

Daten zu Taten

Gemeinsam für Gute Arbeit!

Wie Beschäftigte ihre Arbeitsbedingungen beurteilen und verändern



Frank Bsirske: Teilhaben, Gestalten, Verbessern

Arbeitsgestaltung ist ein zentrales gewerkschaftliches Handlungsfeld im Betrieb und in der Arbeitspolitik. Als der ver.di-Bundeskongress 2007 diese Position bekräftigte, hat er dabei zugleich die Weichen zur Verstärkung und auch zu einer Neuausrichtung der gewerkschaftlichen Aktivitäten für Gute Arbeit gestellt. Eine weitsichtige Entscheidung, wie heute, vier Jahre später, ohne jede Selbstgerechtigkeit gesagt werden darf.

Inzwischen vergeht nämlich kaum ein Tag, an dem nicht aus den Betrieben, seitens der Krankenkassen, ja selbst in den Medien über die rasante Zunahme von Burn-outs, arbeitsbedingten Depressionen und psychosozialen Erkrankungen berichtet wird. Nie war so offensichtlich, wie wichtig der Kampf gegen die menschenfeindliche Arbeitsintensivierung und Leistungsverdichtung ist, denen die Beschäftigten derzeit ausgesetzt sind. Und bestätigt hat sich auch das Konzept, die Beschäftigten selbst als Betroffene und Akteure deutlich stärker in den Fokus zu rücken. Das ist, basisnah, der ver.di-Ansatz: Die Beschäftigten dabei zu unterstützen, dass sie ihre Urteile und Ansprüche zur Arbeitsgestaltung formulieren können, diese öffentlich zur Sprache kommen und arbeitspolitische Gestaltungsmacht entfalten.

In diesem Sinne hat ver.di die Aktivitäten für Gute Arbeit in den letzten Jahren vervielfacht und ein zukunftsweisendes Zeichen gesetzt: In unserer Grundsatzklärung 2010 haben wir – als erste Gewerkschaft in Deutschland – das Recht auf Gute Arbeit proklamiert, für deren soziale Verankerung wir uns einsetzen. Darunter fügen sie sich zusammen: der Kampf für den Mindestlohn, für die Eindämmung der Leiharbeit, gegen die Prekarisierung, für Lohngerechtigkeit, gegen Arbeitsintensivierung...

Gestützt werden diese Aktivitäten durch die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten im Dienstleistungs-Sektor, die wir aufgebaut haben und ausbauen werden. Beschäftigtenumfragen sind nämlich selbst ein Medium der Beteiligung. Ob in den Betrieben, auf Branchenebene oder bundesweit – jede Umfrage gleicht einem Beschäftigten-Plebiszit für Gute Arbeit. Woran sich anknüpfen lässt: Daten zu Taten – wie das geschieht, zeigen die Exempel, die in der vorliegenden Publikation beschrieben werden.

Frank Bsirske, Bundesvorsitzender der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di



1. Partizipation ermöglichen:

Beispiel Bibliotheken: Wie bundesweite Beschäftigtenumfragen den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern ein Podium der Teilhabe bieten4

2. Tarifpolitik:

Beispiel Kita: Wie das Urteil der Beschäftigten zu ihren Arbeitsbedingungen in gewerkschaftliches Handeln übersetzt wird6

3. Arbeitsgestaltung im Betrieb:

Wie Beschäftigtenumfragen als Basis für Betriebsvereinbarungen und Verbesserungsprozesse fungieren8

4. Öffentlichkeitsansprüche, Medienpräsenz:

Wie die öffentliche Aufmerksamkeit für das Thema Arbeitsgestaltung durch die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten gefördert wird10

5. Partizipation gestalten:

Beispiel Zentralverwaltung Uni Göttingen: Wie die Verbesserung der Arbeitsbedingungen auf der Basis von Beschäftigtenumfragen in Angriff genommen wird14

6. Profil der Dienstleistungsarbeit:

Arbeit mit Kundschaft: Was die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten über die besonderen Anforderungen im Dienstleistungs-Sektor aussagt16

7. Sozial- und Gesundheitspolitik:

Wie durch die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten die Prävention gefördert wird18

8. Branchen und Berufsgruppen:

Beispiel IT-Arbeit: Wie in einer Vorzeigebranche der schönen-neuen Arbeitswelt die Arbeitsintensität in den Blickpunkt der Beschäftigten rückt20

9. Arbeitspolitik, Öffentlichkeitsarbeit:

Beispiel Rente mit 67: Wie die Erhöhung des Renteneintrittalters durch das Urteil der Beschäftigten als Rentenkürzung demaskiert wird22

10. Gender:

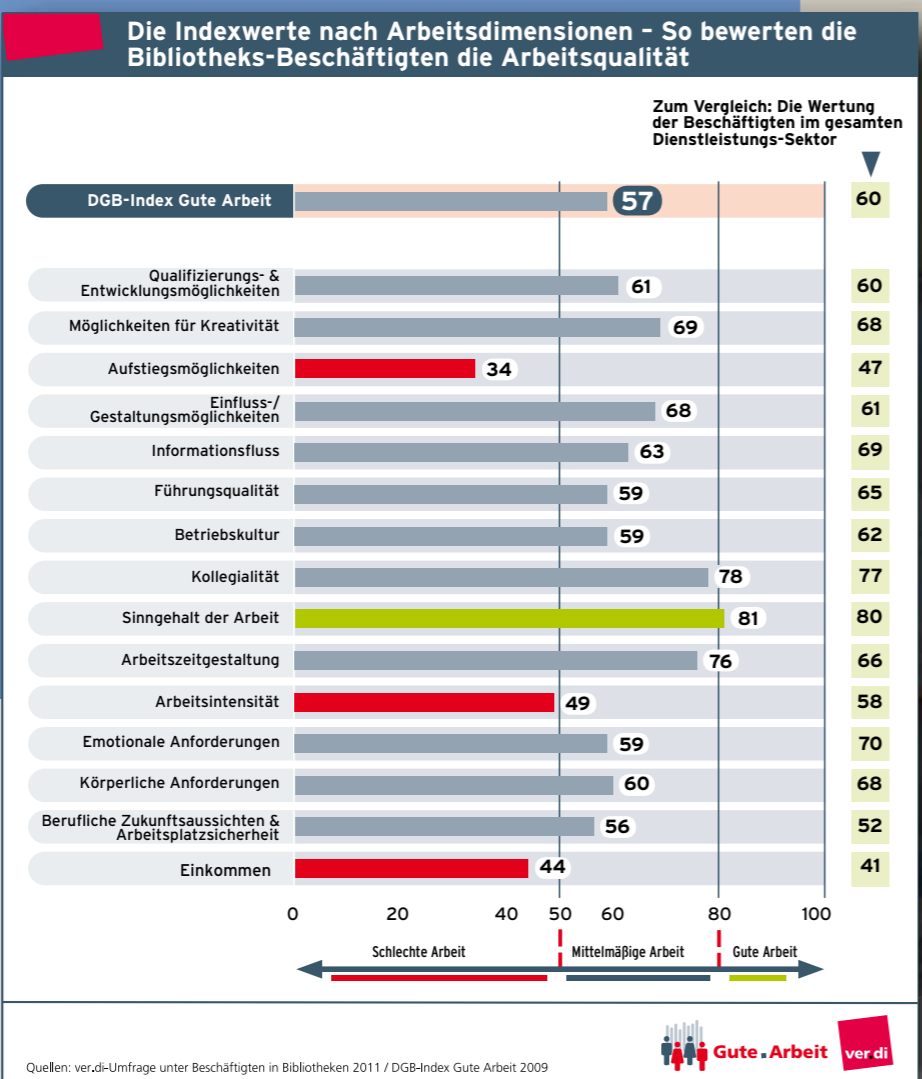
Wie die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten den Blick für Differenzen schärft24

11. Betriebsräte, Mitarbeitervertretungen, Personalräte:

Beispiel H&M: Wie die innerbetriebliche Willensbildung durch Wandzeitungen gefördert wird und so auch die Interessenvertretung an Gewicht gewinnt26

12. Handlungsbereitschaft, Gewerkschaftliche Perspektiven:

Was die Daten über das Potenzial gewerkschaftlicher Gestaltungsmacht aussagen28



Ein Medium, durch das die Beschäftigten die Qualität ihrer Arbeitsbedingungen beurteilen

Der Index Gute Arbeit misst Arbeitsqualität am Urteil der Beschäftigten über ihre Arbeitsbedingungen. Die Indexwerte signalisieren, in welchen Aspekten und Graden die Arbeitsgestaltung den Kriterien für Gute Arbeit gerecht wird. Auf der Index-Skala erhalten Werte im Bereich 80 bis 100 das Prädikat Gute Arbeit, 50 bis 79 Punkte kennzeichnen mittelmäßige Arbeitsbedingungen, weniger als 50 Punkte sind ein Zeichen Schlechter Arbeit. Qualitätsprüfungen mit Hilfe des Index werden auf der Basis von Repräsentativumfragen bundesweit, regional und auf Branchenebene durchgeführt, in den Betrieben durch Beschäftigtenbefragungen. Nähere Informationen unter dgb-index-gute-arbeit.de und verdi-gute-arbeit.de. ■

1. Partizipation ermöglichen:

Beispiel Bibliotheken: Wie bundesweite Beschäftigtenumfragen den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern ein Podium der Teilhabe bieten

Bibliotheken sind die meistfrequentierte Kultur- und Bildungseinrichtung in der Bundesrepublik. Schwere Schäden hat allerdings die Demontagepolitik angerichtet, die seit Jahren gegen die Institution betrieben wird. Mittel werden gekürzt, Standorte geschlossen, Arbeitsverhältnisse prekariert, Aufstiegsmöglichkeiten bleiben aus – der Unmut ist groß, schwach bisher der Widerstand.

Höchste Zeit, dass sich die Beschäftigten als bundesweiter Akteur bemerkbar machen. Und da Stellung beziehen die Elementarform von Mitsprache und Teilhabe ist, errichtete die zuständige ver.di-Bundesarbeitsgruppe eine Internet-Plattform, auf der die Bibliotheks-

Beschäftigten mit Hilfe des Index Gute Arbeit ihre Arbeitsbedingungen beurteilen konnten. Die Aktion gelang: 1.125 Teilnehmende, von denen 62 Prozent nicht ver.di angehörten – diese hohe Quote zeigt: Arbeitsgestaltung ist ein Thema, das den Beschäftigten und insbesondere auch Nicht-Gewerkschaftsmitgliedern unter den Nägeln brennt. Für Furore sorgte die Veröffentlichung der Umfrageergebnisse auf dem Bibliothekartag; große Anerkennung fand ver.di dafür, dass sie den Beschäftigten ein Medium geboten hatte, selbst zu Wort zu kommen. Der Anfang ist gemacht.

