



MNIEJSZE OBCIĄŻENIE PRACĄ NA RZECZ LEPSZEJ JAKOŚCI

Raport o obciążeniu pracą i konsekwencjach tego dla bezpiecznej i zdrowej pracy w przedsiębiorstwie Lidl Nederland.

1. WPROWADZENIE

Sytuacja w przedsiębiorstwie Lidl Nederland (Lidl Holandia) jest dobra. A przynajmniej, jeśli chodzi o statystyki dotyczące wzrostu produkcji i obrotów. Udział Lidla Nederland w rynku rośnie w porównaniu z konkurencją, a obroty solidnie się zwiększają. Lidl wyrósł na jednego z największych konkurentów cenowych w branży supermarketów w Holandii. Dużo inwestuje też w budowę nowych centrów dystrybucyjnych (w skrócie: DC), jak na przykład najbardziej oszczędne energetycznie DC w miejscowości Heerenveen.

Jednak dla pracowników Lidla sytuacja ta nie przedstawia się już tak różowo. Jest nawet gorzej, bo pomimo rozmaitych negocjacji ciągle jeszcze nie wypracowano nowego cao. Do tego dochodzi fakt, że my – jako pracownicy Lidla – wiemy, że w tym przedsiębiorstwie wiele rzeczy można by jeszcze ulepszyć pod względem warunków pracy. W zeszłym roku grupa działaczy kadrowych FNV w Lidlu, wspólnie z innymi jego pracownikami, zbadała w firmie konsekwencje zbyt wysokiego składowania za ciężkiego towaru oraz podnoszenia ciężkiego materiału. Z naszego badania, zatytułowanego „Lidla nie podnosisz dla swojego sukcesu”, wynikało, że z powodu zbyt dużego tempa pracy i za dużego obciążenia nią mamy do czynienia z systematycznym składowaniem oraz dźwiganiem towarów zbyt ciężkich na zbyt dużą wysokość. Z badania tego wynika również, że wysoki odsetek pracowników Lidla ma z tego powodu poważne kłopoty zdrowotne – fizyczne i psychiczne. W tym roku ponownie zbadaliśmy stopień obciążenia pracą i następstwa tego dla zapewnienia bezpiecznej i zdrowej pracy w Lidlu. Przeprowadziliśmy krajową ankietę, mającą na celu dokładniejsze przedstawienie kwestii obciążenia pracą w Lidlu i skutków tego.

W niniejszej broszurze prezentujemy rezultaty naszego nowego badania. Jak z nich wynika, wysoki procent pracowników Lidla odczuwa obciążenie pracą jako o wiele za duże, również w porównaniu ze średnią krajową pracującą zawodowo ludności w Holandii. Ponadto znów widać, że wysokie tempo pracy i obciążenie nią ma negatywne następstwa dla fizycznego i psychicznego zdrowia znacznej części pracowników Lidla – zarówno w centrach dystrybucyjnych, jak i w filiach firmy.

I tak wielu pracowników Lidla podaje, że pod koniec dnia pracy są wykończeni, czują się przemęczeni, w następstwie czego trudno im się rozluźnić i najchętniej chcą być pozostawieni w spokoju, kiedy już przyjdą do domu. Wynika więc z tego i to, że obciążenie pracą w Lidlu ma negatywne następstwa również dla naszego życia prywatnego. Ponadto dowiadujemy się, że aż 1/3 pytanym osób ma kłopoty ze zdrowiem natury fizycznej z powodu pracy w Lidlu. Okazało się także, że wysoki odsetek zatrudnionych w Lidlu pracuje bezpłatnie w trakcie wielu (nad)godzin, tak aby móc sprostać narzuconym w firmie wysokim normom produkcyjnym.

Grupa działaczy kadrowych w Lidlu uważa, że to się musi skończyć! Jesteśmy zdania, że wszyscy zatrudnieni w Lidlu muszą mieć możliwość pracowania w warunkach, które gwarantują w dłuższej perspektywie nasze bezpieczeństwo i zdrowie. Warunki pracy muszą mieć również taki charakter, byśmy mogli się cieszyć także naszym czasem wolnym po pracy, i abyśmy nie musieli zabierać problemów z pracy do domu – do naszych rodzin i przyjaciół. Uważamy ponadto, że normy produkcyjne powinny być realistycznie ustanawiane, tak aby pracownicy Lidla nie czuli się zmuszeni do wykonywania nieodpłatnej pracy. Krótko mówiąc, chcemy zmniejszenia obciążenia pracą na rzecz lepszej jakości! Celem niniejszej broszury jest więc też wezwanie managementu Lidla do (większego) zaangażowania na rzecz znalezienia rozwiązań dla problemu za dużego tempa pracy i obciążenia nią oraz negatywnych tego następstw dla zdrowia pracowników Lidla. Tu odsyłamy na koniec niniejszej broszury, gdzie wymienione są pilne kwestie zalecane przez nas w celu poprawy sytuacji.

