



**&Morgen**

by commotion square

# Gedragsanalyse Bestelgedrag in de bouwlogistiek

---

Topsector Logistiek  
Februari 2023

---

expert in mobiliteit en verandering

# Uw vraag

---

De Topsector Logistiek Bouwlogistiek en Mobiele werktuigen richt zich op drie onderwerpen:

1. Emissiefootprint en modellering
2. Digitalisering en ketenregie
3. Toepassing en opschaling

Topsector Logistiek wil inzicht in het bestelgedrag in de bouwsector. Deze onderzoeksvraag valt onder toepassing en opschaling. Topsector Logistiek wil de processen rondom de bouw zo efficiënt en duurzaam mogelijk laten verlopen. Er is inzicht nodig in deze processen zodat passende interventies ontwikkeld kunnen worden. Het vermoeden is dat er in het bestelgedrag nog veel efficiëntie en milieu-impact te behalen valt. Zo lijken er nog vaak last minute bestellingen gedaan te worden, zijn ladingen niet efficiënt gevuld en door een strakke logistieke planning staan bouwhubs buitenspel. Deze vermoedens zijn echter nog niet goed onderzocht.

Uw vraag aan &Morgen is om het bestelgedrag van drie doelgroepen binnen de bouwsector in kaart te brengen.

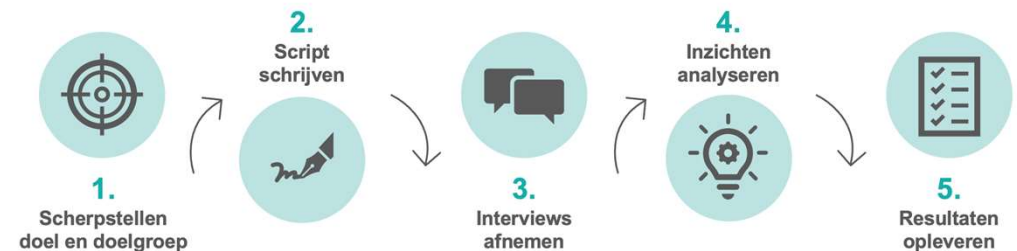
# De mens leren kennen

---

De drie doelgroepen waarvan we het bestelgedrag in kaart hebben gebracht:

- ZZP'ers
- MKB
- Grote bouwpartijen

Om de drie doelgroepen in de bouwsector optimaal te leren kennen hebben we diepte-interviews afgenomen. Mensen laten zich in hun gedrag door bewuste én onbewuste triggers sturen. Daarom vragen we niet alleen naar het waarom, maar gebruiken een methodiek waarin we op zoek gaan naar de reden achter de reden. Naar de onbewuste drijfveren van het gedrag. We vragen vooral door op het huidige gedrag. Welke gewoonten heeft iemand, en wat vindt hij vervelend en wat juist fijn? Wat zijn de voordelen van zijn huidige gedrag en welke zorgen liggen er?



**NB: huidig gedrag is de beste voorspeller van toekomstig gedrag.**

# Doelgroep en doel

---

Wie hebben we gesproken tijdens de interviews?

1. ZZP'ers 0 -10 medewerkers
2. MKB 10 – 250 medewerkers
3. Grote bouwpartijen 250 plus

Wat hebben we gehaald uit de interviews?

**Doel:** inzicht krijgen in het bestelgedrag van de drie doelgroepen. Met hierbij extra focus op last-minute bestellingen.

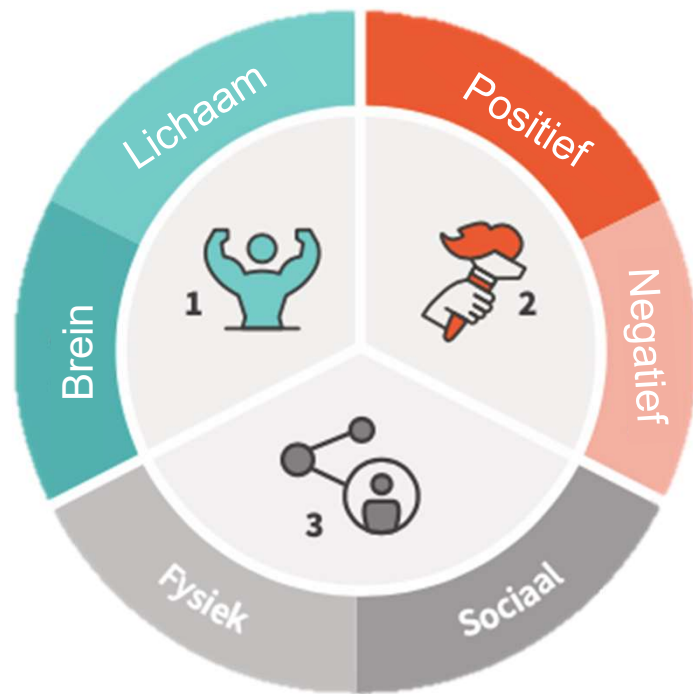
## Gewenst gedrag

Zo min mogelijk doen van last-minute bestellingen van bouwmaterialen. Mogelijke hulpmiddelen om dit gewenste gedrag te bereiken zijn:

