

# Pilootproject beleving tijdens de dagrand PIEK

## Synthese

bij eindnota (versie 3.14)

20 december 2011



Antwerpen - Brasschaat - Geel - Gent  
Hasselt - Kortrijk - Leuven - Ninove - Vilvoorde

## Colofon

<b>Opdrachtgever</b>		
<i>Vlaamse Overheid, MOW, Haven- en Waterbeleid</i>		
Koning Albert II laan 20 bus 5, 1000 Brussel		
Ilse Hoet	02 553 77 36	ilse.hoet@mow.vlaanderen.be
Joke Lievens	02 553 14 84	joke.lievens@mow.vlaanderen.be
Tijl Dendal	02 553 77 77	tijl.dendal@mow.vlaanderen.be

<b>Opdrachthouders</b>		
<i>Traject Mobility Management</i>		
Maria Hendrikaplein 65C, 9000 Gent		
<a href="http://www.traject.be">www.traject.be</a>		
Vincent Meerschaert	09 242 32 80	vme@traject.be
Stef Broodcoorens	09 242 32 80	sbr@traject.be
<i>Opzoekingscentrum voor de Wegenbouw (OCW)</i>		
Woluwedal 42, 1200 Brussel		
<a href="http://www.brrc.be">www.brrc.be</a>		
Hinko van Geelen	02 775 82 39	h.vangeelen@brrc.be
Bart Meert (tot november 2010)		mobility@brrc.be
<i>Acoustical Engineering</i>		
Oudestraat 25 / 1, 2860 Sint Katelijne Waver		
<a href="http://www.acoustical-engineering.be">www.acoustical-engineering.be</a>		
Chris Busschots	015 630 690	info@acoustical-engineering.be

<b>Betrokken distributeurs</b>		
<i>Colruyt</i>		
Edingensesteenweg 196, 1500 Halle		
<a href="http://www.colruyt.be">www.colruyt.be</a>		
Ivan Van de Brul	sinds augustus 2011	ivan.vandebrul@colruyt.be
Mieke Vercaeren	sinds sept. 2011	mieke.vercaeren@colruyt.be
Collin Bootsveld		collin.bootsveld@colruyt.be
Stephane Windels		stephan.windels@colruyt.be
Pierre Snoeks	tot juli 2011	
<i>Delhaize</i>		
Osseghemstraat 53, 1080 Molenbeek		
<a href="http://www.delhaize.be">www.delhaize.be</a>		
Davy Decock	02 412 80 67	ddecoc@delhaize.be
Steven Op De Beeck	02 412 27 91	sopdebeeck@delhaize.be

<b>Ondersteuning</b>		
<i>Steunpunt Goederenstromen</i>		
Departement Transport & Ruimtelijke Economie, Universiteit Antwerpen		
Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen		
<a href="http://www.steunpuntgoederenstromen.be">www.steunpuntgoederenstromen.be</a>		
Roel Gevaers	03 265 49 36	roel.gevaers@ua.ac.be
Christa Sys	03 265 41 56	christa.sys@ua.ac.be

# Inhoud

<b>Colofon</b> .....	<b>2</b>
<b>Inhoud</b> .....	<b>3</b>
<b>Managementsamenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>9</b>
1.1.    Conclusies .....	9
1.1.1    Hoofdconclusie .....	9
1.1.2    Conclusies ter staving van de hoofdconclusie .....	9
1.2.    Aanbevelingen .....	12
1.2.1    Hoofdaanbeveling.....	13
1.2.2    Aanbevelingen gericht op de distributiesector .....	14
1.2.3    Aanbevelingen gericht op de Vlaamse overheid .....	17
1.2.4    Aanbevelingen gericht op de lokale overheden .....	20

# Managementsamenvatting

## Opzet van het project

Met het pilootproject “PIEK” wil de Vlaamse Overheid onderzoeken hoe de beleving van supermarkten efficiënter en duurzamer kan verlopen door het laden en lossen van goederen ook toe te laten buiten de gewone levertijden. Het doel van de studie is om na te gaan wat de maatschappelijke en bedrijfseconomische haalbaarheid is van het beleven tijdens de dagrand (6u-7u en 19u-23u).

## Vorbereiding en uitvoering van het project

In het kader van het pilootproject werden stille leveringen in de dagrand gepland naar 16 vestigingen van de supermarktketens Colruyt en Delhaize. Op elke site werden gemiddeld 4 stille leveringen uitgevoerd<sup>1</sup>.

### Voorafgaand

Door Delhaize en Colruyt werd stil materiaal (trekkers en ander stil materiaal) aangekocht of ontwikkeld. Delhaize gebruikte een CNG-trekker<sup>2</sup>. De leveringen van Colruyt werden uitgevoerd met een normale truck met dieselmotor, omdat hun hybride trekker nog niet operationeel was. Door de distributeurs werd een opleiding voorzien voor de betrokken chauffeurs. Elke site en omgeving werd bezocht, en er werd gesproken met de gerant. Per site werd een uitgebreid communicatietraject opgezet (buurtfolder, buurtvergadering, website, meldinglijn,...).

### Tijdens

De chauffeurs die betrokken waren bij de stille leveringen vulden een logboek in. Op basis van dit logboek konden o.m. de berekeningen van het brandstofverbruik worden gemaakt. Tijdens de stille leveringen werden geluidsmetingen uitgevoerd. Daarnaast werden een aantal waarnemingen gedaan m.b.t. onverwachte gebeurtenissen, verkeersbeeld, manoeuvres en gedrag van het personeel.

### Nadien

Na het uitvoeren van de testleveringen werd met een aantal betrokken chauffeurs een diepte-interview gevoerd.

---

<sup>1</sup> Minstens 1 levering vond plaats voor de ochtendspits, 1 tijdens de daguren en 1 na de avondspits.

<sup>2</sup> CNG staat voor Compressed Natural Gas, “aardgas onder druk”. Dit aardgas wordt gecompriëerd omdat het zo minder ruimte inneemt.

## Constateringen

### Geluidsmetingen

Algemeen kan gesteld worden dat de leveringen zo goed als geen invloed hebben op het heersende omgevingsgeluid, uitgemiddeld over een kwartier.

Op één na liggen alle betrokken sites in gebiedstype 2 (Vlarem II: gebied op minder dan 500m van gebied voor gemeenschapsvoorzieningen). Voor deze norm voldoet:

- 59% van de gebeurtenissen tijdens de dagperiode;
- 18% van de gebeurtenissen tijdens de avondperiode;
- 18% van de gebeurtenissen tijdens de nachtperiode.