2. GRUPA DZIAŁACZY KADROWYCH LIDL: PRZEZ PRACOWNIKÓW DLA PRACOWNIKÓW

Niniejsza broszura powstała z inicjatywy grupy działaczy kadrowych FNV-handel w Lidlu. FNV sformował taką grupę w Lidlu już pięć lat temu. Składa się ona z pracowników Lidla, będących jednocześnie członkami FNV. Tymczasem grupa powiększyła się i jest w niej obecnie 20 zaangażowanych pracowników z zarówno filii Lidla,

jak i z jego centrów dystrybucyjnych. Niepokoją się oni stanem rzeczy w Lidlu i chcą się zająć poprawą warunków pracy tam. Oznacza to, że działacze, wspólnie z kolegami z pracy, chcą nakreślić obraz sytuacji, naradzić się, jak ją można poprawić, a rozwiązania przekazać do managementu przedsiębiorstwa. FNV-handel przeszkolił wszystkich działaczy pod kątem pracy na rzecz zapewnienia odpowiedniej ochrony interesów pracowników. Działacze kadrowi funkcjonują także jako osoby ds. kontaktu,

do których koledzy mogą się zwrócić, jeśli mają jakieś pytania czy problemy w pracy, lub gdy chcą się czegoś dowiedzieć o kwestiach związanych z cao lub z prawami pracownika, albo o inne sprawy związane z pracą w Lidlu. Z własnego doświadczenia wiemy, że wiele naszych pytań w pracy pozostaje bez odpowiedzi. Okazuje się, że z różnych powodów trudno jest nam je omówić bezpośrednio z kierownictwem. Zważywszy, że każdy z nas pracuje albo w jednej z filii Lidla albo w którymś z centrów dystrybucyjnych, są to dla nas pytania i sytuacje znane nam z codziennej pracy. Chcemy, by je nam przedstawiano i byśmy mogli razem z Wami zastanawiać się nad możliwościami rozwiązań.



Aby jak najlepiej móc chronić interesy pracowników i domagać się wprowadzenia odpowiednich rozwiązań konieczne jest to, by jak najwięcej kolegów z pracy dołączyło do naszego związku zawodowego. Razem jesteśmy silniejsi i możemy przekazać w imieniu pracowników potężne sygnały w kierunku zarządu przedsiębiorstwa. Wielu kolegów jest już członkami związku, ale zawsze może być lepiej! Krótko mówiąc: masz pytania dotyczące twojej pracy w Lidlu i/lub chcesz aktywnie dołączyć do działań na rzecz polepszenia warunków pracy w Lidlu? Napisz do nas maila na adres: Lidlkadergroep@gmail.com. Co kwartał wydawana jest gazetka informacyjna, w której zawarte są pożyteczne wiadomości, przydatne dla kolegów w Lidlu.

3. LIDL - GRUPA DZIAŁACZY KADROWYCH W LATACH 2010 - 2015

W ciągu tych pięciu lat wykonaliśmy dużo pracy jako grupa kadrowa. Poniżej podajemy kilka przykładów spraw, którymi zajmowaliśmy się w ubiegłych latach.

- Spotkania w filiach firmy: odwiedziliśmy różne filie, aby coraz więcej ludzi się o nas dowiedziało, a także by porozmawiać z kolegami – w celu poznania ich doświadczeń i zorientowania się, z jakimi trudnościami się spotykają. Posłużyło nam to do inwentaryzacji problematycznych kwestii i sprawdzenia, czy powtarzają się pewne sprawy, problemy, o których z kolei chcielibyśmy porozmawiać z pracodawcą.
- Kampania OR (*ondernemingsraad* – rada zakładowa): w czasie poprzednich wyborów do nowej rady zakładowej przeprowadziliśmy krajową akcję mającą na celu to, aby członkowie naszej grupy działaczy kadrowych zostali wybrani do OR. Udało się nam to w przypadku trzech miejsc, które zajęliśmy w OR.
- Bierzymy udział w naradach FNV dotyczących całego sektora na temat ponownego podejmowania negocjacji cao.
- Przekazaliśmy kierownictwu centrów dystrybucyjnych w Heerenveen i Tiel petycję dotyczącą szacunku w pracy i po prostu dobrej pracy. W następstwie tego ustalono, że nie będzie można stosować tzw. norm *colli* (opakowań zbiorczych) w centrach dystrybucyjnych, że będzie wystarczająco dużo odzieży ochronnej i innych tego typu środków w miejscu pracy, a wyposażenie techniczne zostanie znacznie ulepszone itp.
- Solidarność międzynarodowa: od pięciu lat grupa działaczy kadrowych Lidla ma intensywne kontakty z kolegami związkowcami z sektora supermarketów w Chile. Tamtejszym pracownikom udało się wspólnie dobrze się zorganizować, dzięki czemu uzyskali dużą poprawę w zakresie warunków pracy. W czasie tej wymiany z chilijskimi kolegami wiele się od siebie nauczyliśmy, jeśli chodzi o budowanie kadry i stawianie czoła problemom w miejscu pracy, takim jak wysokie tempo pracy, zastraszanie, brak zaangażowania ze strony młodszych pracowników itp.
- Raport „Lidla nie podnosisz dla swojego sukcesu”: dokument ten jest rezultatem pracy według metody, której nauczyliśmy się od kolegów z Chile. Od trzech lat grupa działaczy kadrowych działa według metody kartoteki produkcji – „*productiemapping*”, czyli sposobu, według którego pewne problemy należy systematycznie opisywać. Niniejsza broszura na temat tempa pracy stanowi efekt właśnie takiego podejścia.
- Grupa kadrowa porównała wysłane niedawno przez Lidla Instrukcje P&O z zapisami cao . Zgłosiliśmy w firmie te punkty, które według nas się nie zgadzały – i dzięki temu w Instrukcjach zostały naniesione zmiany
- Cztery razy do roku wysyłane są do członków gazetki informujące o aktualnych sprawach w Lidlu, zmianach prawa, cao itp.

