

Handreiking voor decentrale overheden

Flitsbezorgdiensten en ruimtelijke ordening



Handreiking voor decentrale overheden

Flitsbezorgdiensten en ruimtelijke ordening

Opdrachtgever:

Provincie Zuid-Holland

Contactpersoon:

De heer Tj. Paffen

Projectteam DTNP:

De heer W. Frielink

De heer R. Eijkelkamp

De heer P. Rosmulder

Projectnummer:

2350.0522

Datum:

04 november 2022

Graafseweg 109
6512 BS Nijmegen

T 024 - 379 20 83

E info@dtnp.nl

W www.dtnp.nl

Adviseurs voor Ruimte en Strategie

1	Inleiding	1
2	Vestigingen en verzorgingsgebieden	2
3	De wijze waarop flitsbezorgers werken	5
4	Verwachtingen toekomst	7
5	Hinder van flitsbezorgdiensten	8
6	Met ruimtelijke ordening hinder voorkomen	10
7	Geschikte locaties	12
8	Geschikt instrumentarium	13
9	Rol gemeenten en provincies	14

INHOUD

1 Inleiding

Flitsbezorging is een betrekkelijk nieuw fenomeen in Nederland. Het doel van deze handreiking is kennis over en ervaringen met flitsbezorgdiensten in Nederland overzichtelijk samen te brengen en handvatten te bieden voor de wijze waarop overheden sturing kunnen geven aan de locaties van flitsbezorgers.

De ontwikkeling tot flitsbezorgdiensten

Met de komst van internet ontstonden nieuwe mogelijkheden voor en vormen van verkoop en daaraan gekoppelde distributie. Het begon met webwinkels die via postbedrijven pakketjes verstuurden en ontwikkelde zich daarna met de thuisbezorgmogelijkheden van horeca. Daarna vond ook de online boodschappen- en maaltijdenmarkt de consument. Bestaande thuisbezorgdiensten van bijvoorbeeld AH werden aangevuld met nieuwe aanbieders als HelloFresh en Picnic.

De nieuwste ontwikkeling is de komst van flitsbezorgdiensten voor boodschappen. Op dit nieuwe fenomeen richt dit rapport zich. In Nederland zijn flitsbezorgdiensten voor boodschappen sinds begin 2021 actief en er zijn nu drie aanbieders van een flitsbezorgboodschap-

pendienst: Flink, Getir en Gorillas. Deze flitsbezorgers werken vanuit hubs in de stad, in plaats van vanuit winkels of distributiecentra op bedrijventerreinen. Deze nieuwe vorm van het leveren van goederen aan consumenten leidde sinds de introductie regelmatig tot klachten vanuit de omgeving (o.a. geluid, verkeer, straatbeeld).

Opbouw handreiking

Getracht is deze handreiking compact te houden en toe te spitsen op de essentie. Informatie is zoveel mogelijk vertaald in infographics. Vanuit analyses van de kenmerken van flitsbezorgdiensten (hfst. 2 en 3) worden de verwachtingen voor de toekomst van de flitsbezorgdiensten beschreven (hfst. 4). Daarna wordt stilgestaan bij de hinder die kan ontstaan door flitsbezorgdiensten (hfst. 5) en hoe hinder voorkomen kan worden (hfst. 6, 7 en 8).

Gesprekken

Voor het opstellen van deze handreiking is onder andere gesproken met de belangrijkste partijen die al veel ervaringen hebben opgedaan met flitsbezorgdiensten:

- de zes grootste gemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Den Haag, Eindhoven en Groningen); de gemeenten die als eerste te maken kregen met het fenomeen flitsbezorgdiensten, waar de meeste vestigingen aanwezig zijn en waar inmiddels de meeste ervaringen zijn;
- de drie flitsbezorgdiensten die in Nederland actief zijn (Flink, Getir en Gorillas);
- de twee grootste supermarkten in Nederland: Albert Heijn en Jumbo, beide ook bezig met ontwikkelingen in de flitsbezorging;
- Picnic, net als de drie flitsbezorgers een online boodschappendienst;
- Scoober, de bezorgtak van Thuisbezorgd.nl.
- Advocaat bestuurs- en omgevingsrecht van Hekkelman Advocaten & Notarissen.

2 Vestigingen en verzorgingsgebieden

In Nederland zijn op dit moment drie flitsbezorgdiensten actief: Flink, Getir en Gorillas. Samen hebben zij op dit moment circa 140 lokale vestigingen.

