

# TeamAlert

jongeren met **impact**

**Jongeren als flitsbezorgers**

Rapportage onderzoek

**Stichting TeamAlert**

Jongeren met impact

Nijverheidsweg 25  
3534 AM Utrecht  
Tel: 030-2232893  
info@teamalert.nl  
www.teamalert.nl

Onderzoek en rapportage:  
Martijn de Vries

Januari 2022

© Deze rapportage is eigendom van stichting TeamAlert te Utrecht. Niets uit dit rapport mag worden gereproduceerd, publicitair worden vrijgegeven of worden uitgevoerd zonder de schriftelijke toestemmingen of de actieve medewerking van stichting TeamAlert.

# INHOUD

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
Aanleiding .....	4
Onderzoek TeamAlert.....	4
<b>Onderzoekopzet</b> .....	<b>5</b>
Doel .....	5
Meetinstrument .....	5
Deelnemers & werving .....	5
<b>Resultaten onderzoek flitsbezorgers</b> .....	<b>6</b>
Deelnemers onderzoek.....	6
Werkzaam als flitsbezorger .....	6
Internationale flitsbezorgers .....	7
Gebruik voertuig.....	7
Opvoeren en eigenaar voertuig .....	7
Gebruik mobiele telefoon bij het bezorgen.....	7
Rijden zonder rijbewijs .....	8
Gedrag tijdens het bezorgen .....	8
Ongelukken.....	10
Boetes.....	10
Logo of naam van werkgever.....	11
Belang veiligheid van baas.....	11
Fietshelm .....	12
Tevredenheid flitsbezorgers .....	13
Plus- en minpunten van flitsbezorger zijn .....	13
<b>Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>15</b>
Risico's flitsbezorgers .....	15
Elektrische voertuigen .....	15
Werk flitsbezorging.....	15
Aanbevelingen .....	16
<b>Literatuurlijst</b> .....	<b>17</b>
<b>Bijlagen</b> .....	<b>18</b>
Bijlage A: vragenlijst onderzoek flitsbezorger.....	18
Bijlage B: gebruik alle vervoersmiddelen voor werk als flitsbezorger .....	22

## Inleiding

### Aanleiding

In Nederland reden er in 2019 naar schatting zo'n 20.000 bezorgers rond op fietsen, elektrische fietsen, scooters, brommers en in de auto, onder wie veel jongeren (RTL Nieuws, 2019). Een recenter artikel schat dit aantal op 50.000 bezorgers, waaronder naar schatting rond de 10.000 flitsbezorgers (RTL Nieuws, 2021). In onderzoek van de ABN AMRO blijkt dat maaltijdbezorging sinds de coronacrisis explosief is gegroeid (Consumentenonderzoek ABN AMRO, 2021). Het daadwerkelijke aantal bezorgers zal daarom mogelijk nog hoger liggen.

Wat zijn flitsbezorgdiensten precies? Bij een flitsbezorgdienst kan de consument via een app op de telefoon een bestelling doen voor boodschappen, waarbij de belofte is dat deze binnen 10 à 20 minuten geleverd worden door een bezorger (NOS, 2021). De flitsbezorgdienst heeft meerdere zogenaamde *dark stores* of kleine distributiecentra, van waaruit de boodschappen worden geleverd. Doordat er meerdere van deze kleine distributiecentra door een gebied verspreid staan, is het mogelijk om te leveren binnen een zeer kort tijdsbestek. De flitsbezorgdiensten die op dit moment actief zijn in Nederland zijn Flink, Gorillas, Getir en Zapp.

Flitsbezorgdiensten adverteren zelf met bezorging op de elektrische fiets of elektrische scooter. Het is niet duidelijk hoeveel flitsbezorgers werkzaam zijn per vervoersmiddel. Daarnaast is het onbekend hoeveel jongeren (12 tot en met 24 jaar) werkzaam zijn als maaltijdbezorger. Uit onderzoek van vakbond FNV blijkt dat jongeren ruim vertegenwoordigd zijn onder de bezorgers (FNV, 2019). In studentensteden, zoals Amsterdam, Den Haag en Eindhoven werken veel studenten als bezorger, waaronder internationale studenten.

De toename van het aantal bestellingen en de opkomst van flitsbezorgers, baart consumenten zorgen. Deze zorgen gaan over de veiligheidsrisico's en de leefbaarheid van de stad (Radar, 2022; Het Parool, 2021). Zo worden de snel rijdende flitsbezorgers en afgeplakte ramen van de *dark stores* van waaruit zij bezorgen als voornaamste klachten gehoord.

In de media komt het onderwerp "flitsbezorgers" dan ook vaker aan bod. De, vaak jonge, bezorgers worden hierbij vaker wel dan niet in één adem genoemd met verkeersonveilig gedrag, overlast of ongelukken (RTL Nieuws, 2021; NRC Handelsblad, 2021). Doordat flitsbezorgdiensten nog relatief nieuw zijn, zijn er over deze groep nog geen cijfers bekend.

Bij gemeenten staat de problematiek van de flitsbezorgdiensten ook op de agenda. Zo is in de gemeente Amsterdam al eerder gepraat over het effect van flitsbezorgers op de leefbaarheid en verkeersveiligheid in de stad (Het Parool, 2021; GroenLinks Amsterdam, 2021). Recent heeft de gemeenteraad de vestiging van nieuwe *dark stores* tijdelijk stilgelegd (Financieel Dagblad, 2022).

### Onderzoek TeamAlert

Om antwoord te geven op de vragen die spelen, heeft TeamAlert onderzoek gedaan naar flitsbezorging en nadrukkelijk de doelgroep flitsbezorgers. Dit onderzoek is exploratief van aard. Dit onderzoek heeft als doel om inzicht te krijgen in welke verkeersveiligheidsrisico's spelen onder flitsbezorgers, hoe deze mogelijk te voorkomen zijn en hoe de werkgever daarin een rol kan spelen. Dit wordt gedaan door middel van een vragenlijst die uitgezet wordt onder flitsbezorgers. In deze vragenlijst wordt flitsbezorgers gevraagd naar hoe zij hun werk als flitsbezorger ervaren, hoe zij zich gedragen in het verkeer en waarom zij zich zo gedragen. In het volgende stuk wordt verder toegelicht hoe dit onderzoek eruit ziet.

## Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de opzet van het onderzoek naar jongeren als flitsbezorgers. De doelstelling van het onderzoek, het onderzoeksdesign en de gehanteerde meetinstrumenten worden in dit hoofdstuk toegelicht.

### Doel

Het doel van het onderzoek is om te achterhalen hoe flitsbezorgers zich gedragen in het verkeer en welke verkeersveiligheidsrisico's dit gedrag met zich meebrengen. Daarnaast wordt gekeken naar waarom flitsbezorgers dit gedrag vertonen en hoe hier mogelijk op ingespeeld kan worden, om de veiligheid van flitsbezorgers en andere verkeersdeelnemers te verbeteren. Ook wordt gekeken naar hoe flitsbezorgers zelf naar hun werk kijken en waar zij onder andere tevreden en ontevreden over zijn. Onderwerpen als werksfeer en werkdruk kunnen bijvoorbeeld ook een rol spelen bij de verkeersveiligheid van flitsbezorgers. Als laatste wordt gekeken naar de rol van de werkgever bij de verkeersveiligheid van flitsbezorgers.

### Meetinstrument

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een vragenlijst. Deze vragenlijst werd uitgezet via social media, waarbij specifiek gevraagd wordt naar flitsbezorgers. In de vragenlijst wordt ingegaan op zaken zoals waar zij werkzaam zijn en hoe zij hun werk uitvoeren, zoals het voertuig dat zij gebruiken. Dit wordt gedaan om te onderzoeken of er factoren zijn die invloed hebben op hun verkeersveiligheid of gedrag. Hierna komen onderwerpen over verkeersveiligheid aan bod, waaronder het gedrag van flitsbezorgers. Hieronder vallen het gebruik van telefoon, maken van verkeersovertredingen en andere gedragingen. Verder volgen vragen over de rol van de werkgever en de verkeersveiligheid. Als laatste volgen enkele vragen over waar flitsbezorgers tevreden en minder tevreden over zijn.

De vragenlijst zelf bestaat voor een deel uit meerkeuzevragen, een deel uit stellingen waarbij de deelnemer kan aangeven in hoeverre die het eens of oneens is met de stelling en een aantal open vragen. Voor de volledige vragenlijst zie Bijlage A.

