

RAPPORTAGE ZWAAR WERK KOERIERSBEDRIJVEN



Inhoud

SAMENVATTING 3

EISEN MAATREGELEN 3

INLEIDING 4

GEZONDHEIDSKLACHTEN 4

OORZAKEN GEZONDHEIDSKLACHTEN: WERKGERELATEERD 6

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN 8

TILLEN EN DRAGEN 9

WERKDRUK 12

CONCLUSIES EN GEWENSTE MAATREGELEN 14

ONDERZOEKSVANTWOORDING 17

ARBEIDSRELATIES 17

FUNCTIES 17

BIJLAGE A: INDELING VOORNAAMSTE FUNCTIES NAAR FUNCTIETYPE 19

SAMENVATTING

De belangrijkste conclusies die uit de enquête worden getrokken:

- Pakketbezorgers, koeriers en chauffeurs van koeriersbedrijven hebben in vergelijking met andere werknemers veel gezondheidsklachten aan het bewegingsapparaat. Daarnaast valt het op dat de fysieke overbelasting problemen geeft in het hele lichaam. Tweederde van de respondenten geeft aan dat ze last hebben gehad van 3 of meer verschillende fysieke gezondheidsklachten.
- Het overgrote deel van de respondenten geeft aan dat hun fysieke gezondheidsklachten hoofdzakelijk (%) of gedeeltelijk (%) door het werk komen.
- Meer dan 60% van de respondenten tilt pakketten die volgens de wet onder alle omstandigheden te zwaar zijn (zwaarder dan 23 kilogram). Deze pakketten worden door meer dan de helft van de respondenten vervolgens verder dan 5 meter gedragen.
- Het tillen van zware pakketten (15-23 kilogram) gaat ook vaak niet op de juiste wijze, omdat pakketten slecht hanteerbaar zijn of omdat vanuit een ongunstige werkhouding getild wordt.
- Het dragen van pakketten is onder de respondenten een belangrijke verzwarende omstandigheid. Twee derde van de respondenten draagt zware pakketten verder dan 2 meter. Hier zouden hulpmiddelen voor gebruikt moeten worden.
- Naast het fysiek zware werk met veel herhalende bewegingen, werken respondenten tijdens onregelmatige werktijden, in ploegen- of wisseldienst en onder werkdruk, wat hun herstelvermogen negatief beïnvloedt. Dit betekent dat er voor de praktijk meer nodig is dan de minimale inspanning.

EISEN MAATREGELEN

FNV vindt het noodzakelijk dat de koeriersbedrijven een maatregelen treffen om voor een gezonde en veilige werkomgeving te zorgen. De fysieke overbelasting, de ongevallen en de daaruit vloeiende gezondheidsklachten zijn onaanvaardbaar en vermijdbaar door het werk anders in te richten. FNV eist daarom de volgende maatregelen:

- Pakketten moeten lichter. FNV wil dat koeriersbedrijven hun prijsbeleid aanpassen, zodat het voor klanten aantrekkelijker wordt om het gewicht over meerdere pakketten te verdelen.
- Zwaarder dan 15 kilogram, dan ander proces. FNV wil dat koeriersbedrijven pakketten boven de 15 kilogram op eigen locaties verplaatst met een robot of tilhulp en op pallets vervoert. Daarnaast moeten de voorwaarden voor bezorging aangepast worden. Bezorging niet verder dan waar de steekwagen of palletwagen kan komen. Geen hulpmiddel, geen bezorging. FNV wil dat koeriers altijd een steekwagen of palletwagen tot hun beschikking hebben.
- Werkdruk verlagen door meer mensen op de werkvloer en normtijden aanpassen voor sorteerwerk en het laden en lossen.
- Weet wat je gaat tillen. FNV wil dat koeriersbedrijven hun klanten verplichten om op het etiket duidelijk te vermelden wat het gewicht is van het pakket. De gewichtscategorie moet duidelijk vermeld worden aan de hand van een kleurcode.
- FNV roept de werkgevers op om concrete bindende afspraken vast te leggen in de arbocatalogus, zodat er niet langer geconcurrereerd wordt ten koste van de gezondheid van werknemers.

INLEIDING

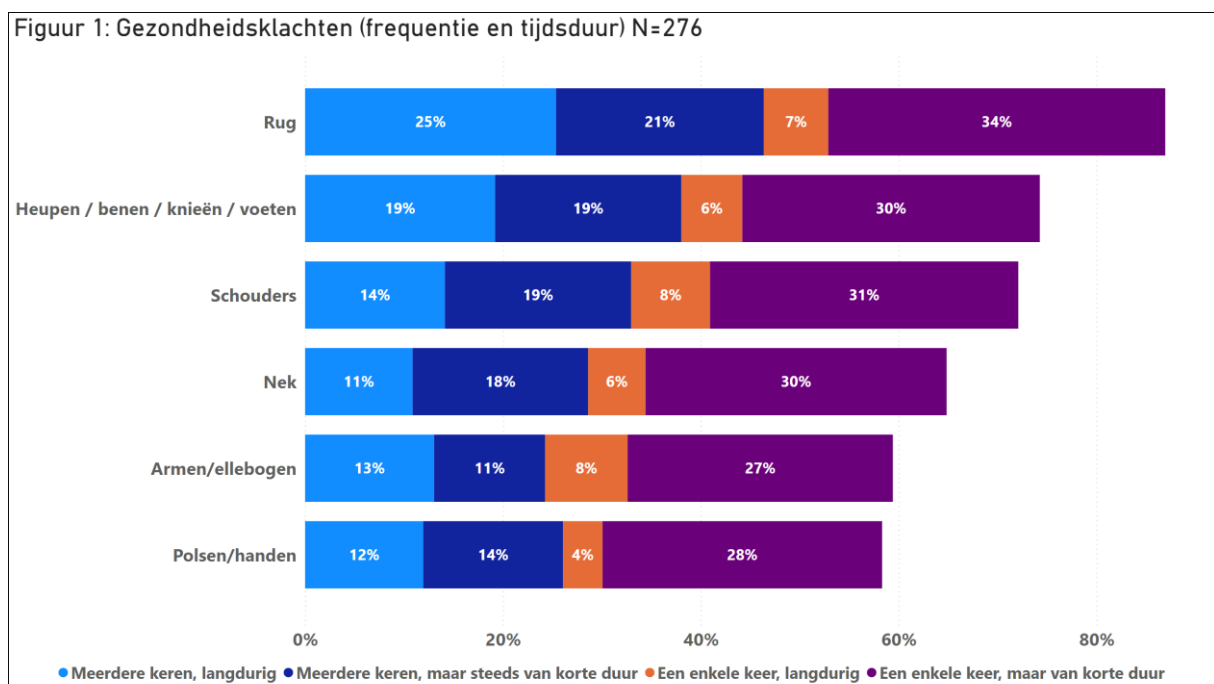
Van de 271 respondenten, voornamelijk in de functies van pakketbezorger, chauffeur CE en magazijnmedewerker¹, geeft 94% aan in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête, minimaal één keer fysieke klachten te hebben gehad. Het gaat daarbij vaak om terugkerende, langdurige klachten. In het geval van rugklachten geeft 25% van de ondervraagden aan daar meerdere malen langdurig last van te hebben gehad.