- Bedrijven maken gebruik van bouwhubs
- Bedrijven maken gebruik van multimodaal vervoer
- Bedrijven bestellen middelen gebundeld met andere bedrijven
- Bedrijven bouwen prefab

# Gedragsonderzoek

---



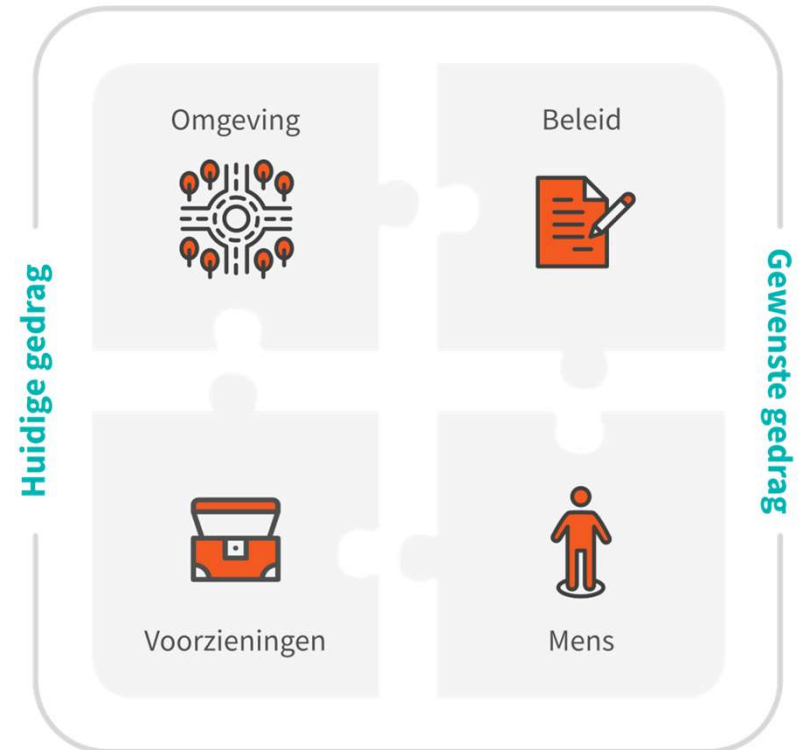
Om specifiek gedrag uit te voeren, zoals last minute bestellingen vermijden, moet je als ondernemers beschikken over de capaciteit, moet je de juiste motivatie hebben en moet de gelegenheid er zijn. We noemen dit de invloedsfactoren. Wat bedoelen we precies met deze factoren?

- 1 Capaciteit:** dit is wat je moet kunnen (lichaam) en weten (brein) om het gedrag uit te voeren
- 2 Motivatie:** we kijken naar motieven, drijfveren en weerstanden van zowel het huidige gedrag als het gewenste gedrag
- 3 Gelegenheid:** fysiek (infrastructuur of voorzieningen) en sociaal (houding van betrokken partijen) in staat gesteld worden door je omgeving

Als ondernemers nog geen last minute bestellingen vermijden, zijn één of meerdere van deze factoren niet – of onvoldoende – aanwezig.

# Breng gedrag in beweging

Wij zien het gedrag van een individu of organisatie als het resultaat van de omgeving, beleid, voorzieningen én menselijke factoren, zoals persoonlijke behoeften, voorkeuren, wensen en allerhande psychologische factoren. De puzzelstukken moeten goed op elkaar aansluiten om de doelgroep daadwerkelijk aan te zetten tot het gewenste gedrag. Met onze gedragsaanpak kijken we naar alle puzzelstukken om zo te komen tot een compleet en gericht advies.



# ZZP'ers

*0 – 10 medewerkers*

# Doelgroep 1: ZZP'er

---

In totaal spraken we met **zes ZZP'ers**. Hieronder een globale profielschets per persoon die wij spraken.



Na 10 jaar achter een bureau te hebben gezeten sinds 2014 weer aan het **timmeren**. Sinds 2 jaar alleen, mensen aansturen haalt **het plezier** eruit. Maakt alles voor **uit – en verbouw** van woonhuizen. Begint standaard om 06.45 met werken.



