

## OPSCHRIFT

**Vergadering van 22 oktober 2018**

**Besluit nummer: 2018\_GR\_00840**

**Onderwerp:**

**Projectovereenkomst betreffende de uitvoering van het pilootproject 'Het world wide web lokaal geleverd' in het kader van het Stadsdistributieplatform Gent - Goedkeuring**

**Beknopte samenvatting:**

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd goedkeuring te verlenen aan de projectovereenkomst met cvba Cargo Velo, Kerkstraat 108 te 9050 Gent, betreffende de uitvoering van het pilootproject 'Het world wide web lokaal geleverd' in het kader van het Stadsdistributieplatform Gent voor de periode 01/11/2018 - 31/10/2020.

**Bevoegd:** Christophe Peeters

**Betrokken:**

- Filip Watteeuw

**Bestemd voor:**

- Commissie Haven, Economie en Financiën

---

## DE GEMEENTERAAD

---

## AANHEF

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

- Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 42, § 1.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

**Bijgevoegde bijlage(n):**

- projectovereenkomst Cargo Velo
- projectdefinitie world wide web lokaal geleverd

Op 23 februari 2018 keurde het college van burgemeester en schepenen de projectoproep 'Fietskoerierdienst voor e-commerce leveringen' goed. Op 3 mei 2018 gaf het college goedkeuring aan het opstarten van gesprekken met 2 geselecteerde bedrijven, zijnde Cargo Velo en PostNL, in functie van de opmaak van een projectovereenkomst in het kader van het Stadsdistributieplatform Gent.

De gesprekken met Cargo Velo zijn thans afgerond en een consensus betreffende het ontwerp van projectovereenkomst bereikt; de gesprekken met PostNL zijn nog lopende. In de projectovereenkomst worden, naast de rechten en plichten van beide partijen, de projectdoelstellingen geformuleerd alsook de kritische prestatie indicatoren (KPI's).

De algemene doelstelling is de verdere uitbouw van Cargo Velo tot een onafhankelijke en duurzame fietskoerierdienst, als de lokale verzendpartner voor e-commerce pakketten vanuit, naar en in Gent. Projectmatig houdt dit in:

- Onderzoeken van de lokale vraag en aanbod; volumes, logistieke oplossingen, prijszetting, verwachtingen enz.;
- Innovatieve aanpak ontwikkelen: meer bundeling, groepsaankoop, trage verzending, centraal afleverpunt ...;
- Constructieve samenwerking uitbouwen met andere logistieke spelers zoals Bpost, PostNL, DHL, ...en met één of meerdere verzendplatforms;
- (Verdere) uitbouw van een transparant klantenportaal;
- Sensibilisering van het brede publiek (eindgebruikers).

De aan te leveren data sets zullen een indicatie geven van volgende prestaties in het e-commerce segment (verder te concretiseren binnen de 3 maanden na opstart van het pilootproject):

- Stijging in omzet van het lokale e-commerce segment;
- Stijging van het aantal Gentse klanten;
- Aantal nieuwe structurele samenwerkingsverbanden;
- Acties en resultaten m.b.t. de bundeling.

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd de projectovereenkomst met Cargo Velo, Kerkstraat 108 te 9050 Gent, alsook de projectdefinitie die integraal deel uitmaakt van de overeenkomst, goed te keuren. Het pilootproject zal bijdragen aan de decamionettisering van de Gentse binnenstad.

De projectovereenkomst heeft een duurtijd van 2 jaren, van 01/11/2018 tot 31/10/2020. Gedurende deze periode is Cargo Velo volwaardig lid van de vzw Stadsdistributieplatform Gent.

**Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen  
Beslist het volgende:**

---

## **BESLISSING**

### **Artikel 1:**

Keurt goed de projectovereenkomst met cvba Cargo Velo, Kerkstraat 108 te 9050 Gent, betreffende de uitvoering van het pilootproject 'Het world wide web lokaal geleverd' in het kader van het Stadsdistributieplatform Gent voor de periode 01/11/2018 - 31/10/2020 en de projectdefinitie die integraal verbonden is met de projectovereenkomst, zoals gevoegd in bijlagen en die integraal deel uitmaken van deze beslissing.

