

Premiile pentru bune practici din cadrul campaniei „Locuri de muncă sigure și sănătoase” 2023–2025

STUDIU DE CAZ

Reducerea riscurilor pentru curieri în munca prin intermediul platformelor digitale



ORGANIZAȚIE/ÎNȚEPRINDERE

Thuisbezorgd.nl

ȚARĂ

Țările de Jos

SECTOR

**Platformă de livrare de
alimente (serviciu de
curierat)**

SARCINI

**Preluarea comenzilor de
alimente și livrarea acestora
către clienți**

Introducere în studiul de caz

Curierii pe bicicletă care lucrează pentru Thuisbezorgd.nl, o platformă digitală de livrare de alimente din Țările de Jos, sunt expuși riscului de accidente rutiere și condițiilor meteorologice extreme. Dovedindu-și angajamentul față de securitatea și sănătatea personalului său, întreprinderea a introdus purtarea obligatorie a căștilor de protecție, cursuri de formare în materie de securitate în muncă prin intermediul unui mecanism online, un instrument pentru inspectarea bicicletelor înainte de începerea lucrului, asistență în timp real în caz de urgență și o aplicație de detectare a accidentelor.

Context

Thuisbezorgd.nl, o filială a Just Eat Takeaway.com, este o importantă platformă online de livrare de alimente din Țările de Jos, care colaborează cu peste 5 000 de curieri. Curierii sunt responsabili de preluarea comenzilor de la parteneri și de livrarea acestora către clienți folosind o flotă ecologică. Curierii utilizează o aplicație online pe telefoanele lor mobile pentru a primi instrucțiuni și indicații de navigare pentru livrările lor.

Curierii sunt angajați ca salariați ai întreprinderii, ceea ce le oferă o serie de beneficii, printre care siguranța locului de muncă, venituri stabile, schimburi fixe sau flexibile, concediu medical plătit și asigurare medicală. În plus, curierii beneficiază de echipamente individuale de protecție (EIP) și de o formare cuprinzătoare pentru a le garanta siguranța și performanța. Thuisbezorgd.nl se mândrește cu promovarea unui mediu de lucru sigur și sănătos, susținut de proceduri solide de securitate aliniate la cerințele ISO pentru sisteme de gestionare SSM.

Cu toate acestea, curierii sunt expuși la accidente rutiere și la condiții meteorologice severe. Pentru a face față acestor provocări, Thuisbezorgd.nl a investit semnificativ în măsuri de minimizare a riscului. În

cazul unui accident, procesele de răspuns în situații de urgență și sistemele de asistență în caz de accident ale întreprinderii sunt pregătite să ofere ajutor. Aceste inițiative se ghidează după evaluări ale riscurilor, feedback din partea curierilor, sondaje și alte canale de informare pentru a asigura îmbunătățirea continuă.

Obiective

Scopul este de a crea un mediu de lucru mai sigur, de a reduce la minimum incidentele de securitate și de a preveni sau de a reduce gravitatea leziunilor la nivelul capului prin introducerea unei serii de măsuri de control identificate în evaluările de risc care au fost efectuate.

Ce măsuri s-au luat și cum?

Politica de securitate și sănătate în muncă (SSM) a Thuisbezorgd.nl include experți pentru evaluarea riscurilor, conformitatea cu reglementările, audit, gestionarea condițiilor meteorologice severe, gestionarea incidentelor și multe altele. Printre măsurile de minimizare a riscului cu cel mai mare impact se numără impunerea purtării căștilor de protecție pentru toți curierii și punerea în aplicare a

unor controale pentru formări, răspuns în situații de urgență și inspecții ale vehiculelor.

