

Gezond en veilig werken in depots van pakketbezorgdiensten

Nederlandse Arbeidsinspectie, oktober 2024

De Nederlandse Arbeidsinspectie houdt toezicht op de naleving van de wetten en regelingen voor veilig en gezond werk. Ook controleert zij of het werk eerlijk uitgevoerd en betaald wordt. Deze rapportage gaat over de resultaten van de inspecties in 2023 en 2024 in de depots van pakketbezorgdiensten (verder: pakketdiensten) op het terrein van veilig en gezond werken.

Aanleiding

In 2023 inspecteerde de Arbeidsinspectie op nachtwerk door uitzendkrachten. Tijdens een inspectie bleek dat werknemers in een depot van een pakketdienst niet veilig en gezond konden werken. Tegelijkertijd ontving de Arbeidsinspectie een melding van de vakbond over zeer zware fysieke belasting en hoge werkdruk.¹ Zo ontstond de aanleiding om vanaf eind 2023 inspecties te richten op fysieke belasting in de depots van de zes grootste pakketdiensten.

De laatste jaren groeit de markt voor pakketten in Nederland fors.² De consument krijgt het bestelde pakket snel en gratis geleverd, en mag het meestal gratis terugsturen. Dat veroorzaakt een keten aan handelingen met pakketten: van de leverancier, via het pakketdepot en de bezorgers naar de ontvanger, en weer terug. De werknemers – veelal uitzendkrachten en veelal arbeidsmigranten – verplaatsen overdag en 's nachts de pakketten. Het meeste doen zij met de hand en onder hoge tijdsdruk. Fysieke (over)belasting is één van de drie grootste oorzaken van gezondheidsschade op de werkplek.³

Inspectiemethode

De Arbeidsinspectie richtte de inspecties op het lossen, laden en sorteren van pakketten door uitzendkrachten en vaste werknemers in de pakketdepots. In het bijzonder werd gekeken naar fysieke belasting bij de handmatige verplaatsing van pakketten. De inspecties hadden twee doelen: eerst om te bepalen hoe zwaar de werkzaamheden zijn, en vervolgens om gezamenlijk met de branche ertoe aan te zetten fysieke (over)belasting te voorkomen door handhaving en gesprekken.

¹ FNV, november 2023: Groot deel pakketverwerkers PostNL doet te zwaar fysiek werk - FNV gaat misstanden werkvloer melden bij Nederlandse Arbeidsinspectie.

² ACM, 2024: Post- en Pakketmonitor 2023: de omzet van de pakketmarkt liet in 2023 een groei zien en steeg met 97 miljoen tot ruim 2,5 miljard euro. Het volume steeg met 1,9% ten opzichte van het jaar ervoor. Ten opzichte van 2019 is het volume ruim anderhalf keer zo groot.

³ Nederlandse Arbeidsinspectie, april 2023: Staat van Gezond werk.

In totaal zijn 35 depots van de zes grootste pakketdiensten geïnspecteerd. Hiermee werd een duidelijk beeld gekregen van de werkzaamheden binnen de branche. De zes pakketdiensten beslaan ongeveer 99% van de markt in Nederland⁴ en hebben samen ongeveer 100 grotere pakketdepots, naast regionale verdeelhubs. De inspecties werden tijdens alle soorten diensten uitgevoerd. Dit betekent dat er overdag, 's avonds en 's nachts werd geïnspecteerd.

Tijdens de inspecties werd hoofdzakelijk geïnspecteerd op:

- de mate van fysieke belasting tijdens handmatig verwerken van pakketten (bijvoorbeeld het gewicht van de pakketten, de snelheid van het werken, de houding van het lichaam en het langdurig reiken, tillen en bukken tijdens het werk);
- de maatregelen om fysieke belasting te voorkomen;
- de risico-inventarisatie en -evaluatie en het bijbehorend plan van aanpak.

Resultaten

Werkzaamheden

Er werden 35 depots bij zes pakketdiensten bezocht. Bij alle depots waren voornamelijk uitzendkrachten van veel verschillende uitzendbureaus werkzaam.⁵ Bij één pakketdienst werkten in de dagdienst mensen via de sociale werkvoorziening.⁶ De pakketdiensten gaven aan dat 70-90% van de reguliere werkzaamheden wordt uitgevoerd door flexibele krachten. Er zijn enkele depots die met (meer) vaste werknemers bemenst worden.

Er wordt gewerkt in drie tot vijf diensten per dag. Bij de grote pakketdepots kunnen er per dienst wel 150 werknemers aan het werk zijn. Met hoogtijdagen, zoals Black Friday, Sinterklaas, Kerst, Vader- en Moederdag, zijn er meer werknemers nodig. 's Nachts werken de meeste werknemers, want dan arriveren de pakketten van de leveranciers (webwinkels, internetbestellingen) die de volgende dag bezorgd moeten worden.

De werkzaamheden in het depot bestaan uit:

- lossen van vrachtwagens;
- opgooien van pakketten op de lopende band;
- uitsorteren van afwijkende pakketten en opvoeren in een aparte sorteerlijn;
- richten van pakketten die verkeerd op de lopende band liggen;
- verdelen van pakketten over rolcontainers, zakken of pallets;
- verplaatsen van rolcontainers met pakketten;
- het laden van vrachtwagens.

De werkwijze van de 6 pakketdiensten is vergelijkbaar. Er zijn enkele verschillen in de logistiek zoals veel of weinig vrachtwagens met losse pakketten en wel of niet aanleveren op pallets of in rolcontainers.

Verder is de werkwijze in de depots per pakketdienst vergelijkbaar. De pakketdiensten gaven aan dat de

⁴ ACM, 2024: Post- en Pakketmonitor 2023. Naast de 6 grote rapporteert de ACM over een zestal kleine bedrijven.

⁵ Deze uitzendbureaus worden nog nader onderzocht in verband met naleving van de andere arbeidswetten waar de Arbeidsinspectie toezicht op houdt.

⁶ Deze zullen in het vervolg op dit project benaderd worden met de resultaten.

niet-geïnspecteerde depots een vergelijkbare werkwijze hebben. Het hieronder beschreven beeld is daarmee als representatief te beschouwen.

Handmatig en snel

Het grootste deel van het werk is handwerk. De mens is de belangrijkste schakel in het opvoeren, doorvoeren en afvoeren van de pakketten in en van de sorteermachine. In sommige depots komt het voor dat pakketten handmatig van de ene sorteermachine naar de andere verplaatst of geduwd moeten worden. Een pakket wordt binnen het depot meerdere keren met de hand vastgepakt. De pakketten worden continu aangevoerd, door de dienst en de dag heen.

Het werktempo ligt heel hoog. Per depot worden per dag tienduizenden tot meer dan honderdduizend pakketten verwerkt. Een vrachtwagen wordt in 45-75 minuten door één persoon geleegd. Een opgooier leegt rolcontainers met een tempo van 500 tot 1100 pakketten per uur. Dit tempo wordt bijgehouden en er wordt op snelheid gestuurd. Aan het einde van de sorteermachine worden de pakketten weer in rolcontainers of op pallets geladen, of los in vrachtwagens geplaatst, om verder vervoerd te worden. De pakketten die naar de bezorgers en de ontvanger gaan worden door de chauffeurs zelf in hun bussen geladen. Zij hebben hiervoor geen hulpmiddelen en moeten zelf de lading naar hun bus dragen. Ook laden zij hun bussen vaak op het buitenterrein tussen de af- en aanrijdende vrachtwagens en bussen. Hierdoor is er aanrijdingsgevaar. Deze bezorgers zijn vaak zzp'ers.

Te hoge fysieke belasting

Bij de inspecties zijn de werkzaamheden gemeten en beschreven. Op basis hiervan heeft het team van ergonomen van de Arbeidsinspectie berekeningen gemaakt van de fysieke belasting. Zie voor de methodiek het kader 'Factoren bij tillen, duwen en trekken'. Veel van de waargenomen werkzaamheden leiden volgens die berekeningen tot een verhoogd tot sterk verhoogd risico op fysieke overbelasting. De combinatie van zware pakketten, veel pakketten per tijdseenheid, lang achter elkaar doorwerken, dragen over lange afstanden, hoog, laag en ver moeten pakken en veel draaien met de romp leidt tot deze risicobeoordeling.

De pakketten worden zo aangeleverd dat het leidt tot een te hoge fysieke belasting. Veel vrachtwagens zijn tot het plafond gevuld met pakketten van allerlei gewichten. De pakketten in rolcontainers zijn vaak hoog geladen. Hierdoor moet er boven schouderhoogte en onder kniehoogte gepakt en getild worden. Pallets worden handmatig gelost en hierbij wordt vrijwel steeds te hoog getild, te laag gepakt en te ver gereikt.

Er werden situaties aangetroffen waarbij de combinatie van de inrichting van het depot, de werkwijze en de gebruikte hulpmiddelen extra fysieke belasting veroorzaakte. Zo werden hoog (boven 1,75 meter) opgeladen rolcontainers over tientallen meters verplaatst. Dat de rolcontainers boven 1,75 meter geladen zijn, levert een extra risico op. Er is dan geen zicht om de kar met 2 handen vooruit te kunnen duwen, dus de werknemers liepen naast en voor de karren. Een rolcontainer is bedoeld om door één persoon verplaatst te worden. Omdat de werkdruk echter hoog lag, pakten de werknemers vaak meerdere rolcontainers in één keer mee. Er werden soms wel 13 rolcontainers in een treintje door één werknemer verplaatst. Er zijn elektrische hulpmiddelen op de markt om dit soort karren te verplaatsen met een minimale fysieke belasting, maar deze waren niet in de depots beschikbaar.

De werkplekken om pallets en rolcontainers te legen waren ongunstig ingericht. Om op een goede wijze te kunnen reiken en tillen is een reikafstand van 63 cm maximaal toelaatbaar. Desalniettemin moesten werknemers vaak veel verder reiken. Ook werden pakketten op de grond geplaatst in afwachting van verdere verplaatsing, bijvoorbeeld tijdens een volgende dienst. Hierdoor moesten werknemers veelvuldig bukken.

De sorteermachine neemt de grootste ruimte in het depot in, maar kan vaak niet al het vervoer en de verdeling van de pakketten door het hele depot regelen. Op diverse plekken stonden werknemers de pakketten verder te duwen of te tillen. Die plekken zijn niet altijd ingericht als werkplek en zorgen daardoor voor ongunstige werkhoudingen.

Ieder depot heeft een sorteerlijn waar de pakketten die te groot en/of te zwaar zijn voor de sorteermachine apart verdeeld worden. Dat is op zich dus positief. De werknemers worden geacht in te schatten welke pakketten dat zijn. Aan een pakket is meestal niet in één oogopslag te zien of het in die aparte lijn terecht moet komen. Er was geen weegschaal op de werkplek beschikbaar, en de pakketten waren niet gemarkeerd. Het inschatten ging dus op gevoel. Kleinere pakketten kunnen heel zwaar zijn,

Factoren bij tillen, dragen, duwen en trekken

Fysieke belasting is lichamelijke inspanning. Voorbeelden zijn tillen, dragen, duwen, trekken. Als het werk te zwaar is kan er overbelasting ontstaan. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als er te zwaar of te vaak, of te hoog getild of te zwaar geduwd of getrokken wordt. Een belangrijk lichaamsdeel dat belast wordt bij tillen, dragen, duwen en trekken is de wervelkolom.

Om tilhandelingen te beoordelen zijn er verschillende methodes ontwikkeld. Eén van de meest gebruikte is de NIOSH-methode. NIOSH staat voor National Institute of Occupational Safety and Health. Dit is een manier om uit te rekenen hoeveel een werknemer in een bepaalde situatie kan tillen zonder gezondheidsrisico's. De Nederlandse Arbeidsinspectie hanteert deze methode die internationaal geaccepteerd is en op grond van praktijkgegevens en gedegen onderzoek tot stand is gekomen.

In de NIOSH-methode wordt gekeken naar het tilgewicht en de tilsituatie. De tilsituatie is bijvoorbeeld hoe vaak er getild wordt, de afstand van de verplaatsing, de tilhoogte tot de vloer, en de wijze waarop de ruggengraat buigt en draait. Op basis van deze gegevens wordt het aanbevolen maximale tilgewicht berekend. Onder ideale tilomstandigheden is dat maximaal 23 kilo. Bij omstandigheden die niet ideaal zijn, is dat gewicht lager. De tilomstandigheden zijn ideaal als het product dat getild wordt goede handvatten heeft, makkelijk te omvatten is, van formaat niet te groot, dichtbij ligt en niet te hoog of te laag ten opzichte van de werknemer. Ideale tilomstandigheden komen daarom niet vanzelfsprekend voor.

bijvoorbeeld omdat er fitnessgewichten, diervoer of gereedschap inzitten. Grote pakketten kunnen juist weer heel licht zijn.

Ook hier lag het werktempo heel hoog, dus tijd om een goede inschatting te maken was er vrijwel niet.

Dat het gewicht onbekend is levert extra belasting op, want het lichaam kan er niet op anticiperen.

De bijzondere pakketten werden handmatig op een rollende band gelegd om gewogen en gemeten te worden. Daarna werden deze pakketten handmatig verdeeld over klaarstaande rolcontainers, waarbij het pakket over vele meters lopend gedragen werd. Dit werd vrijwel zonder uitzondering door één werknemer gedaan. Er zijn pakketten van 35-45 kilo door de inspecteurs gezien, en er werd verteld dat die geen uitzondering zijn. In sommige depots worden pakketten tot 70 kilogram geaccepteerd. Zwaardere pakketten worden teruggestuurd. Daarvoor moeten deze te zware pakketten wel handmatig in het depot verplaatst worden.

Ook hier maakt de combinatie van de snelheid, het gewicht, de hoogte, de beweging van de romp en de afstanden die met de pakketten gelopen worden dat dit werk veel te zwaar is.

Weinig tot geen hulpmiddelen

Vrijwel alle werkzaamheden werden met de hand uitgevoerd. Er waren bijna geen hulpmiddelen beschikbaar om het laden en lossen, en opgooien op de lopende band te vergemakkelijken. Bij sommige depots waren opstapjes beschikbaar voor de hoogste pakketten, maar ook op die opstapjes was de tilhoogte nog boven schouderhoogte. Voor de pakketten op de grond waren geen hulpmiddelen beschikbaar. De uitschuifbare rolbanden zijn niet hoog genoeg.

Verder waren er geen hulpmiddelen om pallets of rolcontainers op de juiste hoogte te brengen, om zo tillen boven schouderhoogte en onder kniehoogte te voorkomen. De rolcontainers werden vol beladen en met de hand verplaatst.

Ongunstige indeling en weinig innovatie

Wat opviel is dat het niet uitmaakt of een depot nieuw of oud is: recente depots hebben eenzelfde inrichting als depots die al jaren operationeel zijn. Ondanks de sterke groei de afgelopen tijd van dit type werkzaamheden, wordt er blijkbaar niet geleerd van de ervaring met oude depots. Er wordt geen veiligheids- en gezondheidsanalyse gemaakt, en niet ergonomisch ontworpen, waardoor de inrichting de zware fysieke belasting niet verlicht.

Technische innovatie, zoals automatisering en robotisering, lijkt nagenoeg afwezig. Dat is opvallend omdat de schaal van deze activiteit de afgelopen tijd sterk toeneemt waardoor, naast het voorkomen van fysieke overbelasting, efficiency voordelen van innovatie extra lonend zouden zijn. Bij één depot werd een proef met een robot aangetroffen. Deze robot kan dankzij een zuignap pakketten van pallets oppakken en op de sorteermachine plaatsen.

Nergens waren kiep-tuimelinstallaties om rolcontainers op de lopende band leeg te schudden. Ook werden er geen automatische containerlos- of -laadinstallaties of heftafels aangetroffen.

Bij navraag tijdens de inspecties bleek dat er weinig lopende projecten zijn voor innovatie. Ook werken de pakketdiensten op dit moment nog niet samen om dit gedeelde probleem via een gezamenlijke aanpak in de branche op te lossen en kennis en ervaring te delen. Desondanks bleek uit gesprekken dat

de pakketdiensten wel bereid zijn om als branche met elkaar te gaan praten. Ook door hen werden automatisering en robotisering als de toekomst gezien.

Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en plan van aanpak

De werkzaamheden in de depots brengen een enorme fysieke belasting met zich mee. Daarom verwachtte de Inspectie dat de pakketdiensten de fysieke belasting nader onderzocht hadden in hun risico-inventarisatie en -evaluatie. Dat bleek echter onvoldoende gebeurd te zijn. Daar waar het onderwerp al als bijzonder risico van de werkzaamheden in het bedrijf benoemd werd, was de aanwezige beoordeling niet op orde. Bij de gebruikte beoordelingsmethodes zijn in veel gevallen de data onvolledig of onjuist ingevoerd, waardoor de uitkomst van de beoordeling een onderschatting van het risico gaf. Dat levert een beeld op dat niet past bij de daadwerkelijke situatie, waardoor voorgestelde maatregelen onvoldoende effect zullen hebben.

De maatregelen die vervolgens genomen zouden moeten zijn, ontbraken of waren niet effectief.

De Arbowet verlangt van de werkgever dat deze de fysieke belasting voorkomt voor zover mogelijk. Als het voorkomen nog niet mogelijk is, dan moet de werkgever de fysieke belasting zo veel mogelijk beperken met maatregelen. Het einddoel is dus het voorkomen van fysieke belasting, en tijdelijk kunnen beperkende maatregelen genomen worden.

Handhaving door de Nederlandse Arbeidsinspectie

De Arbeidsinspectie inspecteert om een goede naleving van wet- en regelgeving te bevorderen. Bij niet-naleving wordt handhavend opgetreden. Dit is ook het geval voor de zes geïnspecteerde pakketdiensten. Verder zullen via gesprekken en inspecties de maatregelen die de bedrijven gaan nemen gemonitord worden.

Toekomst voor de pakketbranche

Zoals gezegd hebben de zes grote pakketdiensten alle te maken met een te grote fysieke belasting van de werknemers in de depots. Daarom zijn snelle verbeteringen in de hele branche noodzakelijk. Tijdens dit project zijn alleen de pakketdepots geïnspecteerd. Het is aannemelijk dat elders in de keten de fysieke belasting ook te hoog is, bijvoorbeeld waar de pakketten Nederland inkomen of bij de afleverpunten en de levering bij de klant. De pakketdiensten dienen de fysieke belasting door deze hele keten te beheersen.

Depots moeten zo ingericht worden dat fysieke belasting waar mogelijk voorkomen wordt. Waar wel fysieke belasting is, dient het werk zo georganiseerd te worden dat dit geen gevaar voor de gezondheid vormt. Gezien de ernst van de fysieke overbelasting die de werkzaamheden nu met zich meebrengen is het nodig om direct tijdelijke (organisatorische) verbeteringen aan te brengen en het einddoel (het voorkomen van fysieke belasting) in de nabije toekomst te verwezenlijken.

Bedrijven in deze branche staan alle voor dezelfde uitdaging. Concurrentie op veilig en gezond werk is onwenselijk. Het zou goed zijn als de bedrijven in de branche een gezamenlijke aanpak voor veilig en

gezond werk in de depots tot stand brengen en dit bijvoorbeeld in een arbocatalogus tot norm maken.⁷ Er dient gewerkt te worden aan een plan waarin innovatie (zoals ergonomische inrichting, automatisering, stroomlijnen van de sorteermachine en/of robotisering) en afspraken die alle pakketdiensten gaan hanteren (zoals maximale vulhoogte van karren, maximale gewichten van pakketten en/of herkenbaarheid van gewichtsklassen) opgenomen zijn. Er dient een totaalpakket aan verbeteringen te komen voor het voorkomen van de ernstige fysieke overbelasting die de branche nu accepteert. Een arbocatalogus is een uitgelezen instrument om maatregelen voor de hele branche vast te leggen. Ook dienen de pakketdiensten hun personeel voortdurend te trainen in goede werkwijzen en continu toe te zien dat de maatregelen ook daadwerkelijk uitgevoerd worden.

⁷ De overheid zorgt met de Arbeidsomstandighedenwet voor heldere voorschriften. De wet geeft werkgevers en werknemers ruimte om zelf invulling te geven aan de wijze waarop ze binnen hun sector aan de wet willen voldoen, via het opstellen van een arbocatalogus. Het voordeel hiervan is dat in ondernemingen en organisaties arbobeleid kan worden gevoerd dat aan de specifieke sectorkenmerken is aangepast. Zie voor meer informatie over de arbocatalogus: <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/arbocatalogus>