

# **Verbeter de veiligheidscultuur op de vloerwerk**

## **de rol van de leidinggevende...**

29 maart 2023

Berwin Dost / Marie-José Neerscholten

Tempo-Team Performance Management

Classificatie: Openbaar



**tempo team**

# Programma

- Wie zijn wij?
- De casus
  - Situatieschets
  - Aan de slag
  - Onze route
- Tips
- Vragen

**Laten we  
beginnen...**



# Welkom

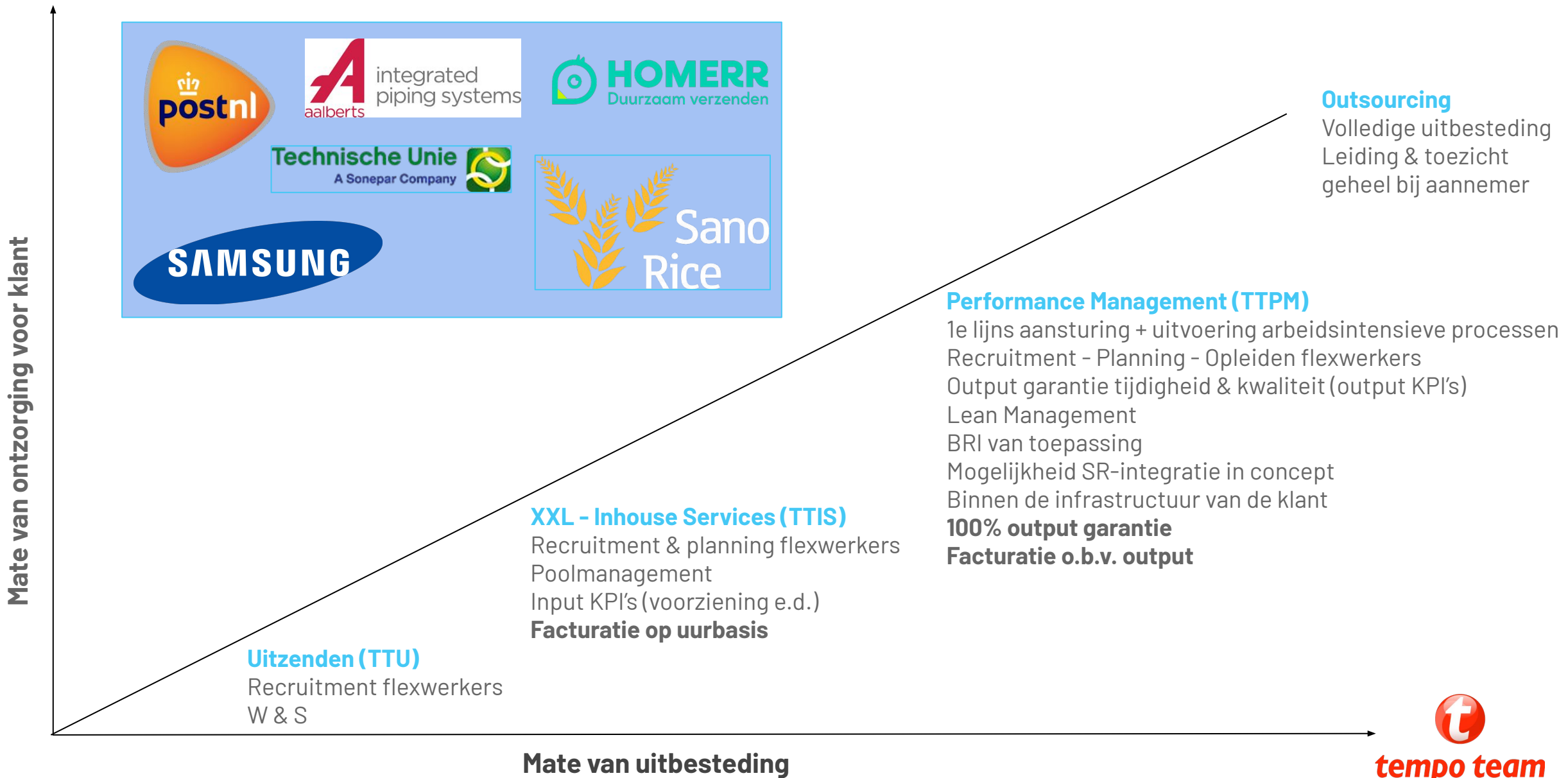
## Wie zijn wij

- Berwin Dost  
Manager sorteerproces
- Marie-José Neerscholten  
Manager Ontwikkeling & Werkgeverschap



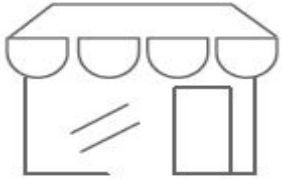
tempo team

# Mate van uitbesteding & ontzorging



# Samenwerkingsmodel

## Opdrachtgever



Infrastructuur



IT Systemen / Techniek

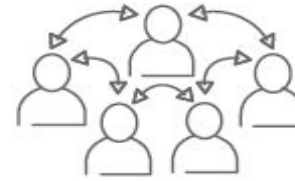
## Samen



Improvement  
Lean/5S  
Procesoptimalisatie

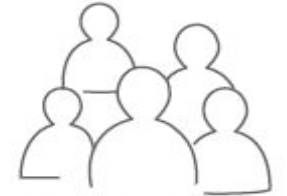
Arbo, Veiligheid  
en Milieu

