

FLITSBEZORGING

Maart 2022



Aanleiding

Flitsbezorging maakt een snelle groei door in Nederland. Consumenten zoeken service en gemak en flitsbezorgers voorzien in deze behoefte. De snelle groei zorgt voor vragen, uitdagingen en kansen. Het is aanleiding voor INretail, Thuiswinkel.org en E-commerce Nederland om het concept flitsbezorging te analyseren en te duiden en aanbevelingen te doen naar betrokken stakeholders.

Wat is flitsbezorging?

Een bestelling plaatsen via een app en vervolgens binnen zeer korte tijd je boodschappen thuisbezorgd krijgen door een bezorger op een e-fiets of e-scooter. Dat is het idee achter de verschillende flitsbezorgers die zich de laatste tijd op veel plekken in de (binnen)stad vestigen. Via de app bestel je, vervolgens verzamelt iemand in een magazijn je aankopen en bezorgt deze binnen 10-20 minuten bij je thuis. Het is een nieuwe vorm van gemak, waarvan vooral jonge consumenten gebruik maken.

Flitsbezorgers hanteren korte bezorgtijden, daarom zijn ze vaak gevestigd op korte afstand van hun klanten, zodat ze binnen de afgesproken bezorgtijd kunnen bedienen. In Nederland zijn op dit moment Gorillas, Flink, Getir en Zapp actief en al in bijna 30 steden gevestigd.

De service is populair wat resulteert in zo'n 700.000 consumenten die zeggen wel eens gebruik te maken van flitsbezorging. De snelle groei van flitsbezorging blijft niet onopgemerkt. Over de magazijnen of zogenaamde 'dark stores' die als uitvalsbasis voor de flitsbezorgers dienen en de invloed daarvan op de omgeving en de stad is veel te doen.

Dark stores als last mile bezorghub

De term 'dark store' verwijst naar een winkel of locatie die zich uitsluitend richt op online winkelen. Bij deze 'donkere winkels' kan je als klant in de regel niet naar binnen (op sommige locaties is pick & collect wel een optie) en ramen zijn met regelmaat afgeplakt zodat je niet naar binnen kan kijken.

Dark stores -flitsbezorgers zelf spreken over warehouses- zijn in feite een soort last mile bezorghub voor flitsbezorging, om van daaruit de consument supersnel thuis te kunnen bedienen. Daarnaast zijn er hubs die vooral functioneren als uitvalsbasis voor bezorgers van een bezorgdienst.

Wat de definitie van flitsbezorging en dark stores in planologisch opzicht inhoudt, wordt verderop in de alinea 'bestemmingsplan' besproken.

Flitsbezorging is een groeiende trend

Verschillende onderzoeksbureaus deden de afgelopen maanden onderzoek naar flitsbezorging. GfK deed in januari 2022 navraag onder 46.000 consumenten en daaruit bleek dat 2,8 procent van de Nederlanders in de afgelopen drie maanden ten minste één keer gebruik heeft gemaakt van flitsbezorging. In augustus 2021 was dat nog maar 1,4 procent. Vooral onder jongeren is het populair.

Het is afwachten hoe de flitsbezorging in Nederland verder gaat groeien. Inmiddels maken ongeveer 700.000 klanten zo nu en dan gebruik van een flitsbezorger. Als de groei op deze voet doorgaat, is flitsbezorging volgens onderzoeksbureau Kantar over ongeveer een jaar goed voor een omzet van circa € 1 miljard.

Reguliere supermarkten willen niet achterblijven in deze trend. Jumbo is recent een samenwerking aangegaan met Gorillas. Supermarkt Plus biedt al Express bezorging, waarbij binnen twee uur je boodschappen bij je voordeur staan. Flitsbezorger Getir breidt zijn service uit en biedt naast 'flits' nu ook 'snel', met een iets groter assortiment dat binnen 30 minuten wordt thuisbezorgd.

