



* Check page 6 for the English Version

RIDER FAQ NL

Aanmeldproces

Na aanmelding volgen er nog een aantal stappen voordat je aan de slag kunt gaan:

- Het bekijken van zes instructiefilmpjes;
- Het doorgeven van (bedrijfs)gegevens;
- Het ondertekenen van de partnerovereenkomst via Docusign;
- Eventueel aanschaffen van bezorg materiaal via onze webshop;
- Besteld materiaal kan opgehaald of opgestuurd worden;
- Het installeren van de Driveroo App;
- In Staffomatic bekijken welke dagen je opdrachten zou willen doen en je daar eventueel voor aanmelden.

Wanneer bovenstaande punten zijn afgerond ben je klaar om te beginnen.

1. Freelance met Deliveroo

1.1. Inschrijven bij de Kamer van Koophandel

Bezorgers gaan met Deliveroo een partnerovereenkomst aan, waarbij de bezorger opdrachtnemer is en Deliveroo opdrachtgever. Om je in te schrijven als ondernemer, kun je langs bij de Kamer van Koophandel (KvK). Na registratie bij de KvK ontvangt je een KvK- en BTW-nummer, deze zijn nodig op facturen die je als ondernemer stuurt, en daarmee de betaling van de vergoeding.

De aanmelding bij de KvK begint via [hun website](#), waarbij alle (bedrijfs)gegevens zo volledig mogelijk ingevuld kunnen worden. De volgende stappen wijzen zich vanzelf. Er zal in ieder geval een afspraak op locatie zijn en er wordt een eenmalige bijdrage van €50,- gevraagd.

Je kunt alvast aan de slag gaan als freelancer als je nog in het proces van aanmelding zit. KKK- en BTW-nummer zijn voor een correcte factuur en betaling van de geleverde bestellingen echter wel nodig.

1.2. Hoe werken bezorgers met Deliveroo?

Een Deliveroo bezorger heeft vaak meerdere bezigheden in zijn leven, zoals het bezorgen van bestellingen via Deliveroo. Hier past ook bij dat ze meerdere opdrachtgevers hebben, denk hierbij aan het rondbrengen van pakketjes naar mensen thuis naast het bezorgen van maaltijden. De bezorger investeert zelf in zijn fiets, tas en kleding om zo veilig mogelijk de weg op te kunnen gaan.



Bezorgers kiezen zelf op ieder moment of ze bestellingen willen gaan doen en op welke manier ze deze uitvoeren. Dit betekent dat ze volledige vrijheid hebben om een aangeboden opdracht te aanvaarden of te weigeren en deze vervolgens naar eigen inzicht kunnen uitvoeren.

2. Driveroo App

Na ondertekening van de partnerovereenkomst en na het ontvangen van de gear, wordt binnen 3 dagen een uitnodiging voor de Driveroo App gestuurd.

2.1. Installatie

Voor iOS gebruikers:

- Wanneer je de melding 'profiel wordt niet vertrouwd' krijgt zodra je de app wil downloaden, ga dan naar Instellingen > Algemeen > Apparaatbeheer > Vertrouw Rooffoods LTD.
- Het is belangrijk dat je Google Maps instelt als 'Open in Maps' voorkeur.

Voor iOS en Android gebruikers:

- Het is belangrijk dat de 'Route instellingen' altijd op Fietsen staat.
- Om in te loggen in de app: Wachtwoord vergeten > Vraag pin aan. Je ontvangt nu een SMS met een pincode, vul deze in. Je gebruikersnaam en wachtwoord zijn nu automatisch ingevuld en je bent ingelogd in de app.

2.2. Stappenplan

- Start shift
- Order komt binnen: "*Accepteren*"
- Aankomst restaurant: "*Aangekomen*"
- Binnenkomst restaurant: "*Bevestigd*"
- Bestelling klaar: "*Items aanvinken*"
- Vertrek bij het restaurant: "*Items afgehaald*"
- Aankomst bij de klant: "*Aangekomen*"
- Vertrek bij de klant: "*Afvinken*" en "*Bezorgd*"

Note: Het kan soms voorkomen dat de app automatisch uitlogt, daarom is het handig om af en toe te checken of je nog ingelogd bent.