Is ooit begonnen als **stucadoor**, is **nu allround** en doet alles. Na een hoop jaar voor een baas dacht hij ' dat kan ik beter zelf'. Huurt regelmatig jongens in voor de handjes. En mijn vrouw helpt met de **papieren, computers**, daar ben ik niet van.



Begonnen met timmeren vanwege mijn vader, al op m'n **17<sup>e</sup> gestart**. Altijd in de **interieurbouw**, in binnen en buitenland. Ik maak alles voor michelin restaurants of miljoenenvilla's. Ik werk altijd samen met 1 jongen, dan weet ik dat het goed is.



Sinds 2008 zelf begonnen, doet de hele aankleding van een huis. **Zelf uitvoeren** van het werk is het mooiste wat er is, het **plannen van het werk is het lastigst**. Al vaak nee moeten verkopen, de klanten blijven komen.



Na automonteur en laborant werd het toch de bouw. Werkt **veel 's nachts**, want hij maakt hygiënische wanden voor bakkerijen/slagers. Maak ook veel **kozijnen op maat**. Ik heb meerdere bedrijfsbussen, een showroom en doe alles zelf.



Na verbouwing van eigen huis de bouw ingerold. Sindsdien nooit een dag stilgezeten. Richt zich op **totaal verbouwing** van huizen, een project duur gemiddeld 3,5 maand. Bij voorkeur in de buurt, dan kan hij **op de fiets**.





## Capaciteit om last minute bestellingen te vermijden

Positief  
effect op  
gewenst  
gedrag

Negatief  
effect op  
gewenst  
gedrag

1

**Door zelf te bestellen zijn er minder last minute bestellingen nodig**

*Ik heb dan het overzicht en ik weet dat er met de goede spullen wordt gewerkt. Kleine dingen nemen mensen wel zelf mee, kit enzo.*



## Motivatie om last minute bestellingen te vermijden

Positief  
effect op  
gewenst  
gedrag

Negatief  
effect op  
gewenst  
gedrag

1

### Zekerheid is een belangrijke reden om ruim op tijd te bestellen

*Dan weet je zeker dat je alles hebt en gewoon de klus kunt doen*

2

### Vertrouwde relatie met leveranciers zorgen ervoor dat ZZP'ers niet last minute spullen kopen in omgeving

*Ik ken die mensen al jaren, kom er al 15 jaar / Dan weet je gewoon dat het goed is*

3

### Het is belangrijk om een duurzaam (lange levensduur) product af te leveren, daarom word op tijd besteld

*Ik wil iets maken dat er over 30 jaar nog is. Ik let ook op keurmerken enzo. De klant vraagt daar overigens niet naar. Die materialen moet je op tijd bestellen*

4

### Na werktijd nog even langs de bouwmarkt rijden is niet vervelend

*Ik rij graag nog even langs de bouwmarkt, rijden vind ik prettig.*



# Gelegenheid om last minute bestellingen te vermijden

Positief  
effect op  
gewenst  
gedrag

Negatief  
effect op  
gewenst  
gedrag

1

## Online bestellen via de mail is makkelijk (soms app)

*Vandaag gemaild is morgen in huis, factuur ook gelijk verwerkt. Mail vooral als ik weinig tijd heb, s 'avonds of onderweg. Gewoon even bellen naar iemand die snapt wat ik nodig hebt, waar ik gewoon kan zeggen die en die plaat*

2

## Grote last minute bestellingen (in afmeting of gewicht) zijn onhandig op locatie

*Geen ruimte bij de klant om bestelling neer te leggen en mogelijke verstoring van het bouwproces. Je wil geen vertraging oplopen*

3

## Kleine last minute bestellingen (in afmeting of gewicht) zijn wel handig

*Vandaag gebeld, plaatje besteld, wordt morgen op de bouwplaats geleverd. Kan ik gelijk door. Andere werk wordt gedaan in de tussentijd*

4

## ZZP-ers maken extra kilometers om naar 'hun' bouwmarkt te rijden, omdat ze bij andere bouwmarkten geen rekening hebben

*Ik moet wel de factuur goed hebben en op tijd betalen. Dat gaat niet als je geen rekening bij de bouwmarkt hebt.*

5

## Het hebben van een loods zorgt voor bundeling van goederen, waardoor er minder last minute bestelling komen

*Alle materialen worden geleverd in de loods, door mij bewerkt en vandaar in 1x naar de klant gebracht. Ik heb ook spullen van jongens uit de buurt in mijn loods*

6

## Grote bestellingen kunnen niet last minute gehaald worden

*Je kan niet langs gaan en zeggen haal dit en dat / Je moet het doorbellen voor een bepaalde tijd en dan leggen ze het klaar*

