

TeamAlert

jongeren met **impact**

KWALITATIEVE RAPPORTAGE

Aanpak maaltijdbezorgers

INHOUD

Inleiding	6
Aanleiding	6
Aanpak Maaltijdbezorgers	9
Een gefaseerde aanpak.....	9
Leeswijzer	10
Onderzoekopzet	12
Onderzoeksdoel.....	12
De werkgevers	12
De maaltijdbezorgers.....	13
DEEL 1: RESULTATEN INTERVIEWS	16
Maaltijdbezorgers in het verkeer	18
Risicogedrag maaltijdbezorger	18
Materiaal	19
Verschil regio's.....	19
Conclusie.....	20
Rol werkgever in verkeersveiligheid	22
Rol van werkgever	22
Invulling aan rol	22
Rol van andere partijen	24
Conclusie.....	25
Motieven aanpak verkeersveiligheid	28
Redenen voor aanpak rondom verkeersveiligheid	28
Factoren die keuze beïnvloeden	28
Conclusie.....	29
Mogelijkheden aanpak verkeersveiligheid	31
Interesse in online platform	31
Videotraining	31
Overige ingrediënten platform	32
Bereik online platform	32
Conclusie.....	33
DEEL 2: RESULTATEN FOCUSGROEPEN	35
Werk als maaltijdbezorger	37
Werktevredenheid.....	37
Werkontevredenheid	37
Mate van drukte	37
Anonimiteit.....	38
Conclusie.....	38
Maaltijdbezorgers in het verkeer	41
Verkeersveiligheid en risicogedrag	41
Motieven voor onveilig gedrag in het verkeer.....	41

Veiligheidsgevoel en ervaring ongevallen.....	42
Verschil regio's.....	42
Conclusie.....	42
Aanpak verkeersveiligheid	45
Mogelijkheden aanpak verkeersveiligheid	45
Redenen deelname videotraining.....	46
Advies aan werkgever	46
Conclusie.....	47
Vergelijking: interviews en focusgroepen.....	49
Maaltijdbezorgers algemeen	49
Risicogedrag maaltijdbezorgers in het verkeer.....	49
Ongelukken.....	50
Boetes.....	50
Aanpak verkeersveiligheid.....	50
Verschil tussen de regio's	50
Conclusie en aanbevelingen	53
Knelpunten maaltijdbezorging.....	53
Motieven voor risicogedrag.....	53
Rol werkgever	53
Advies voor de werkgevers	54
Motieven voor werkgever om mee te doen aan aanpak.....	54
Mogelijkheden aanpak verkeersveiligheid	55
Invulling online platform	55
Vervolg van dit onderzoek.....	56
Literatuurlijst	58

Stichting TeamAlert

Jongeren met impact

Lijsterstraat 3-5
3514 TA Utrecht
Tel: 030-2232893
info@teamalert.nl
www.teamalert.nl

Rapportage:
Suzanne van der Geest

Augustus 2021

© Deze rapportage is gemaakt door TeamAlert in opdracht van ROV Zuid-Holland, ROV Oost-Nederland en Gemeente Rotterdam. Bij het reproduceren, publicitair vrijgeven of uitvoeren van deze rapportage wordt TeamAlert graag op de hoogte ges

TeamAlert

jongeren met **impact**

➤ INLEIDING



Inleiding

Aanleiding

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 (RTL nieuws, 2019a). In het onlangs verschenen onderzoek van de ABN AMRO blijkt dat maaltijdbezorging sinds de coronacrisis explosief is gegroeid (Consumentenonderzoek ABN AMRO, 2021). Het daadwerkelijke aantal maaltijdbezorgers zal daarom waarschijnlijk nog hoger liggen.

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 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 maaltijdbezorger, 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 (Consumentenonderzoek ABN AMRO, 2021). Ook passeerde het onderwerp "maaltijdbezorgers" veelvuldig de revue in de media. De, vaak jonge, maaltijdbezorgers worden hierbij vaker wel dan niet in één adem genoemd met verkeersonveilig gedrag, overlast of ongelukken. Volgens RTL Nieuws zijn maaltijdbezorgers gemiddeld twee keer per week betrokken bij een verkeersongeluk (RTL Nieuws, 2019). Er is echter nog weinig bekend over maaltijdbezorgers in het verkeer.

De problematiek rondom maaltijdbezorging staat ook bij menig decentrale overheid op de agenda. Met als de terugkerende vraag "Hoe kunnen we effectief inspelen op het verkeersgedrag van de maaltijdbezorgers?".

Om een antwoord op de vragen te formuleren doet TeamAlert onderzoek naar de doelgroep maaltijdbezorgers. Dit startte in 2019 in samenwerking met bezorgplatform Thuisbezorgd.

Samenwerking Thuisbezorgd

In 2019 startte Thuisbezorgd en TeamAlert een samenwerking om de veiligheid van haar eigen maaltijdbezorgers in het verkeer te verbeteren. Thuisbezorgd is een bezorgplatform waar restaurants of horecaketens zich bij kunnen aansluiten. Via een bezorgplatform komt de klant in contact met verschillende restaurants. In Nederland wordt Thuisbezorgd als één van de grootste bezorgplatforms gezien (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). Onder deze doelgroep is TeamAlert het onderzoek gestart.

Dankzij de inzet van meerdere focusgroepen kreeg TeamAlert een goed beeld van de doelgroep, het gedrag en de motieven van de bezorgers die direct bij Thuisbezorgd in dienst zijn¹. Op basis van dat onderzoek zijn een aantal interventies ontwikkeld. Centraal staat de online training gericht op het leren herkennen van potentieel gevaarlijke verkeerssituaties. Deze training wordt uitgerold in Nederland, België en Frankrijk. Deze is ook opgenomen in het on-boardingproces van Thuisbezorgd.

Niet alleen Thuisbezorgd heeft verkeersveiligheid hoog op de agenda staan, een aantal decentrale overheden wil zich ook inzetten om de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers te bevorderen. In navolging van de bestaande samenwerking tussen TeamAlert en Thuisbezorgd, ontstond de wens vanuit drie decentrale overheden om een bredere aanpak te ontwikkelen gericht op de verkeersveiligheid van alle maaltijdbezorgers (ook diegene die niet in dienst zijn van Thuisbezorgd).

¹ Rapportage focusgroepen Takeaway (2019) is op te vragen bij TeamAlert
Rapportage kwalitatieve resultaten Aanpak Maaltijdbezorgers – Stichting TeamAlert

Oprachtgevers Aanpak Maaltijdbezorgers

Vanuit de samenwerking met Thuisbezorgd hebben ROV Zuid-Holland, ROV Oost-Nederland en Gemeente Rotterdam de handen ineengeslagen om een aanpak te ontwikkelen die de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers bevordert. Daarom richt dit onderzoek en de daarbij behorende aanpak zich op alle maaltijdbezorgers - ongeacht waar zij in dienst zijn - en hun werkgevers. Het doel van deze brede aanpak is dat alle maaltijdbezorgers de kans krijgen veilig op weg te zijn. Om dit te realiseren is er eerst meer inzicht nodig in de doelgroepen: werkgevers en maaltijdbezorgers. In dit document wordt verder toegelicht hoe deze aanpak eruit zal zien en hoe het onderzoek hiervan onderdeel uitmaakt.

TeamAlert

jongeren met **impact**



**AANPAK
MAALTIJDBEZORGERS**



Aanpak Maaltijdbezorgers

Zoals in de inleiding naar voren komt, is het onderzoek naar werkgevers en ondernemers onderdeel van een bredere aanpak rondom de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers. Voordat besproken wordt hoe het onderzoek is opgezet, wordt eerst het bredere doel van de aanpak besproken.

Het doel van de Aanpak Maaltijdbezorgers is: alle maaltijdbezorgers veilig onderweg. Om dit te realiseren is de eerste stap meer inzicht en kennis op doen middels het doen van onderzoek. In het volgende hoofdstuk wordt uitgebreid toegelicht hoe dit is opgezet. Vervolgens is het van belang de kennis en inzichten in de praktijk te brengen. Dat gebeurt door het ontwikkelen van een online platform. Middels dit platform kan alle opgedane kennis verder verspreid worden onder werkgevers die met maaltijdbezorgers werken en andere betrokkenen. Daarnaast geeft het platform ruimte aan de reeds ontwikkelde interventies, zoals de eerder genoemde video-training. Zo kunnen de kennis, de inzichten en de training daadwerkelijk in de praktijk worden toegepast.

Het doel van het platform is drieledig:

- Delen van kennis en inzichten om deze toe te kunnen passen in de praktijk;
- Verkeersveiligheid van de maaltijdbezorgers vergroten het beschikbaar stellen van trainingen;
- Samenbrengen van partners.

De werkgevers en de maaltijdbezorgers kunnen op het platform terecht voor:

- Informatie
 - Kennis voor werkgevers over de doelgroep, hun motieven en de uitdagingen van een jonge, beginnende bestuurder.
- Inspiratie
 - Voorbeelden waardoor werkgevers geënthousiasmeerd en geïnspireerd worden om verkeersveiligheid een onderdeel te laten worden van hun organisatie.
- Interventie
 - Trainingen en interventies beschikbaar stellen voor zowel de werknemer als de werkgever.

De onderzoeksresultaten vormen de basis voor de invulling van bovenstaande onderdelen. Op die manier sluit het platform aan bij de belevingswereld van de werkgever en de maaltijdbezorger.

Een gefaseerde aanpak

Van onderzoek tot het uitrollen van het platform liggen verschillende fases. Fase 1 en 2 worden in 2021 uitgevoerd. De overige fases zullen in 2022 concreet worden gemaakt en uitgevoerd worden.

- Fase 1. Onderzoek naar werkgever en maaltijdbezorger
 - Diepte-interviews met werkgevers
 - Focusgroepen met maaltijdbezorgers
 - Kwantitatieve toetsing
- Fase 2. Ontwikkeling van het platform
 - Opstellen ontwikkelplan a.d.h.v. uitkomsten onderzoek
 - Ontwikkelen van het platform
- Fase 3. Verspreiden van het platform
- Fase 4. Uitbreiden van producten

Deze rapportage richt zicht op de eerste fase van de aanpak en in het bijzonder op de kwalitatieve fase van het onderzoek: de interviews met werkgevers en de focusgroepen met maaltijdbezorgers. Hierna volgt de kwantitatieve toetsing waarvan de resultaten in een aparte rapportage worden gedeeld.

Leeswijzer

Op de volgende pagina's wordt de onderzoeksopzet verder toegelicht. Daarin worden het doel, de onderzoeksvragen en de twee verschillende doelgroepen beschreven. Vervolgens komen eerst de resultaten uit de interviews met werkgevers aan bod. Daarna volgen de uitkomsten van de focusgroepen. Aan het einde van de rapportage worden deze resultaten bij elkaar gebracht in vergelijking van de twee verschillende doelgroepen. Tot slot worden er aanbevelingen gedaan richting de kwantitatieve toetsing en het ontwikkelen van het platform.

TeamAlert

jongeren met **impact**

 **ONDERZOEKSOPZET**



Onderzoeksopzet

Onderzoeksdoel

Het doel van het onderzoek is tweeledig. Enerzijds is het doel te achterhalen hoe werkgevers in de bezorgbranche zo effectief mogelijk kunnen bijdragen aan de verkeersveiligheid van hun werknemers. Anderzijds heeft het onderzoek als doel te weten wat er speelt onder de doelgroep maaltijdbezorgers die niet direct in dienst zijn bij Thuisbezorgd. De twee verschillende doelen moeten leiden tot meer inzicht om een aanpak te ontwikkelen zodat maaltijdbezorgers veilig onderweg zijn.

De eerste fase van de aanpak bestaat uit het doen van kwalitatief onderzoek om inzicht te vergaren over de werkgever en de maaltijdbezorger. Hiervoor zullen interviews en focusgroepen worden georganiseerd. Beide methoden geven meer inzicht in beweegredenen, motieven en randvoorwaarden rondom een aanpak voor verkeersveiligheid. Dit onderzoek richt zich op de doelgroep ondernemers met maaltijdbezorgers in de regio Zuid-Holland, Rotterdam en Oost-Nederland. Binnen deze doelgroep zijn er twee groepen: de werkgevers en de maaltijdbezorgers. Hieronder wordt voor de verschillende onderzoeksgroepen de opzet verder toegelicht door in te gaan op: de onderzoeksvragen, de werving, de deelnemers en de opzet van het interview of focusgroep.

De werkgevers

De hoofdvraag voor de doelgroep werkgevers is: Hoe zijn werkgevers te motiveren om de verkeersveiligheid van de eigen werknemers te optimaliseren?

Daarbij horen een aantal deelvragen:

- Welke knelpunten/problemen zien werkgevers op het gebied van verkeersveiligheid?
- Hoe zien werkgevers hun rol in het bevorderen van de verkeersveiligheid?
- Welke motieven heeft een werkgever om wel of niet aan de slag te gaan met verkeersveiligheid?
- Kunnen die motieven worden beïnvloedt en op welke manier?
- Wat is voor werkgevers praktisch nodig om aan de slag te gaan met een verkeersveilige aanpak voor maaltijdbezorgers?
 - Welke partijen spelen daarin een rol?
 - Hoe kan de gevaarherkenningstraining worden ingezet? Welke andere middelen zijn er nodig?
- Waaraan moet een platform voldoen om zoveel mogelijk werkgevers te laten inspelen op verkeersveilig gedrag van hun bezorgers?

Werving

De werving verliep via Thuisbezorgd en de opdrachtgevers. Het gaat hier om werkgevers die gebruik maken van het platform van Thuisbezorgd en zelf maaltijdbezorgers in dienst hebben. Deze tak wordt binnen Thuisbezorgd ook wel *own delivery* genoemd. In dit onderzoek gaat het om werkgevers die een (elektrische) fiets of scooter gebruiken om hun producten rond te brengen. Uiteindelijk zijn alle werkgevers via Thuisbezorgd geworven.

Wat opviel bij het inplannen van de interviews is dat veel werkgevers vaak terugkwamen op het ingeplande tijdstip of datum. Dit lijkt kenmerkend te zijn voor deze groep: omgaan met onverwachte drukte, inspelen op datgene wat zich op het moment voordoet en prioriteit aan de zaak geven.

Deelnemers

In totaal is er met zestien werkgevers gesproken. De werkgevers verschillen in type onderneming, aantal bezorgers in dienst en zijn verspreid over verschillende regio's. In onderstaande tabel is een overzicht van de betrokken deelnemers:

	AANTAL WERKGEVERS	AANTAL BEZORGERS IN DIENST
GELDERLAND / OVERIJSEL	6	5 - 10
ZUID-HOLLAND (geen Rotterdam)	4	4 - 15
ROTTERDAM	6	3 – 25

De meeste werkgevers zetten verschillende voertuigen in voor de bezorging van hun maaltijden: elektrische fietsen, scooters en auto's. De fietsen worden met name voor de korte ritten ingezet, de scooters voor de middellange ritten en met de auto worden de omliggende gebieden bediend.

Opzet interview

De interviews waren semigestructureerd. Op basis van een topiclijst werden een aantal onderwerpen besproken. Daarnaast kon daar van af worden geweken om dieper op een onderwerp in te gaan. De interviews duurden 25 tot 45 minuten. Alle interviews vonden telefonisch plaats.

De maaltijdbezorgers

Om de aanpak ook aansluitend te laten zijn voor maaltijdbezorgers, is het perspectief van bezorgers in dienst van lokale ondernemers nader onderzocht. Hierbij staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- ◆ Welke verkeersveiligheidsrisico's spelen onder deze doelgroep, hoe zijn deze te voorkomen en hoe kan de werkgever daar een rol bij spelen?

Hier horen een aantal deelvragen bij. Dat zijn de volgende:

- ◆ Welke knelpunten/problemen zien bezorgers op het gebied van verkeersveiligheid?
- ◆ Welke motieven hebben maaltijdbezorgers voor onveilig gedrag in het verkeer?
- ◆ Wat zijn succesvolle aanpakken voor gedragsverandering volgens de doelgroep?
- ◆ Welke middelen heeft een maaltijdbezorger praktisch gezien nodig om te werken aan verkeersveilig gedrag? Hoe kan een gevaarherkenningstraining hierin positief bijdragen?

Werving

De werving van de maaltijdbezorgers verliep via twee routes. Ten eerste werden de werkgevers die meededen aan de interviews gevraagd om aan hun bezorgers te vragen of ze mee willen doen met de focusgroepen. Ten tweede zijn middels een advertentie via de social media van TeamAlert en het TeamAlert-jongerenpanel bezorgers opgeroepen om mee te doen aan de focusgroepen. Hierin werd geselecteerd op bezorgers in de eerder genoemde regio's die bezorgen per (elektrische) fiets of scooter (brom- of snorfiets). Voor de selectie van jongeren is gestreefd naar een combinatie van bezorgers die werken bij werkgevers die veel doen op het gebied van verkeersveiligheid en werkgevers die juist weinig doen.

