



Webwinkels en het sociaal beleid van hun pakketdiensten

De behandeling van het sociaal beleid van pakketdiensten in tenderprocedures en contractonderhandelingen

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.¹

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.²

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 bodemtarieven 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

Deze korte briefing paper beschrijft de manier waarop de grootste Nederlandse online retailers als opdrachtgevers omgaan met het sociaal beleid van pakketdiensten die de pakjesbezorging bij consumenten verzorgen. Hiertoe behandelt de paper een paar cruciale momenten waarop opdrachtgevers het sociaal beleid van pakketdiensten kunnen aankaarten: het tenderen van opdrachten en contractonderhandelingen. Hoofdvragen hierbij zijn: wordt een goed sociaal beleid van pakketdiensten op aantoonbare wijze aangemoedigd en beloond, worden pakketdiensten op sociale criteria geselecteerd, en leggen opdrachtgevers eisen aan pakketdiensten wat betreft hun sociaal beleid? Ook het overleg tijdens contractperiodes is meegenomen om te zien wat voor invloed de online retailers hebben op het sociaal beleid van hun pakketdiensten.

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

Interviews zijn afgenomen met zowel pakketdiensten 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 Bol.com, Wehkamp, Zalando, BAS Group, Coolblue, PostNL, DHL, GLS, FedEx, TNT Express, DPD, en UPS. 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 deze 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.

Deze tekst werd oorspronkelijk uitgegeven als deel van de publicatie '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', verschenen in oktober 2014 onder ISBN nummer 978-94-6207-046-2

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.³ 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.⁴

Op dit moment vervoeren 12.000 Nederlandse transportbedrijven jaarlijks ruim 410 miljoen ton aan goederen over de weg, waarvan bijna 80% binnen Nederland plaatsvindt.⁵ 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.⁶

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.⁷ 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 2014.⁸

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.⁹ Ook hier is sprake van uitbuiting van chauffeurs en vervanging van personeel door goedkope, flexibele arbeidskrachten die nauwelijks rechten opbouwen.

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.¹⁰ De vakbond beschuldigt IKEA van arbeidsverdringing, onderbetaling, en uitbuiting.¹¹ 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.¹² 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.¹³

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.¹⁴ Opdrachtgevers die op vervoerskosten besparen door transporteurs in te zetten die wet- en regelgeving overtreden, dienen volgens TLN 'niet buiten schot' te blijven.¹⁵

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.¹⁶ Ongewenste concurrentie op arbeidsvoorwaarden heeft zo geleid tot onwetmatig handelen en omzeiling van wet- en regelgeving door werkgevers.¹⁷ Inmiddels heeft het kabinet het actieplan 'bestrijden van schijnconstructies' opgesteld, waarin maatregelen staan om schijnconstructies aan te pakken en te voorkomen.¹⁸ 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.¹⁹ 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.²⁰ 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.²¹

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.

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 is gespecialiseerd in B2B-transport loopt daarom het risico klanten te 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

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.²²

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.²³

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.²⁴ 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.

De marktpositie van PostNL

Met 400.000 bezorgde pakketten per dag en een marktaandeel van bijna 80% domineert PostNL de binnenlandse B2C-markt.²⁵ 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).²⁶ 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.²⁷ Nadat de recente beëindiging van deze afspraak met de Belastingdienst vraagt PostNL inmiddels een VAR-WUO aan alle bezorgers.²⁸ 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.²⁹ 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.³⁰ Zo heeft PostNL een extra voordeel ten opzichte van haar concurrenten, terwijl bezorgers zich zorgen maken over mogelijke naheffingen door de Belastingdienst.³¹

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.³² 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.³³ Volgens werkgeversorganisatie Transport en Logistiek Nederland (TLN) en vakbonden draagt dit rondrijden zonder vergunning bij aan schijnzelfstandigheid op de pakkettenmarkt.³⁴ Daarom pleiten deze partijen inmiddels samen voor een verlaging van de vergunningplicht naar 0 kg.³⁵ 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.³⁶ 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.³⁷ Bovendien gaat de wet-en regelgeving voor de VAR in 2015 veranderen.³⁸ Ook zal de Wet Aanpak Schijnconstructies schijnzelfstandigheid tegengaan. Wat dit voor precies voor consequenties zal hebben voor PostNL is tot nu toe onduidelijk.

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)³⁹ 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).⁴⁰ Samen vertegenwoordigen zij een online omzet van € 1,6 miljard.⁴¹ 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.

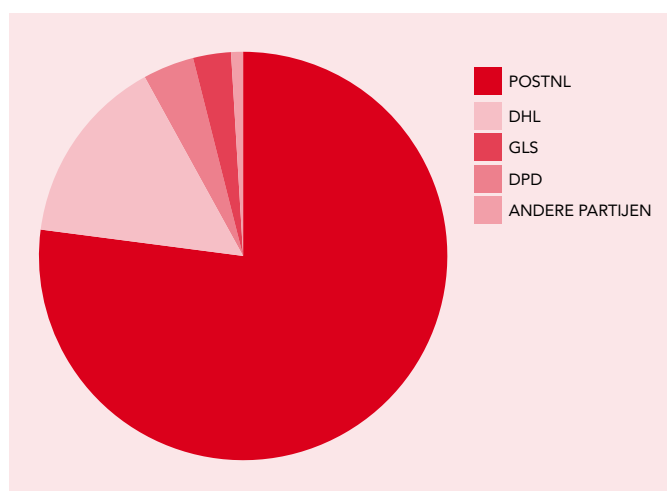
In 2012 nam Ahold Bol.com over voor een bedrag van € 350 miljoen.⁴² In het voorgaande jaar had Bol.com een omzet van € 355 miljoen; sindsdien is het bedrijf nog flink gegroeid en heeft het de omzet van Ahold aanzienlijk omhoog gestuwd. De miljoenen standaardpakketten die Bol.com jaarlijks verstuurd worden 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. Het gaat daarbij om tweemansdistributie: de bezorging van extra grote producten als bankstellen en witgoed, die door twee mensen worden bezorgd.

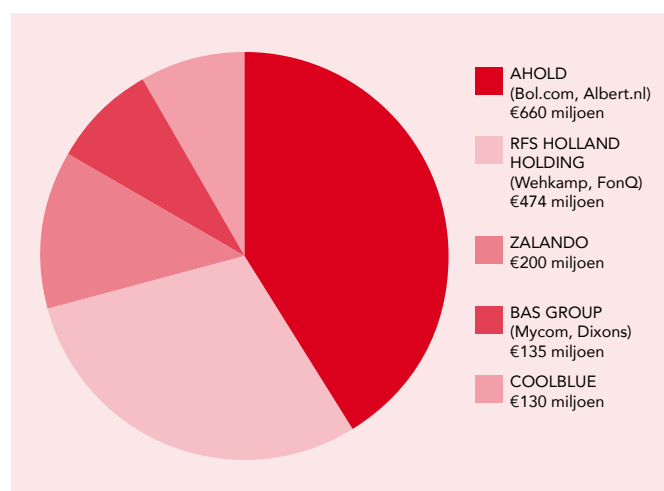
Zalando, Mycom, Dixons laten al hun pakketten bezorgen door PostNL. Dit geldt ook voor Coolblue, al maakt dat voor bezorging op dezelfde dag gebruik van Dynalogic.

Voormalig postorderbedrijf Neckermann werd in 2013 gekocht door investeringsmaatschappij Axivate Capital.⁴³ Ondanks een omzet van € 90 miljoen is het bedrijf in juni 2014 failliet verklaard en maakt het momenteel een volledige doorstart door.⁴⁴ 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.

Figuur 1 Schatting marktaandeel B2C pakkettenbezorging Nederland⁴⁵



Figuur 2 Online omzet vijf grootste retailers in 2013 (in miljoenen euro's)⁴⁶



Problemen rond arbeid

Flexibilisering en subcontracting

Arbeid gerelateerde problemen in de koerierssector zijn de laatste jaren uitgebreid onderzocht en gedocumenteerd.⁴⁷ 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 cao⁴⁸

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 pakketbezorgers 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.

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.⁴⁹ Hiermee lopen zij grote financiële risico's.

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, zoals beschreven onder 'Problemen rond arbeid', 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 pakket-

dienst',⁵⁰ 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.⁵¹ 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'.⁵² 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.⁵³
- **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 gespreks-onderwerp 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.

De grootste online retailers van Nederland hebben voor de uitbesteding van hun pakketbezorging nauwelijks keuze: de markt wordt gedomineerd door PostNL, dat een markt-aandeel 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, dat niet optreedt tegen de onbalans 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 veel verbeteren: zo werken veel bezorgers op een stukloon en krijgen zij geen garantie dat zij elke dag een bepaald aantal pakketten mogen bezorgen.

Aanbevelingen

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 actief 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>, 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 voortgangsrapportage aanpak schijnconstructies, 27 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://tmml.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>, 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/>, 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/>, 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/>, 28 juli 2014.
- 9 SOMO, Status: Bezorgd, 2012.
- 10 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.
- 11 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/>, 15 augustus 2014.
- 12 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.
- 13 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/>, 15 augustus 2014.
- 14 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.
- 15 Logistiek.nl, "TLN: liberalisering transportmarkt moet stoppen", 20 november 2012.
- 16 Kamerbrief van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, L.F. Asscher, 2013-0000165855, 26 november 2013.
- 17 Ibid.
- 18 Ibid.
- 19 Ibid.
- 20 Ibid.
- 21 Ibid.
- 22 SOMO, Status: Bezorgd. Arbeidsomstandigheden in de Nederlandse pakketdienstensector. December 2012, <http://www.somo.nl/publications-nl/Publication_3909-nl>, 19 september 2014.
- 23 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.
- 24 Ibid.
- 25 PostNL subconet, geen datum, <<http://www.subconet.nl/nl/subconet/home>>, 26 augustus 2014.
- 26 SOMO, Status: Bezorgd, 2012.
- 27 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.
- 28 Bevestigd door PostNL, email communicatie met SOMO, 12 september 2014.
- 29 Interview SubcoPartners, 12 september 2014.
- 30 Ibid.
- 31 Ibid.
- 32 NIWO website, <<http://www.niwo.nl/pagina/211/aanvragen/wegvervoer/eurovergunning.html>>, 29 augustus 2014.
- 33 Interview SubcoPartners, 12 september 2014.
- 34 TLN, CAO-overleg 10 september, <<http://www.tln.nl/Actueel/Algemeen/cao-overleg-10-september.aspx?id=2A6F5722FE1EF92D06632B32B5E7E026>>, 15 september 2014.
- 35 Ibid.
- 36 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/onzemissie/>>, 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/onzemissie/>>, 26 augustus 2014.

- 37 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.
- 38 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/themaoverstijgend/veelgestelde_vragen/veelgestelde_vragen_ondernemer?onderwerp=verklaring_arbeidsrelatie>, 10 september 2015.
- 39 Bol.com website, 17 januari 2012, <<http://www.Bol.com/nl/m/persberichten/pers-bolcom-jaarcijfers-2011/index.html>>, 26 augustus 2014.
- 40 Twinkle100 2013, <<http://www.twinkle100.nl/>>, 26 augustus 2014.
- 41 Ibid.
- 42 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.
- 43 Sprout, 25 juni 2014, <<http://www.sprout.nl/artikel/faillissement/neckermanncom-heeft-veel-potentie>>, 26 augustus 2014.
- 44 Neckermann website, 24 juni 2014,, <<http://nl.neckermann.com/nieuws/>>, 26 augustus 2014.
- 45 Er zijn recentelijk geen cijfers verschenen van marktaandelen van de B2C-bezorging in Nederland. Schattingen van marktaandelen zijn gebaseerd op interviews met sales managers bij verschillende pakkettenbezorgers, die hun uitspraken deden op basis van interne, niet-gepubliceerde marktonderzoeken.
- 46 Omzet exclusief BTW uit online activiteiten in Nederland in 2013. Bron: Twinkle 100, <<http://twinkle100.nl/>>, 26 augustus 2014.
- 47 Zie ook SOMO, Status: Bezorgd. Arbeidsomstandigheden in de Nederlandse pakketdienstensector. December 2012, <http://www.somo.nl/publications-nl/Publication_3909-nl>, 26 augustus 2014.
- 48 SOMO, Status: Bezorgd, 2012.
- 49 Interview SubcoPartners, 12 september 2014.
- 50 Email Bol.com aan SOMO, 5 september 2014.
- 51 Ibid.
- 52 Email Zalando aan SOMO, 12 september 2014.
- 53 Ibid.

Colofon

Auteur: Fleur Scheele

Layout: Frans Schupp

Foto: iStockphoto

Deze tekst werd oorspronkelijk uitgegeven als deel van de publicatie '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', verschenen in oktober 2014 onder ISBN nummer 978-94-6207-046-2

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



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.



In opdracht van:
FNV Bondgenoten
Postbus 9208
3506 GE Utrecht