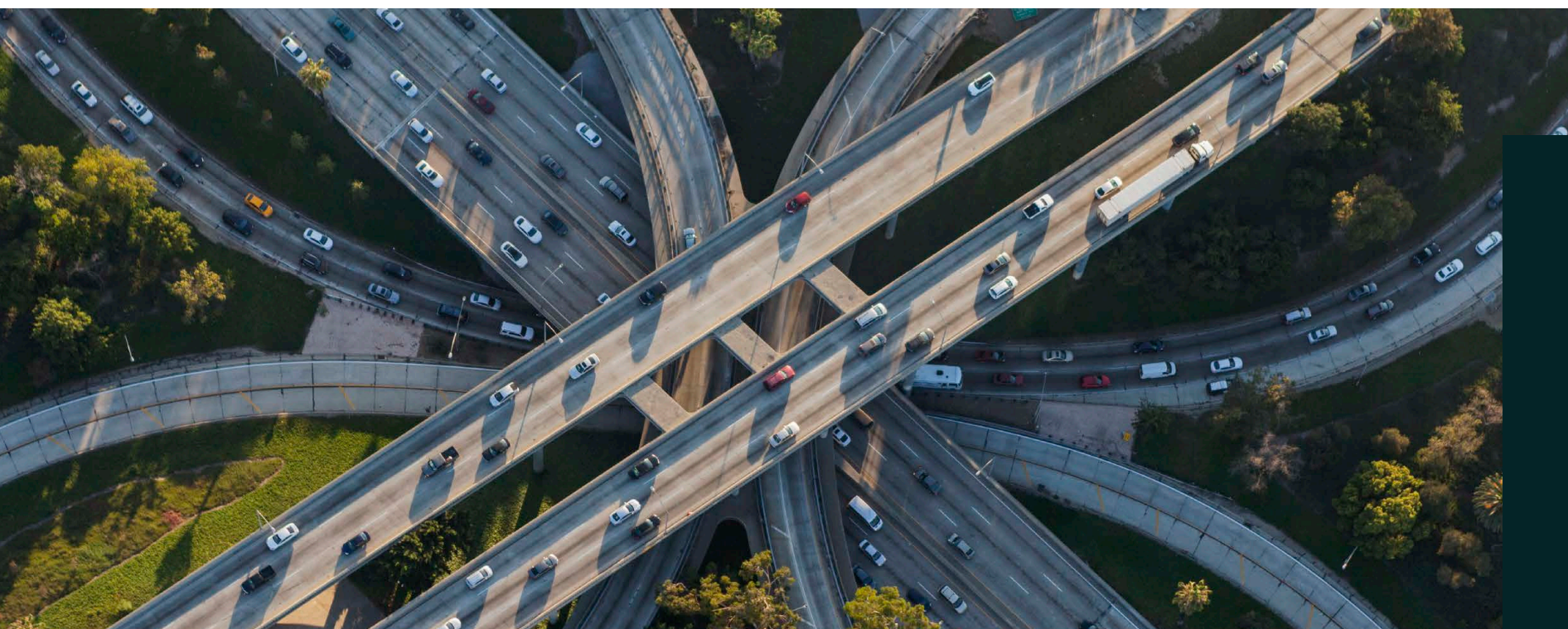


WHITEPAPER

IN 3 STAPPEN GRIP OP VERKEERSVEILIGHEID

Hoe hebben online- en praktijktrainingen langdurig meer impact?



IN 3 STAPPEN GRIP OP VERKEERSVEILIGHEID

Als je als organisatie de verkeersveiligheid van medewerkers wilt verbeteren, dan lijken schadelast en schadefrequentie een logische aanleiding.

Deze stuurinformatie was dan ook jarenlang het vertrekpunt van onze veiligheidsprogramma's. We trainden medewerkers op rijvaardigheid en in onze programma's stonden het verhogen van het risicobewustzijn en het vergroten van het handelingsperspectief altijd centraal.

We boekten goede resultaten. Toch sloeg na verloop van tijd de twijfel toe: bieden de schadefrequentie en de schadelast wel voldoende informatie voor een structurele verbetering van de veiligheid? Wat we toen nog niet konden vermoeden, was dat we hiermee de eerste stap zouden zetten naar een effectievere en duurzamere aanpak van verkeersveiligheid. In dit whitepaper beschrijven we wat we ontdekten en hoe je deze bevindingen toepast om in drie stappen echt grip te krijgen op veiliger rijgedrag.





