



[4] LU General Biscuits België

LU, regisseur van de eigen veiligheid

Visitekaartje

Bedrijf	LU General Biscuits België in Herentals (Antwerpen)
Activiteit	productie van koekjes
Acties	cd-rom met veiligheidsfilm en aangepaste interactieve test, en begeleiding bij computer-test
Doelgroep	alle medewerkers
Begeleiding	B.U.T. voor het maken van de film
Contactpersonen	Vera Verdonck, Hr assistent & Marc Bogaerts, milieuverantwoordelijke

Een beetje zenuwachtig ben ik wel wanneer de veiligheidscd-rom van LU opstart. Aan het einde wacht me immers een test om te zien of ik de veiligheidsvoorschriften begrepen en onthouden heb. Al gauw wordt mijn aandacht volledig door de film in beslag genomen: sprekende beelden die in de productie-eenheid zijn opgenomen, levensechte acteurs en situaties en voldoende herhaling waardoor je merkt welke elementen voor LU echt belangrijk zijn. Na de film van een 10-tal minuten volgt een test. Hij wordt voorgelezen en tegelijkertijd verschijnen de vragen en de antwoorden op het scherm. Als je een antwoord aanklikt, vertelt de cd-rom je meteen of het een goed of fout antwoord betreft. Als je goed geantwoord hebt, krijg je een schouderklopje. Nadat je alle vragen doorlopen hebt, kan je herkansen voor de vragen die je fout beantwoordde. Na de herkansing slaag ik in de test. Oef.



1350 mensen op een toegankelijke manier vorming geven rond eenzelfde thema is geen sinecure. Maar met behulp van nieuwe media wordt het ineens haalbaar. Met een zelfgemaakte film en een interactieve test waarin eigen werknemers de hoofdrol spelen, herinnert LU iedereen aan de veiligheidsregels.

Bij LU in Herentals werken 1200 mensen in de productie en iets meer dan 150 in de algemene diensten, zoals marketing, inkoop, verkoop en boekhouding. Herentals beheert ook het distributiemagazijn voor de Benelux. Aan de ene kant van de straat ligt het hoofdkantoor, waar de algemene diensten gevestigd zijn, en aan de overkant liggen het magazijn en de productie-eenheid. Die is onderverdeeld in vier units naargelang de producten die er gemaakt worden: Biscuiterie, Kids, Tub en Wap-zone. Jaarlijks verlaat 82.000 ton koekjes de fabriek.

“Voor laaggeschoolde medewerkers moet een opleiding toegankelijk zijn, maar tegelijk moet de inhoud volledig zijn.”



Vera Verdonck & Marc Bogaerts

Wat was de aanleiding om een veiligheidscd-rom te maken?

Marc: ‘Bij LU hanteren we de ‘10 gouden regels’, dit zijn basisregels inzake veiligheid die iedereen altijd en overal moet naleven. Deze regels vatten de belangrijkste veiligheidsvereisten samen en hangen in alle gebouwen aan de muur. Er is een versie voor de kantoren en een versie voor de productie, elk met specifieke aandachtspunten. Het correct naleven van deze regels is voor LU een speerpunt: de veiligheid van de medewerkers hangt ervan af en dus ook de kwaliteit van ons product. Op hun eerste werkdag krijgen alle nieuwe medewerkers een flyer met deze 10 gouden regels. Ze worden één voor één toegelicht tijdens een presentatie die ze ook als onthaalbrochure mee naar huis krijgen. Wij hadden eerder al een cd-rom over de veiligheidsvoorschriften voor contractors gemaakt, maar die verschilt toch wel wat van de versie voor werknemers.’

Vera: ‘Elk jaar organiseren wij één groot opleidingsproject waar alle mensen uit de productie bij betrokken zijn: zowel arbeiders, bedienden als managers. Het gaat altijd om een thema dat te maken heeft met veiligheid of hygiëne. Iedereen moet de opleiding van ongeveer een uur doorlopen en de test afleggen. Dit jaar is het thema ‘Vermijden van vreemde voorwerpen’ en hebben we een klassieke opleiding voorzien. De veiligheidscd-rom is een project van een aantal jaar geleden, maar hij wordt nu nog steeds gebruikt.’