Er wordt dus geconstateerd dat vaak niet voldaan wordt aan de Vlarem-norm, ook tijdens de dagperiode.

Er wordt vastgesteld dat:

- er een belangrijke reductie van geluid te halen is met PIEK-materiaal;
- het motorgeluid (manoeuvreren en aanrijden) de meeste impact geeft. Het aanrijden valt echter buiten de Vlarem-norm (openbare weg);
- neervallende laadkleppen een aandachtspunt vormen.

Uit de interviews met de chauffeurs en uit de waarnemingen blijkt het belang van de menselijke factor: het gedrag van de chauffeur speelt een belangrijke rol in het geluidsdrukkniveau (bv. voorzichtigheid bij het in- of uitrijden zorgt voor 10 tot 12 dB(A) minder).

Gedurende de testperiode hebben we geen enkele klacht ontvangen die verband hield met stille leveringen.

## Bedrijfseconomische baten en kosten<sup>3</sup>

### Bedrijfseconomische baten

#### Baat 1: brandstofverbruik

Het leveren met een CNG-trekker houdt een grote besparing in ten opzichte van het leveren met een dieseltruck. Voor CNG bedraagt de prijs per km 0,33 €. Het gemiddelde verbruik van de dieseltruck met en zonder congestie bedraagt respectievelijk 0,54 € en 0,47 € per kilometer. Dit wil zeggen dat het gebruik van CNG in vergelijking met de dieselprijs in de spits een besparing van 40% oplevert. Buiten de spits is dit een besparing van ongeveer 30%. Gezien de grootte van brandstofkosten voor distributeurs is dit een markante besparing.

---

<sup>3</sup> Alle bedragen van stil materiaal die in de tekst vermeldt worden werden bekomen door deskresearch en contacten met producenten. De vermelde prijzen zijn niet afkomstig van de betrokken distributeurs, tenzij dit expliciet wordt vermeld.

### Baat 2: tijdswinst

De gemiddelde snelheden van beide distributeurs zijn gelijkaardig. Voor de 16 sites samen zijn de waarden als volgt:

- levering in de ochtendrand 61,0 km/u;
- levering in de dag 50,1 km/u;
- levering in de avondrand 67,6 km/u.

De tijdswinst wordt sprekend als dit op grotere schaal wordt doorgerekend. Bijvoorbeeld voor de belevering van 100 winkels die één keer per dag worden beleverd, 312 dagen lang, 65 km heen en 65 km terug, zijn 80940 uur nodig indien deze leveringen overdag gebeuren en 59956 uur voor leveringen in de avondrand. Dit verschil van 20980 uur correspondeert met bijna 12 FTE personeelsleden.

### Baat 3: organisatorische baten

Uit de gesprekken met geranten bleek dat het voor supermarkten een voordeel is dat leveringen voor de ochtendspits en dus voor de openingsuren van de winkel geleverd worden. Er wordt vermeden dat leveringen toekomen tijdens de openingsuren, wat de behandeling van goederen eenvoudiger maakt. Bij een levering overdag wordt mogelijk winkelpersoneel ingeschakeld bij de levering, waardoor zij dan niet ter beschikking kunnen staan van klanten.

### Baat 4: effecten op imago

Aandacht voor het milieu of voor de eigen omgeving wordt door het publiek in veel gevallen als positief beoordeeld. Dit kan zijn effect hebben op het aantrekken of binden van klanten.

## Meerkosten

### Kost 1: investering in rollend materiaal en laad- en losmateriaal

Zowel de hybride truck als de CNG-trekker hebben een hogere aanschafprijs. Een gewone trekker kost tussen 85.000 € en 95.000 € (nieuwprijs, excl. btw). De meerkost van een CNG-trekker in aankoop bedraagt 45.000 € tot 55.000 € per stuk. Voor de hybride truck liggen deze kosten nog een heel stuk hoger omdat er een groot deel onderzoek en ontwikkelingskosten moeten meegerekend worden. Ook de stille opleggers en stille transpalletten kennen een meerkost. Een gewone elektrische transpallet kost 5000 € tot 6700 €. Voor een stille transpallet geldt een meerkost van ongeveer 1.700 € per stuk. Een gewone oplegger kost 35.000 € tot 40.000 €, inclusief laadklep. Er geldt een meerkost van ongeveer 8.000 € voor een stille uitvoering.

### Kost 2: investering in infrastructuur in de supermarkten

Er wordt geschat dat de kost voor aanpassingen aan infrastructuur (inclusief onderhoud) in 1 supermarkt gemiddeld 100.000 € bedraagt (cijfer Colruyt). Dit gaat o.m. over het aanpassen van een coating in de heftafel en loskade, het voorzien van stille rolpoorten, het voorzien van een overdekte loskade, veiligheidsinvesteringen,....

**Kost 3: personeelskosten**

Chauffeurs moeten worden opgeleid om de rij- en laad- en lostechnieken te leren. Per chauffeur wordt geschat dat dit een kost is van 700 €. Leveringen tussen 20u en 6u kosten ook meer door de hogere loonkosten voor de chauffeur (nachtarbeid). Daarnaast is het mogelijk dat het stil laden en lossen gemiddeld meer tijd vraagt door de extra aandacht die er moet gaan naar het stille karakter van de operatie.

**Kost 4: organisatorische kosten**

Het gebruik van nieuwe technologieën veroorzaken ook organisatorische kosten:

- de tijdsinput voor begeleiding van proefprojecten;
- het plannen van de ritten vergt extra tijd. De stille leveringen worden apart van de gebruikelijke planning van ritten gepland.

**Maatschappelijke baten****Milieu-impact**

Ten opzichte van de Euro6 trucks is het gebruik van de CNG-truck o.a. een verbetering van 30% voor NOx en voor 38% voor fijn stof. Voor CO<sub>2</sub> is de besparing beperkt. Deze cijfers liggen iets lager dan bij de constatering in Nederland, omdat er nog geen rekening is gehouden met het rijden buiten de congestie. In Nederland werd een sterke reductie van diverse uitstootwaarden genoteerd tijdens de stille leveringen: CO<sub>2</sub>: - 23% tot -67%, NOx: - 41%, PM10: - 42%.

**Verkeersveiligheid**

De kans op verkeersongevallen in de dagrand is lager omdat de verkeersstromen op dat moment geringer zijn dan tijdens de levertijden overdag.