HOE KUNNEN TRAININGEN WERKEN VOORDAT ZE GESTART ZIJN?

Zo'n tien jaar geleden werkten we voor KLM Ground Services aan een omvangrijk programma voor de pushback-chauffeurs op het Schipholplatform. Fase één bestond uit intern onderzoek en de voorbereiding met de leidinggevenden, daarna zouden we starten met de ondersteuning van de medewerkers. We waren enkele maanden bezig met de eerste fase toen een veiligheidsmanager van KLM belde: 'Goh, jullie trainingen werken behoorlijk goed. We hebben al een paar weken geen incidenten gehad op het platform. Bijzonder voor deze tijd van het jaar.'

Enigszins in verwarring hingen we op. We waren toch nog helemaal niet met het trainen van de chauffeurs begonnen? Na een check bleek dat de eerste training voor medewerkers inderdaad pas twee weken later gepland stond. Maar wat verklaarde dan deze resultaten?

Onderzoek van TÜV Rheinland toonde later aan dat de voorbereiding met de leidinggevenden en de trainingen *samen* de schadefrequentie met 50 procent hadden verlaagd. Wat precies de doorslaggevende factor was geweest bleef onduidelijk, maar één ding stond als een paal boven water: het trainen van de chauffeurs speelde een minder grote rol dan we dachten.



OPSCHALEN GEDRAGSINTERVENTIES: ZOWEL ACHILLESHIEL ALS OPLOSSING

Het succesvolle resultaat – 50 procent minder schadegevallen – voor KLM Ground Services leidde tot een opdracht bij Connexxion. Met 6.500 chauffeurs vroeg dit wel om een aanzienlijke opschaling van ons programma. Problematisch, want inmiddels was in veel onderzoeken geconstateerd dat juist het opschalen in combinatie met het personeelsverloop de achilleshiel is voor gedragsinterventies.

De enorme omvang van de opdracht, Connexxion was destijds de werkgever met het grootste aantal chauffeurs in Nederland, maakte automatisering van het programma noodzakelijk. Na twee jaar pionieren kregen we echt vat op het verlagen van risicogedrag: onze grotendeels digitale aanpak zorgde voor een daling van de schadelast met 3 miljoen euro. Oftewel € 461,- per chauffeur. En dat niet alleen, want het arbeidstijdverlies van leidinggevenden en medewerkers bleek een stuk gunstiger uit te vallen dan bij andere programma's.

ONZICHTBARE OORZAKEN VERKEERSINCIDENTEN ZICHTBAAR GEMAAKT

In de jaren dat wij de oorzaak van verkeersincidenten en het ontstaan van een hoge schadelast onderzochten, zagen we organisaties steeds naar dezelfde 'oplossing' grijpen. Deze luidde dat de medewerker onvoldoende vaardig was, of zich niet bewust was van de gevaren, en daarom een training nodig had. Eerlijk is eerlijk, wij deden het ook op die manier.

Helaas blijkt die aanpak op termijn weinig effect te hebben; na enige tijd is het effect vaak zelfs helemaal verdwenen. Hebben trainingen dan geen zin? Dat is zeker niet het geval, maar er is meer nodig. En wat dat is, werd duidelijk dankzij de digitale aanpak die we voor de chauffeurs van Connexion ontwikkelden.



Want daarmee werd het mogelijk om stuurinformatie in kaart te brengen die eerder onzichtbaar bleef. Stuurinformatie die cruciaal bleek voor structurele gedragsverandering.

Naast het doorlopend (online) trainen van medewerkers op het verhogen van risicobewustzijn en handelingsperspectief, focust ons programma nu ook op de succesfactoren die veilig rijgedrag versterken in de organisatie. Het resultaat: medewerkers gaan veiliger rijden en blijven dat doen, en er is een duurzame reductie van de schadelast.

Heeft uw organisatie belang bij het verhogen van verkeersveiligheid van medewerkers? Lees dan hieronder welke drie stappen organisaties kunnen doorlopen om samenwerken aan verkeersveiligheid te verankeren in het werkklimaat.



ONGEVALPREVENTIE IS EEN PUZZEL DIE OP ÉÉN MANIER IN ELKAAR PAST

Stap 1: inzicht in de onderliggende oorzaak van risicogedrag

Wat veroorzaakt risicogedrag? En hoe komt het dat het effect van een training of andere interventie na korte tijd weer verdwijnt? In onze zoektocht naar een programma om veilig rijgedrag structureel vorm te geven, ontdekten we dat deze vragen eerst een antwoord nodig hadden. Dat antwoord vonden we in de voorheen onzichtbare stuurinformatie die onze digitale aanpak aan het licht bracht.

Dit is wat we ontdekten: een programma voor structurele gedragsverandering moet in de juiste volgorde worden doorlopen. Anders gaat het langer duren, vraagt het een hogere investering en heeft de interventie absoluut minder effect. Ongevalpreventie is een puzzel die maar op één manier in elkaar past.





Het eerste puzzelstukje bestaat uit de volgende items:

- ☆ Ga eerst op zoek naar de onderliggende oorzaak van risicogedrag.
- ☆ Onderzoek dit in alle lagen van de organisatie.
- ☆ Vertaal de bevindingen naar een plan van aanpak voor het realiseren van veilig rijgedrag.

Deze aanpak maakt de oorzaak van risicogedrag inzichtelijk en voorkomt terugval in oude routines. Hiermee voorkom je dat investeringen onvoldoende effect hebben of zelfs voor niets zijn geweest. Door overtuiging, perceptie en gedrag in alle lagen van de organisatie te onderzoeken, wordt het mogelijk om veilig gedrag in lijn te brengen met de veiligheidsdoelen van het management. Hierdoor hebben zowel online- als praktijktrainingen meer impact, waardoor de veiligheid van medewerkers structureel wordt vergroot. Onze module **Road Safety Check** reikt organisaties het benodigde eerste puzzelstukje aan, in de juiste volgorde.

**HIERDOOR HEBBEN ZOWEL ONLINE- ALS
PRAKTIJKTRAININGEN MEER IMPACT**

ZONDER BESTEMMING KOM JE NIET AAN

Stap 2: richting geven aan veilig rijgedrag

Gedragsinterventies gaan over gedragssturing en dus over wat mensen in beweging brengt of juist afremt. We ontdekten wat de cruciale succesfactor is om te zorgen dat medewerkers daadwerkelijk verantwoordelijkheid nemen voor veilig gedrag: geef duidelijk richting met een veiligheidsdoelstelling en breng gedragsrichtlijnen in lijn met deze veiligheidsdoelstelling. Hierdoor maak je veilig rijgedrag logisch.

De communicatievorm speelt hierbij een essentiële rol. Gouden regels aan de muur, of veiligheidsregels in het algemeen, zetten op zichzelf niet aan tot veilig gedrag. En als medewerkers onvoldoende richting ervaren, of wanneer de waan van de dag tot tegenstrijdige signalen leidt, blijkt het moeilijk voor medewerkers om hun gedrag aan te passen. Soms heeft de bestaande 'communicatie' zelfs tot gevolg dat risicogedrag juist toeneemt.





Om te voorkomen dat de gedragsinterventie struikelt over de communicatiestap hebben we de workshop Target on Safety ontwikkeld. Deze unieke workshop voor managers en leidinggevenden biedt tevens inzicht in het ontstaan van ongevallen en laat zien hoe je daar als organisatie slim op kunt sturen.

In een interactieve sessie wordt onderzocht hoe je veiligheidsdoelstellingen en gedragsregels op zo'n manier formuleert dat medewerkers in beweging komen en het logisch vinden om zich veilig te gedragen.

Hiervoor gaat het management samen met de leidinggevenden aan de slag met het volgende puzzelstukje:

- ☆ Onderzoek of er veiligheidsdoelstellingen en gedragsrichtlijnen beschreven staan. Zo ja, geven deze voldoende richting en handvatten om het veiligheidsgedrag van medewerkers te sturen?
- ☆ Zijn de veiligheidsdoelstellingen en gedragsrichtlijnen niet beschreven of geven ze onvoldoende houvast? Verzamel dan de benodigde kennis bij de stakeholders: zowel over de veiligheidsdoelen zelf als over de manieren om de doelen te bereiken. Vertaal de veiligheidsdoelstellingen en gedragsregels naar een aanpak die het voor medewerkers vanzelfsprekend maakt om verantwoordelijkheid te nemen en die leidinggevenden handvatten biedt om gedrag te sturen.

