

# Sinnstiftung und Belastung riesig:

## Ergebnisse und Ableitungen der ver.di-Umfrage

### „Gute Arbeit in der Wasserwirtschaft“

Angesichts der **Schwierigkeiten bei der Fachkräftegewinnung** wollte ver.di wissen: **Wie attraktiv sind die Arbeitsbedingungen und was kann zu deren Verbesserung beitragen?** Das Ergebnis ist alarmierend: **Viele Beschäftigte würden nicht für eine Tätigkeit im eigenen Betrieb werben – trotz hoher Identifikation mit der eigenen Arbeit.** Das liegt daran, dass sich viele Befragte unzureichend geschult, strukturell überlastet sowie gesundheitlich angegriffen sehen und finanzielle Sorgen haben. Für die Zukunft der Versorgungssicherheit gibt es also viel zu tun. Die **Umfrageergebnisse zeigen, wo die Arbeitgeber ansetzen sollten.**

von: Dr. Alexandra Wagner (FIA Consulting) & Clivia Conrad (ver.di)

Die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di hat die Beschäftigten in der Ver- und Entsorgung im Frühjahr 2022 gefragt, wie sie ihre Arbeitsbedingungen einschätzen.<sup>1</sup> Insgesamt 14.570 Beschäftigte haben geantwortet, davon allein 3.043 aus der Wasserwirtschaft. Auch wenn die Erhebung mittlerweile mehr als zwei Jahre zurückliegt, sind die Daten wertvoll, denn die Fragen richten sich auf Verhältnisse, die sich nicht schnell und schon gar nicht von selbst verbessern.

#### Konzept und Durchführung der Befragung

Aus Sicht von ver.di zeichnet sich gute Arbeit dadurch aus, dass sie nicht nur schädigungsfrei ist, sondern auch gesundheits- und entwicklungsförderlich. In der Befragung sind dazu drei Bereiche erhoben worden: die Ausstattung mit Ressourcen, die Belastungen und die Bereiche Arbeitsplatzsicherheit und Einkommen.

Die Erhebung hat das arbeitswissenschaftlich entwickelte Instrument „DGB-Index Gute Arbeit“ genutzt, welches auch für Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastungen empfohlen wird. Dieses Instrument basiert auf dem Belastungs-Beanspruchungs-Konzept der Arbeitswissenschaft und ermöglicht es, die Qualität der Arbeitsbedingungen in differenzierter Weise zu erfassen.

Die Gewerkschaft ver.di hat für die Befragung Zusatzfragen entwickelt. Ein Schwerpunkt war dabei das Problem der Fachkräftesicherung in der Branche: So wurde ein umfangreicher Fragenkomplex zu den Weiterbildungsmöglich-

keiten im Betrieb integriert. Die Identifikation mit der Arbeit und die Neigung, den eigenen Betrieb weiterzuempfehlen, lassen Einschätzungen zur Attraktivität des Arbeitgebers zu. Andere Themen waren Einschätzungen zur Arbeitsorganisation unter Pandemiebedingungen (Corona), Ausbildungsbedingungen, Gesundheit und Arbeitszufriedenheit sowie Erwartungen an ver.di.

Die Teilnahme an der Befragung war nur online möglich. ver.di hat mit ihren haupt- und ehrenamtlichen Aktiven sowie über die Betriebs- und Personalräte und gewerkschaftseigene Kommunikationskanäle für eine hohe Beteiligung geworben. In mehreren Fällen ist die Befragung auch durch die Arbeitgeber unterstützt bzw. sogar als betriebliches Projekt anerkannt worden.

Es gab in der Befragung die Möglichkeit, den Betrieb anzugeben. Sofern Betriebe identifiziert wurden, die eine ausreichend hohe Rücklaufquote für eine eigene Auswertung aufwiesen, erhielten diese eine betriebsbezogene Analyse der Befragungsergebnisse – jeweils im Vergleich zu den Ergebnissen der Branche. Dies war für insgesamt 43 Betriebe möglich.