Een overweldigende meerderheid van de respondenten geeft aan dat de gezondheidsklachten hoofdzakelijk of gedeeltelijk het gevolg zijn van de werkzaamheden.

GEZONDHEIDSKLACHTEN

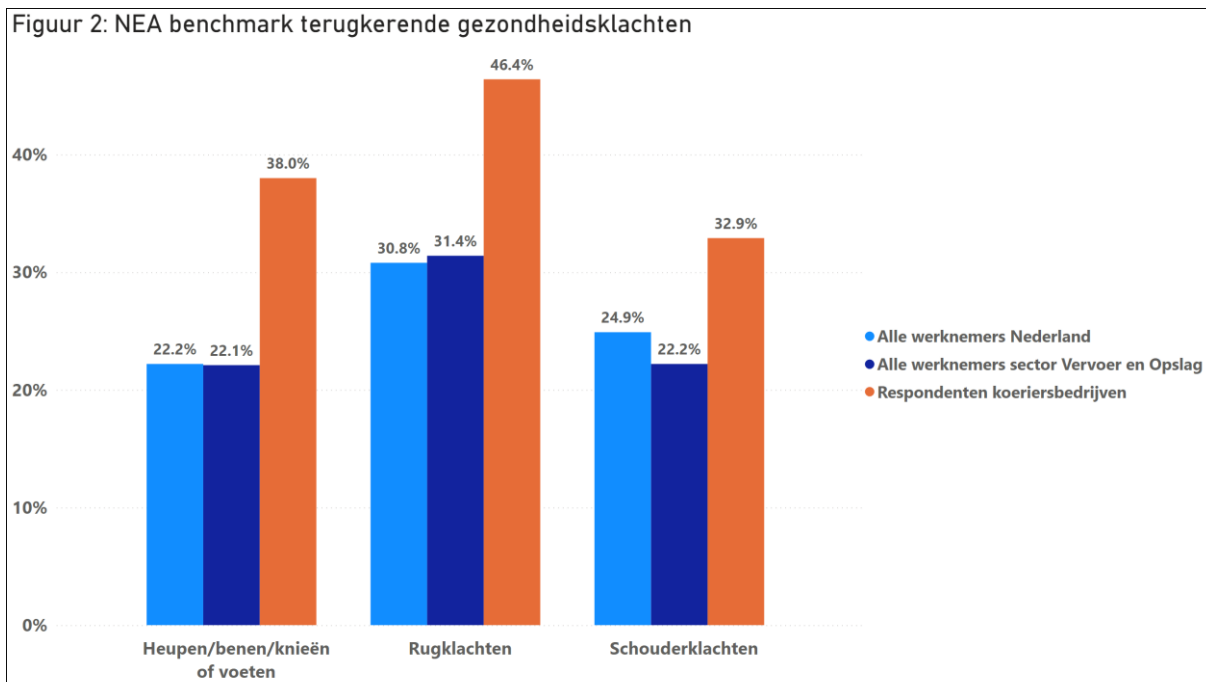
Rugklachten komen het meest voor (zie *figuur 1*). Maar liefst 87% van de respondenten heeft hier minimaal één keer mee te maken gehad in de afgelopen 12 maanden. Daarbij gaat het vaak om terugkerende klachten: 46 % van de respondenten geeft aan meerdere keren last van te hebben gehad van hun rug, hetzij voor lange of korte duur.

Dit geldt ook voor klachten aan heupen/benen/knieën/voeten en voor schouderklachten. Respectievelijk 37% en 33% van de respondenten geeft aan hier meerdere keren lange of korte tijd last van te hebben gehad.



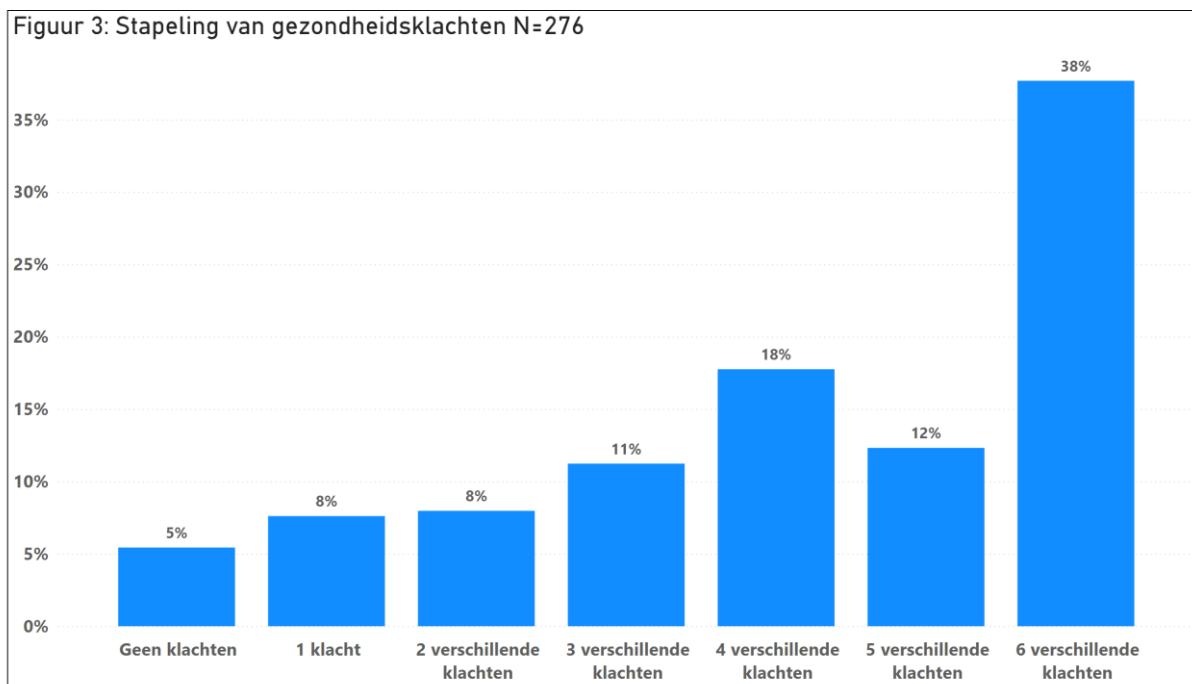
Dit zijn verontrustend hoge percentages. Als de cijfers van de drie meest voorkomende klachten worden vergeleken met die uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2023 van TNO en CBS, dan hebben de respondenten veel vaker dan gemiddeld te maken met klachten (*figuur 2*).

¹ Zie Bijlage A voor een overzicht van functies per koeriersbedrijf en de gehanteerde indeling.



Vaak is er sprake van een opeenstapeling van verschillende klachten, al dan niet op verschillende momenten: 87% van de respondenten geeft aan minimaal twee verschillende klachten te hebben gehad (zie figuur 3).

Dit kan dus betekenen dat respondenten continue rondlopen met klachten, waarbij ze de ene keer last hebben van hun rug en een andere keer van hun schouders, nek of iets anders. In dat geval kan er sprake zijn van een situatie waarin het lichaam zich nooit echt herstelt.



OORZAKEN GEZONDHEIDSKLACHTEN: WERKGERELATEERD

Volgens een overgrote meerderheid van de respondenten worden de gezondheidsklachten (deels) veroorzaakt door hun werkzaamheden. Dat is ook niet vreemd als er naar de arbeidsomstandigheden wordt gekeken. Een grote meerderheid heeft namelijk te maken met zware en risicovolle arbeidsomstandigheden gecombineerd met een hoge werkdruk.

Uit onderzoek van TNO (2022) naar beroepsziekten aan het bewegingsapparaat blijkt dat het werken met herhalende bewegingen, werken in een ongemakkelijke werkhouding, hoge werkdruk en kracht zetten sterk bijdragen aan het risico op een beroepsziekte aan het bewegingsapparaat. Dit geldt ook apart voor (lage) rugaandoeningen en heup- en/of knieartrose.

Deze factoren worden ook allemaal genoemd in de toelichtingen van respondenten. Er is dus sprake van ongezonde en risicovolle arbeidsomstandigheden bij de koeriersbedrijven. Terwijl bedrijven een wettelijke plicht hebben om er voor te zorgen dat medewerkers hun werk veilig en gezond kunnen doen.

De vraag is waarom de koeriersbedrijven zich daar niets van aantrekken. Het kan namelijk niet anders dan dat koeriersbedrijven zich bewust zijn van deze verantwoordelijkheid. Al in 2014 is er door de Nederlandse Arbeidsinspectie onderzoek gedaan naar de arbeidsomstandigheden bij de grote spelers in de pakketdienstensector, waaronder dezelfde bedrijven waar deze enquête zich op heeft gericht (DHL, UPS en FedEx).¹

De conclusie van de inspectie was glashelder: De werkdruk en fysieke belasting waren groot en het werk van een pakketbezorger was in toenemende mate zwaar belastend. Pakketbedrijven werden aangesproken maatregelen te nemen voor het verbeteren van onder andere de werkdruk en fysieke belasting van pakketbezorgers. In de jaren erna zijn de slechte arbeidsomstandigheden van de pakketwerkers herhaaldelijk onder de aandacht gebracht door FNV.

Bovendien lijkt de sector zich wel bewust te zijn dat er meer moet gebeuren om de arbeidsrisico's te verminderen. Zo is DHL samen met PostNL en brancheorganisatie Transport en Logistiek Nederland (TLN) een van de initiatiefnemers van de "Code verantwoord tillen".²

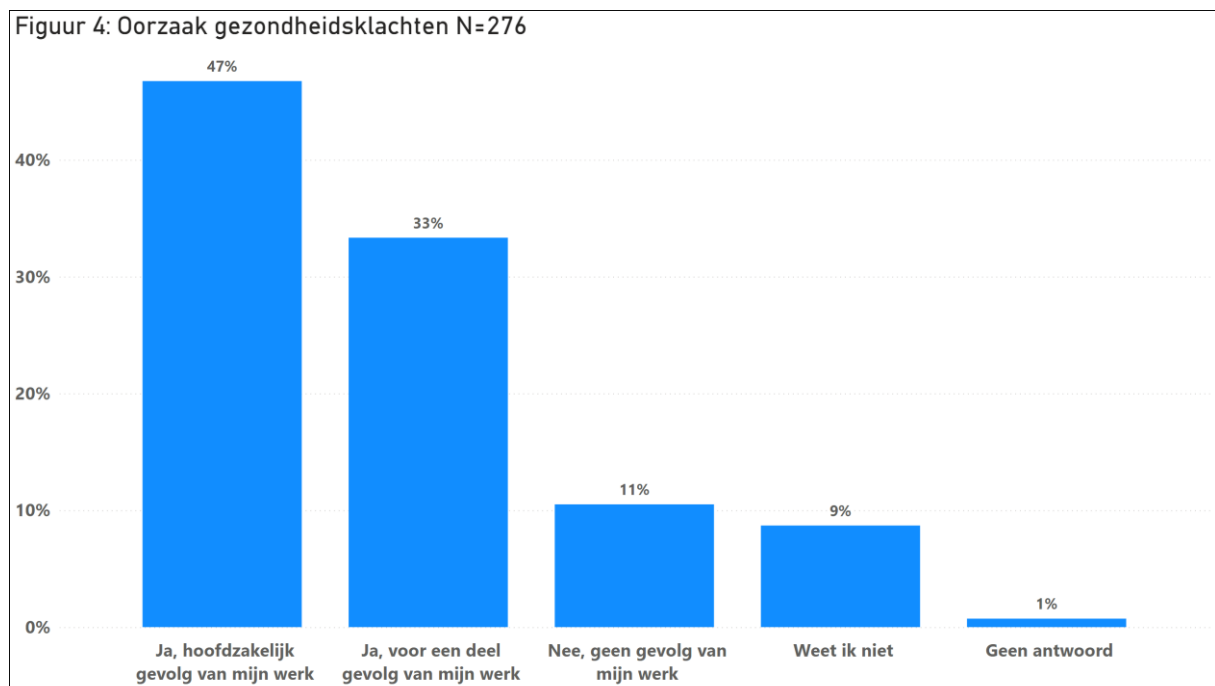
De ondertekenaars willen met de Code nadrukkelijk aandacht vragen voor vermindering van fysieke belasting. De Code bestaat uit een vijftal principes en per principe worden concrete voorbeelden gegeven om fysieke belasting terug te dringen. Het blijft echter bij een vrijwillige 'gedragsrichting,' er wordt nadrukkelijk vermeld dat "er geen mogelijkheden zijn om ondertekenaars te dwingen tot naleving."

Uit de enquête blijkt dat de koeriersbedrijven te weinig technische en organisatorische oplossingen inzetten om het werk werkbaar te houden. Oplossingen die nota bene in de "Code verantwoord tillen" worden aangereikt, worden niet ingezet. Daarmee is de "Code verantwoord tillen" niets meer dan een wassen neus.

Dat medewerkers de prijs van de concurrentiestrijd met hun gezondheid betalen komt overduidelijk naar voren in de enquête: 80% van de respondenten aan dat de fysieke

² <https://www.tln.nl/verdieping/code-verantwoord-tillen>

gezondheidsklachten hoofdzakelijk of gedeeltelijk het gevolg zijn van hun werkzaamheden (zie figuur 4).³



Respondenten is gevraagd hier een toelichting geven op te geven en uit de reacties blijkt dat er sprake is van zware werkomstandigheden. Daarbij er een aantal hoofdoorzaken van de gezondheidsklachten zijn aan te wijzen.

Tillen van (zeer) zware pakketten in ongunstige houdingen springt er echt uit als grootste boosdoener. Daarnaast zijn tijdsdruk, repetitieve bewegingen en beperkte aanwezigheid van hulpmiddelen de belangrijkste factoren die leiden tot lichamelijke klachten.

