

TeamAlert

jongeren met **impact**

Lokale Uitrol Bezorg Veilig

Eindrapportage

Pilotgemeenten: Rotterdam, Zwolle, Goeree-Overflakkee,
Harderwijk, Zaanstad, Sliedrecht en Leiden

Stichting TeamAlert

Longeren met impact

Nijverheidsweg 25
3534 AM Utrecht
Tel: 030-2232893
info@teamalert.nl
www.teamalert.nl

Onderzoek en rapportage:

Bescherming persoonlijke levenssfeer

[Redacted text]

December, 2023

© Deze rapportage is gemaakt door TeamAlert in opdracht van gemeente Rotterdam, ROV Zuid-Holland, provincie Gelderland, provincie Overijssel en gemeente Zaanstad. Bij het reproduceren, publicitair vrijgeven of uitvoeren van deze rapportage wordt TeamAlert graag op de hoogte gesteld.

INHOUD

Samenvatting.....	4
Hoofdstuk 1: Aanleiding.....	5
1.1 Leeswijzer.....	5
1.2 Bezorg Veilig.....	5
1.3 Bezorg Veilig verankeren.....	6
Hoofdstuk 2: Onderzoeksopzet lokale uitrol.....	7
Werving ondernemers.....	7
Dataverzameling.....	8
Leeswijzer resultaten.....	9
Hoofdstuk 3: Lessen uit pilotgemeenten Rotterdam, Goeree-Overflakkee en Zwolle.....	10
3.1 Tussentijdse evaluatie van de werving.....	10
3.2 Relevant voor de gemeente.....	10
3.3 Prioriteit voor de ondernemer.....	11
3.4 Contact met de ondernemers.....	13
3.5 Platform ontwikkelen.....	14
3.6 Werken aan de naamsbekendheid van Bezorg Veilig.....	15
3.7 Overige bevindingen.....	15
3.8 Inzichten uit de eerste drie pilotgemeenten.....	16
Hoofdstuk 4: Lessen uit pilotgemeenten Zaanstad, Sliedrecht, Harderwijk en Leiden.....	17
4.1 Relevant voor de gemeente.....	17
4.2 Prioriteit voor de ondernemer.....	18
4.3 Contact met ondernemers.....	20
4.4 Platform ontwikkelen.....	21
4.5 Werken aan naamsbekendheid.....	22
4.6 Persoonlijke band tussen ondernemer en bezorgers.....	23
4.7 Balans in verantwoordelijkheid.....	23
Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen.....	24

Samenvatting

Bezorg Veilig, gelanceerd in 2022, is in 2023 actief uitgerold in diverse gemeenten aan de hand van pilots. Dit rapport presenteert lessen uit evaluaties in zeven pilotgemeenten: Rotterdam, Zwolle, Goeree-Overflakkee, Harderwijk, Leiden, Zaanstad en Sliedrecht. Het doel van deze pilot is om op te halen welke stappen nodig zijn om horecaondernemingen met bezorgers aan de slag te laten gaan met Bezorg Veilig. Dit onderzoek presenteert de uitkomsten in twee delen, omdat de eerste drie pilotgemeenten dienden als fundament voor de overige vier pilotgemeenten.

Per gemeente is informatie is opgehaald aan de hand van interviews met drie tot vijf ondernemers en andere betrokken partijen per gemeente. Hierbij was de focus om inzichten op te halen over wat wel en niet werkt om ondernemers te stimuleren om aan de slag te gaan met Bezorg Veilig.

In mei 2023 is TeamAlert gestart met het benaderen van ondernemers via gemeenten en tussenpersonen. Uit de eerste pilotgemeenten kwamen vijf succesfactoren om ondernemers aan de slag te laten gaan met Bezorg Veilig. Op basis van de overige pilotgemeenten zijn hier twee factoren aan toegevoegd. De zeven succesfactoren zijn als volgt:

- 1) De relevantie van Bezorg Veilig moet duidelijk zijn voor de gemeente waarin het wordt uitgerold, ofwel vanwege een bestaand probleem ofwel ter preventie.
- 2) Verkeersveiligheid moet prioriteit hebben bij de ondernemer
- 3) Het contact met en naar ondernemers vanuit Bezorg Veilig vraagt een persoonlijke aanpak op maat en om flexibiliteit
- 4) Het platform kan zich op verschillende punten verder ontwikkelen om beter aan te sluiten bij de praktische werkelijkheid
- 5) Onbekend maakt onbemind; er moet worden gewerkt aan de naamsbekendheid van Bezorg Veilig
- 6) Om verkeersveiligheid uit te dragen is het van belang dat er draagvlak en verbinding is tussen ondernemers en hun bezorgers.
- 7) Balans in het dragen van verantwoordelijkheid tussen gemeente, ondernemer en bezorgers

Deze bevindingen bieden waardevolle inzichten voor nieuwe gemeenten en resulteren in een routekaart voor een doeltreffende lokale uitrol van Bezorg Veilig. Het rapport benadrukt het belang van een brede betrokkenheid voor verkeersveiligheid. De bijbehorende routekaart biedt gemeenten praktische handvatten, met de aanbeveling om rekening te houden met de eigenheid van elke gemeente.



Hoofdstuk 1: Aanleiding

Bezorg Veilig is in 2022 gelanceerd en verspreid in verschillende gemeenten. In 2023 staat het gebruik en de uitrol van Bezorg Veilig centraal. In dit rapport staan de lessen centraal die zijn opgehaald tijdens de evaluatie van de zeven pilotgemeenten: Goeree-Overflakkee, Rotterdam, Zwolle, Harderwijk, Leiden, Sliedrecht, en Zaanstad. De lessen die tussentijds zijn opgedaan in de eerste drie gemeenten vormden de basis voor de overige gemeenten.

1.1 Leeswijzer

Hieronder wordt eerst toegelicht wat Bezorg Veilig is. Daarna wordt ingegaan op de onderzoeksmethode en onderzoeksvragen. De inzichten van het onderzoek bestaat uit twee delen. In hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd van de eerste drie pilotgemeenten. Deze resultaten zijn al eerder opgeleverd in een tussenrapportage en dienen als vertrekpunt voor de overige vier pilots. In hoofdstuk 4 worden de inzichten aangevuld met de resultaten uit de overige vier pilotgemeenten. Het rapport sluit af met een conclusie en aanbevelingen.

1.2 Bezorg Veilig

Bezorg Veilig is een aanpak om de verkeersveiligheid onder (maaltijd)bezorgers te vergroten. De aanpak bestaat uit onderzoek, interventies (bijv. de onlinetraining) en communicatie (het platform www.bezorgveilig.nl). Het richt zich op bezorgers en hun werkgevers en het stimuleren van veilig bezorggedrag.

Het zaadje van Bezorg Veilig is geplant bij de samenwerking tussen TeamAlert en Thuisbezorgd. Dit startte met een onderzoek onder maaltijdbezorgers van Thuisbezorgd. Er zijn focusgroepen en interviews gehouden onder de bezorgers en hub coördinatoren van Thuisbezorgd en daar kwam een rapport met aanbevelingen uit. Thuisbezorgd nam één van de aanbevelingen over: werken aan het herkennen van gevaren onder bezorgers. Daarom heeft TeamAlert in 2020 in opdracht van Thuisbezorgd een gevaarherkenningstraining ontwikkeld. De afspraak was dat de training later ook publiek toegankelijk gemaakt kon worden. Tegelijkertijd ontstond de wens vanuit TeamAlert om meer te doen op het thema maaltijdbezorging. Destijds was de markt van maaltijdbezorging sterk in opkomst en daarmee stegen ook de uitdagingen in het verkeer. In de media verschenen steeds meer geluiden over ongevallen met bezorgers.

TeamAlert is met verschillende decentrale overheden gaan praten over de mogelijkheden voor een platform rondom maaltijdbezorging. In 2021 heeft dit concreet vorm gekregen met de volgende opdrachtgevers:

- Provincie Overijssel en provincie Gelderland, voorheen gebundeld onder ROV Oost-Nederland
- ROV Zuid-Holland
- Gemeente Rotterdam

Vervolgens zijn er twee onderzoeken uitgevoerd:

- Kwalitatief onderzoek: [interviews onder werkgevers en focusgroepen onder bezorgers](#)
- Kwantitatieve toetsing: [vragenlijst onderzoek onder bezorgers](#)

De inzichten uit de onderzoeken zijn verwerkt in het platform Bezorg Veilig. Dat is in 2022 gelanceerd en uitgebreid met een werkgeverstoolbox, trainingen voor andere vervoersmiddelen en Engelstalige content.

1.3 Bezorg Veilig verankeren

Het platform is gevuld met informatie, tips en trainingen. Daarbij is het belangrijk dat het platform gebruikt wordt door bezorgers en werkgevers. Daarom stond 2023 in het teken van het verankeren van Bezorg Veilig in de werkwijze van horeca werkgevers.

Om te onderzoeken wat er nodig is om Bezorg Veilig succesvol lokaal uit te rollen, is TeamAlert in opdracht van haar opdrachtgevers begonnen met het piloten van Bezorg Veilig bij verschillende gemeenten. Per gemeente is TeamAlert in gesprek gegaan met 3 tot 5 ondernemers om te evalueren en te onderzoeken wat er nodig is om Bezorg Veilig lokaal succesvol te kunnen implementeren bij horecaondernemers. Hieronder staat het overzicht met de opdrachtgevers en de bijbehorende pilotgemeenten:

Opdrachtgever	Pilotgemeente
Gemeente Rotterdam	Rotterdam
ROV Zuid-Holland	Goeree-Overflakkee
	Sliedrecht
	Leiden
Provincie Overijssel	Zwolle
Provincie Gelderland	Harderwijk
Gemeente Zaanstad	Zaanstad



Hoofdstuk 2: Onderzoekopzet lokale uitrol

In dit rapport staat de lokale uitrol van Bezorg Veilig centraal. Het doel hiervan is om inzicht te krijgen in wat er nodig is om te zorgen dat ondernemers en bezorgers aan de slag gaan met Bezorg Veilig. Deze informatie wordt opgehaald door in gesprek te gaan met ondernemers uit de eerdergenoemde pilotgemeenten. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe deze inzichten zijn opgehaald.

