

Onderscheidingen voor goede praktijken voor een gezonde werkplek 2023-2025

CASESTUDY



Koeriersrisico's beperken bij digitaalplatformwerk

EERVOLLE
VERMELDING

ORGANISATIE/ONDER
NEMING

Thuisbezorgd.nl

LAND

Nederland

SECTOR

Voedselbezorgingsplatfor
m (koeriersdienst)

TAKEN

Voedselbestellingen ophalen en
bezorgen aan klanten

Inleiding tot de casestudy

Fietskoeriers die werken voor Thuisbezorgd.nl, een digitaal voedselbezorgingsplatform in Nederland, lopen risico op verkeersongevallen en blootstelling aan extreme weersomstandigheden. De onderneming zet zich in voor de veiligheid en gezondheid van haar personeel en toonde dat aan door het verplichten van helmen op de fiets, een veiligheidsopleidingen via een onlineplatform, een tool voor fietsinspecties vóór de dienst, liveondersteuning bij noodgevallen en een app voor detectie van ongevallen.

Achtergrond

Thuisbezorgd.nl, een dochteronderneming van Just Eat Takeaway.com, is met meer dan 5 000 koeriers in dienst een van de grootste digitale voedselbezorgingsplatforms in Nederland. De koeriers halen bestellingen op bij partners en bezorgen die met behulp van milieuvriendelijke transportmiddelen aan de klant. Ze maken gebruik van een onlineapplicatie op hun telefoon, die hen zowel van leveringsinstructies als navigatiebegeleiding voorziet.

De koeriers werken in loondienst en genieten derhalve van een reeks voordelen, waaronder baanzekerheid, een stabiel inkomen, vaste of flexibele dienstschema's, betaald ziekteverlof en verzekeringsdekking. Daarnaast krijgen ze persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en uitgebreide opleiding om hun veiligheid en prestaties te waarborgen. Thuisbezorgd.nl zegt trots te zijn op het bevorderen van een veilige en gezonde werkomgeving, ondersteund door robuuste veiligheidsprocedures die zijn afgestemd op de ISO-vereisten voor een VGW-beheersysteem.

Koeriers zijn echter kwetsbaar voor verkeersongevallen en slechte weersomstandigheden. Om deze uitdagingen aan te pakken, investeerde Thuisbezorgd.nl aanzienlijk in risicobeperkende maatregelen. Wanneer er een ongeval plaatsvindt kunnen koeriers rekenen op de noodresponsprocedures en ondersteuningssystemen van de onderneming.

Deze initiatieven worden gestuurd door risicobeoordelingen, feedback van koeriers, enquêtes en andere inputkanalen om voortdurende verbetering te garanderen.

Doel

Het doel is een veiligere werkomgeving te creëren, veiligheidsincidenten tot een minimum te beperken en de ernst van hoofdletsel te voorkomen of te verminderen door een aantal controlemaatregelen in te voeren die tijdens de risicobeoordelingen zijn geïdentificeerd.

Wat is er gedaan en hoe?

Het VGW-beleid van Thuisbezorgd.nl kent kaders voor onder andere risicobeoordeling, naleving van de regelgeving, auditing, omgang met slechte weersomstandigheden, incidentenbeheer. De meest doeltreffende risicobeperkende maatregelen zijn de invoering van de helmplicht voor alle koeriers en de uitvoering van controles inzake opleiding, noodrespons en voertuiginspecties.

- **Noodrespons** – Koeriers werken alleen en worden blootgesteld aan risico's die letsel kunnen veroorzaken. Een tijdige noodrespons is derhalve vereist. Ze kunnen tijdens hun dienst medewerkers om hulp vragen, die hen dan via chat of per telefoon bijstaan bij incidenten, schade of andere behoeften, waardoor een snelle noodrespons kan worden gewaarborgd.

De onderneming is ook van plan om Flare, een mobiele applicatie met automatische ongevallendetectie en noodmeldingen, in de koeriersapplicatie te integreren.

- **Voertuiginspectie** – Fietskoeriers moeten vóór hun dienst inspecties uitvoeren om ervoor te zorgen dat hun fietsen optimaal functioneren. Dit helpt om ongevallen en defecten tijdens het bezorgen te voorkomen. Om dit proces te stroomlijnen, heeft de onderneming de Chevin-tool ingevoerd, die systematische fietsinspecties vergemakkelijkt. Met deze tool kunnen koeriers digitaal inspecties uitvoeren en documenteren. Zo kunnen ze eventuele problemen snel identificeren en aanpakken voordat ze aan hun dienst beginnen. De invoering van dit hulpmiddel verbetert de veiligheid en betrouwbaarheid voor zowel koeriers als klanten.
- **Opleiding** – Om de veiligheid van koeriers te vergroten, werd het mobielvriendelijke CLX-opleidingsplatform gelanceerd. CLX bevat interactieve (spel)elementen en biedt een handige en boeiende opleiding op maat over veilige rijpraktijken, navigatie bij slechte weersomstandigheden, het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en andere veiligheidsvoorschriften. De opleiding is verplicht. Koeriers ontvangen een vergoeding voor de tijd die zij nodig hebben om de opleiding af te ronden. Deze aanpak zorgt ervoor dat koeriers eenvoudig toegang hebben tot en gebruik kunnen maken van een essentiële veiligheidsopleiding op hun telefoon.
- **Bewustzijn en erkenning** – De onderneming vergroot het veiligheidsbewustzijn door middel van verschillende initiatieven. Ze viert onder meer de “Werelddag voor veiligheid en gezondheid op het werk”, promoot de “vijf levensreddende regels” en draagt de slogan “Veiligheid voorop” uit. Verder wordt er gebruik gemaakt van de belonings- en erkenningstool “Tradler” om veiligheidsprestaties van koeriers te erkennen en te stimuleren, waardoor een gedegen veiligheidscultuur wordt versterkt en de naleving van veiligheidspraktijken wordt aangemoedigd.
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen** – Hoewel het bedrijf consequent het gebruik van helmen aanmoedigde en deze aan koeriers verstrekke, bracht het gebruik ervan in een omgeving waarin het dragen van helmen wettelijk niet verplicht, noch cultureel gebruikelijk was, uitdagingen met zich mee. De onderneming heeft de helmplicht ingevoerd om hoofdletsels te voorkomen of de ernst ervan te verminderen.

