

Wettbewerb für gute praktische Lösungen im Rahmen der Kampagne „Gesunde Arbeitsplätze“ 2023-2025

FALLSTUDIE



Verringerung der Risiken für Kurierinnen und Kuriere bei der Arbeit für digitale Plattformen



ORGANISATION/UNTERNEHMEN

Thuisbezorgd.nl

LAND

Niederlande

SEKTOR

Essenslieferplattform
(Kurierdienst)

AUFGABEN

Abholung von
Essensbestellungen und
Auslieferung an Kunden

Einführung in die Fallstudie

Die Fahrradkurierinnen und -kuriere von Thuisbezorgd.nl, einer digitalen Plattform für Essenslieferungen in den Niederlanden, sind dem Risiko von Verkehrsunfällen und extremen Wetterbedingungen ausgesetzt. Zum Schutz der Sicherheit und Gesundheit seiner Beschäftigten hat das Unternehmen eine Helmpflicht, ein Sicherheitstraining über eine Online-Anwendung, ein digitales Tool für die Fahrradinspektion vor Schichtbeginn, eine Echtzeit-Notfallhilfe und eine App zur Unfallerkennung eingeführt.

Hintergrund

Thuisbezorgd.nl, eine Tochtergesellschaft von Just Eat Takeaway.com, ist eine große Online-Plattform für Essenslieferungen in den Niederlanden, die mit über 5 000 Kurierinnen und Kuriere zusammenarbeitet. Die Kurierinnen und Kuriere sind dafür verantwortlich, Essensbestellungen bei Partner:innen abzuholen und sie mithilfe einer umweltfreundlichen Flotte an Kund:innen zu liefern. Kurierinnen und Kuriere nutzen eine Online-Anwendung auf ihren Mobiltelefonen, um Anweisungen und Navigationshinweise für ihre Lieferungen zu erhalten.

Die Kurierinnen und Kuriere sind Beschäftigte des Unternehmens, das ihnen entsprechend eine Reihe von Leistungen bietet, darunter Arbeitsplatzsicherheit, ein stabiles Einkommen, feste oder flexible Arbeitszeiten, Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall sowie Versicherungsschutz. Darüber hinaus erhalten Kurierinnen und Kuriere persönliche Schutzausrüstung (PSA) und umfassende Schulungen, um ihre Sicherheit und Leistung zu gewährleisten. Thuisbezorgd.nl legt großen Wert auf die Förderung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfelds, das

durch robuste Sicherheitsverfahren unterstützt wird, die mit den ISO-Anforderungen an ein Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit in Einklang stehen.

Kurierinnen und Kuriere sind jedoch dem Risiko von Verkehrsunfällen und widrigen Wetterbedingungen ausgesetzt. Um diese Herausforderungen zu bewältigen, hat Thuisbezorgd.nl in großem Umfang in Maßnahmen zur Risikominderung investiert. Im Falle eines Unfalls stehen die Notfallverfahren und Unfallunterstützungssysteme des Unternehmens zur Unterstützung bereit. Diese Initiativen basieren auf Gefährdungsbeurteilungen, Rückmeldungen von Kurierinnen und Kuriere, Umfragen und anderen Informationskanälen und sind darauf ausgerichtet, eine kontinuierliche Verbesserung sicherzustellen.

Ziele

Ziel ist es, durch die Einführung einer Reihe von in den durchgeführten Gefährdungsbeurteilungen identifizierten Maßnahmen ein sichereres Arbeitsumfeld zu schaffen, Sicherheitsvorfälle zu minimieren sowie Kopfverletzungen zu verhindern oder deren Schwere zu reduzieren.