Een greep uit de reacties van respondenten met betrekking tot de oorzaken van hun klachten:

"Door zware pakketten inladen en uitladen krijg ik last." (respondent NL203)

"Tillen van omgevallen goederen uit de pallets." (respondent NL215)

"Je moet van onnatuurlijke posities pakketten tillen etc." (respondent NL454)

"Zendingen die zwaar zijn en laag gebouwd waardoor je verkeerde til houding heb. Zendingen optillen dan op de band leggen die vele malen hoger is." (respondent NL311)

"Door herhaaldelijk werk en stress gaat veel vast zitten en/of pijn doen." (respondent NL186)

"Ik volg de procedures voor veilig werken maar door de hoeveelheid en herhaaldelijke bewegingen krijg je alsnog last van het lichaam." (respondent NL171)

"Dangerous goods zendingen hebben prioriteit, en moet als eerst uit containers. Vaak onderin gebouwd." (respondent NL304)

³ Voor de respondenten die zwaar werk verrichten is dat 85%

"Het vele lopen en staan i.c.m. het regelmatig slepen/tillen/trekken/duwen van zendingen/rolco's vanaf de grond in of op een container/pallet kan vaak een klus zijn." (respondent NL217)

"Veel goederen worden mbv rolcontainers verplaatst maar deze laten zich moeilijk verplaatsen door de grootte weerstand en te kleine wielen obstakels maken deze erg onstabiel en kost energie." (respondent NL352)

"Yes these lower back pains and constant feet and joints unbearable pain has been caused by the fact that sometimes I had to walk 20km in a 7.5 hr shift while also lifting packages that were over 15kgs." (respondent EN25)

"Really heavy shipments, manual moving of containers, no automated rolls to move the containers, not comfortable position to work, bad air quality because is dirty and vans offload inside." (respondent EN33)

"Nek zit vast soms schouder pijn door snel en hard werken vanwege cut off tijden." (respondent NL316)

"4 dagen werken van minimaal 9 uur en (officieel) maximaal 10 uur geeft ook een zware belasting op korte rustperiode daarna, hierdoor minder tijd om te sporten om weer fitter te voelen." (respondent NL114)

"Gehaast werken i.v.m. werkdruk." (respondent NL414)

"Zware pakketten veel lopen. Geen steekwagen." (respondent NL299)

"Ongemakkelijke en zware pakketten gaan niet altijd met de steekwagen je moet bijvoorbeeld ook trappen op of door de deur ergens." (respondent NL117)

"Policy is dat te zware pakketten met zijn tweeën getild moeten worden, maar in de praktijk is er niet altijd hulp." (respondent NL177)

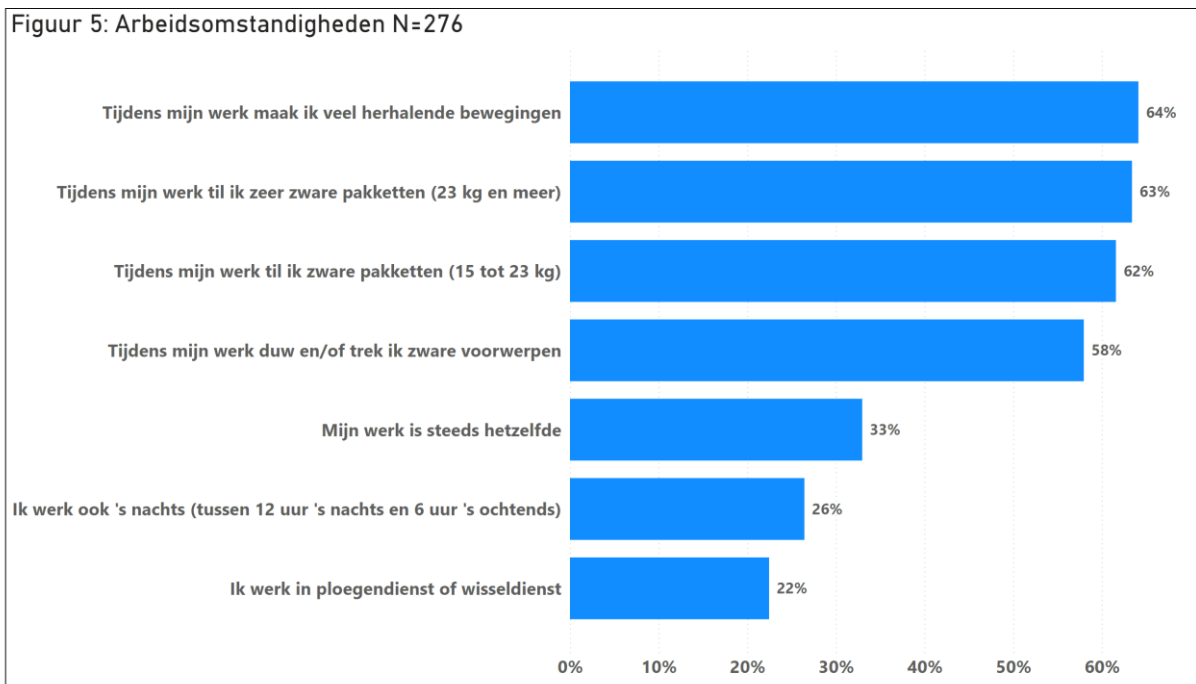
"Combinatie van leeftijd, werk en lichamelijke problemen." (respondent NL18)

"Na 31 jaar werken versleten." (respondent NL375)

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

Dat het aannemelijk is dat de oorzaken van de gezondheidsklachten werkgerelateerd zijn, wordt nog eens benadrukt als er wordt gekeken naar de algemene arbeidsomstandigheden.

Meer dan 60% van de respondenten moet zware pakketten van 15 tot 23 kilo of zweer zware pakketten van meer dan 23 kilo tillen. Maar naast zwaar tillen is er ook nog eens sprake van een aantal andere arbeidsrisico's zoals het maken van veel herhalende bewegingen en het duwen en trekken van zware voorwerpen (zoals rolcontainers en pallets met pakketten) (figuur 5).



TILLEN EN DRAGEN

Het is – in het algemeen - duidelijk dat zwaar tillen een hele belangrijke oorzaak van gezondheidsklachten is. Om werknemers tegen dit risico te beschermen geldt er een maximum tilgewicht.

De rechter heeft op basis van de wetenschappelijke NIOSH-methode bepaald dat het tilgewicht onder optimale tilomstandigheden, niet zwaarder mag zijn dan 23 kilogram. Daarboven moet altijd een tilhulpmiddel gebruikt worden of gezamenlijk getild worden. Binnen de koeriersbedrijven zijn de tilomstandigheden niet optimaal, er wordt bijvoorbeeld gebukt, over de schouder getild, de pakketten zijn niet altijd goed hanteerbaar en het aantal pakketten per uur is hoog. Bovendien is er ook nog eens sprake van een stapeling van andere arbeidsrisico's, zodat het maximale tilgewicht net als op Schiphol veel lager is dan 23 kilogram.