---

## **BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT**

**Departement Stedelijke Ontwikkeling - Dienst Economie**

**Dit besluit kadert in volgende activiteit:** PR40374 Stadsdistributieplatform Gent

---

## **BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT**

- projectovereenkomst Cargo Velo
- projectdefinitie world wide web lokaal geleverd



Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen | Dienst Economie

**Overeenkomst tussen de Stad Gent en cvba Cargo Velo betreffende de uitvoering van het  
pilotproject 'Het world wide web lokaal geleverd' in het kader van het  
Stadsdistributieplatform Gent ('GentLevert')**

Tussen

**De Stad Gent**, met zetel Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent, vertegenwoordigd door het college van burgemeester en schepenen, voor wie tekenen dhr. Christophe Peeters, schepen van Financiën, Feesten, Middenstand en Innovatie, en mevr. Mieke Hullebroeck, algemeen directeur, die handelen in uitvoering van de beslissing van de gemeenteraad van .. oktober 2018, hierna genoemd: **de Stad Gent**;

En

**Cargo Velo cvba**, Kerkstraat 108, 9050 Gent, ondernemingsnummer 0678628430, vertegenwoordigd door dhr. Sander Vandenberghe, gedelegeerd bestuurder en dhr. Jochen Fonck, bestuurder, hierna genoemd: **de projectuitvoerder**;

Hierna gezamenlijk ook '**partijen**' genoemd.

**Voorafgaand**

Onderhavige overeenkomst kadert binnen de beleidsdoelstellingen van de Stad Gent en van de vzw Stadsdistributieplatform Gent (verder genoemd: vzw SDP Gent) om de stadsdistributie in Gent te verduurzamen. Hiertoe worden pilotprojecten opgezet met ondermeer volgende doelstellingen:

- Concrete oplossingen bieden op vraagstukken m.b.t. het duurzaam beleveren van het Gentse grondgebied, met prioritaire aandacht voor de beleving van de autovrije gebieden en rekening houdend met de impact van de verkeerslussen op de beleving van de binnenstad na invoering van het circulatieplan op 3 april 2017.
- Mogelijke optimalisaties van de consolidatie en bundeling van goederenstromen alsook de inzet van milieuvriendelijke voer- en vaartuigen met betrekking tot verschillende goederenstromen uittesten.
- Via deze projecten inzicht verwerven in deze materie, op basis waarvan eventuele bijsturing van het flankerend beleid van de Stad kan geadviseerd worden.
- Oplossingen voor duurzame stadsdistributie zichtbaar(der) maken en promoten.

- De vervoers- en distributiesector stimuleren en ondersteunen in hun transitie naar duurzame vormen van stadsdistributie.;
- Om finaal de stadsdistributie structureel te verduurzamen.

**De partijen komen overeen als volgt:**

#### **Artikel 1: lidmaatschap van de vzw SDP Gent**

1.1. Door ondertekening van onderhavige projectovereenkomst aanvaardt de projectuitvoerder het lidmaatschap van de vzw Stadsdistributieplatform Gent (vzw SDP Gent), vanaf startdatum van de overeenkomst (01/11/2018 – 31/10/2020).

1.2. Gezien hun lidmaatschap zullen beide partijen handelen conform de statuten en het huishoudelijk reglement van de vzw SDP Gent en conform de bepalingen van deze projectovereenkomst.

1.3. Bij eventuele afwijkende bepalingen tussen de statuten van de vzw SDP Gent en de overeenkomst, primeert de tekst van onderhavige overeenkomst.

#### **Artikel 2: Projectdefinitie**

2.1. In bijlage bij deze overeenkomst is voor het pilootproject dat de uitvoerder zal uitvoeren in het kader van deze overeenkomst, een projectfiche opgenomen, waarin het pilootproject wordt gedefinieerd. De projectdefinitie bevat een korte omschrijving van het project, de projectdoelstellingen en de prioritaire doelgroepen, de eventuele partners, de projectplanning, de inzet van voertuigen, de evaluatiecriteria.

2.2. Deze projectfiche maakt integraal deel uit van onderhavige projectovereenkomst.

2.3. De projectuitvoerder engageert zich om het pilootproject uit te voeren conform deze projectdefinitie.

2.4. De projectdefinitie kan worden aangepast, mits akkoord van beide partijen en conform artikel 8 van de overeenkomst.

#### **Artikel 3: Informatiedeling, monitoring en rapportering**

3.1. Om de impact van elk pilootproject te kunnen meten, wordt binnen de vzw SDP Gent een monitoringtool ontwikkeld. Deze tool zal waar mogelijk worden gevoed met de beschikbare data uit het data- en monitoringssysteem van de projectuitvoerder, naast andere beschikbare of te ontwikkelen datasets.

Datadeling betreft enkel deze informatie die nodig is om de effecten en de impact van het pilootproject te meten en/of een indicatie te geven met betrekking tot de realisatie van de doelstellingen van het pilootproject. Deze data zullen verwerkt en geanalyseerd worden en kunnen in regel in geconsolideerde vorm worden gedeeld onder de leden van de vzw SDP Gent.

3.2. De projectuitvoerder engageert zich om zijn medewerking te verlenen aan de toepassing van deze monitoringtool(s), en om de beschikbare data te leveren die betrekking hebben op het pilootproject die hij (mee) uitvoert.

3.3. De aan te leveren basis set van data zullen een indicatie geven van de volgende prestaties van de projectuitvoerder in het e-commerce segment (KPI's):

- a) Stijging in omzet van het lokale e-commerce segment;
- b) Stijging van het aantal klanten in Gent;
- c) Aantal nieuwe structurele samenwerkingsverbanden met andere distributiebedrijven en uitzendplatforms;
- d) Acties en resultaten m.b.t. de bundeling van de goederenstromen.

De kritische prestatie indicatoren (KPI's) dienen in overleg tussen de partijen te worden geconcretiseerd uiterlijk 3 maanden na ingang van onderhavige projectovereenkomst.

3.4. Partijen verbinden er zich toe om bijkomende noden van of suggesties voor data uitwisseling te melden. Tevens kunnen verdere afspraken hieromtrent vastgelegd worden door de Raad van Bestuur van de vzw SDP Gent.

3.5. De modaliteiten van aanlevering kunnen worden omschreven in het huishoudelijk reglement van de vzw SDP Gent.

3.6. In het kader van deze overeenkomst bezorgt de projectuitvoerder aan de Stad jaarlijks een evaluatierapport waarin per pilootproject de kwalitatieve en kwantitatieve resultaten van het voorbije werkjaar worden vermeld. Het eerste rapport wordt ingediend 12 maanden na startdatum van deze overeenkomst; het tweede rapport op het einde van de overeenkomst.

#### **Artikel 4: Vertrouwelijkheid**

4.1. In het huishoudelijk reglement van de vzw SDP Gent is een geheimhoudingsclausule opgenomen, die geldt voor alle leden die zijn of zullen toetreden tot de vzw SDP Gent.

4.3. De informatie die overeenkomstig artikel 3 wordt uitgewisseld, is geacht vertrouwelijk maar niet bedrijfsgevoelig te zijn. Indien de projectuitvoerder oordeelt dat bepaalde delen van informatie onder specifieke omstandigheden toch zouden moeten beschouwd worden als bedrijfsgevoelig, dan dient de projectuitvoerder de Stad Gent hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Desgevallend dienen partijen hiervoor in alle redelijkheid een werkbare oplossing te vinden.

4.4. De Stad Gent zal in voorkomend geval de bijzondere regeling waarvan sprake in artikel 4.3. melden aan de Raad van Bestuur van de vzw SDP Gent, zodat ook de andere leden hiervan op de hoogte zijn.

#### **Artikel 5: Communicatie**

5.1. Ten behoeve van het SDP Gent wordt een communicatieplan opgemaakt en uitgevoerd in functie van een consistente communicatie naar alle logistieke spelers en andere betrokkenen (horeca, handelaren, bewoners, consumenten....). De partijen engageren zich om de gemaakte afspraken in dit verband te respecteren en actief te participeren aan de diverse communicatie-acties die zijn of worden ontwikkeld.

5.2. De partijen engageren zich tevens om de eigen communicatiekanalen in te zetten om het SDP Gent en haar initiatieven te promoten, conform het communicatieplan dat door de vzw SDP Gent is of wordt opgemaakt.

5.3. Indien de projectuitvoerder een specifieke externe communicatie opzet betreffende de pilootprojecten, zal de projectuitvoerder de Stad en de vzw SDP Gent hierover voorafgaandelijk inlichten. Als de Stad een specifieke communicatie opzet betreffende pilootprojecten, zal hij de projectuitvoerder hierover voorafgaandelijk inlichten.

5.4. De Stad en de projectuitvoerder verbinden zich ertoe om onderling alle relevante informatie tijdig uit te wisselen en op regelmatige tijdstippen met elkaar overleg te plegen over alle aspecten van deze overeenkomst.

## **Artikel 6 : Innovatie**

6.1. Een pilootproject heeft als doel nieuwe, duurzame vormen van stadsdistributie uit te testen, met focus op het optimaal consolideren en bundelen van goederenstromen, het inzetten van milieuvriendelijke vervoersmiddelen en het ontwikkelen van meerwaarde diensten.

6.2. De projectuitvoerder engageert zich om de pilootprojecten te realiseren conform de bepalingen van deze overeenkomst en zal ernaar streven om rendabele oplossingen uit te werken binnen zijn beschikbare en goedgekeurde budget en binnen de organisatorische en commerciële mogelijkheden van zijn bedrijf.

6.3. Om de innovatie-inspanning te ondersteunen werd een theoretisch bevoorradingsmodel van de Gentse binnenstad opgemaakt op last van de Stad, op basis waarvan de pilootprojecten mogelijks verfijnd en bijgestuurd kunnen worden.

Daarnaast engageert de Stad zich, binnen de perken van de kredieten die het college van burgemeester en schepenen hiervoor beschikbaar stelt, tot het volgende:

- a) De financiering van de opmaak en de uitvoering van het communicatieplan zoals beschreven in artikel 5;
- b) De financiering van de opmaak en operationalisering van de monitoringtool, zoals bedoeld in artikel 3;
- c) De inzet van de stadseigen communicatietools in functie van de algemene promotie van het stadsdistributieplatform en de pilootprojecten;

Dit engagement is geformaliseerd en geconcretiseerd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Stad Gent en de vzw SDP Gent, die loopt tot 31/03/2019.

6.4. Als blijkt uit de tussentijdse evaluatie van de pilootprojecten of uit de beraadslaging van de vzw SDP Gent dat extra stimuli op vlak van innovatie noodzakelijk zijn om de doelstellingen van deze overeenkomst en/of van de vzw SDP Gent te realiseren, engageert de Stad zich om te onderzoeken of en onder welke voorwaarden een innovatiepremie aan de projectuitvoerder kan toegekend worden.

## **Artikel 7: Vergunningen**

7.1. Vergunningen in het kader van het nieuwe circulatieplan dat in voege is gegaan op 3 april 2017, worden door het IVA Mobiliteitsbedrijf van de Stad Gent toegekend conform de bepalingen en volgens de modaliteiten van het vigerende vergunningenreglement terzake van de Stad Gent. Vergunningen kunnen worden toegekend aan de categorie 'stadsdistributie'; het betreft hier specifiek de vergunning om te mogen leveren in de autovrije gebieden (24/24 – 7/7) en het mogen negeren van (bepaalde) 'knippen'.

7.2. De vergunning kan worden toegekend aan elk SDP-voertuig zoals gedefinieerd in artikel 24 van de statuten van de vzw SDP Gent. De administratieve aanvraag voor vergunningen voor de categorie 'stadsdistributie' verloopt via de vzw SDP Gent.

7.3. De projectuitvoerder die een vergunning wenst voor een voertuig, dient aan te tonen dat het betreffende voertuig beantwoordt aan de definitie van 'voertuig SDP'.

## Artikel 8: Wijziging overeenkomst

8.1. Onderhavige overeenkomst kan enkel gewijzigd worden mits onderling akkoord, dat schriftelijk wordt vastgelegd.

## Artikel 9: Correspondentie

9.1. De contactgegevens betreffende de projectuitvoerder :

- Organisatie	Cargo Velo
- Rechtsvorm	cvba
- Vertegenwoordiger van de rechtspersoon volgens de statuten	Sander Vandenberghe & Jochen Fonck
- Contactpersoon	Sander Vandenberghe
- Correspondentieadres	Kerkstraat 108 9050 Gent
- Telefoonnummer	0498694776
- Rekeningnummer en naam van de rekeninghouder	BE11 5230 8090 5048 - CARGO VELO CVBA
- e-mail	sander@cargovelo.be

9.2. De contactgegevens betreffende de Stad :

- Naam bevoegde dienst	Dienst Economie
- Diensthoofd	Els De leeuw
- Contactpersoon	Michel Moermans
- Adres	Postadres: Botermarkt 1, 9000 Gent Contactadres: Keizer Karelstraat 1, 9000 Gent
- Telefoon	0476762684
- e-mail	Michel.moermans@stad.gent

## Artikel 10: Non-discriminatieclausule

10.1. De projectuitvoerder verbindt er zich toe:

geen enkele vorm van discriminatie op grond van het geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap of sociale afkomst te dulden.

toegankelijk te zijn voor iedereen.

elk discriminerend gedrag op de werkplaats te voorkomen en indien nodig te bestrijden en te bestraffen.

de wetten en reglementen die de toepassing van de non-discriminatie en gelijke kansen bevorderen en verdedigen na te leven.

indien men beroep doet op derden onderhavige non-discriminatieclausule aan hen ter kennis te brengen en er voor te zorgen dat ook zij die naleven in de bijdrage die zij leveren in het kader van de toepasselijke overeenkomst.

10.2. Wanneer de non-discriminatieclausule niet nageleefd wordt, kan de Stad Gent – rekening houdend met alle elementen – maatregelen nemen.

#### **Artikel 11: Duurtijd**

11.1. Deze overeenkomst wordt gesloten voor een duurtijd van twee jaren, met ingang van onderhavige overeenkomst, onder voorwaarde zoals vermeld in artikel 1.

#### **Artikel 12: Opzegging van de overeenkomst**

12.1. De overeenkomst kan door een partij voortijdig worden opgezegd mits een opzegtermijn van 3 maanden in acht te nemen.

12.2. In voorkomend geval richt de opzeggende partij een aangetekend schrijven aan de andere partij waarin hij de opzegging motiveert.

12.3. Alle rechten en plichten voortvloeiende uit de overeenkomst komen op het einde van de opzegtermijn te vervallen.

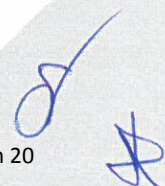
#### **Artikel 13: Algemene bepalingen**

13.1. De overeenkomst wordt beheerst door en dient geïnterpreteerd te worden naar Belgisch recht.

13.2. Er is geen aansprakelijkheid tussen de partijen indien één of meerdere verbintenissen onder deze overeenkomst niet kunnen nagekomen worden wegens bewezen overmacht in de gemeenrechtelijke zin.

13.3. Indien er een geschil is gerezen trachten de partijen om eerst via minnelijke weg tot een oplossing te komen.

13.4. Enkel de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent, zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen.



Opgemaakt te Gent op .. oktober 2018,  
in evenveel exemplaren als er partijen zijn,  
waarvan elke partij verklaart het te hebben gelezen en goedgekeurd en ervan een exemplaar te hebben ontvangen.

**Voor Stad Gent :**

Voor de burgemeester,  
(bij delegatiebesluit van 21 februari 2017)

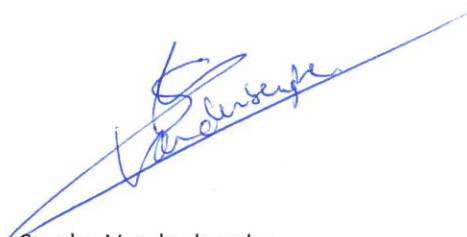
Mevr. Mieke Hullebroeck,  
Algemeen directeur

Dhr. Christophe Peeters  
schepen van Financiën, Feesten, Middenstand  
en Innovatie

**Voor de projectuitvoerder:**



Jochen Fonck,  
Bestuurder



Sander Vandenberghe,  
Gedelegeerd bestuurder

BIJLAGES

1. projectdefinitie





# CARGO VELO *GENT*

HET  
WORLD WIDE WEB  
LOKAAL  
GELEVERD

FIETSKOERIERS IN VORM VOOR E-COMMERCE

<b>Cargo Velo en e-commerce nu</b>	<b>2</b>
Express 'same day'	2
Velopack 'overnight'	2
<b>Cargo Velo en e-commerce in de toekomst</b>	<b>3</b>
Fietskoeriers in vorm voor e-commerce	3
Tendensen	3
<b>Het pilootproject</b>	<b>4</b>
Lokale service voor lokale e-commerce	4
Fases van het project	4
Onderzoeken van de lokale vraag en aanbod	4
Onderzoeken van slimme partnerships	5
Haalbaarheidsstudie op vlak van integratie	5
Uitbouw van een klantenportaal	5
Actief uitbouwen e-commerce klanten	5
Constante bijsturing en evaluatie	6
Sensibilisering	6
Doelen en KPI's	6
Hoe zien we de meerwaarde van Gent Levert?	6
Hoe zien we de communicatie rond Gent Levert?	7
Delen van informatie binnen Gent Levert	7

# ***ALLES OP DE VELO!***

## Cargo Velo en e-commerce nu

### Express 'same day'

Cargo Velo ondervindt een groeiende vraag naar een flexibele en betrouwbare partner voor on-demand / express leveringen die voortvloeien vanuit webshops of bestel-platformen. Veelal zijn dit leveringen die hun oorsprong hebben in de winkel of het magazijn van een klant en eindigen op een specifieke plek, rekening houdend met een specifieke voorkeur qua timing. Die timing wordt meestal bepaald door de wensen van de eindklant en betreft steeds levering op de dag van bestelling (of productie in geval van verse producten). In sommige gevallen gebeuren de express-leveringen ook vanuit een voorraad die in ons depot in stock staat of van zaken die aangevoerd worden en waarvoor we de laatste sprint uitvoeren.

In dit segment bedienen we de webshops van onder andere bloemisten, sportwinkels, grootwarenhuizen, taart-ateliers, etc.

### Velopack 'overnight'

We profileren ons ook meer en meer als logistieke ontzorgers, waarbij wij het aanspreekpunt worden voor de verzending van de meer traditionele en per definitie minder dringende pakketten. We bieden enerzijds een ophaalservice en anderzijds een verzendservice. Daar waar mogelijk bezorgen we de pakketten 'overnight' binnen onze eigen actieradius en brengen we andere pakketten in de juiste netwerken van andere verzenders. Dit door zelf te bezorgen tot aan de relevante depot, of door een ophaling aan ons depot te organiseren.

De zendingen die een online oorsprong hebben (besteld op de webshop van de klant) betreffen zowel leveringen aan huis bij particulieren als leveringen aan andere bedrijven. Meer en meer komen ook bedrijven in the picture die een deel van hun stedelijke volume/pakketten afsplitsen en rechtstreeks bezorgen aan ons depot, in plaats van te verzenden met de traditionele pakketverzenders.

# Cargo Velo en e-commerce in de toekomst

## Fietskoeriers in vorm voor e-commerce

We geloven in de kracht van een (onafhankelijke) fietskoerierdienst als partner voor een professionele, flexibele en betrouwbare service bij e-commerce leveringen: van de super snelle convenience leveringen (on-demand) tot de minder-dringende en te bundelen pakketten (Velopack). Kortom, de fietskoeriers als eerste en laatste schakel binnen stedelijke omgevingen en als directe contractant van de (online) handelaar. De fietskoerier als sleutelfiguur in de logistieke ontzorging van eigen klanten. Waar nodig kunnen nog steeds externe partijen ingeschakeld worden om het netwerk/dekking groter te maken en op termijn ook interstedelijke transporten mogelijk te maken. Ook (operationele) aansluiting met andere duurzame verzendnetwerken en verdere samenwerking tussen fietskoerierdiensten onderling houdt hier nauw verband mee. Op die manier kan de fietskoerierdienst zelf zendingen gaan bundelen en uitbesteden waar nodig. Een belangrijk fundament om al deze ambities verder waar te maken is het verder uitbouwen van onze software om eenvoudige interactie met webshops en klanten mogelijk te maken.

## Tendensen

Een aantal tendensen liggen aan de basis van dit geloof in de verdere groei als gevestigde speler in de e-commerce business.

Ten eerste is er de groeiende vraag naar flexibele e-commerce leveringen en het potentieel dat nog te ontginnen is.

Ten tweede hebben gevestigde traditionele pakketverzendders het moeilijk om flexibel in te spelen op de sterke dynamiek van de markt. De kosten die gemaakt moeten worden om mee te kunnen met de concurrentie zijn te hoog, waardoor op de langere termijn sowieso een prijsstijging of -diversificatie aan de orde zal zijn om voldoende winsten te blijven garanderen. De prijzenslag zal als het ware geleidelijk over grotere bedragen gaan en/of zal er nog meer diversificatie van de markt optreden. Dit zal ook een nuancering veroorzaken in het “gratis geleverd” verhaal aangezien grote webshops ook geconfronteerd zullen worden met die prijsstijging. Hierdoor zal het ook als groeiende fietskoerierdienst met minder middelen mogelijk worden om meer en meer mee te spelen op het grote toneel, zij het in welbepaalde niches.

Ten derde is in heel het e-commerce gebeuren - en dan zeker voor kleinere en/of kwaliteitsvolle webshops - de flexibiliteit, kwalitatieve service en persoonlijke aanpak

belangrijk. Veelal lukt het traditionele pakketverzendders niet om hoge service levels te behalen, net doordat ze zoveel mogelijk kosten trachten te besparen op de first- en last-mile.

Ten vierde zijn er meer en meer onafhankelijke webplatformen die verschillende verzendopties integreren. Zo'n partner kan een interessante aanvulling zijn op de operationele software van Cargo Velo om versneld oplossingen aan te bieden.

En last but not least: het besef dat e-commerce niet altijd even duurzaam is (de camionettisering, de tewerkstelling, de reisafstanden van een pakket, etc.) zal in de toekomst alleen maar groter worden. Beetje bij beetje zal ook vanuit de hoek van de consument de vraag komen om meer duurzame verzendopties te voorzien waarbij tevens wordt ingezet op bundelen en efficiëntie, in combinatie met een grotere betalingsbereidheid en het bewust lokaler consumeren.

## Het pilootproject

### Lokale service voor lokale e-commerce

In het pilootproject voor Gent Levert wensen we twee zaken te combineren: als fietskoerierbedrijf verder groeien in de e-commerce wereld en tegelijkertijd een duurzame logistieke oplossing in de markt zetten met focus op Gentse logistieke bewegingen gerelateerd aan online bestellingen. In andere woorden willen we Cargo Velo verder profileren als de verzendpartner voor e-commerce pakketten vanuit Gent, naar Gent en binnen Gent, zowel in de 'same day' als 'overnight'. Daarbij zal in het Gentse de fiets ingeschakeld worden voor de pickups en de drops. De verzendingen kunnen ook het lokale overstijgen door samen te werken met externe partners en steden. We grijpen het pilootproject aan als trigger om onze organisch groeiende activiteiten in de e-commerce markt te boosten.

