. Auch im Vergleich zu anderen Unternehmen der Branche ist diese Beteiligungsquote sehr hoch (in der Branche liegt sie bei etwa 50 %).

Bei der letzten apetito Mitarbeiterbefragung im Jahr 2004 beteiligten sich 56 % der Beschäftigten. Bei der apetito AG und RVS beträgt die Beteiligungsquote in diesem Jahr 61 % (in 2004 56 %), bei apetito convenience 46 % (in 2004 56 %) und bei Costa 65 % (in 2006 68 %). In allen drei Bereichen geben die Ergebnisse somit verlässlich die Zufriedenheit der Beschäftigten wieder.

Ein herzliches Dankeschön an dieser Stelle an alle Teilnehmer!

Bereits in der Vergangenheit wurden bei apetito regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durchgeführt. Bei der aktuellen Befragung haben

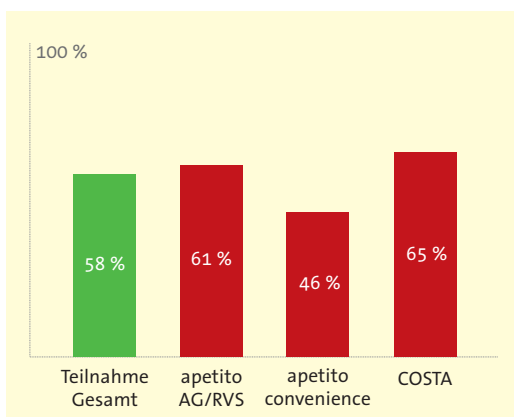
erstmalig auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von COSTA teilgenommen; 2004 hatten erstmalig die Kollegen von apetito convenience an einer apetito Befragung teilgenommen. Davor fanden Befragungen dieser Art 1999, 1996 und 1992 statt.

Befragungsziel

Das Ziel der Befragung war, die Zufriedenheit aller Beschäftigten mit ihrer Arbeitssituation zu erfassen. Wir können zusammen nur besser werden, wenn wir wissen, wo unsere Stärken liegen und wo wir uns noch weiter entwickeln müssen. Genauer betrachtet wurden bei dieser Befragung anhand von 52 Fragen die Themen „Bedingungen am Arbeitsplatz“, „Information und Kommunikation“, „Zusammenarbeit“, „apetito als Arbeitgeber“, „Führung“, „Unternehmensleitung“, „Arbeitsmenge und -verteilung“, „Weiterbildung“, „Engagement“, „Leitbild“, „Veränderungen“ und die „Mitarbeiterbefragung“ selbst. Darüber hinaus gab es die Möglichkeit, eigene Kommentare zu schreiben.

Projektgruppe

Den gesamten Prozess der Mitarbeiterbefragung, von der Entwicklung des Fragebogens bis hin zur Ableitung von Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen, begleitet eine interne Projektgruppe: Albert Linder (Personalvorstand), Iris Lengfeld (Personalreferentin Rheine), Dr. Christian Kleikamp (Geschäftsbereichsleiter Care), Ruth Fislage (Leiterin Unternehmenskommunikation und PR), Cord Rosenbrock (Leiter Fertigungen), Bernhard Frie (Leiter Distribution), Reinhard Tegeder und Hans-Dieter Wellermann (Betriebsrat Rheine), Wilhelm Schoneweg (Betriebsrat Hilter),





Die große Mehrheit der Beschäftigten findet es gut nach ihrer Meinung gefragt zu werden.

Jochen Engelking (Leiter apetito zuhaus und Kunden-Dialog-Center) und Conrad Bleß (Geschäftsführer apetito convenience und COSTA).

Erhebung und Auswertung

Die Datenerhebung und Auswertung erfolgte über ein externes Beratungsinstitut, die YouGovPsychonomics AG aus Köln. Die Befragung erfolgte freiwillig und war absolut anonym. Zu keinem Zeitpunkt erhielten Angehörige von apetito oder COSTA Einblick in die Fragebögen der Beschäftigten.

Die Ergebnisse erhalten apetito und COSTA nur anonym und zu Bereichen zusammengefasst. Wenn in einem Bereich/einer Abteilung weniger als 5 Beschäftigte ihren Fragebogen eingereicht haben, wird für diesen Bereich/diese Abteilung kein eigener Bericht erstellt; die Ergebnisse fließen dann nur in die nächst höhere Hierarchieebene ein.

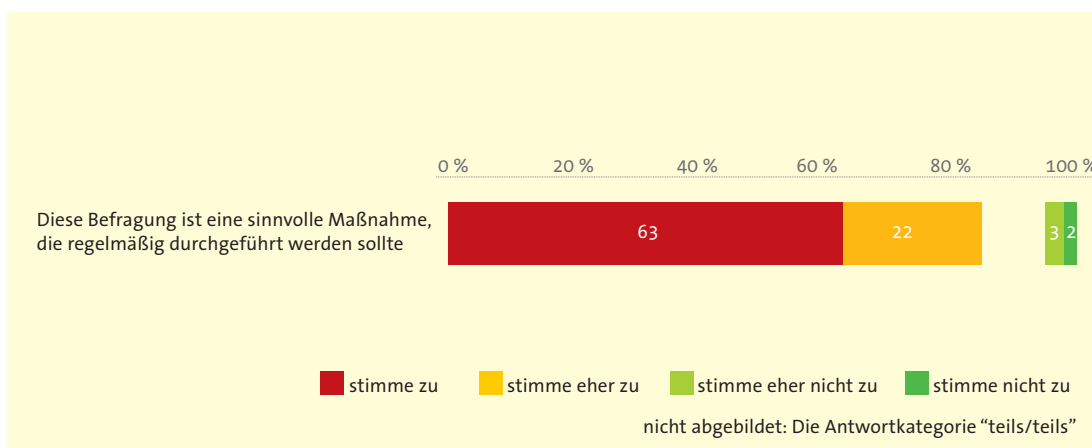
Die Ergebnisse

In dieser Sonderbeilage können nur die Gesamtergebnisse dargestellt werden. Diese machen deutlich, dass einige Themen

unternehmensübergreifend von großer Bedeutung sind. In den einzelnen Gruppen und Abteilungen können die Ergebnisse jedoch ganz anders aussehen. Daher ist es unerlässlich, dass sich die Beschäftigten und Führungskräfte zu Beginn des nächsten Jahres zusammensetzen, um sich intensiv mit den eigenen Ergebnissen zu befassen. Die Ergebnisse ihres Teams bzw. ihres Arbeitsbereiches erhalten alle Mitarbeiter im Januar 2010.

