

Oczekiwania interesariuszy i zobowiązania Grupy Raben 2017

Jednym z filarów naszej strategii CSR jest partnerstwo, dialog, edukacja oraz współpraca z interesariuszami. Dlatego od 2015 roku kontynuujemy sesje dialogowe z interesariuszami Raben Logistics Polska, Raben Transport i Fresh Logistics Polska. W 2017 roku sesje odbyły się w dniach 22 i 23 listopada w dwóch lokalizacjach Polski: Rzeszów (2 sesje) i Stryków (3 sesje).

Poniżej prezentujemy Państwu 28 oczekiwań naszych interesariuszy pogrupowanych w 4 bloki strategiczne. Każdemu z oczekiwań przypisano odpowiedzi i konkretne zobowiązania na przyszłość. Niejednokrotnie mają one charakter złożony i odnoszą się do wielu zagadnień w obrębie jednego obszaru.

Zachęcamy do lektury!

ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

1. Postulowano o włącznie się do współtworzenia programów edukacyjnych dla uczniów szkół średnich i zawodowych (programy akceptowane są każdorazowo w maju).

Odpowiedź: Raben Logistics Polska chętnie angażuje się we współpracę merytoryczną ze szkołami średnimi oraz zawodowymi na terenie całej Polski. Mamy nadzieję, że również z Zespołem Szkół nr 1 w Bratoszewicach uda nam się nawiązać taką kooperację. Poruszymy ten temat również na spotkaniu w marcu.

2. Proszono o napisane oficjalnego pisma do Burmistrza Strykowa w celu zmian adresowych, dojazdu komunikacji miejskiej oraz rozmieszczenia dodatkowych znaków drogowych i ograniczenia prędkości na łuku drogi dojazdowej do oddziału – obecna na spotkaniu przedstawicielka Urzędu Miasta zobowiązała się pomóc i zająć tą sprawą po upływie dokumentu.

Odpowiedź: Firma Raben Logistics Polska oraz Urząd Miasta są już w kontakcie w kwestii przystanku autobusowego. Stosowne pismo zostało wysłane w grudniu 2017 roku, a później przekierowane do MZK Zgierz. Otrzymaliśmy propozycję możliwych godzin dojazdu autobusu linii nr 2. Aktualnie trwają konsultacje z pracownikami, celem ustalenia ilości osób potencjalnie zainteresowanych takim rodzajem komunikacji. Planujemy przeprowadzić ankietę w tej sprawie w połowie marca. Dalszy los przedsięwzięcia zależy od liczby potencjalnych pasażerów i dopasowania godzin dojazdów do godzin pracy w oddziale. W kolejnym etapie niezbędne będą konsultacje w sprawie finansowania, jakie będą musiały się odbyć w ramach trzech gmin: Stryków, Zgierz i Aleksandrów Łódzki.

3. Urząd Miasta prosił, w miarę możliwości, o wsparcie wiedzą oraz drobnymi gadżetami podczas lokalnych pikników ekologicznych.

Odpowiedź: Środowisko naturalne jest bardzo istotne dlatego Grupa Raben w ramach strategii zaangażowania społecznego wspiera działalność ekologiczną - w szczególności w zakresie offsetowania. Chętnie udostępnimy gadżety na tego typu imprezy lokalne. W połowie marca 2018 powinniśmy otrzymać z Urzędu Miasta harmonogram imprez, co pozwoli na odpowiednie zaplanowanie działań oraz budżetu na kolejne lata.

Ponad to, zachęcamy do wspólnego udziału w akcji "eFV=wyższa kultura", w ramach której Grupa Raben w imieniu swoich klientów organizuje nasadzenia drzew. Istnieje możliwość wspólnej organizacji wydarzenia z Urzędem Miasta lub placówkami oświatowymi, na przełomie września i października 2018 roku. W przypadku zainteresowania prosimy o kontakt bezpośrednio z koordynatorem ds. CSR w Grupie Raben - Jakubem Krzewiną, jakub.krzewina@rabengroup.com. Wspomniane wyżej kwestie będą oczywiście omówione na planowanym na kwiecień spotkaniu.

4. Wszyscy obecni wyrazili chęć poparcia w celu jak najszybszego uruchomienia linii autobusowej dla zwiększenia atrakcyjności miejsca pracy. Obecnie zarówno pracownicy jak i potencjalni zainteresowani współpracą z firmą muszą pokonać ok. 800m-1km pieszo.

