



CIRQUEST



Veilig werken

Leren, observeren en elkaar aanspreken

de aanpak van

APM terminals Rotterdam & Cirquest

Veilig op de terminal

- Aanleiding
- Analyse
- Ontwikkelde interventies
- Resultaten tot nu toe



Veilig op de terminal - Aanleiding



- Betere instructies en opleidingsmateriaal
 - voor bezoekers
 - voor trainers van APM
 - voor (nieuwe) medewerkers
 - voor leidinggevenden

Veilig op de terminal - Analyse



Structuur - Cultuur

- Regels
- Borden
- Routes
- Procedures
- Introductiecursus
- Bezoekersfolder

Veilig op de terminal - Analyse



Structuur - Cultuur

- 'Core concern'
- Controleren en bewaken
- Registreren van incidenten
- Analyseren van incidenten/ ongevalsanalyse
- Verbeteren en leren van incidenten

Veilig op de terminal - Analyse



GAP:

Structuur:

- Voorlichtings- en opleidingsmateriaal niet meer actueel
- Sluit onvoldoende aan op doelgroepen
- Onvoldoende borging

Cultuur:

- Verantwoordelijkheid nemen
- Elkaar aanspreken

Veilig op de terminal - Interventies

Blended learning:

E-learning modules

Training

Posters



Veilig op de terminal - Interventies



E-learning modules

Bezoekers-
instructie

Introductie-
bijeenkomst

Module/ toets
medewerkers

Module
leidinggevend

Training

Posters

Veilig op de terminal - Interventies



E-learning modules

Training

Posters

Bezoekers-
instructie

Introductie-
bijeenkomst

Module/ toets
medewerkers

Module
leidinggevenden

- Essentie bezoekersinstructie
 - Visueel en interactief
 - Getoetst
 - Deelnamebewijs (6 maanden geldig) - herhaling

Veilig op de terminal - Interventies



E-learning modules

Bezoekers-
instructie

Introductie-
bijeenkomst

Module/ toets
medewerkers

Module
leidinggevenden

Training

Posters

- Essentie Module introductiebijeenkomst
 - Persoonlijke start
 - 'Emotiveren'
 - Kwalitatief hoogwaardig materiaal

Veilig op de terminal - Interventies



E-learning modules

Bezoekers-
instructie

Introductie-
bijeenkomst

Module/ toets
medewerkers

Module
leidinggevenden

Training

Posters

- Essentie Module en toets medewerkers
 - Visueel en interactief
 - Kwaliteit geborgd
 - Appèl op observeren, signaleren en verantwoordelijkheid
 - Introductie op training 'elkaar aanspreken'

Veilig op de terminal - Interventies



E-learning modules

Bezoekers-
instructie

Introductie-
bijeenkomst

Module/ toets
medewerkers

Module
leidinggevenden

Training

Posters

- Essentie Module leidinggevenden
 - Visueel en interactief
 - Kwaliteit geborgd
 - Appèl op voorbeeldgedrag
 - Introductie op training 'elkaar aanspreken'

Veilig op de terminal - Interventies



E-learning modules

Bezoekers-
instructie

Introductie-
bijeenkomst

Module/ toets
medewerkers

Module
leidinggevend

Training

'Feedback
geven en
ontvangen'

'Feedback
geven en
ontvangen'

Posters

- Essentie training 'Feedback'
 - Kennis al aanwezig, niet praten maar doen!
 - Oefenen van vaardigheden met Video Respons Trainer
 - stimulus scènes
 - reageren en opnemen
 - evalueren
 - herhalen

Veilig op de terminal - Interventies



E-learning modules

Bezoekers-
instructie

Introductie-
bijeenkomst

Module/ toets
medewerkers

Module
leidinggevenden

Training

‘Feedback
geven en
ontvangen’

‘Feedback
geven en
ontvangen’

Posters



Veilig op de terminal - Resultaten tot nu toe



- Bezoekersinstructie:
 - Opzet werkt
 - APM profileert zich positief
 - Meer talen in voorbereiding
- E-learning modules medewerkers en leidinggevenden:
 - Praktijkgericht - waardering gebruikers
 - Overtuigende en effectieve manier van kennisoverdracht
- Conclusie:
 - Kennis alleen is niet genoeg
 - Gedragstraining inderdaad noodzakelijk (in ontwikkeling)