

De uitdagingen van servicelogistiek

Het belang van centraliseren en samenwerken

Zo'n 150.000 voertuigen rijden dagelijks in Nederland rond voor technische service en onderhoud. In Amsterdam gaan zo'n 5.000 de weg op en in de hele Metropoolregio Amsterdam (MRA) tot wel 9.000. Dit zijn onder andere installateurs van zonnepanelen, warmtepompen en slimme meters. Wanneer ons land in de komende 20 jaar van het gasnetwerk af moet, zal een explosieve vraag naar nieuwe services volgen. In totaal zullen op 8 miljoen adressen in Nederland slimme meters moeten worden geïnstalleerd. Voor 2040 moeten de meeste woningen en kantoren van het gas af. Zo'n 400.000 van deze woningen staan in de MRA. Dat komt neer op 28.000 woningen per jaar en 550.000 voertuigbewegingen voor warmtepomp-, keuken en zonnepaneelinstallatie, zodat de overstap kan worden gerealiseerd.

Dat is een servicelogistieke uitdaging. Nu komen servicebedrijven al veel monteurs tekort. De energietransitie is ambitieus. Maar er is wel technisch personeel nodig om het uit te voeren. En laat daar nu juist een groot gebrek aan zijn, waarschuwen netbeheerders en brancheorganisaties in de sector.

De monteur is veel tijd kwijt met woon-werkverkeer. Daardoor kan een monteur slechts een beperkt adressen per dag bezoeken. Met de juiste aanpak is verbetering mogelijk met minder reistijd, minder verliesuren en minder bestelauto's.

Extra tijd

Vandaag de dag is een monteur twee tot vier uur per dag onderweg van en naar de klussen. De werkgever betaalt deze uren. De monteur plant extra tijd in, omdat het lastig inschatten is met de afwisselende verkeers- en werkomstandigheden; je moet op tijd zijn!

Vaak hebben monteurs geen centrale werkplaats dichtbij de stad, waar ze snel het werk kunnen voorbereiden. Gevolg is dat de voorbereiding alsnog bij de klant op locatie moet gebeuren. Dat is lastig plannen

Daarbovenop krijgen servicebedrijven te maken met nieuwe regelgeving. Allereerst moet ieder bedrijf dat de weg op gaat, de CO₂-uitstoot zo veel mogelijk terugdringen. In ruim 30 Nederlandse stadscentra mogen vanaf 2025 geen bestelauto's meer rijden op fossiele brandstof. Binnen de ring-A10 van Amsterdam moeten bijvoorbeeld alle vrachtwagens en bestelauto's, taxi's en bussen over vijf jaar uitstootvrij zijn. Uiteindelijk geldt dit ook over de zones buiten de ring en andere gemeenten in de MRA-regio.

Beperking laden en lossen

De routes zoals die nu worden gereden met dieselveertuigen, kunnen niet één-op-één worden overgenomen door elektrisch vervoer. De actieradius van deze voertuigen schiet voorlopig nog tekort. Ook is parkeren, laden en lossen een probleem, omdat het op steeds minder plekken wordt toegestaan. Even als servicemonteur parkeren op de stoep is er niet meer bij. Ontheffingen worden niet meer verleend en de boete is stevig.

Parkeren in de stad is een nachtmerrie voor servicemonteurs vanwege hoge parkeertarieven en steeds minder parkeerplekken. Het kost één servicemonteur al tientallen euro's per dag om in steden als Amsterdam een opdracht te kunnen uitvoeren, oplopend tot wel 70 euro per dag. Sommige bedrijven experimenteren al met kleine voertuigen, zoals vrachtfietsen. Dat biedt ook kansen op de arbeidsmarkt. Een jonge monteur op de fiets heeft bijvoorbeeld geen rijbewijs naast zijn mbo-diploma nodig, is wendbaar in de stad en hoeft geen parkeerkosten te betalen.

Door digitalisering wordt apparatuur steeds slimmer: het apparaat is in staat zelf defecten te detecteren en online te melden. Hierdoor worden reparaties beter planbaar. Een goed opgeleide monteur kan zo gericht en snel zijn werk doen. Een ruime bestelbus is steeds minder noodzakelijk. Bovendien bieden de groothandel en logistiek dienstverleners in de stad steeds meer mogelijkheden voor snelle levering op locatie bij de klus.