### Fases van het project

Verschillende fases zullen doorlopen worden in het pilootproject. Gezien de dynamiek van de markt en de constante evoluties in vraag en aanbod/concurrentie kunnen deze fases ook dynamischer en minder afgelijnd zijn van aard in de praktijk. Ze zijn wel opgelijst in min of meer chronologische volgorde, al kunnen sommige fases ook samenlopen.

#### Onderzoeken van de lokale vraag en aanbod

Een bevraging bij lokale handelaars en bedrijven met een Gents filiaal of Gentse klanten die online bestellingen verwerken om zo een inzicht te krijgen in de huidige volumes, logistieke oplossingen en tevredenheid, prijszettingen, verwachtingen, noden, betalingsbereidheid, gewenste leveringsopties (timeslots, aan huis, afhaalpunten, ...), enzovoort.

In die bevraging kan ook gepolst worden naar interesse in concepten of een aanpak die iets innovatiever zouden zijn dan huidige logistieke oplossingen: een groepsaankoop voor ophaling van pakketten met meerdere handelaars aan verlaagd tarief, een trage verzending over meerdere dagen, waarbij meer gebundeld kan worden en het goedkoper kan, een centraal afleverpunt met nadien een extra on-demand levering, etc.

## Onderzoeken van slimme partnerships

Eenzijds zal er nood zijn om naast puur Gentse leveringen ook pakketten te kunnen ontzorgen die via een ander netwerk moeten verzonden worden. Of om pakketten voor het Gentse over te nemen aan de stadsrand vanuit een ander netwerk. We denken dan in eerste instantie aan een constructieve samenwerking met spelers als Bpost, PostNL, DHL, Fietskoeriers.nl, etc.

Anderzijds zullen we ook bekijken op welke manier we structureel kunnen samenwerken met één (of meerdere) verzend-platforms die verschillende verzenders en leveringsopties integreren en koppelingen met bestaande webshops mogelijk maken en onderhouden.

Ook op vlak van bezorgopties zou het wenselijk kunnen zijn om partnerships aan te gaan: bv. voor een centraal afhaal- of verzendpunt. Dit kan misschien geïntegreerd worden in een andere setting, zoals een café/bar.

Verder zijn op vlak van e-fulfillment ook nog partners mogelijk, bv. voor verpakken, etc.

## Haalbaarheidsstudie op vlak van integratie

Uiteindelijk dienen er op verschillende niveaus zaken met elkaar geïntegreerd te worden zodat het hele online gebeuren resulteert in de juiste leveringen in het Cargo Velo systeem.

Kleinere webshops kunnen gediend zijn met een simpele Cargo Velo plugin of integreren misschien het eenvoudigst door een plugin van een bestaand verzendplatform uit te breiden met een Cargo Velo verzendoptie. Voor grotere klanten zal een rechtstreekse integratie aan de orde zijn.

Communicatie op gebied van track & trace zal ook zeer belangrijk zijn: statussen dienen geüpdatet te worden en informatie dient uitgewisseld te worden met alle betrokken partijen. Ook omwille van de GDPR wetgeving brengt dit de nodige uitdagingen met zich mee.

## Uitbouw van een klantenportaal

We voorzien de verdere uitbouw van een klantenportaal waarin oa. de track & trace eenvoudig bekeken zal kunnen worden en notificaties kunnen gestuurd worden naar klant en eindontvanger.

## Actief uitbouwen e-commerce klanten

In de eerste fase van het project verwachten we organisch te groeien in klanten en de manier waarop we ze kunnen bedienen. Eénmaal alle randvoorwaarden min of meer op punt staan zal een selectieve club van “early bird klanten” expliciet gevraagd worden om zich mee in het

avontuur van een testfase te starten. Nadien zullen we op basis van al die ervaringen actieve sales opzetten in dat segment.

## Constance bijsturing en evaluatie

Gezien het pilootproject met eigen middelen gefinancierd wordt en in principe deel uitmaakt van onze gewone business development, moeten we natuurlijk ook kritisch kijken naar de kosten en baten van dit project. Ook de evoluties in de markt zullen misschien andere prioriteiten en opportuniteiten opwerpen, welke dan mogelijks een verlegging van de focus teweeg brengt.

## Sensibilisering

We willen onze inspanningen op weg naar onze ultieme ambitie als dé duurzame fietskoerierdienst voor e-commerce leveringen ook delen met het bredere publiek. Op verschillende momenten kan hier ruimte voor gevonden worden. Ook via onze communicatiekanalen zullen we daarop inzetten.