- **Răspunsul în situații de urgență** – Curierii lucrează singuri și sunt expuși la riscuri care ar putea duce la vătămări, având astfel nevoie de un răspuns prompt în situații de urgență. Primesc sprijin în timp real de la agenți prin chat sau apeluri în timpul turelor pentru a gestiona incidente, daune sau alte nevoi, asigurând un răspuns prompt în situații de urgență. Întreprinderea intenționează, de asemenea, să integreze Flare, o aplicație mobilă cu detectare automată a accidentelor și alertare SOS, în aplicația de curierat.
- **Inspecția vehiculelor** – Curierii pe biciclete trebuie să efectueze inspecții înainte de începerea lucrului pentru a se asigura că bicicletele lor sunt în condiții optime de funcționare, ceea ce contribuie la prevenirea accidentelor și a defectărilor în timpul livrării. Pentru a simplifica acest proces, întreprinderea pune în aplicare instrumentul Chevin pentru a facilita inspecțiile sistematice ale bicicletelor. Instrumentul le permite curierilor să efectueze și să documenteze inspecțiile în format digital, asigurându-se că orice problemă este identificată și rezolvată prompt înainte de începerea turelor. Punerea în aplicare a acestui instrument îmbunătățește securitatea și fiabilitatea atât pentru curieri, cât și pentru clienți.
- **Formare** – Platforma de instruire CLX, compatibilă cu dispozitivele mobile, a fost lansată pentru a crește siguranța curierilor. Cu elemente interactive și animate, CLX oferă formare convenabilă, personalizată și captivantă privind practicile de conducere în condiții de siguranță, navigarea în condiții meteorologice severe, utilizarea echipamentelor individuale de protecție și alte cerințe în materie de securitate. Formarea este obligatorie, iar curierii sunt recompensați pentru timpul pe care îl dedică parcurgerii acesteia. Prin această abordare se asigură accesul facil și participarea curierilor la formări esențiale în materie de securitate pe telefoanele lor.
- **Conștientizare și recunoaștere** – Întreprinderea crește gradul de conștientizare cu privire la securitate prin diverse inițiative, precum celebrarea Zilei Mondiale a Securității, promovarea „celor 5 reguli care salvează vieți” și susținerea sloganului „Ghidat de securitate”. De asemenea, utilizează instrumentul de recompensare și apreciere Tradler pentru a recunoaște și a stimula realizările în materie de securitate ale curierilor, consolidând o cultură puternică a securității și încurajând respectarea practicilor de securitate.

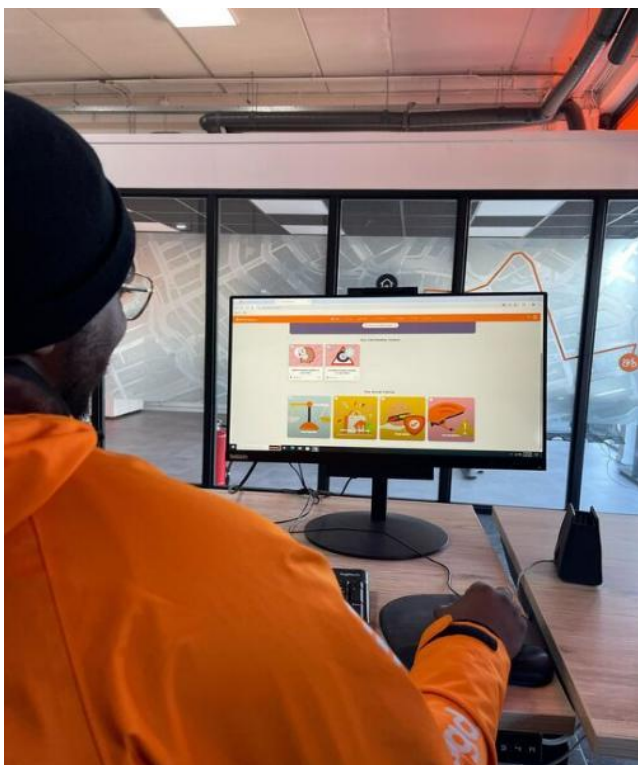
- **Echipament individual de protecție** – Deși întreprinderea a încurajat în mod constant purtarea căștilor de protecție și le-a furnizat curierilor, operarea într-un mediu în care purtarea căștilor de protecție nu era obligatorie din punct de vedere legal și nici răspândită din punct de vedere cultural a prezentat provocări. Întreprinderea a impus purtarea obligatorie a căștilor de protecție pentru a preveni leziunile la nivelul capului sau pentru a reduce severitatea lor.

Care au fost rezultatele?

- Curierii sunt mai bine informați pentru a-și îndeplini sarcinile în condiții de siguranță.
- Curierii sunt mai mulțumiți, mai implicați și mai motivați, conform rezultatelor sondajului de percepție.
- Obligatorietatea purtării căștilor de protecție a redus semnificativ gravitatea leziunilor la nivelul capului, mulți curieri raportând că, purtând căștile de protecție impuse de întreprinderea lor, au evitat leziuni grave în timpul accidentelor. Deși beneficiile complete ale punerii în aplicare a acestor controale vor necesita timp, în 2024 s-a înregistrat deja o îmbunătățire notabilă a performanței în domeniul securității și sănătății în muncă.
- Performanța în materie de securitate a început să înregistreze îmbunătățiri tangibile în 2024, cu o reducere semnificativă cu 34 % a timpului pierdut din cauza vătămarilor.