Deelnemers

In totaal is er met twaalf maaltijdbezorgers gesproken. De gemiddelde leeftijd van de bezorgers was zeventien jaar oud, de jongste was zestien jaar en de oudste 21 jaar.

	AANTAL BEZORGERS	AANTAL MAANDEN BEZORGER
GELDERLAND / OVERIJSEL	4	1 – 3 maanden tot 12 maanden
ZUID-HOLLAND (geen Rotterdam)	4	7 maanden tot aan meer dan 2 jaar
ROTTERDAM	4	1 – 3 maanden tot aan meer dan 2 jaar

De sessies met maaltijdbezorgers vonden online plaats in verband met de coronamaatregelen.

Opzet focusgroepen

In de focusgroepen is er gebruik gemaakt van projectieve technieken. Dit zijn onderzoeks- en gesprekstechnieken die stimuleren dat de deelnemer antwoorden kan geven zonder belemmeringen. Voorbeelden van deze technieken zijn hypothetische vragen die starten met ‘stel je voor dat...’ en vragen waarin de deelnemers op een 10-puntsschaal aangeven hoe ze over een onderwerp denken. Daarnaast wordt er voorafgaand aan de focusgroep gebruik gemaakt van een *sensitizer*. Dit is een online vragenlijst die de deelnemers invullen en waarover in de sessie zelf een groepsgesprek gestart wordt. Dit voorkomt sociaal wenselijke antwoorden en bevordert dat alle deelnemers hun mening en ervaring kunnen delen. De *sensitizer* is [hier](#) te vinden.

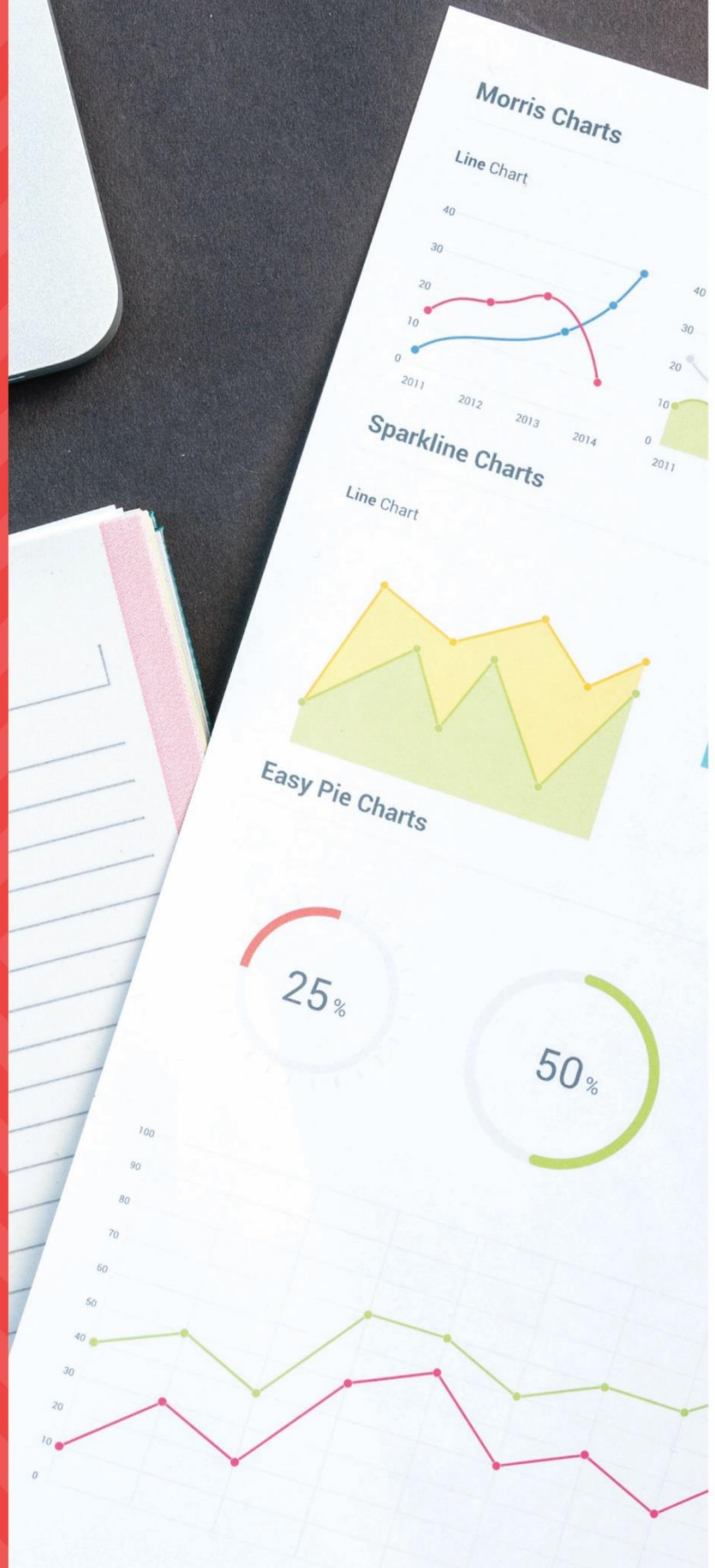
In totaal werden er drie focusgroepen gehouden met vier maaltijdbezorgers per sessie. De drie focusgroepen duurden ca. 1,5 uur per sessie.

TeamAlert

jongeren met **impact**



DEEL 1: RESULTATEN INTERVIEWS



DEEL 1: RESULTATEN INTERVIEWS

In zestien gesprekken is onderzocht hoe werkgevers gemotiveerd kunnen worden om de verkeersveiligheid van hun eigen bezorgers te optimaliseren. Dit is van belang om tot een aanpak te komen die aansluit bij de behoeften van de werkgever en past in zijn belevingswereld.

In de gesprekken is besproken wat zij zien als knelpunten in maaltijdbezorging en verkeersveiligheid, hoe zij hun rol zien, de motieven om met een aanpak rondom verkeersveiligheid aan de slag te gaan en hoe een online platform inclusief videotraining hieraan bij kan dragen. De uitkomsten van de gesprekken zijn onderverdeeld in vier subhoofdstukken die zijn verdeeld over de volgende onderwerpen:

- ◆ Maaltijdbezorgers in het verkeer
- ◆ Rol werkgevers in verkeersveiligheid
- ◆ Motieven aanpak verkeersveiligheid
- ◆ Mogelijkheden aanpak verkeersveiligheid

Samen geven deze hoofdstukken antwoord op de eerder genoemde deelvragen uit hoofdstuk Onderzoeksofzet fase 1:

- ◆ Welke knelpunten/problemen zien werkgevers op het gebied van verkeersveiligheid?
- ◆ Hoe zien werkgevers hun rol in het bevorderen van de verkeersveiligheid?
- ◆ Welke motieven heeft een werkgever om wel of niet aan de slag te gaan met verkeersveiligheid?
- ◆ Kunnen die motieven worden beïnvloedt en op welke manier?
- ◆ Wat is voor werkgevers praktisch nodig om aan de slag te gaan met een verkeersveilige aanpak voor maaltijdbezorgers?
 - Welke partijen spelen daarin een rol?
 - Hoe kan de gevaarherkenningstraining worden ingezet? Welke andere middelen zijn er nodig?
- ◆ Waaraan moet een platform voldoen om zoveel mogelijk werkgevers te laten inspelen op verkeersveilig gedrag van hun bezorgers?

TeamAlert

jongeren met **impact**

➤ MAALTIJDBEZORGERS IN HET VERKEER



Maaltijdbezorgers in het verkeer

Om een gerichte aanpak te ontwikkelen die aansprekend is voor zowel werkgevers als bezorgers, is meer inzicht nodig in de knelpunten en problemen die werkgevers ervaren als het gaat om maaltijdbezorgers in het verkeer. Om die reden is met werkgevers gesproken over wat zij zien als ze kijken naar het gedrag van maaltijdbezorgers in het verkeer. Daarin kwamen drie onderwerpen naar boven: risicogedrag van bezorgers, materiaal van de voertuigen en het verschil tussen de regio's. Hieronder worden deze uitkomsten verder toegelicht.

Risicogedrag maaltijdbezorger

Over het algemeen zien alle werkgevers risicogedrag bij maaltijdbezorgers. De één ziet het bij zijn eigen bezorgers en de ander ziet het vooral bij bezorgers van collegarestaurants. Ze spreken over:

- ◆ Over de stoep rijden
- ◆ Te snel rijden
- ◆ Slingeren
- ◆ Stunten
- ◆ Uitglijden
- ◆ Door rood rijden
- ◆ Geen voorrang verlenen

Daarin werd vaak genoemd dat het gaat om stoer gedrag en roekeloos rijden. Op de vraag waarom werkgevers denken dat maaltijdbezorgers op die manier rijden, geven ze een aantal redenen: haast, zelfoverschatting, stoer/imponeer gedrag, slecht materiaal, drukte op de weg en afleiding door telefoon. Vooral zelfoverschatting onder bezorgers wordt veel genoemd.

“Iedere ondernemer klaagt over bezorgers. Ze zijn een grote kostenpost, alle reparaties kosten geld.”

“Mijn bezorgers zeggen: ik kan gewoon rijden. Terwijl je ze gewoon ziet stunten.”

De werkgevers benoemen dat de maaltijdbezorgers bewust gevaarlijke situaties opzoeken dan wel onbewust onveilig gedrag vertonen, omdat ze er niet bij nadenken. Als het gaat om scooterbezorgers wordt er vooral benoemd dat bezorgers ervan uit gaan dat ze kunnen rijden doordat ze een rijbewijs hebben. Ongeveer de helft van de werkgevers ziet dat op dezelfde manier. Als ze het brommerrijbewijs behalen, verwachten ze dat ze fatsoenlijk kunnen rijden. De andere helft van de werkgevers ziet dat als een overschatting van de bekwaamheid van de bezorger. Zij geven aan dat goed rijden afhankelijk is van het aantal gereden kilometers en ervaring op de weg.

Leeftijd en risicogedrag

Als er wordt gesproken over risicogedrag bij maaltijdbezorgers, noemen werkgevers dit vooral te zien bij de jongere bezorgers. Ze hebben het dan over jongeren die op de fiets bezorgen en vaak onder de 16 jaar zijn. Of jongeren die 16-17 jaar zijn en het eerste jaar op een scooter zitten. Meerdere werkgevers geven aan om die reden niet meer of minder te bezorgen op de (elektrische) fiets.

“Jongeren zijn echt heel lastig. Jongeren van 16 en 17 jaar, daar ga ik niet aan beginnen. Ze zijn wel goedkoper, maar uiteindelijk ben je duurder uit.”

“Bezorgers doen de domste dingen. Dat heeft met de leeftijd te maken en de weinige ervaring die ze hebben.”

Ongelukken

De werkgevers maken weinig ongelukken met hun bezorgers mee. Ze kunnen allemaal wel een voorbeeld noemen dat een eigen bezorger betrokken was bij een ongeluk. Daarnaast geven ze aan dat ze wel verhalen horen

van andere werkgevers of via leasebedrijven. Het gaat om leasebedrijven die elektrische fietsen of scooters leasen aan ondernemers. Veel ondernemers geven aan dat elk jaar de premies van hun contracten stijgen, omdat er zoveel ongelukken met maaltijdbezorgers gebeuren.

Wat veel genoemd wordt in de interviews is het feit dat de werkgevers te maken hebben met veel schade. Ze benoemen dat ze blikshade hebben aan hun voertuigen, remmen die kapot zijn of niet-werkende verlichting. Enerzijds wordt genoemd dat de voertuigen snel kapot gaan, omdat ze van een slechte kwaliteit zouden zijn of dat het slecht wordt onderhouden door leasebedrijven. Anderzijds geven werkgevers aan dat bezorgers weinig respectvol met het materiaal omgaan. Ze noemen dat ze uitglijden met de scooter, hun fiets vaak laten omvallen of dat ze stunten.

Materiaal

Gebrekkig materiaal komt in de gesprekken vaak naar voren als een belangrijk onderdeel binnen het thema verkeersveiligheid. Werkgevers benoemen hierin de volgende zaken:

- Gebrekkig onderhoud door andere ondernemers
- Slechte onderhoudsservice van leasebedrijven
- Te hoge kosten voor onderhoud van eigen voertuigen

In de gesprekken wordt vaak benoemd dat een concullega zijn voertuigen niet of slecht onderhoudt en bezorgers met slecht materiaal de weg op stuurt. Zo geeft een ondernemer het voorbeeld dat zijn buurman zijn bezorgers op pad stuurt met kapotte helmen. Een andere ondernemer vertelde dat hij ziet dat een concullega bezorgers bewust op een fiets zet waar geen verwijzing naar het restaurant op staat, zodat ze zich zo snel mogelijk - en niet per se zo veilig mogelijk - door het verkeer begeven.

“Als je je bezorger een slecht voertuig geeft, hoe kan je dan verwachten dat hij veilig door het verkeer rijdt.”

Daarnaast beklagen ondernemers die met name elektrische fietsen bij een leasebedrijf afnemen over de gebrekkige service. Wanneer een voertuig niet deugdelijk werkt, bijvoorbeeld wanneer de remmen of de verlichting kapot is, wordt dit niet direct gemaakt. Doordat een ondernemer niet direct vervangend vervoer heeft, worden bezorgers toch op pad gestuurd met kapot materiaal. Ze benoemen dat in het begin van een leasecontract de service vaak beter is dan wanneer ze al een paar jaar voertuigen leasen.

Ook geven werkgevers aan dat de kosten om het eigen materiaal te onderhouden hoog zijn. De ene werkgever speelt hier proactief op in door contract af te sluiten met een lokale fietsenmaker en elke week alle voertuigen op gebreken te controleren. Een andere werkgever onderneemt actie als de fiets of scooter niet meer gebruikt kan worden. De werkgevers die veel aandacht besteden aan het onderhouden van hun materiaal geven twee belangrijke redenen om dit te doen:

- Veiligheid van de bezorger
- Kosten besparen

Die groep werkgevers benoemt dat deugdelijk materiaal een voorwaarde is om een bezorger veilig op pad te sturen. Daarin geven ze aan dat wanneer je als werkgever laat zien dat je serieus bent en goed materiaal aanbiedt, de bezorger hier ook serieuzer mee omgaat. Daarnaast geldt voor deze groep ondernemers ook dat ze aangeven kosten te besparen door preventief hun materiaal te onderhouden. Ze voorkomen hiermee grotere kosten zoals het vervangen van banden, remmen of een geheel nieuw voertuig.

Verschil regio's

In de interviews is gesproken met ondernemers uit verschillende steden (groot – middelgroot) en dorpen. Wat opvalt is dat de ondernemers uit met name Gelderland en Overijssel benoemen dat het bij hen niet zo druk is op de weg en dat er daardoor weinig ongelukken gebeuren. Daarin wordt vaak de Randstad benoemd als plek waar het 'echt chaos' is. Ook ondernemers uit Arnhem en Enschede geven dit aan (beiden staan ze in de top 15 van grootste gemeenten van Nederland). Met name de ondernemers uit Rotterdam geven aan dat de verkeersdrukke maakt dat er veel lastige verkeerssituaties ontstaan.

Conclusie

Uit de interviews met werkgevers komen verschillende knelpunten naar voren. Zo zien werkgevers verschillende risicogedragingen onder maaltijdbezorgers: over de stoep rijden, te hard rijden, slingeren, stunts, uitglijden, door rood rijden en geen voorrang verlenen. Werkgevers denken dat er diverse redenen voor dit gedrag zijn zoals haast, zelfoverschatting, stoer/imponeer gedrag, slecht materiaal, drukte op de weg en afleiding door telefoon. Een aantal werkgevers benoemt dat de bezorgers denken dat ze goed kunnen rijden, maar dat ze in de praktijk te weinig ervaring hebben, zich niet bewust zijn van hun eigen gedrag of bewust risico's opzoeken. In de interviews geven werkgevers aan vooral risicogedrag bij jonge bezorgers te zien (16 – 17 jaar oud).

In meer en mindere mate is elke werkgever bekend met ongelukken onder bezorgers. Soms gaat het om eigen bezorgers en soms om bezorgers van collegarestaurants. Daarnaast ervaren ze schade aan hun vervoersmiddelen. Enerzijds wordt benoemd dat dit komt door een slechte kwaliteit van het materiaal en slecht onderhoud door leasebedrijven en anderzijds door het gedrag van de bezorgers.

Slecht onderhouden materiaal komt in de interviews naar voren als mogelijke oorzaak van risicogedrag. Daarin noemen werkgevers de volgende knelpunten: gebrekkig onderhoud door andere ondernemers, slechte onderhoudsservice van leasebedrijven en te hoge kosten voor onderhoud van eigen voertuigen. Ze geven voorbeelden waarin bezorgers met slecht werkende remmen of verlichting maaltijden bezorgen.