## Doelen en KPI's

Tegen eind 2020 wil Cargo Velo zijn positie als dé lokale en flexibele partner voor verzending van e-commerce pakketten stevig verankerd hebben. Dit uit zich in een helder en concurrentieel aanbod op maat van de noden uit de markt en een divers pluimage van klanten dat bediend wordt.

We zijn ons echter bewust van de stevige competitie en prijzenslag in de e-commerce sector. Het zal een tijd duren vooraleer de overduidelijke meerwaarde van een service per fietskoerier ook daadwerkelijk financieel zal gewaardeerd worden. Het is met andere woorden geen evidentie om een rendabele business uit te bouwen. In dat opzicht is het doel om ons niet te vergalopperen in ambities en de uitbouw financieel onder controle te houden.

In dat opzicht wensen we ons geen al te harde of cijfermatige doelen en KPI's op te leggen. Als er een continue stijging is in omzet in het e-commerce segment en we meer en meer (Gentse) klanten kunnen bekoren met onze diensten, is het wat ons betreft geslaagd.

## Hoe zien we de meerwaarde van Gent Levert?

We bekijken Gent Levert door z'n huidige constellatie als een overlegplatform tussen Stad Gent, handelaars en andere logistieke spelers dat duurzame stedelijke logistiek wil stimuleren en promoten.

Via Puur Gent zouden we lokale handelaars kunnen bereiken en/of eventueel een gezamenlijke bevraging opzetten, met meer middelen dan we zelf zouden ter beschikking hebben. Ook verschillende kanalen en data van Stad Gent zelf kunnen hier interessant blijken.

Met een speler als Bpost zou een verdere samenwerking kunnen bekeken worden in het integreren van elkaars verzendopties. Gent Levert zou kunnen toelaten om verder te kunnen kijken dan de pure onderhandeling van een volume-contract zodat Cargo Velo interessante verzendingen via Bpost kan aanbieden ook. Omgekeerd zou Bpost standaard ook meer flexibele verzendopties kunnen aanbieden via Cargo Velo. Als er nog traditionele verzenders toetreden, kan dit zelfs een interessante dynamiek opleveren daar in het overleg ook de concurrentie kan spelen.

Met Transport en Logistiek Vlaanderen kunnen we thema's behandelen zoals een gepaste transportverzekering voor de fietsverzendingen en andere meer algemene thema's.

Vanuit Gent Levert zouden ook events of uitgebreidere meetings kunnen opgezet worden die helpen in het uitwisselen van informatie, know-how en inspiratie. Bijvoorbeeld met spelers / ervaringsdeskundigen uit andere steden of landen.

Stad Gent kan verder ook ondersteuning bieden door zelf verder gebruik te maken van onze e-commerce toepassingen en/of hulp bieden in de zoektocht naar een interessante centrale drop of pickup locatie moesten afhaalpunt(en) of afleverpunt(en) interessant blijken.

## Hoe zien we de communicatie rond Gent Levert?

In tegenstelling tot wat het huishoudelijk reglement opdraagt, zien we absoluut geen meerwaarde in het bestickeren van onze fietsen, noch in het expliciet opnemen van het Gent Levert logo in elke vorm van communicatie inzake het pilootproject. Dit omwille van het feit dat het "pilotproject" in onze ogen een te groot onderdeel is van onze zakelijke realiteit en we zaken doen als Cargo Velo en niet als Gent Levert. En ook omwille van het feit dat we zelf niet nog extra verwarring willen creëren bij bestaande klanten, aangezien de perceptie van Gent Levert vaak niet duidelijk is. Uiteraard engageren we ons om meer dan voldoende over Gent Levert en ons lidmaatschap te communiceren. Dit dan telkens met de insteek dat we als Cargo Velo, een onafhankelijke speler in gans het gebeuren, een bijdrage leveren aan het doel van het overlegplatform Gent Levert om duurzame stedelijke logistiek te stimuleren en te promoten en om meer inzicht te verwerven in logistieke stromen, meer specifiek op vlak van het lokale e-commerce gebeuren. En dat we ons door dit lidmaatschap engageren om Gent Levert mee verder te ondersteunen en/of richting te geven in haar ambities.

## Delen van informatie binnen Gent Levert

Hoe data en prospects gedeeld worden binnen Gent Levert is desondanks de flowcharts in het huishoudelijk reglement nog niet helemaal duidelijk hoe dit juist in de praktijk in z'n werk gaat. Een demo/praktijkvoorbeeld hierover is wenselijk.

## STEMMING

Aangenomen door de gemeenteraad in openbare vergadering van 22 oktober 2018:

- Met unanimitéit
-