



Rapport nr. 2024-R-10-NL

Subjectieve verkeersveiligheid bij pakjes- en warmemaaltijdleveringen in België

Een kwalitatieve analyse



FEDERALE OVERHEIDSDIENST
MOBILITEIT EN VERVOER

Rapportnummer	2024-R-10-NL
Wettelijk depot	D/2024/0779/28
Opdrachtgever	Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer
Publicatiedatum	21/05/2024
Auteur(s)	Mathias De Roeck & Margaux Lambert
Review	Evi Dons (Vias institute) Jessie Gevaert (Brussels Institute for Social and Population Studies, VUB)
Verantwoordelijke uitgever	Karin Genoe

Inzichten of standpunten in dit rapport zijn niet noodzakelijk deze van de opdrachtgever.

Overname van informatie uit dit rapport is toegestaan mits expliciete bronvermelding:
De Roeck, M., & Lambert, M. (2024). Subjectieve verkeersveiligheid bij pakjes- en warmemaaltijdleveringen in België – Een kwalitatieve analyse, Brussel: Vias institute

Ce rapport est également disponible en français.

This report includes a summary in English.

Vias institute dankt alle geïnterviewde deelnemers voor hun interesse in en participatie aan het onderzoek.

Inhoud

Samenvatting	5
1.1 Probleemstelling en onderzoeksvraag	5
1.2 Dataverzameling en methodologie	5
1.3 Centrale bevindingen van de studie	5
1.4 Belangrijkste limitaties van de studie	6
1.5 Beleidsaanbevelingen	6
Summary	8
2 Inleiding	11
3 Methodologie van de studie	13
3.1 Dataverzameling	13
3.2 Limitaties van de dataverzameling	15
3.3 Analyse van kwalitatieve data: thematische analyse	17
4 Thematische analyse	19
4.1 Subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fietskoeriers	19
4.1.1 De relatie tussen werkomstandigheden bij pakjesbezorgers en fietskoeriers en subjectieve verkeersveiligheid	19
4.1.2 De relatie tussen verkeerscontext en subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fietskoeriers	22
4.2 Ervaringen inzake verkeersveiligheid bij warmemaaltijdkoeriers	25
4.2.1 Arbeidsomstandigheden van warmemaaltijdkoeriers en subjectieve verkeersveiligheid	25
4.2.2 Verkeerscontext en subjectieve verkeersveiligheid bij maaltijdkoeriers	29
4.3 Ervaringen met verkeersveiligheid: pakjesbezorgers, fietskoeriers en warmemaaltijdkoeriers vergeleken	31
4.3.1 Werkomstandigheden en subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers	31
4.3.2 Verkeerscontext en verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers	33
5 Discussie	35
5.1 Vergelijking van de bevindingen met andere studies	35
5.2 De studie van verkeersveiligheid in de last-mile sector aan de hand van officiële statistieken	35
6 Beleidsaanbevelingen	37
6.1 Beleidsaanbevelingen voor pakjesbezorgers en fietskoeriers	37
6.2 Beleidsaanbevelingen voor warmemaaltijdkoeriers die werken voor deeleconomieplatformen	39
6.3 Beleidsaanbevelingen voor officiële statistieken voor statistisch onderzoek naar verkeersveiligheid in de last-mile sector	40
7 Conclusie	41
8 Referenties	43
9 Bijlagen	44
9.1 Bijlage 1. Interviewgids voor focusgroep met warmemaaltijdkoeriers	44
9.2 Bijlage 2. Interviewgids voor semi-gestructureerde interviews met pakjesbezorgers en fietskoeriers	46

Tabellen- en figurenlijst

Tabel 1. Overzicht van de dataverzameling voor dit onderzoeksrapport. _____	16
Tabel 2. Vergelijking van de werkomstandigheden en subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers- en fietskoeriers in loondienst en warmemaaltijdkoeriers werkend voor deeleconomieplatformen. _	32
Figuur 1. Percentage van de Belgische bevolking dat aangeeft de voorbije drie maanden online aankopen te hebben gedaan, 2010-2021. Bron: Statista, 2022. _____	12
Figuur 2. Doelgerichte steekproeftrekking bij stakeholders in de last-mile sector. _____	14
Figuur 3. Focusgroep met (zelfstandige/P2P) warmemaaltijdkoeriers werkzaam voor deeleconomieplatformen. _____	15
Figuur 4. Thematische analyseprocedure van dit onderzoeksrapport. _____	18

Samenvatting

1.1 Probleemstelling en onderzoeksvraag

E-commerce in België wint stelselmatig aan populariteit en meer en meer mensen doen tegenwoordig hun aankopen online. Deze trend zorgt voor nieuwe uitdagingen voor transport en verkeersveiligheid omdat veel van deze aankopen thuis of in een centraal afhaalpunt moeten worden geleverd met een hogere druk op wegverkeersnetwerken tot gevolg. Dit rapport onderzoekt subjectieve verkeersveiligheid in de last-mile sector. Subjectieve verkeersveiligheid wordt in deze studie gedefinieerd als persoonlijke belevingen, waarnemingen en ervaringen met verkeersveiligheid. Met "last-mile" wordt zowel het leveren van pakjes aan de hand van bestelwagens door pakjesbezorgers en (elektrische) (cargo)fietsen door fietskoeriers als het bezorgen van warme maaltijden door warmemaaltijdkoeriers via (elektrische) (brom)fietsen en motorfietsen aan huis verstaan. Beide types van e-commerce impliceren de fysieke verplaatsing van goederen op de openbare weg en vormen een cruciaal onderdeel van de groei van e-commerce in België. De centrale onderzoeksvraag van dit rapport is: *hoe ervaren stakeholders in de last-mile sector en pakjesbezorgers en fiets- en maaltijdkoeriers actief op het terrein verkeersveiligheid in België?*

1.2 Dataverzameling en methodologie

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden werden er voor deze studie drie types van primaire gegevens verzameld, namelijk gegevens op basis van semi-gestructureerde interviews met stakeholders (werkgevers, beleidsmakers) en experts (academici, onderzoekers) in de last-mile, aangevuld met een focusgroep bij warmemaaltijdkoeriers en telefonische en online interviews met pakjesbezorgers en fietskoeriers. De studie maakt met andere woorden gebruik van zowel expert-informatie als van concrete ervaringen met verkeersveiligheid op het terrein. Stakeholders en experts werden geselecteerd op basis van een doelgerichte steekproeftrekking ("purposive sampling"), terwijl pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers willekeurig werden geselecteerd ("convenience sampling"). In totaal namen 12 stakeholders en experts, 16 warmemaaltijdbezorgers en 13 pakjesbezorgers en fietskoeriers deel aan de studie tussen maart en oktober 2023. Bij elk interview werd gebruik gemaakt van een interviewgids om het gesprek te structureren. De gegevens werden geanalyseerd via thematische analyse. Deze kwalitatieve methodologie laat toe om thema's of onderwerpen op een systematische manier uit kwalitatieve data te extraheren met als doel om meer inzicht te krijgen in alledaagse ervaringen en belevenissen met verkeersveiligheid van mensen actief in de last-mile sector.

1.3 Centrale bevindingen van de studie

De studie vindt dat persoonlijke ervaringen met verkeersveiligheid verschillen tussen geïnterviewde pakjesbezorgers en fietskoeriers enerzijds en warmemaaltijdbezorgers anderzijds. In tegenstelling tot geïnterviewde pakjesbezorgers en fietskoeriers rapporteren warmemaaltijdkoeriers meer persoonlijke ervaringen met verkeersongevallen. Volgens wat we kunnen afleiden uit de interviews vallen deze verschillen toe te schrijven aan twee zaken: verschillen in werkomstandigheden en het dominante vervoersmiddel ofschoon de verkeerscontext. Wat betreft de werkomstandigheden geven geïnterviewde warmemaaltijdkoeriers in vergelijking met geïnterviewde pakjesbezorgers en fietskoeriers aan onder veel (meer) tijdsdruk te moeten werken omdat ze bijvoorbeeld per levering en niet per uur worden betaald. Daarnaast ervaren de meeste warmemaaltijdkoeriers maar weinig routine bij het uitoefenen van hun job, moeten ze vaak zelf instaan voor de route naar de klant en de werkmiddelen (waaronder het transportmiddel, maar ook navigatie etc.) en is er veel verloop. Geïnterviewde warmemaaltijdkoeriers geven bovendien aan niet van een volwaardig arbeidsstatuut te kunnen genieten, noch van een afgelijnde arbeidstijd of van een ongevallenverzekering, en ze krijgen ook geen (verkeersveiligheids)opleiding alvorens hun job uit te oefenen. Volgens geïnterviewde maaltijdkoeriers ondermijnen deze werkomstandigheden hun ervaringen met verkeersveiligheid en kunnen deze verkeersongevallen in de hand werken.

Ondanks dat geïnterviewde pakjesbezorgers (en in mindere mate fietskoeriers) werken in een systeem van onderaannemingen met wisselende arbeidsomstandigheden, vinden we in de interviews dat zowel pakjesbezorgers en fietskoeriers over het algemeen positiever staan tegenover de arbeidsomstandigheden en de impact daarvan op subjectieve verkeersveiligheid. Hoewel pakjesbezorgers en fietskoeriers in de interviews

aangeven te werken onder een bepaalde tijdsdruk, stellen ze ook dat deze druk doorgaans beheersbaar is en draagt het feit dat ze worden betaald per uur en niet per levering zoals bij warmemaaltijdkoeriers hiertoe bij. Haast alle geïnterviewde pakjesbezorgers en fietskoeriers geven bovendien aan te genieten van een volwaardig arbeidscontract en gebruik te kunnen maken van werkmiddelen (bestelwagens, fietsen) aangeboden en onderhouden door de onderaanneming. Pakjesbezorgers beweren verder een grote mate van routine in hun job te ervaren omdat routes (omwille van efficiëntiedoelinden) vaak op voorhand worden uitgestippeld en ook bijna elke dag dezelfde zijn. De meeste verkeersonveiligheid wordt volgens hen ervaren bij malafide onderaannemingen en onder-onderraanemingen waar de werkomstandigheden problematischer zijn, hoewel zowel volgens stakeholders als geïnterviewde pakjesbezorgers dit type aannemingen veeleer de uitzondering dan de regel lijken te zijn.

Wat betreft verkeerscontext en dominant type vervoersmiddel geven pakjesbezorgers met een bestelwagen aan dat het vinden van een parking of een stopplaats om een pakje te kunnen leveren bij individuele klanten aan huis voor hen de voornaamste bron van subjectieve verkeersonveiligheid uitmaakt. Door het gebrek aan parking of stopplaats (in combinatie met de relatieve tijdsdruk) zien ze vaak geen andere optie dan stilstaan op de openbare weg of parkeren op het voetpad of op het fietspad, wat zowel hen als andere weggebruikers bij momenten in gevaar kan brengen. In tweede instantie ervaren pakjesbezorgers met een bestelwagen verkeersonveiligheid door veranderende en dubbelzinnige verkeerscontexten (door werken, omleidingen, waardoor er nieuwe routes moeten worden gezocht), onduidelijke busnummers (waardoor ze zich minder op de rijbaan kunnen concentreren), en door de snelle groei van fietsers en (e-)steppers in stedelijke gebieden (die zich volgens hen niet altijd aan de wegcode houden).

Op het vlak van verkeerscontext geven fietskoeriers en warmemaaltijdbezorgers daarentegen aan dat voor hen de voornaamste bron van verkeersonveiligheid een ontoereikende fietsinfrastructuur is. Hoewel er in interviews en de focusgroep wordt erkend dat op het vlak van fietsinfrastructuur reeds zichtbare vooruitgang werd geboekt, wordt er ook herhaaldelijk verwezen naar gebreken in deze fietsinfrastructuur en de negatieve implicaties daarvan op de subjectieve verkeersveiligheid. Deze gebreken gaan van het gebrek aan afgescheiden fietspaden en gevaarlijke éénrichtingsstraten met uitzondering voor fietsers, tot fietspaden die plotseling stoppen of te smal zijn om toegankelijk te zijn voor cargobikes. Fietskoeriers en warmemaaltijdbezorgers hebben ook het gevoel dat niet alle automobilisten even goed op de hoogte zijn van nieuwe regels inzake fietsstraten of éénrichtingsstraten met uitzonderingen voor fietsers en dat dit soms tot onnodige frustraties en conflicten kan leiden in het verkeer.

1.4 Belangrijkste limitaties van de studie

Een eerste belangrijke limitatie van deze studie is dat door de (niet-probabilistische) aard van de dataverzameling dit rapport haast exclusief ervaringen van pakjesbezorgers en fietskoeriers in loondienst en ervaringen van warmemaaltijdkoeriers onder een P2P- of zelfstandigenstatuut werkzaam voor deeleconomieplatformen (i.e. UberEats en Deliveroo) onderzoekt. Door de niet-probabilistische aard van de dataverzameling kunnen de bevindingen van deze studie in geen geval worden veralgemeend naar de last-mile sector als dusdanig en hebben deze per definitie uitsluitend betrekking op de onderzochte en geïnterviewde populatie. Bovendien gaat het rapport enkel dieper in op bepaalde segmenten van de last-mile sector (pakjesbezorgers en fietskoeriers in loondienst en warmemaaltijdkoeriers onder een P2P- of zelfstandigenstatuut) en gaat het in zekere zin dus voorbij aan subjectieve verkeersveiligheid bij zelfstandige pakjesbezorgers en fietskoeriers en bij warmemaaltijdkoeriers in loondienst (zoals bij TakeAway.com). Deelnemers geïnterviewd in het kader van deze studie waren daarnaast bijna allen werkzaam in (de omgeving van) het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en veel minder daarbuiten. Niettegenstaande deze tekortkomingen legt het rapport door deze keuzes wel de hand op een veelbesproken en courante realiteit (i.e. subjectieve verkeersveiligheid bij zelfstandige/P2P maaltijdkoeriers en pakjeskoeriers tewerkgesteld voor onderaannemingen) in een omgeving (i.e. Brussels Hoofdstedelijk Gewest) waar er ook relatief veel uitdagingen bestaan.

1.5 Beleidsaanbevelingen

Beleidsaanbevelingen die kunnen worden geformuleerd op basis van de interviews met stakeholders/experten en pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers van deze studie zijn:

Voor warmemaaltijdkoeriers onder een P2P- en zelfstandigenstatuut:

- Ratificeer de EU-richtlijn om de werkomstandigheden voor warmemaaltijdbezorgers in België te verbeteren. Door de werkomstandigheden van warmemaaltijdkoeriers te verbeteren zal ook de (subjectieve) verkeersveiligheid van warmemaaltijdkoeriers verbeteren. Hierbij is het van belang dat:
 - Warmemaaltijdkoeriers aanspraak kunnen maken op een volwaardige (ziekte- en) ongevallenverzekering;
 - Warmemaaltijdkoeriers niet meer zelf voor transportmiddelen moeten zorgen voor het uitoefenen van hun job;
 - De arbeidstijd van warmemaaltijdkoeriers wordt beperkt (maar flexibel kan blijven);
 - Warmemaaltijdkoeriers niet meer per levering, maar per uur worden betaald;
 - Warmemaaltijdkoeriers gebruik kunnen maken van meer optimale routenavigatie-applicaties zodanig dat deze ook vaker zullen worden gebruikt. Dit betekent onder meer dat de applicatie in de toekomst:
 - Bij het uitstippelen van routes de voorkeur geeft aan veilige fietsroutes in plaats van aan (ontoegankelijke) autowegen;
 - Gevaarlijke verkeerssituaties (kruispunt, scherpe bocht, einde fietspad, steile afdaling) zoveel als mogelijk vermeldt;
 - Snelheidsbeperkingen verduidelijkt, zoals bijvoorbeeld in voetgangerszones waar warmemaaltijdkoeriers stapvoets (5/6km/u) dienen te rijden of in fietsstraten (30km/u);
 - Warmemaaltijdkoeriers kunnen genieten van een basisopleiding verkeer(sveiligheid).

Voor fiets- en warmemaaltijdkoeriers met de fiets als dominant transportmiddel:

- Investeer verder in het ontwikkelen van een adequate fietsinfrastructuur in steden en gemeenten;
- Herevalueer gevaarlijke zwarte punten voor warmemaaltijd- en fietskoeriers in samenspraak met de sector en overweeg een heraanleg waar nodig;
- Creëer meer bewustzijn over nieuwe regels inzake fietsinfrastructuur (fietsstraten, het bestaan van éénrichtingsstraten met uitzondering voor fietsers) bij bestuurders van gemotoriseerde voertuigen.

Voor pakjesbezorgers met een bestelwagen:

- Investeer verder in het uitvoeren en handhaven van de “Wet houdende diverse bepalingen met het oog op het verbeteren van de werkomstandigheden van postpakketbezorgers” om het systeem van onderaannemingen homogener en transparanter te maken en om excessen in de sector zoveel als mogelijk aan banden te leggen;
 - Overweeg daarbij om het gebruik van de slimme digitale tachograaf (smart techo 2) ook verplicht te maken voor pakjesbezorgers met een bestelwagen op nationaal niveau.
- Overweeg maatregelen om tegemoet te komen aan het probleem van parking en stopplaatsen bij pakjesbezorgers met een bestelwagen door bijvoorbeeld:
 - Officiële stopplaatsen voor pakjesbezorgers te installeren op strategische punten in steden en gemeenten (naar analogie met recente initiatieven in Parijs);
 - Bestaande stopplaatsen voor pakjesbezorgers zoveel als mogelijk te vrijwaren (bijvoorbeeld door gebruik te maken van het nieuwe onderbord “laden en lossen”);
 - Het gebruik van afhaalpunten en pakjesautomaten zoveel als mogelijk aan te moedigen en verder uit te rollen op wijkniveau;
 - Fietskoerierbedrijven aan relevantie te laten inwinnen in de last-mile sector in steden en gemeenten door verder te investeren in adequate fietsinfrastructuur en door de sector verder te promoten bij grote pakketbedrijven.

Summary

1.1 Problem statement and research question

E-commerce continues to gain popularity in Belgium, and an increasing number of customers are shopping online. This trend brings new challenges in terms of transportation and road safety, as many purchases need to be delivered to homes or central pickup points, increasing pressure on road networks. This report analyzes subjective road safety in the last mile delivery sector. In this study, subjective road safety is defined as the personal experiences and perceptions regarding road safety amongst people active in the last mile sector. The term "last mile" refers to both home delivery of parcels by van drivers and (electric) (cargo) bicycle couriers, as well as the delivery of hot meals to homes by (electric) bicycle/moped and motorcycle couriers. These two types of e-commerce involve the physical movement of goods on public roads and are essential elements of the growth of e-commerce in Belgium. The research question of this report is as follows: How do stakeholders, as well as parcel delivery drivers, bicycle couriers, and hot meal delivery drivers active in the last-mile sector, experience road safety in Belgium?

1.2 Data collection and methodology

To answer the research question, three types of primary data were collected as part of this study: data based on semi-structured interviews with stakeholders (employers, policymakers) and experts (academics, researchers) in the last mile delivery sector, supplemented by a focus group composed of hot meal delivery drivers as well as telephone and online interviews with parcel delivery drivers and bicycle couriers. In other words, the study relies on both expert information and concrete experiences related to road safety in the field. Stakeholders and experts were selected based on purposive sampling, while parcel delivery drivers, bicycle couriers, and hot meal delivery drivers were selected randomly via convenience sampling. In total, 12 stakeholders and experts, 16 hot meal delivery drivers, and 13 parcel delivery drivers and bicycle couriers participated in the study between March and October 2023. Each interview followed an interview guide to structure the discussion. The data were analyzed using thematic analysis. This qualitative methodology compiles themes or subjects systematically from qualitative data, aiming to learn more about the daily experiences regarding road safety in the last mile delivery sector.

1.3 Main findings of the study

The study finds that personal experiences regarding road safety differ between the interviewed parcel delivery drivers and bicycle couriers, on the one hand, and hot meal delivery drivers, on the other hand. Unlike the interviewed parcel delivery drivers and bicycle couriers, hot meal delivery drivers report more personal experiences related to road accidents. Based on the deductions we can draw from the interviews, two things explain these differences: differences in working conditions and experiences with road infrastructure.

Regarding working conditions, interviewed hot meal delivery drivers declare being much more confronted with time constraints than parcel delivery drivers and bicycle couriers because they are, for example, paid per delivery and not by the hour. Moreover, the work of most hot meal delivery drivers is quite non-routine; they often have to plan their own route to the customer, and the equipment is often at their own expense (including the means of transport, but also the navigation system, etc.), while staff turnover is high and so little experience is developed. The interviewed hot meal delivery drivers also state that they cannot enjoy a full professional status, defined working hours, or accident insurance. Moreover, they do not receive any training (on road safety) before starting work. According to them, these working conditions undermine their road safety and can increase the risk of accidents.

Although the interviewed parcel delivery drivers (and bicycle couriers to a lesser extent) work for subcontractors in variable working conditions, we observe during the interviews that both parcel delivery drivers and bicycle couriers generally have a more positive view of their working conditions and their impact on subjective road safety. Although during the interviews, parcel delivery drivers and bicycle couriers stated that their work comes with certain time constraints, they also affirmed that this pressure was generally manageable, and the fact that they are paid by the hour and not per delivery, as hot meal delivery drivers are, contributes to this. Practically all interviewed parcel delivery drivers and bicycle couriers also indicated having a formal employment contract and being able to use equipment (vans, bicycles) provided and

maintained by the subcontracting company. Parcel delivery drivers also report a significant routine in their work, as routes (for efficiency's sake) are often planned in advance and are almost identical every day. They state that road safety issues are mainly found with unscrupulous subcontractors and sub-subcontractors where working conditions are more problematic. However, both stakeholders and interviewed parcel delivery drivers affirm that these types of companies seems to be more the exception than the rule.

As for road infrastructure, parcel delivery drivers in vans indicate that finding a parking space or a place to stop to deliver a parcel to individual customers is, in their view, the main source of subjective road insecurity. Due to the lack of parking spaces or stopping areas (combined with a relative time constraint), they often have no choice but to double park, legally or illegally (on pedestrian crossings, cycle paths), sometimes compromising their safety and that of other road users. Secondly, parcel delivery drivers in vans are confronted with road insecurity resulting from changing and ambiguous road infrastructure (due to roadworks and diversions, forcing drivers to look for new routes), unclear box numbers (preventing them from focusing on the road), and the rapid growth in urban areas of bicycles and (electric) scooters (which they claim do not always respect the traffic code).

Bicycle couriers and hot meal delivery drivers by contrast state that the main source of road insecurity for them lies in inadequate cycling infrastructure. Although participants in the interviews and focus group acknowledge that cycling infrastructure has already been visibly improved, shortcomings in this area have also been mentioned repeatedly, as well as the negative consequences on subjective road safety that accompany them. These shortcomings range from a lack of separated cycle paths and dangerous one-way streets to suddenly ending cycle paths or paths that are too narrow for cargo bikes. Bicycle couriers and hot meal delivery drivers also feel that not all motorists are aware of the new rules related to cycling streets or one-way streets with exceptions for cyclists, which can sometimes lead to frustration and unnecessary conflicts on the road.

1.4 Main limitations of the study

A first important limitation of this study is that this report focuses almost exclusively on the experiences of *employed* parcel delivery drivers and bicycle couriers as well as the experiences of hot meal delivery drivers under *P2P status* or *self-employed* working for the gig economy platforms Uber Eats and Deliveroo. This means that independent parcel delivery drivers or hot meal delivery drivers working for TakeAway are not part of the sample, and therefore this study cannot say anything about subjective road safety amongst those groups. Furthermore, the non-probabilistic nature of data collection prevents any generalization of the findings of this study to the last mile delivery sector as a whole. The findings exclusively concern the studied and interviewed population. Moreover, the interviewed participants in this study were almost all active in the Brussels-Capital Region (and its surroundings), and much less elsewhere, and spoke either French, Dutch or English. Despite these shortcomings, the report is based on newly collected data from important groups in the last mile sector (namely, subjective road safety among independent/P2P status meal delivery workers and among parcel delivery workers employed by subcontractors) in an environment (the Brussels-Capital Region) where challenges are relatively numerous.

1.5 Political recommendations

The political recommendations that can be formulated based on interviews of this study are as follows:

For hot meal delivery drivers under P2P status and self-employed:

- Ratify the European directive to improve the working conditions of hot meal delivery drivers in Belgium, which will subsequently increase their (subjective) safety on the road. In this regard, it is important that:
 - Hot meal delivery drivers can access full (sickness and) accident insurance;
 - They no longer have to provide their own means of transport for their work;
 - Their working hours are limited (but remain flexible);
 - Hot meal delivery drivers are no longer paid per delivery but by the hour;
 - They have access to more efficient navigation applications for their job. This includes, among other things, that in the future, the application:
 - Prioritizes safe cycling routes over accessible roads when delivering orders;
 - Alerts to dangerous situations as much as possible (intersections, tight turns, end of cycle path, steep slope);

- Clarifies speed limits, for example, in pedestrian zones where hot meal delivery drivers must travel at walking pace (5-6 km/h) or in cycle lanes (30 km/h);
- Hot meal delivery drivers can receive basic training on the traffic code and overall road safety.

For bicycle couriers and hot meal delivery drivers where the bicycle is the main means of transport:

- Continue to invest in the implementation and integration of adequate cycling infrastructure in cities and municipalities;
- Reassess dangerous points for hot meal delivery drivers and bicycle couriers in consultation with the sector and consider redesigning these areas if necessary;
- Raise awareness among motor vehicle and car drivers about new rules related to cycling infrastructure (cycle streets, the existence of one-way streets).

For parcel delivery drivers in vans:

- Continue to invest in enforcing the "law containing various provisions to improve the working conditions of postal parcel delivery drivers" to increase the uniformity and transparency of the subcontractor system and to limit excesses in the sector as much as possible;
 - Consider making the use of the Smart Tachograph 2 digital tachograph also mandatory nationwide for parcel delivery drivers in vans.
- Consider taking measures to address the problem of parking and stopping areas for parcel delivery drivers in vans, for example, by:
 - Installing official stopping areas for parcel delivery drivers at strategic locations in cities and municipalities (following the initiatives recently implemented in Paris);
 - Maximizing the use of existing stopping areas for parcel delivery drivers (using, for example, the new additional sign on loading and unloading);
 - Encouraging the use of parcel collection points and parcel lockers as much as possible and continuing to deploy them at the neighborhood level;
 - Strengthening the relevance of bicycle courier companies in the last mile delivery sector in cities and municipalities by continuing to invest in adequate cycling infrastructure and by promoting the sector more to large parcel transport companies.

2 Inleiding

Net zoals in vele andere (Europese) landen is e-commerce in België aan een steile opmars bezig (Lone et al., 2021). Terwijl in 2010 nog minder dan een derde (28%) van de Belgische bevolking aangaf regelmatig goederen en diensten online te kopen (zie Figuur 1), is dit cijfer gestegen tot bijna twee derde (65%) van de Belgische bevolking in 2021 (Statista, 2022). Sinds 2010 zijn online aankopen in België met andere woorden meer dan verdubbeld. Deze verandering in koopgedrag leidt tot nieuwe uitdagingen inzake transport en verkeersveiligheid (Lindholm & Behrends, 2012) en tot nieuwe initiatieven op het vlak van (federaal) politiek beleid.¹ De toename van online bestellingen heeft de rol van “last-mile” leveringen in de logistieke dienstverlening stelselmatig vergroot, met een hogere druk op wegverkeersnetwerken tot gevolg (Visser et al., 2014).

Dit rapport onderzoekt subjectieve verkeersveiligheid voor specifieke segmenten in de last-mile sector. Onder subjectieve verkeersveiligheid verstaan we persoonlijke en alledaagse belevingen, waarnemingen en ervaringen met verkeersveiligheid van mensen actief in deze sector. Hoewel last-mile leveringen traditioneel de levering van goederen van een distributiecentrum naar een consument uitmaken, definiëren we het begrip in dit rapport ruimer door zowel te focussen op het leveren van pakjes aan de hand van bestelwagens door pakjesbezorgers en (cargo)fietsen door fietskoeriers als het bezorgen van warme maaltijden door warmemaaltijdkoeriers via (elektrische) (brom)fietsen en motorfietsen aan huis.² Beide types van e-commerce impliceren de fysieke verplaatsing van goederen over de openbare weg: consumentengoederen en kant-en-klaar warm eten. Consumentengoederen worden veelal geleverd door pakjesbezorgers en fietskoeriers tewerkgesteld door grote pakketbedrijven en onderaannemingen, terwijl warme maaltijden in vele gevallen worden geleverd door warmemaaltijdkoeriers die prestaties leveren via een deeleconomieplatform (UberEats, Deliveroo). Beiden vormen een cruciaal onderdeel van e-commerce in België. De centrale onderzoeksvraag van dit rapport is: *hoe ervaren stakeholders in de last-mile sector en pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers actief op het terrein verkeersveiligheid in België?*

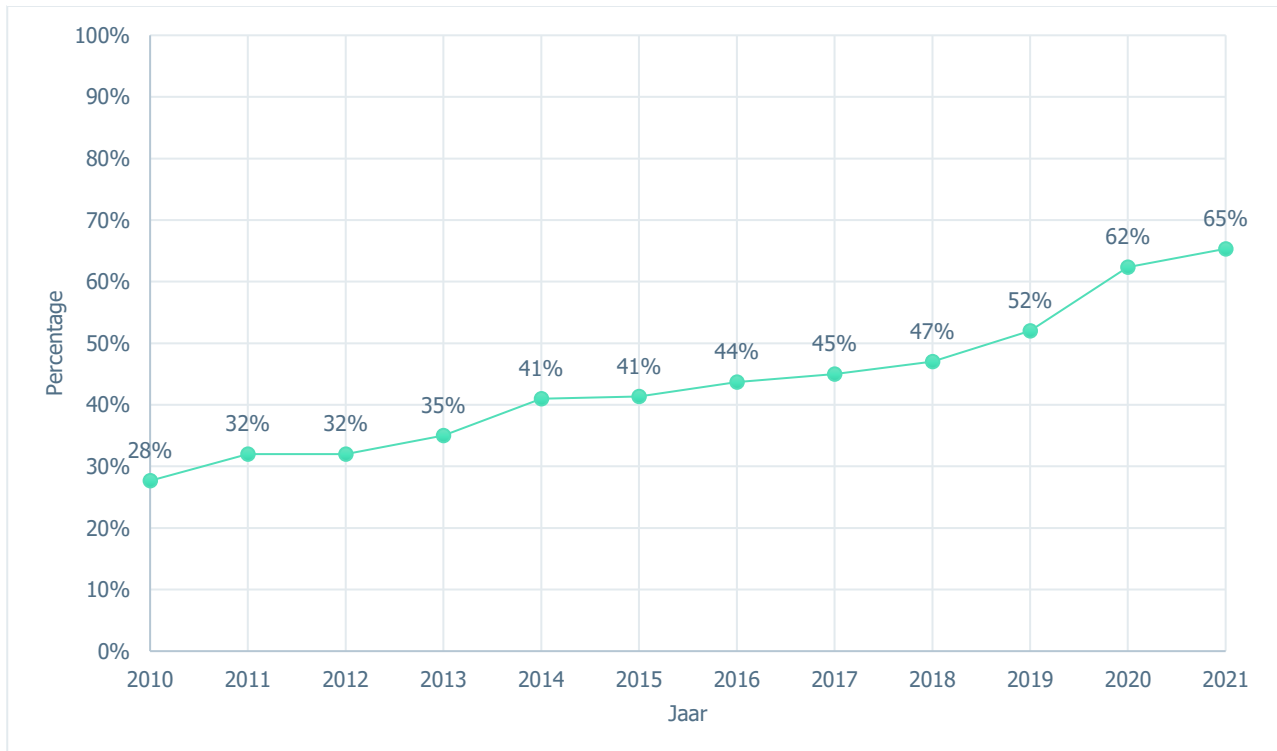
Bestaande studies schetsen een vrij somber beeld over (ervaringen met) verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers. McDonald et al. (2019) vinden bijvoorbeeld dat het aantal letsel- en dodelijke ongevallen in het last-mile goederenvervoer in de Verenigde Staten sneller stijgt dan het totale aantal verkeersslachtoffers, en dat deze ongevallen zich ook steeds vaker manifesteren op lokale wegen en op belangrijke verkeersaders. In een kwalitatieve studie bij voornamelijk pakjesbezorgers en warmemaaltijdkoeriers in het Verenigd Koninkrijk vinden Christie en Ward (2018) daarentegen dat bijna de helft (42%) van alle deelnemende koeriers reeds betrokken is geweest bij een verkeersongeval, terwijl drie vierde (75%) van hen aangeeft meerdere keren verkeersongevallen net te hebben vermeden. Op eenzelfde manier vinden Dabanc et al. (2022) in hun kwalitatieve studie dat warmemaaltijdkoeriers in Parijs de algemene werkomstandigheden moeilijk vinden en voornamelijk het risico op en het bestaan van verkeersongevallen aan de kaak stellen. Wrzesinska et al. (2023) tonen daarnaast aan dat het percentage verkeersongevallen tussen bestelwagens en kwetsbare weggebruikers stijgt in België, terwijl Nguyen-Phouc et al., (2023) een relatieve oververtegenwoordiging vinden van warmemaaltijdbezorgers bij verkeersongevallen in de twee grootste steden van Vietnam. De rode draad in al deze studies is dat er een spanningsveld bestaat tussen bepaalde types last-mile leveringen en (subjectieve) verkeersveiligheid.

Bovenstaande studies vertonen echter ook verschillende tekortkomingen. Vooreerst focust het merendeel van de studies niet op de last-mile in België, maar op andere landen, wat de vraag doet rijzen in hoeverre de bevindingen van deze studies op België van toepassing zijn. De studie van Wrzesinska et al. (2023) vormt hierop een uitzondering, maar deze studie kijkt naar verkeersongevallen bij bestelwagens van bedrijven en particulieren en niet naar verkeersongevallen specifiek voor de last-mile sector. Bovendien onderzoekt deze studie niet hoe verkeersveiligheid zich manifesteert bij fiets- en warmemaaltijdkoeriers, noch hoe warmemaaltijdleveringen en pakjesbezorgingen zich tot elkaar verhouden op het vlak van verkeersveiligheid.

¹ Zie hiervoor bijvoorbeeld de Wet houdende diverse bepalingen met het oog op het verbeteren van de werkomstandigheden van de postpakketbezorgers van 17 december 2023 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 28/12/2023 met Numac: 2023048463.

² Het leveren van “koud” voedsel of boodschappen vormt geen onderdeel van deze studie, hoewel ook deze sector aan een opmars bezig is. In deze studie verwijzen “pakjesbezorgers” naar pakjesbezorgers met een bestelwagen; “fietskoeriers” naar pakjesbezorgers met een (cargo)fiets en warme maaltijdkoeriers naar warme maaltijdbezorgers met een (elektrische) (brom)fiets en motorfiets.

Figuur 1. Percentage van de Belgische bevolking dat aangeeft de voorbije drie maanden online aankopen te hebben gedaan, 2010-2021. Bron: Statista, 2022.



Beide sectoren vormen nochtans een fundamenteel onderdeel van e-commerce en de last-mile in België. McDonald et al. (2019) focussen daarnaast uitsluitend op statistische relaties tussen last-mile leveringen en verkeersveiligheid en niet op de alledaagse ervaringen achter deze cijfers. Zoals ze zelf aangeven baseren hun bevindingen zich ook op vrij ruwe schattingen en gegevens van de last-mile sector. In de studies van Christie en Ward (2018) en Dablanc et al. (2022) blijft het comparatieve aspect tussen maaltijdkoeriers en pakjes- en fietsbezorgers ten slotte relatief onderbelicht, terwijl – zoals dit rapport aantoont – er tussen deze groepen belangrijke verschillen bestaan op het vlak van de subjectieve verkeersveiligheid.

Dit onderzoeksrapport bouwt verder op bovenstaand onderzoek door middel van een kwalitatief onderzoek over subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers in de last-mile sector in België. De volgende sectie gaat dieper in op de kwalitatieve methodologie en de verzamelde data van deze studie, inclusief de limitaties.

3 Methodologie van de studie

3.1 Dataverzameling

Deze studie maakt gebruik van een kwalitatief onderzoekdesign om ervaringen met verkeersveiligheid vanuit het perspectief van mensen professioneel actief in de last-mile sector te onderzoeken. In een eerste stap werden gegevens verzameld aan de hand van semi-gestructureerde interviews met stakeholders en experts in de e-commerce en last-mile sector. Stakeholders betreffen kaderleden bij een groot pakketbedrijf of een deeleconomieplatform of beleidsvoerders. Experts zijn daarentegen mensen met veel kennis over de sector, bijvoorbeeld door een onderzoeksfunctie bij een universiteit of een denktank. Stakeholders en experts werden geselecteerd op basis van een doelgerichte steekproeftrekking ("purposive sampling", zie Figuur 2) met vooraf gespecificeerde parameters, waaronder publiek vs. privésector; warmemaaltijdsector vs. pakjessector; associaties/bedrijven vs. experts en beleidsmakers. Het doel van de doelgerichte steekproeftrekking aan de hand van parameters was om zoveel variatie als mogelijk te creëren in het type deelnemer en dus in de aard van kwalitatieve informatie over verkeersveiligheid in de last-mile sector (Campbell et al., 2020; Robinson, 2014).

Semi-gestructureerde interviews met stakeholders en experts vonden plaats op MS Teams tussen maart en mei 2023. De interviews duurden gemiddeld één uur. Stakeholders en experts werden uitgenodigd via een formele uitnodigingsmail in meerdere talen (Frans, Nederlands, Engels) waarin kort het opzet van de studie en de interviews werd uitgelegd. De interviewgidsen werden zo opgesteld dat er eerst dieper werd ingegaan op de algemene groei van e-commerce in België, om vervolgens aandacht te besteden aan de implicaties van deze groei op ervaringen met verkeersveiligheid en eventuele maatregelen. De interviewgidsen werden telkens licht aangepast om zo goed als mogelijk in te spelen op de identiteit van de deelnemer. In totaal vonden er 12 interviews met stakeholders en experts plaats, waarvan de helft met private en de helft met publieke actoren. Na het interview werd er telkens een bondige samenvatting van het interview opgemaakt om te kunnen gebruiken in de thematische analyse (zie onder).

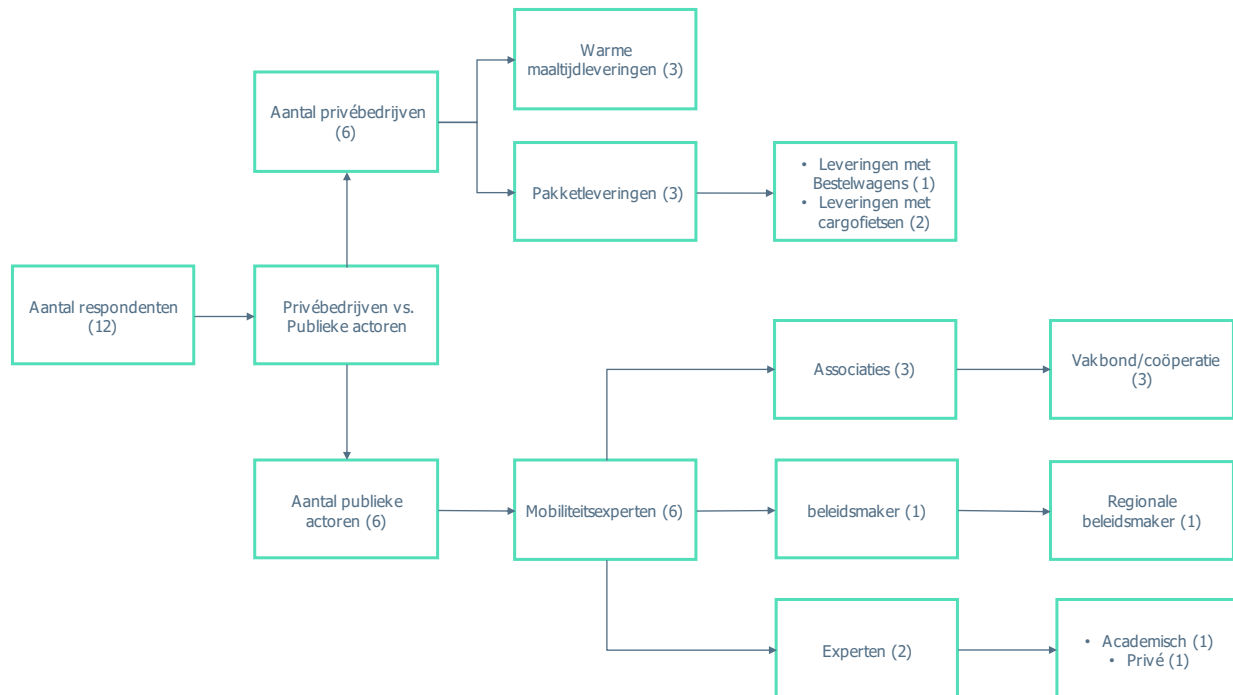
Interviews met stakeholders en experts geven slechts een partieel beeld op de verkeersveiligheid in de last-mile sector en gaan in zekere zin voorbij aan alledaagse ervaringen met verkeersveiligheid van pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers op het terrein. Om ook deze realiteit mee op te nemen in de studie werd er een focusgroep georganiseerd met warmemaaltijdkoeriers en werden er semi-gestructureerde telefonische en online interviews met pakjesbezorgers en fietskoeriers afgenomen. Initieel was de idee om zowel voor warmemaaltijdkoeriers als voor pakjesbezorgers en fietskoeriers een focusgroep te organiseren, maar dit bleek moeilijk te realiseren voor pakjesbezorgers en fietskoeriers gegeven hun verschillende agenda's. Voor deze groepen werd er dan besloten om over te schakelen op telefonische en online één-op-één interviews. In tegenstelling tot stakeholders en experts dewelke doelgericht werden geselecteerd werden pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers bij gelegenheid geselecteerd ("convenience sampling") daar werken met parameters voor deze groepen moeilijk tot onhaalbaar was binnen het tijdsbestek van deze studie.³

De focusgroep met warmemaaltijdkoeriers vond plaats in juni 2023. Voor het rekruteren van deelnemers werden er uitnodigingen uitgedeeld op een centrale ontmoetingsplaats voor warmemaaltijdkoeriers in Brussel.⁴ In deze uitnodigingsbrief werd eveneens kort het opzet van de studie en de focusgroep uitgelegd, en werd een datum gesuggereerd voor de focusgroep. Een totaal van 16 warmemaaltijdkoeriers nam uiteindelijk deel aan de focusgroep (zie Figuur 3). Dit was een hoger cijfer dan initieel gepland en gesuggereerd in de wetenschappelijke literatuur, maar wel nog steeds beheersbaar (Stewart & Shamdasani, 2014). Twee onderzoekers modereerden de sessie op basis van een vooraf opgestelde lijst van vragen (zie bijlage 1). Net zoals bij experts en stakeholders werden de vragen als open vragen geformuleerd waarbij het sturen van de deelnemers in een bepaalde richting zoveel als mogelijk werd vermeden. Bij het modereren werd er ook naar

³ Dit wil niet zeggen dat we niet hebben gestreefd naar zoveel mogelijk variatie qua deelnemers aan de focusgroep en de interviews. Een manier om variatie bij deze deelnemers na te streven was door geen strenge limieten te leggen op het aantal deelnemers aan de focusgroep, en door meer pakjesbezorgers te registreren voor deelname dan effectief te interviewen, waardoor er meer kon geselecteerd worden op basis van gepercipieerde sociale achtergrond en leeftijd.

⁴ Gekend als "La Maison des Livreurs" of het Huis van de Maaltijdkoeriers. Geen van de deelnemers waren echter (echt) lid van deze associatie, en sommige deelnemers werden zelfs letterlijk ter plaatse op straat geronseld. ⁵ De limiet van twee uur was doelbewust. Enerzijds omdat we merkten dat deelnemers vermoeid werden, maar anderzijds omdat we ook niet te veel tijd van de deelnemers wensten te nemen.

Figuur 2. Doelgerichte steekproeftrekking bij stakeholders in de last-mile sector.



gestreefd om zoveel mogelijk verschillende stemmen aan het woord te laten. De focusgroep vond plaats in de centrale ontmoetingsplaats voor warmemaaltijdkoeriers in het Frans en duurde net geen twee uur.⁵ Deelnemende koeriers werkten als zelfstandigen of onder een P2P-statuut (zie onder) voor twee specifieke deeleconomieplatformen (UberEats en Deliveroo) en maakten voor het leveren van warme maaltijden gebruik van (elektrische) (brom)fietsen en motorfietsen.⁶ Warmemaaltijdkoeriers kregen een kleine vergoeding voor hun deelname aan het onderzoek en om te compenseren voor de niet-gewerkte uren. Bij het begin van de focusgroep werd aan warmemaaltijdkoeriers de toestemming gevraagd om het gesprek op te nemen en ook opgemerkt dat alle informatie anoniem en confidencieel zou worden behandeld. Op basis van de opname werden samenvattingen uitgeschreven voor de latere thematische analyse.

Pakjesbezorgers met bestelwagens werden ten slotte uitgenodigd voor een semi-gestructureerd telefonisch interview terwijl ze aan het aanschuiven waren met hun bestelwagen voor het ophalen van pakjes vroeg in de ochtend aan een centraal pakjesdepot van één groot pakketbedrijf in de omgeving van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Twee onderzoekers legden aan de wachtende pakjesbezorgers kort het opzet van de studie uit en wezen op het belang van hun deelname voor de inhoudelijke kwaliteit van het onderzoek. Bij de uitnodiging werd er ook verwezen naar een vergoeding voor hun eventuele deelname. Van de pakjesbezorgers die interesse toonden in het onderzoek werden naam en telefoonnummer genoteerd en gezegd dat ze in de week volgend op de dag van rekrutering zouden kunnen worden gecontacteerd voor een telefonisch interview. In totaal werden 10 pakjesbezorgers in loondienst bij verschillende onderaannemingen geïnterviewd op basis van een semi-gestructureerde interviewgids (zie bijlage 2). Ook hier werden vragen op een open en niet-suggestieve manier geformuleerd. De klemtoon van het interview lag op persoonlijke ervaringen met verkeersveiligheid tijdens het uitoefenen van de job, maar er werd ook gevraagd naar aantal jaren ervaring, jobtevredenheid en algemene werkomstandigheden bij welke onderaannemer. Interviews duurden gemiddeld

⁵ De limiet van twee uur was doelbewust. Enerzijds omdat we merkten dat deelnemers vermoeid werden, maar anderzijds omdat we ook niet te veel tijd van de deelnemers wensten te nemen.

⁶ Omdat het merendeel van de deelnemers warme maaltijden echter leverde met de fiets zijn we tijdens de focusgroep niet expliciet ingegaan op het onderscheid in subjectieve verkeersveiligheid tussen (elektrische) fietsen en brom/motorfietsen. De betekenis van het P2P-statuut wordt in meer detail uitgelegd in sectie 4.1. ⁷ Het risico van deze methode is dat bedrijven die medewerkers gaan selecteren waarvan ze weten dat ze een positief verhaal zullen brengen over verkeersveiligheid. We waren ons bewust van dit risico, maar beslisten dit toch te aanvaarden omdat we de kans voor dit risico als laag inschatten. Dit werd bevestigd door het feit dat bepaalde fietskoeriers bij momenten vrij kritisch uit de hoek kwamen.

Figuur 3. Focusgroep met (zelfstandige/P2P) warmemaaltijdkoeriers werkzaam voor deeleconomieplatformen.



45 minuten, vonden plaats in het Nederlands, Frans en het Engels, en tijdens het interview werden er meteen notities genomen in de interviewfiche, dewelke verder werden verwerkt en geanalyseerd in de thematische analyse. Omdat pakjesbezorging niet alleen met bestelwagens maar ook (meer en meer) met (elektrische) (cargo)fietsen gebeurt werden ter aanvulling op deze 10 pakjesbezorgers nog drie fietskoeriers van verschillende bedrijven in en buiten Brussel online geïnterviewd. Deze koeriers werden gecontacteerd via een e-mail naar het bedrijf in kwestie en eveneens telefonisch geïnterviewd op basis van eenzelfde set van vragen en stellingen.⁷

In totaal werden er in het kader van dit onderzoek drie types van primaire gegevens verzameld: (1) semi-structureerde interviews met stakeholders en experts (2) een focusgroep met warmemaaltijdkoeriers en (3) telefonische/online interviews met pakjesbezorgers en fietskoeriers. De belangrijkste aspecten van deze interviews worden samengevat in Tabel 1.

3.2 Limitaties van de dataverzameling

Alvorens dieper in te gaan op de analyse van de data is het belangrijk om stil te staan bij enkele limitaties van de dataverzameling. Algemeen is het zo dat informatie in dit rapport op een niet-toevalsbasis werd verzameld, waardoor de bevindingen in dit rapport voornamelijk interne validiteit hebben (= louter betrekking op de geïnterviewde deelnemers van deze studie) en strikt genomen dus niet kunnen worden veralgemeend naar de last-mile sector in het algemeen en alle pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers in het bijzonder.

⁷ Het risico van deze methode is dat bedrijven die medewerkers gaan selecteren waarvan ze weten dat ze een positief verhaal zullen brengen over verkeersveiligheid. We waren ons bewust van dit risico, maar beslisten dit toch te aanvaarden omdat we de kans voor dit risico als laag inschatten. Dit werd bevestigd door het feit dat bepaalde fietskoeriers bij momenten vrij kritisch uit de hoek kwamen.

Tabel 1. Overzicht van de dataverzameling voor dit onderzoeksrapport.

Groep	Type deelnemers	Methode data-verzameling	Aantal deelnemers	Duur	Beloning
Stakeholders en experts	<ul style="list-style-type: none"> • Kaderleden • Beleidsmakers • Vakbond • Coöperatie • Experts 	<ul style="list-style-type: none"> • Doelgerichte steekproef • Online interviews 	12	+/- 60 min per interview	Geen
Warmemaaltijdkoeriers	Warmemaaltijdkoeriers (zelfstandig + P2P) actief op het terrein	<ul style="list-style-type: none"> • Gemakssteekproef • Focusgroep 	16	+/- 120min	Cadeaucheque
Pakjesbezorgers	Pakjesbezorgers en fietskoeriers in loondienst actief op het terrein	<ul style="list-style-type: none"> • Gemakssteekproef • Telefonische /online interviews 	13	+/- 45min per interview	Cadeaucheque

Noteer. Zowel de interviews als de focusgroep verliepen semi-gestructureerd. Dit betekent dat er gebruik werd gemaakt van een interviewgids met open en niet-sturende vragen om het gesprek te structureren, maar dat hiervan altijd kon worden afgeweken indien relevante nieuwe aspecten of thema's aan bod kwamen.

Bovendien is de last-mile sector een relatief complexe sector met tal van aannemingen, onderaannemingen en statuten, en komt de dataverzameling hier (omwille van tijdsrestricties) slechts partieel aan tegemoet. Zo werkten alle door ons geïnterviewde pakjesbezorgers in loondienst, en alle geïnterviewde warmemaaltijdbezorgers op zelfstandige basis of onder een P2P-statuut, terwijl er ook pakjesbezorgers op zelfstandige basis werken en tal van warmemaaltijdkoeriers werken met een arbeidscontract (zoals TakeAway). Deze laatste groepen vormden echter geen onderdeel van de dataverzameling, en bijgevolg kan dit rapport weinig tot niets zeggen over subjectieve verkeersveiligheid bij deze groepen van pakjes- en maaltijdbezorgers.

Daarnaast vond de dataverzameling haast uitsluitend plaats in (de omgeving van) het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in een specifieke periode (september 2023) en waren deelnemers dan ook hoofdzakelijk werkzaam in deze regio. De realiteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is natuurlijk vrij specifiek en verschilt tot op bepaalde hoogte van de realiteit op andere plaatsen in België. Hetzelfde kan worden gezegd over de periode. Zo leren de interviews ons dat er tussen Black Friday en Nieuwjaar bijvoorbeeld meer pakjes worden verstuurd en meer pakjeskoeriers tijdelijk worden aangenomen, wat implicaties kan hebben voor de subjectieve verkeersveiligheid.⁸ Verder vonden de interviews plaats in het Nederlands, Engels en Frans – de focusgroep zelfs uitsluitend in het Frans – waardoor pakjesbezorgers en warmemaaltijdkoeriers die deze talen niet machtig waren niet in de dataverzameling werden opgenomen. Pakjesbezorgers met een bestelwagen werden tenslotte gerekruteerd aan het centraal depot van één specifiek groot pakketbedrijf, en niet van meerdere pakketbedrijven, waardoor de kans bestaat dat onze bevindingen tot op bepaalde hoogte het product zijn van aspecten die specifiek zijn voor dit ene grote pakketbedrijf.

Niettegenstaande deze tekortkomingen blijven dit nog altijd positieve keuzes. Ten eerste vormen pakjesbezorgers in loondienst en zelfstandige warmemaaltijdkoeriers of warmemaaltijdkoeriers onder een P2P-statuut de grootste groepen in hun respectievelijke sectoren⁹ en zijn ze – zeker wat deze laatste groep betreft – veelbesproken op het vlak van (subjectieve) verkeersveiligheid. De focus op het Brussels Hoofdstedelijk Gewest impliceert voorts dat we in deze studie dieper ingaan op de realiteit in één van de belangrijkste regio's

⁸ Zo is het bijvoorbeeld perfect denkbaar dat tijdens piekperiodes er meer "precairere" profielen worden aangenomen die andere werkomstandigheden en werkdruk en dus verkeersonveiligheid ervaren dan pakjesbezorgers in loondienst. Doordat onze dataverzameling plaatsvond in september 2023 kunnen we deze hypothese in dit rapport niet onderzoeken.

⁹ Zo vonden VUB onderzoekers dat in hun sample slechts 13% van de warmemaaltijdkoeriers onder een werknemerscontract van onbepaalde duur werkte, gevolgd door 9% onder een contract van bepaalde duur en 8% onder een flexi-contract (Gaublomme et al., 2023). Alle andere warmemaaltijdkoeriers hadden een ander statuut (nl. zelfstandige of P2P).¹⁰ Niettegenstaande het feit dat het profiel van de arbeiders wel verschilt van stad tot stad, wat in bepaalde omstandigheden dan weer een impact kan hebben in de onderhandelingen voor betere arbeidsomstandigheden.

van ons land, waar verhoudingsgewijs ook veel pakjeskoeriers en vooral warmemaaltijd- en fietskoeriers actief zijn. Deze focus wil verder ook niet zeggen dat dit rapport niets kan zeggen over de realiteit in andere steden of bij andere grote pakketbedrijven. Zo bijvoorbeeld vindt dit rapport een sterke link tussen algemene arbeidsomstandigheden en subjectieve verkeersveiligheid, en deze zijn natuurlijk grotendeels gelijk van stad tot stad.¹⁰ Daarnaast werken pakketbezorgers voor verschillende onderaannemingen (om en bij de zes in totaal), waardoor de selectie van slechts één groot pakketbedrijf in plaats van meerdere pakketbedrijven per definitie niet zoveel impact zou mogen hebben. Dat data voor pakjesbezorgers werd verzameld in september 2023 wil tenslotte zeggen dat we subjectieve verkeersveiligheid in de sector hebben onderzocht in meer normale en gangbare omstandigheden en niet in de drukste periode van het jaar, wat de resultaten op een bepaalde manier ook zou kunnen vertekend hebben.

3.3 Analyse van kwalitatieve data: thematische analyse

De kwalitatieve data werden geanalyseerd door middel van thematische analyse (Guest et al., 2011). In het kort is thematische analyse een methode om op een systematische manier thema's of onderwerpen uit kwalitatieve data te halen met als doel meer inzicht te krijgen in alledaagse ervaringen en belevenissen van respondenten. In deze studie hebben thema's betrekking op ervaringen met verkeersveiligheid. Het extraheren van thema's gebeurde in verschillende stappen (zie Figuur 4), zoals gesuggereerd in de wetenschappelijke literatuur (Nowell et al., 2017).

In een *eerste* stap, na de eigenlijke dataverzameling, werden de data voor een eerste keer bestudeerd met als doel er meer vertrouwd mee te geraken. Dit werd gedaan door de interviews samen te vatten, onderling te bespreken en te bundelen in een toegankelijk en uniform formaat.¹¹ Tijdens deze stap werd er ook gelet op recurrente thema's, maar werden deze nog niet als dusdanig benoemd. In een *tweede* stap werden er codes aan de documenten toegevoegd. Dit in de vorm van kleuren of notities die wijzen op potentieel interessante thema's en informatie. In een *derde* stap werd de gemarkeerde informatie vervolgens herbekeken met het oog op het formuleren van specifieke thema's. Thema's werden geformuleerd naar mate bepaalde uitspraken en getuigenissen vaker terugkwamen of naar mate bepaalde uitspraken en getuigenissen meer verband hielden met de centrale onderzoeksvraag over subjectieve verkeersveiligheid. In een *vierde* stap werden de thema's dan effectief vastgelegd en bijhorende uitspraken en getuigenissen gedocumenteerd, om in een *vijfde* stap tot slot af te toetsen met experts (bijvoorbeeld op conferenties). Na het doorlopen van deze vijf stappen werden de thema's effectief geformaliseerd en opgenomen in het rapport.¹²

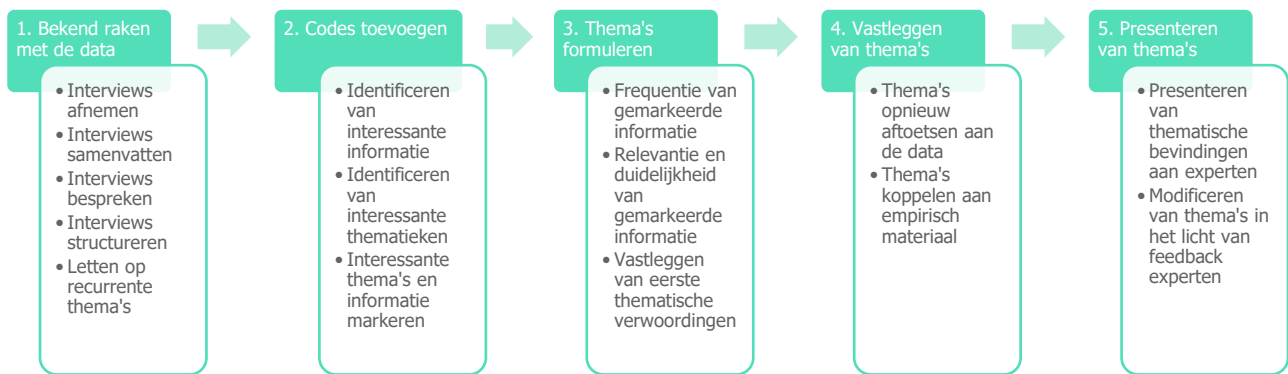
In de volgende sectie gaan we dieper in op de resultaten van de thematische analyse voor subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fietskoeriers. Daarna bespreken we de bevindingen van subjectieve verkeersveiligheid bij warmemaaltijdkoeriers, om vervolgens de kwalitatieve bevindingen voor pakjesbezorgers, fietskoeriers en warmemaaltijdkoeriers met elkaar te vergelijken.

¹⁰ Niettegenstaande het feit dat het profiel van de arbeiders wel verschilt van stad tot stad, wat in bepaalde omstandigheden dan weer een impact kan hebben in de onderhandelingen voor betere arbeidsomstandigheden.

¹¹ Dit betekent dat de toepassing van thematische analyse in dit rapport vrij praktisch is verlopen. Strikt genomen laat thematische analyse bijvoorbeeld het gebruik van samenvattingen om thema's uit kwalitatieve data te halen niet helemaal toe en verwacht het dat interviews volledig worden getranscribeerd (al dan niet met inbegrip van non-verbale acties van de deelnemers tijdens het interview). Het argument is dat deze werkwijze het inductief proces betrouwbaarder en meer valide kan maken en dus leidt tot beter onderzoek. Omwille van tijdsbeperkingen hebben we echter gekozen om te werken met samenvattingen van de interviews in plaats van transcriptie. We zijn ook van mening dat volledige transcriptie niet altijd noodzakelijk is om op een betrouwbare manier thema's uit kwalitatieve data te halen, zeker als de onderzoekers ook zelf de interviews hebben afgenomen en dus al sterk vertrouwd zijn met de data. Samenvattingen laten in onze ogen zelfs toe om makkelijker tot de essentie te komen en vormt eigenlijk een wezenlijk onderdeel van het analyseproces. Voor meer informatie over deze analysetechniek verwijzen we naar <https://www.thematicanalysis.net/>.

¹² Uitspraken en getuigenissen van respondenten illustratief voor specifieke thema's werden ook expliciet verwerkt in het rapport door ze tussen "twee dubbele haakjes" te plaatsen.¹³ Interview met groot pakketbedrijf uitgevoerd op 29/03/2023.

Figuur 4. Thematische analyseprocedure van dit onderzoeksrapport.



4 Thematische analyse

4.1 Subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fietskoeriers

Wanneer we spreken over ervaringen met verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fietskoeriers dan komen twee algemene thema's herhaaldelijk terug, namelijk werkomstandigheden en de algemene verkeerscontext of verkeersinfrastructuur waarin pakjesbezorgers en fietskoeriers dagelijks moeten werken.

Alvorens dieper op deze twee thema's is een eerste belangrijke bevinding dat de meeste stakeholders en experts aangeven dat verkeersongevallen bij pakjesbezorgers momenteel niet de grootste uitdaging vormen. In hun ogen worden er maar relatief weinig ongevallen gesignaleerd. Vertegenwoordigers van een groot pakketbedrijf geven bijvoorbeeld aan dat "het klimaatneutraal maken van het gehele last-mile netwerk tegen 2030" momenteel hoger op de agenda staat dan verkeersveiligheid en dat "het aantal verkeersongevallen momenteel goed lijkt mee te vallen."¹³ Volgens een expert is "verkeersveiligheid op dit moment geen prioriteit omdat er geen echte problemen op dit vlak worden gemeld" terwijl "sociale en ecologische uitdagingen meer aan de orde zijn".¹⁴

Geïnterviewde pakjesbezorgers en fietskoeriers lijken bovenstaande uitspraken te onderschrijven. Ze geven aan de voorbije jaren maar weinig verkeersongevallen te hebben meegemaakt (in tegenstelling tot warmemaaltijdkoeriers, zie onder). In de woorden van één pakjesbezorger: "in de 20 jaar dat ik werk als pakjesbezorger heb ik maar drie ongevallen gehad, en helemaal niet ernstig, slechts kleine botsingen."¹⁵ Vele andere pakjesbezorgers rapporteren daarentegen helemaal geen ongevallen, terwijl volgens een fietskoerier "verkeersongevallen relatief zeldzaam zijn".¹⁶ Dit wil natuurlijk niet zeggen dat er geen uitdagingen meer bestaan op het vlak van subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fietskoeriers. Vele pakjesbezorgers rapporteren bijvoorbeeld wel veel ervaringen met bijna-ongevallen. Dit voornamelijk bij het (fout) dubbel parkeren voor het bezorgen van pakjes en ten gevolge van de snelle toename van (e-)steps en fietsers in stedelijke omgevingen. Zaken die in het algemeen lijken bij te dragen aan de subjectieve verkeersonveiligheid van pakjesbezorgers met bestelwagens zijn de algemene werkomstandigheden en de verkeersinfrastructuur. We gaan hier in de volgende secties dieper op in.

4.1.1 De relatie tussen werkomstandigheden bij pakjesbezorgers en fietskoeriers en subjectieve verkeersveiligheid

4.1.1.1 Algemene context

In België werkt een groot deel van alle pakjesbezorgers (en fietskoeriers) in een *systeem van onderaannemingen*. Een ander deel is daarentegen rechtstreeks werknemer van een groot pakketbedrijf (zoals BPost) en niet van onderaannemingen. Het systeem van onderaannemingen betekent dat grote pakketbedrijven (zoals PostNL, DPD, DHL, GLS) een groot of zelfs integraal deel van het leveren van pakjes uitbesteden aan andere (kleinere) bedrijven of onderaannemingen via een formele aannemingsovereenkomst. Daarbij behoudt het grote pakketbedrijf alle verantwoordelijkheid voor het leveren van pakjes, maar wordt het werk zelf uitgevoerd door onderaannemingen. Onderaannemingen zijn voornamelijk kleinere onafhankelijke bedrijven die pakjesbezorgers in dienst hebben als werknemer via een formele arbeidsovereenkomst, maar kunnen ook zelfstandigen zijn met een eigen bestelwagen die hun diensten aanbieden aan een pakketbedrijf.

Concrete cijfers over de schaal van het systeem van onderaannemingen zijn momenteel niet meteen voorhanden.¹⁷ In een interview gaven vertegenwoordigers van één groot pakketbedrijf echter aan tussen de 1.000 à 1.200 pakjesbezorgers tewerk te stellen via bij benadering 200 Belgische onderaannemingen.¹⁸ Daarvan zouden zo'n 70% externe bedrijven zijn en 30% zelfstandigen. Het aantal onderaannemingen en

¹³ Interview met groot pakketbedrijf uitgevoerd op 29/03/2023.

¹⁴ Interview met expert op 19/04/2023.

¹⁵ Interview met pakjesbezorger op 5/10/2023.

¹⁶ Interview met fietskoerier op 20/03/2023.

¹⁷ Hoewel de pakjeswet waarop we later terugkomen hierin verandering zou moeten brengen.

¹⁸ Interview met groot pakketbedrijf uitgevoerd op 29/03/2023.

pakjesbezorgers in dienst varieert wel naar gelang de periode en is het hoogste tegen het jaareinde (rondom Black Friday en Kerstmis) en het laagste in de zomerperiode. Bestelwagens die worden gebruikt voor het leveren van pakjes zijn in de meeste gevallen geen eigendom van het grote pakketbedrijf maar van de onderaanneming. Deze laatste is wel verplicht het logo van het grote pakketbedrijf te gebruiken.

Een belangrijke implicatie van het systeem van onderaannemingen is dat het zorgt voor heterogeniteit in de werkomstandigheden van pakjesbezorgers. Pakjesbezorgers die schijnbaar werken voor één groot pakketbedrijf werken immers in realiteit voor vele verschillende kleinere onderaannemingen, elk met andere arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden en bijgevolg met andere verkeersveiligheidservaringen. Bovendien is het systeem van onderaannemingen (momenteel) relatief weinig transparant en hebben grote pakketbedrijven slechts een beperkt beeld op de dagelijkse realiteit bij hun onderaannemingen, waardoor ze maar moeilijk kunnen inspelen op de arbeidsomstandigheden en de verkeersveiligheid bij deze bedrijven.¹⁹ Dit is ten dele het gevolg van de Belgische wetgeving²⁰, maar heeft ook te maken met het feit dat grote pakketbedrijven het risico en de verantwoordelijkheid voor het leveren van pakjes wensen uit te besteden.

Ondanks deze complexe algemene context geven onze interviews indicaties dat positieve werkomstandigheden bij pakjesbezorgers meer en meer worden gewaarborgd, met gunstige effecten op de subjectieve verkeersveiligheid. Dit heeft te maken met het tewerkstellingsstatuut, maar ook meer specifiek met de arbeidsduur en de algemene werkdruk.

4.1.1.2 Tewerkstellingsstatuut

Wat betreft het tewerkstellingsstatuut werkt zoals gezegd het merendeel van de pakjesbezorgers en fietskoeriers in België als werknemer voor een hoofd- of onderaanneming.²¹ Dit wil zeggen dat onder meer de werkuren en de verwachtingen, alsook het salaris en het gebruik en onderhoud van een bestelwagen en een (cargo)fiets formeel worden vastgelegd via een arbeidsovereenkomst. In de praktijk zijn er vele verschillende soorten arbeidsovereenkomsten in de sector, net zoals in vele andere sectoren. Bepaalde pakjesbezorgers werken voltijds en andere deeltijds. Sommige pakjesbezorgers hebben een contract voor een lange termijn, terwijl anderen voor een korte(re) termijn.

Het belang van zo'n contract op de subjectieve verkeersveiligheid kan niet worden onderschat. Zo gaven verscheidene pakjesbezorgers aan dat ze risico's in het verkeer zoveel als mogelijk schuwen omdat ongevallen in het slechtste geval kunnen leiden tot "een blokkering van het salaris" of tot jobverlies.²² Een ongeval zorgt bovendien voor vertraging in het leveren van pakjes, wat kan zorgen voor spanningen met de werkgever, zeker wanneer dit herhaaldelijk voorkomt en/of wanneer de pakjesbezorger in kwestie in fout is. Geïnterviewde pakjesbezorgers leken zich bewust van deze realiteit en van het feit dat hun bestelwagen "belangrijk is in hun leven" en voor hun levensonderhoud.²³ In de interviews werd het ook duidelijk dat pakjesbezorgers zelf moeten instaan voor "alle stomiteiten op de weg", zoals snelheidsovertredingen of foutparkeren, waardoor ze zich zoveel als mogelijk aan de verkeersregels proberen te houden.²⁴

Veel van deze bevindingen zijn ook van toepassing op fietskoeriers. Eén koerier gaf bijvoorbeeld aan dat vele fietskoeriers "zich ambassadeur voelen van hun bedrijf" terwijl een andere koerier "zo positief en zo professioneel mogelijk tracht deel te nemen aan het verkeer."²⁵

4.1.1.3 Arbeidsduur

Een ander belangrijk aspect van de werkomstandigheden is de arbeidsduur. De arbeidsduur verwijst naar de tijd dat de werknemer ten dienste staat van de werkgever en niet vrij kan beschikken. In België mag de arbeidsduur maximaal 8u per dag bedragen, of 9u wanneer een werknemer niet meer dan 5 dagen en een

¹⁹ Interview met groot pakketbedrijf op 29/03/2023.

²⁰ Zoals de Wet op de terbeschikkingstelling van werknemers dewelke bepaalt dat instructies door de hoofdaannemer slechts mogen worden gegeven als deze uitdrukkelijk en gedetailleerd worden bepaald in de overeenkomst.

²¹ Deze uitspraak is niet gebaseerd op officiële cijfers (die tot zover wij weten vooralsnog niet bestaan), maar een inschatting op basis van het feit dat in onze interviews naar voor kwam dat twee van de grootste spelers in België (samen goed voor 40 à 60% van het marktaandeel) voornamelijk (en soms zelfs exclusief) werken met contractuelen in plaats van zelfstandigen.

²² Interview met pakjesbezorger op 05/10/2023.

²³ Interview met pakjesbezorger op 19/10/2023.

²⁴ Interview met pakjesbezorger op 18/10/2023.

²⁵ Interview met fietskoeriers op 20/03/2023 en 27/10/2023.²⁶ Dit is anders voor zelfstandige pakjeskoeriers waar momenteel geen restricties voor bestaan, hoewel de aanpassing van de Postwet daar in de toekomst verandering in moet brengen. Op de bovenstaande regels bestaan ook tal van uitzonderingen. Voor meer informatie over de wettelijke grenzen van de arbeidsduur verwijzen we naar <https://werk.belgie.be/nl/themas/arbeidsreglementering/arbeidsduur-en-rusttijden>.

half per week werkt.²⁶ Respect voor de arbeidsduur is belangrijk omdat het geweten is dat vele opeenvolgende uren op de weg de (subjectieve) verkeersveiligheid kan ondermijnen, alleen al omwille van vermoeidheid achter het stuur (Meng et al., 2015; Zhang et al., 2016).

Uit onze interviews blijkt dat de wettelijke arbeidsduur van pakjesbezorgers in België doorgaans vrij goed wordt gerespecteerd. Ten eerste is het zo dat vele pakjesbezorgers in België werken voor BPost – een dominante speler op de Belgische last-mile markt.²⁷ Dit bedrijf werkt slechts zelden met onderaannemingen. Enkel in gevallen van grote pieken, prognosefouten of bij ziektes doet het bedrijf beroep op dergelijke bedrijven. Het merendeel van de pakjesbezorgers bij BPost werkt in loondienst, waarbij het bedrijf nauw toekijkt op de legale arbeidsduur.²⁸ Van onderaannemingen werd verder gezegd dat deze in het algemeen “serieuze” bedrijven zijn die “contractuele overeenkomsten” respecteren.²⁹ Deze uitspraken werden ook grotendeels bevestigd door interviews met pakjesbezorgers. Bijna elke geïnterviewde pakjesbezorger gaf aan te werken op basis van een volwaardig arbeidscontract en volgens een relatief normaal arbeidsregime van 8u per dag (of minder wanneer deeltijds tewerkgesteld) en bovendien vrij tevreden te zijn van hun manager op dit vlak.

Geïnterviewde fietskoeriers stelden daarentegen dat de arbeidsduur bij hen vaak nog anders wordt geregeld. Omdat het “zwaar is om een hele dag in het verkeer [met de fiets] rond te rijden” wordt er in bepaalde bedrijven niet met “voltijdse 38u-contracten” gewerkt maar veeleer met “24u-contracten”.³⁰ De reden hiervoor is het besef dat “hoe vermoeider je bent op de openbare weg, hoe groter de kans is op een verkeersongeval.” Een andere fietskoerier bemerkte dat fietskoeriers “niet meer werken dan 6 à 7u per dag omdat het anders te veel wordt” en “ze minder aandachtig worden”.³¹

4.1.1.4 Tijdsdruk

Een derde belangrijk aspect van de werkomstandigheden in de pakjessector is de tijdsdruk waaronder pakjesbezorgers moeten werken. Volgens een interview met een groot pakketbedrijf is “het feit dat pakjesbezorgers [in hun bedrijf] moeten werken onder zware tijdsdruk veeleer een perceptie dan een realiteit” en wordt veel in het werk gesteld om “volumes en leveringsroutes per pakjesbezorger continu zo optimaal mogelijk te maken”.³² Dit bleek ook uit onze interviews met pakjesbezorgers.³³ Zo bijvoorbeeld hangt het ervaren van tijdsdruk in belangrijke mate samen met de manier van betaling en of deze gebeurt per levering of per uur. Daarbij erkenden alle pakjesbezorgers dat het feit dat ze betaald worden per uur en niet per levering een zekere druk van de schouders haalt en zorgt voor minder risico’s in het verkeer. Pakjesbezorgers haalden ook aan dat ze dagdagelijks haast dezelfde route afleggen.³⁴ Deze regelmaat impliceert dat ze vertrouwd geraken met de route en pakjes onder minder druk kunnen leveren, wat de subjectieve verkeersveiligheid ten goede komt. Meerdere pakjesbezorgers gaven voorts aan tevreden te zijn met de hoeveelheid pakjes die ze per dag moeten leveren en met het feit dat deze pakjes in de ochtend reeds klaarliggen per bestelwagen en enkel nog dienen te worden ingeladen. Eén pakjesbezorger gaf ten slotte aan dat zijn werkgever tegen grote pakketbedrijven durft in te gaan wanneer nodig en toelaat om pakjes later te leveren dan gepland wanneer hiervoor goede redenen bestaan (zoals filevorming, mechanische pech, etc).³⁵

Dit alles wil natuurlijk niet zeggen dat de werkomstandigheden in de last-mile pakjessector altijd en overal positief zijn. Zoals vertegenwoordigers van een groot pakketbedrijf opmerkten bestaat er in een systeem van onderaannemingen altijd een kans op uitwassen, zoals bijvoorbeeld malafide onderaannemingen “die routes voor meerdere pakjesbezorgers combineren” en zo de werkdruk op, en subjectieve verkeersonveiligheid van individuele koeriers verhogen.³⁶ Volgens deze vertegenwoordigers vormen uitwassen echter veeleer de

²⁶ Dit is anders voor zelfstandige pakjeskoeriers waar momenteel geen restricties voor bestaan, hoewel de aanpassing van de Postwet daar in de toekomst verandering in moet brengen. Op de bovenstaande regels bestaan ook tal van uitzonderingen. Voor meer informatie over de wettelijke grenzen van de arbeidsduur verwijzen we naar <https://werk.belgie.be/nl/themas/arbeidsreglementering/arbeidsduur-en-rusttijden>.

²⁷ Interview met expert op 19/04/2023.

²⁸ Interview met BPost-vertegenwoordiger op 30/08/2023.

²⁹ Interview met groot pakketbedrijf op 29/03/2023.

³⁰ Interview met (toenmalige) fietskoerier op 20/03/2023. Deze fietskoerier neemt momenteel een meer superviserende/management rol op binnen de organisatie.

³¹ Interview met fietskoerier op 12/10/2023.

³² Interview met groot pakketbedrijf op 29/03/2023. Het is evenwel niet zeker dat de optimalisatie van volumes en leverroutes voor alle grote pakketbedrijven van toepassing is.

³³ Die evenwel werkten voor hetzelfde grote pakketbedrijf in onderaanneming.

³⁴ Wederom kunnen we in deze studie niet bevestigen of dit het geval is bij alle grote pakketbedrijven.

³⁵ Interview met pakjesbezorger op 5/10/2023.

³⁶ Interview met groot pakketbedrijf op 29/03/2023. Het combineren van leverroutes betekent dat één pakjesbezorger een route krijgt die eigenlijk over twee of zelfs meerdere bezorgers zou moeten worden verdeeld. ³⁷ Interview met expert op 19/04/2023.

uitzondering dan de regel. Een expert merkte verder op dat er een bijzonder risico bestaat bij onderaannemingen die op hun beurt opdrachten nog eens gaan uitbesteden aan "onder-onderaannemingen", waardoor er (nog) minder kan worden toegezien op hoe de pakjes worden geleverd en door wie.³⁷

Hoewel we geen pakjesbezorgers hebben geïnterviewd die deel uitmaakten van deze realiteit, werd er wel herhaaldelijk naar verwezen. Zo stelde één pakjesbezorger dat er onderaannemingen zijn "die hun pakjesbezorgers echt uitbuiten" en contracten "manipuleren".³⁸ Deze pakjesbezorger legde ook uit dat de werkomstandigheden verschillen per groot pakketbedrijf en dat bepaalde grote spelers meer druk leggen dan andere spelers.³⁹ Een andere pakjesbezorger wees er daarentegen op dat "per levering betaald worden niet normaal is" maar "wel bestaat in de last-mile sector" en dat er "belangrijke verschillen bestaan tussen onderaannemingen" op het vlak van tijdsdruk waardoor sommige pakjesbezorgers "rijden als zotten".⁴⁰

Volgens een expert lijkt er in de last-mile sector wel een consensus te bestaan dat er komaf dient gemaakt te worden met dit soort van uitwassen. Ook vertegenwoordigers van een groot pakketbedrijf gaven aan "verantwoordelijkheid te voelen voor verkeersveiligheid in de last-mile sector" en te kijken naar "manieren om deze verantwoordelijkheid te kunnen nemen binnen het huidige wettelijke kader".⁴¹ In die context merkte een pakketbezorger op dat er tegenwoordig meer controle is op de achtergrond van pakjesbezorgers door grote pakjesbedrijven zelf, en verwees een andere expert naar het bestaan van nieuwe (wetgevende) initiatieven (zoals de aanpassing van de Postwet) en frequentere sociale inspectie door de overheid voor betere werkomstandigheden en verkeersveiligheid in deze sector.⁴²

Los van deze excessen werd het duidelijk dat pakjesbezorgers tijdens piekperiodes naar het jaareinde toe hard dienen te werken zonder dat ze hiervoor echt worden gecompenseerd. Ook lijkt het erop dat overuren vrijwel nooit worden vergoed, hoewel ze wel worden gemaakt om bijvoorbeeld tijdens piekmomenten (maar ook daarbuiten) rustiger en verkeersveiliger te kunnen leveren. Bepaalde grote pakketbedrijven (en bijgevolg onderaannemingen) verwachten verder van bepaalde pakjesbezorgers ook zaterdagwerk, maar plaatsen hier in tegenstelling tot de Belgische wetgeving geen gepaste vergoeding tegenover. Daarover merkte één pakketbezorger op dat je "na 5 dagen werken vermoeid bent" en het "niet correct" is dat er voor zaterdagwerk geen extra vergoeding bestaat.⁴³

Bij fietskoeriers werd er daarentegen nooit gewag gemaakt van dergelijke excessen. Volgens een fietskoerier hebben de meeste fietskoeriers "vaste contracten" en er is een algemene focus op "ecologische, sociale en financiële duurzaamheid" waardoor er soms wel "moeilijker in competitie kan worden gegaan met bepaalde onderaannemingen".⁴⁴ Wanneer er tijdsdruk wordt ervaren, dan is dit veelal een gevolg van zelfopgelegde druk wat tot "verkeersrisico's kan leiden" niettegenstaande "men weet dat het niet erg is wanneer men vertraging oploopt".⁴⁵ Een andere fietskoerier merkte wel op dat je voor bepaalde leveringen "in een bepaald tijdslot dient aan te komen" en dat dit soms tot stress en risico's in het verkeer kan leiden wanneer er bijvoorbeeld "30 minuten vertraging wordt opgelopen".⁴⁶

4.1.2 De relatie tussen verkeerscontext en subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fietskoeriers

Naast de werkomstandigheden heeft ook de algemene verkeerscontext belangrijke effecten op de subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fietskoeriers. Met de verkeerscontext bedoelen we het geheel van verkeersregels en verkeersinfrastructuur- en situaties waarmee pakjesbezorgers en fietskoeriers worden geconfronteerd bij het uitoefenen van hun job. Drie thema's kwamen tijdens de interviews met pakjesbezorgers- en fietskoeriers herhaaldelijk aan bod, namelijk het vinden van een parkeer/stopplaats om pakjes aan huis te kunnen leveren, verkeersinfrastructuur en relaties met andere weggebruikers.

³⁷ Interview met expert op 19/04/2023.

³⁸ Interview met pakjesbezorger op 11/10/2023.

³⁹ Ook aangehaald in een interview met een pakjesbezorger op 19/10/2023.

⁴⁰ Interview met pakjesbezorger op 09/10/2023.

⁴¹ Interview met groot pakketbedrijf op 29/03/2023.

⁴² Interview met expert op 30/03/2023.

⁴³ Interview met pakjesbezorger op 26/10/2023.

⁴⁴ Interview met (toenmalige) fietskoerier op 20/03/2023.

⁴⁵ Interview met fietskoerier op 27/10/2023.

⁴⁶ Interview met fietskoerier op 12/10/2023.⁴⁷ Interview met pakjesbezorger op 5/10/2023.

4.1.2.1 Parkeer/stopplaats en subjectieve verkeersveiligheid

Een eerste thema waarnaar in onze gesprekken met pakjeskoeriers haast systematisch werd verwezen is het gebrek aan parkeerplaatsen om pakjes op een veilige manier aan huis te kunnen leveren. Voor vele pakjesbezorgers vormt een gebrek aan parkeerplaats zelfs de voornaamste bron van verkeersonveiligheid. Zo merkte één pakjesbezorger op vaak "geen andere keuze te hebben" dan "dubbel te parkeren" omdat er "geen andere parkeerplek is" en "pakjes te zwaar zijn" om elders te gaan parkeren.⁴⁷ Volgens twee andere pakjesbezorgers bestaan er daarentegen wel parkeerplekken voor pakjesbezorgers, maar zijn deze "heel zeldzaam" en "vaak ingenomen".⁴⁸ Twee andere pakjesbezorgers gaven verder aan dat parking vinden "hypergevaarlijk en moeilijk is" en dat de politie vaak opmerkingen heeft en boetes uitschrijft voor fout dubbel parkeren.⁴⁹

Problemen met het vinden van parkeerplaats heeft volgens pakjeskoeriers belangrijke implicaties op de subjectieve verkeersveiligheid. Hoewel dubbel parkeren wordt toegestaan in de wegcode, wordt dit toch als onveilig ervaren en kan het niet altijd op de juiste manier worden toegepast. Bijna alle pakjeskoeriers meenden zowel "zichzelf als andere weggebruikers in gevaar te brengen" en "te enerveren" door dubbel te parkeren, maar vaak "geen alternatief" te zien. Meerdere pakjeskoeriers gaven ook aan "gestresseerd" te geraken door het gebrek aan parkeerplaats en reeds verschillende keren een boete te hebben gekregen voor fout (dubbel) te parkeren (bvb. op het fietspad of zebrapad) waardoor "het een verloren werkdag werd". Eén pakjeskoerier wees er verder op dat uitstappen om een pakje te leveren niet altijd zonder gevaar is, en dat dit zeker op drukke autowegen en bij dubbel parkeren een gevaar vormt. Slechts één pakjeskoerier gaf aan geen problemen te ervaren met parkeren, maar hierdoor bij momenten wel verder te moeten stappen om een pakje te leveren.

Het probleem van parking lijkt minder aan de orde bij fietskoeriers. Volgens één fietskoerier is "het soms moeilijk om parkeerplaats te vinden met een lange aanhangwagen," maar dat indien nodig ze altijd kunnen uitwijken "naar het voetpad".⁵⁰

Naast pakjeskoeriers lijken ook stakeholders en experts zich bewust van het probleem van parkeerplaats bij pakjesbezorgers. Zo benoemde een expert het thema parking als "één van de belangrijkste uitdagingen voor de last-mile sector" (naast vergroening van het wagenpark) en was deze van mening dat "steden en gemeenten meer in het werk moeten stellen opdat pakjesbezorgers makkelijker kunnen leveren".⁵¹ Een beleidsmaker haalde in een interview aan dat de toename van pakjesbezorgingen inderdaad uitdagingen vormt voor het parkeerbeleid, maar dat door de verdeling van bevoegdheden hier niet altijd makkelijk op kan worden ingespeeld.⁵²

4.1.2.2 Verkeersinfrastructuur en subjectieve verkeersveiligheid

Een tweede thema dat in interviews vaak ter sprake kwam is de algemene verkeersinfrastructuur en de impact daarvan op de subjectieve verkeersveiligheid. De verkeersinfrastructuur vormt de context waarin pakjesbezorgers en fietskoeriers moeten werken, daar deze zich vele uren per dag op de rijbaan verplaatsen. Dit valt natuurlijk in grote mate samen met het type vervoersmiddel dat de pakjesbezorger gebruikt (fiets vs. bestelwagen). Verkeersinfrastructuur verwijst in het algemeen naar de inrichting van wegen, fietspaden, snelheidszones, en dergelijke meer. Parking en stopplaatsen vallen daar strikt genomen ook onder, maar door de relevantie van het thema behandelden we deze apart in voorgaande sectie.

Een herhaaldelijk terugkerend element in interviews met stakeholders en pakjesbezorgers met bestelwagens betreft de impact van wegenwerken op het leveren van pakjes. Bepaalde grote pakketbedrijven en onderaannemingen stellen veel in het werk om leverroutes zo optimaal mogelijk te maken. Volgens een medewerker van een groot pakketbedrijf vormen "onduidelijke en dubbelzinnige verkeerscontexten een echte uitdaging" voor deze oefening. Deze medewerker haalde aan dat er voornamelijk in steden momenteel veel verandert op het vlak van verkeersinfrastructuur, waardoor tal van middelen dienen te gaan naar het

⁴⁷ Interview met pakjesbezorger op 5/10/2023.

⁴⁸ Interviews met pakjesbezorgers op 5/10/2023.

⁴⁹ Interviews met pakjesbezorgers op 11/10/2023 en 26/10/2023.

⁵⁰ Interview met fietskoeriers op 20/03/2020 en 27/10/2023. Dit is wel een voorbeeld van een geval waarbij de fietskoerier zelf geen verkeersveiligheidsprobleem ervaart, maar waar er mogelijk wel één is voor andere weggebruikers, zoals voetgangers of andere actieve weggebruikers.

⁵¹ Interview met expert op 19/04/2023.

⁵² Interview met regionale beleidsmaker op 30/03/2023.⁵³ Interview met fietskoerier op 20/03/2023.

(her)ontwerpen van optimale leverroutes. Volgens deze persoon is deze oefening niet altijd evident, maar is deze wel cruciaal voor onder meer de (subjectieve) verkeersveiligheid.

Verschillende pakjesbezorgers beaamden deze uitspraken. In twee interviews werd er verwezen naar het feit dat wegenwerken kunnen zorgen voor filevorming en voor vertragingen in het leverschema, wat in bepaalde gevallen kan leiden tot extra stress en tot het nemen van meer risico's in het verkeer. Daarnaast werd er opgemerkt dat door het bestaan van werken bepaalde vooraf uitgestippelde routes op de helling komen te staan en pakjesbezorgers moeten improviseren. Naast wegenwerken haalden sommige pakjesbezorgers aan verkeersonveiligheid te ervaren door het simultaan besturen van een bestelwagen en het zoeken naar de juiste leverlocatie. Volgens deze pakjesbezorgers ontstaat stress vooral in die situaties waar hun navigatiesysteem het laat afweten, of op die locaties waar het huisnummer onzichtbaar of moeilijk te vinden is.

Qua verkeercontext is het voornaamste probleem voor verkeersveiligheid voor geïnterviewde fietskoeriers het gebrek aan kwaliteitsvolle fietsinfrastructuur. Volgens één fietskoerier is het zo dat "cargobikes alleen maar breder en langer worden" maar dat "de huidige fietsinfrastructuur hier niet voor is gemaakt" en "maar traag evolueert" waardoor men zich niet altijd even veilig voelt.⁵³ Op eenzelfde manier wijzen twee andere fietskoeriers op "een gebrekkige of afwezige infrastructuur" waar zowel gevaarlijke kruispunten en slecht aangelegde fietspaden als eenrichtingsstraten met uitzondering voor fietsers en tramsporen het gevoel van verkeersonveiligheid verhogen.⁵⁴

4.1.2.3 Relaties met andere weggebruikers en subjectieve verkeersveiligheid

Een laatste recurrent thema dat verband houdt met de subjectieve verkeersveiligheid betreft relaties met andere weggebruikers. Pakjesbezorgers met een bestelwagen rapporteerden voornamelijk problemen met fietsers en (e-)steppers. Deze komen volgens hen "van overal, wat nieuw is" en "rijden snel" wat een gevoel van onveiligheid creëert. Bovendien "hoort men fietsers en steps maar moeilijk aankomen" en zijn deze "niet altijd even zichtbaar," zeker bij regenweer of in de avond. Bij bepaalde pakjesbezorgers leeft daarnaast ook het gevoel dat deze weggebruikers vaak "de wegcode niet kennen of respecteren" en bij momenten "ongelofelijke dingen doen". Op plaatsen waar er veel fietsers en steppers rondrijden moeten pakjesbezorgers dan ook "extra geconcentreerd zijn". Volgens één pakjesbezorger gebeuren bijna-ongevallen met (e-)steps zelfs "bijna dagelijks". Problemen met automobilisten werden in de interviews minder aangehaald, hoewel sommige pakjesbezorgers opmerkten reeds meermaals beledigingen en frustraties te hebben ervaren van automobilisten, zeker bij dubbel parkeren.

Fietskoeriers op hun beurt gaven aan vooral spanningen te ervaren met (e-)steppers en automobilisten. Van automobilisten werd gezegd dat sommigen zich "agressief kunnen opstellen" door "te dicht in te halen" of te dicht op het achterwiel te rijden. Bij fietskoeriers leeft ook het gevoel dat veel automobilisten geen weet hebben van nieuwe regels bijvoorbeeld rondom fietsstraten en eenrichtingsstraten met uitzondering voor fietsers, waardoor er nodeloos spanningen en conflicten ontstaan. Van (e-)steps werd vooral opgemerkt dat ze soms fietspaden en andere doorgangswegen voor fietsers blokkeren, waardoor er risico's moeten worden genomen om deze te omzeilen.

⁵³ Interview met fietskoerier op 20/03/2023.

⁵⁴ Interviews met fietskoeriers op 12/10/2023 en 27/10/2023.

4.2 Ervaringen inzake verkeersveiligheid bij warmemaaltijdkoeriers

4.2.1 Arbeidsomstandigheden van warmemaaltijdkoeriers en subjectieve verkeersveiligheid

4.2.1.1 Algemene context

De sector van de maaltijdleveringen in België wordt grotendeels gedomineerd door drie ondernemingen: Takeaway.com, Deliveroo en Uber Eats, die samen een groot deel van de markt in handen hebben. Al ruim tien jaar lang werken koeriers voor die platformen om maaltijden snel tot bij de klanten te brengen. In 2017 introduceerde eerste minister Alexander De Croo een specifiek statuut voor P2P-deeleconomie (Peer-to-Peer). De bedoeling daarvan was om in te spelen op de vraag van de platformen naar een flexibel kader voor werknemers, die op die manier hun werkuren vrijer zouden kunnen kiezen. Vandaag tonen de gegevens van een expert in de sector aan dat dit P2P-statuuut ruim overheersend blijft, met ca. 85% van de koeriers die in dat stelsel werken. Het statuut bepaalt dat koeriers voor heel boekjaar 2023 niet meer dan 7170 euro bruto mogen verdienen en onderworpen zijn aan een voordelig belastingtarief van 10%. Wat veel koeriers echter niet weten is dat ze extra belastingen moeten betalen als ze over dat bedrag van 7170 euro gaan. Dan werken ze namelijk als zelfstandigen en vallen ze het jaar erop niet meer onder het P2P-statuuut.⁵⁵

Dat statuut geeft aanleiding tot controverse onder de verschillende spelers in de sector en wel om verschillende redenen. Enerzijds kan het volgens een vakbondsafgevaardigde uit de sector niet echt als een statuut worden beschouwd, aangezien het de werknemers geen socialezekerheidsrechten geeft, meer bepaald pensioen, betaalde vakantiedagen en werkloosheidsrechten. Anderzijds wijkt het af van de oorspronkelijk in 2016 door premier Alexander De Croo aangekondigde bedoeling, namelijk als extra inkomen bovenop iemands hoofdkomen. In werkelijkheid wordt het meestal gebruikt als belangrijkste bron van maandelijkse inkomsten. Van de 16 koeriers in de focusgroep oefenden inderdaad maar 4 deze activiteit uit ter aanvulling van een andere baan. Een bijkomende studie door onderzoekers van de VUB levert andere statistieken op, waarbij slechts 3% van hun steekproef aangeeft voltijds werknemer van het platform te zijn (Gaublomme et al., 2023). Toch komen ook zij tot dezelfde conclusie: voor 65% van de koeriers van de platformen is het hun belangrijkste bron van inkomsten en geen aanvulling. Twee personen voegden er nog aan toe dat die situatie bepaalde koeriers ertoe heeft gebracht om een account te 'huren' bij andere personen zodat ze zelf konden blijven werken zonder zelfstandige te moeten worden en op die manier bijkomende belastingen te vermijden. Die praktijk leidt tot fiscale en identiteitsfraude. Door het gebrek aan toezicht op het statuut en het uitblijven van maatregelen door de platformen kiezen bovendien ook minderjarigen en mensen zonder papieren ervoor om een account te huren en zo gemakkelijk inkomsten te genereren.

Het statuut, en dat van zelfstandige, zien we vooral bij Deliveroo en Uber. Takeaway kiest dan weer eerder voor een model waarbij de werknemers loontrekkenden zijn met interimcontracten (vooral voor studenten) of vaste contracten, waarbij de mensen betaald worden per gewerkt uur. Die aanpak staat garant voor werkveiligheid en legt een uurlimiet op die niet mag overschreden worden. Het voordeel daarvan is dat het bedrijf zijn werknemers kwaliteitsuitrusting ter beschikking stelt, zoals onder andere fietsen of elektrische fietsen, een fysieke werkplek voor een betere communicatie en een volledige verzekeringsdekking. Dit onderscheid in statuut heeft rechtstreekse gevolgen voor de verkeersveiligheid.

Tijdens onze gesprekken en in de focusgroep stelden we vast dat het feit dat iemand loontrekkende is in plaats van te werken als zelfstandige of met een P2P-statuuut het ongevalrisico verlaagt en de veiligheid van de koeriers op de baan verhoogt. Toch moeten we voorzichtig zijn met deze vaststelling. In de eerste plaats blijft het beroep van koerier per definitie een gevaarlijk beroep waarbij een constante waakzaamheid voor tal van elementen, met name de verkeersinfrastructuur, van groot belang is. Bovendien benadrukte een deelnemer aan de discussiegroep, die ervaring had als loontrekkende voor een platform, dat het beroep zowel veeleisend als onzeker is. Zelfs werknemers staan voortdurend onder druk om zo snel mogelijk hun leveringen uit te voeren. Een andere koerier beschrijft de sector van de warmemaaltijdleveringen als een sector met "veel stress en een grote druk" waarin "er niet mag vergeten worden dat de koerier geen tijd heeft" en hij de neiging heeft "om snel op te trekken om te gaan leveren".⁵⁶ Drie vaststellingen hierover kwamen aan het licht tijdens een gesprek⁵⁷: in het geval van een ongeval hebben de koeriers "drie grote bekommernissen". Ten eerste de

⁵⁵ <https://riders.deliveroo.be/nl/nieuws/het-p2p-statuuut-belangrijke-update-voor-2023>

⁵⁶ Focusgroep van 8/06/2023.

⁵⁷ Interview met experts op 30/03/2023.

risico's die verband houden met het verkeer, waarin altijd een ongeval kan gebeuren. Daarnaast de arbeidsongeschiktheid ten gevolge van een ongeval, wat leidt tot een onmiddellijk verlies aan inkomsten. En ten slotte moeten de koeriers de financiële kosten van een ongeval zelf dragen, met inbegrip van de medische kosten en de kosten voor de niet-geleverde bestellingen.

Hierna bespreken we de arbeidsomstandigheden van zelfstandige werknemers en werknemers met P2P-statuut en de gevolgen daarvan op de verkeersveiligheid. Een studie door onderzoekers van de VUB bracht aan het licht dat de koeriers slechte arbeidsomstandigheden als een grote bezorgdheid beschouwen, terwijl de aandacht die wordt besteed aan verkeersongevallen en gevaarlijke situaties op de weg als minder belangrijk werden beschouwd (Gaublomme et al., 2023). Het rechtstreekse verband tussen beide aspecten moet nu verder onderzocht worden.

4.2.1.2 Dialoog tussen leveringsplatformen en koeriers en verkeersveiligheid

Er is geen dialoog tussen de werkgevers van de maaltijdleveringsplatformen en de werknemers. Volgens verschillende spelers – en dat werd ook bevestigd in de focusgroep – is het moeilijk om die platformen te beschouwen als werkgevers, aangezien ze niet rechtstreeks werknemers aanwerven maar eerder optreden als opdrachtgevers. Dat er geen dialoog plaatsvindt, is dus geen verrassing. Bovendien lijken de platformen over het algemeen ook vrij terughoudend te zijn in het aanvaarden van verantwoordelijkheid, met name in het geval van ongevallen. Deze situatie heeft significante gevolgen voor de verkeersveiligheid. Aangezien de opdrachtgevers zichzelf niet beschouwen als verantwoordelijken, voelen ze zich ook niet geroepen om te investeren in veiligheidsmaatregelen. Een voorbeeld: na een gesprek met enkele vertegenwoordigers van de leveringsplatformen over het onboardingproces en eventuele opleidingen, kwam aan het licht dat ze niets specifiek voorzien. Het enige wat ze doen is enkele artikels over uiteenlopende onderwerpen ter beschikking stellen op hun diverse mediakanalen. Bovendien verklaarde een van de vertegenwoordigers: "Wat de verkeersveiligheid betreft, heeft het platform zo zijn beperkingen".⁵⁸

Door het ontbreken van dialoog krijgen de koeriers – zij het zelfstandige werknemers, zij het werknemers met P2P-statuut – van het platform waarvoor ze werken weinig informatie over verkeersveiligheid en moeten ze het doen met wat "snel advies"⁵⁹ over de app of de website en veel marketingcommunicatie. Het uitlenen van accounts aan personen in een onzekere situatie of aan jongeren leidt niet zelden tot situaties waarin mensen helemaal géén informatie krijgen over verkeersveiligheid of de wegcode zelfs niet kennen. Bovendien hebben de platformen geen fysieke werkplek, wat inhoudt dat bij een ongeval of disconnectie de koeriers moeten communiceren met "bots"⁶⁰ (artificiële intelligentie) of mensen uit een andere tijdzone. De koeriers benadrukken in dit kader dat het ontbreken van "menselijke contacten"⁶¹ een groot probleem is bij ongevallen, omdat ze dan helemaal op zichzelf zijn aangewezen.

4.2.1.3 Werkuren en verkeersveiligheid

Warmemaaltijdkoeriers werken vaak tot ze een bepaald bedrag bijeen hebben verdiend, bij momenten zelfs tot 6 of 7 uur 's ochtends. Of zoals een van hen uit de focusgroep het verwoordt: "Je werkt de hele dag en je verdient niets. Vaak zelfs geen 30 euro. Dus blijf je verder werken."⁶² Zo komen ze tot een aanzienlijke hoeveelheid gewerkte uren om de eindjes aan elkaar te kunnen knopen, waardoor ze vaak moe onderweg zijn en zich ook 's nachts in het verkeer bewegen. Die situatie leidt tot een niet te verwaarlozen gevaar en verhoogt het ongevalrisico.

Wanneer koeriers 's nachts werken, krijgen ze te maken met heel wat problemen onderweg die hen in gevaar brengen: meer "dronken" personen⁶³, "een slechte zichtbaarheid"⁶⁴ op de weg en zeker ook wegenwerken, chauffeurs die aan hoge snelheid rondrijden en straatraces. Dat heeft onvermijdelijk een impact op hun veiligheid en hun waarneming ervan; de meeste koeriers geven inderdaad aan zich "minder veilig"⁶⁵ te voelen.

⁵⁸ Interview met een vertegenwoordiger van een platform op 12/04/2023.

⁵⁹ Focusgroep van 8/06/2023.

⁶⁰ Focusgroep van 8/06/2023.

⁶¹ Focusgroep van 8/06/2023.

⁶² Focusgroep van 8/06/2023.

⁶³ Focusgroep van 8/06/2023.

⁶⁴ Focusgroep van 8/06/2023.

⁶⁵ Focusgroep van 8/06/2023.

Bovendien worden sommige plekken in Brussel ronduit "moordend"⁶⁶ genoemd en beschouwd als 's nachts absoluut te vermijden.

4.2.1.4 Betaling per bestelling en verkeersveiligheid

Volgens de koeriers die hun ervaringen hebben gedeeld heeft de betaling per bestelling (4,95 euro) in plaats van per uur duidelijk gevolgen voor de verkeersveiligheid. Doordat ze betaald worden per bestelling, worden ze aangemoedigd om "snel te leveren als ze iets willen verdienen"⁶⁷, waardoor ze "meer stress hebben in het verkeer"⁶⁸. Als we kijken naar de andere aspecten die in het volgende hoofdstuk worden bekeken, is het duidelijk dat koeriers die per bestelling worden betaald meer risico's lopen dan wie per uur wordt betaald. Bovendien gaf een voormalige koerier aan dat hij de test eens had gedaan en een tijdje alle verkeersregels aan zijn laars had gelapt. Op die manier kon hij tien leveringen meer per dag uitvoeren. Hij verklaarde ook: "Het is duidelijk dat koeriers die per bestelling worden betaald aanzienlijk meer risico's lopen, aangezien ze zo snel mogelijk willen leveren om zoveel mogelijk bestellingen te kunnen afwerken."⁶⁹ Bijgevolg zet een betaling per bestelling aan tot sneller rijden en meer verkeersovertredingen, wat leidt tot een groter ongevalrisico.

4.2.1.5 Digitale druk en verkeersveiligheid

De druk om snel te rijden of met slecht weer te rijden is niet meer zo aanwezig als vroeger (toen er premies waren voor wie ging leveren wanneer het sneeuwde bijvoorbeeld). Tegenwoordig moedigen de platformen hun koeriers aan om ritten aan te nemen, zeggegend omdat er bij slecht weer meer bestellingen zijn, waardoor de koeriers dus meer kunnen verdienen, ook al leidt dat tot meer risico's. Bovendien geeft het gebrek aan transparantie in de algoritmes van de leveringsplatformen regelmatig aanleiding tot speculaties onder de koeriers. Vragen als "Hoe kan het dat een koerier die op dezelfde plek als ik staat te wachten de levering krijgt toegewezen terwijl ik hier al langer sta te wachten?" of "Waarom kan ik plots niet meer op het platform?" wekken twijfels die het gedrag van de koeriers en bijgevolg ook de verkeersveiligheid beïnvloeden.

Daardoor zijn ze bang voor slechte beoordelingen: ze gaan sneller rijden omdat ze vrezen voor "een slechte score van de klant als het eten koud is"⁷⁰. Ook files zijn een steeds groter probleem in de Belgische steden, waardoor de koeriers proberen rechts in te halen en tussen de files door te "slingeren"⁷¹ omdat er vaak niet genoeg ruimte is voor fietsers. Al bij al brengen al die elementen de koeriers ertoe om steeds meer te werken en zich aan steeds meer gevaar bloot te stellen.

4.2.1.6 Uitrusting en verkeersveiligheid

De koeriers moeten zelf voor hun uitrusting en voertuig betalen. Bij een ongeval zijn ze dus niet enkel hun werkmiddel kwijt, maar lijden ze ook een veel omvangrijkere financiële schade, aangezien ze het gevaar lopen hun werk kwijt te spelen, waardoor ze dus geen inkomen meer hebben. Ze rijden dan ook bij momenten rond met "wrakken"⁷² om de kosten te drukken. Een van de geïnterviewde personen had daarover het volgende te zeggen: "Ik ben al maaltijdkoeriers tegengekomen die vertelden dat ze hun benzine amper konden betalen, en dat ze niet genoeg geld hadden om hun remmen te laten repareren".

De meeste geïnterviewde fietskoeriers rijden echter met fietsen van een fietsverhuurbedrijf, Swapfiets, dat een speciaal tarief van 109 euro in plaats van 79 euro per maand aanbiedt voor wie de fietsen gebruikt voor maaltijdlieferingen of wie veel kilometers aflegt. Dat speciale tarief wordt onder andere gerechtvaardigd door het aantal fietsdiefstallen en schadegevallen waarbij deze fietsen zijn betrokken. Toch lijkt dit een positieve impact te hebben op de verkeersveiligheid van de koeriers. De fietsen zijn niet alleen van een goede kwaliteit, bij problemen kunnen ze hun fiets ook snel laten repareren.

Wat het onderhoud van de fietsen betreft, stellen de platformen hun koeriers een controlelijst voor hun fiets ter beschikking en een lijst met fietsuitrusting, maar niets daarvan is verplicht. Het zijn eerder richtlijnen en het platform controleert op geen enkele manier of ze worden opgevolgd. Zo stellen de platformen voor om

⁶⁶ Focusgroep van 8/06/2023.

⁶⁷ Focusgroep van 8/06/2023.

⁶⁸ Focusgroep van 8/06/2023.

⁶⁹ Interview met een expert op 14/04/2023.

⁷⁰ Focusgroep van 8/06/2023.

⁷¹ Focusgroep van 8/06/2023.

⁷² Interview met een vakbondsafgevaardigde op 09/03/2023.

een fietshelm te dragen, maar daarom houden de koeriers zich daar nog niet aan, zeker omdat ze die helm zelf moeten kopen.

Het gewicht van de bestelling is een belangrijk element dat de verkeersveiligheid van de koeriers aanzienlijk kan beïnvloeden. Om hun leveringsrondes efficiënt in te delen, krijgen koeriers vaak bestellingen voor verschillende klanten mee, waardoor hun leveringstas relatief zwaar is. Volgens een afgevaardigde van een leveringsplatform die we interviewden, biedt het bovendien de mogelijkheid om ook artikels te bestellen bij kleine supermarkten, wat het totale gewicht van de levering aanzienlijk verhoogt. Een grote belasting betekent een extra moeilijkheid voor fietskoeriers omdat dit hen uit evenwicht brengt. Een koerier had daarover het volgende te vertellen: "Ik heb al eens voor een restaurant gestaan en vijf zakken in mijn handen geduwd gekregen. Zelfs met de auto kun je die niet allemaal meenemen."

Over het algemeen gebruiken de koeriers specifieke apps voor ieder leveringsplatform, waarmee ze hun tijd gemakkelijk kunnen indelen, bestellingen aanvaarden of weigeren, de gps-functie gebruiken om van het restaurant naar de klanten te rijden en andere functies gebruiken. De platformen verbeteren voortdurend hun applicaties door er nieuwe functies aan toe te voegen, zoals de *Kit Safety2*. Met die nieuwe optie kunnen koeriers gewoon op een knop drukken om direct het noodnummer (112) te bellen of hun positie te delen met anderen. De koeriers mogen zelf kiezen of ze deze applicatie gebruiken dan wel of ze een meer traditionele app gebruiken als Google Maps. Het komt geregeld voor dat ze in die apps 'fiets' of 'motorfiets' opgeven als vervoersmiddel en dan via een route worden gestuurd die door wegenwerken onbruikbaar is of niet toegankelijk voor hun voertuigtype. Die situatie leidt soms tot problemen.

Het komt namelijk wel eens voor dat koeriers in hun haast om snel op hun bestemming te geraken ervoor kiezen om van de aanbevolen weg af te wijken en een route te volgen die niet geschikt is voor hun voertuig. Dat leidt uiteraard tot een groter risico op boetes of ongevallen. Bovendien kan dat ook negatieve gevolgen hebben voor andere weggebruikers, in het bijzonder voetgangers, zoals wanneer fietskoeriers op het voetpad rijden. Een koerier vertelde daarover en die uitspraak werd ook bevestigd door andere koeriers: "Normaal gezien moet je stapvoets rijden, maar dat doet niemand."⁷³

Tot slot kan de app de koeriers ook afleiden omdat ze voortdurend meldingen krijgen, bijvoorbeeld van klanten die vragen waarom ze er nog niet zijn, of met aanvragen voor nieuwe bestellingen enz. Die onderbrekingen kunnen variëren in functie van het gebruikte platform. Eén koerier vertelde tijdens de focusgroep: "Het is al voorgekomen dat ik zoveel meldingen krijg op mijn telefoon dat ik er niet eens meer in slaag om uit te loggen uit mijn account."⁷⁴

4.2.1.7 Personeelsverloop en verkeersveiligheid

Het beroep van warmemaaltijdkoerier wordt door de meeste deelnemers uit de focusgroep beschouwd als tijdelijk. De meeste van hen doen het als overgangsjob voor ze iets anders hebben gevonden. Slechts een minderheid ziet het beroep als een aanvulling op het hoofdinkomen. Die situatie leidt tot meer personeelsverloop onder de koeriers, met een gemiddelde duur van "vier en een halve maand"⁷⁵. Dat heeft gevolgen voor de verkeersveiligheid. Eén koerier vertelde tijdens de focusgroep: "Hoe meer leveringen je doet, hoe meer risico's je loopt. Maar hoe vaker je rijdt, hoe beter je je voertuig onder controle hebt"⁷⁶. De ervaring, de kennis van de routes en het gewoon zijn te rijden met een geladen voertuig hebben duidelijk een positieve impact op de verkeersveiligheid, hoewel dat niet het geval is voor de meerderheid van de koeriers in de sector.

4.2.1.8 Routine en verkeersveiligheid

Dit hoofdstuk houdt rechtstreeks verband met het vorige. Warmemaaltijdkoeriers hebben namelijk geen vaste arbeidsroutine. Wanneer ze inloggen in het platform kunnen ze op ieder moment en op iedere denkbare plek in België beginnen te leveren. Zo ontdekken ze vaak nieuwe routes en gaan ze leveren op plaatsen waar ze niet bekend mee zijn.

Vroeger werkten de koeriers per zone. Zelf hebben ze daarover aangegeven dat ze op die manier minder last hadden van vermoeidheid en de routes beter kenden, wat positief was voor hun verkeersveiligheid.

⁷³ Focusgroep van 8/06/2023.

⁷⁴ Focusgroep van 8/06/2023.

⁷⁵ Interview met een vakbondsafgevaardigde op 09/03/2023.

⁷⁶ Focusgroep van 8/06/2023.

4.2.1.9 Verzekeringen en verkeersveiligheid

De door de leveringsplatformen voorgestelde verzekering blijkt een gedeeltelijke verzekering te zijn, zoals een van onze gesprekspartners aangaf: "De dekking voor arbeidsongevallen is ongeveer 40 keer beperkter dan de wettelijke verzekeringen."⁷⁷ Bovendien vertelden de koeriers tijdens de focusgroep dat ze geen verzekeringsdocumenten hadden gekregen en dat de klachtenprocedure bij ongevallen bijzonder moeizaam en complex is. Dat vormt een reëel probleem voor de veiligheid van maaltijdkoeriers. Zij moeten immers vaak kiezen tussen een verzekering aangaan bij een andere verzekeringsinstelling, vaak zonder succes, of helemaal geen verzekering nemen. Heel wat verzekeraars weigeren ook maaltijdkoeriers en hun voertuigen omwille van de aard van hun beroep, aangezien hun ongevallenrisico hoger ligt. Zoals een voormalige koerier en expert uit de sector aangeeft: "In 2017 liepen koeriers 15 keer meer risico op een arbeidsongeval dan andere werknemers"⁷⁸. Nagenoeg alle koeriers bevestigden in de focusgroep dat ze al betrokken waren geweest bij minstens één maar vaak ook meerdere ongevallen. De oorzaken van die ongevallen lopen uiteen, van infrastructuurproblemen en files tot woordenwisselingen met andere weggebruikers. Heel vaak eindigen die ongevallen met "een schaafwonde hier of daar, maar niets gebroken"⁷⁹. Helaas zijn niet alle ongevallen zo onschuldig. In 2023 bijvoorbeeld overleed in Brussel een maaltijdkoerier tijdens een levering, wat in verschillende van onze gesprekken werd vermeld. De afgelopen jaren kwam het ook in Parijs tot enkele dodelijke ongevallen (Dablanc et al., 2022).

Om toch een verzekering te kunnen aangaan voor zichzelf of hun voertuig, verzwijgen sommige koeriers zelfs hun echte beroep, omdat – zo vat een van hen het samen – "het echt een opgave is om een verzekeraar te vinden die maaltijdkoeriers wil verzekeren"⁸⁰.

Bovendien is er een significant probleem met vluchtmisdrijf na ongevallen, aangezien de koeriers niet verzekerd zijn en het feit dat accounts worden gehuurd verergert dat nog. Omdat het account niet aan de koerier toebehoort, verlaat die liever de plaats van het ongeval dan de gevolgen ervan af te wachten. Het komt ook wel eens voor dat de andere partij weigert het ongevallenformulier in te vullen, zoals een koerier meemaakte: "Toen ik een ongeval had met een taxi, wilde hij het aangifteformulier niet invullen". Een van de ondervraagde platformen geeft aan dat bij kleinere verwondingen ongevallen niet worden aangegeven. De gegevens waarover die platformen beschikken, zijn dus verre van volledig.

4.2.2 Verkeerscontext en subjectieve verkeersveiligheid bij maaltijdkoeriers

Tijdens onze gesprekken met experts uit de sector en de focusgroep met warmemaaltijdkoeriers wezen de koeriers ook op tal van problemen die te maken hebben met het verkeer en een risico vormen voor hun veiligheid op de weg.

4.2.2.1 Verkeersinfrastructuur en relatie met andere weggebruikers

Bepaalde verkeerselementen worden beschouwd als problematisch, zowel door de leveringsplatformen zelf als door de warmemaaltijdfietskoeriers. Enkele van die bijzonderheden, die vooral gevolgen hebben voor tweewielers, zijn kasseien, smalle straten, tramsporen, wegenwerken, het ontbreken van aparte fietspaden en "fietspaden die uitlopen op een voetpad"⁸¹. Al die elementen kunnen leiden tot valpartijen, en vaak worden ze nog verergerd door slechte weersomstandigheden.

Het volgende punt houdt meer verband met het niet naleven van de wegcode door bepaalde weggebruikers en de omgang daarmee, waardoor fietskoeriers worden blootgesteld aan onveilige situaties op de weg. Tijdens de focusgroep werden verschillende voorbeelden aangehaald. De meeste koeriers maken ze dagelijks mee: dubbelgeparkeerde auto's op het fietspad, chauffeurs die worden afgeleid door hun telefoon, toeterende chauffeurs in fietsstraten "die vlak achter je komen rijden, wat heel stresserend is"⁸², bussen van De Lijn die te snel rijden en je op minder dan een meter afstand voorbijrijden, "snel optrekkende chauffeurs"⁸³ in straten met beperkt eenrichtingsverkeer (BEV) enz. Al die scenario's zijn een gevaar voor de fietskoeriers, doen hun

⁷⁷ Interview met een vakbondsafgevaardigde op 09/03/2023.

⁷⁸ Interview met een expert op 14/04/2023.

⁷⁹ Focusgroep van 8/06/2023.

⁸⁰ Focusgroep van 8/06/2023.

⁸¹ Focusgroep van 8/06/2023.

⁸² Focusgroep van 8/06/2023.

⁸³ Focusgroep van 8/06/2023.

onveiligheidsgevoel in het verkeer toenemen en kunnen aan de basis liggen van ongevallen. Eén fietskoerier vat het gevoel van heel wat koeriers gevat samen: "De weg is voor iedereen, maar als ik zie hoe agressief iedereen is, maakt me dat bang".⁸⁴

Natuurlijk zijn ze zich ervan bewust dat niet iedereen de verkeersregels volgt en dat dat een van de redenen kan zijn waarom andere weggebruikers agressief zijn. Tijdens de focusgroep gaf één koerier toe: "Hoedje af voor de MIVB en vooral tramchauffeurs, want soms zijn we niet aan het opletten en moeten zij remmen".⁸⁵

⁸⁴ Focusgroep van 8/06/2023.

⁸⁵ Focusgroep van 8/06/2023.

4.3 Ervaringen met verkeersveiligheid: pakjesbezorgers, fietskoeriers en warmemaaltijdkoeriers vergeleken

4.3.1 Werkomstandigheden en subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers

Wanneer we de bevindingen van de interviews met pakjesbezorgers en fietskoeriers vergelijken met die van warmemaaltijdkoeriers dan vinden we belangrijke verschillen tussen de groepen op het vlak van werkomstandigheden en verkeerscontext, met repercussies voor de subjectieve verkeersveiligheid. Tabel 2 legt de belangrijkste verschillen bloot.

Vooreerst komt op basis van onze interviews naar voor dat de algemene werkcontext tussen geïnterviewde pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdbezorgers sterk verschilt. Waar, ondanks excessen, in de pakketsector een groot deel van de pakjesbezorgers lijkt te werken op basis van een formele arbeidsovereenkomst met een (onder)aanneming (zie voetnoot 21), zijn vele warmemaaltijdkoeriers daarentegen zelfstandigen al dan niet onder een P2P-statuut die werken voor een deeleconomieplatform. Dit impliceert dat tal van warmemaaltijdkoeriers niet van dezelfde arbeidsvoorwaarden kunnen genieten als pakjesbezorgers en fietskoeriers en bijgevolg verkeersveiligheid anders lijken te ervaren.

Ten eerste is er de omkadering: op basis van de interviews vinden we in deze studie dat pakjesbezorgers en fietskoeriers met een arbeidscontract doorgaans kunnen gebruik maken van bestelwagens of (cargo)fietsen van de (onder-)aanneming. Bovendien kunnen ze rekenen op het algemeen onderhoud van dit materiaal door de werkgever. Warmemaaltijdkoeriers moeten daarentegen zelf opdraaien voor deze kosten. Wanneer ze hun elektrische fiets huren bij een deelfietsbedrijf moeten ze bijvoorbeeld instaan voor de huur, vaak tegen een extra kost in vergelijking met particulieren. Als ze daarnaast kiezen voor eigen materiaal dan zijn ze zelf verantwoordelijk en kan de kwaliteit niet worden gegarandeerd. Daarenboven genieten de pakjesbezorgers en fietskoeriers die wij hebben geïnterviewd van een arbeidsongevallenverzekering van hun werkgever, terwijl geïnterviewde warmemaaltijdkoeriers aangeven hier in theorie wel aanspraak op te kunnen maken, maar in de praktijk er slechts moeizaam tot geen beroep op kunnen doen. Dit alles komt de subjectieve verkeersveiligheid van geïnterviewde maaltijdkoeriers niet ten goede. Ze begeven zich bij momenten met slecht onderhouden transportmiddelen en arbeidsuitrusting op de openbare weg, en zijn daarnaast weinig tot niet verzekerd in het geval van een verkeersongeval. Bij een ongeval verliezen warmemaaltijdkoeriers niet alleen hun inkomen, maar moeten ze wellicht ook nog eens instaan voor de kosten (van hospitalisatie, van niet-levering). Door het ongevalsrisico is het voor warmemaaltijdkoeriers heel moeilijk om onafhankelijk van het deeleconomieplatform een ongevallenverzekering te krijgen.

Het verschil in tewerkstellingsstatuut heeft ten tweede belangrijke implicaties voor de arbeidsduur van beide groepen. Zoals eerder uitgelegd lijkt de arbeidsduur bij de meeste geïnterviewde pakjesbezorgers en fietskoeriers met een arbeidscontract relatief goed afgebakend. Bijna alle geïnterviewde pakjesbezorgers rapporteren vrij normale werkuren (tenzij tijdens piekperiodes of bij meer malafide onderaannemingen) en geven aan te werken tijdens de dag, terwijl geïnterviewde fietskoeriers aangeven vaak minder dan 8u per dag te werken om zo vermoeidheid in het verkeer tegen te gaan. Dit alles komt de subjectieve verkeersveiligheid ten goede, maar is anders bij warmemaaltijdkoeriers.

Bij warmemaaltijdkoeriers vinden we dat de arbeidsduur in het algemeen niet is afgebakend. Warmemaaltijdbezorgers spenderen vaak vele uren op de openbare weg, hetzij actief (bij het leveren van een maaltijd), hetzij passief (bij het wachten op opportuniteiten om te leveren), wat maakt dat ze langer zijn blootgesteld aan risico's en meer verkeersonveiligheid ervaren. Sommige warmemaaltijdkoeriers geven bijvoorbeeld aan tijdens de avond/nacht door te werken wanneer ze tijdens dag onvoldoende inkomsten hebben vergaard, en zo dagen van 12 tot 15 uur te kloppen. Opvallend daarbij is de bevinding dat fietskoeriers minder uren werken omwille van het risico op vermoeidheid, terwijl warmemaaltijdkoeriers net aangeven minstens of meer dan 8u per dag te werken. Maaltijdkoeriers geven ook aan vaker in de avond en in de nacht te werken dan pakjesbezorgers en fietskoeriers, wat kan bijdragen aan subjectieve verkeersonveiligheid wanneer dit bijvoorbeeld gepaard gaat met een verminderde zichtbaarheid of meer blootstelling aan gevaarlijke autobestuurders.

Tabel 2. Vergelijking van de werkomstandigheden en subjectieve verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers- en fietskoeriers in loondienst en warmemaaltijdkoeriers werkend voor deeleconomieplatformen.

	Pakjesbezorgers	Fietskoeriers	Maaltijdkoeriers
Algemene context	<ul style="list-style-type: none"> • Werknemers • Systeem van onderaannemingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Werknemers 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofdzakelijk P2P of zelfstandig, maar ook werknemers in loondienst
Tewerkstellingsstatuut	<ul style="list-style-type: none"> • Formele arbeidsovereenkomst, maar excessen 	<ul style="list-style-type: none"> • Formele arbeidsovereenkomst, zonder excessen 	<ul style="list-style-type: none"> • P2P of zelfstandig
Transportmateriaal	<ul style="list-style-type: none"> • Aangeboden bestelwagens, tenzij bij zelfstandigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Aangeboden fietsen 	<ul style="list-style-type: none"> • Eigen of gehuurd materiaal
Arbeidsduur	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen normale grenzen, maar uitzonderingen • Voornamelijk tijdens de dag 	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen normale grenzen • Voornamelijk tijdens de dag 	<ul style="list-style-type: none"> • Onbegrensd • Ook tijdens de nacht
Betaling	<ul style="list-style-type: none"> • Per uur 	<ul style="list-style-type: none"> • Per uur 	<ul style="list-style-type: none"> • Per levering
Tijdsdruk	<ul style="list-style-type: none"> • Bestaande, maar omkaderd 	<ul style="list-style-type: none"> • Bestaande, maar omkaderd 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoog
Routine bij levering	<ul style="list-style-type: none"> • Hoog 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoog 	<ul style="list-style-type: none"> • Laag
Verkeersveiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Relatief weinig aangegeven ervaring met verkeersongevallen 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatief weinig aangegeven ervaring met verkeersongevallen 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatief veel aangegeven ervaring met verkeersongevallen

Het verschil in arbeidsduur hangt nauw samen met verschillen in de manier van verloning tussen beide groepen. Waar onze interviews aangeven dat de meeste pakjesbezorgers en fietskoeriers betaald worden per uur, worden de meeste warmemaaltijdkoeriers betaald per levering. Of koeriers per uur of per levering worden betaald heeft een onbetwistbare impact op de subjectieve verkeersveiligheid. Bij betaling per levering zet je als platform immers meer druk op, en incentiveer je koeriers om meer risico's te nemen in het verkeer. Dat is meteen ook één van de redenen waarom in het verleden dergelijke manier van verloning zoveel als mogelijk uit de logistieke sector werd geweerd.⁸⁶ Deeleconomieplatformen lijken hier daarentegen handig op in te spelen door die warmemaaltijdkoeriers die het snelste leveren ook meer orders te geven, of door aan te geven dat bij slechte weersomstandigheden er meer geld kan worden verdiend omdat er meer leveringen nodig zijn.⁸⁷ Dit alles kan warmemaaltijdkoeriers er toe aanzetten om meer risico's te nemen in het verkeer, wat de (subjectieve) verkeersonveiligheid kan doen toenemen.

Iedere koerier in de last-mile sector werkt verder onder een bepaalde tijdsdruk, zeker omdat er meer en meer wordt gewerkt met specifieke levermomenten die op voorhand met de consument worden gedeeld. De tijdsdruk waarover sprake bij warmemaaltijdkoeriers is niettemin van een andere orde dan bij pakjes- en fietskoeriers. Dit is enerzijds een gevolg van het feit dat warmemaaltijdkoeriers per levering en niet per uur worden betaald, maar ontstaat anderzijds ook omdat warmemaaltijdkoeriers worden beloond voor snelle

⁸⁶ Interview met vakbondsvertegenwoordiger op 27/03/2023.

⁸⁷ Interview met vakbondsvertegenwoordiger op 14/04/2023.

leveringen en werken met warmemaaltijden als dusdanig, dewelke de consument altijd negatief kan beoordelen (bvb. wanneer deze koud aankomen). In beide groepen is tijdsdruk nefast voor de subjectieve verkeersveiligheid, maar op basis van onze interviews lijkt de schaal van het probleem groter bij warmemaaltijdkoeriers dan bij pakjes- en fietskoeriers.

Een laatste aspect van werkomstandigheden betreft de routinematigheid van de job. Vooreerst wordt er in de interviews opgemerkt dat er veel meer verloop is in de sector van warmemaaltijdkoeriers dan bij pakjesbezorgers en fietskoeriers. In de interviews wordt de retentie van maaltijdkoeriers geschat op gemiddeld vier en een halve maand, terwijl retentie bij pakjes- en fietskoeriers doorgaans veel hoger is.⁸⁸ De job als maaltijdkoerier wordt daarom vaak omschreven als "een transitiejob".⁸⁹ Het is bovendien een heel precare job, waar vaak profielen (al dan niet via frauduleuze accounts) aan deelnemen met weinig tot geen kennis van de nationale wegcode. De implicatie van dit alles is dat maaltijdkoeriers vaak de openbare weg opgaan met weinig tot geen ervaring. Nochtans geven zowel maaltijdkoeriers als stakeholders en pakjesbezorgers aan dat ervaring en een professionele attitude onontbeerlijk zijn voor de (subjectieve) verkeersveiligheid.

Routine heeft tot slot te maken met de weg die koeriers nemen naar de klant. Zoals boven reeds beschreven wordt bij geïnterviewde pakjesbezorgers (en in mindere mate fietskoeriers) de weg naar de klant zoveel als mogelijk geoptimaliseerd door bepaalde grote pakketbedrijven en is deze ook bijna elke dag dezelfde, wat maakt dat pakjesbezorgers in onze steekproef heel vertrouwd zijn met de omgeving en de route die ze nemen. Vooral bij warmemaaltijdkoeriers is deze realiteit anders, omdat elke bestelling een potentieel nieuwe (en onbekende) plaats kan betekenen. Voor het uittekenen van de weg geven geïnterviewde maaltijdkoeriers aan veelal gebruik te maken van hun smartphone en van Google Maps, wat in bepaalde instanties kan leiden tot minder geschikte en soms zelfs gevaarlijke routes. Omdat warmemaaltijdbezorgers vaak niet vertrouwd zijn met de route en in real time informatie ontvangen moeten ze ook meer kijken naar hun smartphone, wat volgens hen zorgt voor afleiding en in combinatie met tijdsdruk en vermoeidheid tot extra verkeersrisico's kan leiden.

In het licht van dit alles is het dan ook niet verbazingwekkend dat in de interviews warmemaaltijdbezorgers meer ervaringen met verkeersongevallen aangeven dan pakketbezorgers en fietskoeriers (zie Tabel 2, onderste rij). Hoewel dit niet wil zeggen dat er op het vlak van verkeersveiligheid geen verdere stappen dienen te worden gezet voor pakketbezorgers en fietskoeriers, tonen onze bevindingen wel aan dat verkeersveiligheidsbeleid voor warmemaaltijdkoeriers die werken voor deeleconomieplatformen prangend is.

4.3.2 Verkeerscontext en verkeersveiligheid bij pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers

Op het vlak van ervaringen met verkeerscontext (het geheel van verkeersregels en verkeersinfrastructuur- en situaties) en verkeersveiligheid vinden we vooral verschillen tussen pakjesbezorgers enerzijds en fietskoeriers en warmemaaltijdbezorgers anderzijds. Dit verschil valt voornamelijk toe te schrijven aan het type transportmiddel dat het vaakst wordt gebruikt: bestelwagens bij pakjesbezorgers en de (elektrische) fiets bij warmemaaltijd- en fietskoeriers.

Het belangrijkste thema aangehaald door pakjesbezorgers met bestelwagens betreft het vinden van een parkeerplaats om op een veilige manier een pakje te kunnen leveren. Het gebrek aan parkeerplaats vormt voor vele pakjesbezorgers de voornaamste bron van subjectieve verkeersonveiligheid. Door het gebrek aan parkeerplaats worden pakjesbezorgers vaak verplicht om risico's te nemen in het verkeer en dubbel te parkeren. Hoewel pakjesbezorgers aangeven zich bewust te zijn van de risico's van dubbel te parkeren, zien ze vaak geen andere oplossing, mede doordat parkeerplaatsen voor de last-mile vaak zijn ingenomen, pakjes zwaar kunnen wegen en dat ze onder een bepaalde tijdsdruk moeten werken. Andere opmerkingen aangehaald door pakjesbezorgers inzake verkeerscontext betreffen de moeilijke zichtbaarheid van huisnummers, openbare werken die de efficiëntie van vaste routes ondermijnen, en moeilijke relaties met fietsers en e-steppers in de stad.

Bij fietskoeriers en maaltijdbezorgers is het belangrijkste thema fietsinfrastructuur. Ondanks dat fiets- en maaltijdkoeriers erkennen dat er op het vlak van fietsinfrastructuur reeds veel vooruitgang werd geboekt, is de perceptie wel dat dit alles traag verloopt en dat bepaalde infrastructuur niet optimaal is en in sommige gevallen zelfs tot gevaarlijke verkeerssituaties kan leiden. Een voorbeeld hiervan zijn eenrichtingsstraten met

⁸⁸ Interview met vakbondsvertegenwoordiger op 09/03/2023.

⁸⁹ Interview met vakbondsvertegenwoordiger op 09/03/2023.

uitzondering voor fietsers, waarvan wordt opgemerkt dat autobestuurders hier vaak niet van op de hoogte zijn en dan ook ongepast reageren. Een ander voorbeeld is fietsstraten waarvan autobestuurders het bestaan niet afweten en bijgevolg verkeerdelijk denken dat fietsers hen de weg blokkeren – met foute reacties tot gevolg. Wat in deze context ook herhaaldelijk werd aangehaald zijn situaties waar fietspaden abrupt eindigen en fiets- en maaltijdkoeriers onverwacht voor nieuwe en gevaarlijke verkeerssituaties plaatsen. Vooral fietskoeriers merken verder op dat bepaalde fietspaden helemaal niet gebouwd zijn om met steeds grotere cargobikes te betreden (bvb. door de aanwezigheid van paaltjes), waardoor ze niet goed weten waar naartoe: rijweg of fietspad. Andere problemen met fietsinfrastructuur betreffen gevaarlijke rotondes, tramsporen en ontoegankelijke kasseiwegen.

5 Discussie

5.1 Vergelijking van de bevindingen met andere studies

De bevindingen van dit rapport zijn consistent met bevindingen uit eerder wetenschappelijk onderzoek en vullen deze ook verder aan. Zo bijvoorbeeld vinden we net als Christie & Ward (2018) dat betalingen per levering de werkdruk bij platformwerkers verhogen en leiden tot het nemen van risico's in het verkeer. Ook stellen we in deze studie vast dat het gebruik van algemene applicaties voor routebepaling (zoals google maps) tot gevaarlijke verkeerssituaties kunnen leiden en dat warmemaaltijdkoeriers relatief veel ervaringen hebben met (bijna-) verkeersongevallen. De studie van Christie & Ward (2018) beperkt zich echter enkel tot die pakjes- en warmemaaltijdkoeriers die werken voor deeleconomieplatformen en gaat voorbij aan de realiteit van onderaannemingen. Christie en Ward vergelijken ook niet hoe werken voor een onderaanneming zich verhoudt tot werken voor een deeleconomieplatform. Nochtans toont deze studie aan dat het verschil in statuut belangrijk is voor ervaringen met verkeersveiligheid en dat werken voor een onderaanneming in loondienst doorgaans gunstige effecten heeft op de arbeidsomstandigheden en op de ervaren verkeersveiligheid.

Analoog met de studie van Wrzesinska et al. (2023) vinden we dat parkeren of stoppen voor het leveren van pakjes een belangrijk probleem vormt voor pakjesbezorgers omwille van de hoge impact op de subjectieve verkeersveiligheid. In onze interviews gaven bijna alle pakjesbezorgers aan verkeersonveiligheid te ervaren bij het zoeken van en het effectieve parkeren of stoppen voor een pakje. Naast parking en stopplaats wijst de studie van Wrzesinska et al. (2023) verder nog op tal van andere gepercipieerde verkeersveiligheidsuitdagingen bij pakjesbezorgers die ook in ons onderzoek ter sprake kwamen, zoals moeilijke relaties met fietsers en e-steppers of het belang van rij-ervaring voor verkeersveiligheid. De studie van Wrzesinska et al. (2023) limiteerde zich echter wel maar tot verkeersveiligheidservaringen bij pakjesbezorgers en bestuurders van bestelwagens, terwijl de last-mile uit meer actoren bestaat dan enkel pakjesbezorgers met een bestelwagen. Op basis van comparatieve interviews toonde onze studie verschillen aan in subjectieve verkeersveiligheid tussen pakjesbezorgers en fiets- en maaltijdkoeriers en dit ten gevolge van verschillen in de werkomstandigheden en algemene verkeerscontext in combinatie met het dominante vervoersmiddel.

5.2 De studie van verkeersveiligheid in de last-mile sector aan de hand van officiële statistieken

De focus van dit rapport zijn subjectieve ervaringen van pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers met verkeersveiligheid. Dit betekent dat er in het kader van deze studie geen gebruik werd gemaakt van officiële statistieken en letselongevallengegevens om verkeersveiligheid in de last-mile sector te onderzoeken. Nochtans zou een dergelijke oefening interessante nieuwe inzichten kunnen opleveren. Het zou niet alleen toelaten om de externe validiteit van bepaalde bevindingen in dit rapport verder te onderzoeken, maar ook om naar meer objectieve feiten en trends te kijken bij verschillende groepen in de last-mile sector los van subjectieve meningen en ervaringen van stakeholders en koeriers.

De reden waarom er in het kader van deze studie niet werd gewerkt met objectieve letselongevallengegevens is omdat de noodzakelijke gegevens daarvoor op dit moment nog niet voorhanden zijn. Om een betrouwbaar en representatief beeld te krijgen op (evoluties in) letselongevallen in de last-mile sector zou men onder meer letselongevallengegevens van Statbel dienen te kruisen met specifieke NACE-codes.⁹⁰ NACE-codes zijn statistische codes die gebruikt worden bij officiële statistieken in de EU en EU-lidstaten om economische activiteiten op te splitsen in verschillende sectoren. Hoewel er vele NACE-codes bestaan, zijn twee codes specifiek relevant voor kwantitatief onderzoek naar verkeersveiligheid in de last-mile sector, namelijk NACE-code 53 (posterijen en koeriers) en NACE-code 56 (eet- en drinkgelegenheden). De categorie "posterijen en koeriers" staat in NACE voor "diensten die zich voornamelijk bezighouden met het ophalen, vervoeren en bestellen van brieven, postpakketten en de lokale bestelling van pakjes, postpakketten en berichten" (NACEBEL, 2008, p. 379) en vormt in die zin een proxy voor pakjesbezorgingen. De categorie "eet- en drinkgelegenheden" wordt daarentegen gedefinieerd als "het verstrekken of aanbieden van volledige, voor onmiddellijke

⁹⁰ NACE staat voor "Algemene Nomenclatuur van de Economische Activiteiten in de Europese Gemeenschap".

consumptie geschikte maaltijden of dranken” en vormt een proxy voor warmemaaltijdleveringen (NACEBEL, 2008, p. 382).

Het probleem met de huidige bestaande gegevens (NACE × letselongevallen) is dat deze zich uitsluitend baseren op voertuigen “in beheer” (namelijk als eigendom van de (onder-)aanneming) en niet op voertuigen “in gebruik” (namelijk voertuigen die door (onder-)aannemingen effectief worden gebruikt voor het leveren van pakjes en maaltijden). Door deze keuze van databeheer gaat er veel bruikbare informatie verloren voor de objectievere studie naar verkeersveiligheid in de last-mile sector. Vele bedrijven en onderaannemingen actief in de last-mile hebben immers weinig tot geen bestelwagens in eigen beheer, maar huren of leasen het grootste deel van hun wagenpark van andere (leasing)bedrijven. Daardoor wordt (letselongevallen)informatie bij pakjes- en maaltijdbezorgers niet opgenomen in NACE-codes 53 en 56, maar in NACE-code 77 “verhuur en lease”.⁹¹ Met het oog op dit onderzoek is deze categorie “verhuur en lease” weinig bruikbaar, daar het informatie samenbrengt uit verschillende economische sectoren en activiteiten (inclusief de sectoren “posterijen en koeriers” en “eet- en drinkgelegenheden”) zonder dat deze kunnen worden geïdentificeerd. NACE-code 77 vormt met andere woorden een weinig bruikbare restcategorie, tenzij de focus ligt op leasing als dusdanig.

Een ander probleem bij deze data betreft het feit dat onderaannemingen meer opdrachten opnemen dan het enkel en alleen leveren van pakjes aan huis. Daardoor is het niet zeker in welke NACE-categorie bepaalde onderaannemingen effectief worden opgenomen. Dit kan zorgen voor vertekeningen in de data omdat sommige onderaannemingen hierdoor uit de statistieken kunnen vallen, terwijl andere minder relevante bedrijven er net in kunnen worden opgenomen.

Ten derde worden enkel voertuigen ingeschreven in België in de data worden opgenomen. Voertuigen die daarentegen in het buitenland staan ingeschreven, maar actief zijn op Belgische wegen (zoals bijvoorbeeld bestelwagens van HelloFresh), worden niet in de statistieken opgenomen. Hetzelfde geldt voor letselongevallen met fiets- en warmemaaltijdkoeriers, die ook niet in deze statistieken worden opgenomen, niettegenstaande dat fiets- en warmemaaltijdkoeriers een belangrijk (en groeiend) onderdeel uitmaken van de last-mile sector. Omwille van deze redenen zijn NACE-code 53 en NACE-code 56 momenteel nog onbetrouwbare proxies en kunnen ze niet worden gebruikt voor een objectieve analyse naar (evoluties in) verkeersveiligheid in de last-mile sector.

Een andere strategie om een meer representatief beeld op verkeersveiligheid in de last-mile sector te krijgen zou zijn om te werken met gegevens van het Federaal Agentschap voor Beroepsrisico's (FEDRIS). FEDRIS verzamelt data over arbeidsongevallen in de publieke- en privésector en linkt deze ook aan de NACE-code. Door de focus op arbeidsongevallen en niet op voertuigen en letselongevallen vallen enkele belangrijke foutenbronnen waarvan sprake in de Statbel-data (waaronder de kwestie verhuur vs bezit, maar ook inschrijving van voertuigen) weg, waardoor de kruising met NACE-codes (FEDRIS × NACE) op het eerste zicht betrouwbaarder kan worden gemaakt. Het probleem hier is echter dat privébedrijven arbeidsongevallen niet verplicht, maar op een vrijwillige basis rapporteren aan FEDRIS. Omwille van dit vrijblijvend karakter delen vele bedrijven en onderaannemingen informatie slechts partieel of helemaal niet, waardoor in de praktijk veel informatie ontbreekt en deze dus niet kan worden gebruikt voor onderzoek naar verkeersveiligheid in de last-mile sector. De volgende sectie met beleidsaanbevelingen gaat dieper in op mogelijke volgende stappen die kunnen worden gezet om ook de kwantitatieve studie van verkeersveiligheid in de last-mile mogelijk te maken.

⁹¹ En meer specifiek NACE-code 77.1 “verhuur en lease van personenauto's en lichte bestelwagens < 3.5 ton”.

6 Beleidsaanbevelingen

Op basis van de bevindingen van dit rapport kunnen beleidsaanbevelingen worden geformuleerd ter verbetering van de verkeersveiligheid in de last-mile sector. Omdat een centrale bevinding van deze studie is dat verkeersveiligheid op verschillende manieren wordt ervaren door verschillende actoren in de last-mile sector en dat dit samenhangt met werkomstandigheden en verkeerscontext en manier van transport, formuleren we beleidsaanbevelingen per actor, namelijk voor pakjesbezorgers en fietskoeriers en warmemaaltijdkoeriers afzonderlijk. Omdat er op het vlak van beleid momenteel heel wat beweegt in de last-mile sector vertrekken we van recent beleid om onze aanbevelingen te kaderen. We gaan ook dieper in op de noodzakelijke stappen in de officiële statistieken om verkeersveiligheid in de last-mile sector meer objectief te onderzoeken.

6.1 Beleidsaanbevelingen voor pakjesbezorgers en fietskoeriers

Een belangrijke wet die recent werd gestemd betreft de wet van 17 december 2023 "houdende diverse bepalingen met het oog op het verbeteren van de werkomstandigheden van postpakketbezorgers" – ook bekend als de pakjeswet.⁹² Deze wet was een initiatief van de Minister van Overheidsbedrijven en Ambtenarenzaken Petra De Sutter om de wantoestanden in de pakjessector aan te pakken.

Niettegenstaande het feit dat we in deze studie geen directe getuigenissen vonden van pakjeskoeriers die door onderaannemingen werden uitgebuit, werd er wel herhaaldelijk verwezen naar deze praktijk, zowel door pakjesbezorgers als door verscheidene stakeholders. In de interviews werd er ook de nadruk gelegd op de heterogeniteit aan arbeidsomstandigheden bij pakjesbezorgers. Deze werken voor vele verschillende onderaannemingen met elk eigen condities, wat tot verschillende en soms negatieve ervaringen met verkeersveiligheid kan leiden. In die zin onderschrijven de bevindingen van deze studie het belang van de pakjeswet, niet alleen omdat het ingaat tegen excessen, maar ook omdat het zorgt voor meer convergentie en transparantie in het complexe systeem van onderaannemingen.

Veel artikels in de pakjeswet focussen op de werkomstandigheden. Op basis van de bevindingen van dit onderzoek kunnen we stellen dat de pakjeswet indirect zal bijdragen aan een betere (subjectieve) verkeersveiligheid. Het feit dat door de wet pakjesbezorgers maximaal 9 uur per dag en 56 uur per week en maximaal twee keer per week 10 uur per dag mogen werken zal maken dat extreme vermoeidheid achter het stuur zal worden tegengegaan. Daarnaast zal er door het nieuwe tijdsregistratiesysteem strenger kunnen worden toegezien op het respecteren van arbeidsduur, en zal ook sociale fraude en illegale arbeid verder aan banden worden gelegd. Excessen bij onderaannemingen worden moeilijker door deze wet, wat zal bijdragen aan de verkeersveiligheid. Alles staat of valt echter met de mate waarin de pakjeswet wordt gehandhaafd. Daarvoor kan de oprichting van een gemeenschappelijk elektronisch platform voor een betere informatie-uitwisseling tussen controlerende instanties (Rijksdienst Sociale Zekerheid, Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk van de federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, etc.) zoals voorgeschreven in de wet alleen maar worden aangemoedigd.

De pakjeswet focust echter enkel op de sector van pakjesbezorgers en gaat niet in op de (precaire) situatie van warmemaaltijdkoeriers die werken voor een deeleconomieplatform. Bovendien concentreert de pakjeswet zich voornamelijk op werkomstandigheden en veel minder op de verkeerscontext of verkeersveiligheid alsdusdanig. Waarover de pakjeswet bijvoorbeeld niets zegt is het probleem van parking of stopplaatsen voor pakjesbezorgers.⁹³ Wel geeft het aan dat een pakket een gewicht van "ten hoogste 31,5 kg mag hebben." Dit gewicht valt niet eenvoudig te verplaatsen en geeft het belang aan van goede stopplaatsen voor pakjesbezorgers. Hoewel het probleem van stopplaatsen voor pakjesbezorgers natuurlijk complex is en niet in een handomdraai kan worden opgelost, kunnen er wel maatregelen worden genomen die aan het probleem trachten tegemoet te komen.

Een eerste mogelijke maatregel betreft het installeren van (meer) officiële stopplaatsen voor pakjesbezorgers in steden en gemeenten.⁹⁴ Gegeven het feit dat e-commerce in België snel toeneemt, en dat momenteel ongeveer 6 op 10 van de Belgen aangeeft regelmatig een pakje online te kopen, zou het in zekere zin logisch

⁹² Gepubliceerd op 28 december 2023 in het Belgisch Staatsblad met Numac 2023048463.

⁹³ Wat natuurlijk volkomen normaal is daar dit regionale en lokale bevoegdheden zijn.

⁹⁴ Zoals bijvoorbeeld in Parijs: <https://www.paris.fr/pages/logistique-marchandises-livraisons-4738>

zijn dat ook onze openbare weginfrastructuur hierop inspeelt. Het aanleggen van nieuwe stopplaatsen kan door parking voor particulieren bijvoorbeeld (tijdens de dag) te herbestemmen naar stopplaatsen voor pakjesbezorgers, of door stapsgewijs nieuwe stopplaatsen voor pakjesbezorgers aan te leggen. De aanleg van deze stopplaatsen gebeurt het best op strategische punten in samenspraak met de sector om een zo groot mogelijk bereik te creëren. Bestaande stopplaatsen voor pakjesbezorgers moeten ook zoveel als mogelijk worden gevrijwaard, bijvoorbeeld door de bestemming ook als dusdanig te vermelden op de stopplaats (wat onder meer kan door gebruik te maken van het nieuwe onderbord "laden en lossen").⁹⁵ De wetgever zou ook duidelijker kunnen zijn over het stilstaan en parkeren in dubbele file, en dit meer specifiek in het geval waarbij een rij geparkeerde auto's buiten de rijbaan staat opgesteld. Het is nu niet duidelijk of in dat geval stilstaan op de rijbaan al dan niet is toegelaten, terwijl dit voor pakjesbezorgers wel belangrijk is.⁹⁶ Het innemen van dergelijke maatregelen dringt zich alvast meer en meer op niet alleen omwille van de subjectieve verkeersonveiligheid van pakjesbezorgers bij het stoppen voor het leveren van pakjes, maar ook omdat het er sterk op lijkt dat e-commerce geen modegril is van het moment, maar een fenomeen is dat in de toekomst aan belang zal inwinnen.

Het voorzien van specifieke parkeerplaatsen is natuurlijk geen gouden oplossing voor het complexe probleem van stopplaatsen voor pakjesbezorgers. Per definitie zullen pakjesbezorgers altijd zo dicht als mogelijk bij hun leverlocatie proberen te stoppen.

Een tweede mogelijke maatregel om om te gaan met het probleem van parkeren bij pakjesbezorgingen betreft het verder uitwerken van afhaalpunten voor pakjes in gemeenten en steden zodanig dat het totaal aantal stops (en dus het aantal potentieel onveilige verkeersveiligheidsituaties) verder wordt beperkt. Op het vlak van afhaalpunten werd er in België reeds heel wat verwezenlijkt: van het installeren van pakjesautomaten in bijvoorbeeld treinstations en andere strategische locaties tot het gebruiken en mobiliseren van buurt- en nachtwinkels voor het afhalen van pakjes. Het gebruik van deze afhaalpunten zou zoveel als mogelijk moeten worden aangemoedigd, bijvoorbeeld door de kost van levering aan deur te verhogen of door mensen meer bewust te maken van het sociale (en ecologische) belang van dergelijke centrale afhaalpunten. Daarbij is het belangrijk dat afhaalpunten en pakjesautomaten dicht bij de deur zijn van de consument, en dat ook winkels die zich engageren als afhaalpunt correct worden vergoed. Pakjesautomaten zijn daarnaast vooral aangewezen op die plaatsen en in die wijken waar afhaalpunten moeilijk zijn te realiseren (bvb. omwille van het gebrek aan buurtwinkels) en vice versa.

Een derde mogelijke maatregel is als beleid meer inzetten op de cyclologistiek of het leveren van pakjes met behulp van fietskoeriers. Zoals blijkt uit onze interviews ervaren fietskoeriers veel minder problemen met parkeren dan pakjesbezorgers omdat ze kleiner zijn en minder plaats innemen op de weg. In die zin veroorzaken en ervaren ze dan ook minder verkeersonveiligheid bij het leveren van pakjes.⁹⁷ Het nadeel van fietskoeriers is natuurlijk dat ze minder pakjes kunnen leveren dan bestelwagens, wat weegt op hun concurrentiepositie in de last-mile sector. Niettemin lijkt het erop dat het potentieel van fietskoeriers momenteel nog onderbenut blijft en dat er nog te weinig fietskoeriers actief zijn in onze steden en gemeenten.

Beleidsmakers zouden dan ook extra maatregelen kunnen nemen waardoor fietskoerierbedrijven aan belang inwinnen in de last-mile sector. Dergelijke maatregelen zouden ook passen binnen het kader van de verduurzaming van de sector. Een eerste maatregel betreft het verder uitbouwen van fietsinfrastructuur in steden en gemeenten. Hierdoor kunnen leveringen per fiets efficiënter en veiliger verlopen en kan de sector aan visibiliteit en attractiviteit winnen. Zoals aangegeven in de interviews is de huidige fietsinfrastructuur voor cyclologistiek op vele plekken vooralsnog suboptimaal en zijn verdere investeringen dan ook noodzakelijk. In combinatie met deze investeringen zouden beleidsmakers initiatieven kunnen ontwikkelen of ondersteunen die de sector promoten bij grotere pakketbedrijven. Om de concurrentiepositie van deze sector te versterken zou er bovendien kunnen worden gestreefd naar gelijkwaardige arbeidscondities tussen onderaannemingen en fietskoerierbedrijven (waarop de pakjeswet al inspeelt) of naar fiscale regimes die samenwerkingen tussen grote pakketbedrijven en kleine fietskoerierbedrijven aanmoedigen (bvb. door arbeidskosten voor fietskoerierbedrijven te verlagen).

Tot slot is het belangrijk dat algemene verkeersveiligheid en dus ook het verantwoord leveren van pakjes hoog op de agenda blijft staan van postpakketbedrijven en onderaannemingen. Dit kan door deze bedrijven aan te moedigen om verkeersveiligheidsopleidingen voor pakjesbezorgers en fietskoeriers te organiseren, zodanig

⁹⁵ Voor het nieuwe onderbord, zie: <https://polinfo.kluwer.be/NewsView.aspx?id=VS301061916&contentdomains=POLINFO&lang=nl>.

⁹⁶ Zie artikel 23.2, 3° van het verkeersreglement.

⁹⁷ Hoewel ze natuurlijk voetgangers op het voetpad kunnen hinderen. Dit probleem is echter van een andere orde dan het probleem van het vinden van parkeerplaatsen bij pakjesbezorgers met een bestelwagen.

dat deze altijd op de hoogte zijn van de huidige wegcode, inclusief regels omtrent laden en lossen. Bedrijven zouden ook kunnen worden aangemoedigd om werk te maken van een verkeersveiligheidscultuur op de werkvloer, bijvoorbeeld door het uitdelen van flyers aan pakjeskoeriers of door het plaatsen van posters in de centrale afhaaldepots met belangrijke verkeersveiligheidsinformatie (bijvoorbeeld omtrent dubbel parkeren). Verder zou het gebruik van speciek en opvallend materiaal, zoals fluokleding, kunnen worden aangemoedigd. Dit zou andere weggebruikers kunnen in staat stellen pakjesbezorgers sneller te herkennen en om eventuele misverstanden te voorkomen. Ten slotte zouden beleidsmakers kunnen overwegen om een slimme digitale tachograaf van de tweede generatie ook verplicht te maken in de last-mile sector, waardoor er veel beter kan worden toegezien op eventuele onregelmatigheden bij pakjesleveringen met bestelwagens.⁹⁸

6.2 Beleidsaanbevelingen voor warmemaaltijdkoeriers die werken voor deeleconomieplatformen

Het meest recente beleidsinitiatief voor verkeersveiligheid bij warmemaaltijdkoeriers speelt zich af op Europees en niet op Belgisch niveau. Eind 2023 bereikten de Europese Raad en het Europees Parlement een voorlopig akkoord over een richtlijn om de werkomstandigheden van warmemaaltijdkoeriers te verbeteren. De richtlijn focust op twee zaken: enerzijds het vastleggen van een juist arbeidsstatuut voor warmemaaltijdkoeriers en anderzijds reglementering over het gebruik van algoritmes door deeleconomieplatformen.

Door de richtlijn zullen warmemaaltijdkoeriers legaal gesproken werknemers worden van de deeleconomiebedrijven waarvoor ze werken en niet meer worden gezien als zelfstandigen. Dit althans als ze voldoen aan twee van de volgende vijf voorwaarden: (1) er is een bovengrens aan het bedrag dat werknemers kunnen ontvangen (2) er is toezicht op de prestaties van warmemaaltijdkoeriers, al dan niet met elektronische middelen (3) er is controle op de verdeling of toewijzing van taken (4) er is controle op de arbeidsomstandigheden en beperkingen op de keuze van de werktijden en (5) er zijn beperkingen op de vrijheid van warmemaaltijdkoeriers om hun werk te organiseren en regels betreffende hun uiterlijk of gedrag. Bovendien zal het aan de deeleconomiebedrijven zijn om aan te tonen dat er geen arbeidsrelatie bestaat tussen het bedrijf en de warmemaaltijdkoerier en kunnen EU-lidstaten zoals België de lijst met voorwaarden altijd uitbreiden.

Hoewel de richtlijn niets zegt over verkeersveiligheid als dusdanig, draagt het door de focus op werkomstandigheden indirect bij aan verkeersveiligheid. Door warmemaaltijdkoeriers te zien als werknemers van deeleconomiebedrijven en niet meer als zelfstandigen al dan niet onder een P2P statuut zullen zij per definitie onder betere arbeidsvoorwaarden kunnen werken. Door de richtlijn zullen warmemaaltijdkoeriers bijvoorbeeld kunnen genieten van de arbeidsrechten voor werknemers zoals vastgelegd in nationale en EU-wetgeving. Dit zou onder meer betekenen dat de arbeidsduur verder wordt vastgelegd, er een adequaat minimumloon wordt betaald en dat deeleconomiebedrijven zullen moeten instaan voor gezondheid en veiligheid op het werk en voor kwaliteitsvolle arbeidsmiddelen.

De bevindingen van dit rapport suggereren dat veel van deze maatregelen de ervaringen met verkeersveiligheid voor warmemaaltijdkoeriers zullen verbeteren. Alleen al daarvoor is ratificatie van de richtlijn op Belgisch niveau aangewezen. Van cruciaal belang daarbij is dat warmemaaltijdkoeriers niet meer per levering maar per uur worden betaald. Warmemaaltijdkoeriers zijn wellicht één van de laatste groepen die in de last-mile en logistieke sector nog worden betaald per levering, terwijl dit voor de meeste andere groepen al lang werd afgeschaft omwille van de inherente verkeersveiligheidsrisico's. Beleidsmakers zouden er dan ook goed aan doen om betalingen per uur verplicht te maken voor alle warmemaaltijdkoeriers. Het zal hen aanzetten om minder risico's te nemen in het verkeer, en in combinatie met de Europese richtlijn, de job mogelijk aantrekkelijker maken en tot minder verloop leiden waardoor koeriers meer ervaring kunnen opbouwen op de weg. Verder is het belangrijk dat maaltijdkoeriers in de toekomst kunnen aanspraak maken op een volwaardige en toegankelijke ongevallenverzekering en gebruik kunnen maken van navigatieapplicaties die gemaakt zijn op maat van fietsers en maaltijdkoeriers veeleer dan op maat van autobestuurders. Dergelijke applicaties zouden bij het uitstippelen van routes naar de klant zoveel mogelijk de voorkeur moeten geven aan fietsvriendelijke wegen en ook gevaarlijke verkeerssituaties kunnen vermelden. Net zoals bij auto's zou de applicatie ook snelheidsbeperkingen kunnen vermelden aan de koerier, zoals in voetgangerszones en fietsstraten.

⁹⁸ Vanaf 1 juli 2026 moeten voertuigen van meer dan 2,5 ton in het internationale wegvervoer of cabotagevervoer zijn uitgerust met een slimme tachograaf.

Wat betreft verkeerscontext komt ook hier weer het belang van een adequate fietsinfrastructuur in steden en gemeenten terug. Net zoals fietskoeriers geven ook warmemaaltijdkoeriers aan dat de huidige fietsinfrastructuur ontoereikend is voor het veilig uitoefenen van hun job en dat deze tot gevaarlijke verkeerssituaties kan leiden. Middelen dienen dan ook te gaan naar het verder uitwerken van fietsinfrastructuur in steden en gemeenten, en ook naar bewustmaking van de nieuwe regels die deze infrastructuur met zich meebrengt. Gevaarlijke eenrichtingsstraten met uitzondering voor fietsers dienen daarbij zoveel als mogelijk te worden geherevalueerd en gevaarlijke fietspaden eventueel heraanlegd.

6.3 Beleidsaanbevelingen voor officiële statistieken voor statistisch onderzoek naar verkeersveiligheid in de last-mile sector

Op basis van officiële statistieken is het momenteel vrijwel onmogelijk om betrouwbare statistische analyses uit te voeren naar verkeersveiligheid in de last-mile sector. Letselgegevens van Statbel kunnen niet worden gebruikt door onder meer het feit dat ze zich toeleggen op "wagens in beheer" in plaats van "wagens in gebruik". Het alternatief, namelijk werken met arbeidsongevallengegevens van FEDRIS, botst op soortgelijke limitaties omdat privébedrijven in de last-mile sector niet verplicht worden om hun arbeids- en verkeersongevallen te rapporteren aan FEDRIS.

Beleidsmakers moeten inspelen op deze bevindingen ten einde de statistische studie naar (trends in) verkeersveiligheid in de last-mile sector mogelijk te maken. Het belangrijkste voor de gegevens van Statbel is dat NACE-gegevens voor verschillende economische sectoren zich naast het "het beheer" ook toeleggen op "wagens in gebruik". In deze studie vonden we immers dat vele last-mile bedrijven gebruik maken van leasing, en dus bestelwagens in gebruik hebben zonder deze te bezitten, waardoor ze niet in de juiste NACE-categorie terecht komen. Zonder wagens in gebruik te capteren in de statistieken kan er weinig betrouwbaar worden gezegd over verkeersveiligheid in de last-mile sector en gaat er veel waardevolle informatie verloren. Op termijn wordt het verder ook belangrijk om letselgegevens met fiets- en warmemaaltijdkoeriers en met buitenlandse last-mile voertuigen op te nemen in de NACE-statistieken, en om te garanderen dat alle onderaannemingen en onder-onderraanemingen actief in het leveren van pakjes in de relevante economische NACE-sector terechtkomen.

Cruciaal voor de gegevens van FEDRIS is dat bedrijven in de last-mile sector verplicht worden om arbeids- en verkeersongevallengegevens te rapporteren. We raden beleidsmakers dan ook aan hierop in te zetten. Alleen door het systematisch verkrijgen van arbeids- en verkeersongevallengegevens van alle last-mile bedrijven kunnen we een representatief en betrouwbaar beeld krijgen op de realiteit inzake verkeersveiligheid in deze sector. De meeste bedrijven monitoren arbeids- en verkeersongevallen reeds consequent, dus het is nu zaak om deze gegevens ook anoniem en waarheidsgetrouw bij een centrale instelling als FEDRIS te krijgen.

In de pakjeswet is tot slot sprake van de oprichting van "een gemeenschappelijk elektronisch platform met als doel de werkomstandigheden van pakketbezorger te verbeteren via elektronische informatie-uitwisseling tussen alle betrokken actoren".⁹⁹ De wet zorgt ook voor de oprichting van een gegevensbank met als doel het samenbrengen van informatie over werkomstandigheden van pakjesbezorgers. In het licht van de bevindingen van dit rapport zouden beleidsmakers kunnen overwegen om, eventueel in samenwerking met Statbel en FEDRIS, op termijn verkeersveiligheidscijfers mee op te nemen in dit platform. Dit zou eenvoudig kunnen door grote pakketbedrijven en onderaannemingen te verplichten om naast informatie over bijvoorbeeld arbeidsduur, ook verkeersongevalleninformatie te communiceren met de daartoe bevoegde instanties. Dergelijke ingreep zou slechts een beperkte extra administratieve kost betekenen voor pakketbedrijven en onderaannemingen, maar veel verschil kunnen maken voor onze kennis over (evoluties in) verkeersveiligheid in de last-mile sector. Deze kennis zou alleen maar aangescherpt worden wanneer ook deeleconomieplatformen en fietskoerierbedrijven zouden worden verplicht om op eenzelfde manier te rapporteren als voorgeschreven in de pakjeswet.

⁹⁹ Art. 5/1. §1 van de Wet houdende diverse bepalingen met het oog op het verbeteren van de werkomstandigheden van postpakketbezorgers.

7 Conclusie

De onderzoeksvraag van dit rapport was *hoe ervaren stakeholders in de last-mile sector en pakjesbezorgers en warmemaaltijdkoeriers actief op het terrein verkeersveiligheid in België?* Op basis van de bevindingen van de thematische analyse kunnen we deze onderzoeksvraag nu onderbouwd beantwoorden. Een centrale bevinding van deze studie is dat pakjesbezorgers en fiets- en warmemaaltijdkoeriers verkeersveiligheid op een verschillende manier ervaren en dat twee aspecten hiertoe bijdragen: verschillen in werkomstandigheden en de verkeerscontext.

Uit de interviews en focusgroep van deze studie konden we afleiden dat de werkomstandigheden van warmemaaltijdkoeriers die werken voor deeleconomieplatformen precairder zijn dan voor pakjesbezorgers en fietskoeriers, met negatieve gevolgen voor de subjectieve verkeersveiligheid. In vergelijking met pakjesbezorgers en fietskoeriers gaven geïnterviewde warmemaaltijdkoeriers aan meer persoonlijke ervaringen te hebben met verkeersongevallen en bijna-ongevallen. Dit lijkt in eerste instantie samen te hangen met het feit dat warmemaaltijdkoeriers, in tegenstelling tot pakjesbezorgers en fietskoeriers, onder meer druk moeten werken omdat ze betaald worden per levering en niet per uur van per uur. Maar dit is eveneens een gevolg van het feit dat warmemaaltijdkoeriers vaak lange dagen werken en ook 's nachts met werkingmiddelen waarvoor ze zelf dienen te zorgen. Volgens warmemaaltijdkoeriers is er in de sector bovendien veel verloop, waardoor vaak onervaren koeriers in het verkeer terecht komen, en kunnen de meeste koeriers niet echt aanspraak maken op een volwaardige ziekte- en ongevallenverzekering zoals het geval is voor de meeste pakjesbezorgers en fietskoeriers. Warmemaaltijdkoeriers moeten bovendien zelf instaan voor de weg naar de klant, waardoor routes bij momenten ongeschikt en zelfs ronduit gevaarlijk kunnen zijn.

De interviews toonden verder aan dat de werkomstandigheden bij pakjesbezorgers en fietskoeriers gunstiger lijken te zijn. Uit onze interviews kwam naar voor dat zowel pakjesbezorgers als fietskoeriers in de meeste gevallen kunnen genieten van een vast arbeidscontract waarmee ze sociale rechten opbouwen. Beide groepen gaven bovendien aan te werken volgens vastgelegde werkuren tijdens de dag en volgens een verloning per uur onder een relatief beheersbare werkdruk. Daarnaast merkten geïnterviewde pakjesbezorgers en fietskoeriers op in de meeste gevallen te kunnen teren op goed onderhouden werkingmiddelen van hun werkgever en indien nodig aanspraak te kunnen maken op een (echte) ongevallenverzekering. Zowel pakjesbezorgers als fietskoeriers rapporteerden minder ervaringen met verkeersongevallen dan warmemaaltijdkoeriers en gaven aan in het algemeen relatief weinig verkeersonveiligheid te ervaren, tenzij wanneer het gaat over het vinden van een parkeer/stopplaats om pakjes te kunnen leveren. Onze bevindingen suggereren dat de job als pakjesbezorger en fietskoerier meer en meer dient gezien te worden als een normale betrekking met aanvaardbare arbeidscondities en verkeersveiligheid.

Niettemin bestaan er in deze sector nog uitdagingen op het vlak van verkeersveiligheid. De bevindingen van deze studie suggereren dat deze uitdagingen zich voornamelijk situeren bij die onderaannemingen en onder-onderraannemingen die het niet nauw nemen met de legale arbeidsvoorschriften. Uit onze interviews konden we afleiden dat er vandaag in de sector nog steeds uitwassen bestaan. Door het systeem van onderaannemingen kunnen werkomstandigheden verschillen van bedrijf tot bedrijf en van pakjesbezorger tot pakjesbezorger. Hoewel pakjesbezorgers en stakeholders opmerkten dat de meeste onderaannemingen legaal handelen zijn, verwezen ze ook steevast naar malafide onderaannemingen die veel druk leggen op pakjesbezorgers en hen zo dwingen om risico's te nemen in het verkeer.

Inzake verkeerscontext kwamen twee belangrijke bevindingen naar voor: waar pakjesbezorgers met bestelwagens voornamelijk aangaven verkeersonveiligheid te ervaren door het moeilijk vinden van stopplaatsen voor het leveren van pakjes waardoor ze bij momenten zichzelf en andere weggebruikers in gevaar brengen, verwezen fietskoeriers en warmemaaltijdbezorgers in deze studie vooral naar gebreken in de fietsinfrastructuur en de risico's daarvan op hun verkeersveiligheid. Dat pakjeskoeriers verkeersonveiligheid ervaren ten gevolge van het moeilijk vinden van parking is niet verbazingwekkend. Pakjeskoeriers moeten immers meermaals per dag op tal van plaatsen stoppen en dit is natuurlijk niet altijd even evident. Hoewel pakjesbezorgers beseffen dat fout parkeren verkeersveiligheidsrisico's teweegbrengt, zien ze vaak geen andere oplossing gegeven de aanwezige tijdsdruk en de aard en het gewicht van het pakje.

Fietskoeriers ervaren dit probleem veel minder omdat ze met hun fiets wendbaarder zijn. Net zoals warmemaaltijdkoeriers merkten fietskoeriers wel op dat de huidige fietsinfrastructuur in het algemeen ontoereikend is om hun job op een veilige manier uit te oefenen. Volgens hen zit bepaalde infrastructuur niet volledig logisch in elkaar, terwijl andere infrastructuur onvoldoende is gemaakt op maat van cargobikes. Bovendien voelde het voor fietskoeriers en maaltijdbezorgers aan alsof niet elke autobestuurder even veel

weet heeft over de nieuwe regels inzake fietsstraten, of van het bestaan van eenrichtingsstraten met uitzondering voor fietsers, met nodeloze frustraties en conflict met autobestuurders tot gevolg.

Toekomstig onderzoek omtrent verkeersveiligheid in de last-mile sector kan voortbouwen op de bevindingen van dit onderzoek. Dit kan bijvoorbeeld door over te schakelen van een puur kwalitatief design naar een kwantitatief design waarbij de nadruk komt te liggen op (letsel- en arbeids)ongevallengegevens in last-mile sector. Zoals aangetoond zijn de noodzakelijke statistische gegevens daarvoor momenteel nog niet voorhanden, maar met de pakjeswet en bij Statbel lijken er wel veranderingen op til waardoor deze oefening in de toekomst mogelijk zou worden. Een andere strategie zou zijn om de methodologie van deze studie toe te passen op een grotere schaal waardoor er nog meer nieuwe inzichten zouden kunnen worden gegenereerd.

8 Referenties

- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652–661.
- Christie, N., & Ward, H. (2018). *The emerging issues for management of occupational road risk in a changing economy: a survey of gig economy drivers, riders and their managers*.
- Dablanc, L., Aguilera, A., Krier, C., Cognez A., Chrétien, J., & Louvet, N. (2022). *Etude sur les livreurs des plateformes de livraison instantanée à Paris et en petite couronne*.
- Gaublomme, S., Gevaert, J., & Kruithof, E. H. (2023). *SEAD Working Paper 2023.1: Describing the socio-demographic, professional and economic profile of platform workers based on administrative platform data: Work Package 4: Sustainable work in new employment phenomena*. https://sead.be/wp-content/uploads/2023/03/Working-paper-SEAD_WT4.2.-Meta-analysis.pdf
- Guest, G., MacQueen, K. M., & Namey, E. E. (2011). *Applied thematic analysis*. sage publications.
- Lindholm, M., & Behrends, S. (2012). Challenges in urban freight transport planning – a review in the Baltic Sea Region. *Journal of Transport Geography*, 22, 129–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2012.01.001>
- Lone, S., Harboul, N., & Weltevreden, J. W. J. (2021). *2021 European E-commerce Report*. https://pure.hva.nl/ws/portalfiles/portal/23594824/European_Ecommerce_Report_2021.pdf
- McDonald, N., Yuan, Q., & Naumann, R. (2019). Urban freight and road safety in the era of e-commerce. *Traffic Injury Prevention*, 20(7), 764–770. <https://doi.org/10.1080/15389588.2019.1651930>
- Meng, F., Li, S., Cao, L., Li, M., Peng, Q., Wang, C., & Zhang, W. (2015). Driving Fatigue in Professional Drivers: A Survey of Truck and Taxi Drivers. *Traffic Injury Prevention*, 16(5), 474–483. <https://doi.org/10.1080/15389588.2014.973945>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1609406917733847. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Quy Nguyen-Phuoc, D., Ngoc Thi Nguyen, L., Ngoc Su, D., Nguyen, M. H., & Oviedo-Trespalacios, O. (2023). Deadly meals: The influence of personal and job factors on burnout and risky riding behaviours of food delivery motorcyclists. *Safety Science*, 159, 106007. <https://doi.org/10.1016/J.SSCI.2022.106007>
- Robinson, O. C. (2014). Sampling in Interview-Based Qualitative Research: A Theoretical and Practical Guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), 25–41. <https://doi.org/10.1080/14780887.2013.801543>
- Statista. (2022). *E-commerce in Belgium - Statistics & Facts*. <https://www.statista.com/topics/4910/e-commerce-in-belgium/#topicOverview>
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. N. (2014). *Focus groups: Theory and practice* (Vol. 20). Sage publications.
- Visser, J., Nemoto, T., & Browne, M. (2014). Home Delivery and the Impacts on Urban Freight Transport: A Review. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 125, 15–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1452>
- Wrzesinska, D., Develtere, A., & De Greef, I. (2023). *Deliveries of packages - mapping challenges related to the impact on road safety and mobility in Belgium*.
- Zhang, G., Yau, K. K. W., Zhang, X., & Li, Y. (2016). Traffic accidents involving fatigue driving and their extent of casualties. *Accident Analysis & Prevention*, 87, 34–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aap.2015.10.033>

9 Bijlagen

9.1 Bijlage 1. Interviewgids voor focusgroep met warmemaaltijdkoeriers

1) Verkeersveiligheid

a) Ongevallen

- Voel je je veilig op de weg?
- Voel je je soms in gevaar? In welke zin?
- Heb je al eens een ongeval gehad?
 - Zo ja, kun je enkele voorbeelden geven?
 - Op welke plaatsen?
- Heb je vaak bijna-ongevallen?
 - Zo ja, in welke zin?
 - Op welke plaatsen?
- Wat moet je doen in het geval van een ongeval?
 - Welke procedure moet je volgen? (Wie moet je op de hoogte brengen, welk document invullen, krijg je een schadevergoeding, ben je verzekerd?)

b) Infrastructuur

- Wat zijn volgens jou de gevaarlijkste plekken in Brussel? Waar gebeuren de meeste ongevallen?
- Welke infrastructuurproblemen zijn er in Brussel?
- Is het moeilijk om te parkeren? Wat doe je als je geen parkeerplaats vindt?
- Hoe rijd je in voetgangerszones?

c) Veiligheidsgevoel

- Wat zijn de grootste arbeidsrisico's (bv. tijdsdruk, aantal leveringen) (de drie belangrijkste) die een impact hebben op je veiligheid in het verkeer?
- Hoe zie jij je eigen gedrag in het verkeer (te snel rijden, verkeersregels volgen, gsm-gebruik, agressiviteit enz.)? --> Hoe zou je je eigen gedrag op de baan verklaren?

d) Andere weggebruikers

- Hoe zie jij het gedrag van de andere weggebruikers (te snel rijden, verkeersregels volgen, gsm-gebruik, agressiviteit enz.)?
- Hoe is je verstandhouding met de andere weggebruikers?

2) Aanbevelingen

- Wat zou er moeten veranderen om je veiliger te voelen?
- Heb je aanbevelingen voor het bedrijf waarvoor je werkt?
- Heb je aanbevelingen voor de overheid?

3) Opleidingen

- Geven de bedrijven een opleiding verkeersveiligheid (bij je indiensttreding, voortdurend)? Vind je dat voldoende?
- Moet je je voertuig onderhouden? Zo ja, hoe doe je dat? Ken je iets af van voertuigonderhoud?
- Geven de bedrijven richtlijnen/opleidingen over het onderhoud van je voertuig?
- Heb je gratis toegang tot uitrusting? Zo ja, is die uitrusting van goede kwaliteit? Zo nee, waar haal je dan je uitrusting?

4) Algemene situatie

- Welk beeld heb je zelf van je situatie als fietskoerier?
- Is er een vorm van solidariteit onder fietskoeriers?

9.2 Bijlage 2. Interviewgids voor semi-gestructureerde interviews met pakjesbezorgers en fietskoeriers

1) Feitelijke vragen:

Hoe lang ben je al koerier?	
Voor welk bedrijf werk je? Ben je werknemer of zelfstandige?	
Wat zijn je werkuren? Hoeveel uren per week werk je?	
Hoe word je betaald? (gevoelige vraag) Per uur? Per pakket?	
Rijd je met je eigen voertuig? Ben je verzekerd? Moet je je voertuig onderhouden?	

2) Vragen verkeersveiligheid:

a) Ongevallen

- Voel je je veilig op de weg?
- Voel je je soms in gevaar? In welke zin?
- Heb je al eens een ongeval gehad?
 - Zo ja, kun je enkele voorbeelden geven?
 - Op welke plaatsen?
- Heb je vaak bijna-ongevallen?
 - Zo ja, in welke zin?
 - Op welke plaatsen?
- Wat moet je doen in het geval van een ongeval?
- Welke procedure moet je volgen? (Wie moet je op de hoogte brengen, welk document invullen, krijg je een schadevergoeding, ben je verzekerd?)

b) Infrastructuur

- In welke regio's ga je leveren?
- Wat zijn volgens jou de gevaarlijkste plekken (in Brussel)? Waar gebeuren de meeste ongevallen?
- Welke infrastructuurproblemen zijn er in Brussel en elders in België?
- Is het moeilijk om te parkeren? Wat doe je als je geen parkeerplaats vindt?

c) Veiligheidsgevoel

- Wat zijn de grootste arbeidsrisico's (bv. tijdsdruk, aantal leveringen) (de drie belangrijkste) die een impact hebben op je veiligheid in het verkeer?
- Hoe zie jij je eigen gedrag in het verkeer (te snel rijden, verkeersregels volgen, gsm-gebruik, agressiviteit enz.)? --> Hoe zou je je eigen gedrag op de baan verklaren?

d) Andere weggebruikers

- Hoe zie jij het gedrag van de andere weggebruikers (te snel rijden, verkeersregels volgen, gsm-gebruik, agressiviteit enz.)?
- Hoe is je verstandhouding met de andere weggebruikers?

e) Aanbevelingen

- Heb je aanbevelingen voor het bedrijf waarvoor je werkt?
- Heb je aanbevelingen voor de overheid?



Vias institute

Haachtsesteenweg 1405
1130 Brussel

+32 2 244 15 11

info@vias.be

www.vias.be