Factori de reușită

- Întreprinderea dă dovadă de spirit de conducere și angajare în prevenirea accidentelor. De asemenea, face presiuni active asupra autorităților locale pentru introducerea legilor privind purtarea căștii de protecție.
- Sunt puse la dispoziție resursele financiare necesare pentru achiziționarea de instrumente digitale și pentru a se asigura că există echipamente de protecție pentru curieri.
- Reprezentanții departamentelor operaționale și de curierat sunt consultați înainte de punerea în aplicare a noilor inițiative, ceea ce crește semnificativ gradul de acceptare și implicare.
- Întreprinderea demonstrează o gestionare eficientă a proiectelor prin abordarea atentă a rezistenței la schimbare și prin promovarea schimbării culturale dorite.
- Întreprinderea promovează în mod activ învățarea din experiențele legate de incidente și schimbul de astfel de experiențe, diseminând povești de succes prin videoclipuri motivante.



© Thuisbezorgd

Transferabilitate

Întreaga abordare ar putea fi transferată cu ușurință către alte platforme digitale de livrare care angajează curieri pe bicicletă. Inițiativele individuale, cum ar fi un instrument digital de inspecție a vehiculelor sau o platformă de formare adaptată dispozitivelor mobile, ar putea fi adoptate, de asemenea, într-o gamă largă de sectoare.

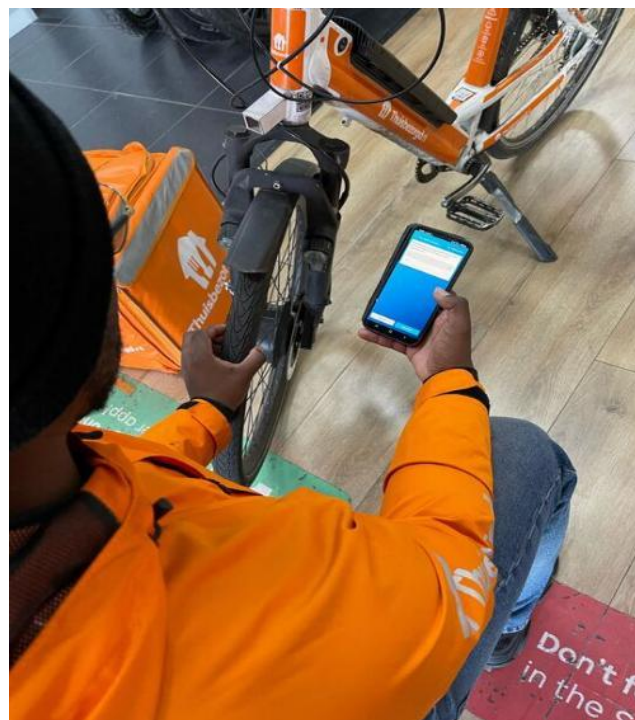
Costuri și beneficii

Resursele au constat în timpul alocat de lucrători și manageri pentru organizarea și participarea la ateliere în timpul procesului de consultare. Costurile au inclus achiziționarea de instrumente digitale pentru îmbunătățirea securității, cum ar fi platforma de învățare, sistemul automatizat de detectare a accidentelor, instrumentul de inspecție prealabilă a vehiculelor și sistemele de recompense și apreciere. În plus, s-au făcut investiții în echipamente individuale de protecție pentru a satisface cererea crescută de căști de protecție.

Beneficiile pe termen lung includ oportunități de angajare mai durabile pentru curieri, prin prevenirea vătămărilor și a bolilor, precum și reducerea costurilor asociate ineficienței cauzate de accidente.

Informații suplimentare

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



© Thuisbezorgd

Caracteristici principale ale exemplului de bune practici

- Întreprinderea demonstrează un angajament puternic al conducerii prin consultarea reprezentanților curierilor și prin asigurarea unei gestionări eficiente a proiectelor.
- Indicatorii cheie de performanță urmăresc performanța în materie de securitate, măsoară eficacitatea și stimulează îmbunătățirea continuă a practicilor de securitate și sănătate în muncă.
- Măsurile de securitate puse în aplicare, precum obligativitatea purtării căștilor de protecție, abordează aspectele critice ale siguranței curierilor.
- Consultările ample cu managementul, departamentele operaționale și curierii asigură alinierea practicilor și măsurilor de securitate.
- Curierilor li se oferă posibilitatea de a semna probleme de securitate prin chestionare de feedback și prin comunicare directă cu superiorii lor ierarhici direcți.

Printre măsurile de minimizare a riscului cu cel mai mare impact se numără impunerea purtării căștilor de protecție pentru toți curierii și punerea în aplicare a unor controale pentru formări, răspuns în situații de urgență și inspecții ale vehiculelor.