- De directe omgeving van de winkels kennen geen geschiedenis van ongevallen die direct zijn toe te wijzen aan leveringen en er zijn heel weinig klachten over verkeersveiligheid op de routes van en naar de winkels;
- Op basis van de logboeken kunnen we m.b.t. verkeersveiligheid vaststellen dat de dagrandleveringen niet tot onveilige situaties hebben geleid;
- De waarnemingen voor, tijdens en na de geluidsmetingen bevestigen dat er zelden sprake was van onveilige situaties;
- In de interviews halen alle chauffeurs aan dat er op het vlak van verkeersveiligheid een groot verschil is tussen dag- en dagrandleveringen. Manoeuvreren op de parking tijdens drukke momenten wordt als zeer stressvol ervaren. Vanuit het oogpunt van de chauffeurs is het dan ook een groot voordeel van dagrandbeleveringen dat er op de parkings minder confrontaties zijn met klanten. Anderzijds is er minder verkeer op de baan en verloopt de rijtaak rustiger omdat er minder druk is van het tijdschema.

Een jarenlange ervaring in Nederland leert dat er een substantiële vermindering is (meer dan 40%) in het aantal verkeersdoden en gewonden, dat is toe te wijzen aan ongevallen met leverende trucks in woonzones.

**Bereikbaarheid**

De waarnemingen tijdens, voor en na de geluidsmetingen laten zien dat de vrachtwagens in de dagrand (avondperiode, nachtperiode) vlotter aan de sites kunnen geraken omdat het verkeer effectief veel rustiger is. Op basis van de logboeken kunnen we vaststellen dat er in de dagrand steeds sprake is van rustig verkeer.

## **Conclusie**

Op basis van de onderzochte aspecten is duidelijk geworden dat er voor een effectieve implementatie van vroege en late leveringen in de dagrand nood is aan een geluidskader dat aangepast is aan laad- en losactiviteiten. De overige thema's vormen voor de maatschappij geen belemmering voor leveringen in de dagrand. Meer zelfs, ze leveren belangrijke maatschappelijke baten op (minder uitstoot, minder brandstofverbruik, minder veiligheidsrisico, minder vracht tijdens congestiegevoelige periodes van de dag).

Er wordt onderscheid gemaakt naar aanbevelingen gericht op de distributiesector, aanbevelingen gericht op de Vlaamse overheid en aanbevelingen gericht op de lokale overheden. Deze aanbevelingen sluiten aan bij de conclusie.

## Conclusies en aanbevelingen

### 1.1. Conclusies

#### 1.1.1 Hoofdconclusie

Via het pilootproject PIEK werd nagegaan wat de haalbaarheid was met betrekking tot het beleveren van winkels tijdens de dagrand<sup>4</sup>. Het ging om leveringen aan 16 winkels van Delhaize en Colruyt, verspreid over negen steden.

Op basis van de onderzochte aspecten is duidelijk geworden dat er voor een effectieve implementatie van vroege en late leveringen in de dagrand nood is aan een geluidskader dat aangepast is aan laad- en losactiviteiten. De overige thema's vormen voor de maatschappij geen belemmering voor leveringen in de dagrand. Meer zelfs, ze leveren belangrijke maatschappelijke baten op (minder uitstoot, minder brandstofverbruik, minder veiligheidsrisico, minder vracht tijdens congestiegevoelige periodes van de dag).

#### 1.1.2 Conclusies ter staving van de hoofdconclusie

Tijdens het hele PIEK-project werd een meldsysteem opgezet, waar klachten of opmerkingen konden worden gedaan door omwonenden en andere geïnteresseerden. **Geen enkele melding** kon worden toegewezen aan een levering in de dagrand met PIEK-materiaal,

- zowel niet voor de inpandige leveringen als de leveringen in open lucht;
- zowel niet voor de leveringen met de CNG-trekker als met de dieseltruck.

Met het gebruik van CNG-trekkers of hybride trekkers zijn **maatschappelijke baten** te realiseren op het vlak van uitstoot en brandstofverbruik. Door een deel van de ritten te verschuiven naar minder congestiegevoelige periodes nemen de verkeersveiligheidsrisico's af. Er is ook een baat op en op het vlak van de congestie zelf (minder vrachtwagens in de congestiegevoelige perioden). Ook de lokale doorstroming is hierbij gebaat, waardoor plaatselijke conflicten kunnen verminderen.

Op het vlak van **verkeersveiligheid** kan een positieve bijdrage worden verwacht door het leveren in de dagrand. Dit geldt minstens voor de subjectieve verkeersveiligheid, maar mogelijk ook naar objectieve verkeersveiligheid. Jarenlange ervaring in Nederland spreken wat dat betreft klare taal (meer dan 40% minder verkeersdoden of -gewonden bij ongevallen met leverende trucks in woonzones).

---

<sup>4</sup> We **herhalen** nog eens de definitie van leveringen in de dagrand: Het gaat om leveringen die plaatsvinden voor de ochtendspits (vanaf 6 uur) of na de avondspits (tot 23 uur). In de **praktijk** is de duur van de ochtend- en de avondspits sterk afhankelijk van de plaats en omstandigheid. Grosso modo kan als begin van de ochtendspits 7 uur worden aangehouden. De avondspits kan rond 19 uur eindigen. Een en ander betekent dat de dagrand in de ochtend ongeveer één uur

In meerdere gevallen werd geconstateerd dat het **binnenrijden van de parkings** slechts mogelijk is met meerdere manoeuvres van de vrachtwagen. Dit leidde echter vrijwel nooit tot congestie. Als het zich voordeed dan deed het zich ook in de dagrand voor, maar de impact is dan geringer vanwege de kleinere verkeersstromen.

Volgens de waarnemingen was er slechts in het geval van één site sprake van **verkeersonveilige situaties** bij het manoeuvreren, door een combinatie van vlakbij de inrit geparkeerde personenwagens en gelijktijdige leveringen. Dit deed zich verspreid voor, zowel in de dagrand als overdag. Algemene uitspraken op basis van deze site over de omvang van het probleem in de dagrand kunnen we niet maken. Het is per situatie te bekijken of moeilijkheden zich meer in de dagrand dan overdag voordoen.

Er werd waargenomen dat er bij de leveringen in de dagrand twee situaties voorkomen: de winkel is nog open of de winkel is nog dicht. Als een **winkel nog open** is, bestaat het nadeel dat er verkeersbewegingen op de parkings zijn. De situatie waarin dergelijke manoeuvres van de vrachtwagens nodig zijn, doet zich ook overdag voor. De distributeur probeert in dat geval hieraan aandacht te besteden via de chauffeursopleiding of via een verkeerscharter.