4. GRUPA KADROWA FNV W LIDLU DZIAŁA MIĘDZYNARODOWO!

W niniejszej broszurze prezentujemy rezultaty naszego badania na temat problemu zbyt dużego obciążenia pracą w przedsiębiorstwie Lidl. Systematyczne rejestrowanie skali produkcji oraz rozpoznawanie szkodliwych następstw pracy w sklepach Lidla i centrach dystrybucyjnych jest metodą, której nauczyliśmy się w ramach międzynarodowej wymiany z kolegami związkowcami z sektora supermarketów w Chile w Południowej Ameryce. Związki zawodowe w Chile w sieci supermarketów LIDER i należących do niej centrów dystrybucyjnych LTS pracują już kilka lat nad rejestracją produkcji. Osiągnięte rezultaty ich pracy robią wrażenie, ponieważ w znacznej mierze udaje im się wymusić lepsze warunki zatrudnienia!

I tak związkowi zawodowemu w chilijskim centrum dystrybucyjnym LTS udało się pozyskać w swoje szeregi 95% pracowników DC! Dzięki temu mają oni potężny głos przy ustalaniu tempa pracy i wysokości płac. Także w supermarketach w Chile wspomniana metoda rejestracji przyczyniła się do polepszenia warunków pracy. Na przykład kasjerki mogły, dzięki rejestrowaniu zysków, zażądać podwyżek, co zakończyło się powodzeniem.

Związkowi działacze kadrowi Lidla trzy razy pojechali do Chile, żeby zobaczyć, jak to wszystko wygląda w praktyce. Brali też udział w szkoleniu na temat metody rejestrowania produkcji i mogli się przyrzec z bliska temu, co oznacza silny związek zawodowy w zakładzie pracy.



Przykład naszych kolegów z sektora supermarketów w Chile pokazuje wyraźnie, że warunki pracy w naszym przedsiębiorstwie można zmienić na lepsze tylko wtedy, kiedy pracownicy współpracują ze sobą w tym zakresie i razem pokażą swoją siłę. Mamy więc nadzieję na to, że coraz więcej kolegów i koleżanek przyłączy się do nas, żeby pomóc nam w polepszeniu warunków pracy w Lidlu! Międzynarodowa wymiana zainspirowała również grupę kadrową do tego, abyśmy to my sami, wspólnie z kolegami z pracy, systematycznie wskazywali problemy związane z naszą firmą. Jako taki konkretny rezultat opisujemy w niniejszej broszurze problem zbyt wysokiego tempa pracy – o czym informowaliśmy już także w minionym okresie.

5. GRUPA KADROWA FNV LIDLA PRZYCHODZI Z ODSIECZĄ W ODCIĄŻENIU PRACY

W zeszłym roku grupa kadrowa Lidla prowadziła również kampanię na temat obciążenia pracą. Kampania ta dotyczyła konkretnie tego, jak zbyt duże tempo i natłok pracy przekłada się na liczbę za wysoko i za ciężko spiętrzanych palet i pudeł, które trzeba przemieszczać w trakcie pracy w Lidlu. W ciągu roku grupa kadrowa FNV-Handel w Lidlu, wspomagana przez kolegów w centrach dystrybucyjnych i sklepach, rejestrowała, jakie są konsekwencje za wysokiego i za ciężkiego oraz zbyt długo trwającego spiętrzania i dźwigania. Sprawdzone również, ile palet przewróciło się z powodu za dużego obciążenia i zbyt wysokiego spiętrzania na nich produktów.

Z zebranego materiału wynika, że z powodu za dużego tempa pracy regularnie ma miejsce za wysokie i za ciężkie spiętrzanie towaru oraz jego podnoszenie. Jak również, że wysoki odsetek pracowników Lidla ma z tego powodu poważne kłopoty zdrowotne, zarówno fizyczne, jak i psychiczne. Na podstawie naszych obserwacji przedstawiliśmy pewne konkretne wskazówki kierownictwu Lidla, tak aby można było poprawić pod tym względem warunki naszej pracy. Kampania okazała się dużym sukcesem: zalecenia, które w oparciu o nasze badania grupa kadrowa Lidla przedstawiła kierownictwu, zostały w dużej mierze przyjęte przez management Lidla.

Oczywiście bardzo cieszymy się z tego, że Lidl zajął się poważnie pewnymi naszymi sugestiami wynikającymi z przeprowadzonego badania, jest to komplement dla tych pracowników i członków grupy kadrowej, którzy systematycznie obserwowali sytuację.



LIDL: PODNOSISZ NIE DLA SWOJEGO SUKCESU
 Raport o szkodliwych konsekwencjach za długiego spiętrzania zbyt
 wysoko zbyt ciężkich towarów w Lidlu Nederland



Jednak, jak wynika z naszych informacji, niestety nie wszędzie sytuacja zmieniła się na lepsze: w pewnych centrach dystrybucyjnych bardziej się teraz uważa na wysokość palet i ich wagę; w przypadku DC Tiel wydaje się, że sytuacja naprawdę się poprawiła. Jednak w innych DC, na przykład w Heerenveen, problem nadal istnieje. Sytuację tę potwierdzają sygnały, które otrzymujemy ze sklepów. Co prawda bowiem do części z nich przyjeżdżają palety niższe i nie tak przeciążone, ale w innych są one nadal za wysokie i za ciężko spiętrzone. Apelujemy więc do Lidla o lepsze przyjrzenie się temu problemowi we wszystkich centrach dystrybucyjnych i o zadbanie o to, aby wszędzie zostały wprowadzone nowe zasady odnośnie do wysokości i wagi palet. Jak to już przedstawiliśmy w broszurze w poprzedniej kampanii: nie może być tak, żeby sukces Lidla był osiąganym kosztem zdrowia jego pracowników.