## Tempo-Team Performance Management



1e/2e lijns sturing

HR Management



Recruitment

Planning

Opleiding

# 'Locatie Utrecht ...'

sorteerproces (avond) PostNL Pakket Utrecht / TTPM



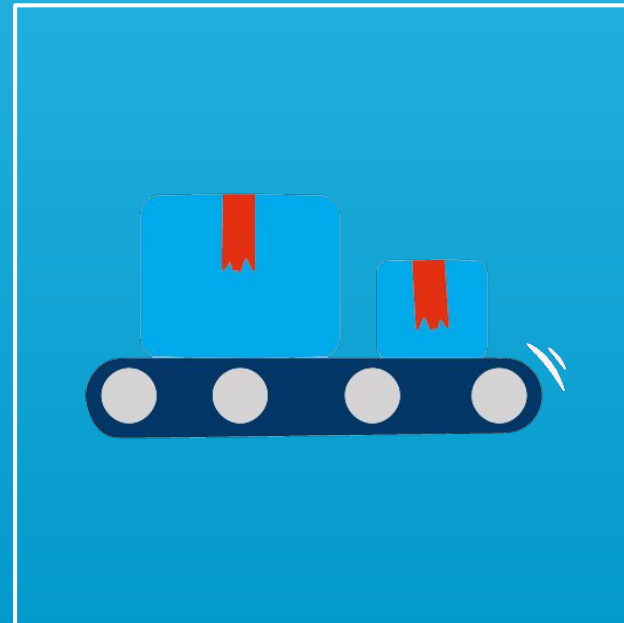
tempo team

# Locatie Utrecht

- ★ Werkzaamheden: volledige pakketsortering
- ★ Werktijden: tussen 18.00 en 7.00 uur
- ★ Aantal medewerkers: 160
  - 1 manager Sorteerverproces
  - 4 teamleiders
  - 155 operationele medewerkers



# Ondertussen in de operatie...





## VISIE

Hoe de wereld om ons heen ook verandert, passend werk zal altijd verbonden zijn met plezier in ons leven. Persoonlijke aandacht en het vermogen om mee te bewegen is belangrijk in het bij elkaar brengen van mens en organisatie.

## MISSIE

**Tempo-Team prikkelt!** Wij verhogen plezier en resultaat door werk dat past. Wij doen altijd die stap meer: met en voor iedereen, dichtbij en digitaal gedreven.

## WAARDEN

### Groei

- Wij gaan voor verbetering
- Wij staan open voor veranderingen
- Wij mogen fouten maken

### Plezier

- Wij doen waar wij goed in zijn
- Wij mogen buiten de lijntjes kleuren
- Wij hebben er zin in

### Eerlijk

- Bij ons is alles bespreekbaar
- Wij komen onze afspraken en beloftes na

### Betrokken

- Wij dagen elkaar uit
- Wij helpen elkaar

**TALENT**

...door samen te zorgen  
dat jij je thuis voelt

**COLLEGA**

...door samen te werken aan  
balans, inhoud en groei

**WERKPLEZIER**

**KLANT**

...door samen de verwachtingen  
af te stemmen



tempo team

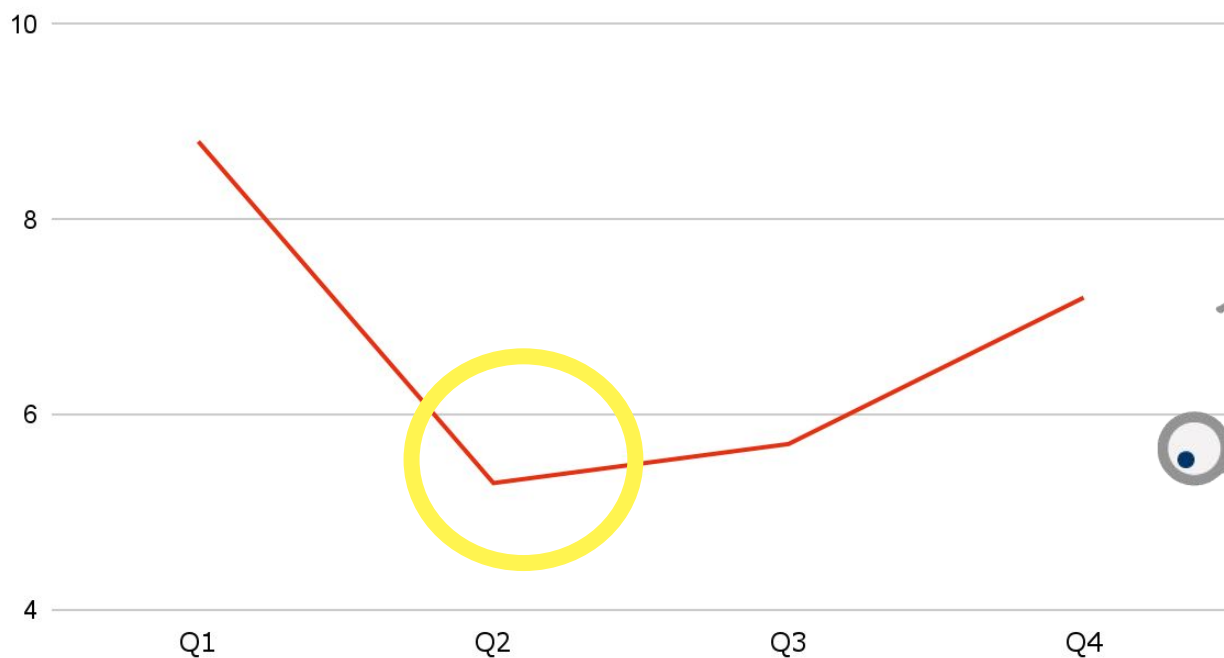
# Meten is weten!