Tot slot geven werkgevers aan dat de omgeving waarin wordt bezorgd van invloed is op risicogedrag. De werkgevers noemen het verschil tussen de drukte van de (rand)stad en de rust elders als mogelijke oorzaak voor lastige verkeerssituaties.

Op welke manier de werkgever invloed heeft op deze knelpunten en hoe hij zijn rol hierin ziet, wordt in het volgende hoofdstuk gepresenteerd. Ook wordt er verder ingezoomd op hoe de werkgever invulling kan geven aan die rol en welke andere partijen hierin van belang zijn.

TeamAlert

jongeren met **impact**

➤ ROL WERKGEVER IN VERKEERSVEILIGHEID



Rol werkgever in verkeersveiligheid

Vanuit het vorige hoofdstuk zijn de knelpunten vanuit de werkgevers in kaart gebracht. Door meer inzicht te hebben in hoe werkgevers de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers ervaren, kan worden gekeken naar hoe zij hun rol hierin zien. Wanneer duidelijk is welke rol zij voor ogen zien en hoe ze kijken naar de betrokkenheid van andere partijen, kan dit worden vertaald binnen de aanpak maaltijdbezorgers. Om hierachter te komen is onder andere gesproken over de motieven die een werkgever heeft om aan de slag te gaan met verkeersveiligheid. Ook is gesproken over hoe ze daar nu invulling aan geven en op welke manier andere partijen dit zouden moeten doen. Hier wordt in dit hoofdstuk dieper op ingegaan.

Rol van werkgever

Werkgevers kijken verschillend aan tegen verkeersveiligheid. Sommige werkgevers zien een grote rol voor zichzelf hierin weggelegd, een ander ziet een minimale rol of sommigen zien überhaupt niet wat ze kunnen betekenen op dit gebied. Hieronder worden de verschillende invalshoeken verder toegelicht.

Werkgever: rol in verkeersveiligheid bezorger

De werkgevers die benoemen dat ze de veiligheid van hun bezorgers belangrijk vinden, vinden dat je als werkgever een veilige omgeving voor je werknemers moet scheppen. Goed werkgeverschap is hierin een belangrijke waarde. Ze vinden het vanzelfsprekend dat je goed zorgt voor je personeel. Dit zorgt niet alleen voor minder schade, maar ook voor een goede werksfeer.

“Bezorgers zijn jouw verantwoordelijkheid. Of het nu gaat om mijn bezorgers of koks. Ik wil ook dat mijn koks veilig koken.”

Daarnaast zijn kosten een andere belangrijke reden om verkeersveiligheid prioriteit te geven. Ongelukken en schade zien ondernemers als dure kostenposten. Veel ondernemers benoemen dat het eigen risico op schade bij voertuigen zo hoog is, dat ze bij schade of een ongeluk het gehele bedrag moeten betalen. Andere redenen zijn dat de logistiek van een bezorgonderneming heel belangrijk is. Wanneer een bezorger uitvalt, betekent dat er minder bestellingen bezorgd kunnen worden en dus omzetverlies. Dat maakt het inzetten op voorkomen van schade of een ongeluk lonend.

Werkgever: minimale rol

De werkgevers die hun rol minimaal inschatten of tot nul reduceren, geven aan niet te zien wat ze kunnen doen of vinden dat hun onderneming te klein is om iets te doen. Zij zien niet welke invloed zij hebben op het gedrag van hun bezorgers. Deze groep werkgevers benoemen: “je kan je bezorgers niet controleren”, “je kan moeilijk met ze meerijden”, “ze gedragen zich zoals ze zich gedragen” of “je kan mensen niet veranderen”. Een andere belangrijke reden waarom ze hun rol als klein zien, is omdat ze aangeven dat hun onderneming zo klein is dat ze er geen tijd of energie voor hebben. Een van de werkgevers gaf aan dat hij voor grote ondernemingen wel een rol ziet weggelegd, maar er zelf geen tijd voor heeft. De drukte en de grilligheid van het werk geven kleine ondernemers als belangrijke reden om niet met verkeersveiligheid bezig te kunnen zijn.

Invulling aan rol

Afhankelijk van hoe werkgevers hun rol en verantwoordelijkheden zien ten opzichte van de verkeersveiligheid van bezorgers, geven ze daar verschillend invulling aan. Hieronder worden drie thema's besproken waarop werkgevers actief zijn. Daarbij gaat het om wat alle werkgevers op dit moment al doen, ook diegene die aangeven voor zichzelf een minimale rol te zien.

Vanuit de interviews met de werkgevers komen drie hoofdthema's naar voren om invulling te geven aan hun rol:

1. Het geven van instructies en maken van afspraken
2. Investeren in personeel
3. Onderhoud van het materiaal

Hieronder wordt verder toegelicht hoe deze drie door werkgevers vormgegeven worden.

Het geven van instructies en het maken van afspraken

Werkgevers geven aan dat ze de bezorgers vertellen dat ze netjes moeten rijden, zich aan de verkeersregels houden, voorzichtig moeten zijn en geen koptelefoon op. De ene werkgever heeft dit in zijn beleid opgenomen en neemt het mee in het inwerkproces. De andere werkgever legt dit mondeling uit tijdens het werk. Een aantal benoemen ook dat ze hun boodschap blijven herhalen, zodat de bezorger daar steeds aan wordt herinnerd. Dat kan zijn in een korte zin voordat ze op pad gaan: 'niet te hard rijden' of 'wees voorzichtig'. Naast verkeersveiligheid geven werkgevers ook aan dat ze willen dat hun bezorgers rustig rijden, zodat de maaltijden netjes over komen bij de klant.

“Het is belangrijk dat de sushiboxen netjes overkomen bij de klant, anders krijgen we slechte recensies.”

De instructies richten zich niet alleen op verkeer, maar ook over de omgaan met klanten en mensen op straat. De meeste werkgevers zien hun bezorgers als het visitekaartje van de zaak. Hoe ze in het verkeer rijden en zich gedragen aan de deur, is daarom van belang. Zo benoemt een ondernemer dat ze liever worden aangesproken door de politie op het gedrag van de bezorger dan dat ze niets weten. Hierdoor kan een werkgever actie ondernemen op het risicogedrag van zijn bezorger.

Een van de werkgevers benoemt dat hij zelf een cursus aanbiedt. De cursus neemt hij af via een leasebedrijf. Daarin wordt besproken waar bezorgers op moeten letten en wat veilig verkeersgedrag is.

Het geven van instructies wordt vaak in een adem genoemd met het maken van duidelijke afspraken. Die afspraken gaan over hoe het bedrijf omgaat met schade en boetes. Over het algemeen is het bij de meeste werkgevers zo dat de schade voor de werkgever is en de boete voor de maaltijdbezorger. Ze kiezen vaak voor deze verdeling, omdat bezorgers zelf in de hand hebben of ze een boete krijgen en bij schade is dit niet altijd het geval. Er wordt ook benoemd dat de afspraak om de boete te laten betalen voor de bezorger, ervoor zorgt dat ze zich beter aan de verkeersregels houden. Soms wordt deze afspraak zwart op wit in het contract vastgelegd. Een aantal werkgevers geeft aan dat ze een paar geleden veel boetes binnenkregen en dat sinds ze de boete bij de bezorger neerleggen dit veel lager is. Werkgevers geeft aan hoe duidelijker je bent, hoe beter de bezorgers zich aan de afspraak houden. Zij maken ook afspraken wat er gebeurt bij het veroorzaken van blikshade of een ongeluk. Voor de ondernemers die aangeven dat ze met duidelijke afspraken werken, is het vaak zo dat bezorgers een waarschuwing krijgen wanneer er een keer of zelfs twee keer iets fout gaat. Bij de derde keer worden ze ontslagen.

Een van de ondernemers gaf aan dat hij een schadespaarfonds hanteert. Hierin worden alle fooien van het personeel opgespaard. Als er schade wordt gereden, wordt een deel van de schade vanuit deze pot betaald (40%). Het andere deel betaalt de werkgevers. Elk kwartaal wordt het overgebleven deel fooi uitbetaald aan het personeel. Dat betekent dat de veroorzaakte schade bepaalt hoeveel elke werknemer aan fooi overhoudt. Dit geldt voor het gehele personeel, van bezorger tot kok. Daarmee heeft iedereen er baat bij dat er geen schade wordt gereden. De werkgever vertelde doordat de regels heel duidelijk zijn en iedereen weet waar hij aan toe is, dat zijn bezorgers dit allemaal respecteren.

Investeren in personeel

Werkgevers geven aan dat goede bezorgers schaars zijn. Ze zeggen dat veel, vaak jonge, bezorgers vaak wisselen van baantje. Volgens hen willen ze vooral snel, veel geld verdienen en vinden deze bezorgers het minder belangrijk hoe ze rijden. Ze spreken van bezorgers die makkelijk komen en gaan. De werkgevers hebben daarvoor het idee dat instructies over veilig rijgedrag niet aankomen.

Daarentegen geven ze aan dat bezorgers die zich betrokken voelen bij het bedrijf en langere tijd in dienst zijn, zich vaker netjes gedragen op de weg. Ze willen dat de maaltijden goed aankomen bij de klant, hechten waarde aan goede recensies en proberen boetes te voorkomen. Werkgevers willen hun personeel behouden door het bieden van een fijne werksfeer en secundaire voorwaarden. Dat vullen ze verschillend in: ze organiseren be-

drijfsuitjes, bieden maaltijden gratis of met korting aan, bezorgers ontvangen salarisverhoging als ze goed bezorgen (op tijd, goede recensies, geen schade) en ze bieden ontwikkelingsmogelijkheden (van bezorger naar aansturen bezorgersteam).

“Bied je geen goede sfeer en secundaire voorwaarden: dan gaan jongens zwerven.”

Een aantal ondernemers geeft aan dat dit werkt. Bij andere ondernemers blijft het grote verloop aan bezorgers een zorg. Met name in Rotterdam geven werkgevers aan dat het lastig is om bezorgers te behouden.

Materiaal

Een andere manier om hun rol binnen verkeersveiligheid op te pakken, zien werkgevers in het aanbieden van deugdelijk materiaal en het onderhoud hiervan. Twee werkgevers doen dit door bezorgers bij aanvang van hun dienst een checklist te laten invullen, waarin de bezorger nagaat of alle onderdelen van de (elektrische) fiets of scooter functioneren en of er schade is. Wanneer dit niet in orde is, geeft de bezorger dit aan bij zijn werkgever die er vervolgens actie op kan ondernemen. Na de dienst vult de bezorger wederom een checklist in. Hierdoor weet de werkgever wat er moet gebeuren aan onderhoud en kan dit inplannen. Daarnaast gaf een van de werkgevers aan dat dit de enige manier is om te weten hoe een bezorger met zijn materiaal omgaat. Bovendien zorgt het dat ze netter met het voertuig omgaan, omdat schade direct te herleiden is naar de bestuurder van die dag.

Andere werkgevers hebben het controleren op onderhoud minder geformaliseerd. Zij lopen periodiek langs de voertuigen om te kijken voor schade. Ook vragen ze hun bezorgers om zelf aan te geven als ze schade hebben gereden of als iets kapot is.

Bij het aanbieden van goed materiaal benoemen sommige werkgevers ook het aanbieden van een telefoonhouder. De ene werkgever vindt dat dit standaard op de fiets hoort. Andere werkgevers denken hier niet over na en laten de keuze van de plaats van de telefoon over aan de bezorger.

Rol van andere partijen

Naast dat er is gesproken over de rol die werkgevers hebben als het gaat om de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers, is aan alle werkgevers gevraagd of zij vinden dat andere partijen een rol zouden moeten spelen. Er is uitgevraagd aan welke partijen ze denken en waarom ze aan deze partijen denken. De werkgevers noemen verschillende partijen:

- ▶ Andere ondernemers
- ▶ Politie
- ▶ Overheid
- ▶ CBR
- ▶ Thuisbezorgd

Een van de ondernemers trekt het nog breder dan alleen deze partijen:

“Iedereen is verantwoordelijk. Andere ondernemers en iedereen die aan verkeer deelneemt.”

Andere ondernemers

Afhankelijk van de eigen invulling wordt er naar de rol van andere ondernemers gekeken. De ondernemers die al bezig zijn met verkeersveiligheid vinden dat andere ondernemers hetzelfde zouden moeten doen. Het gaat dan om de eerder genoemde invulling: instructies geven en afspraken maken, investeren in personeel en deugdelijk materiaal aanbieden. De ondernemers vinden dat je als werkgever bij moet dragen aan de veiligheid van je bezorgers en van weggebruikers in het algemeen. Daarnaast wordt ook genoemd dat ze niet de enige willen zijn die hierin investeert.

Daarnaast vinden de kleinere ondernemers die een minimale rol voor zichzelf zien weggelegd vooral dat andere grotere ondernemers iets zouden moeten doen of partijen zoals Thuisbezorgd. Bij deze ondernemingen

staat de eigenaar soms zelf in de keuken of helpt bij de bezorging. Zij geven aan dat hun hoofd vol zit met allerlei andere zaken. Dat kwam ook tot uiting bij het inplannen van de interviews. Deze ondernemers hadden het vaak te druk op de afgesproken tijd, waardoor het gesprek verzet moest worden.

Dat grotere ondernemingen meer kunnen doen, wordt ook door een van de grotere bezorgrestaurants erkend:

“Ik coördineer hier de boel. Daarnaast heb ik een groot team met een manager en iemand die de bezorgers aanstuurt. Ik kan me bezig houden met verkeersveiligheid.”

Politie

Met name de groep ondernemers die voor zichzelf geen rol zien weggelegd, benoemen de politie als partij die de verkeersveiligheid kan bevorderen onder bezorgers. Daar waar ze soms zelf hun bezorgers wel zouden willen controleren in het verkeer, kan de politie dit daadwerkelijk doen. De gedachte is dat meer handhaving leidt tot minder risicogedrag.

Overheid

In de interviews wordt ook gesproken over de rol van de overheid. Ongeacht hoe ze hun eigen rol zien, benoemen werkgevers een aantal zaken, waarin de overheid regelgeving kan aanpassen om de verkeersveiligheid te bevorderen. Een voorbeeld is het verplicht stellen van een telefoonhouder voor bezorgers. Ook vinden werkgevers dat de overheid eisen kan stellen aan leasebedrijven en ondernemers, bijvoorbeeld kwaliteitseisen aan de voertuigen en het hebben van een onderhoudscontract.

Ook benoemen ze dat de overheid van bovenaf iets kan opleggen, waardoor meteen alle werkgevers aan de slag gaan met verkeersveiligheid. Daardoor wordt het werken aan veiligheid iets van alle ondernemers. De werkgevers geven aan dat het gezamenlijk hieraan werken makkelijker is dan als onderneming alleen iets doen. Dit geldt voor zowel de ondernemingen die al acties ondernemen op verkeersveiligheid dan voor diegene die dit nog niet doen.

CBR

Daarnaast zien werkgevers een rol voor het CBR weggelegd in een aparte lesmodule voor bezorgers, waarmee bezorgers een certificaat kunnen behalen. Een andere optie is door in het brommerexamen aanvullend te trainen op verkeerssituaties die bezorgers tegenkomen. Dit wordt zowel genoemd door een ondernemer die voor zichzelf geen rol ziet weggelegd als een grotere restauranthouder die al veel doet op verkeersveiligheid.

Thuisbezorgd

Werkgevers zien voor Thuisbezorgd een rol weggelegd als aanjager van het thema en ondersteuner voor wat mogelijk is op het gebied van het verbeteren van de verkeersveiligheid. Werkgevers zien Thuisbezorgd veelal als dé belangrijkste speler in de bezorgbranche. Thuisbezorgd heeft een groot bereik en kan volgens de werkgevers hierdoor de kartrekker zijn. Ook benoemen een aantal werkgevers dat ze vinden Thuisbezorgd hierover in gesprek moet met de restauranteigenaren. Zo weet Thuisbezorgd beter wat er speelt en wat er nodig is om de ondernemers op de juiste manier te ondersteunen. De rol van Thuisbezorgd bij de mogelijkheden voor een aanpak rondom verkeersveiligheid komen ook terug in het hoofdstuk “Mogelijkheden aanpak verkeersveiligheid”.

Conclusie

De werkgevers zien grofweg drie partijen die een rol hebben om iets te doen aan verkeersveiligheid: de bezorger, de werkgever en overige betrokkenen. Per werkgever verschilt het hoe groot ze de rol toedichten aan één van deze partijen. Voor de ene werkgever betekent dat hij vooral vindt dat de bezorger zelf verantwoordelijk is voor veilig rijgedrag. En een andere werkgever ziet juist een combinatie tussen zichzelf als werkgever, zijn bezorgers en de overheid.