Po przedstawieniu raportu nastąpiła widoczna poprawa. Niektóre ulepszenia zostały wprowadzone częściowo, inne całkowicie. W praktyce w poszczególnych regionach widać różnice w podejściu do tych ulepszeń. Poniżej przedstawiamy listę naszych zaleceń z poprzedniego badania i zmiany przedstawione przez management Lidla. Zwracamy się do kierownictwa Lidla o to, aby zaproponowane nowe przepisy zostały jednak dopasowane do rzeczywistej sytuacji ich pracowników, tak jak to już postulowaliśmy.

Pożądanee zmiany ze strony pracowników Lidla	Nowe przepisy Lidla
Dla centrów dystrybucyjnych maksymalna wysokość palet: 1,80 m	Częściowo obiecanne: Wysokość palet: 1,75 m + 1 pudło. Dopasowanie wysokości jest pozytywna sprawą, pod warunkiem jednak, że to jedno pudło nie jest większe niż 5 cm i nie cięższe niż 10 kg. Wysokość palety jadącej do DC powinna zostać jeszcze wynegocjowana z dostawcami.
Opakowania zbiorcze (<i>collies</i>) o wadze 20 kg i cięższe spiętrzać nie wyżej niż na wysokości 1,50 m	Częściowo obiecanne: Do górnej warstwy pudeł na paletach jadących z DC do sklepów trzeba móc dosięgnąć na wysokości 1,75 m. Pudełka te mogą ważyć maksymalnie 10 kg. Nasz niepokój budzi, co dokładnie oznacza określenie „górna warstwa”. Jak widać obok w tabelce, nasze zalecenie mówi o tym, aby pudełka do 20 kg nie były ustawiane wyżej niż na wysokości 1,50 m.
2 elektryczne podnośniki (<i>elektrische pompwagen</i>) i dodatkowy podnośnik ręczny	Obiecanne: Wiele filii otrzymało dodatkowe podnośniki. Jednak docierają do nas informacje, że elektryczne podnośniki, w ramach efektywności pracy, nie zawsze mogą być używane w sklepie. Tymczasem logiczne jest, że właśnie elektrycznych podnośników chcemy używać.
Odzież ochronna dobrej jakości i dodatkowe rękawice ochronne.	Obiecanne: Otrzymamy nowe płaszcze przeciwdeszczowe i ciepłe kamizelki. Ale jest więcej potrzeb, np. co do obuwia ochronnego. Są one obecnie złej jakości, a odpowiednie rozmiary nie wszędzie są dostarczane.

Koniec tak dużego obciążenia pracą i zastraszania ze strony kierownictwa	Obiecane: Dyrekcja obiecała przyjrzeć się temu problemowi oraz mieć to pod nadzorem.
Normalny czas wypełniania na jedną paletę	Obiecane: Zostało ustalone, że norma dotycząca <i>colli</i> będzie stosowana! Dyrekcja stwierdziła, że wypełnianie musi odbywać się w "realnym tempie". Docierają do nas jednak informacje o tym, że zasady te nie są stosowane wobec pracowników tymczasowych, m.in. Polaków: ci muszą ciągle jeszcze spełniać normy <i>colli</i> . Ale nigdy przecież o to nie chodziło!
Właściwe informowanie o zasadach dotyczących podnoszenia i spiętrzania	Obiecane: Zostały przeprowadzone nowe treningi dla wszystkich dotyczące ergonomicznego spiętrzania i podnoszenia.
Przestrzeganie tych zasad i nadzór kierownictwa nad tym w DC i sklepach	Obiecane: Dyrekcja stwierdziła, że sprawa ta jeszcze raz musi zostać wzięta pod uwagę przez management.
Włączenie dodatkowego personelu w okresach, gdy jest to konieczne	Częściowo obiecane: W ramach efektywnej pracy pojawiają się zmiany poranne i wieczorne do wypełniania. Jednak na takich zmianach pracuje głównie młodzież w wieku 16, 17 lat i są one zaplanowane na 2 do 4 godzin, co w dodatku może być sprzeczne z prawem pracy, jeżeli nie będzie brany pod uwagę plan lekcyjny i paazy na odpoczynek dla młodzieży.
Więcej różnorodności w pracach, wymiana zadań	Obiecane: Powiedziano, że mało może być możliwości wymiany prac, ale tam, gdzie to możliwe, będzie to wprowadzane.
Wolny dostęp związków zawodowych oraz grupy kadrowej do centrów dystrybucyjnych i sklepów, aby móc rejestrować powyższe problemy	Obiecane: Obiecano, że związek zawodowy i grupa kadrowa będą mieli swobodny dostęp do sklepów i DC. Działacze kadrowi nie mogą być rozliczani z pracy, którą wykonują dla grupy kadrowej.