Mitarbeiterbefragung ist sinnvoll

Etwa fünf von sechs Befragten finden, dass die Mitarbeiterbefragung eine sinnvolle Maßnahme ist, die regelmäßig durchgeführt werden sollte. Aus den Kommentaren geht hervor, dass es jedoch von großer Bedeutung ist, dass mit den Ergebnissen ernsthaft gearbeitet wird. Diese Meinung teilen der Vorstand und die Projektgruppe ebenfalls, und haben bereits weitere Schritte zur Ableitung von Maßnahmen geplant (siehe S. 12).





Das Unternehmen als Arbeitgeber

apetito IST EIN ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

Über alle Fragen hinweg wird deutlich, dass *apetito* für seine Beschäftigten und die Menschen der Region ein attraktiver Arbeitgeber ist, auch wenn es im Bereich der Entlohnung und der Karrieremöglichkeiten Unzufriedenheiten gibt.

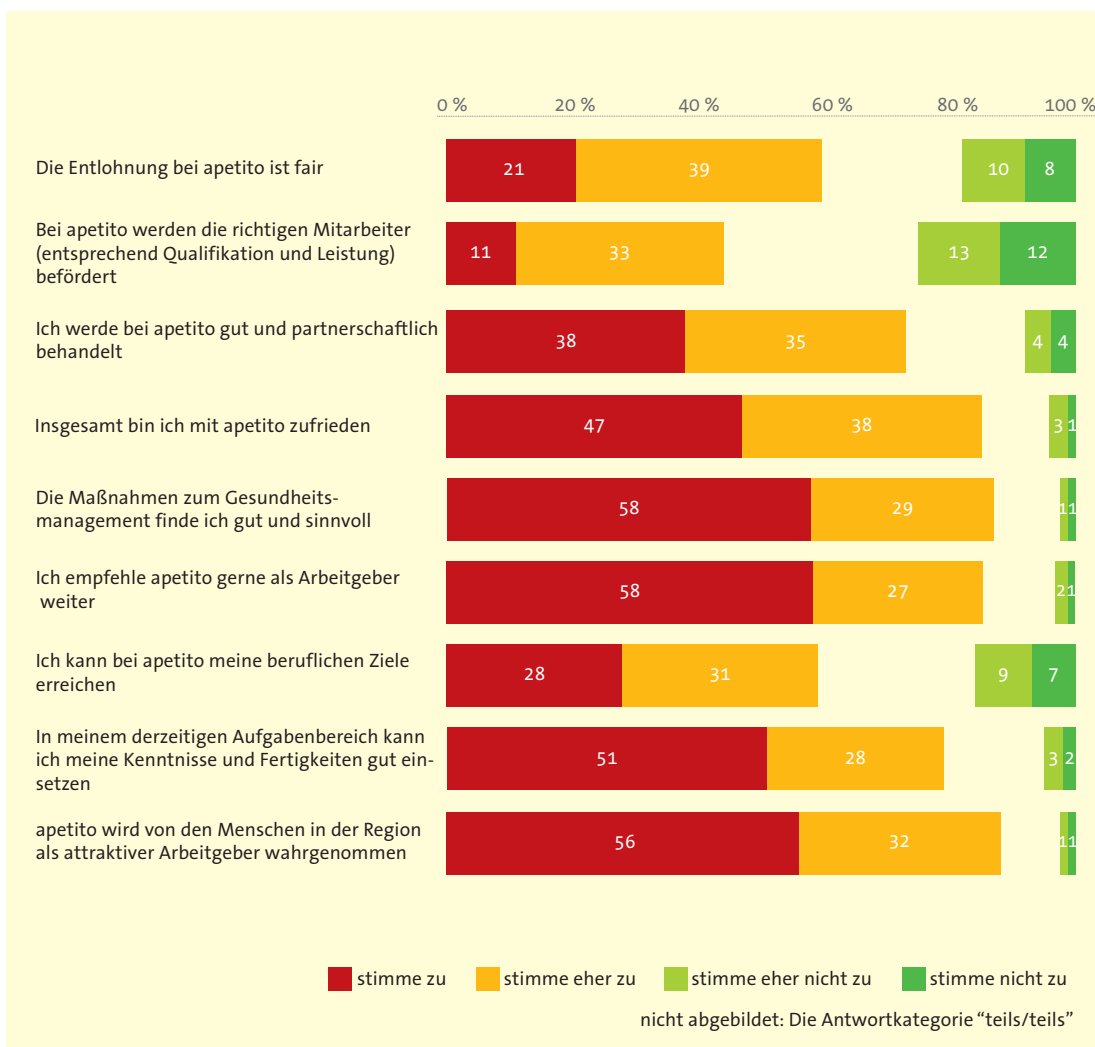
Vier von fünf Beschäftigten sind mit *apetito* insgesamt zufrieden und empfehlen ihren Arbeitgeber weiter. Die Mitarbeiter sind überzeugt, dass *apetito* in der Region als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen wird.

Die Maßnahmen zum Gesundheitsmanagement, in die in den letzten Jahren viel investiert wurde, werden ebenfalls von vier von fünf Befragten sehr begrüßt.

Etwa drei Viertel der Befragten wird bei *apetito*

gut und partnerschaftlich behandelt. Vier von fünf Befragten geben an, dass sie in ihrem aktuellen Aufgabenfeld ihre Kompetenzen gut einsetzen können.