FNV-tiltest

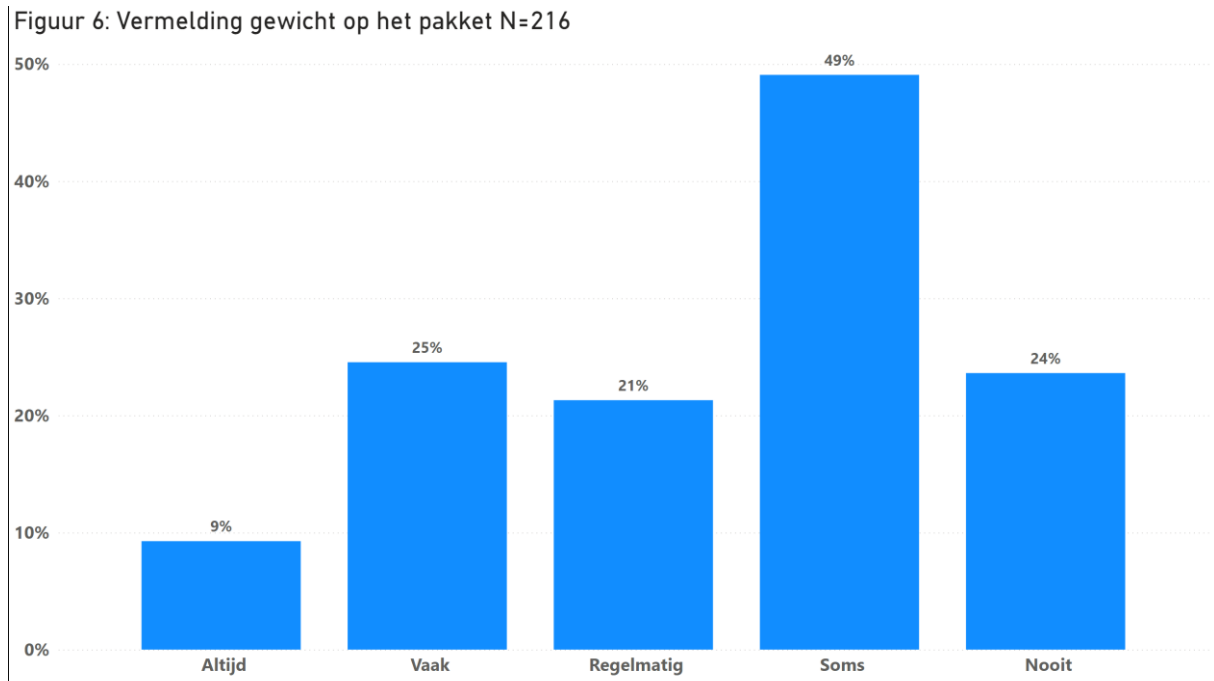
Werkgevers zijn wettelijk verplicht om het tillen te beoordelen met de NIOSH-methode. Het resultaat geeft weer wat de maximale tillast is voor de opgeven werksituatie en bijbehorende tilfrequentie. Met de FNV-tiltest kun je dit snel en makkelijk beoordelen.

Om een goed beeld te krijgen van de tilomstandigheden bij de koeriersbedrijven, kregen respondenten die aangaven dat ze met zware en zeer zware pakketten werken nog een aantal verdiepende vragen voorgelegd over tillen en dragen van pakketten.

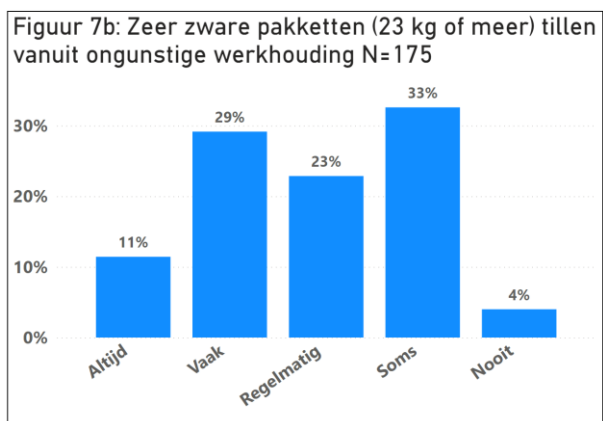
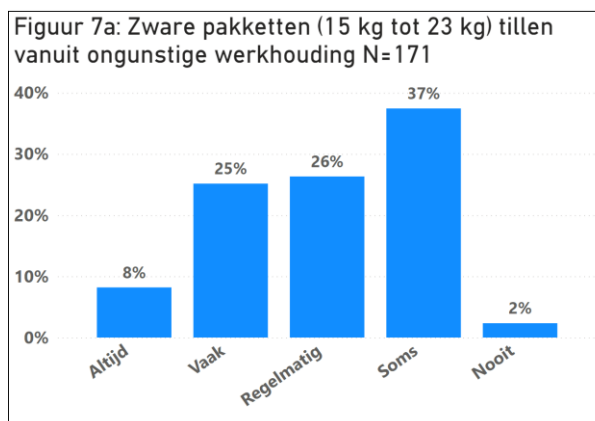
Er is gevraagd hoe vaak het gewicht goed leesbaar op het pakket staat, hoe vaak (zeer) zware pakketten vanuit een ongunstige werkhouding moeten worden getild, hoe vaak deze pakketten goed te hanteren zijn en tot slot of deze (zeer) zware pakketten moeten worden gedragen. Dit zijn

allemaal factoren die meewegen bij het bepalen van het maximaal verantwoorde tilgewicht bij koeriersbedrijven.

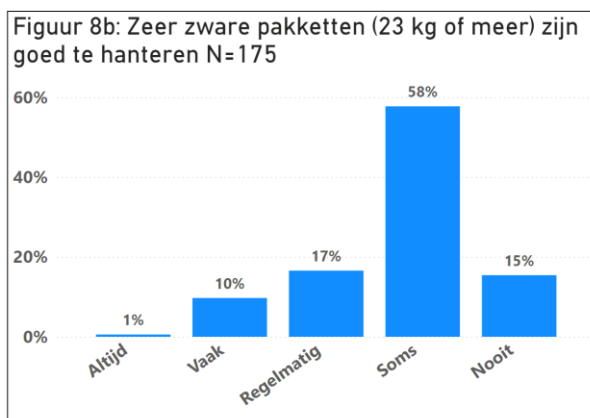
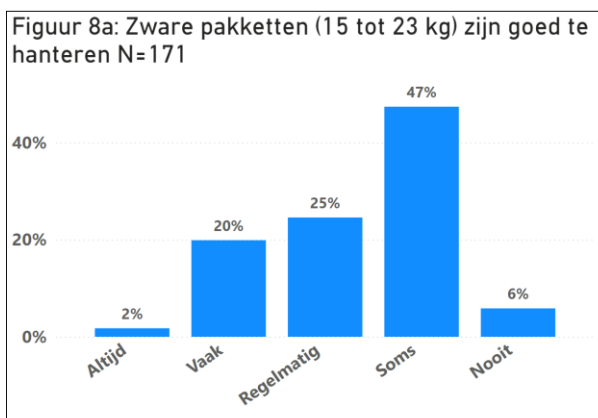
Bijna driekwart van de groep respondenten die de verdiepende vragen kreeg voorgelegd geeft aan dat het gewicht nooit of slechts soms goed leesbaar op de pakketten staat vermeld (figuur 6).



Verder geeft een ruime meerderheid van rond de 60% van de respondenten aan dat zware pakketten en zeer zware pakketten vaker wel dan niet vanuit een ongunstige werkhouding moeten tillen (figuur 7a/7b).



Daarbij zijn de zware en zeer zware pakketten in veel gevallen niet goed te hanteren (oppakken en vasthouden) (figuur 8a/8b).