6. REZULTATY BADANIA NA TEMAT OBCIĄŻENIA PRACĄ 2015 : ZBYT DUŻE OBCIĄŻENIE NIĄ I PRACA NIEOPŁACANA

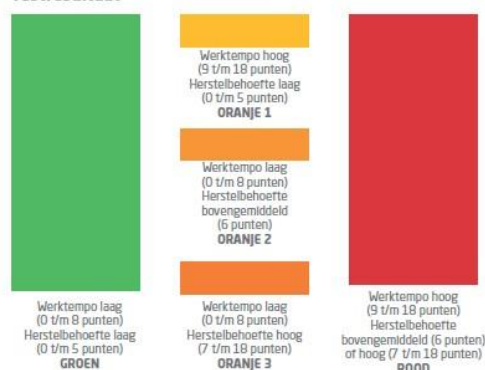
Duże obciążenie pracą i konsekwencje tego

Aby zmierzyć stopień obciążenia pracą wśród pracowników Lidla w 2015 roku działacze kadrowi przeprowadzili ankietę wśród swoich kolegów w pracy. Przez cztery miesiące w 2014 i w 2015 roku przeprowadzano ankietę wśród w sumie 304 osób. Były to zarówno osoby zatrudnione w sklepach, jak i managerowie sklepów, ich asystenci i pracownicy dystrybucyjni. Ankieta pozwala się zorientować w tym, jakie konsekwencje przyjętych norm produkcyjnych w Lidlu ponoszą pracownicy, a także – jak tempo i ilość pracy wpływają na ich zdrowie fizyczne i psychiczne. Ankieta pokazuje również sugestie pracowników Lidla dotyczące możliwości rozwiązania problemów z obciążeniem pracą w Lidlu.

Kun je aangeven welke gevolgen de productiviteitselen van Lidl voor jou hebben? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Stress
- Lichamelijk klachten
- Verplicht tot (onbetaald) overwerk
- Slechtere werksfeer
- Ontevreden klanten
- Niet thuis met gezin kunnen eten
- Anders, namelijk ...

Testresultaat



Z rezultatów badania wynika po pierwsze to, że zarówno tempo pracy, jak i obciążenie pracą w Lidlu są odbierane jako wyjątkowo wysokie, szczególnie w porównaniu ze średnią krajową*: 16% pytaných pracowników Lidla podaje, że mają problem z tempem pracy. To jest 4 razy więcej niż wynosi średnia krajowa (4,3%)! 26,5% respondentów mówi, że ma problem z obciążeniem pracą – co z kolei stanowi ponad 3 razy więcej niż średnia krajowa (8,2%)! Duże obciążenie pracą wynika wyraźnie także z faktu, że 64,7% osób wypełniających ankietę zadeklarowało, że musi wykonywać zbyt wiele pracy. Średnia krajowa również jest tu wysoka (50,8%) – co samo w sobie wydaje się już niepokojące – ale w Lidlu wynik ten plasuje się na jeszcze wyższym poziomie, i to aż o 14%! Z kolei prawie 50% osób podaje, że musi dodatkowo ciężko pracować, żeby skończyć dane zadanie, a 42% pracowników Lidla mówi, że muszą pracować w pośpiechu. Również te wyniki są wyższe niż średnia krajowa, wynosząca odpowiednio: 34,3% i 29,0%.

Tempo pracy i ilość pracy

Postawione pytania	Pracownicy Lidla	Średnia krajowa
Czy masz problemy z tempem pracy	16,0%	4,3%
Czy masz problemy z obciążeniem pracą	26,5%	8,2%
Czy masz za dużo pracy	64,7%	50,8%
Czy musisz dodatkowo ciężko pracować, żeby z czymś zdążyć	48,9%	34,3%
Czy musisz się spieszyć	42,5%	29,0%

Chociaż tempo pracy i obciążenie nią są, ogólnie rzecz ujmując, za wysokie, to można zauważyć różnice pomiędzy poszczególnymi stanowiskami w Lidlu. Na 4 zbadane stanowiska (pracownik sklepu, pracownik DC, asystent managera filii i manager filii) to asystenci managerów filii mają najsilniejsze poczucie tego, że mają za dużo pracy, że muszą dodatkowo ostro pracować, żeby skończyć jakieś zadanie, a także, że muszą się ciągle spieszyć. Jednak jeśli chodzi o ogólne tempo pracy, to przede wszystkim pracownicy DC mówią o tym, że dla wielu z nich jest ono za wysokie. Informacje które dostajemy na ten temat w odniesieniu do głównie polskich pracowników tymczasowych w centrach dystrybucyjnych, są takie, że wobec nich ciągle stosuje się normę *colli* – co może wyjaśniać te wysokie wyniki.

Tempo pracy i ilość pracy

Postawione pytania	Pracownicy sklepowi	Pracownicy DC	Asystent managera filii	Manager filii
Czy masz za dużo pracy	63,2%	58,8%	76,9%	55,5%
Czy musisz dodatkowo ciężko pracować, żeby coś skończyć	46,5%	52,9%	62,7%	50,0%
Czy musisz się spieszyć	40,7%	52,9%	51,9%	50,0%
Czy tempo pracy jest problemem	16,3%	52,9%	15,1%	16,7
Czy obciążenie pracą jest problemem	27,3%	64,7%	24,5%	27,8%

