

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

890

Vragen van het lid **Patijn** (GroenLinks-PvdA) aan de Minister en Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de arbeidsomstandigheden van pakketbezorgers* (ingezonden 8 december 2025).

Antwoord van Minister Paul (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) en van Staatssecretaris Nobel (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 19 januari 2026). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2025–2026, nr. 839.

Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van Kassa van 29 november j.l. over de arbeidsomstandigheden van pakketbezorgers?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Erkent u dat de werkdruk voor pakketbezorgers veel te hoog is en het problematisch is dat zeer zware pakketten zonder tilhulp worden gelost? Waarom wel of niet?

Antwoord 2

Onderzoeksinstituut TNO heeft op basis van de Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden een analyse gemaakt van het verzuim van pakketbezorgers en een vergelijking van de achterliggende redenen, waaronder werkdruk, met vergelijkbare beroepen en de rest van Nederland. Een notitie van deze analyse wordt ter achtergrondinformatie meegezonden. Pakketbezorgers melden zich gemiddeld evenveel ziek als werknemers uit andere sectoren. Wanneer het verzuim werkgerelateerd is, geven pakketbezorgers ongeveer even vaak als andere werknemers een te hoge werkdruk aan als reden. Ook melden pakketbezorgers zich niet vaker of langer ziek dan werknemers uit andere sectoren. Het is evenwel altijd belangrijk voor werkgevers om oog te houden voor het welzijn van hun werknemers. Vanuit de Arbeidsomstandighedenwet worden werkgevers dan ook verplicht om

¹ Kassa, 29 november 2025, «Zijn pakketpunten aan huis de oplossing voor drukte in pakketbezorging?» (www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/zijn-pakketpunten-aan-huis-de-oplossing-voor-drukke-in-pakketbezorging).

maatregelen te treffen om werkdruk zo veel mogelijk te voorkomen en indien niet mogelijk te verminderen. Ook fysieke belasting van pakketbezorgers, bijvoorbeeld veroorzaakt door zware pakketten, kan tot gezondheidsklachten leiden. Ook hier is het de verantwoordelijkheid van de werkgever om passende maatregelen te treffen.

Vraag 3

Herkent u het in de uitzending geschetste beeld dat 65% van de pakketbezorgers zich ziekmeldt vanwege de zware werkdruk en de zware pakketten? Hoe verhoudt dit zich tot het aandeel ziekmeldingen in vergelijkbare branches?

Antwoord 3

Ja, dat wordt herkend, maar enkel daar waar het gaat om verzuim dat werkgerelateerd is. Het meeste verzuim is niet werkgerelateerd, namelijk ongeveer 75% van het totaal. In de TNO-analyse is de beroepsgroep waar de pakketbezorgers onder vallen als onderzoeksgroep afgezet tegen een referentiegroep met soortgelijke beroepen in een eerste vergelijking. Daarnaast is de onderzoeksgroep in een tweede vergelijking afgezet tegen de rest van de beroepsgroepen in Nederland. Vervolgens is gekeken naar verschillen in verzuim tussen de groepen, of het verzuim werkgerelateerd is, en wat de oorzaak is van het werkgerelateerde verzuim. De beroepsgroep noemt als oorzaak van het werkgerelateerde verzuim in 37% van de gevallen het fysiek zware werk en in 23% van de gevallen de hoge werkdruk. Uit deze analyse van TNO komt verder naar voren, zoals ook gesteld in het antwoord op vraag 2, dat er geen grote verschillen zijn op het gebied van verzuim tussen de drie groepen. Wel komt naar voren dat bij de beroepsgroep waar pakketbezorgers onder vallen als reden achter het werkgerelateerde verzuim fysieke belasting anderhalf keer vaker wordt genoemd in vergelijking met de soortelijke beroepen en drie keer vaker dan in de rest van Nederland.

Vraag 4

Welke gezondheidsproblemen kunnen ontstaan op de lange- en korte termijn als gevolg van structureel te zware pakketten tillen, en het structureel werken onder zeer hoge werkdruk?

Antwoord 4

Als een werknemer structureel werkt onder hoge werkdruk kan dat op termijn werkstress opleveren. Dit ontstaat bijvoorbeeld omdat de werknemer niet kan voldoen aan hoge eisen die continu worden gesteld. Op de korte termijn leidt werkstress tot een verhoogd risico op verzuim. Op de lange termijn verhoogt dit het risico op langdurig verzuim en zelfs arbeidsongeschiktheid. Voor de risico's op zowel korte als lange termijn is het van belang dat maatregelen worden getroffen om de werknemer te ondersteunen. Structureel te zwaar tillen verhoogt het risico op acute en chronische lage-rugklachten, maar het is zelden de enige oorzaak hiervan. Het is veelal de combinatie: zowel fysieke als ook psychosociale factoren bepalen het uiteindelijke gezondheidsrisico.²

Uit onderzoek blijkt dat op de korte termijn tillen kan leiden tot:

- Acute lage-rugpijn, vaak zonder duidelijke weefselschade, met pijnklachten die functioneren en werkvermogen tijdelijk kunnen beperken;
- Spiervermoeidheid, overbelasting rugspieren en mogelijk verergering van bestaande klachten;
- Verhoogd risico op verzuim.

Ook op de lange termijn zijn gezondheidsproblemen mogelijk. Namelijk:

- Chronische lage-rugpijn: structureel zwaar tillen wordt in de literatuur geassocieerd met een verhoogd risico op het ontwikkelen van chronische lage-rugklachten. Echter, het verband is complex en niet uitsluitend causaal; psychosociale factoren, individuele belastbaarheid en werkcontext spelen ook een rol;

² Reneman, M.F., Coenen, P., Kuijer, P.P.F.M. *et al.* Tensions of Low-Back Pain and Lifting; Bridging Clinical Low-Back Pain and Occupational Lifting Guidelines. *J Occup Rehabil* 34, 473–480 (2024). <https://doi.org/10.1007/s10926-024-10210-1>

- Verhoogd risico op langdurig verzuim en arbeidsongeschiktheid, mede door psychosociale factoren zoals werkstress, gebrek aan steun en negatieve verwachtingen over herstel.

Vraag 5

Kunt u aangeven of hier sprake is van stukloon? En kun u aangeven of in dit verband stukloon is toegestaan?

Antwoord 5

Bij de beantwoording wordt er, gezien de vervolgvragen 6 en 7, van uitgegaan dat de vragen zien op de vergoeding per pakket dat wordt verwerkt door een ViaTim afhaalpunt. Volgens de website van ViaTim gaat het om een vergoeding van € 0,25 per pakket.³ Voor de vraag of van stukloon sprake is, is van belang of de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (Wml) van toepassing is. Op voorhand kan niet worden vastgesteld om wat voor arbeidsrelaties het gaat bij pakketpunten van ViaTim en of daarmee dus de Wml geldt, omdat dit afhankelijk is van de voorwaarden en onderling gemaakte afspraken tussen partijen. Informatie daarover en over de werking daarvan in de praktijk ontbreken. Het is aan de betrokken partijen om te beoordelen of de Wml van toepassing is en, wanneer dat het geval is, dan moet de werkgever in overeenstemming met deze wet handelen. Indien daarbij onduidelijkheid bestaat, kan bij de rechter om een juridisch oordeel worden verzocht. Daarnaast kunnen mensen een melding doen bij de Nederlandse Arbeidsinspectie als zij van mening zijn dat sprake is van onderbetaling op grond van de Wml. De ontvangen meldingen worden door de Arbeidsinspectie geregistreerd, beoordeeld en -indien opvolgingswaardig- opgepakt.

De Wml geldt voor werknemers met een arbeidsovereenkomst. Hierbij kan gedacht worden aan vast en tijdelijk personeel, oproepkrachten en uitzendkrachten. De Wml geldt ook wanneer wordt gewerkt op basis van een overeenkomst van opdracht (ovo), of een andere overeenkomst tegen beloning, zoals aanneming van werk. Het wettelijk minimumloon is niet van toepassing wanneer iemand als zelfstandig ondernemer werkt en de Belastingdienst deze ook als ondernemer beschouwt.⁴

Indien de Wml wel van toepassing is, kan het stukloon worden toegepast mits de werknemer het wettelijk minimumloon (€ 14,71 per uur)⁵ ontvangt over de daadwerkelijke tijd die besteed wordt aan de uitvoering van de arbeid (artikel 5a, tweede lid, Wml). In het geval dat de Wml van toepassing is op personen met een afhaalpunt van ViaTim, dan kan de beloning als stukloon worden gezien. Dit zou betekenen dat een persoon bij het afhaalpunt afgerond 59 pakketten per uur zou moeten verwerken.

Er bestaat een mogelijkheid om af te wijken van deze regel voor stukloon (artikel 12a Wml). Op dit moment is dit uitsluitend geregeld voor de bezorging van dagbladen en gerelateerde uitgeefproducten bij abonnees of losse verkooppunten, met uitzondering van nabezorging, en van ongeadresseerd (reclame)drukwerk en huis-aan-huisbladen.⁶ De tijd die redelijkerwijs met de uitvoering van de te verrichten arbeid is gemoeid (stukloonnorm) wordt dan in aanmerking genomen bij de berekening van het minimumloon. Deze afwijking is in dit geval niet van toepassing.

Vraag 6

Deelt u de opvatting van ViaTim dat het runnen van een pakketpunt aan huis geen baan is? Waarom wel of niet?

Antwoord 6

Een ViaTim «punt» is een persoon in de buurt die pakketten ontvangt voor inwoners in de wijk. Buurtgenoten kunnen ook pakketten versturen en retourneren via een ViaTim punt. Hiervoor wordt een vergoeding betaald. Of altijd sprake is van een «baan» of eerder van een «bijverdienste» in het geval

³ Vergoeding per pakket - ViaTim

⁴ Wanneer krijg ik minimumloon? | Rijksoverheid.nl

⁵ Dit brutobedrag geldt voor 21 jaar en ouder. Zie voor de minimumjeugdloonbedragen: Bedragen minimumloon 2026 | Rijksoverheid.nl

⁶ Artikel 3 Regeling minimumloon en minimumvakantiebijslag.

van mensen die een pakketpunt aan huis hebben, kan niet worden beoordeeld, omdat deze begrippen geen juridische definitie kennen. Werkgevers zijn ook bij thuiswerkende werknemers gehouden aan het zorgdragen dat het werk gezond en veilig kan worden uitgevoerd.

Vraag 7

In hoeverre deelt u het beeld dat bezorgbedrijven kosten afwentelen op mensen die afhaalpunten runnen? Wat is het gemiddelde uurloon? Bent u van mening dat mensen die afhaalpunten runnen te weinig betaald worden voor hun werk? Waarom wel of niet? Welke manieren ziet u om hun situatie te verbeteren?

Antwoord 7

Zoals bij antwoord 5 aangegeven, zijn er verschillende constructies mogelijk en is het daarvan afhankelijk of de Wml van toepassing is. Het is in eerste instantie aan de betrokken partijen om te beoordelen of de Wml van toepassing is en overeenkomstig deze wet te handelen.

Vraag 8

Hoe beoordeelt u het voorstel vanuit de vakbond om pakketten te maximeren op 15 kilo en voor zwaardere pakketten een tilhulp de norm te maken?

Antwoord 8

Uit onderzoek naar fysieke belasting in de pakketdienstensector blijkt dat minder dan 5% van de pakketten zwaarder is dan 15 kilo.⁷ Uit onderzoek van de Gezondheidsraad blijkt dat het aantal lage-rugklachten vermindert als het maximale gewicht van pakketten wordt beperkt tot 15 kilo. Maar er is geen veilig gewicht vast te stellen waarbij rugklachten helemaal worden voorkomen.⁸ Dit hangt namelijk van meer factoren af, zoals de tijdsduur en de tilfrequentie. De werkgever is wettelijk verplicht ervoor te zorgen dat werknemers veilig en gezond kunnen werken. In een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) moet o.a. de fysieke belasting van pakketbezorgers worden beoordeeld. In het bijbehorende Plan van Aanpak worden hiervoor passende maatregelen opgenomen conform de TOP-strategie: eerst technische maatregelen (bijvoorbeeld hulpmiddelen), dan organisatorische (bijvoorbeeld maxima voor handmatig tillen) en als laatste optie persoonsgebonden maatregelen. Deze maatregelen moeten aangepast zijn op de situatie. Het is op voorhand niet te zeggen of een grens van 15 kilo en een tilhulp een oplossing zijn die in lijn is met de inventarisatie van de specifieke risico's. Zo kan een tilhulp in de reguliere bezorging met bestelbusjes tot extra handelingen voor de chauffeur zorgen waarmee het tilrisico en de tijdsdruk verhoogd kunnen worden.

Vraag 9

Hoe beoordeelt u het voorstel vanuit de vakbond om de normtijden voor het laden en lossen te verruimen?

Antwoord 9

Het verruimen van normtijden voor het laden en lossen van pakketten heeft een beperkte invloed op de risicobeoordeling van gezondheidsklachten door tillen met de NIOSH-methode⁹ aangezien de tilfrequentie zich al in de op een na laagste frequentiecategorie bevindt. Het zal de risicobeoordeling niet op «veilig» laten uitkomen. Het verruimen van normtijden kan echter wel leiden tot rustiger en beheers-ter tilhandelingen. Daarnaast kan een verlaging van de werkdruk rugklachten verminderen, gelet op de relatie tussen rugklachten en psychosociale factoren

⁷ Vermeulen, H., de Langen, N., Ploumen, P., Krause, F., Tan, G. (2025). Fysieke belasting in de pakketdienstensector, Onderzoek in opdracht van de Nederlandse Arbeidsinspectie.

⁸ Gezondheidsraad. (2012). Tillen tijdens werk (publicatienr. 2012/36). Den Haag, 20 december 2012, Gezondheidsraad

⁹ National Institute of Occupational Safety and Health; <https://www.arboportaal.nl/externen-bronnen/instrumenten/niosh-methode>

in het werk.^{10, 11} Normtijden zijn niet wettelijk opgelegd, het is aan bedrijven zelf vast te stellen en hierin de balans te vinden.

Vraag 10

Hoe beoordeelt u het voorstel vanuit de vakbond om een kleurencode zodat de bezorgers zien hoe zwaar een pakket is, waardoor de kans op vertillen kleiner is?

Antwoord 10

Kennis van het gewicht van een pakket vermindert het risico op onbalans bij het tillen.¹² Het kan verder tot voorzichter tillen leiden, wat de risico's verbonden aan tillen kan verminderen.¹³ Het is aan de pakketdienstensector om dit mee te nemen als onderdeel van het verminderen van fysieke belasting voor medewerkers.

Vraag 11

Welke rol ziet u voor zichzelf in het realiseren van bovenstaande voorstellen? Welke mogelijkheden zijn er en op welke termijn?

Antwoord 11

Het kabinet hecht veel waarde aan goede arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. Werkenden hebben recht op eerlijk, gezond en veilig werk. In Nederlandse wetgeving zijn daarover dan ook al veel afspraken gemaakt. Dergelijke afspraken, zoals ook middels cao-onderhandelingen worden overeengekomen, zijn echter een zaak tussen werkgevers en werknemers. Het is aan sociale partners om over arbeidsvoorwaarden, waaronder het loon, te onderhandelen en afspraken te maken. Naast de reguliere verplichtingen voor werkgevers vanuit de Arbeidsomstandighedenwet (o.a. de RI&E) en het risicogerichte toezicht hierop door de Arbeidsinspectie, is voor SZW hierin geen verdere rol weggelegd.

¹⁰ Thiese, M. S., Lu, M. L., Merryweather, A., Tang, R., Ferguson, S. A., Malloy, E. J., Marras, W. S., Hegmann, K. T., & Kapellusch, J. (2020). Psychosocial Factors and Low Back Pain Outcomes in a Pooled Analysis of Low Back Pain Studies. *Journal of occupational and environmental medicine*, 62(10), 810–815. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001941>

¹¹ Reneman, M.F., Coenen, P., Kuijer, P.P.F.M. *et al.* Tensions of Low-Back Pain and Lifting; Bridging Clinical Low-Back Pain and Occupational Lifting Guidelines. *J Occup Rehabil* 34, 473–480 (2024). <https://doi.org/10.1007/s10926-024-10210-1>

¹² Commissaris, D. A., & Toussaint, H. M. (1997). Load knowledge affects low-back loading and control of balance in lifting tasks. *Ergonomics*, 40(5), 559–575. <https://doi.org/10.1080/001401397188035>

¹³ Liu, J., Qu, X., & Liu, Y. (2023). Influence of load knowledge on lifting biomechanics. *International journal of occupational safety and ergonomics: JOSE*, 29(1), 230–235. Influence of load knowledge on lifting biomechanics: *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*: Vol 29 , No 1 - Get Access