

# Ceny za správnou praxi v rámci kampaně Zdravé pracoviště na období 2023–2025

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



### Snížení rizik pro kurýry při práci prostřednictvím digitálních platforem



#### ORGANIZACE/SPOLEČNOST

**Thuisbezorgd.nl**

#### ZEMĚ

**Nizozemsko**

#### ODVĚTVÍ

**Platforma pro rozvoz jídel (kurýrní služba)**

#### ÚKOLY

**Vyzvedávání objednávek jídel a jejich doručování zákazníkům**

#### Úvod k případové studii

Kurýři na kolech, kteří pracují pro společnost Thuisbezorgd.nl, digitální platformu pro rozvoz jídel v Nizozemsku, jsou vystaveni riziku dopravních nehod a extrémním povětrnostním podmínkám. Společnost přikládá bezpečnosti a zdraví svých zaměstnanců velkou důležitost, a proto zavedla povinné používání přileb, bezpečnostní školení prostřednictvím on-line nástroje, nástroj pro kontrolu technického stavu jízdních kol před nástupem na směnu, podporu v reálném čase při mimořádných událostech a aplikaci pro detekci nehod.

### Souvislosti

Thuisbezorgd.nl, dceřiná společnost společnosti Just Eat Takeaway.com, je významnou nizozemskou on-line platformou pro rozvoz jídel, která spolupracuje s více než 5 000 kurýry. Kurýři jsou zodpovědní za vyzvedávání objednávek od partnerů a jejich doručování zákazníkům s využitím ekologických dopravních prostředků. Kurýři používají on-line aplikaci ve svých mobilních telefonech k příjmu pokynů a navigaci při doručování zásilek.

Kurýři jsou zaměstnáváni v pracovním poměru, což s sebou nese řadu výhod, mezi něž patří jistota zaměstnání, stabilní příjem, pevné či flexibilní směny, placená nemocenská a pojistné krytí. Kromě toho jsou jim poskytovány osobní ochranné pracovní prostředky a komplexní školení k zajištění jejich bezpečnosti a výkonnosti. Společnost Thuisbezorgd.nl si zakládá na vytváření bezpečného a zdravého pracovního prostředí, které se opírá o podrobné bezpečnostní postupy, které jsou v souladu s požadavky norem ISO na systém řízení BOZP.

Kurýři jsou nicméně vystaveni riziku dopravních nehod a nepříznivým povětrnostním podmínkám. Aby společnost Thuisbezorgd.nl těmto problémům čelila, investovala značné prostředky do opatření ke zmírnění

rizik. V případě nehody jsou připraveny firemní nouzové postupy a systémy podpory při nehodách. Tato opatření vycházejí z hodnocení rizik, zpětné vazby od kurýrů, dotazníků a dalších informačních zdrojů, čímž je zajištěno neustálé zlepšování.

### Cíle

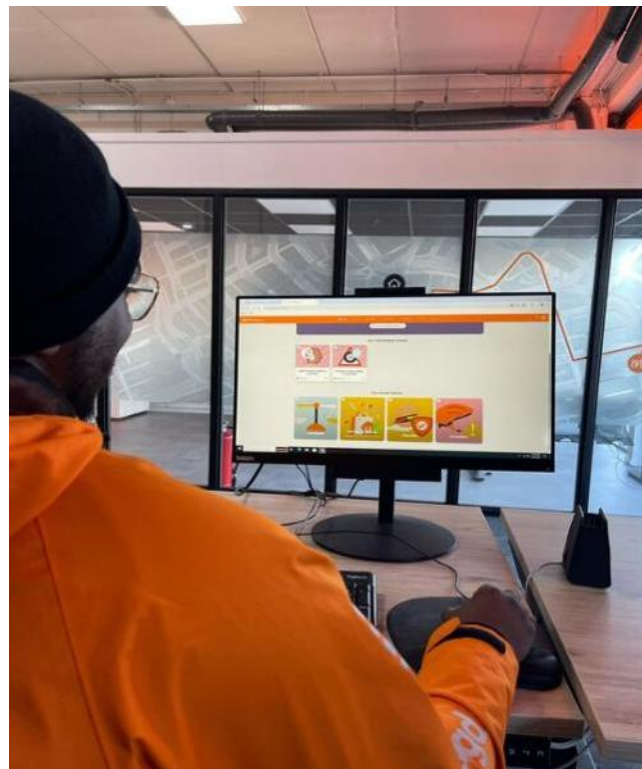
Cílem je vytvořit bezpečnější pracovní prostředí, minimalizovat počet bezpečnostních incidentů a předcházet poraněním hlavy či zmírňovat jejich závažnost, a to zavedením řady kontrolních opatření, jež byla identifikována v rámci provedených hodnocení rizik.