7

## Producten worden door ondernemer zelf afgehaald, anders is het niet zeker hoe laat het bezorgd wordt

*Als je het besteld bij de groothandel, weet je niet hoe laat het de volgende dag komt. Dat kan vroeg zijn of later op de dag. Dan kan ik niet doorwerken, dus ga ik het 's ochtends vroeg zelf afhalen*

# Inzichten ingedeeld op puzzelstuk

## Onderdeel Inzichten

 <p>Omgeving</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zzp'ers mijden bouwprojecten in steden waar het bezorgen van bestellingen lastig is.</li><li>• Zzp'ers vinden het prettig om samen te werken met een bouwmarkt bij hen in de buurt, in de buurt van de woonlocatie.</li><li>• Als er samengewerkt wordt met andere zzp'ers zijn dit mensen die zij al langer kennen en die vaak in de buurt wonen. Bestellingen worden gedaan voor het project, niet per zzp'er. De hoofdaannemer zorgt dat alle materialen er zijn, met uitzondering van werkmaterialen zoals kit, schroeven ed. Die nemen onderaannemers zelf mee.</li></ul>
 <p>Beleid</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Door de corona pandemie zijn leveranciers gaan werken met bestellen vooraf (bellen, mailen, via een app). Spontaan en (grote) bestelling afhalen is niet meer mogelijk</li><li>• Bestellingen kunnen relatief last minute geplaatst worden: voor 13.00 besteld is morgen afhalen of bezorgd krijgen (dit geldt niet voor alle materialen)</li><li>• Als er last-minute besteld wordt weet de zzp'er niet hoe laat er precies de volgende dag geleverd wordt. De leverancier maakt een route aan de hand van het aantal bestellingen. Een bestelling kan daarmee heel vroeg of later op de ochtend komen.</li><li>• In bulk bestellen levert prijsvoordelen op.</li></ul>
 <p>Voorzieningen</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen worden opgeslagen en bezorgd bij de klant zelf of op eigen terrein bewaard. Zzp'ers met een eigen terrein/loods zijn genegen om grotere volumes te bestellen en te gebruiken voor meerdere klussen.</li><li>• Zzp'ers met eigen ruimte/loods hebben eigen bakwagens, aanhangers of aanhangers met een bok om de bestelde materialen van de loods naar de klant te brengen.</li><li>• Zzp'ers met een loods gebruiken deze om materialen te verwerken tot prefab producten die in weinig tijd bij de klant geplaatst kunnen worden (meubels, dakkapellen etc.)</li><li>• De bestelbus wordt regelmatig maar niet altijd gebruikt voor de opslag van kleinere materialen.</li></ul>
 <p>Mens</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt nauwelijks gekeken naar prijs bij het inkopen. De leverancier goed kennen en een vertrouwensbasis hebben is het belangrijkste.</li><li>• Door deze vertrouwensbasis wordt ook aangegeven dat de zzp'er het gevoel heeft een goede deal krijgt bij zijn leverancier(s).</li><li>• 'als het moet dan moet het' indien er iets mist op de bouwplaats wordt er naar de bouwmarkt gereden om dat te halen of het wordt besteld voor de volgende dag. Dit moet zoveel mogelijk voorkomen worden om geen tijd te verspillen op de bouwplaats/bij de klant.</li><li>• Als er last minute materialen nodig zijn worden deze bij voorkeur aan het eind van de dag afgehaald of de volgende ochtend vroeg.</li></ul>

# MKB

*10 - 250 medewerkers*

## Doelgroep 2: MKB

---

Het MKB bleek in tegenstelling tot de andere twee doelgroepen een complexe doelgroep om deel te laten nemen aan dit onderzoek. Ondanks uitgebreide inspanningen, waaronder bel-, en mailacties, inzetten van het netwerk, doorverwijzingen door geïnterviewden uit de andere doelgroepen en financiële beloningen, is het ons niet gelukt om binnen de gestelde tijd 6 MKB'ers te interviewen. In totaal spraken we met **drie MKB'ers** en hebben we uit de gesprekken met met name de grote bouwbedrijven verdere informatie kunnen filteren over het bestelgedrag van MKB'ers. Zij komen elkaar op de bouwplaats en in samenwerkingen immers veel tegen.

Hieronder een globale profielschets van de MKB'ers die wij spraken



Zit aan het eind van de bouwketen als eigenaar van bedrijf in de **gevelbekleding**. Werkt in heel Nederland en soms in Europa. Rijdt zelf al **elektrisch** en vindt dat hij dat al veel eerder had moeten doen. Alles wat ze maken is uniek en dus **maatwerk**.