Wel vindt het merendeel van de werkgevers dat zij een rol hebben om iets te doen rond de verkeersveiligheid van hun bezorgers. Vanuit goed werkgeverschap vinden dat ze voor de veiligheid van hun personeel moeten

zorgen. Ook is het besparen van kosten door schade en letsel een reden voor werkgevers om aandacht te besteden aan verkeersveiligheid. De ondernemers die geen rol of een minimale rol zien weggelegd geven aan niet te weten hoe ze dit kunnen doen of geven aan daar geen tijd voor te hebben.

De werkgevers die iets doen aan verkeersveiligheid hebben verschillende manieren om invulling te geven aan die rol. Hoe ze dit doen kan worden onderverdeeld in de volgende drie categorieën: het geven van instructies en maken van afspraken, investeren in personeel en onderhoud van het materiaal. Het is opvallend hoe verschillend de werkgevers hiermee omgaan. De meeste werkgevers bedenken zelf een manier die voor hen werkt op dat moment. Hier en daar is er contact met andere ondernemers, maar dat gaat vaak niet over hoe ze de verkeersveiligheid van hun werknemers kunnen bevorderen. Het lijkt dat de meeste werkgevers zoekende zijn naar de juiste invulling hiervan.

Als werkgevers denken aan andere partijen die verkeersveiligheid van bezorgers zouden moeten werken, zijn dat: andere ondernemers, politie, overheid, Thuisbezorgd en het CBR. Een aantal van deze partijen komt ook terug in het hoofdstuk over de verdere invulling van de aanpak.

Voordat er gekeken wordt naar hoe een aanpak eruit kan zien, wordt in het volgende hoofdstuk uitgebreider stil gestaan waarom werkgevers mee zouden doen aan een verkeersveiligheidsaanpak.

TeamAlert

jongeren met **impact**



**MOTIEVEN AANPAK
VERKEERSVEILIGHEID**



Motieven aanpak verkeersveiligheid

In het vorige hoofdstuk valt te lezen hoe werkgevers hun rol zien en wat sommigen al doen op het gebied van verkeersveiligheid. Ook geven ze aan welke partijen er volgens hen een rol hebben in het bevorderen van de verkeersveiligheid. Dit hoofdstuk focust op de motieven om wel of niet aan de slag te gaan met verkeersveiligheid. Door inzicht te hebben in wat de werkgevers drijft, kan de aanpak rondom verkeersveiligheid beter worden afgestemd op de werkgevers. Dit kan vervolgens worden meegenomen in het ontwikkelen van een platform en het uitrollen hiervan.

Redenen voor aanpak rondom verkeersveiligheid

In de interviews geven bijna alle werkgevers aan bereid te zijn om mee te doen aan een bredere aanpak rondom de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers. Ze hebben daar de volgende redenen voor:

- Verkeersveiligheid eigen personeel bevorderen

Ze voelen zich als werkgever verantwoordelijk voor hun personeel. Dit komt overeen met waarom werkgevers voor zichzelf een rol zien weggelegd binnen verkeersveiligheid. Ze willen dat hun bezorgers geen vervelende ervaringen meemaken. Dat past bij werkgevers ook aangaven bij waarom ze vinden dat ze een rol hebben, vanuit het idee 'goed werkgeverschap'.

“Mijn belangrijkste reden is de veiligheid van het personeel. Ik heb tot nu toe nog geen ongeluk meegemaakt bij ons en dat maakt me heel trots.”

- Geen kosten of kosten beperken als gevolg van schade of ongelukken

Veel ondernemers, die voor zichzelf wel of geen rol zien weggelegd, zouden met name meedoen aan een aanpak als het kosten scheelt door minder schade of letsel. Werkgevers geven in de gesprekken meerdere malen aan wat de kosten zijn bij het hebben van schade. Ook noemen ze het uitvallen van personeel door letsel een grote kostenpost. Dit voorkomen is een belangrijke drijfveer om mee te doen.

“Ik zeg tegen mijn bezorgers: Je hoeft geen gekke dingen uit te halen om een bestelling te halen. Gedraag je niet idioot. Als je een ongeluk maakt, ben ik veel verder van huis.”

- Imago van het bedrijf en/of branche verbeteren

In mindere mate geven werkgevers aan dat ze mee zouden doen om het imago van hun bedrijf te verbeteren. Ze willen graag goede recensies ontvangen. De manier waarop er wordt bezorgd zien zij als factor die daarop invloed heeft.

- Verkeersveiligheid in het algemeen bevorderen

Daarnaast geven werkgevers meer in algemene zin aan bij te dragen dat het in het verkeer veiliger wordt, zodat er minder ongelukken voorkomen.

Factoren die keuze beïnvloeden

Voor werkgevers spelen verschillende factoren een rol bij hun keuze om aan de slag te gaan met een aanpak op verkeersveiligheid. De volgende punten worden meerdere malen in de interviews genoemd:

- Tijdsinvestering: werkgevers willen niet te veel tijd kwijt te zijn aan een aanpak.

“Ik wil best meedoen, zolang het maar flexibel in te plannen is. Bijvoorbeeld doordeweeks of op rustige momenten.”

- Urgentie verkeersveiligheid: wanneer ze weinig ongelukken of schade ervaren, is er minder noodzaak om iets aan verkeersveiligheid te doen.

- ▶ Kosten:
 - Bij voorkeur gratis
 - Bij korting op premie van verzekering
- ▶ Wanneer andere partijen voorgaan:
 - Grote partijen of ketens als kartrekker
 - Centraal geregeld vanuit overheid
 - Samen met andere ondernemers
- ▶ Als duidelijk is wat het oplevert:
 - Door de positieve verhalen van andere ondernemers
 - Door te zien welk effect een aanpak heeft voor ondernemer

Uit de gesprekken komt het erop neer dat de meeste werkgevers bereid zijn iets te ondernemen om de verkeersveiligheid van hun bezorgers te optimaliseren, zolang het niet veel tijd kost, ze de urgentie voelen om iets te doen, de aanpak gratis is, ze er niet alleen voor staan en ze weten wat het hen oplevert.

Conclusie

De motivatie van werkgevers ligt op het vlak van het waarborgen van de veiligheid van het personeel, het besparen van kosten door schade en letsel, het imago verbeteren van het bedrijf / bezorgbranche en de verkeersveiligheid in het algemeen. Tegelijkertijd benoemen ze een aantal randvoorwaarden die helpen om mee te doen aan een aanpak rondom verkeersveiligheid. Werkgevers geven aan dat de incentive duidelijk moet zijn: wat levert meedoen hen op. Dat kan zijn door kosten te besparen. Andere partijen zijn hierin ook belangrijk. Werkgevers willen dat anderen voorgaan in de aanpak of dat dit centraal wordt geregeld. Daarnaast moet het weinig tijd kosten. Ook zijn ze eerder geneigd mee te doen als ze te maken hebben met schade of ongelukken onder hun eigen bezorgers.

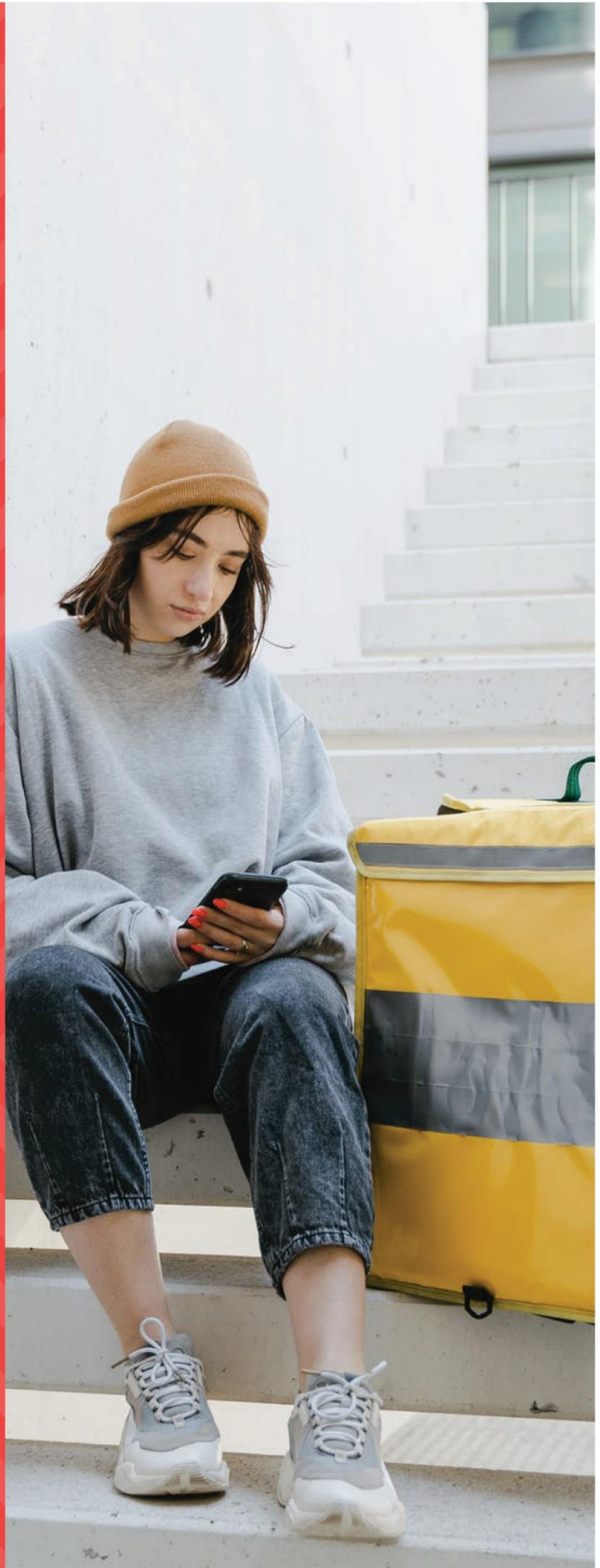
In het volgende hoofdstuk wordt er gekeken op welke manier die aanpak vormgegeven kan worden en wat er voor nodig is om meerdere ondernemers te bereiken.

TeamAlert

jongeren met **impact**



**MOGELIJKHEDEN
AANPAK
VERKEERSVEILIGHEID**



Mogelijkheden aanpak verkeersveiligheid

In het hoofdstuk 'Rol werkgever in verkeersveiligheid' gaven de werkgevers aan wat ze nu al doen op het gebied van verkeersveiligheid. Als ze iets doen, gaat het met name om eenmansacties. In dit hoofdstuk wordt duidelijk hoe werkgevers een gezamenlijke aanpak voor zich zien, hoe een platform daaraan kan bijdragen en hoe een videotraining ingezet kan worden. Daarnaast wordt er gekeken naar hoe werkgevers denken dat andere ondernemers bereikt kunnen worden en welke partijen daarvoor nodig zijn.

Interesse in online platform

In de interviews komt naar voren dat werkgevers zoeken naar hoe zij invulling kunnen geven aan hun rol binnen de verkeersveiligheid van hun bezorgers. De meeste werkgevers willen wel iets (meer) doen, maar weten niet precies hoe of hoe ze meer kunnen doen. In dat kader is gesproken over de mogelijkheden van een online platform. Eerst is er uitgevraagd of daar interesse in is en op welke manier dit voor hen zou werken.

Werkgevers geven over het algemeen aan geïnteresseerd te zijn in een online platform. Ze geven aan dat het prettig zou zijn als alles over verkeersveiligheid op één plek te vinden is. Het moet makkelijk toegankelijk zijn en snel vanaf een mobiel of laptop te bezoeken zijn. Ook benoemen werkgevers dat hun interesse toeneemt naarmate ze meer schade of ongelukken zouden ervaren en dus wanneer ze concrete tips en advies kunnen gebruiken. Daarnaast zou het hen helpen als het platform hun bezorgers motiveert iets aan hun risicogedrag te doen, zodat ze daar als ondernemer minder tijd en energie in hoeven te steken. Een aparte gedeelte op de website gericht op bezorgers is voor de meeste werkgevers belangrijk.

Sommige werkgevers vinden het lastig om te zeggen hoe het platform hen het beste kan ondersteunen. Zij hebben een concreet beeld nodig om hun mening hierover te vormen.

Videotraining

In de interviews is er ook concreter gekeken naar een specifiek onderdeel van het platform, namelijk de online videotraining die ontwikkeld is in samenwerking met Thuisbezorgd. Het gaat hier om een online training van dertig minuten waarin bezorgers complexe verkeerssituaties beter leren inschatten. Werkgevers geven aan het idee van een training interessant te vinden. Het online karakter en het makkelijk aanbieden ervan vinden werkgevers prettig. Het lijkt hen leerzaam en nuttig voor hun bezorgers. Daarnaast benoemen ze ook dat het aanbieden van zo'n training een signaal afgeeft aan de bezorgers dat je als werkgever verkeersveiligheid serieus neemt.

“Als je laat zien dat je het zelf serieus neemt, dan nemen je bezorgers het ook veel serieuzer. Het gaat om het goede voorbeeld geven.”

Wel hebben werkgevers zorgen over hoe zij hun bezorgers kunnen motiveren de training te volgen en twijfels in hoeverre bezorgers het geleerde ook in de praktijk brengen. Hierin komt terug wat de werkgevers ook benoemden bij risicogedrag van maaltijdbezorgers. Ze hebben het idee dat ze weinig invloed hebben op het gedrag van sommige bezorgers (onder het mom 'ze gedragen zich nu eenmaal zo').

Tegelijkertijd geven ondernemers genoeg mogelijkheden aan hoe zij zouden zorgen dat hun bezorgers de training zouden volgen. Zo suggereren een aantal werkgevers om de videotraining als verplicht onderdeel op te nemen in het inwerkproces. Een werkgever benoemt dat hij de training vooraf zou laten gaan aan het tekenen van het arbeidscontract.

“Dat zag je ook bij helmplicht op de brommer. Eerst wilde niemand een helm op en nu doet iedereen het gewoon.”

Ook benoemen meerdere ondernemers dat ze zouden inspelen op het groepsgevoel door de training aan te bieden in groepsvorm. Zo zet je de norm dat alle bezorgers hierop worden getraind. Een paar werkgevers benoemt dat de training niet door de werkgever aangeboden moet worden maar bij het behalen van het brommerrijbewijs. Ze denken dat het dan goed blijft hangen, omdat het dan vanaf het eerste moment goed wordt aangeleerd door de bezorger.

Overige ingrediënten platform

Naast de videotraining is in de interviews ook besproken aan welke onderdelen zij nog meer denken als het gaat om de invulling van een online platform. Hierin komen verschillende ideeën naar boven:

- Tips van ondernemers voor ondernemers om te werken aan verkeersveiligheid:
 - Hoe kan je schade voorkomen?
 - Wat doe je als je bezorger een ongeluk heeft?
 - Hoe maakt je bezorger bewust van risico's op de weg?
 - Tips voor onderhoud materiaal
- Posters, flyers en stickers: om in het restaurant te gebruiken als bewustwording voor de maaltijdbezorgers
- Informatie over verkeersregels:
 - Gericht op bezorger
 - Eventueel in de vorm van een kennisquiz
- Informatie over verkeersboetes
 - Gericht op bezorger
 - Bewustmaken van de kosten van een boete

Met name de tips vanuit andere ondernemers wordt gezien als een waardevolle toevoeging aan het platform. Een van de werkgevers is zelf al bezig met het opzetten van een website rondom de vraag: "Wat doe je als je bezorger een ongeluk heeft?". Dit komt voort uit zijn eigen zoektocht naar informatie. Toen één van zijn bezorgers een ongeluk kreeg, kon hij niet vinden welke stappen hij moest ondernemen en wat hij kon aanbieden als nazorg aan zijn bezorger. Vanuit deze behoefte is hij zelf begonnen informatie te verzamelen en verschillende partijen hierin te betrekken. In het interview gaf hij aan graag samen te werken bij het ontwikkelen van een platform gericht op verkeersveiligheid.

Bereik online platform

Naast na te denken over wat er te vinden moet zijn op het platform, hebben de werkgevers ook meegedacht over wat er nodig is om andere ondernemers te stimuleren ook het platform te bezoeken. Wat de meeste ondernemers benoemden was de rol van de gemeente en Thuisbezorgd hierin. Zij zien hen als geschikte aanjagers om het platform onder de aandacht te brengen en werkgevers aan te schrijven. Daarvoor een aantal voorbeelden genoemd. Dat kan via een campagne waarin een sociale norm wordt neergezet dat het normaal is om als ondernemer te werken aan de verkeersveiligheid. Een van de ondernemers geeft de campagne 'Scholen zijn weer begonnen' als voorbeeld hoe dit opgepakt kan worden. Maar ook via gerichtere communicatie. Bijvoorbeeld door het aanschrijven van alle restauranteigenaren door de gemeente om aandacht te vragen voor het platform. Of via de nieuwsbrieven van Thuisbezorgd. Ook werden de restaurantmanagers van Thuisbezorgd genoemd, die actief werkgevers zouden kunnen benaderen.

