

NOTITIE 7: SAMENVATTING

De lastige laatste kilometers

**OVER BEVOORRADING,
BEZORGING EN BEZORGDHEID**

30 JUNI 2022

Auteurs: Co Stokx, Sander Schepers, Hans Jeekel

Contact en website

info@labverantwoordemobiliteit.nl

www.labverantwoordemobiliteit.nl



Introductie

In de wereld van mobiliteit is er iets (mis) met de laatste kilometers totdat de winkel, het bedrijf of de individuele klant wordt bereikt. Deze laatste kilometers zijn prijzig, tijdrovend, vaak nog vervuilend en ook hinderlijk. In deze notitie ligt de focus op de laatste kilometers van bevoorrading en bezorging. We kijken daarbij breed naar: overlast, verkeersveiligheid, arbeidsomstandigheden, emissies, gevolgen voor het landschap en naar effecten op winkelstructuur en stedelijke economie. Over al deze aspecten is er bezorgdheid, zeker als ze in samenhang worden beschouwd. En we kijken naar verbeteringen. Hoe kan die bevoorrading en bezorging verantwoord, duurzamer, veiliger en overlastvermijdend plaatsvinden?

Aan de orde komen: de traditionele bevoorrading van winkels en bedrijven, ofwel stedelijke distributie, de pakjesbezorging (e-commerce) en de meest recente vorm flitsbezorging. De laatste twee zorgen voor veel debat, discussie, verschil van inzicht tot soms zelfs woede. We gaan kijken hoe dat komt en wat er aan gedaan zou kunnen worden.

Traditionele bevoorrading

Stedelijke distributie (Business to business) is al decennia lang een serieus vraagstuk. Het bevoorraden van winkels heeft invloed op de verkeerssituatie in met name binnensteden. Veel steden hebben daarom zogenaamde *venstertijden* waarin de bevoorrading kan plaatsvinden. Dit verplicht leveranciers om op bepaalde tijden te bezorgen, maar kan er ook voor zorgen dat een leverancier meer voertuigen moet gebruiken om in die tijden te bezorgen, waarna die voertuigen de rest van de dag stil komen te staan. Daarnaast kan deze bevoorrading voor geluidsoverlast zorgen, met name doordat het vaak vroeg in de ochtend plaatsvindt. Bevoorrading van winkels is voorts slechts een klein deel van het totale goederenvervoer in steden. Bouwverkeer en pakketbezorging zorgen voor aanzienlijk grotere vervoerstromen in steden (Voerknecht, 2016).

Voor het verminderen van de emissies wordt het systeem van *low-emission zones of zero-emission zones* ingevoerd. In 30 à 40 grotere steden in Nederland worden middelgrote zero-emissie zones vastgesteld die met ingang van 2025 zullen gelden voor het goederenvervoer. In het algemeen zal gelden dat zero-emissiezones een belangrijk instrument gaan worden en druk realiseren om relatief vroeg zero-emissie trucks en bestelauto's aan te schaffen (zie hierover verder *LVM notitie 5 over e-trucks*). Wat echter wel essentieel wordt is een uitgebreide laadinfrastructuur en een voldoende capaciteit op het elektriciteitsnet. Dat is, gelet op de huidige situatie, zeker een risico. Hier moet veel aandacht voor komen.

Voor de vermindering van overlast komen alternatieven in beeld die meer ruimtelijk van aard zijn. We vermoeden dat met schone voertuigen de noodzaak en behoefte aan overslag niet zo groot zal zijn. Zien zo smart hubs vooral ontstaan voor een aantal specifieke toepassingen. Dit geldt met name voor: ritten met een beperkt gewicht en volume per keer, voor stedelijke gebieden waar bestelauto's lastig kunnen komen, voor ritten waarbij vaak geparkeerd moet worden en voor relatief korte afstanden. Dan kan de overslag van zware vrachtauto's naar bestelauto's worden doorgetrokken naar de overslag

op lichte elektrische vrachtvoertuigen (LEVV's), door Ploos van Amstel et al. (2018) onderverdeeld in drie categorieën: elektrische vrachtfietsen, elektrische bromvoertuigen en compacte distributievoertuigen. Knoope & Kansen (2021) schatten dat 10-15% van de bestelautoritten in de stad vervangen kunnen worden door een LEVV.

Pakketbezorging, platformarbeid en consumenten

Moeilijker bij emissies en vooral overlast ligt het bij de pakketbezorging en de flitsbezorging. Bij beide vormen is nu sprake van businessmodellen waarbij vanuit arbeidsomstandigheden, verantwoorde prijsstellingen en de klimaatopgave vraagtekens geplaatst moeten worden.

De meest gebruikelijke business to consumer (B2C) vorm, e-commerce, is via een webshop, zoals Bol.com in Nederland. Dit bedrijf maakt, in tegenstelling tot Picnic en Albert Heijn, gebruik van externe bezorgers, waarvan PostNL, DHL, en DPD de bekendste zijn. Een andere kanttekening is dat externe bedrijven hun producten ook, tegen een vergoeding, via Bol.com aanbieden.