Kritisch wird hingegen die Beförderungspolitik gesehen: weniger als die Hälfte der Beschäftigten findet, dass bei *apetito* die Richtigen befördert werden, ein Viertel der Befragten äußert sogar deutlich, dass die Beförderungspolitik nicht fair ist. Nur sechs von zehn Befragten glauben, dass sie bei *apetito* ihre beruflichen Ziele erreichen können, während 16 % diese Möglichkeit nicht sehen. Die Entlohnung bewerten sechs von zehn Befragten eindeutig positiv, zwei von zehn Befragten sind mit der Bezahlung unzufrieden.





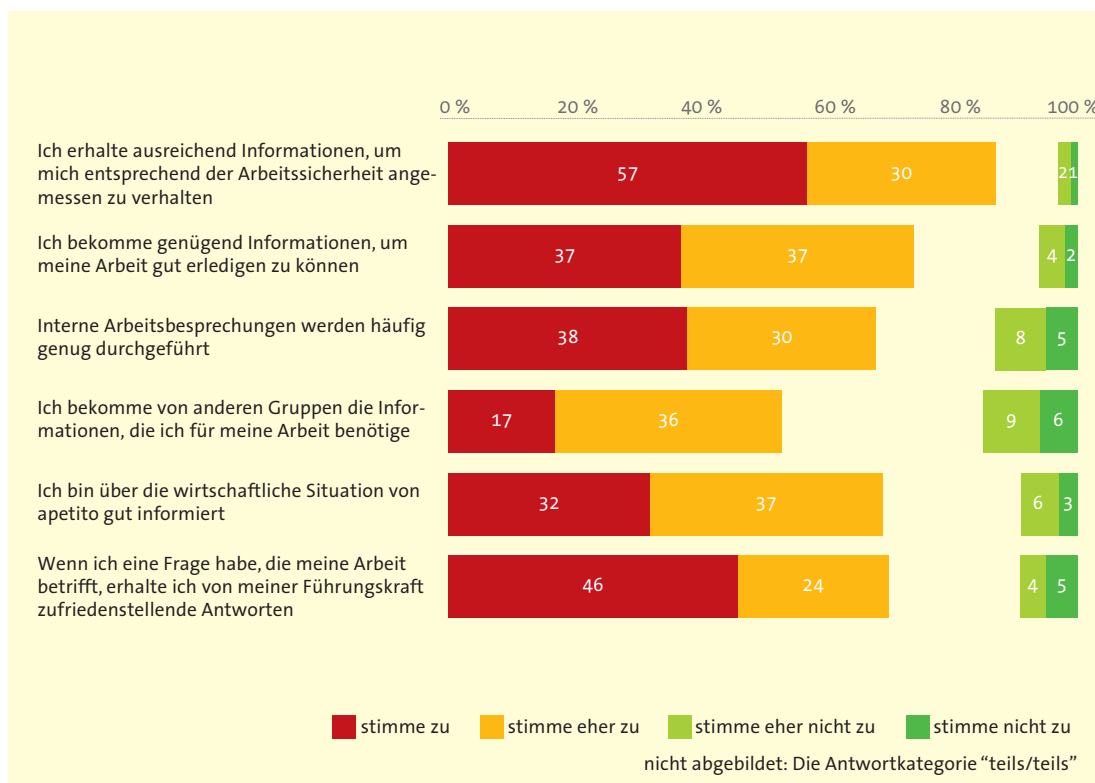
Die meisten Beschäftigten fühlen sich gut über das Unternehmen informiert.

Information und Kommunikation

GUTE KOMMUNIKATION INNERHALB VON ARBEITSGRUPPEN

Mit Informationen zur Arbeitssicherheit sind die apetito Beschäftigten ausreichend versorgt, knapp 90 % geben dies an. Informationen von anderen Gruppen sind hingegen nur schwer zugänglich: nur etwas mehr als die Hälfte der Mitarbeiter äußert sich hier positiv. Alle anderen Fragen der Information und Kommunikation bei apetito sind zufriedenstellend. Mehr als zwei von drei Mitarbeitern haben genügend Informationen, um die eigene Arbeit gut erledigen zu können, nehmen in

ausreichender Häufigkeit an Arbeitsbesprechungen teil, sind über die wirtschaftliche Situation von apetito gut informiert und erhalten von ihrer Führungskraft ausreichende Antworten, wenn sie eine Frage haben. In vielen Bereichen/Gruppen/Abteilungen funktionieren die Informations- und Kommunikationsprozesse sehr gut, aber in einigen Bereichen sind die Mitarbeiter sehr äußerst verunsichert, weil ihnen wichtige Informationen nicht zu Verfügung stehen.





Führung

ERWARTUNG AN BESCHÄFTIGTE SIND DEUTLICH

Das Thema Führung wurde, wie schon im Jahr 2004, intensiv beleuchtet. Alles in Allem sind zwei von drei Beschäftigten mit ihrer Führungskraft zufrieden, ebenso viele vertrauen ihrer Führungskraft.