De koeriers en pakketbezorgers die hebben aangegeven zware en zeer zware pakketten te moeten tillen, is ook gevraagd hoe vaak en hoe ver zij deze pakketten moeten dragen, bijv. om bij een klant af te leveren.

Van de groep bezorgers geeft bijna een derde (31%) aan tot 10 zware pakketten te moeten dragen over een afstand van meer dan 5 meter. Bijna een kwart (23%) geeft aan 10 tot 20 zware pakketten te moeten dragen over een afstand van meer dan 5 meter (*figuur 9a*).

Voor wat betreft zeer zware pakketten van meer dan 23 kilo geeft 37% aan tot 10 pakketten te moeten dragen over een afstand van 5 meter. 12% van hen geeft aan dan 10 tot 20 zeer zware pakketten te moeten dragen over een afstand van meer dan 5 meter (*figuur 9b*).

Hoewel dit geen nauwkeurige methode is om in kaart te brengen hoe vaak en hoe ver er nu precies met (zeer) zware pakketten moet worden gelopen, laat dit wel zien dat een aanzienlijk deel van de pakketbezorgers en koeriers te maken hebben met een buitengewone belasting.

Figuur 9a: Tillen en dragen zware pakketten (15 tot 23 kg) (frequentie en afstand) N=88

Afstand/Frequentie	Tot 10 zware pakketten per dag	10 tot 20 zware pakketten per dag	Meer dan 20 zware pakketten per dag	Ik hoef geen zware pakketten te dragen	Weet ik niet
Minder dan 2 meter	41%	17%	23%	6%	13%
2 tot 5 meter	34%	19%	18%	9%	18%
Meer dan 5 meter	31%	23%	9%	15%	22%

Figuur 9b: Tillen en dragen zeer zware pakketten (meer dan 23 kg) (frequentie en afstand) N=109

Vraag	Tot 10 zeer zware pakketten per dag	10 tot 20 zeer zware pakketten per dag	Meer dan 20 zeer zware pakketten per dag	Ik hoef geen zeer zware pakketten te dragen	Weet ik niet
Minder dan 2 meter	54%	17%	9%	5%	14%
2 tot 5 meter	40%	15%	8%	11%	25%
Meer dan 5 meter	37%	12%	6%	17%	28%

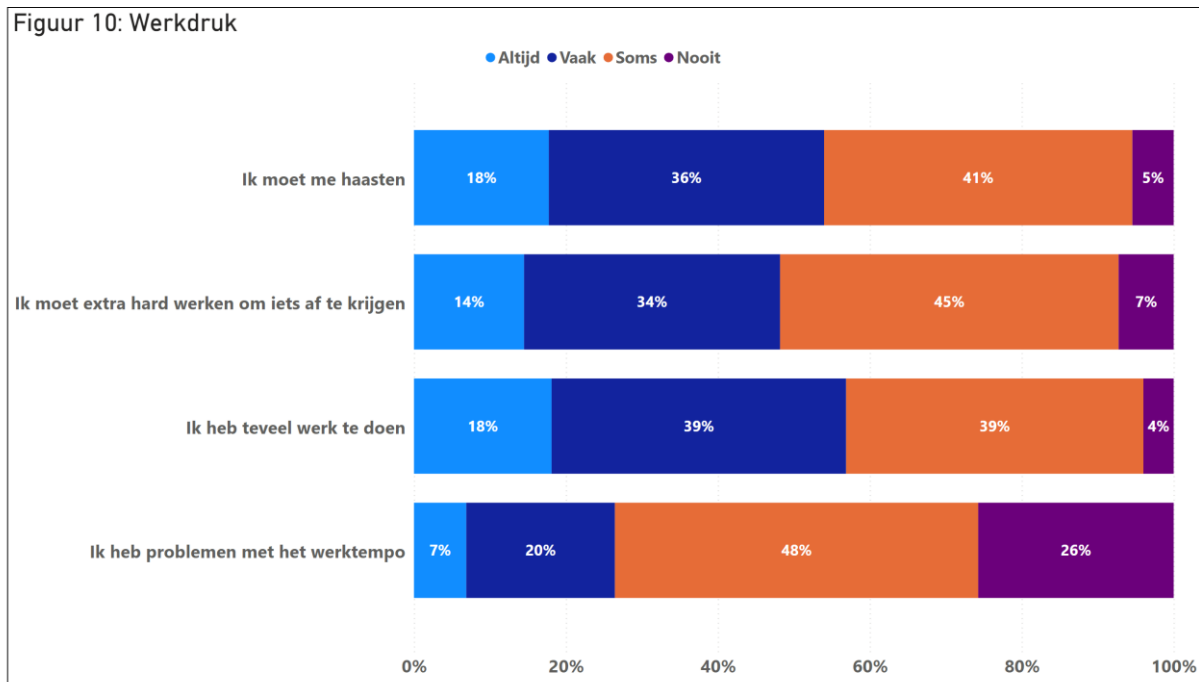
Alle bovenstaande factoren zijn laten zien dat er sprake is van verre van optimale tilomstandigheden bij de koeriersbedrijven. Dit leidt tot de conclusie dat het maximum tilgewicht zonder hulpmiddelen veel lager dan 23 kilo zou moeten liggen en dat het gewicht van de pakketten drastisch omlaag moet. Daarnaast zijn er nog een aantal andere maatregelen

nodig om de arbeidsrisico's te verminderen, zoals meer afwisseling in werkzaamheden en minder nachtwerk.

WERKDRUK

Tot slot is er nog een factor die een belangrijke rol speelt in het ontstaan van werkgerelateerde gezondheidsklachten. Naast de fysiek zware arbeidsomstandigheden ervaren veel respondenten een hoge werkdruk.

In de enquête geeft een groot deel van de respondenten aan dat ze altijd of vaak met een hoge hebben te maken (zie figuur 10).



Uit de toelichtingen op deze vraag blijkt dat de hoge werkdruk wordt veroorzaakt door een combinatie van factoren, waarbij een te hoge werkbelasting en te weinig tijd het meest worden genoemd.

Daarnaast is personeelstekort een belangrijke oorzaak. Veel medewerkers geven namelijk aan dat er te weinig personeel is om het werk goed te kunnen verdelen. Verder ervaren veel respondenten werkdruk door strakke en onrealistische tijdslimieten, deadlines en targets.

Ook wordt de zwaarte van het werk genoemd als een bron van werkdruk, met name voor oudere werknemers.

Het directe gevolg van de hoge werkdruk is dat veel respondenten aangeven geen tijd voor pauze te hebben, wat de ervaren werkdruk nog meer verhoogt.