### Deelnemers & werving

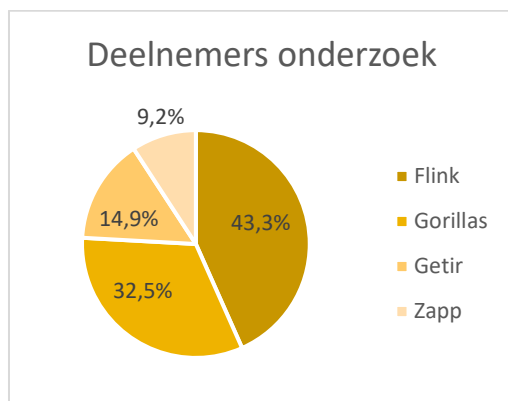
De vragenlijst is uitgezet onder bezorgers die voor een zogenoemde flitsbezorger werken. Hieronder verstaat TeamAlert bezorgers van de diensten Gorillas, Flink, Zapp en Getir. Dit zijn flitsbezorgdiensten die beloven binnen 10 à 20 minuten boodschappen te leveren. De flitsbezorgers zijn geworven via advertenties op social media. Omdat flitsbezorgdiensten alleen in de grotere steden beschikbaar zijn, zijn de advertenties via social media ook voornamelijk binnen deze steden uitgezet. De deelnemers zijn geworven eind 2021.

## Resultaten onderzoek flitsbezorgers

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek uitgelicht. Als eerste zullen een aantal karakteristieken van de deelnemers omschreven worden, gevolgd door de vervoersmiddelen die zij gebruiken voor hun werk als flitsbezorger. Hierna wordt ingegaan op hun gedrag en mogelijke overtredingen die zij maken tijdens hun werk als flitsbezorger. Verder zal gekeken worden naar de mogelijk gevolgen en risico's van het gedrag van flitsbezorgers, zoals het krijgen van boetes en ongelukken. Hierna volgen enkele zaken die effect hebben op de verkeersveiligheid van flitsbezorgers, zoals het dragen van specifieke kleding en fietshelm. Als laatste volgen resultaten over hoe de flitsbezorgers hun werk ervaren, wat zij positieve en negatieve kanten vinden, en de rol van hun werkgever.

### Deelnemers onderzoek

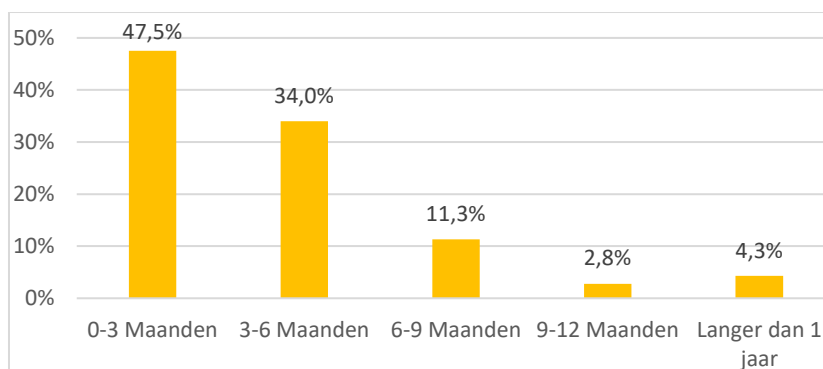
Er hebben 141 personen meegedaan aan het onderzoek. De gemiddelde leeftijd was 19,8 jaar (SD = 3,68), waarbij 97,2% van de respondenten tussen de 15 en 24 jaar oud waren. Met enkele uitschieters meegenomen lag de totale leeftijdsrange van 15 tot en met 50 jaar oud. 84,4% van de deelnemers is man, 14,2% is vrouw en 1,4% geeft aan niet in een hokje te passen. Van de deelnemers geeft 43,3 % aan bij Flink te werken, 32,5% bij Gorillas, 14,9% bij Getir en 9,2% bij Zapp. zie hiervoor Figuur 1.



Figuur 1. Percentage van deelnemers per flitsbezorgdienst

### Werkzaam als flitsbezorger

Flitsbezorgers is gevraagd hoe lang zij als flitsbezorger werkzaam (zijn geweest). Meer dan driekwart (81,5%) van de deelnemers werkt pas korter dan zes maanden als flitsbezorger, zie Figuur 2 voor een overzicht hiervan. Doordat flitsbezorging in Nederland nog relatief nieuw is, zijn de meeste flitsbezorgers in dit onderzoek ook nog niet heel lang in dienst of in dienst geweest. Flitsbezorgers krijgen daarnaast voornamelijk per uur betaald (91,5%), vergeleken met een heel klein deel (3,5%) dat aangeeft per bestelling betaald te krijgen. Een klein deel geeft daarnaast aan op een andere manier betaald te krijgen (5%). Dit beschrijven zij voornamelijk als een vast uurloon met een bonus voor aantal bestellingen.



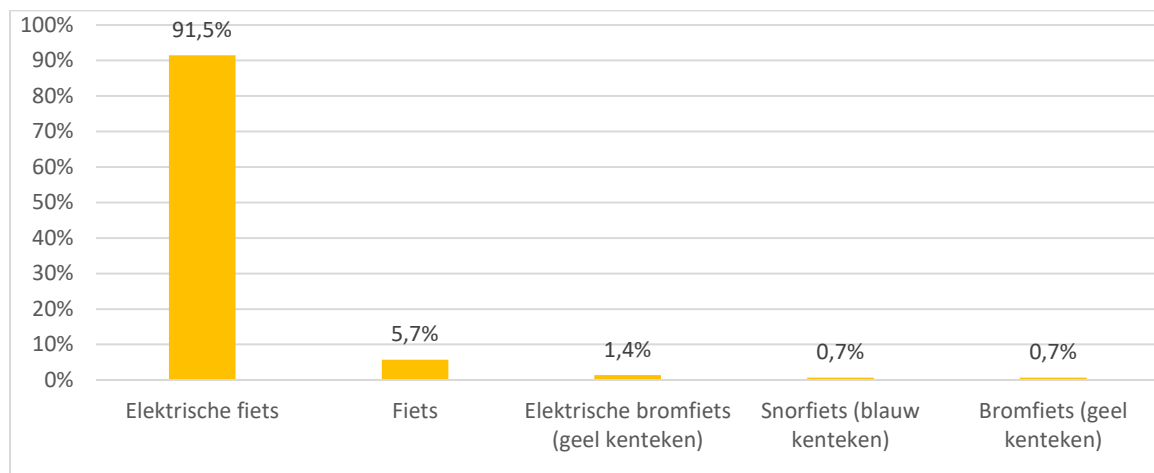
Figuur 2. Hoelang deelnemers werkzaam (zijn geweest) als flitsbezorger

### Internationale flitsbezorgers

Flitsbezorging wordt vaak in verband gebracht met de vele (internationale) jongeren die het werk uitvoeren. Om deze reden is aan flitsbezorgers gevraagd wat ongeveer het percentage van Nederlandstaligen is onder hun collega's. Het doel van de vraag is om een indruk te krijgen van de demografie flitsbezorgers en mogelijke interventies te kunnen richten op de juiste doelgroep. De deelnemers gaven aan dat van hun collega flitsbezorgers gemiddeld 46,91% Nederlandstalig is. Dit onderzoek is in het Nederlands uitgezet en daarom door Nederlands-sprekende flitsbezorgers ingevuld.

### Gebruik voertuig

Aan de respondenten is gevraagd naar het voertuig dat zij voornamelijk gebruiken bij de bezorging. Van de bezorgers in dit onderzoek rijdt de meerderheid op de elektrische fiets (91,5%), gevolgd door de fiets (5,7%). Een klein percentage van de flitsbezorgers bezorgt op de elektrische bromfiets (1,4%), snorfiets (0,7%) of bromfiets (0,7%). Zie Figuur 4 voor het overzicht hiervan. In het onderzoek is ook gekeken van welk vervoersmiddel flitsbezorgers wel eens gebruik gemaakt wordt, zie voor de resultaten hiervan Bijlage B.



Figuur 3. Voornamelijk gebruik vervoersmiddel flitsbezorgers per type voertuig

### Opvoeren en eigenaar voertuig

Door het kleine percentages van bezorgers die vervoersmiddelen anders dan de (elektrische) fiets gebruiken, worden deze groepen bij de vraag over het opvoeren van hun voertuig buiten beschouwing gelaten. Flitsbezorgers op de fiets zijn ook buiten beschouwing gelaten, opvallend is wel dat een deel van de fietser aangeeft dat hun fiets is opgevoerd. Dit kan mogelijk een verwarring zijn tussen het gebruik van de fiets en de elektrische fiets.

Van de ondervraagde flitsbezorgers gaf 17,1% aan dat de elektrische fiets waarop zij rijden tijdens het bezorgen is opgevoerd, tegenover 82,9% die niet op een opgevoerde elektrische fiets rijdt.