Warmtepomp: een megaproject

Nederland staat aan de vooravond van een megaproject: het omvormen van 'gaswoningen' naar woningen met warmtepompinstallaties. Alleen al in de Metropoolregio Amsterdam moeten de komende tien jaar 200.000 woningen worden verbouwd en 120.000 woningen bijgebouwd die van een dergelijk systeem worden voorzien. Daar komt de aftersalesmarkt nog achteraan: na ieder apparaat dat in een woning of kantoor wordt geplaatst volgt altijd weer een kettingreactie van bestellingen van randapparatuur, filters en meer. Ieder apparaat zorgt weer voor een nieuwe voertuigbeweging. Al deze partijen die de megaoperatie gaan uitvoeren, hebben een uitvalsbasis nodig: opslag van materialen, werkruimte waar intelligente plannings kunnen worden gemaakt. Door samen te werken in deze logistieke operatie kunnen bedrijven veel winst boeken; meer werk doen met minder monteurs en voertuigen.

Al deze ontwikkelingen samen vragen om innovatie vanuit de markt en een andere manier van werken. Alleen het wagenpark vernieuwen met zero emissie voertuigen, de bijbehorende laadinfrastructuur laten aanleggen en vervolgens dezelfde rondes maken, vormen niet de oplossing. Binnen de stad zijn slimmere voertuigen nodig en voor de aanlevering een goede laad-, los- en overslaglocatie. Tegelijkertijd zijn nieuwe uitstootvrije voertuigen met een slimme laadinfrastructuur duur en is de ruimte voor deze activiteiten in en rondom de stad schaars.

Wat heeft de sector nodig?

1. Een centrale uitvalsbasis.

Een plek waar administratie goed wordt verzorgd, wordt gepland en waar voorbereidingen kunnen worden getroffen, zodat alleen het noodzakelijke mee gaat de weg op. Hierbij hoort ook een flexibele opslagruimte en ruimte voor voorinstallatie.

2. Personeel.

De menskosten kunnen worden teruggebracht, als dit goed wordt georganiseerd. Met de juiste middelen en schaalgrootte kan personeel slimmer worden ingezet. Er kan tijd worden bespaard met het centraal voorbereiden van werkzaamheden en het slim inzetten van vervoer en monteurs.

3. De juiste samenwerking.

Een onafhankelijke partij die serviceverleners samenbrengt met specialisten die elkaars kunnen versterken. Partijen kunnen uitdagingen die met nieuwe regelgeving ontstaan niet helemaal zelf oppakken. Het delen van lusten en lasten levert veel kansen op.

Veel losse ideeën bestaan al. Iedereen heeft al een stukje van de puzzel in handen. Daarnaast ligt nog een enorme potentie verscholen in de markt, bij bekende spelers en bij onbekende talenten. De sector heeft nu een broedplaats nodig, een plaats waar kruisbestuiving plaatsvindt tussen sectoren, onderwijs en bedrijfsleven. Partijen uit verschillende sectoren hebben plek nodig om deze projecten vorm te geven, op de juiste locatie. Op de City Logistics Innovation Campus (CLIC), in het hart van de Metropoolregio Amsterdam, kunnen partijen die willen innoveren elkaar ontmoeten.

In ontwerpessies gaan marktpartijen samen aan de slag met de stadslogistiek van de toekomst. Nieuwe processen, nieuwe bedrijfsmodellen en nieuwe samenwerkingen worden gezamenlijk verkend. Alles erop gericht om samen in 2022 een baanbrekend proof-of-concept project te kunnen lanceren dat, niet alleen duurzamer is, maar ook een strategisch en bedrijfsmatig interessant perspectief biedt voor alle deelnemers. Het wordt dus geen onderzoek of rondetafelgesprek, maar een concrete investeringspropositie. CLIC biedt de ruimte, infrastructuur en mogelijkheden om het project te huisvesten.

De concepten van morgen, van test tot realisatie, beginnen op CLIC. Hier worden ze klaargemaakt voor de stadsmetropool Amsterdam, voor Nederland en uiteindelijk voor steden wereldwijd.

Interessant? CLIC nodigt professionals, talenten en young creatives uit om samen voorop te lopen. Kom samen en begin met co-creëren op CLIC.