Een groot deel van onze medewerkers is laaggeschoold. Opleidingen moeten dus toegankelijk zijn, maar tegelijk is het belangrijk dat de inhoud volledig is en de kennis goed verankerd wordt. Bij externe audits moeten de mensen correct gedrag vertonen en de juiste antwoorden geven als ze vragen krijgen van de auditoren.

Wij werken steeds vaker met nieuwe media voor de opleidingen omdat het ons toelaat sneller en

efficiënter training te geven. We willen de mensen zoveel mogelijk tijdens de werkuren de opleiding laten volgen en ze niet uit hun shift halen. Organisatorisch is het echter onmogelijk om 1200 mensen in opeenvolgende sessies te plannen: er is altijd wel iemand op vakantie of ziek en bovendien starten de ploegen op verschillende momenten. De achterblijvers bereiken is vaak het moeilijkst, maar dankzij een ingesproken powerpoint of de veiligheidsfilm, kunnen zij op een moment dat het hen en de organisatie uitkomt, alsnog de opleiding doorlopen.’

Hoe hebben jullie het project aangepakt?

Marc: ‘Wij hebben alles zelf gedaan, behalve het filmen, dat in samenwerking met BUT gebeurde, en het inlezen van de teksten, waarvoor we een professionele acteur inhuurden. Ik schreef een eerste versie van het scenario die verschillende keren nagelezen werd door alle mensen die intern met opleiding bezig zijn. Er zijn zeker zes of zeven ver-



kelijkheid werd uiteindelijk toch gekozen om alles in te spreken. Een 12-tal vragen van de test zijn voor iedereen dezelfde en 8 vragen worden door het systeem ad random gekozen. De vragen zijn aangepast aan de afdeling waar je werkt: kantoor, inpak, fabricatie, magazijn of technische dienst. Als je een vraag fout beantwoordt, krijg je in een herkansing opnieuw het stukje film te zien waarop de vraag betrekking heeft en mag je opnieuw antwoorden.'

Vera: 'Als je minimum 84% haalt op het einde, wordt er een certificaat afgedrukt in tweevoud. Een exemplaar is voor de deelnemer, een ander komt in het dossier van de medewerker. 86% van de mensen slaagde in één sessie voor de pc. De meeste mensen zijn best trots op hun persoonlijk veiligheidscertificaat.'

"Sommige deelnemers hadden nog nooit hun naam getypt op een klavier."

Hoe verliepen de opleidingsessies?

Vera: 'De medewerkers kwamen in groepen naar een zaal waar 20 computers en één begeleider voorzien waren. Dit was bij voorkeur een van de industriële trainers die instaan voor de vorming aan arbeiders op de werkvloer. Via dit project merkten we dat niet iedereen al met een computer heeft gewerkt en dat er nog veel angst en onwennigheid rond bestaat. Sommige deelnemers kwamen met zweethanden binnen omdat ze bang waren om iets verkeerd te doen en de computer stuk te maken. Ze wisten niet hoe ze met de muis moesten werken en hadden nog nooit hun naam getypt op een klavier. Iedereen die dat nodig had, werd door

de trainer individueel begeleid om het programma op te starten en de muis te leren gebruiken. De veiligheidsopleiding bereikte hierdoor een dubbel doel: naast een opfrissing en test van de veiligheidsregels was ze voor sommigen tevens een eerste kennismaking met de computer. De meeste deelnemers waren opgelucht na deze ervaring: 'Oef, ik kan dat ook.'

"De tweede keer dat ze een computer gebruiken, verloopt al veel vlotter: de schrik is eruit."

Een veelgehoorde opmerking was dat het makkelijker was dan ze verwacht hadden. De tweede keer dat deze medewerkers iets aan de computer moeten doen, verloopt dat al veel vlotter – de schrik is eruit. Ondertussen komen er immers op de werkvloer steeds meer computers: op veel plekken staan al pc's of wordt een machine bediend met een touch screen.