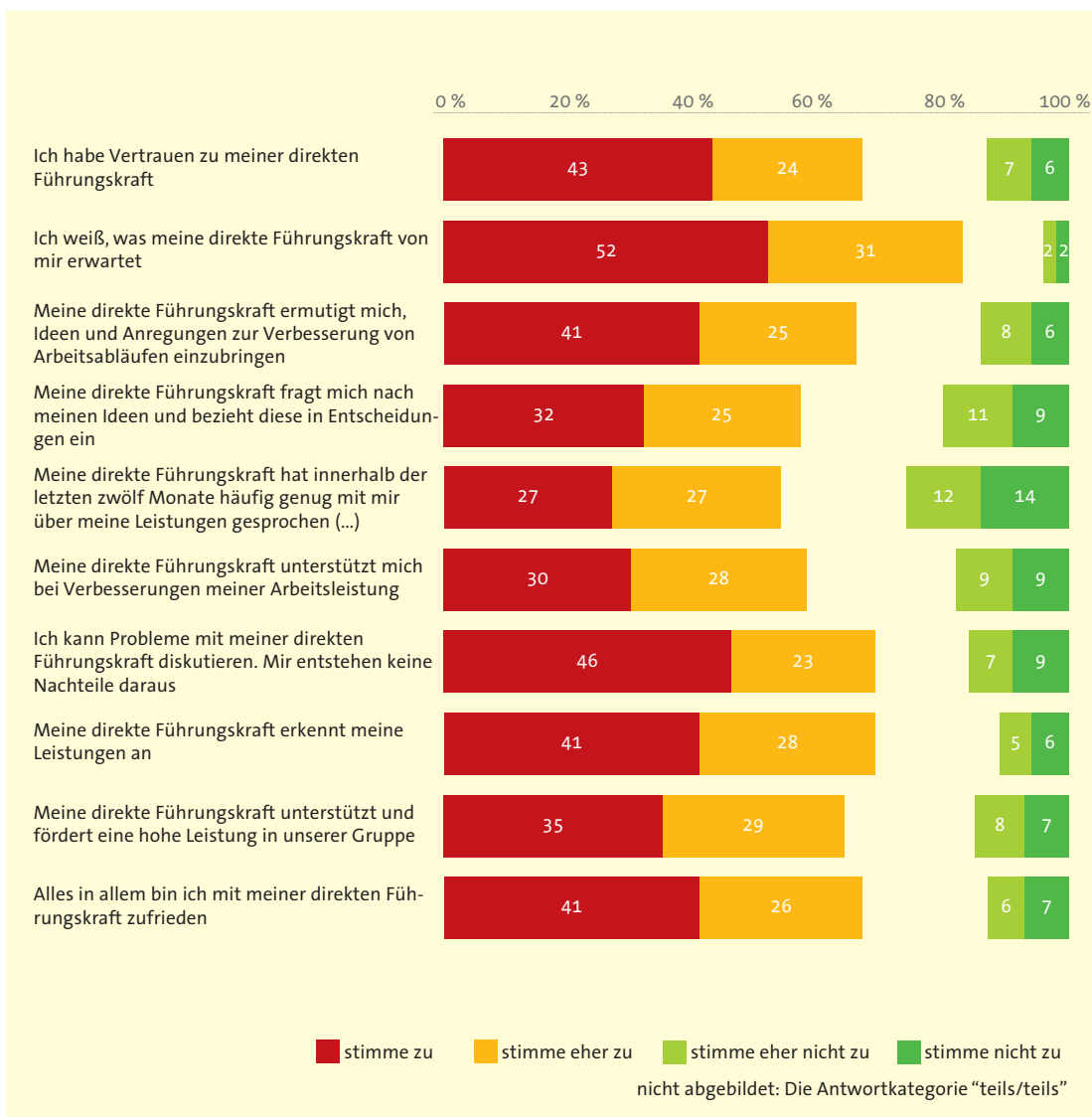
Eine absolute Stärke der apetito Führungskräfte ist es, die eigenen Erwartungen klar und deutlich zu machen. Dies bietet viel Orientierung im Arbeitsalltag.

Zwei von drei Befragten können mit ihrer Führungskraft Probleme diskutieren, erhalten Anerkennung für ihre Leistungen und können Ideen zur Verbesserung von Arbeitsabläufen

einbringen. Nur 57 % stimmen allerdings der Aussage zu, dass Führungskräfte die Ideen der Beschäftigten mit in ihre Entscheidungen einbeziehen.

Überraschend ist, dass nur etwa die Hälfte der Befragten angibt, die Führungskraft habe in den letzten zwölf Monaten häufig genug über die Leistungen gesprochen; ein Viertel der Befragten stimmt dieser Aussage ausdrücklich nicht zu.

Auch eine Unterstützung bei der Steigerung der eigenen Leistungen erfahren nur 58 % der Befragten.





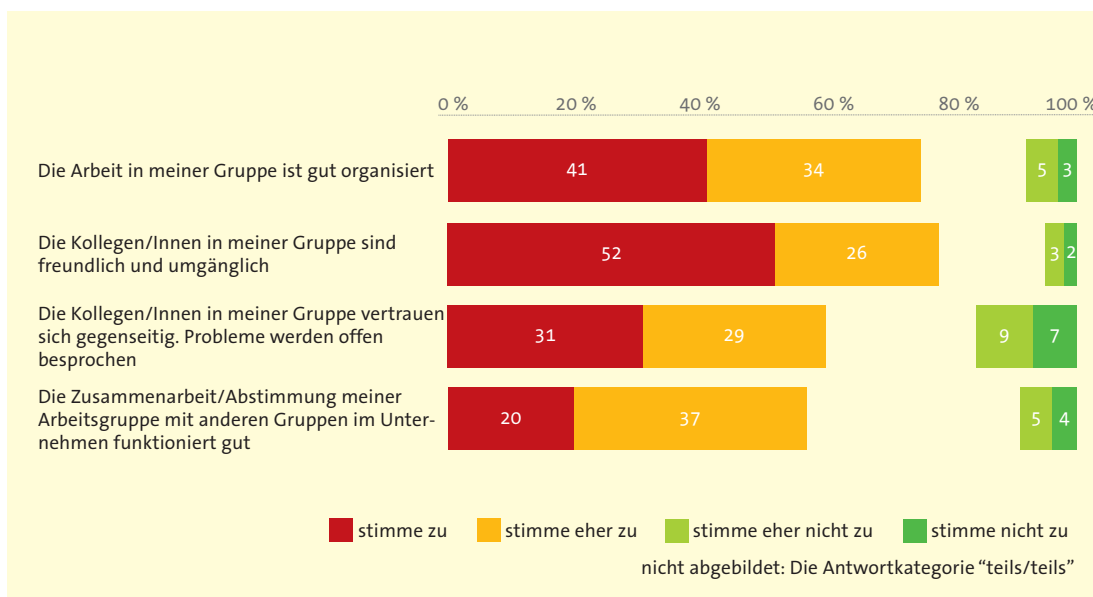
Die Kollegen pflegen einen freundlichen Umgang.