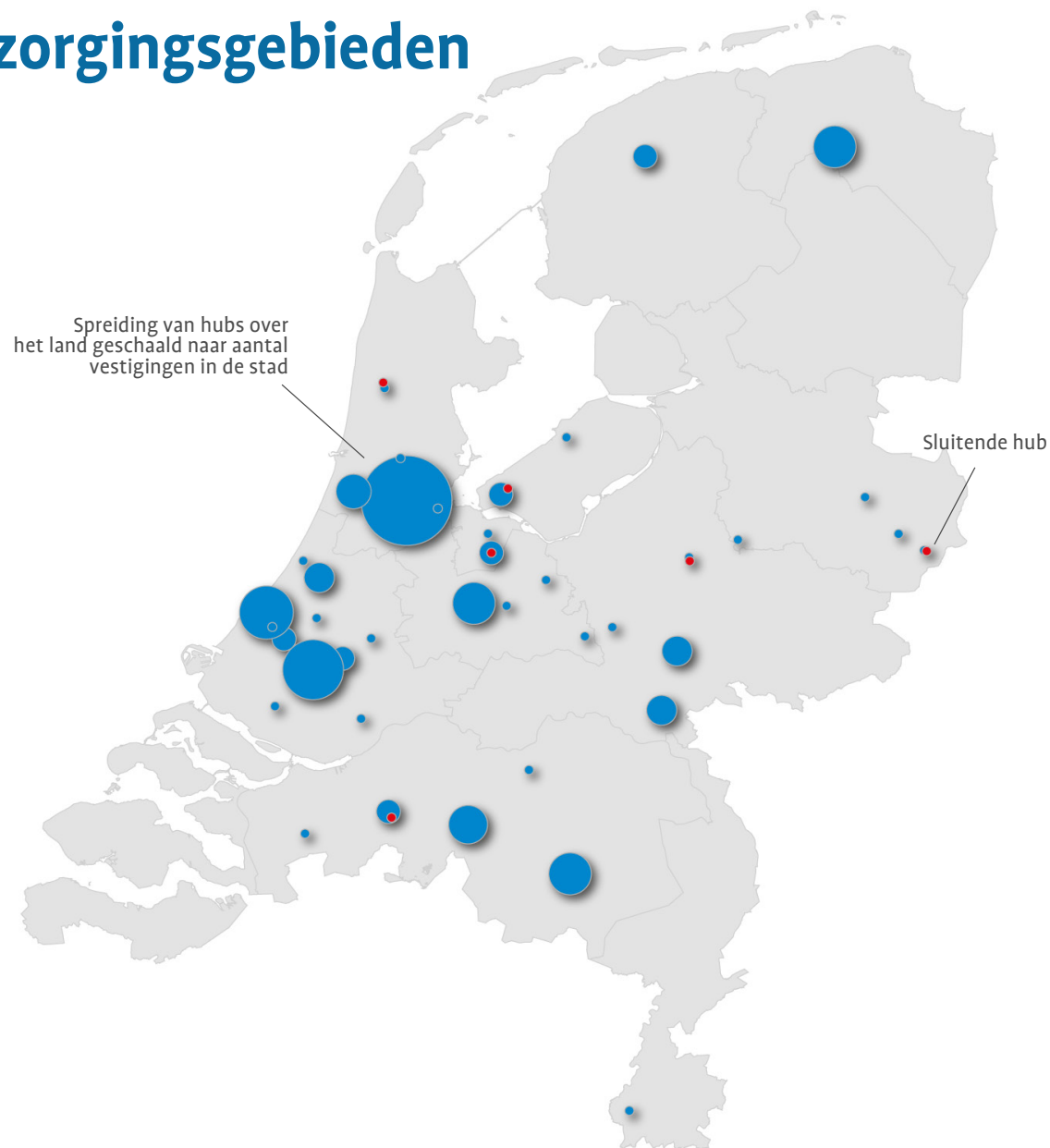
In Amsterdam zijn veruit de meeste locaties van flitsbezorgdiensten te vinden (zie kaart hiernaast), op afstand gevolgd door de overige grootste steden van Nederland: Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Groningen, Eindhoven en Tilburg.

Doelgroepen

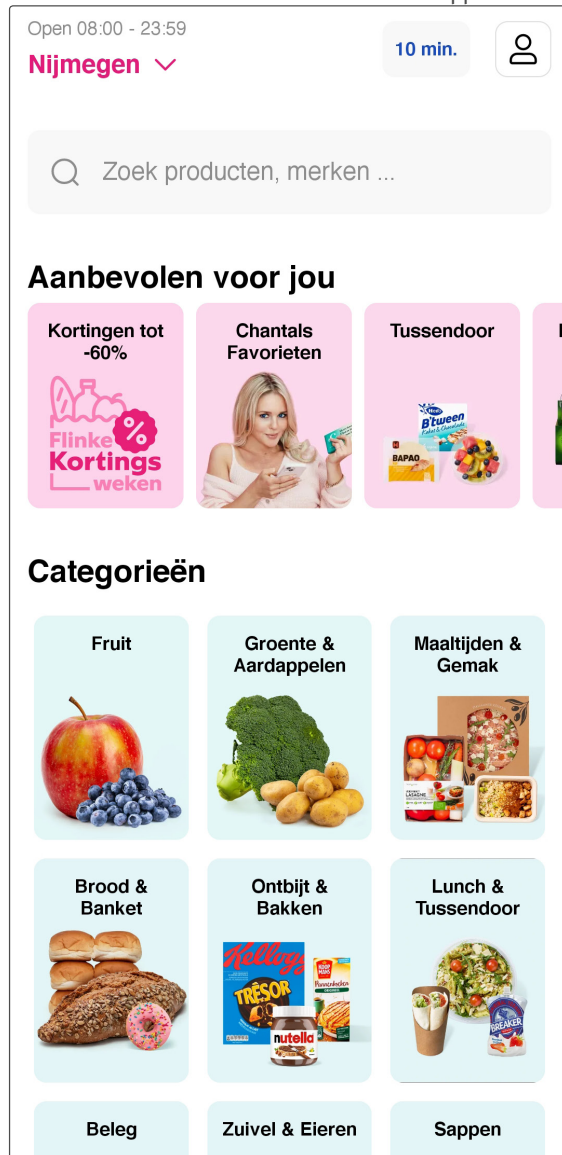
Flitsbezorgdiensten worden in belangrijke mate gebruikt door jonge, dynamische stedelingen (grotfweg 20 tot 40 jaar) die weinig tijd hebben of hun eigen tijd hoog waarderen, en die gewend zijn geraakt aan directe bevrediging (instant gratification). De bestelapps van de flitsbezorgers zijn hier ook nadrukkelijk op gericht, met name die van Getir (in het engels) en Gorillas (Hey ...!) (zie volgende pagina).

Kritische massa

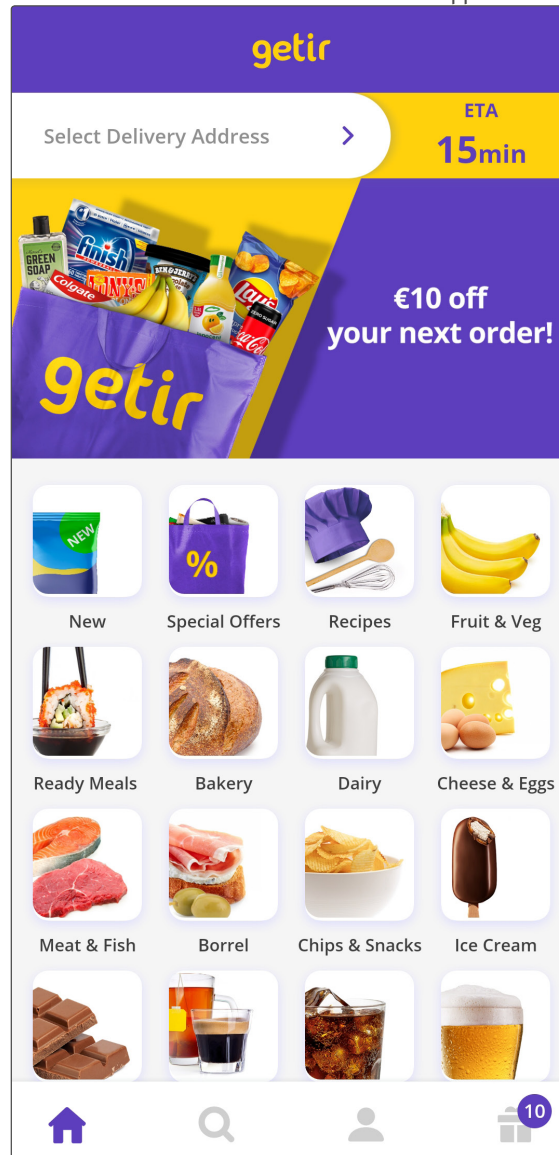
Flitsbezorgdiensten zijn zelf terughoudend in het delen van cijfers over onder andere de minimale omvang van verzorgingsgebieden en het aantal benodigde mensen in een specifieke doelgroep.



