

PIEK Subsidieprogramma

Mogelijkheden van winkelbevoorrading buiten de verkeersspits

Pilots met “stille” bevoorrading van supermarkten



SenterNovem, Mobiliteit & Ruimte

22 februari 2008.

Colofon.

Het PIEK Subsidieprogramma wordt uitgevoerd door SenterNovem in opdracht van het ministerie van VROM.

Meer informatie is te verkrijgen bij :

SenterNovem
Postbus 8242
3503 RE UTRECHT.
Tel. : 030 2393493
Fax : 0302316491

www.senternovem.nl

www.piek.org

www.piek-keur.nl

Inhoud

Voorwoord	4
Managementsamenvatting.....	6
1. Inleiding en doelstellingen.	8
2. Achtergrond.....	11
3. Overzicht pilots	13
4. Bevindingen en resultaten.	16
5. Conclusies en aanbevelingen	27
6. Stappenplan en aandachtspunten voor het opzetten en uitvoeren van een pilot	29
Bijlagen.	32

Voorwoord

Het laden en lossen nabij winkels kan tegenwoordig in alle rust plaatsvinden. Laadkleppen en koelmachines maken tijdens het gebruik lang niet zo veel lawaai meer. Het Meerjarenprogramma PIEK heeft de technologische ontwikkelingen van deze producten sterk gestimuleerd.

Vervolgens is met subsidieverstrekking de aanschaf van de stille producten een handje geholpen. Dit rapport is een beschrijving van 10 pilotprojecten waarin de beleving van goederen in de randen van de dag is beproefd. De centrale vraag luidde: Is het met PIEK materieel mogelijk te leveren zonder geluidsoverlast voor omwonenden?



1

Het is noodzakelijk om met deze stille technieken te werken om de stad leefbaar te houden. In de stedelijke omgeving willen we immers alles: wonen, werken, recreëren, winkelen etc. Er zijn veelal geen opslagmogelijkheden in winkels meer, en daardoor wordt men afhankelijk van de tijdige beleving van de goederen. Het valt niet te ontkennen dat er door de bevoorrading van winkels overlast ontstaat. Overlast in de vorm van overmatig geluid en slechte luchtkwaliteit die tot gezondheidsschade leiden en ook overlast voor de vervoerders in de vorm van slechte bereikbaarheid. Het is dus tijd voor alternatieve vormen van bevoorrading. Deze alternatieven zijn goed in te vullen met stil materieel: er kan dan bijvoorbeeld gedurende het hele etmaal distributie plaatsvinden. Er zijn voldoende locaties van winkelbedrijven waar buiten de dagperiode met stil materieel zonder overlast te veroorzaken geladen en gelost kan worden. Er zijn uiteraard ook locaties waar met de huidige mogelijkheden altijd overlast wordt veroorzaakt. Als voorbeeld noem ik hier winkels in smalle straten omgeven door woningen. Tijdens het bepalen van de pilotprojecten is er dan ook voor een locatie bij voorbaat gesteld dat er geen mogelijkheid voor avond - en nachtdistributie is.

De tien pilotprojecten hebben als doel om:

- a) de theoretische beschouwingen te kunnen staven,
- b) de effecten en resultaten voor het milieu en de logistieke winst te kunnen meten, en
- c) de mogelijkheid te bieden om de verschillende betrokken partijen, die ogenschijnlijk tegenover elkaar staan, samen te laten werken aan een oplossing.

¹ Foto afkomstig uit adviesrapport van CSD: Efficiëntere bevoorrading; Winst voor mens, economie en milieu

Om geluidsoverlast te voorkomen is door de vervoerders actief geïnvesteerd in ‘stille vrachtwagens’ en ‘stil bevoorradingsmaterieel’ die ontwikkeld zijn in het kader van het programma PIEK. Vroege of late bevoorrading geeft belangrijke verbeteringen in de transportefficiëntie. Met minder voertuigen kan in kortere tijd meer lading worden vervoerd. Vroege of late bevoorrading heeft ook een belangrijk positief effect op de luchtkwaliteit door de reductie van de reistijd, de files en het aantal verkeersconflicten van andere verkeersdeelnemers met de vrachtwagens.

In het totaal vonden er tijdens de pilotperiode (najaar 2007) ongeveer duizend leveringen plaats. Er was slechts één gegronde klacht van geluidsoverlast vanwege de vroege of late levering. Dit leidde tot aanpassingen waardoor de klacht verdween. De resultaten van deze projecten geven aan dat de pilotprojectaanpak werkt, zonder dat dit tot overlast hoeft te leiden voor omwonenden. Daarbij komt dat er aanmerkelijke milieu - en logistieke winst is te behalen.

Dit rapport geeft inzicht in de gevolgde aanpak en de resultaten van deze pilotprojecten. Verder wordt een aanpak beschreven om nieuwe pilotprojecten te gaan uitvoeren. Hierbij kan de gemeente, de winkel en ook de vervoerder het initiatief nemen. De gegeven checklisten geven hierbij op eenvoudige wijze ondersteuning.

Dik Welkers
Ministerie VROM

Managementsamenvatting

Inleiding

Dit rapport beschrijft de ervaringen die in 2007 werden opgedaan met bevoorrading van winkels met 'stille' vrachtwagens. De 'stille technologie' is ontwikkeld binnen het programma PIEK. Dit VROM programma is gestart in 1999 had tot doel het ontwikkelen en introduceren van 'stille' vrachtwagens zodat het bedrijfsleven kon voldoen aan de Algemene Maatregelen van bestuur Detailhandel en Ambachtsbedrijven (sinds 2008, Activiteitenbesluit).

Achtergrond pilots (hoofdstuk 2)

In 2007 werden 10 pilots uitgevoerd, om te beproeven of het daadwerkelijk mogelijk was om zonder geluidsoverlast te laden/lossen. Daarnaast hadden de pilots tot doel te inventariseren of vroege/late bevoorrading nog andere voordelen/nadelen met zich meebracht. Omdat de bevoorrading plaatsvindt voor/na de spits was te verwachten dat dit ten goede zou komen aan de doorstroming van vrachtverkeer wat leidt tot minder brandstofverbruik en dus een verbetering van de luchtkwaliteit. Bevoorrading buiten de spitsperioden betekent bovendien dat er minder (brom-)fietsers en voetgangers deelnemen aan het verkeer en de kans op (bijna-)ongevallen met manoeuvrerende vrachtwagens afneemt.

De pilots (hoofdstuk 3)

In de periode april t/m november 2007 zijn er 10 pilots uitgevoerd bij 8 gemeenten. Vier pilots zijn gestart op verzoek van gemeenten omdat er op de betreffende locaties geluidsklachten waren. Deze pilots hadden tot doel om deze klachten weg te nemen door inzet van 'stil' materieel. Zes van deze pilots zijn uitgevoerd op verzoek van het bedrijfsleven. Doel van deze pilots was door vroeger/later te leveren de efficiëntie van bevoorrading te verbeteren en dus minder brandstof te verbruiken om zodoende de luchtkwaliteit te verbeteren. Centrale vraag was of levering mogelijk was zonder geluidsoverlast voor bewoners.

Eis voor het starten van de pilots was inzet van PIEK gecertificeerd materieel en communicatie met de bewoners om het te informeren over de te starten pilots.

Resultaten pilots (hoofdstuk 4)

- Bij de 10 pilots zijn gedurende de doorlooptijd van 3 maanden per pilot in het totaal meer dan 750 leveringen uitgevoerd in de vroege ochtend/avond. Tijdens de looptijd van de pilot waren er 5 meldingen van geluidsoverlast. Na onderzoek bleek 1 klacht gegrond. Een klacht kwam voort uit oneffen bestraten, de tweede 'klacht' was het gevolg van slijtage van een rubber op de laadklep.
- Vier 'logistieke' Albert Heijn pilots lieten een aanzienlijke reductie (soms meer dan een halvering) van de aan/afrij tijden zien. Dit leidde eveneens tot een aanzienlijke reductie van de uitstoot van CO₂, HC, NO_x en Particles, en daarmee tot verbetering van de luchtkwaliteit.
- Bij één van de pilots (filiaal in centrum van 's-Hertogenbosch) gold voor aanvang van de pilot een lengtebeperking van 10 meter. Voor de start van de pilot werd deze winkel bevoorrad door een bakwagen (10 meter geschikt voor 28 rolcontainers). In samenspraak met de gemeente 's-Hertogenbosch werd besloten om tijdens de pilot trekker-opleggers (16,85 lengte geschikt voor 62 rolcontainers) in te zetten. Hierdoor kon het aantal in te zetten vrachtwagens van drie naar één worden teruggebracht.
- De logistieke pilots onder verantwoordelijkheid van Boni toonden aan dat door vroeg/late bevoorrading het mogelijk is om meer drops te realiseren in dezelfde roundtrip. De vrachtwagens konden efficiënter worden ingezet. Indien deze aanpak breed zou worden

toegepast voor alle Boni filialen zou het aantal in te zetten vrachtwagens van 14 naar 10 kunnen worden teruggebracht.

- Betreffende verkeersveiligheid werd vastgesteld dat vroege/late bevoorrading leidt tot een vermindering van conflictmomenten tussen (brom-)fietsers, voetgangers en vrachtwagens. Vroeg/late bevoorrading dient serieus te worden overwogen bij supermarkten die liggen in de buurt van scholen, supermarkten waarbij de vrachtwagen moeilijk moet manoeuvreren op de openbare weg en bij winkels waar de vrachtwagen het parkeerterrein over moet, om de loslocatie te bereiken.

Conclusie en aanbevelingen (hoofdstuk 5)

- De pilots hebben aangetoond dat bevoorrading met ‘stille vrachtwagens’ resulteert in afname van de geluidsklachten. Het is overigens niet altijd mogelijk om door inzet van ‘stille vrachtwagens’ geluidsklachten op te lossen. De afstand van de winkel tot woning en de bestrating zijn soms van dien aard dat zelfs bij de inzet van ‘stil’ materieel geluidsklachten niet kunnen worden opgelost. Maar wel kunnen worden verminderd.
- De pilots hebben aangetoond dat vroege/late bevoorrading door inzet van stille vrachtwagens mogelijk wordt en dat hiermee als gevolg van betere doorstroming het brandstofverbruik kan worden teruggebracht, met als resultaat een verbetering van de luchtkwaliteit. De ‘winst’ die hier kan worden behaald wordt bepaald door de afstand van het distributiecentrum naar de filialen en de mate van congestie op de aan-/afrij-routes.
- De pilots hebben aangetoond dat vroege/late bevoorrading met het oog op de verkeersveiligheid vooral te overwegen is in geval van moeilijke bereikbare supermarkten.

Stappenplan (hoofdstuk 6)

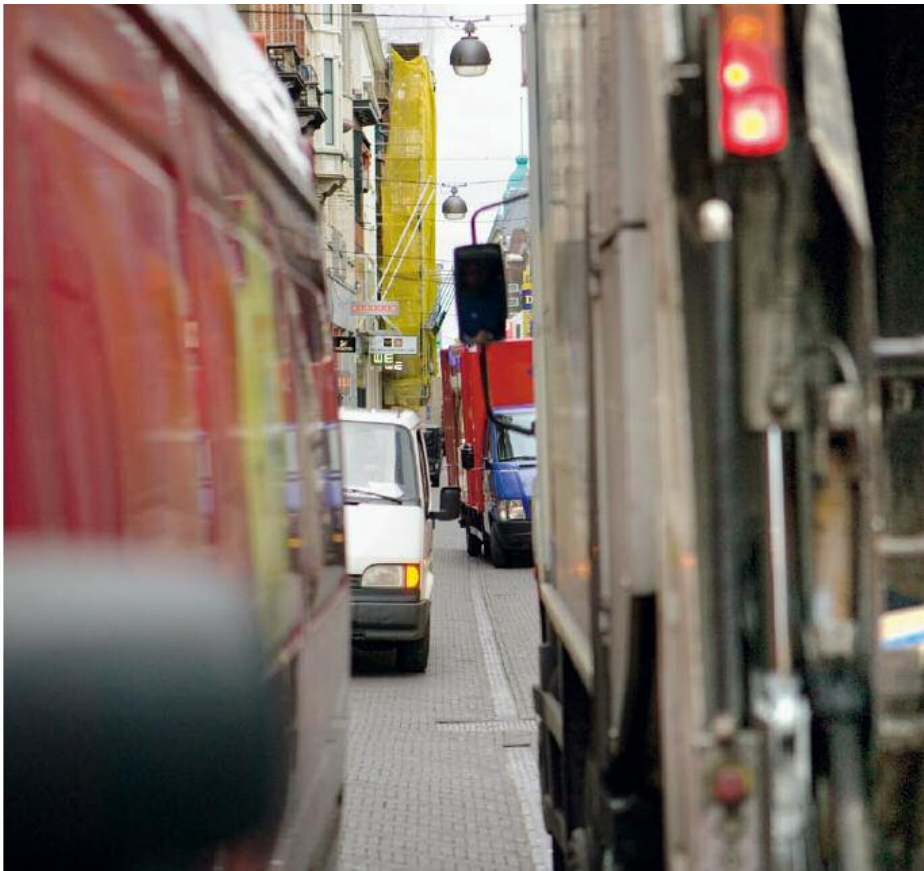
De uitvoering van de pilots heeft aangetoond dat zowel gemeenten als het bedrijfsleven veel baat kunnen hebben bij inzet van ‘stil materieel’. De aanpak die in 2007 werd ontwikkeld en beproefd mag dan ook succesvol worden genoemd. Om in de toekomst gemeenten en bedrijfsleven te kunnen ondersteunen zijn twee check-listen (aanpak, beoordeling locatie) opgesteld op basis van deze ervaringen uit 2007. Hiermee wordt het mogelijk dat gemeenten en het bedrijfsleven in principe ‘zelfstandig’ in 2008 de brede uitrol van de aanpak realiseren.

1. Inleiding en doelstellingen.

Inleiding

Bevoorrading van supermarkten buiten de winkeltijden en spitsperioden heeft potentieel voordelen voor alle betrokken partijen, zoals de verladers (supermarkt), de vervoerders, de gemeenten en de omwonenden van de supermarkten.

Deze voordelen zijn divers. Bijvoorbeeld het voorkomen van extra ritten voor tussentijdse aanvullingen van de winkel, het kunnen mijden van files, een efficiëntere logistiek, een verminderde belasting van het wegennet, de verkeersveiligheid, toename van de bereikbaarheid van binnensteden en minder vervuilende emissies door de voertuigen.



2

De Algemene Maatregel van Bestuur Detailhandel en Ambachtsbedrijven (1998), volgend op de Winkeltijdenwet (1996) heeft tot gevolg gehad dat avond- en nachtdistributie nog niet grootschalig van de grond is gekomen.

Het geluidsaspect in de woonomgeving is daar een belangrijke oorzaak van.

De regelgeving, AMvB ex art 8.40 Wm stelt eisen aan de maximum geluidsniveaus van lossen en laden bij winkels. Buiten de gestelde venstertijden mogen deze activiteiten een bepaald maximum geluidsniveau niet overschrijden. Per 1 januari 2008 is het Activiteitenbesluit en Besluit algemene regels voor inrichtingen milieubeheer van kracht geworden. (Zie bijlage 1 met de eisen uit de AMvB.)

De bevoorrading van de winkels met de inzet van reguliere vrachtwagens zonder geluidsmaatregelen buiten de venstertijden is dan niet mogelijk zonder de bewoners in de omgeving te belasten.

Gemeenten zijn terughoudend in het verruimen van de mogelijkheden tot avond- en nachtdistributie en het wijzigen van venstertijden omdat er tot voor kort geen mogelijkheden

² Foto afkomstig uit adviesrapport van CSD: Efficiëntere bevoorrading; Winst voor mens, economie en milieu

waren om maatregelen te treffen aan de voertuigen zodat het lossen en laden beneden een bepaald geluidsniveau blijft.

In het meerjarenprogramma PIEK zijn de afgelopen jaren diverse maatregelen aan voertuigen ontwikkeld om stiller te kunnen lossen en laden bij winkels. Dit zijn maatregelen waarmee een vrachtwagen zo stil wordt dat deze buiten de winkeltijden een supermarkt kan bevoorraden zonder dat er geluidsoverlast is voor de direct omwonenden.

Voorbeelden zijn het geluiddempend inpakken van de motor van de koelmachine, het splitsen van de uitlaat waardoor het geluid grotendeels uitdooft of de stilteknop. Deze knop regelt een 'luxaflex' (geluidswerend) voor de radiator, de toerentalbegrenzer en het uitzetten van de autoradio zodra de vrachtwagen een winkelgebied in rijdt. Een ander voorbeeld is de stille laadvloer; geribbeld aluminium is vervangen door een geruwde coating.



Bij de toepassing van de PIEK-maatregelen, in de afgelopen jaren, is geconstateerd dat vervoerders die het beschikbare stille materieel inzetten, niet door het 'gemeentelijke apparaat en regelgeving' heen komen en daarmee niet de mogelijkheid hebben om buiten spits- en winkeltijden de supermarkten in woongebieden te bevoorraden.

Om voor alle betrokken partijen 'zichtbaar te maken' dat bevoorrading buiten winkeltijden en/of spits met vrachtwagens met een PIEK-keurmerk mogelijk is en een verbetering betekent voor de omwonenden en de gemeente en een uitbreiding van de mogelijkheden voor de verladers en vervoerders tot gevolg heeft, zijn er in 2007 tien pilots uitgevoerd. Met deze pilots zijn de te verwachten voordelen aangetoond en is ook een specifiekere inschatting gemaakt van de kwantitatieve aspecten.

PIEK-keurmerk.



Doelstellingen van de pilots.

Het uitvoeren van de pilots met winkelbevoorrading buiten winkel- en spitstijden is drieledig:

- Vaststellen of inzet van 'stille' vrachtwagens voor bevoorrading van supermarkten daadwerkelijk in de vroege ochtend of avond mogelijk is zonder dat hierbij de gestelde geluidsnormen worden overschreden en er klachten zijn bij omwonenden.
- Bepalen in welke mate bevoorrading in de avond- en nacht kan leiden tot efficiënter vervoer met minder uitstoot van schadelijke stoffen door de voertuigen. Is er een link tussen geluidsreductie, efficiënte logistiek en luchtkwaliteit?
- Bevorderen van de samenwerking tussen de direct betrokken partijen: verladers, vervoerders, gemeenten en omwonenden van supermarkten.

Doelstellingen van de rapportage.

De opzet van de rapportage is tweeledig. Allereerst is dit document bedoeld om de gemeenten te informeren en te enthousiasmeren over de kansen, mogelijkheden en resultaten van bevoorrading van supermarkten buiten de APV of AMvB tijden. Ook wordt in deze rapportage beschreven hoe pilots kunnen worden opgezet en welke aandachtspunten er zijn bij de uitvoering van pilots. Ten tweede bevat deze rapportage de evaluatie van de uitgevoerde pilots. Op grond van deze pilots kunnen enkele opmerkelijke conclusies worden genoemd die de eerste doelstelling van het rapport ondersteunen.

Leeswijzer

In dit rapport wordt het praktijkkader voor de pilotprojecten (hoofdstuk 2), de pilotomstandigheden (hoofdstuk 3), de bevindingen en resultaten van de pilots (hoofdstuk 4) en de conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 5) beschreven.

Hoofdstuk 6 geeft een handreiking, een stappenplan met aandachtspunten voor gemeenten en bedrijven hoe zelf een pilotproject op te zetten en uit te voeren.

2. Achtergrond

Vrachtervervoer is steeds minder welkom in de binnenstad. Uitstoot van vervuilende stoffen, de verkeersveiligheid en geluidsoverlast zijn drie belangrijke redenen waarom gemeenten overgaan tot een steeds stringenter toelatingsregime voor de stadscentra. Veel gemeenten stellen venstertijden in: de stadscentra zijn voor vrachtverkeer alleen toegankelijk in de ochtend tussen 8 en 12 uur.

Op basis van data van zeven gemeenten en verwerking hiervan in een rekenmodel heeft Buck Consultants International (BCI) (in opdracht van de Commissie Stedelijke Distributie) laten zien dat het instellen van toegangrestricties (in tijd) een averechts effect kan hebben op de verkeersveiligheid en de luchtkwaliteit. Door de toegang tot de stad te beperken tot de ochtend, worden vrachtwagens gedwongen de drukke ochtendspits in te rijden. De modeluitkomsten gaven aan dat drukte en files kunnen leiden tot substantiële toenames in:

- De uitstoot van het betrokken vrachtverkeer van NO_x en PM_{10}
- Het aantal verkeersdoden en -gewonden waarbij vrachtwagens zijn betrokken.



Opgemerkt moet worden dat dit cijfermateriaal tot stand is gekomen met behulp van rekenmodellen. Maar zelfs met een slag om de arm zal duidelijk zijn dat beperkingen in de toegang tot stadscentra een averechts effect hebben op de verkeersveiligheid en luchtkwaliteit. Deze toename van emissies van NO_x en PM_{10} door files wordt ook bevestigd door een studie van TNO³. Uit deze studie, op basis van een empirisch model, blijkt dat voor zware voertuigen (vrachtwagens) de uitstoot van genoemde stoffen ruim verdubbeld in een file ten opzichte van goed doorstromend verkeer.

³ Algemene PM_{10} , NO_x en NO_2 emissiefactoren voor Nederlandse snelwegen. TNO Industrie en Techniek, Delft, dec. 2006

Gezien dit aanzienlijke niveau van mogelijke effecten is het noodzakelijk om maatregelen te nemen.

Ook een beperking in lengte of gewicht van een voertuig zorgt voor nadelige gevolgen voor de omgeving. Het instellen van voertuigeisen en venstertijden leidt, algemeen gesteld, tot meer voertuigen, meer kilometers en meer chauffeurs en dus hogere kosten, uitstoot, congestie en verkeersonveiligheid.

Van een beperking van bevoorrading op de dag van supermarkten in woonomgevingen mag worden verwacht dat dergelijke effecten in een vergelijkbare mate het gevolg kunnen zijn. Door een verruiming van de laad- en lostijden naar de vroege ochtend- en late avonden zou een vermindering van de uitstoot van CO₂, NO_x en PM₁₀ gerealiseerd kunnen worden. Immers, men kan de bevoorrading met minder materieel realiseren.

Maar is dit ook mogelijk zonder geluidsoverlast te veroorzaken?

Deze vraag was de aanleiding voor het starten van 10 pilotprojecten in 8 gemeenten waarin steeds een supermarkt is bevoorrad met de inzet van 'stil' PIEK materieel. De hierboven beschreven resultaten bevestigen de gedachte dat vroege en late bevoorrading positieve bijdragen kunnen leveren aan de luchtkwaliteit en de verkeersveiligheid. De evaluatie en de conclusies op grond van deze pilots zullen hier duidelijkheid over geven.

3. Overzicht pilots

3.1 Aanleiding

De aanleiding tot het opzetten en uitvoeren van pilots met bevoorrading bij supermarkten was tweeledig en wordt gevoed door knelpunten in de *logistiek* van *supermarkten* en klachten over *geluidsproductie* bij de los- en laadplaatsen.

De supermarkten en transporteurs hebben te maken met inefficiënte logistieke activiteiten. Men moet binnen strakke tijdsblokken de winkels bevoorraden. Met als gevolg dat bij de planning van de bevoorradingssritten rekening gehouden moet worden met vertragingen door files. Om de winkels op tijd en volledig bevoorrad te krijgen is het noodzakelijk dat er meerdere wagens met een lage beladingsgraad worden ingezet om op tijd de producten in de winkels te krijgen. Tegelijkertijd kampt men met een geluidsproductie in de omgeving bij lossen en laden wat de normen kan overschrijden. Lossen en laden gaat gepaard met geluiden door, bijvoorbeeld, vrachtwagen- of koelmotoren, contactgeluid van laadkleppen met infrastructuur of rolcontainers. Vooral dit laatste aspect is reden geweest voor diverse gemeenten om mee te willen werken aan pilots waar ‘stil’ materieel wordt ingezet voor beleving aan supermarkten in woongebieden.

3.2 Pilotperiode en deelnemende partijen

Alle pilots hadden een minimale doorlooptijd van drie maanden. Vrijwel alle pilots zijn uitgevoerd in de periode van april t/m november 2007. De pilot bij een grote supermarkt in het centrum van 's Hertogenbosch is later gestart en duurt nog tot eind januari 2008.

De deelnemende partijen aan de pilots zijn (in willekeurige volgorde):

- gemeenten: Tilburg (2 pilotlocaties), 's-Hertogenbosch, Eindhoven (2 pilotlocaties), Goirle, Nootdorp, IJsselmuiden, Wezep en Putten
- supermarktketens: Albert Heijn, Jumbo en Boni
- vervoerders: Peter Appel Transport, St. van den Brink transport, Bentvelzen Transport, Post Kogeko, Steijer Transport en Zandbergen's Transport

3.3 Beoordelingsaspecten voor deelname aan pilots

De 10 pilots zijn geselecteerd op logistieke inefficiëntie en geluidsaspecten. Bestaat de mogelijkheid tot logistieke efficiëntie en kostenbesparingen voor de verlader en ver vervoerder. En/of er zijn klachten over overschrijding van de geluidsnormen in de bestaande situatie. Vervolgens is gelet op een zo gevarieerd mogelijke samenstelling van pilotsituaties. De deelnemende supermarkten variëren van buurtsupers in kleinere gemeenten tot grootschalige supermarkten in grote (binnen-)steden. Ook hebben enkele locaties van supermarkten te maken met milieuzones en/of beperkingen voor afmetingen van de voertuigen (b.v. lengtebeperking).

Onderstaande tabel bevat een samenvatting van de deelnemende supermarkten met een beschrijving van de omgevingskarakteristieken.

Pilots vanuit Logistiek aspect	Pilots vanuit Geluidsaspect
Boni IJsselmuiden Boni Putten AH Eindhoven (Woensel) AH Eindhoven (Limburglaan) AH 's-Hertogenbosch AH XL Tilburg	AH Nootdorp AH Goirle Boni Wezep Jumbo Tilburg

De pilots welke vanuit het geluidsaspect zijn uitgevoerd zijn vooral geïnitieerd door de betrokken gemeente.

Bij het opstarten van de pilots is gekeken naar :

- Afstand tussen de los- en laadplaats bij de supermarkt en de woningen in de directe omgeving
- Openingstijden van de winkels en de venstertijden
- Inzetbaarheid stil materieel
- Type en grootte van de winkel
- Locatie van de winkel (bijvoorbeeld stadscentrum of buurt in buitenwijk)
- Verkeerssituatie (verkeersveiligheid i.v.m. conflicterende (langzaam) verkeersstromen, laad-loslocatie aan doorgaande weg of in woongebieden)
- Type en kwaliteit van de terreinverharding van de laad- en losplaats

Pilots Locatiebeschrijving

Winkel beschrijving	Type winkel	Vestiging winkel	Los-Laad omgeving	Afstand los-laad tot woningen	Aanrijroute	Verkeers veiligheid/ conflicterende verkeersstromen
Boni Putten	wijkwinkel	winkelstraat	in steeg	30 meter tot bewoning	via hoofdstraat achteruit	andere weggebruikers. is de route naar parkeerplaats
Boni Wezep	wijkwinkel	in centrum	in pandig	20 meter tot 3 woningen	via hoofdstraat achteruit	gedeeltelijke blokkering openbare weg en fietsroute vlak voor bocht
Boni IJsselmuiden	wijkwinkel	in wijk	open	> 80 meter	via hoofdstraat achteruit	fietsroute scholen, overkruising parkeerplaats
AH Nootdorp	AH filiaal type 3	in winkelcentrum	in pandig (shelter)	woningen direct boven winkel	via zijstraat parallel aan het winkelcentrum	geen
AH Tilburg	AH XL filiaal	rand centrum	geen geluidsluizen, wel op eigen terrein	7 meter tot bewoning	via hoofdweg achteruit	fietsers en voetgangers
AH Goirle	AH filiaal type 4	winkelcentrum in woonwijk	geluidsluizen	direct naast woningen	via hoofdweg achteruit	fietsers en voetgangers, parkerend publiek
AH Eindhoven (Woensel)	AH XL filiaal	winkelcentrum aan hoofdweg	uitpandig lossen	75 meter tot woningen	via parkeerplaats	winkelend publiek en parkerend publiek
AH Eindhoven	AH XL filiaal	winkel langs rondweg	geluidsluizen	50 meter tot woningen	vanaf verkeersader voor 70 km/h	winkelend en parkerend publiek. NB: snelheid aanrijdend verkeer rondweg
Jumbo Tilburg	Groot	in wijk	in pandig	oude stadswijk	vanaf drukke tweebaans weg	andere weggebruikers
AH 's-Hertogenbosch	AH filiaal type 3	rand centrum	Uitpandig, lossen aan doorgaande weg	19 meter tot woningen	Eenrichtingsverkeer met lengtebeperking	fietsers en voetgangers

4. Bevindingen en resultaten.

Voorafgaand

In de voorbereidingsfase van de start van de pilots (het benaderen van betrokken partijen met het verzoek om een pilot uit te voeren) zijn door SenterNovem richtlijnen opgesteld voor de beleving van supermarkten buiten de spijstijden; er is een overzicht gemaakt van belangen en voordelen voor alle betrokken partijen en zijn de bespreekpunten voor de pilotopzet geformuleerd. Met deze informatie zijn de gesprekken gestart met de verladers (supermarkten), de vervoerders en de gemeenten. De communicatie met de omwonenden verliep via de gemeenten en de filiaalhouder van de betreffende winkel.

In de bijlage 2 zijn de richtlijnen, belangen en voordelen en bespreekpunten opgenomen.

Opvallend was dat vrijwel alle benaderde partijen, zowel de verladers als de vervoerders als de gemeenten, het belang van de pilots inzagen en men wilde deelnemen aan de pilots. Ondanks de noodzakelijke aanpassingen van de distributiepatronen voor verladers en vervoerders konden de pilots op korte termijn worden gestart. Hierbij is nauwelijks onderscheid te maken tussen de verschillende supermarktketens.

Eén gemeente zag af van deelname een pilot. Dit had te maken met de afstand van de huizen tot de laad- en losplaats van de winkel en de bestaande klachten over de geluidsproductie bij de betreffende vestiging van de supermarkt. Deelname aan een pilot zou niet ten goede komen aan verstandhouding tussen de gemeente, de bewoners en de supermarkt.

Algemeen

Alle deelnemende supermarkten zagen de voordelen van beleving buiten spijstijden en hebben in korte tijd de aangepaste distributiepatronen, in samenwerking met de transporteurs, kunnen realiseren. Kenmerkend is dat zowel Boni als AH, onafhankelijk van elkaar, er voor hebben gekozen om vooral levering van versproducten (geconditioneerd vervoer) te verschuiven naar de vroege ochtend. Jumbo heeft expliciet gekozen voor beleving in de late avond (tot 2 uur 's nachts). Zonder 'stil' materieel was levering van geconditioneerde goederen op deze tijdstippen niet mogelijk omdat het gebruik van de koelmachines voor de koeling van de laadruimte niet aan de geluidsnormen voldeed. Door inzet van PIEK producten kan wel aan de gestelde normen worden voldaan.



Niet alleen de distributiepatronen moesten worden aangepast. Op enkele locaties was het noodzakelijk om de infrastructuur van de laad- en loszone aan te passen. De zone was bijvoorbeeld niet vlak genoeg en veroorzaakte, in combinatie met rolcontainers onnodige geluidsoverlast. Enkele supermarkten, en ook gemeentes, hebben investeringen gedaan om oneffenheden in de infrastructuur weg te werken.

Een ander belangrijk aandachtspunt was de behandeling door medewerkers van rolcontainers, fust en andere laad- en losattributen; het zogenaamde gedragsaspect. Er is aandacht gegeven aan het 'stil' behandelen van deze materialen. Bijvoorbeeld (auto)deuren zachtjes dicht doen, kratten rustig op de grond zetten en lege rolcontainers niet in de vroege ochtend of late avond verplaatsen op het buitenterrein. Dat vroeg en vraagt een alertheid en gedragsverandering van het personeel van de vervoerder en van de supermarkt.



Op het verzoek van de supermarkten aan de vervoerders om stil materiaal in te zetten en op andere tijden dan gebruikelijk vrachtwagens en personeel in te zetten is adequaat en efficiënt gereageerd.

Vanuit de gemeenten was er grote bereidwilligheid voor medewerking om de pilots uit te kunnen voeren. Daar waar nodig hebben de gemeenten een welwillende houding getoond bij het verlenen van ontheffingen voor het rijden met de voertuigen in b.v. milieuzones en zones met lengtebeperkingen voor de voertuigen. In voorkomende gevallen diende de vervoerder wel een vooraf vast te stellen aanrij- en afrijroute te bepalen.

Eventuele klachten over geluidsniveaus dienden te worden geregistreerd en afgehandeld door de gemeenten.

Orde van grootte van aantal pilotritten

Pilotritten
- Voor 10 filialen
- Gedurende minimaal 3 maanden (13 weken)
- 6 dagen per week
- 1 á 2 ritten per dag
- 780-1560 ritten

Geluid

De pilots zijn uitgevoerd om te kunnen bepalen of met de inzet van ‘stil’ materieel fijndistributie nabij woningen mogelijk is buiten de gestelde APV en/of AMvB tijden en de bijbehorende geluidsnormen.

Alle deelnemende transportbedrijven dienden, tijdens de pilots, voertuigen in te zetten die waren uitgerust met ‘stille’ maatregelen volgens PIEK normen. Ook dienden de vrachtwagens zichtbaar voor omwonenden en passanten het PIEK-keurmerk te dragen. Zie figuur voor het logo van het PIEK-keurmerk.

De geregistreerde klachten en de eventueel gemeten geluidsniveaus tijdens de pilotuitvoeringen bieden inzicht in mogelijkheden om te kunnen bevoorraden in de vroege ochtend of late avond.

Tijdens de pilots zijn honderden ritten gerealiseerd in de vroege ochtend (van 05:00 – 07:00 uur) of late avonduren (van 19:00 – 02:00 uur). Binnen dit kader kunnen we stellen dat het geluidsaspect van de pilots zeer gunstig is geweest ofwel is gebleken dat de inzet van ‘stil’ materieel geleid heeft tot een minimum aan klachten van omwonenden. In onderstaande tekst wordt hier nader op ingegaan.

Klachten met betrekking tot de geluidsproductie

Voordat de pilots waren gestart waren er bij zes van de tien supermarkten geen klachten over laad- en losgeluiden. Bij de overige vier locaties waren er wel klachten van omwonenden. (Zie hiervoor de tabel in paragraaf 3.3.) Deze klachten varieerden van incidenteel tot frequent. Het is niet bekend of de ingediende klachten ook gegrond waren volgens de gemeenten.

Meldingen van geluidsoverlast tijdens de uitvoering van de pilots.

Locatie	Klacht	Actie
AH Goirle	Klacht door omwonende (bovenwoning) over los- en laadgeluiden.	Gemeente wilde geluidsmetingen doen in de woning. Dit werd niet toegestaan door bewoner. Klacht is ongegrond verklaard, immers overschrijding van toegestaan piekniveau niet aan te tonen.
Jumbo Tilburg	Klacht door omwonende over geluidsproductie door aan- en afvoerritten op de openbare weg.	Gemeente heeft contact opgenomen en geconstateerd dat geluidsproductie op de openbare weg buiten de AMvB valt. Klacht is ongegrond verklaard.
Jumbo Tilburg	Klacht door omwonende over geluidsproductie door de verzameltruck en het lossen en laden van rolcontainers.	Gemeente heeft contact opgenomen, de situatie ter plaatse beoordeeld en geconstateerd dat de geluidsproductie wordt veroorzaakt door de pilot en ontstaat door oneffenheden in de bestrating. Klacht was gegrond en de bestrating is geëgaliseerd.
AH Nootdorp	Klacht door omwonende over geluidsproductie door lossen en laden.	Gemeente heeft contact opgenomen met de bewoner en geconstateerd dat niet duidelijk is of de normoverschrijding veroorzaakt werd door een voertuig dat deelnam aan de pilot.
Boni Wezep	Klacht omwonende over geluidsproductie door lossen en laden en manoeuvres door vrachtwagens.	Filiaalhouder en DC manager hebben contact opgenomen met omwonende. Er is geen sprake van overschrijding van de geluidsnorm.

Tijdens de uitvoering van de pilots zijn er zeer weinig klachten (5) wegens geluidsoverlast ingediend door de omwonenden.

Een klacht was gegrond en direct toe te schrijven aan de geluidsproductie van lossen en laden bij de supermarkt met 'stil' materieel.

De andere klachten werden veroorzaakt door laad- en losactiviteiten van voertuigen die niet kunnen worden toegerekend aan de pilots en het 'stille' materieel. Het bleek in enkele situaties dat ook andere leveranciers (niet pilotdeelnemers) winkelcentra of filialen in de vroege ochtend of late avond beleverden en daarbij soms luidruchtig te werk gingen.



Er is nog een laatste categorie klachten dat niet te duiden is maar waar men wel mee te maken heeft gehad. Denk bijvoorbeeld aan enkele notoire klagers wier klachten niet direct te maken hadden met de feitelijke geluidsproductie door pilotdeelnemers. Ook werden klachten ingediend door bewoners nadat er openbaar gemeld was dat er een pilot plaatsvond. Uit nadere analyse bleek dat er geen sprake was van overschrijding van de geluidsnorm en men door de bekendmaking van de pilot 'awareness' had gecreëerd bij bewoners die mogelijk van geluidsoverlast dachten te kunnen krijgen.

Alle meldingen van geluidsoverlast zijn behandeld door de betreffende gemeenten en besproken met de betreffende filiaalhouder. Vaak werd persoonlijk contact opgenomen met de bewoners om de klacht en eventuele oplossingen te bespreken.

Na beoordeling van de klachten is gebleken dat er één klacht gegrond was en direct te maken had met de uitvoering van de pilot.

Geluidsniveau

Over de geluidsniveaus bij laden en lossen voorafgaand aan de pilots zijn geen eenduidige meetgegevens beschikbaar. Tijdens de uitvoering van de pilots bleek dat bij alle locaties, op één na, geen overschrijding van de norm (60 dB(A)) was. Bij één pilot bleek uit een meting dat er een overschrijding van de norm was. Men heeft geen nadere analyse gedaan om te bepalen of dit werd veroorzaakt door de laad- en losactiviteiten of door andere geluidsbronnen in de omgeving. Het is dan niet duidelijk of bij deze pilot de geluidsnorm door het laden en lossen werd overschreden of door andere geluidsbronnen. Algemeen bekend is dat geluidsmetingen bij laad-

en losactiviteiten verstoord kunnen worden door omgevingsgeluiden als, bijvoorbeeld, brommers (zonder uitlaat), passerende (vracht-)wagens, toeterende automobilisten.

Uit de onderzoeken die zijn gedaan naar de geluidseffecten van de 'stille' maatregelen is gebleken dat de PIEK maatregelen onder 60 dB(A) blijven. De specifieke metingen per PIEK-product zijn uitgevoerd door gecertificeerde bureaus. De metingen zijn verricht op basis van een door TNO opgesteld meetprotocol. In dit meetprotocol wordt getest op een afstand van 7,5 meter. Gebleken is dat de producten voldoen aan de gestelde eisen maar dat de menselijke factor ook van belang is.



De volgende tabel geeft een overzicht van de geluidsaspecten.

Pilots Geluidsaspecten.

Geluidsaspecten	Los-laad omgeving	Afstand tot woningen	Melding van overlast⁴ vóór de pilot	Melding van overlast tijdens pilot
Boni Putten	in steeg	30 meter tot bewoning	geen meldingen	geen meldingen
Boni Wezep	in pandig	20 meter tot 3 woningen	regelmatige meldingen van direct aanwonende (1p)	melding van direct aanwonende bij bekendmaking pilot. Boni heeft hiermee gesproken, geen vervolklachten
Boni IJsselmuiden	open	> 100 meter	geen meldingen	geen klachten
AH Nootdorp	in pandig (shelter)	woningen direct boven winkel	meldingen na communicatie pilot van 1 persoon	meldingen, afkomstig van zelfde persoon, over niet PIEK auto's
AH Tilburg	geen geluidssluisen, wel op eigen terrein	7 meter tot bewoning	vlak voor de start waren er naar aanleiding van de mailing hierover meldingen bij gemeente&filiaal	de gemeente heeft geen meldingen ontvangen tijdens de uitvoering van de pilot.
AH Goirle	geluidssluisen	direct boven woningen	Ja, 1	Ja, 1
AH Eindhoven (Woensel)	uitpandig lossen	75 meter tot woningen	Geen meldingen	geen meldingen
AH Eindhoven	geluidssluisen	50 meter tot woningen	meldingen van bewoners bij wegrijden vrachtwagen	geen meldingen
Jumbo Tilburg	in pandig	oude stadswijk	geen meldingen	meldingen van bewoners bij aankomen vrachtwagen. Dit is openbare weg. Ander melding over verslepen van containers op eigen terrein
AH 's-Hertogenbosch	Uitpandig, lossen aan doorgaande weg	19 meter van woningen	geen meldingen	n.v.t.

⁴ Een melding van overlast is pas een klacht als de melding juridisch gegrond is verklaard.

Milieu in relatie tot transport en logistiek

De gewijzigde distributiepatronen van de transporteurs, in opdracht van de supermarkten, hebben verschillende positieve effecten gehad op de verkeersveiligheid, het transport en de logistiek.

De behaalde resultaten van de pilots zijn als volgt onder te verdelen:

1. kortere rittijden
2. meer verladen met hetzelfde aantal vrachtwagens
3. inzet van grotere voertuigen (lengtebeperkingen doorbreken)

Ad 1: kortere rittijden

In de pilots was het mogelijk om buiten de verkeersspitstijden, vooral in de vroege ochtend of de late avond, de supermarkten te beleveren. Voor de transporteurs had dat tot gevolg dat men voor de ochtendspits of na de avondspits kon gaan rijden en files op het hoofdwegennet en de toegangswegen van de gemeenten kon vermijden. De aanrijtijden vanuit het distributiecentrum Tilburg naar de supermarkten in Eindhoven, Tilburg en 's-Hertogenbosch zijn substantieel verkort op de werkdagen van maandag t/m vrijdag. Deze kortere rijtijden hadden tevens tot gevolg dat er minder brandstof werd gebruikt; immers minder stilstand in files en kortere rijtijden.

Voorbeeld kortere ritten

Voor de vier AH filialen in Eindhoven, Tilburg en 's-Hertogenbosch is een aanzienlijke tijdswinst gerealiseerd. Uit de beschikbare ritgegevens over een periode van vier weken in 2006 (reguliere situatie) en drie weken in 2007 (pilotsituatie) blijkt het volgende:

Rit van DC Tilburg naar AH filiaal (maandag t/m vrijdag)	Reguliere situatie Rittijd varieert van tot	Pilotsituatie Rittijd varieert van tot
AH Eindhoven Limburglaan	1:17 u tot 2:13 u	Ca 30 min
AH Eindhoven (Woensel)	1:52 u tot 2:03 u	30 – 34 min
AH XL Tilburg	Ca 30 min	16 – 23 min
AH 's-Hertogenbosch Arena	0:56 u tot 1:12 u	Ca 40 min

Er is sprake van een substantiële tijdswinst bij alle genoemde filialen zelfs op ritten met een korte afstand (DC en AH filiaal in Tilburg). Men kan voor de ochtendspits uit vertrekken bij het DC en aankomen bij het filiaal. Files worden hiermee vermeden en ritten.

Opvallend is dat voor het filiaal 's-Hertogenbosch ook sprake is van substantiële verkorting van de ritafstand is. Oorzaak hiervan is dat de gemeente 's-Hertogenbosch heeft toegestaan dat bij vroege beleving de transporteur toestemming kreeg om een doorsteek te maken (die normaal gesproken verboden is) waardoor de ritafstand met bijna 10 km kon worden verkort.

Rekenvoorbeeld milieueffecten vermijden files

Om inzichtelijk te maken wat voor effect een dergelijke reductie van rijtijd heeft op het milieu, wordt op basis van ritgegevens en type vrachtwagens berekend wat de emissies zijn in de reguliere en pilotsituatie.

Voor deze berekeningen is gebruik gemaakt van de Environmental Product Declaration van Volvo Trucks.

De berekeningen betreffen resultaten op jaarbasis en zijn gebaseerd op een dagelijkse beleving van de filialen met zes ritten per dag.

	<i>Reguliere situatie</i>	<i>Pilotsituatie</i>
Uitgangspunten	<ul style="list-style-type: none"> - Regionale distributie <i>met</i> files - 10 filestops op een traject van 50 km - Volvo FH 400 Euro 5, 36 ton GCW - Totaal afgelegde afstand met meerdere vrachtwagens 210.000 km 	<ul style="list-style-type: none"> - Regionale distributie <i>zonder</i> files - Geen filestops op een traject van 50 km - Volvo FH 400 Euro 5, 36 ton GCW - Totaal afgelegde afstand met meerdere vrachtwagens 210.000 km
Milieu effecten	<ul style="list-style-type: none"> - Brandstofverbruik: 43 l op 100km - Totaal brandstofverbruik 90.300l - CO₂ uitstoot 244 ton - HC uitstoot 4 kg - NO_x uitstoot 633 kg - Particles 10kg 	<ul style="list-style-type: none"> - Brandstofverbruik: 33 l op 100 km - Totaal brandstofverbruik 69.300 l - CO₂ uitstoot 187 ton - HC uitstoot 4 kg - NO_x uitstoot 486 kg - Particles 7 kg

Ad.2 : meer verladen met hetzelfde aantal voertuigen (van hetzelfde voertuigtype)

Door de uitbreiding van de periode waarin de supermarkten beleverd kunnen worden, werd het mogelijk om de vrachtwagens efficiënter in te zetten. Er kon een hogere beladingsgraad gerealiseerd worden door het combineren van ladingen en bestemmingen en er waren minder ritten en vrachtwagens nodig om dezelfde hoeveelheid goederen op locatie te krijgen.

Met 1 (rond)rit kunnen dus meerdere drops gerealiseerd worden. Ofwel meerdere (i.p.v. één of twee) winkels beleverd worden.

Voorheen was dit vrijwel onmogelijk en werden vrachtwagens slechts gedeeltelijk beladen op pad gestuurd om i.v.m. de files op tijd bij de supermarkt te kunnen zijn. Door de pilotsituatie werd het mogelijk om versproducten vroegtijdig en met volle vrachtwagens bij de verschillende supermarkten te kunnen afleveren en waren er minder naleveringen nodig. De winkelschappen zijn voor openingstijden al volledig gevuld.

Voorbeeld hogere beladingsgraad Boni

Boni heeft berekend dat als het voor alle filialen over kan gaan op versdistributie in de vroege ochtenduren er 10 in plaats van 14-15 vrachtwagens per dag nodig zijn voor de versdistributie vanuit het DC in Nijkerk naar de Bonivestigingen in het land.

Rekenvoorbeeld milieueffecten hogere beladingsgraad voorbeeld Boni

De berekeningen betreffen resultaten op jaarbasis en zijn gebaseerd op een dagelijkse beleving van de filialen met een inzet van 14 of 10 vrachtwagens per dag.

	<i>Boni versdistributie reguliere tijden</i>	<i>Boni versdistributie vroege ochtend</i>
Uitgangspunten	<ul style="list-style-type: none"> - Versdistributie met 14 vrachtwagens per dag - Afstand per dag 14*150 km - Brandstofverbruik: 1 ltr : 3 km - 300 distributiedagen per jaar - km / jr 630.000 	<ul style="list-style-type: none"> - Versdistributie met 10 vrachtwagens per dag - Afstand per dag 10*150km - Brandstofverbruik: 1 ltr : 3 km - 300 distributiedagen per jaar - km / jr 450.000
Milieu effecten	<ul style="list-style-type: none"> - CO₂ uitstoot 562 ton - HC uitstoot 12 kg - NO_x uitstoot 1459 kg - Particles 22 kg 	<ul style="list-style-type: none"> - CO₂ uitstoot 401 ton - HC uitstoot 9 kg - NO_x uitstoot 1042 kg - Particles 16 kg

Ad 3 inzet van grotere voertuigen (lengtebeperking doorbreken)

Naast een hogere beladingsgraad van de regulier ingezette voertuigen, was wijziging van voertuigtype ook mogelijk. In enkele situaties werd het mogelijk om combinaties van trekker-oplegger in te zetten in plaats van bakwagens met een lengtebeperking van 10 meter. Deze vergroting van de laadruimte leverde ook winst op bij de inzet van voertuigen voor de bevoorrading. Het aantal leveringen per dag per supermarkt wordt hierdoor minder.

Uiteindelijk hebben deze resultaten ook een kostenbesparing tot gevolg; kostenbesparing voor inzet van vrachtwagens, chauffeurs en brandstof.

Rekenvoorbeeld inzet grotere voertuigen AH

De belevering van het AH filiaal in het stadscentrum van 's-Hertogenbosch vond in de reguliere situatie plaats met bakwagens met een maximale lengte van 10 meter vanwege de ter plekke ingestelde lengtebeperking. De inzet van de bakwagens was vereist om manoeuvreren in de binnenstad tijdens grote verkeersdrukte zo verkeersveilig te maken. Gevolg was dat men meerdere ritten en wagens nodig had om de winkel te kunnen bevoorraden.

In de pilotperiode heeft men toestemming gekregen om trekker-oplegger combinaties (met city trailers met een trailerlengte tot 11,5 meter) in te zetten. Immers de bevoorrading vindt in de vroege ochtend plaats voorafgaand aan de ochtendspits.

Gebleken is dat de inzet van de trekker-opleggercombinatie heeft geleid tot een ruime halvering van het aantal ritten voor belevering van dit filiaal.

	<i>Reguliere situatie (bakwagen)</i>	<i>Pilotsituatie(trailer)</i>
Uitgangspunten	<ul style="list-style-type: none"> - Inzet 3 bakwagens per dag - Volvo FH 400 Euro 5, 36 ton GCW - Totaal afgelegde afstand per jaar 225.000 km 	<ul style="list-style-type: none"> - Inzet 1 trailer per dag - Volvo FH 400 Euro 5, 36 ton GCW - Totaal afgelegde afstand per jaar 75.000 km
Milieu effecten	<ul style="list-style-type: none"> - Brandstofverbruik: 33 l op 100km - Totaal brandstofverbruik 74.250 l - CO₂ uitstoot 201 ton - HC uitstoot 4 kg - NO_x uitstoot 521 kg - Particles 8 kg 	<ul style="list-style-type: none"> - Brandstofverbruik: 33 l op 100 km - Totaal brandstofverbruik 24.750 l - CO₂ uitstoot 67 ton - HC uitstoot 1 kg - NO_x uitstoot 174 kg - Particles 3 kg

Verkeersveiligheid

De belangrijkste positieve verkeerskundige aspecten aan deze pilots zijn:

- een vermindering van conflictmomenten tussen manoeuvrerende vrachtwagens en langzaam verkeersstromen;
- een vermindering van manoeuvrerende vrachtwagens op doorgaande wegen met drukke verkeersstromen in de ochtend- of avondspits en
- een vermindering van manoeuvrerende vrachtwagens op de parkeerterreinen bij winkelcentra.

Bijvoorbeeld, enkele loslocaties bij supermarkten liggen langs een fiets- en voetpad naar basisscholen. In de reguliere situatie manoeuvreren de vrachtwagens bij de loslocatie terwijl kinderen (met ouders) naar school lopen of fietsen. In de pilotsituatie is het vrachtverkeer voor 7.00 u ter plaatse en worden mogelijke conflicten van vrachtverkeer met (brom-)fietsers en voetgangers verminderd of vermeden.

In andere pilotsituaties was de vrachtwagen genoodzaakt om op de openbare weg of het parkeerterrein te manoeuvreren om met het achtereinde van de vrachtwagen bij de laad- en losplaats te komen. Dit manoeuvreren met tussen verkeersstromen of parkerende bezoekers tijdens drukke momenten wordt in de pilotcases vermeden en verplaatst naar een rustig moment in de vroege ochtend of late avond.

Feitelijke gegevens van verkeersongelukken in de reguliere en pilotsituaties in relatie tot laden en lossen bij supermarkten zijn niet beschikbaar, er hebben immers geen ongelukken plaatsgevonden.

Wel kan worden geconcludeerd dat het aantal conflictmomenten tussen langzaam verkeer en vrachtverkeer aanzienlijk is verminderd. Dit leidt tot een hogere verkeersveiligheid bij de locaties.

Organisatie en samenwerking

De pilots zijn, zoals bekend, geïnitieerd door SenterNovem bij de verschillende supermarktketens, transporteurs en gemeenten. Opvallend was dat alle benaderde partijen enthousiast waren voor deelname en de pilots als bijna vanzelf ontstonden waarbij de supermarkten een leidende en (intern) initiërende rol hadden. Er moet overigens niet uit het oog worden verloren dat de supermarkten duidelijke voordelen hadden bij een aangepast distributiepatroon en zij als verladers de opdrachtgevers zijn van het transport. De transporteurs waren in deze volgend. Ook de gemeenten zagen voordelen of waren nieuwsgierig naar de effecten van de aangepaste distributiepatronen op het geluidsniveau en de verkeersveiligheid. Ook dit is stimulerend geweest voor de acceptatie, het verloop en de resultaten van de pilots. De benodigde communicatie met bewoners over de pilots en eventuele klachten werd door de gemeenten uitgevoerd en was ondersteunend voor het succes van de pilots.

In de feitelijke uitvoering van de pilots waren vooral de proactieve houding en goede afstemming tussen de distributiecentra van de supermarkten, de planners van het transport, de transporteurs zelf en de afdelingen van de supermarktfilialen die verantwoordelijk zijn voor de ontvangst van de goederen cruciaal voor een goed verloop van de pilots.

Ook na afloop van de pilots bleven de partijen in gesprek om voortzetting van de avond- en nachtdistributie op die specifieke locaties te regelen.

Bij de organisatie van de pilots was het essentieel dat de voordelen van distributie in de vroege ochtend of late avond voordelen heeft voor alle betrokkenen. Zie ook bijlage 2 met daarin een overzicht van de mogelijke belangen en voordelen van de pilots.

Communicatie naar omwonenden

Tijdens de voorbereidingen van de pilots hebben supermarkten, de gemeenten en SenterNovem expliciet besproken of en op welke manier de communicatie naar de omwonenden geregeld zou worden. De cruciale vraag was of de aankondiging van de pilots zou kunnen leiden tot begrip of tot onduidelijkheid bij omwonenden. De bedoeling van de pilots was om de geluidsbelasting te verminderen. En een juiste communicatie kan ondersteunend zijn bij de acceptatie van een verandering ten opzichte van de reguliere situatie.

In elke pilot is gekozen voor een andere aanpak, afhankelijk van de bestaande contacten met en klachten van de omwonenden. Een voorbeeld is een persoonlijke benadering van de direct omwonenden en uitgelegd wat de bedoeling van de pilot en de voordelen voor zowel de winkel als de bewoners zijn. Een ander voorbeeld is een, eveneens, persoonlijke benadering van een buurman van een Bonifiliaal die zelf regelmatig contact zoekt met de DC-manager over de gang van zaken bij het laden en lossen.

In andere pilots is gekozen voor het schriftelijke of voor het helemaal niet informeren van bewoners. De schriftelijke berichtgeving verliep via huis-aan-huisbrief of via de lokale krant. Bijlage 4 geeft een voorbeeldbrief voor communicatie.

Overige aspecten

Er zijn nog enkele factoren te noemen die een rol kunnen spelen bij de mogelijkheden voor winkelbevoorrading in de vroege ochtend of late avond. Deze zijn bij de uitgevoerde pilots wel 'gezien' maar niet expliciet aan de orde geweest. Ze hebben (nog) geen rol gespeeld bij de uitvoering van de pilots maar de mogelijkheid bestaat dat er bij een grotere uitrol van avond- of nachtdistributie deze factoren wel een bepalende rol kunnen hebben.

Denk aan:

- optredende beperkingen bij de winkellocatie, zoals b.v. milieuzones en lengtebeperkingen (uitvoerbaarheid),
- het verkrijgen van ontheffingen (uitvoerbaarheid),
- werkomstandigheden van personeel van de vervoerder en personeel van de winkel.

5. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Op basis van de uitgevoerde pilots wordt geconcludeerd dat avond- en nachtbevoorrading van supermarkten in veel, maar niet alle, situaties mogelijk is.

In totaal zijn er 10 pilots uitgevoerd met inzet van 'stil' materieel.

Gebleken is dat er door de inzet van PIEK-materieel in de vroege ochtend of late avond beleving van supermarktfilialen mogelijk is en er nauwelijks klachten zijn geweest van omwonenden vanwege geluidsoverlast.

Daarnaast zijn er duidelijk voordelen op andere gebieden aan te wijzen voor de betrokken partijen zoals de gemeente, de supermarkt, de vervoerder en de verlader.

- Voor de betrokken gemeente geeft de nieuwe bevoorradingssituatie een verbetering van de regionale en lokale luchtkwaliteit door de inzet van minder voertuigen voor de bevoorrading en kortere rijtijden voor aanrijden en afrijden van het regionale distributiecentrum naar de winkel in de stad. De voertuigemissies zoals CO₂, NO_x en roetdeeltjes nemen aanmerkelijk af. Ook zijn er verbeteringen van de verkeersveiligheid doordat er minder hinder is van files en worden conflicten met andere verkeersdeelnemers zoals (brom-)fietsers en voetgangers verminderd of vermeden.
- De supermarkt heeft als voordeel dat de winkelschappen eerder zijn gevuld en het werk gedaan is voor de winkelopening. Als verlader heeft de supermarkt als voordeel dat de logistieke kosten gereduceerd worden omdat men minder rittijden heeft en beleving van meerdere filialen kan combineren in één vrachtwagen.
- Als verlader kan de logistiek voor beleving van filialen efficiënter worden uitgevoerd.
- De vervoerder heeft een betere inzet van zijn voertuigen (minder voertuigen) en een betere beladingsgraad van de voertuigen waardoor minder ritten mogelijk worden. Een substantiële vermindering van aan- en afrijtijden van het distributiecentrum naar de winkel is in een aantal gevallen mogelijk. Vanwege deze tijdswinst zijn in de nieuwe situatie de gemiddelde rij snelheden van de voertuigen hoger waardoor het brandstofverbruik van de voertuigen aanzienlijk kan afnemen (energiebesparing). De gepresenteerde reducties zijn natuurlijk afhankelijk van de specifieke situatie van de ligging van de supermarkt, de lengte van de aanrij- en afrijroute naar het distributiecentrum, de filedruk op deze route en van de inzet van de gebruikte voertuigen (aantallen en typen voertuig).

Voor het kunnen realiseren van een avond- en nachtdistributie voor winkels is een intensieve samenwerking van de gemeente met de verlader, de vervoerder en de supermarktfilialen noodzakelijk. Samen komen zij tot overeenstemming over de nieuwe logistiek en kunnen de noodzakelijke voorwaarden (b.v. ontheffingen voor zones met beperkingen) worden geregeld. De rol van iedere betrokken partij moet per pilot nader worden gespecificeerd.

Aanbevelingen

Om een in een specifieke locatie en situatie over te gaan naar een avond- en nachtbevoorrading van een supermarkt is een samenwerking van de verlader, vervoerder, supermarkt en de betrokken gemeente noodzakelijk.

Allereerst dienen de betrokken partijen na te gaan of het bij het betreffende filiaal mogelijk of noodzakelijk is vanuit geluidsniveau of logistiek oogpunt om in de vroege ochtend of late avond te beleveren.

Helderheid over wie welke rol en verantwoordelijkheid dient vooraf te worden vastgesteld. De betrokken partijen stellen het nieuwe logistiek concept en de transportoperatie vast en de benodigde voorwaarden worden geregeld.

Om tot een goede uitvoering van de nieuwe situatie te komen is een gestructureerde aanpak nodig. De organisatie van de aanpak en uitvoering is helder.

Afspraken over de communicatie naar bijvoorbeeld de omwonenden worden gemaakt en tijdig uitgevoerd.

In hoofdstuk 6 van dit rapport wordt een stappenplan, aandachtspunten en checklists voor het opzetten en uitvoeren van een pilot gepresenteerd. Voor de betrokken partijen kan dit een leidraad voor de organisatie van een pilotproject vormen.

6. Stappenplan en aandachtspunten voor het opzetten en uitvoeren van een pilot

Inleiding

Het opzetten van een pilot begint allereerst bij het maken van een plan en het vastleggen van afspraken of specificaties ter voorbereiding op de uitvoering. Daarna wordt de pilot uitgevoerd. Het plan dient onderscheid te maken tussen vier aspecten of fasen, te weten voorbereiding, uitvoering, controle/evalueren en bijstellen (plan, do, check en act⁵) Het opstellen van een plan is één stap in het opzetten van een pilot, het beheersen van de werkzaamheden is de tweede stap.

De tweede stap, het beheersen van de pilot gaat over de organisatie zoals het maken van afspraken, het bewaken van de afspraken en het zorgen dat alle betrokken partijen zich naar het plan gedragen. Aspecten als tijd, informatie, kwaliteit en goede communicatie zijn essentiële aspecten van het goed beheersen van de pilot.

In dit hoofdstuk worden alle aspecten per fase van een stappenplan beschreven en ingevuld. Aan de hand van de bijhorende checklists wordt de mogelijkheid geboden om een pilot op te zetten. Deze checklists zijn terug te vinden in bijlage 5. Er is een checklist voor de pilot en een voor de locatie.

6.1.: Het opstellen van een plan

Vorbereiding

In deze fase wordt in het ontwerp een gedetailleerde beschrijving van wat er moet gaan gebeuren, op welke wijze er invulling wordt gegeven aan de pilot en bijhorende afspraken neergezet. Een nieuwe situatie wordt immers niet zomaar bereikt, om veranderingen te bewerkstelligen moet het nodige gebeuren. Uit onderzoek naar succesfactoren is gebleken dat o.a. de volgende factoren van essentieel belang zijn op het succes van het doorvoeren van verandering: een heldere visie op het eindresultaat; betrokkenheid van de deelnemers; toegesneden communicatie; Heldere verantwoordelijkheden en bevoegdheden en goede samenwerking.

Als eerste moet de doelstelling van de pilot worden vastgesteld. Een heldere omschrijving van wat het resultaat moet zijn, wat de begindatum en de einddatum is en de haalbaarheid wordt vastgesteld. Met betrekking tot bestaand beleid kan een pilot worden gezien als versterking dan wel nadere invulling van al bestaand beleid. Denk hierbij aan de voordelen die er zijn op het gebied van verbetering van de luchtkwaliteit, bevordering van de verkeersveiligheid en vermindering van het aantal vrachtwagens binnen de bebouwde kom.

Omdat het om een pilot gaat moet de looptijd van de pilot niet langer dan drie maanden bedragen.

Hoewel er duidelijke voordelen zijn, dient er ook kritisch te worden gekeken naar mogelijke beperkingen. Deze beperkingen bepalen de haalbaarheid van een pilot. Voor de haalbaarheid van de pilot dient de locatie zorgvuldig te worden getoetst. Nabij bewoning kan ondanks inzet van stil materieel leiden tot ongeschiktheid vanwege geluidsoverlast. De volgende criteria dienen te worden meegenomen bij het opstellen van het plan:

- geluidsbelasting van directe omgeving van de los-laadplaats door de los-laadactiviteiten vanwege het materieel;
- geluidsbelasting van directe omgeving van de los-laadplaats door personeel van de vervoerder en de winkel;
- frequentie van bevoorrading en aantal voertuigen per bevoorrading door inzet ander type voertuigen; met gevolgen voor aantal bevoorradingen per 24 uur; en minder

⁵ Deming circle

voertuigen voor de bevoorrading per 24 uur; dus minder emissies van CO₂ en overige schadelijke stoffen in de stedelijke omgeving (brandstofbesparingen);

- vervoerseconomie; bij avond- en nachtbevoorrading minder hinder van filevorming op aanvoerwegen en in het stedelijke gebied (met minder verkeersdrukte); aspect van verkeersveiligheid;
- werkomstandigheden van personeel vervoerder en personeel winkel;

In deze fase worden ook de randvoorwaarden beschreven, de wijze van communicatie vastgelegd en bepaald op welke wijze de voortgang wordt bijgehouden.

Bij het opzetten van de pilot zijn de volgende aspecten essentieel:

- Stil vervoersmaterieel, vooral voor de opbouw van de vrachtwagen, gladde wegdekken, stil emballage materieel, stille afsluiting van de ontvangstplaats/ontvangsttoegang; stil personeel;
- Bij de aanrij- en afrijroute door stedelijk gebied voldoen aan een milieuzonering, indien aanwezig; ontheffingen; vaste routes
- Bij de aanrij- en afrijroute door stedelijk gebied dient te worden voldaan aan een voertuiglengte-bepanking; b.v. 10 m; ontheffingen !; vaste routes;
- Voldoende manoeuvreerruimte voor het voertuig op de los-laadplaats bij de winkel;
- Bij de los-laadplaats : conflictsituaties met overige verkeersstromen als fietsers op fietspad en weg, lopers op trottoir, of ook bij oversteken van de rijbaan;

Zonder werkelijke communicatie is er geen enkele vorm van deelname en betrokkenheid, en resteert er slechts een vorm van eenzijdig informeren in de vorm van nieuwsbrieven, projectposters etc. Daarom is het belangrijk om vooraf af te spreken wie en op welke wijze communiceert over waarom de pilot gewenst is, welke informatie naar omwonenden wordt gecommuniceerd, hoe en welke informatie er aan de deelnemers wordt verstrekt. De wenselijkheid van een pilot met avond dan wel vroege beleving kan worden gevonden in de volgende redenen:

- Overdag kan een vrachtwagen vanwege geparkeerde auto's van bezoekers moeilijk de laad/loslocatie bereiken. Dit kan leiden tot gevaarlijke verkeerssituaties.
- Het overdag aanleveren van goederen betekent dat het lastig is om aan verderf onderhavige producten tijdig in de schappen te krijgen.
- Het huidige tijdstip van leveren leidt tot zeer inefficiënte inzet van vrachtwagens.

Gedurende de pilotperiode is goede communicatie en regelmatig contact tussen de deelnemende partijen van belang voor de voortgangsbewaking. Tussentijdse informatie-uitwisseling over het verloop, mogelijke knelpunten en ondernomen acties kunnen in een vooraf bepaalde frequentie worden vastgelegd in het plan. Op deze wijze wordt de mogelijkheid gecreëerd om tijdig bij te sturen zodat de pilot succesvol verloopt.

Uitvoering

Voor de uitvoering is het nodig dat de partijen van af de start met elkaar in overleg zijn. Goede samenwerking tussen deelnemers betekent dat het helder is wie voor welk deel verantwoordelijk is, wat de verdeling is van taken en bevoegdheden. Deelnemers aan de pilot zijn de gemeente (in de hoedanigheid van beleidsmaker en handhaver), het winkelfiliaal (manager, personeel), de vervoerder (chauffeurs) en het distributiecentrum (transportmanager). De gemeente is verantwoordelijk voor de communicatie over de pilot naar omwonenden en de klachtenregistratie en afhandeling.

Naast de toedeling van verantwoordelijkheden gedurende de pilot dient er een heldere procedure te zijn met betrekking tot conflicthantering. Voor de klachtenafhandeling is het van belang om de datum, exacte tijdstip en de precieze aard van de klacht en de naw gegevens van de klager te registreren. Het is de verantwoordelijkheid van de vervoerder om aan de hand van datum/tijdstip

en klacht te bepalen welke chauffeur betrokken was bij een eventuele klacht. Het aanstellen van één verantwoordelijke voor de registratie en één telefoonnummer is aan te bevelen.

Communicatie over de pilot kan middels het organiseren van bijeenkomsten voor chauffeurs, lokaal personeel en buurtbewoners door het winkelfiliaal al dan niet in samenwerking met de gemeente worden uitgevoerd.

Het winkelfiliaal is verantwoordelijk voor het instrueren van het personeel, terugkoppeling naar gemeente en distributiecentrum met betrekking tot de inzet van stil materieel en planning. De vervoerders en het distributiecentrum dienen de chauffeurs voor te lichten over de pilot en instructie met betrekking tot “stil gedrag” te geven.

Bij de start van de pilot kan er om iedereen te overtuigen van de inzet van “stil materieel” een demonstratie op de locatie worden gegeven. Overwogen kan worden om tijdens deze demonstratie extra geluidsmetingen te doen zodat kan worden aangetoond dat het laden en lossen binnen de normen van de AMvB blijft.

Controle/evalueren

Aan de hand van de vastgelegde afspraken en specificaties wordt de “activiteit” gecontroleerd en wordt vastgesteld in hoeverre de pilot heeft voldaan aan de doelstellingen.

Regelmatig contact tussen gemeente en het winkelfiliaal wordt aanbevolen aangezien een snelle terugkoppeling in geval van klachten escalatie voorkomt en de kans op oplossingen vergroot.

Bijstellen

Het belangrijkste onderdeel om de kwaliteitscirkel rond te krijgen is het treffen van maatregelen om geconstateerde overlast te herstellen en deze voor de toekomst te voorkomen. Bij de opvolging van geregistreerde klachten verdient het de voorkeur om de problemen direct aan te pakken door het nogmaals instrueren van het personeel, de laadlocatie “stiller” te maken, afspraken te maken over retourvracht of inzet van ander materieel.

Als laatste is het van belang om na afloop van de pilot een evaluatie te houden met alle betrokken deelnemers. Deze informatie kan als input dienen voor anderen.

Bijlagen.

- 1 : Regelgeving
- 2 : Belangen van betrokkenen
- 3 : Logistieke Efficiëntie
- 4 : Voorbeeldbrief voor communicatie.
- 5 : Checklists Pilot en Locatie

Bijlage 1 : Regelgeving

Om geluidsoverlast te beperken is in 1998 de Algemene Maatregel van Bestuur Detailhandel en Ambachtsbedrijven van kracht geworden.

Het gaat in deze AMvB om de geluidsniveaus in de avond en de nacht, veroorzaakt door laden en lossen bij de detailhandel en ambachtsbedrijven in de bebouwde omgeving.

- tussen 19.00 en 23.00 uur (avond) zal een maximum piekniveau van 65 dB(A) gelden,
- tussen 23.00 en 07.00 uur (nacht) zal een maximum piekniveau van 60 dB(A) en
- tussen 07.00 en 19.00 uur (overdag) geldt een algemene ontheffing voor de piekgeluiden bij laden en lossen.

Aantekening :

Per 1 januari 2008 wordt het Activiteitenbesluit en Besluit algemene regels voor inrichtingen milieubeheer van kracht. De bovengenoemde AMvB Detailhandel en Ambachtsbedrijven vervalt dan, en de geluidsmaatregelen zijn opgenomen in het Activiteitenbesluit.

-

Meer informatie hierover :

Activiteitenbesluit : http://www.vrom.nl/Docs/20071019_actbesl_besluit.pdf

Toelichting, Artikelsgewijs : http://www.vrom.nl/Docs/20071019_actbesl_artikelen.pdf

Nota van toelichting : http://www.vrom.nl/Docs/20071019_actbesl_nvt.pdf

Besluit algemene regels voor inrichtingen milieubeheer :

<http://www.vrom.nl/docs/20071109-regeling-algemene-regels-inrichtingen-milieubeheer.pdf>

Toelichting Besluit algemene regels voor inrichtingen milieubeheer :

<http://www.vrom.nl/docs/20071109-toelichting-regeling-algemene-regels-inrichtingen-milieubeheer.pdf>

Bijlage 2. Belangen en voordelen van betrokken partijen in de pilots.

Bij de uitvoering van de pilots zijn diverse partijen betrokken. Te noemen zijn : omwonenden, verladers, vervoerders, supermarkten, gemeenten.

Ieder van deze partijen hebben belangen, voordelen en mogelijk nadelen van de avond- en nachtdistributie (bevoorrading) van de winkels.

Belangen en voordelen van betrokken partijen

Omwonenden

- reductie verkeersdrukke in de spitsperioden
- verhoging van verkeersveiligheid, minder conflicten met andere verkeersdeelnemers,
- minder transportbewegingen
- actief werken aan geluidsreductie bij laden/lossen bij winkels
- verbetering van wooncomfort vanwege goede voorzieningen
- emissiereductie, betere lokale luchtkwaliteit

Verladers en supermarkten:

- tijdige beleving winkels, geen lege schappen in de winkel
- efficiëntere inzet winkelpersoneel (b.v. reductie wachttijden i.v.m. minder vertragingen door files)
- flexibelere inzet personeel
- efficiënt gebruik van de capaciteit van de infrastructuur, verminderde verkeersbelasting op de infrastructuur en omgeving in de spitsstijden
- imagoverbetering van de winkel
- kostenbesparingen
- uit de klem van venstertijden

Vervoerders

- logistieke efficiëntie (beladingsgraad, rit/routeplanning),
- efficiënter en flexibeler inzetten van het wagenpark en de chauffeurs
- hogere beladingsgraad van de voertuigen
- minder tijdverlies door buiten spitsstijden te rijden, minder fileleed
- brandstofbesparing door minder voertuigen
- reductie van emissies
- imagoverbetering
- kostenbesparingen
- uit de klem van venstertijden
- veilig: minder risico op letsel van andere verkeersdeelnemers dan wel schade aan materieel

Gemeenten

- lokale luchtkwaliteit: lagere emissies CO₂, NO_x en PM₁₀
- efficiënt gebruik van de capaciteit van de infrastructuur, vermijden van spitsperioden
- minder voertuigen
- verbetering van verkeersveiligheid
- imago: betrokkenheid gemeente bij lokaal beleid en bevolking: zichtbaar maken/ aantonen dat er moeite wordt gedaan om laden/lossen vriendelijker te maken voor directe omgeving. (laden/lossen zijn noodzakelijke activiteiten)
- verbetering van de leefbaarheid in de stad/gemeente

Bijlage 3 : Pilots Logistieke efficiëntie				
<i>Logistieke efficiëntie</i>	Distributiepatroon vóór de pilot	Distributiepatroon tijdens pilot	Effecten wijziging patroon	Uitvoerbaarheid
Boni Putten	3-4 leveringen (vers, brood, DKW, diepvries) per dag waarvan brood & vers rond 7.00u	1 verslevering rond 6.30u	Boni heeft berekend dat als voor 12-13 filialen avond/ nachtdistributie mogelijk is voor versproducten, er 2-3 van de 14-15 wagens uitgespaard worden.	Boni kon op korte termijn het distributiepatroon aanpassen. De transporteur kon snel en effectief het transport aanpassen aan de gevraagde situatie
Boni Wezep	3 leveringen per dag: 1 trailer met vers en 1 met DKW. Brood door andere leverancier. Leveringen tussen 7.00-19.00 u	1 verslevering voor 6.00 u.		
Boni IJsselmuiden	3-4 leveringen (vers, brood, DKW, diepvries) per dag waarvan brood rond 7.00u en vers rond 9.00u	1 verslevering om 6.00 u		
AH Nootdorp	1 -2 verslevering per dag, brood 1x per dag	1 verslevering rond 6.30 u 1 brood om 6.00 u	1-2 leveringen (vers) per dag met citytrailer i.p.v. bakwagen	Bij het DC Pijnacker is spoorboekje aangepast
AH Tilburg	14 beleveringen redelijk verspreid binnen de venstertijd van 7.00-20.00u	1 vroege levering van versproducten, voor 7.00 u		AH kon op korte termijn het distributiepatroon aanpassen. Communicatie met de omwonenden benodigde enige tijd.
AH Goirle	Klein filiaal 1 levering tussen 7 en 8 uur	1 levering tussen 6 en 7 uur	Geen logistiek effect.	Geen logistiek probleem
AH Eindhoven (Woensel)	Zeergroot filiaal. 10 vrachtwagens per dag in namiddag	1 verslevering voor 6.00 u.	Snellere aanrijtijd waardoor er meer ritten kunnen worden gereden	Uitvoerbaar door inzet van stil materieel
AH Eindhoven (Limburglaan)	Zeergroot filiaal. 10 vrachtwagens per dag in namiddag	1 verslevering voor 6.00 u.	Snellere aanrijtijd waardoor er meer ritten kunnen worden gereden	Uitvoerbaar door inzet van stil materieel
Jumbo Tilburg	Groot filiaal in woonwijk. Tot 5 vrachtwagens per dag	Zelfde aantal leveringen, alleen in de avond	Betere spreiding van leveringen. Snellere aanrijtijd	Uitvoerbaar door inzet van stil materieel
AH 's-Hertogenbosch	Twee tot drie keer per dag met een enkele bakwagen; 's morgens twee, 's middags een; lege rolcontainers worden apart opgehaald.	Twee keer per dag met een trekker-oplegger-combinatie; 's morgens tussen 06:00 en 07:00 uur en 's middags of na 20:00 uur.	Vermindering van vertragingen door files.	Ontheffing voor lengtebeperking is nodig. Voertuigstandplaats bij winkel is begrensd. Trekker met Eurotrailer is precies mogelijk.

Bijlage 4 : Voorbeeldbrief voor communicatie.

Geluidsoverlast wordt aangepakt

Afgelopen <datum> heeft er een gesprek plaats gevonden tussen <supermarkt>, de gemeente en de vervoerder <naam vervoerder> om de geluidsoverlast bij lossen terug te brengen. Vanaf <datum> zal er 'stil' materieel worden ingezet om de <filiaalnaam> op <adres filiaal> te bevoorraden.

Supermarkten zijn tegenwoordig al om 8 uur open en sluiten vaak pas om 22.00 uur. Dat is handig voor u als klanten. Voor of na het werk nog even verse producten halen is daarom tegenwoordig de normaalste zaak van de wereld

Dit betekent wel dat voordat de winkel 's morgens opengaat de schappen moeten zijn gevuld. Daarom worden supermarkten steeds vaker 's morgens vroeg of 's avond laat bevoorraad

In het verleden kon deze vroege of late bevoorrading nog wel eens tot geluidsoverlast en klachten leiden. Zeker als de woningen op korte afstand staan van de loslocatie van de vrachtwagen. Om dit probleem op te lossen heeft het ministerie van VROM de afgelopen jaren de ontwikkeling en inzet van 'stille' vrachtwagens via het PIEK-project gestimuleerd.

<Supermarktnaam> is sinds 2005 actief aan de slag om de 'oude vrachtwagens' te vervangen voor deze nieuwe generatie van 'stille' vrachtwagens. Vanaf <datum> zal voor de bevoorrading van het filiaal aan de <adres filiaal> er 'stil' materieel worden ingezet

Stil materieel verschilt aan de buitenkant niet veel van de standaard vrachtwagen.

Als u onderstaand PIEK-keurmerk logo op de vrachtwagen ziet dan weet u dat de 'stilste' vrachtwagens worden ingezet.



In samenwerking met de gemeente, <supermarkt> en de vervoerder <naam vervoerder> start er op <datum> een proef project dat zal lopen tot <datum>.

Normaal gesproken is daarmee het geluidsprobleem opgelost. Natuurlijk is het niet uit te sluiten dat ondanks de goede wil van alle betrokkenen het toch eens fout kan. Ook is het niet uit te sluiten dat andere vrachtwagens die andere winkels bevoorraden overlast creëren.

Daarom willen wij aan u vragen om eventuele klachten zo specifiek mogelijk te melden

Wanneer, hoe laat bij welke winkel, door welke vrachtwagen en vooral wat veroorzaakte de geluidsoverlast.

Vertrouwende u voldoende te hebben geïnformeerd.

De gemeente <naam gemeente, naam ambtenaar>;

<naam supermarkt, naam medewerker>;

<naam vervoerder, naam medewerker>.

Bijlage 5 : Checklists Pilots.

Checklist Pilot	Datum	
	Vereiste deelnemers:	namen deelnemers:
	Gemeente/deelgemeente	
	Filiaalmanager	
	Distributie Centrum, logistiek manager	

Fase 1	Voorbereiding (plan)	Aspecten	
plan schrijven	doelstelling beschrijven	logistieke efficiëntie (minder materieel en brandstof)	
		verkeersveiligheid	
		milieunormen: geluid en lucht (stil en schoon)	
	aansluiting beleid/nieuw beleid		op gebied van milieu, geluid, bereikbaarheid
			Klachten: registratie, afhandeling en handhaving
	wat moet het resultaat zijn		verbeterde logistiek, geluidsreductie, schonere lucht, veiliger verkeer, etc
	haalbaarheid		stel kwantificeerbare doelen, benoem eventuele risico's, eventueel gegevens verzamelen op gebied van brandstofbesparing, Co2 uitstoot, ritvermindering
doorlooptijd project. Drie maanden		begindatum	
		einddatum	
bepalen randvoorwaarden	integraal stil materieel	stille laadklep	
		stille koeling	
		stille vloeren en wanden	
		stille achteruitrijsignalering	
		stille laadvergrendeling	
		stille handpallettrucks	
	stille locatie	vul de locatie checklist in	
	stil gedrag	Instructie op intern mededelingenbord, aan personeel en chauffeurs	
zichtbaarheid	stil materieel voorzien van PIEK-Keurmerk		
communicatie	informatie m.b.t. wenselijkheid, aanpak en doel	boodschap waarom pilot	
	afspraken communicatie derden		
	documentatie t.b.v. derden	brief bewoners, wijkkrant, infobijeenkomst	
		richting overheden	
		richting bedrijfsleven	
	richting pers		

Fase 2	Uitvoering (do)	Aspecten
taken en verantwoordelijkheden	plan schrijven	doelstelling en doorlooptijd
		logistieke aansturing
		overleg en terugkoppeling
	agendering acties	informereren bewoners
		datum instrueren chauffeurs
		datum inzet stil materieel in logistieke keten
		datum instrueren personeel
		datum tussentijdse evaluatie
	procedure klachten vastleggen	1 verantwoordelijke 1 telefoonnummer: bij gemeente
	klachtenregistratie	Datum en tijdstip klacht
aard klacht (gedrag, materiaalgebruik, claxon, radio, emballage)		

Fase 3	Controle (check)	Aspecten
beheren project	klachtenafhandeling	terugkoppeling klacht
		vaststellen probleemeigenaar van de klacht
		overleg probleemoplossing
		documentatie

Fase 4	Bijstellen (act)	Aspecten
bijstellen	indien nodig van de	locatie
		materieel
		gedrag
	bij klachten	overleg/contact met klager
		handhaving
	na (positief) bevinden	besluitvorming (in overleg tijdelijke verruiming venstertijden omzetten in definitieve toestemming voor de avond- en nachtbevoorrading voor deze locatie)
		evaluatie met partijen

Checklist locatie		
Onderwerp	Aspect	Toelichting of voorbeelden
infrastructuur en verkeer	situering	eigen terrein, publiek
	bestrating (waar de rolcontainers over gaan)	asfalt, klinkers, drempels, mate van effenheid wegdek, richels
	aan- en afrijroute	door woonwijk, doorgaande weg
	verkeersveiligheid	fietzers, winkelend publiek, parkeren, manoeuvreren, kruising andere verkeersdeelnemers
geluid	laad-los locatie	geluidsluizen, in pandig, openlucht, handpallettruck
	laad-losplek vrachtwagen	openbare weg, eigen terrein
	vloer magazijn	stil
	afstand tot bewoning	direct boven, afstand in meters
	toegang tot winkel/magazijn	deurbel, rolluik, hekwerk
overige	venstertijden	n.b. het regelen van ontheffing
	APV	
	restricties m.b.t. lengte	
	milieuzonering	emissienormen
	type winkel	grote en functie, frequentie beleving
	veiligheid	m.b.t. diefstal, persoonlijke veiligheid