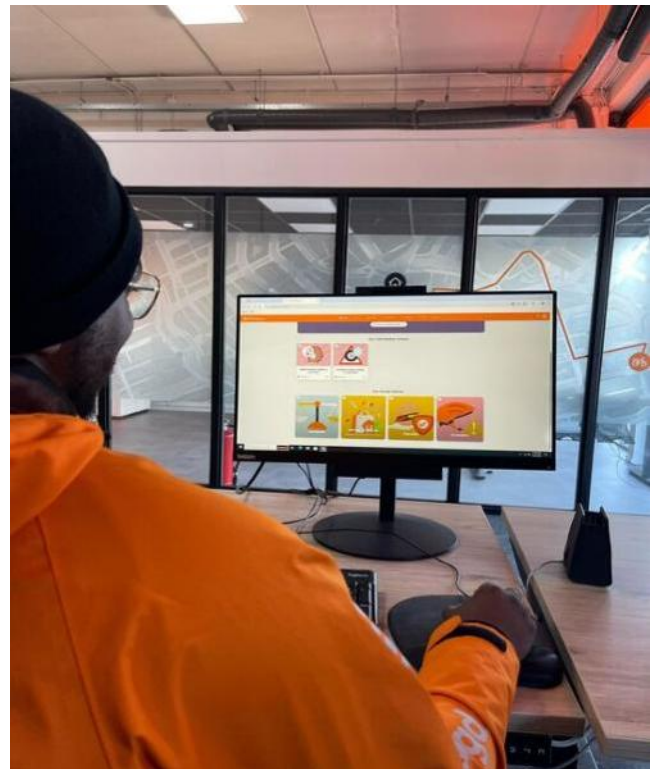
Was wurde wie unternommen?

Die Arbeitsschutzrichtlinie von Thuisbezorgd.nl umfasst Rahmenbestimmungen für die Gefährdungsbeurteilung, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, Audits, das Management von Extremwetterlagen, das Vorfalldmanagement sowie weitere Bereiche. Zu den wirksamsten Maßnahmen zur Risikominderung gehören die Helmpflicht für alle Kurierinnen und Kuriere und die Einführung von Kontrollen für Schulungen, Notfallmaßnahmen und Fahrzeuginspektionen.

- **Notfallmaßnahmen** – Kurierinnen und Kuriere arbeiten alleine und sind Risiken ausgesetzt, die zu Verletzungen führen können und eine zeitnahe Notfallmaßnahme erfordern. Während ihrer Schichten erhalten sie per Chat oder telefonisch Live-Unterstützung durch Mitarbeitende, um Vorfälle, Schäden oder andere Anliegen zu bewältigen und im Notfall eine schnelle Reaktion sicherzustellen. Das Unternehmen plant außerdem, Flare – eine mobile Anwendung mit automatischer Unfallerkennung und SOS-Alarmfunktion – in die Kurier-App zu integrieren.
- **Fahrzeuginspektion** – Fahrradkurierinnen und -kuriere müssen vor Schichtbeginn Inspektionen durchführen, um sicherzustellen, dass ihre Fahrräder in einem optimalen Zustand sind. Dies trägt dazu bei, Unfälle und Pannen während der Auslieferung zu vermeiden. Um diesen Prozess zu optimieren, setzt das Unternehmen das Tool Chevin ein, um systematische Fahrradinspektionen zu erleichtern. Das Tool ermöglicht es Kurierinnen und Kuriern, Inspektionen digital durchzuführen und zu dokumentieren, sodass etwaige Probleme umgehend erkannt und behoben werden können, bevor sie ihre Schicht beginnen. Diese verbessert die Sicherheit und Zuverlässigkeit sowohl für die Kurierinnen und Kuriere als auch für die Kunden.
- **Schulung** – Die mobilfreundliche CLX-Schulungsplattform wurde eingeführt, um die Sicherheit der Kurierinnen und Kuriere zu erhöhen. Mit interaktiven und spielerischen Elementen bietet CLX praxisnahe, maßgeschneiderte und ansprechende Schulungen zu sicherem Fahrverhalten, zum Umgang mit extremen Wetterbedingungen, zur Nutzung persönlicher Schutzausrüstung (PSA) sowie zu weiteren Sicherheitsanforderungen. Die Schulung ist obligatorisch, und die Kurierinnen und Kuriere erhalten eine Vergütung für die Zeit, die sie für die Absolvierung der Schulung aufwenden. Bei diesem Ansatz wird sichergestellt, dass Kurierinnen und Kuriere über ihre Mobiltelefone einfach auf wesentliche Sicherheitsschulungen zugreifen und davon profitieren können.
- **Sensibilisierung und Anerkennung** – Das Unternehmen fördert das Sicherheitsbewusstsein durch verschiedene Initiativen, wie die Feier des Welt-Sicherheitstags, die Förderung der „5 lebensrettenden Regeln“ und die Verbreitung des Slogans „Driven by safety“ (Von Sicherheit angetrieben). Darüber hinaus wird das Prämien- und Anerkennungstool Tradler eingesetzt, um