Broschüre mit den Umfrageergebnissen zum Download unter www.verdi-gute-arbeit.de

Dorothea Steffen: Riesenresonanz auf dem 100. Bibliothekartag



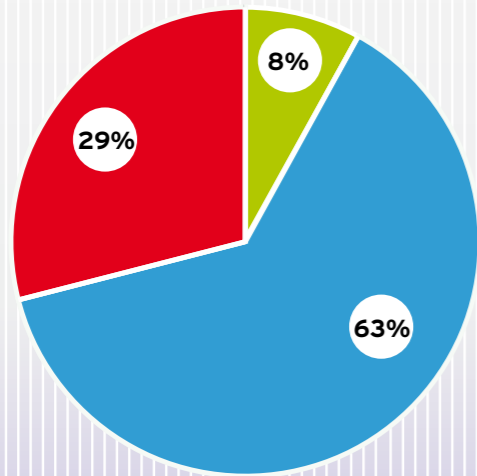
Auf dem 100. Bibliothekartag im Juni 2011 in Berlin fand unsere Aktion »Gute Arbeit in Bibliotheken« einen ersten, krönenden Abschluss.




Von den 4.700 Teilnehmern besuchten uns gefühlte 3.000 am Stand. Der Renner war natürlich die Broschüre mit den Ergebnissen der Beschäftigtenumfrage zu den Arbeitsbedingungen in den Bibliotheken – wir hatten sie

schon immer automatisch in der Hand. Das Interesse der Kongressbesucher war überwältigend groß, und die ver.di-Kolleginnen und -Kollegen taten uns ihre Freude kund, dass die Gewerkschaft endlich einmal erlebbar aktiv geworden ist. Wir konnten wirklich baden in positiver Resonanz. Am Ende des Bibliothekartages und der ganzen Aktion waren wir hundekaputt, aber es hat sich voll gelohnt!

Dorothea Steffen, Co-Vorsitzende der Bundesarbeitsgruppe Archive, Bibliotheken, Dokumentationseinrichtungen

Die Arbeitsqualität aus der Sicht von Erzieherinnen und Erziehern.
Anteil der Beschäftigten mit Guter, Mittelmäßiger und Schlechter Arbeit



-  **Gute Arbeit**
• DGB-Index 80-100 Punkte
-  **Mittelmäßige Arbeit**
• DGB-Index 50-79 Punkte
-  **Schlechte Arbeit**
• DGB-Index weniger als 50 Punkte

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit, 2008, INIFES (Tatjana Fuchs)



2. Tarifpolitik:

Beispiel Kita: Wie das Urteil der Beschäftigten zu ihren Arbeitsbedingungen in gewerkschaftliches Handeln übersetzt wird

Im Frühsommer 2009 traten in ganz Deutschland Kita-Beschäftigte für die Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen in den Warnstreik. Wie die Erzieherinnen und Erzieher ihre Arbeitssituation beurteilten, war zuvor in einer Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2008 erhoben worden, die ver.di in Auftrag gegeben hatte und zu Beginn der Tarifrunde veröffentlicht wurde. Ins Auge fiel dabei die große Diskrepanz zwischen der hohen Arbeitsmotivation der Kita-Beschäftigten und einer in vielem unterdurchschnittlichen Arbeitsqualität. So gingen etwa nur 26 Prozent der Erzieherinnen und Erzieher davon aus, ihren derzeitigen Arbeitsanforderungen bis zum Eintritt ins Rentenalter gewachsen zu sein. Die Umfrageergebnisse gingen in die Tarif-

forderungen ein, wurden während des Konfliktes öffentlich kommuniziert und stießen auch in den Medien auf reges Interesse. Am Ende stand ein Erfolg der Beschäftigten: Der geforderte tarifvertraglich garantierte Gesundheitsschutz wurde durchgesetzt. Heute wird die Auseinandersetzung öffentlich als Musterbeispiel dafür gewertet, wie ernst es ver.di mit der Positionierung nimmt: Arbeitsqualität ist ein zentrales gewerkschaftliches Gestaltungsfeld.

Die Studie »Arbeitsqualität aus Sicht von Erzieherinnen und Erziehern« steht zum Download unter www.verdi-gute-arbeit.de/branchen_archiv.php

Peter Erlbeck: Beteiligung der Beschäftigten Schlüssel zum Erfolg



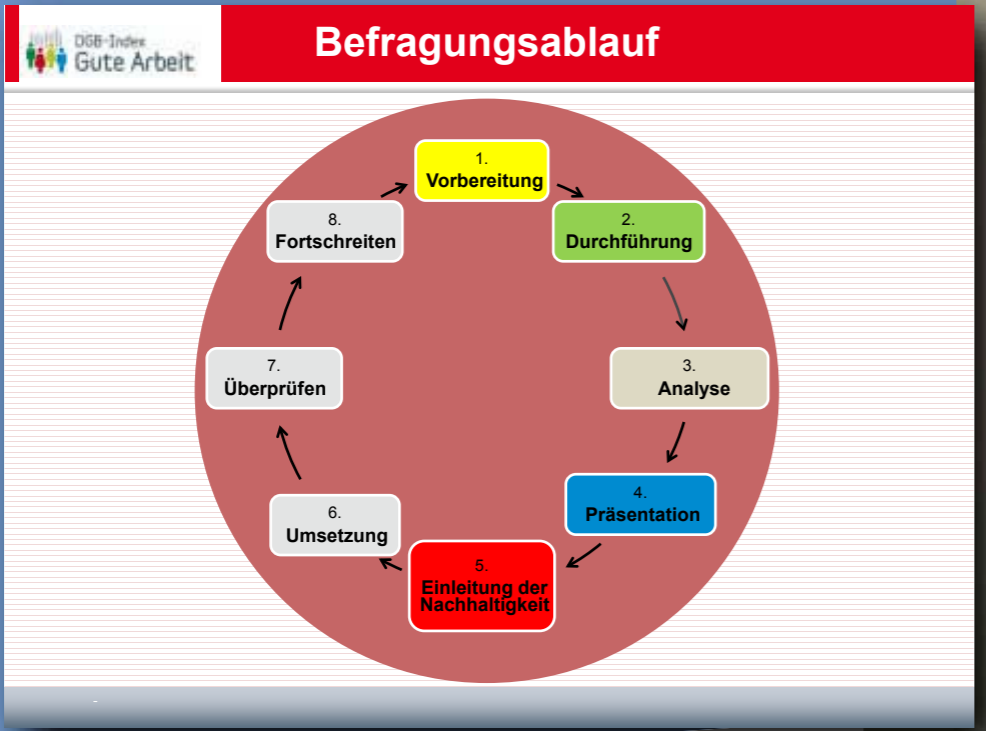
2009. In einer Sonderauswertung zur Arbeitsqualität aus Sicht von Erzieherinnen und Erziehern wurde deutlich, wie hoch die Bedeutung des Gesund-

heitsschutzes für die Beschäftigten ist. Eine Forderung zum Gesundheitsschutz und eine tarifliche Regelung zur betrieblichen Gesundheitsförderung waren das Ergebnis. Die Beteiligung der Beschäftigten von Beginn bis zum Tarifabschluss war dabei ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg.

Peter Erlbeck, Mitglied der Bundestarifkommission Öffentlicher Dienst, Bundesfachgruppenvorstand Sozial-, Kinder- und Jugendhilfe

Sie sind doch nicht blöd

Beispiel Arbeitshetze: Der Anteil der Dienstleistungs-Beschäftigten, die ihr Arbeitspensum nur dadurch schaffen können, dass sie starke Abstriche bei der Qualität ihrer Arbeit machen, beträgt bei den in sehr hohem Maße gehetzt Arbeitenden 67 Prozent, 30 Prozent bei den in hohem und nur 5 Prozent bei den in geringem Maße gehetzt Arbeitenden. Gar nur 3 Prozent sind es unter denen, die gar keinen Zeitdruck spüren. Arbeitsschutz ist also auch Verbraucherschutz, die Angaben der Beschäftigten bei den Index-Umfragen lassen daran keinen Zweifel. Gute Arbeit dient, außer den Beschäftigten und dem Gemeinwohl, auch der Kundschaft. ■



»Arbeitsqualität ist Lebensqualität«
 »Das Recht auf Gute Arbeit«
 »Gut ist eine Arbeit, die den Ansprüchen der Beschäftigten gerecht wird«

Bundesweite Umfrage in Bau- und Liegenschaftsgesellschaften

Im Frühjahr 2010 lief in sechs Bundesländern eine zeitlich gestaffelte Umfrage in den Bau- und Liegenschaftsgesellschaften an. Initiator ist die ver.di-Bundesfachgruppe Bau- und Liegenschaftsmanagement, durchgeführt wird die Erhebung in Zusammenarbeit mit der DGB-Index Gute Arbeit GmbH. »Dieses Projekt ist bisher einzigartig«, sagt Projektleiterin Dr. Mary Lindner. »Während in der ersten Stufe die Verbesserung der Arbeitsbedingungen in den einzelnen Betrieben fokussiert wird, findet im Anschluss eine Gesamtevaluation auf der Bundesebene statt.«

Bei der Befragung, die noch nicht überall abgeschlossen ist, zeichnet sich eine hohe Beteiligung ab. Auch werden erste positive Effekte auf die Arbeitsgestaltung bereits sichtbar. So wird von einer deutlich gestiegenen Bereitschaft von Geschäftsführungen berichtet, in ein besseres betriebliches Gesundheitsmanagement zu investieren. Ver.di hatte bereits vorher angekündigt, die Umfrageergebnisse als Arbeitsauftrag zu nehmen, so etwa in NRW: »Die Resultate, d.h. Ihre Meinung, werden wir als Ausgangspunkt nehmen für unsere gewerkschaftlichen Forderungen bzw. gewerkschaftlichen Handlungsfelder.«

3. Arbeitsgestaltung im Betrieb:

Wie Beschäftigtenumfragen als Basis für Betriebsvereinbarungen und Verbesserungsprozesse fungieren

Berüchtigt ist ein Typ Mitarbeiterbefragung, der keinen anderen Zweck hat als die Illusion der Teilhabe zu erzeugen: Die Beschäftigten kreuzen an, was sie gut finden und was schlecht, und danach – Klappe zu, die Ergebnisse werden auf dem Datenfriedhof beigelegt, weiter aber geschieht nichts. Dazu im Kontrast steht das Konzept *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* mit seinem starken Praxisbezug. In diesem Sinne, als ein konstruktives Instrument, sind Umfragen bereits in vielen Betrieben eingesetzt worden.

So zum Beispiel bei der Telekom Netzproduktion Infrastruktur Niederlassung Nord, wo die betriebliche Index-Befragung zur Basis von Betriebsvereinbarungen wurde. »Die Bereitschaft unserer Geschäftsführung zu gemeinsamen Projekten und Problemlösungen ist seit dem Einsatz des DGB-Index Gute Arbeit deutlich gestiegen«, sagt Michael Sadowksi, Sprecher der Vertrauensleute.

