

Priznanja za dobro prakso v okviru kampanje Zdravo delovno okolje 2023–2025 ŠTUDIJA PRIMERA



Zmanjšanje tveganj za kurirje, ki delajo preko digitalnih platform



ORGANIZACIJA/PODJETJE

Thuisbezorgd.nl

DRŽAVA

Nizozemska

GOSPODARSKA DEJAVNOST

Platforma za dostavo hrane (kurirske storitve)

NALOGE

Prevzemanje naročil hrane in dostava strankam

Uvod v študijo primera

Kurirji na kolesih, ki delajo za Thuisbezorgd.nl, digitalno platformo za dostavo hrane na Nizozemskem, so izpostavljeni tveganju prometnih nesreč in izrednim vremenskim razmeram. Podjetje se zavzema za varnost in zdravje svojega osebja, zato je uvedlo obvezno uporabo čelad, spletno usposabljanje o varnosti pri delu, orodje za preglede koles pred izmenami, podporo pri odzivanju na izredne razmere v živo in aplikacijo za zaznavanje nezgod pri delu.

Osnovne informacije

Thuisbezorgd.nl, hčerinska družba Just Eat Takeaway.com, je vodilna spletna platforma za dostavo hrane na Nizozemskem, ki sodeluje z več kot 5000 kurirji. Ti so odgovorni za prevzem naročil partnerjev in njihovo dostavo strankam. Dostava poteka na okolju prijaznih kolesih. Za navodila in navigacijo glede dostave uporabljajo spletno aplikacijo na svojih mobilnih telefonih.

Najete kurirje podjetje obravnava kot zaposlene in jim zato ponuja vrsto ugodnosti, med drugim varnost zaposlitve, stabilen dohodek, fiksen ali fleksibilen delovnik, plačano odsotnost z dela zaradi bolezni in zavarovanje. Poleg tega prejmejo osebno varovalno opremo in celovito usposabljanje za zagotovitev varnosti pri delu in učinkovitosti. Podjetje Thuisbezorgd.nl je ponosno na spodbujanje varnega in zdravega delovnega okolja, ki ga podpirajo strogi varnostni postopki, usklajeni z zahtevami ISO standarda za sistem vodenja varnosti in zdravja pri delu.

Kljub temu so kurirji izpostavljeni prometnim nesrečam in izrednim vremenskim razmeram. Podjetje je zato investiralo v znatne ukrepe za zmanjšanje tveganj. Uvedlo je postopke za hitro ukrepanje v nujnih primerih

in sisteme za pomoč ob prometnih nesrečah, ki so v takem primeru takoj pripravljeni. Te pobude temeljijo na oceni tveganja, povratnih informacijah kurirjev, anketah in drugih virih podatkov, na podlagi katerih lahko ukrepe nenehno izboljšujejo.

Cilji

Cilj je ustvariti varnejše delovno okolje, čim bolj zmanjšati varnostna tveganja ter preprečiti ali zmanjšati resnost poškodb glave z uvedbo številnih nadzornih ukrepov, opredeljenih v izvedenih ocenah tveganja.

Kaj je bilo narejeno in kako?

Politika varnosti in zdravja pri delu podjetja Thuisbezorgd.nl vključuje okvire za oceno tveganja, skladnost z zakonodajo, revizijo, upravljanje v primeru izrednih vremenskih razmer, upravljanje nezgod pri delu in še več. Najbolj učinkoviti ukrepi za zmanjšanje tveganja vključujejo obvezno uporabo čelade za vse kurirje ter izvajanje nadzora za usposabljanje, hitro ukrepanje v nujnih primerih in preglede koles.

- **Odziv na izredne razmere** – Kurirji delajo sami in so izpostavljeni tveganjem za poškodbe pri delu, ki