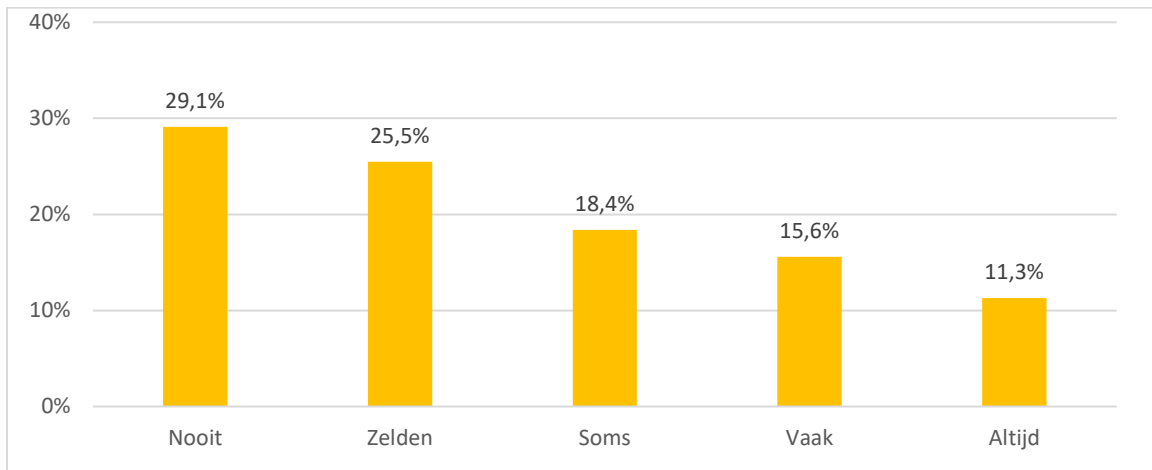
Verder is gevraagd naar wie de eigenaar is van het voertuig dat de flitsbezorgers gebruiken. Van de flitsbezorgers op de elektrische fiets geeft 94,6% aan dat het vervoersmiddel dat zij gebruiken het eigendom is van hun werkgever. 5,4% geeft aan dat zij zelf eigenaar zijn van de elektrische fiets die zij gebruiken.

### Gebruik mobiele telefoon bij het bezorgen

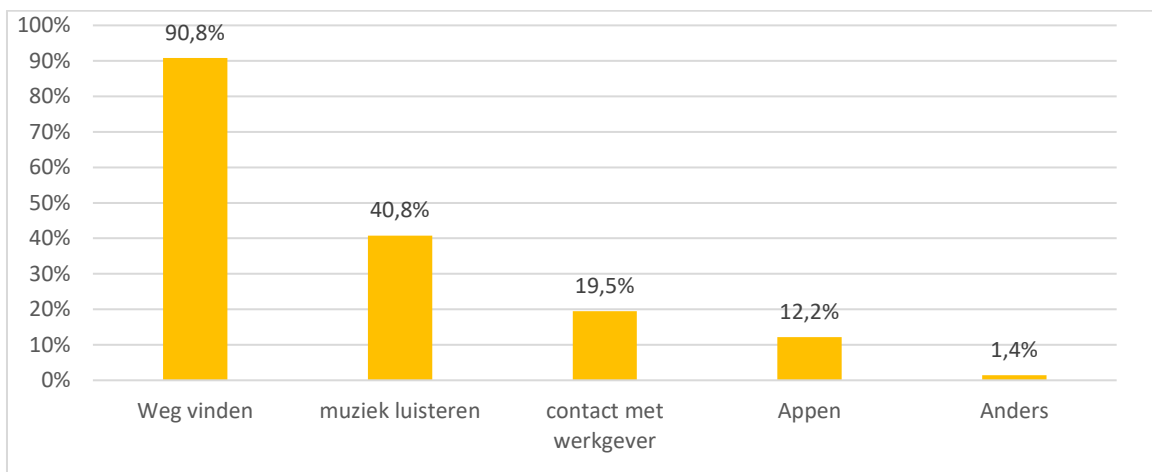
De volgende paar vragen gaan over het gedrag van flitsbezorgers tijdens het bezorgen. Aan de flitsbezorgers is gevraagd of zij weleens hun mobiel in hun handen hebben tijdens het rijden. Flitsbezorgers konden door middel van een vijfpuntschaal aangeven in hoeverre ze het eens of oneens waren met de stelling: 'Als ik aan het werk ben, heb ik tijdens het rijden weleens mijn mobiel in mijn hand'. Hierbij gaf meer dan twee derde (70,9%) aan dit weleens te doen tijdens hun werk. Een kwart (26,9%) geeft aan hun mobiel vaak tot altijd in hun handen te hebben tijdens het bezorgen. Zie Figuur 5 voor een overzicht.

Vervolgens is aan het deel dat wel eens hun mobiel in de handen heeft tijdens het rijden (70,9%), gevraagd waarom zij dit doen. Hierbij gaven zij als voornaamste reden dat zij dit doen om de weg te vinden (90,8%). Verder gaf een aanzienlijk deel het luisteren van muziek als reden (40,8%). Deelnemers konden meerdere redenen

geven waarop zij hun mobiel in hun handen hebben tijdens het rijden, hierdoor telt het totaal op tot meer dan 100%. Zie Figuur 6 voor een volledig overzicht.



Figuur 5. Mobiel in handen tijdens het rijden onder werktijd



Figuur 6. Redenen die flitsbezorgers geven voor het gebruik van hun mobiel tijdens het bezorgen

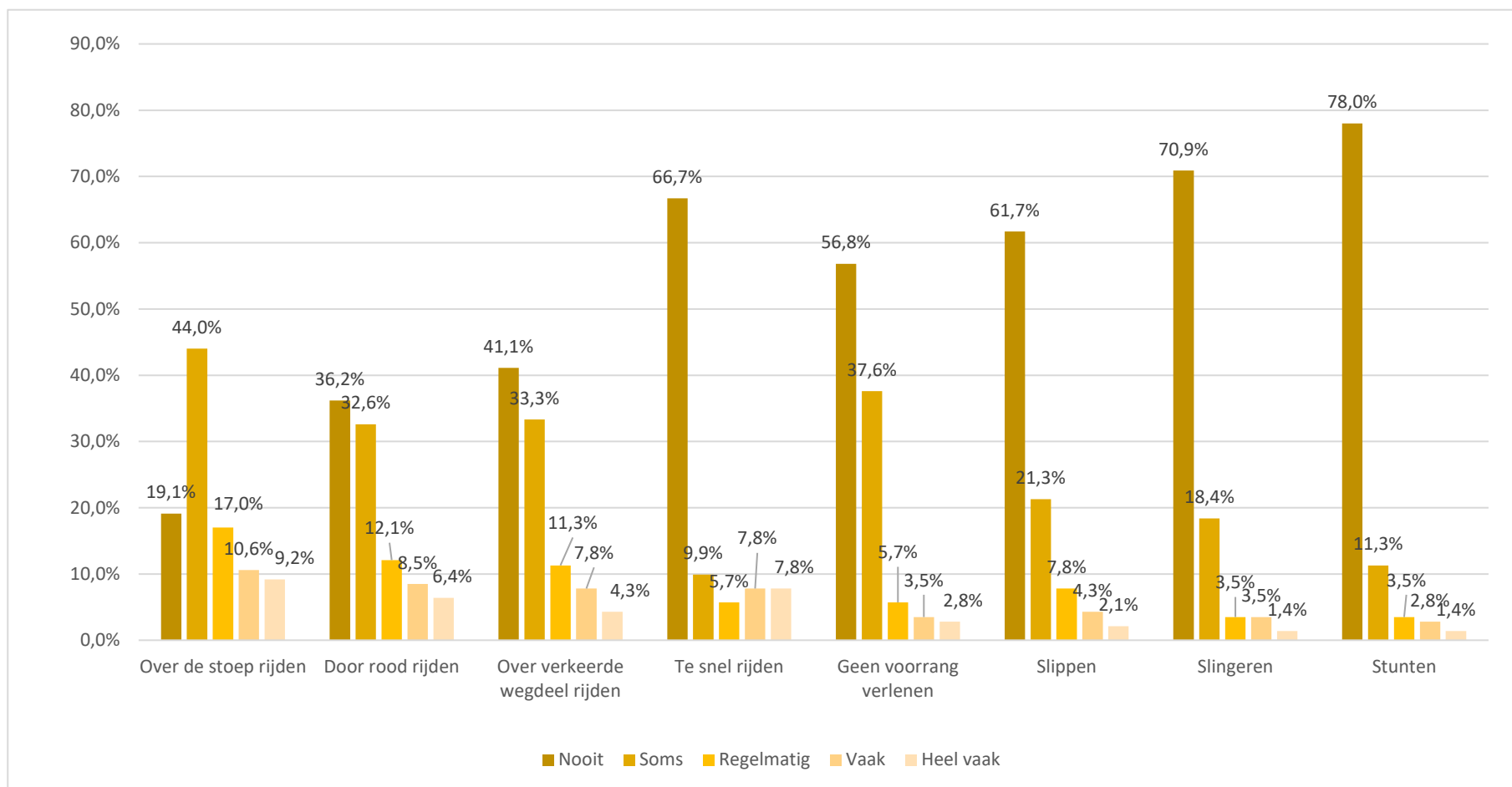
### Rijden zonder rijbewijs

Aan de flitsbezorgers is gevraagd of zij voor hun werk weleens op een vervoersmiddel hebben gereden waar zij geen rijbewijs voor hadden. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan iemand die voornamelijk op de fiets bezorgt, maar af en toe op een scooter stapt voor bezorging zonder hier een rijbewijs voor te hebben. Bij deze vraag geeft 7,8% aan dit weleens gedaan te hebben, met 92,2% die dit nog nooit gedaan heeft.