So zum Beispiel auch bei der Wohnungsbaugesellschaft Howoge in Berlin, wo die Befragung im Rahmen des Verbesserungsmanagements jüngst bereits zum zweiten Mal veranstaltet wurde. Die Neuauflage nach zweieinhalb Jahren diente u.a. der Evaluierung der Maßnahmen, die von einer Projektgruppe – paritätisch besetzt von Vertretern des Arbeitgebers und des Betriebsrats – auf Basis der ersten Umfrageergebnisse initiiert worden waren. »Die Ergebnisse lassen erkennen, dass ein Teil der Maßnahmen bereits erste positive Wirkungen gezeigt hat«, sagt Betriebsratsmitglied Tanja Rottmann. »So ist für die Dimension Einkommen, sicherlich auch dank des Abschlusses eines Vergütungstarifvertrages mit ver.di, ein Plus von 6 Indexpunkten gegenüber 2008 zu verzeichnen, auch die Aufstiegschancen werden von den Beschäftigten jetzt als besser bewertet. Konträr dazu lief allerdings die Entwicklung beim Informationsfluss. Für uns eine Frühwarnmeldung, worauf wir verstärkt zu achten haben.«

Tanja Rottmann: Die Umfrageergebnisse kommen einem Arbeitsauftrag gleich



Christian Ditsch

Bewährt hat sich, dass wir im Fragebogen ein Feld offen gelassen haben, in dem die Beschäftigten freihändig formulieren konnten, was ihnen auf dem Herzen lag – unabhängig von den Fragen, aber sicherlich angeregt durch diese. Das kam offensichtlich sehr gut an – rund die Hälfte der Umfrageteilnehmenden hat die Möglichkeit

genutzt und handschriftlich Bemerkungen eingefügt. Aus den Anliegen, die dort formuliert wurden, und aus den Umfrageergebnissen leitet der Betriebsrat seinen Arbeitsauftrag ab. Derzeit analysieren wir die Ergebnisse und versuchen neue Handlungsfelder zu definieren. Eines aber ist klar: Auch das kann nur im ständigen Dialog mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geschehen.

Tanja Rottmann, Mitglied des Betriebsrats der Howoge Wohnungsbaugesellschaft Berlin

Gute Arbeit gefordert
Nur 15 Prozent gute Arbeitsplätze
Nur jeder Zweite schafft seinen Job bis zur Rente

Gute Arbeit im Fokus“
Schuften bis zum Umfallen

In der Krise nimmt der „Antisemitismus“ zu. Die Mehrheit der Arbeitnehmer kommt auch krank ins...

Kampf für „gute Arbeit“



4. Öffentlichkeitsansprüche, Medienpräsenz:

Wie die öffentliche Aufmerksamkeit für das Thema Arbeitsgestaltung durch die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten gefördert wird

Die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten ist ein Medium, durch das die Beschäftigten selbst zu Wort kommen. Wesentlich ist dabei der Öffentlichkeitsbezug: Betriebliche Umfragen werden in den jeweiligen innerbetrieblichen Öffentlichkeiten publik gemacht und diskutiert, die Ergebnisse der Repräsentativerhebungen zur bundesweiten Arbeitswelt der Allgemeinheit vorgestellt. Die Arbeitsberichterstattung leistet damit einen Beitrag dazu, dass das Thema Arbeitsgestaltung stärker in den Blickpunkt der Öffentlichkeit rückt.

Ein Mehr an öffentlicher Anteilnahme ist allerdings auch dringend erforderlich. Wie die Arbeitsbedingungen gestaltet sind, hat schließlich starken Einfluss auf die Gesundheit, die Lebensqualität und die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten, wirkt massiv auf die Arbeitsproduktivität und ist auch für das gesamte gesellschaftliche Leben und das Gemeinwohl hoch

relevant. Außerdem sind Arbeitnehmerrechte Bürgerrechte und als solche nur zu realisieren, wenn eine funktionierende Öffentlichkeit existiert.

Umso wichtiger ist auch die Medienberichterstattung über den Index Gute Arbeit und die Beschäftigtenumfragen – die Tendenz geht zum Guten. Über die bundesweite Repräsentativumfrage wird Jahr für Jahr flächendeckend berichtet. Betriebliche Erhebungen – von der Stadtverwaltung Weiden bis zu den Jobcentern in Bayern – finden ein erstaunlich starkes Echo in den jeweiligen Lokal- und Regionalmedien. Die Befunde gehen aber auch vermehrt in die Tagesberichterstattung ein, wobei der Spielraum riesig ist. Denn wenn von Wirtschaft die Rede ist, darf von Arbeitsgestaltung nicht geschwiegen werden, und über diese kann niemand mit so gutem Recht und so fundiert Auskunft geben wie die Beschäftigten selbst.

Ein Glücksfall für die Arbeitswissenschaft

Eine Gestaltungs-Maxime, die nichts an Aktualität verloren hat, gab die Weltgesundheitsorganisation WHO vor bereits 25 Jahren in ihrer Ottawa-Charta aus: »Die Art und Weise, wie eine Gesellschaft die Arbeit, die Arbeitsbedingungen und die Freizeit organisiert, sollte eine Quelle der Gesundheit und nicht der Krankheit sein.« Damit diese Quelle sprudeln kann, bedarf es allerdings auch der Hilfe der Arbeitswissenschaften. Die ver.di-Initiative geht davon aus: Die Unterstützung aus den Arbeitswissenschaften wird umso wirksamer sein, je mehr dort die Urteile und Ansprüche der Beschäftigten in den Blickpunkt rücken und zum Maßstab für innovative Verfahren und Forschungen werden.

Die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten mit Hilfe des Index Gute Arbeit erfolgt nach einem arbeitswissenschaftlich gesicherten Verfahren. Dass im Sinne der Wissenschaft dabei alles mit rechten Dingen zugeht, hat die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin BAUA jüngst in einem Gutachten bestätigt: »Reliabilitätsstandards nach DIN EN ISO 10075-3« erfüllt. Von der Bedeutung in den Arbeitswissenschaften zeugt die Ausgabe 1/2010 der Zeitschrift für Arbeitswissenschaften, die als Themenheft zum Index Gute Arbeit erschienen ist. Als »einen Glücksfall für unsere Disziplin« hat Prof. Kurt Landau, Herausgeber der Zeitschrift, die dort dokumentierte Debatte über die arbeitspolitischen und konstruktiv-ontologischen Aspekte des Index bezeichnet. ■

Das Menetekel der schlechten Arbeitgeber

»Unternehmen, die sich nicht an die Wünsche und Anforderungen der Beschäftigten anpassen und diese nicht ernst nehmen, werden erhebliche Probleme dabei bekommen, Stellen neu zu besetzen und vorhandene Mitarbeiter zu halten. Der DGB-Index zeigt auf, was die Arbeitnehmer von ihrer Arbeit erwarten und wie sie zu guten Leistungen motiviert sind. Wer diese Hinweise nicht aufnimmt und umsetzt, wird die Folgen über kurz oder lang zu spüren bekommen.« – Personalwirtschaft, Nr. 6/2011 ■

»Alles Ansichtssache«

Gute Arbeit braucht das Gespräch über die Arbeitsbedingungen, und natürlich lassen Urteile sich dabei auch kategorisch fällen. Im Positiven: »Alles oberaffenhammergeil, Dein Egon«, zum Beispiel. Oder im Negativen: »Alles Scheiße, Deine Elli.« Differenzierter lässt es sich allerdings mit den Postkarten argumentieren, die der Bereich Innovation und Gute Arbeit herausgegeben hat. Grußworte an die Kolleginnen und Kollegen klingen dann z.B. so: »33 Prozent der Vorgesetzten bringen ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gar keine oder kaum Wertschätzung entgegen. Haben Sie auch mit so einem Ignoranten zu tun?« Lichtstreifen sind übrigens auch auf den Karten zu entdecken, z.B. die Information, dass auf die Qualifizierungswünsche von 4 Prozent der Beschäftigten in sehr hohem Maße eingegangen wird, was immerhin ein Anfang ist. Erhältlich sind die Postkarten während des Bundeskongresses am *Stand der Guten Arbeit*.

33 Prozent der Vorgesetzten bringen ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gar **keine oder kaum Wertschätzung** entgegen.*

Haben Sie auch mit so einem Ignoranten zu tun?

Gute Arbeit sieht anders aus!

48 Prozent der Chefs, die ihre Leute unter starkem Zeitdruck setzen, fördern die **Arbeitssetze** auch durch unklare Anweisungen.*

Ist Ihre Führungskraft auch so ein Tunichtgut?

Gute Arbeit sieht anders aus!

63 Prozent der Beschäftigten werden mit ihren **Qualifizierungswünschen** von ihrem Arbeitgeber im Regen stehen gelassen.*

Wann werden Sie wieder etwas dazulernen dürfen?

Gute Arbeit sieht anders aus!

32 Prozent der Beschäftigten glauben nicht, dass sie unter ihren derzeitigen **Arbeitsanforderungen** bis zur **Rente** durchhalten können.*

Werden auch Sie Ihren Arbeitsbedingungen zum Opfer fallen?

Gute Arbeit sieht anders aus!



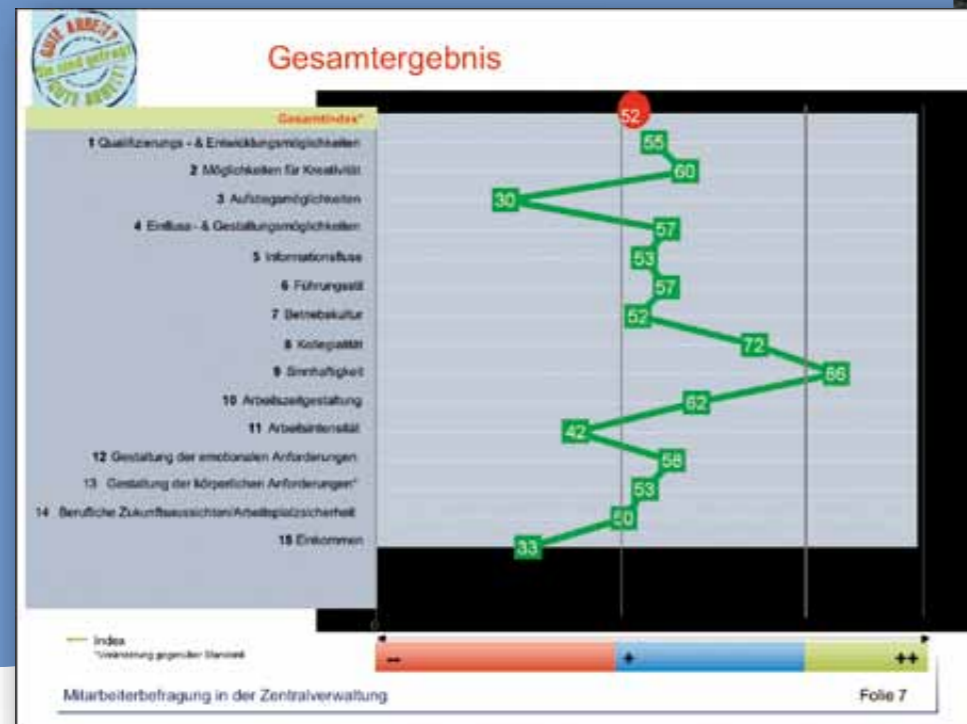
Anleitung zum Arbeitsglück, BDA-geeicht

Betriebliche Umfragen werden meist im Einvernehmen von Belegschaftsvertretungen und Arbeitgebern durchgeführt. Sehr zum Missfallen der Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände, die seit Jahren in einer ungezählten Zahl gleich und ähnlich lautender öffentlicher Statements gegen Beschäftigtenumfragen mit dem Index Gute Arbeit schießt. »Die Beschäftigten sehen ihre Arbeitssituation positiv«, lautet ihre Botschaft, der Index hingegen zeichne »ein bewusst verzerrtes Bild« der Verhältnisse.

