

# Service logistiek in de stad

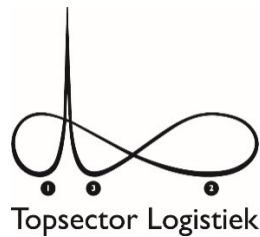
Een projectvoorstel van:



In samenwerking met:



Draagt bij aan:



Het aanvraagformulier bevat kerngegevens van de aanvraag: de penvoerende hogeschool, de deelnemers en consortiumpartners. Middels ondertekening van het formulier verklaren zij hun betrokkenheid bij het voorstel.

NB Zonder volledig ingevulde en ondertekende formulieren wordt een aanvraag niet in behandeling genomen.

<b>Titel projectvoorstel</b>	Service logistiek in de stad.
------------------------------	-------------------------------

Penvoerende hogeschool	
Naam	Hogeschool van Amsterdam
Postadres	Postbus 1025
Postcode, plaats	1000 BA Amsterdam
Bezoekadres	Weesperzijde 190
Postcode, plaats	1097 DZ Amsterdam

Contactpersoon namens het College van Bestuur van de penvoerende hogeschool	
Naam	G.R.M. van Haarlem
Functie	Decaan Faculteit Techniek
Telefoon	020 595 14 49
E-mailadres	g.r.m.van.haarlem@hva.nl

Financiën	
IBAN nummer ten behoeve van storting subsidies	NL52DEUT0428925111
Ten name van	Stichting Hogeschool van Amsterdam
Standaard betalings-referentie vanuit Regieorgaan SIA: projectnummer + tranche	Indien anders gewenst, hier omschrijving geven:

Gemachtigde namens het College van Bestuur	
Naam	G.R.M. van Haarlem
Plaats	Amsterdam
Datum	24 november 2016
Handtekening	

Projectleider van het project	
Naam	Susanne Balm
Functie	Projectleider E-mobility & City Logistics
Telefoon	+36 6 21 1577 71
E-mailadres	s.h.balm@hva.nl

Betrokken lector	
Naam	Walther Ploos van Amstel
Lectoraat	Citylogistiek
Telefoon	w.ploos.van.amstel@hva.nl
E-mailadres	+36 6 10 0810 90

Onderzoeker	
Naam	Martijn Altenburg
Lectoraat	Citylogistiek
Telefoon	+31 6 21 1554 39
E-mailadres	m.altenburg@hva.nl

Betrokken docenten	
Naam	Vakgebied
1. Nilesh Anand	Citylogistiek
2. Kees- Willem Rademakers	Citylogistiek
3.	


Contactpersoon financiën	
Naam	Edith Petersen
Functie	Onderzoekscoördinator
Telefoon	+36 6 20 6028 71
E-mailadres	e.petersen@hva.nl

Looptijd project en periode toekenningsgeld		
	Startdatum	Einddatum
Looptijd van het project	Januari 2017	December 2017

Financiering van het project	
Totale kosten	€ 29.749
Co-financiering door projectpartners	€ 5.100
Gevraagde subsidie	€ 19.474

### Projectpartners

Aan KIEM-Logistiek dienen minstens twee mkb-ondernemingen en/of publieke instellingen deel te nemen.

Deelnemende mkb-onderneming / publieke instelling	
Naam organisatie	UNETO-VNI
Contactpersoon	Laurens de Vrijer
Functie	Teamleider UNETO-VNI Advies
Telefoon	06 575 917 99
E-mailadres	l.devrijer@uneto-vni.nl
Bevoegd vertegenwoordiger	<input type="checkbox"/> Nee
KvK-nummer	27248698
Jaar van inschrijving	27-02-2002
SBI-code zoals geregistreerd bij KvK	9411
Aantal werknemers (in fte)	67,68
Heeft kennisgenomen van de inhoud van deze projectaanvraag	<input type="checkbox"/> Ja
Participeert in de volgende projectactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelvraag 4. Hoe ervaren dienstverleners zelf de problematiek en mogelijkheden voor verbetering? (UNETO-VNI leden, 8 uur)</li> <li>- Bijeenkomst: presenteren resultaten deelvraag 1 t/m 5 (6 uur)</li> <li>- Stuurgroep-overleggen (8uur)</li> </ul>
Draagt bij met het volgende aantal uren en kosten	Uren: 22 Kosten: € 2.550
Plaats	Zoetermeer
Datum	20-10-2016
Handtekening	

NB deze bijlage per deelnemende partij kopiëren, invullen en laten ondertekenen.

### Projectpartners

Aan KIEM-Logistiek dienen minstens twee mkb-ondernemingen en/of publieke instellingen deel te nemen.

Deelnemende mkb-onderneming / publieke instelling	
Naam organisatie	Stadsdeel Zuid, gemeente Amsterdam
Contactpersoon	Claes Groot
Functie	Projectleider
Telefoon	06 55 176 000
E-mailadres	<a href="mailto:Claes.Groot@amsterdam.nl">Claes.Groot@amsterdam.nl</a>
Bevoegd vertegenwoordiger	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
KvK-nummer	34366966
Jaar van inschrijving	14-03-2014
SBI-code zoals geregistreerd bij KvK	84.11
Aantal werknemers (in fte)	
Heeft kennisgenomen van de inhoud van deze projectaanvraag	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Participeert in de volgende projectactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelvraag 3. Wat zijn de problemen vanuit de gemeente? (Interviews met beleidsmakers en handhavers).</li> <li>- Bijeenkomst: presenteren resultaten deelvraag 1 t/m 5.</li> <li>- Stuurgroepoverleggen</li> </ul>
Draagt bij met het volgende aantal uren en kosten	Uren: 22 Kosten: € 2.550
Plaats	Amsterdam
Datum	23 november 2016
Handtekening	

NB deze bijlage per deelnemende partij kopiëren, invullen en laten ondertekenen.

*Dit model geeft aan welke inhoudelijke informatie vereist is in het projectvoorstel. Het projectvoorstel moet een heldere beschrijving leveren van de doelen, beoogde resultaten, werkzaamheden, stappen en betrokken personen. Een aanvraag bestaat uit een projectbeschrijving van maximaal 5 bladzijden.*

### 1. Samenvatting

Service logistiek in de stad presenteert een voorstel voor onderzoek naar logistiek in de stad waarbij de levering van een dienst centraal staat, maar waarbij transport van goederen ondersteunend is. In dit project onderzoekt de Hogeschool van Amsterdam samen met Stadsdeel Zuid van de Gemeente Amsterdam en UNETO-VNI (ondernemersorganisatie voor de installatiebranche en de elektrotechnische detailhandel) de status van service logistiek in stedelijk gebied in Amsterdam en de mogelijkheden om dit stiller, schoner, veiliger en slimmer uit te voeren zonder dat ten koste gaat van de service aan klanten. Het uiteindelijke doel is een projectvoorstel voor praktijkgericht onderzoek naar service logistiek met één of meerdere demonstratieprojecten.

Dit onderzoek komt voort uit vragen van Stadsdeel Zuid en UNETO VNI. Zij ervaren beide vanuit een ander perspectief problemen bij service logistiek in de stad. Stadsdeel Zuid ervaart een steeds grotere impact van met name bestelbusjes op de leefbaarheid. Zij zien mogelijke oplossingen voor stadslogistiek, maar ervaren dat deze oplossingen niet voor servicelogistiek op gaan. UNETO-VNI ervaart vanuit haar leden ook problemen met transport in de stad en wil haar leden ondersteunen met mogelijke duurzame oplossingen.

De projectdeelnemers delen de ambitie om een bijdrage te leveren aan Topsector logistiek en Green Deal Zero Emission Stadslogistiek. Het project draagt hieraan bij door middel van:

1. Een overzicht van de huidige kennis over servicelogistiek binnen de stad
2. Een overzicht van de problematiek van service logistiek in de stad vanuit het perspectief van de gemeente en dienstverleners.
3. Een overzicht van mogelijke oplossingen waarbij met name ook wordt gekeken naar de rol van logistiek dienstverleners.

Met als uiteindelijk doel een projectvoorstel voor praktijkgericht onderzoek naar service logistiek met één of meerdere demonstratieprojecten, waardoor de oplossing in de praktijk gevolgd en onderzocht kan worden en daarmee de haalbaarheid van een oplossing vastgesteld kan worden.

Het project verzekert een sterke relatie met praktijk doordat tien of meer dienstverleners, handhavers en beleidsmedewerkers input geven. Service logistiek in de stad hanteert een multidisciplinaire aanpak met aandacht voor de rol van bedrijfsvoering, techniek, beleid en gedrag. Door de actieve link van het onderzoeksprogramma Urban Technology met het onderwijs worden professionals van de toekomst betrokken en uitgedaagd mee te denken in mogelijk oplossingen.

## 2. Inleiding

Stadslogistiek heeft door de groei van bestelverkeer een steeds grotere impact op de leefbaarheid van steden. Hoewel bestelbussen en vrachtwagens maar 10% innemen van het totale autopark van Nederland (BOVAG-RAI, 2015), maken zij bijna 20% van de stedelijke kilometers binnen Amsterdam en zijn zij verantwoordelijk voor meer dan 50% van de NO<sub>2</sub> concentraties in Amsterdam (TNO gegevens uit Plan Amsterdam: The electric city, 2016). Daarnaast zorgen vrachtoertuigen voor parkeerproblemen, verkeersopstoppingen en geluidsoverlast. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu, gemeenten en bedrijven hebben eind 2014 de Green Deal Zero Emission Stadslogistiek getekend met als doel emissievrije stadslogistiek in 2025 waarbij tevens het aantal voertuigbewegingen in de stad gereduceerd wordt.

De afgelopen jaren is er een toename in onderzoek naar de verschillende stromen binnen stadslogistiek, waaronder afvallogistiek, pakketdistributie en horecabevoorrading. Service logistiek is als stroom binnen stadslogistiek echter onderbelicht gebleven. **Service logistiek betreft logistiek waarbij de levering van een dienst centraal staat en de levering van goederen van secundair belang is.** Denk hierbij aan dienstverlening door schoonmaakbedrijven, monteurs, loodgieters, dierenbestrijding, maar ook after-sale service zoals reparaties aan verkochte producten.

Dienstverlenende bedrijven ervaren ook de bovengenoemde problemen in de stad, zowel vanuit maatschappelijk oogpunt als ook vanuit de bedrijfsvoering. Zo is het voor dienstverleners moeilijk om parkeerplek te vinden en kosten verkeersopstoppingen veel tijd. Daarnaast ervaren steeds meer dienstverleners ook de druk vanuit eigen gestelde duurzaamheidsdoelstellingen of vanuit de overheid om schoner vervoer te gaan gebruiken.

Huidig onderzoek naar service logistiek richt zich voornamelijk op onderhoudslogistiek (Topsector logistiek, 2016). Onderhoudslogistiek orkestreert alle aspecten van de “after-sales service” vanaf de verkoop tot aan het einde van de levensduur van het product, service of functie. De uitdaging ligt vooral in de samenhangende besturing van alle elementen zoals: call centers, (remote) diagnostiek, onderhoudsmonteurs, reserveonderdelen, tools, voorwaarts- en retourlogistiek, reparatie en hergebruik (Topsector logistiek, 2016). Onderhoudslogistiek bevat ook het service gedeelte in de stad, maar vooralsnog lijkt daar weinig aandacht voor te zijn in onderzoek. Onderzoek naar service logistiek van dienstverleners, zoals schoonmakers of een dierenbestrijdingsdienst is ook schaars. Er is echter aanleiding genoeg om service logistiek in de stad te onderzoeken. Hier volgen vier redenen.

### *1. Het volume service logistiek in de stad is groot.*

Verschillende verkeersstellingen in Amsterdam laten zien dat service logistiek een aanzienlijk aandeel heeft in het totaal aan bestelverkeer in de stad, variërend van 20% tot 50% (HvA, 2015; HvA, 2016; Dufec 2016). De variatie komt onder andere voort uit een gebrek aan eenduidige definitie van service logistiek.

### *2. Service logistiek creëert druk op parkeerplekken*

Het uitvoeren van een dienst, bijvoorbeeld een reparatie, kost meer tijd dan het laden en lossen van goederen. Het voertuig van de reparateur staat in vergelijking met laad/losverkeer vrij lang geparkeerd, waardoor druk ontstaat op de parkeergelegenheden in de stad. Dit werd onlangs bevestigd door observaties van verkeersstellers in Amsterdam (HvA, 2016), waarbij bleek dat dienstverleners vaak laad- en los plekken bezet houden voor langere periodes. Ook voor dienstverleners zelf is het vaak moeizaam zoeken naar parkeergelegenheid.

### *3. Service logistiek heeft vaak RVV ontheffing*

In Amsterdam kunnen bedrijven een RVV (Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens) - ontheffing aanvragen waarmee zij zowel op laad- en losplaatsen als op parkeerplaatsen kunnen parkeren. Stadsdeel Zuid geeft aan dat naar verwachting veel dienstverleningsbedrijven deze vergunningen aanvragen. Hierdoor neemt de druk op parkeer-, laad- en losplekken door deze groep toe.



#### *4. Er zijn nog geen specifieke oplossingen voor service logistiek in de stad*

Service logistiek is een specifieke groep waarop de huidige maatregelen die gericht zijn op stadslogistiek niet van toepassing zijn. Denk bijvoorbeeld aan het bundelen van goederen, een GUP (Goederen Uitgifte Punt) of gezamenlijke inkoop van goederen (HvA, 2016). Deze maatregelen zijn gericht op het leveren van goederen en niet op het uitvoeren van een dienst. Bijvoorbeeld: een reparatie aan een wasmachine vindt bij de klant thuis plaats en is moeilijk te bundelen of centraal in te kopen.

### **3. Vraagsturing en netwerkvorming**

De gemeente Amsterdam heeft de Pijp in de Uitvoeringsagenda Mobiliteit (2015) uitgeroepen tot pilotgebied voor goederenvervoer. De stadslogistiek uitdaging in de Pijp is hoog. Het is een gebied waar veel mensen wonen, werken, winkelen en uitgaan en waar veel gebouwd wordt, met als gevolg dat op sommige plekken in de Oude Pijp 50% van het verkeer vrachtverkeer is (Ploos van Amstel, Balm, 2016). Door de komst van de Rode Loper en de Noord-Zuid lijn zal het gebied in de toekomst nog drukker worden. In 2016 heeft er in opdracht van Connekt en de Topsector Logistiek een grootschalig onderzoek naar bevoorradings plaatsgevonden in de Pijp. Stadsdeel Zuid participeerde hier actief in en gebruikt de resultaten voor oplossingen: *“Met dit inzicht kan er in samenwerking met vervoerders, leveranciers, ondernemers en bewoners bekeken worden welke oplossingen er zijn om de verkeersdruk in de Oude Pijp te verminderen.”* Dhr. Drs. P.P.J. Slettenhaar - Lid dagelijks bestuur stadsdeel Zuid.

De service logistiek bleef echter buiten beschouwing in dit onderzoek, waardoor Stadsdeel Zuid, in aanvulling op het onderzoek uit 2016, op zoek is naar meer inzicht over deze specifieke stroom binnen stadslogistiek.

#### ***Beschrijving van de praktijkvraag. Koppeling naar de projectdoelstelling***

De impact van service logistiek op de leefbaarheid van de wijk lijkt groot. Service logistiek zorgt voor toenemende druk op de openbare ruimte en draagt bij aan luchtvervuiling. Dat is problematisch in de ogen van Stadsdeel Zuid. Juist omdat met de huidige maatregelen service logistiek niet bereikt wordt. Voor Stadsdeel Zuid is het van belang vast te stellen of de impact van service logistiek op de leefbaarheid inderdaad zo groot is als verwacht en wat de mogelijke oplossingen zijn om samen met dienstverleners service logistiek stiller, schoner, veiliger en slimmer uit te voeren.

Door de naar verwachting vele RVV ontheffingen voor dienstverleningsbedrijven, zoals beschreven in de inleiding, neemt de druk op parkeer-, laad- en losplekken door deze groep toe. Voor Stadsdeel zuid is het dan ook relevant te achterhalen hoe vaak en waarom de vergunning wordt verstrekt aan dienstverleningsbedrijven. Hierbij is de vraag of er andere oplossingen zijn, waarbij de dienst op met eenzelfde serviceniveau geleverd kan worden met minder druk op parkeer-, laad- en losplekken.

#### **Praktijkvraag UNETO VNI**

UNETO-VNI is de ondernemersorganisatie voor de installatiebranche en de elektrotechnische detailhandel. Circa 4.500 bedrijven uit de branche zijn lid van UNETO VNI, waaronder veel MKB bedrijven. UNETO-VNI behartigt de belangen van de branche en ondersteunt haar leden. Voor 2020 heeft UNETO-VNI enkele speerpunten benoemd waarbij door onderzoek, kennisoverdracht en concrete producten leden in staat worden gesteld nieuwe kansen te benutten. Een van deze speerpunten is energiebesparing en duurzaamheid. Transport is een wezenlijk onderdeel van de levering van de dienst en daar liggen mogelijkheden voor verduurzaming. Daarnaast ontvangt UNETO-VNI signalen van haar leden over de problemen bij de levering van hun diensten in de stad: het vinden van parkeerplekken en langere reistijd door verkeersopstoppingen. Voor UNETO-VNI is het van belang te onderzoeken wat mogelijke oplossingen zijn om transport van leden schoner en slimmer uit te voeren zonder dat ten koste gaat van de kwaliteit van de dienst en de kostprijs van de dienst.

#### ***De doelstelling van het project in termen van bijdrage aan de topsector***

Tot op heden is service logistiek nog niet op de kaart gezet binnen de Actielijn Stadslogistiek van de Topsector Logistiek (zie ook hoofdstuk 4). Terwijl het een aanzienlijk percentage van al het bestelverkeer in de stad beslaat. De doelstelling “het in kaart



brengen van service logistiek in steden en mogelijke oplossingen voor een stillere, schonere en slimmere uitvoering daarvan” draagt bij aan een completer beeld van stadslogistiek in de Topsector Logistiek.

### ***De benodigde kennisontwikkeling***

Vanuit de beschreven context komen we op de volgende deelvragen die beantwoord moeten worden:

1. Wat is er bekend over service logistiek, in het algemeen, en in de stad in het bijzonder?
2. Hoe groot is service logistiek binnen een stadsdeel zoals de Amsterdamse Pijp?
3. Wat zijn de problemen bij service logistiek in de stad vanuit het perspectief van de gemeente?
4. Hoe ervaren dienstverleners de problematiek binnen de stad?
5. Welke mogelijkheden zijn er om de problemen rondom service logistiek in de stad op te lossen?
6. Hoe ziet een aanpak voor praktijkgericht onderzoek naar kansrijke oplossingsrichtingen in de Pijp en andere stedelijk gebieden er uit?

### ***Rol en participatie van de projectpartners/deelnemers***

Aan het project nemen twee praktijkpartners deel: Stadsdeel Zuid en UNETO-VNI. Beide nemen zitting in de stuurgroep en hebben daarmee een adviserende rol. Stadsdeel Zuid speelt een belangrijke rol in het beantwoorden van deelvraag 3. Zij zullen hiervoor de juiste beleidsmakers en handhavers aandragen voor interviews. UNETO-VNI vormt de schakel naar mkb-ondernemers uit de installatiebranche en de technische detailhandel. Zij zullen een belangrijke rol spelen bij het beantwoorden van deelvraag 4. Daarnaast zullen beide partners een actieve rol hebben tijdens de eindbijeenkomst.

## **4. Bijdrage aan innovatie**

### ***Versterking van de hogeschool kennispositie ten aanzien van de topsector.***

In het Meerjarenplan 2016-2020 van de Topsector Logistiek is besloten om Stadslogistiek expliciet als actie te onderscheiden (Topsector, 2015). De **actielijn Stadslogistiek** heeft als doel om tussen nu en 2020 voor de grote stromen in de stad een sprong te maken “richting Zero Emission Stadslogistiek met een acceptabele business case”. De Topsector Logistiek sluit daarmee aan op de Green Deal Zero Emission Stadslogistiek (GDZES) die eind 2014 ondertekend is door het ministerie van Infrastructuur en Milieu, lokale overheden en publieke en private partijen. Naast de inzet van uitstootvrije voertuigen is het terugdringen van het aantal benodigde voertuigen een belangrijk doel binnen deze actielijn. Tot op heden heeft service logistiek binnen de actielijn Stadslogistiek nog geen specifieke aandacht gekregen.