Is calculator inkoop bij een middelgrote speler in de **projectinrichting en interieurbouw**. Komt oorspronkelijk zelf uit de **werkplaats** en altijd interesse gehad in techniek. De opdrachten komen vrijwel altijd uit het **warme netwerk**.



Heeft al 20 jaar een eigen bedrijf in **schilder en timmerwerk**. Heeft afwisselend wel en geen personeel gehad. Wil graag het vak doorgeven aan een **volgende generatie**. Vindt zichzelf geen 'normale' schilder, maar een schilder met een **visie**.



# Capaciteit om last minute bestellingen te vermijden

Positief  
effect op  
gewenst  
gedrag

Negatief  
effect op  
gewenst  
gedrag

1

## Sommige duurzame alternatieven zijn bekend

Je hebt nu de fietscourier / Dan zou ik bestellingen moeten bundelen / Een keer in de week bestellen en een voorraad hebben.

2

## Bouwhubs zijn onbekend

*Bouwhubs, nee niet bekend mee / Een bouwhub speelt niet echt in deze business*

3

## Vooruit bestellen gaat niet altijd goed

*Gebeurt regelmatig dat ik niet genoeg verf heb / Komt zo nu en dan voor dat er een paar stickers zijn vergeten / Ik kan echt niet wachten als ik voor dinsdag iets moet hebben*



## Motivatie om last minute bestellingen te vermijden

Positief  
effect op  
gewenst  
gedrag

Negatief  
effect op  
gewenst  
gedrag

1

### De kosten van het hebben van een voorraad leidt tot vaker bestellingen plaatsen

*Voorraad is een kostenpost in de boekhouding / Je wil de voorraad bij de leverancier hebben liggen*

2

### Tijd-efficiënt werken is van belang

*Met name huiverig dat het langer duurt, alles draait om tijd / Hub zou kunnen werken als er meer tijd is / Nadeel is de transporttijd*

3

### Sociale connecties bij groothandel

*'s Ochtends een bakkie koffie drinken bij de groothandel / Daar ontmoet ik ook andere in de bouw*

4

### Zekerheid van genoeg materiaal

*Wil niet zonder komen te staan, dat wordt duur / Als je te weinig in koopt, dan ben je een dag verder / We hebben alle basismaterialen op voorraad*

5

### Extra producten ophalen kost tijd en geld

*Monteurs moeten zo min mogelijk heen en weer rijden, daar zijn ze veel te duur voor / Je kan zeggen dat je het volgende dag doet, maar ben een serieus bedrijf dus doe het liever dezelfde dag*

6

### Negatieve vooroordelen omtrent EV

*Waarschijnlijk slechter dan diesel rijden / Je hebt elektriciteit nodig en super veel lithium / Ze willen mij ook verplichten om elektrisch te rijden, maar ik zie dat niet zitten*





## Gelegenheid om **last minute bestellingen te vermijden**

Positief  
effect op  
gewenst  
gedrag

Negatief  
effect op  
gewenst  
gedrag

1

### Nachtlevering is ideaal

*De chauffeur rijdt wanneer de weg leeg is, dus de weg wordt niet belast / Wij hebben op tijd onze spullen*

2

### Zelfde dag levering is mogelijk

*Het is fijn dat je kan bellen en dan 's middags meteen weer verf hebt / Als ze twee stickers zijn vergeten regelen ze al een koerier*

3

### Verschillende leveranciers voor producten

*Elk greepje heeft weer zijn eigen leveranciers / Ik koop bij specialistische winkels en die rijden door heel NL*

4

### Leveranciers willen dat je dag van te voren bestelt

*Liever niet een uur van tevoren, een dag van tevoren is de standaard*

5

### Klanten hebben nauwelijks een mening over duurzaam bestellen

*Klanten bemoeien zich niet met aantal voertuigbewegingen / Een klant stuurt er op, maar het is nog minimaal / Duurzaamheid is belangrijk tot het over de prijs gaat, dan gaat dat toch voor*

