

Projectrapportage Distributiecentra  
Distributiecentra Klantperspectief  
Tra Projectrapportage Distributiecentra  
Distributiecentra Projectrapportage  
Projectrapportage Distributiecentra  
Tra Projectrapportage Distributiecentra  
Distributiecentra Projectrapportage  
Projectrapportage Distributiecentra  
Tra Projectrapportage Distributiecentra  
Distributiecentra Projectrapportage  
Projectrapportage Distributiecentra  
Tra Projectrapportage Distributiecentra  
Distributiecentra Projectrapportage  
Projectrapportage Distributiecentra  
Tra Projectrapportage Distributiecentra  
Distributiecentra Projectrapportage  
Projectrapportage Distributiecentra  
Tra Projectrapportage Distributiecentra  
Distributiecentra Projectrapportage  
Projectrapportage Distributiecentra  
Tra Projectrapportage Distributiecentra  
Distributiecentra Projectrapportage



Nederlandse Arbeidsinspectie  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

# Projectrapportage Distributiecentra

# Gezond, veilig en eerlijk werken in distributiecentra

De Nederlandse Arbeidsinspectie (in 2021 nog Inspectie SZW) houdt toezicht op de naleving van de wetten en regelingen waardoor mensen hun werk veilig en gezond kunnen uitvoeren. Ook controleert zij of het werk eerlijk uitgevoerd en betaald wordt. Deze rapportage gaat over de resultaten van de inspecties in 2021 op het gebied van de veilige arbeidsplaats (met name aanrijdgevaar), fysieke en fysieke belasting en het risico op besmetting met het coronavirus. De inspecties richtten zich op bewustwording en gedragsverandering bij de werkgevers en werknemers, zodat de risico's onderkend worden en er maatregelen getroffen worden voor een gezondere werkplek. Parallel aan dit project zijn er ook inspecties uitgevoerd bij enkele distributiecentra naar werkdruk en zijn er onderzoeken gedaan naar eerlijk werk bij uitzendbureaus en distributiecentra.

## Aanleiding

Achter de belofte “Vandaag besteld, morgen in huis” gaat een wereld schuil die voor de consument niet zichtbaar is. Om online winkelen mogelijk te maken, zijn veel mensen actief. De distributiecentra draaien op werknemers – veelal uitzendkrachten en arbeidsmigranten – die de orders verzamelen en inpakken. Dit gaat veelal onder tijdsdruk om het toenemend aantal online bestellingen op tijd te kunnen leveren. Het aantal distributiecentra in Nederland is de laatste jaren sterk toegenomen; in totaal telt ons land ruim 9.000 distributiecentra. Iets meer dan 3.000 daarvan zijn de afgelopen twee decennia opgericht. In tien jaar is het oppervlak dat de distributiecentra bestrijkt gestegen van 26 miljoen naar 40 miljoen vierkante meter.<sup>1</sup>

Uit eerdere inspectieprojecten gericht op aanrijdgevaar en corona en uit de signalen die de Arbeidsinspectie ontving over hoge werkdruk, coronabesmettingen en ongevalsmeldingen, bleek dat werknemers in distributiecentra (uitzendkrachten en vaste krachten) niet altijd veilig en gezond konden werken. Bij veel van de ongevalsmeldingen was er sprake van een aanrijding met een intern transportmiddel. Dit was aanleiding om in 2021 de inspecties voort te zetten. Deze rapportage gaat over die inspecties.

## Inspectiewijze

De inspecties vonden plaats bij 175 distributiecentra waar de afgelopen twee jaar geen inspectie heeft plaatsgevonden. Ook zijn er 25 inspecties uitgevoerd naar aanleiding van meldingen over corona-uitbraken of klachten van werknemers over gebrekkige coronamaatregelen. Bij twee van deze distributiecentra is onderzoek gedaan in een samenwerkingsverband. Dit omdat er grote besmettingsuitbraken onder het personeel gemeld waren bij het Samenwerkingsplatform arbeidsmigranten en corona (SP AMC). In dit platform werkten de GGD's, de veiligheidsregio's en het RIVM met inspectiediensten samen.

Tijdens de inspecties werd geïnspecteerd op:

- de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) en bijbehorend plan van aanpak;
- het basiscontract met de arbodienstverlener;
- de genomen maatregelen om fysieke en fysieke belasting te voorkomen (bijvoorbeeld het langdurig reiken, tillen en bukken en belastend werk zonder taakrotatie, en ook trillingen door rijden op heftrucks);
- de veilige inrichting van het distributiecentrum en het op schrift gestelde verkeersplan om aanrijdingen te voorkomen;

<sup>1</sup> <https://www.consultancy.nl/nieuws/39306/vierkante-meters-aan-distributiecentra-sinds-2010-fors-toegenomen>  
24 februari 2022

- coronamaatregelen volgens de arbeidshygiënische strategie. Denk hierbij aan:
  - anderhalve meter afstand houden;
  - afscherming tussen werkplekken;
  - mondneusmasker dragen;
  - voorlichting, onderricht en toezicht houden;
- werken op hoogte op entresols;
- het verboden gebruik van werkbakken die aan heftrucks en reachtrucks gekoppeld kunnen worden.

De inspectieresultaten over corona zijn nader uitgewerkt in twee gepubliceerde rapporten over werken in coronatijd ('[Het werk in coronatijd – waarnemingen en ervaringen van Inspectie SZW tijdens de pandemie](#)' en '[Jaarrapportage Arbeidsmigranten 2021](#)').

De inspecteurs vroegen tijdens de inspectie de distributiecentra ook naar achtergrondinformatie die verwerkt is in een monitorlijst. Naast handhavingsinformatie is daarmee ook informatie over de werkwijze en de ingezette werknemers verzameld.

## Resultaten

### Kerngetallen

De Arbeidsinspectie heeft bij 200 distributiecentra inspecties uitgevoerd: 175 die geselecteerd waren omdat ze niet eerder bezocht waren en 25 distributiecentra die via meldingen over corona bij de Arbeidsinspectie onder de aandacht kwamen.

Distributiecentra draaien op uitzendkrachten. 83% van de geïnspecteerde distributiecentra gaf aan uitzendkrachten in dienst te hebben. 36% gaf aan arbeidsmigranten in dienst te hebben, veelal als uitzendkracht. De distributiecentra schatten in dat 70 tot 80% van de werknemers uitzendkracht is. Hun werkzaamheden bestaan voornamelijk uit het verzamelen van orders, het lossen van vrachtwagens en het rijden met interne transportmiddelen.

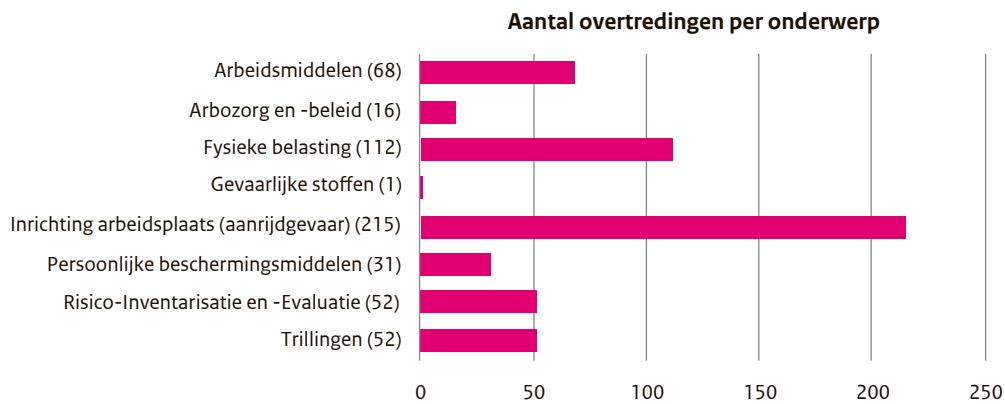
Het aantal geïnspecteerde distributiecentra met één of meer overtredingen is hoog, 163 van de 200 (82%). In totaal werden 547 overtredingen vastgesteld, waarvan 28 zeer ernstige. De zeer ernstige (zware) overtredingen zijn gehandhaafd met een boete en/of een stillegging van specifieke werkzaamheden (bijvoorbeeld het gebruik van een werkbak of een niet afgeschermd werkplek waarbij aanrijdgevaar of valgevaar was). Er werden tien boeterapporten opgemaakt, vijf daarvan omdat het bedrijf geen Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) had. In twintig zaken werden er werkzaamheden stilgelegd omdat er ernstig gevaar was voor de werknemers. De overige 519 overtredingen werden gehandhaafd met een waarschuwing of een eis tot naleving.

#### Werken op entresols

In distributiecentra wordt vaak van de hoogte gebruik gemaakt om alle producten te kunnen opslaan. Hierdoor zijn er vaak één of meer verdiepingen waarop orders verzameld worden, zogenaamde entresols. Deze entresols bleken in 4 gevallen niet afgeschermd te zijn, waardoor de werknemers van grote hoogte konden vallen. In een enkel geval wel negen meter. De werkzaamheden op de entresol werden preventief stilgelegd en mochten pas weer aanvangen als er deugdelijke afscherming geplaatst was. Er hebben zich geen ongevallen voorgedaan.

#### Verbod op koppelen werkbak aan heftruck

Elfmaal troffen de inspecteurs werkbakken aan die aan een heftruck gekoppeld konden worden. Sinds 1 juli 2020 is het verboden om te werken vanuit een werkbak die gekoppeld is aan een heftruck. Dit verbod bleek nog niet bij alle distributiecentra bekend te zijn. Omdat de inspecteurs een werkbak aantroffen die aan een heftruck gekoppeld kon worden, legden ze het werk stil. Stilleggen houdt in dat met de combinatie werkbak en heftruck niet gewerkt mag worden. De distributiecentra verwijderden vervolgens de werkbak en gebruikten daarna andere arbeidsmiddelen die wél geschikt zijn om de stellingen veilig op hoogte te kunnen bereiken, zoals een bordestrap of een hoogwerker.



## Aanrijdgevaar, een groot risico

Om de orders snel bij de klant te krijgen, zijn er veel interne transportmiddelen en vrachtwagens die af- en aanrijden en lopen er orderpickers in het distributiecentrum. Al deze werkzaamheden kennen een hoge tijdsdruk. Een aanrijding tussen de transportmiddelen en de rondlopende werknemers ligt dan op de loer. Daarom is het belangrijk dat inrichting van de arbeidsplaats duidelijk is door de loop- en rijpaden te scheiden en goed te markeren. Om aanrijdingen tijdens het verplaatsen van de ene hal naar de andere te voorkomen, zijn aparte deuren voor voetgangers en rijdend materieel nodig. Deze maatregelen ontbraken vaak. Verkeersroutes bleken niet veilig ingericht. Daardoor kunnen lopende werknemers, zoals orderpickers, in het rijpad van een heftruck of een pallettruck komen. Er werden 215 overtredingen over de inrichting van de arbeidsplaats geconstateerd bij 108 distributiecentra.

### Verkeer van heftrucks en looppaden scheiden: een veilige oplossing

Het inrichten van een distributiecentrum vraagt om een overzicht van het gehele terrein met alle werkzaamheden, zowel op de begane grond als op hoogte. Verkeersluwe plekken zijn uitermate geschikt om vaste werkplekken in te richten voor bijvoorbeeld inpakwerkzaamheden. Deze werkplekken moeten veilig afgeschermd worden met stootranden of zich op voldoende afstand van de transportroute bevinden. Dit om aanrijdingen te voorkomen.

Het natuurlijke gedrag van mensen moet leidend zijn bij de veilige inrichting van een distributiecentrum. Gekleurde paden geven de route aan die mensen van nature volgen. Afschermingen, hekken en blokkades voorkomen onveilig oversteken.

Een goed voorbeeld is een distributiecentrum van een supermarkt waar de looppaden voor de orderpickers tussen de stellingen verboden terrein waren voor de heftrucks. Deze reden aan de andere kant van de stellingen en zo werd aanrijdgevaar voorkomen.



## Corona in een distributiecentrum

Uit meldingen, gesprekken (met onder andere medetoezichthouders), informatie over uitbraken van besmettingen en inspecties, bleek dat werknemers in distributiecentra relatief veel risico liepen besmet te raken met het coronavirus. Zij werken namelijk dicht op elkaar en er zijn grote groepen werknemers van steeds wisselende samenstelling tegelijkertijd aan het werk. Hierdoor is het lastig afstand te houden, en kwamen veel verschillende mensen met elkaar in contact. Juist dit zijn omstandigheden die niet helpen de kans op besmetting te verlagen. Ook werken er veel arbeidsmigranten in distributiecentra. Zij worden vaak samen vervoerd van en naar het werk en zijn vaak gehuisvest in centrale locaties met meerdere personen in een kleine woonruimte.

Er zijn in 2021 25 meldingen onderzocht, waarvan 23 van werknemers zelf kwamen en twee via SP AMC rondom uitbraken van besmettingen. De meldingen gingen onder andere over niet voldoende afstand kunnen houden, te weinig mogelijkheden om de handen of middelen te ontsmetten of het laten doorwerken van een besmette werknemer. In zeven gevallen waren er geen maatregelen getroffen om besmetting te voorkomen en in zeven andere gevallen hield de werkgever niet goed toezicht op het opvolgen van de maatregelen. De werkgevers pasten hun werkwijze na de inspecties aan en zorgden voor maatregelen ter bescherming van de werknemers.

## Fysieke belasting onbekend en onderschat

Het werk in een distributiecentrum is fysiek zwaar. Orders verzamelen en inpakken gebeurt met de hand, er wordt veel gelopen, getild, gebukt en gewerkt in ongunstige houdingen. Het rijden op heftrucks en andere interne transportmiddelen, zoals een reachtruck of een elektrische pallettruck, veroorzaakt trillingen in het lichaam die schade kunnen opleveren. Van alle onderzochte distributiecentra werd bij 89% werkzaamheden uitgevoerd die fysiek belastend zijn voor werknemers. Bij 59% van die distributiecentra was het risico niet goed onderzocht en was er niet nagedacht over maatregelen om de fysieke belasting te verminderen. Er zijn 112 waarschuwingen uitgeschreven om ervoor te zorgen dat de distributiecentra het risico op fysieke belasting nader gaan onderzoeken, hier maatregelen op treffen en deze opnemen in de RI&E. Daarbij zijn vijftig waarschuwingen gegeven om de niveaus van trillingen te laten meten. Ook dienen de werkgevers de maatregelen bekend te maken bij de werknemers door het geven van voorlichting en onderricht en dienen ze toezicht te houden.

## Eerlijk werk

Naast de inspecties op veilig en gezond werk zijn er in 2020 en 2021 ook bij 7 distributiecentra inspecties uitgevoerd op het onderwerp eerlijk werk. Deze waren erop gericht om bij te dragen aan:

- het terugdringen van de risico's rondom oneerlijk werk bij uitzendkrachten;
- het verbeteren van de naleving van de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (Wml), Wet arbeid vreemdelingen (Wav), Arbeidstijdenwet (ATW), Wet allocatie arbeid door intermediairs (Waadi) en Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie (WagwEU) door uitzenders en/of inleners.

De inspecties op eerlijk werk bij uitzendkrachten worden voornamelijk uitgevoerd bij het uitzendbureau die de administratie voert en de lonen uitbetaalt en niet bij de inlener waar het werk wordt uitgevoerd zoals een distributiecentrum. Van deze inspecties wordt een programmarapportage gemaakt welke begin 2023 gepubliceerd zal worden.

Het merendeel van deze controles was in het kader van de coronamaatregelen die toen van kracht waren en de meldingen die de Arbeidsinspectie daarover ontving. De controles werden gedaan in samenwerking met het SP AMC, er werd samengewerkt met BOA's van de gemeenten en de GGD.

Bij deze controles zijn de administraties gecontroleerd die betrekking hadden op uitzendkrachten. Hierbij werd onder andere gecontroleerd op de Wet arbeid vreemdelingen en de Arbeidstijdenwet. Ook zijn bij deze controles uitzendkrachten gehoord als getuige. De getuigen werden bevraagd over onder andere arbeidstijden, salaris, inhoudingen op het salaris zoals huisvestings- en zorgkosten, vakantietoeslag, en de overeenkomst die was afgesloten met het betreffende uitzendbureau over de werkzaamheden.

Bij controles van zes distributiecentra is geen aanleiding geweest om verder onderzoek in te stellen op mogelijke overtredingen van de arbeidswetten.

Bij één distributiecentrum was die aanleiding er wel. Door een melding van de FNV over mogelijke onderbetaling in het kader van de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (Wml) is er een inspectie uitgevoerd onder het personeel met een vaste aanstelling. Uit dat onderzoek bleek bij vier werknemers de Wml te zijn overtreden. Bij de vaststelling van een dergelijke overtreding heeft de werkgever de plicht een nabetaling te doen aan de gedupeerde werknemers én deze correctie ook toe te passen op het overige personeelsbestand voor zover van toepassing.

## Online campagne voor distributiecentra

In 2020 is de Arbeidsinspectie een socialmediacampagne gestart met als thema '#daspaseerlijk' en '#daspasveilig', gericht op het veilig, gezond en eerlijk werken in distributiecentra. Deze campagne liep in april, oktober en november 2020, en in november en december 2021. In 2021 hebben deze interventies ruim 7.500 werkgevers en werknemers bereikt. We spreken van bereik als iemand daadwerkelijk reageert op een communicatie-uiting of actie onderneemt. Bijvoorbeeld door op een socialemedia-advertentie te klikken voor verdiepende informatie, door een zelfinspectietool of andere regelhulp (een digitaal hulpmiddel om aan wet- en regelgeving te voldoen) te raadplegen of naar een bijeenkomst te komen (Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, interne analyse communicatie). Verder is de checklist Werken met uitzendbureaus opnieuw onder de aandacht gebracht binnen de distributiesector<sup>2</sup>. De checklist geeft informatie over waarop bij de inhuur van een uitzendbureau moet worden gelet. Uit de websitegegevens blijkt dat er in 2020 ongeveer 6.000 bezoekers gebruik hebben gemaakt van de checklist Werken met uitzendbureaus.

## Conclusie

We zien dat het aantal (163 van de 200, 82%) distributiecentra met één of meer overtredingen erg hoog is. In totaal werden 547 overtredingen vastgesteld, waarvan 28 zeer ernstige. Bij 20 distributiecentra werden werkzaamheden stilgelegd. Bij meer dan de helft (108 distributiecentra, 54%) van de bezochte distributiecentra was het risico van aanrijdingen niet onder controle, 215 overtredingen in totaal. Het werk bij 178 van de geïnspecteerde distributiecentra (89%) is fysiek belastend, en 59% van deze distributiecentra (105 in totaal) had dat risico niet onderzocht om maatregelen te kunnen nemen. Bij 25% van de distributiecentra waren de effecten van trillingen bij het rijden op arbeidsmiddelen zoals heftrucks niet onderzocht.

De werkzaamheden waarbij fysieke belasting of aanrijdgevaar voorkomt (die van de orderpickers) worden voornamelijk uitgevoerd door uitzendkrachten, voor het grote deel ook arbeidsmigranten. Zij worden voor korte of onzekere perioden aangenomen en zijn de Nederlandse taal vaak niet machtig. Distributiecentra in Nederland dienen daarom serieus werk te gaan maken van veilig en gezond werk. Het gebrek aan aandacht voor belangrijke risico's en het hoge aantal overtredingen zijn opvallend. Een goede borging in een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) ontbreekt te vaak en het plan van aanpak wordt niet doorlopend uitgevoerd. Hierdoor worden maatregelen die de werkplek veiliger en gezonder maken niet genomen.

<sup>2</sup> <https://www.inspectie-checklist.nl/checklist/uitzendbureaus>

## Acties in 2022

### *Gesprekken met de branchevertegenwoordigingen*

De distributiecentra in Nederland worden door meerdere brancheorganisaties vertegenwoordigd: Evofenedex, Transport en Logistiek Nederland, Centrum Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) en InRetail worden het meest genoemd. Om aandacht voor de risico's en de benodigde aanpak binnen de distributiecentra te behouden en verbetering te stimuleren, is inzet van deze organisaties nodig. De Nederlandse Arbeidsinspectie spreekt deze organisaties aan op hun verantwoordelijkheid en de noodzaak tot acties. Daarnaast houdt de Arbeidsinspectie actief vinger aan de pols, onder andere met (her)inspecties.

### *Herinspecties*

Omdat de handhavingcijfers al twee jaar op rij hoog zijn, en in die twee jaar steeds nieuwe distributiecentra geïnspecteerd zijn, is het nodig om te kijken of de geïnspecteerde distributiecentra daadwerkelijk met de verbeterpunten aan de slag gaan. Distributiecentra die door de inspecteurs als zorgelijk gekenmerkt werden en een hoog aantal overtredingen bij de eerste inspectie hadden, worden opnieuw geïnspecteerd. Als dan opnieuw soortgelijke overtredingen worden aangetroffen (recidive), stelt de Arbeidsinspectie boeterapporten op.

### *Psychosociale arbeidsbelasting*

In distributiecentra wordt onder hoge werkdruk en snelheid gewerkt. Daarom is er in 2021 bij vijftig van de geïnspecteerde distributiecentra ook een inspectie gehouden met betrekking tot de risico's rond psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Met name de werkdruk en intern ongewenst gedrag waren daar de onderwerpen van de inspecties. In 2022 wordt een deel van deze distributiecentra opnieuw bezocht om een goed beeld te krijgen van het effect van de inspecties. Hierover wordt een aparte rapportage opgesteld.

Dit rapport is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie  
Postbus 90801 | 2500 LV Den Haag  
t 0800 51 51

Juli 2022 | Publicatie-nr. 22405259