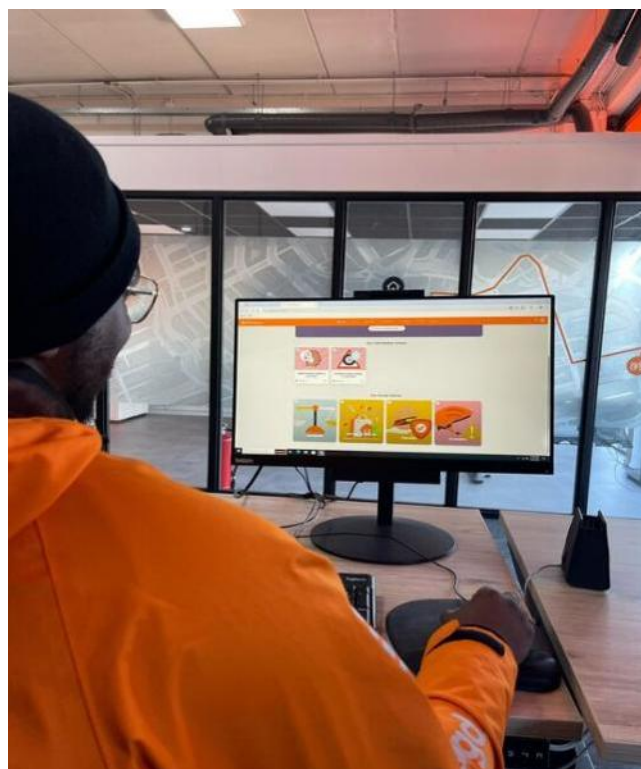
zahtevajo takojšen odziv. Če pride do prometne nesreče, škode ali drugih nevšečnosti med delovnim časom, jim lahko agenti neposredno pomagajo prek klepeta ali telefonskega klica, s čimer je zagotovljen hiter odziv v nujnih primerih. Podjetje namerava v kurirsko aplikacijo vključiti tudi mobilno aplikacijo Flare s samodejnim zaznavanjem nezgod pri delu in SOS opozorili.

- **Pregled vozila** – Kurirji morajo pred začetkom delovnega dne pregledati svoje kolo in preveriti, da je v optimalnem delovnem stanju, kar pomaga preprečiti nezgode pri delu in okvare med dostavo. Da bi poenostavili ta proces, podjetje uvaja orodje Chevin, ki omogoča sistematične preglede koles. Orodje kurirjem omogoča, da preglede izvedejo digitalno in jih dokumentirajo, s čimer se zagotovi, da se vse težave takoj odkrijejo in obravnavajo že pred začetkom izmen. S tem se izboljšata varnost in zanesljivost tako za kurirje kot za stranke.
- **Usposabljanje** – Za večjo varnost kurirjev je bila vzpostavljena mobilna platforma za usposabljanje CLX. Ta z interaktivnimi in igralnimi elementi ponuja priročno, prilagojeno in zanimivo usposabljanje o praksah varne vožnje, navigaciji v izrednih vremenskih razmerah, uporabi osebne varovalne opreme in drugih varnostnih zahtevah. Usposabljanje je obvezno, kurirjem pa se prizna nadomestilo za čas usposabljanja. Ta pristop jim omogoča, da lahko brez težav dostopajo do osnovnega varnostnega usposabljanja na svojih telefonih.
- **Ozaveščenost in prepoznavanje** – Podjetje ozavešča o varnosti z različnimi pobudami, kot so praznovanje svetovnega dneva varnosti in zdravja pri delu, spodbujanje „petih pravil za reševanje življenj“ in zagovarjanje slogana „zavezanost varnosti“. Uporablja tudi orodje Tradler za nagrajevanje, priznavanje in spodbujanje dosežkov kurirjev na področju varnosti, s čimer vzdržuje močno kulturo varnosti in spodbuja upoštevanje varnostnih praks.
- **Osebna varovalna oprema** – Čeprav podjetje dosledno spodbuja uporabo čelade in jih tudi zagotavlja kurirjem, to prinaša izzive za delovanje v okolju, v katerem nošnja čelade ni bila niti zakonsko predpisana niti kulturno razširjena. Podjetje je uvedlo obvezno uporabo čelade, da bi preprečilo poškodbe glave ali zmanjšalo njihovo resnost.

Kaj je bilo doseženo?

- Kurirji se bolj zavedajo, kako varno opravljati svoje delo.
- Rezultati ankete med njimi kažejo, da so bolj zadovoljni, angažirani in motivirani.

- Obvezna uporaba čelade je znatno zmanjšala resnost poškodb glave, saj so številni kurirji poročali, da so jih zaščitne čelade, ki jih zahteva njihov delodajalec, med prometnimi nesrečami obvarovale pred hujšimi poškodbami. Čeprav bo za polni učinek izvajanja teh ukrepov potreben čas, se je uspešnost na področju varnosti in zdravja pri delu v letu 2024 že znatno izboljšala.
- Uspešnost na področju varnosti pri delu se je leta 2024 začela vidno izboljševati, pri čemer se je izguba časa zaradi poškodbe pri delu precej zmanjšala, in sicer za 34 %.