Het verkeersbeeld in de dagrand is gunstig voor de **rijtaak** van de chauffeurs (het is veiliger), en voor de distributeur is een kortere reistijd naar de winkels bedrijfseconomisch gezien gunstig omdat er meer mogelijkheden ontstaan om op één rit leveringen te doen op meerdere locaties.

Het kunnen leveren in de dagrand brengt nog een onmiskenbaar voordeel voor de distributeur met zich mee: de trucks kunnen **intensiever worden ingezet**, waardoor de initiële kost gemakkelijker te dragen is. Dit is in het bijzonder van belang bij de nog relatief dure nieuwe technieken (CNG-truck, hybride truck), maar ook bij de investeringen aan de winkels.

De uitgevoerde **geluidsmetingen** maken heel wat duidelijk. Een deel van de leveringen voldeden niet aan het Vlare II toetsingskader. De testen tonen aan dat in realiteit het omgevingsgeluid zelf al hoger kan zijn dan de Vlare normen. Met de huidige stand van de techniek van het stil materiaal is het quasi onmogelijk om de normen in de dagrand te halen. Er is dus nood aan een werkbaar kader dat hinder vermindert en maatschappelijk een meerwaarde biedt (verkeersveiligheid, mobiliteit, CO<sub>2</sub>).

De continue geluiden van de PIEK-leveringen zelf vormden geen groot aandachtspunt. De leveringen hebben immers zo goed als geen invloed op het heersende omgevingsgeluid (uitgemiddeld over een kwartier). De kortstondige gebeurtenissen echter, voor zover ze auditief konden worden waargenomen, werden soms merkbaar vastgesteld tijdens de leveringen. In de dagperiode voldoen weinig leveringen aan de vestigingen van de testsites volledig aan de Vlare normen. In de dagrand (avondperiode, nachtperiode) zijn de eisen strenger, met als gevolg dat de situatie nog minder positief uitpakt.

Een **werkbaar normatief kader**, dat aandacht heeft voor het geluidsthema, dat mogelijkheden biedt voor een verruiming van de tijdsperiode voor laden en lossen, en dat wordt ontworpen in functie van levering aan verkooppunten (zoals de op de WHO gebaseerde Nederlandse geluidseis), zou het aantal conforme leveringen aanzienlijk opdrijven.<sup>5</sup> Dit neemt echter niet weg dat er aandacht moet worden besteed aan de locaties van de leveringen in de dagrand.

Niet onbelangrijk om te herhalen is het feit dat Nederlandse metingen de **in- en uitgaande manoeuvres** buiten beschouwing laten. Bij de geluidsmetingen in het PIEK-project werd dit wel gedaan. Dit maakte duidelijk dat het manoeuvreren van vrachtwagens op vlak van geluid van alle gebeurtenissen de meeste impact heeft. In geen van de gemeten situaties voldeed een manoeuvre van een vrachtwagen aan de geldende norm tijdens de dagrand (avondperiode, nachtperiode), met uitzondering van één site waar de vrachtwagen volledig afgeschermd staat en achteruit in de loskade (stationair) naar beneden rolt.

Het **aanrijden van de vrachtwagens** op de openbare weg veroorzaakt doorgaans de hoogste waarden. Opvallend blijft dat er wel eisen zijn voor het geluid voor de laad- en losactiviteit, maar niet voor het rijden op de openbare weg. Een vrachtwagen, al dan niet stil, kan perfect op elk moment van de dag (nacht, avond, overdag) tot de poort rijden en zijn motor stationair laten draaien, zonder dat er eisen gesteld worden aan de productie van geluid. Door de jaren heen werden diverse ontwerpteksten opgemaakt met betrekking tot het wegverkeer, maar ze werden niet gepubliceerd in het Belgisch Staatblad en zijn dus nog niet van kracht.

Technisch is het mogelijk om stiller te leveren met het gepaste materiaal. De waarnemingen onderstrepen het belang van een specifieke **opleiding** om daadwerkelijk tot stille leveringen te kunnen komen. Hieraan kunnen retailers werken. Het rijden met de CNG-truck of de hybride truck vraagt aparte aandacht. Dit volstaat echter niet, ook het stil uitvoeren van de overige taken is cruciaal om de leveringen in de dagrand te kunnen doen. Tijdens het PIEK-project voerden de betrokken chauffeurs hun taken wat dat betreft naar behoren uit. Het overige personeel van de vestigingen, voor zover van toepassing, was doorgaans, enkele uitzonderingen daargelaten, ook stil. De informatie die zij kregen kwam via de directeur van de vestiging, ze genoten geen specifieke opleiding.

---

<sup>5</sup> De WHO schrijft voor dat tijdens de nacht de geluidspieken niet boven de 65 dB(A) mogen gaan).

## 1.2. Aanbevelingen

Alle kennis die verworven is in de loop van het pilootproject, die samengebald samenkomt in de voorgaande conclusies, staat aan de basis van de aanbevelingen.

Voorafgaand aan het doornemen van de aanbevelingen zijn volgende aspecten van belang:

- De aanbevelingen zijn tot stand gekomen **nadat** de testleveringen waren afgerond, en nadat de conclusie werd opgesteld;
- De aanbevelingen werden door het consortium Traject – OCW – AE opgemaakt. Het zijn aanbevelingen die
  - o in alle **objectiviteit** werden opgemaakt,
  - o op basis van hun expertise en de resultaten van het pilootproject;
- De aanbevelingen werden besproken op een werkgroepoverleg met de opdrachtgever, steunpunt goederenstromen en de betrokken distributeurs Colruyt en Delhaize. Dit heeft geleid tot aangepaste aanbevelingen;
- Bij de voorgestelde aanpassingen stelde het consortium zich steeds de vragen
  - o Is er sprake van **nieuwe kennis** die ontbrak bij het consortium? Dit kon bijvoorbeeld positief worden beantwoord voor wat betreft bepaalde praktijken in distributiecentra;
  - o Kan het consortium zich scharen achter de opmerkingen, of was er **reden** om ze niet op te nemen?
- Via deze werkwijze zijn het dus nog altijd aanbevelingen waar het consortium achter staat. Na akkoord van de opdrachtgever werd er door het consortium voor geadviseerd om niet tot een volledig gedragen geheel van aanbevelingen te komen. Door de opdrachtgever zal een nota worden opgesteld aan de Minister, die gebaseerd zal zijn op
  - o de onderstaande objectieve aanbevelingen van het consortium;
  - o de bemerkingen van Colruyt en Delhaize;
  - o suggestie van de opdrachtgever zelf.
- De aanbevelingen zijn ook voorgelegd aan de **stuurgroep**, waarop ook een vertegenwoordiging van het kabinet van Minister Crevits aanwezig was. De aanbevelingen werden besproken aan de hand van een presentatie. Er werden meerdere, louter zinvolle, aanbevelingen gedaan. Ze werden dan ook opgenomen in de definitieve versie van de aanbevelingen van het consortium.
- De aanbevelingen zijn als volgt opgesplitst in volgende **delen**
  - o Een hoofdaanbeveling;
  - o Aanbevelingen gericht op de distributiesector;
  - o Aanbevelingen gericht op de Vlaamse overheid;
  - o Aanbevelingen gericht op de lokale overheden.