Damit nun aber auch die Beschäftigten wissen, welchen Blick sie aufzusetzen haben, um zu der Wahrheit zu gelangen, die nach BDA-Maßstäben die unverfälschte ist, hat der Verband einige Ratschläge parat – hier die wichtigsten:

1. Hören Sie auf, Ihre Arbeitsbedingungen belastungs- und risikoorientiert wahrzunehmen.
2. Lösen Sie sich von überzogenen Erwartungshaltungen wie jenen, die vom Index Gute Arbeit kultiviert werden.
3. Verabschieden Sie sich von der Idee, dass es allgemein gültige Kriterien für gute Arbeitsbedingungen gibt.
4. Befolgen Sie (das geht an die ArbeitspolitikerInnen) die Anweisung: »Jedweden Normierungs- oder Regulierungsversuchen ist eine Absage zu erteilen.«

Das alles und ähnlich Einschlägiges ist nachzulesen u.a. in einem BDA-Statement in der Zeitschrift *Aus Politik und Zeitgeschichte* 15/2011. Wobei eines zweifelsohne richtig ist: Wer seine Energie darauf verwenden muß, sich mit einer schlechten Arbeitsrealität abzufinden, hat keine mehr, um nach Guter Arbeit zu trachten. ■



Arbeitsqualität aus Sicht der Beschäftigten in der Zentralverwaltung - Abb. 2 aus dem Ergebnisbericht der Beschäftigtenbefragung in der Zentralverwaltung der Universität Göttingen 2010.



5. Partizipation gestalten:

Beispiel Zentralverwaltung Uni Göttingen: Wie die Verbesserung der Arbeitsbedingungen auf der Basis von Beschäftigtenumfragen in Angriff genommen wird

Betriebliche Umfragen mit dem Index Gute Arbeit sind ein Medium der Beschäftigten-Teilnahme. Deren Wirkung ist umso größer, je mehr die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer über das Einmal-Ereignis Umfrage hinaus am gesamten Prozess beteiligt sind – Vorbereitung, Ergebnisdiskussion, Qualitätsverbesserung.

An der Zentralverwaltung der Universität Göttingen z.B. nahmen 73 Prozent der rund 900 Beschäftigten an der Index-Umfrage im Frühjahr 2010 teil. Diese sehr hohe Quote wurde durch ein Prozessmanagement begünstigt, das bereits in der Vorbereitungsphase partizipativ angelegt war. »Die Mitarbeiterbefragung wurde in einer Projektgruppe gründlich vorbereitet«, berichtet der Personalratsvorsitzende Johannes Hippe. »Beteiligt waren Präsidium, Personalentwicklung, Personalrat, AbteilungsleiterInnen, Schwerbehindertenvertretung, Gleichstellungsbeauftragte...«

Nach der Umfrage wurden die Ergebnisse eingehend in der innerbetrieblichen Öffentlichkeit diskutiert. Ein Novum für betriebliche

Indexumfragen: Der Ergebnisbericht wurde im Netz der Allgemeinheit zugänglich gemacht, was sehr gut ankommt – die Lokalpresse lobte, hoch sind die Zugriffszahlen. Derzeit wird am Verbesserungs-Fahrplan basisnah teils von den Abteilungen in Eigenregie gearbeitet, teils mit Unterstützung der Personalentwicklung und externer Moderatoren. Beschlossen sind bereits Maßnahmen zur Verbesserung des Betrieblichen Gesundheitsmanagements und zur Entwicklung der Führungskultur. Mittlerweile ist übrigens auch in fünf Fakultäten der Universität Göttingen und damit im Wissenschaftsbereich beschlossen worden, Index-Umfragen durchzuführen.

Der Ergebnisbericht zur Index-Umfrage in der Zentralverwaltung der Universität Göttingen ist unter www.uni-goettingen.de/de/134934.html ins Netz gestellt.

Einfluss auf die Arbeitsmenge

So berechtigt wie die Ansprüche der Bürger auf direkte Beteiligung bei öffentlichen Angelegenheiten sind die Partizipationsansprüche der Beschäftigten in Sachen Arbeitsgestaltung. Einflussmöglichkeiten der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auf Arbeitszeit, -organisation und -menge haben neben einem demokratiepolitischen allerdings auch einen Präventionsaspekt. Vor diesem Hintergrund lässt sich an den folgenden Zahlen ablesen, wie viel noch zu tun bleibt: In sehr hohem Maße Einfluss auf die Arbeitsmenge, die ihnen übertragen wird, können derzeit nur 6 Prozent der im Dienstleistungs-Sektor Beschäftigten nehmen. 25 Prozent können es immerhin in hohem Maße, 39 Prozent dagegen nur in geringem Maße und 30 Prozent haben gar keinen Einfluss. ■

Johannes Hippe: Diskussion der Umfrageergebnisse schiebt Qualitätsverbesserungen an



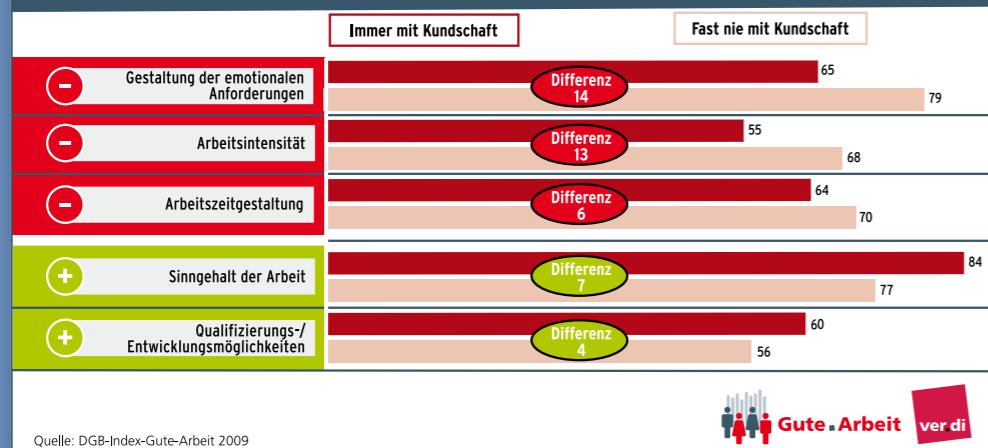
Der DGB-Index Gute Arbeit eignet sich hervorragend für eine professionelle, externe Befragung. Er schließt professionelles Know-how, Nachhaltigkeit und Datenschutz ein. Das Konzept überzeugt durch einen leicht erfassbaren Index mit Belastungsbezug, Bewertung der Zufriedenheit und Vergleich mit Repräsentativbefragun-

gen. Es passt gut zum Arbeitgeber Universität. Ob schlechter oder besser, die Ergebnisse regen in hohem Maße die anschließenden Diskussionen an – die wichtigste Phase einer Mitarbeiterbefragung –, bevor konkrete Maßnahmen für Verbesserungen, besonders im Betrieblichen Gesundheitsmanagement, folgen können. In einem Satz: »Der Index bringt's!«

Johannes Hippe, Vorsitzender des Personalrats der Georg-August-Universität Göttingen

gen. Es passt gut zum Arbeitgeber Universität. Ob schlechter oder besser, die Ergebnisse regen in hohem Maße die anschließenden Diskussionen an – die wichtigste Phase einer Mitarbeiterbefragung –, bevor konkrete Maßnahmen für Verbesserungen, besonders im Betrieblichen Gesundheitsmanagement, folgen können. In einem Satz: »Der Index bringt's!«

Immer mit Kundschaft, fast nie mit Kundschaft – die größten Wertungsdifferenzen



6. Profil der Dienstleistungsarbeit:

Arbeit mit Kundschaft: Was die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten über die besonderen Anforderungen im Dienstleistungs-Sektor aussagt

Arbeitsverhältnisse in den Dienstleistungs-Branchen sind in starkem Maße durch die Arbeit mit Kundschaft geprägt, durch interaktive Arbeit. Insgesamt 76 Prozent der im Dienstleistungs-Sektor Beschäftigten geben an, ständig (56 Prozent) oder oft (20 Prozent) mit Kundschaft zu tun zu haben. Unterschätzt werden häufig die Konsequenzen.

»Trotz der großen Bedeutung, die die interaktive Arbeit in der heutigen Arbeitswelt hat, ist das allgemein verbreitete Bild der Arbeit immer noch stark vom produzierenden Gewerbe geprägt«, sagt dazu Margret Mönig-Raane. »Das gilt auch für die Vorstellung, welchen Anforderungen und Belastungen die Beschäftigten ausgesetzt sind. Doch die Arbeit mit Kunden, Kundinnen, Patientinnen, Patienten, Klienten und Klientinnen hat ein eigenes Profil und bietet darum auch besondere Her-

ausforderungen für eine humane, menschengerechte, gute Arbeitsgestaltung.«

Die zentralen Befunde der Repräsentativumfrage dazu: Deutlich schlechter gegenüber den kundenfern Arbeitenden treffen es die Kundennahen unter dem Aspekt der Arbeitsintensität sowie der emotionalen Anforderungen an (dazu zählen die Pflicht, professionell freundlich zu agieren, und die Beanspruchung durch herablassendes Verhalten anderer). Deutlich höher setzen sie hingegen den sozialen Nutzen ihrer Tätigkeit an.

Die vollständigen Befunde sind in der Ausgabe 2 der neuen ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* veröffentlicht, Download unter www.verdi-gute-arbeit.de.

Ist Ihre Arbeit sozial nützlich?

Als abwegig wäre der großen Mehrzahl der abhängig Beschäftigten jahrzehntelang die Frage nach dem gesellschaftlichen Sinn ihrer Arbeit vorgekommen. Lohnarbeit diene, außer der Bereicherung des Arbeitgebers, dem Lebensunterhalt, und Punkt. Produktstolz Ja, Sinnfrage Nein – warum das seine Richtigkeit hatte, darüber geben die Entfremdungstheorien Auskunft.

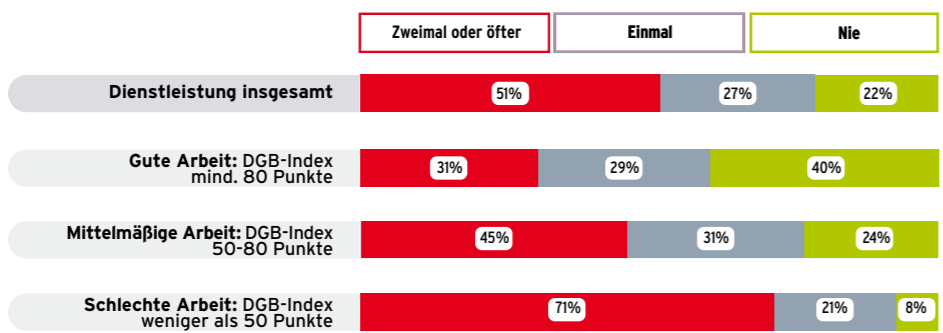
Heute ist der Anteil derjenigen beträchtlich, für die soziale Nützlichkeit zu den Kriterien für Gute Arbeit zählt, und stark ist auch die Gruppe der Beschäftigten, die ihre Arbeit als gesellschaftlich sinnvoll einschätzen. Dieser Wandel hängt nicht zuletzt mit dem immensen Bedeutungszuwachs des Dienstleistungs-Sektors und der interaktiven Arbeit zusammen, der Arbeit mit Kundschaft, mit Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten etc. Aus der Arbeitsberichterstattung der Beschäftigten ergibt sich, dass

hohe sozial gerichtete Sinnansprüche und, bezogen auf die derzeit ausgeübte Tätigkeit, Sinnzuschreibungen zu den wichtigsten Profilmmerkmalen der Arbeit im Dienstleistungs-Sektor und dabei insbesondere der interaktiven Arbeit zählen.

