

Synthese

Leveringen van pakketten - in kaart brengen van uitdagingen met betrekking tot de impact op verkeersveiligheid en mobiliteit in België.



Wettelijk depot	D/2022/0779/28
Opdrachtgever	Kabinet van Petra De Sutter, Vice-eersteminister en Minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
Publicatiedatum	28/06/2022
Auteur(s)	Dagmara Wrzesinska, Annelies Develtere, Irena De Greef
Review	Wouter Van den Berghe
Verantwoordelijke uitgever	Karin Genoe

Inzichten of standpunten in dit rapport zijn niet noodzakelijk deze van de opdrachtgever.

Overname van informatie uit dit rapport is toegestaan mits expliciete bronvermelding:
Wrzesinska, D., De Greef, I., Develtere, A. (2023). Leveringen van pakketten - in kaart brengen van uitdagingen met betrekking tot de impact op verkeersveiligheid en mobiliteit in België, Brussel: Vias institute

Une synthèse de ce rapport est également disponible en Français.

Het volledig rapport is online beschikbaar

Vias institute dankt de geïnterviewde organisaties en bestuurders voor hun deelname aan de studie.

1 Context

Het voorbije decennium zijn de onlineverkoop en levering van goederen in stijgende lijn gegaan. Het volume van de in België verwerkte pakketten is tussen 2010 en 2020 meer dan verviervoudigd¹. De uitbraak van de COVID-19-pandemie heeft geleid tot een stijging van het aantal behandelde pakketten met 44,5%. Volgens een studie van de FOD Mobiliteit en Vervoer² doet 80% van de Belgen regelmatig online aankopen, wat hoger is dan het huidige Europese gemiddelde van 70%³. 6% van de Belgen koopt minstens een keer per week producten online en 30% minstens een keer per maand.

Uit studies blijkt dat door de groei van de elektronische handel het aantal korte afstandsverplaatsingen aanzienlijk is toegenomen, met name in de laatste kilometers⁴. Een bezorgrit vervangt immers niet noodzakelijk een fysieke aankooprit, waardoor de relatie tussen mobiliteit van personen en mobiliteit van goederen onevenredig groot wordt. Een voorbeeld hiervan is het beheer van retourzendingen of levering op locaties van derden in geval van afwezigheid. Naar schatting worden per 1.000 inwoners van stedelijke gebieden 300 tot 400 goederenritten gemaakt⁵. In het geval van Brussel en omstreken betekent dit, gezien de bevolking van meer dan 2 miljoen inwoners, dat er dagelijks zo'n 800.000 ritten worden uitgevoerd. Brussel Mobiliteit schatte in 2018 dat ongeveer 30.000 bestelwagens in het Brussels Gewest actief waren, goed voor 9% van het ochtendverkeer in Brussel.⁶ Hoewel 42% van de consumenten gebruik maakt van verschillende soorten afhaalpunten, geeft 84% de voorkeur aan thuisbezorging.⁷ Dit is niet veranderd sinds 2015.⁸

Dit verkeer draagt bij tot de negatieve neveneffecten van transport: files, luchtverontreiniging, lawaaihinder, slijtage van de infrastructuur en ongevallen. 60% van de beroepschauffeurs ondervindt minstens wekelijks hinder van filevorming, terwijl 33% dagelijks moeilijkheden ondervindt ten gevolge van druk verkeer.⁹ De interacties met andere weggebruikers (voetgangers, fietsers, openbaar vervoer, automobilisten) verhogen het risico op ongevallen en doen afbreuk aan de kwaliteit van het reizen voor iedereen. Uit analyses in Nederland is gebleken dat de meeste ongevallen met bestelwagens zij-aanrijdingen op kruispunten waren of frontale botsingen zonder inhaalmanoeuvres¹⁰. Vaak botsen bestuurders van bestelwagens bij het achteruitrijden op kwetsbare weggebruikers, en op kruispunten zijn bestuurders mogelijk niet voldoende alert op ander (overstekend) verkeer en/of was het zicht op ander verkeer slecht.

¹ Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (2021)

² Ramingen van de FOD Economie (2019) & de FOD Mobiliteit en Vervoer (2021)

³ UNCTAD, 2021

⁴ Hooper A. & Murray D., (2019), E-Commerce Impacts on the Trucking Industry, American Transportation Research Institute.

⁵ Roland Berger & Timocom (2020). FreightTech. Vooruitgang in de toekomst van logistiek. Witboek FreightTech 2020

⁶ Gegevens van het plan voor duurzame stedelijke mobiliteit (SUMP) / GoodMove

⁷ SPF Mobilité (2021)

⁸ BIPT (2015)

⁹ Onderzoek naar het gebruik van navigatie- en camerawaarschuwingssystemen (geëxtraheerde steekproef van beroepschauffeurs, N=26), gefinancierd door SPF Mobilité, 2021 (*lopend project*).

