

# Whitepaper

---

## De toekomst van last-mile-delivery is duurzaam

TREND-ANALYSE





THE ROOFS - THE HAGUE

Trend-analyse

# De toekomst van last-mile-delivery is duurzaam

Er is een nieuwe balans tussen online en offline winkelen aan het ontstaan. De consument heeft massaal de weg naar de winkelstraat weer teruggevonden, maar de groei in online bestellingen zet zich ook voort. Wat betekent dit voor de pakketlogistiek en specifiek voor die laatste kilometers, last-mile-delivery?

De last-mile-delivery-markt is nog steeds relatief jong. Volgens een rapport van McKinsey is de term sinds 2016 in opkomst (MyPup is opgericht in 2014). Na een periode van enorme groei wordt de markt steeds meer volwassen en gaat ze een professionaliseringslag door.

En dat is ook hard nodig. Want onze steden worden alsmaar drukker, waardoor de verontreiniging en verkeersopstoppingen toenemen, als ook het lawaai en onveilige situaties op straat. Dus waar let je op in de keuze voor de juiste oplossing voor jouw pand of investering? Wat zijn de belangrijkste 4 trends?

# Een bredere kijk op duurzaamheid

## TREND

## 01.

Naarmate we ons bewuster worden van de klimaat- en energiecrisis, zijn er tevens meer ontwikkelingen en innovatie op dit gebied. Helemaal door de ondertekening van de 'Green Deal'. Een van de manieren om de ambitieuze doelen te bereiken is de uitstoot van bestelwagens met 50 procent te verminderen binnen steden. Dit gaat verder dan het vervangen van dieselbusjes met elektrisch vervoer. Dit vraagt om efficiënte, duurzame oplossingen, afkomstig uit het bedrijfsleven, het onderwijs en de logistiek. Wat speelt er al op dit vlak?

- Zero-emissie-zones. In het nationale Klimaatakkoord is afgesproken dat 30 tot 40 grotere Nederlandse gemeenten in 2025 zero-emissie zones hebben ingevoerd. Inmiddels hebben 28 gemeenten daadwerkelijk besloten een uitstootvrije zone in te voeren.
- Mobiliteitsbeleid. Gemeenten maken bredere beleidsplannen en leggen vast hoe er voortaan gekeken wordt naar parkeernormen voor deelmobiliteit, slimme bezorgdiensten, mobiliteitshubs en normen voor (smart) laadinfrastructuur.
- Samenwerkingsverbanden zoals Netwerk Groene Steden. Dit is een samenwerkingsverband van onafhankelijke stedelijke hubs en logistieke dienstverleners met emissieloos transport dat zich richt op het verduurzamen van het stadsmilieu.
- Innovatiehubs. Zoals de in ontwikkeling zijnde City Logistics Innovation Campus, kortweg CLIC, de broedplaats voor alles wat te maken heeft met vernieuwingen voor de bevoorrading van onze steden. Amsterdam is binnen Europa de eerste die een dergelijke plek krijgt.
- Pilots met bundeling - Zoals de proef van de gemeente Utrecht en MyPup met buurt-pick-up points. Hierbij worden de pakketten van alle vervoerders eerst in centrale hubs buiten de stad gebundeld en vervolgens in één keer bezorgd per fietskoerier bij de pakketpunten in de buurt. Dit scheelt CO2-uitstoot en verkeersdrukke.

Meer weten?

Neem contact op!



SMART DISTRIBUTION. HEALTHY CITIES.

# Fricctie tussen wens consument en de markt

TREND

02.

**Voor de consument staan het gemak en frictieloosheid van online bestellen nog steeds op nummer 1. Bezorgdiensten en retailers kunnen echter vanwege hogere kosten niet meer helemaal mee met hun wensen.**

Uit een rapport van [ParcelMonitor](#) blijkt dat 84% van de consumenten geen tweede aankoop bij een merk wil doen na één slechte ervaring met hun bezorging. De klantervaring is altijd een van de grootste factoren achter het succes geweest van last-mile-delivery. Ook voor de komende tijd zien we dat zowel e-commerce-bedrijven als retailers klantervaring als hun prioriteit nemen om hun klanten tevreden te stellen. Bijvoorbeeld door flexibele leveringsopties te bieden, real-time tracking aan te bieden, te zorgen voor tijdige, volledige leveringen en duidelijke communicatie met klanten.

Dit is wel aan het veranderen. Door de economische staat van de wereld; hogere personeelskosten (zie artikel over [PostNL](#)), maar ook grondstoffen en opslagruimte wordt bezorgen steeds duurder.



THE ROOFS - THE HAGUE

Die kosten moeten ergens blijven. Daarom kiezen bijvoorbeeld steeds meer webwinkels om bijvoorbeeld de retourkosten door te berekenen aan de consument/gebruiker.

Goed nieuws voor de planeet is dat de consument steeds meer bewuste keuzes doet en zich realiseert welke impact hun consumptiegedrag heeft op het klimaat. Vandaag de dag ziet twee derde (66%) van de consumenten duurzaamheid als een van de belangrijkste factoren in hun aankoopbeslissing, naast 'standaard' criteria als prijs en levertijd. Een jaar ervoor lag dit percentage op 50%. Al tempert de hoge inflatie [deze bereidheid wel](#).

**Meer weten?**

Neem [contact](#) op!

**mypup**

SMART DISTRIBUTION. HEALTHY CITIES.

# Meer vraag naar veiligheid



DE ZALMHAVEN - ROTTERDAM

## TREND

## 03.

**De gelegenheid maakt de dief. Door de grote hoeveelheid pakketten die worden bezorgd, neemt diefstal aan de deur ook toe. Zo is het bijvoorbeeld heel gemakkelijk om je als een bezorger voor te doen. Naast de behoefte aan meer toezicht ontstaat tevens een nieuwe industrie aan technologische oplossingen.**

Deze golf van 'porch pirates' zoals het wordt genoemd, wakkert een hele nieuwe industrie in deurbeveiliging en mobiele technologie aan, met slimme videocamera's en slimme deurbellen. De oplossing met camera's gekoppeld aan mobiele telefoons zijn een van de meest gebruikelijke manieren om de pakket-dieven af te schrikken. Met deze kleine camera's kunnen huiseigenaren in realtime controleren wie er aan hun voordeur komt.

Ook bekijken retailers wat zij hieraan kunnen doen.

Zoals Amazon Prime, die experimenteert met een regeling genaamd Amazon Key, waarbij pakketten in huis kunnen worden bezorgd nadat een beveiligingsovereenkomst is gesloten tussen de verkoper en de huiseigenaar.

Naast veiligheid aan de deur, is veiligheid op straat ook een steeds groter thema. De opkomst van autoluwe wijken is hierop een veel gezien antwoord, zoals de wijk Merwede in Utrecht.

## Meer weten?

Neem contact op!



SMART DISTRIBUTION. HEALTHY CITIES.



DE ZALMHAVEN - ROTTERDAM

# Transparantie & toezicht

TREND

04.

Doordat de bezorgmarkt in zo'n hoog tempo is gegroeid, is er meer regelgeving nodig gebleken om goede arbeidsomstandigheden (ofwel eerlijk werk) te kunnen garanderen.

Dit was nodig, gelet op de signalen van misstanden uit de sector. De Nederlandse Arbeidsinspectie heeft daarom afgelopen jaar meer druk gezet op de markt met de ketenaanpak. De ketenaanpak is gericht op een betere naleving van regels voor eerlijk werk, voor de grote dienstverleners, maar ook voor alle (onder) aannemers.

Toch blijft er voor de Arbeidsinspectie alle reden voor blijvende alertheid. Aangezien er weer meer online besteld wordt in combinatie met personeelsschaarste, blijft er een risico bestaan op misstanden of terugval. Daarom blijft de inspectie de sector de komende jaren in de gaten houden door steekproefsgewijze (her)inspecties te doen en periodieke gesprekken te houden met dienstverleners.

Hoewel de sector in staat is gebleken om al heel veel aan te pakken en is er veel meer toezicht, blijft het belangrijk om hier ook komend jaar weer open en transparant over te zijn.

**Meer weten?**

Neem contact op!



SMART DISTRIBUTION. HEALTHY CITIES.

**Wat betekenen deze trends voor jouw organisatie? En hoe zet jouw organisatie een eerste stap richting een duurzame oplossing voor last-mile delivery?**

**We gaan hierover graag met je in gesprek!  
Neem contact met ons op via [my\\_pup/contact](https://mypup.com/contact)**

**Meer weten?**

Neem [contact](https://mypup.com/contact) op!



**SMART DISTRIBUTION. HEALTHY CITIES.**