### Co a jakým způsobem již bylo provedeno?

Zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) společnosti Thuisbezorgd.nl zahrnují rámce pro hodnocení rizik, dodržování právních předpisů, provádění auditů, řízení provozu za nepříznivého počasí, řízení incidentů a další oblasti. Mezi nejúčinnější opatření ke zmírnění rizik patří zavedení

povinného nošení přileb pro všechny kurýry a implementace kontrolních mechanismů v oblasti školení, reakce na mimořádné události a kontrola jízdních kol.

- **Reakce na mimořádné události** – Kurýři vykonávají práci osamoceně a jsou vystaveni rizikům, která mohou vést ke zranění, což vyžaduje včasnou reakci na mimořádné události. Během směn jim prostřednictvím chatu nebo telefonátů poskytují podporu v reálném čase operátoři, kteří řeší incidenty, škody či jiné požadavky a zajišťují okamžitou reakci v naléhavých případech. Společnost rovněž plánuje integrovat do kurýrní aplikace nástroj Flare – mobilní aplikaci s automatickou detekcí nehod a funkcí SOS upozornění.
- **Kontrola jízdních kol** – Kurýři na jízdních kolech jsou povinni provádět kontroly jízdních kol před směnou, aby se ujistili, že jsou v optimálním technickém stavu, což pomáhá předcházet nehodám a poruchám během doručování. Pro zefektivnění tohoto procesu společnost v současnosti zavádí nástroj Chevin, který usnadňuje systematické kontroly jízdních kol. Tento nástroj umožňuje kurýrům provádět a dokumentovat kontroly digitálně, čímž je zajištěna okamžitá identifikace a odstranění případných závad ještě před zahájením směny. Zavedením tohoto nástroje se zvýší bezpečnost a spolehlivost jak pro kurýry, tak pro zákazníky.
- **Školení** – Za účelem zvýšení bezpečnosti kurýrů byla spuštěna školicí platforma CLX, kterou lze snadno používat v mobilních telefonech. Tato platforma využívá interaktivní prvky a gamifikaci a obsahuje pohodlná, na míru šitá a poutavá školení zaměřená na zásady bezpečné jízdy, navigaci za nepříznivého počasí, používání osobních ochranných pracovních prostředků a další bezpečnostní požadavky. Školení jsou povinná a kurýrům náleží kompenzace za čas strávený jejich absolvováním. Tento přístup zajišťuje, že kurýři mají snadný přístup k nezbytným bezpečnostním školením přímo ve svých telefonech.
- **Zvyšování povědomí a oceňování** – Společnost zvyšuje povědomí o bezpečnosti prostřednictvím různých iniciativ, jako jsou oslavy Světového dne bezpečnosti, propagace „pěti pravidel zachraňujících život“ a prosazování sloganu „Řídím se bezpečností“. Využívá rovněž nástroj pro odměňování a oceňování Tradler, který oceňuje kurýry za úspěchy v oblasti bezpečnosti a motivuje je k nim, čímž posiluje silnou kulturu bezpečnosti a podporuje dodržování bezpečnostních postupů.
- **Osobní ochranné pracovní prostředky** – Ačkoliv společnost konzistentně podporovala používání přileb a kurýrům je poskytovala, působení v prostředí, kde nošení přileb nebylo zákonem nařízeno ani kulturně zakořeněno, představovalo problém. Společnost proto zavedla povinné používání přileb s cílem zabránit poraněním hlavy nebo snížit jejich závažnost.



© Thuisbezorgd

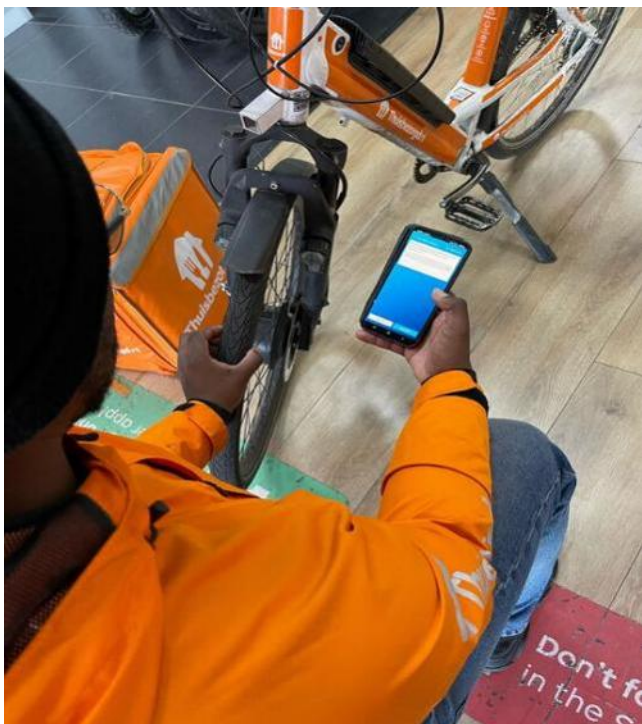
## Jakých výsledků bylo dosaženo?