#### Fachkräftesicherung bleibt Herausforderung

Insgesamt hat die Branchenbefragung die langjährige ver.di-Kritik bestätigt, dass dem Fachkräftebedarf und der massiven Transformation der Branche nicht mit der notwendigen vorausschauenden Personal-, Skill- und Kompetenzplanung begegnet wird.

<sup>1</sup> Dieser Fachbeitrag ist erstmalig in der Ausgabe 05/2024 der KA Korrespondenz Abwasser, Abfall veröffentlicht worden.

### Werden Sie ausreichend qualifiziert, um Ihre aktuellen Arbeitsaufgaben in guter Qualität erledigen zu können?

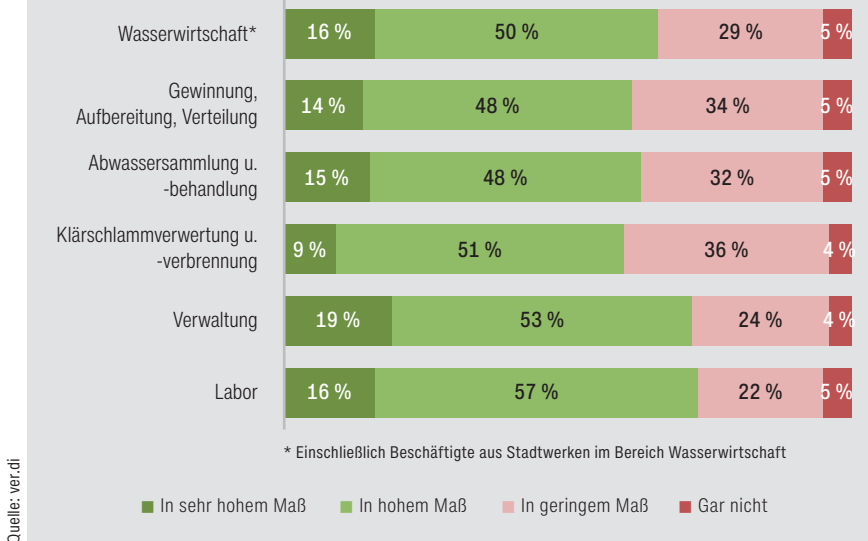


Abb. 1: Antworten auf die Frage „Werden Sie ausreichend qualifiziert, um Ihre aktuellen Arbeitsaufgaben in guter Qualität erledigen zu können?“

Auf die Frage „Werden Sie ausreichend qualifiziert, um Ihre aktuellen Arbeitsaufgaben in guter Qualität erledigen zu können?“ hat mit 34 Prozent ein überraschend hoher Anteil der Befragten in der Wasserwirtschaft mit „in geringem Maße“ oder „gar nicht“ geantwortet (Abb. 1). Hier wurden deutliche Defizite in der Qualifizierung der Beschäftigten offengelegt, die – wie in nachfolgenden Gesprächen mit Kolleginnen und Kollegen deutlich wurde – in hohem Maße mit der Umsetzung von digitalen Arbeitsformen und „New

Work“ zusammenhängen. Bei den Innovationen in der Arbeitsorganisation scheinen die Beschäftigten teilweise nicht gut mitgenommen zu werden, d. h., es fehlt an Schulungen, Unterstützung im Prozess und kollegialem Austausch dazu. Noch kritischer sind die Antworten auf die Frage „Fühlen Sie sich ausreichend qualifiziert für zukünftige berufliche Anforderungen (z. B. durch Digitalisierung, Energiewende, Anpassung an Klimawandel)?“ Hier gaben 43 Prozent die Antwort, dies sei gar nicht oder nur in geringem

Maße der Fall. Und immerhin 30 Prozent der Befragten gaben an, dass Qualifizierung und Erhalt der Arbeitsfähigkeit in ihrem Betrieb gar nicht oder nur in geringem Maße gefördert werden.

