

# Er is werk aan de e-winkel

Jaar na jaar bestellen we meer spullen online. Al die pakketten beginnen voor aardig wat overlast te zorgen: in woonwijken, op kantoren en op de snelweg. 'Er moeten regels komen om de maatschappelijke schade van e-commerce te beperken.'

Door ANN PEUTEMAN

Bestel je online een nieuwe smartphone bij Coolblue of Vanden Borre, dan kan die vandaag nog bij je thuis worden geleverd. In Gent haalt Zalando jurkjes of laarzen die niet passen gratis weer bij je op, en bol.com belt zelfs op zaterdag bij je aan. Ben je er niet als de koerier voor je deur staat, dan kunnen de burens altijd nog je pakketje aannemen. Maar je kunt ook op zeker spelen en het op kantoor laten bezorgen. Handig, toch? Voor de shopper wel, maar allemaal samen beginnen die duizenden pakketten voor behoorlijk wat overlast te zorgen, en de onlineverkoop blijft jaar na jaar toenemen. Volgens nieuwe cijfers van de federatie voor handel en diensten Comeos kocht liefst 64 procent van de Belgen het afgelopen jaar iets online.

'Het probleem is dat 20 procent van de mensen 80 procent van de pakjes bestelt', zegt Gino Van Ossel, marketingprofessor aan de Vlerick Business School. 'Woon je naast iemand die veel bestelt, dan kunnen er constant koeriers bij je aanbellen.' Daarbij komt nog dat de onlineverkoop niet evenredig over het jaar is verspreid. E-commerce piekt vooral van de weken voor Sinterklaas tot net na de eindejaarsfeesten. Ben je in die periode overdag thuis in een buurt waar veel onlineshoppers wonen, dan bestaat de kans dat aldoor koeriers bij je aanbellen. Voor hen is dat veel handiger dan nog eens terug te moeten keren of de spullen naar een afhaalpunt te moeten brengen. En de meeste gepensioneerde stellen of thuiswerkende moeders vinden het helemaal niet erg om af en toe eens een bestelling aan te nemen voor burens die uit werken zijn. Maar het mag ook niet te veel worden, of die pakjes worden lastpakjes. Geen wonder dat er her en der al bordjes opduiken met de boodschap: 'Wij nemen geen pakjes aan voor de burens.'

Op steeds meer sites moet je expliciet vermelden dat je bestelling niet bij de burens mag worden bezorgd. Van Ossel: 'Ik denk dat er op den duur gedragscodes zullen ontstaan, of dat burens afspraken zullen maken. Nu al heb je in som-

mige buurten informele netwerken van mensen die pakjes voor elkaar aannemen. Dat werkt goed.'

Uit een recent onderzoek van iVox in opdracht van het technologiebedrijf Bring Me blijkt dat 30 procent van de Belgische e-consumenten online aankopen op het werk laat bezorgen. 33 procent van die pakjes wordt door de koper zelf in ontvangst genomen, 37 procent door een receptionist. Als er maar af en toe één arriveert, kraait daar geen haan naar. Wordt het een gewoonte, dan moet de werkgever weleens ingrijpen. 'Zeker grote bedrijven voeren almaar vaker formele regels in', zegt Gino Van Ossel. 'Soms staat het onderwerp zelfs op de agenda van de ondernemingsraad. Vakbonden vinden meestal dat iedereen dezelfde voordelen moet krijgen: mogen sommigen privébestellingen ontvangen, dan moet dat ook voor de anderen gelden.' Dat is niet altijd vanzelfsprekend. Bedienenden hebben bijvoorbeeld vaak een postvakje waarin hun bestellingen kunnen worden gedropt, maar arbeiders hebben dat niet. Van Ossel: 'Ofwel komt er dan een algemeen verbod, ofwel een oplossing voor iedereen.' Sommige bedrijven investeren bijvoorbeeld in een pakjesbox, waarin koeriers de bestellingen van werknemers kunnen achterlaten.

## Dubbele stroom auto's

Sommige shoppers laten hun pakjes bezorgen bij een van de afhaalpunten die meer en meer e-handelaars voorstellen. Zo kun je bestellingen van bol.com ophalen of retourneren bij een filiaal van Albert Heijn, die van Zalando in een PostPunt van Bpost en die van hema.be bij een UPS Access Point, zoals de vroegere Kiala-punten tegenwoordig heten. Maar ook daar wordt de groeiende pakjesstroom problematisch. Gino Van Ossel: 'UPS Access Points bevinden zich



IN 2016 KOCHT

**64%**VAN DE  
BELGENIETS  
ONLINE**20%**VAN DE  
MENSEN  
BESTELT  
80% VAN  
DE PAKJES**30%**LAAT ONLINE-  
AANKOPEN OP  
HET WERK  
BEZORGEN**33%**VANDIE  
PAKJES  
WORDT DOOR  
DE KOPER IN  
ONTVANGST  
GENOMEN

bijvoorbeeld vaak in een benzinestation, dat daar een bescheiden vergoeding voor krijgt. Mensen die er hun bestelling komen ophalen, blokkeren de pompen en veroorzaken soms lange wachtrijen aan de kassa. Bovendien is zo'n benzinestation niet voorbereid op de vele, vaak grote pakketten die er worden geleverd. Naarmate de e-commerce groeit, zullen zulke afhaalpunten wellicht betere voorwaarden en een hogere vergoeding beginnen te eisen.'

Spullen op een afhaalpunt laten leveren, is ook niet de meest ecologische keuze. 'Op die manier komt een dubbele stroom auto's op de weg: bestelauto's die de pakjes naar het afhaalpunt brengen en personenauto's die ze daar weer gaan ophalen', zegt Alex Van Breedam, docent logistiek (Antwerp Management School en KU Leuven) en ceo van Tri-Vizor, dat logistieke samenwerkingsverbanden tussen bedrijven opzet. 'In Nederland is het in de mode om op zaterdag van afhaalpunt naar afhaalpunt te rijden om alle onlinebestellingen op te halen. Dat fenomeen begint nu ook bij ons.'

Er is dus werk aan de e-winkel, daarvan worden meer en meer onlinehandelaars zich bewust. 'Net zoals je vandaag uit een hele resem betaalmethodes kunt kiezen, zul je in de toekomst kunnen bepalen waar en hoe je iets laat bezorgen', zegt Gino Van Ossel. 'Woon je dichtbij een PostPunt, dan laat je wellicht pakjes via Bpost verzenden. Is er een TNT-depot om de hoek, dan verkies je eerder die koerierdienst.'

### Gratis (transport) bestaat niet

Maar zelfs dan zal het aantal bestelauto's blijven toenemen dat elke dag weer onderweg is om al die pakjes af te leveren. Vandaag rijden er al een kleine 700.000 op de Belgische wegen. Volgens het Federaal Planbureau zullen dat er in 2030 bijna dubbel zo veel zijn. 'Het getransporteerde volume blijft ongeveer gelijk, maar de goederen worden over steeds meer leveringen verspreid', zegt Alex Van Breedam. Vroeger leverden elektronica-winkels hun wasmachines, wasdrogers en diepvriezers bijvoorbeeld een of twee keer per week in een bepaalde buurt. Nu

beloven sommige dat je je aankoop al binnen de paar uur in huis hebt – en kunnen ze de leveringen niet meer bundelen.

Er wordt in de logistieke sector hard nagedacht over nieuwe manieren om zo veel mogelijk spullen samen te transporteren. 'We moeten de stromen die uiteindelijk in hetzelfde afleverpunt belanden zo vroeg mogelijk op de route samenzetten, en dan zoeken naar stromen die daar voor de terugweg op aansluiten', legt Van Breedam uit. 'Op die manier zou 30 tot 50 procent van het goedertransport van de weg kunnen verdwijnen.' Maar dan moettende bestaande verdienmodellen in de transportsector wel helemaal herdacht worden, en moeten bedrijven bereid zijn om te gaan carpoolen. 'Met Tri-Vizor hebben we dat al in de praktijk gebracht. We hebben de goederen van Nestlé en PepsiCo, twee concurrerende bedrijven die dezelfde afleverpunten bezoeken, in hetzelfde magazijn gezet. Van daaruit

worden ze in een vrachtauto naar de gemeenschappelijke bestemming vervoerd. In mijn ogen is dat de toekomst.'

Ten slotte moeten we volgens Van Breedam af van het idee dat transport niets kost. Vandaag is dat de boodschap die de e-commerce ons constant geeft.

Romans, pumps, een tablet, een doos Playmobil: alles wordt gratis geleverd. Als we genoeg spenderen, tenminste. Maar daar doen we niet moeilijk over: is de rekening niet hoog genoeg voor een gratis levering, dan stoppen we gewoon nog iets in onze virtuele winkelmand. 'Daarbij komt dat ook retourneren gratis is. Mensen maken daar vaak misbruik van. Ze kopen drie paar schoenen, terwijl ze goed weten dat ze er twee zullen terugsturen. "Het kost toch niets", denken ze. In werkelijkheid betaalt de samenleving daar een enorme prijs voor.'

'E-handelaars zullen dus weer een transportvergoeding moeten vragen', besluit Van Breedam. 'Misschien zullen de eerste die het aandurven er wat negatieve gevolgen door ervaren. Maar als we de maatschappelijke schade van e-commerce binnen de perken willen houden, zullen zulke regels nodig zijn.' ●

**Vandaag rijden er al een kleine 700.000 bestelauto's op de Belgische wegen. In 2030 zullen dat er bijna dubbel zo veel zijn.**