Er bestaan ook vergelijkbare concepten voor non-food. Voorbeelden zijn bezorging op de fiets vanuit winkels als Blokker en Coolblue. Of bezorging nog dezelfde dag, bijvoorbeeld door Wehkamp. Daarnaast doet een partij zoals Picnic al langer aan next day bezorging. Via bijvoorbeeld Peddler of FlexY kan bij de lokale ondernemer besteld worden en wordt bezorgd per fiets. Daarnaast is het laten bezorgen van eten (door bijvoorbeeld Thuisbezorgd en Deliveroo) al jaren normaal in het Nederlandse straatbeeld.

De kenmerken van flitsbezorging

Consumenten bestellen hun producten via een app. Bestellingen worden bezorgd per e-bike of e-scooter en kunnen niet worden afgehaald, met uitzondering van enkele locaties.

Flitsbezorging is een vorm van e-commerce met lokale hubs voor distributie. Deze hubs zijn zo gevestigd dat klanten binnen een straal van anderhalf tot twee kilometer vanuit de hub binnen de beloofde tijd bezorgd kunnen worden.

Flitsbezorgers kennen in tegenstelling tot supermarkten geen zelfbediening en bieden een kleiner, maar gedifferentieerder assortiment aan. Ze kennen geen kassamedewerkers, verkoopmedewerkers of vulmedewerkers. Wel bijvoorbeeld fietsbezorgers (riders) en rider leads die verantwoordelijk zijn voor de operatie en uitbreiding in een stad. De huidige aanbieders van flitsbezorging in Nederland werken niet met zzp- of andere constructies, maar met arbeidsovereenkomsten. Arbeidsomstandigheden met passende voorwaarden staat bij de flitsbezorgers hoog op de agenda en dat heeft geresulteerd in de recente cao E-commerce die onder meer de flitsbezorgers hanteren.

Flitsbezorging en duurzaam verantwoord ondernemen

Flitsbezorgers leveren in het algemeen met elektrische fietsen of scooters. Dit betekent dat de last mile emissievrij kan plaatsvinden. Wel is het belangrijk ook aandacht te hebben voor de bevoorrading van de magazijnen. Deze dient ook efficiënt en zo duurzaam mogelijk ingericht te worden.

Flitsbezorgers leveren werkgelegenheid voor mensen met verschillende achtergronden. Het biedt kansen om in samenwerking met het UWV en gemeenten, banen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Op die manier kan het een positieve bijdrage leveren voor mensen om deel te nemen aan de arbeidsmarkt.

Feit is dat het fenomeen flitsbezorging toeneemt en voorziet in een behoefte onder consumenten. Maar het leidt ook tot kritiek van zij die vrezen voor aantasting van sociale cohesie en levendige winkelstraten. Het is tegelijkertijd niet bekend hoeveel vestigingen van flitsbezorgers zich op dit moment in winkelstraten bevinden.

Hinder door flitsbezorging

De bezorging vanuit dark stores leidt soms tot hinder en klachten. Omwonenden klagen over geluidsoverlast van de bezorgers, verkeersveiligheid, lawaai bij de bevoorrading en rommel op straat. Winkeliers klagen over verrommeling van de eigen winkelstraat door alle fietsen op straat en door 'hangbezorgers', wachtende fietsbezorgers voor het pand.

Beleid

Gemeenten in een groeiend aantal plaatsen vragen zich af hoe ze met dit groeiende aanbod van nieuwe flitsbezorgdiensten goed om kunnen gaan. Daarbij spelen de wensen van gebruikers en bewoners van de (binnen)stad uiteraard een rol.

Bestemmingsplan

Flitsbezorgers vallen tussen een distributiecentrum en een winkel in. In planologische zin liggen twee bestemmingen voor de hand, 'detailhandel' of 'bedrijven'. Gemeenten zijn tot op zekere hoogte vrij om deze bestemmingen te definiëren en dit kan dus per gemeente en per bestemmingsplan verschillen opleveren.

In de gangbare begripsomschrijving van detailhandel in bestemmingsplannen kan detailhandel vele verschijningsvormen hebben. Naast een traditionele vorm van verkoop, waarbij de transactie in de winkellocatie plaatsvindt, kan ook internetverkoop en bezorging meestal als detailhandel worden aangemerkt. Dat betekent dat flitsbezorgers zich kunnen vestigen op locaties met een detailhandelsbestemming. De panden van de flitsbezorgers functioneren in de praktijk echter meer als distributiecentra die regelmatig worden bevoorrad.

Flitsbezorgers kunnen in sommige gevallen ook onder de bestemming 'bedrijven' gekwalificeerd worden. Voor deze bestemming geldt dat bedrijfsactiviteiten die niet worden genoemd in de bijbehorende lijst van bedrijfscategorieën (bijlage bij het bestemmingsplan) niet zijn toegestaan onder de bedrijfsbestemming. Omdat flitsbezorging een relatief nieuw concept is, zijn deze nog niet opgenomen op deze lijst. Vaak is er wel een afwijkingsbevoegdheid opgenomen. In dat geval wordt vaak gekeken naar andere bedrijven in de lijst die qua aard en invloed op de omgeving vergelijkbaar zijn. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan groothandels- en/of postorderbedrijven.

Er is niet in algemene zin te zeggen dat flitsbezorgers niet zijn toegestaan binnen een bedrijfsbestemming en juist wel binnen een detailhandelsbestemming of andersom. Het is zelfs denkbaar dat ze in sommige bestemmingsplannen onder beide bestemmingen zijn toegestaan. Vaak hebben panden in het centrum ook nog eens een gemengde bestemming, waar meerdere bestemmingen onder zijn toegestaan. Wellicht moet door gemeenten over een hele nieuwe categorie bestemming worden nagedacht.

Flitsbezorgers zelf geven aan dat zij niet noodzakelijk in een winkelpand gevestigd hoeven te zijn. Zolang bezorgtijden gegarandeerd kunnen worden, maakt het niet zoveel uit waar de locatie zich bevindt. Wel bevinden veel panden waarop een bestemming rust die toepasbaar is op de dienstverlening door flitsbezorgers zich vaak in winkelgebieden of gebieden met een gemengde bestemming.

Nieuwe dark stores voorlopig op pauze

Verschillende gemeenten hebben inmiddels een halt toegeroepen aan de groei van het aantal dark stores vanwege klachten van omwonenden. De gemeente Amsterdam heeft daarom een zogenaamd voorbereidingsbesluit genomen, daarmee 'kopen' ze tijd om eerst goed na te denken over beleid over flitsbezorging. In dit besluit is verboden om het gebruik van gronden en/of bouwwerken te wijzigen naar flitsbezorgdiensten vanuit darkstores.

Meerdere gemeenten kijken of ze ook iets dergelijks willen en geven aan te willen bezien waar wel of niet en onder welke voorwaarden vestigingen voor flitsbezorging een plek kunnen krijgen in de stad. Of het besluit dat de gemeente Amsterdam heeft genomen juridisch stand zal houden, is nog een vraag (er moet volgens de Dienstenrichtlijn bijvoorbeeld worden voldaan aan de voorwaarden van non-discriminatie).

De gemeente Rotterdam heeft eenzelfde besluit genomen, maar heeft er een vergunningplicht van gemaakt. Hierdoor moeten de flitsbezorgers altijd met de gemeente in gesprek en zorgt het voor een gelijk speelveld. Ook de gemeente Utrecht heeft inmiddels voor deze vorm gekozen. Door met een vergunning te werken, kunnen er voorwaarden aan worden verbonden, bijvoorbeeld over de plaats van het parkeren van fietsen.

Duidelijk is dat veel gemeenten zoekende zijn hoe met dit fenomeen om te gaan. Er zijn verschillende gemeenten die het vestigen van nieuwe dark stores (tijdelijk) hebben verboden.

Recente rechtspraak

Er is inmiddels een aantal uitspraken door de rechter gedaan over vestiging van flitsbezorgers. In Oegstgeest won de gemeente deze rechtszaak waardoor de flitsbezorger geen nieuwe vestiging mocht openen. Volgens de rechter had de gemeente gelijk in haar standpunt dat een darkstore niet als detailhandel gezien kan worden. In Rotterdam pakte een rechtszaak anders uit, daar kon de flitsbezorger zich wel vestigen, doordat er op de locatie ook een voor consumenten toegankelijk afhaalpunt aanwezig is.

Aanbevelingen

Het fenomeen flitsbezorging zal invloed hebben op structuren in steden en winkelstraten. Nieuwe ontwikkelingen zijn van alle tijden, laten we die niet bestrijden, maar juist helpen deze in goede banen te leiden.

Voor flitsbezorgers:

1. Zoek contact en werk aan verbinding

Door wederzijds begrip kunnen er mooie nieuwe verbanden en initiatieven ontstaan. Door het gesprek met gemeenten, buurtbewoners, consumenten en ondernemers aan te gaan, ontstaat verbinding en begrip. Ook kunnen op deze manier afspraken gemaakt worden over het bestrijden van hinder. Samen kan gezocht worden naar passende locaties voor flitsbezorging die hinder voorkomen en waar de ramen van de dark stores niet langer (volledig) afgeplakt hoeven te zijn.

2. Denk na over bijdragen aan vitale buurten

Flitsbezorgers zijn intensieve gebruikers van de stad, daarom kunnen zij er ook een grote bijdrage aan leveren. De huidige vorm van snelle bezorging roept bij sommigen vraagtekens op, maar door na te denken over wat flitsbezorgers kunnen bijdragen aan buurtcohesie kunnen anderzijds ook mooie samenwerkingen ontstaan die nu nog voor onmogelijk worden gehouden.

Voor gemeenten:

1. Ga in gesprek met flitsbezorgers en denk mee over passende locaties

Het gaat over partijen die er 'ineens' zijn, zonder dat hiervoor passende regels zijn. Voor gemeenten is het daarom belangrijk om met deze partijen het gesprek aan te gaan en samen te zoeken naar passende nieuwe locaties en naar maatregelen om overlast te beperken.

Daarbij kan bijvoorbeeld ook gekeken worden naar co-location. Het gaat hierbij om de vestiging van dark stores bij bestaande winkels die ruimte over hebben. Samen kan ook naar een oplossing voor leegstaande panden gekeken worden.

2. Zoek een passende oplossing

Gemeenten beschikken al over diverse instrumenten en beschikbare maatregelen om de ervaren overlast van flitsbezorging aan te pakken. Gedacht kan worden aan een parkeerverbod (en parkeerplek gebod) voor bezorgfietsen, venstertijden, inspectie op arbeidsregels, een andere inrichting van de straat en een strikte handhaving op verkeersgedrag en geluidshinder. Een besluit zoals de gemeente Amsterdam heeft genomen is dan waarschijnlijk niet nodig. Denk hierbij juist aan beleidsregels die het college moet vaststellen en die kunnen worden verwerkt in een verordening of APV. Deze kunnen vervolgens worden gehandhaafd. De bezorgindustrie heeft in korte tijd veel geleerd en ook deze informatie kan gebruikt worden als input bij beleid.

Voor ondernemers:

1. Verken de kansen

Flitsbezorgers gaan in veel gevallen lokale samenwerkingen aan. Deze samenwerking kan versterkt worden. Het heeft als nieuw business model een bedrijfsmatige kant die interessant kan zijn. Ook ondernemers in de non-food moeten nadenken over de toekomst en of dit concept ook iets voor hen kan betekenen. Het concept sluit aan bij partijen zoals Local Heroes, Peddler en Budbee die al aan snelle bezorging doen.

2. Lokaal voor lokaal

Flitsbezorging hoeft niet alleen voor de dagelijkse boodschappen relevant te zijn. Ook voor het bezorgen van bijvoorbeeld boeken en mode kan het interessant zijn. Retailers moeten hierover nadenken en het gesprek aangaan.

Tot slot

Flitsbezorging past in een trend van veranderend consumentengedrag dat draait om gemak. Nu besteld, supersnel in huis. Het zal invloed hebben op hoe we kijken naar onze steden en de retail. INretail, Thuiswinkel.org en E-commerce Nederland roepen op om met alle partijen (ondernemers, gemeenten, consumenten, bewoners) te zoeken naar een goede invulling van dit opkomende fenomeen.

De ontwikkelingen rondom dit thema volgen elkaar in rap tempo op. Dit is de stand van maart 2022. Vanuit de gezamenlijke brancheorganisaties blijven wij het fenomeen volgen en als de situatie daarom vraagt, volgt een update van dit document.

Geraadpleegde bronnen (onder meer):

Voorlopig geen nieuwe 'darkstores' voor flitsbezorging toegestaan in Amsterdam | NOS

<https://nos.nl/artikel/2414715-voorlopig-geen-nieuwe-darkstores-voor-flitsbezorging-toegestaan-in-amsterdam>

Kantar gaat ieder kwartaal onderzoek doen naar flitsbezorging: 'Pioniers als Gorillas hebben een groot voordeel' - Distrifood

<https://www.distrifood.nl/websupers/artikel/2022/01/kantar-gaat-ieder-kwartaal-onderzoek-doen-naar-flitsbezorging-pioniers-als-gorillas-hebben-een-groot-voordeel-101154303>

Hoe moeten supermarkten omgaan met het fenomeen flitsbezorging? - Distrifood

<https://www.distrifood.nl/websupers/artikel/2022/01/hoe-moeten-supermarkten-omgaan-met-het-fenomeen-flitsbezorging-101154260>

interview Ton van Veen naar aanleiding van de jaarcijfers en de alliantie met Gorillas - Distrifood

<https://www.distrifood.nl/formules/artikel/2022/01/interview-ton-van-veen-over-omzet-marge-e-commerce-en-gorillas-101154229>

Gebruik van flitsbezorgers binnen halfjaar verdubbeld | NOS

<https://nos.nl/artikel/2416187-gebruik-van-flitsbezorgers-binnen-halfjaar-verdubbeld>

Flitsbezorging en het bestemmingsplan een nieuw fenomeen - Hielkemaco

<https://hielkemaco.nl/nieuws/flitsbezorging-en-het-bestemmingsplan-een-nieuw-fenomeen/>

Vorbereidingsbesluit gemeente Amsterdam

[CB] Gemeentebblad 2022, 38493 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officielebekendmakingen.nl)

Anna Tsheichvili | Flitsbezorgers in Amsterdam verboden per voorbereidingsbesluit | Weblog Wieringa Advocaten (wieringa-advocaten.nl)

<https://www.wieringa-advocaten.nl/nl/weblog/2022/02/01/flitsbezorgers-in-amsterdam-verboden-per-voorbereidingsbesluit>

Flitsbezorger Gorillas wil uitbreiden ondanks verzet gemeentes | BNR Nieuwsradio

<https://www.bnr.nl/nieuws/economie/10467181/flitsbezorger-gorillas-wil-uitbreiden-ondanks-verzet-gemeentes>

The Dark Store Rises: hoe zit dit precies in planologisch opzicht? - Omgevingsweb

<https://www.omgevingsweb.nl/nieuws/the-dark-store-rises-hoe-zit-dit-precies-in-planologisch-opzicht/>

Steeds meer steden ondernemen actie tegen flitsbezorgers, 'hoe het nu gaat is bloedirritant' - NRC

<https://www.nrc.nl/nieuws/2022/02/14/ook-den-haag-groningen-arnhem-en-amstelveen-ondernemen-actie-tegen-flitsbezorgers-a4089407>

Utrecht gaat overlast flitsbezorgers inperken. 18 februari 2022.

Getir mag van rechter niet in winkel: darkstore is geen detailhandel - Vastgoedmarkt

<https://www.vastgoedmarkt.nl/retail/nieuws/2022/03/getir-mag-van-rechter-niet-in-winkel-darkstore-is-geen-detailhandel-101173115> (o.a. Rotterdam, Amsterdam)

Naast de geraadpleegde bronnen hebben we gesproken met gemeenten (o.a. Rotterdam, Amsterdam, Eindhoven) en flitsbezorgers (Gorillas en Zapp).