



Position paper Getir

Input voor bespreking in de Gemeenteraad van Utrecht

Inleiding en samenwerking met de gemeente

Gisteren sprak de Gemeenteraad met diverse betrokkenen over snelle boodschappendiensten, ookwel flitsbezorgers, tijdens de Raadsinformatiebijeenkomst. Wij zijn de Raad zeer erkentelijk dat wij hier mochten inspreken. Deze notitie is bedoeld als aanvulling en als input voor de toekomstige discussie in de Raad. Hieronder volgt een korte toelichting op Getir en onze werkwijze, waarna we ingaan op maatschappelijke belangen. Als laatste geven we onze input voor het beleid dat de gemeente Utrecht in voorbereiding heeft.

1. Over Getir

Getir was de eerste snelle bezorgdienst in Europa. Sinds 2015 hebben we ons ingezet om een duurzaam, veilig en respectvol bedrijf op te bouwen. In Nederland hebben we in het afgelopen jaar meer dan 2700 banen gecreëerd. Zo biedt elke Getir vestiging voor ongeveer 50 mensen werkgelegenheid. Een groeiende groep consumenten maakt gebruik van de dienstverlening: van alleenwonende oudere inwoners tot gezinnen en studenten. De gemiddelde bestelwaarde bij Getir is 20 euro, waarbij de meest verkochte producten zuivel, verse producten en soft drinks zijn, niet bier. Een logisch gevolg hiervan is dat het zwaartepunt van onze bestellingen ook niet in de avond of nacht is.

We willen goede burens zijn op de plekken waar wij onze dienst aanbieden, aangezien ons bedrijf is gericht op de lokale gemeenschap. We selecteren de locaties van onze vestigingen zorgvuldig, binnen een bepaalde straal van onze klanten. De aard van de dienstverlening en de wijze van bezorging (fiets i.p.v. auto) maakt dat locaties in de stad nodig zijn.

Wij begrijpen dat er een verantwoordelijkheid komt bij het vestigen in een stad. Het veroorzaken van overlast hoort daar niet bij, en wij betreuren dat in veel ogen ons product nu gelijk staat aan overlast. Dat moeten we als sector verbeteren. Hierom heeft Getir een Gedragscode geïnitieerd met de sector. Een aantal punten hieronder komen ook uit de Gedragscode.

2. Maatschappelijke belangen

Voor Getir staan verkeersveiligheid, ruimtelijke inpassing, de samenwerking met de buurt en de arbeidsomstandigheden van de bezorgers voorop. Wat betreft deze onderwerpen hanteert Getir een aantal uitgangspunten:

We proberen het aantal verkeersbewegingen te beperken, door:

- Een minimale bestelwaarde te hanteren van 10 euro en bestellingen te combineren waar mogelijk.
- Getir heeft als enige van de sector een distributiecentrum. Hiermee hebben we onze leveringen met 70% per vestiging teruggedrongen. Ook kunnen wij leveren met bestelbusjes en kleine vrachtwagens in plaats van grote vrachtwagens, en hebben wij grip op levertijden en het gedrag van onze chauffeurs. Met het distributiecentrum hebben wij een groot stuk van de leveringen zelf in de hand. Wat dan nog los naar de vestigingen wordt gebracht, zijn producten van lokale ondernemers zoals van lokale brouwerij De Leckere.

Wat betreft de locatie van vestigingen hanteren we strenge criteria om overlast te voorkomen:

- Wij snappen dat onze bedrijfsvoering niet op elke locatie toepasbaar is. Wat betreft de locatiekeuze is Getir selectief:
 - Niet in voetgangersgebieden, kernwinkelstraten en niet naast scholen.
 - Goede bereikbaarheid en veilige mogelijkheden voor logistieke leveringen.
- Het is wel essentieel dat deze in de buurt van klanten zitten. In combinatie met onze technologie is dit de reden dat we snel kunnen bezorgen.