Voor enkele mensen pasten we de test ook op een andere manier aan: zo hebben we een dove medewerkster die kan liplezen en voor wie de begeleider de vragen en antwoorden afzonderlijk voorlas.'

Waren er ook mensen die echt moeite hadden om de test te doorlopen?

Marc: 'Mensen die na herkansing nog niet slaagden in de testen, werden apart genomen om alles mondeling te overlopen en zo te detecteren wat er niet lukte. Zo kwamen we ook een klein aantal



"Analfabetisme is een moeilijk bespreekbaar thema waar een groot taboe op rust."

analfabeten op het spoor: zij konden niet goed genoeg lezen om de vragen te beantwoorden. Dit is een moeilijk bespreekbaar thema waar een groot taboe op rust. Doorgaans zijn deze medewerkers meesters in het verbergen van hun laaggeletterdheid op de werkvloer. Wij ondernemen geen specifieke acties rond lezen en schrijven en bieden hen momenteel zoveel mogelijk de kans om het thema te omzeilen. Recentelijk hebben wij nog alle veiligheidsinstructies geactualiseerd en nog meer gevisualiseerd. Zelfs als je de tekst niet begrijpt, krijg je de essentie mee dankzij de foto's en de pictogrammen. Tijdens opleidingen die operationeel gericht zijn, zoals de bediening van een nieuwe machine aanleren, wordt zoveel mogelijk voorgedaan en mondeling toegelicht. De nieuwe machines zijn ook veel veiliger dan de oude: ze vallen sneller stil als er iets misgaat.'

Vera: 'De medewerkers voor wie het afleggen van de test echt niet lukt, krijgen de vragen met de post thuis gestuurd. Zo geven we hen de kans om hulp te vragen. Op deze manier zullen ze ook met de veiligheidsregels bezig zijn en ze inoefenen. We hopen ook dat hun laaggeletterdheid zo al eens ter sprake komt thuis. Misschien gaan ze dan zelf nadenken over wat de mogelijkheden zijn om er iets aan te doen. Als ze dat willen, kunnen ze daarover ook bij ons terecht.'



Wat zijn de resultaten op de werkvloer?

Vera: 'Je ziet op de werkvloer nog nauwelijks situaties waarin mensen de persoonlijke beschermingsmiddelen niet dragen. De beschermingsmiddelen worden beter aanvaard en er wordt minder gemord over de mogelijke ongemakken ervan. Iedereen begrijpt immers waarom het zo belangrijk is om veilig te werken. Het aantal arbeidsongevallen is de laatste jaren fors gedaald. Dat is natuurlijk het beste bewijs dat onze aanpak werkt. Het beleid geeft echter niet alleen aan dat veiligheid een belangrijk thema is, maar doet zelf ook een duit in het zakje. Er zijn heel wat inspanningen geleverd om het veilig werken makkelijker en comfortabeler te maken. Tegenwoordig kunnen medewerkers bijvoorbeeld kiezen uit een zestal modellen van veiligheidsschoenen en kunnen ze een veiligheidsbril op sterkte bestellen. Het personeel apprecieert deze bescheiden luxe ten zeerste.'

Tips

Het idee van de interactieve cd-rom kan eveneens toegepast worden voor andere thema's zoals voedselveiligheid, basisgebruik van machines, kwaliteit, etc. Het visuele aspect wordt in onze samenleving steeds belangrijker. Als bedrijf kan je handig gebruik maken van allerlei vormen van nieuwe media.

Als je voor de eerste keer een opleiding aan de pc organiseert, zorg dan voor individuele begeleiding, liefst van begeleiders die de productiemedewerkers kennen en met wie ze reeds een vertrouwensband opgebouwd hebben. Zij spelen een cruciale rol in een geslaagde kennismaking met de pc. Organiseer de opleiding en de test ook best zo dicht mogelijk bij de werkplek. Zorg er vooral voor dat de eerste opleiding aan de pc zeer toegankelijk is en de test niet te moeilijk: het is belangrijk om mensen niet af te schrikken.