

PostNL en haar afhankelijkheid van mensen in kwetsbare posities

Adviesrapport
Matthias Olthaar en Paul Schenderling
21 maart 2025 – Eindrapport





Wij zijn Sufficiency: centrum voor onderzoek en advies over brede welvaart en de nieuwe economie. Wij werken samen met relaties en opdrachtgevers aan een gelukkiger Nederland dat binnen de draagkracht van de aarde leeft. We werken evidence-based, kijken vanuit meerdere invalshoeken en opereren onafhankelijk.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Doelstellingen	4
1.3.	Proces	5
2.	Methodologie	7
3.	Resultaten	9
3.1.	Inleiding	9
3.2.	De markt voor post- en pakketbezorging	9
3.3.	Beleid van PostNL	11
3.4.	Praktijk bij PostNL	12
3.5.	Scores PostNL	16
4.	Advies	17

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

De Nieuwe Beurskoers is een oecumenische vereniging van kerken en kerkelijke instellingen dat de belangen van aangesloten organisaties in beursgenoteerde bedrijven vertegenwoordigt en behartigt. In opdracht van de Nieuwe Beurskoers voert Sufficiency een onderzoek uit naar de maatschappelijke impact van PostNL, met in het bijzonder aandacht voor werkenden bij PostNL en onderaannemers.

De Nieuwe Beurskoers wil het belang dat zij namens haar leden vertegenwoordigt in Nederlandse grootbedrijven gebruiken om constructief de dialoog te starten met deze bedrijven over sociale rechtvaardigheid in hun productieprocessen. In het bijzonder is er aandacht nodig voor mensen in kwetsbare posities in zowel binnen- als buitenland. Denk hierbij aan arbeidsmigranten en flexwerkers in Nederland, arbeiders en boeren in het mondiale Zuiden en zeevarenden op wereldwijd transport. Goede kennis over sociale rechtvaardigheid kan door De Nieuwe Beurskoers ingebracht worden bij aandeelhoudersvergaderingen, inclusief stemadvies. De Nieuwe Beurskoers heeft dat ook gedaan met de bevindingen in dit rapport voor de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 15 april 2025.

1.2. Doelstellingen

De voornaamste doelstellingen van de dialoog met bedrijven zijn *engagement* en *leverage*. Met het eerste wordt een voortdurende, bestendige, constructieve dialoog bedoeld tussen beslissingsbevoegde personen binnen de bedrijven enerzijds en De Nieuwe Beurskoers anderzijds met als doel om te komen tot concrete acties ter verbetering van de kwetsbare posities. Met *leverage* wordt bedoeld dat het engagement leidt tot hefboomeffecten binnen het bedrijf en daarbuiten, bijvoorbeeld door concrete, goede praktijkvoorbeelden van verbetering van kwetsbare posities te realiseren, de achterbannen van de leden van De Nieuwe Beurskoers wereldwijd te betrekken middels hun stem en handen en voeten en door de achterban van de leden van De Nieuwe Beurskoers in Nederland te informeren, activeren en mobiliseren. Zo is in het huidige proces de PKN als lid van De Nieuwe Beurskoers en groot klant van PostNL betrokken bij het proces. Ook worden resultaten gedeeld binnen de PKN, consumentenplatform Just Enough en via andere leden. Tot slot worden andere investeringsfondsen zoals pensioenfondsen betrokken in het proces om gezamenlijk op te trekken en sterker te staan.

Een constructieve dialoog vereist brondata en analyses die betrouwbaar, relevant en valide zijn. Sufficiency biedt daartoe in samenwerking met het Britse Ethical Consumer een bewezen methodiek aan. In deel 2 van dit rapport wordt de methodiek nader toegelicht.

1.3. Proces

Sufficiency werkt met een unieke methodiek om de maatschappelijke impact, inclusief sociale duurzaamheid, van bedrijven gedetailleerd en volledig in beeld te brengen op een manier die benchmarking toestaat. De Nieuwe Beurskoers heeft Sufficiency opdracht gegeven tot een pilot onderzoek naar een Nederlands grootbedrijf. Tijdens een startbijeenkomst op 9 januari 2025 is in samenspraak met De Nieuwe Beurskoers en de daar aanwezige leden besloten om voor het pilot onderzoek de maatschappelijke impact van PostNL te verkennen. Op basis van de resultaten van het pilot onderzoek wordt besloten om het onderzoek al dan niet uit te breiden naar eveneens andere grootbedrijven.

De samenvatting van de pilotdoelstelling is als volgt:

Organiseer een gezamenlijke startbijeenkomst met De Nieuwe Beurskoers, vul op basis van de specifieke aandachtspunten van De Nieuwe Beurskoers de beoordelingsmethodiek waar nodig aan en beoordeling op basis van de (eventueel aangevulde) methodiek één Nederlands *consumer-facing* grootbedrijf

De deelvragen van het onderzoek zijn:

1. Breng overzichtelijk in kaart op welke punten Ethical Consumer de sociale prestaties van bedrijven beoordeelt en wat de specifieke aandachtspunten van De Nieuwe Beurskoers voor de beoordeling zijn.
2. Onderzoek in hoeverre de bestaande methodologie van Sufficiency aanpassing behoeft om te voorzien in de specifieke aandachtspunten van De Nieuwe Beurskoers.
3. Inventariseer welke mogelijkheden de achterban van De Nieuwe Beurskoers biedt voor de dataverzameling (bijvoorbeeld via de achterban van haar leden die benaderd worden via de betrouwbare 'Amnesty International methodologie').
4. Selecteer in samenspraak met De Nieuwe Beurskoers één Nederlands *consumer-facing* grootbedrijf om te beoordelen.
5. Beoordeel het geselecteerde bedrijf volgens de (eventueel aangevulde) methodiek.



Het resultaat van de bijeenkomst van 9 januari was naast een keuze voor onderzoek naar PostNL om de methodiek van Sufficiency te hanteren en daar niet iets aan te voegen. De nadruk komt daarbij wel te liggen op de sociale kant van duurzaamheid, in het bijzonder de positie van arbeidsmigranten en onderaannemers. Dit is reeds onderdeel van de bestaande methodiek. Wel is de wens uitgesproken om de onderzoeksresultaten te vertalen naar persoonlijke verhalen. Deze persoonlijke verhalen kunnen gebruikt worden in de communicatie omwille van de *leverage*, zullen nog ontwikkeld worden, maar maken geen onderdeel uit van dit rapport.

2. Methodologie

De methodologie die Sufficiency hanteert is ontwikkeld in samenwerking met het Britse Ethical Consumer Research Association (ECRA). ECRA heeft al ruim 35 jaar ervaring met onderzoek naar de maatschappelijke impact van bedrijven, merken, producten en diensten. Door de tijd heen is een uitgebreide database ontwikkeld met kennis over de maatschappelijke impact van bedrijven. Sinds 2022 is Stichting Genoeg om te leven, de stichting achter onder andere Sufficiency en Just Enough, de exclusieve licentiehouder voor gebruik van de kennis, data en methodiek van Ethical Consumer in het Nederlands taalgebied.

De methodiek die we hanteren heeft een aantal belangrijke en onderscheidende kenmerken:

- **Compleet:** we hanteren een zeer uitgebreide set aan indicatoren om de maatschappelijke impact van bedrijven te beoordelen. We kijken hierbij onder andere naar ecologische impact, sociale impact, dierenwelzijn, politieke betrokkenheid en bedrijfsethos. We kijken niet sec naar bedrijven als geïsoleerd van het geheel, maar ook naar de maatschappelijke impact van eventuele moeder- en zusterbedrijven.
- **Actueel en relevant:** De data die gebruikt worden zijn maximaal vijf jaar oud. We verzamelen zowel data van bedrijven zelf als data via betrouwbare derde partijen. Voor wat betreft het eerste valt te denken aan jaarverslagen, duurzaamheidsrapportage en data uit een toegezonden vragenlijst. Voor wat betreft het laatste valt te denken aan data van betrouwbare journalisten en media, niet-gouvernementele organisaties (NGO's), vakbonden, onderzoeksbureaus zoals bijvoorbeeld SOMO, of overheidsinstanties zoals de arbeidsinspectie of het RIVM.
- **Beleid en praktijk:** Vrijwel alle methoden voor het beoordelen van maatschappelijke impact kijken naar het geschreven beleid van bedrijven. Wij doen hetzelfde. Op basis van jaarverslagen en andere rapportages beoordelen we de maatschappelijke impact van onderzochte bedrijven. Echter, we gaan daarnaast een stap verder door te onderzoeken of de bedrijven ook daadwerkelijke doen wat ze zeggen via data van betrouwbare derde partijen.
- **Benchmarking:** De bevindingen worden via een gestandaardiseerde format vertaald naar scores op een schaal van 1-10. Er ontstaat een totaalscore voor het gehele bedrijf alsmede subscores voor de categorieën klimaat, arbeiders, belasting en bedrijfsethos. Deze scores worden toegelicht. De scores stellen bedrijven, inkopers, investeerders en consumenten in staat om onderzochte bedrijven te vergelijken met elkaar of te benchmarken met resultaten in het verleden.
- **Transparant:** Alle brondata worden nauwkeurig gearchiveerd. In het gestandaardiseerde scoringsformat wordt op detailniveau verwezen naar databronnen. Alle brondata zijn op verzoek beschikbaar.
- **Constructief:** De data en resultaten worden gebruikt om te komen tot concrete suggesties voor verbetering van beleid en praktijk.
- **Leverage:** De resultaten worden publiekelijk en vrij gedeeld zodat uiteenlopende stakeholders gebruik kunnen maken van de beschikbare kennis.

Voor wat betreft de sociale kant van duurzaamheid wordt daarin onder andere gekeken naar bestaande gedragscodes in toeleveringsketens en bedrijven, recht op vereniging en inspraak van werkenden, monitoring van leveranciers, inkoopbeleid en -praktijk, living wage beleid, externe auditing. Deze criteria worden aangevuld met sectorspecifieke criteria. Zowel primaire als secundaire data worden verzameld. Het scoreformat wordt ingevuld in het Engels. Reden hiervoor is dat de resultaten van Sufficiency overlegd worden met Ethical Consumer als verificatiecheck. Hiermee borgen we dat we als twee organisaties beiden tot dezelfde conclusie en score zouden komen.

Bedrijven krijgen punten voor de sociale kant van duurzaamheid als ze proactief samenwerken met vakbonden en werken volgens een CAO. Verder krijgt het punten bij goed beleid voor zowel eigen personeel als leveranciers en ingehuurd personeel. Denk bij eigen personeel aan bescherming van klokkenluiders, een leefbaar inkomen voor iedereen, beleid op het gebied van veiligheid en gezondheid, beleid op het gebied van diversiteit, gelijkheid en inclusie, gender betalingsratio, beleid tegen onzekere contracten of nulurencontracten, of ander sectorspecifiek beleid. Denk bij leveranciers aan het tegengaan van gedwongen arbeid en kinderarbeid, een leefbaar inkomen, werkweken van maximaal 48 uur, vrijheid van vereniging, vaste contracten, geen discriminatie en een veilige en gezonde werkomgeving.

3. Resultaten

3.1. Inleiding

PostNL is een bedrijf dat gevestigd is in Nederland en actief in de Benelux. Als zodanig is het bedrijf onderwerp van West-Europese wet- en regelgeving. De *moral free space* voor onethisch handelen is als gevolg daarvan fors beperkter dan in landen met zwakkere wet- en regelgeving of naleving daarvan. Desalniettemin betekent dit helaas geenszins dat bedrijven gevestigd en actief in deze landen zuiver ethisch handelen.

Het beeld dat we krijgen van PostNL is een bedrijf dat kampt met grote uitdagingen. Enerzijds is de traditionele markt van PostNL, die van brievenpost, onderwerp van voortdurende krimp en verlieslatend. Anderzijds zijn de marges op hun andere belangrijke markt, die van pakketbezorging, flinterdun en is de concurrentie groot. De flinterdunne marges alsmede competitieve markt leggen veel druk op de operaties van het bedrijf en maken dat het bedrijf binnen de huidige institutionele omgeving gedwongen wordt tot vergaande kostenreductie en efficiëntiewinsten om te kunnen blijven bestaan en aan rendementseisen van investeerders te voldoen.

PostNL liet in 2024 een omzetgroei van 3% zien ten opzichte van 2023. De pakketbezorging groeide met 7,4%, de postbezorging daalde met 8%. Alleen in de maand december was de postbezorging winstgevend. Op een omzet van ruim € 3 miljard werd in 2024 een netto winst van € 18 miljoen gerealiseerd. Dat is € 38 miljoen minder dan een jaar eerder.

3.2. De markt voor post- en pakketbezorging

De Autoriteit Consument en Markt onderhoudt een post- en pakketmonitor¹. Hiermee houdt de ACM op basis van de Postwet uit 2009 toezicht op de betaalbaarheid en toegankelijkheid van een basispakket aan postdiensten (UPD). Op het moment van schrijven zijn de meest recente data in deze monitor beschikbaar voor het jaar 2023. Naar verwachting zullen in mei 2025 de data van 2024 beschikbaar zijn.

Op basis van de beschikbare data van de ACM op het moment van schrijven zien we een postmarkt die, met uitzondering van het jaar 2021, structureel onderhevig is aan krimp. De omzet van de markt bedroeg in 2023 € 828 miljoen, daar waar dat in 2019 nog € 966 miljoen was. De pakketmarkt is de laatste drie jaar van de monitor (2021-2023) relatief stabiel met een omzet van rond de € 2,5 miljard per jaar, maar kende vooral in de jaren daarvoor een forse stijging. Zo lag de omzet van de pakketmarkt in 2019 nog ruim een miljard Euro lager. Met andere woorden: ten opzichte van 2019 is de pakketmarkt in 2023 gegroeid met ruim 66%.

¹ [Klik hier](#) voor het bekijken van de monitor met haar meest actuele data.

Vier pakketbezorgdiensten hebben gezamenlijk een marktaandeel van 95%: PostNL, DHL, GLS en DPD. PostNL heeft een marktaandeel van circa 55%, DHL van 35%. Bijna driekwart van de pakketbezorging wordt uitbesteed aan onderaannemers. Onderaannemers werken zelf ook vaak met onderaannemers.²

De post- en pakketmarkt is een belangrijke pijler waar onder andere de e-commerce op rust. De bezorging van pakketdiensten maakt het makkelijk en aantrekkelijk voor consumenten om vanuit huis te winkelen. Om de thuiswinkelervaring alsmede de kwaliteit van andere bezorgdiensten goed uit te voeren wordt een grote druk gelegd op zowel mensen als klimaat. Zo worden consumenten vaak gratis bezorging en retourverzending aangeboden, terwijl webwinkels de klant willen garanderen dat ook producten die 's avonds laat besteld worden de volgende dag al in huis zijn. Bijna 99% van de online bestelde pakketten wordt de volgende dag bezorgd, 0,4% na twee of meer dagen en 0,7% op de dag van bestelling. Zo'n 10% van de verstuurde pakketten betreft retourzendingen. In de kledingbranche wordt meer dan 30% geretourneerd.³

De werkzaamheden van order picking tot pakquetsortering en bezorging worden veelal uitgevoerd door uitzendkrachten, arbeidsmigranten en onderaannemers⁴. Het voldoen aan de eisen van webwinkels en consument brengt de volgende consequenties en potentiële risico's met zich mee:

- 1. Nachtwerk:** De bestellingen tot 's avonds laat moeten 's nachts verzameld en gesorteerd worden voor tijdige bezorging overdag.
- 2. Fluctuerende drukte:** De omvang van bestelde en te bezorgen producten varieert per dag, maar vanwege de eis om uiterlijk een dag na bestellen te bezorgen kan deze variatie niet gespreid worden over de werkweek. Als gevolg daarvan zijn er relatief vaak piekmomenten met extreme drukte, daar waar andere momenten rustiger zijn. Werkdagen van 13 uur voor pakketbezorgers zijn geen uitzondering waarbij ook nog eens op hoog tempo wordt gewerkt⁵.
- 3. Onderaannemers:** Er wordt veel gewerkt met onderaannemers om de bedrijfseconomische risico's van fluctuerende drukte te beperken en kosten te drukken. De drukte fluctueert niet alleen per dag, maar ook door het jaar heen. In het bijzonder voorafgaand aan de feestdagen hebben pakketbezorgdiensten het erg druk. De structuur van onderaannemers bemoeilijkt het zicht van opdrachtgevers (i.e. PostNL) op naleving van wet- en regelgeving door onderaannemers en onderaannemers van onderaannemers.⁶
- 4. Zwaar werk:** Medewerkers in de pakketbezorgketen worden niet zelden blootgesteld aan het moeten tillen van pakketten die meer wegen dan 23 kilogram⁷. Als gevolg hiervan wordt het lichaam te zwaar belast en ontstaan er gezondheidsklachten. Fysieke overbelasting is verder het resultaat van de snelheid van werken, de houding van het lichaam, en het langdurig reiken, tillen en bukken tijdens het werk⁸.

² Nederlandse Arbeidsinspectie November 2022. *Ketenaanpak pakketdiensten - Effectonderzoek*

³ idem

⁴ Nederlandse Arbeidsinspectie Oktober 2024. *Gezond en veilig werken in depots van pakketbezorgdiensten*

⁵ NOS (2020). *Extra banen door pakketdrukke, zorgen om arbeidsomstandigheden blijven bestaan*. Via: <https://nos.nl/artikel/2358391-extra-banen-door-pakketdrukke-zorgen-om-arbeidsomstandigheden-blijven-bestaan>

⁶ Nederlandse Arbeidsinspectie November (2022). *Ketenaanpak pakketdiensten - Effectonderzoek*; VNB en FNV (2023). *Onderbetaling door onderaannemers PostNL - Zwartboek*.

⁷ Bron FNV/NOS

⁸ Nederlandse Arbeidsinspectie Oktober 2024. *Gezond en veilig werken in depots van pakketbezorgdiensten*

3.3. Beleid van PostNL

Kijken we naar het beleid van PostNL dan krijgen we een gemengd beeld. Enerzijds is er het bedrijf PostNL dat goed tot zeer goed beleid voert op het gebied van klimaat, milieu, circulariteit, arbeidsomstandigheden en belastingbetaling. Zeer recent werd PostNL het zesde meest duurzame bedrijf ter wereld genoemd op de Dow Jones Sustainability Index en het meest duurzame e-commerce logistics bedrijf wereldwijd⁹. Anderzijds lijken er twee 'PostNL's' te bestaan. Er is het bedrijf PostNL dat direct werk biedt aan 33.488 werknemers en het bedrijf PostNL dat daarnaast aan nog eens ruim 16.000 mensen indirect werk biedt via onderaanneming¹⁰. Zo'n een-derde van de mensen is daarmee indirect in dienst bij het bedrijf, waarbij er uitschieters zijn zoals bij de pakketbezorgers. PostNL heeft zelf 1.900 pakketbezorgers in dienst en 5.000 pakketbezorgers voor zich werken via honderden onderaannemers¹¹. Veel van de werkenden zijn uitzendkrachten, waaronder vele arbeidsmigranten. Uitzendkrachten zijn bedoeld om tijdelijke gaten in de bezetting op te vangen, maar PostNL maakt structureel gebruik van uitzendkrachten. Dit is ten nadele van de werkenden die 40% minder verdienen dan collega's in vaste dienst. Daarnaast is niet de volledige CAO op hen van toepassing. Zo delen ze niet in de winstuitkering, krijgen ze geen eindejaarsuitkeringen of eenmalige loonsverhogingen en zijn pensioenen lager. Het is zelfs mogelijk dat in bepaalde gevallen werkenden niet doorbetaald krijgen bij ziekte. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een *WW-draaideur*. Alvorens verplicht te worden tot een vast contract, gaan uitzendkrachten uit dienst. Na een half jaar *WW-vakantie* begint de opbouw van rechten opnieuw, ook als ze op hun oude plek terugkeren. In de tussentijd wordt de lege plek die ze achterlaten ingevuld door een andere uitzendkracht. Verantwoordelijkheid en werkgeversrisico's worden zodoende afgewenteld op werknemers¹².

Kijken we naar het bedrijf PostNL met de vaste werknemers in dienst, dan lijkt PostNL op het eerste oog heel goed beleid te voeren op zowel het gebied van klimaat als sociaal beleid voor haar werknemers, wat ook haar goede notering op de Dow Jones Sustainability Index kan verklaren. We lezen in het jaarverslag van 2024 tal van maatregelen die het bedrijf neemt om de belasting van het werk in depots en bij bezorging te verkleinen, zoals de nieuwe eis dat pakketten van meer dan 23 kilogram door minstens twee mensen getild moeten worden en de invoering van het gebruik van tal van hulpmiddelen voor lagere lasten en een meer ergonomische werkhouding. Ook is er een nieuwe CAO ondertekend met een loonsverhoging van 19% voor de postbezorgers voor de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024. Ook zien we vergaand beleid op het (succesvol) terugbrengen van uitstoot van broeikasgassen, hergebruik van bedrijfskleding, het stimuleren van biodiversiteit, BREEAM-certificeringen, het stimuleren van langer gebruik van consumentengoederen en meer. Gaan we echter een spade dieper graven dan zien we twee opvallende zaken:

⁹ King, H. (2024). *PostNL named world's most sustainable e-commerce logistics company*. Via: <https://www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/news/sustainability/postnl-named-worlds-most-sustainable-e-commerce-logistics-company.html>

¹⁰ PostNL Annual Report 2024. *Simplifying, connecting and advancing in a dynamic world*.

¹¹ VNB en FNV (2023). *Onderbetaling door onderaannemers PostNL – Zwartboek*.

¹² FNV (2021). *Vast in de draaideur – Hoe uitzendkrachten jarenlang worden ingezet op structureel werk*; Boer, R. (2024). *De arbeidsmigrant in de val... gelokt*. Argos VPRO via: <https://argos.vpro.nl/artikelen/de-arbeidsmigrant-in-de-val-gelokt>

1. Deze hoge standaarden voor milieu, klimaat en arbeidsomstandigheden worden gecommuniceerd met toeleveranciers van diensten, zoals de 5.000 pakketbezorgers wiens diensten worden ingehuurd, maar niet of weinig afgedwongen of geëist. Dus veel van de standaarden die PostNL zelf hanteert voor haar eigen personeel en bedrijfsvoering, zouden genegeerd kunnen worden door haar toeleveranciers. Het inkoopbeleid¹³ spreekt zelden van harde eisen en sancties. Er staat hooguit dat een potentiële leverancier *mogelijk niet wordt gecontracteerd* bij het niet (kunnen) hanteren van de standaarden van PostNL, of dat de leverancier *kan worden verzocht om een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordeling*, of dat PostNL *voorstander is van dat gecontracteerde leveranciers zich aantoonbaar certificeren*. Voor bestaande leveranciers geldt dat als ze niet aan de standaarden kunnen voldoen, mits daarnaar gevraagd wordt, er een dialoog volgt tot verbetering, waarbij leveranciers *het risico lopen dat de contractering niet wordt verlengd of de samenwerking wordt beëindigd*. Ter illustratie: van de omzet van ruim € 3,3 miljard, gaat € 1,62 miljard naar inkoop. Van alle inkoop is 47% voor *transportation and fleet*. In andere woorden: het vergaande duurzame beleid van PostNL is veel minder van toepassing op de bijna een-derde indirect werkenden (bij pakketbezorging bijna driekwart). Daarnaast leidt dergelijk beleid tot het risico dat het willekeurig wordt ingezet om samenwerkingen naar behoefte te beëindigen onder het mom van duurzaamheid.
2. Ten tweede zien we dat veel van de sociale verbeteringen die PostNL doorvoert letterlijk volgen uit het advies van de Arbeidsinspectie na eerdere controles of na rechterlijke uitspraken. Het niet opvolgen van deze adviezen van de Arbeidsinspectie of de rechterlijke uitspraken zou leiden tot boetes. Hoewel het resultaat mogelijk belangrijker is dan de weg ernaartoe, is de route naar het resultaat zeker niet koninklijk te noemen. Het geeft de indruk dat PostNL dwang van externe derde partijen nodig heeft om ook daadwerkelijk tot duurzamer gedrag te worden aangezet¹⁴.

We zien goed beleid voor PostNL, maar ondertussen neemt het aantal vaste werknemers al jarenlang af en lijkt deze trend nog niet ten einde. Het aantal verzonden poststukken neemt ook af, maar de pakketmarkt groeit juist. PostNL maakt in zeer hoge mate gebruik van uitzendkrachten inclusief arbeidsmigranten en onderaannemers. FNV adviseert dan ook dringend om veel meer mensen in vaste dienst te nemen¹⁵. Vooral nog voert PostNL hier geen effectief beleid op.

3.4. Praktijk bij PostNL

Bij een inspectie van de Nederlandse Arbeidsinspectie naar de fysieke belasting van het werk in depots van pakketdiensten van zes grootste pakketdienstverleners, waaronder PostNL, kwam het volgende beeld naar voren:

- De meeste werknemers waren uitzendkrachten van veel verschillende uitzendbureaus. De uitzendbureaus zijn onderwerp van nader onderzoek omtrent naleving van andere arbeidswetten waar de Arbeidsinspectie toezicht op houdt.

¹³ Zie <https://www.postnl.nl/over-postnl/governance/inkoopbeleid/> voor de beleidsdocumenten

¹⁴ Nederlandse Arbeidsinspectie Oktober (2024). *Gezond en veilig werken in depots van pakketbezorgdiensten*; Rechtspraak.nl (2024). *PostNL krijgt geen uitstel voor verbeteren arbeidsomstandigheden in distributiecentra*. Via: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Noord-Holland/Nieuws/Paginas/PostNL-krijgt-geen-uitstel-voor-verbeteren-arbeidsomstandigheden-in-distributiecentra.aspx>

¹⁵ FNV (2021). *Vast in de draaideur – Hoe uitzendkrachten jarenlang worden ingezet op structureel werk*; VNB en FNV (2023). *Onderbetaling door onderaannemers PostNL – Zwartboek*.

- De pakketbezorgdiensten gaven aan dat 70-90% van de reguliere werkzaamheden door flexkrachten wordt uitgevoerd.
- Het meeste werk vindt 's nachts plaats.
- De werkwijze van de zes pakketdiensten is vergelijkbaar.
- Het grootste deel van het werk is handwerk
- 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.
- Er wordt op snelheid gestuurd.
- 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.
- Veel van de waargenomen werkzaamheden leiden volgens ergonomen van de Arbeidsinspectie tot een verhoogd tot sterk verhoogd risico op fysieke overbelasting.
- 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.
- Ook andere bestaande maatregelen en hulpmiddelen om de belasting voor het lichaam te verlagen werden niet toegepast.
- 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.
- Geen van de pakketdiensten had de fysieke belasting (correct) beoordeeld in hun risico-inventarisatie en -evaluatie¹⁶.

¹⁶ Nederlandse Arbeidsinspectie Oktober (2024). *Gezond en veilig werken in depots van pakketbezorgdiensten*; Nederlandse Arbeidsinspectie November (2022). *Ketenaanpak pakketdiensten – Effectonderzoek*



Afbeelding 1 - Bron ANP, via: <https://nos.nl/artikel/2358391-extra-banen-door-pakketdrukte-zorgen-om-arbeidsomstandigheden-blijven-bestaan>

De Arbeidsinspectie constateerde eerder veel misstanden bij de vier grote pakketbezorgdiensten die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een marktaandeel van 95%. Deze bedrijven zijn PostNL, DHL, GLS en DPD. Misstanden betroffen onder andere werknemers zonder werkvergunning (illegale tewerkstelling), onvolledige administratie, te lange werktijden, werken zonder dienstverband (zwart werk), werken met een uitkering (uitkeringsfraude), gebruik van vervalste rijbewijzen, niet betaalde loonheffing en premies, werken onder de naam en accreditatie van reeds opgeheven bedrijven. Er werd gekeken naar zowel onderaannemers als onderaannemers van de onderaannemers, naast eigen personeel en middelen van de vier bedrijven. Op basis hiervan is een project ketenaanpak pakketdiensten uitgevoerd in 2020-2021. De arbeidsinspectie is tevreden over de resultaten daarvan, maar blijft alert op gevaren van terugval. Daarnaast blijkt ook dat na de genomen maatregelen de meeste onderaannemers klagen over de tarieven. Veel (onder)aannemers geven aan dat wanneer ze aan alle regels van eerlijke betaling willen voldoen ze geen winst meer kunnen maken. Enkele reacties die onderaannemers gaven in interviews met de Arbeidsinspectie zijn als volgt:

“Probleem ligt bij gratis bezorgen. Prijzen en constructies moeten via de overheid gereguleerd worden. Kan niet meer zo. Goede werkgevers raken gedemotiveerd door de slechte prijzen waardoor alleen de slechten doorgaan die mensen met een uitkering laten werken voor 50 euro per dag.”

“Ondernemers die je niet hoort klagen doen iets illegaals omdat de eerlijke ondernemers hun hoofd niet boven water kunnen houden.” >

Ze merkten op dat ik 25 pakketten per uur reed ipv 20 en daardoor werden de tarieven verlaagd. Controles vind ik positief maar er worden geen controles gehouden op eerlijke betaling van de opdrachtgever”

“Heb het idee dat het een moderne slavernij aan het worden is. Men voert een constructie waarbij meer werk minder geld oplevert waardoor een hoge werkdruk ontstaat.”

VNB en Vakbond FNV komen tot vergelijkbare conclusies. Ze stellen dat de vergoeding per pakket te laag is en eenzijdig wordt bepaald door PostNL. Daarnaast moet er heel hard gewerkt worden wat ertoe leidt dat wettelijke of ethische grenzen worden overschreden. Er worden voorbeelden gegeven van vergoedingen van € 0,77 per stop plus €0,12 voor elk extra pakket na het eerste pakket. Uit dit inkomen moet ook de pensioenopbouw worden betaald en het inkomen bij ziekte worden gehaald. De aanloopproutetijd naar de wijk wordt niet vergoed. Ook bij pech met het voertuig wordt er geen vergoeding uitgekeerd. Hoewel FNV wel enige verbeteringen ziet, blijven er zwakke punten in het geheel en blijft de constructie er een van afhankelijkheid en kwetsbaarheid van onderaannemers¹⁷.

Bij de Belgische tak van PostNL is het beeld hetzelfde. Vlaamse documentairemakers tonen de werkdruk waaronder onderaannemers werken, kwamen meerdere gevallen van zwartwerk tegen en vonden zelfs minderjarigen zonder rijbewijs achter het stuur. Hoewel PostNL België en haar directie zijn vrijgesproken in een rechtszaak hierover terwijl betreffende onderaannemers zijn veroordeeld, houdt PostNL wel een constructie in stand die het risico op dergelijke wanpraktijken vergroot door zo afhankelijk te blijven van onderaannemers¹⁸. PostNL België is net als de Nederlandse tak bij herhaling onderwerp van inspecties door de Arbeidsinspectie. In 2024 is het Belgische Openbaar Ministerie een nieuwe rechtszaak gestart om € 24 miljoen boete te eisen omdat PostNL België zich opstelt als werkgever van onderaannemers. PostNL oefende gezag uit over werknemers van onderaannemers ondanks dat het geen werknemers van PostNL waren. Zo bemoeide PostNL zich met werving en selectie en stapte PostNL direct naar werknemers toe als een dienst niet goed was uitgevoerd. Ook hier is PostNL vrijgesproken en zijn onderaannemers beboet¹⁹. Hoewel ook in dit geval de straffen niet bij PostNL terecht komen, is er wel sprake van veroordelingen door de rechter. Ook hier geldt dat de huidige structuur kwetsbaar is voor dergelijke wanpraktijken.

¹⁷ VNB en FNV (2023). *Onderbetaling door onderaannemers PostNL – Zwartboek*.

¹⁸ HLN (2021). *EXCLUSIEVE VIDEODOCU. Verborgen camerabeelden van onze reporter tonen hun pakjesbezorgers uitgebuit worden: “Zelfs zonder rijbewijs aan de slag”*. Via: <https://www.hln.be/binnenland/exclusieve-videodocu-verborgen-camerabeelden-van-onze-reporter-tonen-hoe-pakjesbezorgers-uitgebuit-worden-zelfs-zonder-rijbewijs-aan-de-slag~a080a2a3/>

¹⁹ NOS Nieuws (2024). *Belgische Justitie eist boete van 24 miljoen van PostNL*. Via: <https://nos.nl/artikel/2518977-belgische-justitie-eist-boete-van-24-miljoen-van-postnl>; Michielsens, T. (2024). *PostNL vrijgesproken, onderaannemers krijgen boetes voor sociaalrechtelijke inbreuken*. De Tijd, 28 juni. Via: <https://www.tijd.be/ondernemen/diensten/postnl-vrijgesproken-onderaannemers-krijgen-boetes-voor-sociaalrechtelijke-inbreuken/10553509.html>

3.5. Scores PostNL

Op basis van de methodiek van Ethical Consumer zijn we tot vier deelscores voor PostNL en een totaalscore uitgekomen. De scores die wij hanteren wijken af van de scores zoals van de Dow Jones Sustainability Index. Dat komt primair omdat we 1) naar een bredere set van indicatoren kijken en 2) niet alleen naar beleid, maar eveneens naar praktijk kijken. Op papier doet PostNL het met haar beleid heel goed, maar de praktijk laat een ander beeld zien. De grootste zwakte is de operationele structuur waarin het bedrijf in grote mate afhankelijk is van onderaannemers. Hoewel PostNL stelt via beleid ook de duurzaamheid en ethiek bij onderaannemers en tijdelijke werkenden te willen verbeteren, is het onwaarschijnlijk dat dat gebeurt om voorheen genoemde redenen. Eveneens laat het jaarverslag van de Arbeidsinspectie van 2024 zien dat meer tijdelijke contracten leidt tot meer onveilige werkomstandigheden. Werknemers met korte contracten of uitzendovereenkomsten hebben aantoonbaar vaker ongelukken²⁰.

Onderstaand zijn de definitieve scores voor PostNL te vinden. De score voor Arbeiders lichten we onderstaand toe. Alle scores en toelichtingen zullen gedeeld gaan worden via het platform Just Enough. De scores, op een schaal van 1-10, zijn als volgt:

- Klimaat: 5,8
- Arbeiders: 3,5
- Bedrijfsethos: 1
- Belastingbeleid en -praktijk: 8
- **Totaalscore: 4,6**

Arbeiders

In de score voor Arbeiders zien we twee kanten van PostNL terug komen. Het gedetailleerde personeelsbeleid, de vele maatregelen die genomen zijn om de arbeidsomstandigheden te verbeteren, de nieuwe CAO en samenwerking met vakbonden, diversiteitsbeleid en overeenstemming met OESO-richtlijnen, geven het bedrijf een goede score. De grote zwakte is echter de afhankelijkheid van externe inhuur zoals onderaannemers, zonder dat het inkoopbeleid harde eisen stelt op het gebied van sociale omgang met arbeiders. De operationele structuur is daarmee inherent kwetsbaar voor misstanden. Omdat PostNL voor ruwweg 1/3 afhankelijk is van externe inhuur zoals onderaannemers bij wie het klimaatbeleid niet op dezelfde manier wordt nageleefd als bij de entiteit PostNL zelf, krijgt PostNL voor haar sociale beleid 1/3 punten aftrek. Daarnaast krijgt PostNL forse puntenaftrek vanwege ernstige recente misstanden die aangekaart zijn door betrouwbare externe derde partijen als de Arbeidsinspectie en vakbonden. Tot slot krijgt PostNL puntenaftrek omdat het niet transparant is over haar Access to Remedy beleid. PostNL heeft ook na herhaaldelijk verzoek besloten om niet mee te werken aan dit onderzoek en is ook in haar openbaar beschikbare documenten niet transparant over haar beleid op het gebied van Access to Remedy, laat staan de praktijksituatie in termen van het aantal klachten, de aard en ernst van de klachten en vervolgens de omgang daarmee.

²⁰ Arbeidsinspectie (2025). Jaarverslag 2024 Nederlandse Arbeidsinspectie

4. Advies

PostNL geeft aan duurzaamheid hoog in het vaandel te hebben staan en wordt daar ook in erkend door externe derde partijen zoals de Dow Jones Sustainability Index. Tegelijkertijd wordt de duurzame identiteit van PostNL door vele nauw betrokken personen en partijen niet zo ervaren. Er zijn zeer veel mensen indirect aan het werk voor het bedrijf in kwetsbare posities. De kwetsbare posities hinderen voortgang in de duurzaamheidsambities. In veel gevallen ontbreekt de menselijke maat. Hoewel er verbeteringen worden doorgevoerd is dat nog lang niet genoeg. Er is meer nodig om de posities waarin vele werkenden verkeren minder kwetsbaar te maken. De Nieuwe Beurskoers kan dit agenderen en gelijktijdig concrete constructieve suggesties doen voor verbetering van beleid en praktijk van PostNL. Hiertoe komen we tot onderstaande adviezen ten behoeve van het verbeteren van de operationele structuur. Deels zijn deze adviezen ook al door de vakbond of Arbeidsinspectie gegeven. De Nieuwe Beurskoers kan PostNL niet adviseren over strategische doelstellingen, maar kan wel vragen om transparantie op het gebied van de volgende geadviseerde verbeterpunten:

1. PostNL moet fors meer mensen aannemen in vaste dienst, in het bijzonder voor het werk in depots en voor de pakketbezorging. Dit is ook wat FNV al jarenlang adviseert.
2. Er moet toezicht gehouden blijven worden op innovaties ten behoeve van lagere werkbelasting in depots en op andere plekken, ook als het toezicht van uit bijvoorbeeld Arbeidsinspectie afneemt.
3. In lijn met de Arbeidsinspectie (rapport 2024) adviseren we de ontwikkeling van een branchebrede arbocatalogus. In het rapport van de Arbeidsinspectie staat het volgende: “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. 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 de volgende website: <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/arbocatalogus>.
4. PostNL moet transparantie tonen voor wat betreft haar Access to Remedy beleid, voorkomende klachten en de omgang daarmee.
5. Lobby bij webwinkels, de voornaamste klant van PostNL, voor andere levertijden. Hierbij kunnen webwinkels afwijken van de norm van *same day* of *next day delivery*. Als de levertijd wordt verdubbeld naar minstens twee dagen dan kan veel van het huidige nachtwerk nu, zoals order-picking, naar de dag verplaatst worden. Behalve dat dit goed is voor de werkenden, zijn de werkgeverslasten voor dagwerk ook lager dan voor nachtwerk. Als de

levertijd wordt verlengd naar drie of vier dagen ontstaan er ook meer mogelijkheden om fluctuaties in bestellingen te spreiden over de dagen. Eventueel kan hier op vrijwillige basis mee begonnen worden door klanten van webwinkels de keuze te geven voor bezorging over twee of meer dagen.

6. PostNL werkt al aan het verhogen van Out of Home delivery (OOH-delivery) waarbij consumenten hun pakket niet thuisbezorgd krijgen, maar op een afhaalpunt. OOH-delivery zou de nieuwe norm moeten worden omdat dat pakket bezorgen efficiënter en sneller maakt en leidt tot minder uitstoot door kortere routes van bezorgers en minder stop- en startmomenten met stationair draaiende en optrekkende motoren. Stimuleer PostNL om van OOH-delivery de nieuwe norm te maken, zonder daarbij vervolgens te gaan korten op de vergoeding van leveranciers van pakketbezorgdiensten en hier transparant over te zijn. Door hetzelfde per pakket te betalen, kunnen pakketbezorgers door slimmer te werken mogelijk wel een fatsoenlijk inkomen halen binnen normale werktijden.
7. Stimuleer het verenigen van pakketbezorgers en andere indirect werkenden van PostNL. Hoewel een dergelijke vereniging voor pakketbezorgers al bestaat (zie www.bvvpd.nl), is er een sterke noodzaak om ook als collectief te kunnen optreden richting een machtige speler als PostNL, bijvoorbeeld op het gebied van tariefstelling en andere voorwaarden. Vanuit zo'n vereniging en PostNL kan een gezamenlijke Code Verantwoordelijk Marktgedrag ontwikkeld worden, vergelijkbaar met bijvoorbeeld de Code Schoonmaak²¹.

Grote uitdagingen voor PostNL zijn de kleine marges, de verlieslatende posttak en de sterke concurrentie. Als PostNL op eigen houtje kwetsbare posities gaat verminderen door meer mensen in vaste dienst te nemen, bezorgtijden aan te passen, meer aan OOH-delivery te doen en arbeidsomstandigheden te verbeteren prijst PostNL zich uit de markt als concurrenten niet hetzelfde doen. Geadviseerd wordt daarom om bovenstaande adviezen te implementeren samen met concurrenten als DHL, UPS en GLS. Als marktleider en als bedrijf dat duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan kan PostNL hierin wel initiatiefnemend zijn.

²¹ Zie <https://www.codeschoonmaak.nl/>



sufficiency
van meer naar beter

Matthias Olthaar
m.olthaar@sufficiency.nl
+31 6 23 50 21 09

Paul Schenderling
p.schenderling@sufficiency.nl
+31 6 23 19 58 60

www.sufficiency.nl