¹⁰ Jansen, R.J. et al. (2021) Advies verkeersveiligheid van bestelwagens. SWOV

2 Reikwijdte en opzet van de studie

Petra De Sutter, Vice-eersteminister en Minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post, zal in het kader van BE Cyclist, het actieplan van de federale regering ter promotie van de fiets een aantal initiatieven ondersteunen die kunnen bijdragen tot een verbetering van het rij en parkeergedrag van pakketvervoerders. In een eerste fase diende een studie te worden uitgevoerd om de uitdagingen in verband met het rij- en parkeergedrag van pakketvervoerders in België in kaart te brengen. De studie moet zowel op objectieve gegevens als op de subjectieve perceptie van de weggebruikers gebaseerd zijn. Idealiter zouden verschillende belanghebbenden bij de studie moeten worden betrokken. De studie moest eerste aanbevelingen voor verdere stappen bevatten. De uitvoering van de studie werd toevertrouwd aan Vias institute. Dit document is een samenvatting van de belangrijkste resultaten van deze studie.

De studie is toegespitst op de levering van pakketten aan individuele klanten (B2C), en met name op de zogenaamde "laatste kilometer"; het instant leveren van voedsel valt buiten het bestek van deze studie. De belangrijkste doelstelling was een alomvattende, holistische kijk op de situatie te geven, gebaseerd op het perspectief van alle relevante belanghebbenden: dienstverleners, bezorgers, gemeenten, politie, verwante organisaties en het grote publiek. Deze belanghebbenden en de te behandelen onderwerpen zijn weergegeven in Figuur 1.



Figuur 1. Belanghebbenden en belangrijkste kwesties in verband met pakketbezorging

Er werd gebruik gemaakt van een reeks gegevensverzamelingsmethoden:

- een beknopt overzicht van de literatuur, met de nadruk op recente tendensen, verkeersveiligheid, verkeersregels voor bestelwagens en bakfietsen en internationale goede werkwijzen
- een analyse van de inschrijvingen van voertuigen (DIV-gegevens) en van ongevallen met lichamelijk letsel in België (BELSTAT) en Europa (CARE-gegevensbank), met bijzondere aandacht voor bestelwagens en lichte vrachtwagens
- diepgaande interviews met 14 belanghebbenden - dienstverleners, verenigingen, lokale overheden, politie - over de uitdagingen, kansen, tekortkomingen in de kennis en specifieke kenmerken van de sector

- een online-enquête onder 100 pakjesbezorgers over de risico's en problemen die zij tijdens hun dagelijkse werkzaamheden ondervinden, hun gedrag op de weg, hun houding ten aanzien van hun eigen gedrag en dat van hun collega's, en hun mening over mogelijke manieren om hun veiligheid en comfort op het werk te verbeteren; omdat vrachtfietzers slechts in geringe mate in de steekproef vertegenwoordigd zijn, waren de analyses vooral gericht op de bestuurders van bestelwagens
- twee online enquêtes bij een representatieve steekproef van 1000 volwassen Belgische burgers over de aanvaardbaarheid van bepaalde gedragingen van bestelwagenchauffeurs en vrachtfietzers, de waargenomen prevalentie van deze gedragingen en de bereidheid om meer te betalen voor alternatieve manieren van levering.

De gegevens die via deze verschillende kanalen zijn verzameld, zijn vervolgens gebruikt om een uitgebreide kaart op te stellen van de uitdagingen waarmee de sector wordt geconfronteerd en om mogelijke oplossingen en manieren om vooruitgang te boeken aan te geven (Figuur 2). In de voorgestelde aanbevelingen is rekening gehouden met de suggesties van de ondervraagden, alsook met de beste werkwijzen uit het buitenland, de beginselen van verkeersveiligheid en de bestaande wettelijke beperkingen.



Figuur 2 De in de studie gevolgde aanpak

3 Belangrijkste resultaten

3.1 De uitdagingen voor pakketleveringen

Voor het bewerkstelligen van de tijdige en veilige aflevering van pakketten wordt men geconfronteerd met een reeks uitdagingen. Deze worden samengevat in Figuur 3. Elk van de genummerde cirkels geeft een belangrijke uitdaging voor de pakketbezorging weer:

Met betrekking tot infrastructuur

1. Verkeersintensiteit
2. Parkeren voor laden/lossen

Met betrekking tot de organisatie van het werk

3. Arbeidsvoorwaarden en bezoldigingsstelsel
4. Technische staat van het voertuig
5. Stress en vermoeidheid
6. Het belang van verkeersveiligheid als concurrentievoordeel van een pakketvervoerder
7. Opleiding, bekwaamheden, aanwerving en behoud van bestuurders
8. Modale verschuiving

Met betrekking tot het beleid

9. Behoefte aan richtlijnen om de mobiliteitsvisie van stad/regio aan te passen aan de groeiende trend
10. Gebrek aan gecentraliseerde gegevens over verkeersveiligheid
11. Operationalisering van LEZ-zones
12. Onevenredigheid tussen de regelgeving in de vervoerssector en de bezorging van pakjes
13. Kans op controle