Een greep uit de toelichtingen van respondenten op de ervaren werkdruk:

"Er is te veel werk en te weinig mensen. Omdat we nauwkeurig zijn lukt t vaak maar het werk/de druk is echt te veel." (respondent NL211)

"Voortdurende trend van meer te moeten doen in minder tijd." (respondent NL192)

"Men plant in een werkdag van 8 uur, werk voor 12 uur in en men plant geen pauze in."
(respondent NL338)

"Veel te veel werk, te weinig tijd en mensen." (respondent NL331)

"Ze hebben een redelijk personeelstekort en teveel werk waardoor we allemaal keihard moeten werken." (respondent NL98)

"Niet genoeg mensen op de werkvloer aanwezig." (respondent NL107)

"We need more people to join our team as a lot employees are facing back problems and missing the support and help we need." (respondent EN27)

"Bezorgen van pakketten die voor 12 uur afgeleverd moeten worden geeft een bepaalde druk en stress." (respondent NL122)

"Alles is tegen de klok werken." (respondent NL123)

"Binnen bepaalde tijd alles afleveren want de afhalers wachten op je op afgesproken tijden." (respondent NL105)

"Plantool wordt vaak handmatig overruled waardoor ze meer inplannen dan daadwerkelijk past." (respondent NL259)

"De normtijden voor bepaalde handelingen worden zeer krap gehouden ik beschouw ik als onrealistisch." (respondent NL352)

"Er worden te krappe tijdvensters gesteld zowel tijdens rijden als laden lossen."
(respondent NL449)

"Pakketten zijn zwaarder geworden en de tijd in de sort is ook langer dan voorheen."
(respondent NL34)

"Als je wat ouder wordt gaat het tempo omlaag en de fysieke belasting wordt minder."
(respondent NL184)

"Tot 70 kilo tillen en te weinig tijd om te leveren ,moet rennen vliegen vallen en weer opstaan." (respondent NL164)

"Regelmatig kom je niet aan je pauze toe door de hoeveelheid van pakketten en grote van het gebied." (respondent NL417)

"We krijgen niet eens de tijd om fatsoenlijk pauze te nemen en er word wel pauze tijd van de werktijd afgehouden." (respondent NL336)

Deze resultaten laten zien dat er sprake is van aanzienlijke werkdruk onder de respondenten, vooral in termen van tijdsdruk, inspanning en de hoeveelheid werk. Dit kan met name problematisch zijn voor medewerkers die fysiek zwaar werk verrichten, aangezien zij niet alleen fysiek belast worden, maar ook onder tijdsdruk en een hoog werktempo moeten presteren. Deze factoren kunnen samen leiden tot overbelasting, stress en een verhoogd risico op fysieke klachten of zelfs ongevallen.

Het is belangrijk dat de koeriersbedrijven deze signalen serieus nemen en maatregelen nemen om de werkdruk te verminderen, o.a. door voldoende personeel in te zetten en deadlines en normen aan te passen.

CONCLUSIES EN GEWENSTE MAATREGELEN

De resultaten uit de enquête liegen er niet om. Zo goed als alle respondenten hebben te maken met fysieke klachten van het werk, waarbij de meeste respondenten meerdere klachten ervaren.

Dat medewerkers ziek worden van het werk is niet vreemd. Bijna 65% van de respondenten verricht fysiek zwaar werk, waarbij ze zeer zware pakketten van meer dan 23 kilo moeten tillen en dragen.

Respondenten hebben dus te maken met pakketten die in alle omstandigheden te zwaar zijn om door een persoon te worden getild, maar hulp(middelen) ontbreken in veel gevallen of zijn niet afdoende. Pakketbezorgers alleen een steekwagen meegeven maakt het werk niet lichter als er geen hulpmiddelen zijn om het pakket in en uit te laden en op een steekwagen te zetten.

Daarnaast zijn er nog verzwarende omstandigheden zoals hoge werkdruk en andere arbeidsrisico's die de kans op fysieke en andere gezondheidsklachten verhogen, zeker bij medewerkers fysiek zwaar werk doen.

Het onderzoek laat zien dat de koeriersbedrijven te weinig doen om ervoor te zorgen dat medewerkers het werk op een gezonde en veilige manier kunnen doen. De Code verantwoord tillen Terwijl de wetgeving daar duidelijk over is.

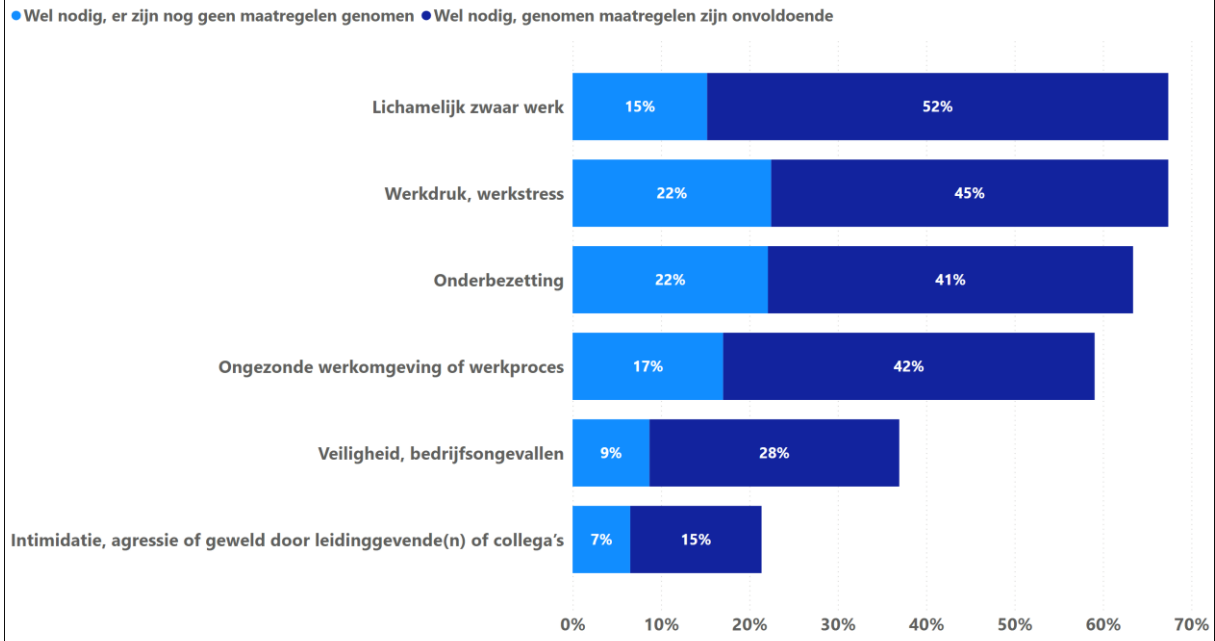
Om ervoor te zorgen dat de pakketmedewerkers veilig en gezond kunnen werken, zijn een aantal maatregelen hard nodig.

Onderstaande grafiek laat zien welke maatregelen volgens de respondenten het hardst nodig zijn (figuur 11).

Zeven op de tien respondenten wil dat er iets wordt gedaan aan de werkdruk en dat er maatregelen worden genomen om het zware werk te verlichten. Daarnaast staat ook aanpak van onderbezetting hoog op de prioriteitenlijst wat betreft de respondenten. Het is goed om hierbij te vermelden dat dit de wensen zijn van alle respondenten, ongeacht het werk dat zij doen.

Dit laat zien dat er op meerdere vlakken (aanvullende) maatregelen nodig zijn. Bovendien wordt de eis om maatregelen te nemen breed gedragen.