Sicherheitsleistungen der Kurierinnen und Kuriere anzuerkennen und zu fördern, eine starke Sicherheitskultur zu festigen und die Einhaltung von Sicherheitspraktiken zu unterstützen.

- **Persönliche Schutzausrüstung** – Obwohl das Unternehmen die Nutzung von Helmen stets gefördert und diese den Kurierinnen und Kuriern zur Verfügung gestellt hat, stellte dies im Betrieb in einem Umfeld, in dem das Tragen von Helmen weder gesetzlich vorgeschrieben noch kulturell verbreitet war, eine besondere Herausforderung dar. Das Unternehmen hat die Nutzung von Helmen verbindlich vorgeschrieben, um Kopfverletzungen zu verhindern oder deren Schwere zu verringern.



© Thuisbezorgd

Was wurde erreicht?

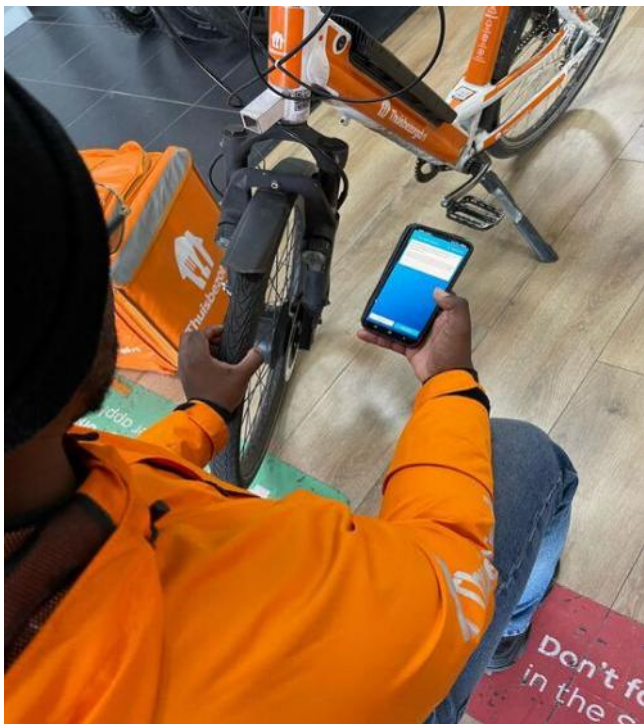
- Die Kurierinnen und Kuriere sind besser informiert, um ihre Aufgaben sicher auszuführen.
- Den Ergebnissen der Meinungsumfrage zufolge sind die Kurierinnen und Kuriere zufriedener, engagierter und motivierter.
- Die Einführung der Helmpflicht hat die Schwere von Kopfverletzungen deutlich reduziert; viele Kurierinnen und Kuriere berichteten, dass die vom Unternehmen vorgeschriebenen Schutzhelme sie bei Unfällen vor schweren Verletzungen bewahrt haben. Auch wenn sich die vollständigen Vorteile der Umsetzung dieser Maßnahmen erst mit der Zeit zeigen werden, war bereits im Jahr 2024 eine deutliche Verbesserung der Ergebnisse im Bereich Sicherheit und Gesundheit zu verzeichnen.
- Die Sicherheitsleistung zeigte ab 2024 spürbare Verbesserungen, mit einer bemerkenswerten Verringerung der durch Verletzungen verursachten Ausfallzeiten um 34 %.