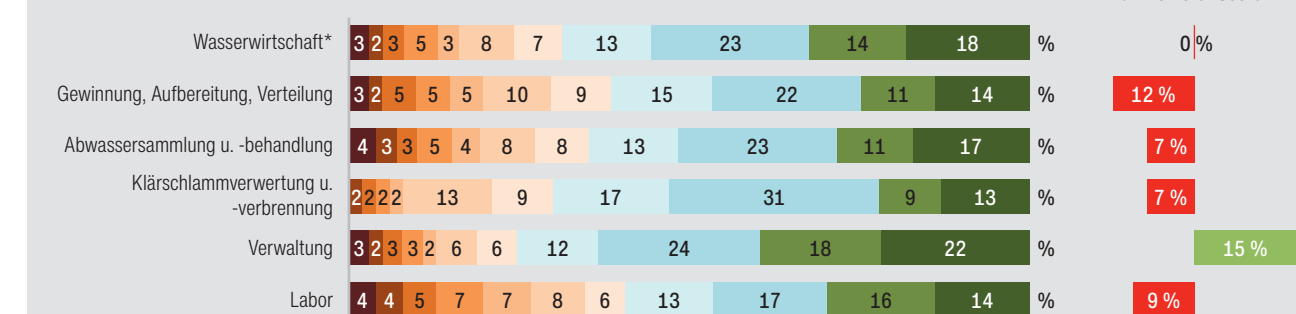
Tendenziell kritisch antworteten die Beschäftigten auch auf die Frage, ob sie Bekannten ihren Betrieb weiterempfehlen würden (Abb. 2). Mit dieser Frage wird eine Art Gesamteinschätzung des eigenen Unternehmens abgegeben. Zwar gaben 32 Prozent der Beschäftigten in der Wasserwirtschaft an, dass sie ihren Betrieb weiterempfehlen würden, aber ein ebenso hoher Anteil der Beschäftigten negierte dies. Die Antworten auf diese Fragen sind ein starker Indikator dafür, wie attraktiv die Arbeitsbedingungen im jeweiligen Betrieb sind.

Die Ergebnisse zeigen: Je besser die Arbeitsbedingungen bewertet wurden, desto höher auch der Anteil der Beschäftigten, die ihren Betrieb weiterempfehlen – und umgekehrt! Eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen ist also keineswegs nur im Interesse der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Die nachhaltige Fachkräftesicherung und die Erhöhung der Attraktivität einer Beschäftigung in den Betrieben der Wasserwirtschaft sind ganz offensichtlich ohne eine deutliche Verbesserung der Arbeitsgestaltung nicht zu erreichen. ▶

### Würden Sie Bekannten eine Tätigkeit in Ihrem Unternehmen empfehlen?

(0 = Sehr unwahrscheinlich, 10 = Sehr wahrscheinlich)

Net Promoter Score\*\*



\* Einschließlich Beschäftigte aus Stadtwerken im Bereich Wasserwirtschaft

\*\* Net Promoter Score (NPS) setzt den Anteil derjenigen, die das Unternehmen klar weiterempfehlen würden (9, 10) in Beziehung zu denjenigen, die sicher oder wahrscheinlich das Unternehmen nicht weiterempfehlen werden (0-6). In der Grafik: grüner Anteil minus Anteil der rötlich gefärbten Angaben. Negative Werte (rot) beim NPS (in der Grafik rechts) bedeutet, dass die Nichtempfehlung überwiegt. Positive Werte (grün) zeigen ein Überwiegen der Empfehlung.

Abb. 2: Ergebnisse zur Weiterempfehlung des Betriebs

## Deutlicher Bedarf an Verbesserung der Arbeitsbedingungen

Die Befragung ermöglicht es, ein komplexes und differenziertes Bild der Arbeitsbedingungen in der Wasserwirtschaft zu zeichnen.

### Die Arbeitsbedingungen im Überblick

Mit dem DGB-Index Gute Arbeit – inklusive Teilindizes und den Indexwerten für die elf thematischen Kriterien – können die Arbeitsbedingungen in der Wasserwirtschaft insgesamt beschrieben werden. Die Qualität der Arbeitsbedingungen liegt im Bereich der unteren Mitte (Abb. 3).

