

Nagrade za dobru praksu u stvaranju zdravih mjesta rada 2023. – 2025. STUDIJA SLUČAJA



Smanjenje rizika u poslovima dostave u radu putem digitalnih platformi

ORGANIZACIJA/PODUZEĆE

Thuisbezorgd.nl

DRŽAVA

Nizozemska

SEKTOR

Platforma za dostavu
hrane (kurirska slu
žba)

POSLOVI

Prikupljanje narudžbi za
hranu i njihovo dostavljanje
kupcima

Uvod u studiju slučaja

Dostavljači na biciklima koji rade za Thuisbezorgd.nl, digitalnu platformu za dostavu hrane u Nizozemskoj, izloženi su riziku od prometnih nesreća i ekstremnim vremenskim uvjetima. Poduzeće je predano sigurnosti i zdravlju svojeg osoblja te je uvelo obveznu upotrebu kacige, internetsku obuku o sigurnosti, alat za preglede bicikala prije smjene, podršku za hitne slučajeve u stvarnom vremenu i aplikaciju za otkrivanje nesreća.

Kontekst

Thuisbezorgd.nl, podružnica poduzeća Just Eat Takeaway.com, velika je internetska platforma za dostavu hrane u Nizozemskoj za koju radi više od 5000 dostavljača. Dostavljači su odgovorni za preuzimanje narudžbi od partnera i njihovu dostavu kupcima, koji za dostavu upotrebljavaju ekološki prihvatljivu flotu. Dostavljači na svojim mobilnim telefonima upotrebljavaju internetsku aplikaciju za primanje uputa i navigaciju za adresu dostave.

Dostavljači su zaposlenici poduzeća, što osigurava niz pogodnosti, uključujući sigurnost radnog mjesta, stabilan dohodak, fiksne ili fleksibilne smjene, plaćeno bolovanje i osiguranje. Osim toga, dostavljačima se osiguravaju osobna zaštitna oprema (OZO) i sveobuhvatna obuka za njihovu maksimalnu sigurnost. Thuisbezorgd.nl ponosi se poticanjem sigurnog i zdravog radnog okruženja, uz primjenu pouzdanih sigurnosnih postupaka usklađenih sa zahtjevima ISO-a za sustav upravljanja sigurnošću i zdravljem na radu.

Međutim, dostavljači su izloženi prometnim nesrećama i teškim vremenskim uvjetima. Kako bi se odgovorio na te izazove, Thuisbezorgd.nl je uložio značajna sredstva u mjere smanjenja rizika. U slučaju nesreće aktiviraju se postupci odgovora na hitne situacije i sustavi za podršku. Te se inicijative temelje na procjeni

rizika, povratnim informacijama dostavljača, anketama i drugim ulaznim parametrima kako bi se osiguralo kontinuirano poboljšanje.

Ciljevi

Cilj je stvoriti sigurnije radno okruženje, svesti sigurnosne rizike na najmanju moguću mjeru te spriječiti ili smanjiti težinu ozljeda glave putem niza kontrolnih mjera utvrđenih u provedenim procjenama rizika.

Što je učinjeno i kako?

Politika sigurnosti i zdravlja na radu poduzeća Thuisbezorgd.nl sadržava okvire za procjenu rizika, usklađenost s propisima, reviziju, rad u lošim vremenskim uvjetima, upravljanje incidentima i drugo. Najvažnije mjere za smanjenje rizika uključuju obvezu nošenja kaciga za sve dostavljače i kontrolu obuke, hitne intervencije i preglede bicikala.

- **Odgovor na hitne situacije** – Dostavljači rade sami i izloženi su rizicima od ozljeda, zbog čega je potrebno pravodobno reagirati na hitne situacije. Osigurana im je podrška agenata u stvarnom vremenu putem razgovora ili poziva tijekom smjene za rješavanje incidenata, štete ili za druge potrebe,