De Topsector Logistiek heeft ook de **actielijn Service Logistiek** opgenomen in haar Meerjarenplan. Dit richt zich op de services die geleverd worden na verkoop van een product, zoals onderhoud en reparatie. De markt van service logistiek groeit, omdat steeds meer bedrijven verschuiven van het leveren van een product naar het leveren van een op product gebaseerde dienst (dit past in de trend “van bezit naar gebruik”). Het vervoer in binnensteden voor service logistiek heeft tot op heden nog geen specifieke aandacht gekregen binnen de Topsector.

Een onderzoek naar service logistiek in steden sluit aan bij de twee bovengenoemde actielijnen en voegt daar nieuwe kennis toe. Hiermee versterkt het HvA lectoraat Logistiek, dat al projecten heeft lopen op het gebied van mainport logistiek, foodlogistiek, afvallogistiek en elektrische stadslogistiek, haar kennispositie ten aanzien van de Topsector.

Tabel 1 Samenhang met Topsector Logistiek

	ACTIELIJN STADSLOGISTIEK	ACTIELIJN SERVICE LOGISTIEK
<b>Doel</b>	<i>Slim (minder) en schoon (uitstootvrij) vervoer in binnensteden.</i>	<i>Wereldwijd aan de top in kennis en kunde over service supply chains</i>
<b>Huidige focus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouw</li> <li>• Food</li> <li>• Pakket</li> <li>• Retail</li> <li>• Facilitair</li> <li>• Afval</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producten worden diensten</li> <li>• Ketenregie en -configuratie</li> <li>• Voorspelbaarheid</li> <li>• Beschikbaarheid</li> <li>• Internet of Things</li> </ul>
<b>KIEM aanvraag</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervoer in binnensteden</li> </ul>

**Realisatie van innovatietrajecten bij MKB ondernemingen en/of publieke instellingen.**

De resultaten uit dit onderzoek zullen een handvat bieden voor de uitrol van innovatieve trajecten binnen een publiek private samenwerking. Sinds de motie uit 2015 is de gemeente Amsterdam op zoek naar concrete pilot projecten voor verbetering van stadslogistiek in de Pijp. Hierin moet zij een weg vinden tussen conflicterende belangen, beleid en regelgeving opstellen en uitvoering geven aan de benodigde handhaving. In de Uitvoeringsagenda Mobiliteit (2015) is de pilot stadslogistiek Pijp opgenomen, maar tot op heden zijn er nog geen pilots vormgegeven. De resultaten van dit onderzoek kunnen een opmaat zijn voor een pilot voor service logistiek in de Pijp.

**Beoogde uitkomsten**

De beoogde uitkomst is een projectvoorstel van Hogeschool van Amsterdam, gemeenten en MKB-partijen, voor praktijkgericht onderzoek naar service logistiek met één of meerdere demonstratieprojecten. Voor financiering van dit projectvoorstel zijn twee organen kansrijk, namelijk Topsector Logistiek en SIA Regieorgaan voor Praktijkgericht Onderzoek (specifiek de RAAK-mkb call met deadline maart 2018). In het najaar van 2017 zal een bijeenkomst georganiseerd worden waarop de resultaten van het KIEM-onderzoek gepresenteerd worden en we met partijen in discussie gaan over de doelstelling van het daaropvolgende projectvoorstel.

## 5. Activiteitenplan

Het onderzoek is opgedeeld in 6 deelvragen. Tabel 2 geeft weer hoe, met wie en wanneer de deelvragen worden opgepakt.