Hervorzuheben ist die hohe Identifikation der Beschäftigten mit ihrer Arbeit (Sinn der Arbeit). Dies ist eine gute Basis für eine partizipative Arbeitsgestaltung in den Betrieben. Gerade weil die Beschäftigten ihre Arbeit als wichtig für die Gesellschaft und ihren Betrieb betrachten und sich mit ihrer Arbeit identifizieren, dürften sie für die Weiterentwicklung der Branche zu gewinnen sein. Die Autorinnen denken, dass die Arbeitgeber gut beraten sind, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einem konstruktiven Dialog über diese Fragen einzuladen und de-

ren fachliche Expertise und praktische Erfahrung zu nutzen. Ohne das Engagement der Beschäftigten dürften die anstehenden Herausforderungen kaum zu meistern sein.

Der Überblick zeigt auch, wo derzeit die größten Probleme und Herausforderungen liegen: Während der Teilindex Ressourcen mit 65 Punkten und der Teilindex Einkommen/Sicherheit mit 60 Punkten eine Arbeitsqualität im mittleren Bereich ausweisen, liegt der Teilindex Belastungen mit 52 Punkten sehr nah am Bereich der als kritisch einzuschätzenden Arbeitsqualität. Dafür ist in hohem Maß das Kriterium Arbeitsintensität/widersprüchliche Anforderungen ausschlaggebend (34 Punkte), in welches Fragen zu unerwünschten Unterbrechungen bei der Arbeit, zum Zeitdruck, zu fehlenden Informationen, zu widersprüchlichen Anforderungen und zu notwendigen Qualitätsabstrichen an der Arbeit eingehen. Aber auch die körperlichen und sozialen/emotionalen Anforderungen liegen mit 52 bzw. 53 Punkten sehr nah am kritischen Bereich.

Unterschiede zeigen sich in Bezug auf die Art der Tarifbindung: Die besten Ergebnisse werden im Tarifvertrag

Wasserwirtschaft NRW und im Tarifvertrag Versorgungsbetriebe (TV-V) erreicht. Beschäftigte im Geltungsbereich des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst (TVöD) berichteten unterdurchschnittliche Ergebnisse. Auch die Betriebsgröße ist ein relevanter Einflussfaktor: Je größer die Betriebe, desto besser die Ergebnisse.

### Hohe Beanspruchungen

Die Beschäftigten haben bei allen Fragen zum DGB-Index angegeben, wie stark sie sich durch unzureichende bzw. fehlende Ressourcen und mindestens selten auftretende Belastungen beansprucht fühlen. Die Frage lautete jeweils: „Wie stark belastet Sie das?“

Die Analyse zeigt, dass es vor allem drei Themenbereiche sind, die (eher) stark beanspruchend wirken. Erstens sind dies Belastungen, hier vor allem Störungen und Unterbrechungen bei der Arbeit (44 Prozent geben hier (eher) starke Beanspruchungen an), ein hoher Zeitdruck (43 Prozent) und die Notwendigkeit, Abstriche an der Qualität der Arbeit vornehmen zu müssen, um das Arbeitspensum zu schaffen (39 Prozent). Zweitens betrifft es ungenügende Ressourcen, wie z. B. das Fehlen von Informationen, die