Odpowiedź: Kierownictwo oddziału spółki Raben Logistics Polska wraz z sąsiadującymi firmami ze Strefy Ekonomicznej skierują stosowne pismo do Urzędu Miasta Rzeszowa do końca II kwartału 2018 roku. Dołożymy jednak wszelkich starań, aby stało się to jak najszybciej.

5. Zgłoszenie wyraźnej potrzeby stworzenia kolejnej klasy w szkole średniej pod patronatem Raben. Z informacji uzyskanych od przedstawiciela szkoły wielu rodziców uczniów dopytuje o taką możliwość.

Odpowiedź: Oddział firmy Raben Logistics Polska zlokalizowany w Rzeszowie jest już patronem jednej klasy o profilu logistycznym i bardzo chętnie wzmocni dotychczasową współpracę. Już trwają rozmowy mające na celu otwarcie kolejnej klasy pod patronatem firmy Raben. Mamy nadzieję na rozpoczęcie nauczania w niej wraz z rozpoczęciem roku szkolnego 2018/2019.

6. Postulowano o przygotowanie „symulatora jazdy samochodem ciężarowym”, w celu zachęcania młodych ludzi do pracy w charakterze kierowcy oraz przybliżenie pracy w szeroko pojętej branży logistycznej. Uczelnia i szkoła wyraziły chęć wsparcia w przygotowaniu takiego eventu.

Odpowiedź: Symulator jazdy samochodem ciężarowym to ciekawy pomysł - dziękujemy. W Grupie Raben wykorzystywaliśmy już takie rozwiązanie na różnego typu eventach, w innych oddziałach. Weźmiemy pod uwagę tą atrakcję przy okazji organizacji eventu w Rzeszowie.

Jeśli chodzi o możliwość produkcji własnego symulatora "Raben" to jest już poważniejszy projekt i wymaga szerszych analiz na poziomie centrali spółki. Naturalnie należałoby go przypisać raczej do producentów ciężarówek niż do firmy logistycznej. Niemniej nie wykluczamy takiego partnerstwa w przyszłości.

7. Uczelnia wyższa wyraziła chęć bliższej współpracy, która obecnie jest bardzo ograniczona.

Odpowiedź: Grupa Raben od lat współpracuje z uczelniami wyższymi na terenie Polski. Chętnie podejmiemy dalsze rozmowy, celem analizy możliwości i zakresu współpracy także na Podkarpaciu. Skontaktujemy się z przedstawicielem uczelni, aby umówić spotkanie do końca II kwartału 2018 roku.

8. Postulowano o rozważenie przygotowania czegoś na wzór „Wirtualnego centrum logistycznego”, które w postaci auta mobilnego lub interaktywnej aplikacji mogłoby przedstawić sposób działania firmy i przybliżającej zakres funkcjonowania coraz większej ilości osób.

Odpowiedź: Grupa Raben wkroczyła w rzeczywistość rozszerzoną (Augmented Reality) już w 2015 roku, udostępniając nową aplikację mobilną „Rabenity”. Pierwsza w Polsce tego typu aplikacja umożliwia przyjrzenie się realizowanym przez Grupę Raben operacjom z bliska. Zapraszamy Państwa do odkrycia jej możliwości i tym samym lepszego poznania naszych usług. Dostępna jest w wersji na Android oraz iOS w sklepach Google Play i AppStore. Więcej informacji na naszej stronie internetowej w Strefie Klienta: <https://polska.raben-group.com/strefa-klienta-raben-logistics-polska/aplikacja-rabenity/>. Jeśli byliby Państwo zainteresowani wersją na PC prosimy o kontakt z koordynatorem ds. CSR: jakub.krzewina@raben-group.com.

9. Postulowano o zorganizowanie dnia otwartego dla rodzin pracowników.

Odpowiedź: Firma Raben Logistics Polska zorganizuje w czerwcu 2018 roku, w oddziale w Strykowie drzwi otwarte dla rodzin pracowników. Szczegóły odnośnie planowanego wydarzenia są dostępne w lokalnym dziale HR.