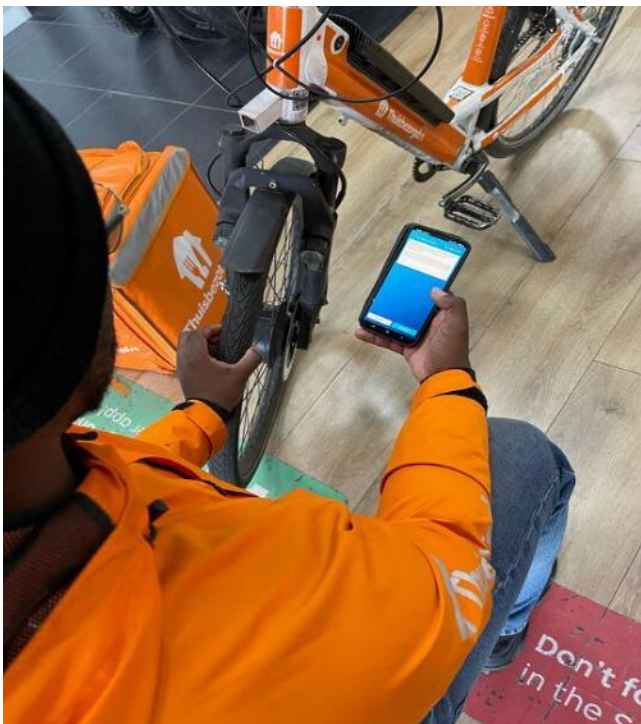
© Thuisbezorgd

Dejavniki uspeha

- Podjetje izkazuje vodilno vlogo in zavezanost preprečevanju nezgod pri delu. Prav tako aktivno lobira pri lokalni vladi za sprejetje zakonov o obvezni uporabi čelade.
- Na voljo so bila dana potrebna finančna sredstva za nakup digitalnih orodij in zagotovitev osebne varovalne opreme za kurirje.
- Pred izvajanjem novih pobud se opravi posvetovanje s predstavniki izvajalcev in kurirjev, s čimer se znatno povečujeta podpora in sodelovanje.
- Podjetje izkazuje učinkovito vodenje projekta tako, da skrbno obvladuje odpornost na spremembe in spodbuja želeni kulturni premik.
- Aktivno spodbuja učenje iz izkušenj in njihovo izmenjavo z razširjanjem zgodb o uspehu prek navdihujočih videoposnetkov.

Prenosljivost

Celoten pristop bi se lahko zlahka prenesel na druge digitalne dostavne platforme, ki najemajo kurirje na kolesih. Posamezne pobude, kot sta digitalno orodje za pregled vozil ali mobilna platforma za usposabljanje, bi lahko sprejeli tudi v številnih drugih gospodarskih dejavnostih.



© Thuisbezorgd

Stroški in koristi

Vložek predstavlja čas, ki so ga delavci in vodstveni delavci namenili za organizacijo delavnic in sodelovanje na njih med postopkom posvetovanja. Stroški so vključevali nakup digitalnih orodij za izboljšanje varnosti pri delu, kot so učna platforma, sistem za samodejno zaznavanje nezgod pri delu, orodje za predhodni pregled vozil ter sistemi

nagrajevanja in priznavanja. Poleg tega so bile izvedene naložbe v osebno varovalno opremo zaradi povečanega povpraševanja po čeladah.

Dolgoročne koristi vključujejo bolj trajnostne zaposlitvene možnosti za kurirje s preprečevanjem poškodb pri delu in bolezni ter znižanje stroškov, povezanih z neučinkovitostjo zaradi nezgod pri delu.

Glavne značilnosti primera dobre prakse

- Podjetje izkazuje močno zavezanost vodstva prek posvetovanj s predstavniki kurirjev in zagotavljanjem učinkovitega vodenja projekta.
- Ključni kazalniki uspešnosti so večja varnost, učinkovitost in nenehno izboljševanje praks na področju varnosti in zdravja pri delu.
- Izvedeni varnostni ukrepi, kot je obvezna uporaba čelade, zadevajo najbolj kritične vidike varnosti kurirjev.
- Obsežna posvetovanja z vodstvom, operativnim osebjem in kurirji zagotavljajo usklajenost varnostnih praks in ukrepov.
- Kurirji imajo možnost izraziti svoje pomisleke glede varnosti v obliki anket za povratne informacije in z neposredno komunikacijo s svojimi nadrejenimi.

Dodatne informacije

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

Najbolj učinkoviti ukrepi za zmanjšanje tveganja vključujejo obveznost uporabe čelade za vse kurirje ter izvajanje nadzora za usposabljanje, hitro odzivanje v nujnih primerih in preglede koles.