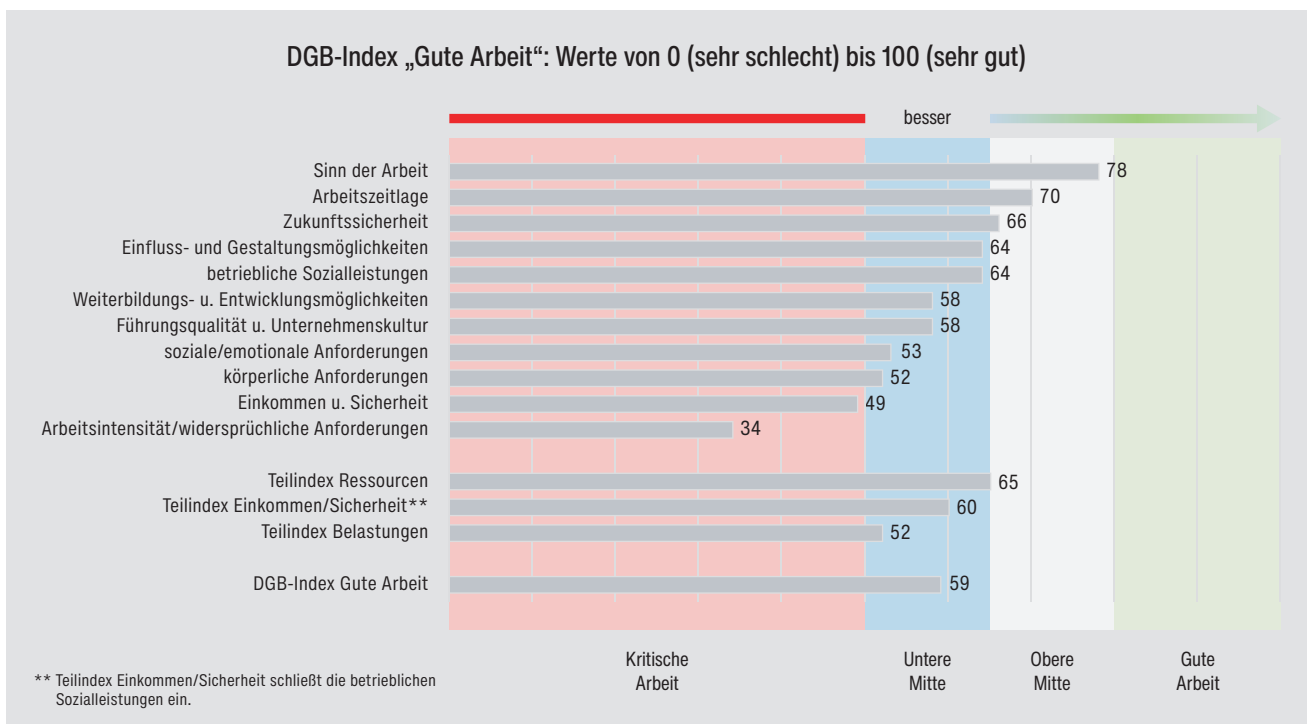


Abb. 3: Die Arbeitsbedingungen in der Wasserwirtschaft im Überblick

### Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben können?

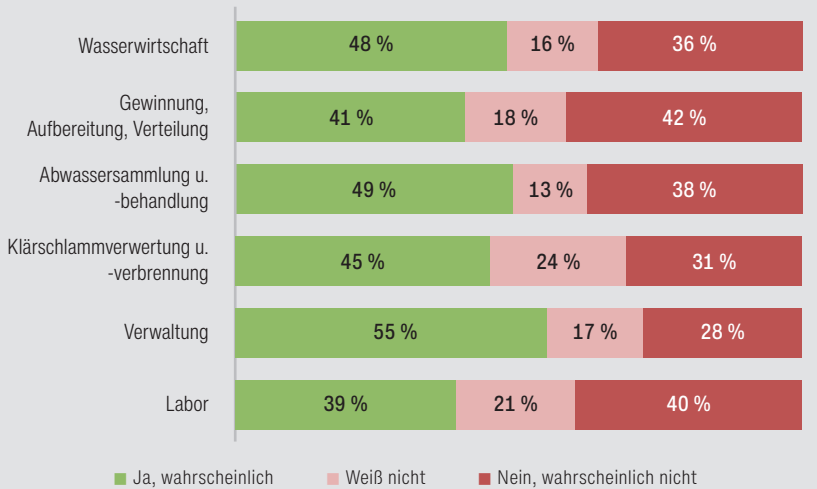


Abb. 4: Antworten zur Frage „Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben können?“

benötigt werden, um die Arbeit gut erledigen zu können (53 Prozent). Drittens betrifft es die Führungskultur: So geben 44 Prozent der Beschäftigten an, dass es sie (eher) stark beansprucht, über Entscheidungen, Veränderungen oder Pläne, die für ihre Arbeit wichtig sind, nicht rechtzeitig informiert zu werden, und für 41 Prozent ist es (eher) stark belastend, dass in ihrem Unternehmen kein offenes Meinungsklima herrscht, in dem sich jeder traut, Probleme auch gegenüber Vorgesetzten oder dem Vorstand offen anzusprechen.