Zusammenarbeit

FREUNDLICH UND GUT ORGANISIERT

Die Zusammenarbeit innerhalb der Arbeitsgruppen/Abteilungen ist eine klare Stärke bei apetito. Der Umgang unter den Kolleginnen und Kollegen ist freundlich und die Arbeit in den Gruppen ist gut organisiert. Gleichzeitig verblüfft jedoch, dass nur drei von fünf Befragten angeben, dass man sich unter den Kolleginnen und Kollegen offen die

Meinung sagen kann und man sich gegenseitig vertraut. Es scheint, als seien bei dem freundlichen Umgang kritischere Rückmeldungen nicht erlaubt. Die Zusammenarbeit mit anderen Gruppen wird, wie auch schon die Bereitstellung von Informationen aus anderen Bereichen, kritischer gesehen.

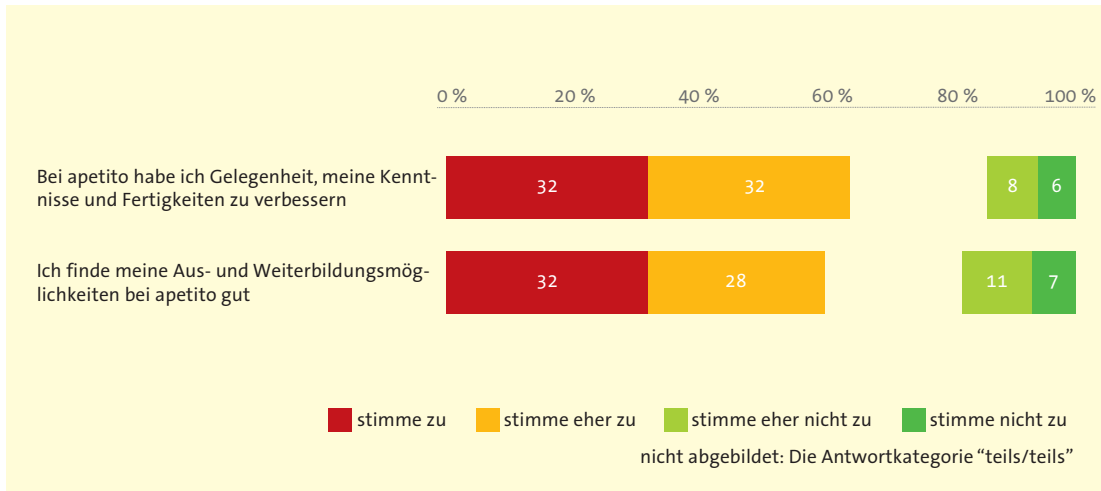


Weiterbildung

KAUM ENTWICKLUNGSMÖGLICHKEITEN GESEHEN

Etwa zwei von drei Beschäftigten sehen bei apetito die Möglichkeit, ihre Kenntnisse und Fertigkeiten zu verbessern. Ebenso viele Befragte bewerten die Aus- und Weiterbildungsmög-

lichkeiten bei apetito gut. Dies bedeutet jedoch auch, dass jeder dritte Beschäftigte für sich keine attraktiven Entwicklungsmöglichkeiten sieht.

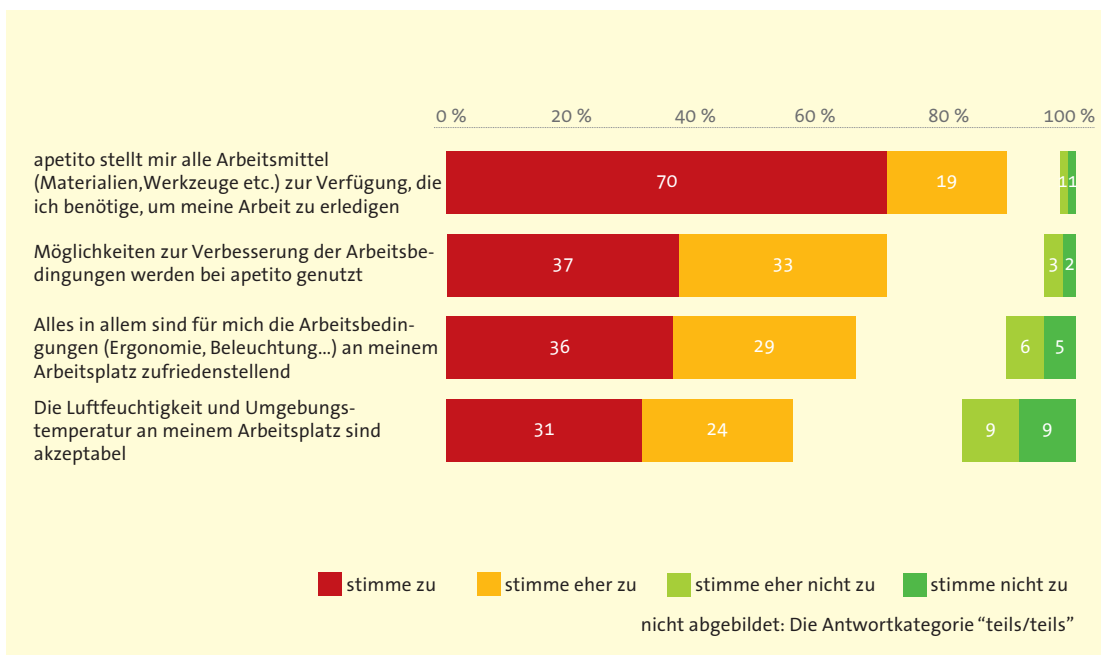


Bedingungen am Arbeitsplatz

ARBEITSBEDINGUNGEN SIND IM GROßEN UND GANZEN IN ORDNUNG

Neun von zehn Mitarbeitern stehen die Arbeitsmittel, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen, zur Verfügung; hier besteht keinerlei Handlungsbedarf. Etwa zwei Drittel finden, dass Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei apetito genutzt werden.