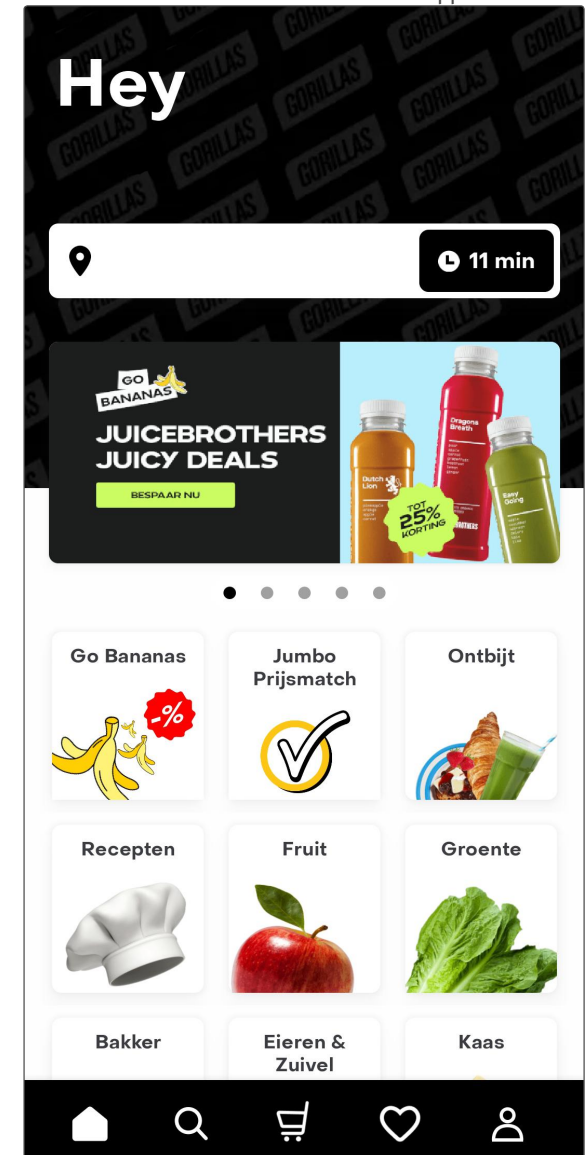
De app van Flink



De app van Getir



De app van Gorillas



De spreiding over het land geeft hier wel (enig) inzicht in. De flitsbezorgdiensten zijn vooral gevestigd in middelgrote en grote steden, met een sterke focus op de Randstad. In die steden is een grote populatie van de doelgroep aanwezig (zie tabel: jonge, dynamische stedelingen behoren tot de groepen 'jong en hoopvol' en 'stedelijke dynamiek').

Op basis van de spreiding kan worden geconcludeerd dat circa 70.000 inwoners een grens lijkt te zijn voor de minimale omvang van het verzorgingsgebied. Tegelijkertijd is dit niet het enige criterium. Zo is in een stad als Hoorn (ca. 75.000 inwoners) nog geen flitsbezorgdienst gevestigd (daar is de populatie jonge stedelingen ook beperkt in omvang), terwijl in Hengelo (met circa 80.000 inwoners) wel flitsbezorgdiensten actief zijn (gemiddeld aantal jonge stedelingen, maar in de buurt van universiteitsstad Enschede).

Interessant is daarnaast dat na een fase van explosieve groei nu ook al de eerste hubs gesloten worden. Dit gebeurt ook in plaatsen met (substantieel) meer inwoners dan 70.000 inwoners, zoals in Enschede en Almere. Ook is Zapp^a helemaal gestopt.

^a Was alleen in Amsterdam actief.

Verdeling van huishoudensstijlen in de nabijheid van hubs versus het gemiddelde in Nederland

	In de omgeving van hubs	Gemiddeld in Nederland
Dromen en Rondkomen	7%	6%
! Jong en Hoopvol	17%	7%
Volks en Uitgesproken	13%	18%
Bescheiden Ouderen	7%	10%
! Stedelijke Dynamiek	17%	6%
Gewoon Gemiddeld	6%	13%
Gezellige Emptynesters	6%	12%
Landelijke Vrijheid	0%	8%
Plannen en Rennen	6%	10%
Zorgeloos en Actief	10%	9%
Luxe Leven	5%	3%

Bron: Whooz/Distrifood Dynamics (2022)