10. Pracownicy i współpracownicy (kierowcy, przewoźnicy) wnoszą o zorganizowanie jakiejś formy integracji –choć 1 raz w roku.

Odpowiedź: Z uwagi na charakter pracy na poszczególnych stanowiskach, zmianowy jej charakter oraz pracę w weekendy nie jest łatwo zorganizować integrację dla wszystkich. W tym roku kierowców już teraz zapraszamy na imprezę z okazji dnia otwartego w oddziale w Strykowie. Wstępnie zaplanowano imprezę w czerwcu 2018.

Ponadto, kierownictwo oddziału czeka na decyzję w sprawie podziału Funduszu Socjalnego i w oparciu o otrzymany budżet zorganizuje dla pracowników osobną formę integracji.

ŚRODOWISKO NATURALNE

1. Postulowano o pokazanie w raporcie CSR zysków dla środowiska związanych z double deckami.

Odpowiedź: Dziękujemy Klientowi Nestle za propozycję udostępnienia danych. Z przyjemnością je wykorzystamy w tegorocznym raporcie. Stosowne wypełnienie jednostek transportowych często stanowi wyzwanie. Jednak odpowiednia kooperacja między klientem a operatorem logistycznym przynosi wymierne wyniki i warto dzielić się dobrymi praktykami. Będziemy się kontaktować w tej sprawie w II kwartale 2018 roku.

ŚRODOWISKO GOSPODARCZE

1. Urząd Miasta zaoferował możliwość lokalnej promocji firmy w lokalnej Telewizji Stryków.

Odpowiedź: Raben Logistics Polska jest zainteresowany współpracą w tym zakresie. Zamierzamy skontaktować się z telewizją w kwietniu 2018 roku celem omówienia możliwego planu działania.

2. Sąsiad z firmy Harley Davidson postulował wspólne zorganizowanie eventu połączonego z partycypacją w kosztach po stronie sąsiada.

Odpowiedź: Przedstawiciele firmy Harley Davidson i kierownictwa oddziału firmy Raben Logistics Polska w Rzeszowie pozostają w kontakcie, gdyż terminarz i forma wydarzeń na ten rok zostały już zamknięte. Planujemy kolejne spotkanie w III kwartale 2018, na którym doprecyzujemy możliwości organizacji eventu spełniającego oczekiwania obu stron. Jednocześnie bardzo dziękujemy za inspirujące pomysły w trakcie spotkania w ramach sesji dialogowych. Ideę i możliwości współpracy będziemy również rozważali na poziomie całej spółki Raben Logistics Polska - przekazaliśmy ją do centrali.

MIEJSCE PRACY

1. Postulowano aby każdy nowy pracownik obowiązkowo zaliczył wyjazd „rajkę” z kierowcą.

Odpowiedź: Bardzo ciekawy pomysł. Zamierzamy uwzględnić go w programie wdrożenia nowych pracowników biurowych w całej spółce Raben Logistics Polska, który planujemy zaimplementować najpóźniej w II połowie 2018 r. Obecnie trwają prace weryfikacyjne, odnośnie wymagań BHP, prawnych i administracyjnych przy realizacji tego postulatu.

2. Pracownicy postulowali o zorganizowanie kantyny, gdzie można byłoby zjeść ciepły posiłek. Z informacji uzyskanych w trakcie spotkania wynika, że jest spore zainteresowanie potencjalną stołówką.

Odpowiedź: Do połowy 2015 r. kantyna funkcjonowała na terenie oddziału firmy Raben Logistics Polska w Strykowie. Niestety, ze względu na niskie dochody firmy cateringowej postanowiono ją zamknąć. Kierownictwo zorganizowało ponownie przetarg na taką obsługę w roku 2016 - niestety, tym razem żadna z firm nie była zainteresowana z uwagi na duże ryzyko braku rentowności. W oddziałach 93 oraz 94 nie ma warunków lokalowych do zorganizowania kantyny.

Firma Raben zapewnia dostęp do oferty wyżywienia w postaci maszyn vendingowych na terenie oddziału, w których można kupić kanapki i dania do podgrzania w mikrofalach. Kuchenki mikrofalowe dostępne są w pomieszczeniach socjalnych na terenach oddziałów 93 i 94. Dodatkowo oferujemy możliwość zamówienia dań z dowozem lub zakupu ich w firmie "Ślimak", która dostarcza kanapki i dania gotowane codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00-11:00.