- De aanbevelingen gericht op de distributiesector zijn bedoeld voor alle bedrijven die supermarkten beheren en bevoorraden (of laten bevoorraden):
  - o De distributeurs die actief meewerkten aan het PIEK-pilootproject, nadat ze een oproep daartoe positief hadden beantwoord (Delhaize en Colruyt);
  - o De overige distributeurs, die ook in aanmerking komen voor stille leveringen, mits ze daartoe de nodige investeringen om effectief stil te kunnen leveren.

### 1.2.1 Hoofdaanbeveling

Het is van groot belang dat een specifiek normerend kader wordt ontwikkeld dat terdege rekening houdt met de eigenheid van het leveren van goederen in stedelijke context, dat aandacht heeft voor het geluidsthema en dat mogelijkheden biedt voor een verruiming van de tijdsperiode voor laden en lossen. Hiermee kan de facto worden bewerkstelligd dat een deel van de vrachtwagens niet meer overdag of tijdens spitsuren rijdt, met voordelen op het vlak van verkeersveiligheid en doorstroming.

De bevoorrading van winkels zou mogelijk moeten blijven binnen afgesproken normen. Het belang van normen is nog groter in het geval van leveringen in de dagrand (of bij uitbreiding in de volledige nacht) dan het al is bij leveringen overdag. Het is aan te bevelen om met een specifiek normerend kader de facto te komen tot een **verruiming van de tijdsperiode** voor laden en lossen. Het is ook aan te bevelen om duidelijkheid te verschaffen over de locatie van het meetpunt.

Bij het ontwikkelen van een toepasbaar kader kunnen de volgende principes als basis dienen:

- Een indeling in dag-, avond- en nachtperiode, waarvoor verschillende **geluidseisen** gelden met betrekking tot de handelingen die horen tot de activiteit van laden- en lossen;
  - o Tijdens de dagperiode geen geluidseis
  - o Tijdens de avondperiode een geluidseis van 65 dB(A);
  - o Tijdens de nachtperiode een geluidseis van 60 dB(A);
- Het buiten beschouwing laten van het **motorgeluid** bij de bovenstaande geluidseisen, voor wat betreft
  - o laad- en losgerelateerde gebeurtenissen (uitvoeren van manoeuvres, stationair draaien indien nodig);
  - o het af- en aanrijden op de openbare weg.
- Het opnemen van een aparte waarde in het kader ten aanzien van het motorgeluid bij laad- en losgerelateerde gebeurtenissen. Een geluidsniveau van 72 dB(A) is gezien de huidige beschikbare technologie realistisch;
  - o Optie 1: het opnemen van een **norm** die verplicht om een stille truck volgens de laatste stand van de techniek te gebruiken tijdens de avondperiode en nachtperiode voor zover de plaatselijke gesteldheid dit vereist, afhankelijk van de afstand tot de gehinderden;

- Optie 2: het voorzien van een **label**, zoals het label QuietTRUCK 72 dB(A) of zoals deze nu al bestaat voor bouwmachines (wielladers, kranen, ...), in combinatie met een subsidie voor de aanschaf van trucks die aan deze waarde kunnen voldoen.

Het pilootproject PIEK toonde aan dat een **behoorlijke verbetering** kan optreden voor wat betreft het aantal gebeurtenissen dat voldoet aan gestelde eisen (zowel overdag, 's avonds en 's nachts) als de Nederlandse geluidseisen zouden toegepast worden. Het aantal gebeurtenissen dat voldoet **neemt nog verder toe** als respectievelijk het stationair draaien van de motor en het manoeuvreren van de vrachtwagen niet worden meegenomen in de beoordeling. Indien hiervoor wordt geopteerd, is het wel belangrijk dat er voldoende incentives zijn voor de aanschaf van stille vrachtwagens en mogelijk andere bedrijfsinvesteringen (zie 1.2.3.2 Incentives, monitoring, certificatie, evoluties).

De methode van het Verenigd Koninkrijk, die ook in Frankrijk wordt toegepast, lijkt minder aangewezen. Bij deze oplossing wordt het geluidsniveau van de leveringen vergeleken met het achtergrondgeluid. Dit houdt het risico in dat het meten van het achtergrondgeluid een momentopname is.

## 1.2.2 Aanbevelingen gericht op de distributiesector

### 1.2.2.1 Ontwerpen

Meerdere gebeurtenissen die geluid met zich meebrengen kunnen worden afgeschermd als er **inpandig** wordt geleverd. Een aanbeveling is dan ook het inpandig leveren ernstig te overwegen bij elke site. Ook als het normerend kader met betrekking tot geluid effectief het stationair draaien van de motor en de manoeuvres niet mee beoordeelt, moet er aandacht uitgaan naar een weldoordacht ontwerp: het manoeuvreren moet eenvoudig zijn, korte tijd in beslag nemen en geen overlast met zich meebrengen voor overige weggebruikers.

Bij het ontwerpen van nieuwe sites of bij ingrijpende aanpassingen aan bestaande sites is het aan te bevelen om minstens rekening te houden met

- de oriëntatie van de laad- en loskade t.o.v. dichtstbijzijnde bebouwing;
- het al dan niet voorzien van helling naar de loskade toe;
- de plaatsing van geluidswerende constructies indien nodig.

We bevelen een onafhankelijke studie aan met betrekking tot het ontwerpen van de laad- en loszone in relatie tot de winkel, waarbij een kennisuitwisseling plaatsvindt tussen diverse experts en de distributiesector. Bij de vele aspecten die meespelen bij het ontwerp, kan er specifiek worden ingezet op het belang van geluid en verkeersveiligheid.

