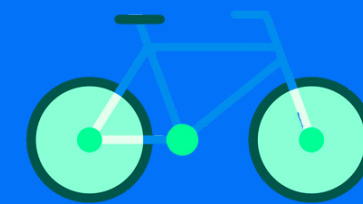
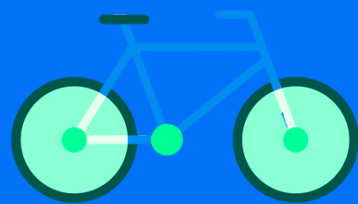


Ga goed geïnformeerd op pad met het

brenger

koerier handboek



Inhoud

Algemeen

Tijdslijn	3
Basis instellingen	4
Levels	5
Aanbod van transporten	6
Services	7
Reviews	8
Verzekeringen	9
Tankpas	10
Contact	11

Beleid

Betalingen	12
Niemand thuis?	13
Annuleringsbeleid	14
Schadebeleid	15
Stiptheidsratio	16
Zakelijke transporten	17
EU-regelgeving	18

Functies van onze app

Functies	19
Gepersonaliseerde weergave	21
Sub-koeriers	22

Tijdlijn



Basis instellingen

Stel deze in zodat alles goed staat voordat jij je eerste rit rijdt!

Download de app!

[Google Play Store](#)

[App Store](#)

1. Voeg een voertuig toe

- [Ga naar je Brenger profiel](#)
- Klik op voertuigen
- Klik op de groene balk om een nieuwe bus toe te voegen
- Vul de gegevens in en klik op opslaan

2. Stel je dagroute goed in

- [Ga naar je dagroute](#)
- Klik op het potlood om starttijd en startlocatie te wijzigen
- Doe dit voor zowel je eindtijd als eindlocatie
- Sla de locaties op als standaard
- Sla je voertuig op als standaard

Waarom is dit belangrijk?

- Door deze standaard-instellingen toe te voegen, kunnen we in de toekomst relevante opdrachten op basis van jouw gegevens selecteren, zodat jij de meest interessante opdrachten bovenaan ziet staan bij de transporten in de app.
- Dit wordt gebaseerd op jouw start- en eindtijd, locatie, laadvermogen en of je met een tweede koerier rijdt of niet.

Levels

Bij Brenger werken we met verschillende levels. Dit houdt in dat hoe beter jij presteert, hoe groter de poule is van transporten waar jij toegang tot krijgt.

GROEN

- Dit is de proefperiode
- Je kunt maximaal 3 ritten claimen
- Als je deze 3 ritten succesvol hebt afgerond en je gemiddelde review score is 4.0 of hoger, groei je automatisch door naar zilver
- Alleen transporten voor particulieren

ZILVER

- 3 succesvolle ritten gereden
- Je review score ligt tussen de 4.0 en 4.5 (berekend over de laatste 25 transporten)
- Toegang tot bundeltransporten
- Onbeperkt aantal transporten in de planning
- Stiptheidsratio minimaal 40%

GOUD

- Meer dan 20 transporten gereden
- Je review score ligt tussen de 4.5 en 4.7
- Transporten voor zakelijke klanten
- Toegang tot zakelijke bundeltransporten
- Stiptheidsratio minimaal 50%

DIAMANT

- Meer dan 40 transporten gereden
- Je review score is hoger of gelijk aan 4.8
- Transporten voor grote zakelijke klanten
- Mogelijkheid voor tankpas
- Stiptheidsratio minimaal 65%

[Klik hier voor meer informatie over de levels](#)

Aanbod van transporten

Hoe vind ik de meest interessante opdrachten?

De meeste transporten komen 2 tot 3 dagen voordat het uitgevoerd moet worden online bij Brenger. Claim dus een aantal dagen van tevoren je transporten om het meeste aanbod te zien!

Bundels

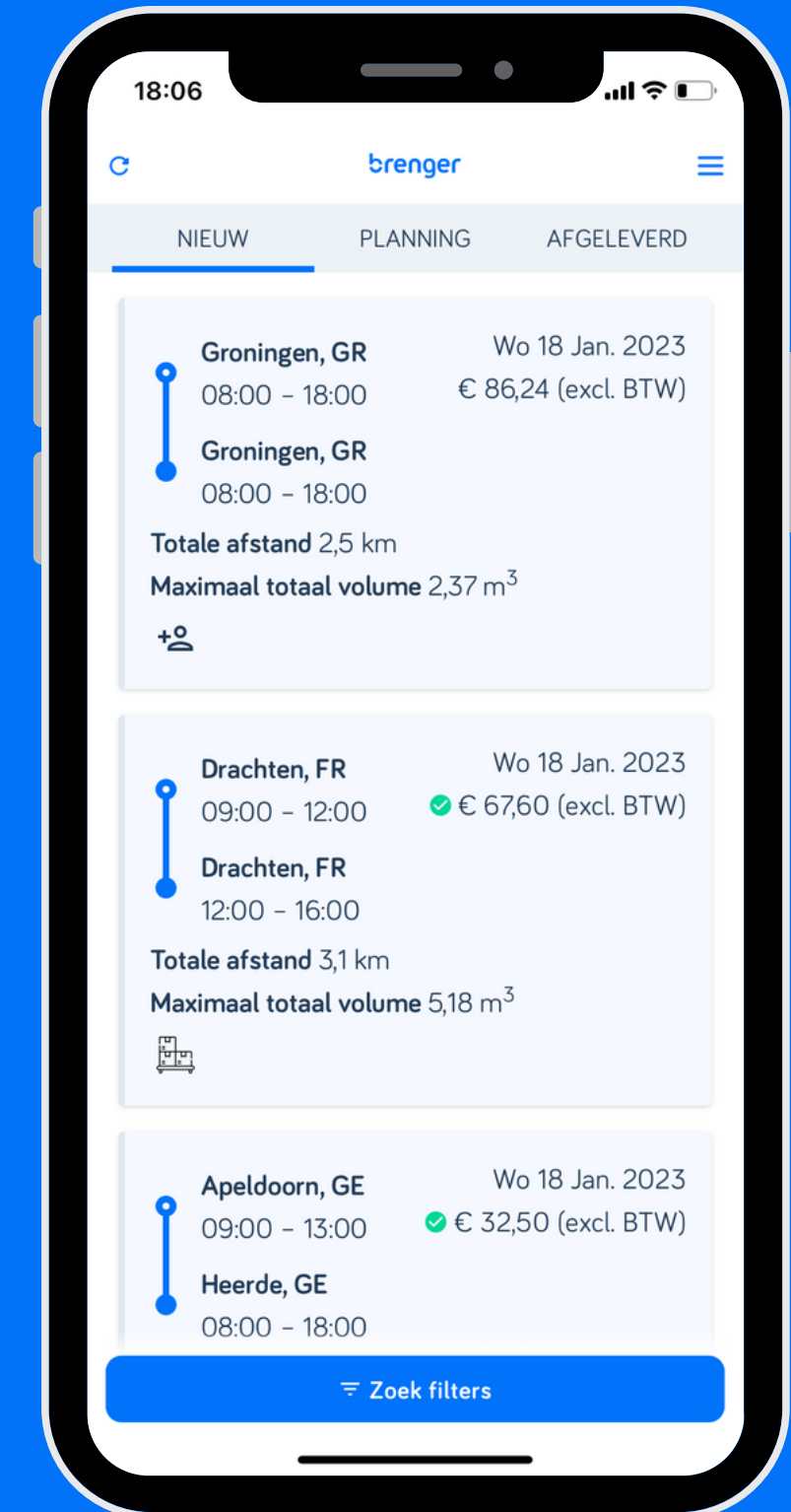
Ben je op zoek naar een gehele route met meerdere transporten? Filter op bundels en je hoeft het zelf niet meer bij elkaar te zoeken.

Services die klanten kunnen bijboeken

Extra koerier
Automatische laadklep
Palletwagen
Verdieping

Publicatietijden van de transporten:

Op verschillende momenten per dag. De meeste transporten worden 3 dagen van tevoren gepubliceerd, los of in een bundel.



Services



Extra persoon nodig



Top service



Ophalen/afleveren bij een veiling



Ophalen/afleveren bij een bedrijf/winkel



Item is breekbaar



Item is zwaar



Laadklep nodig



Dit zijn de icoontjes die je kunt zien bij een opdracht in de app. Claim dus alleen het transport als je het ook daadwerkelijk kunt uitvoeren en de services kunt bieden!

Reviews



Klanten kunnen een review achterlaten als jij een transport hebt afgeleverd.

De toegang die jij krijgt tot transporten hangt af van jouw gemiddelde review score. Hoe beter jouw beoordeling door klanten, hoe sneller je kunt doorgroeien tot diamant! Jouw review score is zichtbaar voor jou, voor Brenger, en voor de klanten wanneer jij een transport voor hun gaat rijden. Communiceer daarom goed, draag goede en nette kleding en wees vriendelijk.

De reviews vindt je in de app als je rechtsboven het menu openklapt onder 'recensies'. Ben je het niet eens met een review? [Neem dan contact op met ons support team](#), dan kijken we met je mee.



Professionaliteit

Gebruik altijd verhuisdekens en spanbanden om de items veilig te vervoeren. Draag nette kleding en zorg dat je bus opgeruimd is.



Vriendelijkheid

Wees vriendelijk en behulpzaam naar de klanten.



Communicatie

Bel de klant altijd 30 minuten van tevoren met je exacte aankomsttijd. Zo weten ze wanneer je eraan komt. Laat het ook weten als je later bent!
TIP: gebruik de Whatsapp-integratie in de app, zo kun je automatisch een appje sturen.

Verzekeringen

Welke verzekeringen zijn belangrijk?

Als koerier bij Brenger ben je zelf verantwoordelijk om alle documenten en gegevens op orde te hebben, net zoals je verzekeringen.

Wat is de NIWO?

NIWO staat voor Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie. Zij zijn de vergunningverlener voor het Nederlandse wegtransport en bepalen hoeveel laadvermogen jouw bus maximaal mag hebben.

Wat betekent het voor jou als koerier?

Je bent verplicht om met een NIWO-verzekering te rijden als het laadvermogen van jouw bus boven de 500kg komt. Aangezien het vaak voorkomt dat je meerdere opdrachten in je bus hebt, komt het al snel boven de 500kg uit. Het is jouw eigen verantwoordelijkheid dat je dit aanvraagt.

Tankpas

Wij hebben een samenwerking met Shell voor een tankpas! Wat houdt dit in?

- Je komt in aanmerking voor de tankpas als je een Diamante koerier bent, en meer dan 50 transporten succesvol hebt afgeleverd en actief bent geweest in de laatste 6 weken.
- Je ontvangt van ons een unieke code met een instructie hoe je de tankpas kunt aanvragen.

✓ **Krediet:**

Een maandelijks krediet van €3000,- te gebruiken bij alle Shell-stations in Nederland

✓ **Korting:**

€0,15 incl. BTW korting op de landelijke adviesprijs van alle brandstoffen bij Shell in Nederland

✓ **Overzicht:**

Een maandelijks digitale factuur met BTW-specificatie

✓ **Flexibiliteit:**

Mogelijkheid om tussen de 1-10 kaarten te bestellen

✓ **Lage vaste kosten:**

€1,50 kaartkosten per maand excl. BTW

Contact met Brenger



Korte vragen over opdrachten?

WhatsApp ons: +316 33748236



Urgent?

Bel ons! +31 85 8881934



Betalingen, facturen, niet urgente vragen?

koerier@brenger.nl



Openingstijden:

Maandag - vrijdag: 08:00 - 22:00 uur

In het weekend: 09:00 - 21:00 uur

Brenger

Vossiusstraat 3

1071 AB Amsterdam

[Alle veelgestelde vragen voor koeriers lees je hier!](#)

Betalingen

Wanneer word ik betaald?

Je wordt elke vrijdag uitbetaald voor alle transporten die je de week daarvoor hebt gereden. De transporten van die week staan op 1 factuur. De betalingen worden op vrijdag doorgevoerd.

Waar vind ik mijn factuur?

Je ontvangt de factuur per e-mail als de uitbetaling is doorgevoerd.

Heb je een opdracht geannuleerd en zijn hiervoor annuleringskosten in rekening gebracht?

Dan worden deze kosten verrekend met je eerstvolgende uitbetaling. Als je de factuur downloadt, zie je ook het referentienummer van het transport erbij staan als er een bedrag is verrekend. Zo weet je precies wat de reden hiervoor is.

Wanneer er een schademelding is binnengekomen bij een transport wat jij hebt uitgevoerd, kunnen we de betaling uitstellen. In de tussentijd onderzoeken wij of jij het veilig hebt vervoerd en of er eventueel eigen risico ingehouden wordt. [Meer weten over het schadebeleid? Klik hier!](#)

Inclusief of exclusief BTW?

De beloningen die je in de app bij de opdrachten ziet staan, zijn exclusief BTW. Zo weet je precies wat je overhoudt.

- Nederlandse koeriers worden inclusief BTW uitbetaald.
- Belgische koeriers worden exclusief BTW uitbetaald.

[Meer informatie over betalingen lees je hier](#)

Niemand thuis?

Niemand thuis bij het ophaaladres?

- Wacht minimaal 15 minuten en bel de contactpersoon van het ophaaladres minstens 2x.
- Maak een foto van de voordeur, zodat wij aan de klant kunnen bewijzen dat je er bent geweest zodat we voorrijkosten in rekening kunnen brengen bij de klant.
- Bel Brenger om aan te geven dat je wegrijdt. Je ontvangt alleen voorrijkosten wanneer je de situatie tijdig aan Brenger doorgegeven hebt. Niet achteraf pas bellen!

Let op!

Dit beleid geldt met uitzondering van veilingen en zakelijke opdrachten. Hierbij kan het voorkomen dat je langer dan 15 minuten moet wachten in verband met een wachtrij. Hierdoor is de beloning van een opdracht bij een veiling standaard ook iets hoger! Als je moet wachten, ontvang je € 7,50 wachtgeld per kwartier. Dit gaat in na de 15 minuten dat je standaard moet wachten. Ook is het belangrijk dat je vanaf het moment dat je begint met wachten dit aan het support team laat weten.

Niemand thuis bij het afleveradres?

Wacht minimaal 15 minuten en bel de contactpersoon van het afleveradres minstens 2x. Lever het product af bij de burens als dit mogelijk is, en maak een foto van het huisnummer & de voordeur. Lukt dit ook niet? Bel dan direct met Brenger, dan zoeken we samen naar een oplossing. Wanneer je dit niet doet en het product achterlaat zonder contact op te nemen met de opdrachtgever of met Brenger, ben jij volledig aansprakelijk voor eventuele schade.

Annuleringsbeleid

De koerier	→	Binnen <u>24u</u> voor de afgesproken ophaaltijd	→	€50 Annuleringskosten
	→	Tussen <u>24u-48u</u> voor de afgesproken ophaaltijd	→	€25 Annuleringskosten
	→	Bundel binnen <u>24u</u> voor de afgesproken ophaaltijd	→	€100 Annuleringskosten
	→	Bundel tussen <u>24u-48u</u> voor de afgesproken ophaaltijd	→	€50 Annuleringskosten
De klant	→	Binnen <u>24u</u> voor de afgesproken ophaaltijd	→	Koerier ontvangt 75% van beloning
	→	Tussen <u>24u-60u</u> voor de afgesproken ophaaltijd	→	Koerier ontvangt 50% van beloning

Uitzondering:

Wanneer je door overmacht niet in staat bent om het product binnen 24 uur na de afgesproken tijd te bezorgen, ga dan gelijk in overleg met de opdrachtgever voor een ander moment waarop jij het wel zou kunnen bezorgen. Lukt dit niet, neem dan direct contact op met Brenger.

Komt het item niet overeen met de informatie die is ingeboekt? Neem dan contact op met Brenger op het moment dat je daar bent. Zo kunnen wij kijken wat de beste oplossing is en eventueel de opdracht annuleren. Je ontvangt alleen voorrijkosten als je dit op dat moment aan ons doorgeeft, niet achteraf.

Schadebeleid

Wat doe je als er schade ontstaan is?

Brenger is verzekerd voor schade dat ontstaat tijdens het transport

Wanneer er schade ontstaat tijdens het transport is Brenger voor €500 euro verzekerd. Het eigen risico hiervan bedraagt €150, tenzij je kunt bewijzen dat je het veilig hebt vervoerd (vastgezet met spanbanden en ingepakt met verhuisdekens), dan is er geen eigen risico. Het is daarom belangrijk om goede foto's te maken van het item bij het ophalen en bij het afleveren en dat de items zijn vastgezet met verhuisdekens en spanbanden.

Schade binnenshuis

Wanneer er schade ontstaat bij de klant binnenshuis, dan valt dit niet voor de verzekering van Brenger. Laat de klant tekenen dat zowel de koerier als Brenger niet verzekerd zijn voor schade binnenshuis.

Voeg foto's toe

De foto's voeg je toe op het moment dat je in de app het ophalen of het afleveren bevestigt. Zonder foto's kun je de stops niet bevestigen.

Het komt vaak voor dat je tweede-hands item(s) vervoert.
Is een item al beschadigd of niet meer een goede staat?
Maak een foto en/of filmpje zodat je duidelijk kunt
aantonen dat dit niet tijdens het transport is gebeurd.

Stiptheidsratio

Als aanvulling op het levelsysteem werken we bij Brenger ook met een stiptheidsratio. Wij willen klanten namelijk een hoge kwaliteit service en daarmee zekerheid bieden dat zij hun bestelling ook daadwerkelijk kunnen verwachten in het tijdvak en op de afgesproken locatie die ze van jou hebben ontvangen.

Binnen het tijdvak én op de juiste locatie?

De stiptheidsratio, een percentage, geeft aan of jij de items ook daadwerkelijk ophaalt en aflevert binnen de aangegeven tijdvakken. Als je dit binnen de aangegeven tijdvakken bevestigt, zal je stiptheidsratio omhoog gaan.

Let op!

Je moet op de juiste locatie je stops bevestigen. Zo weten we zeker dat je het item ook daadwerkelijk op dat moment hebt opgehaald.

Goed om te weten

- Je kunt je tijdvakken de dag voor het transport plaatsvindt tot 20:00 uur s' avonds aanpassen (tenzij er een specifiek tijdvak is bijgeboekt door de klant, dan staat dit al vast).
- Heb je 3x een 5-sterren review ontvangen van de klant? Dan telt je stiptheidsratio niet meer mee als je deze buiten het tijdvak hebt bevestigd!
- Jouw gemiddelde stiptheidsratio wordt berekend over de laatste 100 stops.

Zie je iets wat niet klopt? Zoals een verkeerd ingevoerd adres door de klant? Stuur ons dan even een berichtje. Dan zorgen we dat het geen invloed heeft op jouw ratio.

[Klik hier voor meer informatie over de stiptheidsratio](#)

Zakelijke transporten

Aangezien jij het gezicht van Brenger bent naar de (zakelijke) klanten toe, is het belangrijk dat de basis op orde is. Het volgende is belangrijk:

Heldere communicatie

Omdat er meerdere partijen bij betrokken zijn is het extra belangrijk om zowel de zakelijke klant en de eindklant goed op de hoogte te stellen.

Op deze manier zorgen we ervoor dat we op tijd verwachtingen bijstellen en dat jij betere reviews krijgt. Dit gaat met name over je aankomsttijd of als je vertraging hebt, dat je dit laat weten. Hiervoor kun je gemakkelijk de WhatsApp-knop gebruiken. Zo wordt er automatisch een bericht opgesteld naar de klant en kun je snel een bericht versturen.

Wij verwachten dat

- Je altijd verhuisdekens en spanbanden gebruikt om de items veilig te vervoeren. Het is verplicht om minimaal 5 verhuisdekens en spanbanden in jouw bus te hebben. Dit is verplicht bij elk transport wat je voor Brenger rijdt, dus niet alleen bij zakelijke transporten!
- Wanneer er iets niet volgens plan verloopt, je dit altijd communiceert. Wees goed bereikbaar voor de klanten en voor Brenger.
- Je een representatieve uitstraling hebt. Voor een (zakelijk) transport zijn dit de kledingvoorschriften: spijker-of werkbroek, werkschoenen, geen vlekken, scheuren of gaten. Zorg ervoor dat je bus schoon en opgeruimd is.

Behulpzaamheid

Aan behulpzaamheid ontbreekt het binnen Brenger niet. Een goede klantervaring creëren is iets waar we met zijn allen naar streven. Toch komt het weleens voor dat een opdracht niet goed is ingeboekt. Er zijn dan extra services nodig om de opdracht toch nog met succes af te leveren. Wat wij hierbij belangrijk vinden is dat jij eerlijk beloond wordt wanneer er extra werk geleverd wordt. Neem dan direct contact op met Brenger als dit nodig is.

Lukt het niet om een extra service uit te voeren als dit wel nodig is? Neem dan ook - op locatie - al contact op met Brenger.

EU-regelgeving voor digitale platforms

Rapport van Brenger aan de belastingdienst

Vanaf begin 2024 zijn we verplicht om de omzetgegevens van alle koeriers door te geven over hoeveel inkomsten ze hebben gemaakt om te zorgen voor meer fiscale transparantie in de digitale economie. Digitale platforms worden verplicht om informatie openbaar te maken.

Wil je meer weten over deze regelgeving?

[Klik hier voor meer informatie.](#)

Functies van de app

Opdrachten

Ben je op zoek naar nieuwe opdrachten? Bij opdrachten > nieuw vind je alle transporten die online staan en die je kunt claimen. Met de zoek-filters kun je dit makkelijker maken.

Transporten met een groen vinkje en zonder groen vinkje

Transporten met een groen vinkje zijn vooraf betaald door de klant en vallen binnen onze gegarandeerde opdrachten. Transporten zonder groen vinkje zijn als verzoek geplaatst, maar zijn misschien lastiger uit te voeren. Mocht je deze willen delen, dan kun je een aanvraag doen die 'in afwachting' is. Als de klant deze accepteert en betaalt, wordt deze vastgezet in je planning. Zolang deze niet geaccepteerd is, hoef je deze dus niet te rijden!

Slimme filters

Gebruik de filters om te zoeken naar transporten die voor jou interessant zijn. Op basis van landen, regio's, specifieke data en services filter je gemakkelijk de beste transporten voor jou eruit.

Door je adres + voertuig als standaard-instelling toe te voegen, zul je binnenkort de meest relevante opdrachten voor jou bovenaan zien staan.

[Uitleg hoe je dit moet doen? Klik hier!](#)

Functies van de app

Dagroute

Als je opdrachten hebt geclaimd voor een bepaalde dag, kun je dit allemaal in de dagroute zetten. Ook kun je andere eigen transporten hierin zetten. Zo krijg je suggesties voor het juist indelen van je tijdvakken. Dit kun je aanpassen tot 20.00 uur de avond voordat het transport plaatsvindt. Dan moeten je tijdvakken vast staan om dit door te kunnen geven aan de klant.

De dagroute functie is heel handig aangezien je alles in één overzicht hebt staan, met een voorspelling hoe laat je bij elke stop zult arriveren!

In-stop feedback

Bevestig je een stop bij het ophalen of het afleveren, maar er klopt iets niet? Dan kun je in de app laten weten wat er mis is en feedback geven over het transport. Deze feedback is erg waardevol voor ons! Wij bekijken dit en nemen dit mee om de transportinformatie zo goed mogelijk van te voren te regelen zodat jij als koerier niet voor verrassingen komt te staan. 1 keer per kwartaal delen we via de nieuwsbrief de resultaten met jullie.

WhatsApp-knop

Wanneer je een transport uitvoert, kun je de klanten via de Whatsapp-knop in onze Brenger app gebruiken om gemakkelijk een bericht te sturen naar de klant. WhatsApp wordt direct geopend en je kunt een indicatie aangeven of je op tijd bent of later.



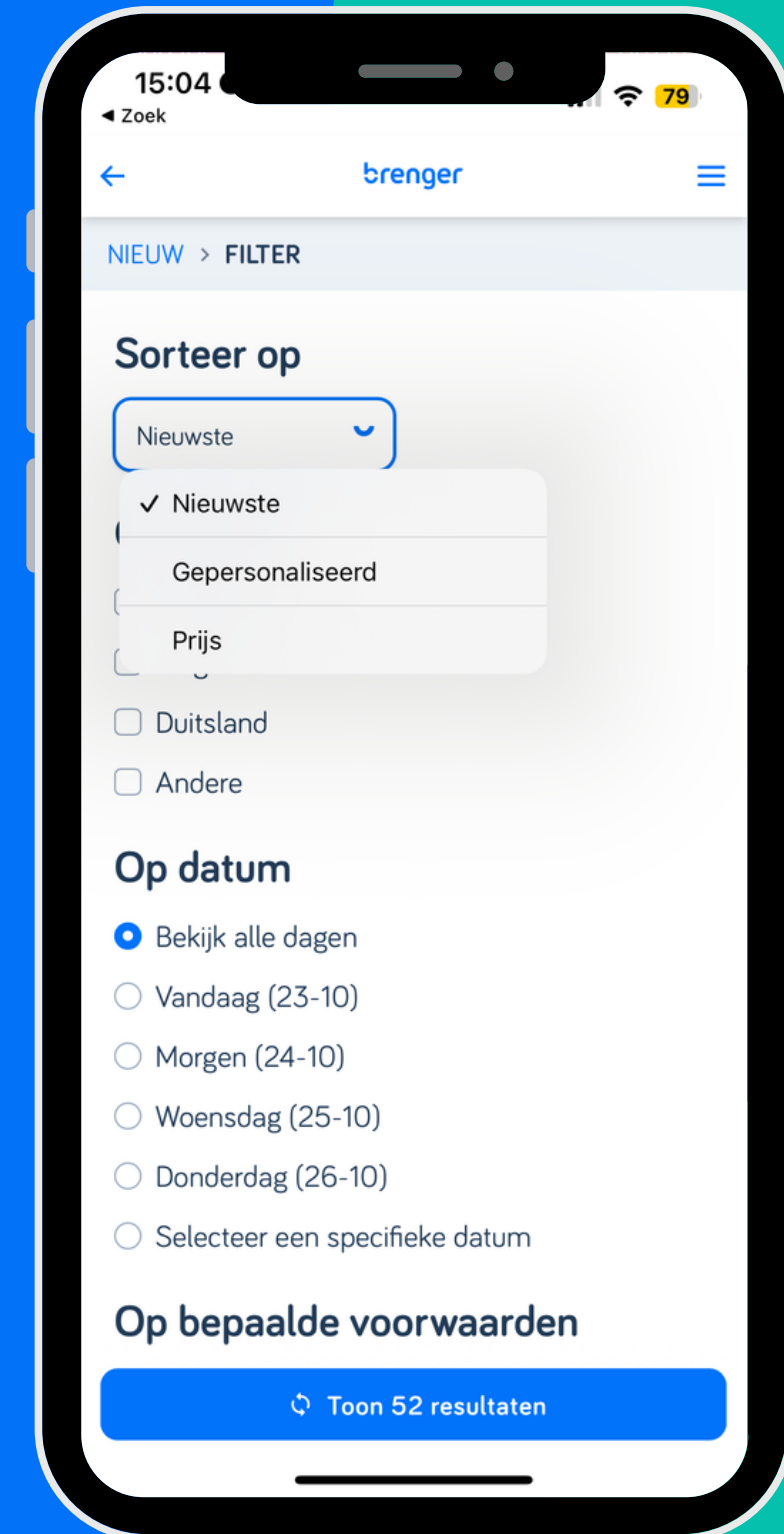
Gepersonaliseerde weergave

Transporten op basis van relevantie

We tonen de meest relevante opdrachten voor jou bovenaan. Gebaseerd op jouw voorkeuren en in het verleden geclaimde transporten, laadklep- en sjouwhulp voorkeuren, locatie, voertuigtype en laadvolume worden deze geselecteerd. Dit gaat in combinatie met de datum waarop het transport plaatsvindt.

Maak je profiel compleet!

Het is dus erg belangrijk om jouw account compleet te maken door je locatie toe te voegen, voertuig toe te voegen en je locatie en tijden in te vullen bij de dagroute. Zo kunnen we het beste jouw persoonlijke voorkeuren meenemen in de open transport lijst.



Sub-koeriers



Wanneer je koeriers hebt die voor jou rijden en dus als sub-accounts onder jouw account vallen is het goed om te weten dat jij (als hoofdaccount) verantwoordelijk bent voor de manier waarop de sub-accounts hun opdrachten uitvoeren.



Wij verwachten dat de koeriers die jij toevoegt als sub-accounts ervaren zijn, dezelfde prestatie leveren en daarbij worden ingelicht over de werkwijze die wij bij Brenger hanteren.

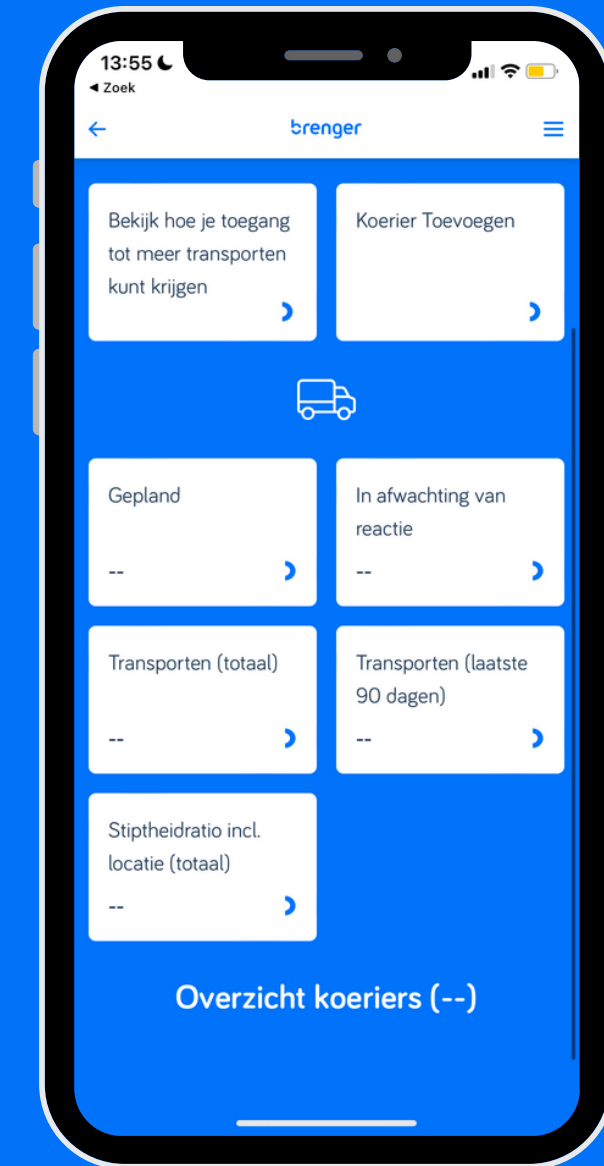
Let op! We verwachten dat dit sub-accounts óf werknemers zijn met een arbeidscontract bij jouw koeriersbedrijf of zelf een geregistreerd koerier/transportbedrijf hebben.



Hoe beïnvloeden sub-koeriers het niveau?

Op basis van de laatste 100 afgeleverde transporten van alle koeriers die onder jouw account vallen, wordt je gemiddelde review score en stiptheidsratio bepaald.

[Klik hier voor meer informatie over het gebruik van sub-accounts](#)



Let op! Het is verplicht om sub-accounts aan te maken als je andere koeriers laat rijden en niet zelf in de bus zit. Ga in de app naar Dashboard, en klik op Koerier Toevoegen.

brenger altijd goed gebracht