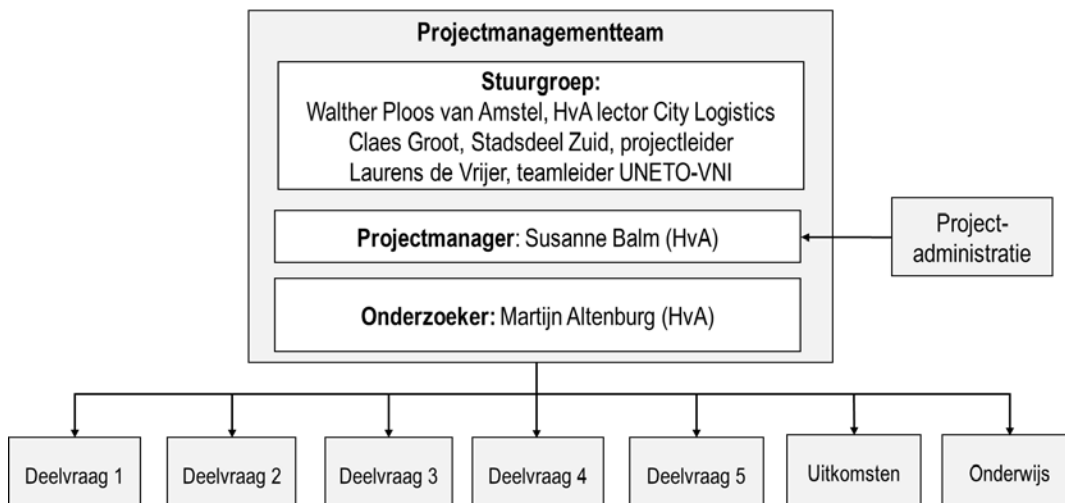
Tabel 2 Activiteitenplan

Deelvraag	Hoe	Wie	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
1. Wat is er bekend over service logistiek in de stad?	Literatuurstudie, interviews	Experts uit de sector en kennisinstellingen waaronder CE Delft en Hogeschool	■	■					■	■	■			
2. Hoe groot is service logistiek binnen een stadscentrum zoals de Pijp?	Data analyse beschikbare data en aanvullend verkeersonderzoek	Gemeenten, RDW, BOVAG, HvA Minor Urban Logistics, UNETO-VNI		■	■				■	■	■			
3. Wat zijn de problemen bij service logistiek in de stad vanuit de gemeente?	Interviews met beleidsmakers en handhavers	Stadsdeel Zuid/gemeente Amsterdam				■	■		■	■	■			
4. Hoe zien dienstverleners zelf de problematiek binnen de stad?	Interviews met ca 10 partijen in de diensverlenende sector.	Mogelijk: Liander, Asito, Rentokil, Ziggo, Boon Edam, Qleantec, KPN. Nader te bepalen op basis van deelvraag 1 en 2.				■	■		■	■	■			
5. Welke mogelijkheden zijn er om de problemen rondom service logistiek in de stad op te lossen?	Analyse van deelvraag 2, 3 en 4	Hogeschool van Amsterdam en Stadsdeel Zuid						■	■	■	■			
6. Hoe ziet een aanpak voor praktijkgericht onderzoek naar kansrijke oplossingsrichtingen in de Pijp en andere stedelijke gebieden er uit?	Bijeenkomst - presenteren resultaten deelvraag 1 t/m 5	Praktijkpartners							■	■	■	■		
	Uitwerking RAAK-mkb projectvoorstel	HvA en participerende organisaties											■	■

## 6. Projectorganisatie

De projectstructuur is weergegeven in Figuur 1. Martijn Altenburg (onderzoeker) voert het onderzoek uit. Hij wordt procesmatig en administratief ondersteunt door Susanne Balm (projectmanager). Martijn krijgt inhoudelijk advies van de stuurgroep. Deze wordt gevormd door Dr. Ploos van Amstel (lector Citylogistiek), Claes Groot van Stadsdeel Zuid (professional van de betrokken publieke organisatie) en Laurens de Vrijer (teamleider bij UNETO-VNI Advies). Het projectmanagementteam komt eens per twee maanden bij elkaar voor overleg over de voortgang.

*Figuur 1 Projectstructuur*



Er is een link met het onderwijs via de minor Urban Logistics (docent: Kees-Willem Rademakers) en het afstudeeratelier Citylogistiek (hoofddocent: Dr. Nilesh Anand), waar het HvA Onderzoeksprogramma Urban Technology nauw mee samenwerkt. Er worden gedurende de twee semesters minimaal twee onderwijsopdrachten aan het onderzoek gekoppeld.

CV's van de betrokken medewerkers zijn opgenomen als bijlage.

## 7. Projectbegroting

De projectbegroting wordt separaat via ISAAC ingediend.

## Bijlage I - CV en publicatieoverzicht teamleden

### Dr. Walther Ploos van Amstel (lector)

Dr. Walther Ploos van Amstel is lector City Logistics aan de Hogeschool van Amsterdam. Van 2002 tot en met 2009 was Walther hoogleraar Logistiek aan de Nederlandse Defensie Academie in Breda en Den Helder. Tevens doceert hij aan onder meer IBO Instituut voor Bedrijfskunde, Universiteit Nyenrode, Universiteit van Tilburg, Technische Universiteit Twente, Technische Universiteit Eindhoven, Erasmus Universiteit, Universiteit van Maastricht Universiteit van Gent/Vlerick School of Management en Vrije Universiteit in Amsterdam en voor de vereniging Logistiek management. Hij heeft meer dan 20 jaar ervaring als consultant voor KPMG Consulting, Capgemini en heeft voor TNO gewerkt op het gebied van supply chain management. Zijn focus ligt onder meer op logistieke procesinnovaties, het invoeren van supply chain concepten in de praktijk, intermodale distributienetwerken, samenwerking in logistieke ketens en netwerken, service logistiek, duurzame logistiek, ketenregie, intelligente logistieke concepten en risicomangement in logistieke ketens.

### Opleiding

Walther is afgestudeerd als bedrijfseconoom aan de Katholieke Universiteit Brabant in Tilburg en in 2002 heeft hij zijn promotieonderzoek naar het functioneren van logistiek managers afgerond aan de Vrije Universiteit in Amsterdam.

### Selectie van relevante functies/certificaten

- Lid van de Expertisegroep Raad voor Verkeer en Waterstaat en Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (2008 – heden);
- Redacteur Tijdschrift Vervoerswetenschap (2008 – heden);
- Voorzitter van de jury voor de Nederlandse Logistiek Prijs (2005 – heden);
- Bestuurslid Vervoerslogistieke werkdagen (2005 – heden);

### Selectie van publicaties

#### Boeken

Ploos van Amstel, W. (2015), *Logistiek*, Pearson Education, 2014

Goor, A. R., Ploos van Amstel, M., & Ploos van Amstel, W. (2014). *Fysieke distributie: denken in toegevoegde waarde*. Stenfert Kroese.

Ploos van Amstel, W. & de Vaan, M. J. (2010). *Praktijkboek Supply Chain Management: aanpak, concepten en modellen voor operational excellence in de keten*. Kluwer.