Bij de planning van leveringen blijft het toekomen van **meerdere vrachtwagens tegelijkertijd** een aandachtspunt. Het is een hele uitdaging om de planning zo te doen dat vrachtwagens niet tegelijkertijd komen leveren. Als alternatief kan in overleg met de overheid per site worden bekeken of er **wachtlocaties** zijn te

ontwikkelen, waar een vrachtwagen zonder veel overlast kan wachten totdat de andere vrachtwagen vertrokken is.

#### *1.2.2.2 Beperkende voorwaarden voor dagrandleveringen*

Voor distributeurs vormen de verse producten een belangrijk aandachtspunt. Het is een duidelijke meerwaarde voor de distributeurs als de leveringen hiervan ook in de dagrand kunnen plaatsvinden. We bevelen aan dat leveringen met gekoelde producten in de dagrand worden uitgevoerd met **stille koelgroepen** die kunnen voldoen aan het specifieke normerende kader.

We bevelen sterk aan dat de chauffeurs een **regelmatig werkpatroon** hebben, zodat dagrandleveringen onder optimale omstandigheden kunnen verlopen. Daaraan gekoppeld wijzen we erop dat dagrandleveringen in de avond in theorie iets verkeersveiliger zijn dan in de vroege ochtend (nachtperiode), omdat de slaperigheid tijdens de nacht hoger is dan 's avonds.

Bij avondleveringen wordt best rekening gehouden met de **openingsuren** van de winkel, voor wat betreft de locaties waar de manoeuvres van de vrachtwagens de winkellende klanten potentieel hinderen. Het leveren vindt beter na sluitingstijd plaats van zodra er geen menging meer plaatsvindt tussen de vrachtwagen en de klanten van de winkel.

#### *1.2.2.3 Interne gedragscode en opleiding chauffeurs én winkelpersoneel*

Uit de geluidsmetingen en observaties blijkt dat het gedrag of de **attitude** van de chauffeur en eventueel winkelpersoneel dat bij het laden en lossen betrokken is van groot belang is bij het beperken van de geluidsproductie, op het vlak van

- Het al dan niet stationair laten draaien van de vrachtwagen;
- Zacht of hard dichtslaan van het portier;
- Een korte (en luidruchtige) of langzame (en aanzienlijk stillere) pneumatische ontlading van het remsysteem;
- Voorzichtigheid bij het overrijden van de drempel tussen laadbrug en klep haalt de geluidsdrukniveaus naar beneden. In situ testen wijzen uit dat, door het manoeuvre van de PIEK-transpallet op overloop naar de vrachtwagen traag uit te voeren (in 9 sec i.p.v. 3 sec) de geluidsdrukniveaus dalen met 10 tot 12 dB(A). Dit betekent geenszins dat de totale duur van laden en lossen 3x zolang moet duren gezien het enkel gaat over de snelheid ter hoogte van de laadklep;
- Het beschikbare stil materiaal ook effectief te gebruiken;
- Laten aanstaan van de radio, bellen, spreken met andere werknemers en dergelijke.

De gedragscode kan per distributeur verschillen, maar zou aan standardeisen kunnen voldoen. Bovenstaande lijst is daarvoor al een goede basis.

Het belang van een gedragscode en opleiding voor chauffeurs én eventueel winkelpersoneel kan niet genoeg benadrukt worden. Alle technische aanpassingen ten spijt is het duidelijk dat de attitude en het gedrag van het personeel een

belangrijk verschil kan maken. Het is van belang dat een gedragscode intern gedragen wordt door directie en medewerkers.

Ook **overdag** zou het personeel (chauffeur en ander winkelpersoneel) best zo stil mogelijk zijn werk doen. Hier besteedt de distributeur best ook voldoende aandacht aan. Een luidruchtige situatie overdag straalt negatief af op de site, wat negatief kan uitwerken op leveringen in de dagrand die wel stil worden uitgevoerd.

Het is zeer nuttig om over de gedragscode en over de stille leveringen in de dagrand extern te **communiceren**, bijvoorbeeld in de winkels zelf maar ook in het algemeen als marketing voor de distributeur. Dit creëert draagvlak bij de omwonenden.

#### *1.2.2.4 Technische aanpassingen aan materiaal*

Beide betrokken distributeurs besteedden voorafgaand aan de leveringen behoorlijk wat aandacht aan de technische aanpassingen van materiaal:

- Demping van geluid van stijgen en dalen transpallet;
- PIEK-transpallet voorzien van wieltjes met coating;
- Plaatsen van dempend materiaal tussen de oplegger en de laadlift. In vele gevallen werd gebruik gemaakt van een gewone houten pallet;
- Hybride of CNG trekker.

Er blijven echter verbeteringen mogelijk, zoals bij de karretjes. Geluid beperken is een blijvend streven. Bij voldoende mogelijkheden om vestigingen in de dagrand te leveren ontstaan er schaalvoordelen met betrekking tot de investeringen.

We bevelen aan om dergelijke en andere technische aanpassingen systematisch per site toe te passen. Dit kan gefaseerd in de tijd plaatsvinden. Hiermee kan, in aanvulling op de attitude van het personeel (chauffeur en ander personeel) al heel wat geluid worden voorkomen.

#### *1.2.2.5 Procedure voor onderhoud van materiaal/laad- en loskade/poort*

Naast het realiseren van de technische aanpassingen kan er best een **procedure** voorzien worden voor het onderhoud van deze materialen. Technische oplossingen zijn vaak zeer tijdelijk. Voorbeelden hiervan zijn:

- het coaten van de laadklep (de coatings houden niet lang);
- het “rechttrekken” van de laadklep (de laadklep trekt vaak scheef na een tijd, waardoor deze niet goed meer aansluit op de loskaai);
- het af en toe smeren van poort en heftafel.

Indien het onderhoud van deze materialen aan het toeval wordt overgelaten is het onvermijdelijk dat op bepaalde momenten meer geluid zal geproduceerd worden dan strikt noodzakelijk. Daarom bevelen we aan dat de distributeurs intern afspraken maken over periodiek onderhoud van het materiaal.

### 1.2.3 Aanbevelingen gericht op de Vlaamse overheid

#### 1.2.3.1 Regelgevend kader<sup>6</sup>

Een specifiek regelgevend kader gericht op de problematiek van de distributie is door de overheid uit te werken. De betrokkenheid van de distributiesector, van geluidsexperten kan hierbij een pluspunt zijn. Ook het betrekken van de kennis uit Nederland is nuttig. Hier werd al een specifiek kader opgesteld, waarbij het stationair draaien van de motor en het manoeuvreren niet mee wordt genomen bij de beoordeling van het geluid van de leveringen.