Die Arbeitsbedingungen wie Ergonomie, Beleuchtung, Platz, Geräuschpegel, Ausrüstung, Sauberkeit etc. finden ebenfalls etwa zwei Drittel der Beschäftigten zufriedenstellend, wenn auch jeder zehnte mit den Arbeitsbedingungen eindeutig unzufrieden ist. Luftfeuchtigkeit und Umgebungstemperatur sind hingegen nur für etwas mehr als die Hälfte der Beschäftigten akzeptabel, wobei sich diese Problematik (dies geht aus den Kommentaren hervor) auch auf Büroarbeitsplätze bezieht.





Arbeitsmenge und -verteilung belastet einige Mitarbeiter stark.

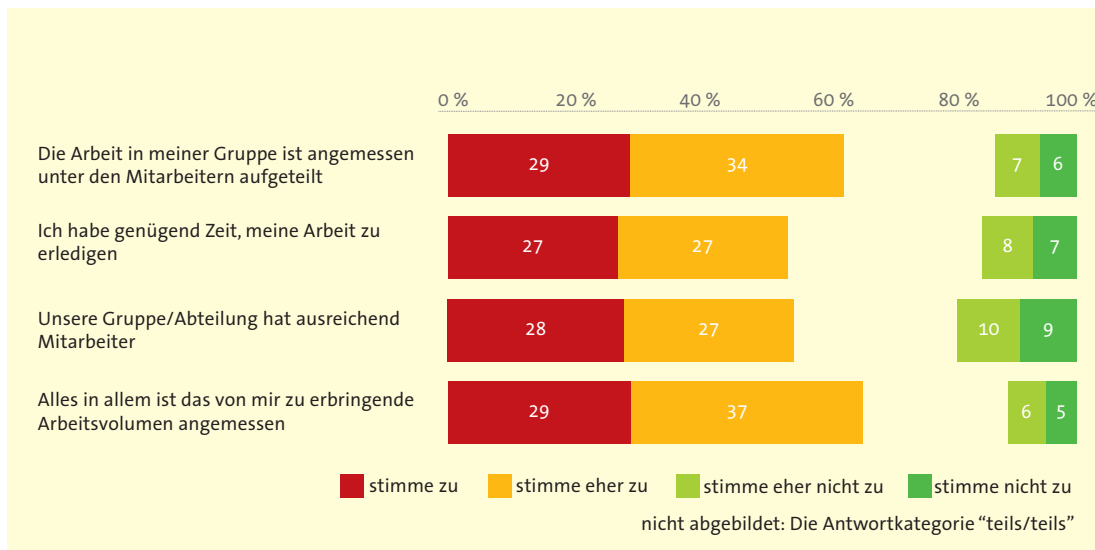


Arbeitsmenge und -verteilung

GROßE MENGE, ABER ANGEMESSENE VERTEILUNG

Die Menge und Verteilung der Arbeit belastet einige Mitarbeiter stark, für die Mehrheit ist sie jedoch angemessen. Etwa zwei Drittel machen deutlich, dass das persönlich zu erbringende Arbeitsvolumen angemessen ist. Gleichzeitig gibt aber nur die Hälfte der Beschäftigten an, dass die Gruppe/Abteilung genügend Mitarbei-

ter für die anfallende Arbeit hat und sie selbst genug Zeit für ihre Arbeit haben. Die Verteilung der Arbeit auf die Mitarbeiter innerhalb der Gruppe ist überwiegend gut gelöst, geben knapp zwei Drittel der Befragten an, während 13 % eine ungerechte Aufteilung erleben.

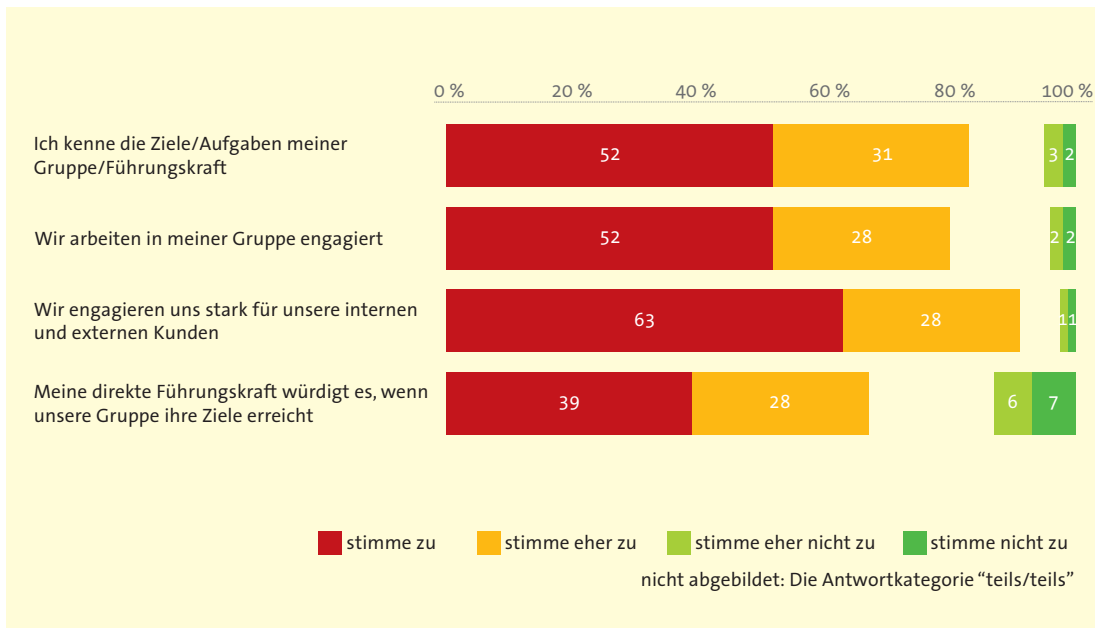


Engagement

HOHES ENGAGEMENT IN ARBEITSGRUPPE

Der Einsatz für die internen und externen Kunden ist bei *apetito* selbstverständlich. Neun von zehn Befragten geben an, sich stark für diese Kunden zu engagieren. Dieser hohe Einsatz ist nur möglich, weil die Beschäftigten die Ziele und Aufgaben ihrer Gruppe bzw. Führungskraft

kennen und als Gruppe engagiert zusammenarbeiten. In einigen Bereichen sind sich die Beschäftigten nicht sicher, die Ziele zu kennen. Die Erreichung der Gruppenziele wird noch nicht ausreichend von den Führungskräften gewürdigt.