Lammers, B., Ploos van Amstel, W., & Eijkelenbergh, P. (2009). *Risicomangement en logistiek: kan uw organisatie tegen een stootje*. Pearson.

Goor, A. R., Ploos van Amstel, M., & Ploos van Amstel, W. (2003). *European distribution and supply chain logistics*. Stenfert Kroese.

#### Proefschrift

Het organiseren van logistieke beheersing, Vrije Universiteit Amsterdam/Uitgeverij Lemma, Utrecht, 2002

### *Wetenschappelijke publicaties*

- Ghaderi, H., Dullaert, W., & Amstel, W. P. V. (2016). Reducing lead-times and lead-time variance in cooperative distribution networks. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 8(1), 51-65.
- Ploos van Amstel, W. (1996). Organizational approaches to logistics management. *Production and Inventory Management Journal*, 37(3), 52.
- Ploos van Amstel, W., & Starreveld, D. W. (1993). Does your company need a logistical executive?. *The International Journal of Logistics Management*, 4(1), 49-58.
- Ploos van Amstel, M. J., & Ploos van Amstel, W. (1987). Economic Trade-Offs in Physical Distribution-A Pragmatic Approach. *International Journal of Physical Distribution & Materials Management*, 17(7), 15-54.

### *Vakpublicaties / blogs*

- Ploos van Amstel, W. & S.J. de Rijke (2015, 19 november), Afvalbeleid gemeente Amsterdam rijp voor de prullenbak, Het Parool
- Damme, D.A. Van & Ploos van Amstel, W. (2015), Rijden zonder handen, Business Logistics, mei 2015
- Damme, D.A. Van & Ploos van Amstel, W., Ruim baan voor onbemande truck, 9 februari 2015, Het Parool

### *Congres papers*

- Macharis, C., Kin, B., Balm, S., & Ploos van Amstel, W. (2016). Multi-actor Participatory Decision-making in Urban Construction Logistics. In Transportation Research Board 95th Annual Meeting (No. 16-2337).
- Ploos van Amstel, W., Balm, S. & van Merriënboer, S. (2015), A framework for tendering based on EMAT approach to support sustainable urban construction logistics, URBE 2015 October 2015
- Balm, S. Ploos van Amstel, W. (2015), Public purchasing as game changer in smarter and cleaner urban freight distribution, URBE 2015 October 1 2015
- Balm, S., Ploos van Amstel, W. Habers, J., Aditjandra, P., & Zunder T.H. (2015). The purchasing behavior of public organizations and its impact on city logistics. Proceedings International Conference on
- Anten, N., W. Ploos Van Amstel, W., & Verweij, K. (2014). Lean and green: creating a network community for sustainable logistics. In Transport Research Arena (TRA) 5th Conference: Transport Solutions from Research to Deployment.
- Anten, N., Ploos van Amstel, W., & Verweij, K. (2013). Lean and green: creating a network community for sustainable logistics. In Global challenges in PPP : cross-sectoral and cross-disciplinary solutions? (pp. 1-16). Antwerps: University of Antwerps.
- Ploos van Amstel, W. & Clermonts, W. (2013). A framework for improving reliability of truck turn times in FMCG transport networks. In European Research Seminar CSCMP (pp. 1-19). Amsterdam: CSCMP.
- Visser, L.J., W. Ploos van Amstel (2008), Supplier Involvement In Purchasing Logistics Services, Nofoma 2008, paper and presentation, June 5 2008
- Flens, A., S.J.H. Rietjens, S. de Leeuw and W. Ploos van Amstel, Complex emergency supply chains, Military Logistics Academic Symposium, paper and presentation, Stockholm, 4-5 December 2008

## MSc. Susanne Balm (projectmanager/onderzoeker)

Susanne Balm werkt sinds 2014 bij de Hogeschool van Amsterdam als projectleider in het Onderzoeksprogramma Urban Technology. Zij is verantwoordelijk voor het project E-mobility & City Logistics. Daarnaast is Susanne projectleider van het Europese project CIVIC (Construction in Vicinities: Innovative Co-creation), waarin de HvA samen met partners uit België, Zweden en Oostenrijk werkt aan de optimalisatie van bouwlogistiek. Voor haar carrière bij de HvA, werkte Susanne als consultant logistiek bij TNO in de onderzoeksgroep Sustainable Transport and Logistics, waar ze nationale en internationale ervaring heeft opgedaan in projecten op het gebied van duurzame logistiek. Haar focus lag bij de evaluatie en impact assessment van innovatieve oplossingen voor stedelijk goederenvervoer en de ontwikkeling van nieuwe business modellen. Ze werkte aan de FP7-projecten CITYLOG, STRAIGHTSOL en FREVUE en was projectleider voor de toetsingen van het nationale Lean & Green Programma van Connekt.

