

# Flitsbezorgers: gemeenten in de kramp, maar ook gouden kansen voor middenstand

Gemeenten moeten niet in een kramp schieten vanwege de oprukkende flitsbezorgers, maar het fenomeen juist omarmen. Dat zeggen drie vooraanstaande deskundigen op het gebied van retail. Veel gemeenten zetten de rem op het aantal flitsbezorgers, omdat koeriers voor overlast zorgen en de distributiepunten, de zogenaamde *darkstores*, niets toevoegen aan winkelgebieden.

Gemeenten worstelen met de komst van flitsbezorgers. Dinsdag moest in Amsterdam een *darkstore* van flitsbezorger Zapp de deuren sluiten op last van de rechter. De werkzaamheden zijn in strijd met het bestemmingsplan, voor gemeenten het belangrijkste wapen om wildgroei te voorkomen.

## Zorgen om wildgroei

De grote jongens, zoals Flink en Gorillas, hebben in Apeldoorn en Deventer al posities. De gemeente Zwolle is in gesprek met Flink voor een locatie in de stad. Concreet beleid is er nog niet. Deventer bereidt beleid voor, en Apeldoorn heeft het aantal flitskoeriers al aan banden gelegd. Zorgen om de wildgroei dus, maar er liggen op termijn ook gouden kansen voor de middenstand, zegt hoogleraar Cor Molenaar.

De bezwaren zijn inmiddels bekend: flitsbezorgdiensten voorzien overduidelijk in een behoefte, maar zorgen ook voor gefronste wenkbrauwen. De bezorgers zorgen voor overlast in binnensteden door op hoge snelheid op elektrische fietsen door het verkeer te rijden.

Maar ook: wachtende bezorgers voor de panden zorgen voor opstoppingen. Veel fietsen worden, als er niet bezorgd wordt, hinderlijk geparkeerd. Ook is het met hulp van deze dienstverlening voor jongeren onder de 18 een fluitje van een cent om alcohol te kopen. En de bevoorrading van de winkels zorgt voor overlast.

## Right here, right now

Wat maakt dat deze snelle bezorgdiensten zo'n enorme groei doormaken? Op welke knop van de menselijke natuur weten ze te drukken, waardoor mensen bereid zijn meer te betalen dan in de supermarkt? Cor Molenaar, retaildeskundige en hoogleraar e-marketing, weet het.

„*Right here, right now*. Instant bevrediging. Dat is waar deze bedrijven op lopen. De oudere generaties lopen naar de supermarkt als ze wat willen hebben, de jonge generatie niet. Even de app openen en over tien minuten gaat de bel. Niets mis mee. Maar de irritaties rondom deze bedrijven lopen op, dat zie ik ook. De *darkstores* van waaruit ze opereren, zijn afgeplakte panden midden in een winkelgebied die niets toevoegen. Dat levert irritatie op bij ondernemers, gemeenten en publiek. En de bezorgers hebben geen beste naam.”

Hij voorspelt dat het aantal aanbieders teruggebracht zal gaan worden tot maximaal één of twee. „Het gaat om marktleiderschap. Wie dat heeft, zal overleven. Die slag is nu gaande. *The winner takes all*, zeggen ze weleens.”

## Schoenen

Molenaar ziet ook een andere ontwikkeling en dat is dat deze bedrijven een markt hebben aangeboord die niet alleen voor de levensmiddelen geschikt is. „De jonge generatie wil zoals gezegd instant bevrediging. Bestel je momenteel online, dan is het de volgende dag pas in huis. Dat is niet *right here, right now*. Deze tak van sport van flitsbezorging kan ook andere producten binnen tien minuten leveren. Dus ik voorspel meer partners voor de flitskoeriers. Huishoudelijke artikelen, kleding, schoenen, alles wat in een kernwinkelgebied te verkrijgen is. De kans voor de middenstand om op te boksen tegen grote spelers als Bol.com en Amazon. Want klanten vertrouwen de lokale winkel, kennen de producten.”

Ga met concessies werken. Geef één speler de vergunning. Onder voorwaarden die een gemeente kan opstellen. Dan is iedereen winnaar.

Hoe ziet dat er dan in de praktijk uit? Iedere stad een uitvalsbasis in de binnenstad van koeriers op snelle fietsen? „Ja, dat denk ik wel. Dat biedt enorme mogelijkheden. Je kan je rondjes draaien van, bijvoorbeeld, een uur. Ik heb nog wel een tip voor de gemeenten om ook hier wildgroei in tegen te gaan: ga met concessies werken. Geef één speler de vergunning. Onder voorwaarden die een gemeente kan opstellen.”

„Je kan met bestemmingsplannen veel doen, je kan met een concessie ook invloed hebben op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van zo'n bedrijf. Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt zouden er een goede plek kunnen krijgen, bijvoorbeeld. Dan is iedereen winnaar. De gemeente verkrijgt invloed, wildgroei wordt voorkomen en de gemeente verdient er ook nog eens een keer aan. Het kan eigenlijk heel simpel zijn.”

