

## Oczekiwania interesariuszy i zobowiązania Grupy Raben 2018

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 2018 roku sesje odbyły się w dniach 16,17,18 i 25 października w trzech lokalizacjach Polski: Gądkki (3 sesje), Chlebnia (2 sesje), Grodzisk Mazowiecki (2 sesje). Tym samym wróciliśmy po 3 latach to lokalizacji, w których zaczynaliśmy, aby zweryfikować skuteczność naszych działań.

Poniżej prezentujemy Państwu wybrane oczekiwania naszych interesariuszy pogrupowanych w 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!

### **Partnerstwo w biznesie i zaangażowanie społeczne**

#### **1. Interesariusze informowali, o braku informacji zwrotnej w kwestii odmów w procesach rekrutacji pracowników do pracy.**

Odpowiedź: W Grupie Raben obowiązuje standard odpowiedzi w przypadku odmowy zatrudnienia – co najmniej w postaci wiadomości e-mail. Dotyczy on jednak osób, których kandydatura była rozważana i z którymi firma nawiązała kontakt w odpowiedzi na przesłanie aplikacji. Zgodnie z panującym również powszechnie zwyczajem – zastrzegamy sobie prawo kontaktu z wybranymi aplikantami, a nie wszystkimi. Jeśli jednak miał miejsce przypadek nie udzielenia odpowiedzi zwrotnej – przepraszamy najmocniej, gdyż nie jest to zgodne z polityką firmy i dokładamy wszelkich działań, aby takie sytuacje się nie zdarzały.

#### **2. Proszono o przygotowanie kampanii edukacyjnej dla uczniów wskazujących benefity pracy w logistyce – cykl filmów edukacyjnych.**

Odpowiedź: Dziękujemy za ciekawy pomysł. Z każdym rokiem produkujemy coraz więcej materiałów video. Do końca 2019 roku planujemy wdrożyć nową strategię Employer Brandingu i możliwe, że jej konsekwencją będzie produkcja wielu filmów o podobnej tematyce. Do tego czasu

posiadamy 2 filmy o zbliżonej charakterystyce, jakie powstały przy współpracy z Wyższą Szkołą Logistyki. Filmy zostały udostępnione interesariuszom.

### **3. Burmistrz MiG Kórnik prosił o wsparcie finansowe, wolontariackie przy utwardzeniu parkingu przy świetlicy wiejskiej w Robakowie**

Odpowiedź: Szanujemy potrzebę i dziękujemy za zaufanie dla Grupy Raben, ale nie możemy zadeklarować takiej pomocy. Zgodnie ze strategią zaangażowania społecznego - wypracowaną podczas warsztatów najwyższego kierownictwa Grupy Raben i na bazie wniosków z prowadzonych sesji dialogowych - Grupa Raben wspiera społeczności lokalne w następujących obszarach: ekologii (najlepiej offset), edukacji logistycznej oraz bezpieczeństwie drogowym.

### **4. Burmistrz MiG Kórnik rekomendował spotkanie/dyskusje/prezentację na komisjach Rady Miasta i Gminy Kórnik w celu rozmowy o bieżących projektach**

Odpowiedź: Z przyjemnością dołączymy do takich spotkań. Prosimy informacje o spotkaniach komisji kierować bezpośrednio do dyrektorów regionu (dane kontaktowe zostały przekazane).

### **5. Oczekiwaniem Burmistrza MiG Kórnik było systemowe podejście do prowadzenia sesji dialogowych z sąsiadami**

Odpowiedź: Jesteśmy otwarci na możliwość organizacji takiego spotkania raz w roku. Będziemy wdzięczni za pomoc w ustaleniu pożądanej przez Burmistrza Kórnika listy gości do zaproszenia na takie spotkanie. Wstępnie proponujemy jesień 2019 na jego organizację. Bardzo prosimy Burmistrza lub przedstawiciela MiG o bezpośredni kontakt w celu zainicjowania i zaplanowania spotkania z następującymi osobami (kontakty zostały przekazane).

### **6. Lokalne technikum prosiło o dedykowane spotkanie pod kątem wspólnych rozmów praktykach zawodowych.**

Odpowiedź: Bardzo chętnie podejmiemy temat praktyk zawodowych. Zobowiązujemy się zorganizować spotkanie w tym temacie do końca kwietnia 2019 roku.

### **7. Dyrektor technikum zaproponował zorganizowanie otwartego spotkania edukacyjnego dla 350 uczniów w auli technikum oraz włączenie się w „Noc logistyki”.**

Odpowiedź: Również wstępnie deklarujemy chęć partycypacji w tego typu wydarzeniach edukacyjnych. Proponujemy omówić szczegóły na wspomnianym powyżej spotkaniu.