6

### Door projectspecifieke klussen is een voorraad hebben niet mogelijk





*Bij projectspecifieke klussen bestel je op maat*

**&Morgen**

by commotion square

# Inzichten ingedeeld op puzzelstuk

## Onderdeel Inzichten

 <p>Omgeving</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Door s'nachts materialen te vervoeren wordt de weg minimaal belast, zijn de spullen op tijd en kan de vakman s'ochtends gelijk beginnen</li></ul>
 <p>Beleid</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het bestelproces wordt zorgvuldig doorlopen – als het misgaat moet het terug naar de planning en dat kost tijd, mankracht</li><li>• De planning houdt rekening met het aantal ritten – er moet zo min mogelijk gereden worden, dat is kostbare tijd</li></ul>
 <p>Voorzieningen</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het gebruik van een bouwhub wordt als risicovol gezien, je hebt dan geen zekerheid dat je spullen op tijd aankomen is de perceptie</li><li>• Het is geen kwestie van ruimtegebrek, maar van financiën. Het is goedkoper om geen magazijn te houden, maar te bestellen en de voorraad bij de leverancier te hebben liggen.</li><li>• Doordat de voorraad bij de leverancier ligt krijgen middelgrote bouwbedrijven veel leveringen per dag (meerdere vrachtwagens per dag)</li></ul>
 <p>Mens</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het initiatief om samen te bestellen en te leveren, komt vanuit de leveranciers.</li><li>• Klanten geven wel aan duurzaamheid belangrijk te vinden (milieu en houdbaarheid) maar sturen niet op het verminderen van kilometers</li><li>• Een last-minute bestelling komt voor als de klant een fout heeft gemaakt</li></ul>

# Grote bouwpartijen

*250+ medewerkers*

# Doelgroep 3: Groot bouwbedrijf

---

In totaal spraken we met **vijf Grote bouwbedrijven**. Hieronder een globale profielschets per persoon die wij spraken.



Directeur van een groot familiebedrijf in de bouwsector. Werkt zelf al 35 jaar in de bouw en doet opdrachten door het hele land. Doen zowel binnenstedelijke projecten als daarbuiten.



Logistiek manager en inkoper en sinds 10 jaar werkzaam bij deze bouwpartij, dat al ruim 100 jaar bestaat. Had hiervoor geen achtergrond in de bouw. Doen vooral binnenstedelijke projecten in Noord-Holland



Inkoper die al 15 jaar werkzaam is in de bouwsector. Is recent begonnen op deze functie. Doen opdrachten door het hele land.



Werkt sinds 3 jaar als logistiek manager bij een grote bouwpartij in het oosten van het land. Daarvoor 20 jaar in verschillende logistieke functies actief geweest. Zijn landelijk actief, zowel binnenstedelijk als daarbuiten.



Directeur inkoop bij een grote bouwpartij en werkt hier sinds 3 jaar. Heeft een achtergrond als bedrijfskundige en werkte hiervoor bij technische afdelingen van grote bedrijven buiten de bouw. Doen veel grote binnenstedelijke projecten.



# Capaciteit om **last minute bestellingen te vermijden**

Positief  
effect op  
gewenst  
gedrag

Negatief  
effect op  
gewenst  
gedrag

1

**Er wordt op de bouwplaats nog veel  
telefonisch besteld**

*Dat zeggen bouwmarkten ook, 90% komt via de  
telefoon*

2

**Grote bouwbedrijven willen duurzaam  
zijn, maar nemen hierin te weinig  
verantwoordelijkheid**

*Verschuiving, gaat veel meer over duurzaamheid,  
milieu, samenleving nu, worden steeds  
belangrijker in de afwegingen die je maakt / De  
logistiek is echt hun probleem / Heel groot stuk  
van de logistiek zit bij de onderaannemers*

3

**Er is weinig coördinatie op de bouwplaats  
zelf**

*Er is geen zicht op wat er nodig is, daarom 20x  
bellen per dag*

4

**Er wordt weinig samengewerkt in de  
bouw als het gaat om leveringen**

*Maar daar wordt niet in samengewerkt, kaarten  
tegen de borst*



# Motivatie om last minute bestellingen te vermijden

Positief  
effect op  
gewenst  
gedrag

Negatief  
effect op  
gewenst  
gedrag

1

**Last minute bestellingen worden door grote bouwpartijen niet als probleem ervaren**

*Tijdverlies bij te kort inkopen is een groter probleem dan de extra leveringen - stilstaan is duur / Vervelende eigenschap in de bouwsector dat mensen het het probleem van de leverancier maken*

2

**Bestellingen lopen via vaste leveranciers waar vaak al lang mee wordt samengewerkt**

*Voorkeurs-partijen, daar wil ik zoveel mogelijk mee werken / Partners worden geselecteerd op de relatie*

3

**Er wordt liefst zo krap mogelijk ingekocht**

*Ik koop het liefst zo krap mogelijk in, maar er gelden bepaalde marges, bijvoorbeeld bij snijverlies / Bij te ruim inkopen betaal je meer dan nodig*

4

**Veel ritten door veel verschillende leveranciers levert verstoringen op op de bouwplaats**

*Wij bestellen niet meer bij 12 partijen, maar bij 1 / Hierdoor worden er bij ons 75% minder ritten gemaakt*