### Gedrag tijdens het bezorgen

Vervolgens is aan flitsbezorgers gevraagd naar wat voor gedrag zij wel eens vertonen tijdens het bezorgen. Hen is gevraagd naar overtredingen zoals door rood rijden, te hard rijden, geen voorrang verlenen, etc. Hierbij gaven flitsbezorgers op een vijfpuntschaal aan hoe vaak zij dit gedrag vertonen, van nooit tot heel vaak. Over de stoep rijden wordt het meeste gedaan (80,9% soms tot heel vaak), gevolgd door rood rijden (63,8% soms tot heel vaak). Stunten wordt het minst gedaan met 22,0% (soms tot heel vaak). In Figuur 7 staat een volledig overzicht van alle overtredingen en in hoeverre bezorgers aangeven deze overtredingen te maken.



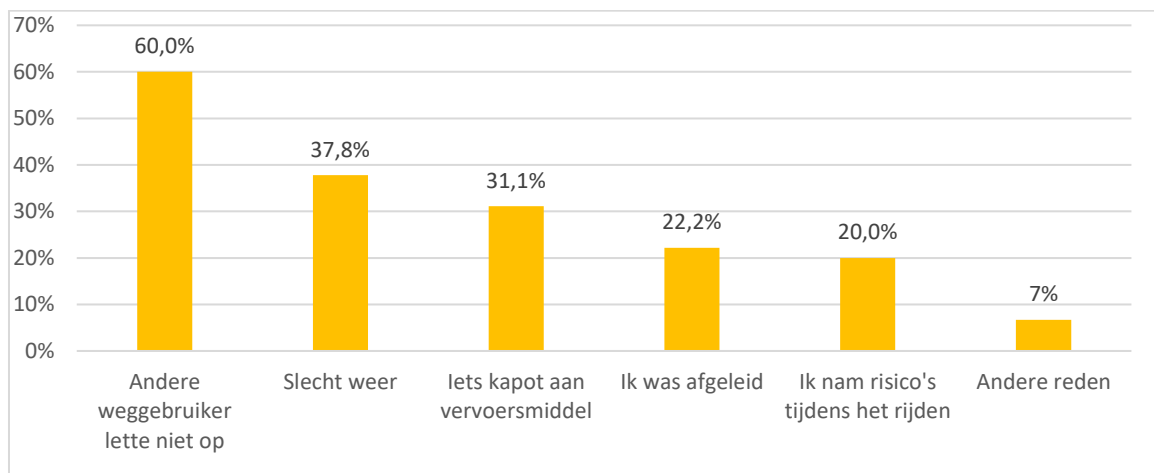


Figuur 7. Percentages van verschillende soorten gedrag van flitsbezorgers tijdens het bezorgen

## Ongelukken

Als opvolging van de vragen over het gedrag van flitsbezorgers, komen nu enkele vragen over de mogelijke gevolgen van dat gedrag. Ten eerste is gekeken naar het meemaken van ongelukken onder de groep flitsbezorgers. Van de ondervraagde flitsbezorgers is bijna een derde (31,9%) weleens betrokken geweest bij een verkeersongeluk tijdens het werken als flitsbezorger. Bij de groep met een opgevoerde elektrische fiets is dit bijna de helft, namelijk 45,5%.

Aan de flitsbezorgers die betrokken zijn geweest bij een verkeersongeluk (31,9% van het totaal) is gevraagd wat zij zelf denken dat de reden is geweest voor hun ongeluk. Hierbij gaven de flitsbezorgers als voornaamste reden dat andere weggebruikers niet aan het opletten waren (60%), dat het weer slecht was (37,8%) of dat er iets kapot was aan hun vervoersmiddel (31,1%). Redenen die meer bij henzelf liggen zoals zelf afgeleid zijn (22,2%) en het teveel nemen van risico's (20%) werden minder genoemd. Zie Figuur 8.

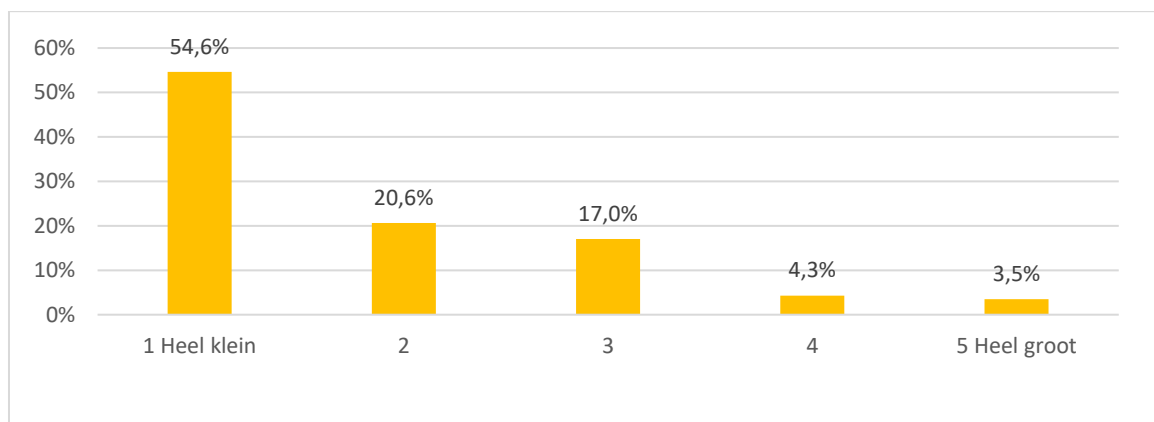


*Figuur 8. Van het deel dat betrokken is geweest bij een ongeluk (45 deelnemers) de redenen waarom zij zelf denken betrokken te zijn geweest bij een ongeluk*

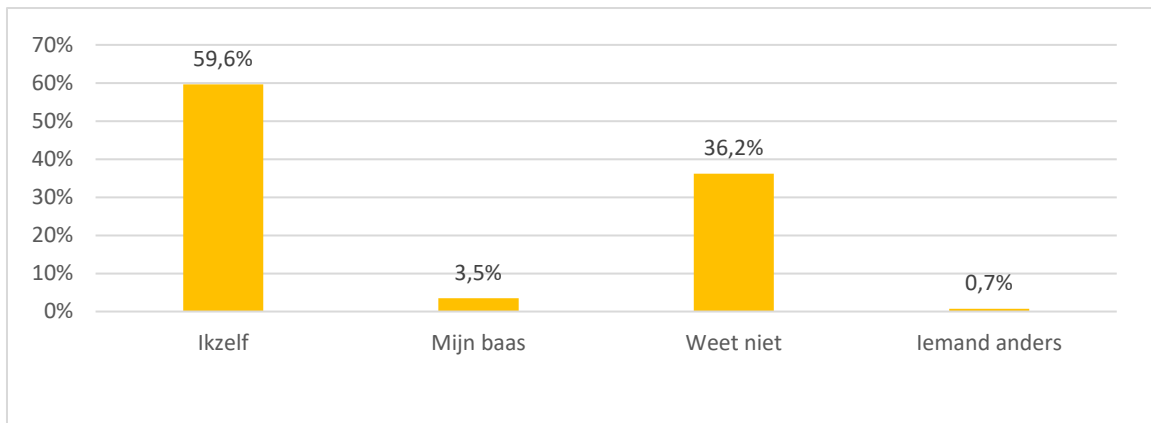
## Boetes

Als volgende vraag is gekeken naar de rol die verkeersboetes spelen onder flitsbezorgers. Van de deelnemers heeft 7,1% weleens een boete gekregen tijdens het werk als flitsbezorger, tegenover 92,9% die dit nog nooit heeft gehad. Ongeveer de helft van de flitsbezorgers ziet de kans dat zij een boete krijgen tijdens het bezorgen als heel klein (54,6%). Zie Figuur 9 voor een overzicht.

Als bezorgers een boete krijgen denken zij die voornamelijk zelf te moeten betalen (59,6%) en niet hun baas/werkgever (3,5%). Het overige deel (36,2%) gaf aan niet te weten wie een mogelijke boete zou moeten betalen. Zie Figuur 10.



