

JONGEREN ALS MAALTIJDBezorgers IN HET VERKEER

Naar schatting zijn er zo'n
20.000 maaltijdbezorgers in Nederland

Deze **maaltijdbezorgers** werken voor:

- Eén van de grote **bezorgplatforms**: Thuisbezorgd, Deliveroo of UberEats
- **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



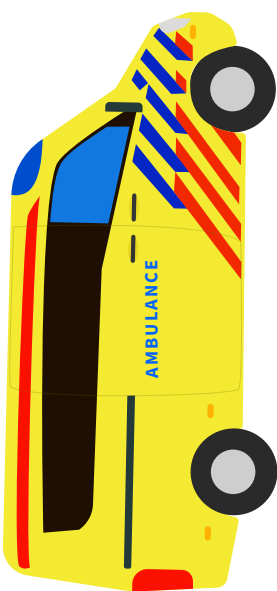
Er is grote behoefte aan meer informatie over maaltijdbezorgers

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 maaltijdbezorger doen **ervaring** op in een veilige omgeving, d.m.v. **oefenritten** en **training gevarenherkenning**
- Er heerst een positieve **sociale norm** onder maaltijdbezorgers en werkgevers gericht op **veilig verkeersgedrag**
- TeamAlert doet **onderzoek naar motieven** voor risicogedrag en **draagvlak** voor interventies om een **gerichte aanpak** te ontwikkelen, die de **veiligheid van jonge maaltijdbezorgers in het verkeer bevordert**

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

Esther Timmermans

Gedragsonderzoeker en -ontwerper, voor informatie over onderzoek.
esther@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 rijden naar schatting zo'n 20.000 maaltijdbezorgers rond op fietsen, elektrische fietsen, scooters, brommers en in de auto, onder wie veel jongeren. Regelmatig verschijnen er nieuwsberichten rondom maaltijdbezorgers in het verkeer. Volgens RTL Nieuws zijn maaltijdbezorgers gemiddeld 2 keer per week betrokken bij een verkeersongeluk (RTL Nieuws, 2019). Er is nog weinig bekend over maaltijdbezorgers in het verkeer. Wat er wel over bekend is, wordt in deze factsheet beschreven. 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 op verschillende wijzen ervoor 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.
- 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. In Nederland zijn de drie grootste bezorgplatforms: Thuisbezorgd (Takeaway), Uber Eats en Deliveroo (FNV, 2019). Thuisbezorgd 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). Ook Deliveroo en Uber Eats werken op deze wijze: 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, in Nederland werken ofwel voor een restaurant of horecaketten, 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. Verschillende bronnen maken verschillende inschattingen van het aantal maaltijdbezorgers in Nederland:

- Het FNV schat dat er 10.000 maaltijdbezorgers werkzaam zijn via digitale bezorgplatforms om maaltijden te bezorgen (FNV, 2019). Meer dan de helft van de bezorgers is werkzaam bij één van de drie grootste bezorgplatforms werkzaam in Nederland. Aantallen bezorgers zijn vaak niet goed te achterhalen, maar FNV gaat hierbij uit van 2500 bezorgers van Deliveroo, 2500 bezorgers van Uber Eats en 1000 bezorgers van Thuisbezorgd (FNV, 2019).
- De Nederlandse Vereniging van Maaltijdbezorgers (NLVVM) stelt dat bij de tien aangesloten bezorgketens die zij vertegenwoordigen al 10.000 maaltijdbezorgers in dienst zijn NLVVM (z.d).
- RTL nieuws deed een schatting dat er in Nederland in totaal zo'n 20.000 maaltijdbezorgers rondrijden op fietsen, elektrische fietsen, scooters, brommers en in de auto (RTL nieuws, 2019a).

De geschatte aantallen verschillen dus van elkaar.

Ook aantallen naar vervoersmiddel en naar leeftijd zijn onbekend

Het is niet duidelijk hoeveel maaltijdbezorgers werkzaam zijn per vervoersmiddel. Scooters en elektrische fietsen lijken het meest gebruikt te worden voor maaltijdbezorging (RTL nieuws, 2019b). Daarnaast is het onbekend hoeveel jongeren (12 tot en met 24 jaar) werkzaam zijn als maaltijdbezorger. 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. Met een leeftijd van gemiddeld 25 jaar zijn zij vaak net iets ouder dan Nederlandse studenten (FNV, 2019). Precieze cijfers zijn hier echter niet van bekend.

Behoeftte 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 deze data niet mogelijk om vast te stellen hoe vaak maaltijdbezorgers relatief betrokken zijn bij ongelukken, waardoor het niet bekend is in hoeverre de maaltijdbezorgers in het verkeer een groter risico lopen op een ongeluk dan andere verkeersdeelnemers. 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 Deliveroo of 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?

Ongevallencijfers zijn niet bekend

Er zijn geen specifieke cijfers bekend van het 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, 2020). Ook de bezorgdiensten zelf delen geen ongevals cijfers (RTL nieuws, 2019a). Bij een ziekenhuisopname, of als er sprake is van blijvend letsel, zijn werkgevers verplicht om dit te melden bij de inspectie SZW. Uit onderzoek van RTL nieuws (2019a) blijkt echter dat werkgevers dit maar zelden doen. De inspectie kreeg vorig jaar bijvoorbeeld maar één melding binnen. Terwijl er volgens berichten in lokale media vorig jaar meerdere maaltijdbezorgers zwaargewond raakten.

Op basis van mediaberichten lijkt meer dan twee per week een verkeersongeval plaats te vinden

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, 2019c). 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. 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.