Hier zeigen sich deutliche Defizite der Arbeitsgestaltung und Betriebskultur, die nicht nur aus Sicht der Beschäftigten überwunden werden sollten. Vielmehr liegt es ebenso im Interesse der Arbeitgeber, ihren Mitarbeitenden die für ihre Arbeit wichtigen Informationen vollständig und rechtzeitig bereitzustellen, um ein friktionsloses und effizientes Arbeiten zu ermöglichen.

Weiterhin zeigen die Befragungsergebnisse, dass Beschäftigte mit Nachtarbeit und Rufbereitschaft besonderen Belastungen und Beanspruchungen

unterliegen. Je häufiger Beschäftigte in der Nacht bzw. in Rufbereitschaft arbeiten, desto höher sind die berichteten Belastungen.

#### Arbeitsintensivierung: mehr Arbeit in der gleichen Zeit

Ein großer Teil der Beschäftigten gibt an, dass die Arbeitsintensität in den letzten Jahren zugenommen hat. Hier kann von einem Trend gesprochen werden, da dies in allen Bereichen der Fall ist und die Unterschiede nur gradueller Art sind. Gefragt wurde: „Haben Sie den Eindruck, dass Sie in den letzten zwölf Monaten mehr Arbeit in der gleichen Zeit als vorher schaffen müssen?“ 47 Prozent der Beschäftigten in der Wasserwirtschaft gaben an, dass dies in hohem bzw. sehr hohem Maße zutrifft. Überdurchschnittlich häufig wird eine Arbeitsintensivierung in privatwirtschaftlichen Unternehmen und von Beschäftigten mit leitender Funktion berichtet.

#### Arbeit bis zur Rente – häufig nicht ohne Einschränkungen wahrscheinlich

Die von den Beschäftigten berichteten Belastungen und Beanspruchungen scheinen bereits deutliche Spuren zu hinterlassen: Ein (viel zu) großer Teil der Beschäftigten gibt an, unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit „wahrscheinlich nicht“ ohne Einschränkungen bis zum Rentenalter ausüben zu können (Abb. 4). Über-



### Die September-Ausgabe der „bbr Leitungsbau | Brunnenbau | Geothermie“ (09/2024) erscheint mit einem SPEZIAL Wassergewinnung/Brunnenbau und Fachbeiträgen u. a. zu folgenden Themen:

- Die kritische Eintrittsgeschwindigkeit an Brunnen – Mythos oder Maßgabe?
- Neue Erdkabeltrasse für das Netzausbauprojekt Conneforde-Cloppenburg-Merzen
- GIGA-M – Großflächige Nutzung des Tiefengeothermiefeldes im Großraum München

Kostenloses Probeheft unter: [info@wvgw.de](mailto:info@wvgw.de)



## Gute Arbeit zeichnet sich dadurch aus, dass sie nicht nur schädigungsfrei ist, sondern auch gesundheits- und entwicklungsförderlich.

durchschnittlich häufig sagen dies Befragte aus dem Netzleitstand, Fahrerinnen und Fahrer sowie Beschäftigte mit gewerblich-technischen Tätigkeiten.

Dieses Ergebnis lässt erkennen, wie wichtig Prävention ist: Arbeitsbedingungen müssen so gestaltet werden, dass damit keine Überlastung und gesundheitliche Risiken verbunden sind. Nicht zuletzt aus diesem Grund hat der Gesetzgeber Gefährdungsbeurteilungen vorgeschrieben. Durch die Gefährdungsbeurteilungen sollen gesundheitliche Risiken identifiziert und abgestellt werden.

