

JONGEREN ALS MAALTIJDBezorgers IN HET VERKEER

Naar schatting rijden er zo'n
40.000 maaltijdbezorgers
dagelijks rond in Nederland

Deze **maaltijdbezorgers** werken voor:

- Een groot **bezorgplatform**, zoals Thuisbezorgd,
- **Restaurants die zelf bezorgen**, variërend van familierestaurants tot grote horecaketens

Maaltijdbezorger is een makkelijke baan voor jongeren

Redenen van jongeren om te werken als maaltijdbezorger zijn:

- Het verdienen van **salaris**
- **Flexibiliteit** in het indelen van je uren
- Veel **buiten** zijn en **actief** zijn
- Het solliciteren is **laagdrempelig**
- Als **internationale student** meer uren te kunnen werken dan in loondienst



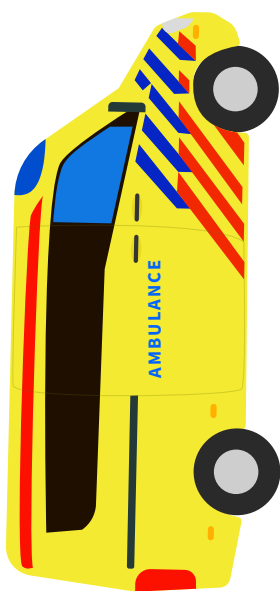
Er is grote behoefte aan meer informatie over maaltijdbezorgers

Precieze **aantal maaltijdbezorgers**

Ongevalscijfers

Ongevalsrisico per vervoersmiddel

Wat is er bekend over de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer?



- Op basis van mediaberichten lijkt **meer dan twee per week een verkeersongeval** plaats te vinden
Daarvan is meer dan de helft met een ambulance naar het ziekenhuis gebracht: dat is gemiddeld één keer per week
- Op basis van schadeclaims blijkt dat **bezorgbrommers bijna zes keer vaker schade** rijden dan privé brommers
Deze cijfers zijn echter niet verzameld volgens een wetenschappelijk verantwoorde methode en laten geen systematische vergelijking toe. Of er een veiligheidsprobleem is van maaltijdbezorgers in het verkeer en hoe groot dit probleem dan zou zijn, is dus niet met zekerheid te zeggen.

Het risicogedrag van jonge maaltijdbezorgers kan verklaard worden door:

Kenmerken van bezorgers

- Vaak **jongeren**
 - Gebrek aan **ervaring** in het verkeer, met name **nieuwe vervoersmiddelen**
 - **Zelfoverschatting**
- **Internationale bezorgers**
 - Vaak gebrek aan **ervaring** in het verkeer, met name op de **fiets**

Materiaal is noodzakelijk om werk goed en veilig uit te voeren, zoals:

- **Goed profiel** onder de **banden** van vervoersmiddel
- Werkende **remmen**
- Opgeladen **accu**
- Werkende **fietsverlichting**
- **Telefoonhouder, -hoesje en -powerbank**
- Waterdichte en opvallende **kleding**
- **Bescherming**, zoals een **helm**

Werkomstandigheden:

- **Piekmomenten**, vaak tijdens **avonduren** en met **slecht weer**, met als gevolg **verkeersdrukte, donkerte** en gladde wegen en mogelijk **stress**
- **Communicatie en navigatie** via **smartphone**



De droom van TeamAlert: **0 verkeersslachtoffers** onder jongeren

- Jonge maaltijdbezorgers doen **ervaring** op in een veilige omgeving d.m.v. **oefenritten** en **gevaarherkenningstraining**, die wordt aangeboden op het Bezorg Veilig platform. De trainingen die op Bezorg Veilig worden aangeboden richten zich op bezorgers op de elektrische **fiets, de bromfiets** en de **snorfiets**
- Er heerst een positieve **sociale norm** onder maaltijdbezorgers en werkgevers gericht op **veilig verkeersgedrag**
- **Werkgevers** gaan aan de slag met de **tips en tools van Bezorg Veilig**, bijvoorbeeld door het geven van **instructies** en het faciliteren van **materialen** die de verkeersveiligheid vergroten (zoals een telefoonhouder)

Benieuwd hoe bovenstaande droom wordt bereikt door TeamAlert? Neem contact op met:

Saar Hadders

Gedragsonderzoeker en -ontwerper, voor informatie over onderzoek.
saar@teamalert.nl



Guerchôm van Iperen

Manager Advies en Accountmanagement, voor informatie over interventies.
guerchom@teamalert.nl

TeamAlert

jongeren met **impact**

JONGEREN ALS MAALTIJDBEZORGER

IN HET VERKEER

Factsheet

Jongeren als maaltijdbezorger in het verkeer

In Nederland reden er in 2021 naar schatting zo'n 40.000 maaltijdbezorgers dagelijks rond op fietsen, elektrische fietsen, scooters, brommers en in de auto, onder wie veel jongeren (RLT Nieuws, 2021). Regelmatig verschijnen er nieuwsberichten rondom maaltijdbezorgers in het verkeer. Zo plaatste BN DeStem in januari 2023 een bericht over twee ongevallen in nog geen uur tijd met maaltijdbezorgers in Breda (BN DeStem, 2023). Een kwart van de jonge maaltijdbezorgers maakt wel eens een verkeersongeluk mee (TeamAlert, 2022). In deze factsheet beschrijven we wat er bekend is over maaltijdbezorgers in het verkeer. Daarbij ligt de focus voornamelijk op jongeren die werken als maaltijdbezorger. Allereerst wordt het concept van maaltijdbezorging beschreven en wordt er beschreven wat er bekend is over de aantallen (jonge) maaltijdbezorgers in Nederland. Vervolgens worden de redenen van jongeren om te werken als maaltijdbezorger toegelicht. Daarna gaat de factsheet dieper in op wat er bekend is over de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer en wat de situatie van maaltijdbezorgers in het verkeer uniek maakt ten opzichte van andere verkeersdeelnemers. Tot slot beschrijft de factsheet welke initiatieven er bestaan om de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer te bevorderen. In de factsheet worden hiertoe zes vragen rondom jongeren als maaltijdbezorger beantwoord. De informatie uit de factsheet is gebaseerd op nieuwsartikelen, wetenschappelijke artikelen, rapporten van kennisinstituten en onderzoeken van TeamAlert.