Thuisbezorgd wordt zo vaak genoemd, omdat werkgevers het bedrijf ziet als grootste en meeste belangrijke speler in de bezorgbranche. Ze hebben het idee dat wat Thuisbezorgd doet of zegt impact heeft voor veel ondernemers.

Daarnaast worden ook andere partijen genoemd, zoals grote ondernemers en het CBR.

"Het lijkt mij verstandig dat het van bovenaf naar beneden komt. Dat het vanuit grote bedrijven komt, vanuit een Thuisbezorgd, vanuit verhuurbedrijven of een CBR, dat het vanuit daar start. Dan gaat het veel sneller."

Hierin komt naar voren wat ook al werd benoemd bij de factoren die invloed hebben op de keuze om mee te doen aan een aanpak. De werkgevers willen zich kunnen aansluiten bij een aanpak wat al loopt en waarvan een aantal andere organisaties de kartrekker zijn.

Naast het belang van andere organisatie voor het bereik van veel ondernemers, geven de werkgevers ook aan dat het belangrijk is dat het platform up-to-date is. Om het platform vaker dan eens te bezoeken, zeggen werkgevers dat de informatie vaak ververs moet worden, aangevuld moet worden met relevante informatie en dat

reminders nodig zijn om het blijvend te bezoeken. Daarbij wordt ook de opmerking gemaakt dat de situatie niet in een keer zal veranderen. Of zoals één van de werkgevers het verwoordde:

“Het kan niet in één keer veranderen, maar hopelijk dat er over drie – vier jaar mooie dingen ontstaan. Dat de verkeersveiligheid omhoog gaat. Niemand zou willen dat je bezorger of je kind een fout maakt en in coma ligt. Die jongens moeten aan het eind van de avond naar huis gaan en aan tafel zitten met hun ouders. Dat is het belangrijkste.”

Hier komt het eerder genoemde motief naar boven om een bijdrage te willen leveren aan de veiligheid van de eigen bezorger in het bijzonder, en van alle bezorgers in het algemeen. Ook plaatsen sommige werkgevers verschillende kanttekeningen bij het ontwikkelen van een aanpak (zoals de motivatie van de bezorgers om te veranderen), bij het gros van de werkgevers is de wil er om de verkeersveiligheidssituatie te verbeteren.

Conclusie

In de interviews komt naar voren dat een online platform interessant kan zijn. Die interesse hangt af van wat het platform precies te bieden heeft aan de werkgever. Het moet hen op makkelijke, toegankelijke manier verder ondersteunen in het bevorderen van de verkeersveiligheid onder hun bezorgers. Dat kan door hen te ontzorgen in tijd en energie die ze zelf zouden steken in het oppakken van hun rol. De videotraining is hier een geschikt middel om in te zetten. Daarnaast hebben ze behoefte aan meer handvatten zoals tips van andere ondernemers en informatie die bij bezorgers voor bewustwording van risicogedrag zorgt.

De werkgevers zien de overheid, Thuisbezorgd of grotere partijen als de aanjagers van een online platform. Ze willen graag aanhaken op datgene wat al wordt aangeboden in plaats van zelf het wiel uit te vinden.

Uit de interviews komt naar voren dat werkgevers niet denken dat het makkelijk is om te werken aan het bevorderen van verkeersveiligheid. Zij zien uitdagingen in de betrokkenheid van hun bezorgers en het relevant houden van het platform. En tegelijkertijd lijkt dit niet onoverkomelijk en bedachten werkgevers in de interviews zelf ideeën om hiermee om te gaan.

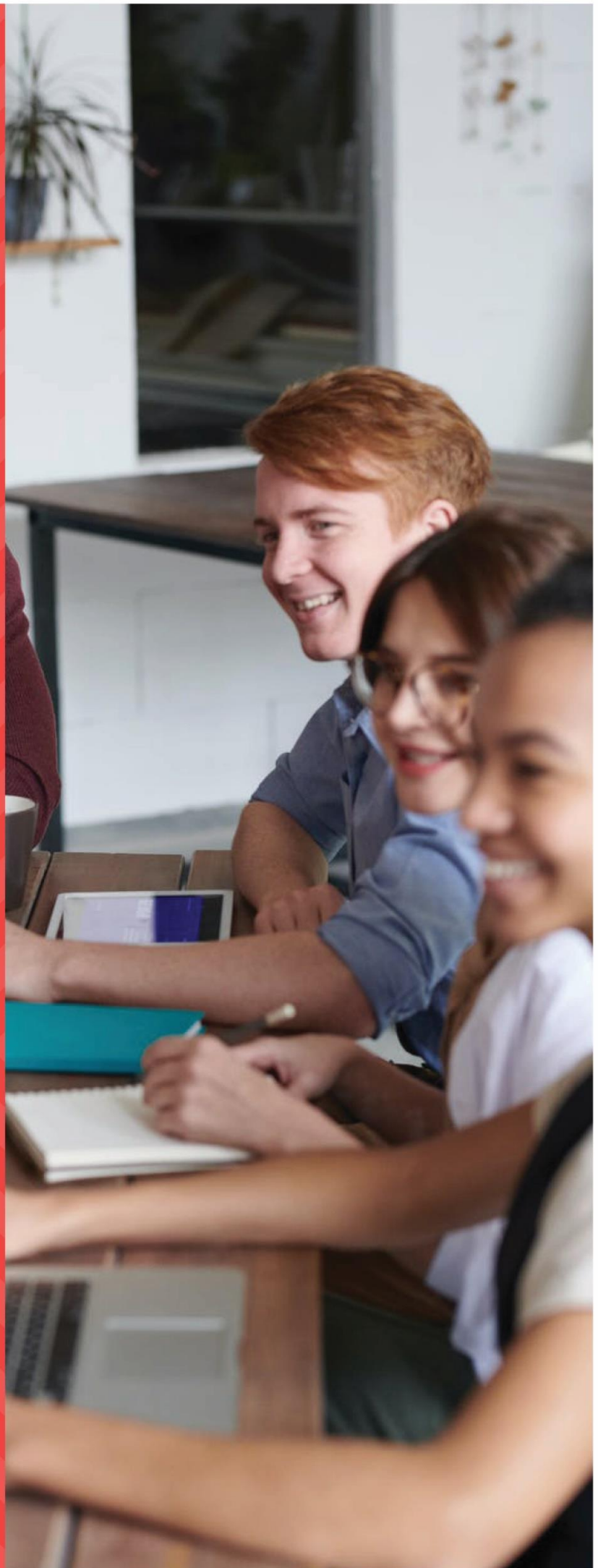
Naast het perspectief van de werkgever is ook verkend hoe de bezorger zelf kijkt naar zijn gedrag en verkeersveiligheid. Het volgende deel van het rapport staat in teken van de uitkomsten van de focusgroepen met jongeren. Aan het einde van het rapport worden de hierboven gepresenteerde resultaten gecombineerd met wat jongeren zeggen en doen. Hieruit volgt vervolgens een conclusie en aanbevelingen voor het ontwikkelen van een online platform.

TeamAlert

jongeren met **impact**



DEEL 2: RESULTATEN FOCUSGROEPEN



DEEL 2: RESULTATEN FOCUSGROEPEN

Naast de interviews met werkgevers is in dit onderzoek ook onderzocht wat er speelt onder maaltijdbezorgers in dienst van lokale ondernemers. Dit zijn veelal jonge maaltijdbezorgers die per (elektrische) fiets of scooter maaltijden rond brengen. Door te kijken naar de ervaringen en motieven van maaltijdbezorgers kan een aanpak worden opgezet die aanspreekt voor zowel bezorgers als werkgevers.

Het perspectief van de maaltijdbezorgers is via drie focusgroepen onderzocht. Daarin is gekeken naar welke verkeersveiligheidsrisico's spelen onder deze doelgroep en wat hun motieven zijn voor verkeersonveilig gedrag. Ook is er met de jongeren gesproken over mogelijke aanpakken vanuit hun werkgever en wat er voor nodig is om verkeersveilig gedrag te stimuleren.

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten uit de focusgroepen beschreven:

- ▶ Werk als maaltijdbezorger
- ▶ Maaltijdbezorgers in het verkeer
- ▶ Aanpak verkeersveiligheid

In de hoofdstukken wordt gezamenlijk antwoord gegeven op de deelvragen:

- ▶ Welke knelpunten/problemen zien bezorgers op het gebied van verkeersveiligheid?
- ▶ Welke motieven hebben maaltijdbezorgers voor onveilig gedrag in het verkeer?
- ▶ Wat zijn succesvolle aanpakken voor gedragsverandering volgens de doelgroep?
- ▶ Welke middelen heeft een maaltijdbezorger praktisch gezien nodig om te werken aan verkeersveilig gedrag? Hoe kan een gevaarherkenningstraining hierin positief bijdragen?

TeamAlert

jongeren met **impact**

➤ **WERK ALS
MAALTIJDBEZORGER**



Werk als maaltijdbezorger

Het verkrijgen van inzicht in hoe maaltijdbezorgers hun werk ervaren geeft waardevolle input over op welke manier werkgevers bij kunnen dragen aan de verkeersveiligheid van bezorgers. Dat kan vervolgens weer worden gebruikt bij de invulling van een aanpak en specifiek bij het ontwikkelen van een platform.

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe maaltijdbezorgers naar hun werk kijken, wat ze de positieve en negatieve kanten vinden van hun werk, hoe er om wordt gegaan met drukte en in welke mate ze anonimiteit op de weg ervaren. Hierdoor kan inzicht verkregen worden in hoe zij hun werk als maaltijdbezorger zien en welke bredere factoren mee kunnen spelen in verkeersveiligheid. Daarnaast geeft de drukte die bezorgers ervaren inzicht op welke manier dit invloed heeft op het rijgedrag van bezorgers en in hoeverre werkgevers hierin een rol spelen. Tot slot geven de uitkomsten over een gevoel van anonimiteit tijdens het werk aan in hoeverre dit meeweegt in hoe de bezorgers zich begeven in het verkeer.

Werktevredenheid

De maaltijdbezorgers zijn over het algemeen tevreden over hun werk. Ze benoemen dat het fijn is om buiten te zijn en een bepaalde vrijheid te voelen op de fiets. De meeste bezorgers bepalen zelf hun route en dat geeft een goed gevoel. Daarnaast worden collega's en leuke werksfeer genoemd als positieve kanten van het werk.

"Ik vind het in principe echt leuk werk, leuke collega's, gewoon gezellig. Je kan er leuk mee praten als je binnen staat. En als je moet bezorgen is het ook wel leuk want dan kan je lekker buiten zijn. Vooral als het lekker weer is, kan je gewoon genieten." – man, 18 jaar

Ook zeggen de maaltijdbezorgers dat ze het vaak als relaxed ervaren. Dit benoemen ze vaak in vergelijking met hoe het in het restaurant is. Daar is het soms chaos bij veel bestellingen en drukte. Het naar buiten gaan en in je eentje een bestelling bezorgen wordt gezien als relaxed. Daarbij noemen de bezorgers dat ze vaak oortjes in hebben om muziek te luisteren.

Gemiddeld geven de maaltijdbezorgers hun werkgever een 7,4. Dat komt doordat ze de sfeer goed vinden, ze 'prima' leiding geven en flexibiliteit bieden.

Werkontevredenheid

De bezorgers noemen als grootste punt van ontevredenheid het salaris. Ze vinden dat ze te weinig verdienen. Ze geven allen aan per uur te worden uitbetaald. Daarnaast geeft een van de bezorgers aan zwart te werken en zich zorgen te maken wat de gevolgen zijn als ze een ongeluk maakt.

"Stel dat er een ongeluk gebeurt en iemand vraagt: 'voor wie fiets je?' Als je dan geen contract hebt, kom je misschien wel in de schulden." – vrouw, 21 jaar

Voor twee van de bezorgers is het salaris de reden om binnenkort te stoppen met bezorgen. Ze kunnen elders beter verdienen (zoals bij een GGD-testlocatie).

Daarnaast wordt ook de drukte en veel bestellingen genoemd. Ze geven aan dat ze bij drukte steeds door moeten. Ook vertelt een van de bezorgers dat ze standaard moet overwerken, omdat er te veel bestellingen zijn. Dit lijkt opvallend, omdat ze tegelijkertijd hun werk ook als relaxed beschouwen. Het relaxte karakter lijkt hem vooral te zitten in een stuk autonomie: je eigen route bepalen en je afsluiten van de drukte van het restaurant.

Ook geven bezorgers aan ontevreden te zijn met de staat van het voertuig waarop ze maaltijden bezorgen. Fietsen zijn kapot of worden slecht onderhouden.

"Iedere keer zijn alle fietsen kapot. Afgelopen zondag moest ik nog worden afgevoerd naar het ziekenhuis, omdat ik was gevallen met de fiets." – vrouw, 16 jaar

Mate van drukte

Wanneer de bezorgers praten over haast en rust tijdens hun werk, benoemen de meeste bezorgers dat ze weinig druk ervaren om snel te bezorgen. Een enkele bezorger wordt soms onderweg gebeld door zijn werkgever

waar hij blijft. Dit levert op dat moment stress op en daardoor gaat hij sneller fietsen. Anderen geven aan wel met piekdrukke te maken te hebben, maar proberen dit naast zich neer te leggen.

“Je fiets kan niet sneller dan dat hij gaat en die paar seconden gaan het verschil niet maken in hoe warm het eten aankomt.” – man, 17 jaar

Dit sluit aan bij hoe maaltijdbezorgers zichzelf zien. Op de vraag wat voor type bezorger ze zijn, geeft de grote meerderheid aan zichzelf als een relaxte bezorger te zijn. Ze benoemen dat ze zich niet laten opjatten en dat ze rijden zoals ze rijden. De anderen zien zichzelf als snelle of beleefde bezorger.

“Ik heb niet altijd even veel geduld. Soms denk ik kan hier net wel voor langs. Ze remmen maar even af, ik heb haast. Er is nog nooit iets fout gegaan.” – man, 17 jaar

Omgaan met drukke wordt bij twee bezorgers anders opgepakt. Zij vertellen dat wanneer er in korte tijd veel drukke ontstaat, ze in plaats van de fiets de scooter pakken. Beide bezorgers rijden dan zonder brommerrijbewijs op de weg. Bij de ene bezorger vraagt de werkgever zelf of de bezorger op zulke momenten met de scooter wilt bezorgen. De andere bezorger zegt dat ze dit zelf bepaalt en dat het vooral voorkomt als ze geen zin heeft om ver te fietsen. Haar werkgever geeft haar toestemming om dan met de scooter te gaan.

Ook al is het niet druk, de meeste bezorgers geven wel aan dat ze op de (elektrische) fiets of scooter de maximale snelheid rijden. Ze doen dit, omdat het rustig op de weg is of omdat ze inschatten dat niet gevaarlijk is.

Daarnaast gaan werkgevers anders om met het aantal bestellingen dat in één keer wordt bezorgd. Sommige bezorgers geven aan dat ze soms zoveel bestellingen tegelijk moeten meenemen dat hun fiets zwaar wordt en makkelijk omvalt. Bij anderen is het beleid één, maximaal twee bestellingen tegelijk. Dit heeft gevolgen voor de navigatie. De bezorgers die één bestelling wegbrengen, hebben te maken met één route (van A naar B en terug). Voor bezorgers met meerdere bestellingen is de navigatie onderweg belangrijker, omdat er tussen verschillende locaties geschakeld moet worden en de terugweg niet hetzelfde is als de heenweg.

Anonimiteit

Het verschilt per maaltijdbezorger in hoeverre zij bedrijfskleding of eigen kleding dragen. Daarnaast hebben sommige bezorgers de naam of het logo van het restaurant op hun vervoersmiddel staan. De meningen lopen uiteen in hoe de bezorgers dit ervaren. Sommigen benoemen het prettig te vinden dat ze herkenbaar zijn als de maaltijdbezorger van het restaurant waar ze voor werken.

“Ik vind het gewoon prettig dat je, mocht er dan iets gebeuren, te herkennen bent.” – vrouw, 16 jaar

“Ik vind het wel fijn dat we in bedrijfskleding werken, want het zijn knalgele jassen met van die reflecterende strips erop. Dat geeft een gevoel van extra veiligheid op de weg.” – man, 18 jaar

Ook wordt er gezegd dat ze het fijn vinden om kleding aan te hebben, waardoor ze beter zichtbaar zijn in het verkeer of zodat hun eigen kleding niet beschadigt. Daarentegen geven ook een aantal bezorgers aan dat ze juist liever anoniem door het verkeer gaan. Twee redenen komen daar naar voren. Ten eerste omdat sommige bezorgers zich schamen voor hun baantje als bezorger. Ze willen dan liever niet dat bekenden zien dat ze als bezorger aan het werk zijn. Ten tweede geven bezorgers aan dat ze anoniem op weg willen omdat ze dan niet kunnen worden aangesproken als ze niet netjes rijden.