5

**Er spelen verschillende belangen tussen de verschillende lagen in de bouwsector**

*Het is ingewikkeld omdat je aan de verdienmodellen van de onderaannemers gaat zitten wanneer we aan het bestelproces zitten*

6

**Grote bouwpartijen zijn gemotiveerd het bestelproces te optimaliseren en te verduurzamen**

*Als bouwer moeten we meer regie pakken op logistiek in de bouw*

7

**Er ontstaat een shift binnen inkoop: van primaire focus op kosten naar een bredere blik, waaronder op duurzaamheid**

*waar vroeger in de jaren '90 prijs leidend was, zijn nu duurzaamheidseisen steeds leidender worden*



# Gelegenheid om last minute bestellingen te vermijden

Positief effect op gewenst gedrag

Negatief effect op gewenst gedrag

1

Last minute bestellingen komen wel voor, maar vooral bij onderaannemers, die verantwoordelijk zijn voor hun deel van de bestellingen

*Heel groot stuk van de logistiek zit bij de onderaannemers*

2

Onderaannemers moeten soms ook bij vaste voorkeursleveranciers van grote bouwpartijen bestellen

*Daardoor kunnen we met 1 levering naar de bouwplaats, ook met de spullen van de onderaannemers*

3

De logistieke verantwoordelijkheid ligt bij de leveranciers

*De logistiek is echt hun probleem /Wij besteden de logistiek uit aan de leverancier*

4

Bestellingen worden geplaatst bij leveranciers waar al jaren mee wordt samengewerkt en waar raamcontracten mee afgesloten zijn

*Voorkeurs-partijen, daar wil ik zoveel mogelijk mee werken / Partners worden geselecteerd op de relatie*

5

Opdrachtgever stelt geen duurzaamheidseisen aan het bestel- en leveringsproces

*Particuliere opdrachtgevers kijken alleen naar euro's*

6



Veel ritten door veel verschillende leveranciers levert verstoringen op op de bouwplaats

*Wij bestellen niet meer bij 12 partijen, maar bij 1 / Hierdoor worden er bij ons 75% minder ritten gemaakt*

**&Morgen**

by commotion square

# Inzichten ingedeeld op puzzelstuk

Onderdeel	Inzichten
 Omgeving	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grote bouwpartijen hebben een landelijke dekking en werken zowel binnenstedelijk als daarbuiten. De komst van zero emissie zones is aanleiding om aan de slag te gaan met duurzaamheid</li><li>• Leveringen over water gebeurt nu maar zelden. Het is duur, is maar bij een klein deel van de opdrachten een nuttige oplossing en het wordt lang niet door alle leveranciers aangeboden.</li><li>• Er wordt tijdens het opstellen van het logistieke plan al in een vroeg stadium nagedacht over de inrichting van de bouwplaats in relatie tot de omgeving.</li></ul>
 Beleid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grote bouwbedrijven werken op de bouwplaats veel samen met onderaannemers. Er is maar in beperkte mate invloed uit te oefenen op het bestelgedrag van deze onderaannemers.</li><li>• Grote bouwbedrijven zijn wel bezig met een duurzaamheidsslag en vinden dit ook belangrijk, maar als het aankomt op (last-minute) bestellingen en vervoersbewegingen schuiven ze de verantwoordelijkheid vaak door naar onderaannemers.</li><li>• Er is onvoldoende coördinatie op de bouwplaats. Dit maakt het mogelijk dat alle aanwezige partijen op hun eigen manier en op het door hen gewenste moment bestellen.</li><li>• Veel verschillende leveringen zorgen voor verstoringen op de bouwplaats. Er is onder grote bouwbedrijven wel een shift gaande naar afspraken met zo min mogelijk verschillende leveranciers om zo het aantal ritten naar beneden te krijgen.</li><li>• Er ontstaat ook een shift binnen inkoop. Waar de primaire focus eerder lag op kosten, wordt de blik steeds breder en speelt o.a. ook duurzaamheid een steeds grotere rol.</li></ul>
 Vorzieningen	<ul style="list-style-type: none"><li>• De verwachting is dat net name grootstedelijke bouwprojecten in de toekomst wel via bouwhubs zullen verlopen. Maar men is ook sceptisch (het kost geld) en ziet het vooral als meerwaarde bij zeer grote bouwprojecten.</li><li>• Ook prefab gaat een nog grotere rol spelen in de toekomst en moet zorgen voor minder overlast van vervoersbewegingen en een kortere tijd op de bouwplaats</li></ul>
 Mens	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er zitten veelal mensen op administratieve/kantoorfuncties die zelf uit de bouw komen en daar, meestal om fysieke redenen, mee gestopt zijn. Een groot deel is niet per se geschoold voor die functie.</li><li>• Er wordt op de bouwplaats nog erg veel telefonisch besteld. Dit komt veelal voor uit gemak, 'omdat het altijd zo ging'.</li><li>• Bestellingen bundelen met andere bouwpartijen en/of onderaannemers gebeurt weinig</li><li>• Er wordt ook bij grote bouwbedrijven nog veel gewerkt vanuit de goede relatie met partners, maar dit heeft minder directe impact op bestelgedrag.</li></ul>