Erfolgsfaktoren

- Das Unternehmen zeigt Führungsstärke und Engagement im Bereich der Verhütung von Unfällen. Außerdem setzt es sich aktiv bei den lokalen Behörden für die Einführung von Gesetzen zur Helmpflicht ein.
- Die erforderlichen finanziellen Mittel werden bereitgestellt, um digitale Werkzeuge zu beschaffen und sicherzustellen, dass die persönliche Schutzausrüstung der Kurierinnen und Kuriere zur Verfügung steht.
- Vertreter aus dem operativen Bereich sowie der Kurierinnen und Kuriere werden vor der Einführung neuer Maßnahmen konsultiert, was die Akzeptanz und das Engagement erheblich erhöht.
- Das Unternehmen zeigt ein wirksames Projektmanagement, indem es Widerstände gegenüber Veränderungen sorgfältig adressiert und den gewünschten kulturellen Wandel fördert.
- Das Unternehmen fördert aktiv das Lernen aus Vorfällen und den Austausch von Erfahrungen, indem Erfolgsgeschichten über inspirierende Videoclips verbreitet werden.

Übertragbarkeit

Der gesamte Ansatz könnte problemlos auf andere digitale Lieferplattformen übertragen werden, bei denen Fahrradkurierinnen und -kuriere eingesetzt werden. Einzelne Initiativen, wie beispielsweise ein digitales Fahrradinspektions-Tool oder eine mobilfreundliche Schulungsplattform, könnten ebenfalls in einer Vielzahl von Sektoren übernommen werden.



© Thuisbezorgd

Kosten und Nutzen

Die eingesetzten Ressourcen bestanden aus der von Beschäftigten und Führungskräften aufgewendeten Zeit zur Organisation und Teilnahme an Workshops im Rahmen des Konsultationsprozesses. Zu den Kosten gehörten die Anschaffung digitaler Werkzeuge zur Verbesserung der Sicherheit, wie etwa der Lernplattform, des automatisierten Unfallerkennungssystems, des Fahrzeugs-Vorinspektionstools sowie von Prämien- und Anerkennungssystemen. Darüber hinaus wurden Investitionen in persönliche Schutzausrüstung (PSA) getätigt, um den gestiegenen Bedarf an Helmen zu decken.

Zu den langfristigen Vorteilen zählen nachhaltigere Beschäftigungsmöglichkeiten für Kurierinnen und Kuriere dank der Vermeidung von Verletzungen und Erkrankungen sowie geringere Kosten im Zusammenhang mit Effizienzverlusten durch Unfälle.

Wesentliche Merkmale für gute praktische Lösungen

- Das Unternehmen zeigt ein starkes Führungengagement, indem es Kuriervertretungen konsultiert und ein wirksames Projektmanagement sicherstellt.
- Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) erfassen die Sicherheitsleistung, messen die Wirksamkeit der Maßnahmen und fördern die kontinuierliche Verbesserung der Praktiken im Bereich Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit.
- Die umgesetzten Sicherheitsmaßnahmen, wie etwa die verpflichtende Nutzung von Helmen, adressieren die kritischsten Aspekte der Sicherheit von Kurierinnen und Kurieren.
- Eine umfassende Konsultation mit Management, operativem Bereich und Kurierinnen und Kurieren stellt die Abstimmung hinsichtlich Sicherheitspraktiken und -maßnahmen sicher.
- Kurierinnen und Kurieren werden Möglichkeiten geboten, Sicherheitsbedenken über Feedback-Umfragen sowie durch die direkte Kommunikation mit ihrer jeweiligen Führungskraft vorzubringen.

Weitere Informationen

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

Zu den wirksamsten Maßnahmen zur Risikominderung gehören die Helmpflicht für alle Kurierinnen und Kuriere und die Einführung von Kontrollen für Schulungen, Notfallmaßnahmen und Fahrzeuginspektionen.