



# De invloed van opdrachtgevers op het sociaal beleid van transporteurs

## Tenderprocedures en contractonderhandelingen in het transport van chemische stoffen en in de pakketbezorging voor webwinkels

SOMO Paper | Oktober 2014

### Arbeid in het transport

#### Sociale thema's en (inter)nationale ontwikkelingen

'Gelijk werk, gelijk loon', 'Koopkracht en Echte Banen' – het zijn slogans waarmee vakbonden in transport en logistiek een aantal urgente thema's op de sociale agenda plaatsen. Het verlies van sociale zekerheden, verdringing op de arbeidsmarkt van goed gekwalificeerde mensen door ongeschoolde en laagbetaalde arbeidskrachten, schijnconstructies, overtreding van wet- en regelgeving en cao's zijn prangende thema's in deze sectoren. Niet alleen vakbonden, maar ook de overheid en werkgevers zijn inmiddels doordrongen van de noodzaak deze problemen aan te pakken.

Dit is in lijn met internationale ontwikkelingen, zoals de publicatie en unanieme goedkeuring van de Guiding Principles for Business and Human Rights van de Verenigde Naties, die de verantwoordelijkheid voor het identificeren, voorkomen, en aanpakken van misstanden in supply chains ook legt bij afnemers of opdrachtgevers.<sup>1</sup>

Zowel de VN als de OESO eisen inmiddels dat bedrijven risico's op schendingen van mensen- of arbeidsrechten in hun keten identificeren, en vervolgens stappen zetten om te voorkomen dat deze schendingen voorkomen. Bovendien dienen bedrijven actie te ondernemen om gedane schade te beperken en te compenseren. Deze verplichting is van toepassing op alle mogelijke soorten bedrijven, onafhankelijk van sector, werkzaamheden, omzet, of aantal werknemers. Het omvat nadrukkelijk ook de hele toeleveringsketens van bedrijven. Bedrijven zijn dus niet slechts verantwoordelijk voor het respecteren van de rechten van de eigen werknemers, maar dienen rechtenschendingen in hun volledige keten te vermijden: dus ook in hun joint ventures, dochterondernemingen, bij bedrijven waarin zij investeren en bij (sub-)contractors.

Volgens deze richtlijnen heeft ook de staat een belangrijke taak om burgers te beschermen tegen schending van hun rechten. De Nederlandse overheid staat op het punt om invulling te geven aan deze plicht door middel van de invoering van de Wet Aanpak Schijnconstructies, die in 2014 in het parlement besproken zal worden. Deze wet stelt opdrachtgevers juridisch aansprakelijk voor sociale misstanden bij (sub-)contractors.<sup>2</sup>

## **Gevolgen voor opdrachtgevers**

Dit heeft directe gevolgen voor opdrachtgevers van transportondernemingen. Het betekent dat opdrachtgevers hun beleid en werkwijze moeten gaan inrichten om mogelijke associaties met misstanden bij transporteurs te voorkomen. Zij zullen zelf stappen moeten zetten om overtredingen van arbeidsrecht en ontwijking van cao's door contractors en subcontractors te identificeren en aan te pakken.

Opdrachtgevers kunnen op verschillende momenten invloed uitoefenen op het sociaal beleid van (sub-)contractors. Zij kunnen hun inkoopmacht gebruiken om transporteurs voor bodentarieven te laten rijden, waarmee de kans op overtreding van wet- en regelgeving door (sub-)contractors toeneemt. Ze kunnen echter ook eisen stellen aan het sociaal beleid van (sub-)contractors en een goed sociaal beleid belonen, door opdrachten te gunnen aan transporteurs met een vooruitstrevend sociaal beleid, en hen de financiële ruimte te geven dit beleid uit te voeren. In tenderprocedures kunnen opdrachtgevers sociale voorwaarden stellen, in contracten kunnen clausules over sociaal beleid worden opgenomen. Ook tijdens een contractperiode kunnen sociale thema's worden aangekaart, in gesprekken, maar ook middels audits.

## **Onderzoek**

Om een begrip te vormen van de huidige werkwijzen van opdrachtgevers in het transport, beschrijft deze briefing paper de manier waarop opdrachtgevers omgaan met het sociaal beleid van transporteurs. Hiertoe behandelt de paper een paar cruciale momenten waarop opdrachtgevers het sociaal beleid van transportondernemingen kunnen aankaarten: het tenderen van opdrachten en contractonderhandelingen. Hoofdvragen hierbij zijn: wordt een goed sociaal beleid van transporteurs op aantoonbare wijze aangemoedigd en beloond, worden transporteurs op sociale criteria geselecteerd, en leggen opdrachtgevers eisen aan transporteurs wat betreft hun sociaal beleid?

Zo wordt in deze korte paper beschreven op welke manier tenderprocedures voor beroepsgoederenvervoer over de weg plaatsvinden, of sociale aspecten aan bod komen in tenderprocedures en contractonderhandelingen, en wat deze tenderprocedures en onderhandelingen voor invloed hebben op het sociaal beleid van transporteurs. Ook het overleg tijdens contractperiodes is meegenomen.

## **Twee deelsectoren**

De focus ligt hierbij specifiek op twee deelsectoren in het transport: het vervoer van chemische stoffen voor grote internationale concerns, en pakketbezorging aan huis voor webwinkels. In beide gevallen is uitsluitend gekeken naar transporten die binnen Nederland plaatsvinden.

Deze paper is gebaseerd op een kort desktop-onderzoek, uitgevoerd in de periode augustus-september 2014, in aanloop naar de invoering van de Wet Aanpak Schijnconstructies. Het poogt op basis van gesprekken met bedrijven een zo helder mogelijk beeld te schetsen van de huidige stand van zaken in de tenderprocedures in de twee deelsectoren van transport. Het analyseert op welke manier opdrachtgevers middels hun tenderprocedures invloed uitoefenen op het sociaal beleid van hun transporteurs.

Chemische transporten worden in het eerste deel van de briefing paper besproken; de pakketbezorging voor online retailers volgt in deel twee. Beide stukken bevatten een korte omschrijving van opdrachtgevers en transportondernemingen, en gaan vervolgens in op tenderprocedures en andere manieren van beïnvloeding van het sociaal beleid van (sub-)contractors door opdrachtgevers. De paper sluit af met conclusies en aanbevelingen voor beide deelsectoren.

In beide deelsectoren zijn interviews afgenomen met zowel transporteurs als met opdrachtgevers. Beide partijen werd gevraagd naar tendermethoden, criteria waarop klanten hun transporteurs selecteren, inhuur van subcontractors, relaties tussen opdrachtgevers en transporteurs, contractduur en -voorwaarden, en maatregelen van opdrachtgevers om ongewenste arbeidsmethoden bij transporteurs tegen te gaan. Voor het onderzoek zijn gesprekken gevoerd of is mailcontact geweest met AkzoNobel, DSM, Shell, Cargill, Van der Lee, Albert Keijzer, Limpens, Nijhoff Wassink (chemische transporten); Bol.com, Wehkamp, Zalando, BAS Group, Coolblue, PostNL, DHL, GLS, FedEx, TNT Express, DPD, en UPS (pakketbezorging). Alle bedrijven gaven desgevraagd informatie over hun beleid en praktijk; alleen BAS Group en Coolblue weigerden medewerking te verlenen aan het onderzoek. Ter aanvulling zijn ook gesprekken gevoerd met vakbondsbestuurders, een ambtenaar, en met SubcoPartners, een belangenvereniging van zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers).

De briefing paper is geschreven door SOMO in opdracht van FNV Bondgenoten. Alle in deze paper beschreven bedrijven zijn in de gelegenheid gesteld om tijdens een reviewperiode commentaar te leveren op de tekst die het bedrijf betreft. Dit commentaar is verwerkt in dit paper. De inhoud van de briefing paper is de verantwoordelijkheid van SOMO en representeert niet noodzakelijkerwijs de zienswijze van FNV bondgenoten of van de onderzochte bedrijven.

## Economische ontwikkelingen in het wegtransport

De transport- en logistiekbranche maakt een turbulente periode door die al jaren gaande is. De sector is hard geraakt door de zwakke conjunctuur tijdens de economische crisis: gedurende zes jaar nam het binnenlands wegtransport ieder jaar af in volume, terwijl ook het internationaal vervoer te wensen overliet.<sup>3</sup> Hoewel er in 2014 voor het eerst weer groei gemeld wordt in het binnenlands wegtransport, is de prijsconcurrentie in de sector groot en worden bedrijven gedwongen tot het hanteren van lage vervoerstarieven.<sup>4</sup>

Op dit moment vervoeren 12.000 Nederlandse transportbedrijven jaarlijks ruim 410 miljoen ton aan goederen over de weg, waarvan bijna 80% binnen Nederland plaatsvindt.<sup>5</sup> Voor de bedrijven vormen sterke (loonkosten)concurrentie uit Oost-Europa, overcapaciteit, de verkorte duur van vervoerscontracten, en verschuivende markten (meer Business-to-Consumer, B2C), en minder Business-to-Business, B2B) stevige uitdagingen.<sup>6</sup>

De lage vervoerstarieven, het gebrek aan winstgevendheid van wegtransporteurs en een toenemende uitbesteding van bedrijven naar Oost-Europese chauffeurs hebben een flinke weerslag gehad op de 140.000 werknemers in de sector.<sup>7</sup> Schijnconstructies, uitbesteding aan goedkope zzp'ers en buitenlandse chauffeurs die niet volgens Nederlandse cao's betaald worden, slechte arbeidsomstandigheden en een gebrek aan naleving van de cao zijn structurele problemen die hebben geleid tot stakingen en tot het vastlopen van cao-onderhandelingen in 2014.<sup>8</sup>

Chemische transporten zijn vaak internationaal van aard en transportondernemingen werken dus vaker over de grens. Hier is het gebruik van schijnconstructies met postbusfirma's, waarbij buitenlandse chauffeurs niet volgens de in Nederland geldende cao's werken en onder het minimumloon worden uitbetaald, veel voorkomend. Oost-Europese chauffeurs worden via constructies met postbusfirma's in het buitenland in vrachttransporten binnen Nederland ingezet op vergoedingen die niet volgens de Nederlandse cao zijn. Deze chauffeurs hebben over het algemeen slechte arbeidsvoorwaarden en betalingen die ver onder het minimumloon in Nederland kunnen liggen, terwijl Nederlandse chauffeurs hun ladingen moeten afstaan aan hun goedkopere collega's.<sup>9</sup> Zo worden de buitenlandse chauffeurs uitgebuit en verliezen Nederlandse chauffeurs hun werk doordat transportondernemingen de cao ontduiken.

In de pakketbezorging binnen Nederland is sprake van schijnzelfstandigheid en afbraak van sociale zekerheden van chauffeurs. Bovendien vormen thema's als ontwijking van cao, zeer hoge werkdruk, en fysieke klachten van chauffeurs een reden tot zorg in deze sector.<sup>10</sup> Ook hier is sprake van uitbuiting van chauffeurs en vervanging van personeel door goedkope, flexibele arbeidskrachten die nauwelijks rechten opbouwen. Meer details over sector-specifieke ontwikkelingen en arbeidsgerelateerde problemen volgen in de bespreking van de twee deelsectoren.

## Wet Aanpak Schijnconstructies

In de discussie over arbeidsomstandigheden en -contracten in het transport wordt de rol van opdrachtgevers van transportondernemingen al langer benadrukt.

FNV Bondgenoten diende bijvoorbeeld dit jaar een klacht in bij de Inspectie Leefomgeving en Transport tegen IKEA, dat in Nederland Slowaakse chauffeurs zou inzetten via een Belgische transporteur, dat een Slowaaks uitzendbureau inhuurt via een Slowaakse dochteronderneming.<sup>11</sup>

De vakbond beschuldigt IKEA van arbeidsverdringing, onderbetaling, en uitbuiting.<sup>12</sup> Ook chauffeurs die rijden in opdracht van bedrijven als Unilever en Shell zouden de regels voor rust- en rijtijden overtreden en bijvoorbeeld gedwongen in hun vrachtwagen wonen.<sup>13</sup> Transportvakbonden uit de hele wereld hebben inmiddels hun steun betuigd aan de campagne van FNV Bondgenoten en BTB België om IKEA te wijzen op de kwalijke gevolgen van het uitbesteden van werk op basis van de laagst mogelijke tarieven, in plaats van de reële kostprijs van transport binnen Nederland en België.<sup>14</sup>

Niet alleen de vakbonden en het kabinet, maar ook werkgeversorganisatie Transport en Logistiek Nederland (TLN) benadrukt dat opdrachtgevers een cruciale rol hebben om naleving van wet- en regelgeving door transporteurs te verzekeren.<sup>15</sup> Opdrachtgevers die op vervoerskosten besparen door transporteurs in te zetten die wet- en regelgeving overtreden, dienen volgens TLN 'niet buiten schot' te blijven.<sup>16</sup>

Volgens het kabinet zijn de arbeidsvoorwaarden in Nederland onder druk komen te staan; zowel door krappere marges door de toegenomen (internationale) concurrentie als door een toename van arbeidskrachten van buiten Nederland.<sup>17</sup> Ongewenste concurrentie op arbeidsvoorwaarden heeft zo geleid tot onwettig handelen en omzeiling van wet- en regelgeving door werkgevers.<sup>18</sup> Inmiddels heeft het kabinet het actieplan 'bestrijden van schijnconstructies' opgesteld, waarin maatregelen staan om schijnconstructies aan te pakken en te voorkomen.<sup>19</sup>

Ook schijnzelfstandigheid, waarbij een arbeidskracht formeel zelfstandig is maar in feite volledig afhankelijk is van één opdrachtgever, wordt genoemd als een hoofdthema.

In overleg met sociale partners heeft Minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) transport als apart thema benoemd binnen het kader van de aanpak van schijnconstructies.<sup>20</sup> De inhuur van personeel via in het buitenland gevestigde ondernemingen door Nederlandse transportondernemingen, grensoverschrijdende werkzaamheden, en ook het gebruik van schijnconstructies komen in deze sector relatief veel voor.<sup>21</sup> De Inspectie SZW en de ILT (de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu) werken momenteel met elkaar samen om schijnconstructies aan te pakken.<sup>22</sup>

Waarschijnlijk wordt in december 2014 de nieuwe Wet Aanpak Schijnconstructies voorgelegd aan de Tweede Kamer. Volgens deze wet zijn opdrachtgevers eindverantwoordelijk voor het uitbetalen van lonen en het naleven van de cao door opdrachtnemers of aannemers. In het geval van sociale misstanden bij (onder-)aannemers van een opdracht zijn de opdrachtgevers zelfs juridisch aansprakelijk.

Dit betekent dat wanneer deze wet van kracht wordt, opdrachtgevers in alle sectoren een plan zullen moeten hebben om sociale misstanden in hun keten op te sporen, aan te pakken, maar vooral: te voorkomen. Gezien het feit dat de transportsector een risicosector vormt wat sociale misstanden betreft, is de urgentie voor opdrachtgevers van transportondernemingen extra hoog.

De rest van deze briefing paper is als volgt opgebouwd: het onderzoek naar de transport van chemische stoffen begint op pagina 5. Het onderzoek naar de pakketbezorging voor webwinkels start op pagina 9. Op pagina 15 staan de conclusie en aanbevelingen voor opdrachtgevers in de transportsector en voor de overheid staan op pagina 16.

# Transport van chemische stoffen

Vervoerders over de weg hebben te maken met kleine marges en een concurrentiestrijd op prijs. Wegvervoerders ervaren druk van internationale concurrentie: het aantal Oost-Europese vrachtovervoerders is in de laatste jaren sterk gegroeid (12,5% in 2011; sindsdien toegenomen).<sup>23</sup> Bovendien wordt om duurzaamheidsredenen vaker gekozen voor vervoer per spoor of schip, wat ten koste gaat van volumes die over de weg vervoerd worden.<sup>24</sup>

Vervoer van chemische stoffen vindt in Nederland plaats over de weg, per spoor, via pijpleidingen, en over het water. Internationaal zijn luchtvaart en zeescheepvaart van belang. Voor transport van gevaarlijke stoffen zijn verschillende wetten en regelingen van kracht, waarbij de controle hierop wordt uitgevoerd door de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Het binnenlands vervoer over de weg van chemische producten vormt slechts een klein deel van het totaalvolume dat in Nederland vervoerd wordt.

## Transporteurs

Chemisch vervoer over de weg binnen Nederland wordt door veel door middelgrote (familie-) bedrijven uitgevoerd, die tot enkele honderden vrachtauto's bezitten. Sommigen werken uitsluitend met Nederlandse chauffeurs onder een vast contract; anderen werken ook via Oost-Europese bv's. Bekende logistiek dienstverleners zijn Schenk Tanktransport, Den Hartogh, Van der Lee, Van Opdorp, Eikelenboom, Nijhof-Wassink, H&S Group B.V., A.L. Langen B.V., Limpens, Vos Logistics, Nabuurs, en Van den Bosch.

## Opdrachtgevers

Opdrachtgevers van chemische transporten zijn veelal multinationale ondernemingen. Dit kunnen bijvoorbeeld petrochemische bedrijven zijn als Shell, Exxon Mobil, Esso en BP; chemische concerns als BASF, Sabic, DSM, Solvay, en Dow Chemical; of bedrijven die producten als levensmiddelen en schoonmaakmiddelen verkopen, zoals Unilever, Procter & Gamble en Cargill. Middelgrote of kleine opdrachtgevers zijn in dit onderzoek niet meegenomen.

## Problemen rond arbeid

Schijnconstructies zijn een probleem in het vervoer van chemische stoffen in Nederland. Voor binnenlandse transporten worden Oost-Europese chauffeurs ingehuurd die betaald worden tegen Oost-Europese beloningen, die ver onder het Nederlands minimumloon liggen. Hiermee wordt de Nederlandse wetgeving overtreden.

Nederlandse bedrijven maken hiervoor gebruik van brievenbusfirma's of andere constructies die de schijn moeten opwekken dat de regels worden nageleefd.

In 2012 wierp een reportage van Zembla licht op deze constructies. Schijnconstructies bleken te worden gehanteerd door een aantal van de grootste logistieke dienstverleners van Nederland: Van den Bosch transporten, Nabuurs en Den Hartog. Den Hartog bleek een convenant te hebben met de Inspectie Leefomgeving en Transport, waardoor de auto's van het bedrijf onderweg niet meer werden gecontroleerd. Het programma beschreef de onveilige situatie die hierdoor ontstaat: de rij- en rusttijdenwet wordt overtreden; verboden kilometercontracten worden gebruikt, en onkundige chauffeurs zonder opleiding voor omgang met gevaarlijke stoffen reden met gevaarlijke stoffen, met alle risico's van dien.<sup>25</sup> Inspecteurs van ILT bevestigden dat deze misstanden systematisch plaatsvinden. Door onderbezetting controleert de Inspectie slechts 1 procent van alle bewegingen in het wegvervoer. Zelfs bij meldingen van misstanden treedt de Inspectie vanwege ondercapaciteit niet op.<sup>26</sup>

## Tenders en contractonderhandelingen

### Procedure

Transporteurs en opdrachtgevers geven aan dat transporten van chemische stoffen elke twee of drie jaar getenderd worden door de multinationale opdrachtgevers. Sommige opdrachtgevers, zoals Cargill, maken voor tenderprocedures gebruik van een software tool waarbij beide partijen informatie kunnen uploaden. Andere bedrijven sturen een mail naar een lijst met transportbedrijven met een "request for information". De transporteur wordt gevraagd om gegevens over het bedrijf aan te leveren, zoals certificeringen en informatie over het wagenpark. Een aantal transporteurs ontvangt hierna een "request for quotation", waarin een grote opdracht met verschillende trajecten beschreven staat. Een transportonderneming kan dan een bod doen met een prijsopgave voor de verschillende trajecten waar het in geïnteresseerd is en waarop het denkt competitief te kunnen zijn. Vervolgens neemt de opdrachtgever contact op met de transporteur. Het geeft dan meer details over de opdracht en geeft aan over welke trajecten verder onderhandeld kunnen worden. Transporteurs maken hierop een preciezer gecalculiseerd prijsaanbod. De opdrachtgever kan dan verschillende transporteurs voor verschillende trajecten binnen de opdracht selecteren.



Transporteurs dienen veel documentatie te leveren aan hun opdrachtgevers: vergunningen, certificeringen, financiële bedrijfsinformatie, kwaliteit van de vrachtwagens, en informatie over duurzaamheid. Opdrachtgevers benadrukken dat zij van elke transporteur verwachten dat deze zich aan wet- en regelgeving houdt. Dit wordt ook wel vastgelegd in contracten.

Sommige bedrijven controleren dit bij de transporteurs. Shell geeft aan dat het voorafgaand aan een tender-procedure al een audit uitvoert bij potentiële contractpartijen, waarbij onder meer wordt gekeken of procedures aanwezig zijn die naleving van de door Shell voorgeschreven eisen waarborgt, zoals bijvoorbeeld veiligheidseisen, technische eisen van materiaal en chauffeurs, en registratie bij relevante (branche-)organisaties.

Opdrachtgevers vragen geen informatie over de sociale performance van de transporteurs. Transporteurs hoeven hierover geen documenten aan te leveren of vragen te beantwoorden.

### Selectie

Veel documentatie die transporteurs over hun bedrijf aanleveren aan hun potentiële klanten, zijn voorwaarden die volgens transporteurs 'worden afgevinkt'. Extra goede prestaties worden niet financieel beloofd: zo wordt een duurzamere bedrijfsvoering toegejuicht door opdrachtgevers, maar kan een transporteur hiervoor geen extra kosten rekenen. Ook opleidingsniveau van chauffeurs is niet doorslaggevend in de gunning van opdrachten en transporteurs kunnen de kosten voor opleiding van hun personeel niet onderbrengen in de transportprijs. Zodra aan de standardeisen is voldaan, vindt selectie, volgens verschillende transporteurs, meestal plaats op prijs. Sociale criteria maken noch deel uit van de tenderprocedures, noch van de contracten.

Enkele transporteurs geven aan dat kwaliteit wel degelijk voor sommige opdrachtgevers van belang is; zij weten niet de goedkoopsten te zijn, maar halen toch opdrachten binnen door de kwaliteit van dienstverlening. Dit geldt vooral voor de gevaarlijke en moeilijke ladingen. Opdrachtgevers geven soms ook expliciet aan dat hun kwaliteitseisen zo hoog zijn dat zij niet de goedkoopste transporteurs selecteren. Capaciteit en performance zijn hier belangrijker dan de laagste prijs. Dit lijkt echter alleen van belang geacht te worden voor de moeilijkste en meest veeleisende ladingen.

### **Transportbedrijf Limpens**

*"De laatste drie jaar raken wij trajecten kwijt – niet hele klanten, maar wel trajecten. Je krijgt een pak complimenten van de klant, maar de volgende opmerking is dan wel dat de tarieven omlaag moeten. Op een gegeven moment is de bodem voor ons echter*

*bereikt en kunnen we niet meer mee. We zijn heel lang heel strikt geweest: we wilden alleen werken met de beste materialen en de beste chauffeurs, maar we merken dat we naar een bepaalde hoek worden geduwd. We willen niet al onze klanten kwijtraken en willen ook blijven voortbestaan als bedrijf. Dat we misschien ooit gedwongen worden om ook met buitenlandse chauffeurs te gaan werken is een frustrerende gedachte. Helaas is het wel een mogelijk toekomstscenario."*

### Relaties

Transporteurs geven aan dat zij gemakkelijk worden vervangen door goedkopere transporteurs. Waar in het verleden meer met langdurige relaties werd gewerkt, is hier inmiddels zelden meer sprake van. De transportbedrijven maken een zeer onzekere periode door. Vooral kleine bedrijven die van een zeer beperkt aantal opdrachtgevers afhankelijk zijn lopen risico.

Cargill werkt voornamelijk internationaal en tendert Europees. Weinig vervoer voor Cargill vindt uitsluitend binnen Nederland plaats. Voor het merendeel van de transporten, ook die binnen Nederland, zegt het bedrijf al jarenlang met dezelfde transporteurs te werken. Hoewel alle transporten van Cargill getenderd worden, zegt het bedrijf er toch vaak voor te kiezen met bestaande relaties te blijven doorwerken. Cargill geeft aan dat serviceniveau, kennis van de stromen, en goede relaties met bestaande transporteurs in die gevallen prevaleren boven de laagste prijs.

### **Transportbedrijf Keijzer**

*"We hebben veertig jaar lang voor AkzoNobel Industrial Chemicals gereden met monochloorazijnzuur, een heel gevaarlijk product. De laatste jaren kregen we jaarlijks een nieuwe tender, en de prijs ging iedere keer omlaag. Jaar na jaar werd het krapper. Tot het op een gegeven moment te laag werd voor ons. Op het laatst zei ik: 'als er één stoplicht op rood staat dan verdien ik niets meer, en dat gebeurt, dus ik stop ermee.' En dat heb ik gedaan."*

*AkzoNobel geeft in reactie op deze suggestie aan dat de opdracht is gegaan naar Duitse en Nederlandse vervoerders die al langer voor de firma rijden en werken met Oost-Europese chauffeurs. Het bedrijf geeft aan: "als die chauffeurs voldoen aan de Nederlandse wetgeving, zij alle wettelijke en voor AkzoNobel noodzakelijke certificaten hebben, en aan onze veiligheidseisen voldoen, maken wij geen onderscheid tussen nationaliteiten."*

Transporteurs geven duidelijk aan dat er een harde prijsconcurrentie plaatsvindt in de sector. De vooruitzichten voor transporteurs die tot nog toe werken met Nederlandse chauffeurs op vaste contracten zijn niet positief. Enkele bedrijven geven aan dat zij recentelijk langdurige klanten 'op tientjes' hebben verloren aan concurrenten die net iets goedkoper werken.

### **Transportbedrijf Nijhof Wassink**

*"Er zijn opdrachtgevers waar we een langdurige relatie mee hebben. Dat zijn de opdrachtgevers die kwaliteit zoeken. Wij zeggen altijd dat we niet de grootste transporteur willen zijn, maar de beste. We willen onze mensen ook netjes kunnen betalen en dat betekent dat je niet alle opdrachten krijgt. Er zijn toch opdrachtgevers die waarde hechten aan kwaliteit, en daar hebben we langdurige relaties mee. Maar je hebt ook bedrijven waar je jarenlang keurig werk voor hebt verricht en die je dan bij een tender voor een 1% lagere prijs aan de kant schuiven. Bij langdurige relaties speelt kwaliteit meestal een belangrijke rol; bij de korterduurende relaties speelt prijs de belangrijkste rol. Op lange afstanden in het internationaal transport kunnen de bedrijven die met Nederlandse chauffeurs werken nauwelijks meer concurreren. De transporteurs moeten zich dus meer richten op de kortere afstanden en op de gespecialiseerde, hoge kwaliteit transporten, waarvoor veel kennis is vereist om stoffen veilig te kunnen laden, vervoeren, en lossen."*

### **Verantwoordelijkheid: tot de poort of verder?**

De verantwoordelijkheid die opdrachtgevers voelen voor het sociaal beleid van hun transporteurs van chemische stoffen lijkt sterk uiteen te lopen. Sommige bedrijven nemen een pro-actievare houding aan dan andere. In 2012 rapporteerde Zembla dat ExxonMobil geen verantwoordelijkheid neemt voor wat buiten het eigen bedrijfsterrein gebeurt. Hoewel het kennis nam van misstanden in het chemisch transport, nam het bedrijf destijds de positie in dat elke verantwoordelijkheid van ExxonMobil ophoudt bij de poort.<sup>27</sup>

### **DSM**

DSM heeft in reactie op de huidige ontwikkelingen een beleid ontwikkeld waarbij het chauffeurs aan de poort controleert en test, maar neemt verder een passieve houding aan: het zegt niet te kunnen controleren of chauffeurs buiten het eigen terrein worden vervangen door goedkopere chauffeurs. Het bedrijf is ook niet op de hoogte welke subcontractors worden ingezet door de logistiek dienstverleners. In het licht van de grootschalige misstanden, die uitgebreid zijn belicht in de pers, is dit op zijn minst een opmerkelijke reactie.

Hoewel DSM ook al langer werkt met enkele transporteurs, geeft het aan transporteurs 'scherp te willen houden' door op enkele uitzonderingen na geen langdurige relaties met transporteurs aan te gaan. Het bedrijf onderneemt geen concrete actie om sociale voorwaarden bij transporteurs te beïnvloeden. Wel geeft het toe dat door de grote onzekerheid en de prijsconcurrentie, onder anderen ook door DSM gestimuleerd, transporteurs hun toevlucht kunnen zoeken in schijnconstructies.<sup>28</sup>

### **Chemical Distribution Institute**

Net als DSM geeft een ander internationaal chemisch concern aan dat het de chauffeurs die de bedrijfsterreinen oprijden controleert. Zodra de chauffeur voldoet aan de zowel wettelijke eisen als locatie-eisen van dit chemieconcern, mag hij het terrein op. Na het verlaten van het terrein controleert dit chemisch bedrijf niet meer wat er onderweg met de lading en chauffeur gebeurt. Het is dus niet onmogelijk dat chauffeurs na het verlaten van het bedrijfsterrein op een nabijgelegen parkeerplaats hun lading loskoppelen en overhandigen aan ongeschoolde collega's. Alleen bij incidenten is een transporteur verplicht dit te melden; hierop zegt het chemieconcern te reageren door een analyse uit te voeren van de vervoerder en hier consequenties aan te verbinden.

Bedrijven die vloeistoffen vervoeren voor dit chemieconcern kunnen door leden van het Chemical Distribution Institute (CDI) geaudit worden. Het CDI is een non-profit initiatief van de chemische industrie met leden als Shell, Cargill, en DSM, dat de veiligheid en kwaliteit van maritiem transport, en van opslag van chemische stoffen, moet monitoren en verbeteren. Sociale criteria maken geen deel uit van de CDI audits, die dienen ter controle van kwaliteits- en veiligheidscriteria. Na aanwijzingen over misstanden bij een transporteur te hebben gekregen, gaf een van de geïnterviewde chemische concerns het CDI de opdracht om een audit uit te voeren bij de transporteur. Naar aanleiding van de CDI-audit werd besloten dat de transporteur wel aan de kwaliteits- en veiligheidscriteria voldeed, en dat het contract met de transporteur niet hoefde te worden beëindigd.

### **Cargill**

Ook Cargill heeft een tamelijk passief beleid, maar gaat een stapje verder dan DSM: het raadt transporteurs aan om een sociaal beleid te hebben en om duurzaam te werken, maar dit zijn geen bindende voorwaarden, en het bedrijf controleert hier momenteel niet op. Het bedrijf geeft wel aan dat het de intentie heeft om sociale aspecten in de toekomst wel op te nemen in audits. Cargill eist in huidige contracten wel dat transport uitgevoerd moet worden in overeenstemming met nationale regelgeving voor de bescherming van de werknemers, inclusief werk-, rij- en rusttijden.

Ook stelt Cargill duidelijke schriftelijke eisen aan het gebruik van subcontractors. Zij moeten aan exact dezelfde verplichtingen en kwaliteitseisen voldoen als de contracthouder. De hoofdaannemer is ervoor verantwoordelijk dat dit ook gebeurt. De namen en contactgegevens van alle subcontractors zijn bekend bij Cargill. Ook moeten zij op aanvraag binnen 24 uur documentatie kunnen aanleveren om aan te tonen dat zij aan Cargills kwaliteitseisen voldoen. Cargill gebruikt ook audits en heeft kwaliteitsmanagementprocessen opgetuigd. Het geeft wel aan dat de aantallen transportbedrijven zo groot is dat het niet overal audits uit kan voeren binnen de cycli van de geldigheid van een tender. In principe voert Cargill dus weinig audits uit bij alle subcontractors; zodra echter blijkt dat ergens misstanden voorkomen, dan worden alle banden met de betreffende subcontractor onmiddellijk beëindigd. Het bedrijf geeft aan dat dit tot op heden nog niet is voorgevallen.

### **Shell**

Shell zegt groot belang te hechten aan naleving van wet- en regelgeving door haar contractspartijen, 'waaronder naleving van sociale verplichtingen van een transportbedrijf jegens haar werknemers'. Het bedrijf geeft aan dat het subcontracting slechts toestaat na schriftelijke toestemming te hebben gegeven aan een contractor en staat subcontracting überhaupt niet toe voor bepaalde producten en spot contractors. Shell voert audits en spot checks uit bij contractors en bij subcontractors, en stelt dezelfde eisen aan subcontractors als aan haar contractspartij.

Shell stelt dat het 'met regelmaat' audits uitvoert bij transporteurs, waarbij wordt gecontroleerd op naleving van de rij- en rusttijden, snelheid, training van chauffeurs, en noodzakelijke vergunningen. Het bedrijf zegt maatregelen te treffen als een transportbedrijf contractuele en/of wettelijke verplichtingen niet nakomt, wat kan inhouden dat Shell de overeenkomst met de transporteur tussentijds kan beëindigen. Het bedrijf geeft geen details over hoeveel audits het uitvoert en doet geen uitspraken over misstanden in het chemisch transport.

### **AkzoNobel Industrial Chemicals**

AkzoNobel Industrial Chemicals werkt voor een groot deel van de Nederlandse opdrachten sinds meer dan 30 jaar met één transporteur die geen gebruik maakt van schijnconstructies en buitenlandse chauffeurs. Deze transporteur is gespecialiseerd in het vervoer van zuren en logen en werkt met goed opgeleide chauffeurs. In dit deelsegment van dit complexe chemische transport is de concurrentie iets minder groot dan in het vervoer van minder gevaarlijke stoffen. Volgens de transporteur worden kwaliteit, veiligheid en service in dit deelsegment nog wel gewaardeerd.

De transporteur werkt haast uitsluitend op langdurige contracten met klanten als Bayer, AkzoNobel en Solvay. Dit biedt aan beide partijen continuïteit.

In de partnerschap tussen AkzoNobel Industrial Chemicals en deze transporteur worden operationele zaken regelmatig besproken en worden processen in samenspraak geoptimaliseerd. Het lijkt erop dat de hoge standaard van het sociaal beleid de transporteur samenhangt met de continuïteit van deze samenwerking en met de bereidheid van de opdrachtgever om te blijven betalen voor de kwaliteit van de transporteur en diens chauffeurs.

Wat betreft subcontractors laat AkzoNobel de keuze volledig over aan transporteurs. In principe kent het bedrijf de namen van de subcontractors dan ook niet, hoewel audits bij subcontractors steekproefgewijs kunnen worden uitgevoerd.

Wel stelt het de eis dat eventuele subcontractors aan alle wettelijke eisen en regelgeving moeten voldoen en aan dezelfde AkzoNobel voorwaarden als de contracthoudende transporteurs zelf. Alle chauffeurs die bij AkzoNobel komen laden, ook chauffeurs in dienst van subcontractors, moeten de AkzoNobel product- en veiligheidstrainingen hebben doorlopen bij een technisch manager van AkzoNobel, en een examen hebben afgelegd met betrekking tot de regels van de laadlocatie. Met hun aldus verkregen certificaat, dat één of twee jaar geldig is, worden zij toegelaten tot de site.

Ook geeft AkzoNobel aan dat de chauffeur die een lading meeneemt, ook bij de klant bekend is. Een onbekende chauffeur zou ook door de klant niet toegelaten worden op het terrein. Omdat de lading is gekoppeld aan een kenteken, en het kenteken gekoppeld is aan een chauffeur, kan de klant zo zien dat een gekwalificeerde chauffeur onderweg niet is vervangen door een ander. Volgens AkzoNobel is het risico dat de lading van het bedrijf wordt vervoerd door een ongekwalificeerd chauffeur dus erg klein. Het wijst er wel op dat het niet verantwoordelijk is voor de manier waarop een klant zijn procedures geregeld heeft. Zo is het volgens AkzoNobel een 'gecombineerde verantwoordelijkheid', waarin zowel AkzoNobel als de klant het risico proberen af te dekken.



# Pakketbezorging voor webwinkels

Het vervoer van consumptiegoederen binnen Nederland is met de opkomst van e-commerce sterk veranderd. Waar transportbedrijven zich voorheen in belangrijke mate richtten op zakelijke klanten voor de B2B bezorging, tegenwoordig is de vraag naar B2C en inmiddels ook C2C (consumer-to-consumer) transport enorm groot. De Nederlandse B2C-markt groeit sinds jaren. Niet alleen webwinkels zien het aantal bestellingen groeien; ook traditionele winkelketens als Bijenkorf en HEMA bieden hun producten inmiddels online aan.

Voor de transportsector heeft dit verregaande gevolgen. Transportbedrijven rijden in toenemende mate naar particuliere consumenten die geografisch verspreid zijn over het hele land. Bevoorradingen verlopen minder vaak volgens vaste patronen naar winkels; losse orders van kleine pakketten vervangen bulkvervoer. Pakketbezorgers moeten flexibel kunnen inspelen op een steeds wisselende vraag van consumenten.

Met de veranderde vraag van de detailhandel verandert ook de relatie tussen opdrachtgevers en transporteurs. Wanneer een bestaande B2B klant van een transportonderneming zich ook gaat richten op online verkoop, zullen transportopdrachten opnieuw moeten worden opgesteld, en de klant zal opnieuw beoordelen welke transportonderneming het best aan zowel de B2B als aan de B2C vraag kan voldoen. Een bedrijf dat van oudsher gespecialiseerd is in B2B transport loopt daarom het risico klanten te

## Arbeidsomstandigheden in pakketbezorging

In 2012 onderzocht SOMO in opdracht van FNV Bondgenoten in het rapport Status: Bezorgd. Arbeidsomstandigheden in de Nederlandse pakketdienstensector de economische en arbeidsgerelateerde ontwikkelingen in de pakketbezorging. De markt wordt gedomineerd door een beperkt aantal grote pakketdiensten dat werkt met vast personeel, contractors, en subcontractors. In de sector bleken verschillende problemen te spelen. Schijnzelfstandigheid, flexibele arbeid, gebruikmaking van zzp'ers en payrollers, hoge werkdruk, fysieke klachten, en slechte communicatie tussen chauffeurs en hun managers bleken veel voor te komen.<sup>29</sup>

verliezen aan transporteurs die een voorsprong hebben in het B2C transport.

Bedrijven die actief zijn op de B2C markt in Nederland onderscheiden zich van elkaar op diensten en prijzen. Door het aanbieden van afwijkende bezorgtijden, extra snelle bezorging, verbeterde klantenservice, herhaald aanbieden van hetzelfde pakket, het combineren van B2B met B2C vervoer, specialisatie in vervoer van bijzondere goederen, of het gebruik van apps en afhaalpunten, onderscheiden bedrijven zich van elkaar en proberen zij aan de wensen van de klant tegemoet te komen.

## Transporteurs

In Nederland is een beperkt aantal pakketdiensten actief in de B2C bezorging. Doordat hun profielen qua werkgebieden sterk uiteenlopen, zijn zij niet allemaal onderling vergelijkbaar. Zo zijn UPS en FedEx wereldwijd belangrijke internationale spelers in supply chain, logistiek en expressdiensten. De binnenlandse markt voor expresspakketten is echter beperkt; de deelmarkt van standaardpakketten is verschillende malen groter. FedEx en UPS blijven hierdoor beperkt in hun B2C groei.

UPS is aanwezig op de B2C markt, vooral sinds de overname van Kiala in 2012. Kiala biedt een netwerk van afhaal- en afgiftepunten in binnen- en buitenland. Het functioneert voornamelijk als een aanvullende dienst op de thuisbezorging.

TNT Express heeft een sterk Europees netwerk, maar is een relatief kleine speler in de Nederlandse B2C. De Nederlandse activiteiten van TNT Express richten zich voor meer dan 90% op B2B transporten. Het bedrijf richt zich in het B2C voornamelijk op kwalitatief hoogstaande B2C transporten, zoals medische instrumenten.

Voor grote online retailers die grote hoeveelheden pakketten te versturen hebben is de keuze beperkt. DPD heeft veel B2B klanten en is ook actief op de B2C markt. Het kan echter niet de uitgebreide diensten bieden die de grootste spelers bieden, zoals zaterdaglevering, waardoor het marktaandeel zeer beperkt blijft. Ook GLS werkt voornamelijk op B2B pakkettenbezorging. Daarbij doet het ook B2C bezorging voor klanten, maar het marktaandeel van GLS blijft nog kleiner dan dat van DPD.<sup>30</sup>

DHL is de één na grootste B2C pakkettenbezorger in Nederland. Voorheen liep DHL's B2C bezorging via dochteronderneming Selektvracht; sinds 2014 valt Selektvracht

samen met het B2B vervoer binnen de nieuwe business unit DHL Parcel.

Absolute marktleider met een marktaandeel van tegen de 80% is PostNL.<sup>31</sup> PostNL Pakketten doet de normale pakkettenbezorging; PostNL Extra@Home bezorgt grote artikelen met tweemansbezorging. Sinds overname van de grote Europese logistiek dienstverlener Fiege door PostNL in december 2013 is PostNL Extra@Home de enige grote verzorger van tweemansdistributie in Nederland. Dit betekent dat retailers die witgoed willen laten bezorgen niet om PostNL heen kunnen.

Naast de bovengenoemde partijen zijn er nog enkele kleinere bedrijven die logistieke diensten aanbieden. Zij leveren vaak gespecialiseerde diensten en werken complementair aan de grotere pakkettenbezorgers. Zo biedt Dynalogic extra snelle en gepersonaliseerde bezorging voor klanten als Coolblue, Bijenkorf en Nespresso. Sinds juli is het bedrijf ook begonnen met tweemansdistributie met de service 2XLinHome.

Door de sterk overheersende marktpositie van PostNL en de aanwezigheid van slechts enkele kleine concurrenten hebben de grootste opdrachtgevers voor binnenlandse B2C transporten (zoals Bol.com, dat 17,5 miljoen artikelen verstuurd in 2011)<sup>32</sup> slechts de keuze uit een zeer beperkt aantal pakketbezorgdiensten. De grootste klanten komen voor hun keuze voor een transporteur onvermijdelijk uit bij PostNL of bij de enige andere speler van enig formaat: DHL.

Capaciteit is voor alle kleine concurrenten een probleem: UPS' Kialapunten hebben nog niet de gewenste dichtheid; GLS heeft nog onvoldoende capaciteit, DPD kan niet alle gewenste diensten bieden. Zo kunnen deze kleinere partijen op dit moment onvoldoende bieden om de opdrachten

voor standaardpakketten van de grootste klanten binnen te halen.

### Opdrachtgevers

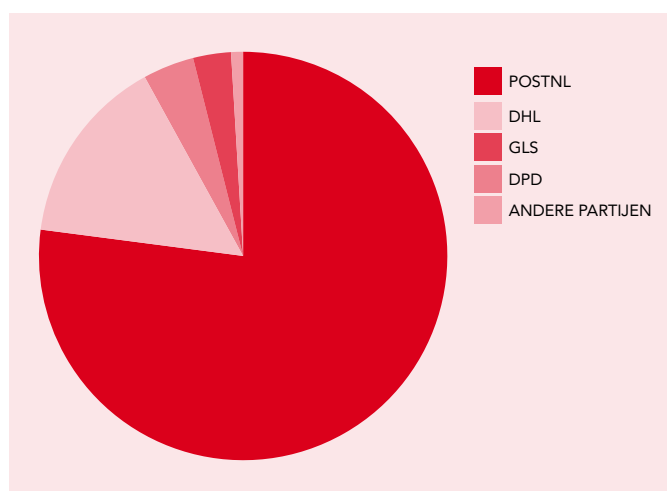
De huidige grootste online retailers qua omzet in Nederland zijn Ahold (inclusief Bol.com), RFS Holland Holding (Wehkamp), Zalando, BAS Group (MyCom, Dixons, iCentre), en Coolblue (322 webwinkels in de Benelux op het gebied van consumentenelektronica).<sup>33</sup> Samen vertegenwoordigen zij een online omzet van € 1,6 miljard.<sup>34</sup> Alle bedrijven, behalve Wehkamp, adverteren op hun websites met gratis bezorging.

Vier van deze vijf grootste online retailers (gezamenlijke online omzet ruim € 1,1 miljard) werken hoofdzakelijk met PostNL voor het B2C vervoer. Alleen Wehkamp laat het merendeel van haar bezorgingen over aan een concurrent. Een klein deel van Wehkamps transporten verloopt wel via PostNL, waarmee de volledige top 5 van online retailers met PostNL werkt.

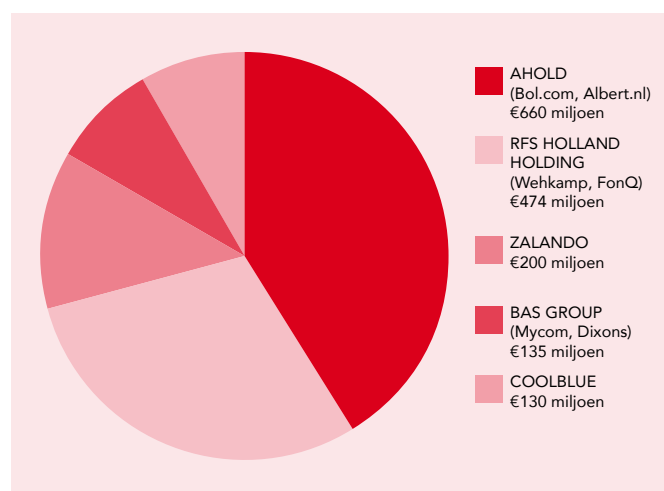
In 2012 nam Ahold Bol.com over voor een bedrag van € 350 miljoen.<sup>35</sup> In het voorgaande jaar had Bol.com een omzet van € 355 miljoen; sindsdien is het bedrijf nog flink gegroeid en heeft het de omzet van Ahold aanzienlijk omhoog gestuwd. De miljoenen standaardpakketten die Bol.com jaarlijks verstuurt worden bezorgd door PostNL. Ook het witgoed van Bol.com wordt geleverd door PostNL met de Extra@Home dienst. Bol.com maakt ook wel gebruik van de diensten van UPS (Kialapunten en grote pakketten), DPD (leveren aan AH-afhaalpunten, en bediening Belgische markt) en DHL.

Het transport van Wehkamps normale pakketten wordt gedaan door DHL Parcel. Een klein deel (2-3%) van Wehkamps B2C vervoer wordt uitgevoerd door PostNL.

**Figuur 1 Schatting marktaandelen B2C pakkettenbezorging Nederland<sup>36</sup>**



**Figuur 2 Online omzet vijf grootste retailers in 2013 (in miljoenen euro's)<sup>37</sup>**



## De marktpositie van PostNL

Met 400.000 bezorgde pakketten per dag en een marktaandeel van bijna 80% domineert PostNL de binnenlandse B2C markt.<sup>38</sup> Het bedrijf is veelvuldig bekritiseerd in de afgelopen jaren in verband met de grootschalige uitbesteding van de pakketbezorging aan zzp'ers en zelfstandigen met personeel (zmp'ers).<sup>39</sup> De sociale constructies die PostNL hanteert zouden tot flinke kostenbesparingen bij het bedrijf hebben geleid, maar ten koste gaan van bezorgers. Door PostNL's schaalvoordeel en de extreem lage arbeidskosten van het bedrijf kunnen pakketdiensten met minder capaciteit en/of hogere arbeidskosten moeilijk concurreren. Daarnaast lijkt PostNL voordeel te hebben van de weinig strenge eisen die door de overheid aan het bedrijf worden gesteld betreffende de VAR-WUO en de NIWO-eurovergunning.

De Belastingdienst geeft aan ondernemers de zogenaamde Verklaring Arbeidsrelatie – Winst Uit Onderneming (VAR-WUO) uit. De VAR-WUO verklaart dat de aanvrager geen werknemer maar een zelfstandig ondernemer is, wat betekent dat een opdrachtgever dan geen loonheffingen en premies sociale verzekeringen voor deze persoon hoeft in te houden en te betalen. In 2012 en 2013 zouden PostNL's subcontractors geen VAR-WUO verklaring hoeven te overleggen, dankzij een afspraak tussen PostNL en de Belastingdienst.<sup>40</sup> Nadat de recente beëindiging van deze afspraak met de Belastingdienst vraagt PostNL inmiddels een VAR-WUO aan alle bezorgers.<sup>41</sup> PostNL-bezorgers, verenigd in SubcoPartners, geven echter aan dat zij de VAR-WUO ook ontvangen indien zij in hun aanvraag bij de Belastingdienst aangeven slechts voor één opdrachtgever te werken.<sup>42</sup> Hoewel zij feitelijk werkzaam zijn in verkapt dienstverband, mag PostNL hen betalen volgens een overeenkomst van opdracht. Zo draagt PostNL voor 80% van haar bezorgers geen loonheffingen en premies sociale verzekeringen af. En hoewel de Belastingdienst volgens SubcoPartners niet kan of wil verklaren dat de VAR-WUO houders die werkzaam zijn bij PostNL recht hebben op ondernemersaftrek en startersaftrek, houdt PostNL in haar berekening van vergoedingen aan de bezorgers wel rekening met de zelfstandigenaftrek.<sup>43</sup> Zo heeft PostNL een extra voordeel ten opzichte van haar concurrenten, terwijl bezorgers zich zorgen maken over mogelijke naheffingen door de Belastingdienst.<sup>44</sup>

Daarnaast is er discussie over de NIWO-vergunning, die voor PostNL bezorgers niet verplicht is. Wettelijk dient een transportondernemer te beschikken over een NIWO-vergunning, waarmee hij goederen mag vervoeren in een voertuig met meer dan 500 kg laadvermogen. Om voor de vergunning in aanmerking te komen, moet een ondernemer onder andere voldoen aan eisen van kredietwaardigheid en vakbekwaamheid.<sup>45</sup> PostNL werkt echter ook met bezorgers die geen NIWO-vergunning hebben en die officieel niet meer dan 500 kg vervoeren. Deze bezorgers zijn ongetraind in zaken als ondernemerschap en financieel management en zijn wettelijk geen transportondernemers. Desondanks gedragen zij zich wel als zodanig en rijden vaak met ladingen van meer dan 500 kg; iets waar volgens SubcoPartners niet op gecontroleerd wordt.<sup>46</sup> Volgens werkgeversorganisatie Transport en Logistiek Nederland (TLN) en vakbonden draagt dit rondrijden zonder vergunning bij aan schijnzelfstandigheid op de pakkettenmarkt.<sup>47</sup> Daarom pleiten deze partijen inmiddels samen voor een verlaging van de vergunningplicht naar 0 kg.<sup>48</sup> Hiermee zou de professionaliteit van bezorgers worden veiliggesteld en worden de ergste gevallen van schijnzelfstandigheid vermeden.

Intussen blijft PostNL de partij die de norm bepaalt voor de kwaliteit, arbeidsverhoudingen en bezorgprijzen op de B2C markt. Zowel voor grote klanten, die haast niet om PostNL heen kunnen, als voor concurrenten, die een hoge prijsdruk ervaren en zo nauwelijks capaciteit op kunnen bouwen, is dit een zeer onwenselijke situatie. En de sociale constructies die PostNL hanteert blijken hun weerslag hebben op arbeidsomstandigheden in de pakkettensector.

Hoewel het maatschappelijk belang hiermee in het geding is, ontbreekt dit thema tot nog toe op de agenda van de toezichthouder, de Autoriteit Consument en Markt.<sup>49</sup> Wel kondigde de Minister van Economische Zaken in 2013 dat de Belastingdienst inmiddels meer aandacht gaan hebben voor grotere concentraties VAR-WUO-opdrachtnemers bij een opdrachtgever.<sup>50</sup> Bovendien gaat de wet-en regelgeving voor de VAR in 2015 veranderen.<sup>51</sup> Ook zal de Wet Aanpak Schijnconstructies schijnzelfstandigheid tegengaan. Wat dit voor precies voor consequenties zal hebben voor PostNL is tot nu toe onduidelijk.

Het gaat daarbij om tweemansdistributie: de bezorging van extra grote producten als bankstellen en witgoed, die door twee mensen worden bezorgd.

Zalando, Mycom, Dixons laten al hun pakketten bezorgen door PostNL. Dit geldt ook voor Coolblue, al maakt dat voor bezorging op dezelfde dag gebruik van Dynalogic.

Voormalig postorderbedrijf Neckermann werd in 2013 gekocht door investeringsmaatschappij Axivate Capital.<sup>52</sup> Ondanks een omzet van €90 miljoen is het bedrijf in juni 2014 failliet verklaard en maakt het momenteel een volledige doorstart door.<sup>53</sup> Alle diensten van het bedrijf zijn uitbesteed aan derden; het bedrijf telt nog maar 15 medewerkers. Ondanks de grote naamsbekendheid staat Neckermann momenteel dus niet in de lijst van belangrijkste online retailers en is het bedrijf in dit onderzoek niet verder meegenomen.

## Problemen rond arbeid

### Flexibilisering en subcontracting

Arbeid gerelateerde problemen in de koerierssector zijn de laatste jaren uitgebreid onderzocht en gedocumenteerd.<sup>54</sup> Om kosten te besparen zijn meerdere pakketdiensten overgegaan op het minimaliseren van de hoeveelheid eigen werknemers. In de sector is een concurrentie op arbeidsvoorwaarden gaande: bedrijven weten kosten te besparen met flexibele arbeidskrachten die niet in vaste dienst zijn, geen fulltime contracten kunnen krijgen, of op stukloon betaald worden.

De problemen van pakketbezorgers lopen parallel aan die van de postbezorgers. De liberalisering van de postmarkt, en de nadelige gevolgen hiervan op de mensen die het uitvoerende werk doen, is uitgebreid gemonitord, beschreven en beoordeeld door beleidsmakers. Vakbonden

hebben steeds gewezen op de schadelijke gevolgen van een concurrentiestrijd op arbeidsvoorwaarden, en vonden hierin bevestiging vanuit verschillende hoeken. In 2013 kwam het zelfs tot een staking van honderden zzp'ers die voor PostNL bezorgen.

De B2C bezorgers van DHL worden onder de Selektvracht-cao uitbetaald en hebben dus wel recht op pensioen, ziektegeld en verlof, maar de ruim 3000 bezorgers rijden met hun eigen auto, hebben geen gegarandeerd minimumaantal pakketten en werken op een stukloon via een payroll-systeem.

### Werkdruk, zware lichamelijke belasting, en ontduiking cao<sup>55</sup>

Een zeer hoge werkdruk die almaar toeneemt, en een onveilige en ongezonde werkomgeving zijn verdere problemen waarmee mensen die werkzaam zijn in de sector te maken krijgen. Bezorgers worden fysiek zwaar belast, melden rugklachten, en lopen gezondheidsrisico's in loodsden, tijdens in-en uitladen, en op de weg. Ook overtredingen van de Arboret en het niet naleven van de cao zijn met regelmaat gemeld.

Andere punten van zorg zijn gebrek aan toekomstperspectief, gebrek aan scholing, zeer lange werkdagen, grote flexibiliteit die geëist wordt van bezorgers, en een slechte werksfeer en communicatie. De genoemde problemen spelen in de hele pakketdienstensector een rol.

### PostNL: onzekerheid en afhankelijkheid

Marktleider PostNL maakt voor haar pakkettenbezorging voor 80% gebruik van zzp'ers en zmp'ers. Slechts 20% van de bezorgers is in vaste dienst en heeft recht op pensioenen en sociale verzekeringen. De constructie die PostNL hanteert biedt aanleiding tot zorgen. De pakket-

## De zmp'ers van PostNL

Een nieuwe ontwikkeling is het ontstaan van zmp'ers: zelfstandigen met zelfstandigen. Waar zmp'ers voorheen hun personeel in dienst hadden, zijn er inmiddels ook subcontractors die hun chauffeurs hebben ontslagen en uitsluitend nog zzp'ers voor zich laten rijden.

De zzp'ers huren hun bus van de zmp'er en hebben een overeenkomst van opdracht (ovo) met de zmp'er, die op zijn beurt weer een ovo heeft met PostNL. Volgens belangenvereniging SubcoPartners zijn deze onderaannemende zzp'ers, ook wel 'sub-subs' genoemd, nog

kwetsbaarder dan de zzp'ers die rechtstreeks een overeenkomst van opdracht hebben met PostNL. Ook de sub-subs rijden namelijk uitsluitend routes voor PostNL, maar aangezien hun opdrachtgevers niet de ietwat beschermde status genieten die PostNL heeft, lopen zij extra risico geen gebruik te mogen maken van de zelfstandigen- en startersaftrek, die immers alleen voor werkelijk zelfstandigen en niet voor schijnzelfstandigen is bedoeld. Hoewel deze aftrek ook voor hen wordt verdisconteerd in hun beloning, lopen zij het risico op naheffingen van de Belastingdienst.<sup>56</sup> Hiermee lopen zij grote financiële risico's.

bezorgers die in opdracht bezorgen en niet in dienst zijn hebben nauwelijks sociale zekerheden, worden niet beschermd door een cao, hebben hoge kosten aan hun voertuigen, en krijgen minimale vergoedingen. Door hoge verzekeringspremies rijden zij bovendien vaak onverzekerd rond.

De onderhandelingspositie van zowel zmp'ers als zzp'ers is zeer zwak; de opdrachtgever kan eenzijdig vergoedingen en transportvoorwaarden bepalen. Bij onderbetaling hebben zzp'ers geen recht op wettelijke bescherming, aangezien zij formeel zelf de keuze hebben om opdracht niet te accepteren wanneer de vergoeding te laag is.

Doordat bezorgers niet werkelijk zelfstandig zijn en bovendien vaak niet over vakbekwaamheidsdiploma's en financiële kennis beschikken, komt een grote groep PostNL-bezorgers in een zeer kwetsbare positie terecht.

## Tenders en contractonderhandelingen

### Procedure

Transporteurs houden op regelmatige basis contact met potentiële of actuele opdrachtgevers. Tenders worden door de grootste opdrachtgevers slechts in beperkte mate uitgeschreven; wanneer zij een vraag hebben, hebben deze opdrachtgevers vaker direct en op relatief informele wijze overleg met sales managers van de pakketdiensten. Nadat de klant een opdracht heeft beschreven met een 'request for proposal', doet de transporteur een bod, waarna beide partijen kunnen onderhandelen. In dit proces zijn geen duidelijk omschreven stappen.

Wehkamp werkt meestal met tenders, die volgens vaste procedures verlopen. Ook Bol.com schrijft wel tenders uit; dit is afhankelijk van de vraag van het bedrijf. Kleinere klanten, of klanten die op zoek zijn naar een nieuwe vervoerder met wie ze nog geen relatie hadden, sturen ook vaker een algemene tender naar meerdere transporteurs. Grote opdrachtgevers gebruiken tenders ook voor specifieke stromen van goederen, bijvoorbeeld de bezorging van afwijkende pakketten.

Vervoerders die interesse tonen op een tender ontvangen vervolgens een uitgebreid document de request for information, en kunnen hierop hun eigen documenten en voorstellen insturen. In verschillende tenderrondes worden steeds meer details besproken, en wordt de prijs steeds preciezer vastgesteld. De transportonderneming doet het eerste prijsaanbod na een request for proposal, waarover vervolgens wordt onderhandeld.

Bij beide manieren van contractonderhandelingen sturen transportondernemingen op vraag van de klant tijdens deze onderhandelingsfase informatie op over opslag en

distributie, performance (hoeveelheid lading die wordt afgeleverd per levering), de overkomstduur (tijd tussen bestelling en bezorging), ISO-certificeringen, milieu, en de diensten die de pakketbezorger kan leveren, zoals keuze uit tijdvakken, bezorging op zondag of in de avond, klantenservice, en innovatieve oplossingen, zoals apps.

### Selectie

De weging van deze informatie gebeurt niet volgens vooraf vastgestelde percentages die aan de transporteur bekendgemaakt zijn. Dit betekent dat transporteurs niet op de hoogte zijn van hoe zwaar alle additionele aspecten als milieuprestaties meegeteld worden in het gunnen van de opdracht.

Officieel zijn volgens transporteurs en opdrachtgevers de aangeboden diensten en de prijs, en de verhouding tussen die twee, de belangrijkste factoren op basis waarvan een opdracht gegund wordt. In vertrouwelijke gesprekken wordt ook wel aangegeven dat prijs voor de meeste opdrachtgevers wel degelijk van doorslaggevend belang is. Als opdrachtgevers die iets meer financiële ruimte geven aan transportondernemingen worden genoemd kleinere (familie-) ondernemingen die langdurige relaties aangaan met transporteurs, en A-merken. Zij zijn soms bereid iets meer te betalen voor kwaliteit.

### Relaties

Contracten zijn altijd van relatief korte duur: 1, 2, of 3 jaar. De duur van de zakelijke relaties tussen de detailhandel en de transporteur is echter zeer verschillend. Sommige bedrijven (vaak wat kleinere opdrachtgevers en hun transporteurs) werken al jarenlang met elkaar samen. PostNL, DHL en GLS geven aan veel moeite te moeten doen om steeds aantrekkelijk te blijven voor hun bestaande B2C klanten. Het voortbestaan van de relatie met de klant is dus geen moment vanzelfsprekend.

### Verantwoordelijkheid: tot aan de voordeur?

Het sociaal beleid van PostNL is vaak bekritiseerd vanwege de kwetsbare positie van de zzp-koeriers, die hoge materiaal-kosten maar geen sociale verzekeringen hebben, en een zeer lage beloning ontvangen per afgeleverd pakket. Dankzij de zzp-constructies hoeft PostNL geen rekening te houden met het ontslagrecht en is het niet gebonden aan minimumlonen en cao. De zzp'ers lopen echter grote financiële risico's, omdat zij leningen aangaan voor hun bedrijfswagen, afhankelijk zijn van één opdrachtgever die een bodemprijs betaalt, en onverzekerd rondrijden omdat zij de hoge verzekeringspremies voor zelfstandigen niet kunnen betalen.

Bij andere pakketdiensten is de situatie beter: hier worden niet alle bedrijfsrisico's afgewenteld op zzp'ers en worden chauffeurs in principe uitbetaald volgens de cao. Desondanks



is er ook voor opdrachtgevers die hun pakketbezorging uitbesteden aan andere pakketdiensten dan PostNL voldoende reden om het sociaal beleid van de pakketdiensten onder de loep te nemen. De grote flexibilisering, hoge werkdruk, en (financiële) onzekerheid hebben hun weerslag op bezorgers in de hele sector.

Het sociaal beleid van deze pakketdiensten of hun omgang met subcontractors komt echter in tenders, in contractbesprekingen of contracten niet standaard aan bod. Wehkamp zegt voorwaarden te stellen aan het gebruik van subcontractors; deze mogen alleen gebruikt worden indien dit met het bedrijf is afgesproken. De namen van de subcontractors die PostNLExtra@Home gebruikt zijn bij Wehkamp bekend. Het bedrijf neemt geen positie in over het stukloon of het payrollstelsel dat DHL hanteert.

- Bij **Bol.com** maken sociale criteria geen deel uit van contracten. Het gebruik van subcontractors noemt het bedrijf een 'verantwoordelijkheid van de pakketdienst',<sup>57</sup> en het bedrijf spreekt zich niet publiekelijk uit over het sociaal beleid van PostNL. In plaats daarvan legt het de nadruk op de ervaring van de klant, en geeft het bedrijf aan dat het met pakketdiensten overlegt over 'gewenst gedrag en uiterlijke verschijning' van bezorgers die bij klanten aan huis komen, en dat bezorgers hiertoe 'opgeleid en begeleid' dienen te worden.<sup>58</sup> Bol.com spreekt zich niet uit tegen de zzp-constructies van PostNL of over de ongewenste effecten van PostNL's sociaal beleid op de chauffeurs zelf.
- **Zalando**, dat sinds 2012 met PostNL werkt, zegt in een verklaring 'iedere kritiek zeer zorgvuldig te betrachten, juist wanneer het gaat om arbeidsomstandigheden van mensen die direct of indirect voor Zalando werken'.<sup>59</sup> Hoewel het niet aangeeft hoe het tot nu toe heeft gehandeld om het sociaal beleid van PostNL aan te kaarten, zegt het de discussie over arbeidsomstandigheden bij PostNL te volgen en serieus te nemen, en

beraadt het zich in overleg met PostNL over toekomstige stappen.<sup>60</sup>

- **Wehkamp** geeft bovendien aan dat het intensief contact en regelmatig operationeel overleg met transporteurs ervoor zorgt dat het bedrijf op de hoogte is van wat er bij de transporteurs op de werkvloer speelt. Het bedrijf heeft echter geen structureel beleid ontwikkeld op het vlak van sociale prestaties van de transporteurs waar het mee werkt.
- **BAS Group** en **Coolblue** reageren afwijzend op het verzoek van SOMO om te communiceren over de uitbesteding van hun pakketbezorging en nemen noch publiekelijk afstand van het sociaal beleid van PostNL; noch communiceren zij over hoe zij het sociaal beleid van PostNL ten positieve beïnvloeden. Gezien het feit dat zij gebruik blijven maken van de zzp'ers van PostNL en hierover niet willen communiceren, is het niet aannemelijk dat BAS Group en Coolblue een zeer progressief beleid voeren ten opzichte van het sociaal beleid van hun pakketdienst.

De ondervraagde pakketdiensten verwijzen naar wet- en regelgeving: alle pakketdiensten zeggen zich aan de wet te houden. Volgens enkele ondervraagde pakketdiensten is het niet zo vreemd dat sociale thema's geen gespreksonderwerp zijn, omdat zij immers aan allerlei EU- en Nederlandse wetgeving moeten voldoen. Bovendien is veel informatie over de pakketdiensten publiek bekend: informatie over thema's als duurzaamheid, certificeringen en sociaal beleid wordt gepubliceerd op hun websites of in (sociale) jaarverslagen. Pakketdiensten gaan er dus vanuit dat klanten die geïnteresseerd zijn in dit thema wel voldoende hebben aan publiekelijk beschikbare informatie.

## Conclusies

De nieuwe Wet Aanpak Schijnconstructies zal opdrachtgevers juridisch aansprakelijk stellen voor problemen rond schijnconstructies en onderbetaling bij hun (sub-)contractors. Met name in de transportbranche, waarin dergelijke problemen relatief veel voorkomen, heeft dit consequenties voor opdrachtgevers.

### Vervoer van chemische stoffen

Transportondernemingen die chemische stoffen vervoeren kunnen ervoor kiezen om uitsluitend met de beste chauffeurs en met een uitstekend sociaal beleid te werken, maar zij ervaren competitie met bedrijven die hun arbeidskosten weten te drukken. In de deelsector worden schijnconstructies ingezet om beter te kunnen concurreren, en vakbonden en media hebben bericht over het ontstaan van onveilige situaties en ontduiking van wet- en regelgeving door transportondernemingen. De inspectie op naleving van wet- en regelgeving laat bovendien te wensen over. Transporteurs die overtredingen begaan hebben een kleine kans om hierop betrappt te worden. Dit werkt misstanden in de hand. De multinationals die opdracht geven voor de chemische transporten hebben ondervonden wat dit kan betekenen. Na geconfronteerd te zijn met onkundige chauffeurs die geen Nederlands, Engels of Duits spraken, zijn de bedrijven een selectiebeleid aan de poort gaan uitvoeren. Opdrachtgevers laten binnenkomende chauffeurs tests uitvoeren om de veiligheid van het laadproces op het eigen terrein te kunnen garanderen.

Alle opdrachtgevers benadrukken dat zij het van het grootste belang achten dat transporteurs de wet- en regelgeving en ook hun eigen kwaliteitsnormen respecteren, en dat overtreding hiervan zeer hoog wordt opgenomen. Clausules hierover zijn ook opgenomen in contracten. Desondanks voeren de opdrachtgevers slechts zeer beperkt audits uit, en sommige opdrachtgevers, zoals AkzoNobel Industrial Chemicals en DSM, zijn niet eens op de hoogte van welke subcontractors met hun ladingen rijden.

Tijdens tenderprocedures dienen transporteurs zeer veel informatie aan te leveren over hun bedrijf en bedrijfsvoering. Shell voert voorafgaand aan de tenderprocedure zelfs al audits uit bij potentiële contractspartijen. Hoewel thema's als duurzaamheid en kwaliteit van de vrachtwagens wel aan de orde komen tijdens de tenderprocedure, hoeven transporteurs geen informatie aan te leveren over hun sociaal beleid. Ook in contracten stellen opdrachtgevers geen sociale eisen aan hun transporteurs.

Een aantal transporteurs dat gevaarlijke stoffen vervoert en werkt met hoogwaardige chauffeurs en een goed sociaal beleid, geeft aan duurder te zijn dan concurrenten. Desondanks zijn hun opdrachtgevers nog altijd bereid om

meer te betalen voor de hoge kwaliteit dienstverlening die deze bedrijven kunnen garanderen. Andere transporten lijken sterker op prijs uitbesteed te worden: hier is de kans groter dat opdrachtgevers vaker wisselen van transporteur en krijgen transporteurs minder financiële ruimte.

Met het gebrek aan controles door overheid en opdrachtgevers is het in de huidige situatie relatief eenvoudig voor een transporteur om wet- en regelgeving en kwaliteitseisen van opdrachtgevers in de wind te slaan. Opdrachtgevers doen geen actieve pogingen om het sociaal beleid van transporteurs te beïnvloeden. Noch in tenders, noch in contractonderhandelingen nemen zij kennis van het sociaal beleid van transporteurs. Er zijn vanuit opdrachtgevers geen financiële of andere prikkels voor transporteurs om een stevig sociaal beleid te hanteren.

### Online retailers en pakketdiensten

De grootste online retailers van Nederland hebben voor de uitbesteding van hun pakketbezorging nauwelijks keuze: de markt wordt gedomineerd door PostNL, dat een marktaandeel heeft van rond de 80% voor B2C bezorging. De enige andere pakketdienst die B2C bezorgdiensten kan aanbieden die vergelijkbaar zijn met die van PostNL is DHL. Het huidige sociaal beleid van PostNL heeft een notoir slechte reputatie dankzij de zzp-constructies die het bedrijf hanteert. Door bedrijfskosten af te wentelen op kleine zelfstandigen die volledig afhankelijk zijn van PostNL kan het bedrijf een bezorgprijs aanbieden waar concurrenten die volgens een cao moeten uitbetalen niet bij in de buurt kunnen komen. Dit heeft ten gevolg dat niet alleen dat de duizenden chauffeurs die voor PostNL bezorgen geraakt worden door de arbeidskostenbesparingen van PostNL: het betekent ook dat andere pakketdiensten die actief zijn op de B2C markt op arbeidskosten besparen. Dit betekent voor nog eens vele duizenden andere chauffeurs dat hun werkgevers weinig bereid zijn om cao's door te voeren die financieel gunstiger uitpakken voor chauffeurs: een belangrijke reden voor de zeer moeilijk lopende cao-onderhandelingen van de afgelopen jaren. De impasse wordt in stand gehouden door de Nederlandse overheid, die niet optreedt tegen de imbalans op de pakkettenmarkt en de schijnzelfstandigheid van PostNL's bezorgers laat voortbestaan.

Hoewel de sociale misstanden al jaren bekend zijn en uitgebreid zijn beschreven in de pers, nemen de grootste klanten van PostNL nog altijd geen duidelijk publiek standpunt in tegen deze misstanden. Geen van deze bedrijven geeft op navraag van SOMO aan dat het de zzp-constructies van PostNL onwenselijk acht en dat het sociale eisen stelt aan de pakketdienst. Het beleid van deze bedrijven lijkt erop gericht te zijn negatieve aandacht te vermijden, zonder dat het openlijk werkt aan een oplossing van de sociale problemen in de pakketbezorging.

Bol.com besteedt vooral aandacht aan het gedrag en uiterlijk van bezorgers, maar rept niet over sociale voorwaarden bij pakketdiensten. Coolblue en BAS Group weigeren zich zelfs uit te laten over het onderwerp, wat weinig te hopen geeft voor hun actieve pogingen om sociale thema's prioriteit te geven.

Als enige van de vijf grootste online retailers laat Wehkamp haar pakketten bezorgen door DHL. Het positievere imago van DHL op sociaal gebied is volgens Wehkamp een van de redenen om met DHL te werken, en het bedrijf zegt moeite te doen om goed op de hoogte te blijven van wat er speelt bij bezorgers. Desondanks constateert SOMO geen structureel en consistent beleid bij Wehkamp om het sociaal beleid van DHL te beïnvloeden of te monitoren. Ook bij DHL is echter nog het een en ander te verbeteren: zo werken veel bezorgers op een stukloon en krijgen zij geen garantie dat zij elke dag een bepaald aantal pakketten mogen bezorgen.

## Aanbevelingen

### Vervoer van chemische stoffen

#### Opdrachtgevers

Om schijnconstructies in het chemisch transport te ontmoedigen, zijn meerdere maatregelen wenselijk. Opdrachtgevers moeten eisen stellen aan het sociaal beleid van transporteurs. In tenderprocedures dienen sociale criteria te worden opgenomen, en moeten zij onderdeel uit gaan maken van verplicht pakket aan informatie dat transporteurs moeten indienen. Daarbij dient door de opdrachtgevers expliciet te worden gemaakt dat sociale criteria meewegen in de gunning van opdrachten, en hoe zwaar deze meewegen in de gunning van de opdracht. In contracten dienen bindende voorwaarden te worden gesteld aan het sociaal beleid van zowel de contractor als de subcontractors.

Extra aandacht dient te worden besteed om de problemen bij subcontractors te voorkomen. Hier is het risico op misstanden het grootst. Opdrachtgevers dienen daarom standaard te weten welke subcontractors betrokken zijn bij het vervoer van hun chemische stoffen. Sociale eisen die gelden voor contractors dienen ook te gelden voor subcontractors. Het dient te worden benadrukt dat papieren eisen alleen niet kunnen garanderen dat misstanden bij subcontractors niet plaatsvinden. Zolang opdrachtgevers en contractors niet nadrukkelijk controles uitvoeren bij subcontractors, is de kans op misstanden bij subcontractors nog steeds groot.

Een stevig sociaal beleid kost een transportonderneming geld. Zonder financiële stimulans is het voor transportondernemingen onder de huidige omstandigheden lastig om competitief te blijven zonder sterk te besparen op arbeidskosten. Als opdrachtgevers te scherp tenderen op prijs, neemt de druk voor transporteurs toe. Opdrachtgevers dienen daarom bewust financiële ruimte te geven aan transportondernemingen om te blijven investeren in personeel dat onder goede sociale voorwaarden kan blijven werken. Hiertegenover staat dat opdrachtgevers dan ook van de transporteurs kunnen eisen aan te tonen dat zij inderdaad niet besparen op arbeidsvoorwaarden.

Het uitvoeren van regelmatige audits, niet alleen op kwaliteit en veiligheid maar ook op sociale criteria, is noodzaak. Dergelijke audits dienen uitgevoerd worden bij zowel contractors als subcontractors. Momenteel blijken audits, door de veelheid aan transporteurs en subcontractors, voor individuele opdrachtgevers lastig te realiseren. Om de veiligheid en kwaliteit van wegtransporten te garanderen zou een sectorbreed initiatief tot audits daarom een mogelijkheid kunnen zijn. Zo laat de Nederlandse Olie en Gas Exploratie en Productie Associatie (NOGEP) audits uitvoeren bij contractors die voor NOGEP-leden

werken, die met alle leden gedeeld worden. Ook de Chemical Distribution Institute zou hier mogelijk een rol kunnen vervullen. Het is aan te bevelen dat opdrachtgevers samenwerken met overheid en vakbonden om tot een gezamenlijke aanpak te komen.

### **Overheid**

De overheid dient meer capaciteit vrij te maken om te controleren op naleving van wet- en regelgeving. Transporteurs geven aan dat weinig controle plaatsvindt op de weg. De consequenties van de beperkte controle zijn ernstig: door misstanden in het transport te laten voortbestaan, worden goedwillende transporteurs uit de markt gedrukt en worden de arbeidsvoorwaarden van grote aantallen chauffeurs aangetast. Bovendien komt de externe veiligheid in het nauw als chauffeurs rust-en rijtijdenwet overtreden. Controles hebben dus een belangrijke functie om ongelukken tijdens chemisch transport te voorkomen en om chauffeurs te beschermen tegen uitbuiting.

## **Online retailers en pakketdiensten**

### **Opdrachtgevers**

De grootste opdrachtgevers hebben tot nu toe weinig initiatief laten zien om het sociaal beleid bij PostNL en andere pakketdiensten aan te kaarten. Als onderdeel van een verantwoord inkoopbeleid zullen zij verantwoordelijkheid moeten nemen voor het sociaal beleid van hun pakketdienst. Hun sterke positie op de markt en het belang van hun opdrachten voor de pakketdienst moeten zij inzetten om invloed uit te oefenen op de pakketdienst.

Goede arbeidsvoorwaarden zijn een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van bezorging. In tenders, gunning van opdrachten, en contracten moeten eisen worden gesteld aan sociaal beleid van pakketbezorgers. Schijnzelfstandigheid dient niet langer te worden aanvaard als een normale vorm van arbeid in de sector.

Ook hier geldt dat eisen op papier niet voldoende zijn om misstanden te voorkomen. Regelmatige bezoeken aan de werkvloer en goed georganiseerd, regelmatig overleg met bezorgers en vakbonden zijn noodzakelijk om goed geïnformeerd te zijn over sociale thema's bij de pakketbezorgers.

Hoewel de problemen het grootst zijn bij PostNL, dienen ook opdrachtgevers die met andere pakketdiensten werken zich rekenschap te geven van de problemen die chauffeurs in de hele pakketdienstensector ervaren. Grote en kleine opdrachtgevers dienen sociaal beleid in hun keten op de agenda te zetten en alle pakketdiensten waar zij mee werken voldoende financiële ruimte te geven om een verantwoord sociaal beleid te voeren.

### **Overheid**

De overheid heeft de taak om een gelijk speelveld voor alle pakketdiensten te creëren en om te zorgen dat pakketdiensten niet met elkaar concurreren op arbeidsvoorwaarden. De overheid heeft een zeer belangrijke rol in het tegengaan van schijnzelfstandigheid bij PostNL.

Zolang PostNL schijnzelfstandigen mag blijven inzetten in de pakketbezorging, draagt de overheid bij aan een concurrentie op schijnzelfstandigheid en arbeidsvoorwaarden op de pakkettenmarkt. Het verkapte dienstverband zorgt voor een zeer zorgelijke situatie, waarin chauffeurs in een kwetsbare, afhankelijke en onzekere positie terechtkomen waar zij nauwelijks meer uit kunnen komen zonder schulden te maken.

De overheid kan vele maatregelen nemen om dit niet langer te faciliteren. Een VAR-verklaring dient niet langer afgegeven te worden aan chauffeurs die volledig afhankelijk zijn van één opdrachtgever.

Schijnzelfstandigheid wordt ook tegengegaan door de NIWO-vergunningsplicht te laten gelden vanaf 0 kg, zodat chauffeurs aantoonbaar kredietwaardig en vakbekwaam zijn. Controles op naleving van wet- en regelgeving zijn ook hier nodig. Rekening houdend met de grote financiële druk en werkdruk waaronder chauffeurs staan en de beperkte ruimte die zij hebben om hun werkzaamheden zelf in te richten, dienen bij maatregelen na overtredingen niet slechts de chauffeurs, maar vooral de opdrachtgevers getroffen te worden.

## Endnotes

- 1 UN News Centre, UN Human Rights Council endorses principles to ensure businesses respect human rights, 16 juni 2011, <[http://www.un.org/apps/news/story.asp?NewsID=38742#VCE\\_oWPPex0](http://www.un.org/apps/news/story.asp?NewsID=38742#VCE_oWPPex0)>, 19 september 2014; United Nations Human Rights Council, Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy Framework", A/HRC/17/31, 21 maart 2011, <<http://business-humanrights.org/sites/default/files/media/documents/ruggie/ruggie-guiding-principles-21-mar-2011.pdf>>, 19 september 2014.
- 2 Kamerbrief van Minister Asscher aan de Tweede Kamer over de aanpak van schijnconstructies, 11 april 2013, download via <<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/04/11/kamerbrief-aanpak-schijnconstructies.html>>, 19 september 2014; Actieplan bestrijden van schijnconstructies, 11 april 2013, download via <<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/04/11/actieplan-bestrijden-van-schijnconstructies.html>>, 19 september 2014; Kamerbrief van Minister Asscher aan de Tweede Kamer over de voortgangsrapportage aanpak schijnconstructies, 26 november 2013, download via <<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/11/27/voortgangsrapportage-aanpak-schijnconstructies.html>>, 19 september 2014; Kamerbrief van Minister Asscher aan de Tweede Kamer met de Tweede voortgangsrapportage aanpak schijnconstructies, 4 juli 2014, download via <<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/07/04/kamerbrief-tweede-voortgangsrapportage-aanpak-schijnconstructies.html>>, 19 september 2014.
- 3 CBS. <<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=82214NED&D1=0&D2=a&D3=a&D4=a&VW=T>>, 28 juli 2014.
- 4 ABN AMRO, Visie op Goederenvervoer over weg, Update 2014, <<https://insights.abnamro.nl/visie-op-sectoren/visie-op-goederenvervoer-weg/>>, 28 juli 2014.
- 5 CBS. <<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=82214NED&D1=0&D2=a&D3=a&D4=a&VW=T>>, 28 juli 2014.
- 6 ING Economisch Bureau, Kwartaalbericht Transport & Logistiek, "Kansen keren voor binnenlandse logistiek", 21 juli 2014, <<http://ttmnl.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2014/07/ING-Kansen-keren-voor-binnenlandse-logistiek-Juli-2014.pdf>>, 28 juli 2014; Rabobank Cijfers & Trends, Thema-update: Transport, oktober 2013, <[https://www.rabobank.nl/images/m663\\_rabobank\\_tu\\_transport\\_def\\_29585166.pdf](https://www.rabobank.nl/images/m663_rabobank_tu_transport_def_29585166.pdf)>, 28 juli 2014; ABN Amro, Visie op Goederenvervoer over weg, Update 2014.
- 7 ABN Amro, Visie op Goederenvervoer over weg, Update 2014; FNV Bondgenoten, "Werknemers Transport en logistiek in actie bij distributiecentra Albert Heijn, 6 juni 2014, <[http://www.fnvbondgenoten.nl/nieuws/perskamer/pers/persarchief/2014/juni/859539-actie\\_werknemers\\_transport\\_logistiek\\_bij\\_dc\\_ah\\_060614/](http://www.fnvbondgenoten.nl/nieuws/perskamer/pers/persarchief/2014/juni/859539-actie_werknemers_transport_logistiek_bij_dc_ah_060614/)>, 28 juni 2014.
- 8 ING Economisch Bureau, Kwartaalbericht Transport & Logistiek, "Kansen keren voor binnenlandse logistiek", 21 juli 2014; FNV Bondgenoten, "Chauffeursactie zondag en maandag", 4 juli 2014, <[http://www.fnvbondgenoten.nl/nieuws/perskamer/pers/persarchief/2014/juli/865711-chauffeursactie\\_zondag\\_maandag/](http://www.fnvbondgenoten.nl/nieuws/perskamer/pers/persarchief/2014/juli/865711-chauffeursactie_zondag_maandag/)>, 28 juli 2014; FNV Bondgenoten, "Minister Asscher brengt werkbezoek aan chauffeurs", 19 mei 2014, <[http://www.fnvbondgenoten.nl/nieuws/perskamer/pers/persarchief/2014/mei/857674-asscher\\_brengt\\_werkbezoek\\_chauffeurs/](http://www.fnvbondgenoten.nl/nieuws/perskamer/pers/persarchief/2014/mei/857674-asscher_brengt_werkbezoek_chauffeurs/)>, 28 juli 2014.
- 9 Zembla documentaire, Explosief transport, 12 oktober 2012, <<http://zembla.incontxt.nl/seizoenen/2012/afleveringen/12-10-2012>>, 26 augustus 2014.
- 10 SOMO, Status: Bezorgd. Arbeidsomstandigheden in de Nederlandse pakketdienstensector. December 2012, <[http://www.somo.nl/publications-nl/Publication\\_3909-nl](http://www.somo.nl/publications-nl/Publication_3909-nl)>, 19 september 2014.
- 11 Volkskrant, "Ikea omzeilt Nederlandse wet met Slowaakse chauffeurs", 15 juli 2014, <<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2680/Economie/article/detail/3689376/2014/07/15/IKEA-omzeilt-Nederlandse-wet-met-Slowaakse-chauffeurs.dhtml>>, 15 augustus 2014.
- 12 FNV Bondgenoten, "Vakbonden: uitbuiting bij lokale transporten Ikea Nederland en België", 15 juli 2014, <[http://www.fnvbondgenoten.nl/nieuws/perskamer/pers/persarchief/2014/juli/677479-vakbonden\\_uitbuiting\\_bij\\_lokale\\_transporten\\_ikea\\_nederland\\_en\\_belgie/](http://www.fnvbondgenoten.nl/nieuws/perskamer/pers/persarchief/2014/juli/677479-vakbonden_uitbuiting_bij_lokale_transporten_ikea_nederland_en_belgie/)>, 15 augustus 2014.
- 13 Volkskrant, "'Chauffeurs Ikea en Shell zitten maanden in wagen'", 14 juni 2014, <<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2680/Economie/article/detail/3672393/2014/06/14/Chauffeurs-Ikea-en-Shell-zitten-maanden-in-wagen.dhtml>>, 15 augustus 2014.
- 14 FNV Bondgenoten, "Misstanden bij lokaal transport Ikea in België en Nederland", 14 augustus 2014, <[http://www.fnvbondgenoten.nl/mijnbranche/bedrijven/ikea/nieuws/871172-wereldwijde\\_aandacht\\_misstanden\\_lokale\\_transporten\\_ikea\\_belgie\\_nederland\\_140814/](http://www.fnvbondgenoten.nl/mijnbranche/bedrijven/ikea/nieuws/871172-wereldwijde_aandacht_misstanden_lokale_transporten_ikea_belgie_nederland_140814/)>, 15 augustus 2014.
- 15 Logistiek.nl, "TLN: liberalisering transportmarkt moet stoppen", 20 november 2012, <<http://www.logistiek.nl/Logistieke-dienstverlening/Markt/2012/11/TLN-Verdere-liberalisering-transportmarkt-moet-stoppen-1109509W/>>, 28 juli 2014; Truckstar.nl, "TLN nu tegen verruiming cabotage", 20 november 2012, <<http://www.truckstar.nl/nieuws/detail/tln-nu-tegen-verruiming-cabotage/>>, 28 juli 2014.
- 16 Logistiek.nl, "TLN: liberalisering transportmarkt moet stoppen", 20 november 2012.
- 17 Kamerbrief van Minister Asscher aan de Tweede Kamer over de voortgangsrapportage aanpak schijnconstructies, 26 november 2013, download via <<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/11/27/voortgangsrapportage-aanpak-schijnconstructies.html>>
- 18 Ibid.
- 19 Ibid.
- 20 Ibid.
- 21 Ibid.
- 22 Ibid.
- 23 ABN Amro, Goederenvervoer over de weg, mei 2013.
- 24 ABN Amro, Goederenvervoer over de weg, mei 2013.
- 25 Zembla documentaire, Explosief transport, 12 oktober 2012.



- 26 Zembla documentaire, Explosief transport, 12 oktober 2012, <<http://zembla.incontxt.nl/seizoenen/2012/afleveringen/12-10-2012>>, 26 augustus 2014.
- 27 Zembla documentaire, Explosief transport, 12 oktober 2012, (min 31.11)
- 28 Bron: Interview DSM
- 29 SOMO, Status: Bezorgd. Arbeidsomstandigheden in de Nederlandse pakketdienstensector. December 2012, 19 september 2014.
- 30 Er zijn recentelijk geen cijfers verschenen van marktaandeelen van de B2C bezorging in Nederland. Schattingen van marktaandeelen zijn gebaseerd op interviews met sales managers bij verschillende pakkettenbezorgers, die hun uitspraken deden op basis van interne, niet-gepubliceerde marktonderzoeken.
- 31 Ibid.
- 32 Bol.com website, 17 januari 2012, <<http://www.Bol.com/nl/m/persberichten/pers-bolcom-jaarcijfers-2011/index.html>>, 26 augustus 2014.
- 33 Twinkle100 2013, <<http://www.twinkle100.nl/>>, 26 augustus 2014.
- 34 Ibid.
- 35 NRC website, Ahold koopt Bol.com voor 350 miljoen euro – 'logische overname', 27 februari 2012, <<http://www.nrc.nl/nieuws/2012/02/27/bol-com-voor-350-miljoen-euro-nu-in-handen-van-ahold/>>, 26 augustus 2014.
- 36 Ibid.
- 37 Omzet exclusief BTW uit online activiteiten in Nederland in 2013. Bron: Twinkle 100, <<http://twinkle100.nl/>>, 26 augustus 2014.
- 38 PostNL subconet, geen datum, <<http://www.subconet.nl/nl/subconet/home>>, 26 augustus 2014.
- 39 SOMO, Status: Bezorgd, 2012.
- 40 Zembla, Lastige vragen door uitzending ZEMBLA? PostNL geeft antwoord, 2 februari 2012, <<http://zembla.incontxt.nl/seizoenen/2012/afleveringen/27-01-2012/lastige-vragen-door-uitzending-zembla-postnl-geeft-antwoord/>> 29 augustus 2014; Zembla, 27 januari 2012, <<http://zembla.incontxt.nl/seizoenen/2012/afleveringen/27-01-2012/zelfstandige-pakketbezorgers-postnl-stappen-naar-rechter/>>, 26 augustus 2014.
- 41 Bevestigd door PostNL, email communicatie met SOMO, 12 september 2014.
- 42 Interview SubcoPartners, 12 september 2014.
- 43 Interview SubcoPartners, 12 september 2014.
- 44 Interview SubcoPartners, 12 september 2014.
- 45 NIWO website, <<http://www.niwo.nl/pagina/211/aanvragen/wegvervoer/eurovergunning.html>>, 29 augustus 2014.
- 46 Interview SubcoPartners, 12 september 2014.
- 47 TLN, CAO-overleg 10 september, <<http://www.tln.nl/Actueel/Algemeen/Cao-overleg-10-september.aspx?id=2A6F5722FE1EF92D06632B32B5E7E026>>, 15 september 2014.
- 48 Ibid.
- 49 Toezichthouder Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) fuseerde in 2013 met de Consumentenautoriteit en de Nederlandse Mededingingsautoriteit en vormden de Autoriteit Consument en Markt. De ACM is belast met het toezicht op markten en het stimuleren van concurrentie. Voor 2013, 2014 en 2015 staat het thema van marktwerking in de Nederlandse pakkettenbezorging niet op de agenda. Wel geeft de ACM aan dat nieuwe wetgeving de ACM meer mogelijkheden zal geven om de concurrentieverhoudingen op de post- en pakkettenmarkten te verbeteren. Zie ACM Agenda 2014-2015, geen datum, <<https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-visie-strategie/onze-missie/>>, 26 augustus 2014; <<https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-visie-strategie/acm-agenda-2014-2015/acm-agenda-2014-15/>>, 26 augustus 2014; ACM Speerpunten 2013, 11 april 2013, download via <<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11300/Speerpunten-2013-Autoriteit-Consument-en-Markt/>>, 26 augustus 2014; Marktvisie Autoriteit Consument & Markt, geen datum, download via <<https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-visie-strategie/onze-missie/>>, 26 augustus 2014.
- 50 Brief Minister Kamp van Economische Zaken aan de Tweede Kamer, 14 oktober 2013, betreft Toegezegde informatie over het toezicht op de positie van de pakketbezorgers, DGETM-MC/1319272, <<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/10/14/kamerbrief-over-de-positie-van-de-pakketbezorgers/kamerbrief-over-de-positie-van-de-pakketbezorgers.pdf>>, 29 augustus 2014.
- 51 Belastingdienst, Komende nieuwe wet- en regelgeving in 2015: overgangsregeling, geen datum, <[http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/onderneming\\_starten/voordat\\_u\\_start/ondernemer\\_voor\\_inkomstenbelasting/verklaring\\_arbeidsrelatie/komende\\_nieuwe\\_wet\\_en\\_regelgeving\\_in\\_2015\\_overgangsregeling](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/onderneming_starten/voordat_u_start/ondernemer_voor_inkomstenbelasting/verklaring_arbeidsrelatie/komende_nieuwe_wet_en_regelgeving_in_2015_overgangsregeling)>, <[http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/veelgestelde\\_vragen/veelgestelde\\_vragen\\_ondernemer?onderwerp=verklaring\\_arbeidsrelatie](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/veelgestelde_vragen/veelgestelde_vragen_ondernemer?onderwerp=verklaring_arbeidsrelatie)>, 10 september 2015.
- 52 Sprout, 25 juni 2014, <<http://www.sprout.nl/artikel/faillissement/neckermanncom-heeft-veel-potentie>>, 26 augustus 2014.
- 53 Neckermann website, 24 juni 2014,, <<http://nl.neckermann.com/nieuws/>>, 26 augustus 2014.
- 54 Zie ook SOMO, Status: Bezorgd. Arbeidsomstandigheden in de Nederlandse pakketdienstensector. December 2012.
- 55 Ibid.
- 56 Interview SubcoPartners, 12 september 2014.
- 57 Email Bol.com aan SOMO, 5 september 2014.
- 58 Email Bol.com aan SOMO, 5 september 2014.
- 59 Email Zalando aan SOMO, 12 september 2014.
- 60 Email Zalando aan SOMO, 12 september 2014.

## Colofon

*Auteur:* Fleur Scheele  
*Layout:* Frans Schupp  
*Foto:* iStockphoto  
*ISBN:* 978-94-6207-046-2

Deze briefing paper is geschreven door SOMO in opdracht van FNV Bondgenoten. De inhoud van deze briefing paper is de verantwoordelijkheid van SOMO en representeert niet noodzakelijkerwijs de zienswijze van FNV Bondgenoten.



In opdracht van:  
FNV Bondgenoten  
Postbus 9208  
3506 GE Utrecht



Stichting Onderzoek Multinationale Ondernemingen  
Centre for Research on Multinational Corporations

Sarphatistraat 30  
1018 GL Amsterdam  
The Netherlands  
T: +31 (0)20 639 12 91  
F: +31 (0)20 639 13 21  
info@somo.nl  
www.somo.nl

SOMO is een onafhankelijke not-for-profit onderzoeks- en netwerkorganisatie. SOMO richt zich op duurzame ontwikkeling, zowel sociaal, ecologisch als economisch.