Met betrekking tot weggebruikers en bevolking

14. Verbale agressie van chauffeurs
15. Sancties voor bestuurders
16. Bewustmaking van het publiek van de gevolgen van (onmiddellijke) pakketbezorging
17. Interactie tussen weggebruikers / delen van de openbare ruimte



Figuur 3. In kaart brengen van de uitdagingen voor pakketleveringen

De figuur moet als volgt worden begrepen: op de horizontale as geeft de schaal het waargenomen belang en de prevalentie van de uitdaging weer, op basis van hoe vaak het door de verschillende belanghebbenden werd vermeld. De verticale schaal geeft de geschatte impact van de aanpak van het probleem voor de verkeersveiligheid weer: hoe hoger op de schaal, hoe groter het verwachte effect (dat positief of negatief kan zijn).

Bij het identificeren van deze uitdagingen in de loop van de studie werden geen grote verschillen tussen stedelijke en plattelandsgebieden vastgesteld. Maar over het algemeen worden de door de belanghebbenden aangehaalde uitdagingen gepresenteerd binnen de context van een stedelijke omgeving. Bestuurders meldden dat snelheidsovertredingen vaker voorkomen in plattelandsgebieden dan in stedelijke gebieden.

Uit Figuur 3 blijkt dat de volgende uitdagingen als zeer belangrijk worden beschouwd en een grote invloed hebben op de verkeersveiligheid: de verkeersintensiteit; parkeerruimte voor laden en lossen; het gebruik van verkeersveiligheid als concurrentievoordeel; opleiding, vaardigheden, aanwerving en behoud van bestuurders; de modale verschuiving naar actieve vervoerswijzen; en de interactie tussen weggebruikers op gedeelde trajecten. Andere uitdagingen die een grote invloed hebben op de verkeersveiligheid zijn: de arbeidsomstandigheden en het beloningssysteem van de chauffeurs; de technische staat van het voertuig; stress en vermoeidheid; en de onevenredigheid tussen de regelgeving in de vervoerssector en de levering van pakketten.

Deze uitdagingen worden door de verschillende belanghebbenden erkend. Zij zijn vaak van multidimensionale aard, hetgeen impliceert dat zij in het algemeen alleen kunnen worden aangepakt door samenwerking tussen verschillende actoren.

3.2 Trends in verkeersveiligheid

De huidige statistieken over verkeersongevallen maken het niet mogelijk een onderscheid te maken tussen bestelwagens die worden gebruikt voor pakketbezorging en andere bestelwagens. De volgende cijfers en trends hebben daarom betrekking op alle bestelwagens van bedrijven en op bestelwagens van particulieren; veel van deze bestelwagens worden niet gebruikt voor pakketbezorging. Door de combinatie van gegevens uit kentekenregisters en verkeersongelukken kunnen we echter een nauwkeurigere benadering geven die de trends in de sector kan beschrijven.

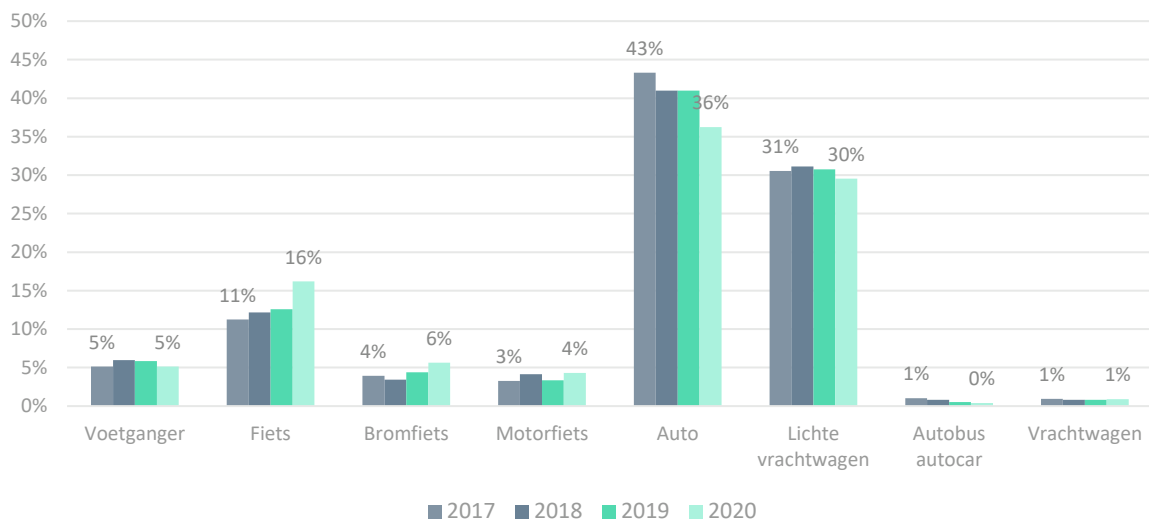
Ondanks de groei van het totale wagenpark is het aantal verkeersongevallen met bestelwagens van bedrijven en de ernst van die ongevallen tussen 2017 en 2020 aanzienlijk gedaald. Bovendien is ook de ernst van de verkeersongevallen afgenomen (zie Tabel 1).

Tabel 1. Verkeersveiligheidsindicatoren voor bestelwagens van bedrijven en bestelwagens van particulieren

	2017		2018		2019		2020	
	bedrijf	privé	bedrijf	privé	bedrijf	privé	bedrijf	privé
Letselongevallen	1942	1216	1966	1204	1866	1148	1679	964
Dodelijke ongevallen	32	23	25	24	25	21	20	17
Slachtoffers (in alle betrokken partijen)	2757	1758	2756	1706	2541	1639	2223	1290
Dodelijke slachtoffers (in alle betrokken partijen)	33	23	29	26	26	22	22	18
Ernst van de botsing (dodelijke slachtoffers / ongevallen * 1000)	17,0	18,9	14,8	21,6	13,9	19,2	13,1	18,7

Ondanks deze positieve trends is er nog veel ruimte voor verbetering aangezien het percentage verkeersongevallen tussen bestelwagens van bedrijven en kwetsbare weggebruikers is gestegen en blijft stijgen (Figuur 4). Bestelwagens van bedrijven zijn vaker betrokken bij verkeersongevallen met kwetsbare weggebruikers dan bestelwagens van particulieren, met name fietsers (16% vs. 12% van

het aantal slachtoffers in 2022). Deze waarde blijft de laatste jaren stijgen voor fietsers (11% in 2017 vs. 16% in 2020) en stagneert voor voetgangers, ondanks een scherpe daling bij de meeste gemotoriseerde voertuigen.



Figuur 4. Slachtoffers van verkeersongevallen met bestelwagens van bedrijven

We merken echter een stijging in aantal ongevallen met bestelwagens in 2021 in vergelijking met 2020¹¹. Hoewel er vandaag geen specifieke gegevens over bestelwagens van bedrijven en particulieren zijn, kunnen we aannemen dat deze algemene trend vanaf 2021 gevolgd wordt.

Een goede veiligheidscultuur in een transportbedrijf zal resulteren in veiliger chauffeursgedrag. Aanrijdingen met bestelwagens kunnen worden voorkomen door voertuigmaatregelen, logistiek, opleiding en bewustmaking. Er wordt vastgesteld dat verkeersveiligheid door sommige pakketvervoerders wordt gebruikt als een concurrentievoordeel - toch moet het worden beschouwd als een basisbeginsel van de bedrijfsvoering zonder dat het een marketingconnotatie heeft.

3.3 Gedrag en attitudes van de bevolking

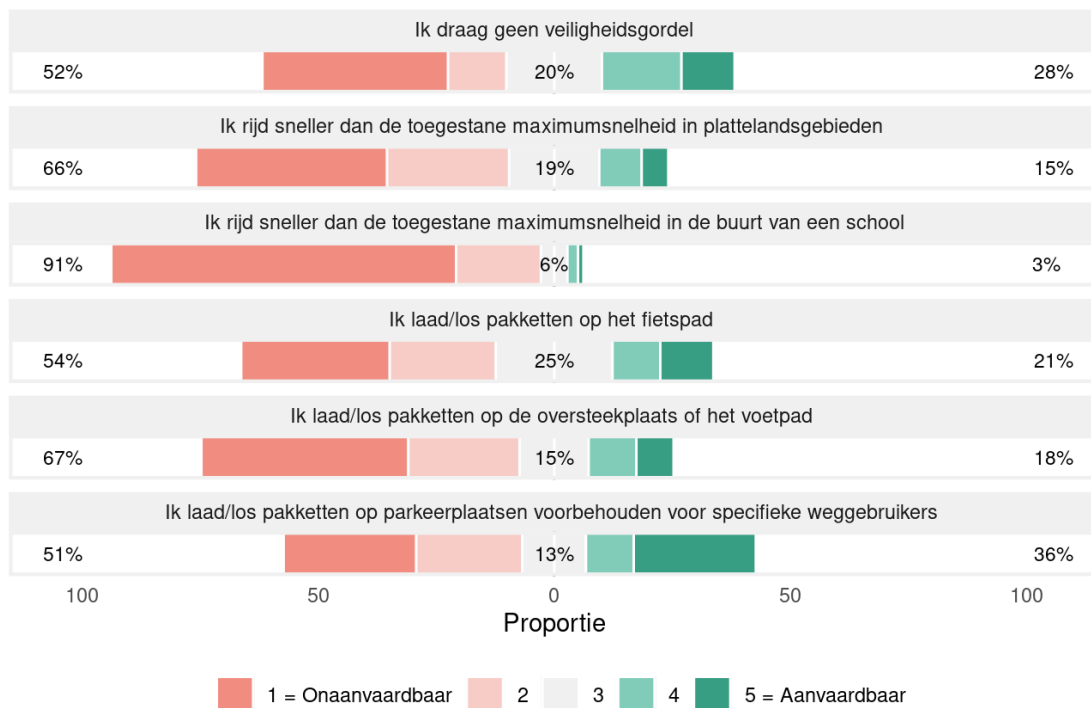
Figuur 5 toont de aanvaardbaarheid van bepaalde gedragingen door bestuurders van bestelwagens en Figuur 6 toont hoe vaak ze dergelijke gedragingen vertonen. Merk op dat de aanvaardbaarheid van bepaalde risicovolle of illegale gedragingen zeer laag is, maar gelukkig komen deze gedragingen niet veel voor.

Veel bestuurders van bestelwagens geven toe dat ze zich vaak niet aan de verkeersregels houden - de meest voorkomende gedragingen zijn snelheidsovertredingen en het gebruiken van ruimte voorbehouden voor fietsers en voetgangers om pakketten te laden of te lossen. Ze gaven ook aan dat het gedrag van andere weggebruikers moeilijkheden veroorzaakt in hun dagelijkse werk en een van de belangrijkste redenen is voor (bijna-)ongevallen. Moeilijkheden bij het vinden van parkeergelegenheden om te laden en te lossen werden door bestuurders ook vaak genoemd als een dagelijkse risicofactor. Er werden sterke correlaties waargenomen tussen de ervaring, het gedrag en de houding van de chauffeurs.

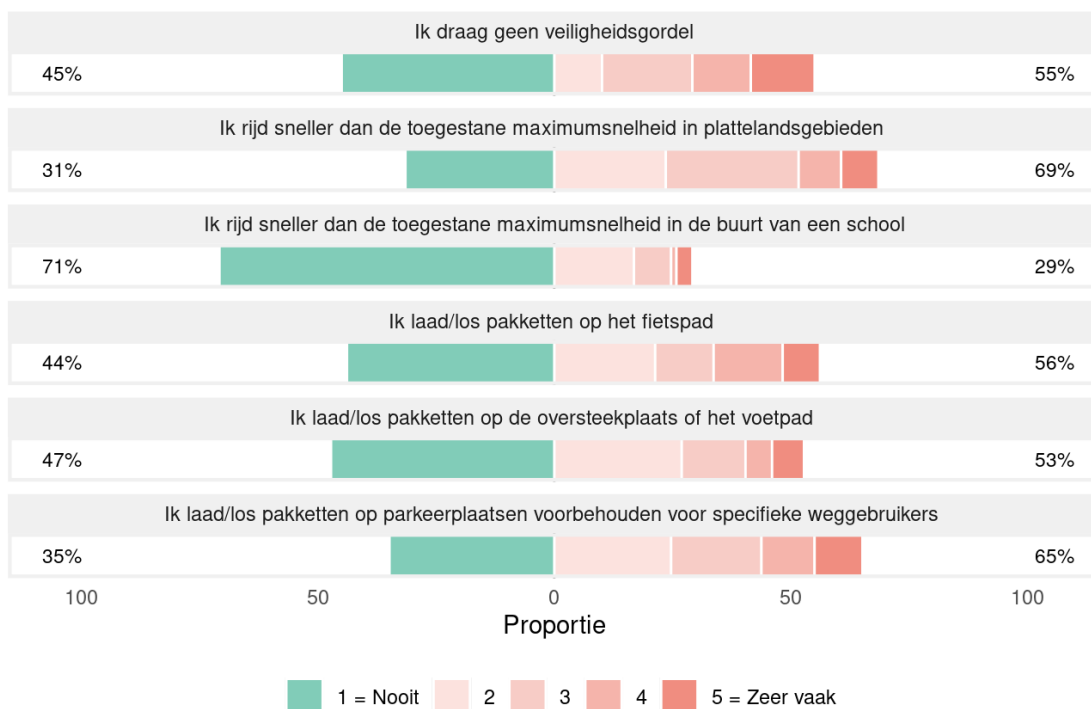
Bestuurders van bestelwagens zijn geneigd te geloven dat hun gedrag over het algemeen strikter is dan de mening van andere weggebruikers over hen. Tijdsdruk is door verschillende actoren genoemd

¹¹ Verkeersveiligheidsbarometer 2021 volgens data van Federale Politie/DGR/DRI/BIPOL. In afwachting van de jaarlijkse publicatie van de officiële en definitieve cijfers, biedt deze barometer een eerste overzicht van de recentste evolutie van het aantal letselongevallen en slachtoffers op onze Belgische wegen.

als een van de belangrijkste factoren die van invloed zijn op de veiligheid en het comfort van bestuurders van bestelwagens.



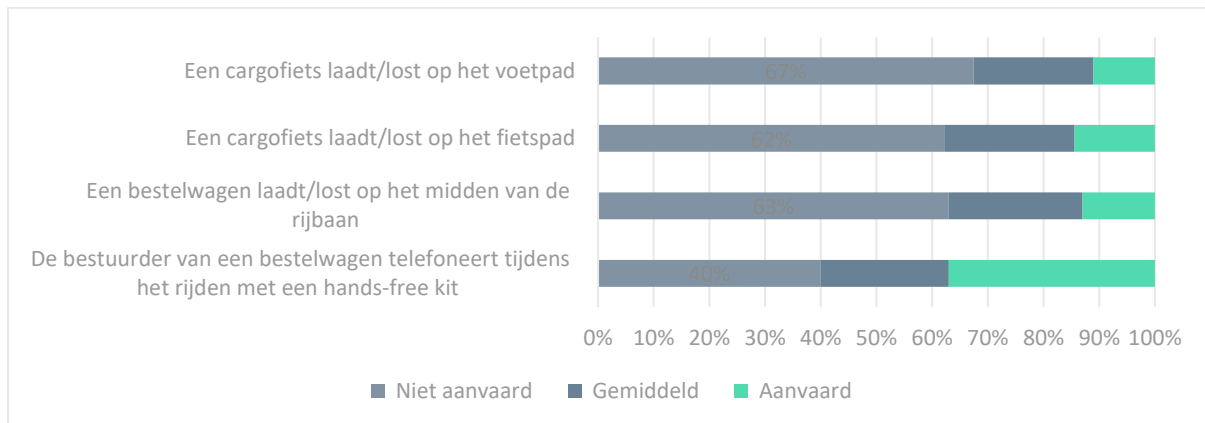
Figuur 5. Aanvaardbaarheid van gedragingen volgens bestuurders van bestelwagens



Figuur 6. Zelfgerapporteerde gedragingen van bestuurders van bestelwagens

Figuur 7 toont de aanvaardbaarheid van bepaalde gedragingen van bestelwagenchauffeurs door de gemiddelde Belgische burger. Opmerkelijk is dat zelfs bepaalde wettelijk toegestane gedragingen van bestelwagenbestuurders en cargofietsers slechts in beperkte mate door de bevolking worden aanvaard:

63% vindt het onaanvaardbaar om op de rijbaan te laden/lossen en 67% vindt het onaanvaardbaar dat een cargofietser op het fiets- of voetpad laadt/lost. Daarentegen vindt slechts 40% het onaanvaardbaar om tijdens het rijden een handsfree telefoon te gebruiken.



Figuur 7. Aanvaardbaarheid van bepaalde gedragingen van bestuurders van bestelwagens volgens de gemiddelde Belgische burger.

De bereidheid van de Belgische bevolking om een hogere prijs te betalen voor betere leveringsnormen is beperkt. Het garanderen van billijke arbeidsomstandigheden voor de bezorgers wordt echter sterk gesteund, zelfs wanneer dit extra kosten met zich meebrengt. Thuisbezorging blijft de voorkeursoptie, hoewel afhaalpunten voor velen een interessant alternatief zijn. Deze resultaten zijn in overeenstemming met andere studies.

4 Aanbevelingen

4.1 Algemeen

Het volume van de pakketleveringen zal in de toekomst waarschijnlijk verder toenemen. Structurele veranderingen zijn nodig om de leveringspatronen te verbeteren, zoals aanpassingen van de infrastructuur en aanpassingen van de stadsplanning. Dit zou helpen om de zogenaamde modale verdeling te veranderen en meer bakfietsleveringen en "laatste kilometers" te voet mogelijk te maken. Ook moet het publiek bewuster worden gemaakt en moet een stappenplan worden opgesteld voor alle actoren in de sector om de doelstellingen te begrijpen en de verwachtingen op elkaar af te stemmen.

Op basis van de resultaten van de studie stellen wij een reeks acties voor om de huidige situatie op korte termijn te verbeteren, alsook veranderingen op langere termijn. Alle voorgestelde acties zijn weergegeven in Figuur 8 met het verwachte effect en de tijdsschaal voor de uitvoering.



Figuur 8. In kaart brengen van mogelijke oplossingen

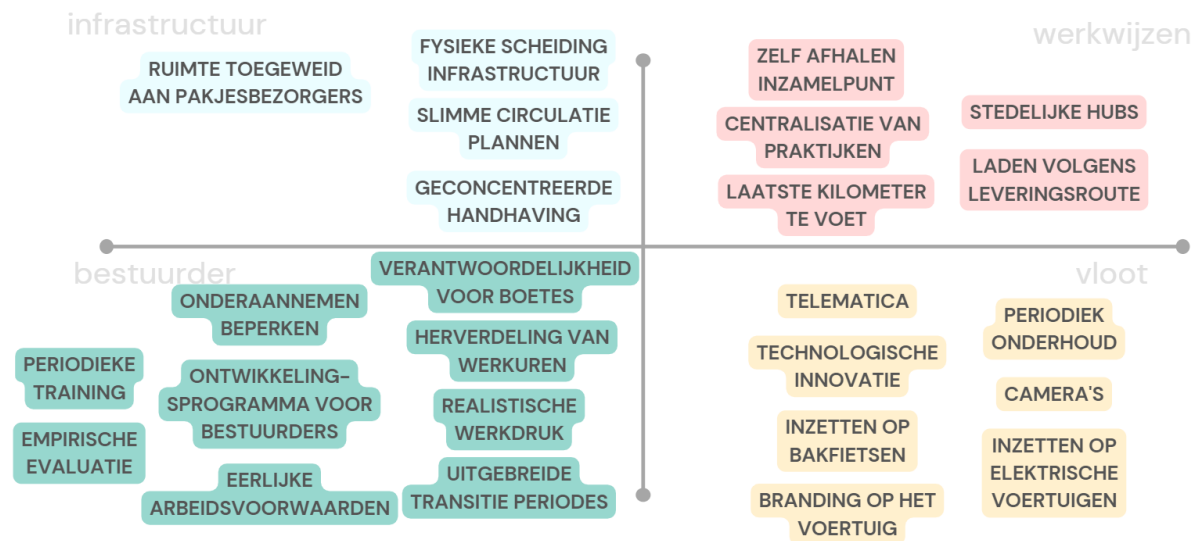
Hoewel er strategische veranderingen nodig zijn om significante vooruitgang te boeken, kunnen verschillende verbeteringen al op korte termijn worden gerealiseerd. Een betere handhaving en een fysieke scheiding van de infrastructuur voor fietsers en andere kwetsbare weggebruikers (met laagdrempelige acties zoals paaltjes) kunnen bijvoorbeeld snelle implementeerbare verbeteringen zijn.

4.2 Aanbevelingen voor pakketbedrijven

Pakketbedrijven ontplooiën al een hele reeks activiteiten om werknemers aan te trekken en hen instrumenten aan te reiken om hun taken veilig uit te voeren: intensieve opleidingsprogramma's, invoering van telematicaoplossingen, vlootinnovatie, optimalisering van de activiteiten, enz. Een overzicht van goede werkwijzen wordt gegeven in Figuur 9. Wij bevelen aan deze bestaande goede werkwijzen te handhaven en nog meer te verspreiden over alle pakketvervoerders. Van bijzonder belang zijn:

- **Het bewerkstelligen van een modale verschuiving** - in het bijzonder het verschuiven van leveringen door grote voertuigen naar (vracht)fietsen, en het vergemakkelijken van het te voet afleggen van de laatste kilometers. Samen met de verbetering van de leveringspatronen wordt deze maatregel door sommigen beschouwd als de belangrijkste structurele verandering die in de bezorgsector kan worden bereikt.

- **Vlootinnovatie** - met name de invoering van telematicaoplossingen waarmee het gedrag van bestuurders kan worden gevolgd, voertuigen kunnen worden uitgerust met instrumenten en systemen om de verkeersveiligheid te verbeteren (bv. 360-gradencamera's, parkeersensoren) en voertuigen kunnen worden gemerkt om bezorgers aan te moedigen de interne normen en verkeersregels in acht te nemen.
- **Opleiding & coaching** - een systematische aanpak van professionele ontwikkeling met gerichte opleiding voor bezorgers (verkeersregels, bewustmaking van het gedrag van fietsers, enz.) kan helpen bij het opbouwen van wederzijds vertrouwen en respect tussen weggebruikers. Het stimuleren van een feedbackcultuur is belangrijk voor bestuurders om van hun fouten te leren en het gedrag te verbeteren.



Figuur 9. Huidige goede praktijken van pakketbedrijven en lokale besturen

Hoewel de verantwoordelijkheid voor meerdere uitdagingen bij de sector ligt, wordt erkend dat bepaalde problemen niet goed kunnen worden aangepakt zonder de betrokkenheid van andere belanghebbenden: toegang tot gegevens, verkeersintensiteit, beschikbaarheid van infrastructuur, connectiviteit en het bestaan van een samenhangende strategie voor het hele land.

4.3 Aanbevelingen voor de overheid

Overheidsinstanties op verschillende niveaus in België kunnen op een aantal manieren helpen om de uitdagingen aan te pakken:

- **Regulering van de arbeidsomstandigheden** - inspanningen om de arbeidsomstandigheden zodanig te veranderen dat ze minder gericht zijn op stukwerk zullen een waardevolle bijdrage leveren in de zin van vermindering van de tijdsdruk en stimulering van risicovol gedrag. Aanvullende regelgeving inzake rij- en rusttijden en medische rijgeschiktheidsattesten kunnen worden overwogen om de leveringsvoorschriften in overeenstemming te brengen met de voorschriften in de vervoerssector. Urenverrekening zou een manier kunnen zijn om de prikkel om zich te haasten te verminderen, zonder vaste tijdschema's op te leggen. De chauffeurs hebben voorgesteld niet langer per pakket te worden betaald om de verkeersveiligheid te verbeteren.
- **Vergroting van het bewustzijn van de consument** - dit omvat het inzicht in de werkelijke kosten van leveringen, het effect van aankoop- en leveringskeuzes, de voordelen van zelf afhalen en de uitdagingen van bezorgers maar ook algemene hoffelijkheid en toegestane leveringsgedragingen.

- **Verbeterde connectiviteit** - 4G- en 5G-dekking is vaak niet voldoende. Dit leidt tot problemen met de routing en de toegang tot realtime verkeersinformatie, waardoor vertragingen ontstaan en de planning wordt beïnvloed.
- **Verbetering van de adreskwaliteit** - gedetailleerde informatie over adressen en wegen is in België veel minder beschikbaar dan in andere landen (bv. Nederland). Oplossingen zoals *what3words*¹² kunnen de toewijzing van ruimte verbeteren, maar structurele wijzigingen in de adresnormen zijn nodig om de efficiëntie van de leveringen te verbeteren
- **Verbetering van de stedelijke infrastructuur** - dit omvat de toewijzing van parkeerruimte voor veilig gebruik, de ontwikkeling van afzonderlijke fietspaden, slimme circulatieplannen en de toewijzing van parkeerterreinen voor leveringen. Fysieke scheiding van infrastructuur voor kwetsbare weggebruikers is eveneens een toprioriteit.
- **Strengere handhaving van de verkeerswetgeving** - door de handhaving van de verkeerswetgeving toe te spitsen op bepaalde gedragingen en geografische gebieden, kan de situatie van nabij worden gevolgd, recidive worden voorkomen en kunnen alle weggebruikers worden beschermd.

4.4 Aanbevelingen die samenwerking tussen verschillende belanghebbenden vereisen

Verscheidene problemen kunnen alleen worden aangepakt door samenwerking tussen de verschillende belanghebbenden: pakketbedrijven, overheidsinstanties, verzekeringsmaatschappijen, politie, ziekenhuizen, de detailhandel, consumenten en logistieke operatoren hebben allemaal hun rol te spelen en moeten nauw samenwerken. Gezien de multidimensionale aard van het probleem is een holistische aanpak nodig om met alle aspecten rekening te houden. Gebieden waarop kan worden samengewerkt zijn onder meer:

- **Opstelling van een nationale roadmap** - het ontbreken van duidelijke doelstellingen over hoe de leveringen zich in België moeten ontwikkelen, veroorzaakt onzekerheid bij de leveranciers en de steden. Er is grote behoefte aan een gemeenschappelijke visie en een stappenplan om vooruitgang te boeken. Daarin moeten een aantal kwesties aan bod komen, waaronder vergunningen, goede werkwijzen, regelgeving en gegevens.
- **Vergemakkelijking van zelfafhaling** - door gemakkelijk toegankelijke zelfafhaalpunten te creëren, zullen er minder onnodige verplaatsingen zijn en zal het verkeer afnemen. Extra stimulansen om te voet of met de fiets naar de lockers te gaan (bv. door geen parkeergelegenheid te voorzien in de onmiddellijke nabijheid van de lockers) zullen actieve vervoerswijzen aanmoedigen en de totale milieuoetafdruk van de levering verminderen.
- **Betere en beter toegankelijke gegevens** - dit omvat gegevens over verkeersongevallen, afgelegde afstanden, mislukte leveringen, ontoereikende adresinformatie, wegwerkzaamheden en -afwijkingen, overtredingen van verkeersregels, enz. Dergelijke gegevens kunnen de basis vormen voor kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) en zowel de pakketoperatoren ondersteunen bij het nemen van wetenschappelijk onderbouwde beslissingen als de werknemers zelf bij het vertonen van gewenst gedrag. Ook het grote publiek zal een beter inzicht krijgen in de aard van hun werk en de gevolgen daarvan.
- **Erkenning van goede werkwijzen** - inspanningen om de situatie te verbeteren moeten worden erkend en beloond (bv. via subsidieregelingen, financiële stimulansen). Verder moet er overwogen worden een "veilig label"-regeling in te voeren om actoren die inspanningen leveren op het gebied van verkeersveiligheid en mobiliteit te erkennen (cf. de positieve ervaringen met de *Londense erkenningsregeling voor wagenparkexploitanten*).

¹² www.what3words.com

- **Veranderingen tot stand brengen in de leveringspatronen** - met name door de oprichting van stedelijke distributiecentra, het creëren van meer zelfafhaalpunten, het aanpassen van de timing van leveringen om verkeerspieken te vermijden, een groter gebruik van cargofietsen en duurzamere leveringsoperaties (minder retourzendingen, minder mislukte leveringen, lagere verwachtingen inzake leveringstijd). Dergelijke veranderingen zullen ook de verkeersveiligheids- en mobiliteitsrisico's verminderen.