



AVENUE DE LA  
**JOYEUSE ENTRÉE  
BLIJDE INKOMST**  
LAAS

17-21

## ADVIES

CRB 2021-1970

**Nood aan een gecoördineerd beleid voor  
een duurzame e-commercelogistiek  
en last mile**

CCE  
Conseil Central de l'Economie  
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven  
CRB



DISTRIBUTIE  
Bijzondere raadgevende commissie



VERBRUIK  
Bijzondere raadgevende commissie



CRB 2021-1970  
DIS + VC 10

## **Advies**

# **Nood aan een gecoördineerd beleid voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile**

**Brussel  
28.06.2021**

## Inbehandelingneming

Het voortraject (cf. bijlage) leidde tot de vraag van de leden van de brc's Distributie en Verbruik aan het secretariaat van de CRB tot het opstellen van een rapport *"Naar een duurzame e-commercelogistiek en last mile – Visie van e-commerce-experten over de rol van sensibilisering en transparantiemaatregelen"*<sup>1</sup>. Dit rapport werd uitgebreid besproken op een gemeenschappelijke vergadering van de brc's op 30 maart 2021. Op basis van de bespreking van dat rapport besloten de leden om dit advies op te stellen.

Het advies werd op 22 juni 2021 na een schriftelijke procedure door de brc Distributie en op 28 juni 2021 door de plenaire vergadering van de brc Verbruik goedgekeurd.

## Inleiding

De beleidsplannen (o.a. Nationaal Energie- en Klimaatplan, Europese Green Deal...) als antwoord op de maatschappelijke uitdagingen en risico's (o.a. opwarming van de aarde, pandemie(ën)) dwingen ons na te denken over duurzamere manieren om onze samenleving te organiseren, met meer oog voor de maatschappelijke kosten en baten van de keuzes die we maken. Dit geldt evenzeer voor onze keuzes die betrekking hebben op de organisatie van de e-commercelogistiek en last mile in ons land.

In dit advies wordt dieper ingegaan op de rol die sensibilisering en transparantiemaatregelen kunnen spelen in het proces naar een duurzame e-commercelogistiek en worden enkele door e-commerce-experten breed ondersteunde toekomstvisies voor de lastmileproblematiek toegelicht. De brc's Verbruik en Distributie lieten zich hiervoor in belangrijke mate inspireren door het onderzoeksrapport *"Naar een duurzame e-commercelogistiek en last mile – Visie van e-commerce-experten over de rol van sensibilisering en transparantiemaatregelen"*.

---

<sup>1</sup> "Naar een duurzame e-commercelogistiek en last mile, visie van e-commerce-experten over de rol van sensibilisering en transparantie maatregelen (CRB 2021-1014), kan worden geraadpleegd via deze [link](#).

## ADVIES

De brc's Verbruik en Distributie willen met dit advies een bijdrage leveren aan een duurzame toekomst voor de e-commerce. E-commerce biedt consumenten 24 uur op 24 een ruim en bijna onbegrensd assortiment van aan huis geleverde online producten en diensten aan, die slechts één muisklik zijn verwijderd. Dit maakt het voor vele mensen eenvoudiger en beter; denken we aan burgers met een beperkte mobiliteit, inwoners van drukke stadscentra die de verkeersdruk willen vermijden met hun wagen en inwoners van rurale zones met een schaars aanbod van gespecialiseerde producten en gespecialiseerde winkels in de nabije omgeving. Niettemin brengt de explosie aan online aankopen, versterkt door de huidige pandemie-impact, massale logistieke stromen op gang met een onvermijdelijke ecologische en maatschappelijke voetafdruk. Met een aandeel van 70% van de online aankopen is de thuislevering veruit de meest gekozen leveringswijze. Thuisleveringen doen evenwel een aantal inherente logistieke problemen rijzen. Gefragmenteerde leveringen, half gevulde leveringsvoertuigen, vruchteloze leveringspogingen, een groeiend aantal retourzendingen vormen belemmeringen voor een efficiënte en duurzame last mile levering. Negatieve externe effecten (wegcongestie, aantasting van de luchtkwaliteit, geluidsoverlast en verkeersonveiligheid) worden hierdoor versterkt.

De brc's Verbruik en Distributie zijn er van overtuigd dat via een verduurzaming van de e-commercelogistiek en last mile een waardevolle bijdrage kan worden geleverd aan het verkleinen van de ecologische en maatschappelijke impact van de logistieke keten, en zelfs van de gehele transportsector, niet alleen binnen de e-commercelogistiek, maar ook via verduurzamingsleereffecten in andere segmenten van de logistiek.

