

## **Servicemonteur moet straks zonder dieselbus de stad in**

**Servicemonteurs installeren en repareren laadpalen en zonnepanelen voor duurzame energie, maar rijden zelf nog in een dieselbus rond. Servicelogistiek is verantwoordelijk voor 25 tot 35% van de bestelautokilometers in Nederland en voor 10 tot 15% van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van het goederenvervoer over de weg in Nederland. Wat is er nodig voor uitstootvrij vervoer van servicemonteurs? Na twee jaar onderzoek presenteert een samenwerkingsverband van hogescholen, bedrijven, brancheorganisaties en de gemeente Amsterdam de resultaten van het 'Gas op Elektrisch'-project.**

Samen met onder meer HAN Automotive Research, Techniek Nederland, Unica, ENGIE, Heijmans en de gemeente Amsterdam heeft het [Centre of Expertise Urban Technology](#) van de Hogeschool van Amsterdam praktijkgericht onderzoek gedaan naar de inzet van uitstootvrij vervoer voor servicelogistiek. Servicelogistiek omvat het vervoer van personeel en materialen voor installatie-, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden. Servicebedrijven zorgen dat de lift, cv-ketel en het koffieapparaat werkt, ze leveren internet en energie, beheren woningen en onderhouden groen.

Gebruikelijk is dat elke servicemonteur een eigen bestelauto heeft en met een grote variatie aan onderdelen en gereedschappen van klus naar klus rijdt en het voertuig 's avonds mee naar huis neemt. Dit kan en moet anders om de ambities van het klimaatakkoord te bereiken en om klanten in autoluwe gebieden efficiënt te kunnen blijven bedienen. Onlangs is de Uitvoeringsagenda Stadslogistiek ondertekend door 19 gemeenten waarmee de ambities voor zero-emissiezones concreet op de agenda staan voor 2025-2030 (zie: [www.opwegnaarzes.nl](http://www.opwegnaarzes.nl)). Dit betekent dat servicebedrijven zich moeten voorbereiden op een werkwijze zonder dieselbus. Vanuit het 'Gas op Elektrisch' onderzoek worden adviezen en voorbeelden aangereikt voor servicebedrijven en voor aanbieders van zero-emissievervoersoplossingen.

Een uiteenlopende groep van aanbieders nam deel aan het onderzoeksproject, waaronder groothandel Technische Unie, logistiek dienstverlener Deudekom, laadpaalleverancier Laadpunt Nederland en leveranciers van transportmiddelen Urban Arrow, Easy Go Electric, DOCKR en Arval. Het aanbod op de markt van zero-emissievervoer is divers, groeit en verbetert. De actieradius van elektrische bestelauto's neemt toe, de adoptie van vrachtfietsen stijgt, er ontstaan meer samenwerkingsmogelijkheden op logistieke hubs, nieuwe bevoorradingsconcepten en slimme laadoplossingen. Desondanks blijft het aandeel zero-emissievervoer bij servicebedrijven in Nederland laag.

Aan de hand van casestudies, workshops, interviews en ritdata-analyse is praktijkgerichte kennis ontwikkeld over logistieke concepten, laadstrategieën en gedragsinterventies met als doel de transitie naar zero-emissievervoer te versnellen. De onderzoekers stellen dat het een-op-een vervangen van dieselbestelauto's door elektrische niet de juiste aanpak is. De transitie naar ZE-servicelogistiek omvat strategische, tactische en operationele keuzes op vier onderdelen van de bedrijfsvoering. Met deze brede aanpak is verbetering in servicelogistiek mogelijk met minder reistijd voor de servicemonteur, minder verliesuren en minder bestelauto's.

De mate waarin zero-emissie servicelogistiek te realiseren valt, hangt samen met keuzes over:

### **1. Klanten en activiteiten**

De omvang, locatie, wensen en eisen van de opdrachtgever en eindklant beïnvloeden de mate waarin nieuwe servicelogistieke concepten te realiseren zijn. Samen met grote opdrachtgevers (zoals onderwijsinstellingen, overheden en kantoren) kan vanaf de aanbesteding gestreefd worden om alle leveringen voor technisch onderhoud te bundelen in één rit. Of een stap verder: om deze te bundelen met de levering van pakketten, schoonmaak- en kantoorartikelen. 'Duurzaam vervoer' wordt dan een gunningscriterium. In het contract dienen afspraken gemaakt te worden over ketensamenwerking, het gebruik van laadinfrastructuur en opslagcapaciteit voor gereedschap en materialen (bijvoorbeeld kluizen of containers waarin geleverd kan worden).

### **2. Personeel en gedrag**

Het tekort aan technisch geschoold personeel op de arbeidsmarkt vormt zowel een drijfveer als uitdaging voor zero-emissie servicelogistiek. Een drijfveer omdat servicelogistieke oplossingen de efficiënte inzet van medewerkers kunnen verhogen. Een uitdaging omdat medewerkerstevredenheid van belang is voor servicebedrijven. De adoptie door medewerkers is een belangrijke voorwaarde om zero-emissie vervoer met succes te kunnen implementeren. Aanpassingen in het wervings- en selectiebeleid, het mobiliteitsbeleid, en de operationele aansturing van monteurs kunnen de adoptie verder faciliteren.

### **3. Logistiek en planning**

Door de levering van materialen uit te besteden, ritten dynamischer te plannen, en met kunstmatige intelligentie het onderhoudswerk voorspelbaarder te maken, wordt de inzet van uitstootvrij vervoer eenvoudiger. Door de voorraad in de bestelauto te beperken en efficiënter te ordenen, kan met een kleiner model gereden worden, dit is positief voor de actieradius van zero-emissievoertuigen. De casestudies wijzen uit dat het maken van een wijk- of centrumplanning kansen biedt voor een rendabele inzet van vrachtfietsen. Ook zijn tijdens het onderzoeksproject gezamenlijke proposities ontstaan tussen aanbieders van (logistieke) ruimte en deelvoertuigen: de monteur stapt aan de rand van de stad over op een vrachtfiets en bespaart daarmee reistijd en parkeerkosten.

### **4. Wagenpark en laadinfrastructuur**

Een strategische keuze is om in de toekomst niet langer een vast voertuig aan te bieden aan de monteurs, maar gebruik te maken van flexibele leasecontracten en deelvoertuigen. Afhankelijk van de werklocaties, parkeer-, en laadmogelijkheden kan dan per dag, week of maand voor de medewerker een geschikt en beschikbaar voertuig beschikbaar gekozen worden. Het is hierbij van belang dat de beschikbaarheid van de voertuigen betrouwbaar is. Beschikbaar betekent in het geval van zero-emissie voertuigen ook dat ze van voldoende energie zijn voorzien.

De onderzoeksresultaten worden op 17 maart 2021 om 15:30 uur gepresenteerd vanuit een [live-stream studio](#).

Meer informatie:

Susanne Balm (projectleider)

Hogeschool van Amsterdam | Onderzoeksprogramma Urban Technology

[s.h.balm@hva.nl](mailto:s.h.balm@hva.nl) | +31621157771 | [www.hva.nl/gasopelektrisch](http://www.hva.nl/gasopelektrisch)