



## **3<sup>e</sup> Ronde Kwaliteitsagenda Wat vinden de werknemers ervan?**

**In het kader van de Kwaliteitsagenda vond op alle sites een eerste, snelle gespreksronde plaats met groepen medewerkers. Hierbij stonden verbetering van de communicatie en versterking van het vertrouwen centraal. Ook werd er zorg geuit. Bijvoorbeeld over de opleiding van uitzendkrachten. Daarnaast kwam veiligheid naar voren als zorgpunt. En de verwachtingen over de nieuwe Teamleaders zijn hoog.**

In dit bericht vind je punten die medewerkers als belangrijk ervaren.

### **Veiligheid is een groot zorgpunt**

- Voorrangsregels op de werkvloer worden niet altijd nageleefd
- Een deel van de collega's voelt zich door werkdruk opgejaagd en ervaart vaker onveilig gedrag
- Een deel van de collega's vindt dat de opleiding voor uitzendkrachten duidelijk verbeterd moet worden

### **Wisselend beeld over vertrouwen**

- Men begrijpt dat Albert Heijn steeds zoekt naar efficiënter en goedkoper werken
- Maar dit mag niet leiden tot een onaanvaardbaar opjagen of stress
- De start van nieuwe Teamleaders en Shiftleaders wordt als positief ervaren

### **Teamleader is dé sleutel tot vertrouwen en waardering**

- Teamleaders moeten dezelfde informatie geven en met één mond spreken
- Teamleaders moeten snel en duidelijk antwoorden op (aan)vragen
- Teamleaders moeten tijdens het werkoverleg meer ruimte geven voor de mening van medewerkers
- Teamleaders moeten niet op de stoel van de bedrijfsarts gaan zitten
- Een Teamleader die luistert en waardeert maakt je dag helemaal goed
- Een compliment mag ook op zijn tijd!

### **Communicatiemiddelen zijn goed, de inhoud moet beter**

- Er zijn voldoende goede interne communicatiemiddelen
- Het delen van targets, cijfers en smileys is belangrijk, maar moet niet andere communicatie vervangen!

### **Er is behoefte aan duidelijke informatie over:**

- Spelregels rondom ziekmelden en beoordelingsgesprekken
- Het beleid en de koers van Albert Heijn als het om de DC's gaat
- Goede uitleg over maatregelen en veranderingen binnen Albert Heijn

### **Uitzendkrachten**

- Samenwerken met collega's uit Polen is een extra uitdaging, maar ook moeilijk vanwege de taal en het verloop
- Gescheiden koffiecorners bevorderen het gevoel van saamhorigheid niet

### **Beleving van het werk**

- De beleving van het werk verschilt sterk
- Veel collega's ervaren een hoge werkdruk.
- Men vindt de ophaalnorm niet inzichtelijk
- Ondanks kritiek blijft Albert Heijn qua arbeidsvoorwaarden een aantrekkelijke werkgever