Leeswijzer

In deze factsheet wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Hoe werkt maaltijdbezorging in Nederland?
- Hoeveel maaltijdbezorgers zijn er in Nederland?
- Wat zijn redenen voor jongeren om maaltijdbezorger te worden?
- Wat is er bekend over de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer?
- Wat maakt de situatie van een maaltijdbezorger ten opzichte van andere verkeersdeelnemers uniek in het verkeer?
- Welke initiatieven zijn er om de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer te bevorderen?

Hoe werkt maaltijdbezorging in Nederland?

Bezorgrestaurants, bezorgketens en bezorgplatforms

Een restaurant kan er op verschillende manieren voor zorgen dat een maaltijd bij de klant terecht komt.

- Een restaurant kan zelf bestellingen aannemen, telefonisch of online, en deze door haar eigen bezorgers laten bezorgen. Restaurants die dit op deze manier doen variëren van kleine familierestaurants tot grote horecaketens, zoals De Beren of Domino's. Deze ketens hebben van bezorging een hoofdactiviteit gemaakt, een snelle bezorging van goede kwaliteit is een speerpunt voor deze ketens. Een aantal van deze ketens hebben zich aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Maaltijdbezorgers (NLVVM). De belangrijkste doelstelling van deze vereniging is het behartigen van de belangen van de bedrijven werkzaam in de branche (NLVVM, z.d.).
- Restaurants of horecaketens kunnen zich aansluiten bij een bezorgplatform. Via een bezorgplatform komt de klant in contact met verschillende restaurants. Het bezorgplatform draagt er zorg voor dat de maaltijd van het restaurant bij de klant bezorgd wordt. Thuisbezorgd, een van de grootste bezorgplatforms van Nederland, is in 2000 begonnen als platform voor restaurants die hun eigen bezorgers in dienst hebben. Klanten bestellen via Thuisbezorgd bij het restaurant, dat de maaltijd met de eigen bezorger laat brengen. In 2016 is Thuisbezorgd ook de bezorging gaan aanbieden aan restaurants die geen eigen bezorgers in dienst hebben. Voor deze bezorgingen zet Thuisbezorgd eigen maaltijdbezorgers in, dit zijn uitzendkrachten die via een uitzendbureau worden ingehuurd (FNV, 2019). Het platform koppelt de klant aan het restaurant en zorgt dat de maaltijd bij de klant komt, ofwel via eigen bezorgers van het restaurant, ofwel via de zzp-ers in dienst (FNV, 2019).

De maaltijdbezorgers in Nederland

Maaltijdbezorgers, ook wel koeriers genoemd, werken in Nederland ofwel voor een restaurant of horecaketens, in dienst via de horeca-cao, ofwel voor één van de bezorgplatforms in dienst via een uitzendbureau of als zzp-er (FNV, 2019).

Hoeveel maaltijdbezorgers zijn er in Nederland?

Precieze aantallen zijn onbekend

Het is niet duidelijk hoeveel maaltijdbezorgers er precies in Nederland werkzaam zijn. De grote bezorgplatforms delen hierover geen cijfers en bovendien is het lastig vast te stellen hoeveel maaltijdbezorgers er werkzaam zijn voor andere bezorgrestaurants en -ketens. De meest recente bron van RTL Nieuws schat het aantal maaltijdbezorgers in Nederland die dagelijks rondrijden op fiets, elektrische fiets, scooters, brommers en in de auto op zo'n 40.000 (RTL Nieuws, 2021).

Aantallen naar vervoersmiddel en leeftijd

Het is niet duidelijk hoeveel maaltijdbezorgers in totaal werkzaam zijn per vervoersmiddel. Scooters en elektrische fietsen lijken uit onderzoek van TeamAlert (2021a) het meest gebruikt te worden voor maaltijdbezorging, respectievelijk 28% op de scooter/brommer, 62% op de elektrische fiets en 10% op de gewone fiets.

TeamAlert heeft ook gekeken naar de leeftijd van jongeren (16 – 24 jaar) die werkzaam zijn als maaltijdbezorger. In dit onderzoek lag de gemiddelde leeftijd rond de 17,5 jaar (TeamAlert, 2021a). Ook uit onderzoek van FNV blijkt dat jongeren ruim vertegenwoordigd zijn onder de bezorgers (FNV, 2019). In studentensteden, zoals Amsterdam, Den Haag en Eindhoven werken veel studenten als maaltijdbezorger, waaronder internationale studenten. Uit dit onderzoek met een leeftijd van gemiddeld 25 jaar zijn zij vaak net iets ouder dan Nederlandse studenten (FNV, 2019). Concretere cijfers over alle maaltijdbezorgers zijn niet bekend.