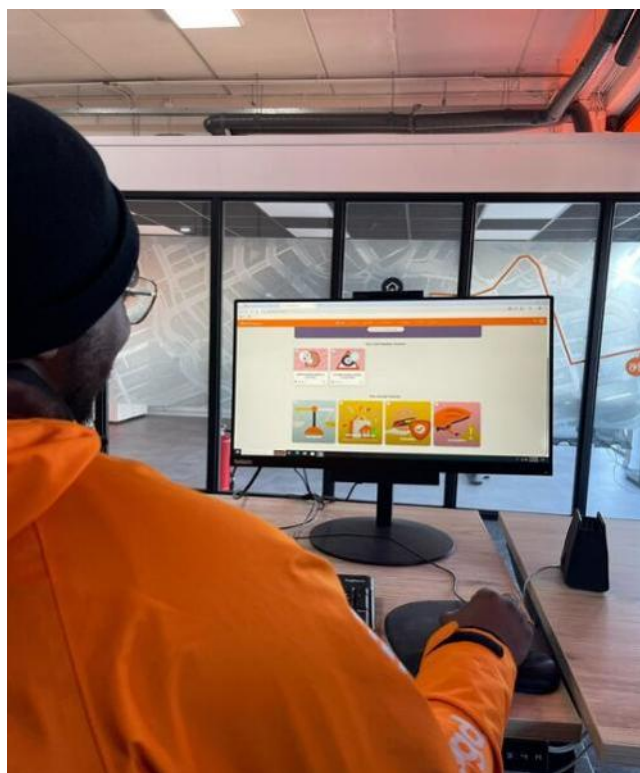
čime se osigurava brz odgovor u hitnim slučajevima. Poduzeće također planira u aplikaciju za dostavu integrirati Flare, mobilnu aplikaciju s automatiziranim otkrivanjem nesreća i SOS upozorenjima.

- **Pregled bicikala** – dostavljači prije smjene moraju pregledati bicikle kako bi se osiguralo njihovo optimalno stanje, što pomaže u sprječavanju nesreća i kvarova tijekom dostave. Da bi postupak bio jednostavan, poduzeće primjenjuje alat Chevy za sustavne preglede bicikala. Taj alat dostavljačima omogućuje da digitalno dovrše i dokumentiraju pregled bicikla, čime se osigurava brzo utvrđivanje i rješavanje problema prije početka smjene i poboljšavaju sigurnost i pouzdanost, kako za dostavljače, tako i za kupce.
- **Obuka** – pokrenuta je platforma za obuku CLX prilagođena mobilnim uređajima za veću sigurnost usluga dostave. S interaktivnim i igrificiranim elementima CLX nudi praktičnu, prilagođenu i zanimljivu obuku o sigurnoj vožnji, vožnji u lošim vremenskim uvjetima, upotrebi osobne zaštitne opreme i drugim sigurnosnim zahtjevima. Obuka je obvezna, a dostavljači primaju naknadu za vrijeme dok pohađaju obuku. Tim se pristupom dostavljačima osiguravaju jednostavan pristup osnovnoj obuci o sigurnosti na svojim telefonima i prednosti te obuke.
- **Svijest i prepoznavanje** – Poduzeće razvija svijest o sigurnosti različitim inicijativama, kao što su obilježavanje Svjetskog dana sigurnosti, promicanje „pet pravila kojima se spašava život” i zagovaranje slogana „Potaknuto sigurnošću”. Koristi se i alatom za nagrađivanje i priznavanje Tradler kako bi se prepoznala i potaknula ostvarenja u području sigurnosti među dostavljačima, čime se jača snažna kultura sigurnosti i potiče poštovanje sigurnosnih praksi.
- **Osobna zaštitna oprema** – Iako je poduzeće dosljedno poticalo upotrebu kaciga i dostavljačima osiguravalo kacige, rad u okruženju u kojem nošenje kaciga nije zakonski propisano niti je prevladavajući trend, predstavljalo je izazov. Poduzeće je uvelo obveznu upotrebu kacige kako bi se spriječile ozljede glave ili smanjila težina ozljeda.

Ostvarenja

- Dostavljači stečenim znanjem svoj posao mogu obavljati na siguran način.
- Prema rezultatima ankete dostavljači su zadovoljniji, angažiraniji i motiviraniji.
- Obveza nošenja kacige znatno je smanjila teške ozljede glave te su brojni dostavljači izjavili su da su ih obvezne zaštitne kacige poduzeća spasile od teških ozljeda tijekom nesreća. Iako je za dugoročne prednosti provedbe tih mjera potrebno još vremena, u 2024. već je zabilježen znatan napredak u području sigurnosti i zdravlja na radu.

- Rezultati u pogledu sigurnosti osjetno su poboljšani u 2024., pri čemu je zabilježeno znatno smanjenje izgubljenog vremena zbog ozljede za 34 %.