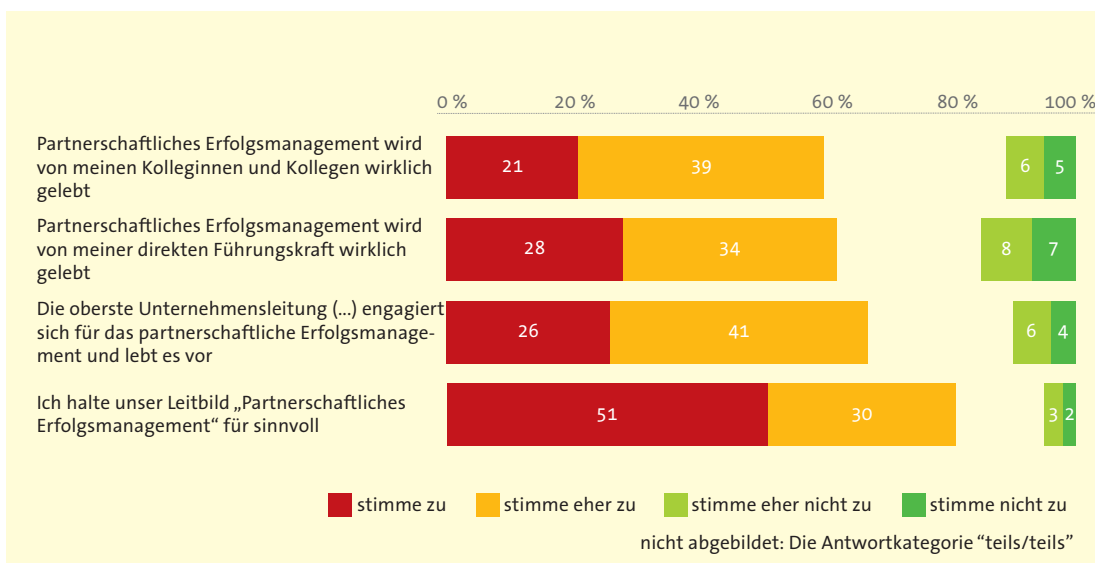


Leitbild

DAS LEITBILD IST SINNVOLL - ZUM TEIL NICHT KONSEQUENT IM ARBEITSALLTAG UMGESETZT

Vier von fünf Mitarbeitern finden das Leitbild „Partnerschaftliches Erfolgsmanagement“ sinnvoll. Das Leitbild ist nach wie vor sehr passend für *apetito* und wird von den Beschäftigten getragen. Die Umsetzung des Leitbildes im Arbeitsalltag erfolgt jedoch noch nicht überall gut: 60 % der Befragten geben an, dass das Leitbild von den

Kolleginnen und Kollegen gelebt wird. Ein etwas höherer Anteil sieht eine gute Umsetzung bei den Führungskräften. Betrachtet man jedoch die Negativ-Bewertung, so schneiden die Führungskräfte schlechter ab. Die oberste Unternehmensleitung engagiert sich aus der Sicht der Beschäftigten am stärksten für das Leitbild.





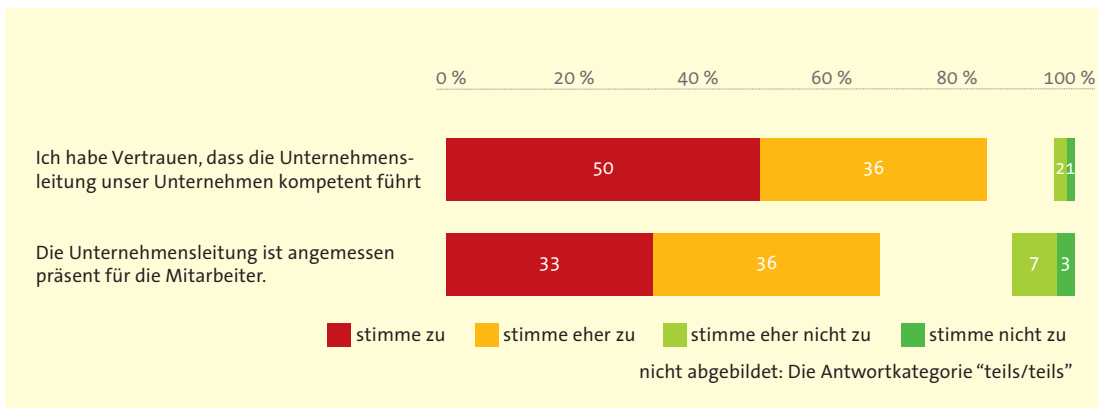
Das Vertrauen in die Unternehmensleitung ist hoch