Die Befragung zeigt sehr klar, dass die Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen in diesem Sinne wirkt. Beschäftigte, die eine oder sogar mehrere Gefährdungsbeurteilungen in den letzten zwei Jahren erlebten, haben im Durchschnitt deutlich bessere Arbeitsbedingungen als

Beschäftigte, die dies verneinen. Sofern im Rahmen der Gefährdungsbeurteilungen auch die psychischen Belastungen erfasst wurden, sind die Arbeitsbedingungen im Durchschnitt besser als in Betrieben mit Gefährdungsbeurteilungen ohne Einschluss der psychischen Faktoren.

Diese Zusammenhänge sollten als wertvolle Hinweise dafür dienen, wie Arbeitgeber wirksam Prävention betreiben und ihre Fachkräfte gesund bis zur Rente beschäftigen können.

### Wünsche der Beschäftigten zur Verbesserung der Situation

Bei den Antworten auf die Frage, um welche drei Themen sich ver.di vorrangig kümmern soll, ist eine eindeutige Prioritätensetzung zu erkennen (Abb. 5): Vor allem soll sich die Gewerkschaft für bessere Entgelte einsetzen. Dies sagen mit 77 Prozent mehr als drei Viertel der Befragten. Aber auch gute Regelungen zur mobilen Arbeit und eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie werden mit 37 bzw. 34 Prozent von mehr als einem Drittel der Beschäftigten als besonders wichtig erachtet.

### Zur Arbeit mit den Befragungsergebnissen

Die Befragung wurde und wird nicht nur dazu genutzt, um die Akteure in der Branche für

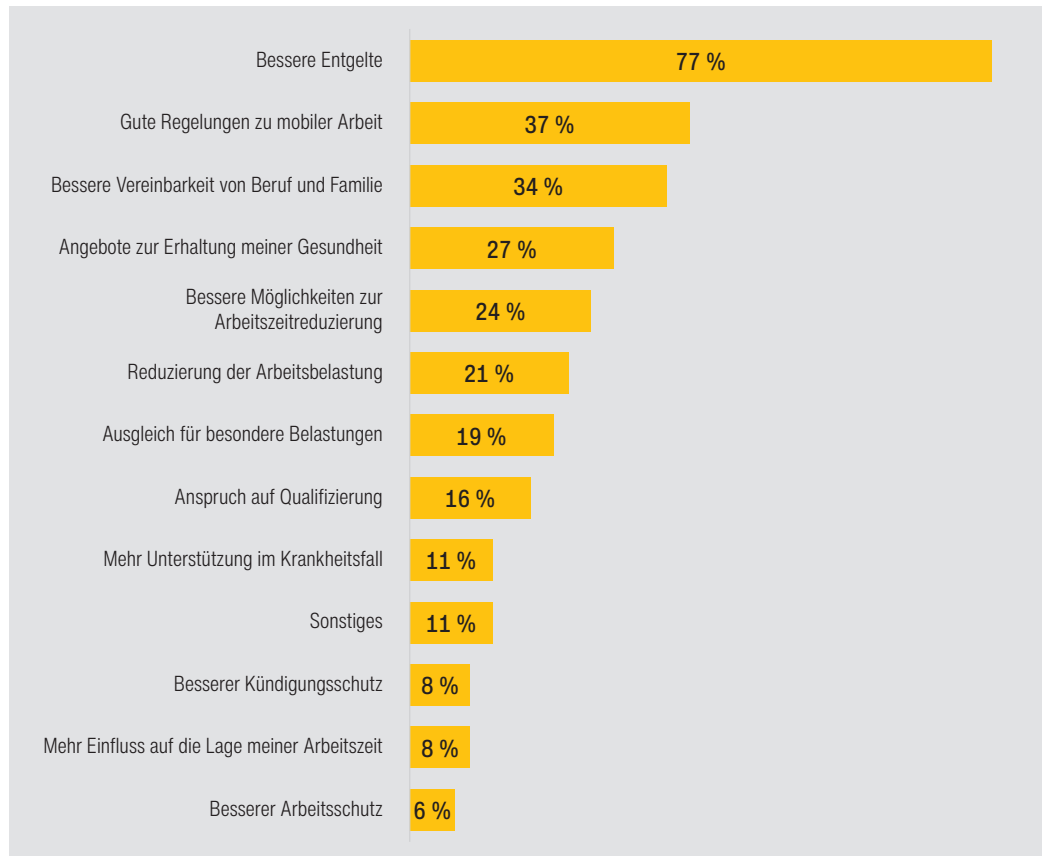


Abb. 5: Die wichtigsten Themen, um die sich ver.di kümmern soll (nur Wasserwirtschaft)