© Thuisbezorgd

Čimbenici uspjeha

- Poduzeće pokazuje vodstvo i predanost u sprječavanju nesreća. Također aktivno lobira kod lokalnih vlasti za uvođenje obveze nošenja kacige.
- Potrebna financijska sredstva stavljaju se na raspolaganje za kupovinu digitalnih alata i osiguranje zaštitne opreme za dostavljače.
- Prije provedbe novih inicijativa provodi se savjetovanje s predstavnicima poduzeća i dostavljača, čime se znatno povećavaju sudjelovanje i angažman.
- Poduzeće učinkovito upravlja projektima pažljivim rješavanjem otpora na promjene i poticanjem željene promjene u pogledu sigurnosti.
- Poduzeće aktivno promiče učenje i razmjenu iskustava o incidentima na temelju priča o uspjehu putem inspirativnih videozapisa.

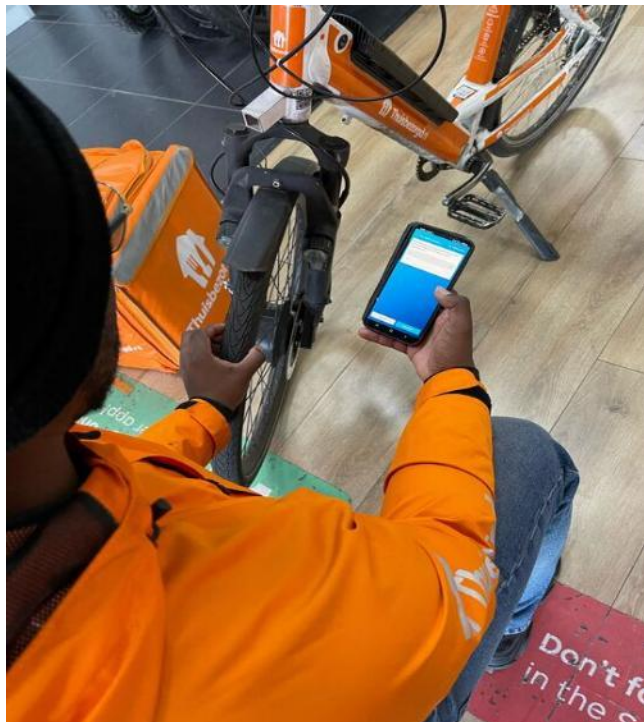
Prenosivost

Cijeli bi se pristup mogao jednostavno prenijeti na druge digitalne platforme za dostavu koje angažiraju dostavljače na biciklima. Pojedinačne inicijative, kao što su digitalni alat za pregled bicikala ili platforma za obuku prilagođena mobilnim uređajima, mogle bi se primijeniti u brojnim sektorima.

Troškovi i koristi

Resursi su obuhvaćali vrijeme koje su radnici i rukovoditelji izdvojili za organizaciju radionica i sudjelovanje u njima tijekom postupka savjetovanja. Troškovi su uključivali nabavu digitalnih alata za poboljšanje sigurnosti, kao što su platforma za učenje, automatizirani sustav za otkrivanje nesreća, alat za pregled bicikala te sustavi nagrađivanja i priznavanja. Osim toga, ulagalo se u osobnu zaštitnu opremu kako bi se zadovoljila veća potražnja za kacigama.

Dugoročne koristi uključuju održivije mogućnosti zapošljavanja za dostavljače sprječavanjem ozljeda i bolesti, kao i manje troškove povezane s neučinkovitošću zbog nesreća.



© Thuisbezorgd

Ključne značajke primjera dobre prakse

- Poduzeće pokazuje snažnu predanost vodstva savjetovanjem s predstavnicima dostavljača i osiguranjem učinkovitog upravljanja projektima.
- Ključni pokazatelji uspješnosti prate povećanje sigurnosti, mjere učinkovitost i potiču kontinuirano poboljšanje praksi u području sigurnosti i zdravlja na radu.
- Provedene sigurnosne mjere, kao što je obveza nošenja kacige, odnose se na najvažnije aspekte sigurnosti dostavljača.
- Opsežno savjetovanje s rukovodstvom i dostavljačima osigurava usklađenost sigurnosnih praksi i mjera.
- Dostavljačima se nudi mogućnost iznošenja problema u pogledu sigurnosti putem anketa s povratnim informacijama i izravne komunikacije sa svojim neposredno nadređenima.

Dodatne informacije

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

Najvažnije mjere za smanjenje rizika uključuju obvezu nošenja kaciga za sve dostavljače i kontrolu obuke, hitne intervencije i preglede bicikala.