#### 1.2.3.2 Incentives, monitoring, certificatie, evoluties.

Het voorzien van financiële **incentives** werkt bevorderlijk voor de spreiding van de laad- en losactiviteiten, met belangrijke maatschappelijke baten als gevolg. Incentives belonen niet alleen de distributeurs die al werk maken van stille distributie, maar trekken mogelijk ook distributeurs aan die nu nog geen inspanningen doen om op een stille manier in de dagrand te leveren.

- Bijvoorbeeld de promotie van stille en schone vrachtwagens door de overheid door (tijdelijke) subsidies, kan een steuntje in de rug zijn voor de distributeurs. Hierdoor ontstaan er mogelijk schaalvoordelen<sup>7</sup>;
- Bij invoering van een vorm van rekeningrijden is het werken met aangepaste tarieven een te overwegen optie, als incentive om te investeren in verduurzaming van de vrachtwagenvloot en stimulering van leveringen in de dagrand.

Voor zover er sprake is van **federale materie**, bevelen we de gewestelijke overheid aan om dit aan bod te laten komen tijdens een overleg of via een officieel schrijven. Dit is het bijvoorbeeld opportuun ten aanzien van de brandstofprijzen: het ondersteunen van schonere brandstoffen is een bijkomende stimulans om te investeren in trekkers met schone motoren in plaats van dieselmotoren.

Met betrekking tot de voorzieningen moeten er voldoende tankstations voor CNG zijn, zodat de omrijdfactor kan worden beperkt. Hierover kan Vlaanderen in gesprek treden met de desbetreffende sector.

We bevelen aan om een systeem van **monitoring** op te zetten voor de stille leveringen. Dit past in een uitgebreid pilootproject, maar ook in een later stadium

---

<sup>6</sup> Zie ook bij de Hoofdaanbeveling

<sup>7</sup> In Nederland bestaan de instrumenten MIA (Milieu-investeringsaftrek) en VAMIL (Willekeurige afschrijving milieu-investeringen). Wanneer het geluidsniveau ten hoogste 60 dB(A) bedraagt, kunnen bepaalde investeringen worden afgetrokken. Voor 2011 bedraagt de investeringsaftrek, voor met de zogenaamde code B aangeduide bedrijfs-(c.q. vervoers)middelen, 15% van het investeringsbedrag van de fiscale winst. De vrije afschrijving via VAMIL bedraagt in 2011 75% (voorheen was dit 100%) van het geïnvesteerd bedrag. Zowel MIA als VAMIL maken gebruik van de Milieulijst, een lijst van alle bedrijfsmiddelen die in aanmerking komen voor MIA en/of VAMIL.

Bron: [www.belastingdienst.nl/zakelijk/investeringsregelingen/investeringsregelingen](http://www.belastingdienst.nl/zakelijk/investeringsregelingen/investeringsregelingen) (dd 27/10/2011).

van zodra de leveringen in de dagrand een meer definitief karakter hebben. Hiermee is in de gaten te houden of de leveringen plaatsvinden zonder problemen op het vlak van geluid en mobiliteit (verkeersveiligheid, doorstroming). Een systeem voor meldingen (opmerkingen, klachten), zoals al opgezet in het kader van het PIEK-project, sluit daar perfect bij aan.

Om stille leveringen een duidelijke herkenbare plaats te geven is een **certificatiesysteem** een goede optie. Door gebruik te maken van het PIEK-certificatie systeem sluit Vlaanderen aan bij gebruiken in naburige landen. Een certificaat kan ontstaan via zo'n PIEK certificatie van onderdelen, of via een gelijkgestelde certificatie van een combinatie van ingezette materialen. Indien men via een onafhankelijke expert kan opmeten dat deze combinatie van op een bepaalde afstand aan de geluidsnorm voldoet, kan men dit materiaal inzetten voor stille leveringen.

Er kan op worden aangedrongen dat een certificaat ook het aantal dB(A) aanduidt dat het produceert. Dit maakt het mogelijk om producten met elkaar te vergelijken. Dit gaat verder dan wat bij PIEK-certificatie wordt gedaan, waar men aangeeft dat er aan een bepaalde norm wordt voldaan.

- In plaats van een specifiek Vlaams certificatiesysteem op te stellen (met bijvoorbeeld de aanduiding van het aantal dB(A) dat geproduceerd wordt), is het te verkiezen om dit op Europees niveau te realiseren;
- Vooruitlopend daarop kan met de verantwoordelijken van het PIEK-certificatiesysteem contact worden genomen om gezamenlijk na te denken over verdere verbeteringen of over de integratie van speciale Vlaamse wensen (bijvoorbeeld de productie van dB(A)).

Met betrekking tot een systeem van certificatie wordt best pragmatisch omgegaan. Zo is vooral de combinatie van ingezette technieken van belang om een levering stil te kunnen laten verlopen. Bijvoorbeeld, indien de distributeur via een overdekte loskade een bepaalde geluidsnorm kan halen, is het niet nodig om alle karren te laten certificeren.

Bij een certificatiesysteem past een bepaalde mate van controle van het Vlaams gewest. Indien er **geen** certificatiesysteem wordt uitgewerkt, is het alternatief om te werken met een controlesysteem waarin van tijd tot tijd doch onverwacht geluidsmetingen worden gedaan door geluidsexperten. Een dergelijk systeem is wellicht minder herkenbaar, maar legt op basis van vertrouwen in eerste instantie de verantwoordelijkheid bij de distributeurs. De controles hoeven niet op Vlaams niveau te worden opgezet, de lokale overheden zijn hiervoor beter geplaatst omdat ze de lokale situatie kennen.

Het is aan te bevelen om een vinger aan de pols te houden over de situatie in naburige landen en gewesten. Het is belangrijk om **evoluties** ten aanzien van leveringen in stedelijke context in het oog te houden. Een periodieke kennisuitwisseling zou hiervoor een uitstekende basis zijn.

### 1.2.3.3 Aanbevelingen en afspraken tussen de betrokken partijen

Het zou interessant zijn mochten de overheid en de distributeur beschikken over gelijkaardige **typedocumenten** als in het Verenigd Koninkrijk:

- “Local Authorities Field Guide”, aanbevelingen naar lokale overheden;
- “Retailer Field Guide”, aanbevelingen naar de distributeur;
- “Memorandum of Understanding”, een typedocument waarin afspraken kunnen worden vastgelegd tussen de distributeurs en de lokale overheden:
  - Belangrijkste aspecten die aandacht verdienen op korte termijn;
  - Duidelijke afspraken over eventuele stopzetting, zodra er overtuigend bewijs is van overlast of als de distributeur de verplichtingen van de afsprakennota niet naleeft;
  - Verwijzing naar de interne gedragscode van de distributeur
  - Controlesysteem voor de leveringen, t.o.v. het wetgevende kader.