Wat is er bereikt?

- Koeriers zijn beter geïnformeerd over hoe ze hun taken veilig kunnen uitvoeren.
- Volgens een perceptieonderzoek zijn koeriers tevredener, gemotiveerder en meer betrokken.
- De helmplicht heeft de ernst van hoofdletsel aanzienlijk verminderd. Veel koeriers meldde dat de door de onderneming vereiste beschermingshelmen hen tijdens ongevallen voor ernstig letsel hebben behoed. Hoewel het tijd zal kosten voordat alle voordelen van deze controles zichtbaar worden, werd in 2024 al een aanzienlijke verbetering van de prestaties op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk waargenomen.
- Veiligheidsprestaties werden in 2024 zichtbaar beter, met een aanzienlijke vermindering van tijdsverlies door letsel van 34%.

Succesfactoren

- De onderneming toont leiderschap en inzet met betrekking tot het voorkomen van ongevallen. Ze lobbyt ook actief bij lokale overheden om helmwetgeving in te voeren.
- Financiële middelen worden beschikbaar gesteld om digitale hulpmiddelen aan te kopen en om koeriers te voorzien van persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Vertegenwoordigers van het uitvoerend personeel en de koeriers worden geraadpleegd alvorens nieuwe initiatieven te implementeren, waardoor deelname en betrokkenheid aanzienlijk toenemen.
- De onderneming toont een doeltreffend projectbeheer door zorgvuldig om te gaan met weerstand tegen verandering en door de gewenste culturele verschuiving te bevorderen.
- Het bedrijf bevordert op actieve wijze het opdoen en delen van ervaringen met incidenten door succesverhalen te verspreiden via inspirerende videoclips.



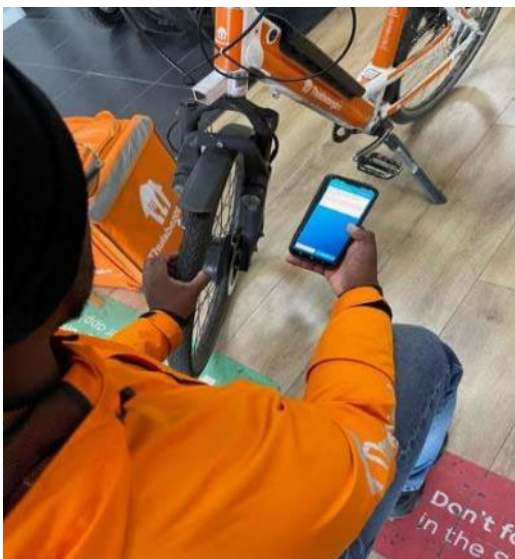
Overdraagbaarheid

De volledige aanpak zou gemakkelijk kunnen worden overgenomen door andere digitale bezorgplatforms die ook fietskoeriers in dienst hebben. Individuele initiatieven, zoals een digitale tool voor voertuiginspectie of een mobielvriendelijk opleidingsplatform, kunnen in uiteenlopende sectoren worden overgenomen.

Kosten en baten

De middelen bestonden uit de tijd die werknemers en managers hebben uitgetrokken om workshops tijdens het raadplegingsproces te organiseren en daaraan deel te nemen. De kosten omvatten onder meer de aanschaf van digitale instrumenten ter verbetering van de veiligheid, zoals het opleidingsplatform, het geautomatiseerd systeem voor ongevallendetectie, de tool voor voertuiginspectie vooraf en de belonings- en erkenningssystemen. Daarnaast werden investeringen gedaan in persoonlijke beschermingsmiddelen om te voldoen aan de toegenomen vraag naar helmen.

De voordelen op lange termijn omvatten duurzamere werkgelegenheidskansen voor koeriers door letsels en ziekten te voorkomen, alsook lagere kosten in verband met inefficiënties als gevolg van ongevallen.



Belangrijkste kenmerken van deze goede praktijk

De onderneming geeft blijk van sterk leiderschap door overleg te plegen met koeriersvertegenwoordigers en te zorgen voor een doeltreffend projectbeheer.

- Kernprestatie-indicatoren volgen de veiligheidsprestaties, meten de doeltreffendheid en stimuleren voortdurende verbetering van de praktijken op het gebied van gezondheid en veiligheid op het werk.
- De ingevoerde veiligheidsmaatregelen, zoals de helmplicht, hebben betrekking op de meest kritieke aspecten van de veiligheid van koeriers.
- Uitvoerig overleg tussen het management, uitvoerende medewerkers en koeriers zorgt ervoor dat de veiligheidspraktijken en -maatregelen op elkaar worden afgestemd.
- Koeriers krijgen de mogelijkheid om veiligheidskwesties aan te kaarten door middel van feedbackenquêtes en rechtstreekse communicatie met hun management.

Meer informatie

Meer informatie is te vinden op:

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

Pics provided by huisbezorgd

De meest doeltreffende risicobeperkende maatregelen zijn de invoering van de helmplicht voor alle koeriers en de uitvoering van controles inzake opleiding, noodrespons en voertuiginspecties.