### Opleiding

Susanne heeft haar bachelor Business Administration afgerond met een specialisatie in Transport, Distributie en Logistiek. In 2010 is ze afgestudeerd in Spatial, Transport and Environmental Economics aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

### Relevante functies/certificaten

- Certificate International Project Management (IPMA)
- Leiderschapstraining De Baak
- Lid Scientific Steering Committee van Velo-City 2017 – Logistics Track
- TNO Talent Development Program

### Selectie van publicaties

#### *Wetenschappelijke publicaties*

- Macharis C., Kin, B. Balm, S., Ploos van Amstel, W., (2016). Multi-actor participatory decision-making in urban construction logistics. Transportation Research Record (TRR) – *to be published in 2016*
- Balm, S., Ploos van Amstel, W. Habers, J., Aditjandra, P., Zunder, T.H. (2016), The purchasing behavior of public organizations and its impact on city logistics, Transportation Research Procedia, Volume 12, 2016, Pages 252–262
- Balm, S., Browne, M., Leonardi, J., & Quak, H. (2014). Developing an evaluation framework for innovative urban and interurban freight transport solutions. Procedia - Social and Behavioral Sciences, pp. 386-397.
- Quak, H., Balm, S., Posthumus, B. (2014). Evaluation of city logistics solutions with business model analysis. Procedia - Social and Behavioral Sciences, pp. 111-124

#### *Conference papers*

- Balm S., Spoelstra, J., Quak, H. (2015). Applying a behavioral change model to the adoption of freight electric vehicles. URBE Conference, Rome 2015
- Ploos van Amstel, W., Van Merrienboer, S., Balm, S. (2015). A framework for sustainable tendering based on the EMAT approach to support sustainable urban construction logistics. URBE Conference, Rome 2015
- Balm, S., Ploos van Amstel, W. Mackaay, L., Schulz, D. (2015). Public procurement as a game changer in citylogistics. URBE Conference, Rome 2015
- Balm, S., Milan, L., Quak, H., & Macharis, C. (2014). A city distribution impact assessment framework. Transport Research Arena. Paris.
- Balm, S., Posthumus, B., & Quak, H. (2012). Innovative Solutions for City Logistics: Demonstration and viability results. European Transport Conference. Glasgow.



Balm, S., & Quak, H. (2012). CITYLOG initiatieven voor efficiëntere en duurzamere stedelijke distributie - Testresultaten en haalbaarheid van oplossingen. Vervoerslogistieke Werkdagen. Venlo.

### *Vakpublicaties / blogs*

Balm S. (2016). *Zero Emissie Stadslogistiek: van ambitie naar uitrol in 2016*.

[www.logistiek.nl](http://www.logistiek.nl)

Balm, S. (2015). *Gedragsverandering als motor voor duurzaamheid*. [www.010greendeal.nl](http://www.010greendeal.nl)

Balm, S. (2014). *Zeven lessen voor evaluatie van pilotprocessen*. [www.logistiek.nl](http://www.logistiek.nl).

## MSc. Martijn Altenburg (onderzoeker)

Martijn Altenburg werkt sinds 2016 als onderzoeker in het onderzoeksprogramma Urban Technology. Binnen het project E-mobility & City Logistics focust hij zich op de adoptie van elektrisch vervoer in stadslogistiek. Voor zijn start aan de HvA werkte Martijn als adviseur bij Rijkswaterstaat aan een advies voor implementatie van waterstofauto's binnen Rijkswaterstaat en werkte hij mee binnen het project Truck van de Toekomst met het doen van interviews en analyses. Daarvoor was Martijn actief als project- & proces manager duurzaamheid bij Railforum, een netwerkorganisatie binnen het spoor. Hier heeft hij zich onder ander ingezet voor een betere samenwerking binnen de spoorsector op het gebied van CO2-reductie wat geresulteerd heeft in een CO2-visie voor 2050 die ondertekend is door directieleden van tien bedrijven in de spoorsector. Daarvoor heeft hij ook gewerkt bij een onderzoeksbureau.

### Opleiding

Martijn heeft in 2010 de opleiding algemene sociale wetenschappen, in de richting jeugdstudies, afgerond aan de universiteit Utrecht. Tijdens de bachelor heeft hij ook een semester in Berlijn gestudeerd aan het Institut für Sozialwissenschaften.

### Selectie van publicaties

#### *Wetenschappelijke publicaties*

Hammink, A. Altenburg, M. Schrijvers, C. (2012). De sociale gevolgen van verslaving: een state of the art studie naar verstoring van sociale relaties, schooluitval, dakloosheid, schulden en huiselijk geweld als gevolg van alcohol- of drugsverslaving. Rotterdam: IVO.

Meerkerk, G. Van den Ende, D.V.M. Altenburg, M. Schoenmakers, T. (2012). De opwinding voorbij: Aard, ernst en omvang van gebruik en problematisch gebruik van online pornografie in Nederland. Rotterdam: IVO.

#### *Congres papers*

Altenburg, M. Anand, N. Balm, S.H. Ploos van Amstel, W. (2016) Electric freight vehicles in city logistics: Insights into decision-making process of 3 frontrunner companies. TRB Conference, Washington 2017 - *Artikel ingediend bij TRB; in afwachting van acceptatie*.

#### *Vakpublicaties / blogs*

CO2 visie Kernteam (2015). *Samen realiseren we een CO2-neutraal spoor: Visie van de Nederlandse spoorsector voor 2050*. <http://www.railforum.nl>

Altenburg, M. van Himbergen, A. (2015). *CO2- footprint 2013 van de Nederlandse spoorsector*. <http://www.railforum.nl>

Altenburg, M. Balm, S. (2016). *Onderzoek naar het afwegingskader van early adopters in de keuze voor elektrisch vracht vervoer*. <http://www.kennisdcllogistiek.nl/>