»Würden Sie sagen, dass Ihre Arbeit für die Gesellschaft nützlich ist?« Auf diese Frage antworten insgesamt 74 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten mit »In sehr hohem Maße« (31 Prozent) oder »In hohem Maße« (43 Prozent). Bemerkenswert sind dabei allerdings auch die Differenzen innerhalb des Dienstleistungs-Sektors. In drei Branchen liegt der Anteil derjenigen, die ihre Arbeit in hohem Maße oder sehr hohem Maße für gesellschaftlich nützlich halten, bei 90 Prozent und darüber: in Erziehung und Unterricht (93 Prozent), im Sozialwesen (91 Prozent) und im Gesundheitswesen (90 Prozent). In der IT-Branche dagegen, auf dem anderen Ende der Skala, beträgt der Anteil nur 31 Prozent. ■

Krank zur Arbeit und Arbeitsqualität - der Zusammenhang bei den Dienstleistungs-Beschäftigten

»Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie zur Arbeit gegangen sind, obwohl sie sich richtig krank gefühlt haben?«



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



Foto: Dave Kittel

Geiz ist gesundheitsschädlich

Eine beängstigende Gleichung macht einer der Slogans auf, unter denen sich besorgte Beschäftigte seit Jahren für Gute Arbeit im Krankenhaus einsetzen: »Personalnot = Patiententod«. Alles nur Panikmache? Material für eine fundierte Antwort bieten die Repräsentativerhebungen mit dem Index Gute Arbeit, für den zwar keine Krankenakten und keine Obduktionsberichte ausgewertet werden, doch die Angaben der Beschäftigten zu ihren Arbeitsbedingungen sprechen auch eine klare Sprache.

Fakt ist, dass 30 Prozent der im Gesundheitswesen Beschäftigten, die häufig oder ständig mit Patientinnen und Patienten zu tun haben, ihr Arbeitspensum nur dadurch schaffen können, dass sie in starkem Maße Abstriche bei der Qualität ihrer Arbeit machen. Dokumentiert ist außerdem, dass der Anteil derjenigen, die sich genötigt sehen, es mit der Qualität nicht so genau zu nehmen, mit dem Ausmaß der Arbeits-hetze steigt. Und erwiesen ist auch, dass personelle Unterausstattung die meistgenannte Ursache für Zeitnot und Arbeitshetze ist.

Was sich im Sinne der PatientInnensicherheit an den Arbeitsbedingungen ändern muss, liegt demnach auf der Hand. ■

7. Sozial- und Gesundheitspolitik:

Wie durch die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten die Prävention gefördert wird

Gleich bleibend niedrig ist der Krankenstand bundesweit auch während des Wirtschaftsaufschwungs 2010 geblieben, meldet die DAK in ihrem Gesundheitsreport 2011. Einen Rekordzuwachs gibt es dafür bei den psychischen Erkrankungen. Den Gedanken, dass es da einen Zusammenhang gibt, legt die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten nahe.

Das Ergebnis der Repräsentativumfrage: 78 Prozent der im Dienstleistungs-Sektor Beschäftigten sind innerhalb eines Jahres mindestens einmal zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich richtig krank fühlten – 27 Prozent taten es einmal, 51 Prozent öfter. Dabei gilt: Je schlechter die Arbeitsbedingungen sind, desto höher ist der Anteil der Beschäftigten, die trotz Krankheit arbeiten und damit nachhaltige Schäden an Gesundheit und Arbeitsfähigkeit riskieren.

Beispiel Arbeitshetze: Von den in sehr hohem Maße gehetzt Arbeitenden sind sogar 91 Prozent mindestens einmal und 75 Prozent mehrmals krank zur Arbeit gegangen.

»Schufteten bis zum Umfallen!« Unter Titeln wie diesem berichteten Dutzende Tageszeitungen über die Befunde aus der Sicht der Beschäftigten, die zunehmend auch von Kranken- und Sozialkassen verwertet werden. Das ist aber erst ein Anfang: »Arbeitsbedingungen, unter denen die Beschäftigten sich veranlasst sehen, krank zur Arbeit zu gehen, sind inakzeptabel«, sagt ver.di-Bundesvorstandsmitglied Elke Hannack. »Dringend erforderlich ist der Ausbau gesetzlich und tarifvertraglich fixierter Bestimmungen zum Schutz der Beschäftigten vor Überlastungen, insbesondere auch psychischen.«

Petra Gerstenkorn: Was den Index Gute Arbeit so erfolgreich macht



Beispiel Umfrage unter den Bibliotheks-Beschäftigten: Die Kolleginnen und Kollegen sind vom Erfolg der Befragung, die sie in den

Bibliotheken durchführten, geradezu überrannt worden. Es haben viel mehr Beschäftigte den Fragebogen ausgefüllt, als wir je angenommen haben. In Begleitmails wurde große Zustimmung ausgedrückt, dass ver.di die Arbeitsbedingungen zum Thema macht.

Aus meiner Sicht ist genau das der Faktor, der den DGB- bzw. ver.di-Index Gute Arbeit so erfolgreich macht. Eine

Arbeitsberichterstattung – denn sie findet sonst nicht statt. Je mehr die Deregulierung der Rahmenbedingungen von Erwerbstätigkeit vorangeschritten ist, je stärker Produktion und Dienstleistungen globalisiert werden, je stärker der Druck auf die Beschäftigten wurde und Arbeitshetze wie Arbeitsintensität zunahm, desto mehr wurden die Arbeitsbedingungen zum Tabu-Thema. Mit dem Index Gute Arbeit aber werden die Arbeitsbedingungen zum unmittelbaren Gegenstand gewerkschaftlicher Betriebspolitik.

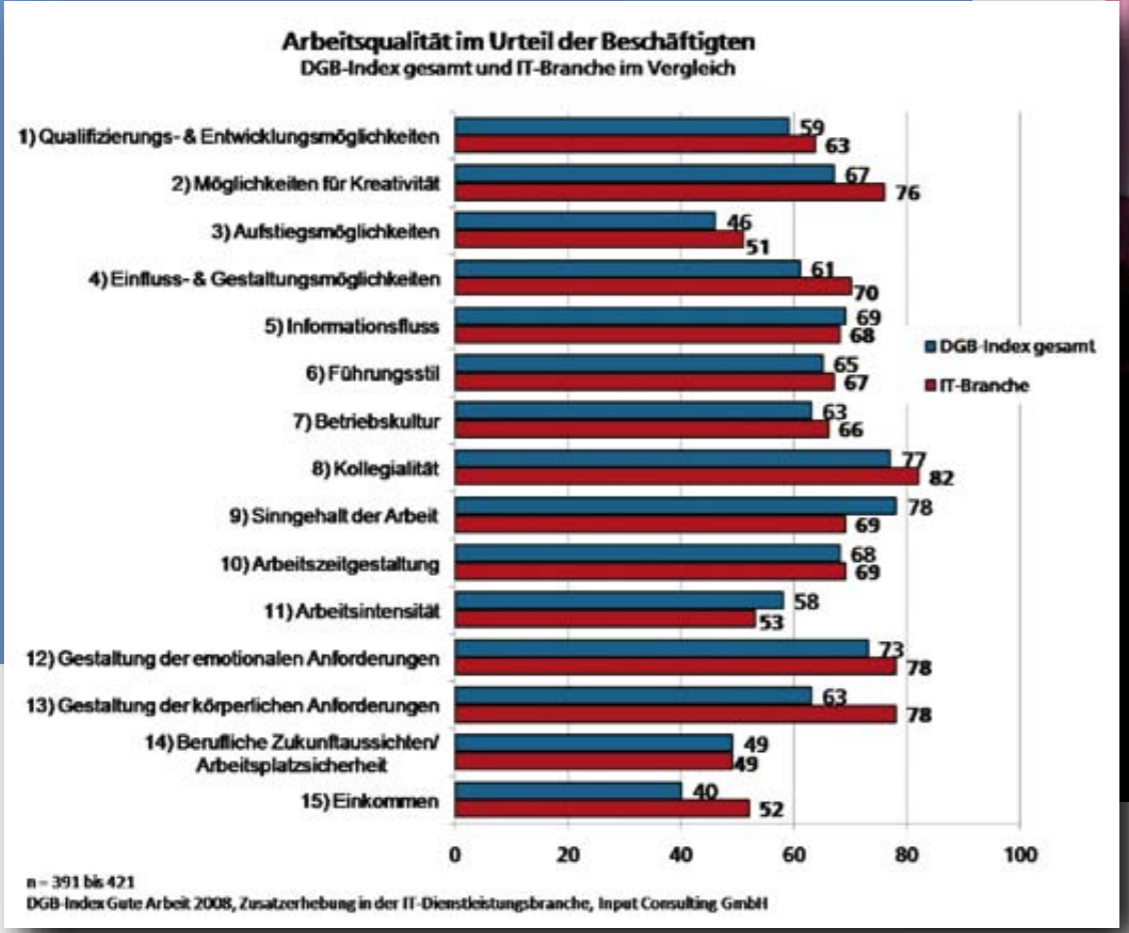
Petra Gerstenkorn, Fachbereichsleiterin, in ihrer Grundsatzrede auf der Bundesfachbereichskonferenz des Fachbereichs 13 Besondere Dienstleistungen im Mai 2011

Dr. Lindners Probe aufs Exempel

Die Micky Maus-Übersetzerin Dr. Erika Fuchs war einst auf der Suche nach einem Lebensmotto für den begnadeten Erfinder Daniel Düsentrub. Was sie entdeckte und für gut befand, die Startzeile aus dem Ingenieurlied von Heinrich Seidel (1871), ist heute jedem Kind bekannt. »Dem Ingenieur ist nichts zu schwer« heißt der Spruch, der wie kein anderes geflügeltes Wort das öffentliche Bild einer ganzen Berufsgruppe nachhaltig geprägt hat. Die Frage ist daher berechtigt: Geht es in der bundesdeutschen Arbeitswelt wirklich so unbeschwert zu wie in der Entenhausener?