## Verzet

Peter Brouwer, binnenstadsmanager in Deventer, is het eens met Molenaar. Er zijn naast flitsbezorger Flink nog twee gegadigden die zich in Deventer willen vestigen. Welke dat zijn, is niet bekend. Dat stuit op verzet bij ondernemers, [omdat er nu al overlast is van door de stad crossende bezorgers](#). Brouwer: „We moeten even in de pauzestand. Maar ik onderschrijf wat Molenaar zegt: het biedt voor de middenstand gouden kansen. Ik denk dat het goed is dat we even op de rem trappen om goed beleid te ontwikkelen, en dan de flitsbezorging in de stad in goede banen te leiden.”

Patrick Pelman van GroenLinks in Zwolle vindt het een interessante gedachte die Molenaar op tafel legt. Zijn partij uitte eerder al zorgen om de oprukkende flitskoeriers. „In Zwolle zijn er naar ik weet twee gegadigden. Ik denk dat flitskoeriers een markt hebben aangeboord die zich niet tot alleen levensmiddelen zal beperken. Het idee van een concessie is voor mij zeer bespreekbaar.”

In Nederland zijn momenteel vier flitsbezorgers actief: Gorillas, Flink, Getir en Zapp. In onze regio zit Flink in Deventer. In Apeldoorn zijn Gorillas en Flink actief. Het verdienmodel is gebaseerd op massa: er kan alleen geld verdiend worden door zoveel mogelijk te leveren. Momenteel bezorgen ze alleen levensmiddelen.

De prijzen van de producten liggen op het niveau van de reguliere supermarkten, zeggen de bezorgdiensten. Voor de bezorging rekenen Gorilla's en Flink 1,80 euro.

De twee bedrijven zijn van oorsprong Duits en opereren internationaal. Flink

vertegenwoordigt een waarde van 2,1 miljard dollar, Gorillas was vorig jaar meer dan 1 miljard dollar waard.

De opkomst van de flitskoerier levert irritaties op bij gemeenten, ondernemers en winkelend publiek. Steeds meer gemeenten zetten een rem op de explosieve groei van flitskoeriers. © Pix4Profs/ Ramon Mangold

Deventer is dus bezig het aantal flitsbezorgers in de stad te reguleren. Apeldoorn heeft al beleid gemaakt: in de stad mag één flitsbezorger aan de slag ([hoewel Gorillas met een handige truck die regels wist te omzeilen](#)). [De gemeente Zwolle houdt het scherp in de gaten](#) en heeft nog geen concreet beleid ontwikkeld. Maar er is geen ontkomen aan: de flitsbezorger is 'here to stay', zegt platform deskundige Martijn Arets.

## Valse start

„De flitsbezorgers kenden een valse start. Heel snel groeien zonder zich te bekommeren om de maatschappelijke impact die de flitsbezorging heeft. Want die is er wel degelijk. Dat veel flitsbezorgers beloven binnen tien minuten te bezorgen, is ook een wat onbezonnen belofte geweest. Dat tijdslot wordt in de praktijk vaak niet gehaald. Je ziet dat dat nu wordt losgelaten, een half uur is realistischer. Dat haalt al wat druk van de ketel voor de bezorgers. Die worden minder opgejaagd.”

Ook Arets ziet kansen voor de middenstand, maar dan moet er wel samengewerkt worden. „Je moet als middenstand in staat zijn een goede online omgeving op te zetten. Je moet de voorraden goed in beeld hebben. Dat vereist inspanning en investering van de winkeliers in de binnenstad. Maar heb je dat op orde, dan heb je goud in handen.”

Kitty Koelemeijer is hoogleraar marketing aan de Nijenrode Business Universiteit. Zij zegt het geregeld oneens te zijn met Molenaar, maar op dit punt moet ze hem gelijk geven. „Wees als gemeente of ondernemer niet bang voor de flitskoerier, maar omarm 'm. Dit gaat niet meer weg. De consument is heel snel gewend geraakt aan de supersnelle bezorging.”

„Een half jaar geleden nog werd in de supermarktwereld gezegd dat dit geen bedreiging zou zijn. Je ziet nu dat iedereen er inspringt. Jumbo werkt samen met Gorillas, Albert Heijn met Deliveroo en Thuisbezorgd. En dat is een teken aan de wand: de grote flitsbezorgers kunnen het ook niet alleen. Die moeten samenwerken met de grote supermarktketens om goedkoop te kunnen inslaan. En juist dat gegeven opent de deur naar samenwerking met de middenstand in steden als Deventer, Zwolle en Apeldoorn.”

## Fijnmazig netwerk van voorraadpunten

Wat is dan het gouden ei waar de binnenstadondernemers op zitten? Koelemeijer: „Dat zijn de voorraadpunten die ze hebben. Een fijnmazig netwerk van magazijnen. Als je dat in samenwerking weet te ontsluiten, kun je razendsnel bezorgen. Dat is wat de consument, zeker de jongere generatie, wil. Ik denk dat je op die wijze als middenstand de concurrentie van de grote internetwinkels aankunt. Want als je daar bestelt, moet je een dag wachten. Dat is voor veel mensen tegenwoordig al te lang. Flitsbezorging is het ultieme gemak.”