Takie duże obciążenie pracą przekłada się na fakt, że wielu pracowników konsekwencje ciężkiej pracy w Lidlu „zabiera ze sobą do domu”. Innymi słowy: pracownicy Lidla podają, że po „ciśnieniu” panującym w pracy niewielka jest już możliwość odprężenia się po wyjściu z siedziby firmy czy z DC. Również i tu statystyki są znacznie wyższe niż przeciętna krajowa dotycząca pracującej Holandii. I tak 39% pracowników Lidla podaje, że pod koniec dnia są naprawdę wykończeni, podczas gdy średnia krajowa wynosi 16,8%. Następnie 28% pracowników Lidla podaje także, że pod koniec dnia czują się właściwie wyczerpani, wobec średniej krajowej plasującej się na poziomie 13,4%. Wyrażona procentowo liczba pracowników Lidla, którzy po przepracowanym dniu są w stanie okazać niewielkie zainteresowanie kontaktami z innymi ludźmi z powodu zmęczenia, jest prawie dwa razy wyższa niż średnia krajowa: 16,2% w Lidlu i 8,5% w skali kraju. Także liczba pracowników, którzy uważają, że pod koniec dnia trudno im się odprężyć, mają kłopoty z koncentracją i najchętniej chcieliby, aby ich pozostawić w spokoju, kiedy wracają do domów, są wyższe niż średnia krajowa, mianowicie wartości te wynosiły odpowiednio: 19,1% wobec 11%, 10,8% wobec 7,2% i 17,7% wobec 11,8%. Z danych tych wynika zatem, że obciążenie pracą negatywnie wpływa nie tylko na to, jak odbiera się pracę w danym miejscu, lecz także na sferę życia prywatnego u wielu pracowników Lidla!

* Rezultaty Szybkiego Testu FNV zostały porównane z wynikami Badania Porównawczego Ogółu Ludności Pracującej biura badawczego SKB, które zawierają dane na temat ponad 100000 pracowników z okresu od 2009 do 2013 roku włącznie (www.skb.nl).

Odpężenie po pracy

Zadane pytania	Pracownicy Lidla	Średnia krajowa
Czy jesteś pod koniec dnia naprawdę wykończony(-a)	34,4%	16,8%
Czy jesteś pod koniec dnia prawie wyczerpany (-a)	27,8%	13,4%
Czy po powrocie do domu okazujesz mało zainteresowania innym ludziom	16,2%	8,5%
Czy pod koniec dnia z trudnością się odprężasz	19,1%	11,0%
Czy masz kłopoty z koncentracją w wolnym czasie po pracy	10,8%	7,2%
Czy musisz zostać zostawiony w spokoju po powrocie do domu	17,7%	11,8%

Okazuje się, że oprócz konsekwencji dla możliwości odprężenia się po pracy, duże tempo ciężkiej pracy w Lidlu ma dla wielu pracowników negatywne następstwa w postaci fizycznych dolegliwości zdrowotnych. W naszym raporcie z zeszłego roku wskazaliśmy już na następstwa dla zdrowia takich prac w Lidlu, jak podnoszenie i zbyt długo trwające ustawianie zbyt wysoko za ciężkiego materiału. Podaliśmy wtedy, że z naszego badania wynika, iż około 16% pracowników przebadanych filii skarży się na dolegliwości fizyczne z powodu podnoszenia oraz ustawiania w stosy palet i pudeł. Podkreślaliśmy również, że procent ten byłby prawdopodobnie znacznie wyższy w przypadku badania obejmującego większy zakres próby losowej.

Takie założenie okazało się słuszne: z badań przeprowadzonych wśród znacznie większej liczby pracowników wynika, że aż 1/3 pracowników skarży się na fizyczne dolegliwości zdrowotne z powodu pracy w Lidlu – to jakiegoś 33,3%! Porównanie różnych stanowisk pracy pokazuje, że ze wszystkich badanych grup pracownicy DC znacznie częściej doświadczają takich dolegliwości – aż 66% pytanych podaje, że skarżą się na nie z powodu pracy w centrum dystrybucyjnym Lidla! Po nich największą grupą mającą takie dolegliwości spowodowane pracą są pracownicy sklepów: 39,3%, a za nimi plasują się asystenci managerów filii i managerowie. Te różnice można oczywiście tłumaczyć różnym charakterem prac, związanych z danym stanowiskiem, jako że pracownicy centrów dystrybucyjnych i sklepów częściej w porównaniu z managerami (czy ich asystentami) wykonują ciężką fizyczną pracę, taką jak ustawianie pudeł jedno na drugim, podnoszenie ich i ciągnięcie.

Zdrowotne dolegliwości fizyczne z powodu pracy

Zadane pytanie	Pracownicy sklepów	Pracownicy DC	Asystent managera filii	Manager filii
Czy masz zdrowotne dolegliwości fizyczne z powodu pracy	39,3%	66%	23,1%	16,7%

Powyższe rezultaty odnoszące się do fizycznych dolegliwości związanych z pracą w Lidlu jasno pokazują, że wnioski wyciągnięte z naszych analiz w zeszłym roku pozostają ciągle niestety aktualne: zyski w Lidlu w Holandii ciągle jeszcze są uzyskiwane kosztem zdrowia fizycznego i psychicznego większej części jego pracowników!

Nieopłacana praca

Oprócz negatywnych konsekwencji zdrowotnych, fizycznych i psychicznych, nasza ankieta wskazuje na jeszcze jedno negatywne następstwo zbyt dużego obciążenia pracą w Lidlu: jest to fenomen nieopłacanej pracy. Z naszej ankiety wynika bowiem, że wielu zatrudnionych pracuje nadal po formalnym zakończeniu czasu pracy, aby w ten sposób móc podostać wysokim wymogom produkcyjnym, nałożonym przez kierownictwo Lidla. 23% wszystkich pytanych pracowników Lidla postępuje tak codziennie, a połowa pracowników co tydzień. Więcej niż połowa pracowników pracuje dłużej o godzinę lub więcej. Podawane przyczyny takiego stanu rzeczy to: „żeby skończyć pracę” (ok. 78,2%); ponadto 63,6% pytanych mówi, że pracuje bez zapłaty, żeby osiągnąć normę produkcyjną. Nasze badanie wykazuje zatem, że liczby obrazujące zyski Lidla są w dużej mierze osiągnane dzięki nieopłacanej pracy jego pracowników!