Behoeft aan specifieke aantallen maaltijdbezorgers

Het is van belang dat er duidelijke cijfers over het aantal maaltijdbezorgers naar buiten komen. Op dit moment is het namelijk niet bekend hoe groot de groep maaltijdbezorgers is. Ook is het zonder gegevens over het totale aantal maaltijdbezorgers en ongelukken niet mogelijk om vast te stellen of maaltijdbezorgers meer risico lopen in het verkeer in vergelijking met andere weggebruikers. Bovendien is het belangrijk om de kenmerken van de

doelgroep in kaart te brengen, zoals de leeftijd van de maaltijdbezorgers en het aantal internationale studenten. Het in kaart brengen van de doelgroep is van belang om eventuele interventies om verkeersveiligheid te verhogen in de toekomst op de doelgroep aan te kunnen laten sluiten.

Wat zijn redenen voor jongeren om maaltijdbezorger te worden?

In 2019 bracht TeamAlert in opdracht van Thuisbezorgd de ervaringen van jongeren die als maaltijdbezorger werken in kaart op basis van focusgroeponderzoek. Verschillende zaken zijn uitgevraagd, waaronder de motivatie om als maaltijdbezorger bij Thuisbezorgd te werken. De voornaamste reden om als maaltijdbezorger te werken is om salaris te verdienen. Voordeel van het werken als maaltijdbezorger is daarnaast voor jongeren dat het een flexibele baan is, waarbij zij zelf hun uren kunnen indelen. Ook het feit dat bezorgers veel buiten en actief zijn wanneer zij op een fiets bezorgen, is reden voor jongeren om de baan te willen doen (TeamAlert, 2019). Ook op basis van gesprekken die het FNV heeft gevoerd met ongeveer honderd bezorgers in diverse steden, werkzaam bij verschillende bezorgdiensten, blijkt dat het verdienen van salaris de voornaamste reden is om als maaltijdbezorger te werken. Daarbij wordt genoemd dat het werk gemakkelijk is om te doen en is het solliciteren laagdrempelig, waardoor jongeren sneller solliciteren (FNV, 2020). Daarnaast is het werken als zzp'er bij een bedrijf als Uber Eats interessant voor internationale studenten, omdat zij op een arbeidscontract in loondienst maximaal zestien uur per week kunnen maken en het werken als maaltijdbezorger toelaat om meer dan zestien uur per week te maken (FNV, 2020).

Wat is er bekend over de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer?

Ongevalscijfers maaltijdbezorgers

Er zijn geen cijfers bekend van het totaal aantal ongevallen met maaltijdbezorgers de afgelopen jaren. In de registratie van verkeersongevallen of arbeidsongevallen van de spoedeisende hulp (SEH) van ziekenhuizen wordt dit soort informatie niet geregistreerd (VeiligheidNL, 2021). Ook de bezorgdiensten zelf delen geen ongevalscijfers (RTL nieuws, 2019a).

In 2021 heeft TeamAlert onderzoek gedaan onder voornamelijk maaltijdbezorgers in dienst van lokale ondernemers. Hierin gaf ongeveer een kwart (24,2%) van de bezorgers aan wel eens betrokken te zijn geweest bij een verkeersongeluk tijdens het werk (TeamAlert, 2021a).

Registratie van ongevallen met maaltijdbezorgers gebeurt dus niet of zelden. Om deze reden is RTL nieuws berichten in de regionale media gaan turven. Op basis van deze mediaberichten concluderen zij dat er in 2018 116 keer een maaltijdbezorger betrokken was bij een ongeluk. Daarvan is meer dan de helft met een ambulance naar het ziekenhuis gebracht: dat is gemiddeld één keer per week (RTL nieuws, 2019b). Wat belangrijk is om hier te benoemen is dat dit dus enkel de ongevallen zijn, waarover bericht is in de media. Niet alle ongelukken zullen de lokale media halen, waardoor het aannemelijk is dat de daadwerkelijke cijfers hoger liggen. Cijfers van RTL nieuws van verkeersincidenten met maaltijdbezorgers lijken te wijzen op een veiligheidsprobleem in het verkeer. Deze cijfers zijn echter niet verzameld volgens een wetenschappelijk verantwoorde methode en laten geen systematische vergelijking toe.

Gedrag van maaltijdbezorgers

Maaltijdbezorgers lijken hun eigen rijvaardigheid te overschatten. Uit onderzoek van TeamAlert blijkt dat maaltijdbezorgers risicovol gedrag vertonen tijdens het bezorgen (TeamAlert, 2021a, 2021b). Zo geeft meer dan 4 op de 5 maaltijdbezorgers aan over de stoep te rijden (82,4%). Ook op de verkeerde weghelft rijden (67,3%) en door rood rijden (43,1%) wordt door een groot deel van de maaltijdbezorgers weleens gedaan (TeamAlert, 2021a). Uit focusgroeponderzoek van TeamAlert (2021b) blijkt dat maaltijdbezorgers aangeven in het verkeer regelmatig in onveilige situaties terecht te komen, maar dat ze zich niet onveilig voelen in het verkeer. De maaltijdbezorgers hebben het idee dat gevaarlijke situaties niet ontstaan door hun eigen gedrag. Zo geven zij voornamelijk de weersomstandigheden of andere weggebruikers de schuld van ongelukken waar zij bij betrokken zijn. Ook geven de maaltijdbezorgers aan dat ze liever veilig dan snel in het verkeer zijn (TeamAlert, 2021b).