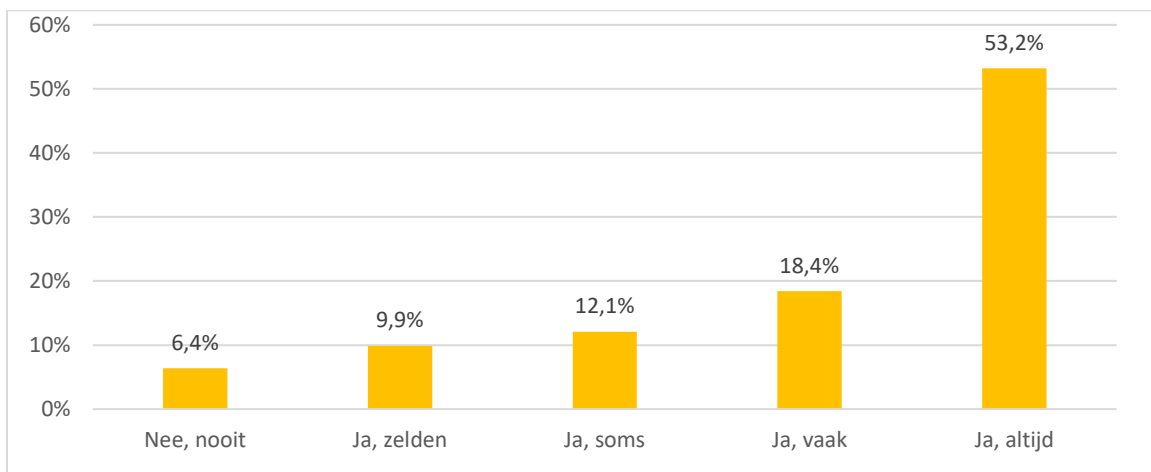
*Figuur 9. Inschatting van de kans dat flitsbezorgers een boete krijgen*



*Figuur 10. Wie de boete betaalt als de bezorger een boete krijgt*

### Logo of naam van werkgever

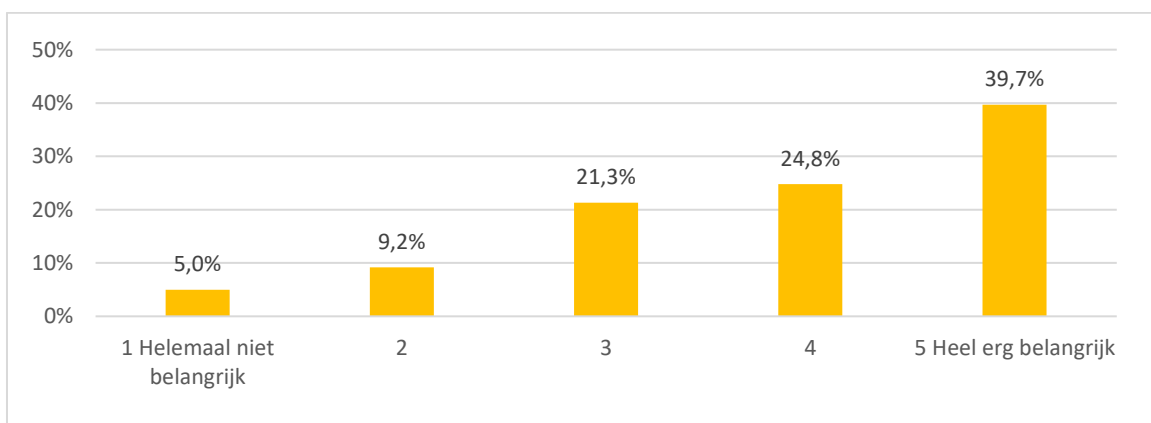
De volgende paar vragen gaan over de rol die de werkgever mogelijk speelt bij verkeersveiligheid van flitsbezorgers. Als eerst is aan de flitsbezorgers gevraagd of zij bezorgen met kleding of een vervoersmiddel waar het logo of naam van hun werkgever op staat. Hierbij geeft de meerderheid (53,2%) aan dit altijd te doen tegenover een klein deel (6,4%) die dit nooit doet. Zie Figuur 11 hieronder voor een overzicht.



*Figuur 11. Gebruik van kleding of vervoersmiddel met logo/naam van werkgever*

### Belang veiligheid van baas

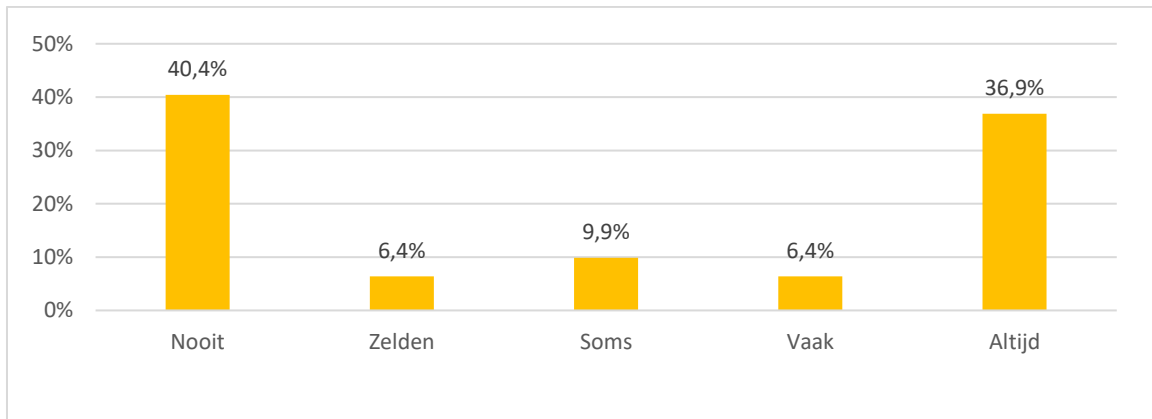
Aan de flitsbezorger is ook gevraagd naar hoe belangrijk hun baas hun veiligheid in het verkeer vindt. Hieruit bleek dat iets meer dan een derde van de flitsbezorgers het idee heeft dat hun baas de verkeersveiligheid heel belangrijk vindt (39,7%). Een klein deel (5,0%) van de flitsbezorgers schat in dat hun werkgever de verkeersveiligheid helemaal niet belangrijk vindt. Zie Figuur 12 voor een overzicht.



*Figuur 12. De inschatting die flitsbezorgers maken in hoe belangrijk hun werkgever hun verkeersveiligheid vindt*

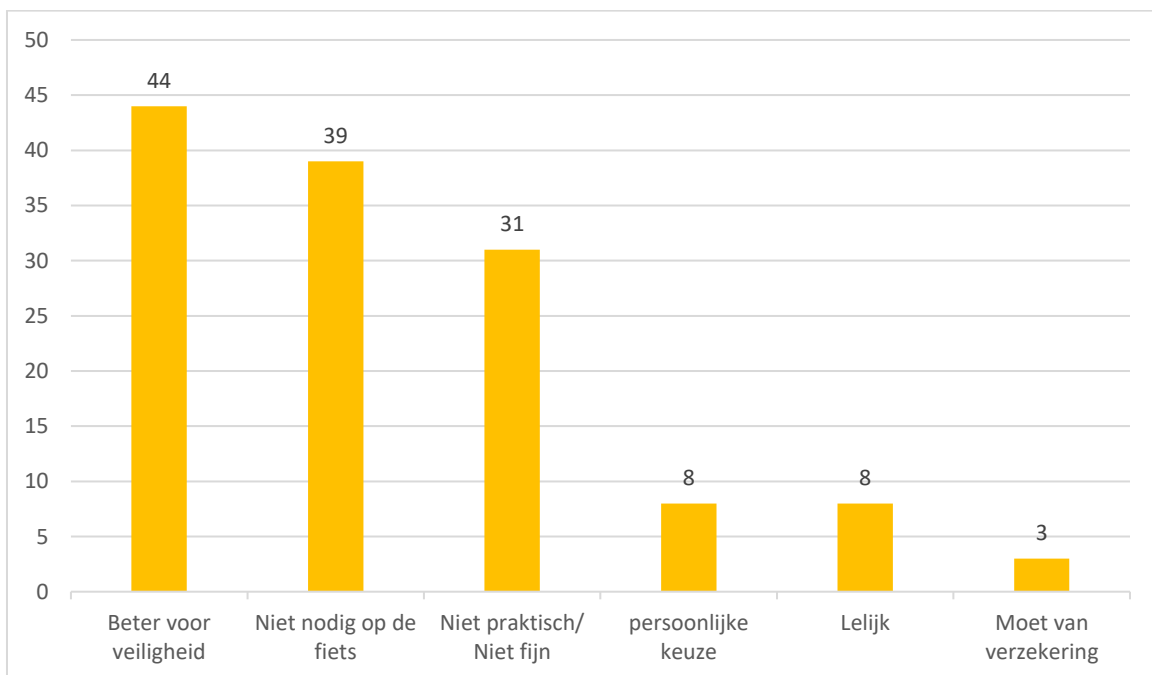
## Fietshelm

Flitsbezorgers is ook gevraagd naar het gebruik van een fietshelm. Als eerste is gevraagd naar hoe vaak de flitsbezorgers tijdens hun werk een helm dragen. Hierbij gaf 36,9% aan altijd tijdens het bezorgen een helm te dragen. 40,4% gaf aan nooit gebruik te maken van een helm tijdens het werk. Zie Figuur 13. Er zijn grote verschillen per flitsbezorgdienst in hoeverre bezorgers een fietshelm gebruiken. van de flitsbezorgers van Flink geeft 82% aan nooit een fietshelm te dragen, tegenover 8,2% die aangeven altijd een helm te dragen. Van de Flitsbezorgers van Gorillas geeft 60,9% aan altijd een helm te dragen. Van Getir is dit 66,7% en van Zapp geeft 38,5% aan altijd een helm te dragen.