Mede daardoor heeft Bol.com contracten met meerdere bezorgers. Verschillende factoren bepalen welke bezorger een pakketje mag bezorgen. Bezorgers hebben namelijk verschillende prijzen die afhangen van het product, het gewicht, de grootte, de bezorgdag, de bezorglocatie etc. Geavanceerde software bepaalt welke bezorger het meest voordelig is. Vanuit het Bol.com pakhuis wordt een product naar een sorteercentrum van de bezorger gestuurd. Hier worden de producten gesorteerd en naar een pakhuis van de bezorger aan de rand van de stad gestuurd. Aangezien verschillende bezorgers pakhuizen hebben aan de rand van steden, is het logisch dat hier concurrentie ontstaat.

De grote vraagstukken bij de werking van dit soort (platform) bedrijven zijn steeds de slechte *arbeidsomstandigheden*, die leiden tot stress, burn-out, maar bij de chauffeurs ook tot verkeersonveiligheid, en de *overmaat* van vervoerbewegingen die plaatsvindt, omdat er geen of nauwelijks coördinatie plaatsvindt van vervoer; elk bedrijf vervoert alleen de eigen pakjes. Dan liggen bestemmingen dus verder uit elkaar, terwijl met informatie-uitwisseling en pakketdeling de "pakketdichtheid" veel beter zou zijn (één bezorger bezorgt dan net zoveel pakketjes, maar wel in een kleiner gebied: minder kilometers, minder tijd). Niet samenwerken zorgt zo voor overlast en erg lange werktijden. De overlast zal -omdat de eindbestemming vaak een woning is- bijna steeds buiten de huidige low- of zero emission zones plaatsvinden.

Dit kan natuurlijk beter en anders. Cleophas et al (2019) schetsen in Collaborative Urban Transportation dat **samenwerking** in de bezorging voor nagenoeg alle stakeholders gunstig zou zijn. Ze maken daarbij onderscheid in verticale samenwerking en horizontale samenwerking. Bij verticale samenwerking gaat het om het maken van gezamenlijke distributiecentra voor alle bezorgdiensten, en om klanten die een andere vorm van bezorging accepteren dan direct aan hun woning. Bij horizontale samenwerking gaat het om uitwisseling van informatie over vraag, en om samenwerking in het vervoeren van de pakketten, zoals Pick This Up dat nu probeert. De barrières voor deze vormen van samenwerking liggen in de dominante cultuur in de wereld van pakketbezorging; concurrentie en strijd om marktaandeel staan volledig centraal. Men gunt elkaar niets. Hier domineert nog steeds een neoliberaal businessmodel.

Rond de **veiligheid** ziet Veilig Verkeer Nederland (VVN) graag een betere registratie van ongevallen. Ook aan de kant van de **consument** zijn grote verbetermogelijkheden. Het meest valt te halen in het goed en verantwoord **beprizen** van de geleverde diensten. Het laagste tarief is er voor het bezorgen van het pakje bij een afhaalpunt. Er moet dan vanzelfsprekend voor gezorgd worden dat die afhaalpunten nabij de woning liggen, anders zullen veel mensen de auto kiezen om naar het afhaalpunt te gaan. Het vreemde is dat consumenten vaak geen keuze krijgen aangeboden, en dat terwijl 64 % wel geïnteresseerd is in een **keuze qua bezorgtijd en bezorgmogelijkheid** (Baumgartner, 2021).

Ook de **stedelijke overheid** heeft een belangrijke rol in het verstandig regelen van de pakketbezorging en de flitsbezorging. Het helpt al als de stedelijke overheid niet alles toestaat. In Bjorcken, Bjerkan en Helmgren (2021) staat een mooi overzicht, van wat stedelijke overheden kunnen ondernemen. Wat ook zou helpen is de zero of low- emissie zone uit te breiden tot de gehele stedelijke ruimte. Dan zou al het bestelverkeer aan strenge emissienormen moeten voldoen.

Het is eigenlijk vreemd dat deze gehele betere benadering – *werkenden meer richting medewerkers, geen zeer lange uren maken, minder naar de woning zelf, meer naar afhaalpunten, horizontale samenwerking tussen pakketbezorgers, differentiatie in prijzen* – nog niet is gerealiseerd. De combinatie van slechte en soms zelfs ziekmakende werkomstandigheden, problemen met verkeersveiligheid en overlast in wijken zou toch voldoende aanleiding hiervoor moeten zijn.

Flitsbezorging

Een relatief nieuw begrip binnen de wereld van bezorging is flitsbezorging. Bezorging van boodschappen binnen 10 minuten aan de deur. Voorbeelden van deze flitsbezorgers zijn Gorillas, Getir, en Flink. De hierboven al genoemde moderne slavernij is ook zeker niet ver weg in de wereld van flitsbezorging. De Arbeidsinspectie noemde de arbeidvoorwaarden en omstandigheden ‘verre van volwassen’. Bovendien regent het klachten over de lelijke zogenaamde darkstores, de minimagazijnen verspreid over steden van waaruit de boodschappen worden bezorgd. Deze darkstores zijn vaak in woonwijken geplaatst zodat de producten snel bezorgd kunnen worden, maar dit kan vaak op weerstand van omwonenden rekenen die overlast ervaren. Ook zijn er meerdere klachten over het asociale rijgedrag van de bezorgers, bijvoorbeeld fietsen over de stoep of rijden door een rood licht. Enkele gemeenten treden al op tegen deze flitsbezorgers waardoor darkstores soms gesloten moeten worden (NOS, 2022). Flitsbezorging heeft trouwens één voordeel in vergelijking met de meeste andere bezorgingen, de emissies zijn laag.