**8. PUP deklaruje chęć nawiązania szerszej współpracy w zakresie edukacji pracowników, kursów i praw jazdy C, C+E, szkoleń z funduszu celowego.**

Odpowiedź: Planujemy wspólne spotkanie w styczniu 2019 roku. Omówimy na nim szczegóły i możliwości promocji wymienionych przez Powiatowy Urząd Pracy inicjatyw wśród naszych pracowników.

**9. Władze lokalne rekomendowały włączenie się w spotkania Lokalnej Rady Biznesu oraz partycypację w ekologicznych wydarzeniach, takich jak np.: „Dzień Ziemi”, czy nasadzenie drzew.**

Odpowiedź: Propozycje brzmią interesująco. Jeśli chodzi o sadzenie drzew to Grupa Raben realizuje taki projekt już od 4 lat, wspólnie z Fundacją Aeris Futuro. Natomiast, jeśli harmonogram lokalnych aktywności nie będzie kolidował z cyklicznymi działaniami firmy – z przyjemnością rozważymy włączenie się. Chętnie omówimy szczegóły, możliwości i harmonogram aktywności ze strony spółki Fresh Logistics Polska na spotkaniu, jakie planujemy zorganizować najpóźniej w kwietniu 2019 roku.

**10. Przedstawicielka kantyny pytała o możliwość 24h włączenia kamer monitorujących. Zdarzają się sytuacje kradzieży, czego nie można udokumentować.**

Odpowiedź: Zgodnie z obowiązującym w Polsce Kodeksem Pracy: § 2. *Monitoring nie obejmuje pomieszczeń sanitarnych, szatni, stołówek oraz palarni lub pomieszczeń udostępnianych zakładowej organizacji związkowej, chyba, że stosowanie monitoringu w tych pomieszczeniach jest niezbędne do realizacji celu określonego w § 1 i nie naruszy to godności oraz innych dóbr osobistych pracownika, a także zasady wolności i niezależności związków zawodowych, w szczególności poprzez zastosowanie technik uniemożliwiających rozpoznanie przebywających w tych pomieszczeniach osób.* Dlatego na dzień dzisiejszy nie możemy uruchomić kamery. Pozostawimy jednak atrapę i naklejkę o monitoringu. Mamy nadzieję, że to zminimalizuje skalę opisanego zdarzenia.

**Zaangażowanie społeczne – 3 oczekiwania**

**1. Proszono o przygotowanie cyklu filmów edukacyjnych pod kątem bezpieczeństwa w ruchu drogowym cytując: „proszę pokazać jak droga, pieszy wygląda z perspektywy kierowcy”, w celu działania na świadomości pieszych pod kątem noszenia kamizelek odbłaskowych.**

Odpowiedź: Grupa Raben od lat dba i wspiera bezpieczeństwo drogowe w Polsce. W lipcu 2018 roku uruchomiliśmy ogólnodostępną platformę edukacyjną [www.niebadzdziki.pl](http://www.niebadzdziki.pl) - znajduje się tam 10 animacji dotyczących różnych aspektów bezpieczeństwa drogowego. Gorąco zachęcamy do jej promowania w swoim środowisku pracy, czy wśród własnych znajomych. Pomoże to nam

wszystkim podnieść świadomość społeczeństwa z zakresu bezpieczeństwa drogowego. Dodatkowo od 2013 roku prowadzimy kampanię Transport jest potrzebny, aby promować rolę transportu, a także edukować dzieci z bezpieczeństwa drogowego. Do tej pory spotkaliśmy się z prawie 20 000 przedszkolaków i uczniów, którym wręczyliśmy odblaski i uczulaliśmy na ograniczenia widoczności kierowców - szczególnie dużych samochodów ciężarowych. Wspieramy też lokalne inicjatywy promujące bezpieczeństwo drogowo. W najbliższym czasie pragniemy skoncentrować się na promocji i rozwoju dotychczasowych narzędzi oraz kampanii i nie planujemy produkcji nowych materiałów. Gorąco zapraszamy na:

- [www.niebadzdziaki.pl](http://www.niebadzdziaki.pl)
- [www.facebook.com/transportjestpotrzebny](https://www.facebook.com/transportjestpotrzebny)

## **2. Proszono o realizację projektu CSR dotyczącego promocji noszenia kamizelek odblaskowych.**

Odpowiedź: 07.12.2018 roku wspólnie z przedstawicielem Policji zorganizowaliśmy spotkanie w szkole dla młodszych i starszych klas. Przedstawiliśmy dzieciom czym jest logistyka, na czym polega praca w logistyce, ale także zwróciliśmy uwagę na bezpieczeństwo drogowo. Uczestnicy otrzymali liczne gadżety, w tym również odblaski na rękę oraz kamizelki odblaskowe. Jak wspominaliśmy również w odpowiedzi wyżej - jest to ciągłe działanie Grupy Raben. Dlatego, jeśli będziemy dysponowali w oddziale czasem i będzie zainteresowanie - chętnie odwiedzimy inne szkoły również w przyszłości.

## **3. Rekomendowano cykl spotkań edukacyjnych z seniorami w lokalnej Mediatece w ramach projektu wolontariatu kompetencyjnego.**

Odpowiedź: Dziękujemy za przedstawienie możliwości. Udział uzależnimy m.in. od formuły i tematyki takich spotkań. Jesteśmy gotowi omówić szczegóły na spotkaniu z władzami lokalnymi, które - jak już wspominaliśmy wyżej - pragniemy zorganizować najpóźniej w kwietniu 2019 roku.

## **Procesy, komunikacja**

### **1. W ocenie uczestników sesji odprawy tablicowe, są dobrym usprawnieniem, proszono jednak o mniejszą ilość tj. skrócenie do 2 razy w tygodniu.**

Odpowiedź: Jeśli chodzi o pracę na magazynie to takie odprawy są konieczne każdego dnia, aby na bieżąco monitorować procesy. Postaramy się jednak, aby te spotkania wносиły więcej niż tylko „suche” odczytanie danych. W pozostałych działach odprawy tablicowe będą prowadzone zgodnie z wcześniej ustalonym harmonogramem. Jednak pozostajemy otwarci na dialog w tym obszarze i jeśli zostaną kierownictwu przedstawione solidne argumenty - możemy się ponownie zweryfikować ich częstotliwość.

## **2. Uczestnicy zgodnie deklarowali, że podobnych sesji powinno być więcej oraz powinny dotyczyć także operacyjnych wyzwań.**

Odpowiedź: Dziękujemy za sugestię. Jesteśmy otwarci na kontynuację sesji dialogowych z pracownikami, wstępnie proponujemy organizację takowych spotkań raz w roku. Bardzo Was prosimy, abyście już teraz kierowali propozycje tematów lub problemów do omówienia bezpośrednio do Aleksandry Paszak, która będzie koordynować te spotkania.

## **3. W opinii uczestników warto rozważyć częstsze spotkania operacyjne na linii DOK a dyspozytorzy.**

Odpowiedź: Temat zostanie poruszony w Q1 2019 roku na spotkaniach operacyjnych w oddziale w Gądkach, aby doprecyzować czy i w jaki sposób poszerzyć obecną strukturę spotkań.

### **Miejsce pracy**

#### **1. Chwalono obowiązek noszenia kamizelek, choć zwracano uwagę na różnice pomiędzy FRL a RLP. W opinii interesariuszy w Grupie Raben nie ma spójności w tym obszarze.**

Odpowiedź: Decyzją zarządu spółki Raben Logistics Polska, noszenie kamizelek odblaskowych na terenach terminali logistycznych do niej należących jest już także obowiązkowe. Możemy więc przyjąć, iż wzorem spółki Fresh Logistics Polska standard w tym zakresie został ujednoczony w całej Grupie Raben.

#### **2. Pracownicy prosili o zwiększenie aktywności komunikacyjnych w zakresie zachęcania do wolontariatu i innych aktywności społecznych.**

Odpowiedź: Dziękujemy za zwrócenie uwagi, postaramy się być bardziej aktywnie w tym obszarze, ale samych pracowników również zachęcamy do uważnego śledzenia firmowych newsletterów wysyłanych na służbowe skrzynki mailowe (nie tylko tych stricte Freshowych, ale od Grupy Raben również – szereg inicjatyw obejmuje wszystkich pracowników Grupy Raben) oraz przeglądania tablic ogłoszeń. Będziemy tego typu informacje umieszczać w dedykowanym newsletterze oddziałowym, a także będziemy przekazywać wszystkim na spotkaniach OWAD. Grupa Raben, jeśli są zasoby, czas i są chęci, wspiera także oddolne inicjatywy, zainicjowane i realizowane bezpośrednio przez pracowników. W ostatnim czasie tylko w firmie Fresh Logistics Polska w Gądkach włączono się w zbiórkę na schronisko dla zwierząt oraz zbiórkę publiczną na fundację "Dzięki Tobie". Nie wspominając już o „Pchlim Targu” realizowanym wspólnie przez Raben Logistics Polska i Raben Transport, czy też innych licznych zbiórkach charytatywnych np. na chore dzieci pracowników. Jeśli tylko ktoś ma pomysł, chęci i czas na realizację, a projekt nie koliduje z innymi wewnątrzfirmowymi, wówczas Grupa Raben chętnie udostępnia swoje narzędzia i infrastrukturę, aby wesprzeć wolontariusza. Warto rozmawiać, a jeśli macie

wątpliwości lub potrzebujecie wsparcia merytorycznego, co do realizacji danego przedsięwzięcia, możecie zawsze zapytać koordynatora ds. CSR w spółce Fresh Logistics Polska, czyli Ewę Chwiłkowską.

### **3. Kierowcy chwalili usprawnienie ruchu wokół oddziału (okrężny), informowali też, że goście, osoby z zewnątrz nie respektują tego nakazu**

Odpowiedź: Dziękujemy za przekazane informacje. Bariere stanowi kwestia świadomości i odpowiedzią będzie edukacja. Jest to proces i zajmie pewnie trochę czasu, ale z doświadczenia wiemy, że będzie to bardziej skuteczne niż postawienie samego znaku. Kierowcy, ale też wszyscy ludzie mają tendencję do rutynowych zachowań i nie zwracają często uwagi na oznakowanie. Wierzmy, że z czasem uda nam się zmienić dotychczasowe nawyki i wszyscy będą się jednako stosowali do zasad ruchu.

Wzmocnimy komunikację do wszystkich osób poruszających się po placu. Prowadzimy i będziemy dalej prowadzić regularne rozmowy SUSA, a dodatkowo w przypadku dostaw/odbiorów własnych realizowanych przez transport klientów informacje o nie przestrzeganiu przepisów przekazywana jest do odpowiednich Szefów Transportu/Logistyki.

### **4. W opinii pracowników magazynu oraz kierowców, magazyn jest o ok. 10 metrów za wąski, cytat 1: „Wiemy, że nie da się z tym nic zrobić, bo to nowa lokalizacja, ale ktoś kto to planował, mógł nas zapytać o zdanie, podpowiedzielibyśmy”. Cytat 2: „Żadna lokalizacja, ale zaprojektowana bez głowy”.**

Odpowiedź: Po szerszych konsultacjach i analizach uznano, że nie jest to większy problem tylko odczucie kilku pracowników, którym wydawało się, że w starym magazynie było lepiej. Rozumiemy to bardzo dobrze, gdyż zmiany dla nikogo nie są łatwe. Mimo to w oddziale wdrażamy zasady 5S, żeby zarządzać optymalnie procesami – w tym także powierzchnią magazynu.

### **5. Proszono o informację czy vis a vis biura pojawi się przystanek autobusowy?**

Odpowiedź: Mamy zaplanowane spotkanie z Urzędem jeszcze w styczniu tego roku. Niezwłocznie po nim przekazemy pracownikom, co udało się ustalić i czego mogą się spodziewać w przyszłości.

### **6. Proszono o wymalowanie widocznych ścieżek dla pieszych wzdłuż hali B.**

Odpowiedź: Oddział w Chlebni ma na to zabezpieczony budżet, ale jako, że nie jest bezpośrednim zarządcą nieruchomości musi czekać na stosowne pozwolenia innych podmiotów i de facto zlecić pracę dostawcom kontraktowym. Wynika to z zapisów umowy korzystania z obiektu. Niemniej prace te są planowane do realizacji w okresie wiosenno-letnim.

## **7. Informowano o zbyt małej ilości baterii do wózków.**

Odpowiedź: Dziękujemy za zwrócenie uwagi. Dokonaliśmy inwentaryzacji baterii, w wyniku czego stwierdzono, że ilość jest wystarczająca. Część akumulatorów z XD poddana została dodatkowo renowacji.

## **8. Pracownicy informowali, że przy wyjeździe z parkingu brakuje lustra, aby bezpiecznie włączyć się do ruchu, widząc nadjeżdżające pojazdy od strony bramy wjazdowo-wyjazdowej.**

Odpowiedź: Lustro zostało zamontowane w grudniu 2018 roku.

## **9. Proszono o zwrócenie uwagi na śliską posadzkę w magazynach**

Odpowiedź: Niestety kwestia wynika m.in. z nowego stanu powierzchni w magazynach. Dokonaliśmy wymiany kół w niektórych wózkach, ale nie przyniosło to większych zmian na plus. Jednak posadzka w miarę użytkowania ulega ścieraniu i problem wraz z biegiem czasu zniknie. Przykro nam, że od początku jej stan nie odpowiada w 100% naszym oczekiwaniom, ale prosimy Was jeszcze o kilka miesięcy cierpliwości i pracy z zachowaniem większej niż zwykle ostrożności, a wszystko wróci do normy.

## **10. Proszono o rozważenie wydzielenia miejsca na palarnię przy hali nr B.**

Odpowiedź: Dziękujemy za zwrócenie uwagi. Jest ona przewidziana do realizacji w tym roku. Jako oddział zabezpieczyliśmy fundusze i zgłosiliśmy projekt do realizacji do spółki Raben Real Estate Poland. Jeśli wszystko pójdzie zgodnie z planem to palarnia powinna powstać najpóźniej latem tego roku.