Die primäre Auskunftquelle dazu sind, gemäß dem Konzept *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten*, diese selbst. Dr. Mary Lindner, Wissenschaftliche Projektleiterin der DGB-Index Gute Arbeit GmbH, hat ihre Angaben aus der Repräsentativerhebung ausgewertet und im Kontext einer Analyse zu den Arbeitsbedingungen für die gesamte MTI-Gruppe (MeisterInnen, TechnikerInnen, IngenieurInnen) untersucht. Das Ergebnis, soeben veröffentlicht, ist ernüchternd: Selbst für die Kreativitätsmöglichkeiten der Ingenieure in Deutschland wurde nur ein Durchschnittswert ermittelt: 69 Indexpunkte, das bedeutet ein Plus von gerade mal einem Punkt gegenüber dem Wert für den gesamten Dienstleistungs-Sektor. Für die gesamte MTI-Gruppe wurden hohe Beanspruchungen und Belastungen insbesondere in den Dimensionen Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, Arbeitsintensität und Körperliche Anforderungen ermittelt. Der MTI-Bundesausschuss, der die Studie in Auftrag gegeben hatte, hat daraus den Schluss gezogen, sich dem Thema Gute Arbeit verstärkt zu widmen, und wird u.a. in seiner Tarifarbeit auf den Ergebnissen aufbauen.

Den Ergebnisbericht gibt es zum Download unter <http://mti.verdi.de/thema/initiative-gute-arbeit> ■



8. Branchen und Berufsgruppen:

Beispiel IT-Arbeit: Wie in einer Vorzeigebbranche der schönen-neuen Arbeitswelt die Arbeitsintensität in den Blickpunkt der Beschäftigten rückt

Als Demonstrationsobjekt für den Segen der Deregulierung gilt den Ideologen des Neoliberalismus immer noch die IT-Branche. Dabei hat der Lack längst zu bröckeln begonnen. Es mehren sich die Berichte von Kolleginnen und Kollegen, die im Alter von Anfang vierzig kaputt gearbeitet sind. Immer deutlicher wird, dass die Arbeitsbedingungen nicht auf Nachhaltigkeit angelegt sind. Außerdem: »Beschäftigte werden seltener einbezogen und erfahren weniger Anerkennung«, sagt Charly Brandl, Leiter des ver.di-IKT-Projekts.

In dieser zunehmend misslichen Lage wird in der Branche – ein großer Schritt – das Nachdenken über Alternativen zur Verschleißkultur forciert. Ver.di hat als Basis eine Sonderauswertung des DGB-Index anfertigen lassen, aus

der u.a. hervorgeht, dass die Arbeitsintensität von den IT-Beschäftigten als überdurchschnittlich hoch und belastend eingestuft wird. Bewegung gibt es mittlerweile vielerorts: Bei T-Systems International z.B. wurde das Thema Arbeitsintensität auf Betriebsversammlungen diskutiert und ein Verbesserungsmanagement unter Beteiligung der Betriebsräte begonnen. Bei IBM wurde eine gemeinsame Arbeitsgruppe von Konzernbetriebsrat, ver.di und Arbeitgeber zum Thema Demographie installiert. In vielen Betrieben wird über eine qualitative Tarifpolitik nachgedacht, die auf eine Begrenzung der Arbeitsintensität zielt.

Hochseilakt. Leben und Arbeiten in der IT-Branche. Download unter www.verdi-gute-arbeit.de

Lothar Schröder: Daten zeigen: Tarifverträge zum Belastungsschutz dringend erforderlich



Beispiel Telekom: Die Arbeitsintensität der Beschäftigten ist zu hoch. Dies hatte eine Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit

bereits im Jahr 2008 ergeben. Obwohl das Management mit den Feststellungen konfrontiert wurde, hat es bis heute keine Schlussfolgerungen aus der Misere gezogen. Die Kolleginnen und Kollegen fühlen sich schlecht behandelt und sehen auch ihre Gesundheit gefährdet.

Der zuständige ver.di-Fachbereich aber zieht Konsequenzen. Sein tarifpoli-

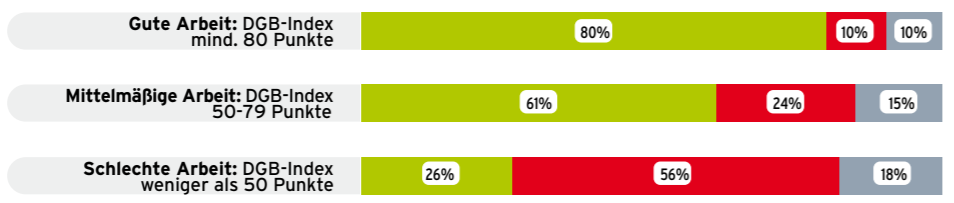
tisches Aktionsprogramm bezieht Position zum Thema Belastungsschutz und Leistungsregulation: »Die Begrenzung der Dauer der Arbeitszeit reicht längst nicht mehr aus, um Leistungs- und Belastungsdruck zu begrenzen.« Gefordert wird die Einführung und tarifvertragliche Absicherung eines Belastungsschutzes, der verbindlich und quasi automatisch greift, sobald die Belastungen zu stark werden. Denn nur wenn der Arbeitsintensität Grenzen gesetzt sind, werden die Beschäftigten ihre Gesundheit und Arbeitsfähigkeit langfristig erhalten können.

Lothar Schröder, Leiter des Fachbereichs Telekommunikation, Informationstechnologie

Derzeitige Arbeitsqualität und zukünftige Arbeitsfähigkeit - der Zusammenhang bei den Dienstleistungs-Beschäftigten

»Bitte denken Sie an Ihre Arbeit und Ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben können?«

Ja, wahrscheinlich Nein, wahrscheinlich nicht Weiß nicht



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



»Wer pflegt uns?«

Unter Titeln wie diesem ist in den Medien auch über die »Arbeitsqualität aus Sicht von Altenpfleger/innen« berichtet worden. Die Index-basierte Auswertung, die ver.di in Auftrag gegeben hatte, gibt es zum Download unter www.verdi-gute-arbeit.de. ■

9. Arbeitspolitik, Öffentlichkeitsarbeit:

Beispiel Rente mit 67: Wie die Erhöhung des Renteneintrittsalters durch das Urteil der Beschäftigten als Rentenkürzung demaskiert wird

Am 9. März 2007 beschloss der Deutsche Bundestag auf Initiative der Großen Koalition und gegen den Widerstand der Gewerkschaften, das Renteneintrittsalter von 65 auf 67 Jahre heraufzuschrauben. Ignoriert wurde dabei die Tatsache, dass die abhängig Beschäftigten derzeit unter Bedingungen arbeiten, unter denen ein beträchtlicher Teil lange selbst vor dem 65. Geburtstag Gesundheit und Arbeitsfähigkeit eingebüßt hat und aus dem Erwerbsleben ausscheidet.

Wie aber beurteilen die Beschäftigten ihre Aussichten? Aufschluss dazu verschaffen die Antworten auf eine Standardfrage der Repräsentativerhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit, über die auch in den Medien immer wieder berichtet wird: »Bitte denken Sie an

Ihre Arbeit und Ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben können?« Das Ergebnis für den Dienstleistungs-Sektor: Nur 53 Prozent gehen davon aus, bis zur Rente durchhalten zu können, 32 Prozent hingegen rechnen dezidiert nicht damit, 15 Prozent wissen keine Antwort.

Der Anteil derjenigen, die auf der Strecke zu bleiben glauben, ist eine Schlüsselzahl der arbeitspolitischen Kommunikation, die einen unmittelbaren Botschaftscharakter hat: Die derzeitigen Arbeitsbedingungen sind weder alters- noch altersgerecht, die Rente mit 67 vollstreckt nichts anderes als eine Rentenkürzung.

Index-Befunde: Altersgerecht ist nur, was auch altersgerecht ist

»Dabei zeigt auch ein Abgleich der Befunde des DGB-Index mit amtlichen Arbeitsunfähigkeits- und Frühinvalidisierungsdaten: Schlechte Arbeitsbedingungen machen krank und verursachen vorzeitigen Gesundheitsverschleiß. Doch genau da liegt auch der Knackpunkt: Selbst altersgerechte Arbeitsplätze können die Sünden der Vergangenheit nur lindern, wettmachen können sie die Folgen durchlebter körperlicher und psychischer Belastungen nicht mehr. Altersgerechte Arbeitsplätze dagegen haben Perspektive: Sie ermöglichen flexible Arbeitsbedingungen, die Kompetenzen fördern und die Gesundheit erhalten – für alle Altersgruppen. Die heutigen Jüngeren könnten so ihr Arbeitsleben generell gesünder durchmessen. Das nützt auch den Unternehmen, und dafür gäbe es dann auch beim DGB-Index das Prädikat Gute Arbeit.« – ver.di PUBLIK 4/2010 ■

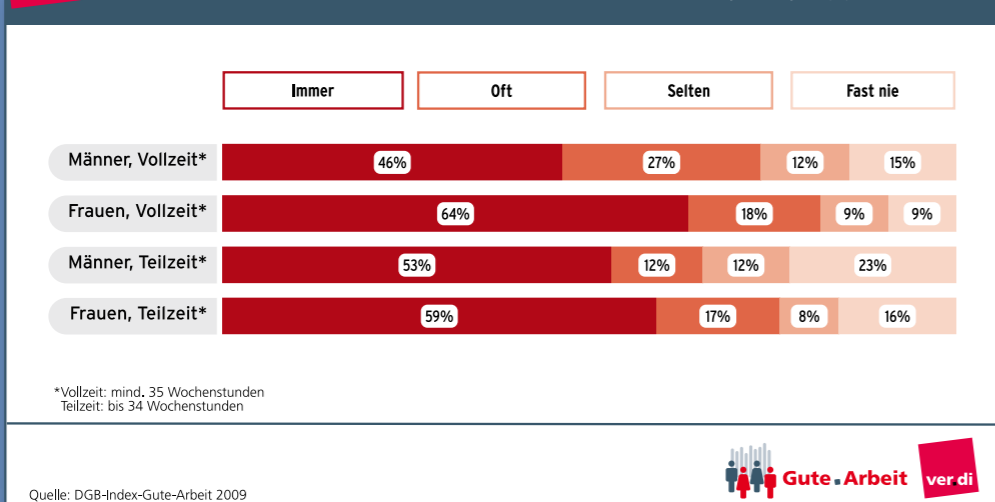
5 Stunden sind kein Tag

Aber 5 Stunden in der Woche sind 20 Stunden im Monat und (abzüglich Urlaubs- und Krankheitstagen) rund 225 Stunden im Jahr, was wiederum 28 Acht-Stundentage ergibt, und das ist schon eine Menge Holz.

Diese 28 Acht-Stundentage pro Jahr sind, was jeder Vollzeit im Dienstleistungs-Sektor Beschäftigte durchschnittlich an Mehrarbeit gegenüber der Arbeitszeit leistet, die mit ihm vereinbart wurde. Auf die Woche gerechnet: 44 Stunden beträgt die tatsächliche, 39 Stunden die vereinbarte Arbeitszeit. Ginge es nach den Vollzeit-Beschäftigten, währte ihre Arbeitswoche übrigens nur 37 Stunden.

Diese und andere Kerndaten, beruhend auf der Repräsentativumfrage zum Index Gute Arbeit, sind in der Nr. 1 der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* dokumentiert. ■

Arbeit mit Kundschaft nach Beschäftigtengruppen



ver.di-Veranstaltung

Innovation – Gute Arbeit – Gender

am 23.11.2010
in der ver.di Bundesverwaltung
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
11 – 17 Uhr

Innovation – Gute Arbeit – Gender. Drei Begriffe, hinter denen sich jeweils ausführliche und zum Teil äußerst kontroverse Debatten verbergen. Mit dieser Veranstaltung sollen diese drei wichtigen, aber häufig nicht gemeinsam geführten Debatten zusammengeführt werden. Ziel ist es, Einfluss auf die aktuellen Entwicklungen zu nehmen.