Ongevalsrisico's van maaltijdbezorgers per vervoersmiddel zijn niet bekend

Zoals eerder genoemd geeft in onderzoek van TeamAlert ongeveer een kwart van de maaltijdbezorgers aan weleens betrokken geweest te zijn bij een ongeluk tijdens werk (TeamAlert, 2021a). Maaltijdbezorgers maken gebruik van verschillende vervoersmiddelen om hun werk uit te voeren, zoals de scooter, elektrische fiets, fiets of auto. Het is niet mogelijk om het ongevalsrisico van maaltijdbezorgers per vervoersmiddel vast te stellen. Enerzijds, omdat er geen cijfers bekend zijn van het totaal aantal bezorgers per vervoersmiddel. Anderzijds, omdat er geen representatieve cijfers bekend zijn van het aantal ongevallen met maaltijdbezorgers. Op basis van de cijfers uit het onderzoek van RTL nieuws is bijvoorbeeld te zien dat maaltijdbezorgers die specifiek op scooters rijden het vaakst slachtoffer worden van een ongeval: 274 van de 315 gerapporteerde ongelukken betreft een maaltijdbezorger op een scooter (RTL nieuws, 2019b). Het is echter onduidelijk of dit het geval is omdat er meer maaltijdbezorgers rijden op een scooter, omdat deze ongevallen sneller in de media komen of omdat het ongevalsrisico op een scooter ten opzichte van een fiets of elektrische fiets hoger is. Over het algemeen is namelijk te zien dat het risico om te overlijden of om ernstig gewond te raken over het algemeen voor scooters erg groot is in vergelijking met andere vervoerswijzen (SWOV, 2017a).

Bezorgscooters lijken vaker betrokken bij ongevallen dan andere scooterrijders

Op basis van het aantal schadeclaims bij de verzekeraar De Vereende over 2017 en 2018 blijkt dat bezorgbrommers bijna zes keer vaker schade rijden dan privé brommers. Bovendien blijkt dat niet alleen de frequentie van de schade hoger is, het gemiddelde schadebedrag is ook 75% hoger. Dat laatste komt door relatief meer letselsaken (De Vereende, 2019). Het ongevalsrisico op een bezorgscooter lijkt dus hoger te zijn dan op een normale scooter. Echter zijn er ook alternatieve verklaringen mogelijk voor het hogere aantal schadeclaims. Het is op basis van cijfers van één verzekeringsmaatschappij niet te zeggen of het ongevalsrisico op een bezorgscooter hoger is dan op een normale scooter. Meer onderzoek is nodig om het ongevalsrisico te achterhalen. Voor andere vervoersmiddelen, zoals de auto, fiets en elektrische fiets zijn er geen cijfers bekend van het aantal schadeclaims waardoor een vergelijking tussen bezorgdiensten en andere verkeersdeelnemers niet te maken is.

Behoeft aan ongevallencijfers

Het is van belang dat er duidelijke cijfers over het aantal ongevallen met maaltijdbezorgers naar buiten komen. Uit onderzoek van TeamAlert (2021a) komt naar voren dat een aanzienlijk deel van de maaltijdbezorgers wel eens betrokken is bij een verkeersongeluk. Op dit moment is het echter nog niet duidelijk hoe groot dit probleem is. Dergelijke ongevalscijfers zijn nodig voor een risico gestuurde aanpak verkeersveiligheid. In de registratie van ongevallen is het allereerst van belang dat werkgevers ziekenhuisopnames of blijvend letsel door ongevallen melden bij de inspectie SZW, ook omdat zij hiertoe verplicht zijn. Andere mogelijkheden om ongevallen te registreren is door de bezorgdiensten zelf, waardoor het makkelijker is om ook kleinere ongevallen te registreren. Als laatste kan gekeken worden naar de registratie van verkeersongevallen of arbeidsongevallen van de SEH. Het is hierin belangrijk om ook het vervoersmiddel te registreren om de ongevalsrisico's per vervoersmiddel te kunnen vaststellen. Op basis van deze cijfers kunnen aanbevelingen gedaan worden voor het vervoersmiddel waarop werknemers bezorgen.

Wat is er bekend over het imago van maaltijdbezorgers?

Maaltijdbezorgers in het nieuws

Maaltijdbezorgers en bezorgdiensten komen regelmatig in het nieuws (RTL Nieuws, 2019a; nu.nl, z.d.). Thema's die de nieuwsartikelen aanhalen zijn de populariteit van maaltijdbezorging, de werkomstandigheden van de maaltijdbezorgers en verkeersveiligheid. Betreft de verkeersveiligheid komen maaltijdbezorgers voornamelijk in het nieuws wanneer er ongelukken zijn gebeurd of wanneer er interventies uitgerold worden om de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers te bevorderen (RTL Nieuws, 2019a; nu.nl, z.d.).

Het imago van maaltijdbezorgers

De manier waarop maaltijdbezorgers in het nieuws komen heeft mogelijk invloed op het imago van maaltijdbezorgers. In 2016 deed MWM2 onderzoek naar het sentiment waarmee er over maaltijdbezorgers werd gepraat op social media. Daarbij is geturfd of maaltijdbezorgers vaker positief of negatief benoemd worden in social media posts. Hierbij was te zien dat gemiddeld 28% van de reacties positief was, 19% van de reacties negatief en 53% neutraal (MWM2, 2016). Over het algemeen is het sentiment over maaltijdbezorgers dus overwegend positief. Wat echter wel naar voren komt als een van de thema's in de social media posts is het verkeersgedrag

van maaltijdbezorgers. Daarbij kan gedacht worden aan suggesties om lichtvoering op de fiets te verbeteren en irritaties over bijna-botsingen (MWM2, 2016). Ook via gemeenten komen er signalen binnen van ergernissen van andere verkeersdeelnemers aan maaltijdbezorgers in het verkeer (Gemeente Amsterdam, 2019). Er is geen recente data beschikbaar over het sentiment rondom maaltijdbezorgers in het verkeer, het is daarom ook niet met zekerheid vast te stellen of maaltijdbezorgers over het algemeen een positief of negatief imago hebben in het verkeer. Gezien de stijgende populariteit van maaltijdbezorging, met name in de lockdownperiode van de coronacrisis (Poelman, et al., 2021), is het interessant de huidige situatie op dit thema te verzamelen.