*Figuur 13. Gebruik van fietshelm tijdens het bezorgen*

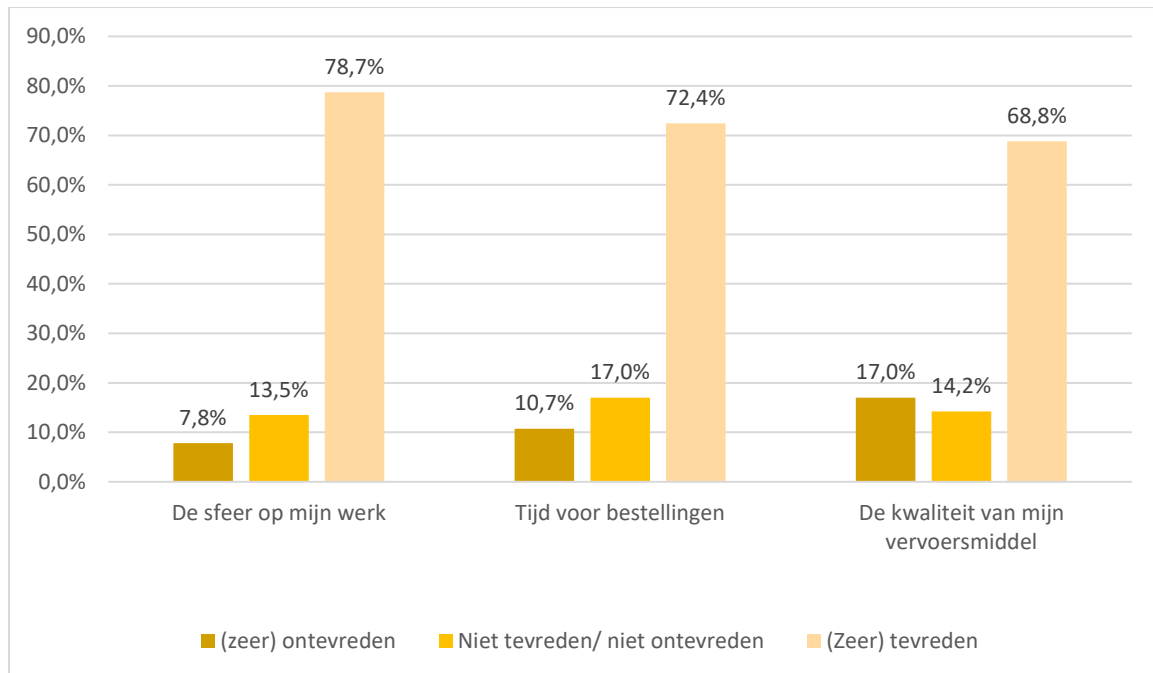
Verder is door middel van een open vraag bekeken naar wat flitsbezorgers vinden van het gebruik van een helm tijdens het bezorgen. De antwoorden uit de open vragen zijn in categorieën geplaatst en opgeteld. Hierbij kon een antwoord in meerdere categorieën vallen. Het meeste werd de extra veiligheid van de fietshelm genoemd (44 keer). Daarnaast werd veel genoemd dat flitsbezorgers het niet nodig vinden om op de fiets een helm te dragen (39 keer). Hierbij werd zowel genoemd dat ze toch al weten hoe ze veilig moeten fietsen of dat ze niet snel gaan, waardoor ze de extra bescherming niet nodig hebben. Daarnaast werd ook veel genoemd dat flitsbezorgers het niet fijn vinden om een helm te dragen omdat deze bijvoorbeeld niet fijn zit of in de weg zit (31 keer genoemd). Zie Figuur 14.



*Figuur 14. Hoe flitsbezorgers denken over het gebruik van een fietshelm*

### Tevredenheid flitsbezorgers

Het volgende onderwerp waar deelnemers naar is gevraagd, is hun tevredenheid over het werk als flitsbezorger. Ten eerste is gevraagd naar hoe zij de werksfeer ervaren. Flitsbezorgers geven aan hier voornamelijk (zeer) tevreden over te zijn (78,7%). Over de tijd die flitsbezorgers krijgen om hun bestellingen af te leveren zijn zij ook voornamelijk (zeer) tevreden (72,4%). Over de kwaliteit van hun vervoersmiddel zijn de meeste flitsbezorgers ook (zeer) tevreden (68,8). Hiervan gaf in vergelijking met de vorige stellingen een groter deel aan ook (zeer) ontevreden te zijn over de kwaliteit van hun vervoersmiddel (17%). Zie Figuur 15 hieronder voor een volledig overzicht.

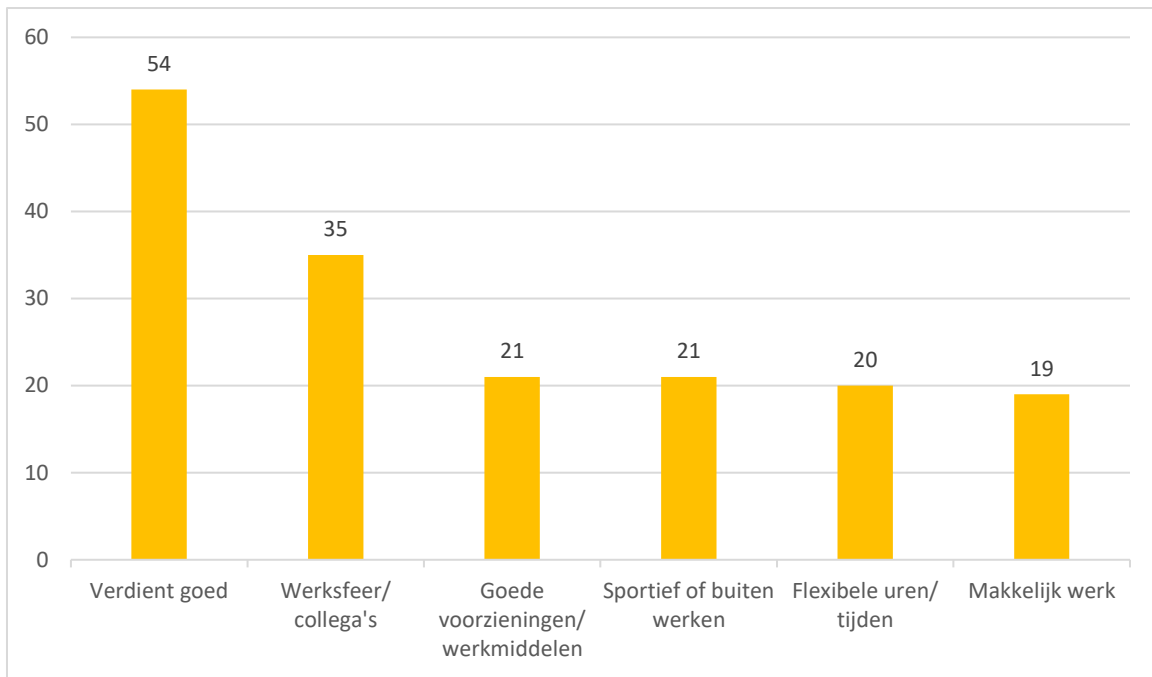


Figuur 15. Tevredenheid flitsbezorgers

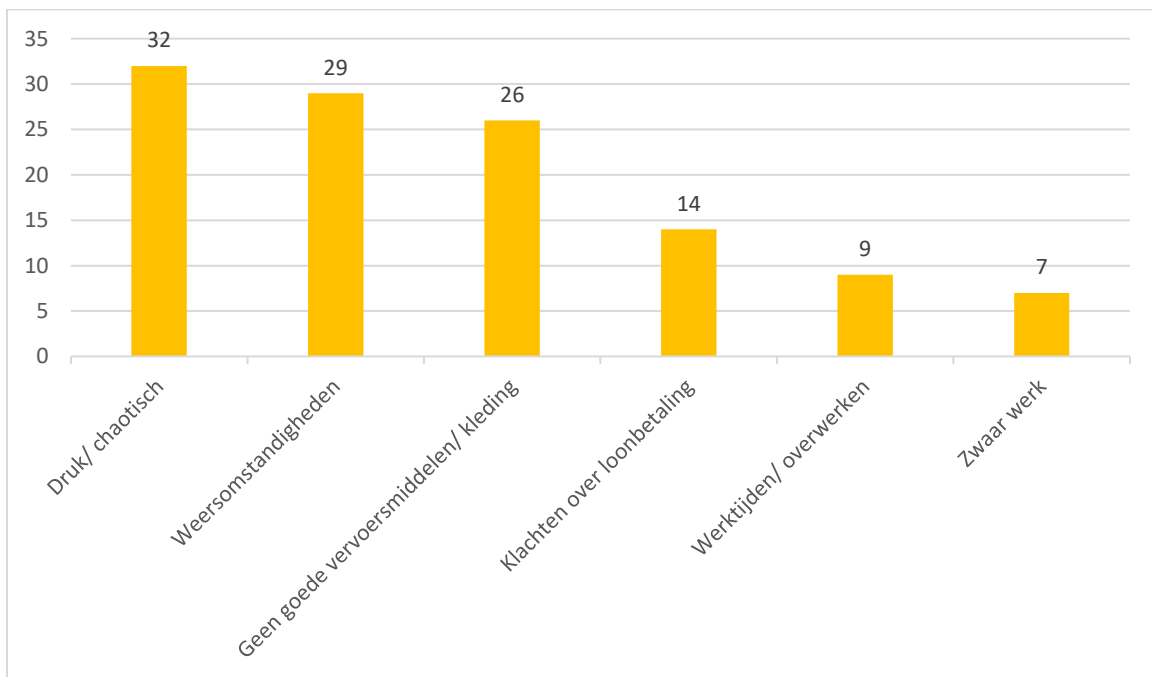
### Plus- en minpunten van flitsbezorger zijn

Flitsbezorgers is gevraagd naar wat zij leuk en niet leuk vinden aan hun werk. Hierbij konden zij een open antwoord geven. Deze antwoorden zijn vervolgens in categorieën geplaatst en opgeteld. Hierbij kon een antwoord in meerdere categorieën vallen. Flitsbezorgers noemen als meest positieve punt dat het werk dat ze doen goed betaald wordt (54 keer genoemd). Verder wordt een goede werksfeer en collega's vaak genoemd (35 keer), als ook de goede voorzieningen op werkplek en fiets genoemd (21 keer). Zie Figuur 16 voor de top 6 positieve redenen die genoemd worden van het werk als flitsbezorger.