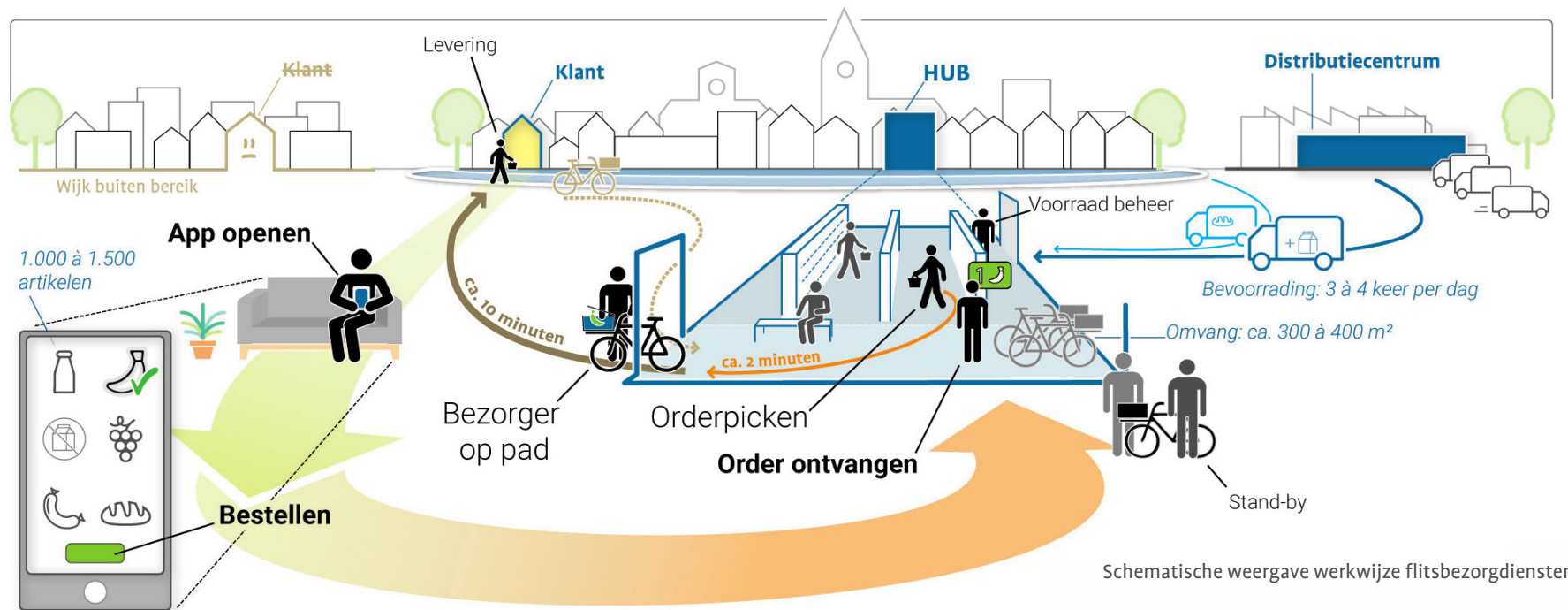
3 De wijze waarop flitsbezorgers werken

Voor de klant is flitsbezorging eenvoudig en ongecompliceerd: je bestelt tijdens openingstijden (van 8.00 tot 24.00 uur) via de app je boodschappen en binnen 10 tot 15 minuten na het afrekenen heb je de spullen in huis. Er vinden echter veel activiteiten in deze korte tijd plaats.

De klantreis, en het werk achter de schermen

Al voordat de klant een bestelling daadwerkelijk heeft geplaatst, is er een hoop gaande. Op basis van het bezorgadres van de klant bepaalt het algoritme van de flitsbezorger vanuit welke hub de bestelling uitgeleverd zal worden, en wat de verwachte bezorgtijd is. Dit ligt meestal tussen de 10 à 15 minuten. Ook krijgt de klant in de app alleen producten te zien die uitgeleverd

kunnen worden (in het assortiment én op voorraad). Als de klant de bestelling via de app heeft geplaatst, komt deze direct binnen bij de hub en gaan orderpickers aan de slag om de bestelde artikelen bij elkaar te zoeken. Binnen enkele minuten wordt de levering aan een bezorger overgedragen, die vervolgens met een elektrische (bak)fiets of scooter de producten levert aan de consument.



Bevoorrading van hubs

- 1 à 2 maal per dag vanuit een centraal distributiecentrum van de flitsbezorger;
- 1 à 2 maal per dag door een (lokale) bakkerij;
- Soms nog een aanvullende externe leverancier voor specifieke producten;
- Bevoorrading vindt plaats met grote vrachtwagens of met kleinere bestelbussen.

De 'basis'-hub

- De minimale omvang voor nieuwe hubs is circa 300 à 400 m²;
- In de hub vindt altijd opslag van de artikelen én het orderpicken plaats;
- Ook is er een wachtruimte voor het personeel (vooral de bezorgers);
- In de directe nabijheid van een hub moeten relatief veel mensen (in de beoogde doegroepen) op korte afstand wonen, anders is de belofte van bezorging in korte tijd niet waar te maken én is het marktgebied te klein.

Hub-varianten

Afhankelijk van de lokale situatie (waaronder ligging, regelgeving en afspraken met de gemeente en/of

omgeving) kan een hub bovenop de basis de volgende kenmerken hebben:

- Interne stalling van de bezorgvoertuigen, zodat die niet gestald worden in de openbare ruimte;
- Ruimte waar de bezorgvoertuigen worden ingeladen door de bezorger;
- Oplaadpunten van accu's voor de bezorgvoertuigen;
- Een afhaalbalie voor online bestelde artikelen;
- Een bestelpunt voor het ter plaatse bestellen van artikelen;
- Een aantal stellingen met producten voor directe verkoop;
- Een servicepunt van een pakketbezorger.

Afhankelijk van bovenstaande variabelen kan een nieuwe hub tot 600 à 800 m² groot zijn. Er zijn ook enkele nog grotere hubs.



Een hub onder appartementen in een voormalige woonwinkel



Een hub naast een supermarkt in de Deventer binnenstad

4 Verwachtingen toekomst

Flitsbezorgdiensten zijn een relatief nieuw fenomeen. Bij nieuwe fenomenen rijst direct de vraag wat de verwachtingen voor de toekomst zijn. Hoe wijdverbreid wordt het fenomeen? Blijft het bestaan of is het alweer aan het verdwijnen?

Een blijvend fenomeen...

Circa 1,1 miljoen mensen hebben in Nederland weleens gebruikt gemaakt van een flitsbezorgdienst; fors meer dan eind 2021 (toen het nog op circa 700.000 mensen lag), maar de groei vlakkt af. De groei in vaste, terugkerende klanten vlakkt zelfs sneller af^a.

De grote aantallen gebruikers laten zien dat de flitsbezorgers duidelijk in een (latente) consumentenbehoefte voorzien, ook na de coronacrisis. De breedgedragen opvatting is daardoor dat flitsbezorging een fenomeen is dat niet meer zal verdwijnen.

...op goed renderende locaties...