Innovationen können sich auf neue Produkte, neue Dienstleistungen, auch auf neue Prozesse der Arbeitsorganisation, Personal- oder Organisationsentwicklung beziehen. Innovationen sollten sich an Kundinnen und Kundinnen und Nutzern orientieren. Nur selten wurde bisher die...

Einübung ins Prekariat, Widerstand

Prekär ist das Normalarbeitsverhältnis – diesen Eindruck müssen Beschäftigte gewinnen, die in jungen Jahren ins Arbeitsleben eintreten. Gehört auch das zum Lernprogramm – die Konditionierung zur Akzeptanz dessen, was noch bis vor kurzer Zeit als atypisch galt?

Hier die Daten aus der Repräsentativerhebung: Lediglich 29 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten im Alter unter 30 Jahren (ohne Auszubildende) beziehen ein Einkommen von mehr als 2.000 Euro Brutto im Monat und sind dabei unbefristet und nicht in Leiharbeit beschäftigt.

Nicht besser schauen die Ergebnisse aus, wenn sie nach Gruppen aufgeschlüsselt werden. Insgesamt 26 Prozent der Beschäftigten in der Altersgruppe U-30 (ohne Auszubildende) arbeiten mit befristeten Arbeitsverträgen. Insgesamt 63 Prozent beziehen ein Einkommen im Niedriglohn-Sektor (bis 2.000 Euro Brutto im Monat bei Vollzeit, bis 1.500 bei Teilzeit-Beschäftigten). Gute Arbeit sieht anders aus. ■

10. Gender:

Wie die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten den Blick für Differenzen schärft

»Innovation – Gute Arbeit – Gender«. Unter diesem Titel veranstaltete der Bereich Innovation und Gute Arbeit im November 2010 eine Tagung in Berlin. Auf der Konferenz wurden Themenzusammenhänge unter dem Aspekt der Diversity-Möglichkeiten und -Notwendigkeiten behandelt, aber auch mit dem Blick auf die Differenzen in der Arbeitsgestaltung.

Beispiel Arbeitshetze: Starkem Zeitdruck ausgesetzt sehen sich unter den Vollzeit-Beschäftigten insgesamt 35 Prozent der Männer (11 Prozent in sehr hohem, 24 Prozent in hohem Maße), aber 42 Prozent der Frauen (15 Prozent in sehr hohem, 27 Prozent in hohem Maße). Unter den Teilzeit-Beschäftigten müssen insgesamt 26 Prozent der Arbeitnehmer stark gehetzt arbeiten (11 Prozent in sehr hohem, 15 Prozent in hohem Maße), 30 Prozent der Arbeitnehmerinnen (12 Prozent in sehr hohem, 18 Prozent in hohem Maße).

Beispiel Lohngerechtigkeit: Eine Bezahlung, die ihrer Arbeitsleistung gar nicht oder nur

in geringem Maße entspricht, erhalten nach eigener Aussage unter den Vollzeit-Beschäftigten 69 Prozent der Frauen, 62 Prozent der Männer. Bei den Teilzeit Arbeitenden lauten die Anteile 63 Prozent bei den Arbeitnehmerinnen, 69 Prozent bei den Arbeitnehmern.

Weniger Hetze, mehr Lohngerechtigkeit... wesentlich für Gute Arbeit ist aber noch etwas anderes. »Gute Arbeit basiert auf der Teilhabe der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer«, sagt Cornelia Brandt, Mitorganisatorin der Tagung. »Diese Teilhabe besteht darin, dass sie die Maßstäbe für Gute Arbeit setzen und Einfluss auf die Arbeitsbedingungen nehmen. Bei den Repräsentativumfragen sind Frauen und Männer mit ihrem Votum gleichermaßen vertreten. Zur Guten Arbeit gehört aber auch, dass beide Geschlechter ihre Sichtweisen und Interessen in den Diskussions- und Gestaltungsprozess einbringen.«

Mehr Druck durch mehr Freiheit?!

»Mobile Arbeit – Gute Arbeit?« heißt ein Reader, den Cornelia Brandt vom ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit herausgegeben hat. Thema sind die Arbeitsbedingungen von abhängig Beschäftigten, die häufig oder ständig außerhalb der Betriebsstätte, dabei nicht zu Hause arbeiten. Mobil Arbeitende sind insbesondere auswärts bei der Kundschaft und auf Meetings tätig, im Zug, im Hotel oder zwischen Terminen im Café. Wer auf diese Art entgrenzt arbeitet, gehört längst nicht mehr zu einer Randgruppe: Nach den Umfrageergebnissen zu schließen sind mittlerweile an die 40 Prozent der Beschäftigten ständig oder gelegentlich auf Achse. »Mobile Arbeit verbindet sich vielfach mit der Vorstellung von Unabhängigkeit und Eigenverantwortlichkeit«, lautet das Resümee der Herausgeberin. »Mobile Arbeit bringt jedoch neue Anforderungen und Belastungen mit sich.«

Den Reader gibt es zum Download unter www.papsd.de ■



11. Betriebsräte, Mitarbeitervertretungen, Personalräte:

Beispiel H&M: Wie die innerbetriebliche Willensbildung durch Wandzeitungen gefördert wird und so auch die Interessenvertretung an Gewicht gewinnt

Im H&M-Logistiklager Großostheim versuchte der Arbeitgeber systematisch, den Betriebsrat zu delegitimieren. »Sprachen wir die Probleme an, die die Mitarbeiter/-innen an uns herantrugen, behauptete der Arbeitgeber, wir würden diese Dinge erfinden«, heißt es in einem Lagebericht des Gremiums. Ähnliches haben bereits viele Belegschaftsvertretungen erfahren müssen – was tun in einer solch misslichen Situation? Der H&M-Betriebsrat wandte sich kurzerhand an jene, von denen er sein Mandat hat, und organisierte eine Beschäftigtenumfrage per Wandzeitung zu den Arbeitsbedingungen.

Umfragen dieses Typs sind inzwischen dutzendfach in Betrieben erprobt. Der große Vorteil: Wandzeitungs-Befragungen sind mit relativ geringem Aufwand durchzuführen und sie eignen sich auch für kleinere Betriebe und Abteilungen. Ergebnisse werden sofort sicht-

bar, Diskussionen sind garantiert. Außerdem: In jedem Betrieb gibt es zwar eigene Handlungsbedingungen, eines aber ist überall gefragt: Die Beschäftigten brauchen ein Forum, in dem sie ihre Arbeitsbedingungen beurteilen, sich untereinander darüber verständigen und Verbesserungsvorschläge erarbeiten.

Das tat die Belegschaft auch in H&M Großostheim – mit gutem Erfolg, wie der Betriebsrat in seiner Bilanz feststellt. Die Wortmeldung der Beschäftigten erwies sich als Schlüssel zur Auflösung der Blockadepolitik des Arbeitgebers gegen den Betriebsrat und stieß Verbesserungsprozesse im Betrieb an. Durch die Erfahrung, selbst Einfluss nehmen zu können, wurde wiederum das Selbstbewusstsein der Beschäftigten gestärkt.

Wandzeitungen zum Download unter www.verdi-gute-arbeit.de

Jürgen Fritzsche / Frieder Schwarz: DAA: Qualitätsmanagement auf der Basis von Beschäftigtenumfragen



Die Umstrukturierungen in der Weiterbildungs-Branche haben die Arbeitsbedingungen der Kolleginnen und Kollegen nachhaltig verschlechtert. Inzwischen ist es dem Gesamtbetriebsrat gelungen, eine Mitarbeiterbefragung zu den Arbeitsbedingungen zu organisieren. Die Ergebnisse werden gerade ausgewertet, in einer Hinsicht aber war der Arbeitsauftrag für uns von vornherein klar: Beschäftigtenumfragen auf der Basis des DGB-Index Gute Arbeit sind hervorragend geeignet, die konkrete Betriebsratsarbeit zu strukturieren und Schwerpunkte zu setzen. Er

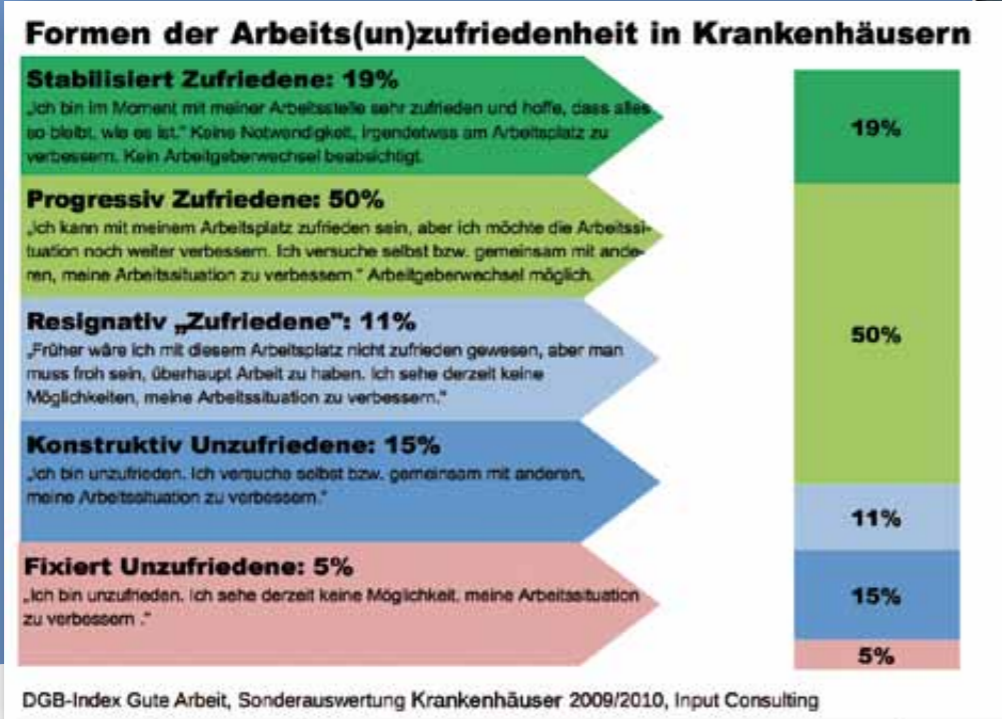
spiegelt die Meinung der KollegInnen wider und bietet den Betriebsräten damit Bodenhaftung.

Allerdings bildet die Befragung nur den Ist-Zustand ab. Zu Recht erwarten die KollegInnen, dass daraus konkrete Schlussfolgerungen gezogen werden, damit sich ihre Situation tatsächlich verbessert. Dafür gilt es zunächst herauszufinden, ob die Ursachen für Missstände im Betrieb, im Unternehmen oder in der Branche liegen. Danach ist mit den Beschäftigten zu diskutieren, ob sich die Probleme im Konsens lösen lassen oder wo Konflikte zu erwarten sind. Unser Ziel ist ein umfassendes Qualitätsmanagement, das die Beschäftigten ins Zentrum stellt.