# Conclusies

---

## Capaciteit



Voor zowel de ZZPer, MKB als groot bouwbedrijf is vooruit bestellen lastig. Met name bij de kleine bouwbedrijven wordt deze taak daarom ook niet aan personeel toevertrouwd en wordt dit het liefst zelf gedaan. De grote bouwpartij merkt dat er niet goed samen wordt gewerkt op de bouwplaats. Dit wordt niet gemeld door de ZZPers en MKB. Duurzame alternatieven zijn wel bekend bij de MKB en grote bouwbedrijven, maar niet genoemd door de ZZPers. Grote bouwbedrijven willen wel duurzaam zijn, maar nemen te weinig verantwoordelijkheid.

## Motivatie



ZZPers en MKB hechten waarde aan de sociale connecties met het personeel van de bouwmarkt. Bij de grote bouwbedrijven speelt de sociale band minder. ZZPers en grote bouwbedrijven geven aan een vaste leverancier te hebben waar hun sterke voorkeur ligt. Bij de ZZPer wordt de zekerheid van genoeg materiaal genoemd als belangrijke factor in hun werkproces, bij de MKB is de tijdefficiëntie meer van belang en bij de grote bouwbedrijven gaat het meer over het gehele bouwproces en hoe dat vooral niet verstoord mag worden. Last-minute bestellingen verstoren dit bouwproces volgens de grote bouwbedrijven. Maar het grote bouwbedrijf probeert toch zo krap mogelijk in te kopen, om geld te besparen. De ZZPer vindt een extra keer langst de bouwmarkt rijden niet vervelend, dat is voor hem namelijk ook een sociaal en professioneel netwerk. De MKB ziet dit al toch net iets meer als verspilling van geld en tijd. Alleen bij de grote bouwbedrijven is gesproken over de verschillende belangen tussen de verschillende lagen in bouwsector. De logistieke verantwoordelijkheid wordt door de grote bouwbedrijven neergelegd bij de leverancier en de onderaannemers.

## Gelegenheid



Zowel de ZZPers, MKB en grote bouwbedrijven hebben vaste leveranciers waar ze bepaalde materialen halen. ZZPers rijden extra ver om naar 'hun' bouwmarkt te gaan, omdat ze bij een andere bouwmarkt geen rekening hebben. Bij grote bouwbedrijven staat het iets meer op zwart-wit, zij hebben raamcontracten afgesloten met leveranciers. Ook hun onderaannemers moeten bij deze voorkeursleverancier bestellen om ritten te besparen. Elke groep kan last-minute bestellen bij de leverancier. Voor ZZPers zijn kleine last-minute bestellingen handig, maar grote juist onhandig omdat ze dit niet op de bouwplaats kwijt kunnen. Extra materiaal laten ze bij hun loods bezorgen, omdat ze daar wel materiaal kunnen opslaan. Bestellingen van grote hoeveelheden kunnen ze vaak niet last-minute doen. MKB geeft aan dat voor dezelfde dag bestellen mogelijk is, maar dat leveranciers liever hebben dat je dit een dag van te voren doet. MKB maakt veel gebruik van nachtlevering. Door projectspecifieke klussen is een voorraad voor hun niet mogelijk. Volgens grote bouwbedrijven ligt de oorzaak van last-minute bestellingen bij de onderaannemers of leverancier en niet bij hunzelf. Deze last-minute bestellingen vinden ze een verstoring van de bouwplaats.

Geen enkele groep geeft aan dat de klant bezig is met duurzaamheid. Bij ZZPers wordt alleen gesproken over een duurzame levensduur van producten. MKB geeft aan dat klanten nauwelijks een mening hebben over duurzaamheid. Ook de opdrachtgevers van grote bouwbedrijven stellen geen duurzaamheidseisen aan het bestel- en leveringsproces.

## **&Morgen**

Stadsplateau 5  
3521 AZ Utrecht  
+31 30 25 23 929

[info@enmorgen.nl](mailto:info@enmorgen.nl)  
[www.enmorgen.nl](http://www.enmorgen.nl)



**&Morgen**  
by commotion square

---

expert in mobiliteit en verandering