De ervaring van maaltijdbezorgers zelf

In de focusgroepen van TeamAlert (2019) met jonge maaltijdbezorgers van Thuisbezorgd geven de bezorgers aan in het verkeer te maken te krijgen met agressie van andere verkeersdeelnemers. Volgens hen komt dit doordat maaltijdbezorgers in het algemeen een negatief imago hebben in het verkeer. De bezorgers geven aan dat zij juist bewust bezig zijn met het imago van hun werkgever en zich tijdens werktijd beter aan de verkeersregels houden dan in privétijd. De bezorgers geven aan dat mensen niet goed op de hoogte van deze verschillen tussen bezorgers van verschillende bezorgdiensten en daardoor onterecht alle frustratie over zich heen krijgen, terwijl ze over het algemeen juist verkeersveiliger gedragen voor het imago van hun werkgever (TeamAlert, 2019).

Wat maakt de situatie van maaltijdbezorgers ten opzichte van andere verkeersdeelnemers uniek in het verkeer?

Maaltijdbezorgers zijn op het moment dat zij zich in het verkeer begeven aan het werk. Daarbij krijgen zij te maken met specifieke omstandigheden die horen bij hun werk als maaltijdbezorger (TeamAlert, 2019; FNV, 2019; FNV, 2020). Tevens lijkt het erop dat er bepaalde groepen oververtegenwoordigd worden in de totale groep maaltijdbezorgers, zoals jongeren (FNV, 2019). In de volgende paragrafen worden de specifieke omstandigheden waarmee bezorgers te maken krijgen en de kenmerken van maaltijdbezorgers die gerelateerd kunnen zijn aan verkeersveiligheid toegelicht.

Werkomstandigheden

Iedere maaltijdbezorger krijgt te maken met piekmomenten in de bestellingen. Vaak is dit rond het avonduur en met slecht weer (TeamAlert, 2019). In de winter is het zowel donker, als spits in het verkeer. Beide omstandigheden doen het risico op een ongeval toenemen. Bovendien kan een bezorger te maken krijgen met stress vanwege de drang om een maaltijd zo snel mogelijk te bezorgen. Dit lijkt te verschillen per persoon en per bezorgdienst (FNV, 2019; FNV, 2020; TeamAlert, 2020). In een bedrijf dat gefocust is op zoveel mogelijk ritten, bijvoorbeeld met beloningen voor het behalen van targets, ligt de focus meer op snel bezorgen en minder op verkeersveiligheid (FNV, 2019).

Materiaal

De arbeidsinspectie SZW uit zorgen over of maaltijdbezorger wel de juiste materialen krijgen om hun werk mee uit te voeren (RTL nieuws, 2019a). Een maaltijdbezorger is uitgerust met een vervoersmiddel om zich te kunnen verplaatsen. Dit kan een fiets, elektrische fiets, scooter of auto zijn. Daarnaast is een smartphone belangrijk om bestellingen te ontvangen, te kunnen navigeren naar de restaurants en klanten, en om contact te houden met de werkgever. Ook heeft de bezorger een tas of koffer om het eten in te vervoeren. Bovendien draagt een bezorger vaak bedrijfskleding en in sommige gevallen een helm. Er zijn allerlei eigenschappen aan deze materialen die ervoor kunnen zorgen dat het risico op een ongeval toeneemt of juist afneemt.

Het vervoersmiddel

Aan het vervoersmiddel van een maaltijdbezorger zitten een aantal vereisten om het werk goed te kunnen uitvoeren. De arbeidsinspectie SZW controleert bijvoorbeeld of werkgevers geen scooters meegeven met gladde banden. Gladde banden zorgen ervoor dat een bestuurder niet op tijd tot stilstand kan komen of vergroten slipgevaar, waardoor een bestuurder onderuit kan gaan (SWOV, 2017b). Ook voor elektrische fietsen geldt dat een goed profiel van de banden belangrijk is om het werk als maaltijd bezorger goed uit te kunnen voeren (TeamAlert, 2019). Daarnaast worden ook goed werkende remmen en een opgeladen accu als vereisten van

een elektrische fiets genoemd (TeamAlert, 2019). Echter blijkt uit onderzoek van TeamAlert (2021a) dat bijna de helft van de maaltijdbezorgers weleens last heeft van kapotte remmen (49,7%), kapotte banden (49%) of een kapotte ketting (46,4%). Ook het ontbreken van werkende verlichting komt volgens 38,6% van de maaltijdbezorgers weleens voor.

Bovendien is het belangrijk dat zowel maaltijdbezorgers zelf als andere verkeersdeelnemers rekening houden met de snelheid van een elektrische fiets. SWOV toont aan dat jonge fietsers op een elektrische fiets in complexe verkeerssituaties een hogere snelheid fietsen dan oudere fietsers, dit gaat ten koste van de veiligheid van de bestuurder (SWOV, 2014). Volgens bezorgers zelf hebben andere verkeersdeelnemers ook moeite met het inschatten van de snelheid van elektrisch aangedreven fietsen (TeamAlert, 2019). Veel gevaarlijke situaties die bezorgers meemaken komen volgens hen omdat anderen slecht inschatten hoeveel tijd ze hebben om bijvoorbeeld over te steken of af te slaan, waardoor bezorgers veel sneller en vaker plots moeten remmen. Daarnaast geeft bijna de helft van de maaltijdbezorgers aan weleens te hard te rijden (47,7%; TeamAlert, 2021a).