Als negatieve kanten van het werk als flitsbezorger wordt de werkdruk en ervaren chaos op drukke momenten het meeste genoemd (32 keer). Daarnaast wordt het slechte weer (29 keer) en het gebrek aan geschikte kleding en goed materiaal genoemd (26 keer). Zie Figuur 17 voor de top 6 negatieve redenen die genoemd worden van het werk als flitsbezorger.



Figuur 16. Positieve kanten van het werk als flitsbezorger, aantal keer genoemd



Figuur 17. Negatieve kanten van het werk als flitsbezorger, aantal keer genoemd

## Conclusies en aanbevelingen

In de conclusie worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek samengevat en wordt dieper op de resultaten ingegaan. Daarnaast wordt gekeken naar welke verbanden er zijn te vinden en wat mogelijke verklaringen zijn voor de gevonden resultaten.

### Risico's flitsbezorgers

In dit onderzoek is naar voren gekomen dat een aanzienlijk deel van de flitsbezorgers, namelijk 31,9%, betrokken is bij een verkeersongeluk tijdens het werk. Gezien de gemiddeld korte werktijd bij een flitsbezorgdienst is dit een opvallend en zorgwekkend resultaat. Doordat flitsbezorgers voornamelijk op de elektrische fiets bezorgen, zijn zij kwetsbare verkeersdeelnemers. Zo zijn er ook extra veiligheidsrisico's door de snelheidsverschillen op het fietspad door het gebruik van de elektrische fiets en daarnaast het reguliere fietsverkeer. Ook gaan (elektrische) fietsers in vergelijking met bijvoorbeeld auto's relatief onbeschermd door het verkeer. Doordat flitsbezorgers alleen actief zijn in de binnensteden van de grote steden, werken zij ook in een zeer druk gebied. Dit betekent dat zij veel risico lopen in het verkeer.

Als reden voor de ongelukken waar de flitsbezorgers bij betrokken zijn, geven zij voornamelijk externe factoren de schuld, zoals andere weggebruikers die niet opletten of het slechte weer. Dit lijkt in contrast te staan met het resultaat dat de flitsbezorgers ook aangeven soms risicovol gedrag te vertonen. Het vertonen van risicovol gedrag en het overschatten van de eigen rijvaardigheid is onder jongeren geen onverwachts resultaat. Het nemen van risico's hoort bij het opgroeien van de jongere en wordt gezien als een normale verandering die belangrijk is voor het ontdekken van de omgeving. Dit heeft onder andere te maken met de leeftijd en levensfase. Het is voor jongeren lastig om risico's goed in te schatten doordat hun hersenen nog volop in ontwikkeling zijn. Dit zorgt ervoor dat jongeren meer moeite hebben met het overzien en afwegen van directe beloningen van gedrag en van de mogelijke gevolgen van gedrag op langere termijn. In eerdere onderzoeken van TeamAlert zijn vergelijkbare resultaten naar voren gekomen onder jongeren (TeamAlert, 2021). Uit eerder onderzoek is ook bekend dat jonge mannen vaker risicogedrag vertonen dan vrouwen (SWOV, 2012). Het merendeel van de flitsbezorgers is ook man, wat de kans op risicogedrag nog verder verhoogd.

De levensfase van flitsbezorgers, samen met hun kwetsbare positie in het verkeer, maakt het risico dat flitsbezorgers lopen bij het uitvoeren van hun werk erg hoog.

### Elektrische voertuigen

Bijna alle flitsbezorgers die mee hebben gedaan aan het onderzoek voeren hun werk uit op de elektrische fiets. Daarbij geeft ook een deel van de flitsbezorgers aan dat hun elektrische fiets is opgevoerd. Ook geeft een zeer klein deel aan weleens te bezorgen op een vervoersmiddel waar zij geen rijbewijs voor hebben. De extra veiligheidsrisico's van opgevoerde fietsen is een onderwerp waar nader naar gekeken kan worden.

### Werk flitsbezorging

Naast het gedrag van flitsbezorgers op de weg is ook gekeken naar hoe flitsbezorgers zelf hun werk zien. Zo zijn zij zelf voornamelijk positief over hun werk. De meest gehoorde positieve punten zijn het geld dat zij verdienen en de werksfeer met hun collega's. Daarnaast is ook gekeken naar hoe zij onder andere de werkdruk ervaren. Alhoewel de meeste flitsbezorgers positief zijn over de tijd die zij krijgen voor het leveren van bestellingen, is de meest gehoorde klacht wel de werkdruk of chaos op drukke momenten.

Het voorzien in goede vervoersmiddelen en kleding wordt ook relatief vaak genoemd als punt waar flitsbezorgers minder tevreden mee zijn. Aan de andere kant worden de voorzieningen op kantoor en ook de werkmiddelen zoals de fiets genoemd als punten waar flitsbezorgers wel tevreden mee zijn.

Zoals genoemd wordt de werksfeer over het algemeen wel ervaren als goed en positief. Dit heeft een belangrijke implicatie voor een mogelijke aanpak van de verkeersveiligheid onder de doelgroep. Bij mogelijke veranderingen in de organisatie om bijvoorbeeld de verkeersveiligheid te verbeteren, is het bevorderlijk als er een goede werksfeer is voor de uitkomst van zulke trajecten.

## Aanbevelingen

De conclusies van dit onderzoek worden gecombineerd in een aantal aanbevelingen om de verkeersveiligheid van flitsbezorgers te verbeteren.

Ten eerste is het belangrijk dat werkgevers en bezorgers bewuster worden van de risico's die komen kijken bij flitsbezorging. Niet alleen het drukke werkgebied en de belofte van snel leveren spelen hierbij een rol. Ook voor de jongere leeftijd, geslacht en risicogedragingen van deze groep is meer aandacht nodig. Zo kunnen flitsbezorgers beter bewust worden gemaakt over de risico's die horen bij hun gedrag en werkgebied. Hierin kan worden voorzien door middel van trainingen om de risicoperceptie van bezorgers te verbeteren. Aangezien de meeste flitsbezorgers nog maar kort in dienst zijn/blijven, is het verstandig om een training aan te bieden bij het inwerken. Hierbij ligt ook een deel van de verantwoordelijkheid bij de werkgever, die hierin kan voorzien. Een voorbeeld hiervan is de training die TeamAlert in samenwerking met Thuisbezorgd heeft ontwikkeld die specifiek gericht is op de doelgroep (fiets)bezorgers en het inschatten van verkeersrisico's.

Het tweede punt is het voorzien in goed materiaal, waaronder vervoersmiddelen, telefoonhouders en helm. Door het aanbieden van goed materiaal is het mogelijk om ongelukken door gebrekkig materiaal te ondervangen. Daarnaast helpt het standaard gebruiken van telefoonhouders voor minder afleiding van de flitsbezorgers tijdens het bezorgen. Dit komt ook naar voren uit het feit dat navigatie de meest voorkomende reden is om tijdens het bezorgen de mobiel te gebruiken. Verder kan het van tevoren uitstippelen van de route helpen bij het minder gebruiken van de telefoon onderweg. Als flitsbezorgers bijvoorbeeld standaard tijd krijgen om de route te bekijken kan dit hen ook helpen meer focus te hebben in het verkeer. Het gebruik van fietshelmen is een punt waarin werkgevers onderling verschillen. Het gebruik van een helm om bescherming van bezorgers te bevorderen zou door meer werkgevers ingezet kunnen worden.

Concluderend is er ruimte om de verkeersveiligheid onder flitsbezorgers te verbeteren. Dit rapport is een aanvulling op de geluiden uit de maatschappij rondom de overlast door en verkeersveiligheid van flitsbezorgers. Het probleem ligt niet enkel bij bezorger of ondernemer, maar een combinatie van factoren die de huidige situatie risicovol maken. Voor flitsbezorgers liggen er kansen in het bewust worden van hun eigen gedrag en het aanleren van het gewenste (veilige) gedrag. Voor werkgevers ligt dit onder andere in het aanbieden van een veilige werkomgeving door te investeren in de verkeersveiligheid van hun werknemers (in middelen en training).