- Kurýři jsou lépe informováni o tom, jak bezpečně vykonávat své povinnosti.
- Podle výsledků průzkumu jsou kurýři spokojenější, angažovanější a motivovanější.
- Zavedení povinnosti nosit přilbu výrazně snížilo závažnost poranění hlavy. Mnoho kurýrů uvedlo, že je povinně používaná ochranná přilba ochránila při nehodě před vážným poraněním. Ačkoli se celkové přínosy zavedení těchto kontrolních mechanismů projeví až v delším časovém horizontu, k výraznému zlepšení výsledků v oblasti BOZP došlo již v roce 2024.
- Výsledky v oblasti bezpečnosti začaly být od roku 2024 výrazně lepší, přičemž došlo k výraznému snížení ztracené pracovní doby v důsledku poranění o 34 %.

## Faktory úspěchu

- Společnost prokazuje své vůdčí schopnosti a odhodlání v oblasti předcházení nehodám. Aktivně lobbuje u místních samospráv za zavedení právních předpisů nařizujících povinné nošení přileb.
- Společnost uvolňuje nezbytné finanční prostředky na nákup digitálních nástrojů a zajištění ochranných pracovních prostředků pro kurýry.
- Před zavedením nových iniciativ probíhají konzultace s provozními pracovníky a zástupci kurýrů, což významně zvyšuje jejich přijetí a angažovanost.

- Společnost prokazuje efektivní projektové řízení tím, že citlivě pracuje s odporem ke změnám a podporuje žádoucí změnu v kultuře.
- Společnost aktivně podporuje poučení se z incidentů a sdílení zkušeností šířením příběhů úspěchu prostřednictvím inspirativních videí.



© Thuisbezorgd

## Přenositelnost

Celý přístup je snadno přenositelný na jiné digitální doručovací platformy využívající kurýry na jízdních kolech. Jednotlivé iniciativy, jako je například digitální nástroj pro kontrolu jízdních kol nebo mobilní školicí platforma, by mohly být zavedeny i v celé řadě dalších odvětví.

## Náklady a přínosy

Zdroje zahrnovaly čas pracovníků a manažerů vyčleněný na organizaci a účast na workshopech během konzultačního procesu. Náklady zahrnovaly pořízení digitálních nástrojů pro zvýšení bezpečnosti (vzdělávací platforma, systém automatické detekce nehod, nástroj pro kontrolu jízdních kol před směnou) a systémů odměňování a oceňování. Společnost investovala také do osobních ochranných pracovních prostředků, aby pokryla zvýšenou poptávku po přilbách.

Mezi dlouhodobé přínosy patří udržitelnější pracovní příležitosti pro kurýry díky prevenci poranění a nemocí, jakož i snížení nákladů spojených s neefektivitou způsobenou nehodami.

## Hlavní charakteristiky příkladu správné praxe

- Společnost prokazuje silné odhodlání plnit svou vůdčí roli prostřednictvím konzultací se zástupci kurýrů a zajištěním efektivního projektového řízení.
- Klíčové ukazatele výkonnosti sledují stav bezpečnosti, měří efektivitu a posilují proces neustálého zlepšování postupů v oblasti BOZP.
- Zavedená bezpečnostní opatření, jako je povinné nošení přileb, cílí na nejkritičtější aspekty bezpečnosti kurýrů.
- Rozsáhlé konzultace s vedením, provozními pracovníky a kurýry zajišťují shodu v oblasti bezpečnostních postupů a opatření.
- Kurýři mohou upozornit na bezpečnostní problémy prostřednictvím dotazníků zpětné vazby nebo se přímo obrátit na své přímé nadřízené.

## Další informace

<https://www.thuisbezorgd.nl/>

**Mezi nejúčinnější opatření ke zmírnění rizik patří zavedení povinného nošení přileb pro všechny kurýry a implementace kontrolních mechanismů v oblasti školení, reakce na mimořádné události a kontrola jízdních kol.**