Jürgen Fritzsche / Frieder Schwarz, Gesamtbetriebsrat Deutsche Angestellten Akademie DAA

ver.di: Auf dem Weg zur guten Arbeit

Der Gesamtbetriebsrat für die Beschäftigten der Vereinigten Dienstleistungsgewerkschaft hat eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die sich unter dem Titel »Auf dem Weg zu Guten Arbeit« mit der Arbeitsqualität im eigenen Haus befasst. In diversen Landesbezirken sind Umfragen mit dem DGB-Index Gute Arbeit (oder in Anlehnung an diesen) geplant oder bereits durchgeführt worden, berichtet der *Durchblick*, Informationsmedium der Interessenvertretung, in seiner Februar-Ausgabe 2011. »Vorteil dieser Art der Mitarbeiterbefragung ist, dass die Beschäftigten nicht nur die größten Hindernisse in ihrer Arbeit aufzeigen können, sondern sie gleichzeitig mitteilen, worin die Lösung liegen könnte, also welche Maßnahme für sie hilfreich wäre.« ■



Was hat der Deutsche Bundestag mit Guter Arbeit zu tun?

Dazu herrscht Forschungsbedarf, mag eine mildherzige Antwort lauten, doch das wäre ein Missverständnis. Thema der überfraktionellen Initiative »Gute Arbeit im Deutschen Bundestag«, die von der ver.di-Betriebsgruppe initiiert wurde, ist nämlich gar nicht die Qualität der Parlamentsarbeit. Stein des Anstoßes sind vielmehr die Arbeitsbedingungen der mehr als 4.000 Beschäftigten in den Berliner und Wahlkreis-Büros der MdBs. Im Zentrum steht dabei der Mangel an Mitbestimmungsmöglichkeiten in Sachen Arbeitsgestaltung, der den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schon lange ein Dorn im Auge ist.

Den Abschlussbericht samt Arbeitshilfe gibt es unter dem Titel »Gute Arbeit im Bundestag« zum Download unter www.verdi-gute-arbeit.de.

Was die MdBs als Parlamentarier, aber auch als Arbeitgeber zur Guten Arbeit beitragen, wird ein Thema bleiben. ■

12. Handlungsbereitschaft, Gewerkschaftliche Perspektiven:

Was die Daten über das Potenzial gewerkschaftlicher Gestaltungsmacht aussagen

Beispiel Arbeit im Krankenhaus: 44 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bewerten ihre Arbeitsbedingungen als schlecht. Fixiert unzufrieden mit ihrer Arbeitssituation sind allerdings nur 5 Prozent der Beschäftigten. Wie ist diese Differenz zu erklären? Und was folgt daraus für die Gestaltungsmachtverhältnisse in Sachen Arbeitsqualität?

Zunächst einmal handelt es sich dabei um Antworten auf zwei kategorial unterschiedliche Fragen. Eines ist es, wenn die Beschäftigten ihre Arbeitsbedingungen beurteilen, ein anderes, wenn sie beschreiben, was sie bei der Arbeit unter diesen Bedingungen empfinden.

Zum anderen sind die fixiert Unzufriedenen nicht der einzige Typ Nicht-Zufriedener. Die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten fragt nämlich nicht nur simpel

nach Arbeitszufriedenheit Ja/Nein/Halbwegs, sie will es genauer wissen. Das differenzierte Bild (siehe auch die Abbildung auf dieser Seite), das sich aus den Angaben der Beschäftigten fügt, lässt fünf (Un-)Zufriedenheits-Typen erkennen. Zwei von ihnen, die Progressiv Zufriedenen und die Konstruktiv Unzufriedenen, geben an, sich mit ihrer Situation nicht abfinden zu wollen.

»Ich versuche selbst bzw. gemeinsam mit anderen, meine Arbeitssituation zu verbessern.« Dieser Aussage stimmen z.B. von den im Krankenhaus Arbeitenden insgesamt 65 Prozent zu, und ähnlich hoch liegt der Anteil in anderen Dienstleistungs-Branchen. Groß ist also die Bereitschaft, Einfluss zu nehmen, stark damit auch das Potenzial der Gestaltungsmacht der Beschäftigten in Sachen Arbeitsqualität.

Hans-Joachim Schulz: Das Definitionsrecht ist ein Teilhaberecht



Wenn Beschäftigte ihre Arbeitsbedingungen bewerten, ihre Ansprüche an die Arbeitsgestaltung formulieren und sich darüber betriebsintern oder in der gesellschaftlichen Öffentlichkeit auseinandersetzen, dann praktizieren sie Teilhabe. In diesem Sinne ist das Konzept »Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten« auch gegen Hege-

monialansprüche insbesondere von Arbeitgebern gerichtet, die sich aufzuführen, als ob sie besser wüssten als die Beschäftigten selbst, was gut für diese ist und wie Arbeit zu gestalten sei. Wir dagegen sagen: Die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten; sie sind daher auch die berufene Instanz, die Arbeitsbedingungen zu beurteilen und die Kriterien für Gute Arbeit zu bestimmen. Dieses Definitionsrecht ist ein unverzichtbares Element demokratischer Teilhabe. Letztlich ist allerdings nicht die Eroberung von Deutungshegemonie das Ziel der Arbeitsberichterstattung aus Sicht der Beschäftigten, sondern die Realisierung von Gestaltungsansprüchen.

Hans-Joachim Schulz, Leiter des Bereichs Innovation und Gute Arbeit, zum Start der neuen ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten*

Bereits erschienen: Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten – die ver.di-Reihe.



Nr.1
Arbeitsbedingungen in Dienstleistungs-Branchen. Wie die Beschäftigten die Gestaltung der Arbeit beurteilen.
Dezember 2010



Nr.3
Arbeit in Bibliotheken. Wie die Beschäftigten die Qualität der Arbeitsbedingungen in Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken beurteilen.
Juni 2011



Nr. 2
Arbeit mit Kunden, Patienten, Klienten. So bewerten die Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen die Arbeitsbedingungen.
Februar 2011



Nr. 4
Arbeitssetze. So beurteilen die Beschäftigten die Situation in den Dienstleistungs-Branchen
Juli 2011

Zum Download unter www.verdi-gute-arbeit.de

Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten – Studien und Materialien



In der Abteilung »Materialien und Studien« der ver.di-Reihe veröffentlicht:
Dr. Dietmar Dathe unter Mitarbeit von Franziska Paul (WZB): Arbeitsintensität und gesundheitliche Belastungen aus der Sicht der Beschäftigten im Gesundheits-, Sozial- und Erziehungswesen. Eine Analyse mit dem DGB-Index Gute Arbeit.
März 2011



Demnächst erscheint:
Ines Roth (Input Consulting Stuttgart): Die Arbeitsbedingungen in Krankenhäusern aus Sicht der Beschäftigten

Zum Download unter www.verdi-gute-arbeit.de



Hochseilakt: Leben und Arbeiten in der IT-Branche. Sammlung unterschiedlicher Artikel mit Informationen und Analysen rund um das Thema »Gute Arbeit in der IT-Dienstleistungsbranche«



Gute Arbeit bei der Postbank Filialvertrieb AG.
Über das Projekt »Gute Arbeit bei der Postbank Filialvertrieb AG«



Sonderauswertung DGB-Index Gute Arbeit: Wie gut ist Arbeit im IKT-Sektor?

Gute Arbeit braucht Organisation: www.verdi-gute-arbeit.de

Informationen, Praxisberichte, Termine, Muster für Wandzeitungen bietet die Website der ver.di-Initiative. Zum Download sind dort etliche Materialien eingestellt, u.a. die ver.di-Publikationsreihe »Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten«.

Gut ist eine Arbeit, die den Ansprüchen der Beschäftigten gerecht wird – Der Leitgedanke der Arbeitsberichterstattung aus Sicht der Beschäftigten

- ▶ Arbeit braucht ein Maß, das signalisiert, in welchen Aspekten und in welchen Graden die Arbeitsbedingungen der abhängig Beschäftigten den Kriterien für Gute Arbeit entsprechen.
- ▶ Arbeitswelten sind primär Menschenwelten. Ihre Gestaltung ist daher in erster Linie an menschlichen Bedürfnissen, Urteilen und Ansprüchen zu messen.
- ▶ Die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten. Daher 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 oder Beobachter. Auch deren Einschätzungen zur Arbeitsqualität sind selbstverständlich in Erwägung zu ziehen. Als Primärquelle aber haben die Bewertungen der Beschäftigten zu gelten.
- ▶ Demokratische Teilhabe lässt sich nur verwirklichen, wenn die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die Möglichkeit haben, ihre Belange öffentlich zu artikulieren, sich öffentlich darüber zu verständigen und öffentlich auch mit anderen Akteuren auseinanderzusetzen. Die Gestaltung der Arbeit ist daher ein Thema, das zentral in die innerbetrieblichen und politischen Öffentlichkeiten gehört.

Unter diesen Vorzeichen wurde 2007 der DGB-Index Gute Arbeit ins Leben gerufen – auf diesen Leitgedanken basiert auch die ver.di-Reihe Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten.

Ansprechpartner »Gute Arbeit« in den ver.di-Landesbezirken

■ **Baden-Württemberg**
Leni Breymaier
leni.breymaier@verdi.de

■ **Bayern**
Hubert Thiermeyer
hubert.thiermeyer@verdi.de

■ **Berlin / Brandenb.**
Sebastian Orthmann
sebastian.orthmann@verdi.de

■ **Hamburg**
Agnes Schreieder
agnes.schreieder@verdi.de

■ **Hessen**
Jürgen Bothner
juergen.bothner@verdi.de

■ **Nds. / Bremen**
Marita Rosenow
marita.rosenow@verdi.de

■ **Nord**
Karin Hesse
karin.hesse@verdi.de

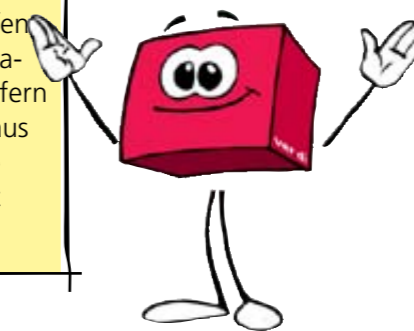
■ **NRW**
Günter Domke, Fachbereich 12
guenter.domke@verdi.de

■ **Rheinland-Pfalz**
Christine Gothe
christine.gothe@verdi.de

■ **Saar**
Alfred Staudt
alfred.staudt@verdi.de

■ **SAT**
Sabine Lange
sabine.lange@verdi.de

Editorische Notiz. Die in der vorliegenden Publikation veröffentlichten Daten aus Repräsentativerhebungen stammen, sofern nicht anders ausgewiesen, aus Auswertungen der Umfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2009.





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.



Gemeinsam für GUTE ARBEIT

■ Impressum

September 2011

Herausgeber:

Ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bereich Innovation und Gute Arbeit
Paula-Thiede-Ufer 10
19179 Berlin
www.verdi-gute-arbeit.de
kontakt@verdi-gute-arbeit.de

Druck:

Alsterpaper, Hamburg

Redaktion:

Peter Kulemann, büro für publizistik, Hamburg

Satz und Gestaltung:

kahlfeldt und müller
Agentur für Kommunikation, Hamburg

Vi.S.d.P.: Dr. Hans-Joachim Schulz, ver.di