“Als ik met de fiets ben en ik weet het is een wijk waar het rustig is, dan ga ik risico nemen. Dan neem ik van tevoren niet de fiets met bak die officieel van het bedrijf is.” – man, 18 jaar

De bezorgers maken weleens mee dat er naar het restaurant wordt opgebeld met klachten over het rijgedrag. Ze vinden dit over het algemeen nogal overdreven en trekken zich er weinig van aan.

Conclusie

De maaltijdbezorgers vinden de vrijheid die bij het bezorgen komt kijken een groot pluspunt van hun werk. Ook worden fijne collega's en een leuke werksfeer als positieve onderdelen van het werk gezien. Wel vinden ze dat

ze te weinig verdienen voor het werk dat ze doen, dat het soms te druk is, er teveel bestellingen zijn en dat het materiaal niet op orde is.

De manier waarop bezorgers omgaan met de drukte verschilt per werkgever. Sommige bezorgers gaan harder fietsen of ervaren stress, anderen relativieren de drukte omdat ze aangeven niet harder te kunnen werken dan ze doen. Ook wordt het voorbeeld gegeven dat een werkgever opbelt tijdens het werk dat de bezorger sneller moet bezorgen. Daarnaast geven twee bezorgers (zonder brommerrijbewijs) aan dat ze in geval van drukte de scooter pakken in plaats van de fiets, zodat ze sneller zijn.

Het aantal bestellingen dat de bezorgers meeneemt verschilt ook. Sommige bezorgers mogen maximaal twee bestellingen meenemen en anderen nemen er meerdere mee. Bij meerdere bestellingen geven bezorgers aan dat de route complexer wordt en het vervoersmiddel zwaarbeladen raakt.

Bij elke werkgever wordt er ook anders omgegaan met bedrijfskleding en het hebben van een naam of logo op het vervoersmiddel. Een aantal bezorgers draagt kleding met een naam of logo van het restaurant. Anderen zijn anoniem op de weg. Bezorgers ervaren verschillend hoe prettig ze dit vinden. Aan de ene kant is herkenbaarheid fijn, omdat andere weggebruikers weten bij welk restaurant je hoort, je eigen kleding niet kapot gaat en je beter zichtbaar bent. Aan de andere kant hoef je bij het dragen van eigen kleding je niet te schamen omdat je als maaltijdbezorger aan het werk bent en kunnen mensen niet over je klagen als je niet netjes rijdt.

De bezorgers kaarten hierin verschillende situaties aan die te maken hebben met verkeersonveilig gedrag. In het volgende hoofdstuk wordt hier verder op ingezoomd door te kijken naar wat voor gedragingen dat zijn, welke motieven ze daarvoor hebben en wat ze ervaren op het gebied van verkeersveiligheid.

TeamAlert

jongeren met **impact**

➤ MAALTIJDBEZORGERS IN HET VERKEER



Maaltijdbezorgers in het verkeer

Om beter te zicht te hebben op de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers, is in de focusgroepen besproken hoe zij zich gedragen in het verkeer. Daarnaast is onderzocht welke motieven ze hebben wanneer het gaat om onveilig verkeersgedrag. Het inzicht in de risicogedragingen en de motieven om dat gedrag uit te voeren, helpen bij het gericht aanpakken van de verkeersveiligheid onder bezorgers.

In de focusgroepen met de bezorgers komen verschillende risicogedragingen aan bod. Ook zijn er verschillen te zien in het gevoel van veiligheid op de weg. Hieronder wordt deze thema's verder toegelicht.

Verkeersveiligheid en risicogedrag

De maaltijdbezorgers zijn het over één ding eens: veiligheid boven alles. Ze geven daarin aan dat ze hun veiligheid belangrijker vinden dan het snel bezorgen van een maaltijd.

“Ik fiets liever veilig dan dat ik dood op de grond lig en de pizza nooit aankomt.” – vrouw, 16 jaar

Ze houden hier vooral rekening mee door goed op te letten in het verkeer en niet te haasten. Tegelijkertijd zeggen een aantal bezorgers wel snel te fietsen of te hard op de scooter te rijden (55 – 60 km/u). Daarbij wordt aangegeven dat veiligheid en snel rijden goed gecombineerd kunnen worden.

Ondanks dat ze waarde hechten aan hun veiligheid op de weg, geeft het merendeel van de bezorgers aan in meer en mindere mate verkeersregels te overtreden. Het gaat hier om de volgende gedragingen:

- Over de stoep rijden
- Door roodlicht rijden
- Geen voorrang geven
- Rijden zonder rijbewijs
- Stunten, zoals wheelies maken op de scooter

Sommige bezorgers benoemen dat andere verkeersgebruikers naar hen roepen over wat ze verkeerd doen. Wanneer de bezorgers vinden dat ze in hun recht staan, schelden ze terug. Een paar bezorgers geeft aan dat ze zich aan de verkeersregels houden, maar wel veel van de overtredingen zien bij andere collegabezorgers. Zo wordt er genoemd dat bezorgers boos worden, schelden en ruzie maken met andere weggebruikers. Ook worden andere weggebruikers benoemd als belangrijke verkeersovertreders. De bezorgers geven aan dat auto's te dicht op ze rijden, geen voorrang geven, rijden in opgevoerde auto's of slingeren.

Motieven voor onveilig gedrag in het verkeer

De maaltijdbezorgers hebben verschillende redenen om zich onveilig te gedragen. In de focusgroepen geven ze de volgende motieven aan:

- Het is rustig op de weg
- De verkeerssituatie is bekend
- Ze kunnen de risico's inschatten
- Geen tijd willen verliezen
- Uit verveling
- Door het gedrag van ander wegverkeer

Er werd vooral vaak benoemd dat weinig wegverkeer uitnodigt om sneller te rijden of niet te stoppen voor rood licht. Daarnaast is opvallend dat ze hier wel benoemen dat ze geen tijd willen verliezen en wachten vaak vervelend vinden, ondanks dat ze zichzelf en hun werk als relaxed beschrijven.

De redenen voor onveilig gedrag hebben ook te maken met hoe bezorgers onveilig gedrag zien. Zo geven ze aan misschien wel onveilig te rijden, maar wel te weten wat ze doen. Ze geven aan rijervaring te hebben en een situatie goed te kunnen inschatten.

“Ik zet mijn leven niet op het spel. Ook al rijd ik niet altijd veilig. Ik zoek niet dusdanig gevaarlijke situaties op.” – man, 18 jaar

Zo vinden ze dat hun minder veilige gedrag in bepaalde situaties wel geoorloofd is.

Boetes

De meeste bezorgers geven aan geen boete te hebben gehad. In alle gevallen is het wel zo dat wanneer ze een boete zouden krijgen, ze deze zelf moeten betalen. Over het algemeen vinden ze dat ook terecht. Ze geven aan dat een werkgever niet verantwoordelijk is voor de overtreding van de bezorger. Ze vinden dat een bezorger zelf zijn of haar gedrag in de hand heeft. Een van de bezorgers vindt dat de ouders van de bezorger moet betalen, omdat de bezorger nog minderjarig is en niet verantwoordelijk is voor zichzelf.

Het betalen van boetes door de bezorger zelf wordt ook gezien als middel om je als bezorger beter aan de verkeersregels te houden. Opvallend is dat alle bezorgers de boete zelf moeten betalen en tegelijkertijd aangaven dat ze allemaal in meer of mindere mate verkeersovertredingen begaan.

“Als de werkgever de boete zou betalen, dan denkt een bezorger ‘whatever, ik hoef het toch niet te betalen’. Bijvoorbeeld als je met de telefoon op de fiets zit, is de boete nu voor jezelf. Stel dat je werkgever dat betaalt, waarom zou je dan niet met je telefoon op de fiets zitten?” – vrouw, 16 jaar

Wel geven bezorgers aan vaak te weten waar er gecontroleerd wordt, dus daar rekening mee te houden op hun route.

Veiligheidsgevoel en ervaring ongevallen

De ene bezorger voelt zich veiliger op de weg dan de andere. Het wisselt hoe ze hierover denken. Een paar benoemen de kwetsbaarheid van het rijden op een fiets of een scooter. Ze weten dat de kans op letsel groter is dan wanneer ze in een auto zitten en benoemen dat een auto veiliger voelt. Andere bezorgers voelen zich veilig in het verkeer. Ze hebben het idee dat ze goed zichtbaar zijn en dat ander verkeer op hen let. Bovendien rijden een aantal bezorgers in rustigere gebieden en geven aan dat ze zich daardoor veilig voelen. Er zijn brede fietspaden en weinig verkeer.

Wel hebben de meeste bezorgers ervaring gehad met ongevallen. Een aantal zijn zelf betrokken geweest bij een ongeval. Een aantal voorbeelden die de bezorgers noemen, zijn: tegen een stilstaand voertuig oprijden, aangereden worden door een auto en uitglijden. Ze benoemen dat dit komt door slecht materiaal (niet werkende remmen), onoplettendheid van ander wegverkeer, afleiding (door telefoon), slecht weer (nat wegdek) of eigen rijgedrag (te hard door de bochten). Daarnaast zien ze ook veel ongevallen met collegabezorgers, zoals bezorgers die tegen elkaar botsen of in aanraking komen met een auto.

In de gesprekken koppelen ze hun eigen ervaringen niet zo zeer aan hun veiligheidsgevoel op de weg. Dat betekent dat betrokkenheid bij een ongeluk niet betekent dat ze zich ook onveiliger voelen op de weg.

Verschil regio's

De maaltijdbezorgers komen uit verschillende regio's. In de focusgroepen komen de verschillen naar voren van het bezorgen in een drukke stad of in een rustige middelgrote stad of dorp. Bezorgers die aangeven in een rustige wijk of dorp te bezorgen, benoemen dat ze minder te maken hebben met drukte op de weg, met drukke kruispunten of complexe verkeerssituaties. Daarentegen benoemen jongeren uit de stad (zoals Rotterdam) dat wanneer je daar niet je hand uitsteekt, meteen tegen ander verkeer aan zit. Hierdoor is de beleving van veiligheid anders. Ook is het aannemelijk dat de gevolgen voor bepaald risicogedrag hierdoor erg verschillen.

Conclusie

In de focusgroepen geven de bezorgers aan risicogedragingen te vertonen. Hierbij gaat het om over de stoep rijden, door roodlicht rijden, geen voorrang geven, rijden zonder rijbewijs en stunts. De redenen waarom ze dit doen lopen uiteen: een rustige weg, een bekende verkeerssituatie, het goed kunnen inschatten van de risico's, geen tijd willen verliezen, uit verveling of doordat ander wegverkeer dit uitlokt. De bezorgers geven aan verkeersovertredingen te maken, maar dit zelf vaak niet te zien als risicogedrag. Ze geven aan dat ze weten wat ze doen en dat ze situatie goed kunnen inschatten.

Ondanks de risicogedragingen geven de bezorgers aan niet vaak een boete te ontvangen. Wanneer ze zouden worden beboet, is de boete voor de bezorger. In de focusgroepen vinden de bezorgers dit ook terecht. Ze zeggen dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor het overtreden van de verkeersregels. Een van de bezorgers vindt dat de verantwoordelijkheid bij de ouders zou moeten liggen.

In de focusgroepen geven bezorgers aan dat ze hun veiligheid op de weg wisselend ervaren. Enerzijds voelen sommige bezorgers zich kwetsbaar, omdat ze minder bescherming hebben dan wanneer ze in een auto zouden zitten en bij een ongeluk erger letsel zouden hebben. Anderzijds voelen sommige bezorgers zich veilig, doordat ze het idee hebben goed zichtbaar te zijn en andere weggebruikers op hen letten. Ook wordt benoemd dat een rustige omgeving helpt om je veiliger op de weg te voelen.

Naast het bespreken van het gevoel van veiligheid op de weg, is ook met bezorgers gesproken over ongelukken. Sommige bezorgers hebben zelf ervaring met ongelukken en anderen kennen verhalen van collegabezorgers. De ongelukken verschillen van eenzijdig (zoals uitglijden) tot botsingen met ander wegverkeer. Ze geven een aantal redenen hiervoor: slecht materiaal, onoplettendheid van ander wegverkeer, afleiding, slecht weer of het eigen rijgedrag.

In het volgende hoofdstuk wordt gekeken naar wat bezorgers denken dat hen zou helpen om zich veiliger te bewegen door het verkeer en hoe de werkgever hierin een rol kan spelen.

TeamAlert

jongeren met **impact**



AANPAK

VERKEERSVEILIGHEID



Aanpak verkeersveiligheid

In dit onderzoek is niet alleen gekeken hoe werkgevers denken dat ze kunnen bijdragen aan de verkeersveiligheid van bezorgers, maar ook onder bezorgers zelf is dit onderzocht. Door na te gaan wat bezorgers aanspreekt, welke ideeën en adviezen zij hebben voor werkgevers, wordt er meer inzicht verkregen op welke manier de aanpak vormgegeven kan worden. Op deze manier kan de aanpak aansluiten bij de belevingswereld van de bezorgers. In de focusgroepen zijn verschillende mogelijkheden besproken en een online videotraining in het bijzonder. Hieronder worden de uitkomsten verder toegelicht.

Mogelijkheden aanpak verkeersveiligheid

Met de bezorgers zijn verschillende mogelijkheden besproken hoe hun werkgever kan bijdragen aan de verkeersveiligheid. Per type aanpak wordt toegelicht hoe de bezorgers hierover denken.

Het geven van verkeersinstructies

In de focusgroepen is besproken of ze momenteel al verkeersinstructies van de werkgever ontvangen en of dit mogelijk een manier is om risicogedrag te voorkomen. Op één bezorger na heeft geen van de bezorgers bij aanvang van het werk als bezorger instructies gekregen. Hierin benoemen de bezorgers dat hun werkgevers ervan uit gaan dat ze het kunnen. Of ze benoemen dat er niet zoveel in te werken valt.

De bezorgers denken wisselend over het geven van verkeersinstructies. Sommigen vinden het idee interessant en denken dat het zou helpen om veiliger de weg op te gaan. Andere bezorgers vinden het overbodig of alleen nodig als er een ongeval is gebeurd.

Landelijke campagne

Met de bezorgers is gesproken over een landelijke campagne waarbij de werkgevers posters ophangt en kleding aanschaft met 'wij bezorgen veilig'. Over het algemeen zien de bezorgers hier het nut niet van in. Ze denken dat wanneer je dit uitdraagt als restaurant of bezorger het nog niet betekent dat je als bezorger veiliger gaat gedragen. Daarnaast hebben ze ook meer praktische bezwaren tegen bepaalde kleding. Ze willen het liefst niet met kleding rondrijden die te opvallend of te warm is.

Een enkele bezorger lijkt het juist wel een goede aanpak te vinden, omdat je dan vaker geconfronteerd wordt met de boodschap en hierdoor meer bewustwording voor het thema ontstaat.

Landelijke wedstrijd waarbij werkgever en bezorger eigen ideeën instuurt

Het meedoen aan een landelijke wedstrijd waarbij de werkgever met zijn team van bezorgers een idee moet insturen om de verkeersveiligheid te verbeteren, vinden veel bezorgers aansprekend. Het wedstrijdelement spreekt aan, zeker als er een beloning tegenover staat. Daarnaast benoemen ze dat het goed is om met je team mee te doen. Hierdoor ontstaat een sociale norm richting het gewenste veilige gedrag.

“Als je iedereen mee laat doen, dan gaan mensen die onveilig rijden ook anders denken. Zij denken: ‘mijn collega’s denken dat dat beter is, dus dan kan ik dat ook beter zo gaan doen’.”

Verkeerstoets

Ook is er met de maaltijdbezorgers gesproken over het aanbieden van een verkeerstoets door de werkgever. Het testen van de verkeerskennis spreekt veel bezorgers aan. Vooral als er een beloning tegenover staat. Daarnaast noemen de bezorgers dat het goed is om hun kennis bij te spijkeren en te leren van hun fouten. Opvallend hierbij is dat ze vaak noemen dat veel bezorgers hun kennis overschatten en dat veel verkeerskennis na de basisschool wordt vergeten. Een enkele bezorger noemt juist dat het overbodig is, omdat je de theorie hebt geleerd op de basisschool. Daarnaast stond het idee bij een van de bezorgers juist tegen, omdat hij stress krijgt van toetsen. Hij wil wel leren, maar zonder eindtoets.

De bezorgers denken dat de verkeerstoets met name geschikt is voor bezorgers die voor het eerst beginnen.

Online videotraining

Bij het bespreken van de videotraining is de bestaande training van Thuisbezorgd als uitgangspunt genomen. Dat betekent een online videotraining van 30 minuten, aangeboden door de werkgever, te volgen in de eigen tijd van de bezorger.