EEN VEILIGE ORGANISATIE BEREIK JE ALLEEN DOOR SAMEN TE WERKEN

Stap 3: in dialoog over samenwerken aan verkeersveiligheid

Hoe zet je samen met medewerkers de volgende stap nadat de veiligheidsdoelstellingen en gedragsrichtlijnen zijn beschreven, zodat veilig gedrag écht wordt verankerd in het werkklimaat?

Het blijkt dat de kwaliteit van het contact tussen leidinggevenden en medewerkers hierbij van groot belang is, want goed contact is noodzakelijk voor een goede samenwerking. Maar hoe verbeter je de kwaliteit van het contact? De afgelopen 5 jaar analyseerden we meer dan 25.000 dialogen over samenwerken aan veiligheid. Met name het activeren van eigen regie stond daarbij centraal. Onze analyse toonde aan dat een gedegen voorbereiding van beide gesprekspartners cruciaal is om het contact te verbeteren. Met name de voorbereiding van medewerkers blijkt doorslaggevend.





Ondersteuning van leidinggevenden

In de praktijk zien we vaak dat leidinggevenden het lastig vinden om een dialoog te voeren die tot veiliger gedrag leidt. Ter ondersteuning ontwikkelden we Activate Safety, intelligente software die een kwalitatief goede dialoog activeert, begeleidt en evalueert. De afgelopen jaren is de zelflerende software steeds slimmer geworden. Zowel de kwaliteit als de effectiviteit van de dialoog worden geëvalueerd. Om veiliger gedrag te borgen is het belangrijk om te analyseren of de dialoog wel leidt tot ander gedrag. Cruciaal blijkt echter de analyse of veiligheidsdoelen en gedragsrichtlijnen daadwerkelijk in de praktijk worden toegepast. Dit garandeert namelijk de belangrijkste stap naar veiliger gedrag. Deze belangrijke stuurinformatie geeft organisaties niet alleen inzicht in de huidige risico's, maar ook in de toekomstige.

Het laatste puzzelstukje bestaat uit de volgende items:

- ☆ Samenwerken aan verkeersveiligheid is cruciaal om veiligheidsdoelstellingen te behalen. Ondersteun medewerkers en leidinggevenden daarbij.
- ☆ Zorg voor een kwalitatief goede en meetbare dialoog die leidt naar veiliger rijgedrag.
- ☆ Genereer periodiek stuurinformatie of veiligheidsdoelen en gedragsrichtlijnen daadwerkelijk worden toegepast in de dagelijkse praktijk.

A close-up photograph of a man with a beard and blue eyes, smiling broadly while driving a car. The background is blurred, showing the interior of the vehicle and a bright, sunny outdoor scene through the window.

PERSONEELSBEHOUD ALS BIJVANGST

We ontdekten nog een bijkomend voordeel van deze aanpak: door de kwaliteit van het contact tussen leidinggevenden en medewerkers te verhogen, werken organisaties actief aan het behouden van ervaren medewerkers. En dat zorgt voor een opwaartse spiraal in veiligheid, want juist ervaren medewerkers spelen een belangrijke rol bij het realiseren en verankeren van een veilig werkklimaat.

OOK STRUCTUREEL AAN DE SLAG MET VERKEERSVEILIGHEID?

Heeft onze reis op weg naar meer verkeersveiligheid in organisaties je geïnspireerd om er zelf mee aan de slag te gaan? Gebruik vooral onze drie stappen als blauwdruk voor jouw aanpak, dan zullen gedragsinterventies voor het verhogen van verkeersveiligheid daadwerkelijk bijdragen aan een veiliger werkklimaat. Wil je profiteren van onze kennis, ervaring en digitale gereedschappen?

Bel 073-523 1221 of mail naar info@e-driver.nl voor meer informatie.

e-Driver is onderdeel van Teamshape BV

e-Driver

Handelsweg 1a

3481MJ Harmelen

www.e-driver.nl

info@e-driver.nl

073-523 1221