Telefoon

Naast het vervoersmiddel is een smartphone noodzakelijk om het werk als maaltijdbezorger te kunnen uitvoeren. Om hun telefoon veilig te gebruiken hebben de maaltijdbezorgers een telefoonhouder, een hoesje en een goed werkende powerbank nodig (TeamAlert, 2019). Maaltijdbezorgers verplaatsen zich voortdurend van restaurant naar klant. Hun mobiele telefoon dient hiervoor als navigatie. Het is bekend dat het gebruik van een mobiele telefoon in het verkeer het ongevalsrisico verhoogt (Guo et al., 2017). Volgens bezorgers zelf zijn ervaring, een goede telefoonhouder en het kennen of leren van de route van belang om het risico op afleiding te verminderen (TeamAlert, 2019). Echter geeft bijna de helft (47,1%) van de maaltijdbezorgers aan toch weleens met hun mobiel in hun handen te bezorgen. Ook geeft 67,3% van de maaltijdbezorgers het advies aan hun werkgever om een telefoonhouder aan te bieden (TeamAlert, 2021a).

Kleding en bescherming

In onderzoek van TeamAlert (2021a) geeft 71,2% van de maaltijdbezorgers aan te bezorgen met kleding aan waar het logo of naam van hun werkgever op staat. Uit de focusgroepen van TeamAlert (2019) blijkt dat de bezorgers van Thuisbezorgd zichzelf extra opvallend vinden door de felle oranje kleur van de kleding en de werktas. Volgens hen zorgt dit ervoor dat zij ook minder anoniem zijn in het verkeer, en zich juist beter aan de verkeersregels houden om het imago van de werkgevers en hun collega's niet te schaden en om boetes te voorkomen (TeamAlert, 2019). Het dragen van kleding met logo van hun werkgever wordt ook door 54,9% van de maaltijdbezorgers als reden gezien om extra te letten op hoe zij zich gedragen in het verkeer. Daarnaast voelen ze zich door het dragen ervan ook veiliger (53,2%) (TeamAlert, 2021a). Om het werk als maaltijdbezorger goed te kunnen uitvoeren en om veiligheid te borgen, is het volgens maaltijdbezorgers van belang dat de kleding en met name de bezorgtas waterbestendig zijn (TeamAlert, 2019).

Het dragen van een helm op de scooter en fiets heeft een veiligheidseffect voor de bestuurder (Hoye, 2018; SWOV, 2017b). Bezorgers zelf geven echter aan dat zij het gebruik van een helm niet wenselijk vinden. Redenen hiervoor zijn dat ze het onhandig, oncomfortabel, onhygiënisch en lelijk vinden. De helm wordt wel door enkelen gebruikt. Bezorgers erkennen dat een helm het werk veiliger maakt, maar ze gaan niet over tot het dragen ervan (TeamAlert, 2019). Ook in eerder onderzoek van TeamAlert komt naar voren dat Nederlandse jongeren over het algemeen niet open staan voor het dragen van een helm op de fiets (TeamAlert, 2020).

Kenmerken van maaltijdbezorgers

Jongeren overschatten zichzelf in het verkeer

Jongeren vormen een risicogroep in het verkeer. Een verklaring voor het verhoogde risico is dat jongeren risico's minder goed kunnen inschatten vanwege een brein dat nog volop in ontwikkeling is (Twisk & Stelling, 2014). Zo blijkt uit onderzoek dat 95,4% van de maaltijdbezorgers vinden dat zij zelf goed kunnen rijden (TeamAlert, 2021a). Zelfoverschatting is een bekend fenomeen wanneer het gaat over (risico)gedrag, ook wel *self-enhancement bias* genoemd (Harré, Foster & O'Neill, 2005). Dit houdt in dat mensen de neiging hebben om hun eigen gedrag beter in te schatten dan dat van een ander. Dit maakt dat jonge maaltijdbezorgers niet het idee hebben dat zij meer risico lopen op een verkeersongeval dan ander verkeer of dat zij bijdragen aan gevaarlijke situaties (TeamAlert, 2019).

Lees hierover meer in de Factsheet [Jongeren en risicogedrag in het verkeer](#).

Jongeren en internationale bezorgers hebben beperkte ervaring in het verkeer

Jongeren hebben in het algemeen minder ervaring dan oudere verkeersdeelnemers. Bovendien zijn jongeren nog niet ervaren in het overzien van en reageren op complexe verkeerssituaties (Vlakveld, 2011). Daarbij geldt dat jonge maaltijdbezorgers vaak voor het eerst, of hooguit enkele jaren, op een scooter, elektrische fiets of in een auto rijden. Uit onderzoek van TeamAlert blijkt dat de meerderheid op de elektrische fiets of scooter maaltijden bezorgd (TeamAlert, 2021a). Jongeren zijn nog onervaren in het besturen van vervoersmiddelen zoals de elektrische fiets of scooter en hebben daardoor het voertuig minder onder controle. Ook hebben bestuurders van een elektrische fiets een verhoogd risico op ernstig letsel (VeiligheidNL, 2022). De meeste maaltijdbezorgers zijn daarnaast pas kort werkzaam. Zo gaf in onderzoek van TeamAlert 69,4% van de maaltijdbezorgers aan korter dan 1 jaar als maaltijdbezorger werkzaam te zijn (TeamAlert, 2021a).

Ook voor buitenlandse bezorgers die tijdelijk in Nederland wonen, geldt dat zij vaak nog minder ervaring hebben (als fietser) in het verkeer. Zij missen niet alleen ervaring, maar soms ook de nodige verkeerskennis (TeamAlert, 2019).

Welke initiatieven zijn er om veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer te bevorderen?

Op basis van signalen, zoals nieuwsberichten, ervaringen van bezorgers, andere verkeersdeelnemers en bezorgdiensten zijn een aantal initiatieven gestart om de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers te bevorderen. Verschillende stakeholders uit de branche zoeken hiervoor de samenwerking met elkaar op, zoals verkeersveiligheidsorganisaties, bezorgdiensten en de overheid.

