



De nieuwe standaard voor werkgevers in de e-commerce

Innovatie voorop, mensen centraal

Een gezamenlijke inzet voor duurzame groei en
inzetbaarheid, mensgericht leiderschap en
sectorbrede vooruitgang

Oktober 2025

Inleiding

De e-commercesector is de afgelopen jaren flink gegroeid en daarmee is ook onze verantwoordelijkheid als werkgevers groter geworden. Onze sector staat bekend om innovatie en snelheid. juist in die dynamiek met veel nieuwe technologie willen we vooroplopen in werkgeverschap. Nadrukkelijk met aandacht voor de mensen die onze sector draaiende houden. Niet alleen binnen onze eigen muren, maar ook in de relaties met onze ketenpartners en de samenleving.

Deze gedragscode is een gezamenlijk initiatief van Thuiswinkel.org, INretail en E-commerce Nederland, opgesteld samen met HR-experts uit de sector en met vakorganisaties. Met deze gedragscode geven we richting aan goed werkgeverschap in een jonge, groeiende sector - met ambitie, zorg en voorbeeldgedrag.

De gedragscode staat voor continue verbetering, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid. Met ambitieuze en praktische afspraken versterken we de innovatiekracht van onze e-commercesector en inspireren we werkgevers om het werkgeverschap modern in te vullen.

Ondertekenaars van deze code verbinden zich vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Met hun handtekening erkennen zij hun verantwoordelijkheid voor goed werkgeverschap – zowel binnen hun eigen organisatie als bij hun ketenpartners. Zij nemen actief deel aan een lerend netwerk: elk half jaar komen de ondertekenaars samen in sessies rond een centraal thema uit de code. Tijdens deze bijeenkomsten worden effectieve werkwijzen gedeeld, vervolgstappen bepaald en inzichten uitgewisseld. Zo dragen zij gezamenlijk bij aan continue verbetering en versterking van werkgeverschap in de e-commercesector.



thuiswinkel
.org



eCOMMERCE
NEDERLAND

Ondertekenaars van deze gedragscode zijn terug te vinden op www.thuiswinkel.org/invloed/gedragscode-goed-werkgeverschap-in-e-commerce/ of scan de QR-code.



De vier **centrale thema's** van goed werkgeverschap

Deze gedragscode bevat gedeelde ambities die verder gaan dan de wettelijke kaders. Ze biedt richting aan werkgevers die willen groeien in modern en mensgericht werkgeverschap. De code is opgebouwd rond vier centrale thema's. Binnen elk thema zijn gezamenlijke afspraken vastgelegd waaraan ondertekenaars zich verbinden. Daarnaast zijn er per thema inspirerende best practices opgenomen: concrete voorbeelden van hoe werkgevers deze afspraken in de praktijk kunnen brengen.

1. Blijvend leren en innoveren
2. Veilig werken
3. Een diverse en inclusieve werkplek
4. verantwoordelijkheid samen met ketenpartners





Blijvend leren en innoveren

Wij stimuleren continue ontwikkeling van werkenden als basis voor duurzame inzetbaarheid én voor een innovatieve sector. We bieden ruimte, richting en erkenning voor groei — voor elke werkende.

WIJ COMMITTEREN ONS AAN:

- Een cultuur waarin ontwikkeling wordt gestimuleerd én gewaardeerd.
- Kansen voor alle medewerkers om zich te verdiepen in hun huidige rol of door te groeien naar andere functies, zowel binnen het bedrijf als, waar passend, bij andere werkgevers in de e-commerceketen.
- Het toekomstbestendig maken en houden van banen via opleiding, digitalisering en slimme inzet van AI en automatisering.
- Structurele tijd en middelen voor persoonlijke ontwikkeling en vakgerichte training van werkenden.
- Actieve samenwerking met onderwijsinstellingen gericht op het aanbieden van stages, leerwerkplekken en input geven op curricula van relevante opleidingen.
- Het bieden van structurele interne begeleiding en coaching voor zowel vakvaardigheden als persoonlijke ontwikkeling.
- We spannen ons in om toegang tot trainingen of stages ook te verlenen aan werkenden die via uitzendbureaus voor ons werken, indien uitvoerbaar.

BEST PRACTICES

"We maken loopbaanontwikkeling inzichtelijk met visuele groeipaden per functiegroep. Zo weet een magazijnmedewerker, klantenservicemedewerker of marketeer precies welke stappen, competenties en trainingen nodig zijn om door te kunnen groeien. Dat geeft houvast én perspectief."

"Bij onze klantenservice zetten we AI slim in: standaardvragen worden afgehandeld door chatbots, zodat onze werkenden zich kunnen richten op complexere klantvragen. We investeren tegelijkertijd in hun vaardigheden, zoals empathische communicatie en probleemoplossend werken."

"Onze trainingen zijn flexibel en modulair beschikbaar via online leerplatforms, zoals de Thuiswinkel e-Academy. Werkenden kunnen zo zelf regie nemen over hun ontwikkeling, op een manier die past bij hun tempo en de technologische veranderingen in hun werk."

"Nieuwe werkenden krijgen bij ons een vaste buddy tijdens hun eerste maanden. Voor teamleiders in opleiding bieden we mentorprogramma's van zes maanden met ervaren managers. Dat zorgt voor snellere ontwikkeling, betere begeleiding en sterkere binding."

Veilig werken

Een veilige en integere werkomgeving, zowel fysiek als sociaal, is essentieel voor goed werkgeverschap. Dit vraagt aandacht, structuur en cultuur



WIJ COMMITTEREN ONS AAN:

- Verplichte onboarding en periodieke trainingen voor (fysieke en mentaal) veilig, gezond en volgens de actuele wet- en regelgeving te kunnen werken.
- Beschikbare en geschikte middelen voor veilig werk (zoals beschermende uitrusting of gekeurde werkmiddelen).
- Actieve aandacht voor gezondheid en welzijn, ook gericht op preventie.
- Een open en veilige werkcultuur creëren waarin ideeën en initiatieven de ruimte krijgen. Leidinggevenden krijgen training hierin zodat werkenden zich durven uit te spreken over zaken die aandacht nodig hebben en er ruimte is om eventuele gemaakte fouten in alle openheid te bespreken met elkaar.
- De drempel voor het melden van misstanden of het geven van feedback over (fysieke en mentale) veiligheid wordt zo laag mogelijk gehouden. Alle werkenden hebben toegang tot minimaal drie verschillende individuen waar ze terecht kunnen met zorgen of ideeën. Bijvoorbeeld een HR-medewerker, leidinggevende, interne of externe vertrouwenspersoon.

BEST PRACTICES

"Veiligheid staat bij ons op één. Elke bezorger start met een training en krijgt professionele uitrusting – dat bevordert veilig rijgedrag én betrokkenheid."

"(Fysieke) veiligheid is bij ons een vast onderdeel van de wekelijkse stand-up – zo blijft het top of mind voor iedereen."

"We bieden werkenden een laagdrempelig, vertrouwelijk en professioneel platform voor mentale ondersteuning – en promoten dit structureel als organisatie."

We bieden preventieve arbo- en vitaliteitsprogramma's of toegang tot laagdrempelige mentale ondersteuning (zoals een externe hulplijn of online platform)."

"Onze leidinggevenden krijgen training in het bouwen van een veilige teamcultuur – zodat werkenden zich durven uit te spreken"

"Via een externe speak up line kunnen onze werkenden eenvoudig en veilig melding maken van onveilige situaties – anoniem of openlijk, mét opvolging"



Een diverse en inclusieve werkplek

Een inclusieve werkcultuur vraagt actieve inzet en begint bij de overtuiging dat verschillen ons sterker maken. We streven naar een omgeving waarin iedereen zich welkom, gewaardeerd en veilig voelt om zichzelf te zijn – ongeacht achtergrond, overtuiging of identiteit.

WIJ COMMITTEREN ONS AAN:

- Een open en lerende cultuur waarin inclusie als een continu proces wordt gezien, niet als eindpunt.
- Bewuste aandacht voor inclusie en diversiteit in elke stap van het werkgeverschap, van werving tot samenwerking en beleid. We borgen een teamsamenstelling waarin diversiteit van perspectieven, achtergronden en ervaringen wordt gewaardeerd en actief gestimuleerd.
- Eerlijke, transparante en onbevooroordeelde selectieprocessen met een menselijke toets, waarbij technische of onbewuste bias actief wordt tegengegaan.
- We erkennen regionale verschillen in de praktijk. Daarom stemmen we onze aanpak af op de lokale arbeidsmarkt en het beschikbare talent — met blijvende inzet voor respect, gelijke kansen en toegankelijkheid voor iedereen.
- Voorbeeldgedrag en een aanspreekcultuur op de werkvloer stimulerend die bijdraagt aan een diverse en inclusie werkplek.
- Er is een duidelijk protocol voor klachten over elke vorm van ongewenst gedrag. Dit protocol is beschikbaar voor alle werkenden.
- Openstaan voor feedback van werkenden en het actief betrekken van teamleden bij het versterken van een inclusieve werkomgeving.
- Actief beleid om werkenden die binnen de organisaties ondervertegenwoordigd zijn in bepaalde functies te ondersteunen bij ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden.

BEST PRACTICES

"Wij hebben ons als bedrijf aangesloten bij Women in Tech om actief bij te dragen aan een inclusievere techsector. Door dit partnerschap willen we vrouwen in technologie meer zichtbaarheid, kansen en ondersteuning bieden, zowel binnen onze organisatie als daarbuiten."

"In een diverse organisatie is taal geen barrière maar een brug. Daarom bieden we essentiële communicatie ook aan in een tweede taal, zoals Engels of Pools, en we maken gebruik van symbolen zodat iedereen veilig en goed geïnformeerd aan het werk kan."

"Toegankelijkheid stopt niet bij de voordeur. We zorgen dat zowel onze werkplekken als digitale systemen bruikbaar zijn voor iedereen, van automatische deuren tot schermleessoftware en duidelijke taal."

"Door hiring managers te trainen in het herkennen van hun eigen bias, maken we het sollicitatieproces eerlijker, inclusiever en effectiever, want onbewuste voorkeuren mogen geen beslissingen sturen over talent."

"Iedereen verdient een kans op werk. We creëren bewust plekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, in samenwerking met sociale werkbedrijven en met goede begeleiding op de werkvloer."

Verantwoordelijkheid samen met ketenpartners

Waar bedrijven de vervoerder, bezorgers of werkenden niet zelf in dienst hebben, zijn ze opdrachtgever in plaats van werkgever. Ook als opdrachtgever nemen we, voor alle thema's in deze code, verantwoordelijkheid voor goed werkgeverschap — van distributiecentrum tot bezorger, samen met onze ketenpartners. Onze keuzes hebben impact, en die erkennen we.



WIJ COMMITTEREN ONS AAN:

- Bevorderen van gelijke behandeling, veilige werkomstandigheden voor iedereen in de keten, ongeacht contractvorm.
- Heldere afspraken met partners in de keten over naleving van deze normen, zoveel mogelijk ondersteund met KPI's.
- We streven naar transparantie in hoe ketenpartners bijdragen aan goed werkgeverschap en stimuleren hen hierin openheid te geven richting werkenden en opdrachtgevers.
- Bij de keuze voor partners wegen we goed werkgeverschap nadrukkelijk mee als selectiecriteria.
- We stimuleren lokale werkgelegenheid door waar mogelijk voorrang te geven aan lokale werving. We werken actief samen met gemeenten, onderwijsinstellingen en maatschappelijke organisaties in de regio.
- We streven naar een ambitieuze maar realistische verschuiving in de samenstelling van de arbeidsrelaties. Daarbij houden we rekening met de obstakels die (kleine) werkgevers ervaren en de verhoogde druk op de sector tijdens piekperiodes. We werken louter met gecertificeerde uitzendbureaus voor de inzet van derden.

BEST PRACTICES

"In samenwerking met het Regionaal Werkcentrum, scholen en bedrijven in de regio zorgen wij voor een sterke instroom van nieuwe werkenden, begeleiden we groei en ontwikkeling, en ondersteunen we de stap van werk naar werk. Samen bouwen we aan een duurzame arbeidsmarkt waarin kansen en talenten elkaar vinden."

"Als opdrachtgever vinden wij het vanzelfsprekend dat huisvesting voor arbeidsmigranten minimaal voldoet aan de SHE-eisen. Veiligheid, gezondheid en een verantwoord milieu zijn geen onderhandelbare voorwaarden, ze vormen de basis van goed werkgeverschap."

Wil je de gedragscode ook tekenen?

Neem dan contact op met:



info@e-commerce-nederland.nl



info@inretail.nl



thuiswinkel
.org

belangenbehartiging@thuiswinkel.org