Aan de lokale uitrol van Bezorg Veilig doen de volgende pilotgemeenten en provincies mee: Provincie Gelderland, provincie Overijssel, ROV Zuid-Holland, gemeente Rotterdam en gemeente Zwolle. Vervolgens worden de volgende stappen ondernomen:

- **Stap 1:** Provincies zoeken gemeenten die mee willen doen of gemeenten zijn zelf pilotgemeente.
- **Stap 2:** Kick-off met pilotgemeenten: bespreken van doel, doelgroep, communicatie en werving ondernemers.
- **Stap 3:** Gemeenten leveren 3-5 ondernemers (van verschillende grootte) met bezorgers die enthousiast zijn om mee te doen;
 - Moment 0: Ondernemers gaan aan de slag met bezorg veilig;
 - Moment 1: Interview met werkgever over hoe de eerste twee weken zijn gegaan en tips aan werkgever;
 - Moment 2: Evaluatie met werkgever; na acht weken ophalen wat wel en niet werkt in het gebruik van Bezorg Veilig.

De lokale uitrol heeft als doel antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag:

Welke stappen zijn nodig voordat horecaondernemingen met bezorgers aan de slag gaan met Bezorg Veilig?

Dit wordt onderzocht via interviews met horecaondernemers en andere betrokkenen.

Werving ondernemers

In de opzet van de lokale uitrol zouden gemeenten zelf ondernemers werven via eigen communicatiekanalen. Geïnteresseerde horecaondernemers zouden zich dan kunnen melden via de gemeente, waarna TeamAlert het gebruik van Bezorg Veilig bij ondernemingen zou monitoren en eventueel verder begeleiden.

De werving van horecaondernemers startte in mei 2023. Voor Goeree-Overflakkee is er vanuit de gemeente een adressenlijst opgesteld met *alle* restaurants op het eiland waarvan bekend was dat deze bezorgers in dienst hadden. In Leiden zijn de ondernemers via de gemeente benaderd door een accountmanager Binnenstad en is er een lijst opgesteld van ondernemers geschikt voor de pilots. Hetzelfde geldt voor Harderwijk, daar heeft de een beleidsadviseur Horeca een lijst opgesteld. In Zaanstad is de gemeente zelf langs ondernemers gegaan en hebben zij de ondernemers verzocht om zich aan te melden voor de pilot via het aanmeldformulier op de Bezorg Veilig website.

In overige gemeenten is deze lijst samengesteld via een tussenpersoon. In Rotterdam was deze tussenpersoon een betrokken accountmanager van JustEatTakeaway, in Zwolle was dat de directeur van Deelfiets Nederland en in Sliedrecht was dit de Centrummanager Kerkbuurt. In het rapport worden deze partijen ook wel tussenpartijen genoemd. Deelfiets Nederland verhuurt bezorgfietsen aan horecaondernemers en was al bekend bij de gemeente. Het proces om vanuit de verschillende gemeenten ondernemers aan te haken bleek ingewikkeld en ondernemers meldden zich niet vrijwillig om Bezorg Veilig te implementeren in hun bedrijfsvoering. Hierom is het benaderen van ondernemers ook tussentijds aangepast. De redenen hiervoor worden meegenomen in de lessen in het volgende hoofdstuk.

Later in dit rapport wordt gereflecteerd op de manier van werven. Hierin wordt belicht wat wel en niet werkt.

Dataverzameling

TeamAlert is juni 2023 begonnen met het telefonisch benaderen van de ondernemers op de lijsten zoals deze bij de verschillende gemeenten en tussenpersonen zijn opgehaald. Vooraf opgesteld was het doel om voor elke gemeente tussen de 3 en 5 ondernemers mee te laten doen met de pilot. Dat is voor elke gemeente gelukt. Bij de ondernemers heeft TeamAlert op locatie of telefonisch kwalitatieve interviews afgenomen. In Tabel 1 staat weergegeven welke databronnen er gebruikt zijn voor de huidige rapportage. Naast de kwalitatieve interviews bij horecaondernemers, is er ook een kwalitatief interview gedaan met de directeur van Deelfiets Nederland en een horecacoördinator. Tot slot, hebben we gedurende deze pilot ook lessen opgehaald die betrekking hebben op het proces van onderzoek doen. Deze lessen zijn ook verwerkt in de huidige rapportage.

Tabel 1: Beschikbare databronnen

Databron	Toelichting
Rotterdam (19 Juni)	
Interviews met 4 restaurants	Locatie: Centrum, Rotterdam west en Feijenoord Grootte: Zowel (middel)grote en kleine ondernemingen Vervoersmiddel: Vooral elektrische fietsen en scooters. Bezorgers: Uitsluitend jongeren
Goeree-Overflakkee (25 juni)	
Interviews met 3 restaurants	Locatie: Dirksland en Oudorp. Grootte: Ondernemingen met relatief weinig bezorgers. Vervoersmiddel: Vooral met de auto. Bezorgers: Merendeel volwassenen
Zwolle (20 juni & 19 september)	
Interviews met 3 restaurants	Locatie: Centrum en buitenwijken (Assendorp & Ittersum) Grootte: Zowel (middel)grote en kleine ondernemingen Vervoersmiddel: Elektrische fietsen, scooters en auto. Bezorgers: Uitsluitend jongeren
Zaanstad (3 oktober)	
Interviews 3 restaurants	Locatie: Centrum Grootte: Kleine ondernemingen Vervoersmiddel: Elektrische fietsen en scooters Bezorgers: Uitsluitend jongeren
Sliedrecht (11 oktober & 28 november)	
Kwalitatieve interviews (N = 3 restaurants)	Locatie: Centrum, Zuid Leiden Grootte: Zowel (middel)grote en kleine ondernemingen Vervoersmiddel: Elektrische fietsen, scooters en auto's Bezorgers: Uitsluitend jongeren
Leiden (6 november & 9 november)	
Kwalitatieve interviews (N = 3 restaurants)	Locatie: Centrum, Zuid Leiden Grootte: Zowel (middel)grote en kleine ondernemingen Vervoersmiddel: Elektrische fietsen en scooters Bezorgers: Merendeel jongeren
Harderwijk (8 november)	
Kwalitatieve interviews (N = 3 restaurants)	Locatie: Centrum, Drielanden Grootte: Zowel (middel)grote en kleine ondernemingen Vervoersmiddel: Elektrische fietsen, scooters en auto's

Overige databronnen

Interview met Deelfiets Nederland (4 september)
Interview met horeca coördinator (29 november)
Telefonisch/app contact met ondernemers gedurende de pilot
Logboek en aantekeningen onderzoeksproces

Leeswijzer resultaten

Er zijn lessen opgehaald in het gehele proces, van het aanhaken van een pilotgemeente tot het evalueren met werkgevers. Deze worden in het volgende hoofdstuk beschreven. De lessen zijn in twee delen opgehaald en staan daarom ook in de twee aparte hoofdstukken gerapporteerd. Hoofdstuk 3 bestaat uit de lessen van de pilotgemeenten Rotterdam, Goeree-Overflakkee en Zwolle. In hoofdstuk 4 worden de lessen uit de pilotgemeenten Zaanstad, Sliedrecht, Harderwijk en Leiden besproken. In h opgehaald in twee verschillende delen.

Hoofdstuk 3: Lessen uit pilotgemeenten Rotterdam, Goeree-Overflakkee en Zwolle

In dit hoofdstuk rapporteren we de belangrijkste lessen die we hebben opgehaald over de factoren die een rol spelen in of ondernemers aan de slag gaan met Bezorg Veilig. Allereerst wordt er toegelicht wat er is aangepast op basis van een tussentijdse evaluatie in het wervingsproces. Vervolgens wordt er per thema de resultaten toegelicht.

3.1 Tussentijdse evaluatie van de werving

Naar aanleiding van de uitdagingen bij de werving, is er in juli 2023 een tussentijdse evaluatie geweest om te kijken of de methode kloppend is bij de praktische werkelijkheid. Op basis van deze tussentijdse evaluatie is gekozen om het contact met de werkgever en de evaluatie aan te passen. De belangrijkste punten uit de evaluatie worden in het volgende hoofdstuk genoemd.

- Evaluatie ondernemers aanpassen: vanaf het eerste contact met de ondernemer lessen ophalen, informatie ophalen over het benaderen en overtuigen van werkgevers, een fysiek middel meenemen naar ondernemer (zoals sticker of poster)
- Meer flexibiliteit inbouwen in het proces: contactmomenten kort op elkaar laten plaatsvinden in plaats van uitspreiden over tien weken
- Rol van tussenpersonen beter benutten: sturen op een warme overdracht van tussenpersoon/ gemeente naar TeamAlert
- Andere data ophalen: betrokkenen interviewen rondom het benaderen van werkgevers.

3.2 Relevant voor de gemeente

Eén van de opbrengsten van de pilot bij verschillende gemeenten, is scherper krijgen waar Bezorg Veilig gewenst en relevant is. De pilotgemeenten zijn zeer verschillend in grootte, verkeersdrukte en type horeca. De vergelijking tussen de verschillende gemeenten levert inzichten op. Een aantal factoren bepalen hoe relevant gemeenten Bezorg Veilig ervaren.

3.2.1. Verkeersdrukte

De ervaren relevantie van Bezorg Veilig is voor een groot deel afhankelijk van de verkeersdrukte in het bezorggebied van de horecaonderneming. We observeren grote verschillen tussen de pilotgemeenten die deel uitmaken van deze rapportage. Een ondernemer uit Rotterdam stelt dat er in Rotterdam simpelweg heel veel verkeer op de weg is en bezorgers veel vaker uitdagende situaties tegenkomen dan bezorgers uit minder stedelijke gebieden. Een andere Rotterdamse onderneming onderkent dit en vertelt dat ze dit ook uit eigen ervaring heeft meegemaakt: *“Ik zou elke ondernemer aanraden om een keer zelf te bezorgen”*. De ondernemer vertelt dat dit voor haar duidelijk heeft gemaakt dat haar bezorgers geregeld lastige situaties tegenkomen in het verkeer en dat het niet altijd even makkelijk is om dit goed te kunnen navigeren.

Ook in Zwolle wordt de verkeersdrukte in verband gebracht met de mate waarin Bezorg Veilig relevant is voor de ondernemer. Eén ondernemer onderkent dat het in Zwolle steeds drukker wordt op de weg, al ziet hij een groot verschil met grotere steden als Amsterdam en Rotterdam. Een andere ondernemer merkt hierbij op dat het wél uitmaakt waar je in de stad onderneemt. *“Wij zitten in een buitenwijk van Zwolle. Daar is het gewoon wat minder druk op de weg, dat helpt ook wel”*.

Haaks op de ervaringen van ondernemers uit de steden, staan de ervaringen van de ondernemers op Goeree-Overflakkee. Hoewel verschillende ondernemers wel erkennen dat het in de zomermaanden een stuk drukker is op het eiland, zien ze in Bezorg Veilig een product dat vooral voor de grote stad is bedoeld: *“Wij hebben hier helemaal geen drukke kruispunten”*. Ondernemers geven aan dat het op het eiland minder gejaagd is dan in de stad, mensen kennen de weg, en de meeste bezorgers rijden zelfs zonder navigatie. Het is relatief rustig op de weg en de afstanden zijn wat groter.

3.2.2. Doelgroep en vervoersmiddel

De doelgroep van Bezorg Veilig is werkgevers en bezorgers. Binnen de doelgroep bezorgers richt Bezorg Veilig zich op jonge bezorgers die gebruik maken van de bromfiets, snorfiets, en (elektrische) fiets. Uit de gesprekken met ondernemers blijkt echter dat er veel variatie is tussen de gemeenten. Zo bleek bezorging op Goeree-Overflakkee

vooral met de auto gedaan te worden en hadden de meeste ondernemers op het eiland voornamelijk volwassen bezorgers in dienst, in veel gevallen boven de 35+. Ondernemers op Goeree-Overflakkee herkennen zich dan ook niet in de website die zich vooral richt op fietsbezorging en jongeren. Ook een onderneming in Zwolle geeft aan, naast fietsbezorging, ook te bezorgen met de auto. Omdat de onderneming is gevestigd in een buitenwijk zijn afstanden soms simpelweg te groot.

3.2.3. Verkeersproblematiek gekoppeld aan bezorging

De ervaren relevantie van Bezorg Veilig heeft te maken met de verkeersuitdagingen in een gemeente. Hoe verder deze uitdagingen verwijderd zijn van maaltijdbezorging, hoe minder relevant het is voor een gemeente om Bezorg Veilig lokaal uit te rollen. Uit de gesprekken in Zwolle en Rotterdam komt naar voren dat gemeenten en ondernemers een duidelijke relatie ervaren tussen onveilige situaties en/of gedragingen en maaltijdbezorging in de desbetreffende gemeenten. Op Goeree-Overflakkee is deze samenhang lastiger hard te maken.

De gemeente Goeree-Overflakkee observeert een te hoog aantal scooterongelukken onder jongeren op het eiland. De ondernemers uit Goeree-Overflakkee ervaren niet dat dit te maken heeft met hun bezorgers. Niet alleen wordt er nauwelijks bezorgd op scooters, maaltijdbezorging in Goeree-Overflakkee wordt voornamelijk door volwassenen gedaan. Ondernemers zien wel uitdagingen op het gebied van verkeersveiligheid die niet gerelateerd zijn aan bezorging. Zo geven verschillende ondernemers aan dat het erg druk is in de zomermaanden. Eén van de ondernemers laat haar kind niet alleen fietsen in de zomermaanden vanwege deze drukte. Er zijn volgens haar veel wegen waarbij auto's de weg delen met fietsers.

“In de zomer zie je dan veel elektrische fietsers met zijn tweeën naast elkaar fietsen. Dat kan wel eens gevaarlijke situaties opleveren.”

Over het hoge aantal scooterongelukken zijn de ondernemers niet verrast:

“Je ziet soms jongens van 14 of 15 jaar op een scooter rijden. Ze zijn nog te jong en voeren hun scooter op. Dat heeft weinig met bezorging te maken”.

Vrijwel alle ondernemers op Goeree-Overflakkee vinden het goed dat de gemeente nadenkt over de verkeersveiligheid op het eiland, maar vinden ook allemaal dat de gemeente bij hen niet aan het juiste adres is. Zij geven aan dat je beter goede voorlichting op scholen kan geven.

3.3 Prioriteit voor de ondernemer

Of ondernemers uiteindelijk aan de slag gaan met Bezorg Veilig is voor een groot deel afhankelijk van in hoeverre Bezorg Veilig een prioriteit zou kunnen worden van de ondernemer. Uit de gesprekken blijkt dat dit deels afhankelijk is van 1) of een onderneming überhaupt prioriteit geeft aan verkeersveiligheid van hun bezorgers, 2) of hun eigen beleid op verkeersveiligheid al effectief is, en 3) de mate waarin ondernemers er iets voor terug krijgen om met Bezorg Veilig aan de slag te gaan.

3.3.1. Veiligheid als prioriteit

Vrijwel alle ondernemers die meededen aan de pilot geven aan dat de verkeersveiligheid van hun bezorgers belangrijk is voor ze. De reden om mee te doen aan de pilot is voor de meeste ondernemingen dan ook gekoppeld aan verkeersveiligheid.

“Het is ook wel eens gebeurd dat bezorgers zijn overleden, en dat hoort gewoon niet. Als we met z'n allen iets kunnen betekenen, dan vind ik dat wel onze verantwoordelijkheid. Mijn bezorgers zijn ook mijn verantwoordelijkheid. (Rotterdam)”

“Je wilt je bezorgers zo veilig mogelijk de weg op laten gaan. Ze willen een zakcentje verdienen, maar dat moet wel veilig gebeuren. Ze zijn jong en willen nog wel eens niet luisteren. (Zwolle)”

Ondanks dat de meeste ondernemingen veiligheid hoog in het vaandel hebben staan, hebben we gedurende het wervingsproces ook veel ondernemers gesproken die niet bereid waren om mee te doen aan de pilot, of die minder

belang hechtte aan verkeersveiligheid. Een Rotterdamse onderneming die wel meewerkte aan de pilot stelt dat verkeersveiligheid binnen het bedrijf niet echt een onderwerp is. De dingen gaan zoals ze gaan en ze hebben nu toe weinig ongelukken meegemaakt. Er is daarom ook niet echt een aanleiding om iets anders te gaan doen. Een aantal ondernemers vinden die houding onverstandig.

“Ik vind het raar dat ondernemers niet per se enthousiast zijn. Rotterdam is druk, mensen houden zich niet altijd aan de verkeersregels, en bezorgers moeten daar elke dag doorheen. (Rotterdam)”

Een andere relatief grote horecaonderneming uit Rotterdam met al veel ervaring stelt dat het een kwestie van tijd is voordat deze ondernemingen een keer te maken gaan krijgen met ongelukken. “Als je je vingers brandt, ga je er pas actief aan werken.”

De ondernemer denkt dat andere ondernemers aan de slag gaan met verkeersveiligheid zodra ze iets negatiefs hebben meegemaakt. Hij stelt dat het daarom belangrijk is om zichtbaar te maken dat dit soort ongelukken en onveilig gedrag in het verkeer wel vaak voorkomen onder bezorgers. Er zijn hiervoor een aantal mogelijkheden. Allereerst komt naar voren dat ondernemers zelf nauwelijks ervaringen uitwisselen op het gebied van verkeersveiligheid. Veel ondernemers stellen dat ze te druk zijn met hun zaak om dit te doen. Daarnaast stelt een Zwolse onderneming dat maar weinig collega-ondernemers daarvoor open zullen staan: *“Heel veel ondernemers zijn wel een beetje gesloten. Ondernemers willen niet zo open kaart spreken, dus elkaar helpen op veiligheid is wel moeilijk”*.

Naast het onderling delen van informatie tussen ondernemingen, kan het ook helpen om meer informatie te verzamelen over het gedrag van de eigen bezorgers. Weinig ondernemingen hebben daar nu expliciet zicht op:

“Je kunt ze niet continue in de gaten houden. We kunnen ze niet volgen. Ze zeggen wel: ‘we doen het goed’, maar eigenlijk weet je dat niet. (Zwolle)”

“Ze zijn natuurlijk veel onderweg, maar ik zie ze ook niet. Ik zie wel eens andere bezorgers op hun telefoon. Het zou best kunnen dat ze dat bij mij ook doen. Ze zijn jong en koppig. (Rotterdam)”

Bij Deelfiets Nederland proberen ze iets te doen aan dit gebrek aan toezicht. De fietsen die zij leasen aan de verschillende ondernemingen bevatten sensoren die continu data verzamelen over de bewegingen die bezorgers maken in het verkeer.

“Onze nieuwe fietsen hebben geen sleutel meer. Het gaat allemaal via de app. We kunnen alles uitlezen op de seconde na: wie er op de fiets zit, hoe hard hij gaat, hoe scherpe bochten hij neemt. Ondernemers krijgen een dashboard waar al deze informatie dan beschikbaar is (Deelfiets Nederland)”.

3.3.2. Veiligheid is al in orde

Bij sommige ondernemingen gebeurt al veel op het gebied van verkeersveiligheid. Deze ondernemingen zijn over het algemeen tevreden met hun beleid en voelen daarom niet de behoefte om hier iets aan te veranderen. Er ligt een uitdaging voor Bezorg Veilig om te laten zien dat de materialen van het platform juist goed passen binnen de huidige bedrijfsvoering van deze bedrijven.

Eén onderneming stelt dat het bij zijn bedrijf normaal is om veilig door het verkeer te gaan:

“Binnen ons bedrijf is het normaal om je aan onze regels te houden, als je dat niet doet ben je de enige en val je op. Het is maar net hoe je het zelf neerzet (Zwolle).”

Veel ondernemingen bewaken hun bedrijfscultuur vooral aan de voorkant:

“We zoeken zelf onze mensen uit. We hebben 1 maand proefperiode en daarin evalueren goed of iemand past in ons bedrijf. We zijn daarin selectiever geworden (Zwolle)”.

Een Rotterdamse ondernemer vertelt dat hij vroeger soms bezorgers aannam die dan een uur na het sollicitatiegesprek al onderweg waren. Hij had dan eigenlijk geen idee wie hij op zijn scooters had rijden. Nu neemt hij veel meer tijd voor deze procedure, zodat hij veel meer controle heeft over de mensen die voor hem bezorgingen doen. Wanneer je aan de voorkant inzet op verkeersveiligheid hoeft je het daarna minder vaak te herhalen:

“Je moet het aan het begin goed uitleggen. Elke dag herhalen is niet nodig (Zwolle)”. Sommige ondernemers herhalen het juist wel elke dag:

“Je moet veel praten. ‘Jongens niet over die strepen’. ‘Niet met je telefoon’. ‘Houd afstand’. Dat zeg ik ze dagelijks, vooral met regen. ‘Jongens voorzichtig, voorzichtig’. ‘Ik heb geen zin dat er iets met jullie gebeurt’. (Zwolle)”

Tot slot vinden veel ondernemers dat hun verantwoordelijk vooral zit in het garanderen dat alle voertuigen veilig en goed onderhouden zijn. De ondernemingen uit Zwolle maken hiervoor gebruik van de leasediens van Deelfiets Nederland. Ook in Rotterdam maken ondernemers bewuste keuzes.

“Ik gebruik elektrische scooters, begrensde scooters. Het gaat iets minder snel. Ik heb bezorgers die daar eigenlijk niet op willen bezorgen, maar ik geef gewoon aan dat het veiliger is. Echt roekeloos als ondernemers onbegrensde scooters gebruiken hier in Rotterdam. (Rotterdam)”

3.3.3. Tegenpresentatie

Ondanks dat de meeste ondernemers veiligheid hoog in het vaandel hebben staan, komt het concept van een tegenprestatie vaak naar voren in de gesprekken.

“De meeste ondernemers hebben zoiets van: Als ik het doe, wil ik er wel wat voor terug. (Rotterdam)”

Er komen hierbij verschillende ideeën naar voren. Verschillende ondernemers geven aan dat het mooi zou zijn als je kunt zeggen dat je bent aangesloten bij Bezorg Veilig, of dat je kunt laten zien dat je hieraan hebt bijgedragen.

“Zou mooi zijn dat je ergens geregistreerd staat of iets van een sticker krijg. Dat je kunt zeggen dat je ergens aangesloten bent. We moeten onszelf wel eens pitchen, dan is het mooi als je kunt zeggen: We zitten aangesloten bij Bezorg Veilig. (Rotterdam)”

Andere ondernemers noemen het gratis ontvangen van posters of ander materiaal dat je kunt ophangen in de zaak. Of materiaal dat je kunt krijgen, zoals een helm, een jas, of een telefoonhouder, wanneer je meedoet aan de training.

3.4 Contact met de ondernemers

Ondernemers zijn druk en hebben weinig tijd, daar moet binnen het uitrollen van Bezorg Veilig rekening mee worden gehouden. Je kunt niet te veel vragen, contact met ondernemers moet kort zijn en zo direct mogelijk verlopen. Daarnaast is het belangrijk om het contact met de ondernemers te laten verlopen via de juiste afzender. Hieronder lichten we beide zaken verder toe.

3.4.1 vorm

TeamAlert had van de meeste ondernemers een algemeen nummer van het restaurant. Hierdoor gingen er soms meerdere belrondes overheen voordat we de eigenaar telefonisch konden spreken. Eén onderneming gaf dit ook terug in het interview.

“Je kunt het beste mensen op hun zakelijke nummer of 06-nummer bellen. Als je het algemene nummer van de zaak belt, dan krijg je vaak niet de juiste persoon aan de lijn.”

De oorspronkelijke opzet van de pilot was om bij het eerste contact ondernemers te vragen een korte vragenlijst in te vullen en om verschillende delen van Bezorg Veilig uit te proberen. Hierna zouden we een afspraak maken om langs te komen op de zaak. Omdat we nauwelijks respons kregen op dit verzoek, hebben wij gedurende deze pilot de communicatie naar de ondernemer eenvoudiger en minder veeleisend gemaakt. Horecaondernemers zijn op de eerste plek altijd bezig met hun zaak. Deelfiets Nederland erkent dit:

“De doelgroep is ingewikkeld. In de horeca zitten ze niet te wachten op allerlei onderzoeken. Stuur ze maar eens een mailtje, of bel ze maar eens op. Dan zul je horen: “Nou ik heb geen tijd, dat hoeft van mij niet (Deelfiets Nederland)”.

De meeste ondernemers willen het liefst snel en direct contact. Even binnenlopen als ze de zaak openen blijkt hierbij uitstekend te werken. Ondernemers waarderen het persoonlijk contact en de moeite die je stopt om even langskomen. Naast langsgaan, geven de meeste ondernemingen de voorkeur aan telefonisch contact, of anders whatsappen. Bij ondernemers uit Goeree-Overflakkee lag dit net wat anders, zij zien juist graag dat het contact via de mail verloopt.

3.4.2 Afzender

Tijdens de werving bleek dat hoe warmer het contact, hoe makkelijker het was om ondernemers aan te haken bij de lokale uitrol van Bezorg Veilig. TeamAlert was hierbij niet altijd de meest vanzelfsprekende partij om het eerste contact te leggen. In het geval dat een gemeente al warme banden heeft met ondernemers kan contact via de gemeente verlopen, maar als dit niet het geval is kan contact vanuit de gemeente wat te officieel overkomen.

Bij een tussenpartij waar al geregeld contact is, kom je mogelijk sneller tot de ondernemer.

“Wij zitten vaak aan tafel met de ondernemers. Wij weten wat ze nodig hebben. Als daar een gemeente moet gaan zitten, of een beleidsmedewerker... Daar zitten ze denk ik niet altijd op de wachten. (Deelfiets Nederland)”

Ook een Rotterdamse ondernemer erkent dat zijn medewerking met deze pilot voor een groot deel voortkomt uit goodwill naar de tussenpersoon van thuisbezorgd.

“We hebben veel contact met thuisbezorgd, dus als zo iemand vraagt wil je dit doen, dan doe je dat (Rotterdam)”

Tussenpartijen zullen in sommige gevallen meer invloed hebben om een ondernemer aan te zetten om iets met verkeersveiligheid te doen. In het geval dat een tussenpartij een dienst levert waar de ondernemer gebruik van maakt, kun je daar bijvoorbeeld makkelijker eisen tegenoverstellen. Deelfiets Nederland stelt bijvoorbeeld:

“Met ons platform kunnen we ondernemers een bepaalde richting in wijzen. Bijvoorbeeld als bezorgers zich registreren in onze app, dat ze dan een melding krijgen. ‘Welkom in de app, bedankt voor je registratie. Voordat je verder gaat willen dat je eerst deze veiligheidsvideo bekijkt.’ Na een dag bezorgen, krijgen ze dan een bericht met iets van een terugkoppeling. ‘Je hebt een dag veilig bezorgd goed bezig!’ (Deelfiets Nederland)”

3.5 Platform ontwikkelen

3.5.1 De website

Ondernemers gaven tijdens de interviews aan verschillende aanknopingspunten te zien om Bezorg Veilig verder te ontwikkelen en beter aan te laten sluiten bij de wensen en belevingswereld van ondernemers en bezorgers. Vrijwel alle partijen geven aan dat het veel eenvoudiger moet. Er is te veel informatie en dat schrikt af. Een Zwolse ondernemer vertelde dat wanneer hij de site opende, hij het gevoel had dat hij aan het leren was voor zijn theorie-examen. Ook andere ondernemers zouden graag minder tekst zien:

“Het is best wel veel stof. Ga ik alleen de koppen lezen of ook de artikelen? Tientallen regels en tekst. (Rotterdam)”

“Het mag allemaal wel wat speelser, het is nu wel wat saai. Jongeren die hier opgroeien zijn echt wel jongens van de straat. Als ik die zou vragen van hé jongens kom even meekijken naar deze website en praten over veiligheid dan gaan ze op hun telefoon zitten. (Rotterdam)”

“Het is wel veel zoeken. Het moet veel eenvoudiger. Simpeler, eenvoudig. (Deelfiets Nederland)”

Naast dat de website simpeler moet volgens ondernemers, vinden veel ondernemers het idee van posters met een checklist of boetes wel aantrekkelijk. Met het ophangen van materiaal over Bezorg Veilig laat je zien als onderneming dat je verkeersveiligheid belangrijk vindt. Eén ondernemer geeft aan dat je dit daarom veel directer op de site moet terugvinden. Een snel knopje met downloads waarbij je meteen de materialen kunt uitprinten zou hierbij mooi zijn. Het zou nog mooier zijn als materialen zoals posters en stickers gratis werden verstuurd.

3.5.2 De training

Wanneer we met ondernemers spreken over de training, dan zijn ze vaak op het begin wat terughoudend. Het klinkt misschien al snel alsof een training heel veel werk is. Als ondernemers echter de introductievideo bekijken en de eerste

scenario's zien, zijn ze vaak positiever. Toch zijn ze ook sceptisch of jongeren dit uit eigen beweging zullen kijken. De training wordt vaak in verband gebracht met een sollicitatieprocedure—daarin zien ondernemers wel kansen om deze te gebruiken. Dit onderdeel van Bezorg Veilig lijkt door ondernemers vooral in verband gebracht met beginnende bezorgers en wat minder met bezorgers die al langer werkzaam zijn.

“Zo’n training is niet echt iets dat jongeren zelf gaan doen, maar misschien kun je het deel uitlaten maken van een sollicitatieprocedure (Rotterdam)”

“Die Training...ik weet niet of jongeren hier echt het geduld voor op kunnen brengen (Rotterdam)”

“Als ik er nu naar kijk, dan denk ik ó wat handig, maar of ik er ook op terugkom? Met een sollicitatiegesprek zou je er wel naar kunnen kijken, maar we hebben heel weinig wisselingen in onze bezorgers (Zwolle).”

3.6 Werken aan de naamsbekendheid van Bezorg Veilig

Tijdens de werving zijn we geen ondernemers tegengekomen die al eens eerder gehoord hadden van Bezorg Veilig. De bekendheid van Bezorg Veilig zou de werving van ondernemers makkelijker kunnen maken. Eerder in dit rapport refereerde we al naar een ondernemer die zei dat het aantrekkelijk kan zijn om je naam als horecazaak te verbinden aan Bezorg Veilig, zeker als je het bedrijf moet pitchen aan mogelijke klanten. Verschillende ondernemers refereerde ook aan het gebrek aan naamsbekendheid in de gesprekken.

“Er is ook helemaal geen reclame hiervan of wel? (Rotterdam)”

“Je zou eigenlijk veel meer de Bühne op moeten met Bezorg Veilig (Zwolle).”

“Bezorg Veilig heeft naamsbekendheid nodig (Deelfiets Nederland).”

Er gebeurt al het een en ander op het gebied van naamsbekendheid, maar dat kan worden uitgebreid. Ook de tussenpartijen die betrokken zijn bij de pilot hebben hier al wel een aantal stappen in gezet. Zo deelt JustEatTakeaway actief content van Bezorg Veilig zoals de onlinetraining. Deelfiets Nederland heeft een bestickerde fiets met de logo's van Bezorg Veilig en Bezorg Veilig jassen gemaakt. Ook voor andere betrokken partijen ligt er een taak om meer te doen aan de naamsbekendheid van Bezorg Veilig.

3.7 Overige bevindingen

In de gesprekken werd een aantal keer gerefereerd aan de consument als mogelijke oorzaak voor de verkeersonveiligheid bij bezorgers. De consument wordt door Bezorg Veilig nauwelijks aangesproken, maar kan in de berichtgeving wel vaker worden opgenomen. De verkeersveiligheid is niet alleen de verantwoordelijkheid van de overheid, restaurants, of de bezorger zelf. Ook als consument kun je bijdragen.

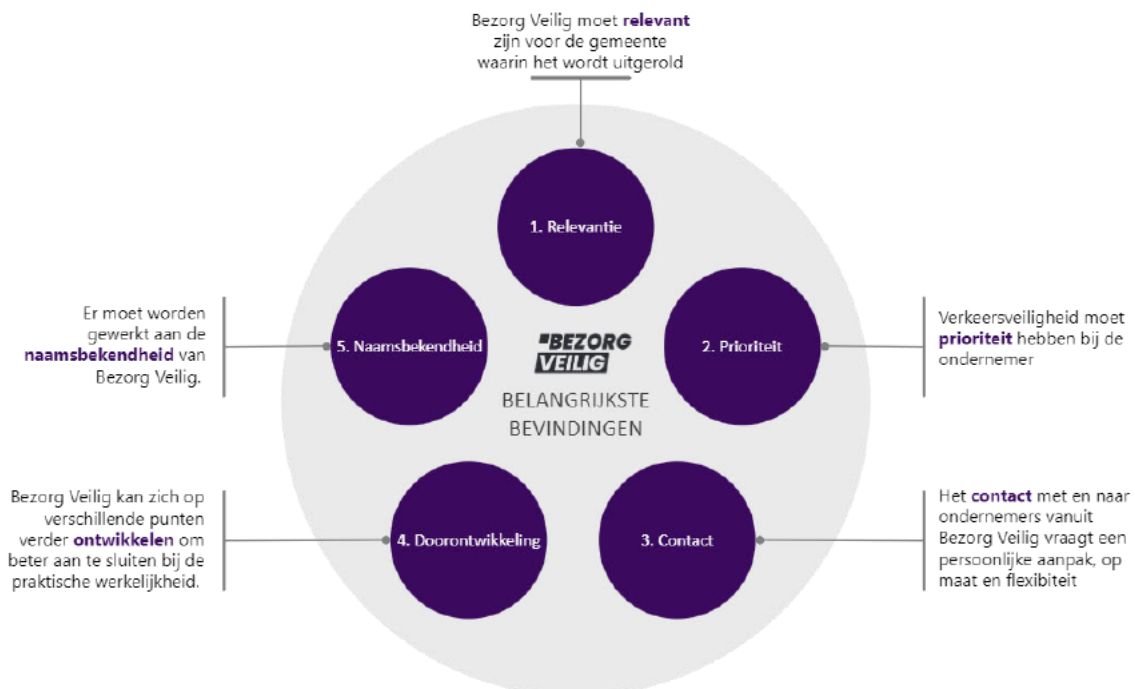
“Consumenten zijn lastiger geworden. Je krijgt slechte reviews. ‘Jullie zitten om de hoek, maar ik moest lang wachten.’ Consumenten houden geen rekening met drukte (Rotterdam).”

“Probleem voor verkeersveiligheid zit vooral in snelheid. Bezorgers worden opgejaagd. Waarom ze worden opgejaagd zijn jij en ik. Jij bestelt ook wel eens wat via thuisbezorgd en dan vink je aan ‘zo snel mogelijk geleverd’. Wij leggen druk op de ondernemer, en die druk kom weer bij de bezorger te liggen. (Deelfiets Nederland)”

3.8 Inzichten uit de eerste drie pilotgemeenten

Op basis van deze pilots is onderscheid gemaakt in vijf factoren die belangrijk lijken te zijn bij een succesvolle lokale uitrol van Bezorg Veilig. Deze bevindingen vormen het fundament waarop het verdere verloop van de pilot kan worden uitgewerkt, met als uiteindelijke doel een concreet stappenplan om Bezorg Veilig succesvol lokaal uit te rollen bij ondernemers. In het onderstaande figuur zijn de belangrijkste bevindingen nog eens bondig samengevat.

- 1) De relevantie van Bezorg Veilig moet duidelijk zijn voor de gemeente waarin het wordt uitgerold
- 2) Verkeersveiligheid moet prioriteit hebben bij de ondernemer
- 3) Het contact met en naar ondernemers vanuit Bezorg Veilig vraagt een persoonlijke aanpak, op maat en flexibiliteit
- 4) Het platform kan zich op verschillende punten verder ontwikkelen om beter aan te sluiten bij de praktische werkelijkheid
- 5) Onbekend maakt onbemind; er moet worden gewerkt aan de naamsbekendheid van Bezorg Veilig



Hoofdstuk 4: Lessen uit pilotgemeenten Zaanstad, Sliedrecht, Harderwijk en Leiden

In dit hoofdstuk rapporteren we de belangrijkste lessen over factoren die een rol spelen bij ondernemers om aan de slag te gaan met Bezorg Veilig, opgehaald in de overige vier pilotgemeenten. De factoren opgehaald vanuit de eerdere pilots, beschreven in het vorige hoofdstuk, waren het vertrekpunt van de overige vier pilots. In dit hoofdstuk worden de factoren aangescherpt en aangevuld. Zo wordt er gekeken in hoeverre de vijf factoren uit het vorige hoofdstuk ook terugkomen bij de pilotgemeenten Zaanstad, Sliedrecht, Harderwijk en Leiden. Daarnaast onderzoeken we op aanvullende factoren die mogelijk spelen.

4.1 Relevant voor de gemeente

Eveneens zijn er in deze vier gemeenten verschillen te zien in hoeverre Bezorg Veilig als relevant wordt ervaren binnen een gemeente. De verschillen zijn niet zozeer terug te brengen naar de grootte van de gemeente, maar vooral naar hoe betrokken een gemeente is met de verkeersveiligheid van bezorgers.

4.1.1 Betrokkenheid met verkeersveiligheid

De ondernemers in Sliedrecht geven aan dat Sliedrecht rustig is en er volgens hen weinig gevaren zijn. Wel noemen zij dat er specifieke kruispunten zijn die gevaarlijke situaties kunnen opleveren voor een bezorger. Toch zien zij niet direct de noodzaak om binnen deze gemeente veel te doen aan de verkeersveiligheid van bezorgers, omdat ze weinig ongelukken meemaken of zien. De gemeente Sliedrecht geeft eveneens aan dat de verkeersveiligheid op dit moment geen prioriteit heeft. De gemeente werkt vraag gestuurd, wat betekent dat de gemeente aan de slag gaat op basis van de behoefte of een vraag vanuit, in dit geval, een ondernemer. De verkeersveiligheid van bezorgers wordt pas een prioriteit als ondernemers zelf naar de gemeente stappen met een vraagstuk over dit thema. Dit is tot op heden niet gebeurd, waardoor de verkeersveiligheid van bezorgers geen specifieke aandacht krijgt.

“De problematiek van verkeersveiligheid is hier onder bezorgers minder aan de orde dan bijvoorbeeld in Rotterdam, vanwege de keurige bevolking en de hoge sociale controle. Bezorg Veilig is momenteel niet hoog op de prioriteitenlijst vanwege de lage risico’s voor bezorgers in deze gemeente.”

De mogelijke lage risico’s in de gemeente worden uitgelicht vanwege het rustige verkeer in de gemeente. Dit staat echter los van de mate waarin bezorgers zelf risicogedrag vertonen. Dit komt ook terug in de gesprekken met de ondernemers, waaruit blijkt dat de bezorgers wel degelijk risicogedrag vertonen.

In tegenstelling tot de gemeente Sliedrecht is verkeersveiligheid onder bezorgers in de gemeente Harderwijk een terugkerend onderwerp. De gemeente is al eerder actief aan de slag gegaan met meerdere ondernemers om de veiligheid op de weg te waarborgen. De gemeente ziet Bezorg Veilig als relevant project vanwege de problematiek en overlast rondom bezorging, vooral in de avond. Er heerst in de gemeente een hoge betrokkenheid onder ondernemers met het thema. Veel ondernemers zetten zich in voor het verbeteren van de verkeersveiligheid van bezorgers, blijkt uit een interview met de beleidsmedewerker Horeca. Zij geeft aan dat ze regelmatig langsgaat bij ondernemers en dat nieuwe ondernemers worden gewezen op het belang van de verkeersveiligheid van bezorgers. Daarnaast is er al eerder een initiatief geweest om de verkeersveiligheid te vergroten door het terugdringen van de overlast en het onveilige rijgedrag van bestuurders van bezorger bedrijven. Het initiatief bestond onder andere uit het in orde stellen van de materialen van de bezorgers (zichtbare hesjes, nummers en logo’s op vervoersmiddelen), voorlichting over veilig rijden en scooterrijles. Ondanks het initiatief vertelt één van de ondernemers dat verkeersveiligheid voor de meeste ondernemers geen prioriteit meer heeft, met enkele ondernemers als uitzondering.

Voor gemeente Zaanstad wordt Bezorg Veilig als relevant gezien, omdat ze overlast ervaren van verkeersonveilig gedrag door onder andere bezorgers. Zo worden er verschillende verkeersregels overtreden, waaronder fietsen op de stoep. Ze hebben meerdere activiteiten gedaan om verkeersveiligheid onder de aandacht te brengen onder ondernemers, met als hoofddoel om de verkeersveiligheid voor bezorgers en andere weggebruikers te bevorderen.

In Leiden wordt ook overlast ervaren van bezorgers, voornamelijk in het centrum. De toename van maaltijdbezorgers zorgt ervoor dat deze bezorgers een frequent gespreksonderwerp zijn. De klachten van bewoners komen in vlagen. Er wordt voornamelijk ervaren dat bezorgers te hard rijden en scherp door bochten gaan. Vanuit de gemeente wordt het belang erkent om Bezorg Veilig uit te rollen, om vanuit daar de verkeersveiligheid te bevorderen.

4.1.2 Doelgroep en vervoersmiddel

Alle gemeenten hebben te maken met jonge bezorgers op (elektrische) fietsen, scooters en auto's. Afhankelijk van het bezorggebied wordt er in meer of mindere mate gebruik gemaakt van een auto. De ondernemers die voornamelijk inzetten op de auto als bezorgvervoersmiddel hebben vaak oudere bezorgers in dienst in vergelijking tot ondernemers die inzetten op (elektrische) fietsen, bromfietsen of snorfietsen. Een andere reden die ondernemers hebben om de auto in te zetten als bezorgvervoersmiddel is de afstand. Zo is er in Sliedrecht een ondernemer die vooral de auto gebruikt voor bezorging, omdat het bezorggebied groot is en bezorgers lange afstanden moeten afleggen. Dit terwijl de andere ondernemers in Sliedrecht enkel op de (elektrische) fiets bezorgen. Voor Harderwijk geldt ook dat de ondernemers voornamelijk op de fiets of scooter bezorgen en een enkeling met de auto. In Zaanstad en Leiden gebruiken de gesproken ondernemers geen auto's en wordt er ingezet op (elektrische) fietsen en scooters.

Door de ondernemers uit de verschillende gemeenten wordt erkend dat het werken met jonge bezorgers uitdagingen met zich meebrengt. Zo gaf een ondernemer in Leiden aan dat jongeren zelf vaak de gevaren niet inzien. Daarnaast vertonen jonge bezorgers vaak risicogedrag in het verkeer.

"Als ik zie hoe die jongens rijden... Het lijkt alsof ze niet eens rekening houden met zichzelf. Ze gaan maar gewoon en kijken ook niet achterom. (Sliedrecht)"

"Ik kijk ervan op hoe bezorgers rijden, het gaat mis bij kleine dingen die ze makkelijk zelf kunnen voorkomen. (Zaanstad)"

4.2 Prioriteit voor de ondernemer

Aansluitend op de bevindingen in hoofdstuk 3 is de betrokkenheid van ondernemers bij Bezorg Veilig vooral afhankelijk van de prioriteit die zij toekennen aan verkeersveiligheid. Het lijkt erop dat dit bij de gesproken gemeenten bepalend is voor de mate waarin in de ondernemer:

- zich verantwoordelijk voelt voor de verkeersveiligheid van bezorgers;
- eigen ervaringen heeft met verkeersongevallen;
- zijn eigen verkeersveiligheidsbeleid als in orde beschouwd.

4.2.1 Verantwoordelijk voelen voor verkeersveiligheid van bezorgers

Vrijwel alle ondernemers van de pilot geven aan dat ze verkeersveiligheid van hun bezorgers belangrijk vinden. Het verschilt echter wel in hoeverre dit wordt uitgedragen door de ondernemer. De ondernemers in Leiden geven aan dat de veiligheid van bezorgers op de eerste plaats staat. Ze voelen een plicht om goed voor bezorgers te zorgen en ze te belonen voor goed werk, zonder dat deze beloning hen aanzet tot het nemen van risico's.

"Een scooter kan je repareren, een maaltijd kan je opnieuw maken, maar als er iets gebeurt met een bezorger dan kan je dat niet 1, 2, 3 verhelpen of oplossen (Leiden)"

"Je bent verantwoordelijk voor de veiligheid van je bezorgers, daarom wil ik voorkomen dat ze een ongeluk krijgen en wil ik weten wat ik kan doen om hen te helpen (Leiden)"

Dit verantwoordelijkheidsgevoel is vooral zichtbaar bij ondernemers die intrinsiek gemotiveerd zijn om de bezorgers onder de meest veilige omstandigheden te laten werken. Zo stimuleren zij dagelijks hun bezorgers om veilig onderweg te gaan. Daarbij leggen ze de focus vooral op het veilig bezorgen, in plaats van op de snelheid van de bezorgingen. Een ondernemer uit Zaanstad zegt daarover dat het belangrijk is om geen tijdsdruk te zetten op bezorgers.

"Op de heenweg richting een klant moeten ze zo snel mogelijk bezorgen, maar niet zichzelf in een onveilige situatie brengen. Niet door rood rijden. Als ze op de terugweg iemand tegen komen en daar 5 minuten mee kletsen, prima (Zaanstad)."

Dit geldt eveneens voor de gemeenten Harderwijk en Sliedrecht. Zij voelen zich verbonden en verantwoordelijk voor de bezorgers die zij in dienst hebben.

“Ik heb wel een band met die jongens. Ik wil het liefst dat ze zo veilig mogelijk onderweg zijn (Harderwijk).”

Ook geven enkele ondernemers aan dat het de verantwoordelijkheid is van de bezorger zelf. Ze geven tips of gaan het gesprek aan nadat er iets onveilig is gebeurd. Ze willen dat hun bezorgers veilig rijden, maar geven daarbij ook aan dat dit lastig te controleren valt:

“Hoe ga je dat controleren? Ja dat is een probleem dat boven mijn macht is (Sliedrecht).”

“Het ergste wat er kan gebeuren is dat een medewerker omkomt tijdens een verkeersongeluk tijdens werk. En dan denk je had ik er toch maar iets aan gedaan. Maar dat is ook een stukje willen vanuit de bezorger zelf (Sliedrecht).”

4.2.2 Eigen ervaringen met verkeersongevallen

Ondernemers geven aan dat ze Bezorg Veilig als logisch middel zien voor ondernemers die veel ongevallen meemaken met hun bezorgers. In de gemeenten Sliedrecht en Zaanstad wordt aangegeven dat ze geen urgentie zien om preventief met Bezorg Veilig aan de slag te gaan. De reden die zij hiervoor geven is dat er bij hen geen ernstige ongevallen zijn onder bezorgers en daarom andere zaken meer prioriteit hebben. Ze vinden Bezorg Veilig pas relevant als een bezorger zich onveilig heeft gedragen, zoals het niet dragen van een gordel tijdens het rijden.

“Preventief is dit minder interessant, omdat je als ondernemer met honderd andere dingen bezig bent en continu brandjes aan het blussen bent (Sliedrecht).”

De ondernemers waarbij een bezorger recentelijk een ongeval heeft meegemaakt staan positiever tegenover het gebruik van Bezorg Veilig, zoals het geval is bij een ondernemer in Zaanstad:

“Op het moment dat er een ongeluk gebeurt, krijgt verkeersveiligheid meer prioriteit. Terwijl wanneer alles goed gaat, verkeersveiligheid een onderwerp is waar aandacht aan wordt besteed als alles rustig is.”

Deze opvatting sluit aan bij twee ondernemers in de gemeente Harderwijk. Zij geven namelijk aan dat een ondernemer vaak pas aandacht besteed aan de verkeersveiligheid van bezorgers als het al te laat is.

Binnen de gemeente Harderwijk zijn er verschillen te vinden tussen de ondernemers. Waar de ene ondernemer aangeeft pas met verkeersveiligheid aan de slag te gaan als er meer rust is in de zaak, is de andere ondernemer daar dagelijks mee bezig. Verkeersveiligheid van de bezorgers wordt daar gezien als basis van het bezorgen. Dit geldt ook voor een ondernemer in Leiden:

“Ik zeg altijd je gaat hier verticaal weg, zo wil ik je ook terug zien. Niet horizontaal (Leiden).”

4.2.3 Veiligheid al in orde

Alle ondernemingen dragen op hun eigen manier bij aan de verkeersveiligheid van de bezorgers. Bezorg Veilig kan bij een aantal ondernemingen een aanvulling zijn op het huidige beleid. Echter, het is de uitdaging om ondernemers te laten in zien hoe Bezorg Veilig een aanvulling kan zijn, vooral als de verkeersveiligheid volgens een ondernemer zelf al op orde is.

Een van de eerste onderwerpen die ondernemers aanhalen is dat ze de materialen waar de bezorgers gebruik van maken ten alle tijden op orde hebben. Hierover zeggen ze dat kapotte onderdelen van scooters en fietsen zo snel mogelijk worden gerepareerd. De ondernemers zien dit als belangrijke verantwoordelijkheid en als basis om te werken aan de verkeersveiligheid van de bezorgers. Het rapporteren van kapot materiaal wordt gezien als de verantwoordelijkheid van de bezorgers, omdat de ondernemer zelf niet altijd zicht heeft op de staat van het materiaal. Zo zijn er ondernemers in Leiden en Sliedrecht die een lijst ophangen waarin bezorgers kunnen aangeven wat er mis is met de materialen. In Harderwijk hebben ondernemers de vervoersmiddelen genummerd waardoor de bezorgers aan de hand van een appje kunnen aangeven wanneer het materiaal niet in orde is. Als het niet gelijk kan worden gerepareerd worden de bezorgers voorzien van een ander voertuig.

Een aantal ondernemers in de gemeenten hebben specifieke afspraken met de bezorgers rondom verkeersveiligheid, zoals: niet door rood rijden en maximaal één oortje in tijdens het rijden.

“Ik zeg altijd, 1 oortje voor jezelf en 1 oortje voor het verkeer (Leiden).”

Daarbij gaan de ondernemers in Leiden het gesprek aan wanneer ze zien of horen dat de bezorgers niet veilig werken. In Harderwijk heeft een ondernemer de voertuigen voorzien van de naam van het restaurant en een nummer, zodat onveilig gedrag gemakkelijk gemeld kan worden door andere verkeersdeelnemers. De sociale controle in de buurt wordt op deze manier versterkt, waardoor de bezorgers minder anoniem onderweg zijn en het rijgedrag van een bezorger van invloed is op het imago van het restaurant. Dit wordt ook ingezet door ondernemers in Leiden. Deze keuze zorgt er eveneens voor dat ondernemers hun bezorgers kunnen aanspreken op hun gedrag, omdat zij het visitekaartje zijn van het restaurant. Dit benadrukt de kracht van herkenbaarheid, als middel om de veiligheidscultuur te versterken.

Een ondernemer in Harderwijk heeft daarnaast duidelijke afspraken gemaakt voor verschillende weersituaties.

“Ik stuur ze vooraf al een appje dat het glad is of het weer slecht is. IJzel is stoppen. Bliksem is stoppen. Ook als er een pizza in de kist zit (Harderwijk).”

Een van de maatregelen die een ondernemer in Sliedrecht heeft genomen is het gebruik van werktelefoons tijdens het bezorgen. Deze werktelefoons hebben geen WhatsApp en kunnen enkel worden ingezet door bezorgers om te navigeren naar de klant. Hierdoor kan de bezorger in mindere mate worden afgeleid.

4.2.4 Tegenpresentatie

Hoewel veiligheid voor veel ondernemers belangrijk is, wordt aangegeven dat de voordelen voor ondernemers van het meedoen aan Bezorg Veilig, duidelijker moeten zijn. Een aantal ondernemers ontvangt het liefst direct materiaal wat zichtbaar kan worden opgehangen in de zaak. Een gemeenteambtenaar uit Harderwijk geeft hierop een aanvulling en vertelt dat het mooi zou zijn als Bezorg Veilig materialen kan aanleveren die de verkeersveiligheid bevorderen, zoals een telefoonhouder.

Opvallend was dat ondernemers Bezorg Veilig aantrekkelijk vinden als het hen zichtbare voordelen oplevert. Een ondernemer gaf als voorbeeld dat het interessant zou zijn als Bezorg Veilig kan dienen als een keurmerk. Het idee hierachter is dat een leasebedrijf voor elektrische fietsen eerder geneigd zal zijn om fietsen aan ondernemers te leasen die zichtbaar bezig zijn met verkeersveiligheid. Op dit moment zijn leasebedrijven volgens de ondernemer terughoudender om vervoersmiddelen te leasen aan bezorgketens. Voor ondernemers is een zichtbare tegenprestatie een stimulans om zich aan te sluiten bij Bezorg Veilig.

4.3 Contact met ondernemers

In vergelijking met de eerdere pilotgemeenten is eveneens in deze gemeenten de bevinding dat ondernemers druk zijn en weinig tijd hebben. Het is daarom belangrijk om het contact laagdrempelig en toegankelijk te houden. Het verschilt hierin per ondernemer of je het beste kan mailen, bellen of zonder aankondiging langs kan gaan. Hieronder worden de lessen over de vorm van het contact en de afzender van de boodschap verder toegelicht.

4.3.1 Vorm van het contact

In contact komen met een ondernemer via een algemeen nummer is lastig. Ook worden terugbelverzoeken niet opgevolgd. Twee Zaanse ondernemers hebben zich ingeschreven via het aanmeldformulier op de Bezorg Veilig website, waardoor er een persoonlijk nummer beschikbaar was. Het inplannen van het interview ging daardoor eenvoudig. In enkele gevallen, in de gemeente Harderwijk en Sliedrecht, is het contact tot stand gekomen via de mail. Daarnaast is voor twee ondernemers in Sliedrecht het eerste contact gelegd door zonder afspraak de zaak binnen te lopen. In het geval dat de eigenaar van de onderneming aanwezig was, heeft de ondernemer tijd vrijgemaakt voor een interview met de onderzoeker van TeamAlert. Dit maakte duidelijk dat deze ondernemers wel bereid zijn om mee te doen, maar lastig bereikbaar zijn via de telefoon.

Daarnaast blijkt het succesvol om een verzoek te doen op korte termijn. Het inplannen van een afspraak in dezelfde week of twee dagen na het eerste contact is het meest succesvol. Bij meer tijd tussen het contact en de afspraak

werden de afspraken soms vergeten. Ondernemers zijn het best beschikbaar vanaf 15.00 uur. Het is daarom bevorderlijk om flexibel te zijn in het contact met de ondernemers en niet enkel tussen 9.00 en 17.00.

Het daadwerkelijk langsgaan bij de ondernemer werd door ondernemers gewaardeerd. Het wordt als persoonlijk en prettig ervaren. Ondernemers geven aan dat het gesprek over Bezorg Veilig hen helpt bij het serieuzer nemen van de verkeersveiligheid van hun bezorgers.

“Ik vind het positief dat jullie ook echt langskomen (Zaanstad).”

Een ondernemer in Leiden stelt voor om bedrijven die zich willen aansluiten bij Bezorg Veilig en nieuwe bezorgdienst, een starterspakket met Bezorg Veilig flyers en posters toe te sturen. Dit kan worden opgevolgd door een gesprek waarin alles over Bezorg Veilig kan worden besproken.

4.3.2. Afzender

De lessen vanuit eerdere pilots zijn in deze pilots als vertrekpunt genomen in het contact met de ondernemers. In tegenstelling tot de eerdere bevindingen is het niet altijd noodzakelijk om ondernemers aan te haken via een tussenpersoon die het contact warm overdraagt. Een tussenpersoon kan wel een aanvulling zijn door het aanleveren van contactgegevens. Door op deze manier contact te leggen, verloopt het proces sneller en zijn er geen meerdere pogingen nodig om naar het algemene nummer van het restaurant te bellen.

De pilots toonden aan dat de meeste ondernemers, waarmee TeamAlert in contact kwam, bereid waren deel te nemen aan de pilot, tenzij ze zelf van mening waren dat ze niet tot de doelgroep van Bezorg Veilig behoorden. Hierbij heeft waarschijnlijk geholpen dat het eerste contact laagdrempelig en niet tijdrovend was. In het initiële gesprek werd slechts gevraagd om een afspraak in te plannen voor later in dezelfde week, met daarbij enkele vragen over bezorging. Ondernemers gaven zelf aan op welk tijdstip van de dag TeamAlert het beste langs kon komen.

Uit deze pilots is gebleken dat het werkt om:

- 1) Directe contactgegevens te hebben van de ondernemer (eventueel verkregen via de gemeente)
- 2) Namens de gemeente contact te maken
- 3) Kort na het eerste contactmoment langs te gaan
- 4) Zonder afspraak langs te gaan
- 5) Flexibel zijn tijdstippen en snel schakelen (niet enkel contact tussen 9.00 en 17.00)
- 6) Benadrukken wat Bezorg Veilig de ondernemers oplevert en dat het weinig tijd kost

4.4 Platform ontwikkelen

4.4.1 De website

Ondernemers waren over het algemeen tevreden over hoe de website eruit ziet. Sommige ondernemers twijfelen of ze de website gaan gebruiken of passend vinden. Zo geeft een ondernemer aan dat de website vooral aansprekend is voor ondernemers die last hebben van ongelukken onder bezorgers, of veel kosten hebben door schade aan voertuigen. Ook wordt de website een geschikt middel bevonden voor startende ondernemers in de bezorgwereld. Zo geeft een ondernemer, die veel aan verkeersveiligheid doet, aan dat de website geen nieuwe informatie biedt. Ook mist de ondernemer tips over hoe bezorgers minder anoniem de weg op kunnen gaan, wat de sociale controle in de buurt zou vergroten. Ondernemers vinden het waardevol dat er op de website tips staan voor bezorgers over hoe goed met materiaal om te gaan.

“Het is aantrekkelijk voor ondernemers die wel te maken hebben met ongelukken (Sliedrecht).”

Wat veelal uit de gesprekken naar voren kwam is dat de ondernemers welwillend zijn om materiaal op te hangen voor extra bewustwording over verkeersveiligheid. Een ondernemer geeft daarbij aan dat het van belang is dat de materialen beschikbaar moeten zijn voor bezorgers, omdat zij gevaar lopen. Een voorbeeld wat ondernemers noemen is een checklist voor bezorgers waarin staat wat zij nodig hebben om veilig onderweg te zijn. Zo kan de ondernemer ervoor zorgen dat de juiste materialen aanwezig zijn. Deze checklist is echter al beschikbaar op de website, maar wordt niet gevonden door de ondernemers. Het is dus belangrijk dat deze checklist prominenter op de website komt, zodat

ondernemers het sneller kunnen vinden. Het is ook mogelijk om de checklist te drukken en te overhandigen aan ondernemers bij contact over Bezorg Veilig,

Twee ondernemers kwamen met het idee om de website te voorzien van de mogelijkheid om ongelukken te melden en waar het heeft plaatsgevonden. De ondernemers geven aan dat het interessant is om te kunnen zien wat er speelt onder bezorgers in de praktijk. Deze informatie kan ook van toegevoegde waarde zijn voor een gemeente. Een aanvullend idee vanuit een andere ondernemer is Bezorg Veilig als platform aan te bieden waarop bewoners in de buurt meldingen kunnen plaatsen wanneer een bezorger onveilig gedrag vertoont. Deze melding is dan gericht op het betreffende restaurant waar de bezorger in dienst is.

4.4.2 De training

Net als in de eerste drie pilotgemeenten, zijn ook de meeste ondernemers uit de overige vier pilotgemeenten meer terughoudend aan het begin van het gesprek over de training. Ze geven aan dat het voelt alsof je de bezorgers huiswerk oplegt. Aanvullend twijfelen ondernemers of bezorgers die al langere tijd bezorgen de training serieus nemen en hier iets van opsteken. Wanneer ze de training in meer detail bekijken zien ze wel mogelijkheden om de training uit te rollen. Vooral in het inwerkproces van een nieuwe bezorger of wanneer een bezorger onveilig gedrag heeft vertoont. Ondernemers geven aan dat ze het idee hebben dat de training te tijdrovend is voor de bezorgers die al (langer) in dienst zijn. Ze zien hierin wel een mogelijkheid om de bezorgers de training te laten volgen wanneer ze moeten wachten tussen de bestellingen door. Daarnaast geeft één van de ondernemers aan dat het naar zijn idee wenselijker is om voor alle scenario's realistische beelden te gebruiken, in plaats van een animatie. Volgens deze ondernemer sluit dit beter aan op de doelgroep.

“Preventief zou ik de training niet geven, want ik denk dat het niet serieus wordt opgepakt door bezorgers. Het is denk ik wel haalbaar om iemand die slecht rijdt de training te laten volgen (Sliedrecht).”

Meerdere ondernemers vinden het een goed idee om bezorgers de training op de eerste werkdag te laten doen, in tegenstelling tot de ondernemer uit Sliedrecht. Ook kwam een ondernemer met het idee om een algemene inwerkvideo te maken voor bezorgers, waarbij alle belangrijke informatie wordt gegeven rondom verkeersveiligheid en bezorgen. Zo kunnen alle punten worden benoemd waar je als bezorger rekening mee moet houden. Dit zou de ondernemer tijd schelen met het inwerken van hun bezorgers, omdat er dan een algemene inwerkprocedure is.

“Fijn dat er een training is en ik het niet zelf hoeft te verzinnen (Leiden).”

Vanuit de ondernemers die met de auto bezorgen is er de wens voor een autotraining op Bezorg Veilig. Het voelt voor hen scheef om de bezorgers die fietsen wel een training te laten doen, maar de bezorgers die autorijden niet.

Daarnaast hebben verschillende ondernemers de behoefte om de score van hun bezorgers te kunnen inzien. Zo kunnen ze de score gebruiken als maatstaf om te beoordelen of een bezorger voldoende in staat is om veilig de weg op te gaan. Een idee hiervoor is om na de training een aantal quizvragen te stellen waarbij bezorgers een bepaald aantal antwoorden goed moeten hebben. In de huidige training wordt geen gebruik gemaakt van scores na het voltooien van de training. In plaats daarvan worden in de training open vragen gesteld over de verkeerssituaties. Dit wordt gedaan om bezorgers aan te moedigen zelf na te denken en achteraf individueel of samen te reflecteren op de juistheid van hun antwoorden.

4.5 Werken aan naamsbekendheid

Bij de vier pilotgemeenten is Bezorg Veilig bij de ondernemers niet bekend. Als aanvulling op de punten van de eerste drie pilots geven ondernemers aan dat het beter werkt om van hoger af – landelijk of regionaal – ondernemers te stimuleren om aan de slag te gaan met Bezorg Veilig, in plaats van ondernemers persoonlijk benaderen. Door ondernemers persoonlijk te benaderen worden ondernemers aangemoedigd om aan de slag te gaan, maar is de hoeveelheid prioriteit die zij geven aan de verkeersveiligheid van hun bezorgers bepalend. Door het landelijk of regionaal uit te rollen, wordt het draagvlak voor meerdere ondernemers vergroot, ook bij ondernemers die de verkeersveiligheid van bezorgers minder tot geen prioriteit geven. Mogelijke partijen die kunnen bijdragen aan het vergroten van de naamsbekendheid van Bezorg Veilig zijn verzekeringmaatschappijen of leasemaatschappijen. Deze partijen hebben baat bij minder schade aan voertuigen. Ondernemers geven daarbij aan dat een gemeente hierover duidelijke verwachtingen kan communiceren, denk aan richtlijnen aan waar een bezorgpartij aan moet voldoen. Een

gemeente die prioriteit geeft aan de verkeersveiligheid van bezorgers creëert een groter draagvlak voor een ondernemer. De naamsbekendheid kan dus worden vergroot door zowel in te spelen om Bezorg Veilig via hoger af te stimuleren, hand in hand met de persoonlijke aanpak richting ondernemers.

4.6 Persoonlijke band tussen ondernemer en bezorgers

In deze pilots is een aanvullend inzicht dat de betrokkenheid tussen ondernemers en bezorgers een belangrijk factor blijkt is voor Bezorg Veilig. Een ondernemer merkte op dat effectieve communicatie met bezorgers vereist dat je als ondernemer een persoonlijke band met hen opbouwt, zodat de boodschap beter wordt geaccepteerd. Een ondernemer omschreef de bezorgers als 'zijn jongens'. Dit bevestigt de persoonlijke band tussen de ondernemer en de bezorgers. Een andere ondernemer speelt in op de belevingswereld van de bezorgers, wat het draagvlak vergroot bij bezorgers om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen veiligheid met de woorden: *"Ik denk dat jij wel goed kan rijden, maar ga er maar vanuit dat de rest niet kan rijden. Ga er maar vanuit dat ze jou proberen te raken (Harderwijk)."* Een ondernemer die minder betrokken is met zijn bezorgers en geen persoonlijke band heeft met hen, vind minder aansluiting om het gesprek aan te gaan over verkeersveiligheid. Dit laat zien dat het wenselijk is om als ondernemer betrokken te zijn met je bezorgers om draagvlak te creëren om verkeersveiligheid hoog in het vaandel te zetten, juist onder de bezorgers. Een voorbeeld hiervan is een ondernemer die omschreef dat zijn bezorgers hem eerder zien als een opa figuur: *"Ja die zullen dan ook denken, daar heb je die opa weer, die snapt er niks van."* Deze ondernemer gaf aan dat het voor hem lastiger is om het gesprek aan te gaan met bezorgers en om draagvlak te creëren voor iets wat hij van zijn bezorgers vraagt. Dit staat lijnrecht op de benadering van een ondernemer die zijn bezorgers als 'mijn jongens' omschrijft. Een ondernemer moet dus het idee hebben dat er voldoende draagvlak en verbinding is tussen zichzelf en de bezorgers om de verkeersveiligheid uit te dragen richting de bezorgers.

4.7 Balans in verantwoordelijkheid

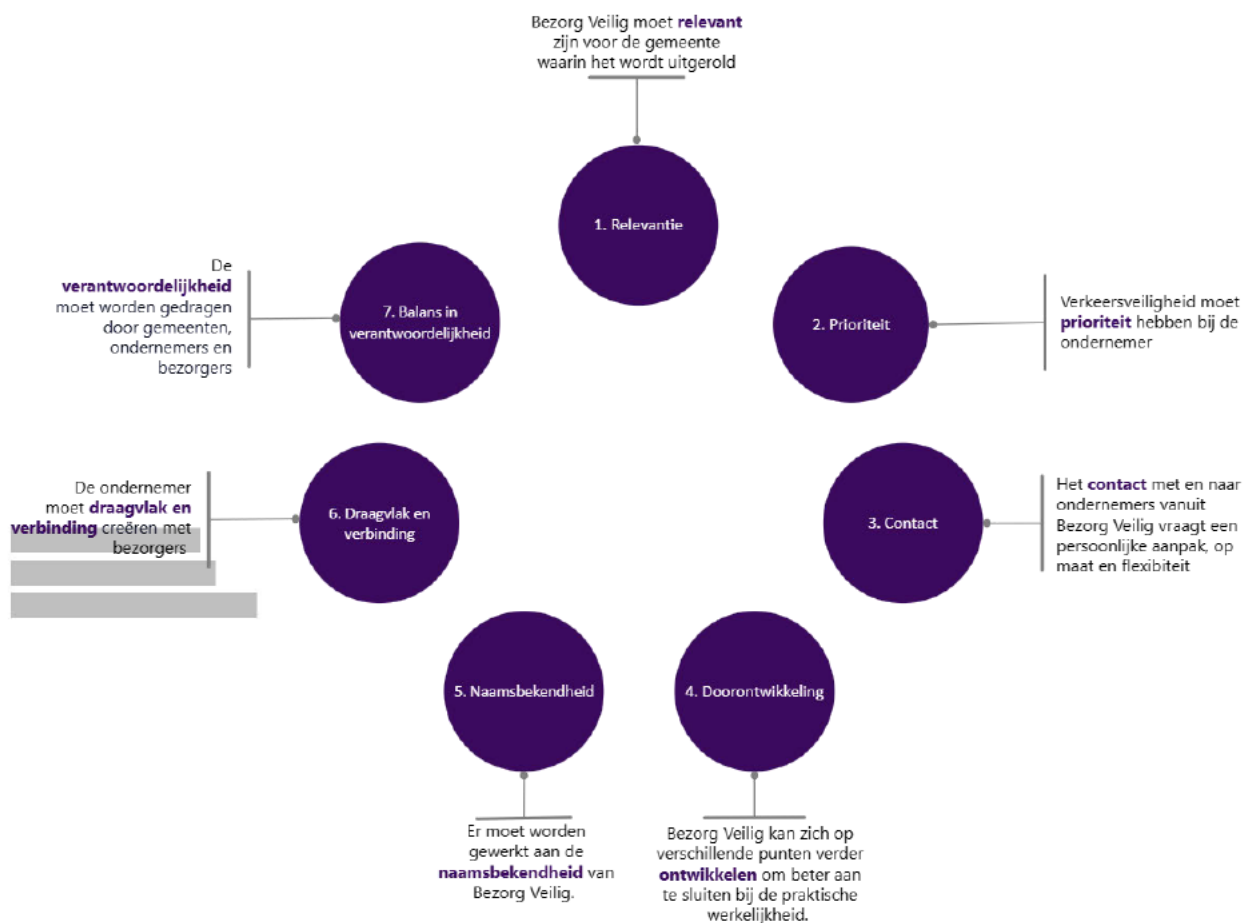
Opmerkelijk is dat de gemeente voornamelijk de verantwoordelijkheid voor de verkeersveiligheid van bezorgers bij ondernemers legt. Ondernemers zien daarentegen verkeersveiligheid vaak niet als eerste prioriteit, ondanks dat ze aangeven dit wel belangrijk te vinden, maar er is geen tijd. Volgens ondernemers zou er meer draagvlak komen als vanaf hoger op (zoals bij een franchise of vanuit een gemeente) richtlijnen en verwachtingen worden opgesteld over verkeersveiligheid. Daarnaast geeft een ondernemer aan beperkte invloed te hebben op de bezorgers en dat de verkeersveiligheid voor een groot deel wordt gezien als de verantwoordelijkheid van de bezorger zelf. Toch benadrukken de ondernemers dat het persoonlijke contact wenselijk is. Er moet een balans komen waarin alle partijen verkeersveiligheid als hun eigen prioriteit stellen.

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen

In dit rapport hebben we de belangrijkste bevindingen gerapporteerd op basis van de gesprekken die zijn gevoerd bij de gemeenten binnen deze pilot: Rotterdam, Zwolle, Goeree-Overflakkee, Leiden, Sliedrecht, Zaanstad en Harderwijk.

Op basis van gesprekken uit de eerste drie gemeenten is onderscheid gemaakt in vijf factoren die belangrijk lijken te zijn bij een succesvolle lokale uitrol van Bezorg Veilig. Door de pilots in de overige vier gemeenten zijn nog twee factoren toegevoegd. Een aanvullende factor is het draagvlak en verbinding creëren tussen ondernemers en bezorgers. In het onderstaande figuur zijn de bevindingen nog eens bondig samengevat. De tweede factor die nog ontbreekt is het balans in het dragen van de verantwoordelijkheid van een gemeente, ondernemer en bezorgers. Dit komt dus uit op de volgende factoren voor een succesvolle uitrol van Bezorg Veilig:

- 1) De relevantie van Bezorg Veilig moet duidelijk zijn voor de gemeente waarin het wordt uitgerold, ofwel vanwege een bestaand probleem ofwel ter preventie.
- 2) Verkeersveiligheid moet prioriteit hebben bij de ondernemer
- 3) Het contact met en naar ondernemers vanuit Bezorg Veilig vraagt een persoonlijke aanpak op maat en om flexibiliteit
- 4) Het platform kan zich op verschillende punten verder ontwikkelen om beter aan te sluiten bij de praktische werkelijkheid
- 5) Onbekend maakt onbemind; er moet worden gewerkt aan de naamsbekendheid van Bezorg Veilig
- 6) Om verkeersveiligheid uit te dragen is het van belang dat er draagvlak en verbinding is tussen ondernemers en hun bezorgers.
- 7) Balans in het dragen van verantwoordelijkheid tussen gemeente, ondernemer en bezorgers



Deze bevindingen zijn belangrijk voor het uitrollen van Bezorg Veilig in nieuwe gemeenten. Uit deze pilots is namelijk gebleken wat wel en niet werkt om een ondernemer te stimuleren om aan te haken bij Bezorg Veilig en om verkeersveiligheid hoger op de agenda te zetten. Deze inzichten bieden handvatten voor een gemeente om gestructureerde stappen te zetten in het proces van de lokale uitrol van Bezorg Veilig. Het is hierbij aan te raden dat een gemeente ondernemers stimuleert om zich breder in te zetten voor de verkeersveiligheid, in plaats van enkel aandacht aan dit onderwerp te besteden wanneer een bezorger een ongeluk heeft gehad.

Op basis van deze inzichten is een stappenplan ontwikkeld voor een lokale uitrol van Bezorg Veilig. Dit stappenplan is een routekaart die gemeenten kunnen volgen om effectief aan de slag te gaan binnen de regio met Bezorg Veilig. Het is aan te raden om dit rapport samen met de routekaart te gebruiken wanneer een gemeente start met het uitrollen van Bezorg Veilig.

Het is hierbij van belang om te benoemen dat de resultaten zijn opgehaald uit een selectie van pilotgemeenten. Het is daarom mogelijk dat de succesfactoren in mate afwijken van wat uit deze bevindingen is gebleken, gezien iedere gemeente uniek is. Zoals zichtbaar wordt uit deze pilots is het mogelijk dat een passende aanpak verschilt tussen ondernemers binnen een gemeente. Het is daarom belangrijk om rekening te houden met wat een gemeente uniek maakt. De routekaart biedt hiervoor handvatten om in kaart te brengen op welke manier Bezorg Veilig relevant is voor een gemeente en welk proces passend is per gemeente. Dit draagt bij aan het overkoepelende doel van Bezorg Veilig: alle bezorgers veilig onderweg.