Bezorg Veilig

TeamAlert heeft in opdracht van ROV Zuid-Holland, de provincies Gelderland en Overijssel en de Gemeente Rotterdam, en in samenwerking met Thuisbezorgd het initiatief Bezorg Veilig opgezet. Bezorg Veilig bestaat uit een online platform, waar zowel maaltijdbezorgers als werkgevers terecht kunnen voor informatie, inzichten en trainingen om hun verkeersveiligheid te bevorderen. Op basis van onderzoek met werkgevers en bezorgers (TeamAlert, 2021a) is invulling gegeven aan het platform. Met Bezorg Veilig wordt ingespeeld op het vergroten van kennis, het stimuleren van een positieve attitude richting veilig bezorgen, het verhogen van de risicoperceptie, het neerzetten van een sterke sociale norm en het verhogen van de eigen effectiviteitsverwachting. Het doel is dat werkgevers en bezorgers weten wat veilig bezorgen inhoudt, hier positief tegenover staan, dit gedrag kunnen uitvoeren en de intentie hebben dit te doen. Op Bezorg Veilig worden daarom aan zowel maaltijdbezorgers als hun werkgevers tips en antwoorden gegeven op hun vragen wat zij kunnen doen om veiliger onderweg te zijn.

Om bezorgers gericht te trainen om veiliger onderweg te zijn, zijn er gevaarherkenningstrainingen ontwikkeld voor maaltijdbezorgers op de elektrische fiets, de snorfiets en de bromfiets. De trainingen zijn beschikbaar op Bezorg Veilig, zowel in het Nederlands als in het Engels. Bezorgers kunnen de gevaren in het verkeer niet altijd goed inschatten. De gevaarherkenning is een vaardigheid die kan worden getraind (Vlakveld, 2008). Bezorgers leren gevaren beter in te schatten op basis van animaties met verschillende scenario's. In deze scenario's worden verschillende gevaarlijke situaties getoond waar bezorgers moeten inschatten wat er zou kunnen gebeuren en wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn van de verkeerssituatie. De training sluit aan op de belevingswereld van de maaltijdbezorgers doordat de training in gaat op gevaarlijke verkeerssituaties die bezorgers zelf noemen. Een ervaren bezorger geeft aan hoe hij de situatie zou inschatten en hoe hij zou handelen bij onverwachte, complexe situaties. Deze manier van training zorgt dat jongeren hun hogere-orde-vaardigheden oefenen. In samenwerking met Thuisbezorgd heeft TeamAlert een gevaarherkenningstraining voor maaltijdbezorgers van Thuisbezorgd ontwikkeld. In 2022 is daarnaast een nieuwe versie ontwikkeld voor maaltijdbezorgers die niet in dienst zijn van Thuisbezorgd en dit is breed toegankelijk voor werkgevers en maaltijdbezorgers in Nederland.

Iedere restauranteigenaar of bezorgketen kan op een laagdrempelige manier aan de slag met Bezorg Veilig. Dat kan door de sociale norm uit te dragen, door de training aan te bieden aan bezorgers en informatie en tips te delen met bezorgers.

Sociale norm op het werk

Regels en procedures dragen bij aan de sociale norm die er heerst op het werk. Een sociale norm geeft aan wat sociaal acceptabel is. Aangeven wat sociaal acceptabel is, helpt een proces op gang waarbij mensen zich realiseren welk gedrag van hen verwacht wordt en zorgt ervoor dat mensen zich veilig genoeg voelen om anderen aan te spreken op ongewenst gedrag (Cialdini & Goldstein, 2004). Hier ligt een belangrijke rol voor de werkgever, doordat zij aangeven wat sociaal acceptabel is. Door verkeersveiligheid prioriteit te geven en dit uit te dragen wordt het voor maaltijdbezorgers 'de norm' om zich veilig in het verkeer te gedragen. Dit is ook één van de doelen van het initiatief Bezorg Veilig.

Daarnaast heeft TeamAlert met de maaltijdbezorgers van Thuisbezorgd een Social Deal gesloten om de sociale norm onder de medewerkers positief te beïnvloeden. In de Social Deal gingen de medewerkers de afspraak met zichzelf aan om MONO door het verkeer te gaan. Ook verzekeringsmaatschappij De Vereende en Veilig Verkeer Nederland werken aan het zetten van een sociale norm binnen de branche door vijf gouden regels voor bezorgkoeriers te ontwikkelen (De Vereende, 2019).

TeamAlert pleit voor meer onderzoek en gegevensregistratie

Zoals uit deze factsheet blijkt zijn er nog geen harde cijfers bekend over jonge maaltijdbezorgers in het verkeer. In eerste instantie is het daarom van belang dat gegevens op de juiste manier geregistreerd en gedeeld worden. Hierbij kan gedacht worden aan het aantal maaltijdbezorgers in dienst, demografische gegevens van deze bezorgers en ongevallencijfers. Onderzoek naar het ongevalsrisico en de oorzaken van risicogedrag van maaltijdbezorgers op verschillende vervoersmiddelen is bovendien nodig om verder richting te geven aan beleid en mogelijke interventies om de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer te bevorderen.

Bronnen

BN DeStem (2023). Twee ongevallen in nog geen uur tijd met maaltijdbezorgers in Breda. Geraadpleegd via: <https://www.bndestem.nl/breda/twee-ongevallen-in-nog-geen-uur-tijd-met-maaltijdbezorgers-in-breda~a4db7517/>

Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2004). Social influence: Compliance and conformity. *Annual review of psychology*, 55(1), 591-621.