Figuur 11: Gewenste arbomaatregelen



Een greep uit de toelichtingen van respondenten op de gewenste maatregelen:

"Bij UPS ben je een nummertje dat zoveel mogelijk nummertjes wegbrengt, ook al hameren ze op safety en veilige werk methoden, als je de druk zo hoog legt ga je vanzelf wel harder lopen." (respondent NL418)

"Er wordt teveel gepusht, omdat de cijfertjes gehaald moeten worden." (respondent NL411)

"Supervisors hebben alleen interesse in cijfers niet in mensen" (respondent NL272)

"Te kort aan collega's die ze zelf weg hebben gewerkt (management)" (respondent NL422)

"Always short staffed, loose loading is outdated and should never have been implemented (regardless of how they do it in the US), large packages over 20kg should be either refused or sent on a pallet, and multi piece sending should always be on a pallet if weight is over 50kg total" (respondent EN16)

"Urenlang zware pakketten sorteren voor het rijden van een dagroute wordt onderschat en er wordt te weinig rekening gehouden met individuele verschillen in belastbaarheid. Daarnaast, drukte in de sort betekent vaak ook drukte in de route. Dan kom je aan het eind van de dag kapot thuis. Dat kan toch niet de bedoeling zijn. Je wordt in dit opzicht gezien als een productie eenheid, die vooral goedkoop en efficiënt moet zijn, en niet als een mens en dat stelt mij teleur." (respondent NL102)

"De klachten die we doorgeven worden niet serieus genomen" (respondent NL374)

"Ik heb bij leiding aangedrongen op verbetering werkomstandigheden. Tot nu toe zonder resultaat." (respondent NL48)

"De meeste onveilige situatie die ik ervaar slecht onderhoud trailers gaten in de vloer deurhendels werken niet deuren die dan openklappen en kapotte palletresten met spijker op de werkvloer" (respondent NL6)

"Het warehouse is te klein en daardoor worden veiligheidssituaties niet in acht genomen. Vooral vorkheftrucks maken zich hier schuldig aan" (respondent NL14)

Het is dus noodzakelijk dat de koeriersbedrijven een aantal maatregelen treft om voor een gezonde en veilige werkomgeving te zorgen. De fysieke overbelasting, de ongevallen en de daaruit vloeiende gezondheidsklachten zijn onaanvaardbaar en vermijdbaar door het werk anders in te richten.

FNV eist daarom de volgende maatregelen:

- Pakketten moeten lichter. FNV wil dat koeriersbedrijven hun prijsbeleid aanpassen, zodat het voor klanten aantrekkelijker wordt om het gewicht over meerdere pakketten te verdelen.
- Zwaarder dan 15 kilogram, dan ander proces. FNV wil dat koeriersbedrijven pakketten boven de 15 kilogram op eigen locaties verplaatst met een robot of tilhulp en op pallets vervoert. Daarnaast moeten de voorwaarden voor bezorging aangepast worden. Bezorging niet verder dan waar de steekwagen of palletwagen kan komen. Geen hulpmiddel, geen bezorging. FNV wil dat koeriers altijd een steekwagen of palletwagen tot hun beschikking hebben.
- Werkdruk verlagen door meer mensen op de werkvloer en normtijden aanpassen voor sorteerwerk en het laden en lossen.
- Weet wat je gaat tillen. FNV wil dat koeriersbedrijven hun klanten verplichten om op het etiket duidelijk te vermelden wat het gewicht is van het pakket. De gewichtscategorie moet duidelijk vermeld worden aan de hand van een kleurcode.
- FNV roept de werkgevers op om concrete bindende afspraken vast te leggen in de arbocatalogus, zodat er niet langer geconcurrereerd wordt ten koste van de gezondheid van werknemers.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

De enquête is uitgezet onder leden die werkzaam zijn bij DHL, Fedex en UPS. De enquête kon van 1 juli 2024 tot en met 15 september 2024 worden ingevuld.

In totaal heeft dit 276 bruikbare enquêtes opgeleverd. Een ruime meerderheid (bijna 60%) van de respondenten is werkzaam bij een van de DHL bedrijfsonderdelen Aviation, Express of eCommerce. Een kwart van de respondenten is werkzaam bij Fedex.

Respondenten per bedrijf		
Bedrijf	Aantal respondenten	% respondenten
DHL	162	59%
Fedex	70	25%
UPS	34	12%
Overige	10	4%
Total	276	100%

ARBEIDSRELATIES

De enquête is voornamelijk ingevuld door medewerkers in dienst van het bedrijf. Slechts een klein aantal uitzendkrachten heeft de vragenlijst ingevuld, terwijl de koeriersbedrijven op grote schaal gebruik maken van flexibele medewerkers.

Respondenten naar arbeidsrelatie		
Arbeidsrelatie	Aantal respondenten	% respondenten
Ik ben in dienst van het bedrijf	265	96%
Ik werk via een uitzendbureau bij het bedrijf	7	3%
Ik werk via een onderaannemer bij het bedrijf	4	1%
Total	276	100%

FUNCTIES

Elk bedrijf kent een grote verscheidenheid aan functies en functiebenamingen. Omwille van de leesbaarheid is er voor gekozen om deze functies in te delen naar functietype, mede op basis van de functienaam en de beschrijving van de werkzaamheden. In de enquête is namelijk gevraagd om in een of twee zinnen te beschrijven wat het werk inhoudt.

Zie bijlage A voor een overzicht van de functies en de gehanteerde functie-indeling.

De grootste groep respondenten zijn de pakketbezorgers en de chauffeurs CE, samen vormen zij bijna 60% van de respondenten. Verder is de enquête in gevuld door magazijnmedewerkers (22%), ondersteunend personeel (11%) en leidinggevenden (7%).

Respondenten naar functietype		
Functietype	Aantal respondenten	% respondenten
Pakketbezorger/Koerier	101	37%
Warehouse medewerker	62	22%
Chauffeur C/CE	61	22%
Stafmedewerker	29	11%
Leidinggevende	20	7%
Onbekend	3	1%
Total	276	100%

BIJLAGE A: INDELING VOORNAAMSTE FUNCTIES NAAR FUNCTIETYPE

Uit privacyoverwegingen zijn de minder vaak voorkomende functies niet genoemd in het overzicht. Vaak gaat dit om functies die mogelijk te herleiden zijn naar specifieke personen.

Indeling meestvoorkomende functies naar functietype

▲ Functie	Functietype
Allround driver	Chauffeur C/CE
Bezorger	Pakketbezorger/Koerier
Courier	Pakketbezorger/Koerier
Driver	Chauffeur C/CE
Feeder chauffeur	Pakketbezorger/Koerier
Handler	Warehouse medewerker
Koerier	Pakketbezorger/Koerier
Koerier (bestelbus)	Pakketbezorger/Koerier
Koerier (fiets)	Pakketbezorger/Koerier
Koerier (vrachtwagen)	Chauffeur C/CE
Package drivers	Pakketbezorger/Koerier
Preloader	Warehouse medewerker
Reloader	Warehouse medewerker
Supervisor	Leidinggevende
Teamleider	Leidinggevende
TH operator / loodsmedewerker	Warehouse medewerker
Warehouse operator 1	Warehouse medewerker
Warehouse operator 2	Warehouse medewerker