Als Getir een vestiging opent, streven wij naar een juiste inpassing. Hiervoor nemen we de volgende maatregelen:

- Er is een wacht- en recreatieruimte voor bezorgers in elke vestiging, om te voorkomen dat bezorgers altijd buiten wachten.
- Waar dat nodig is, bijvoorbeeld vanwege een gebrek aan ruimte voor het pand, worden scooters en fietsen binnen gestald.
- Als een vestiging opent, informeren we bewoners d.m.v. een briefje in de bus waarin wij ons introduceren en aangeven hoe men contact kan opnemen. Wij aggregeren klachten en lossen ze op. Hierdoor weten wij dat wij weinig tot geen klachten hebben bij onze vestigingen in Nederland. Maar elke klacht is er één te veel, dus dat nemen we serieus.
- Er gelden gedragsregels voor onze bezorgers en andere medewerkers die elke dag wordt herhaald. Op de naleving wordt toegezien door een "auditteam".

Ook gaan wij goed met onze werknemers om. Hier hebben we als sector afspraken over gemaakt in de Gedragscode. Een paar conclusies van het recent gepubliceerde Arbeidsinspectie rapport behoeven nadere uitleg:

- Het belangrijkste is het fundamentele onderscheid in het model van maaltijdbezorgers vis-a-vis snelle boodschappen bezorgers. Snelle boodschappen bezorgers, ookwel flitsbezorgers, zijn geen platform. Wij verkopen levensmiddelen online.
- Daarnaast zijn de medewerkers van snelle boodschappen bezorgers hoofdzakelijk in loondienst en hebben zij dus wel degelijk recht op doorbetaling van loon bij ziekte en zijn zij verzekerd bij onder andere arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Ook werkt Getir alleen met bezorgers van 18 jaar en ouder.
- Het is goed om dit onderscheid te bewaken en de twee soorten bedrijfsvoering niet te generaliseren.



3. *Inpassing van het concept in Utrecht*

Wij lezen in de documentatie dat de gemeente Utrecht al een stap verder is in het uitdenken van gemengde functies in het centrum, en mogelijkheden ziet voor mengen van functies:

- o Een voorbeeld hoe Getir hieraan kan bijdragen, is ons recent geopende art store in Rotterdam op 12 mei. Hiermee gaan wij een stap verder dan de afspraak van de sector om ramen niet langer af te plakken. We bieden een platform aan lokale kunstenaars en maken de buurt een stukje mooier - van dark store naar art store.
- o Een ander voorbeeld is dat wij in sommige vestigingen de voorkant (straatkant) verhuren aan een ander bedrijf, waarbij wij opereren vanuit de achterkant. Getir heeft bijvoorbeeld een vestiging in een winkelcentrum waar we aan de achterkant opereren waar de andere winkels ook kunnen laden en lossen.

Wij denken de mogelijkheden voor het mengen van functies graag verder uit met de gemeente, omwonenden en andere belanghebbenden.

De gemeente Utrecht plaatst de ontwikkeling van snelle boodschappen bezorging ook in een breder perspectief. In de documentatie wordt bijvoorbeeld gesproken over het nader reguleren van fietsen en bromfietsen met een beleidsmatig doel:

- o Getir wil hier graag een eerste stap in zetten. Wij hebben recent een manager Veiligheid aangenomen om onze eigen verkeerstrainingen te ontwikkelen. Hiermee maken wij onszelf verantwoordelijk voor verkeersveiligheid. Deze training is ontworpen om bewustzijn te creëren bij onze bezorgers en hen te trainen in defensief rijgedrag. In deze trainingen worden onze bezorgers aan strengere regels gehouden dan het normale verkeer. Ze dragen bijvoorbeeld een helm op de fiets, ookal hoeft dat wettelijk niet. Ook hanteren wij 3 seconden volgtijd in plaats van de gebruikelijke 2.
- o Als sector doen wij geen 10-minuten belofte, dat is ook opgenomen in de Gedragscode. De bezorgers worden per uur betaald, niet per bestelling. Zij krijgen geen stimulans om hard te fietsen, noch worden zij afgerekend op langzaam fietsen.

Mogelijk kunnen we onze kennis en ervaring naar aanleiding van het geven van deze trainingen uitwisselen met de gemeente, om te bezien of dit breder kan werken.