3. Postulowano o opracowanie planu wdrożenia każdego pracownika na stanowisku pracy (zarówno magazyn jak i biuro). Pracownicy niby się znają i wiedzą kto i co robi, ale nie mają świadomości wzajemnych obowiązków, co rodzi niepotrzebne czy nieprzyjemne sytuacje.

Odpowiedź: W magazynach funkcjonuje program wdrożenia, którego jakość zostanie zweryfikowana wewnętrznym audytem w II kwartale 2018 roku. Program wdrożenia pracowników biurowych również istnieje, ale zostanie on zmodyfikowany oraz ustandaryzowany w ramach całej Grupy Raben w Polsce. Jest on finalizowany i zacznie być stosowany w II połowie 2018 roku.

4. W oczach pracowników system premiowy zarówno w biurze jak i w magazynie nie jest do końca sprawiedliwy. Wpływa to demotywująco na codzienną pracę. Postulowano o rozważenie większego nacisku na realizację celów indywidualnych pracowników, którzy nie rozumieją dlaczego muszą odpowiadać za np. brak realizacji celu w regionie.

Odpowiedź: Od 2018 roku nastąpiła zmiana w zasadach przyznawania premii w ramach MBO dla specjalistów. Aktualnie cele są zindywidualizowane tak, by pracownik miał jak największy wpływ na ich realizację.

5. Pracownicy obawiają się chodzić po placu manewrowym obiektu (BHP) - brak jest wyznaczonej i fluorescencyjnie wymalowanej poziomej ścieżki przejścia pomiędzy budynkami.

Odpowiedź: Na terenie oddziału w Strykowie istnieją wyznaczone ścieżki dla pieszych pomiędzy budynkami. Na wiosnę planowane jest odnowienie linii wyznaczających ścieżek w miejscach, w których uległy one zatarciu. Plac manewrowy jest wykonany z kostki brukowej, na której malowane znaki poziome są dość nietrwałe, dlatego dokonujemy corocznych przeglądów i odświeżania znakowania. Niestety z uwagi na wspomnianą nietrwałość i wysokie koszty, nie przewiduje się znaków fluorescencyjnych. Jednocześnie przypominamy, że w celu poprawy bezpieczeństwa, wszystkie osoby (pracownicy, kierowcy, podwykonawcy i goście) poruszające się pieszo na terenie terminala w Strykowie mają obowiązek noszenia kamizelek odbłaskowych. W 2018 roku wszyscy pracownicy oddziału w Strykowie otrzymali dodatkowe kamizelki (PM dysponują 2 szt. tj. do pracy i do odzieży czystej po pracy). Zwiększono również ilość kamizelek do dyspozycji gości znajdujących się na terenie oddziału. Przypominamy o konieczności ich stosowania.

6. Pracownicy i kierowcy zgłaszają potrzebę przeglądów ramp w magazynie tranzytowym. Ich zdaniem jakość niektórych pozostawia wiele do życzenia (w nieodległym czasie miały miejsca wypadki i incydenty).

Odpowiedź: W budżecie na 2018 rok dla oddziału firmy Raben Logistics Polska w Strykowie przewidziano środki na modernizację 19-u doków załadunkowych na magazynie tranzytowym,

przy których nie ma aktualnie automatycznych ramp. Planowane jest wykonanie tzw. "domków załadowniczych" z automatycznymi rampami. Wykonanie inwestycji przewidziane jest w drugiej połowie roku, nie później niż we wrześniu 2018 r. Aktualnie oczekujemy na zgodę właściciela obiektu, od którego firma Raben wynajmuje magazyn. Wykonanie dokumentacji technicznej, uzyskanie formalnych zezwoleń oraz wybór dostawcy nastąpi w okresie od kwietnia do końca czerwca 2018 roku.