W nieopłacanej pracy w Lidlu także widać różnice zależnie od stanowiska. To przede wszystkim managerowie filii okazują się systematycznie przepracowywać nieopłacane godziny dla Lidla: aż 68% spośród tych, którzy wypełnili ankietę, świadomie odbija kartę i pracuje dalej, a trzy czwarte z nich pracuje godzinę lub dłużej po odbiciu karty. Okazuje się to regułą: 36,8% robi to codziennie, 47,7% co tydzień, a 15,4% pracuje kilka godzin w miesiącu za darmo. Drugą dużą grupą wykonującą nieopłacaną pracę są asystenci managerów filii – 32,4% pytanych. Pośród przebadanych osób zatrudnionych w sklepach 9,7% świadomie pracuje dalej, mimo formalnego zakończenia czasu pracy, z kolei wśród pracowników DC nie było nikogo, kto by zadeklarował, że pracuje dalej po odbiciu karty.

Nieopłacana praca w Lidlu

Odbija kartę, żeby następnie świadomie pracować dalej	Procenty
Wszyscy pracownicy Lidla	23%
Pracownicy sklepowi	9,7%
Asystenci managerów filii	32,3%
Managerowie filii	67,7%

Niektórzy działacze kadrowi, oprócz wypełnienia ankiety, wyjaśniali, co oznacza dla nich obciążenie pracą i czym jest to spowodowane. Jeden z asystentów managera podał przykład, że bez przerwy jest ze wszystkich stron wołany. Pracownicy DC opowiadali z kolei, że jest za mało ludzi, przez co wiele spraw trzeba załatwiać jednocześnie. Wzywa się personel do innego działu, a kiedy ludzie wracają do własnego działu, jest z kolei o wiele za dużo zaległej pracy. Planowanie jest często bardzo napięte, a jeśli ktoś, niezależnie od przyczyny, wypada z tego planu, to powoduje to dodatkowe obciążenie kolegów. Również w sklepach pracownicy są proszeni o wykonywanie kilku rzeczy jednocześnie. Powoduje to wzrost napięcia i atmosferę zabiegania wśród pracowników.

7. GRUPA KADROWA LIDLA WSPÓLPRACUJE RÓWNIEŻ Z BIUREM FNV DS. CHOROÓB ZAWODOWYCH

Zbyt długie wystawienie pracownika na za wysokie tempo pracy i duże obciążenie nią może prowadzić do nerwicy i tzw. wypalenia zawodowego. Człowiek czuje się wtedy zmęczony, spięty, podrażniony, niestabilny emocjonalnie, ma kłopoty z koncentracją i często źle śpi. Jeżeli takie objawy znerwicowania są poważne i trwają długo, mówimy o wypaleniu (*burn-out*). Jeżeli *burn-out* spowodowane jest w dużej mierze pracą, może zostać uznane za chorobę zawodową. Duże obciążenie pracą może prowadzić także do dolegliwości fizycznych, co ilustruje nasze badanie warunków pracy w Lidlu. Również i te kłopoty zdrowotne – jeśli spowodowane są w znacznej mierze pracą – uznaje się za chorobę zawodową. Jeśli uważasz, że na nią cierpisz z powodu nadmiernego obciążenia pracą, możesz się zgłosić do Biura FNV ds. Chorób Zawodowych.

Biuro FNV ds. Chorób Zawodowych wspiera członków FNV w uzyskiwaniu od pracodawcy lub jego ubezpieczalni odszkodowania za straty finansowe, spowodowane chorobą zawodową. Chodzi tu o takie kwestie jak utrata dochodów w przypadku długotrwałej choroby, z którego to powodu ludzie zmuszeni są otrzymywać zasiłek WIA – rentę dla (częściowo) niezdolnych do pracy. Jeśli sądzisz, że cierpisz na chorobę zawodową lub szukasz więcej informacji na ten temat, możesz skontaktować się z Biurem FNV ds. Chorób Zawodowych: fnv.nl/beroepsziekten, e-mail: info@bbz.fnv.nl, T: **020-5816692**.

8. WNIOSKI I ZALECENIA

W trakcie naszej kampanii „Lidla nie podnosisz dla swojego sukcesu” grupa kadrowych działaczy FNV skupiała w 2014 roku swoją uwagę w całości na problemie zbyt dużego obciążenia pracą w przedsiębiorstwie Lidl. Przedstawiliśmy konkretnie, jak narzucone tempo pracy przekłada się na zbyt długo trwające układanie zbyt wysoko i zbyt ciężkich materiałów w firmie. Zasygnalizowaliśmy również już wtedy rozmaite negatywne – psychiczne i fizyczne – dolegliwości jako konsekwencje takiego zbyt dużego obciążenia pracą. Kierownictwo Lidla wprowadziło tymczasem w życie niektóre z naszych zaleceń będących efektem naszego badania. Jesteśmy z tego naturalnie bardzo zadowoleni. Jednak może być jeszcze lepiej! Nie wszystkie z naszych propozycji ulepszeń zostały bowiem zastosowane. Należy pilnie się tym zająć, tak aby uczynić z Lidla przedsiębiorstwo, w którym pracownicy mogą przez długi czas pracować bezpiecznie i w sposób nie zagrażający zdrowiu. Pilna potrzeba wprowadzenia zmian na rzecz zapewnienia bezpiecznej i zdrowej pracy wewnątrz przedsiębiorstwa Lidl Holandia wynika tym bardziej z naszej ankiety na temat obciążenia pracą, którą przeprowadziliśmy w tym roku.

