



Gedragsverandering chauffeurs bij PostNL

Hoe betrek je je medewerkers bij je duurzaamheidsbeleid?
Hoe zorg je er als management voor dat er een gedragsverandering
op de werkvloer plaatsvindt, waardoor er daadwerkelijk resultaten
worden geboekt? Het zijn vragen die elk bedrijf dat duurzaam
werken hoog in het vaandel heeft, moet beantwoorden.
In deze best practice leggen Theun Lourens, Adviseur Duurzaam
ondernemen & Milieu en Margriet van der Burg, Projectmanager
Duurzaam ondernemen bij PostNL uit hoe PostNL hiermee
omgaat.



PostNL bezorgt post en
pakketten, voornamelijk in
Nederland, maar in toenemende
mate ook in het buitenland.
Na 200 jaar post bezorgen is
verantwoord ondernemen niet
meer weg te denken uit de
onderneming.



PostNL is een groot bedrijf met 65.000 medewerkers, waarvan zo'n 20.000 postbode chauffeurs. Geen gemakkelijke opgave dus om deze chauffeurs zover te krijgen dat zij hun rijgedrag structureel veranderen om zo hun steentje bij te dragen aan minder CO₂-uitstoot en brandstofverbruik. PostNL organiseert voor het vijfde jaar de Drive Me Challenge. Een wedstrijd voor PostNL-chauffeurs waarin door de beste chauffeurs wordt gestreden om de eerste plaats: wie rijdt het zuinigst, het veiligst en is het meest klantgericht?

Waarom de Drive Me Challenge?

Onderzoek van PostNL heeft aangetoond dat een chauffeur tijdens een pick-up en delivery ritje de CO₂-uitstoot met maar liefst gemiddeld 15% kan terugdringen door op een andere, zuiniger manier te rijden. Hierdoor neemt dus ook het brandstofverbruik af met 15%. De Drive Me Challenge moet ervoor zorgen dat chauffeurs zich bewust worden van hun rijgedrag en dat ze vervolgens zuiniger en veiliger gaan rijden. Naast een financieel en milieutechnisch voordeel, is het resultaat ook dat er minder schade is en dat er minder slijtage aan de busjes is. De Drive Me Challenge maakt onderdeel uit van het duurzame beleid dat PostNL sinds een aantal jaren voert.

“Zichtbaar maken wat het oplevert is een belangrijke stimulans om door te gaan.”

THEUN LOURENS



Zuinig rijden NIET synoniem met sloom rijden!

“Een van de onderaannemers van PostNL was zo enthousiast over de resultaten en de brandstofbesparingen die je kunt bereiken met gedragsverbetering, dat hij een eigen bedrijf heeft opgericht om anderen de fitness van zuinig rijden bij te brengen. Hij heeft al twee keer de DriveMe Challenge gewonnen omdat hij er telkens weer in slaagt nog 7 à 8% zuiniger te rijden dan onze beste eigen chauffeurs. En het grappige is ook: in het tijdclasserment eindigt hij op de 2e plaats. Zuinig rijden is dus bepaald niet synoniem met langzaam en sloom rijden!

ZIJN TWEE GOUDEN TIPS:

- 1 anticipeer op het verkeer door goed en verder vooruit te kijken
- 2 ga net onder de maximum snelheid rijden bijvoorbeeld 75 als je 80 mag. Daardoor ga je niet inhalen en kun je veel constanter rijden (cruise control).

Hoe heeft PostNL haar chauffeurs enthousiast gemaakt voor de Drive Me Challenge?

Theun: “De vijf regio's waarin PostNL is ingedeeld mogen ieder hun best presterende chauffeurs aanmelden voor de wedstrijd. Daar zijn spelregels voor. Zo ontstaat er een soort competitie onder de chauffeurs, want eigenlijk wil iedereen wel meedoen. Deze wedstrijd is een soort bekroning voor het werk van onze beste chauffeurs.” In de Drive Me Challenge zitten alle elementen die een chauffeur tijdens zijn dagelijks werk meemaakt, inclusief het bezorgen en ophalen van pakketjes. Zo worden de chauffeurs dus beloond voor hun rijprestaties. Margriet vult aan: “Wat uniek is aan deze wedstrijd is dat de managers van hoog tot laag nauw betrokken worden bij de wedstrijd. Voor de chauffeurs is dat ontzettend belangrijk. Zij voelen zich gewaardeerd en gesteund.”

