

Gedragcode Sector Snelle Boodschappen Bezorging

Visie

Wij streven naar een nauwe en constructieve samenwerking met gemeenten, buurtbewoners en ondernemers. We zoeken samen naar oplossingen om snelle bezorging van boodschappen op een duurzame manier in te passen in Nederland.

Dit doen wij aan de hand van **6 principes**, geformuleerd vanuit de sector op basis van gesprekken met gemeenten, buurtbewoners en ondernemers.

De zes principes van snelle boodschap bezorging

1. Wij kiezen de locaties van onze vestigingen in nabijheid van onze consumenten met zorg uit.
 2. Wij hebben veel aandacht voor onze burens en de openbare ruimte nabij onze vestigingen.
 3. Wij zorgen voor een uitstraling van onze vestigingen die past in de omgeving.
 4. Veiligheid voor ons personeel en medeweggebruikers heeft onze hoogste prioriteit.
 5. Wij zetten actief in op duurzaamheid en gaan voedselverspilling tegen.
 6. Wij zorgen goed voor ons personeel en zijn gecommitteerd om een nieuwe standaard te zetten in de gehele bezorgsector.
-

1. Wij kiezen de locaties van onze vestigingen in nabijheid van onze consumenten met zorg uit

Onze diensten zijn populair onder consumenten omdat wij on demand boodschappen op locatie bezorgen. Wij kunnen alleen snel bezorgen als we in de buurt zitten van onze klanten. De locatie van onze vestigingen is daarom cruciaal en het werkt expliciet niet vanuit perifere bedrijfsgebieden, net zoals dit niet zou werken voor een pizzeria of buurtsupermarkt. Wij doen het volgende voor een goede inpassing in de buurt:

- Wij kiezen onze vestigingen met grote zorg uit, in samenspraak met gemeenten. Dit is maatwerk waarbij we de juiste balans tussen burens, klanten en werknemers vinden.
- Wij vestigen ons niet in centrale winkelstraten, voetgangerszones of in de nabijheid van basis- of middelbare scholen.
- Bevoorrading wordt tot een minimum beperkt en we vestigen ons niet op locaties waar bevoorrading niet mogelijk is. We werken samen met gemeenten om geschikte laad- en losplekken te realiseren.

2. Wij hebben veel aandacht voor onze burens en de openbare ruimte nabij onze vestigingen

Wij willen een goede buur zijn en voelen ons onderdeel van de buurt. Daarom gaan wij goed om met de openbare ruimte nabij onze vestigingen.

- Waar mogelijk en wanneer dit passend is, zullen we fietsen en scooters binnen in het pand of op eigen terrein plaatsen. Als fietsen buiten staan, plaatsen we fietsen dicht bij elkaar met ten minste 1,5 meter ruimte voor voetgangers.
- Alle vestigingen hebben een inpandige recreatieruimte voor personeel zodat mensen binnen kunnen blijven tijdens pauzes en tussen bestellingen door.
- Wij voorkomen luide gesprekken of muziek bij de ingang van de vestigingen. Vóór 08:00 's ochtends en na 20:00 is het personeel stil, hier wordt op gecontroleerd.
- Er wordt niet gerookt in groepjes voor de ingang van de vestigingen, vuilnis wordt netjes weggezet en de stoep wordt schoongehouden.

- Elke vestiging heeft een aanspreekpunt voor de buurt en de gemeente. Contactgegevens zijn duidelijk zichtbaar vanaf de buitenkant van het pand.

3. Wij zorgen voor een uitstraling van onze vestigingen die past in de omgeving

Wij zijn open en transparante bedrijven en willen dit in het aangezicht van de vestigingen laten zien, om locaties goed in te passen in de omgeving.

- We zorgen voor transparante ruiten en gebruiken geen stickers daar waar dat kan. Sommige ruimtes vragen een bepaalde mate van privacy, zoals sanitair of wachtruimtes voor bezorgers.
- Samen met de buurt of gemeente zoeken we een alternatief voor de plint passend bij de buurt en het straatbeeld.

4. Veiligheid voor ons personeel en medeweggebruikers heeft onze hoogste prioriteit

Als bedrijf zien wij er op toe dat onze bezorgers veilig kunnen deelnemen aan het verkeer, de geldende verkeersregels in acht nemen en andere verkeersdeelnemers respecteren. Hiervoor committeren wij ons aan verschillende maatregelen:

- Er is géén belofte om boodschappen binnen 10 minuten te bezorgen. Tijd wordt gewonnen door goede locatie van de vestiging (nabij de consument) en slimme verwerking van bestellingen daarbinnen, niet op de fiets. We kunnen snel bezorgen omdat we dichtbij klanten zitten.
- Al onze bezorgers krijgen een verkeerstraining en het advies een helm te dragen die door ons ter beschikking gesteld wordt. Bezorgers zullen geen zware boodschappen op hun rug vervoeren.
- We begrenzen de maximale snelheid van onze elektrische fietsen tot 25 km/h en elektrische scooters tot 45 km/h. Elk voertuig heeft een telefoonhouder voor veilige navigatie.
- Er zijn geen (financiële) prikkels om snel te fietsen. Ons personeel krijgt een uurloon en wordt niet afgerekend op langzaam bewegen in het verkeer, noch extra beloond voor snelheid.

5. Wij zetten actief in op duurzaamheid en gaan voedselverspilling tegen

Met onze dienst dragen we bij aan een duurzamere stad met minder auto's en minder uitstoot.

- Bezorging van de boodschappen wordt gedaan met elektrische fietsen en e-scooters.
- Wij committeren ons aan verschillende initiatieven om voedselverspilling tegen te gaan.
- Bij het hanteren van verpakkingen wordt aandacht besteed aan milieuvriendelijke keuzes.

6. Wij zorgen goed voor ons personeel en zijn gecommitteerd om een nieuwe standaard te zetten in de gehele bezorgsector

In een korte periode hebben we in Nederland duizenden banen gecreëerd. In deze snelle groei willen wij goed voor ons personeel zorgen.

- Het overgrote deel van onze werknemers is in loondienst en valt onder de E-commerce CAO, welke mede door ons is geïnitieerd.
- Onze werknemers verdienen meer dan het minimumloon, hebben vakantiedagen, krijgen doorbetaald bij ziekte. Daarnaast bouwt iedereen die 21 jaar of ouder is een pensioen op.
- Wij volgen de verplichtingen uit de arbeidswetten en houden ons aan de verplichte afdracht van sociale premies en belastingen.
- We geloven in eerlijke kansen voor iedereen en verwelkomen daarom ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Er zijn doorgroeimogelijkheden voor al ons personeel.
- Wij zijn voor een expliciet verbod voor bezorgers jonger dan 16 jaar.
- In de vestigingen zelf zorgen wij voor een veilige en fijne omgeving. In onze vestigingen zijn stellingen niet te zwaar beladen en worden zware producten - zoals sixpacks en glazen flessen - niet hoog geplaatst.

Maatwerk

Hierboven staan de zes algemene principes waaraan wij ons als sector committeren. Samen met gemeenten willen we maatwerk leveren voor elke vestiging.

Daarnaast maken wij voor elke vestiging samen met de gemeente specifieke afspraken over bijvoorbeeld parkeren, bevoorrading en het aanzicht van de vestiging. Hiermee borgen wij maatwerk in elke gemeente, elke locatie is immers anders.

Uitvoering

Deze gedragscode is op initiatief van en van toepassing op Flink, Getir, Gorillas en Zapp. De inhoud van deze code wordt nadrukkelijk onder de aandacht gebracht bij onze werknemers en andere direct betrokkenen. Wij zien erop toe dat de afspraken worden nageleefd. Verder zijn wij met elke gemeente waar wij ons gaan vestigen of reeds actief zijn ook in nauw overleg, om eventuele vragen en klachten die hen bereiken ook aan te pakken. Hiermee willen wij als sector aanspreekbaar en benaderbaar zijn en blijven.

Dit is de eerste versie van deze gedragscode. Op basis van vervolggesprekken met gemeenten, buurtbewoners en ondernemers zullen wij deze principes bijwerken. Door periodieke revisies willen wij deze gedragscode blijvend laten aansluiten op een constant veranderende samenleving.