Rezultaty badania, przedstawione w niniejszej broszurze, pokazują, że obciążenie pracą w Lidlu jest bardzo duże. Liczba pracowników, mających rozmaite problemy z tempem pracy w Lidlu, jest aż 4 razy wyższa w porównaniu ze średnią krajową w odniesieniu do pracującej Holandii. Prawie trzy razy więcej pracowników Lidla ma problemy z obciążeniem pracą w porównaniu ze średnią krajową. Nasze dane pokazują również, że tak duże obciążenie pracą ma różne negatywne następstwa, zarówno w samym miejscu pracy, jak i w sferze prywatnej pracowników Lidla. Przykładowo wielu pracowników podaje, że pod koniec dnia pracy są „wykończeni”, czują się wyczerpani, a w konsekwencji mają trudności z odprężeniem się i najchętniej chcą być pozostawieni w spokoju. Ponadto okazuje się, że aż 1/3 pytanym ma fizyczne dolegliwości zdrowotne spowodowane pracą w Lidlu! A na koniec jeszcze należy dodać, że wysoki procent pracowników Lidla wykonuje pracę w trakcie nieopłacanych (nad)godzin, aby sprostać nałożonym wysokim normom produkcyjnym Lidla. Grupa działaczy kadrowych w Lidlu uważa, że należy położyć kres problemom wywodzącym się z obciążenia pracą: chcemy mniejszego obciążenia na rzecz lepszej jakości!

Dlatego wzywamy Lidl do wprowadzenia następujących zmian:

- Wspólnie z kierownictwem danej filii należy zbadać, jaki stopień produktywności jest najzdrowszy w długiej perspektywie czasowej dla ich filii. Powinny zostać tu uwzględnione aspekty takie, jak średnia czasu przeznaczonego przez klienta i problemy specyficzne dla danej filii, takie jak np. obecność piekarni lub jej brak. Aby znaleźć rozwiązanie dla problemu zbyt wysokiego tempa i natłoku pracy w Lidlu musi zatem zostać ustalone w danej filii, jakie są możliwości optymalnego wykorzystania tego sklepu zamiast nakładania standardowych wymogów dla wszystkich filii.
- Z naszego badania wynika, że obciążenie pracą jest strukturalnie za wysokie, z powodu ustalenia zbyt wysokich norm produkcyjnych. Muszą one zatem zostać systemowo obniżone, aby w ten sposób zmniejszyć natłok pracy w danej filii.
- Należy włączyć więcej ludzi do pracy w danym miejscu, aby obniżyć obciążenie pracą poszczególnych pracowników.
- Trzeba wpisać określone koszty poza normy produkcyjne, na przykład takie jak: godziny przeznaczone na szkolenie, godziny robienia bilansu przez managera filii, tak aby więcej ludzi można było zaplanować w grafiku pracy. Osoby wykonujące te rzeczy nie są bowiem obecne w miejscu pracy, ale liczy się je w ogólnym zestawieniu personelu, co zawyża normy produkcyjne.
- Należy skończyć z pracą w czasie nieopłacanych nadgodzin poza oficjalnym czasem pracy w przypadku managerów filii i ich asystentów. Aby to osiągnąć, należy zaplanować większą liczbę ludzi do pracy, aby w ten sposób zmniejszyć obciążenie pracą managerów i asystentów.
- W celu zmniejszenia obciążenia pracą musi być stosowany lepszy nadzór nad istniejącymi przepisami, mówiącymi o tym, że personel odpowiedzialny za świeże produkty oraz wypieki nie może zostać dodatkowo wzywany do „wskoczenia” za kasę.
- Grafiki pracy muszą być ustalane w porozumieniu z pracownikami, muszą zostać także powieszone co najmniej 3 tygodnie wcześniej w kantine.
- Musi powstać wyraźna procedura co do sytuacji, w której w miejscu pracy jest mniej pracowników niż było zaplanowane; przy czym odpowiedzialność za ten stan rzeczy nie może być przerzucana na pracowników, leży ona przede wszystkim w gestii managementu.
- Muszą zostać znalezione rozwiązania mające na celu zapobieganie specyficznym dolegliwościom, jak na przykład lepsze fotele w kasie, żeby zapobiec bólowi kręgosłupa,
- Należy stymulować centra dystrybucyjne i filie w celu większej współpracy, zamiast konkurowania ze sobą.
- Powinno się zapewnić lepszą komunikację pomiędzy różnymi działami w DC, aby udrożyć linie procesu logistycznego, dzięki czemu spadnie tempo pracy.
- Należy oferować pracownikom więcej perspektyw zawodowych poprzez proponowanie im stałych etatów zamiast tymczasowych umów o pracę na możliwie najdłuższy okres, ale bez perspektyw. Dzięki stałym kontraktom nie trzeba będzie za każdym razem przysposabiać nowych pracowników do pracy, przez co nastąpi również obniżenie natłoku pracy



FNV

Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
T 020 585 62 35

fnv.nl/themas/Veilig_en_gezond_werken/werkdruk
facebook.com/FNVonline
twitter.com/fnv



TIE-Netherlands

T 0031 20 66 42 191
E info@tie-netherlands.
Website: tie-netherlands.nl
Facebook: [tie-netherlands](https://facebook.com/tie-netherlands)
Twitter: [TIENetherlands](https://twitter.com/TIENetherlands)



Bureau Beroepsziekten
Naritaweg 10
1043 BX Amsterdam