3. Staffomatic

3.1. Account aanmaken

Na ondertekening van de partnerovereenkomst en na het ontvangen van de gear, wordt binnen 3 dagen een uitnodiging voor Staffomatic gestuurd. Wanneer je deze uitnodiging hebt ontvangen zijn er twee manieren om je te registreren:

- Bij de keuze "*Login with Facebook*" kun je je aanmelden met de inloggegevens van je Facebook-account.
- Bij de keuze "*Register per e-mail*" dien je een eigen wachtwoord te kiezen en vervolgens je contactgegevens in te vullen.

3.2. Timeslots reserveren

In Staffomatic kun je reserveringen maken voor tijden waarop je bestellingen wilt bezorgen, dit om te zorgen dat er niet teveel mensen tegelijk inloggen. Als Deliveroo deze reservering bevestigt kun je op die momenten inloggen in de app om bestellingen te gaan bezorgen. Het is handig om deze reserveringen voor 23.59 uur op zondag te doen, op maandag zullen deze reserveringen namelijk worden bevestigd voor de week erop. Wanneer er na maandagavond nog timeslots beschikbaar zijn kun je die reserveren en zullen die reserveringen automatisch worden toegewezen. Wanneer je je reservering wilt annuleren kun je een SWAP-request aanvragen via Staffomatic.

5. Betalingen

- Voor elke bestelling ontvang je €5,-.
- Bij twee bestellingen van hetzelfde restaurant die je in één keer ophaalt ontvang je per bestelling €3,75.
- Je ontvangt eenmalig €75 extra wanneer je binnen 3 weken na aanmelding meer dan 20 bestellingen hebt afgeleverd.
- Je ontvangt iedere maand €200 extra wanneer je in die maand meer dan 200 orders hebt afgeleverd.

5.1. Facturen

Wij stellen de factuur namens jullie op met de gewerkte uren en voltooide orders, inclusief BTW om de administratie iets gemakkelijker te maken. Als freelancer ben je een zelfstandig ondernemer en daarom ook zelf verantwoordelijk voor je eigen belastingadministratie. Zo moet je als zelfstandig ondernemer belastingaangifte doen. Je ontvangt tweemaandelijks een factuur, per e-mail wanneer je wordt uitbetaald. Je kunt deze vervolgens downloaden en bewaren voor je administratie. Fooien worden, zoals vermeld bij elke order, persoonlijk uitgekeerd. Op de factuur kun je zien om hoeveel fooi dit gaat.



6. In geval van calamiteiten

Als je betrokken bent bij een ongeval is je eigen welzijn het belangrijkste. Indien mogelijk, zorg er dan ook voor dat je medische hulp of assistentie van andere betrokkenen of omstanders krijgt en bel wanneer nodig 112. Zodra dit gebeurd is kun je contact opnemen met Rider Support via Telegram op 06-49073969 of bel op nummer 088-3354854. Als er een andere partij betrokken is bij het ongeluk, kan het belangrijk zijn contactgegevens uit te wisselen.

6.1. Aansprakelijkheidsverzekering

Freelancers zijn tijdens het uitvoeren van orders gedekt door Deliveroo aan de hand van een aansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt de schade die je mogelijk aan anderen of aan spullen van anderen kunt toebrengen tijdens je shift. De verzekering geldt alleen als je aan een opdracht werkt voor Deliveroo.

7. Gear

Het materiaal dat je gebruikt voor bezorgingen dient te voldoen aan de veiligheids- en kwaliteitsstandaarden van Deliveroo, deze ontvang je samen met de overeenkomst. Mocht je nog geen materiaal hebben dan kun je dit bijvoorbeeld aanschaffen in de Deliveroo webshop. Via een specifieke kortingscode, die je per mail ontvangt, is het mogelijk om een deel van het aankoopbedrag direct te betalen en het overige deel te laten inhouden op je komende verdiensten. Als je bijvoorbeeld een tas wilt aanschaffen van €62.00 dan betaal je slechts €15.50 en de rest zal worden ingehouden op je komende verdiensten. De optie om de betaling in te houden van je verdiensten geldt alleen voor de basis items (rugtas, thermotas en jas), overige items dienen volledig betaald te worden.

7.1 Beschikbare gear in de webshop

T-shirt €19 | Lycra T-Shirt €32 | Jas €46 | Regenbroek €21 | Rugtas €62 | Thermotas €12 | Bikemount €11

7.2 Garantie

De aangeschafte gear is in het bezit van de Rider zelf. Hiervoor geldt een garantie van 6 maanden. Wanneer er een fabrieksfout is kunnen je het binnen deze termijn inruilen. Je zult dan een nieuw item ontvangen van Deliveroo. Indien een van de items zoekraakt, gestolen wordt of door jouw schuld kapot gaat, is het je eigen verantwoordelijkheid om nieuwe gear te bestellen.

Note: Als je gear gestolen is, kun je aangifte doen bij de politie.



7.3 Voertuig

Het is voor ons belangrijk dat bestellingen bezorgd worden met een CO2 neutraal vervoermiddel. Mocht je een ander vervoermiddel dan een fiets willen gebruiken is het belangrijk dat je ons daarover informeert.

8. Contactgegevens

8.1 Rider Support

Rider Support is te bereiken tijdens je shift voor vragen via het volgende nummer:

- Telegram Rider Support: 06-49073969

8.2 E-mail

Je kunt contact opnemen via freelancer@deliveroo.nl wanneer je vragen hebt over:

- De partnerovereenkomst
- De facturen
- Incidenten die tijdens je order plaatsvinden
- Niet dringende vragen

We doen ons best om alle vragen met betrekking zo snel mogelijk op te lossen en te beantwoorden. Door het groot aantal vragen kan het tot en met 3 werkdagen duren voordat je antwoord krijgt. Mocht je na 3 werkdagen nog niks van ons vernomen hebben dan willen we je vragen om nogmaals een mailtje te sturen aangezien er misschien iets mis kan zijn gegaan in de mailbox.



RIDER FAQ EN

Application process

After applying, the following steps need to be conducted before you can start:

1. Watching the six instruction clips;
2. Filling in your (company) information;
3. Signing the partnership agreement via DocuSign;
4. If needed, ordering the rider gear from our online webshop;
5. Ordered gear can be collected or shipped to your address;
6. Installing the Driveroo App;
7. Checking in Staffomatic when you are available for assignments and apply if preferable.

When all of the above steps are performed you are ready to begin.

1. Freelance with Deliveroo

1.1 Registration at the Chamber of Commerce (KvK)

Riders will enter into a partner agreement with Deliveroo, in which the rider is the supplier and Deliveroo the client. To register as an entrepreneur, you can visit the Chamber of Commerce (KvK). After registration at the KvK, you will receive a KvK- and BTW(tax)-number. These are required on the invoices that you send as an entrepreneur, and thereby the payment of the compensation.

The registration at the Chamber of Commerce (KvK) begins at their website, where all (company) information can be filled in as complete as possible. The following steps are evident. There will be an appointment on location and a one-time contribution of € 50,- will be requested.

You can already get started as a freelancer when you're still in the process of registration. But the KvK- and BTW(tax)number are required for a correct invoice and payment of the delivered orders.

1.2 How do riders work with Deliveroo?

Most of the time a Deliveroo rider has multiple activities in his life, such as delivering orders through Deliveroo. This also means that they have multiple clients, you can think of bringing packages to people at home next to delivering meals. The rider invests in his bike, bag and clothes to get on the road as safe as possible.

Riders can choose any time whether they want to deliver orders and how they will do this. This means that they are completely free to accept or refuse the offered assignment and then do this assignment at their own discretion.



2. Driveroo App

After you've signed the partner agreement and you've picked up or received your gear, we'll send you an invitation for the Driveroo App within 3 days.

2.1 Installation

For iOS users:

- When you receive the error 'profile is not trusted'. Go to Settings > General > Device Management > Trust Roofoods LTD.
- Make sure to use Google Maps as your preferred map.

For iOS and Android users:

- Make sure 'Route Settings' is always set on bicycle.
- To log in: Forgot Password > Request Pin. Thereafter you will receive a SMS with a pin code, make sure to enter this code. Your username and password are now automatically filled in and you are logged into the app.

2.2 Roadmap

- Start shift
- Order comes in: "*Accept*"
- Arrival at the restaurant: "*Arrived*"
- Entry at the restaurant: "*Confirmed*"
- Order ready: "*Check items*"
- Departure at the restaurant: "*Items collected*"
- Arrival at customer: "*Arrived*"
- Departure at customer: "*Check items*" and "*Delivered*"

Note: Sometimes the app will log out automatically, please check every now and then if you're still logged into the app.



3. Staffomatic

3.1 Create an account

After you've signed the partner agreement and you've picked up or received your gear, we'll send you an invitation for Staffomatic within 3 days. When you have received this invitation, there are two ways to register.

- When choosing "Login with Facebook" your Staffomatic account will be linked with your Facebook-account and you will login with your Facebook details.
- When choosing "Register per e-mail" you can choose your own password and fill in your own details.

3.2 Time slots reservation

In Staffomatic you can make reservations for time slots upon which you would like to deliver orders, to ensure that not too many people will login at the same time. If Deliveroo confirms this reservation, you can login to the app to deliver the orders. It is convenient if you make these reservations before 23.59 on Sundays, because on Mondays these reservations will be confirmed for the week after. If there are time slots available after Monday night, you can take them and they will be automatically assigned. When you would like to cancel your reservation, you can request a SWAP-request in Staffomatic.

5. Payments

- For every order you will receive €5,-.
- For two orders from the same restaurant which you collect at once, you will receive €3,75,- per order.
- Once you will receive €75,- when you have delivered more than 20 orders within 3 weeks from the moment of application.
- You will receive €200,- each month, when you've delivered more than 200 orders in that month.

5.1 Invoices

An invoice will be drafted in your name, with the amount of hours worked and delivered orders, including tax to make sure the administration is a little more bearable. As a freelancer you are self-employed and therefore responsible for your own tax administration. So you need to do the tax return yourself. You will receive an invoice twice a month by mail when you get paid. You can download them and save them for your administration. Tips are, as stated at each order, paid personally. On the invoice you can see how much this tip is.



6. In case of emergency

If you're involved in an accident, your own health is the most important.

If possible, make sure you get medical assistance or help from other people who are there and call 112 when necessary. Once this has happened, you can contact Rider Support via Telegram at 06-49073969 or call 088-3354854. If another party is involved in the accident, it can be important to exchange contact information.

6.1 Liability insurance

Freelancers are covered by Deliveroo based on a liability insurance during shifts. This insurance will cover the damage that you may incur to others or items from others during your shift. This insurance only applies when you're working on an assignment for Deliveroo.

7. Gear

The gear you use to deliver orders, need to comply with the safety- and quality standards of Deliveroo. These will be met in our partnership agreement. Should you not have this gear at your disposal, there is the possibility to order this gear in our webshop. You can order this gear with discount, by using your specific voucher sent to your email. When ordering the gear only 25% of the total amount will be charged, the remaining amount will be deducted from your future income. The option to retain your earnings is only for the core items (backpack, thermo bag and jacket), you need to pay the full amount for the other items.

7.1 Gear at the webshop

T-shirt €19 | Lycra T-Shirt €32 | Jacket €46 | Rain pants €21 | Backpack €62 | Thermo bag €12 | Bikemount €11

7.2 Warranty

The purchased gear belongs to the Rider. The gear has a warranty of 6 months. When there is a factory error, you can return it within this period. Then you will receive a new item from Deliveroo. If an item gets lost, stolen or broken because of your fault, it is your own responsibility to buy new gear.

Note: If gear gets stolen, you can report this to the police.

7.3 Transport

For us it's important that you deliver your orders on CO2 neutral means of transport. When you would like to use another kind of transport than a bike, it is important that you inform us about this.



8. Contact details

8.1 Rider Support

You can contact Rider Support for questions during your shifts with the following number:

- Telegram Rider Support: 06-49073969

8.2 E-mail

You can contact freelancer@deliveroo.nl when you have questions about:

- The partner agreement
- The invoices
- Incidents during your shift
- Questions that are not urgent

We are working hard to answer all the questions as soon as possible. Due to the large number of questions, it can take up to 3 working days before you will get an answer. If you have not heard from us within 3 working days, we would like to ask you to send an email again, as something might have gone wrong in the mailbox.