

JAARCONGRES 2020

27 november 2020

VEILIG EN GEZOND WERKEN: HOE OVERTUIG JE MEDEWERKERS SUCCESVOL?

JAARCONGRES STICHTING ARBOCATALOGUS AFVALBRANCHE

‘Stimuleer je medewerkers tot veilig en gezond werken’, onder die titel organiseerde de Stichting Arbocatalogus Afvalbranche haar jaarcongres op 24 november. Dit keer speciaal voor leidinggevend en volledig online. Met een stuk theorie en veel praktische voorbeelden zoomden de sprekers in op de vraag hoe je medewerkers stimuleert tot veilig en gezond gedrag.

Michaël van Hulst, voorzitter van de stichting, gaf de aftrap: “Als leidinggevende ben je verantwoordelijk dat je medewerkers ‘s avonds goed thuiskomen”. Op de vraag van dagvoorzitter Pieter Kaltner (manager Haagse Milieu Services) of hij één tip kon geven hoe je mensen motiveert tot veilig gedrag, zei Van Hulst: “Voorbeeldgedrag tonen, zet veiligheid boven aan je agenda”.



we werken
veilig of niet



arbocatalogus
afvalbranche

arbocatalogus-afvalbranche.nl

ONBEWUST GEDRAG

Waarom werken zoveel interventies niet als we gedrag proberen te sturen? Gedragsdeskundige Leonie Venhoeven van D&B liet aan de hand van sprekende voorbeelden zien welke valkuilen er zijn. Bijvoorbeeld door zo grappig te willen zijn dat het doel niet meer duidelijk is of mensen dusdanig angst aan te jagen dat ze zich afsluiten en stil vallen. Het werkt ook niet om alleen focus te leggen op kennis en bewustwording. Mensen zijn niet volledig rationeel. Belangrijk is om te beseffen dat het overgrote gedeelte van ons gedrag onbewust is. Veilig gedrag vraagt dat je honderd procent van de tijd alert bent, maar dat kan niet.

Maar hoe kun je dan wel gedrag beïnvloeden? “Maak het persoonlijk relevant en ook relevant op ‘dit moment’”, aldus Venhoeven, “Kijk naar hetgeen dat de doelgroep beweegt.” Ze gebruikte een voorbeeld uit de coronatijd. Jongeren zijn sterker gemotiveerd om de coronaregels na te leven als ze dat voor de gezondheid van hun opa of oma doen dan voor hun eigen gezondheid. Het is dus goed om dat te gebruiken in de communicatie, wat de overheid op een gegeven moment ook is gaan doen. Venhoeven gaf verschillende tips voor effectiviteit: zorg dat procedures eenvoudig zijn, haal hindernissen weg en zorg dat het juiste gedrag ‘logisch’ is. En riep ze de leidinggevendenden op: ‘lead by example’.

ZEVEN TIPS VOOR INTERNE COMMUNICATIE

Lotje de Laat, verantwoordelijk voor de interne communicatie bij SUEZ Nederland, zette eerst op een rij welke uitdagingen er zijn om de boodschap goed te kunnen laten landen: de moeilijk bereikbare medewerkers omdat ze onderweg zijn, die onvoldoende zicht hebben op wat ze ‘kunnen, kennen en doen’, de grote nadruk op regels, de vinkcultuur waarbij er meer nadruk ligt op kwantiteit dan op kwaliteit en een teveel aan verantwoordelijkheid bij de teamleiders. In haar presentatie gaf ze de toehoorders zeven tips voor interne communicatie, die eraan bijdragen dat de boodschap beklijft:

- laat je (team)leider ondersteunen
- ken je doelgroep
- kies het juiste moment
- blijf de boodschap herhalen
- geef inzicht
- maak het leuk
- beloon goed gedrag

Bij iedere tip gaf De Laat aan hoe SUEZ dat doet. Om de doelgroep te leren kennen is niet alleen onderzoek gedaan naar veiligheidsbeleving, maar zijn ook dialoogsessies en klankbordgroepen georganiseerd. “En vraag het gewoon aan de medewerker”, benadrukte De Laat. Bij het kiezen van het juiste moment zijn gladheid en warmte goede momenten, maar bijvoorbeeld ook direct nadat een ongeluk is gebeurd. Een voorbeeld uit de eigen omgeving maakt de meeste indruk. Daarvoor is een goede samenwerking tussen operatie, leidinggevendenden en communicatie cruciaal. Om de medewerkers zelf inzicht te geven in hun veiligheidsgedrag op de weg maakt SUEZ onder andere gebruik van een app om onveilige situaties te melden en ‘Route 42’, een dashcam en blackbox die reageren als er abrupt moet worden geremd.

Het jaarcongres is terug te kijken via [het YouTube-kanaal](#) van de Stichting Arbocatalogus Afvalbranche.