Quelle: ver.di

## Weitere Informationen und Publikationen

Die Ergebnisse der Gesamtbefragung (Energie-, Wasser- und Abfallwirtschaft) befinden sich hier:



Der Erfahrungsbericht zur Methodik der Befragung, die auch betrieblich Anwendung finden kann, liegt hier:



Weiterführende Informationen zum DGB-Index Gute Arbeit finden Sie über diesen QR-Code:



das Thema gute Arbeit zu sensibilisieren und eine branchenweite Diskussion zu den Arbeitsbedingungen zu initiieren. Sie dienen auch und vor allem dazu, in den Betrieben strukturiert und beteiligungsorientierte Maßnahmen zu entwickeln, um die Situation zu verbessern. Zusammen mit den wissenschaftlichen Beraterinnen und Beratern von FIA hat ver.di Betriebs- und Personalräte für die Arbeit mit den Ergebnissen und den Dialogprozess im Betrieb geschult.

Ein Teil der teilnehmenden Betriebe hat in Auswertung der Befragung auf Initiative der Betriebs- und Personalräte partizipative Diskussionsprozesse begonnen und Maßnahmen vorgeschlagen, die in Teilen bereits umgesetzt werden. In mehreren Fällen haben sich die Arbeitgeber aktiv in diese Prozesse eingebracht und das wissenschaftliche Beratungsteam von FIA gebeten, die betrieblichen Befragungsergebnisse vorzustellen, zu interpretieren und Empfehlungen für die weitere Arbeit zu geben. Dabei war es von besonderem Interesse, die Ergebnisse des eigenen Betriebs mit denen anderer Betriebe der Branche und der Branche insgesamt vergleichen zu können. In mehreren Fällen sind betriebliche Wiederholungsbefragungen geplant, um die Wirkungen der durchgeführten Maßnahmen messen zu können.

### Ausblick

Die Befragungsergebnisse für die Wasserwirtschaft zeigen eine hohe Identifikation der Beschäftigten mit ihrer Arbeit, was eine hervorragende Ausgangsbedingung für die nachhaltige Ver- und Entsorgungssicherheit in der öffentlichen Daseinsvorsorge darstellt. Dieses Potenzial sollte noch besser genutzt werden, indem die von den Beschäftigten kritisch bewerteten Aspekte der Arbeitsgestaltung stärker in den

Fokus genommen werden, um die Attraktivität der Arbeit in der Branche zu erhöhen. Nur so kann es gelingen, die benötigten Fachkräfte zu gewinnen und langfristig zu binden.

Sofern Betriebe sich diesen Herausforderungen stellen wollen und an der Umsetzung partizipativer Verbesserungsprozesse interessiert sind, stehen ver.di und das Team von FIA als Partner und unterstützende Begleiter zur Verfügung.

### Danksagung

Die Autorinnen bedanken sich bei allen Kolleginnen und Kollegen – Betriebs- und Personalräten, Mitgliedern der Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) und Vertrauensleuten in den Betrieben und Dienststellen –, ohne die die Durchführung der Befragung und die Schaffung dieses Datenschatzes nicht möglich gewesen wären. ■

### Die Autorinnen

**Clivia Conrad** ist Bundesfachgruppenleiterin Wasserwirtschaft bei der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di.

**Dr. Alexandra Wagner** ist im Bereich sozialwissenschaftliche Arbeitsforschung und Beratung bei FIA Consulting tätig.

Kontakt:  
Clivia Conrad  
ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft  
Paula-Thiede-Ufer 10  
10179 Berlin  
Tel.: 030 6956-1740  
E-Mail: [clivia.conrad@verdi.de](mailto:clivia.conrad@verdi.de)  
Internet: [www.verdi.de](http://www.verdi.de)