- ★ Vier deelreizen:
  - Ik solliciteer
  - Ik vind werk
  - Ik ben aan het werk
  - Ik stop met werken
- ★ Digitale vragenlijst
- ★ Anoniem



# Werkplezier

## Ik ben aan het werk (TTPM Utrecht 2022)



- ★ Het bedrijf waar ik werk, biedt een prettige werkomgeving
- ★ Ik voel mij als mens behandeld, niet als nummer
- ★ Mijn leidinggevende en ik werken goed samen



# Opvallende zaken

## Meldingen (bijna) ongevallen / incidenten

- ★ 55 % van de meldingen gaat over rolcontainers
- ★ 68 % van alle meldingen zijn in Q2 en Q3

## Meldingen medewerkers

- ★ Pesten
- ★ Voortrekken
- ★ Niet gehoord voelen
- ★ Sociale veiligheid



# In gesprek met elkaar

- ★ 10 minuten uiteen in groepen
- ★ Bespreek:
  - Wat herken je?
  - Hou zou je het aanpakken
  - Welk advies heb je?
- ★ Per groep 1 minuut terugkoppeling

**AAN DE  
SLAG!**





**Nog twee minuten**



**tempo team**

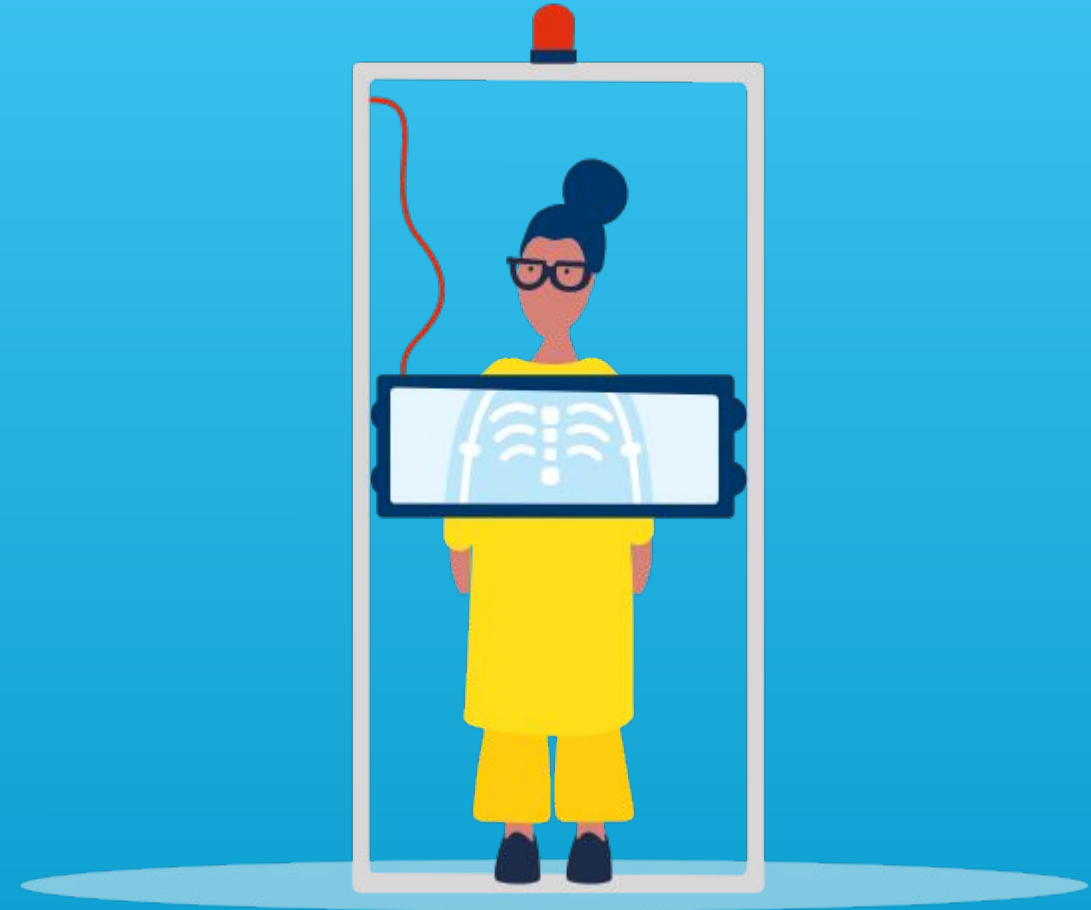
**Jullie bevindingen**



**tempo team**

# Werk aan de winkel

- ★ Aanhaken stakeholders, waaronder MT
- ★ Dialogosessies operationele medewerkers
  - Begeleiding op de werkvloer
  - Instructies op de werkvloer
  - Communicatie op de werkvloer (toon en taal)
  - Fysieke en sociale veiligheid
- ★ Gesprekken met leidinggevend kader, zowel als groep, als individueel
  - Veel wisselingen
  - Goed in proces
  - Onvoldoende toegerust en capabel
  - Voelsprietten
  - Trainen op verschillende culturen en grensoverschrijdend gedrag





# LIFT!

## voor talenten van TPPM

- ★ Modulair leiderschapsprogramma voor alle leidinggevendenden van Tempo-Team Performance Management en Performance Coaching
- ★ Leidinggevendenden spelen cruciale factor in werkplezier van medewerkers en klanten
- ★ Soft skills
- ★ Voorbeelden van trainingen:
  - Gesprekstechnieken
  - Grensoverschrijdend gedrag
  - Multiculturele teams
  - Aandacht voor aanwezigheid
  - Teamwork



# En hoe is het nu?

- ★ Sfeer
- ★ Trainingen gestart
- ★ Maandelijks dialogosessie
- ★ Hoge werkschoen verplicht