De ervaring van maaltijdbezorgers zelf

Uit focusgroepen met maaltijdbezorgers van Thuisbezorgd 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. Ook geven de

maaltijdbezorgers aan dat ze liever veilig dan snel in het verkeer zijn (TeamAlert, 2019). Het is van belang hierbij te vermelden dat maaltijdbezorgers zichzelf hierin mogelijk overschatten. Tegenstrijdig met de ervaring uit de focusgroepen met de maaltijdbezorgers van Thuisbezorgd wordt in het rapport van FNV (2019) op basis van gesprekken met maaltijdbezorgers gesteld dat maaltijdbezorgers veiligheid als een probleem op 'de werkvloer' bestempelen. Er wordt aangegeven dat bezorgers met enige regelmaat (hard) onderuit gaan, met name wanneer de bezorgers op e-bikes rijden.

Ongevalsrisico's van maaltijdbezorgers per vervoersmiddel zijn niet bekend

Maaltijdbezorgers maken gebruik van verschillende vervoermiddelen 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 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, 2019c). 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. Op dit moment is het namelijk niet bekend of er een veiligheidsprobleem is omtrent maaltijdbezorgers en hoe groot dit probleem dan 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 of in 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 socialmediaposts. 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 socialmediaposts 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). Op dit moment is het zowel donker (in de winter), 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). Uit onderzoek van MWM2 (2016) komt naar voren dat maaltijdbezorgers niet altijd goed zichtbaar zijn, ook goed werkende fietsverlichting is dus van belang.

Bovendien is het belangrijk dat maaltijdbezorgers zelf en 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 (TeamAlert, 2019).

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).

Kleding en bescherming

Tot slot is een maaltijdbezorger uitgerust met kleding en eventueel bescherming, zoals een helm. 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). Om het werk als maaltijdbezorger goed te kunnen uitvoeren en om veiligheid te borgen, is het volgens hen van belang dat de kleding en met name de bezorgtas waterbestendig zijn (TeamAlert, 2019). Verschillende studies tonen aan dat het dragen van een helm op de scooter en fiets een veiligheidseffect heeft 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

Hoewel er geen precieze cijfers bekend zijn over het aandeel jongeren in het totaal van maaltijdbezorger in Nederland, stelt het FNV dat jongeren ruim vertegenwoordigd zijn onder de bezorgers (FNV, 2019). Ook wordt benoemd dat veel internationale studenten werken als maaltijdbezorger (FNV, 2019).

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). In gesprekken met jonge maaltijdbezorgers komt naar voren dat zij zichzelf lijken te overschatten in het verkeer. Zelfoverschatting is een bekend fenomeen wanneer het gaat over (risico)gedrag, ook wel *selfenhancement 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. Daarbij geldt dat jonge maaltijdbezorgers vaak voor het eerst, of hooguit enkele jaren, op een scooter, elektrische fiets of in een auto rijden. Jongeren zijn nog onervaren in het besturen van deze nieuwe vervoersmiddelen en hebben daardoor het voertuig minder onder controle. Bovendien zijn jongeren nog niet ervaren in het overzien van en reageren op complexe verkeerssituaties (Vlakveld, 2011). 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?

Ondanks dat er nog weinig bekend is over de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer, zijn er op basis van signalen, zoals nieuwsberichten, ervaringen van bezorgers en andere verkeersdeelnemers en ervaringen van bezorgdiensten 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.

Verkeerstraining voor iedere maaltijdbezorger

Bezorgers kunnen de gevaren in het verkeer niet altijd goed inschatten. De gevaarherkenning is een vaardigheid die kan worden getraind en een training gevaarherkenning kan de verkeersveiligheid van de bezorgers daarom verhogen (Vlakveld, 2008). TeamAlert heeft in samenwerking met Thuisbezorgd een gevaarherkenningstraining ontwikkeld. 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 allemaal zou kunnen gebeuren en wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn van de verkeerssituatie. De training sluit aan op de beleavingswereld van de maaltijdbezorgers doordat de training in gaat op gevaarlijke verkeerssituaties die bezorgers zelf noemen. Deze manier van training zorgt dat jongeren hun hun hogere-orde-vaardigheden oefenen.

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, 2004). Hier ligt een belangrijke rol voor een werkgever, zij geven aan wat sociaal acceptabel is. Verkeersveiligheid zou hierin prioriteit moeten hebben.

TeamAlert heeft 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 is het nog veel informatie onbekend 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 richting te geven aan beleid en mogelijke interventies om de veiligheid van maaltijdbezorgers in het verkeer te bevorderen. Om het draagvlak voor mogelijke interventies te achterhalen is onderzoek naar de motieven en behoeften van werkgevers en maaltijdbezorgers nodig, TeamAlert doet hier onderzoek naar. Naar verwachting worden de resultaten in het najaar van 2021 naar buiten gebracht.

Bronnen

CBS (2020). Bijna 3 op de 5 Nederlanders maakte in 2019 gebruik van online platforms. Geraadpleegd via: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/14/bijna-3-op-de-5-nederlanders-maakte-in-2019-gebruik-van-online-platforms>

De Vereende (2019). De Vereende en VVN starten campagne om de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers te verbeteren. Geraadpleegd via: <https://nlbureau.vereeende.nl/actueel/de-vereeende-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. <https://doi.org/10.1093/ije/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-analyses 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). Minderjarigen zijn niet geschikt als maaltijdbezorgers. Geraadpleegd via: <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4582146/minderjarigen-zijn-niet-geschikt-als-maaltijdbezorgers>

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

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 (2020). Jongeren en de fietshelm.

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

VeiligheidNL (2020). Letsels 2019. Kerncijfers LIS. Geraadpleegd via:

<https://www.veiligheid.nl/.ibmmodes/domino/OpenAttachment/veiligheid/website.nsf/584A65B05B005DF8C12585F100356158/asset/Kerncijfers%20Letsels%202019.pdf>

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.

Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid.