

Pakket- en maaltijdbezorgers in beeld: 5 beroepsprofielen

5 december 2024



In het kort:

- De besteleconomie bezorgt Nederland steeds meer werk. In 2022/2023 waren er naar schatting 124.000 bezorgers onderweg om pakketten, boodschappen en maaltijden af te leveren aan consumenten en bedrijven. In 2018/2019 waren dit er nog 71.000, wat neerkomt op een groei van 75% in 4 jaar.
- Ook het aantal vacatures voor bezorgers steeg fors de afgelopen jaren. Het aantal personen in de WW dat is ingeschreven bij UWV als bezorger is juist gedaald vanaf 2018. Een hoge vraag tegenover een dalend arbeidsaanbod zorgt voor een gespannen arbeidsmarkt. Veel werkgevers ervaren een tekort aan bezorgers.
- Dit betekent dat de baankansen voor werkzoekende bezorgers goed zijn. Wel zijn er verschillen tussen bezorgers als het gaat om baankenmerken, arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden:
 - **Maaltijd- en flitsbezorgers** zijn vaak jong. Ze rijden op (elektrische) fietsen of scooters. Vrijwel iedereen werkt in bijbanen op flexibele basis. Loondienst wint sterk aan terrein, zzp'ers komen nauwelijks nog voor.
 - De jonge leeftijd en hoge mate van bijbanen geldt doorgaans ook voor **boodschappenbezorgers** van **(online) supermarkten**. Met het verschil dat zij in bezit zijn van een rijbewijs B, dus ten minste 18 jaar oud zijn.
 - **Bezorgers** van **elektronica/witgoed** zijn er grofweg in 2 verschillende varianten. Bij sommige grote ketens werken veel studenten in bijbanen voor enkele uren per week. Bij veel kleine en middelgrote bedrijven in de elektrotechnische detailhandel werken bezorgers juist vaak voor meer uur per week. Hier ligt de nadruk sterker op de technische installatie in plaats van op de hoeveelheid te bezorgen producten.
 - **Pakketbezorgers** bij **logistieke dienstverleners** werken meer uren per week dan bezorgers in bijbanen. Steeds vaker zijn ze in loondienst en krijgen ze een vast uurloon. Het werk is door de vele stops behoorlijk zwaar.
 - **Koeriers** in de **zakelijke bezorgmarkt** leveren goederen aan bedrijven (B2B). Over het algemeen maken zij minder stops, meer uren per week en ligt de beloning hoger. Vaker dan gemiddeld zijn er 50-plussers in dienst.

Jaarlijks honderden miljoenen pakketten en maaltijden bezorgd

Er zijn de laatste jaren steeds meer webwinkels, omni-channelers en bestelplatforms bijgekomen. Dit is het gevolg van de toenemende behoefte van Nederlanders om online te bestellen. Bijna 81% van alle Nederlanders kocht in 2024 recent wel iets via het internet.¹ In 2020 was dit nog 71%. Het gaat zowel om producten en diensten als om maaltijden. Populair is de categorie 'kleding, schoenen en accessoires', 59% van de Nederlanders kocht recent hier iets van via internet. Ook online maaltijden bestellen is in trek, ruim 40% deed dit in 2024 recent.

In 2023 werden er **623 miljoen pakketten** verstuurd, goed voor ruim 2,5 miljard euro aan omzet. Dit blijkt uit de Post- en pakketmonitor 2023. Dit aantal is inclusief circa 10% brievenbuspakketten. In 2019 werden er nog 399 miljoen pakketten verzonden, wat neerkomt op een groei van 56% in 4 jaar tijd. Bij deze aantallen pakketverzendingen horen ook de retouren, sommige items worden namelijk wel 2 of 3 keer verstuurd. Zo'n **80% van de pakketten worden aan consumenten geleverd**, vaak aan huis (business-to-consumer, B2C). De overige 20% betreft pakketten die aan bedrijven worden bezorgd (business-to-business, B2B). Tussen de 50 en 55% van de binnenlandse pakketverzendingen wordt uitgevoerd door PostNL, gevolgd door DHL (35-40%) en overige spelers (10-15%).

Hoeveel maaltijden er vandaag de dag worden bezorgd in Nederland is niet exact bekend. In 2021 werden er dagelijks meer dan een half miljoen maaltijden bezorgd.² Dit zou neerkomen op bijna **200 miljoen maaltijden** in het gehele

¹ StatLine - Internetaankopen; persoonskenmerken (cbs.nl)

² ABN AMRO: maaltijdbezorging blijft groeien - Walther Ploos van Amstel

jaar. Echter, 2021 was midden in de coronacrisis. Er werden toen meer maaltijden bezorgd. Bekend is dat de totale omzet van maaltijdbezorging sindsdien iets is gezakt, maar nog altijd hoog is.³

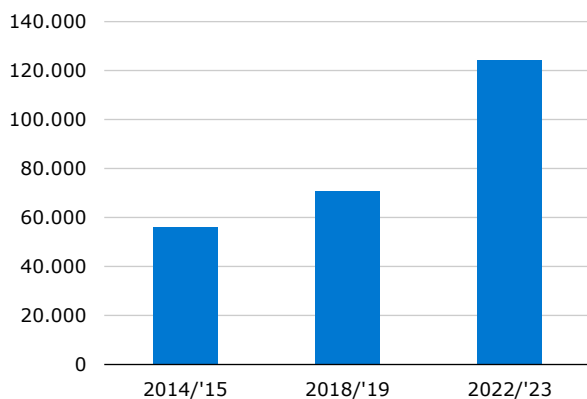
Steeds meer werkzame pakket- en maaltijdbezorgers

Alle bestelde pakketten en maaltijden worden door bezorgers gebracht. Bezorgers zijn mensen die pakketten, boodschappen of maaltijden brengen naar consumenten thuis (B2C) of bedrijven (B2B). Dit gebeurt met een bestelwagen, auto, brommer of (elektrische) fiets. Zij kunnen in dienst zijn van een retailer, fastfoodketen, restaurant of logistieke dienstverlener, maar ook werkzaam zijn via een uitzendbureau of bezorgplatform. Vrachtwagenchauffeurs, die uiteraard ook goederen afleveren, wordt hier buiten beschouwing gelaten. Hiervoor gelden specifieke eisen zoals een rijbewijs C/CE in combinatie met Code95.

Door het toenemend aantal online bestelde producten en maaltijden, groeide de afgelopen jaren ook het aantal bezorgers in sneltreinvaart. In 2014/2015 werkten er naar schatting **56.000** bezorgers in Nederland. In 2018/2019 ging het al om zo'n **71.000** werkzame bezorgers. Het meest recente cijfer, een gemiddelde over de jaren 2022 en 2023, laat zien dat het aantal bezorgers is gegroeid naar **ruim 124.000**.

**Nederland telt naar schatting
124.000 bezorgers**

Ontwikkeling van werkzame pakket- en maaltijdbezorgers (schatting) 2014/'15 en 2018/'19 en 2022/'23, 2-jaars gemiddelden



Bron: UWV maatwerkverzoek CBS

Dit komt neer op een explosieve groei van 75% in een periode van 4 jaar tijd. Dat zijn lang niet allemaal fulltimers, velen werken er in bijbanen voor een paar uur per week (zie laatste hoofdstuk).

Vooraf het aantal **fiets- en brommerkoeriers steeg** de afgelopen paar jaar snel. Waarschijnlijk is de groei **in de coronatijd versneld**: steeds meer ketens en restaurants legden zich in die periode toe op maaltijdbezorging.

Het aandeel bezorgers op het totaal aantal werkenden in Nederland komt neer op 1,3%. Hoewel het dus geen heel omvangrijke beroepsgroep is, steeg het aandeel wel fors ten opzichte van 2014/2015 (toen was het 0,7%).

Cijfers over werkzame bezorgers in Nederland

De getoonde cijfers over bezorgers zijn indicatief. Het betreft een samenstelling van verschillende bezorgberoepen op basis van maatwerkcijfers die CBS op verzoek van UWV heeft geleverd. CBS baseert de cijfers naar beroep op een schatting van werkenden (Enquête Beroepsbevolking (EBB)).

De volgende beroepsgroepen zijn door UWV geselecteerd: 'Chauffeurs auto's, taxi's en bestelwagens'; 'Bestuurders motorrijwielen'; 'Fietskoeriers en fietstaxichauffeurs'. Het is in deze cijfers helaas niet mogelijk om taxichauffeurs te excluseren. Bekend is dat er om en nabij 10.000 zelfstandige taxichauffeurs werken in Nederland.

Hoge vraag tegenover laag arbeidsaanbod

In de volgende cijfers, over aantallen openstaande vacatures en personen in de WW, is het mogelijk om een iets fijnere selectie van beroepen te hanteren. Er wordt gekeken naar 2 beroepsgroepen, waarbij de taxichauffeurs buiten beschouwing kunnen worden gelaten:

- Bestelwagenchauffeurs, auto- en motorkoeriers
- Fiets- en brommerkoeriers

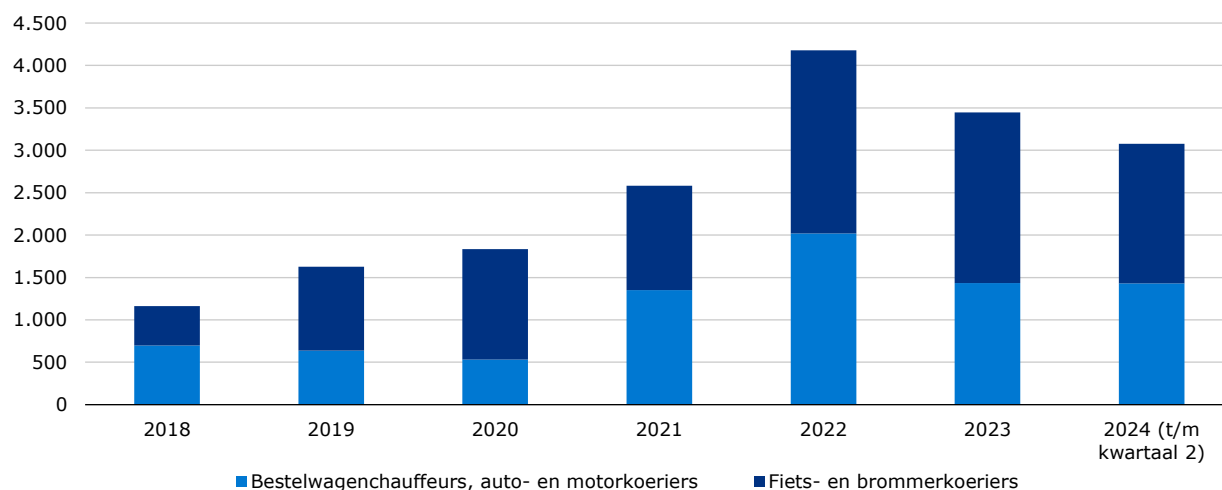
Enorme vraagstijging na coronajaren

Vacatures ontstaan doorgaans door 2 redenen: uitbreiding van activiteiten of vervanging van huidige medewerkers. In het geval van bezorgers spelen beide factoren. Enerzijds groeide het aantal te bezorgen pakketjes en maaltijden de afgelopen jaren snel. Hierdoor waren er veel nieuwe bezorgers nodig. Met name rond piekperiodes zoals feestdagen is er een hoge vraag. Anderzijds werken er veel bezorgers met een tijdelijk contract, bijvoorbeeld in bijbanen. Als contracten aflopen ontstaat er vervangingsvraag.

³ Groei maaltijdbezorging stagneert na enorme toename in coronajaren | de Volkskrant

Ontwikkeling vraag naar bezorgers

Gemiddeld aantal openstaande vacatures per kwartaal, 2 beroepsgroepen (niet uitputtend)



Bron: UWV, schatting naar beroep o.b.v. totale vacaturemarkt CBS

In 2018 waren er gemiddeld per kwartaal bijna 1.200 openstaande vacatures voor bezorgers. Daarna groeide dit aantal door naar bijna 4.200 in 2022. Dit betekent dat de vraag naar bezorgers in 4 jaar tijd bijna 3,5 keer zo groot werd. Het jaar 2022 was een economisch sterk jaar. In dit eerste jaar na de coronaperiode werd veel uitgegeven en de arbeidsmarktkrapte was op een hoogtepunt. Vanaf 2023 nam het gemiddeld aantal openstaande vacatures per kwartaal weer wat af tot bijna 3.100 in 2024 (over de eerste 2 kwartalen), maar de vraag bleef aanzienlijk hoger dan voor en tijdens de coronajaren. Vanaf eind 2022 tot medio 2024 was er sprake van een lichte economische recessie waarin consumenten minder geld uitgaven. Dit komt overeen met de pakketvolumes: deze groeiden niet meer zo hard in 2022 en 2023, maar bleven stabiel hoog.⁴

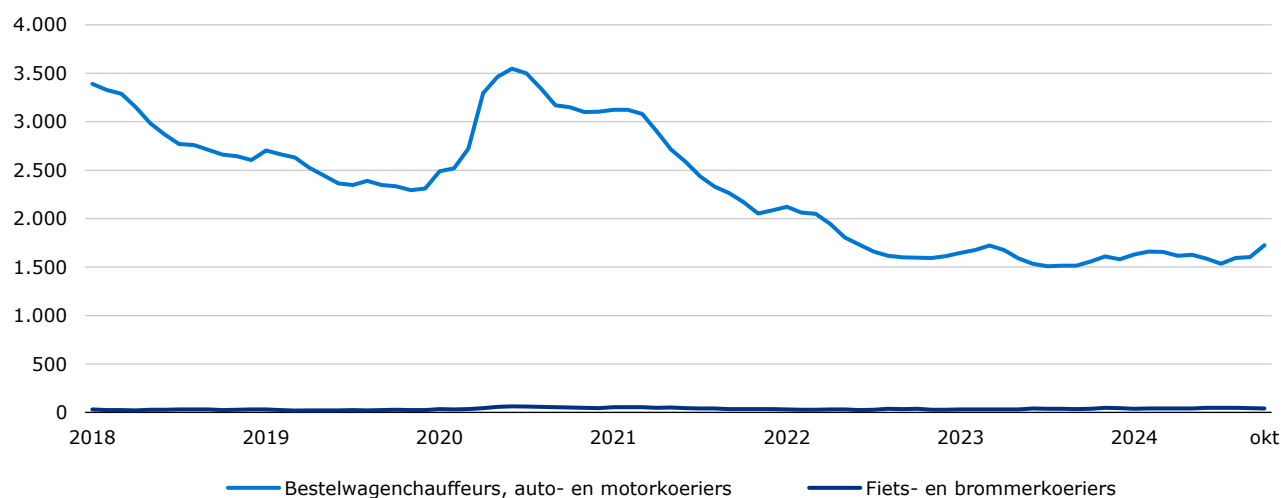
Wat opvalt is de snelle groei van het aantal vacatures voor fiets- en brommerkoeriers. In 2018 was deze groep nog relatief klein (<500). In 2022 lag het aantal openstaande vacatures voor fiets- en brommerkoeriers al 4,5 keer zo hoog. Ook na corona bleef de hoge personeelsvraag dus aanhouden. Het merendeel van de vraag bestond in 2018 uit vacatures voor bestelwagen- en autokoeriers. In de jaren die volgden veranderde dit: met uitzondering van 2021 vormde de groep fiets- en brommerkoeriers steeds de grootste groep van het totaal aantal bezorgvacatures.

Aantal bezorgers in de WW droogt op

Tegenover de grote vraag naar bezorgers staan **steeds minder mensen met een WW-uitkering** die ingezet kunnen worden als bezorger. Let op: WW-cijfers laten niet het volledige arbeidsaanbod zien. Het aanbod bestaat namelijk voor een groot deel uit scholieren en studenten die op zoek zijn naar een bijbaan. Daarnaast zijn er ook werkzoekenden met een bijstandsuitkering en werkzoekende zelfstandigen. Zelfstandigen bouwen geen WW-rechten op. Toch geeft het dalend aantal WW'ers wel een indicatie van het schaarse aanbod aan werkzoekenden.

Ontwikkeling bezorgers met WW-uitkering

Stand per maand 2018-2024 (t/m oktober), 2 beroepsgroepen (niet uitputtend)



Bron: UWV

⁴ Workbook: Post- en pakketmonitor (tableau.com)

Cijfers van UWV laten zien dat het aantal WW'ers dat staat ingeschreven met het beroep 'bestelwagchauffeur, auto- en motorkoerier' de afgelopen jaren met rasse schreden is afgenomen. In 2018 en 2019 kromp het aantal WW'ers met dit beroep al met een derde naar 2.300 tegen het einde van 2019. Toen de coronacrisis aanbrak lag het werk voor veel koeriers in loondienst tijdelijk stil, het aantal werkzoekenden nam toe. Op het hoogtepunt deden ruim 3.500 bestelwagen- en autokoeriers een beroep op een WW-uitkering bij UWV. Daarna daalde dit aantal tot ongeveer 1.600 personen halverwege 2022, en bleef sindsdien nagenoeg stabiel.

Verder valt op dat er **nauwelijks seizoenspieken** zijn waar te nemen door de jaren heen. Aan het begin van het jaar ligt het aantal WW'ers ietsjes hoger dan daarvoor, maar het verschil is zeer klein. Het is dus niet zo dat bezorgers met een tijdelijk contract na de drukke feestdagen hun baan verliezen en per 1 januari massaal in de WW terechtkomen.

Kenmerken van bestelwagchauffeurs en autokoeriers met een WW-uitkering

De groep 'Bestelwagchauffeurs, auto- en motorkoeriers' met een WW-uitkering (zo'n 1.700 per oktober 2024) ziet er als volgt uit:

- 9 op de 10 is een man.
- De meesten, namelijk 46%, vallen in de leeftijd tussen de 27 en 50 jaar. Bijna 42% is ouder dan 50 jaar en 13% is jonger dan 27 jaar. De leeftijdsverdeling in de WW is niet representatief voor de werkende populatie. Het aandeel werkzame jonge bezorgers zal groter zijn dan 12%, echter, jongeren hebben weinig of geen WW-rechten opgebouwd.
- Circa 44% heeft maximaal een mbo-1 opleiding afgerond, 28% een mbo-2/3/4 of havo/vwo diploma en slechts 3% heeft een hbo of universitaire opleiding op zak. Een kwart valt in de categorie 'opleiding onbekend'.

Bron: UWV

Het aantal fiets- en brommerkoeriers in de WW is stabiel en erg laag, met gemiddeld nog geen 50 personen over de gehele periode 2018-2024. Dat dit aantal erg laag is komt vermoedelijk omdat de beroepsgroep voornamelijk bestaat uit jongeren in bijbanen en voor een klein deel uit zelfstandigen (zzp'ers). Jongeren hebben een kort arbeidsverleden en bouwen hierdoor geen of nauwelijks WW-rechten op. Ook zzp'ers bouwen geen WW op.

Bezorgers: 5 kansrijke maar verschillende beroepsprofielen

Er is sprake van een krappe arbeidsmarkt voor bezorgers waarbij er veel meer vraag is dan beschikbaar aanbod. Veel werkgevers hebben grote moeite om geschikte bezorgers te vinden. Dit maakt het voor werkzoekenden relatief eenvoudig om snel aan het werk te komen als bezorger.⁵

Maar wat houdt het werk van een bezorger precies in? En bestaat dé bezorger eigenlijk wel? Vanuit sommige media en instanties als vakbonden wordt vaak gefocust op de negatieve kanten van het bezorgwerk. Sommige partijen zijn kritisch over de kwaliteit van arbeid in de bezorgeconomie.⁶ Hieronder wordt een feitelijk beeld geschetst van wat het werk van een bezorger inhoudt, en wat er zoal wordt gevraagd aan functie-eisen. Hierdoor kunnen werkzoekenden een weloverwogen keuze maken of het werk bij hen past.

Er zijn duidelijke verschillen tussen bezorgfuncties in termen van baankenmerken, arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden. Ook spreken de verschillende functies verschillende groepen werkenden en werkzoekenden aan. Hieronder worden verschillende typen bezorgers onderscheiden in 5 beroepsprofielen: 4 bezorgers in de consumentenmarkt en 1 in de zakelijke bezorgmarkt. Deze zijn gebaseerd op vacature-analyses en gesprekken met verschillende werkgevers in het najaar van 2024.⁷

Profiel: maaltijd-/flitsbezorgers

Maaltijd- en flitsbezorgers bezorgen maaltijden of boodschappen op **fietsen/e-bikes** en **scooters**. Over het algemeen vindt bezorging plaats aan particulieren. Het gaat meestal om **jongeren** met **bijbanen** zoals scholieren en (buitenlandse) studenten. Dit wordt bevestigd door het feit dat de WW-groep 'fiets- en brommerkoeriers' klein is (jongeren bouwen immers weinig WW-rechten op). Er zijn wel wat oudere maaltijd- en flitsbezorgers, maar zij komen veel minder voor.



Maaltijdbezorging is een snelgroeiend segment. Dit was ook al te zien aan de banen- en vacaturegroei. Veel bezorgers werken voor een bezorgplatform (denk aan Just Eat Takeaway, UberEats of Deliveroo), maar anderen werken via een uitzendbureau of direct in dienst bij een fastfoodketen of restaurant. **Steeds vaker zijn maaltijdbezorgers in loondienst. Zzp komt daarentegen niet/nauwelijks nog voor.** Bijna alle grote ketens aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Maaltijdbezorgers (NLVVM) werken niet (meer) met zzp'ers, zo komt naar voren uit de

⁵ Zo zijn 'Bestelwagchauffeurs en -bezorgers' en 'Fiets- en brommerkoeriers' opgenomen op de [lijst Kansrijke beroepen van UWV](#).

⁶ [Bezorgeconomie en haar impact voor de arbeidsmarkt.pdf](#) / Inspectie constateert tientallen misstanden bij flits- en maaltijdbezorgers

⁷ Er is gesproken met PostNL, DHL, Domino's Pizza, Nederland Techniek (v.w.b. de elektrotechnische detailhandel), Electro World Balsters, Picnic, BK Sneltransport, Pure Transport en er is geput uit een gesprek dat enkele jaren terug al is gevoerd met Albert Heijn.

gesprekken. Ook bij het grootste bezorgplatform van Nederland, Just Eat Takeaway (Thuisbezorgd.nl), zijn bezorgers sinds enkele jaren weer in loondienst. Dit geldt ook voor Foodora. Andere platforms die tot voorkort zzp'ers inzetten, zoals Deliveroo en UberEats, zijn verdwenen uit Nederland of zetten voortaan geen zzp'ers meer in, maar alleen nog uitzendkrachten.⁸

Flitsbezorgdiensten zoals Flink bezorgen snel boodschappen aan particulieren. Dit segment, waar de inzet van zzp'ers geregeld voorkomt, krimpt. Grote spelers als Gorillas en Getir trekken zich terug uit Nederland.

Hoewel de contractvorm dus verschilt (loondienst, uitzendbureau of zzp), is een belangrijke overeenkomst dat er bijna altijd gewerkt wordt op oproepbasis. Veel bezorgers werken een **beperkt aantal uur** per week (1 à 2 dagen). Werken in de avonden en weekenden komt veel voor aangezien de vraag naar dit soort bezorgingen dan het hoogst is. Er zijn **wisselende werktijden**, maar ook veel vrijheid om zelf te bepalen wanneer je werkt. Zo geven de zzp-bezorgers via een platform/app aan of en wanneer ze willen werken. Bij bezorgers in loondienst komt zelfroosteren voor.

Flexibele werktijden op oproepbasis betekent ook een **wisselend inkomen**. Bezorgers worden veelal **per uur betaald**. Zelden wordt er (nog) gewerkt met stukloon: beloning per bezorging of bezorgd product. Er bestaat een cao, maar daar is niet iedere maaltijd-/flitsbezorger op aangesloten.⁹ Hoewel er haast geen structureel inkomen als maaltijd-/flitsbezorger is te verdienen, zijn er vaak wel carrièrekansen. Er zijn mogelijkheden om door te groeien naar (locatie)manager of franchisenemer. Hier gelden doorgaans andere contracten (meer vast en meer uren) en een hogere beloning.

Het beeld dat het **fysiek zwaar en gevaarlijk werk is, wordt niet per se bevestigd** in de gesprekken met werkgevers. Het kan weliswaar voorkomen dat er soms veel ritten en lange fietsafstanden zijn, soms ook in slechte weercondities. Daar staat tegenover dat de e-bike het rijden minder zwaar heeft gemaakt. Ook het aantal stops per dienst lijkt mee te vallen. Daarnaast is er veel aandacht voor veiligheid, er zijn eerder al gedragsregels en online verkeerslessen ontwikkeld voor maaltijdbezorgers.

De **instroomeisen zijn laag**: bijna iedereen met de juiste instelling kan maaltijd-/flitsbezorger worden. Zelfs Nederlands spreken is vaak geen eis meer. Maaltijd- of flitsbezorging is ideaal voor mensen die flexibel en voor een beperkt aantal uur willen werken, houden van een 'jonge cultuur' en geen moeite hebben met een wisselend inkomen. Dit spreekt met name jongeren aan, die dit werk bijvoorbeeld combineren met school, studie of een andere bijbaan.

Profiel: bestelbusbezorgers bij (online) supermarkten



Boodschappenbezorgers bij (online) supermarkten zijn veelal **studenten in bijbanen**. Ze zijn dus net als maaltijd-/flitsbezorgers jong, maar wel **ten minste 18 jaar oud**. Ze zijn immers in het bezit van een rijbewijs B. Regelmatig gaat het om oproepkrachten. Er zijn fulltime mogelijkheden, maar de meeste bezorgers werken **parttime** (bijvoorbeeld 1 à 2 dagen per week). Er wordt gewerkt in **shifts**: 's ochtends, 's avonds of werken in de weekenden behoren tot de opties. Er zijn voorbeelden van bedrijven waarbij de bezorgers zelf – via een roostertool – kunnen aangeven wanneer zij willen werken. Dit draagt bij aan de behoefte van jongeren/Gen Z'ers aan flexibiliteit en autonomie.

Soms gebeurt de werving nog via uitzendbureaus. Maar de meeste (online) supermarkten doen de werving en selectie tegenwoordig zelf. Startende bezorgers beginnen bij deze bedrijven direct in **loondienst** of in sommige gevallen eerst een aantal maanden op payroll-constructie en gaan bij goed functioneren vervolgens in loondienst bij het bedrijf. Zzp'ers komen nauwelijks voor onder dit type bezorgers.

Het is niet altijd gemakkelijk om deze bezorgvacatures in te vullen. Met name tijdens de **feestdagen** is wat uitdagender, maar ook bijvoorbeeld **na de zomervakantie**. Dat is namelijk het moment dat veel studenten weer gaan studeren en dat tegelijk veel klanten terugkomen van vakantie. Bedrijven kijken goed naar hoe ze jongeren kunnen bereiken. De jonge cultuur draagt bij aan een gezellige werksfeer. Dit is een belangrijke **pullfactor** voor jongeren. Daarnaast dragen veel bedrijven in hun werving uit dat er doorgroeimogelijkheden zijn. Er wordt betaald via **uurloon** (geen stukloon) op basis van de cao (cao supermarkten of cao e-commerce).

Er worden **geen hoge functie-eisen** gesteld. Zo zijn er geen opleidingseisen en werkervaring is niet relevant. Soms is het niet eens nodig om een cv te overhandigen tijdens het solliciteren. Naast het in bezit zijn van een **rijbewijs B** is het vooral belangrijk dat bezorgers **klantgericht**, positief en energiek zijn. Ze zijn een belangrijk visitekaartje voor de bedrijven waarvoor zij werken.

⁸ Laatste maaltijdbezorger stopt met zzp'ers

⁹ Alle bezorgers en orderpickers moeten goede arbeidsvoorwaarden krijgen | Economie | NU.nl

Bezorgers rijden met kratten met boodschappen vanuit een magazijn naar verschillende klanten. Het uit de bus tillen van deze kratten kan **soms zwaar** zijn. Het wordt wel steeds eenvoudiger door (technologische) hulpmiddelen, zoals algoritmes die ervoor zorgen dat de zware kratten op de juiste hoogte worden gestapeld in de bus en rekening houden met het aantal bezorgingen bij mensen die op een hogere verdieping wonen. Het aantal stops is beduidend minder dan het aantal stops van pakketbezorgers bij logistieke dienstverleners (zie p. 7).

Profiel: bestelbusbezorgers van elektronica/witgoed

Sommige elektrotechnische retailers besteden de bezorging van hun producten uit. Dit betekent dat deze bezorgers in dienst zijn van logistieke dienstverleners (of voor hen werken via uitzendbureaus). Het lijkt er niet op dat er veel gewerkt wordt met zzp'ers in dit bezorgsegment, al komt het wel voor. Bezorgers van elektronica/witgoed die **direct in loondienst** zijn bij retailers komen wel veel voor. Er zijn binnen deze groep grofweg 2 varianten te onderscheiden:

- Bij sommige **grote ketens** werken **veel studenten in bijbanen** voor **enkele uren per week**. Vaak zijn dit **jonge krachten**, maar wel 18 jaar of ouder (gezien het in bezit zijn van een rijbewijs B).

Er zijn aparte installateurs in dienst die apparaten aansluiten. Voor de bezorgers zelf ligt de nadruk dus puur op het afleveren van de goederen en minder op de technische installatie. Vriendelijkheid naar klanten is zeer belangrijk.



- Bij veel **kleine en middelgrote bedrijven** in de elektrotechnische detailhandel (dit kunnen ook franchisenemers zijn van grote ketens) werken bezorgers juist vaak voor **meer uur per week** en ligt de **nadruk vooral op service** en de **technische installatie** in plaats van op de bezorging. Hier worden bezorgers dan ook vaak installateurs of medewerkers buitendienst genoemd. De gemiddelde leeftijd ligt hier wat hoger dan in het bovengenoemde segment, velen zijn twintigers, dertigers of veertigers. Bezorgers kunnen parttime aan de slag, maar vaak ook fulltime. Bijbanen komen in dit segment nauwelijks voor. Er is vaak een volwaardig salaris mee te verdienen. Het aantal stops is hier niet zo hoog (denk aan 10-20 per dienst), de tijd per klant is dan ook wat hoger dan in het hierboven genoemde segment. Klantvriendelijkheid is enorm belangrijk. De bezorger is het visitekaartje van het bedrijf. Hij is degene die de wasmachine of koelkast komt brengen, maar ook netjes aansluit. Dit houdt in dat de bezorger ervoor zorgt dat alles functioneert, op een veilige manier is geïnstalleerd en de boel schoon wordt achtergelaten.

Voor beide varianten geldt dat het **soms zwaar** werk kan zijn. Dat betreft dan vooral fysiek werk. Het kan zwaar tillen zijn, zeker als wasmachines naar boven moeten worden getild. Bij een grote keten is een tiltest onderdeel van de selectieprocedure. Bij andere bedrijven is het misschien geen hard selectie criterium, maar sterk genoeg zijn is wel belangrijk. Uiteraard zijn er wel tal van hulpmiddelen die het tillen kunnen vergemakkelijken, zoals steekwagens.

De **functie-eisen** laten zich als volgt samenvatten. Een **specifieke opleiding wordt niet gevraagd**. Een **technische achtergrond of affiniteit met techniek is wel een pré**, zeker bij de bedrijven waar de nadruk ligt op de installatie. Verder wordt het bezit van een **rijbewijs B** geëist. **Vriendelijkheid, communicatief vaardig** en **sterk genoeg zijn** worden ook vaak gevraagd.

Profiel: bestelbusbezorgers bij logistieke dienstverleners



Er zijn naar verhouding veel pakketbezorgers die werken bij of voor logistieke dienstverleners (als PostNL, DHL of UPS). Het gaat om een diverse groep mensen, zowel qua leeftijd, dienstverbanden als het aantal uren dat wordt gewerkt.

Er wordt zowel gewerkt met eigen personeel als met **onderaannemers**. Dit zijn vaak kleine bezorgbedrijfjes (zelfstandigen met personeel). Deze bedrijven rijden vaak met eigen bussen. De directe inhuur van zzp'ers komt soms nog voor, maar werd in het verleden veel vaker

gedaan. Daarom wordt er nauwelijks impact verwacht van de striktere handhaving van de Wet DBA per 1 januari 2025. Andere flexkrachten, zoals uitzendkrachten, worden ook soms nog ingezet. Dit gebeurt vooral op piekmomenten zoals Koningsdag, Pasen, *Black Friday* en de feestdagen in het najaar. Een **steeds groter deel** van de bezorgers bij logistieke dienstverleners **werkt direct in loondienst**. Naar verwachting groeit dit aandeel in de toekomst verder, ten koste van de inzet van flexkrachten en onderaannemers. Dit heeft er onder andere mee te maken dat bedrijven dan beter kunnen letten op de houding en gedrag van bezorgers aan de deur.

Vaak zijn deze bezorgers mannen. Er zijn zowel jonge bezorgers als wat oudere krachten en iedereen daar tussenin. De grootste groep heeft een leeftijd tussen de 20 en 40 jaar oud. De groep 50-plussers is niet erg groot. De meeste

bezorgers bij logistieke dienstverleners hebben maximaal een mbo-diploma op zak.

Het is niet altijd gemakkelijk om pakketbezorgers te vinden voor logistieke spelers. Dit geldt met name op de eerdergenoemde **piekmomenten**. Ook zijn de tekorten groter **in de Randstad** dan in andere regio's.

Stukloon komt niet (meer) voor, althans niet bij de geïnterviewde partijen. Er geldt een vast **uurloon** op basis van de geldende cao's. Het merendeel van de bezorgers werkt **fulltime**, slechts een deel werkt parttime. In tegenstelling tot de eerder beschreven bezorgprofielen, komen bijbanen veel minder vaak voor. Er kan overdag worden gewerkt, maar ook 's avonds en in de weekenden. Het zijn volwaardige banen waar een structureel inkomen uit te halen valt, zo blijkt uit de gesprekken.

Uit de gesprekken ontstaat ook het beeld dat deze bezorgers **behoorlijk zwaar werk** verrichten. Er zijn gemiddeld **150 tot 200 stops** per dienst. Het is niet eens het rijden zelf dat het zo belastend maakt, maar vooral het continu in- en uitstappen, het gevoel 'altijd door te moeten gaan'. De mentale druk om alles binnen een bepaalde tijd af te leveren is misschien wel even zwaar als het fysieke aspect.

De **eisen** voor dit type bezorger zijn **niet erg hoog**. Er is geen specifieke opleiding vereist. Een **rijbewijs B** is uiteraard wel verplicht. Verder wordt gelet op representativiteit en fysieke gesteldheid. Nederlands spreken heeft de voorkeur, maar deze eis wordt steeds vaker losgelaten (met name in regio's als Amsterdam).

Profiel: bestelbuskoeriers in de zakelijke markt

Bezorgers in de zakelijke bezorgmarkt vormt een kleinere beroepsgroep en is (daardoor) waarschijnlijk ook een minder bekend beroep voor werkzoekenden. In de zakelijke bezorging worden goederen door bedrijven aan andere bedrijven geleverd (B2B). Dat kan met vrachtwagens, maar het gebeurt ook vaak met bestelbusjes. Bestelbusbezorgers in de zakelijke markt worden meestal koeriers genoemd, of soms chauffeurs. Er zijn grote logistieke bedrijven die ook een zakelijke bezorgtak hebben. Daarnaast zijn er veel kleine spelers in deze markt.



De producten worden opgehaald vanaf vliegvelden, maar kunnen ook afkomstig zijn van producenten of groothandelaren. Kenmerkend is dat de **goederen een hoge waarde** hebben en **verzendingen vaak complex** zijn. Het kan letterlijk gaan om kostbare producten, maar bijvoorbeeld ook om producten die essentieel zijn voor de gezondheid van mensen of belangrijk zijn voor een productieketen. Dit betekent dat ze vaak met spoed of met grote voorzichtigheid of geconditioneerd (op een bepaalde temperatuur) moeten worden geleverd. Er zijn bedrijven in dit segment die ook in andere Europese landen leveren, maar de meeste zijn gericht op binnenlandse transporten.

Hieronder volgen voorbeelden van segmenten waar producten aan worden geleverd:

- **Medisch/farmaceutisch.** Het kan gaan om geconditioneerd farmaceutisch transport, denk aan de levering van vaccins, bloedmonsters of actieve stoffen van medicijnen aan onder andere laboratoria. Daarnaast zijn er voorbeelden van de levering van medicijnen aan apotheken of van essentiële medische apparaten (bijvoorbeeld dialyseapparaten) aan ziekenhuizen op momenten dat deze met spoed vervangen moeten worden.
- **Industrie, bouw, installatie.** Veel waardetransport is gericht op deze sectoren. Denk aan de bezorging van technische onderdelen aan de maakindustrie zodat de productie snel kan worden hervat als deze onderbroken is door een defect. Een ander voorbeeld is de spoedlevering van technische (installatie)materialen aan de bouw zodat het bouwproces niet wordt vertraagd.
- **Handel en horeca.** Er zijn kleine retailers die bijzondere of waardevolle producten (uit het buitenland) willen verkopen. Koeriers kunnen dan voor de aanlevering zorgen naar deze mkb-bedrijven. Er zijn ook koeriers die auto-onderdelen vanuit depots/groothandels leveren aan garages. Ook groothandels in de food en supermarkten vormen een klantgroep in dit segment. Koeriersdiensten kunnen als aanvulling dienen op de reguliere bezorgketen (met vrachtwagens). Zo komt in de gesprekken naar voren dat als er bijvoorbeeld een rolcontainer blijft staan op het depot, koeriers deze snel kunnen naleveren (vrachtvervoer is dan te duur). Ook aan restaurants wordt geleverd, denk aan gekoeld transport van verse producten.

Uit de gesprekken komt naar voren dat verreweg de meeste koeriers in **loondienst** werken (zo'n 75%). Het overige deel (25%) bestaat uit een flexibele schil van met name uitzendkrachten. Zzp komt nauwelijks voor. Ook bijbanen komen bijna niet voor in dit segment. De meeste koeriers werken **fulltime** (36 à 40 uur per week), wat neerkomt op 4 à 5 dagen per week. Sommigen werken parttime, maar er geldt vaak wel een minimumaantal uren dat gewerkt moet worden. Een voorbeeld van een groep parttimers zijn gepensioneerden die bij een van de gesproken partijen worden ingezet als koerier.

Het beeld dat ontstaat is dat koeriers in de zakelijke markt over het algemeen **beter beloond** worden dan andere bestelbusbezorgers. Koeriers die onder een cao vallen, hebben een andere cao (hoger uurloon) dan bezorgers die onder de cao e-commerce vallen. Er is een relatief hoog maandsalaris mee te verdienen, zeker ook als toelagen (bijvoorbeeld dagvergoedingen voor chauffeurs die ook internationaal rijden) worden meegerekend.

Koerier in de zakelijke bezorgmarkt is een **minder zwaar beroep** dan de andere bestelbusbezorgers. Je maakt gemiddeld enkele tientallen stops per dienst. De nadruk ligt dus minder op veel in- en uitstappen zoals bij de pakketbezorgers in de consumentenbezorgmarkt. Het kan soms fysiek zwaar zijn, maar er zijn veel hulpmiddelen voorhanden (denk aan steekkarren). Bovendien zijn lang niet alle producten zwaar. Mentaal kan het soms wel uitdagend zijn. Koeriers moeten flexibel zijn, en altijd 'aan staan'. Daarnaast gaan veel leveringen gepaard met een hoge verantwoordelijkheid en tijdsdruk. Koeriers die ook internationaal rijden kunnen soms lang van huis zijn.

Een **specifieke vooropleiding** of een minimaal werk-/denkniveau wordt **niet gevraagd**. Toch lijken de gevraagde vaardigheden wel wat 'zwaarder' te zijn dan bij bijvoorbeeld bezorgers in de e-commerce. De koerier heeft net wat **andere taken** en verantwoordelijkheden. Denk aan administratieve taken zoals het invullen van douaneformulieren of het uitvoeren van veiligheidscontroles. **Verantwoordelijk handelen** speelt een grote rol. Dit betekent dat je weet wat je moet doen als een levering niet lijkt te lukken of als er technisch iets misgaat (denk aan het uitvallen van de koeling tijdens geconditioneerd transport). Daarnaast wordt er gevraagd naar een **flexibele instelling**. Flexibiliteit is enorm belangrijk in de zakelijke bezorgmarkt. Een groot deel van de bezorgingen kan niet vooraf worden ingepland, maar wordt op de dag zelf pas bekend. Een koerier moet in korte tijd klaar kunnen staan om ergens naartoe te rijden. Ook het hebben van een **communicatieve/klantgerichte houding** en het tonen van **proactief gedrag** (initiatiefrijk, meedenken met het proces) zijn van belang. Uiteraard is een **rijbewijs B** ook een vereiste.

De leeftijden van koeriers lopen uiteen. De gemiddelde leeftijd ligt wat hoger dan bij de andere bezorgprofielen die hiervoor zijn geschetst. Er zijn relatief **vaak 50-plussers** werkzaam als koerier en soms dus zelfs gepensioneerd. Dit wordt op 2 manieren verklaard. Enerzijds is het fysiek wat minder belastend dan veel andere bezorgfuncties (wat meer gericht op rijden en wat minder op het vaak in- en uitstappen). Anderzijds is het volgens de gesproken partijen meer een 'volwassen baan' met specifieke skills, vaste contracten, veel uren en een goed inkomen.

Het feit dat koerier in de zakelijke markt een wat minder zwaar bezorgberoep is, de leeftijd gemiddeld hoger ligt en de instroomeisen niet zo hoog liggen, lijkt dit beroep ook geschikt voor **mensen met** bijvoorbeeld een **WW-uitkering** (zie ook de kenmerken van WW'ers op p. 4) of **arbeidsongeschiktheidsuitkering**. Een beperking hoeft vaak geen probleem te zijn. Men moet wel de juiste mentaliteit hebben en er tegen kunnen dat er soms weinig structuur is.

Conclusies

Over het werk van bezorgers bestaan veel 'beelden'/aannames. Maar niet altijd is duidelijk wat het werk precies behelst. In dit rapport is een feitelijk en genuanceerd beeld geschetst van de baankenmerken, arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden van bezorgers door (ook) het werkgeversperspectief mee te nemen. Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende werkgevers zoals PostNL, DHL, Domino's Pizza, Picnic en spelers in de zakelijke bezorgmarkt.

Enkele aannames lijken te zijn ingehaald door de tijd. Zo is het loondienstverband aan een sterke opmars bezig, zzp'ers worden steeds minder vaak ingezet. De effecten van de handhaving op schijnzelfstandigheid (Wet DBA) zullen dus beperkt zijn. Daarnaast lijkt stukloon niet (meer) voor te komen. Bezorgers en koeriers worden per uur betaald, vaak op basis van de geldende cao's. Ook is het bezorgwerk niet alleen (meer) iets voor parttimers, er zijn ook fulltimemogelijkheden. Andere 'beelden' over bezorgers worden dan weer wel bevestigd. Zo wordt er hard gewerkt. Heel het jaar door is er veel werk, maar op piekmomenten zoals de feestdagen, is het extra druk. Over het algemeen is het ook vrij zwaar werk. Dit lijkt niet alleen te komen door het tillen van zware kratten, pakketten of apparaten, maar vooral door de vele stops die worden gemaakt (continu in- en uitstappen) en het werken onder tijdsdruk. Slimme technologische ontwikkelingen helpen om het werk zo aangenaam mogelijk te maken voor bezorgers.

Hieronder worden enkele kenmerken van de 5 verschillende bezorgprofielen samengevat in een overzicht.

Schematisch overzicht van 5 profielen van bezorgers naar persoons- en arbeidskenmerken

	Dienstverband	Werktijden/uren	Leeftijd	Beloning	Zwaarte	Instroomeisen
Maaltijd- en flitsbezorgers	Steeds vaker loondienst, ook uitzend. Weinig zzp	Wisselend, vaak 's avonds/weekenden. Beperkt aantal uur	Veel jongeren in bijbanen	Uurloon, cao	+/-	Laag
Bezorgers (online) supermarkten	Loondienst of uitzend. Weinig zzp	Wisselend, kan ook 's avonds/weekenden. Veel parttime	Veel studenten in bijbanen	Uurloon, cao	+	Redelijk laag: rijbewijs B en klantgericht
Bezorgers electronica/witgoed	Vrij vaak loondienst. Ook nog wel uitzendwerk. Weinig zzp	Een groep werkt parttime in bijbanen. Andere groep werkt zowel part- als fulltime	Studenten in bijbanen, maar ook 20'ers tot 40'ers	Uurloon, cao	+	Redelijk laag: rijbewijs B, klantgericht, technisch inzicht pré
Pakketbezorgers logistieke spelers	Eigen personeel en onderaannemers. Steeds vaker loondienst. Uitzend op piekmomenten	Wisselend, kan ook 's avonds/weekenden. Meesten fulltime, parttime kan ook	Weinig bijbanen. Veel tussen de 20 en 40 jaar oud	Uurloon, cao	++	Redelijk laag: rijbewijs B
Koeriers zakelijke markt	Voornamelijk loondienst, klein deel uitzend. Weinig zzp	De meeste werken fulltime, parttime kan ook	Alle leeftijden (nauwelijks bijbanen), ook 50-plussers	Uurloon, cao. Hogere beloning dan andere bezorgberoepen	+/-	Redelijk laag, wel specifieke skills gevraagd en rijbewijs B

Er zijn duidelijk 2 groepen werkzame bezorgers te onderscheiden:

- Er zijn veel jongeren in bijbanen. Zij zijn flexibel inzetbaar voor een beperkt aantal uur per week. Zij vergaren geen structureel inkomen, maar hebben die behoefte waarschijnlijk ook niet. De flexibiliteit en de 'jonge' cultuur trekken hen aan.
- Daar staat een andere groep bezorgers tegenover die meer uren kunnen maken (er zijn parttime - en fulltime mogelijkheden), vaak in loondienst werken en genoeg inkomen verdienen om van rond te komen. Dit zijn lang niet allemaal jonge arbeidskrachten, maar kunnen ook 50-plussers zijn.

Door de huidige personeelstekorten en de relatief lage instroomeisen zijn er voor beide groepen genoeg mogelijkheden om snel aan de slag te komen.

Colofon

Uitgave

UWV Arbeidsmarktinformatie- en advies

Postadres

Postbus 58285
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

Freek.kalkhoven@uwv.nl

Auteur

Freek Kalkhoven

Volg ons



Disclaimer

Meer informatie is te vinden op www.werk.nl/arbeidsmarktinformatie.

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding. Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

UWV © 2024