## Ik ben aan het werk(TTPM Utrecht t/m Q1 2023)



## LIFT! Multiculturele Teams

We kijken allemaal door onze eigen bril 🤓 naar de wereld. Cultuur kleurt deze bril en beïnvloedt de manier waarop je jezelf uit en hoe je met anderen omgaat.

Verschillen in cultuur kan leiden tot misverstanden en irritaties. Maar ook tot hilarische situaties. Waarom feliciteren die Nederlanders toch altijd iedereen als ze binnenkomen op een verjaardag ipv alleen de jarige 🎂? En het lijkt voor de Nederlander wellicht heel normaal om iemand te groeten 🙋 op straat die je niet kent, maar dit is lang niet in alle landen en culturen het geval. En hoe zit het met de familiebanden in andere culturen?

Gisteren heeft een eerste groep Teamleiders deelgenomen aan de workshop Multicultural Teams met als doel **bewustwording van de verschillen in andere culturen en ervan te leren**. Samen hebben we gesproken over verschillende culturen en hoe deze culturen in het dagelijks leven bij elkaar komen. Ook hebben ze in groepjes een land 🌍 gekozen en zijn ze zelf gaan onderzoeken hoe de cultuur van het gekozen land in elkaar zit om dit vervolgens aan elkaar te presenteren.

Het resultaat? Natuurlijk lukt het niet om in een paar uur alle culturen te leren kennen, dat was ook niet de bedoeling. Er zijn echter wel mooie inzichten gekomen. Van meer openstaan voor anderen tot de tijd nemen om eens echt in gesprek te gaan met die collega om met elkaar te verbinden. En een hele mooie bewustwording dat de kleur van jouw bril compleet anders kan zijn dan de kleur bril van een collega.



## Onze tips ...

- ★ Zorg dat de leidinggevenden weten welk gedrag er van hen wordt verwacht. Maak ze bewust van hun voorbeeldrol en hoe zij binnen hun teams gewenst gedrag positief kunnen beïnvloeden.
- ★ Ga en blijf in gesprek met je (flex)medewerkers. Hoe ervaren zij de werkomgeving?
- ★ Vlieg een veilige werkvloer vanuit meerdere disciplines aan. Hoe meer aandacht, hoe veiliger de omgeving
- ★ Vier successen, ook al lijken ze klein

'Iedere dag een  
beetje veiliger ...



tempo team