Daarbij is Getir in essentie een lokaal bedrijf wat een bijdrage kan leveren aan de stad Utrecht:

- o De ongeveer 50 mensen die we per vestiging in dienst nemen (store managers, order pickers en bezorgers) komen vaak uit de buurt.
- o Onder meer opleidingsniveau en werkervaring is voor bezorgers minder van belang. Getir biedt een kans aan een grote groep die anders niet of moeilijk aan het werk zou komen. Ook bieden wij bezorgers een doorgroei programma. Wij hebben al de eerste werknemers op het hoofdkantoor die zijn begonnen in een vestiging.
- o Daarnaast heeft Getir oog voor lokale ontwikkeling. In elke stad benaderen wij lokale ondernemers om hen een platform te bieden voor de verkoop van lokale producten. Zo koopt Getir in Utrecht in bij brouwerij De Leckere.
- o We gaan leegstand tegen; ook panden die minder aantrekkelijk zijn voor de traditionele detailhandel worden door ons in gebruik genomen.
- o We bezorgen duurzaam met fietsen en e-scooters en niet met vrachtwagentjes. Dit biedt kansen voor een nieuw model van bezorging en mobiliteit in steden.

4. *Visie voor beleid*

We willen de Raad graag op het hart drukken om met een open blik naar ons concept te kijken, gericht op mogelijkheden en de rol die wij vervullen in de maatschappij. Snelle boodschappen bezorging past in een trend die al veel langer gaande is: de wens om je boodschappen aan huis bezorgd te krijgen. Dit gebeurt al vanuit de traditionele supermarkt, en er zijn bedrijven speciaal opgezet om boodschappen te bezorgen (denk aan Picnic, Crisp en Thuisbezorgd). PostNL bezorgt al langere tijd pakketjes met de bakfiets en veel fysieke winkels bezorgen aan huis. Deze markt blijft in ontwikkeling, zoals de recente aankondiging van Albert Heijn om snel te gaan bezorgen vanuit de supermarkten.

Bij het maken van beleid of een toetsingskader is het belangrijk om niet onevenredig één sector te raken, die in veel aspecten lijkt op andere bedrijven actief in Utrecht. Snelle boodschappen bezorging wordt soms in het politiek en maatschappelijke debat nog teveel gezien als een geïsoleerde ontwikkeling, terwijl dat het niet is.

Het ontwerpbestemmingsplan van de gemeente Utrecht bevat een zeer streng regime voor een zeer specifieke markt. De argumenten voor deze verstrekende inbreuk op de vestiging van onze dienstverlening in de stad zijn niet overtuigend. Vrije vestiging blijft (alleen) op bedrijventerreinen mogelijk. De traditionele bedrijventerreinen zijn echter doorgaans te ver weg bij onze klanten, waardoor snelle bezorging, en dus onze bedrijfsvoering, vanaf deze locaties niet mogelijk is. Wat Getir betreft zijn er vooraf objectieve en heldere uitgangspunten te formuleren waaronder een snelle boodschappenbezorgdienst goed inpasbaar is in de stad, ook in woonbuurten, en ook toegestaan zou kunnen worden onder een detailhandelsbestemming. Wij denken hierbij aan:

- o Vestigingseisen: niet in voetgangersgebied, niet middenin een kernwinkelstraat, niet naast specifieke gevoelige bestemmingen zoals scholen.
- o Inpassingseisen: criteria vooraanzicht van de gevel, regeling voor parkeren van voertuigen (buiten/inpandig), afspraken over laden en lossen (bijvoorbeeld alleen overdag).
- o Overige criteria: recreatie- en wachtruimte voor het personeel, afspraken om de buurt te informeren met een vast contact persoon per vestiging, afspraken over verkeersveiligheid van de bezorgers, etc.

Het voorbeeld van Groningen uit de presentatie van BRO is hier een goed voorbeeld van. Het sluit slechts een paar kernwinkelstraten en voetgangersgebieden uit, en de rest van de stad is in overleg open voor vestigingen van snelle boodschappenbezorgdiensten. Verder biedt zo een kader ook ruimte om het breder te trekken, bijvoorbeeld naar de supermarkt die snel gaat bezorgen of de ander bezorgdiensten. Zo creëer je ook een kader wat mee kan bewegen met nieuwe ontwikkelingen.

Getir blijft graag betrokken bij het proces van de gemeente. We zitten hier voor de lange termijn en willen ons vol inzetten voor goede inpassing in het straatbeeld van Utrecht, samen met alle belanghebbenden.

Contactpersoon: Rogier van Keulen (rogier.vankeulen@getir.com) en Claar Meerstadt (claar.meerstadt@getir.com).