De aanwezigheid van flitsbezorgdiensten zal naar verwachting, in ieder geval in de huidige vorm, beperkt

^a Kantar, 'Het gebruik van flitsbezorging groeit minder onstuimig dan begin 2022', 6 juli 2022; Kantar, 'Markt van flitsbezorging groeit onstuimig in Nederland', 10 januari 2022.

blijven tot middelgrote en grote steden; in feite de steden waar ze nu al in belangrijke mate actief zijn. Daar wonen voldoende mensen in de specifieke doelgroepen (jonge, dynamische stedelingen) in een compact gebied om het model flitsbezorging te kunnen laten slagen. In meer landelijke gebieden, grotere dorpen of steden met een lagere dichtheid ('urban sprawl') is de markt te klein of is het flitsbezorgmodel niet rendabel te krijgen (te grote afstanden tot klanten). Die gebieden zijn dus niet interessant voor de flitsbezorgdiensten. Gorillas heeft recent een aantal vestigingen gesloten in plaatsen die niet 'werken' (rode stippen kaart pagina 2).

...in een (ver)ander(d) jasje

De verwachting is verder dat de partijen die in Nederland actief zijn, er in de toekomst naar verwachting anders uitzien zullen zien dan nu. Er zijn al diensten aan het experimenteren met een ander gebruik van hun hubs, bijvoorbeeld met het toevoegen van servicepunten van pakketbezorgdiensten en het ter plaatse verkopen van producten. Gelet op het moeilijke verdienmodel^b is het reëel ervan uit te gaan dat flitsbezorgdiensten ook rigoureuze veranderingen

^b Dat er in feite nog helemaal niet is.

zullen ondergaan, bijvoorbeeld de overstap naar andere, non-food-productcategorieën. Ze kunnen die assortimenten zelf bieden, maar mogelijk ook hun bezorging als Delivery as a Service (bezorgen in opdracht van andere retailers/winkels) inzetten. In dat geval zal er waarschijnlijk geen belofte zijn binnen minuten te leveren, maar wel een snelle levering.

Ook zijn er andere partijen die (elementen van) flitsbezorgdiensten overnemen. Een reeds bekend voorbeeld zijn supermarkten Albert Heijn en Jumbo, die beide met flitsbezorgservices aan het experimenteren zijn. Dit is voor beide bedrijven vooral een wijze om hun service aan klanten te verbreden.

5 Hinder van flitsbezorgdiensten

In veel gemeenten waar flitsbezorgdiensten actief zijn, zijn klachten (geweest) en wordt debat gevoerd over de overlast die flitsbezorgdiensten hebben op hun omgeving. In veel gevallen gaat het om overlast voor omwonenden, maar ook passanten, omliggende winkels en bijvoorbeeld overige verkeersdeelnemers kunnen overlast hebben van hubs.

Potentiële overlast

Potentiële overlast van hubs komt vooral door:

- **Gestalde fietsen:** bezorgvoertuigen en fietsen van personeel van een hub kunnen op verschillende wijzen hinder opleveren. Het belangrijkste is slordige stalling van fietsen en bezorgvoertuigen in de omgeving van de hub, bijvoorbeeld half op een stoep, waarmee de doorgang wordt belemmerd en beslag wordt gelegd op de openbare ruimte. Ook het stallen van fietsen (o.a. standaard, slot, etc.) kan voor omwonenden geluidshinder teweegbrengen.
- **Wachtende bezorgers:** tussen bezorgmomenten in en tijdens pauzes wachten bezorgers soms buiten de hub, bijvoorbeeld om te roken. Dit kan overlast

Het Parool
Stadsdeel West treedt op tegen dark stores: 'Overlast door flitsbezorgers te groot'
Stadsdeelbestuurder Melanie van der Horst (West) zet de eerste stappen om op te treden tegen zogenoemde *dark stores*. De distributiepunten van flitsbezorgers in haar stadsdeel zorgen soms voor te veel overlast.
Ruben Koops 14 december 2021, 13:16

NOS Nieuws Sport
Een flitsbezorger van boodschappen binnenstad. BEELD ANP
Aanleiding zijn de vele klachten van buurtbewoners over de intimidatie van een dark store van Zapp in de binnenstad.
NOS Nieuws • Vrijdag 22 april 2022, 15:50
Amsterdam eist sluiting 'darkstores' van flitsbezorgers om overlast

De gemeente Amsterdam heeft drie vestigingen van flitsbezorgers opgedragen de deuren te sluiten. Als ze niet binnenkort dichtgaan moeten ze een dwangsom van 20.000 euro betalen. Alledrie de zogeheten darkstores liggen in de wijk De Pijp. Volgens de gemeente zijn ze in strijd met het bestemmingsplan.

"Ze zijn gevestigd op locaties die bedoeld zijn voor detailhandel: winkels waar klanten in en uit lopen en producten kunnen uitkiezen. Darkstores met flitsbezorging voldoen niet aan de eisen uit het bestemmingsplan: de winkelruimtes zijn niet publiek toegankelijk: het zijn distributiecentra voor flitsbezorging." De zaken worden darkstores genoemd omdat ze vaak

de Volkskrant
NIEUWS
Grote steden zinnen op maatregelen tegen overlast flitsbezorgers
De gemeente Amsterdam wil de toenemende overlast door zogenoemde *dark stores* van flitsbezorgingsbedrijven een halt toe roepen. Een van de winkels wordt binnenkort gesloten. Ook in Den Haag en Rotterdam zijn er klachten over overlast. In beide steden broedt het stadsbestuur op maatregelen om meer grip te krijgen op de vestigingslocaties van flitsbezorgers.
Maarten Albers 15 december 2021, 19:05

AD REGIO ABONNEREN INLOGGEN
Wijzig Utrecht Regiosport Utrecht
Flink op de Nobelstraat © Angeliek de Jonge
Overlast flitsbezorgers wordt steeds groter: 117 klachten bij gemeente Utrecht
Het aantal overlastmeldingen dat binnenkwam over flitsbezorgers Flink en Gorillas is in de afgelopen maanden iets toegenomen. Dat blijkt uit cijfers van de gemeente Utrecht. Over flitsbezorger Flink werd in totaal 93 keer geklaagd, over Gorillas kwamen 24 overlastmeldingen binnen.
Emma Thies 04-07-22, 16:00

- opleveren in de vorm van geluid (o.a. luid praten, muziek), roken in de deuropeningen, en sociale veiligheid (o.a. gevoel van onveiligheid tot extreme voorbeelden van bedreiging). Wachtende bezorgers kunnen potentiële overlast opleveren voor omwonenden, passanten en winkeliers in de omgeving.
- **Hard/onveilig rijden met bezorgvoertuigen:** de bezorgers van flitsbezorgdiensten zijn vaak jong en kunnen door hun soms harde/onveilige rijstijl hinder en onveilige verkeerssituaties veroorzaken, zowel in de omgeving van de hubs (waar veel van de vervoersbewegingen zich concentreren), als verder daarvandaan (op de bezorgroutes).
- **Vrachtverkeer:** de bevoorrading van de hubs kan allerlei verschillende vormen van overlast opleveren, waaronder geluid (o.a. rolcontainers, draaiende motor, achteruitrijdend vrachtverkeer met geluidssignalering), verkeersonveilige situatie (o.a. achteruitrijdend vrachtverkeer en belemmeringen in de verkeersdoorstroming), en verkeersopstoppingen.
- **Ruimtegebruik:** ruimtes die door hubs in gebruik zijn, kunnen niet meer worden gebruikt voor, soms beter in de omgeving passende, andere functies.

- **Afgeplakte gevel:** ramen en deuren van hubs kunnen zijn afgeplakt, onder andere met reclame uitingen, met matige tot slechte ruimtelijke kwaliteit en uitstraling als gevolg. Dit kan vooral hinderlijk zijn voor omwonenden, passanten en overige ondernemers (en specifiek winkeliers) in de omgeving.
- **Onderbreking (winkel)straat:** als gevolg van het ontbreken van een functie voor het publiek ter plaatse ontstaat bij hubs die zijn gevestigd in bijvoorbeeld een winkelstraat een onderbreking in het publiekgerichte front. Dit is vooral voor winkeliers en voor winkelend publiek hinderlijk.
- **Groot aantal bezorgbewegingen:** door de grote hoeveelheid bezorgbewegingen vanuit een hub wordt de voorgaande potentiële overlast versterkt.

Hubs veranderen

Veel hubs werken inmiddels anders dan de eerste hubs die in Nederland zijn geopend. Zo zijn er bijvoorbeeld tussen gemeenten en flitsbezorgdiensten afspraken gemaakt over het gebruik van de openbare ruimte voor het stallen van bezorgvoertuigen, hebben flitsbezorgers onderling een convenant opgesteld om de overlast van bezorgers te beperken, wordt het gevelbeeld aangepast (van 'darkstore' naar 'artstore') en wordt (vaak in samenspraak met de gemeente) gezocht naar locaties waar de hub minder overlast kan geven. Al met al is de hinder van (nieuwe) hubs inmiddels vaak anders dan de hinder die ontstond bij de eerste generatie hubs in het land.



Veranderende hubs: van 'darkstore' naar 'artstore'

6 Met ruimtelijke ordening hinder voorkomen

Doel van de ruimtelijk ordening is ervoor zorgen dat functies en activiteiten op de juiste plek terechtkomen. Ook voor hubs van flitsbezorgdiensten zijn er passende (en niet-passende) locaties.

Overlast van hubs inmiddels beperkt

Bij veel van de gemeenten die DTNP heeft gesproken voor dit onderzoek zijn inmiddels geen tot nauwelijks meer klachten bekend over flitsbezorgdiensten. Initiële klachten over hinder en overlast zijn aangepakt en opgelost. Oplossingen lagen vaak bij een gewijzigde bedrijfsvoering van de hub (bijvoorbeeld door bezorgers binnen te laten wachten) of, in ernstigere overlastgevallen, het sluiten van een hub, en het openen van hubs op betere locaties.

Hubs ruimtelijk ordenen

Dit laatste voorbeeld is precies waar ruimtelijke ordening over gaat: de juiste functie en activiteit op de juiste locatie. Door aan goede ruimtelijke ordening te doen, kunnen veel potentiële hindersituaties worden voorkomen. Dit kan door hubs alleen te laten landen op plekken waar hun activiteiten niet (veel) botsen met andere activiteiten.

Vestigingsvoorwaarden

Van belang is dan vast te stellen wat de vestigingsvoorwaarden zijn voor flitsbezorgdiensten. In feite is dat een heel kort lijstje:

1. Voldoende mensen in de specifieke doelgroep op korte afstand van een hub; ter indicatie circa 70.000 inwoners binnen 10 minuten fietsen.
2. Een goed bereikbare locatie, zowel voor de bevoorrading van de hub als voor de bezorgers en de bezorgvoertuigen.
3. Een pand dat voldoende groot is (minimaal 300 à 400 m²).

Verder is het natuurlijk belangrijk dat een pand beschikbaar is, dat het een bestemming heeft waarbinnen de activiteiten van een hub passen (zie ook hoofdstuk 8) en dat het een passende huurprijs heeft voor een flitsbezorgdienst.

Niet één standaard vestigingslocatie

Afhankelijk van de stad zijn bepaalde typen locaties meer of minder beschikbaar. Hierdoor, in combinatie met de eigenschappen van die stad, zoals de demografische opbouw, morfologie en bestemmingsplannen, landen hubs in winkelstraten, bedrijventerreinen of



Belangrijkste vestigingsvoorwaarde: er moeten voldoende mensen in de doelgroep (jonge, dynamische stedelingen) op korte afstand van de hub wonen

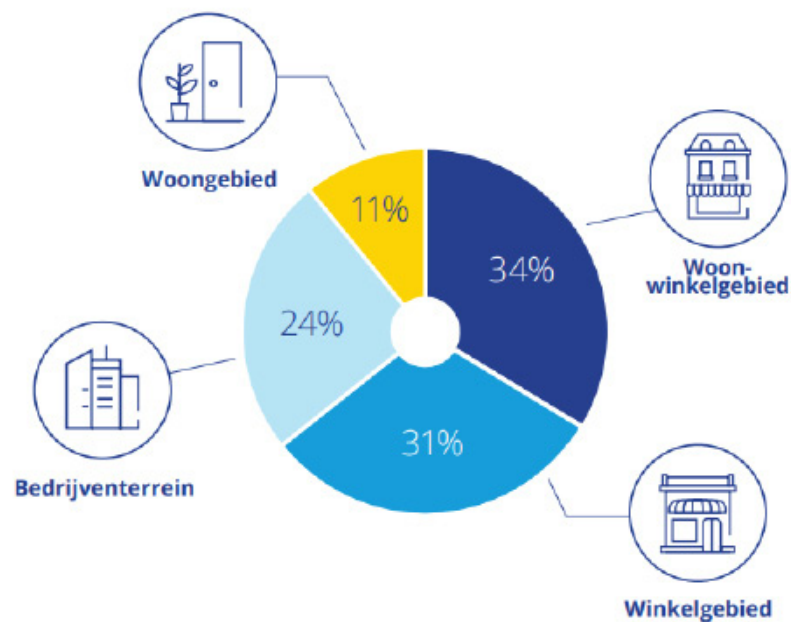


Soms is een winkelgebied passend voor de flitsbezorgdienst, soms een bedrijventerrein of stedelijke radiaal

tussen woningen. Colliers^a deed begin 2022 onderzoek naar flitsbezorgers en concludeerde dat flitsbezorgdiensten op velerlei locaties aanwezig zijn (zie grafiek). Er is voor flitsbezorgdiensten niet één standaard locatie die wel of niet geschikt is. Wel valt op dat hubs vaak gevestigd zijn in woonwinkergebieden en winkelgebieden. Dit zijn vaak centrale locaties in de stad, waar de doelgroep van flitsbezorgdiensten (jonge, dynamische stedelingen) wonen en waar bestemmingen vaak ruimte (lijken) te bieden aan flitsbezorgers.

Locatieafweging voor nieuwe hubs in relatie tot hinder

Bij nieuwe hubs dient goed afgewogen te worden of de beoogde locatie geschikt is. Als hubs niet op de juiste locaties landen, zullen juist de specifieke vestigingseisen van de hub leiden tot hinder op de omgeving. Nabijheid van klanten betekent al snel dat er veel omwonenden zijn die potentiële hinder ervaren (o.a. geluid, sociale veiligheid), de vele korte en snelle vervoersbewegingen kunnen zorgen voor verkeersonveilige situaties, en de gesloten uitstraling van een hub kan maken dat het gevelbeeld en de onderbreking van het publieksfront sterk afbreuk doen aan de algehele aantrekkelijkheid van de straat. Met goede ruimtelijke ordening zijn veel van deze 'problemen' bij de vestiging van hubs te voorkomen (zie hoofdstuk 7 en 8).



Ligging van hubs in Nederland
Bron: Colliers, 'Flitsbezorging in Nederland', mei 2022

a Colliers, 'Flitsbezorging in Nederland', mei 2022

7 Geschikte locaties

Flitsbezorgdiensten zijn naar verwachting een blijvend fenomeen. Doordat het fenomeen alleen lokale effecten heeft, is het ook primair aan gemeenten om kaders te stellen voor de juiste vestigingslocaties; daar waar hinder voor de omgeving wordt voorkomen en waar zij positief bijdragen aan het voorzieningsniveau en het woon- en leefklimaat.

Geschikte locaties voor hubs hangen sterk af van de vorm van de hub. De activiteiten ter plaatse bepalen namelijk of er (grote kans is op) overlast op de omgeving of niet, en of er toegevoegde waarde is of niet. Een hub met afgeplakte gevels, geluid en veel vervoersbewegingen zal tot veel minder overlast leiden aan een doorgaande verkeersroute/radiaal, dan midden in een winkelgebied, evenals veel vervoersbewegingen met een bezorgvoertuig minder overlast geven aan een fietsroute of parkeerterrein, dan in een voetgangersgebied. Dit vraagt dus ook een integrale afweging van locaties.

In de basis zijn er twee verschillende hubs te onderscheiden: hubs zonder en hubs met een substantiële publieksfunctie.

Hubs zonder substantiële publieksfunctie

De 'klassieke' hub heeft ter plaatse primair een logistieke functie en niet tot nauwelijks een functie voor publiek ('darkstore'). Er worden artikelen ter plaatse opgeslagen, verzameld en verzonden. In sommige gevallen kunnen artikelen ook worden afgehaald. Deze distributie-activiteiten passen goed op locaties waar kleinschalige logistiek (met kleine bezorgvoertuigen, niet met grote vrachtwagens) een hoofdfunctie is of kan zijn. **Geschikte locaties kunnen zijn: kleinschalige/gemengde bedrijventerreinen, hoofdwegen/radialen en stedelijke interactiemilieus.**

Hubs met substantiële publieksfunctie (= winkel)

Als een hub ook een substantiële publieksfunctie heeft, bijvoorbeeld doordat meer dan 50% van het oppervlak van de hub toegankelijk is voor publiek en in gebruik is voor de verkoop van producten aan publiek, én de logistieke functie niet de overhand voert, dan is een locatie in een centrumgebied gewenst. In feite is dan sprake van een winkel: een fysieke plek waar producten worden uitgesteld ter verkoop aan consumenten. Een plek in **een centrum of een binnenstedelijke radiaal met een functie in de lokale detailhandelsstructuur** kan tot synergie met omliggende winkels leiden. Voor

een hub met een substantiële publieksfunctie is dus het reguliere lokale detailhandelsbeleid, waarin gewenste (en ongewenste) locaties voor winkels zijn benoemd, leidend.

Nader onderscheid in centrumgebieden mogelijk

Binnen centrumgebieden kan vervolgens desgewenst onderscheid worden gemaakt tussen hubs met substantiële publieksfunctie maar zonder logistieke functie ter plaatse (= alleen een winkel), of wel met logistieke functies ter plaatse (= winkel met flitsbezorgdienst). In een winkelstraat kan het omwille van verkeersveiligheid en aantrekkelijkheid van de winkelstraat ongewenst zijn om een bedrijf met logistieke functie te hebben, ondanks dat het pand primair een substantiële publieksfunctie heeft. De mogelijke overlast van af- en aanrijdende bezorgers kan worden uitgesloten door deze hubs alleen toe te staan op goed bereikbare randlocaties, bijvoorbeeld aan een parkeerterrein of rondweg. Deze afweging is vergelijkbaar met de afweging die gemaakt kan worden voor bezorg- en afhaalhoreca versus reguliere horeca, of de inpassing van supermarkten.

8 Geschikt instrumentarium

Het bestemmings-/omgevingsplan is het meest krachtige instrument dat gemeenten ter beschikking hebben om sturing te geven aan de locaties van hubs. Als gemeenten beleid willen of moeten voeren op flitsbezorgdiensten, dan is dat dus het meest geschikte sturingsinstrument. Ook met ander vigerend instrumentarium en een constructieve dialoog kan overlast worden beperkt.

Voor een goede sturing met bestemmingsplannen/het omgevingsplan is een heldere begripsomschrijving nodig van een flitsbezorgdienst. Om niet in een discussie te vervallen of flitsbezorging wel of geen onderdeel uitmaakt van de definitie detailhandel is het verstandig flitsbezorgdiensten specifiek te definiëren. Een definitie^a hiervoor staat in het kader hiernaast. Aanvullend hierop is het van belang flitsbezorgdiensten expliciet geen onderdeel te laten zijn van de reguliere detailhandelsbestemming en aan te geven op welke locaties flitsbezorgdiensten wel mogelijk zijn (bijvoorbeeld via een specifieke bestemming of functie-aanduiding).

^a De definitie is gebaseerd op de definitie uit het bestemmingsplan 'Parapluperziening Flitsbezorging' van de gemeente Den Haag, en aangepast en aangevuld door DTNP,

Overig vigerend instrumentarium

Door goede ruimtelijke keuzes te maken (zie hfst. 7) en die vast te leggen in het bestemmings-/omgevingsplan kan veel hinder als gevolg van flitsbezorgdiensten worden beperkt. Ze kunnen dan een positieve bijdrage leveren aan de voorzieningenstructuur in een gemeente. Mogelijke resterende hinder kan veelal worden aangepakt met ander bestaand instrumentarium, waaronder de APV (geluid), Wegenverkeerswet (verkeersonveilige situaties en -hinder) en een beeldkwaliteitsplan (gevelbeeld).

Constructieve dialoog

Voor zover hinder niet kan worden bestreden met het bestemmings-/omgevingsplan en overig vigerend instrumentarium kan ook goed overleg met flitsbezorgdiensten leiden tot bewustwording, begrip en nadere actie. De ervaringen bij de gemeenten en flitsbezorgdiensten die DTNP heeft gesproken, laten zien dat een constructieve dialoog een zeer succesvol instrument is om hinder te beperken. Dit is laagdrempelig in te zetten, ook al op het moment dat ander instrumentarium nog niet in orde (gemaakt) is (zoals aanscherping van definities in bestemmings-/omgevingsplan), of om ander instrumentarium achter de hand te houden, als stok achter de deur.

Definitie flitsbezorgdienst

“Een bedrijf waarvan de bedrijfsvoering hoofdzakelijk is gericht op de online verkoop en snelle levering van elektronisch aangeboden producten [voor directe consumptie die niet ter plaatse zijn gemaakt, bereid en/of bewerkt], welke vanuit een gebouw, hoofdzakelijk door een koeriersdienst of eigen bezorgers aan en bij de consument worden geleverd, en eventueel in ondergeschikte mate ter plaatse door de consument kunnen worden afgehaald. De online verkoop betreft digitale verkoop aan consumenten, waaronder de verkoop via een website of app, waarbij de consument niet ter plaatse is van de verkoper. Flitsbezorging richt zich **niet primair** op het door middel van de uitstalling ter verkoop aanbieden van producten aan het winkelend publiek.”

Noot: onder sommige definities die nu gebruikt worden voor flitsbezorgdiensten vallen ook afhaal- en bezorghoreca. Het deel tussen de vierkante haakjes zorgt er voor dat afhaal- en bezorghoreca niet onder de definitie hierboven vallen. Desgewenst kan dit ook weggelaten worden.

9 Rol gemeenten en provincies

Het sturen op flitsbezorgdiensten en de locatie van hubs is primair een verantwoordelijkheid voor gemeenten. De rol voor provincies is daarin beperkt. Beleid op provinciaal niveau over flitsbezorgdiensten is niet nodig. Wel ligt er een belangrijke kennisdelende rol voor provincies.

Primaire verantwoordelijkheid bij gemeenten

Effecten van flitsbezorgdiensten zijn vooral lokaal, primair in de directe omgeving van hubs. Het is daarmee vooral een lokale afweging waar een gemeente hubs van flitsbezorgdiensten passend vindt in het stedelijke gebied. In hoofdstuk 7 zijn geschikte locaties genoemd voor hubs zonder (substantiële) publieksfunctie, zoals kleinschalige en gemeente bedrijventerreinen, hoofdwegen en radialen en stedelijke interactiemilieus. Per stad kunnen de uiteindelijke geschikte locaties verschillen. In de ene stad zijn er veel binnenstedelijke bedrijventerreinen die geschikt zijn, waardoor andere locaties niet nodig zijn; in andere steden zal door een druk op het stedelijk gebied primair gekeken worden naar radialen en stedelijke interactiemilieus. Een gemeente kan zelf het beste beoordelen of en welke geschikte locaties zij daarvoor hebben.

Kennisdelende rol provincies

Om gemeenten bij dit vraagstuk te ondersteunen, ligt er een belangrijke kennisdelende rol bij provincies. Door als provincie kennis over het fenomeen van flitsbezorgdiensten te delen met gemeenten, worden zij geholpen bij het maken van hun lokale afweging. Dit kan bijvoorbeeld door dit stuk met gemeenten te delen en een kennisbijeenkoms te organiseren. Daarmee wordt inzicht geboden in de ontwikkelingen rondom flitsbezorgdiensten, het onderscheid tussen wel of niet publiek te plaatse, de wijze waarop deze bedrijven werken, wat hun vestigingsvoorwaarden zijn, de vormen van hinder die kunnen ontstaan en welke locaties ruimtelijk passend kunnen zijn voor flitsbezorgdiensten en hubs. Met die informatie kan een gemeente bepalen welke (on)mogelijkheden zij zien voor flitsbezorgdiensten in hun gemeente en of hierop ruimtelijke sturing nodig is. Voor sommige gemeenten zal duidelijk worden dat zij naar verwachting op korte termijn niet te maken krijgen met het fenomeen, voor andere gemeenten kan het aanleiding zijn (alvast) na te denken over passende locaties, of al in een nieuw bestemmings-/omgevingsplan definities aan te passen om zo op mogelijke toekomstige ontwikkelingen te anticiperen.



Droogh Trommelen en Partners (DTNP) - Adviseurs voor Ruimte en Strategie
Graafseweg 109, 6512 BS Nijmegen | T 024 - 379 20 83 | E info@dtnp.nl | W www.dtnp.nl