## Literatuurlijst

ABN AMRO (2021). Consumentenonderzoek ABN AMRO: Maaltijdbezorging in de lift. Geraadpleegd via <https://www.abnamro.nl/nl/zakelijk/insights/sectoren-en-trends/leisure/maaltijdbezorging-in-de-lift.html>

Financieel Dagblad (2022). Amsterdam wil magazijnen van flitsbezorgers uit de stad weren. Geraadpleegd via: <https://fd.nl/bedrijfsleven/1422813/amsterdam-wil-magazijnen-van-flitsbezorgers-uit-de-stad-weren>

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

GroenLinks Amsterdam (2021). Wordt flitsbezorging de nieuwe Uber en Airbnb? Geraadpleegd via: <https://amsterdam.groenlinks.nl/nieuws/wordt-flitsbezorging-de-nieuwe-uber-en-airbnb>

Het Parool (2021). Flitsbezorging onder vergrootglas: 'Er zijn spelregels nodig'. Geraadpleegd via: <https://www.parool.nl/nieuws/flitsbezorging-onder-vergrootglas-er-zijn-spelregels-nodig~bf2a78c0/>

NOS (2021). Boodschappen binnen 10 minuten bezorgd: een zorg voor de een, een zegen voor de ander. Geraadpleegd via: <https://nos.nl/artikel/2394100-boodschappen-binnen-10-minuten-bezorgd-een-zorg-voor-de-een-een-zegen-voor-de-ander>

NRC (2021). Keihard fietsen en niet opletten. Overlast door flitsbezorgers op e-bikes neemt toe in Amsterdam. Geraadpleegd via: <https://www.nrc.nl/nieuws/2021/11/19/haarlemmerdijk-in-amsterdam-wordt-door-fiets-verkeer-no-gozone-a4066171>

Radar (2022). Zorgen om flitsbezorging: 'De hersenen van mensen worden steeds luier'. Geraadpleegd via: <https://radar.avrotros.nl/testpanel/uitslagen/item/zorgen-om-flitsbezorging-de-hersenen-van-mensen-wor-den-steeds-luier/>

RTL Nieuws (2019). 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 (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 (2012). Riskant verkeersgedrag onder pubers. Geraadpleegd via: <https://www.swov.nl/feiten-cijfers/factsheet/riskant-verkeersgedrag-onder-pubers#:~:text=In%20enqu%C3%A4tes%20zeggen>

TeamAlert (2021). Factsheet jongeren als kwetsbare verkeersdeelnemers. Geraadpleegd via: <https://teamalert.nl/media/pcjiv10u/factsheet-jongeren-als-kwetsbare-verkeersdeelnemers.pdf>

## Bijlagen

### Bijlage A: vragenlijst onderzoek flitsbezorger

#### 1. Werk jij op dit moment als bezorger bij Flink, Gorillaz, Getir, of Zapp?

- Ja, bij Flink
- Ja, bij Gorillas
- Ja, Bij Getir
- Ja, bij Zapp
- Nee → einde onderzoek

#### **Uitleg wat bedoeld wordt met Flitsbezorger en wat ongeveer het doel is van dit onderzoek.**

#### 2. Welk vervoersmiddel gebruik jij weleens voor jouw werk als flitsbezorger? (meerdere antwoorden mogelijk)

Fiets

Elektrische fiets

Snorfiets (blauw kentekenplaat)

Elektrische snorfiets (blauw kentekenplaat)

Bromfiets (geel kentekenplaat)

Elektrische bromfiets (geel kentekenplaat)

Auto

Anders, namelijk:

#### 3. Welk vervoersmiddel gebruik jij het meeste voor jouw werk als flitsbezorger? (alleen als meerdere antwoorden 2)

Fiets

Elektrische fiets

Snorfiets (blauw kentekenplaat)

Elektrische snorfiets (blauw kentekenplaat)

Bromfiets (geel kentekenplaat)

Elektrische bromfiets (geel kentekenplaat)

Auto

Anders, namelijk:

#### 4. Is het vervoersmiddel dat jij gebruikt opgevoerd?

- Ja
- Nee

#### 5. Wie is de eigenaar van het vervoersmiddel dat jij gebruikt tijdens het bezorgen?

- Ikzelf
- Mijn werkgever

#### 6. Hoe lang werk je als flitsbezorger?

- 0-3 maanden
- 3-6 maanden
- 6-9 maanden
- 9 maanden - 1 jaar
- langer dan 1 jaar

#### 7. Hoe krijg je voor je werk als flitsbezorger betaald? Op dezelfde pagina als vorige vraag

- Ik krijg betaald per uur

- Ik krijg betaald per bestelling
- Anders, namelijk...

**Inleiding deze vraag, noemen dat ze hier even de tijd moeten nemen**

**8. Waarover ben jij tevreden in je werk als flitsbezorger?**

Open antwoord

**9. Waarover ben jij niet tevreden in je werk als flitsbezorger?**

Open antwoord

**10. Bezorg jij als flitsbezorger met kleding/ een vervoersmiddel waar het logo of de naam van jouw werkgever op staat?**

Nooit

zelden

Soms

Vaak

Altijd

**11. - Als ik aan het werk ben, heb ik tijdens het rijden weleens mijn mobiel in mijn hand. (nooit- altijd**

Nooit

zelden

Soms

Vaak

Altijd

**12. (als antwoord van vorige vraag niet nooit is) Je geeft aan dat je je telefoon wel eens in je hand hebt tijdens het rijden. Waarvoor gebruik je op deze momenten je telefoon?**

Open antwoord

**12. Ik heb tijdens mijn werk als flitsbezorger weleens op een vervoersmiddel gereden waar ik geen rijbewijs voor had.**

Ja

nee

**13. Geef aan hoe tevreden je bent met de volgende dingen.**

De sfeer op mijn werk

De tijd die ik krijg om bestelling te bezorgen

De kwaliteit van mijn vervoersmiddel

**14. Ben je weleens betrokken geweest bij een verkeersongeluk tijdens het werken als flitsbezorger? Denk hierbij aan een aanrijding, een botsing tegen een object (zoals een lantaarnpaal) of stilstaand voertuig, uitglijden, etc.**

- Ja

- Nee → vraag 16

**15. Wat heeft ervoor gezorgd dat jij betrokken bent geweest bij een verkeersongeluk tijdens het werken? Er zijn meerdere opties mogelijk. (*random*)**

- er was iets kapot aan het vervoersmiddel dat ik gebruikte
- andere weggebruikers letten niet op
- ik was afgeleid
- het weer was slecht
- ik nam risico's tijdens het rijden
- anders, namelijk...

**16. Hoe vaak heb je in de afgelopen 3 maanden de volgende dingen gedaan? (nooit – soms – regelmatig – vaak – erg vaak)**

- over de stoep rijden
- over een wegdeel rijden waar dat niet mag
- te snel rijden
- slingeren
- stunts met [vervoersmiddel vraag 3]
- slippen met [vervoersmiddel vraag 3]
- door rood rijden
- geen voorrang verlenen aan andere weggebruikers

**17. De kans dat ik een boete krijg tijdens het bezorgen is...**

- heel klein – heel groot

**18. Heb je tijdens het werken als flitsbezorger weleens een boete gekregen?**

Ja  
nee

**19. Als je een boete krijgt tijdens het bezorgen, wie betaalt de boete dan?**

- Ikzelf
- mijn baas
- iemand anders, namelijk...
- weet ik niet

**20. Hoe belangrijk denk jij dat jouw baas je veiligheid in het verkeer vindt?**

Helemaal niet belangrijk - heel erg belangrijk

**21. Draag je tijdens je werk als flitsbezorger een helm?**

Nooit – altijd

**22. Wat vind je van het dragen van een helm tijdens het bezorgen?**

open

**23. Als jij naar je collega-bezorgers kijkt, welk deel van hen is Nederlandstalig. (slider)**

niemand - iedereen

### Demografische vragen

**24. Hoe oud ben je?** Invulveldenvraag, getal

**25. Ik ben een...** Op dezelfde pagina als vorige vraag

- Man
- Vrouw
- Ik pas niet in een hokje

**26. Wil je meedoen aan de winactie om de ... euro te winnen?**

ja, hier is mijn email:

nee

**27. Zou je open staan om in een interview te vertellen over jouw ervaring als flitsbezorger?**

Ja, hier zijn mijn gegevens:

nee

**Afsluiting**

### Bijlage B: gebruik alle vervoersmiddelen voor werk als flitsbezorger

Overzicht van het gebruik van elk type voertuig dat af en toe gebruikt wordt door flitsbezorgers. De percentages tellen niet op tot 100% aangezien flitsbezorgers af en toe meerdere voertuigen kunnen gebruiken voor het bezorgen.