7. Na copackingu brakuje odpraw tablicowych – zdaniem pracowników powinny się pojawić.

Odpowiedź: Odprawy tablicowe dla pracowników Co-packingu zostały wdrożone z początkiem 2017 roku i od tego czasu powinny być realizowane. Na tablicach prezentujemy takie wskaźniki jak:

- wydajność total per miesiąc
- wydajność total per tydzień
- wydajność tygodniowa per zmiana
- liczba godzin nieakordowych per tydzień
- liczba godzin nieakordowych per miesiąc
- wydajność na poszczególnych przepakowaniach

W ostatnim czasie na prośbę pracowników dodaliśmy nowe wskaźniki:

- wydajność per pracownik (nie wyświetlamy nazwisk tylko indywidualne numery pracowników) przedstawioną za pomocą przedziałów
- wydajność dla grupy wsparcia
- wydajność per brygada

Dziękujemy jednak za zwrócenie uwagi na możliwości nieprawidłowości w tym zakresie. Do końca marca zostaną one zweryfikowane. Jeśli będzie taka konieczność od razu przystąpimy do działań korygujących.

8. Vis a vis rampy nr 15 brak bezpiecznej ścieżki dojścia do palarni.

Odpowiedź: Najpóźniej do końca kwietnia 2018 roku palarnia zostanie przeniesiona do bardziej bezpiecznej lokalizacji.

9. Proszono o zwrócenie uwagi kierowcom poruszającym się po terenie obiektu o zachowanie bezpiecznej prędkości. Zdaniem pracowników „jeżdżą jak wariaci”.

Odpowiedź: Grupa Raben dąży do tego, aby wszyscy obecni na jej obiektach czuli się komfortowo i mogli bezpiecznie wrócić do domu, aby cieszyć się dniem z najbliższymi. Podejmujemy temat

niezwłocznie - już w trakcie nowo wdrożonych odpraw tablicowych dla kierowców. Także w ramach Miesiąca Bezpieczeństwa organizowanego od 3 lat, w tym roku przeprowadzimy dedykowaną akcję informacyjną dla kierowców. Dodatkowo, na przełomie kwietnia i maja zostanie uruchomiona nowa witryna internetowa - szkolenie z bezpiecznej jazdy, w którym jeden z modułów będzie poświęcony także temu tematowi.

10. W biurze są 2 skanery z czego jeden nagminnie nie działa a drugi wcina dokumenty. Podobnie drukarki często nie działają i stają się coraz mniej wydajne, jak na potrzeby biznesu.

Odpowiedź: Dziękujemy za zwrócenie uwagi. Oddaliśmy wadliwe maszyny do serwisu i już wróciły do nas w pełni sprawne.

11. Kierowcy zgłosili fakt niekomfortowego odczucia w związku z tym, że występują incydentalne sytuacje kiedy pracownicy komentują moment częstowania się przez nich świeżymi owocami. Kierowcy nie wiedzą czy mogą korzystać z owoców jak pracownicy.

Odpowiedź: Owoce w pomieszczeniach ogólnodostępnych przeznaczone są dla wszystkich - również kierowców. Zmieniliśmy ich lokalizację na bardziej przystępną. Mamy nadzieję, że dyskomfort częstowania się nimi zniknie.

12. Zgłaszano spore luki w aktualizacji systemu np. brak samochodów, numerów rejestracyjnych w systemie.

Odpowiedź: Przeprowadziliśmy stosowne analizy i dokonaliśmy aktualizacji bazy danych w systemie. Celem wyeliminowania podobnych marnotrawstw w przyszłości, wyznaczaliśmy osobę odpowiedzialną za poprawność i aktualność danych samochodów ciężarowych.

13. Wnoszono o rozważenie opracowania standardu prowadzenia projektów. W ramach rozwiązania nowe pomysły powinny być konsultowane z kierowcami i przewoźnikami.

Odpowiedź: Dziękujemy za zwrócenie uwagi i wykazanie zaangażowania. Dołożymy wszelkich starań, aby w przyszłości nowe rozwiązania konsultować ze wszystkimi potencjalnie zainteresowanymi stronami. Mamy nadzieję, że już postawiliśmy pierwsze kroki przy projekcie zmiany lokalizacji leja wyładunkowego. Był on prowadzony w sposób przekrojowy z uwzględnieniem opinii kierowców i przewoźników. Spotkanie w tej sprawie odbyło się w listopadzie 2017 roku.

14. Proszono o wyznaczenie 2-3 widocznych miejsc na aparat fotograficzny w magazynie.

Odpowiedź: Wyznaczaliśmy takie miejsca w zielonej strefie, na terenie magazynu. Mamy nadzieję, że kłopot z ich lokalizacją zniknie.