“Wat uniek is aan deze wedstrijd is dat de managers van hoog tot laag nauw betrokken worden bij de wedstrijd”

MARGRIET VAN DER BURG

Maar misschien nog wel een belangrijkere vraag, hoe hou je de chauffeurs scherp?

Niets menselijks zal ook een PostNL-chauffeur vreemd zijn. Want stel, het is al aan het einde van de middag, het verkeer zat tegen en er moeten nog best wat pakketjes worden bezorgd? De verleiding bestaat dan natuurlijk het gaspedaal wat harder in te trappen. Theun: “Al onze auto’s waren daarom uitgerust met een boordcomputer. Voordat de chauffeur de auto start, moet hij zich ‘aanmelden’. De boordcomputer registreert de acceleratie, de tijd dat de motor stationair draait, het toerental en hoe hard er wordt geremd. De chauffeur start iedere rit met 100 punten. Tijdens de rit worden er punten afgetrokken voor bijvoorbeeld te hard optrekken of te lang stilstaan met een draaiende motor. Een aantal jaar geleden lag het gemiddeld aantal punten voor een ritje op 69, nu is dat 89. Een flinke verbetering dus en dat is te merken aan het brandstofverbruik, dat behoorlijk is afgenomen.” Op dit moment implementeert PostNL een nieuw logistiek postproces. Een van de gevolgen daarvan is dat postbodes niet langer als chauffeur worden ingezet. Het kleinvervoer wordt ondergebracht in een speciaal bedrijfsonderdeel met vaste, professionele chauffeurs. Op dit moment worden nieuwe systemen bekeken op mogelijkheden en kosten. Een definitieve keuze is nog niet gemaakt.

BOORDCOMPUTERSYSTEMEN

PostNL oriënteert zich op de aanschaf van een nieuw boordcomputersysteem. De autotechnologie is zo enorm vooruitgegaan en in de tussentijd zijn er heel fraaie producten te koop die het brandstofverbruik en de CO₂-emissie vastleggen, maar ook bijvoorbeeld het rijgedrag, incidenten en schades registreren. Voorbeelden van systemen zijn Logivisie, Eco-Log Metro van Lysanda en TX-MAX van Transics.



TIP van Margriet Van der Burg

“Het is al eerder gezegd, maar **maak het leuk!**
Beloon goede prestaties van het team
met een taart bijvoorbeeld. Het klinkt **simpel**,
en dat is het ook.”

Wat is het resultaat?

Inclusief onderaannemers nemen bedrijfsvoertuigen meer dan de helft van de totale CO₂-uitstoot van PostNL voor hun rekening. PostNL gaat haar verantwoordelijkheid hiervoor niet uit de weg. In de afgelopen 10 jaar is gebleken dat het brandstofverbruik van het kleinvervoer met circa 20% is afgenomen. Theun: “Dat is voor een groot deel te danken aan onze eigen chauffeurs maar ook aan de onderaannemers die erg enthousiast waren en zijn over het initiatief. Dit vertaalt zich in positievere, operationele resultaten, want een trotse chauffeur presteert beter!”

De resultaten van de Drive Me Challenge worden op verschillende manieren teruggekoppeld naar de medewerkers. Natuurlijk via intranet en het personeelsblad, en van de wedstrijd zelf is een [YouTube-filmpje](#) gemaakt. Margriet: “Wat het mooie is, is dat de chauffeurs die hebben meegedaan met de wedstrijd ambassadeurs worden naar de andere chauffeurs toe. Er gaat eigenlijk een soort olievlekwerking van uit. Een bijkomend voordeel, want dat hadden we van tevoren niet bedacht.”

Wat maakt de Drive Me Challenge tot een succes?

Margriet: “De keywords zijn: betrokkenheid, waardering en plezier. De funfactor gecombineerd met het competitieve van een wedstrijd is een belangrijke succesfactor. Je wilt toch net iets beter presteren dan je collega. Maar minstens net zo belangrijk is de betrokkenheid en waardering van het management. Door mee te doen of aanwezig te zijn en met de mensen te praten, laat je als management zien dat je het belangrijk vindt.” Theun voegt nog toe dat het belangrijk is de resultaten te meten en te monitoren. Zichtbaar maken wat het oplevert is een belangrijke stimulans om door te gaan.