

10 klausimų apie „Wolt“ kurjerius

- > Visame pasaulyje daugiau nei 450 000 žmonių pristato užsakymus per „Wolt“, siekdami savo asmeninių ir finansinių tikslų.
- > Lietuvoje per pastaruosius 12 mėnesių „Wolt“ platformoje šią veiklą vykdė daugiau nei 7900 aktyvių kurjerių-partnerių.
- > Lanksti, skaitmeniniais sprendimais paremta platformų veikla yra reikšminga šiuolaikinės paslaugų bei e-komercijos rinkos dalis, o jos paklausa nuolat auga.
- > Lietuvoje, kaip ir daugelyje kitų Europos šalių, šiuo metu formuojamos platformų veiklą reguliuojančios taisyklės, todėl norime prisidėti prie skaidresnės viešos diskusijos ir atsakyti į 10 dažniausiai užduodamų klausimų apie „Wolt“ kurjerius-partnerius.

1. Ar kurjeriai yra „Wolt“ darbuotojai?

Ne. Lietuvoje kurjeriai-partneriai su „Wolt“ bendradarbiauja individualios veiklos pagrindu – tai reiškia, kad jie savarankiškai pasirenka, kada, kur ir kiek laiko vykdyti pristatymus. Jie taip pat gali pasirinkti transporto priemonę, su kuria pristato užsakymas – pavyzdžiui, automobilį, dviratį ar kitą mikrojudumo priemonę. Kurjeriai-partneriai taip pat gali turėti kitų veiklų, teikti paslaugas ir kitoms įmonėms.

Remiantis 2024 m. tyrimų bendrovės „Copenhagen Economics“ atlikta apklausa, 84% kurjerių-partnerių Lietuvoje teikia pirmenybę individualios veiklos modeliui, o ne darbuotojo statusui (pagal darbo sutartį) – daugiausia todėl, kad savarankiškumas ir lanksčios sąlygos leidžia kurjerio veiklą derinti su pagrindiniu darbu, studijomis ar įsipareigojimais šeimai.

Individualia veikla paremtas modelis taip pat padeda užtikrinti veiklos efektyvumą.

Daugiausia užsakymų klientai pateikia pietų ir vakarienes metu, o kadangi kurjeriai-partneriai gali laisvai prisijungti ir atsijungti prie platformos, daugelis pasirenka būti aktyvūs tuomet, kai

paklausa didžiausia. Toks lankstumas padeda užtikrinti trumpą pristatymo laiką ir suteikia kurjeriams-partneriams daugiau uždarbio galimybių, ypač kai paklausa pasiekia piką.

Žiūrint į ateitį, platformų reguliavimas turėtų suderinti lankstumą su apsauga. Aiškios ir modernios nuostatos – įskaitant tas, kurios rengiamos pagal ES Platforminio darbo direktyvą (angl. Platform Workers Directive, trump. PWD) – gali padėti užtikrinti, kad žmonės, vertinantys galimybę veikti savarankiškai, galėtų tai daryti ir toliau, kartu turėdami aiškesnes socialines apsaugas ir didesnę teisinę apibrėžtumą.



2. Ar dauguma kurjerių veiklą vykdo pilnu etatu?

Ne. Dauguma kurjerių-partnerių „Wolt“ platformą naudoja kaip papildomo uždarbio šaltinį. 2024 m. Lietuvoje kurjeriai-partneriai šią veiklą aktyviai vykdė vidutiniškai mažiau nei 10 valandų per savaitę.

Remiantis „Copenhagen Economics“ apklausos duomenimis, 57% kurjerių-partnerių Lietuvoje turi ir kitų užsiėmimų, įskaitant darbą pilnu arba puse etato, rūpinasi artimaisiais arba vykdo nuosavą veiklą kitoje srityje. 30% kurjerių-partnerių Lietuvoje yra studentai, kurie platformoje užsakymus pristato laisvu nuo studijų metu. Kadangi paklausa išauga per pietus ir vakarienę, pristatymai per „Wolt“ geriausiai tinka kaip lanksti, dalinio užimtumo galimybė – būtent taip ją ir naudoja dauguma kurjerių.

Daugumai kurjerių-partnerių užsakymų pristatymas yra papildoma veikla



3. Ar kurjeriai rinktųsi tradicinį įdarbinimą, jei turėtų galimybę?

Apklausa rodo, kad didžioji dauguma nenorėtų būti įdarbinti – aiški pirmenybė yra teikiama savarankiškumui. „Copenhagen Economics“ atlikta apklausa rodo, kad 84% kurjerių-partnerių Lietuvoje nori pristatymus vykdyti kaip savarankiški paslaugų teikėjai, o ne kaip „Wolt“ darbuotojai.

Savarankiškumas leidžia jiems patiems pasirinkti, kada prisijungti ir kiek laiko būti aktyviems – be tiesioginių vadovų įsikišimo, bandomųjų laikotarpių ar fiksuotų pamainų. 77% apklaustų kurjerių-partnerių teigia, jog renkasi veiklą vykdyti per „Wolt“ platformą, o ne kitas uždario galimybes būtent dėl šio lankstumo.

73% apklaustų kurjerių-partnerių taip pat nurodo, kad jei negalėtų patys nuspręsti, kuriomis dienomis ar kuriuo paros metu vykdyti pristatymus, tikėtina, apskritai nustotų tai daryti. Tokie duomenys rodo, kad savarankiškumas ir galimybė patiems planuoti savo laiką yra vienos pagrindinių priežasčių, kodėl žmonės renkasi šį individualia veikla paremtą modelį.

Lanksčios sąlygos	Barista NEGALI:	Kurjeris GALI:
Kurjerių-partnerių veiklai sudarytos lanksčios sąlygos. Pavyzdžiui, palyginkime kurjerių galimybes su baristos darbu kavinėje	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Ateiti į darbą iš anksto nesuderinus grafiko ir pradėti dirbti kada panorėjusi ✗ Nuspręsti gaminti tik kavą su pienu ir atsisakyti gaminti kapučino ✗ Tiesiog nusirišti prijuostę ir išeiti piko valandomis (nebent suderino su vadovu) ✗ Paprasčiausiai nuspręsti kurią nors dieną nedirbti, jei darbo grafikas jau sudarytas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prisijungti prie programėlės, pradėti dirbti ir pasirinkti užduotis, kurias nori atlikti ✓ Atsisakyti siūlomo užsakymo, jeigu nenori pristatyti, pvz. sušių ar sunkiai sveriančių produktų ✓ Nustoti pristatinėti užsakymus, kai tik nori, kartais - net kelias savaitėms ar mėnesiams (be išankstinio įspėjimo ar leidimo) ✓ Nuspręsti nedirbti be jokių pasekmių



4. Ar pristatymai per „Wolt“ yra prastai apmokama veikla?

Pristatymų vykdymas bendradarbiaujant su skaitmenine platforma yra lankstus būdas uždirbti papildomai pagal savo sąlygas ir galimybes. Dažniausiai kliento sumokamas užsakymo pristatymo mokestis nepadengia visos sumos, kurią už pristatymą gauna kurjeris-partneris – jis yra tik dalis galutinio uždarbio, kurį žmogus gauna iš platformos.

2024 m. Lietuvoje kurjeriai-partneriai, vykdydami pristatymus, vidutiniškai uždirbo daugiau nei 12 Eur per valandą.

„Wolt“ siekia užtikrinti konkurencingas uždarbio galimybes. Todėl mūsų kainodaros modelis sudarytas taip, kad pristatymo įkainis atspindėtų pastangas, reikalingas konkrečiai užduočiai atlikti – priešingu atveju kurjeriai greičiausiai tiesiog atsisakytų tokios užduoties.

„Copenhagen Economics“ apklausoje 67% kurjerių teigė, kad pristatymai per „Wolt“ leidžia jiems jaustis finansiškai stabilesniems. 66% taip pat nurodė, kad neturėdami lankstaus uždarbio galimybių turėtų mažinti išlaidas. Daugumai kurjerių-partnerių pagrindinė partnerystės priežastis yra būtent lankstumas – galimybė patiems pasirinkti, kada, kur ir kiek pristatyti.

5. Ar algoritmai teikia pirmenybę konkrečioms kurjeriams?

Ne. „Wolt“ užduočių paskirstymo sistema sukurta taip, kad visus kurjerius vertintų vienodai, remdamasi objektyviais kriterijais. Algoritmas užduotis paskirsto pagal tokius veiksnius kaip:

- Prieinamumas: ar kurjeris yra prisijungęs ir pasirengęs pristatyti?
- Vieta: kiek kurjeris yra arti paėmimo taško?
- Transporto priemonės tipas (dviratis, automobilis ar paspirtukas) – tai daro įtaką pristatymo laikui.
- Specialios sąlygos: pavyzdžiui, gebėjimai, reikalingi pristatyti didelius užsakymus arba riboto prieinamumo prekes (pvz. vaistus).

Prieš priimdami sprendimą priimti ar atmesti pasiūlymą, kurjeriai-partneriai visada mato pagrindinę informaciją apie užsakymą: paėmimo ir pristatymo vietas, numatomą laiką, atstumą ir įkainį. Kurjeriai-partneriai visada turi teisę priimti arba atmesti bet kurį pasiūlymą.

„Wolt“ kasmet skelbia Algoritmų skaidrumo ataskaitą ([Algorithmic Transparency Report](#)), kurioje pateikiama išsami informacija apie algoritmų taikymą platformos veikloje. Ši „Wolt“ iniciatyva yra [pripažinta kaip viena gerųjų praktikų rinkoje](#).



Naujausią algoritminio skaidrumo ataskaitą galite perskaityti [čia](#).

6. Ar kurjeriai yra nepatenkinti partneryste su „Wolt“?

Ne. Pasitenkinimas nuosekliai išlieka aukštas: mūsų savaitinėse apklausoje programėlėje kurjeriai visame pasaulyje „Wolt“ vertina 4,7 iš 5. Lietuvoje kurjerių-partnerių pasitenkinimas partneryste siekia 4,5 iš 5.

71% Lietuvoje veiklą vykdančių kurjerių-partnerių, dalyvavusių „Copenhagen Economics“ apklausoje, teigia, kad renkasi pristatymus per „Wolt“, o ne kitas jiems prieinamas uždarbio galimybes. Visame pasaulyje šiuo metu daugiau nei 150 000 žmonių yra pateikę paraiškas tapti „Wolt“ kurjeriais-partneriais – tai rodo augančią lankstaus uždarbio paklausą.

Žinoma, toks modelis tinka ne visiems. Pristatymai per „Wolt“ nėra skirti būti vieninteliu ilgalaikiu pajamų šaltiniu, nes klientų paklausa natūraliai kinta priklausomai nuo paros laiko ir sezono. Apie 6% kurjerių visame pasaulyje pasitenkinimą vertina 1 arba 2 balais iš 5, o turint daugiau nei 260 000 aktyvių kurjerių-partnerių pasaulyje, net ir nedidelė dalis reiškia tūkstančius žmonių, kurių patirtį norime gerinti.

Todėl mes reguliariai diegiame patobulinimus, remdamiesi kurjerių atsiliepimais. Pavyzdžiui, Lietuvoje „Partner App“ programėlėje yra keletas ypač naudingų funkcijų – įskaitant „City Heat Map“, realiu laiku rodantį paklausos „karštuosius taškus“, ir skiltį „Earnings Insights“, padedančią kurjeriams aiškiai suprasti savo uždarbį ir planuoti laiką. Tai yra sprendimai, kurių patys kurjeriai dažnai prašė.

Siekdami gerinti kurjerių-partnerių bendradarbiavimo patirtį, siekiame nuolat gauti grįžtamąjį ryšį. Jį palaikome apklausomis, įvertinimais programėlėje ir tiesiogine komunikacija. „Wolt“ tikslas – užtikrinti sąžiningą, skaidrią ir patikimą partnerystę, kurioje kiekvienas kurjeris galėtų jaustis patogiai ir užtikrintai.

**Kurjerių-partnerių pasitenkinimas
partneryste Lietuvoje siekia**

4.5 / 5



7. Ar kurjeriai – tai imigrantai, kurie neranda kitų galimybių užsidirbti?

Ne. Pasauliniu mastu maždaug du trečdaliai kurjerių užsakymus pristatinėja toje pačioje šalyje, kurioje gimė. Tai rodo, kad platformų veikla pritraukia labai įvairius žmones – tai nėra viena konkreti demografinė grupė.

„Wolt“ kurjeriai-partneriai yra labai skirtingas patirtis turintys žmonės: studentai, asmenys, derinantys pristatymus su kitomis veiklomis, savarankiškai dirbantys profesionalai kitose srityse ar senjorai.

Lietuvoje kurjeriu-partneriu gali tapti bet kas, kas:

- yra ne jaunesnis nei 18 metų;
- turi galiojantį asmens tapatybės dokumentą;
- turi teisę gyventi ir teikti paslaugas Lietuvoje;
- yra registruotas kaip savarankiškai dirbantis asmuo;
- naudoja eksploatuoti tinkamą transporto priemonę ir sutinka su partnerystės sąlygomis.

„Wolt“ nesiskirsto kurjerių-partnerių pagal tautybę, rasę, religiją ar kitus asmens požymius.

Visi, atitinkantys reikalavimus ir norintys bendradarbiauti, turi lygias galimybes kreiptis dėl bendradarbiavimo.

8. Ar pristatymai nėra nesaugūs?

Sauga yra vienas esminių „Wolt“ prioritetų. 2024 m., remiantis draudimo duomenimis, daugiau nei 99% visų pristatymų Lietuvoje buvo įvykdyti be jokių nelaimingų atsitikimų.

Visi su „Wolt“ platforma bendradarbiaujantys kurjeriai-partneriai yra apdrausti nemokamu nelaimingų atsitikimų ir civilinės atsakomybės draudimu, kurį suteikia „Wolt“. Draudimas galioja kiekvieną kartą, kai jie yra prisijungę prie „Partner App“ – ir dar vieną papildomą valandą po atsijungimo. 2023 m. ši draudimo programa išmokėjo daugiau nei 1,1 mln. eurų kurjeriams ir pasiekė 92% pasitenkinimo rodiklį visose „Wolt“ šalyse.

Nuolat investuojame į saugą ir platformos patikimumą diegdami funkcijas, kurios apsaugo tiek klientus, tiek kurjerius-partnerius. Pavyzdžiui, klientų PIN kodai naudojami didesnės vertės ar apriboto prieinamumo (pvz. alkoholio arba vaistų) užsakymams, o veido atpažinimas „Partner App“ padeda užkirsti kelią paskyrų perėmimui ar kitam neteisėtam naudojimui. Taip užtikrinama, kad pristatymus įvykdo patikrintas, registruotas kurjeris-partneris, turintis teisę teisėtai teikti paslaugas Lietuvoje.

Taip pat esame sukūrę „Speak Up“ kanalą, leidžiantį klientams, kurjeriams-partneriams, prekybininkams ir darbuotojams konfidencialiai pranešti apie bet kokį įtartina, neetišką ar neteisėtą elgesį. Pranešimus galima teikti anonimiškai, o kanalą administruoja nepriklausoma trečioji šalis „People InTouch“, kad būtų užtikrintas visiškas konfidencialumas ir paprastas būdas išsakyti susirūpinimą.

Saugūs pristatymai



99%

visų užsakymų Lietuvoje buvo įvykdyti
be jokių nelaimingų atsitikimų*

Visi „Wolt“ kurjeriai-partneriai, vykdydami užsakymus, yra apdrausti
nemokamu nelaimingų atsitikimų ir civilinės atsakomybės draudimu

*remiantis informacija apie gautus draudimo išmokų prašymus

9. Kaip „Wolt“ prisiima atsakomybę už kurjerių ir klientų saugą?

Visi kurjeriai-partneriai yra apdrausti nuo pat pirmojo pristatymo, o draudimo išmokos paprastai sutvarkomos per kelias dienas. Tai reiškia, kad įvykus nelaimingam atsitikimui ar kilus nesklandumams pristatymo metu, kurjeriai turi aiškų ir praktišką kompensavimo mechanizmą.

Taip pat bendradarbiaujame su vietos institucijomis ir partneriais visoje Europoje, įskaitant dalyvavimą visos Europos masto profesinės saugos ir sveikatos tyrime, kurį koordinuoja Švedijos Karolinska institutas.

Jei kurjeris-partneris turi klausimų ar prireikia pagalbos, jis bet kada gali kreiptis į mūsų pagalbos komandą ir per kelias minutes gauti atsakymą iš realaus žmogaus.

10. Ar tradicinis įdarbinimas yra vienintelis modelis, naudingas žmonėms ir ekonomikai?

Ne. Platformų veikla jau dabar kuria reikšmingą naudą žmonėms, vietos verslams ir šalių ekonomikoms. 2014–2024 m. „Wolt“ visame pasaulyje išmokėjo daugiau nei 3 mlrd. eurų uždarbio 450 000 kurjerių-partnerių, padėjo prekybininkams sugeneruoti daugiau nei 15 mlrd. eurų apyvartos ir sukūrė bendrą ekonominį poveikį, siekiantį apie 19 mlrd. eurų. Svarbu pabrėžti, kad užsakymai pristatomi ne tik Vilniuje, Kaune ar Klaipėdoje – šiuo metu „Wolt“

veikia 15-oje Lietuvos miestų. Taigi, kurjeriai-partneriai aktyvūs ir mažesniuose miestuose bei miesteliuose, padėdami vietos parduotuvėms ir restoranams pasiekti klientus bei taupydami laiką žmonėms, kuriems jo labiausiai reikia.

Žvelgiant į ateitį, mūsų platformų veiklos vizija aiški:

- Išsaugoti savarankiškumą, leidžiant kurjeriams veikti kaip savarankiškiems partneriams, turintiems visišką lankstumą ir kontrolę.
- Derinti lankstumą su apsaugomis, suteikiant saugos mechanizmus, pavyzdžiui, draudimą ir kitus pagalbos įrankius.
- Stiprinti skaidrumą, kad kurjeriai, klientai, prekybininkai ir politikos formuotojai aiškiai suprastų, kaip veikia platforma.

Platformų veiklos reguliavimas turėtų suderinti dvi esmines vertybes: lankstumą, kurį kurjeriai labai vertina, ir socialines apsaugas, kurių jie pagrįstai tikisi.

Esama nuomonių, kad visi, teikiantys paslaugas per platformas, turėtų būti darbuotojai. Tačiau toks požiūris neįvertina esminio veiklos platformose privalumo – savarankiško paslaugų teikėjo modelis iš esmės veikia kitaip nei tradicinis įdarbinimas. Pagal darbo sutartį dirbantys darbuotojai dirba fiksuotomis pamainomis, atlieka darbdavio paskirtas užduotis, o jų veikla yra stebima ir valdoma.

Tuo tarpu „Wolt“ bendradarbiavimo modelyje kurjeriai-partneriai gali prisijungti ir atsijungti kada nori, patys pasirinkti, kurias užduotis priimti, ir gauti atlygį tiesiogiai už tą veiklą, kurią patys nusprendžia vykdyti.

Tai rodo, kad lankstumas nėra tik privalumas – tai esminis poreikis, leidžiantis daugeliui žmonių derinti uždarbio galimybes su savo kasdienybe bei kitais įsipareigojimais.

Kadangi platformų veikla sparčiai auga, natūralu, kad visuomenei kyla klausimų. Atvirai dalindamiesi duomenimis ir aiškindami, kaip veikiame, siekiame didinti supratimą ir nuolat tobulinti tai, kas kurjeriams-partneriams svarbiausia: lankstumą, uždarbio galimybes ir saugią, pozityvią patirtį platformoje.

Lankstaus uždarbio modelis niekur nedings. Mūsų tikslas – ir toliau daryti jį saugesnį, teisingesnį ir naudingesnį visiems.

About Wolt

„Wolt“ yra Helsinkyje įsikūrusi technologijų bendrovė, valdanti internetinę platformą, skirtą vartotojams, prekybininkams ir kurjeriams. Ji sujungia, norinčius užsisakyti maisto ar kitų prekių, su tais, kurie nori jas parduoti ar pristatyti. Tam „Wolt“ kuria ir vysto įvairias technologijas – nuo logistikos iki mažmeninės prekybos programinės įrangos ir finansinių sprendimų. Taip pat įmonė valdo savo maisto prekių parduotuves „Wolt Market“. Šalia pagrindinių paslaugų „Wolt“ savo klientams siūlo ir „Wolt+“ (prenumeratos paslauga klientams), „Wolt at Work“ (maitinimo lengvatos ir pristatymas į biurą įmonėms), „Wolt Drive“ (greitas paskutinės mylios pristatymas prekybininkams) ir „Wolt Self-Delivery“ (paslauga prekybininkams partneriams, turintiems savo kurjerius). „Wolt“ savo veikla siekia gerinti gyvenimą miestuose, įgalinant ir auginant vietos bendruomenes. Įmonė buvo įkurta 2014 m., o 2022 m. suvienijo jėgas su „DoorDash“.

Contact details

Piret Pert

Head of Communications, North Region

press@wolt.com

Copy link

<https://press.wolt.com/lt-LT/259561-10-klausimu-apie-wolt-kurjerius/>