Flitsbezorgers maken namelijk meestal gebruik van (elektrische) fietsen

Cultureel kan flitsbezorging niet los worden gezien van de huidige markt rond pakketbezorging, waarbij het gemak van de consument centraal staat. Mensen zijn druk, willen het maximale aan leuke dingen uit hun leven halen. En naar de winkel gaan is dan nogal eens te veel moeite. Deze

gehele “bedrijfstak” van pakketbezorging en flitsbezorging kan vooral bestaan door de grote behoefte die is gegroeid aan gemak en vooral aan “*instant gratification*”

Ook is interessant dat de meeste nieuwe toetreders nog nooit winst hebben gemaakt. Dat is een algemene eigenschap van platformbedrijven. De flitsbezorging wordt gefinancierd vanuit de businessmodellen van het venture kapitaal. Kern is dat flitsbezorging een bedrijfstak is waarin het moeilijk is om geld te verdienen. Bedrijven zijn dan ook constant op zoek naar kostenbesparingen. Routes worden anders ingedeeld, flexibiliteit voor bezorgers verdwijnt, controleren van routes neemt toe en bezorgers moeten hun eigen telefoon gebruiken.

Oplossingen voor de laatste kilometer in de kern

In veel gevallen lijkt het eigenlijk helemaal niet zo lastig om deze problemen op te lossen. Emissies kunnen gereduceerd worden door bijvoorbeeld elektrische voertuigen of cargobikes te gebruiken. Overlast kan verminderd worden door pakketjes naar afhaalpunten te brengen waardoor busjes niet meer de woonwijken in hoeven. Bovendien zouden bezorgers kunnen samenwerken waardoor er slechts één busje rondrijdt in plaats van meerdere. Ook de werkomstandigheden zouden verbeterd kunnen worden door middel van bijvoorbeeld betere controle.

Toch blijkt alles in de praktijk, helaas, een stuk minder gemakkelijk. Voornamelijk door de huidige businessmodellen, waarbij gemak van de consument en concurrentie tussen aanbieders voorop staat.

Alles tezamen komen wij tot *10 maatregelen voor een praktische, duurzame, veilige en overlastvermijdende bezorging en bevoorrading:*

1. Emissiezones uitbreiden naar meer steden, hier gaat het om uitbreiding naar alle steden boven de 50.000 inwoners
2. Realiseren grotere omvang emissiezones, ver voorbij het stadscentrum.
3. Subsidieregeling voor schone bestelauto's verruimen; hier gaat het om verruiming van de subsidiebudgetten, en om verlenging van de regeling tot minimaal 2027
4. Uitgebreide laadinfrastructuur en een voldoende capaciteit op het elektriciteitsnet .
5. Bezorging: primair naar afhaalpunten en verminderen van de overmaat aan bestelbussen door coördinatie
6. Gedifferentieerde beprijzing invoeren; laag voor levering aan afhaalpunten, hoger voor levering aan huis, nog hoger voor levering op specifiek tijdstip aan huis, en hoogste prijs voor bieden van de mogelijkheid van retournering
7. Darkstores in woonwijken verbieden; niet nodig om ze uit de gehele stad te weren, geen probleem op bedrijventerreinen
8. Toewerken naar smart hubs goederenvervoer aan de rand van de stad voor een aantal specifieke leveringen

9. Betere werkomstandigheden voor bezorgers realiseren (in dienst nemen, betalen per uur en niet per pakket, verminderen stress)
10. Registratie ongevallen met bezorgdiensten/ meer oog voor verkeersveiligheid. Er zal veel meer aandacht moeten komen/groeien voor de verkeersveiligheid bij bezorging en flitsbezorging

In schema:

VOERTUIGEN SCHOON KRIJGEN

1. Emissiezones uitbreiden naar meer steden
2. Emissiezones een grotere omvang geven
3. Subsidieregeling voor schone bestelauto's verruimen en iets verlengen
4. Uitgebreide laadinfrastructuur en een voldoende capaciteit op het elektriciteitsnet

MINDER KILOMETERS MAKEN

5. Bezorging primair naar afvalpunten
6. Gedifferentieerde beprijzing; meer service, hogere prijs

MINDER OVERLAST

7. Darkstores in woonwijken verbieden
8. Toewerken naar smart hubs goederenvervoer aan de rand van de stad voor specifieke leveringen

VEILIGHEID EN BETROUWBAARHEID

9. Betere werkomstandigheden voor bezorgers (in dienst nemen, betalen per uur en niet per pakket, verminderen stress)
10. Registratie ongevallen met bezorgdiensten/ meer oog voor verkeersveiligheid