De training spreekt de bezorgers wisselend aan. Zo wordt benoemd dat het goed is om nieuwe kennis op te doen. Het is fijn dat het niet wordt beoordeeld zoals bij een verkeerstoets. Aan de ene kant benoemen ze dat het prettig is dat het gaat om een tijdsinvestering van dertig minuten. En tegelijkertijd vragen ze zich af of een training van dertig minuten voldoende is om bezorgers veiliger door het verkeer te laten gaan. Ze denken dat er naast de training meer nodig is om voor een blijvend effect te zorgen.

Redenen deelname videotraining

De maaltijdbezorgers benoemen verschillende redenen om mee te doen aan een videotraining. Sommige bezorgers zouden meedoen zodra hun werkgever dat vraagt. Anderen doen dit alleen als het verplicht is. Ook geven ze aan dat ze denken dat het verplichte karakter belangrijk is om andere bezorgers ook mee te laten doen. Ze benoemen dat het in andere sectoren normaal is om bepaalde trainingen te volgen (zoals in een supermarkt), dus dat het in hun werk ook niet vreemd zou zijn.

Bezorgers denken dat het inwerkproces een geschikt moment is de training aan te bieden. Het is volgens de bezorgers fijn om niet meteen in het diepe gegooid te worden.

Daarnaast zouden ze meedoen, omdat ze vinden dat ze te weinig kennis hebben over het verkeer. Hierin wordt naast het leren over lastige situaties, ook het opruimen van verkeersborden genoemd.

Ook benoemen de bezorgers dat ze zouden meedoen als ze doorbetaald krijgen of als er een andere beloning tegenover staat. Een andere beloning kan een cadeaubon of een maaltijd zijn.

Advies aan werkgever

Vanuit de focusgroepen worden er verschillende adviezen gegeven, waarvan de bezorgers denken dat het de verkeersveiligheid van bezorgers zou vergroten. Hieronder zijn deze gebundeld:

- Zorg voor deugdelijk materiaal en onderhoud

Bezorgers benoemen dat werkgevers sneller materiaal moeten repareren, vaker een fietsenmaker langs moeten laten komen en bezorgers niet op pad moeten sturen met kapot materiaal (zoals geen verlichting of slecht werkende remmen).

- Instructies geven

Ook vinden ze dat werkgevers hun bezorgers meer bewust moeten maken van de risico's op de weg. Ze noemen dat werkgevers vaker kleine aanwijzingen kunnen geven en tips kunnen geven over hoe ze veilig kunnen rijden.

- Bezorgers niet opjagen

De bezorgers geven aan dat het bij de meeste van hun werkgevers goed gaat, maar dat het belangrijk is dat andere werkgevers ook geen druk leggen op de bezorgers. Het rustig kunnen rijden en het niet haasten, noemen de bezorgers als belangrijk middel om veilig op de weg te rijden. Daarbij benoemen ze ook dat de bezetting op orde moet zijn, zodat het niet te druk wordt.

- Het aanbieden van een telefoonhouder

Veel van de bezorgers hebben geen telefoonhouder. Ze geven aan dat ze hun telefoon in hun zak hebben en hier af en toe op kijken. Ze vinden dat de werkgever een telefoonhouder zou moeten aanbieden, zodat ze gedurende hun rit makkelijk hun route kunnen bekijken.

“Wij moeten op dit moment voor de bestelling kijken waar we heen moeten, maar dit is lastig te onthouden bij een ingewikkelde locatie of als het ver weg is. En je zou eigenlijk niet tussendoor moeten kunnen kijken.”
– vrouw, 16 jaar

➤ Het geven van opfrustrainingen

Een paar bezorgers pleit er ook voor dat de werkgever opfrustrainingen biedt. Door het aanbieden van periodieke trainingen blijft je kennis up-to-date en vergeet je de informatie niet.

Een enkele bezorger heeft geen specifieke tips voor de werkgever, omdat het gedrag bij de bezorger moet veranderen en vindt dat de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de bezorger zelf.

Conclusie

De maaltijdbezorgers zien verschillende manieren waarop de werkgever kan bijdragen aan hun verkeersveiligheid. Het opdoen van verkeerskennis lijkt hierin een belangrijke. Dat kan via het aanbieden van een training gericht op veilig rijden, het geven van verkeersinstructies (bij aanvang van een dienst) of het geven van kleine aanwijzingen tussen de werkzaamheden door. Ze geven aan dat dit nu nog nauwelijks gebeurt. Het verplicht stellen van het volgen van een training lijkt hen met name een goed idee, zodat iedereen wel mee moet doen. Ze geven aan dat bezorgers hun eigen kennis kunnen overschatten, waardoor ze anders niet mee zouden doen. Daarnaast helpt het vooruitzicht van een beloning in de vorm van salaris of een andere vergoeding om mee te doen.

Het geven van aanwijzingen kan gecombineerd worden met een ander advies vanuit de bezorgers; het niet opjagen van bezorgers. Hierbij komt ook kijken dat werkgevers zorgen voor een goede personeelsbezetting, waardoor er bij drukte genoeg bezorgers zijn.

Verder zouden werkgevers volgens de bezorgers meer kunnen doen op het gebied van het aanbieden van veilig materiaal. Daarbij vinden ze dat de werkgever moet zorgen voor veilige voertuigen en dit blijvend onderhouden. Ook benoemen ze dat hun werkgever een telefoonhouder zou kunnen aanbieden, zodat ze hun telefoon onderweg niet hoeven te pakken.

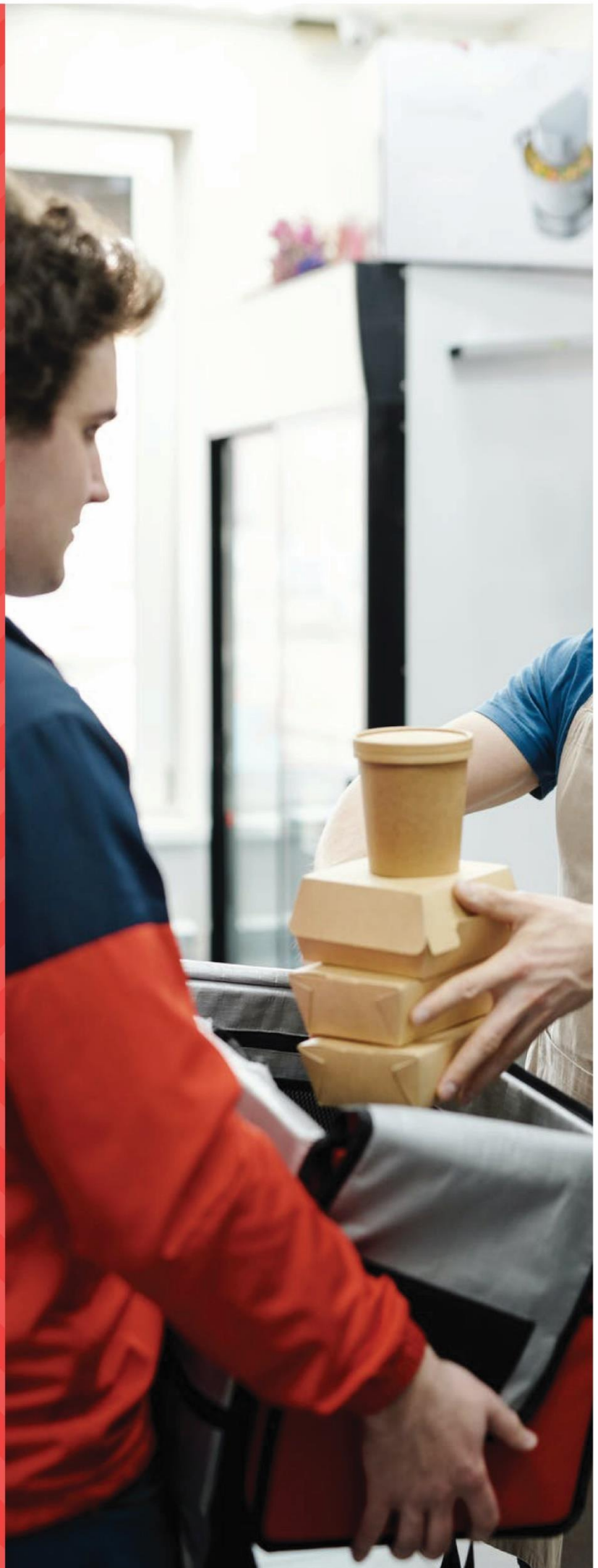
De uitkomsten van de focusgroepen geven inzicht hoe maaltijdbezorgers hun verkeersveiligheid ervaren en wat zij denken dat een werkgever hierop kan doen. In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van de focusgroepen gecombineerd met de uitkomsten van de interviews met werkgevers. Hierdoor kan worden gekeken naar de overeenkomsten tussen beide doelgroepen en waarin ze van elkaar verschillen in mening. Tot slot ontstaat een beeld van aanbevelingen voor de verdere aanpak van het optimaliseren van de verkeersveiligheid onder maaltijdbezorgers.

TeamAlert

jongeren met **impact**



**VERGELIJKING:
INTERVIEWS EN
FOCUSGROEPEN**



Vergelijking: interviews en focusgroepen

Dit onderzoek richt zich op twee doelgroepen: de werkgever en zijn maaltijdbezorger. In de vorige hoofdstukken zijn de uitkomsten vanuit beide doelgroepen gedeeld. Om inzicht te krijgen op welke manier de werkgever kan bijdragen aan de verkeersveiligheid van de bezorger, is het waardevol om de uitkomsten van de twee onderzoeksgroepen naast elkaar te leggen. Over een aantal thema's is gesproken met zowel de werkgever als de maaltijdbezorger. Komen ze bijvoorbeeld hetzelfde risicogedrag tegen? Op welke manier kijken ze naar de rol van de werkgever? Hoe denken ze over verschillende aanpakken om iets te doen aan de verkeersveiligheid van maaltijdbezorgers? Het nagaan van de overeenkomsten en de verschillen tussen deze twee groepen geeft meer verdieping in hoe een aanpak gericht op werkgevers en bezorgers eruit moet komen te zien. Een aantal van de belangrijkste overeenkomsten en verschillen worden hieronder gedeeld.

Maaltijdbezorgers algemeen

Over het algemeen zijn de bezorgers tevreden met hun baantje als bezorger. Ze benoemen daarin een fijne werksfeer en leuke collega's. De werkgevers benoemen deze punten ook als inzet om bezorgers te behouden binnen het bedrijf.

Minder tevreden zijn bezorgers met de hoogte van hun salaris. Voor twee van de bezorgers uit de focusgroepen is dat zelfs reden om binnenkort te stoppen als bezorger. Dit komt ook terug in de interviews met werkgevers als reden waarom bezorgers snel vertrekken. Werkgevers geven aan dat bezorgers komen en gaan. Ze geven aan dat dit vooral het geval is bij jonge bezorgers waarbij snel geld verdienen een belangrijke drijfveer is.

Risicogedrag maaltijdbezorgers in het verkeer

De werkgevers en de maaltijdbezorgers zien hetzelfde soort risicogedrag onder bezorgers. De werkgevers zien dat bij hun eigen bezorgers of bij bezorgers in dienst van andere restaurants. Dit komt overeen met wat bezorgers zelf ervaren. Ze geven aan dat ze bepaalde verkeersovertredingen maken of door andere bezorgers gemaakt zien worden. Als er wordt gekeken naar waarom bezorgers bepaald risicogedrag vertonen, zijn er zowel verschillen als overeenkomsten te vinden in de gesprekken met werkgevers en bezorgers.

Zelfoverschatting

Aan de ene kant benoemen zowel werkgevers als bezorgers dat bezorgers de risico's niet goed inschatten. De werkgevers zijn hier wel een stuk stiller in. Zij benoemen dat veel bezorgers slecht rijgedrag vertonen of de gevaren niet overzien. Bij de bezorgers wordt met name gesproken over het verkeerd inschatten van een situatie of het ontbreken van verkeerskennis.

Aan de andere kant benoemen werkgevers dat ze ervanuit gaan dat maaltijdbezorgers in staat zijn goed te rijden. Zeker de bezorgers die een brommerrijbewijs hebben. Het behalen van het rijbewijs is voor de werkgever teken van bekwaamheid. Dit wordt ook zo gezien door de bezorgers. Zij benoemen de verkeerslessen op de basisschool of het behalen van het brommerrijbewijs als redenen dat zij zich vaardig genoeg vinden in het verkeer.

Omgang met drukte

De werkgevers geven aan dat ze veel bezorgers gehaast op de fiets of op de scooter zien rijden, vaak op een te hoge snelheid. Er wordt meerdere keren benoemd dat snelheid bij maaltijdbezorging belangrijk is, terwijl de meeste bezorgers in de focusgroepen aangeven zichzelf te zien als relaxte bezorgers. De bezorgers benoemen wel dat er tijden van drukte kunnen zijn, maar dat ze zich daardoor meestal niet door laten opjagen. De bezorgers geven aan dat hun werkgevers weinig druk hierop uitoefenen. Ze noemen dit ook als advies naar andere werkgevers.

Slecht materiaal

In de interviews met werkgevers komt gebrekkig materiaal en achterstallig onderhoud vaak naar voren als reden voor onveilige verkeerssituaties. Er wordt hier vaak gesproken over het materiaal van andere onderne-

mers. De bezorgers benoemen dat slecht materiaal reden is voor ongelukken. Ook zien bezorgers het aanbieden van deugdelijk materiaal als een van de zaken waarin een werkgever kan bijdragen aan de verkeersveiligheid.

Een aantal werkgevers benoemt dat wanneer je als werkgever laat zien dat je serieus bent en goed materiaal aanbiedt, de bezorger hier ook serieuzer mee omgaat. Dit kwam in de focusgroepen niet direct op deze manier naar voren. De bezorgers zien vooral dat ze met beter materiaal, veiliger kunnen rijden omdat ze bijvoorbeeld werkende remmen of verlichting hebben.

Zonder rijbewijs rijden

In de focusgroepen viel op dat er maaltijdbezorgers zonder rijbewijs maaltijden bezorgen op een scooter. In de interviews met werkgevers werd dit niet specifiek benoemd. Wel gaven werkgevers aan dat ze zien dat veel concullega's inzetten op een snelle bezorging en streven naar zoveel mogelijk omzet. De keuze voor het inzetten van een scooter ondanks het ontbreken van een rijbewijs zou hier een gevolg van kunnen zijn.

Ongelukken

De werkgevers geven aan weinig ongelukken met eigen bezorgers te ervaren. Wel kunnen ze allemaal een voorbeeld noemen waarbij hun eigen of een andere bezorger betrokken was. Hetzelfde geldt voor de bezorgers. De bezorgers delen hun eigen ervaringen hiermee in de focusgroepen. Daarnaast zien ze ook ongelukken gebeuren bij collega's.

Zoals ook in de inleiding wordt genoemd, is er nog weinig bekend over de exacte cijfers van maaltijdbezorgers en ongelukken.

Boetes

In zowel de interviews als de focusgroepen zijn de boetes de verantwoordelijkheid van de bezorger. De werkgever denkt dat hierdoor de bezorger zich beter aan de regels houdt. In de gesprekken van de bezorgers komt naar voren dat ze hier inderdaad mee bezig zijn. Desondanks geven bezorgers ook aan dat ze verkeersovertredingen maken. In hoeverre het betalen van de boete door de bezorger zorgt voor minder verkeersovertredingen is onbekend.

Aanpak verkeersveiligheid

In de gesprekken met werkgevers en bezorgers zijn dezelfde geluiden te horen over de rol van de werkgever binnen verkeersveiligheid. Aan de ene kant vinden werkgevers en bezorgers dat werkgevers een duidelijke rol hebben. En aan de andere kant benoemen ze dat het rijgedrag de verantwoordelijkheid is van de bezorgers zelf. Om die reden geven werkgevers ook verschillend invulling aan hun rol.

Sommige werkgevers pakken hun rol op door bezorgers materiaal te laten checken, het organiseren van periodiek onderhoud, het geven van rijinstructies (in het inwerkproces of voorafgaand aan een rit) of in te zetten op vast personeel. Andere werkgevers weten niet goed hoe ze hun rol kunnen invullen. Dat is ook terug te zien in de focusgroepen met bezorgers. Zij gaven aan dat het geven van verkeersinstructies nauwelijks gebeurt en benoemen de punten die werkgevers aangeven juist als adviezen richting een werkgever om de verkeersveiligheid van zijn bezorgers te bevorderen.

Mogelijkheden videotraining

De werkgevers en de maaltijdbezorgers delen hun mening over de inzet van een videotraining als onderdeel van een aanpak. Het spreekt aan dat er nieuwe kennis wordt opgedaan, dat het laagdrempelig is en een korte tijdsinvestering is. Daarnaast benoemen ze beiden dat een werkgever deelname hieraan zou kunnen verplichten en het aan te bieden als groepstraining, zodat meer bezorgers mee doen. Tevens zijn er twijfels over het langetermijneffect op het gedrag van de bezorgers. Zowel werkgevers als bezorgers denken dat er meer voor nodig is dan alleen het aanbieden van een training alleen.