De Vereende (2019). De Vereende en VVN starten campagne om de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers te verbeteren. Geraadpleegd via: <https://nlbureau.vereende.nl/actueel/de-vereende-en-vvn-starten-campagne-om-de-verkeersveiligheid-van-maaltijdbezorgers-te-verbeteren>

FNV (2019). Maaltijdbezorgers verdienen beter. Geraadpleegd via: <https://userfiles.mailswitch.nl/files/1284-758506239266985e8e4957b36facd0c2.pdf>

FNV (2020). Bezorgd om maaltijdbezorgers. Geraadpleegd via: <https://www.fnv.nl/getmedia/dfbee842-a80f-4af1-8a16-c00d842ece65/Rapport-Bezorgd-om-maaltijdbezorgers-2-0.pdf>

Gemeente Amsterdam (2019). Initiatiefvoorstel: "Verkeerstrainingen voor maaltijdbezorgers". Geraadpleegd via: https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/896596/initiatiefvoorstel_van_raadslid_vroege_inzake_verkeerstrainingen_maaltijdbezorgers.pdf

Guo, F., Klauer, S. G., Fang, Y., Hankey, J. M., Antin, J. F., Perez, M. A., Lee, S. E., & Dingus, T. A. (2017). The effects of age on crash risk associated with bezorger distraction. *International Journal of Epidemiology*, dyw234.

Harré, N., Foster, S., & O'Neill, M. (2005). Self-enhancement, crash-risk optimism and the impact of safety advertisements on young bezorgers. *British journal of psychology*, 96(2), 215-230

Høye, A. (2018). Bicycle helmets—To wear or not to wear? A meta-analysis of the effects of bicycle helmets on injuries. *Accident Analysis & Prevention*, 117, 85-97

MWM2 (2016). Food delivery.

NLVVM (z.d). Over de NLVVM. Geraadpleegd via: <https://nlvvm.nl/>

Nu.nl (z.d). Tag Maaltijdbezorging. Geraadpleegd via: <https://www.nu.nl/tag/Maaltijdbezorging>

Poelman, M. P., Gillebaart, M., Schlinkert, C., Dijkstra, S. C., Derksen, E., Mensink, F., ... & de Vet, E. (2021). Eating behavior and food purchases during the COVID-19 lockdown: A cross-sectional study among adults in the Netherlands. *Appetite*, 157, 105002.

RTL nieuws (2019a). Elke week een maaltijdbezorger gewond naar het ziekenhuis. Geraadpleegd via: <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4667831/twee-keer-week-ongeluk-met-maaltijdbezorger-zorgen-bij-inspectie>

RTL nieuws (2019b). Ongelukken maaltijdbezorgers 2016 – 2019. Geraadpleegd via: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BBULTy5Dz7exWyt4uv0xkBf5FSIr9z9IQYsyTDK2yiU/edit#gid=0>

RTL nieuws (2021). Kopzorgen over groeiend aantal bezorgers: 'We krijgen klachten over verkeersveiligheid'. Geraadpleegd via: <https://www.rtlnieuws.nl/economie/artikel/5270845/maaltijdbezorger-flitsbezorger-thuis-bezorgen-eten-fiets>

SWOV (2014) Gedrag op elektrische en gewone fietsen vergeleken. Een experiment op de openbare weg. Geraadpleegd via: <https://www.swov.nl/sites/default/files/publicaties/rapport/r-2014-29.pdf>

SWOV (2017a). Brom- en snorfietsers. SWOV-Factsheet, oktober 2017. SWOV, Den Haag

SWOV (2017b). Snorfietsongevallen op het fietspad. Hoe ontstaan ze en hoe zijn ze te voorkomen? Geraadpleegd via: <https://www.swov.nl/en/file/16749/download?token=S-g0AARH>

TeamAlert (2019). Rapportage focusgroepen TakeAway. TeamAlert, Utrecht.

TeamAlert (2020). Jongeren en de fietshelm. Geraadpleegd via: <https://teamalert.nl/zakelijk/kenniscentrum/kwetsbare-verkeersdeelnemers/jongeren-en-de-fietshelm/>

TeamAlert (2021a). Kwantitatieve toetsing maaltijdbezorgers. Geraadpleegd via: <https://teamalert.nl/zakelijk/kenniscentrum/onervaren-verkeersdeelnemers/jongeren-als-maaltijdbezorgers/>

TeamAlert (2021b). Kwalitatieve rapportage aanpak maaltijdbezorgers. Geraadpleegd via: <https://teamalert.nl/zakelijk/kenniscentrum/onervaren-verkeersdeelnemers/jongeren-als-maaltijdbezorgers/>

Twisk, D. A. M., & Stelling, A. (2014). Risicogedrag van jongeren vraagt integrale aanpak.

VeiligheidNL (2021). Letsels 2020, kerncijfers LIS. Kerncijfers LIS. Geraadpleegd via: <https://www.veiligheid.nl/sites/default/files/2022-04/Cijferrapportage%20Letsels%202020%20%282%29.pdf>

VeiligheidNL (2022). Aantal verkeersslachtoffers met ernstig letsel blijft stijgen. Geraadpleegd via: <https://www.veiligheid.nl/actueel/aantal-verkeersslachtoffers-met-ernstig-letsel-blijft-stijgen>

Vlakoveld, W., P. (2008). Toetsen en trainen van gevaarherkenning. Geraadpleegd via: <https://www.swov.nl/sites/default/files/publicaties/rapport/d-2008-02.pdf>

Vlakoveld, W., P. (2011). Hazard anticipation of young novice bezorgers. Assessing and enhancing the capabilities of young novice bezorgers to anticipate latent hazards in road and traffic situations. Proefschrift. Leidschen-dam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid.