

Deel II
Verhalen

Jaarverslag 2024
Nederlandse
Arbeidsinspectie

Inhoud

1 Las- of barbecuehandschoenen – samenwerking met de Douane 3

2 Reguliere controle leidt tot het blootleggen van mensensmokkel 9

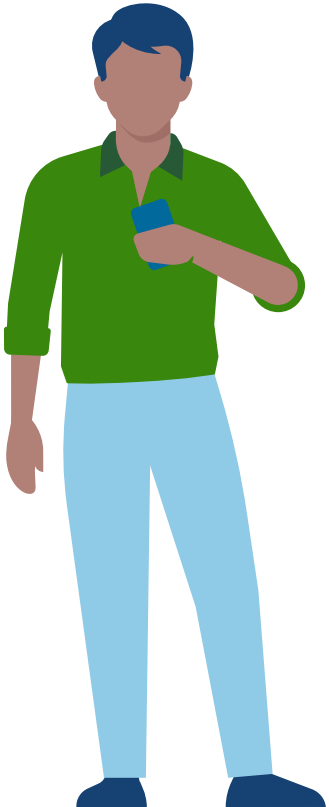
3 Agressie en geweld – ook dat kan tot een arbeidsongeval leiden 14

4 Laden, lossen en sorteren van pakketten – het werk in het depot van een pakketbezorgdienst 19

1 Las- of barbecuehandschoenen – samenwerking met de Douane

Pling,

Daan ziet onder in zijn scherm een seintje van de Douane oplichten: er komt een container met een verdachte lading lashandschoenen de Rotterdamse haven binnen. Verdacht betekent in dit geval: mogelijk onveilig. Daan pakt de melding meteen op. Na controle van de documenten die bij het product horen blijkt het om gewone barbecuehandschoenen te gaan, die niet voldoende brand- en hittebestendig zijn om mee te lassen. Deze mogen dus niet als lashandschoenen worden verkocht. Daan geeft het door aan de Douane en de lading wordt geweigerd. Het product komt Europa niet binnen en is daarmee geweerd van werkvloeren in de hele Europese Unie plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland. Door naar het volgende verdachte product, een melding over bouwhelmen. Hopelijk zijn het geen fietshelmen.



Daan werkt als inspecteur productveiligheid en houdt op basis van Europese productrichtlijnen toezicht op onder andere drukapparatuur, explosieveilig materieel, liften, machines en persoonlijke beschermingsmiddelen voor professioneel gebruik. Bij die laatste categorie gaat het om de uitrusting die werknemers moet beschermen tegen veiligheids- of gezondheidsrisico's. Denk aan bouwhelmen, gelaatsmaskers, laskappen en veiligheidshandschoenen. Met containers vol komt dit soort persoonlijke beschermingsmiddelen via onder andere de Rotterdamse haven van over de hele wereld Nederland en daarmee Europa binnen. En al die producten moeten voldoen aan Europese veiligheids- en gezondheidseisen. Werkgevers én werknemers moeten erop kunnen vertrouwen dat beschermingsmiddelen ook echt beschermen. Als ze eenmaal door de Douane zijn vrijgegeven en Europa binnen zijn kunnen ze vrij verhandeld worden; dat maakt controle door Nederland zo belangrijk.

Producten controleren die via de Nederlandse buitengrens of via Nederland in Europa zijn binnengekomen, en dus al in de handel zijn, dat is een activiteit die de Arbeidsinspectie al heel lang doet.

Producten controleren die via de Nederlandse buitengrens of via Nederland in Europa zijn binnengekomen, en dus al in de handel zijn, dat is een activiteit die de Arbeidsinspectie al heel lang doet. Evenals de controle van producten die in Europa geproduceerd zijn en in Nederland worden verhandeld. Helaas moeten inspecteurs keer op keer constateren dat lang niet alle producten voldoen aan de eisen die Europa stelt. Daarom ontstond de gedachte dat het effectief zou zijn als die producten geweerd kunnen worden vóórdat ze Europa binnenkomen. Dat sluit aan bij de gedachte die al sinds de Europese eenwording bestaat, namelijk dat je bij het ontbreken van landsgrenzen de buitengrenzen moet controleren. De Arbeidsinspectie en de Douane hebben een werkwijze ontwikkeld om met data uit importgegevens vat te krijgen op de miljoenen producten die via de Rotterdamse haven Europa binnenkomen. Eerst in de vorm van een pilot, sinds vorig jaar als onderdeel van de vaste werkwijze.



Een containerschip in de haven van Rotterdam, 2024. Foto: Hollandse Hoogte, Laurens van Putten


TERMINALS
NOELL

Het team heeft vrijwel wekelijks contact met de Douane. Daan: “Het is echt een samenwerking, we hebben bevoegdheden die elkaar aanvullen en we schakelen over en weer. Stel, iemand wil iets in de handel brengen in Europa. Je moet dan de bij invoer verschuldigde belasting gaan betalen. Dat regelt de Douane. De vraag of producten waar mensen in hun werk mee werken voldoen aan de Europese regels voor producten voldoen, dat is ónze expertise.”

Hoe weet je nu op welke spullen je moet letten, uit die miljoenen producten die in Rotterdam binnenkomen? Projectleider Saskia: “We werken risicogericht, dat wil zeggen: we zoeken op de eerste plaats naar geïmporteerde producten waarvan wij in de praktijk al gezien hebben dat ze vaak niet voldoen aan de Europese veiligheids- en gezondheidseisen. Dat geven we door aan de collega’s van de Douane, die de aangemelde producten op die categorieën scannen. Ze geven ons een seintje als er een lading aankomt. Zo hebben wij in de markt gezien dat er vaak iets mis is met laskappen. We gaven dat door aan de Douane en die is voor ons gaan speuren in hun importgegevens. Als ze laskappen vinden, geven ze dat aan ons door en gaan wij de papieren controleren. Dat werkt in de praktijk heel snel, er zijn directe en korte lijntjes tussen ons en de Douane.”

“Wij controleren bij de importeur of zo’n certificaat bij de aangeleverde documenten zit. Als er iets niet in orde is geven wij een signaal aan de Douane, die kan dan de lading weigeren.”

Daan vervolgt: “Overigens is het niet zo dat wij als Arbeidsinspectie alle miljoenen aangiftes van producten controleren, dat is ondoenlijk. De Europese markttoezichtsverordening en de Warenwet geven ons echter bevoegdheden om met de Douane samen te werken en om verschillende marktdeelnemers op hun verantwoordelijkheden te wijzen, zoals de fabrikant, de importeur, de distributeur en in toenemende mate de ‘fulfilmentdienstverlener’. De importeur is verantwoordelijk voor wat hij importeert en hoort een aantal checks te doen. Hij moet bijvoorbeeld nagaan of er een conformiteitsverklaring bij zit. En of de leverancier kan aantonen dat het product in een laboratorium is getest op de vereiste beschermingsgraad, en dus daadwerkelijk voldoet aan de eisen. Wij controleren bij de importeur of zo’n certificaat bij de aangeleverde documenten zit. Als er iets niet in orde is geven wij een signaal aan de Douane, die kan dan de lading weigeren. De importeur kan dan de lading zelf laten vernietigen of ergens anders naartoe laten verschepen, dat noemen we wederuitvoer.”

Het werkt heel efficiënt, want met één papieren controle houd je een container met misschien wel 10.000 onveilige helmen tegen, zonder dat we bij de container zijn geweest. Het is dus een heel effectieve manier om onveilige producten bij de bron aan te pakken. Niet bij de eindgebruiker op de werkvloer maar al voordat ze de Nederlandse en dus Europese markt opkomen.

Het klinkt als veel papierwerk, werkt dat ook? Daan: “De vereiste documenten moeten een garantie geven dat de producten deugen. Wij kunnen die documenten opvragen en controleren. Als de vereiste documenten ontbreken, incompleet of onjuist zijn, dan weet je dat er iets mis kan zijn met het product. Dat is een risico dat we willen voorkomen. Het werkt heel efficiënt, want met één papieren controle houd je een container met misschien wel 10.000 onveilige helmen tegen, zonder dat we bij de container zijn geweest. Het is dus een heel effectieve manier om onveilige producten bij de bron aan te pakken. Niet bij de eindgebruiker op de werkvloer maar al voordat ze de Nederlandse en dus Europese markt opkomen. Afgelopen jaar was er bij 40 tot 45 procent van wat we gecontroleerd hebben iets niet in orde. Daarvan is ongeveer twee derde alsnog in orde gemaakt. Het kan bijvoorbeeld gaan om een verkeerde versie van een document of het ontbreken van bepaalde gegevens. Een derde is niet in orde te maken en dan kan de importeur kiezen voor vernietiging en een enkele keer voor wederuitvoer, ofwel ergens anders naartoe laten verschepen buiten de Europese markt, waar het wel is toegestaan. Zo zou het dus kunnen dat in een ander continent mensen barbecueën met de handschoenen die bij ons werden aangeboden als professioneel beschermingsmiddel.”

Afgelopen jaar zijn er circa 140 grenscontroles op deze manier gedaan, waarbij gekeken is naar lashelmen, lashandschoenen en gehoorkappen. Hiervan bleken de producten bij circa 60 inderdaad niet conform de regels te zijn.

Daan vervolgt: “Wat we ook zien is dat bepaalde producten door dezelfde importeurs vaker worden geïmporteerd. Bij sommige van deze importeurs werden er bij de start van onze controles veel zendingen geweigerd op bijvoorbeeld het ontbreken van een certificaat van EU-typeonderzoek. Inmiddels zien we dat deze importeurs van de controles hebben geleerd en nu producten importeren waarvan wel alle vereiste documenten aanwezig en in orde zijn.”

Saskia: “Afgelopen jaar zijn er circa 140 grenscontroles op deze manier gedaan, waarbij gekeken is naar lashelmen, lashandschoenen en gehoorkappen. Hiervan bleken de producten bij circa 60 inderdaad niet conform de regels te zijn.”

2 Reguliere controle leidt tot het blootleggen van mensensmokkel

Tijdens een inspectie bij een schoonmaakbedrijf krijgen onze arbeids-inspecteurs voor het eerst het idee dat ze te maken hebben met een valse bedrijfsadministratie en gefingeerde dienstverbanden. Deze 'eenvoudige' inspectie leidt, na een intensief en complex onderzoek, tot het blootleggen van een uitgebreid smokkelnetwerk. Het blijkt een zaak waarin de hoofdverdachte uit puur winstbejag verschillende strafbare activiteiten ontplooide – inclusief het gebruik van afluisterapparatuur tijdens hoorzittingen – om 28 mannen illegaal verblijf in Nederland te verschaffen. Hij wordt in 2024 door het Gerechtshof in 's-Hertogenbosch in hoger beroep veroordeeld.



Als je een aanvraag doet voor legaal verblijf van iemand en je gebruikt daarbij valse documenten, dan is dat mensensmokkel. Degene voor wie het verblijf wordt aangevraagd, zou zonder deze valse documenten geen verblijfsvergunning hebben gekregen.

In 2017 doet de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) aangifte tegen 28 personen die bij de IND een aanvraag hadden ingediend voor verblijf in Nederland. Voor de Opsporingsdienst van de Nederlandse Arbeidsinspectie komt de zaak aan het rollen in 2018. De arbeidsinspecteurs in het Interventieteam Schoonmaak[1] melden zich in dat jaar na de bewuste controle bij hun collega's van de eigen Opsporingsdienst. Rechercheurs van de Opsporingsdienst stellen een uitgebreid onderzoek in. De rechtbank ziet bij de behandeling in eerste aanleg geen overtuigend bewijs. Het OM gaat in hoger beroep.

1 Het Interventieteam Schoonmaak is een samenwerkingsverband van de Nederlandse Arbeidsinspectie, de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen, de Belastingdienst, de Immigratie- en Naturalisatiedienst en de Vereniging Nederlandse gemeenten.

Hoger beroep: veroordeling wegens illegaal verblijf

In augustus 2024 kwam de zaak dan eindelijk voor het Gerechtshof. In de uitspraak in hoger beroep werd bewezen geacht dat de verdachte zich op grote schaal heeft beziggehouden met het uit winstbejag behulpzaam zijn bij het verschaffen van wederrechtelijk (illegaal) verblijf aan vreemdelingen in Nederland. De verdachte was behulpzaam bij de indiening van valse/vervalste documentatie bij de IND. Rechercheur Kemal: "Als je een aanvraag doet voor legaal verblijf van iemand en je gebruikt daarbij valse documenten, dan is dat mensensmokkel. Degene voor wie het verblijf wordt aangevraagd, zou zonder deze valse documenten geen verblijfsvergunning hebben gekregen."

Hoe zit het precies?

De zaak startte dus met 28 personen. 28 vrouwen, allemaal afkomstig uit Ceuta, een stukje Spaans grondgebied in Marokko, en alle 28 – op papier – werkzaam voor hetzelfde schoonmaakbedrijf in Nederland.

Rechercheur Raisa: "De toezichtscollega's hadden in de administratie van het geïnspecteerde schoonmaakbedrijf gezien dat 28 personen met een arbeidscontract bij dit bedrijf, niet degenen waren die er daadwerkelijk werkten. In plaats daarvan werkten er andere mensen, onder andere uitkeringsgerechtigden. Er leek sprake te zijn van gefingeerde dienstverbanden en een valse bedrijfsadministratie. Voldoende aanknopingspunten om diepgaander onderzoek in te stellen."

“Toen we dat ontdekten, zijn we het onderzoek naar mensensmokkel gestart. De informatie uit de eerdere verhoren van de IND was hierbij cruciaal.”

Kemal: “De dienstverbanden van de 28 vrouwen waren nodig om bij de IND een aanvraag voor verblijf te kunnen doen voor hun Marokkaanse ‘partner’ in Nederland. Deze vrouwen deden alsof ze een relatie hadden met de mannen. Omdat de IND in 2017 twijfelde aan de echtheid van deze relaties lieten ze de koppels op gesprek komen. Achteraf bleek dat de verdachte, die met hen meekwam, in de wachtruimte hen met een oortje onder zijn muts via een bluetooth-verbinding de gewenste antwoorden influisterde. Vooraf hielp hij de koppels ook om de verhalen van de vrouwen en hun ‘partners’ op elkaar af te stemmen. In zijn woning en op zijn computer zijn hiervan handgeschreven verklaringen gevonden die strijdig waren met de verklaringen die ze hadden ingediend bij de IND.”

Raisa: “Gedurende het onderzoek bleek dat het de verdachte helemaal niet ging om de gefingeerde dienstverbanden. Die waren slechts een middel om grootschalige mensensmokkel te kunnen plegen. Het was al die tijd de bedoeling om Marokkaanse mannen te voorzien van Nederlands verblijfsrecht. Toen we dat ontdekten, zijn we het onderzoek naar mensensmokkel gestart. De informatie uit de eerdere verhoren van de IND was hierbij cruciaal.”

Een dossier vol onregelmatigheden

“Omdat Marokko niet binnen de Europese Unie / Europese Economische Ruimte (EU/EER) valt, werden de 28 vrouwen uit Ceuta ingezet als ‘partner’ van de naar Nederland te halen mannen. Dat heet een referent”, vertelt Kemal. “Ceuta is Spaans grondgebied in Marokko, en Spanje valt wel binnen de EU/EER.” (Een deel van) de personen krijgt dus een verblijfsvergunning met valse en vervalste documenten. En het gaat dus niet om een enkel geval; in het dossier worden zelfs 19 ‘koppels’ beschreven.

De rechercheurs ontdekken gedurende het onderzoek allerlei onregelmatigheden. Raisa: “De inschrijvingen in het BRP van Ceuta bleken vals, de dienstverbanden bij het Nederlandse schoonmaakbedrijf zijn aantoonbaar gefingeerd, en de verdachte bood onderdak aan de betrokkenen en andere personen, die illegaal in Nederland verbleven. Daarnaast heeft de verdachte geholpen om de 28 Spaanse vrouwen als referent naar Nederland te krijgen door het regelen en betalen van vliegreizen voor deze personen.



Security aan de grens van Marokko met de Spaanse enclave Ceuta, 2024. Foto: EPA, Jalal Morchidi

Ook regelde hij hun inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie." Uit het onderzoek blijkt verder dat verdachte de bankrekeningen, bankpassen en DigiD's van de betrokkenen en andere personen beheerde.

Eindconclusie Gerechtshof: mensensmokkel

In augustus 2024 heeft het Gerechtshof uitspraak in hoger beroep gedaan. De verdachte ontkende, maar het Gerechtshof stelde stapsgewijs vast dat het verblijf van de betrokkenen illegaal was. De verdachte is daarbij behulpzaam geweest, terwijl hij wist dat dit onjuist en dus strafbaar was. Hij deed dat uit winstbejag en heeft daarvan een beroep of gewoonte gemaakt. Per stap onderbouwde het Gerechtshof deze conclusie uitgebreid, gebruikmakend van de vele bewijsmiddelen die in het onderzoek door de rechercheurs zijn verzameld. Het Gerechtshof acht hiermee wettig en overtuigend bewezen dat de verdachte zich schuldig heeft gemaakt aan mensensmokkel en vernietigt de eerdere vrijspraak van verdachte.

Het hele team dat aan deze zaak werkte is tevreden dat het Gerechtshof het bewezen acht dat de verdachte zich schuldig heeft gemaakt aan mensensmokkel. Raisa: "Het onderzoek en de behandeling van deze zaak hebben heel wat tijd gekost. We zijn blij dat de verdachte 25 maanden gevangenisstraf – de hoogste straf voor de geconstateerde strafbare feiten – opgelegd heeft gekregen. Dit is een belangrijk signaal."

Bij het schrijven van dit verhaal was bekend dat de verdachte cassatie heeft ingesteld.

Om privacyredenen zijn de namen van de rechercheurs in dit verhaal gefingeerd.

3 Agressie en geweld – ook dat kan tot een arbeidsongeval leiden

Als vanuit het niets wordt er geschreeuwd en gescholden, geschopt en geslagen. Een cliënt met een licht verstandelijke beperking komt na een activiteit terug op zijn zorglocatie, een instelling voor gehandicaptenzorg. Hij is geprikkeld en wil direct aan het activiteitenprogramma beginnen. Als dat op dat moment niet kan leidt dat tot frictie met zijn begeleider. Dit ontaardt in een geweldsexplosie met mishandeling tot gevolg. De politie moet er zelfs aan te pas komen om de situatie onder controle te brengen. Het slachtoffer, de zorgmedewerker, wordt overgebracht naar het ziekenhuis. Ook dit is een arbeidsongeval dat gemeld wordt bij de Nederlandse Arbeidsinspectie.

“Schreeuwen en schelden, schoppen en slaan, dreigen en intimideren. Elke organisatie kan ermee te maken krijgen. Wanneer dit leidt tot letsel is er sprake van een arbeidsongeval.”

Direct na de melding gaat een arboinspecteur naar de instelling. Hij werkt in het regio-team in de regio waar het incident plaatsvond en kan snel ter plekke zijn. David, arbeidsinspecteur gespecialiseerd in psychosociale arbeidsbelasting (PSA), constateert dat het gedrag van de cliënt niet goed kon worden verklaard. “De signalen die erop hadden kunnen wijzen dat het minder goed met hem ging, stonden niet in zijn signaleringsplan. Vermoedelijk is de intake bij deze zorginstelling onvolledig geweest, waardoor men niet goed kon beoordelen welke zorg en ondersteuning de cliënt op dat moment nodig had.”

Schreeuwen en schelden, schoppen en slaan, dreigen en intimideren. Elke organisatie kan ermee te maken krijgen. Wanneer dit leidt tot letsel is er sprake van een arbeidsongeval. Inspecteur-generaal Rits de Boer gaat in zijn reflectie in dit jaarverslag in op de wijze van ongevalsonderzoek die de Arbeidsinspectie sinds 2023 hanteert. Om ervoor te zorgen dat de werkgever leert van het ongeval en om herhaling te voorkomen vraagt David de zorginstelling om zelf de oorzaak van het ongeval te onderzoeken en een werkgeversrapportage in te dienen. Hierin analyseert de instelling het ongeval en neemt ze een verbeterplan op met passende maatregelen om herhaling te voorkomen en om de veiligheid te verbeteren.

Voorlichting en training

David: “Uit het ongevalsonderzoek blijkt dat de voorlichting in de zorginstelling over agressie en geweld ontoereikend was. De medewerkers waren onvoldoende getraind om de risico’s op agressie en geweld te herkennen, te voorkomen of te beperken. Bovendien waren ze onvoldoende op de hoogte van hulpmiddelen en procedures, bijvoorbeeld om agressie en geweld te melden en te registreren.”

De zorginstelling stelt ook een verbeterplan op. “Natuurlijk is de instelling direct gaan reflecteren op de vraag waarom het agressieve gedrag van de cliënt zo als een verrassing kwam”, vertelt David. “Daarnaast komt de instelling met een aantal structurele verbetermaatregelen, zoals het verscherpen van de intakeprocedure en het betrekken van zorgmedewerkers bij het inventariseren van de risico’s. Zo kunnen zij zich vooraf een duidelijk en compleet beeld vormen van een cliënt, wordt bepaald cliëntgedrag en de bijbehorende risico’s herkenbaar en vergroot je de kennis van zorgmedewerkers over methodes die wel of niet bij een cliënt zouden kunnen werken. Een andere verbetermaatregel is het aanbieden van trainingen over agressie en geweld aan alle zorgmedewerkers.”

Risico blijft, maar alertheid neemt toe
Heeft de zorginstelling geleerd van het arbeidsongeval? En is de veiligheid in de instelling zodanig verbeterd dat herhaling van het ongeval kan worden voorkomen? David: “Bij instellingen die werken met cliënten met een licht verstandelijk beperking bestaat nu eenmaal het risico op agressie en geweld en kun je dit soort incidenten misschien nooit helemaal voorkomen. Wel is nu in deze instelling meer aandacht voor het opleiden en trainen van het zorgteam. Ook wordt riskant cliëntgedrag sneller herkend.”

De regio-inspecteur zal na enige tijd teruggaan om bij de instelling te kijken of het verbeterplan wordt nageleefd. David: “Daarbij hanteren we redelijke termijnen. Het trainen van 1.000 medewerkers kost natuurlijk meer tijd dan het aanpassen van een werkinstructie. Als het verbeterplan onvoldoende wordt nageleefd, dan voeren we opnieuw een inspectie uit. Daarbij kijken we niet alleen naar het incident, maar richten we ons ook op het PSA-beleid van de werkgever, bijvoorbeeld over werkdruk en ongewenst gedrag.”



David. Foto: Phil Nuijhuis



Agressie en geweld – ook dat kan tot een arbeidsongeval leiden. Foto: ANP, Patricia Rehe

Meldplicht arbeidsongeval
Volgens de Arbeidsomstandighedenwet moet de werkgever een arbeidsongeval altijd en direct melden aan de Nederlandse Arbeidsinspectie als:

- het slachtoffer is overleden aan de gevolgen van het ongeval;
- er sprake is van blijvend letsel;
- het slachtoffer wordt opgenomen in het ziekenhuis.

Ongevalsonderzoek door werkgever
In de meeste gevallen wordt de werkgever gevraagd zelf onderzoek te doen naar een arbeidsongeval. Het onderzoek moet antwoord geven op de vraag hoe het ongeval heeft kunnen gebeuren en wat de directe- en basisoorzaken van het ongeval zijn. Op basis van het onderzoek maakt de werkgever een rapportage met verbeterplan. Het doel hiervan is dat de werkgever leert van het arbeidsongeval en de veiligheid in het bedrijf verbetert. Zo kan herhaling van het ongeval worden voorkomen. Meer informatie is te vinden op de website van de Nederlandse Arbeidsinspectie.

Preventie
Voorkomen is beter dan genezen. Om die reden voert de Nederlandse Arbeidsinspectie ook inspecties uit zonder dat er een arbeidsongeval is geweest. Ook kunnen werkgevers met behulp van de zelfinspectietool Werkdruk en ongewenst gedrag kijken of zij voldoende doen tegen agressie en geweld en psychosociale arbeidsbelasting.

Meer informatie

- Informatie over agressie op het werk.

4 Laden, lossen en sorteren van pakketten – het werk in het depot van een pakketbezorgdienst

Het is rond middernacht als Maarten het donkere industrieterrein oprijdt. Het terrein is verlaten, op een lange rij vrachtwagens bij het depot van een pakketbezorgdienst na. Daar moet hij zijn. Samen met twee inspecteurs gaat hij naar binnen voor een controle. Er waren signalen uit eerdere inspecties en van een vakbond, dat medewerkers in het depot bloot staan aan – onder meer – te hoge fysieke belasting. De tegenstelling met de rust buiten is enorm, het is binnen piekdrukte. Hier worden midden in de nacht duizenden en duizenden pakjes gesorteerd die de volgende dag bij mensen thuis of op het werk bezorgd worden. Er wordt Engels, Pools en Spaans gesproken. Wat de inspecteurs gelijk opvalt is dat vrijwel alles handmatig gebeurt.

“Het feit dat alles handmatig gebeurde was voor ons als inspecteurs echt een verrassing. Hier lijkt vernieuwing totaal afwezig. Ook de volle rolcontainers worden handmatig verplaatst en niet eentje maar ‘een treintje’ van 5 à 6 stuks. In elk depot is ook nog een bijzondere plek te vinden, speciaal voor pakketten met afwijkende maten. Denk aan winterbanden, trekhaken, diervoeding en snowboards.”

De markt voor pakketten is de afgelopen jaren enorm gegroeid. De consument krijgt een besteld pakketje snel en gratis geleverd en mag het meestal gratis terugsturen. Dat veroorzaakt een keten aan handelingen met pakketten. Het depot is de schakel tussen de leverancier en de pakjesbezorger. Hier moet alles snel. Elk pakje wordt met de hand van een rolcontainer of pallet op een lopende band gelegd, waarna het via een aantal lopende banden bij het eindstation van de juiste postcode uitkomt. Maarten: “Het feit dat alles handmatig gebeurde was voor ons als inspecteurs echt een verrassing. Hier lijkt vernieuwing totaal afwezig. Ook de volle rolcontainers worden handmatig verplaatst en niet eentje maar ‘een treintje’ van 5 à 6 stuks. In elk depot is ook nog een bijzondere plek te vinden, speciaal voor pakketten met afwijkende maten. Denk aan winterbanden, trekhaken, diervoeding en snowboards.



Het werk in het depot van een pakketbezorgdienst.
Foto: Martijn Holdermans, Nederlandse Arbeidsinspectie

Werkelijk alles komt voorbij. En het werk houdt nooit op, het gaat maar door. Als je 'opgooit' – de vakterm voor het verplaatsen van pakketjes naar de band – staan er weer nieuwe rolcontainers om je heen. In die rolcontainers liggen de pakketjes zo hoog opgestapeld dat de opgooier vaak ver moet reiken en bukken zodra de container leeg raakt. Zodra er een leeg is, zet een collega de volgende neer. Je moet 180 graden draaien om het pakketje op de bank te gooien en dat zo'n 500 tot 1.100 keer per uur. Er is niet nagedacht over wat dat met een mens doet."

De inspecties richtten zich op laden, lossen en sorteren van pakketten bij 35 depots van de zes grootste pakketdiensten. Deze zes beslaan ongeveer 99 procent van de markt. Er werd gekeken naar de mate van fysieke belasting, de maatregelen om fysieke belasting te voorkomen en de risico-inventarisatie en -evaluatie met bijbehorend plan van aanpak.[1] Bij alle depots van alle bedrijven zagen de inspecteurs een vergelijkbaar beeld, met vrijwel dezelfde soort werkwijzen en hetzelfde soort risico's op gezondheidsschade door fysieke belasting. Er was geen verschil tussen nieuwe depots en depots die al jaren in gebruik zijn.

Maarten: "Voor de inspecties in de pakketsector hebben we een andere werkwijze ontwikkeld, waarbij de inspecteurs echt data verzamelen over het gewicht van het pakket, de reikafstand, tilhoogte en de positie van het lichaam. Met deze data hebben de specialisten van de Arbeidsinspectie de fysieke belasting beoordeeld via de NIOSH-methode, dat staat voor *National Institute of Occupational Safety*.

Met deze methode kun je per situatie berekenen hoeveel kilogram er mag worden getild zonder gezondheidsrisico te lopen. Uit deze beoordeling komt een score van 1=groen, 2=oranje of 3=rood. Groen betekent dat het in orde is, bij oranje moet je maatregelen nemen, bij rood moet dat onmiddellijk omdat het werk veel te zwaar is. Bij vrijwel alle berekeningen kwam de score boven de 3 uit, met een enkele uitschieter naar 17. Dat is bizar hoog."

Ook de mensen die er werken zijn bij alle sorteerdepots vergelijkbaar. Maarten: "Het overgrote deel van de werknemers werkt via uitzendbureaus en het gaat vooral om arbeidsmigranten. Er zijn wel vaste krachten in dienst maar die werken vooral in administratieve en leidinggevende functies. Het schrijnende is dat de werkgevers weinig noodzaak voelen om de situatie te verbeteren. Ze geven aan dat er weinig ziekteverzuim is, maar dat is logisch want bij uitzendkrachten ondervindt de werkgever daar geen last van. Die zijn na een half jaar weg en dan komen er nieuwe mensen."

"We hebben daarnaast gesprekken gevoerd met de directies van al de bedrijven, waarbij de inspecteurs ook aanwezig waren om toelichting te geven. Dat was echt nodig om de urgentie van het probleem te laten voelen."

1 Gezond en veilig werken in depots van pakketbezorgdiensten | Rapport (Nederlandse Arbeidsinspectie, 2024).

Eis

Een van de conclusies was dat er te weinig innovatie op de werkplek is en te weinig aandacht voor ergonomie. Wat hebben wij als Inspectie gedaan? Maarten: “We hebben als Arbeidsinspectie een eis opgelegd. Alle bedrijven in de sector moeten direct tijdelijke maatregelen nemen, zoals taakroulatie, meer wisselen van werk en het inzetten van hulpmiddelen waarmee werknemers minder hoeven te bukken en rolcontainers niet meer handmatig worden verplaatst. Op de langere termijn moeten ze, nadat ze eerst de situatie hebben beoordeeld en beschreven in de RI&E, een aanpak opstellen om het structureel beter aan te pakken. We hebben daarnaast gesprekken gevoerd met de directies van al de bedrijven, waarbij de inspecteurs ook aanwezig waren om toelichting te geven. Dat was echt nodig om de urgentie van het probleem te laten voelen. Er bleek ook te weinig kennis van ergonomie en technische maatregelen. De aandacht ligt sterk op het bieden van de laagste prijs. De sterke onderlinge concurrentie maakt ze huiverig om te innoveren terwijl dit echt noodzakelijk is om de problemen op te lossen. We hebben benadrukt dat de problemen bij alle bedrijven identiek zijn. Het zou mooi zijn als ze als sector samenwerken om tot betere oplossingen te komen.”

De inspecties op fysieke belasting vonden plaats door arbo-inspecteurs, met nadruk op gezond werk. Buiten de depots wordt ook gecontroleerd op eerlijk werk, vooral bij de pakketbezorgers. Hierbij ligt de nadruk op minimumloon en werktijden.



Maarten. Foto: Phil Nuijhuis



Een containerschip in de haven van Rotterdam, 2024.
Foto: Hollandse Hoogte, Laurens van Putten

Deze uitgave is onderdeel van het Jaarverslag 2024
van de Nederlandse Arbeidsinspectie
Maart 2025