Verschil tussen de regio's

In dit onderzoek deden werkgevers en bezorgers mee uit verschillende dorpen en steden in Zuid-Holland, Overijssel en Gelderland. Zowel in de gesprekken met werkgevers als met de bezorgers wordt benoemd dat rustige

dorpen of wijken het makkelijker maakt om veiliger te rijden. Er zijn minder complexe verkeerssituaties en minder weggebruikers. Tegelijkertijd maakt die rust ook dat bezorgers gevaar op de weg laag inschatten en zich meer risicogedrag veroorloven. Daarnaast benoemen werkgevers en bezorgers de drukte van de stad als belangrijk knelpunt om veilig aan het verkeer deel te nemen.

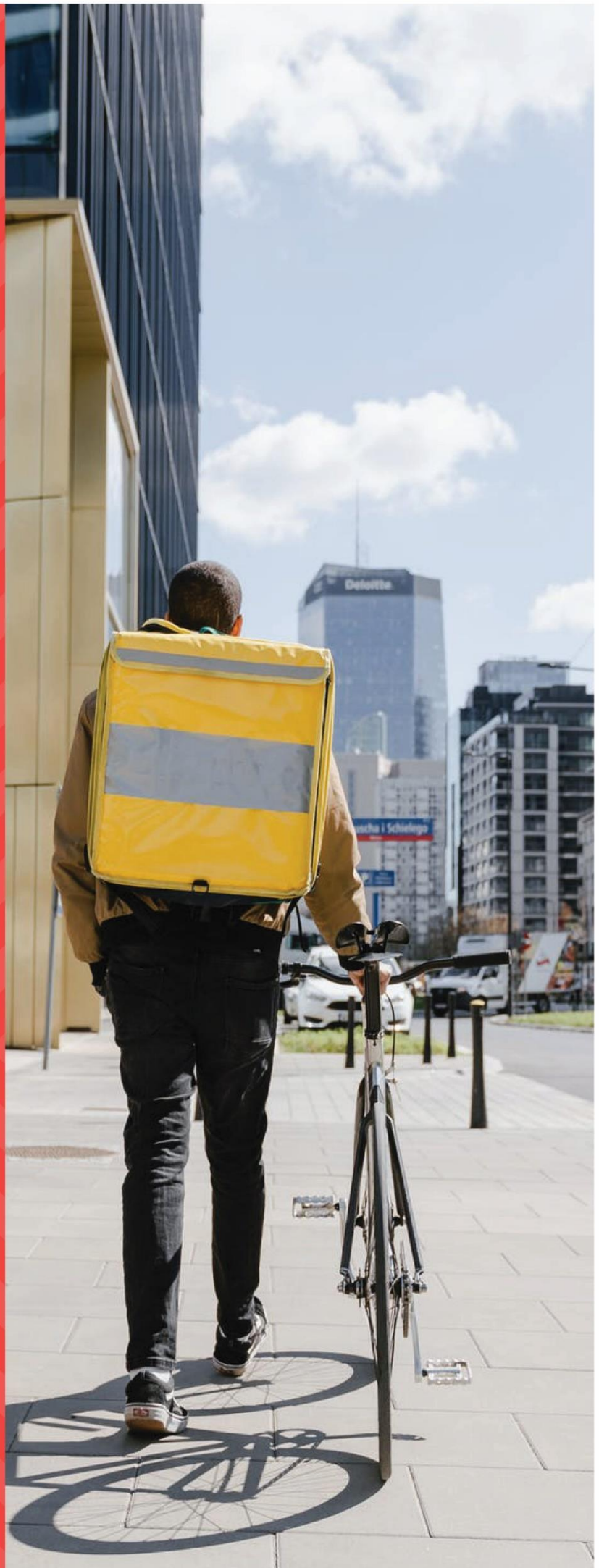
In het volgende hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek samengebracht.

TeamAlert

jongeren met **impact**



CONCLUSIE EN AANBEVELING



Conclusie en aanbevelingen

Het doel van de Aanpak Maaltijdbezorgers is: alle maaltijdbezorgers veilig onderweg. Om dat te realiseren, is het onderliggende onderzoek opgezet. Het onderzoek is opgedeeld in een kwalitatieve fase en een kwantitatieve fase. Deze rapportage presenteert de uitkomsten van de kwalitatieve fase. Via interviews met werkgevers en focusgroepen met bezorgers is meer inzicht en kennis verkregen over de maaltijdbezorgers en verkeersveiligheid. De resultaten hiervan geven richting aan de verdere aanpak maaltijdbezorgers. Er ontstaat meer duidelijkheid over knelpunten binnen de maaltijdbezorging, hoe verschillende partijen kunnen bijdragen aan de verkeersveiligheid en hoe dit concreet vormgegeven kan worden in een online platform. Hieronder volgen de belangrijkste conclusies. Daarvan komen sommige conclusies voort vanuit de werkgevers en sommige meer vanuit de bezorgers, omdat niet voor alle thema's geldt dat ze met beide groepen besproken zijn of niet relevant waren. Ook worden er aanknopingspunten benoemd richting het ontwikkelen van een online platform.

Knelpunten maaltijdbezorging

In het onderzoek komen een aantal knelpunten rondom de verkeersveiligheid van bezorgers naar voren. Het gaat hierom:

- ◆ Risicogedragingen door maaltijdbezorgers zoals door rood rijden, zonder rijbewijs rijden, geen voorrang geven, over de stoep rijden en stunten;
- ◆ De staat van vervoersmiddelen, zoals slecht werkende remmen, kapotte verlichting of gladde banden;
- ◆ De herkenbaarheid van bezorgers in het verkeer: het gevoel anoniem door het verkeer te rijden en minder zichtbare kleding;
- ◆ Het gebrek aan verkeerskennis- of inzicht bij maaltijdbezorgers;
- ◆ Drukke verkeerspunten in grote steden.

Bovenstaande punten kunnen volgens de werkgevers en bezorgers tot onveilige verkeerssituaties leiden. Werkgevers en bezorgers geven aan ervaring te hebben met schade en ongelukken. Ze zijn soms zelf betrokken geweest of kennen de verhalen van andere ondernemers en bezorgers. Door inzicht in welke knelpunten er spelen, is het mogelijk om met de aanpak beter in te spelen op onveilige verkeerssituaties.

Motieven voor risicogedrag

De redenen voor de risicogedragingen die hier boven genoemd worden, zijn volgens de bezorgers divers. Het heeft te maken met:

- ◆ Rustige wegen
- ◆ De bekendheid met een verkeerssituatie
- ◆ Het laag inschatten van risico's
- ◆ Geen tijd willen verliezen
- ◆ Verveling
- ◆ Het gedrag van ander wegverkeer

Werkgevers benoemen bij de redenen ook dat bezorgers onbewust risico's opzoeken, deze risico's niet vaak goed inschatten en het gebrek aan rijervaring. Ze geven aan dat leeftijd een belangrijke rol speelt: hoe jonger de bezorger, hoe onveiliger het rijgedrag van de bezorger.

Rol werkgever

Met werkgevers is gesproken over hoe zij hun rol zien in het bevorderen van de verkeersveiligheid onder maaltijdbezorgers en welke andere partijen daarbij betrokken moeten worden. In de interviews zien werkgevers verantwoordelijkheid bij:

- ◆ De bezorger
- ◆ De werkgever
- ◆ Andere partijen, zoals andere ondernemers, politie, overheid, Thuisbezorgd en het CBR

De werkgevers verschillen in wie ze de grootste rol toebedelen. De wat kleinere ondernemers zien vooral dat bezorgers zelf verantwoordelijk zijn voor hun rijgedrag. Ook zijn zij eerder geneigd om te kijken naar andere

partijen, zoals de politie voor meer handhaving. Ze kijken ook naar de overheid of Thuisbezorgd die van bovenaf iets kunnen uitrollen en aanjagen. Andere werkgevers noemen juist een combinatie tussen de bezorger, werkgever en een derde partij.

Een concreet voorbeeld waar werkgevers en bezorgers allebei de verantwoordelijkheid bij de bezorger leggen, is het betalen van een verkeersboete. Beiden vinden dat de bezorger zelf in de hand heeft of hij wordt beboet en dat terecht is als dit wordt betaald door de bezorger zelf. De werkgevers zien dit ook als manier waardoor bezorgers veiliger gaan rijden. Het is niet duidelijk of dit daadwerkelijk het gewenste effect heeft.

De werkgevers die vinden dat het hun rol is om iets te doen aan verkeersveiligheid, vullen dit op verschillende manieren in:

- Het geven van verkeersinstructies en het maken van afspraken over veilig rijgedrag;
- Investeren in personeel: het vasthouden van personeel en betrokkenheid stimuleren;
- Onderhoud van het materiaal: het aanbieden van goed functionerende vervoersmiddelen.

In de gesprekken komt naar voren dat er niet één manier is en dit vaak maatwerk betreft, afhankelijk van de grootte van de onderneming. De groep werkgevers die hun eigen rol klein inschat, weet vaak niet hoe hij wel invulling zou kunnen geven aan het bevorderen van verkeersveiligheid.

Juist de verschillende rollen en de invulling hiervan kunnen in de ontwikkeling van het platform mee worden genomen. Het kan enerzijds werkgevers bewust maken dat ze een rol kunnen spelen in de verkeersveiligheid van bezorgers en anderzijds kan het concrete inspiratie geven hoe die rol opgepakt kan worden.

Advies voor de werkgevers

De maaltijdbezorgers denken dat hun werkgevers op verschillende manieren kunnen bijdragen aan hun verkeersveiligheid. Zij kwamen met de volgende punten:

- Zorg voor deugdelijk materiaal en onderhoud
- Verkeersinstructies geven
- Bezorgers niet opjagen
- Het aanbieden van een telefoonhouder
- Het geven van opfrustrainingen

Daarin valt op dat een aantal punten ook door sommige werkgevers wordt genoemd als manieren waarop ze nu al invulling geven aan het bevorderen van verkeersveiligheid. Dan gaat het om het aanbieden van deugdelijk materiaal en onderhoud, het geven van verkeersinstructies en bezorgers niet opjagen. Deze en de aanvullende adviezen van bezorgers over wat werkgevers kunnen doen, kunnen worden verwerkt als concrete tips richting werkgevers op het online platform.

Motieven voor werkgever om mee te doen aan aanpak

Voor werkgevers zijn er een aantal redenen waarom zij zouden meedoen aan een aanpak die zich inzet om de verkeersveiligheid van bezorgers te bevorderen. De redenen die werkgevers geven, zijn: de veiligheid van het eigen personeel, het besparen van kosten door het voorkomen van schade en letsel, het imago verbeteren van het bedrijf / bezorgbranche en de verkeersveiligheid in het algemeen. In mindere mate speelt ook het imago van het bedrijf en de branche mee en de verkeersveiligheid in het algemeen.

Een aantal zaken zou het voor werkgevers aantrekkelijker maken om mee te doen aan een aanpak. De werkgevers geven aan dat de volgende punten hierin helpen:

- Een minimale tijdsinvestering: de meeste werkgevers zijn druk met de primaire dienst die zij leveren, waardoor ze beperkt tijd hebben om zich met zaken als verkeersveiligheid bezig te houden;
- Urgentie om iets te doen, bijvoorbeeld wanneer ze vaak te maken hebben met schade of ongelukken;
- Als het kosten bespaart;
- Wanneer andere partijen voorgaan: ze willen het liefst ergens bij aansluiten in plaats van zelf voorop gaan/het zelf bedenken;
- Als de incentive duidelijk is: wat levert het ze op.

De motieven van werkgevers om mee te doen aan een aanpak en de manier waarop deze beïnvloed worden, kunnen worden toegepast in hoe de werkgevers kunnen worden aangesproken om iets te doen aan verkeersveiligheid. Dit geeft aanknopingspunten hoe erover het platform gecommuniceerd kan worden en hoe daarmee werkgevers bereikt kunnen worden.

Mogelijkheden aanpak verkeersveiligheid

Met de maaltijdbezorgers en werkgevers zijn verschillende mogelijkheden besproken hoe werkgevers kunnen bijdragen aan de verkeersveiligheid. Daarin kwamen een aantal aanknopingspunten voor een aanpak naar boven:

- Meer kennis en bewustwording over risico's op de weg:
 - De inzichten van bezorgers vergroten via training, opfriscursussen, aanwijzingen van werkgever of het voeren van een campagne.
- Meer kennis en bewustwording over hoe de staat van een vervoersmiddel de verkeersveiligheid bevordert:
 - Werkgevers bewust maken van de gevaren en kosten van slecht onderhouden vervoersmiddelen en hoe dit op te lossen, bijvoorbeeld via tips van andere ondernemers of een campagne.
- Gezamenlijk optrekken:
 - Dat betekent voor bezorgers: samen met andere bezorgers een training volgen of weten dat je collega's zich ook veilig gedragen (inspelen op sociale norm).
 - Dat betekent voor werkgevers: samen met andere ondernemers acties ondernemen, van bovenaf gefaciliteerd worden in de aanpak of weten dat andere ondernemers zich ook inzetten voor verkeersveiligheid (inspelen op sociale norm).
- Een bepaalde beloning:
 - Voor bezorgers houdt dat in: doorbetaald worden tijdens een training of een vorm van beloning ontvangen.
 - Voor werkgevers houdt dat in: duidelijkheid over wat het hen oplevert om mee te doen aan de aanpak. Bijvoorbeeld korting op een verzekeringspremie of lagere kosten door minder schade.

De inzichten in hoe werkgevers en maaltijdbezorgers kijken naar mogelijkheden voor een aanpak kan worden doorvertaald in de opzet van een online platform.

Invulling online platform

Alle hierboven genoemde inzichten geven input voor het opzetten van een online platform die zowel werkgevers, maaltijdbezorgers als andere partijen ondersteund in het bevorderen van de verkeersveiligheid onder bezorgers. Een aantal concrete ingrediënten die uit de gesprekken naar voren komen zijn:

- Een platform gericht op werkgevers en bezorgers:
 - Werkgevers willen dat het hen ondersteunt richting hun eigen bezorgers. Een voorbeeld hiervan is dat ze makkelijk informatie willen kunnen delen met hun bezorgers.
- Online videotraining:
 - Een laagdrempelige manier om bezorgers te trainen op de risico's tijdens het bezorgen.
- Tips van ondernemers voor ondernemers om te werken aan verkeersveiligheid:
 - Hoe kan je schade voorkomen?
 - Wat doe je als je bezorger een ongeluk heeft?
 - Hoe maakt je bezorger bewust van risico's op de weg?
 - Tips voor onderhoud materiaal
- Posters, flyers en stickers: om in het restaurant te gebruiken als bewustwording voor de maaltijdbezorgers
- Informatie over verkeersregels:
 - Gericht op bezorger
 - Eventueel in de vorm van een kennisquiz

- Informatie over verkeersboetes
 - Gericht op bezorger
 - Bewustmaken van de kosten van een boete

Naast de invulling hebben werkgevers ook ideeën over het bereik van het platform richting andere ondernemers. Zij zien de overheid (zoals de gemeente) en Thuisbezorgd als belangrijkste aanjagers hiervan en de partijen die gericht de doelgroepen (werkgevers en bezorgers) kunnen aanspreken. Concreet benoemen ze communicatie vanuit hen via mailings of nieuwsbrieven. Daarbij is het belangrijk dat werkgevers het gevoel hebben dat andere ondernemers ook meedoen en dat ze makkelijk kunnen aansluiten. Grotere ondernemingen kunnen hierin als rolmodellen dienen.

Vervolg van dit onderzoek

Deze rapportage geeft inzichten in hoe werkgevers te motiveren zijn om de verkeersveiligheid van hun eigen bezorgers te optimaliseren. Ook leveren de resultaten inzicht in welke verkeersveiligheidsrisico's spelen onder de maaltijdbezorgers, hoe deze te voorkomen zijn en hoe een werkgever daarin een rol kan spelen. De uitkomsten van de interviews en focusgroepen geven input aan de bredere aanpak maaltijdbezorgers. Voordat dit wordt doorvertaald naar de daadwerkelijke ontwikkeling van een online platform, vindt er eerst een kwantitatieve toetsing plaats. Dat betekent dat de resultaten uit deze rapportage worden getoetst onder een grotere groep werkgevers en maaltijdbezorgers. Hierdoor wordt nog duidelijker waar de accenten moeten liggen in de verdere ontwikkeling van een online platform. Dat zorgt voor een solide basis om te werken aan de doelstelling van deze aanpak:

Alle maaltijdbezorgers veilig onderweg!

TeamAlert

jongeren met **impact**

➤ LITERATUURLIJST



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>

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

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>