Unternehmensleitung

VERTRAUEN IN UNTERNEHMENSLEITUNG

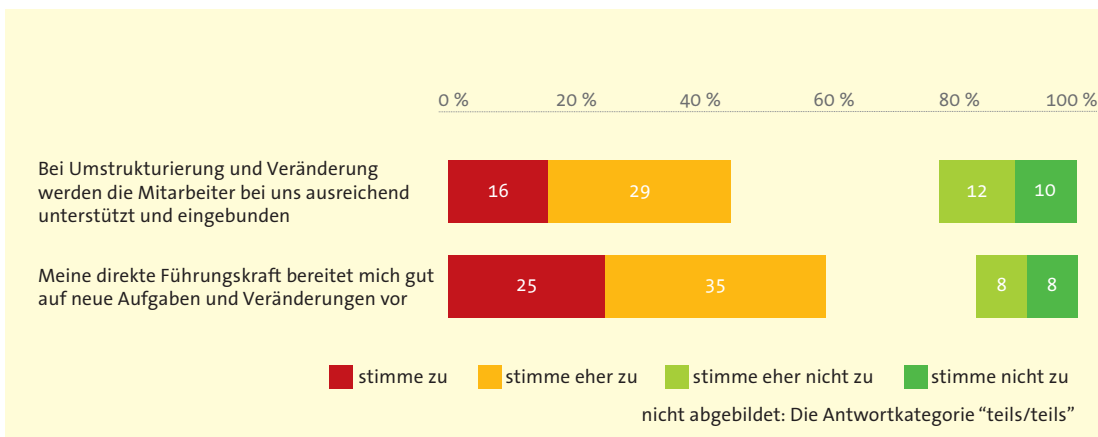
Das Vertrauen in die Unternehmensleitung ist mit etwa 85 % ausgesprochen hoch, auch wenn die Unternehmensleitung nicht für alle Mitarbeiter ausreichend präsent ist.



Veränderung

BESSERE UNTERSTÜTZUNG BEI VERÄNDERUNGEN

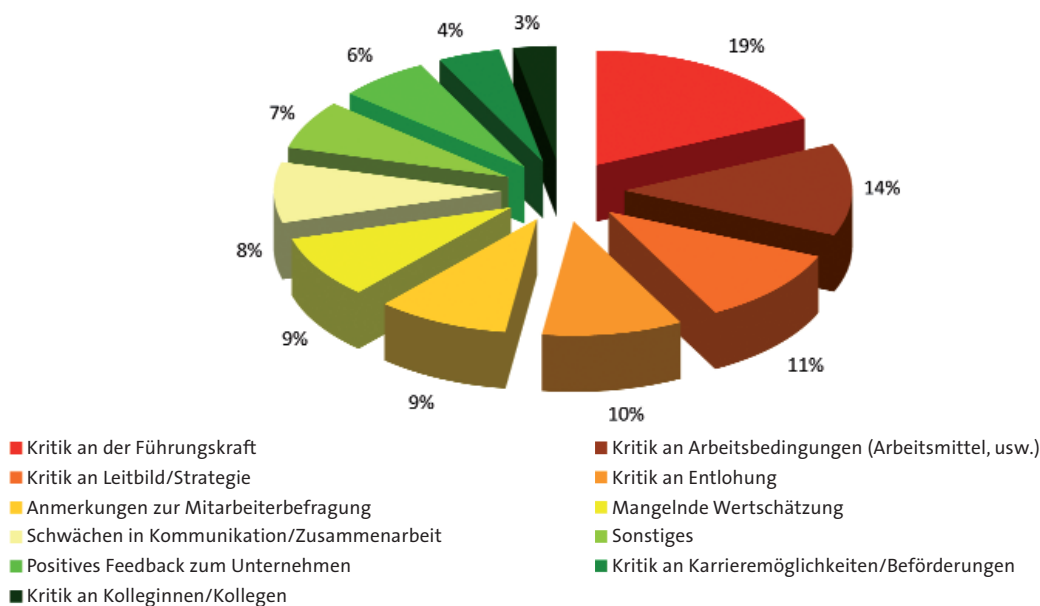
Eine bessere Unterstützung von Mitarbeitern bei Veränderungen ist ein vorrangiges Handlungsfeld der apetito Führungskräfte. Wenn Umstrukturierungen erfolgen oder Beschäftigte neue Aufgaben übernehmen, fühlen sie sich häufig durch ihre Führungskräfte nicht ausreichend vorbereitet und unterstützt.



**Freie Kommentare****15 PROZENT NUTZEN MÖGLICHKEIT**

Die Möglichkeit, auf dem Fragebogen Anmerkungen zur Befragung oder zu sonstigen Themen zu machen, nutzen 15 % der Befragten (166 Personen). In erster Linie wurde hier Kritik an der Führungskraft, den Arbeitsbedingungen, dem Leitbild/der Strategie und der Entlohnung geäußert. Anmerkungen zur Mitarbeiterbefragung

ang an sich, zu mangelnder Wertschätzung und Themen der Kommunikation kamen ebenfalls mehrfach vor. Für positives Feedback wurde das Kommentarfeld nur selten genutzt. Vereinzelt wurden die Karriereöglichkeiten und das Verhalten von Kolleginnen und Kollegen kritisiert.

**RÜCK- UND AUSBLICK**

Bei der letzten Mitarbeiterbefragung im Jahr 2004 wurden noch vier Antwortkategorien (nein, eher nein, eher ja, ja) verwendet. In diesem Jahr haben wir uns für fünf Antwortkategorien (stimme zu, stimme eher zu, teil/teils, stimme eher nicht zu, stimme nicht zu) entschieden, weil Dinge im Arbeitsleben manchmal „teils/teils“ sind und keine eindeutige Festlegung möglich ist. Die Ergebnisse von 2004 und 2009 sind daher nicht direkt vergleichbar, sondern müssen zunächst umgerechnet werden. Hierbei zeigt sich, dass die Ergebnisse auf einem ähnlich hohen Niveau wie bei der 2004er Befragung sind. Die Ergebnisse der apetito AG und RVS sind (auf hohem Niveau) minimal gesunken und die von apetito convenience minimal angestiegen.

So geht es weiter

Der Sinn und Nutzen einer Mitarbeiterbefragung liegt im Besonderen darin, wenn sich aus den Ergebnissen konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Zufriedenheit bzw. der Arbeitssituation ableiten lassen. Die Projektgruppe beschäftigt sich daher zunächst mit den allgemeinen Ergebnissen, definiert unternehmensübergreifende Handlungsfelder und entwickelt erste Vorschläge für allgemeingültige Maßnahmen. Im Vorstand werden die weiteren Handlungsschritte beschlossen. Bis Ende März soll für jeden Bereich ein Maßnahmenplan vorliegen.