### 1.2.3.4 Dialoog met de lokale overheden.

Het is belangrijk dat er een goede dialoog op gang komt met alle gemeenten, waarin werk wordt gemaakt van de voordelen van leveringen in de dagrand. Een bewustmakingscampagne naar lokale overheden kan zich richten op de voordelen, en tegelijkertijd ingaan op de problematiek van lokale politiereglementen op het vlak van venstertijden. Te overwegen aspecten in de dialoog naar de lokale gemeenten (zie ook 1.2.4 aanbevelingen op de lokale overheid):

- Kleine aanpassingen in het lokale politiereglement, die dagrandleveringen wellicht al mogelijk maken;
- Ontheffingen voor leveranciers die als mogelijke oplossing voorzien in geluidsarm materiaal of in een weldoordacht ontworpen inpandige loskade<sup>8</sup>;
- Achterhalen van de achterliggende redenen voor venstertijden.

### 1.2.3.5 Definities

We bevelen aan om het begrip dagrand niet verder te promoten. Doorheen het pilootproject werd duidelijk dat er rond dit begrip onduidelijkheid heerst. Het is in het normatieve kader beter om aan te sluiten bij terminologie die al bestaat, zoals die van Vlarem (dagperiode, nachtperiode, avondperiode). En dan nog is het van belang om ook steeds helder te zijn over de exacte uren waarover een uitspraak wordt gedaan: voor leveringen in de avondlijke dagrand gaat het om leveringen in de avondperiode en over leveringen in het eerste uur van de nachtperiode.

Het volgende voorbeeld voor de dagrand 's avonds illustreert het probleem:

- 19u – 22u is de avondperiode volgens Vlarem;
- na de avondspits (ca. 19u, maar kan ook uitlopen) tot 23u wordt dagrand genoemd. Dit valt dus voor een deel in de avondperiode van Vlarem, voor een deel in de nachtperiode van Vlarem;
- sluitingstijd van de winkel: er is in het geval van een confrontatie tussen de vrachtwagens en de klanten sprake van een veiliger situaties als er geen klanten meer zijn. Dit is na sluitingstijd (bijvoorbeeld na 20u, uitlopend naar 20u15). Uitspraken over dagrand moeten dan genuanceerd worden<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Zie 1.2.2.1

<sup>9</sup> In dit voorbeeld tot 20u15, na 20u15 tot 23u. Er komen ook afwijkende sluitingstijden voor (21u).

### 1.2.3.6 Vervolgtraject

Om van stille leveringen in de dagrand een haalbare kaart te maken, kan in overleg met de distributeurs een kader worden uitgewerkt op basis waarvan een haalbare business-case mogelijk wordt.

## 1.2.4 Aanbevelingen gericht op de lokale overheden

Het **vastleggen van afspraken** in een document (een “Memorandum of Understanding”) tussen de lokale overheid en distributeurs houdt een meerwaarde in. Uit de testen in het Verenigd Koninkrijk komt duidelijk naar voren dat het gecreëerde partnerschap een belangrijke rol speelde in het slagen van de testen.

De aanbeveling naar de lokale overheid is om een dergelijk document op te stellen op basis van een **typedocument** dat door de gewestelijke overheid ter beschikking wordt gesteld (zie ook onder 1.2.3 Aanbevelingen gericht op de overheid op gewestniveau).

Bij sites met een **parkeerprobleem** (hinder voor de vrachtwagen om binnen of buiten te rijden), blijft het uiteraard van belang dat gemeenten

- de parkeerreglementering aanpassen in functie van een optimale verkeersveilige situatie;
- voldoende mogelijkheden bezitten en uitoefenen om handhavend op te treden;
- kleine infrastructurele aanpassingen doen indien de situatie erom vraagt;
- een systeem van verzinkbare palen te overwegen, op afstand te bedienen door chauffeurs.

Bij de aanbevelingen voor distributeurs kwam de problematiek van gelijktijdige leveringen al aan bod. In overleg met de distributeurs kan de lokale overheid onderzoeken of het mogelijk is om een **wachtlocatie** te voorzien (in de nabijheid, op de reisroute naar de winkel toe). Dit kan plaatsvinden in het kader van het gemeentelijke mobiliteitsplan, waarin structureel kan worden nagedacht over goederenvervoer in de hele gemeente. Hierin kunnen nog andere aspecten aan bod komen die een (geluids-)impact hebben op distributie van goederen, zoals de bestrating.

De gemeenten beschikken over **lokale politiereglementen**, waarin ook lokale venstertijden kunnen zijn opgenomen. In de praktijk kan het voorkomen dat de venstertijden een verstrenging betekenen van de leveringsmogelijkheden volgens een Vlaams normerend kader. We bevelen aan

- het gebruik van stille leveringen toe te laten en te bevorderen;
- indien gewenst externe expertise in te roepen (een soort Quick Scan), op basis waarvan de gemeente kan vaststellen of er nood is aan een verstrenging;

- dat er een mogelijkheid wordt voorzien om bezwaar in te dienen, met binnen redelijke termijn een definitieve gemotiveerde beslissing;

Aanvullend aan voorgaande bevelen we aan om in dialoog met de overheid op gewestniveau volgende zaken te **bestuderen**:

- na te gaan waarom de lokale venstertijden werden ingesteld (bv. in functie van het vrijwaren van verkeer in winkelstraten);
- te bekijken of de achterliggende **redenen** nog steeds van toepassing zijn, of dat de situatie achterhaald is;
- of kleine aanpassingen aan de venstertijden mogelijk zijn;
- of een systeem van (lokale) ontheffing mogelijk is.

We bevelen aan dat de lokale overheden een **controlesysteem** opstellen, op basis waarvan bij klachten van omwonenden kan worden vastgesteld dat de leveringen in de dagrand plaatsvinden binnen de waarden die het specifieke normerend kader stelt.

Tot slot bevelen we aan om objectief te **communiceren** over de stille leveringen in de dagrand, in overleg met de betrokken distributeurs, op basis van een monitoring van de stille leveringen in de dagrand. Bij communicatie vormen de omwonenden een voorname doelgroep.