Vandaag worden op verschillende plaatsen in samenwerking met de logistieke spelers en de lokale overheden pilotprojecten uitgetest die erop zijn gericht de logistieke stromen efficiënter en duurzamer te organiseren. De brc's Verbruik en Distributie juichen deze initiatieven, waaruit men veel kan leren, toe maar wijzen tegelijkertijd op het risico dat zich op lokale niveaus een waaier aan 'second best'-oplossingen ontwikkelt die schadelijk kan zijn voor een duurzame ontwikkeling van de Belgische economie. **De brc's herhalen daarom de oproep uit hun kaderadvies "Ijveren voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile<sup>2</sup>" tot de verschillende beleidsniveaus om met urgentie een consensus te bereiken over een coherent beleid met concrete doelstellingen en maatregelen teneinde de e-commercelogistiek en de last mile in België te verduurzamen en de bevoegde diensten binnen de administratie op federaal en regionaal niveau daartoe aan het werk te zetten.** De brc's zijn er daarenboven van overtuigd dat een coherent beleid onze belangrijke logistieke sector kan versterken en zo de groei en de competitiviteit van de Belgische economie kan ondersteunen.

---

<sup>2</sup> "Ijveren voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile (CRB 2019-2545)", kan worden geraadpleegd via deze [link](#).

Onder andere op basis van de inzichten van een panel van e-commerce-experten uit de academische en de bedrijfswereld, die werden samengevat in het onderzoeksrapport *“Naar een duurzame e-commercelogistiek en last mile – Visie van e-commerce-experten over de rol van sensibilisering en transparantiemaatregelen<sup>3</sup>”* formuleren de brc’s een aantal belangrijke aanbevelingen die in het kader van een breed gestructureerd overleg met alle belanghebbenden en met de verschillende beleidsniveaus zouden kunnen worden overwogen.

### **Transparantie en sensibilisering**

Het verhogen van de transparantie en het consumentenbewustzijn vormt de rode draad in de eerste reeks beleidsaanbevelingen die de brc’s Verbruik en Distributie wensen uit te brengen. De brc’s stellen immers vast dat het vergroten van het consumentenbewustzijn over de milieu-impact van het online koopgedrag een hefboom kan vormen om consumenten te overtuigen duurzame leverings- en retourkeuzes te maken, op voorwaarde dat het keuzeaanbod en aldus de e-commercelogistiek hierop zijn afgestemd. Teneinde een gedragsverandering bij de consument teweeg te kunnen brengen, moet daarom volgens de brc’s **enerzijds** werk worden gemaakt van een stimulering van het **aanbod van duurzame leverings- en retourkeuzes op zoveel mogelijk e-commerceplatformen en webshops**. Ze onderstrepen dat in deze context zeker ook een rol voor de overheid is weggelegd om een duurzame e-commercelogistiek te faciliteren via wetgeving (o.a. het promoten en op termijn verplichten van duurzame transportmodi in bepaalde zones, een slimme kilometerheffing), fiscale maatregelen, subsidies en infrastructuurinvesteringen (cfr. infra). **Anderzijds** zullen **transparantie- en sensibilisingsmaatregelen** nodig zijn om voldoende zichtbaarheid te geven aan deze duurzame alternatieven om zo het bewustzijn van de consumenten voor deze alternatieven te vergroten en ze te overtuigen om te kiezen voor duurzame leveringen.

Teneinde de transparantie over de maatschappelijke impact van e-commercelandveringen en retours te vergroten, zal een mix van **Europese en Belgische beleidsmaatregelen** noodzakelijk zijn. De brc’s stellen vast dat een **webtool** bij de check-out van een online aankoop met een visuele indicatie van de meest duurzame leveringskeuze(s) (bv. een ruimere leveringstermijn of een levering met duurzame leveringsmodi) een geschikt instrument vormt om de consument bewuster te maken van zijn leveringskeuzes en hem daadwerkelijk te overtuigen een duurzame keuze te maken. Een consumentensurvey i.o.v. Comeos toont ook aan dat er een breed draagvlak bestaat voor deze transparantiemaatregel. Indien deze webtool wordt uitgebreid met de aanrekening van een deel van de of alle maatschappelijke kosten van de aangeboden leveringskeuzes zou de keuze voor de duurzame leveringsoptie(s) verder toenemen. De consument zal immers nog meer geneigd zijn te kiezen voor het duurzame alternatief als dit geen meerprijs inhoudt of in het beste geval voordeliger is.

Om een succesvolle implementatie van een webtool te garanderen, zal overheidsondersteuning, al dan niet in combinatie met privé-initiatieven, noodzakelijk zijn. Zo wijzen de brc’s in de eerste plaats op de **nood aan een (Europees) regelgevend kader** dat de wettelijke contouren voor deze maatregel vastlegt en een uniforme uitvoering garandeert opdat een eerlijk speelveld tussen de verschillende bedrijfsactoren wordt gevrijwaard. In de tweede plaats onderstrepen de brc’s het belang van een **fiscale of financiële prikkel** voor de ontwikkeling van een webtool of ter aanmoediging van samenwerkingsverbanden die zijn gericht op de ontwikkeling van een webtool.

---

<sup>3</sup> “Naar een duurzame e-commercelogistiek en last mile – Visie van e-commerce-experten over de rol van sensibilisering en transparantiemaatregelen (CRB 2021-1014)”, kan worden geraadpleegd via deze [link](#).

De mogelijkheid om overheidssteun te geven zal moeten worden getoetst aan de Europese regelgeving betreffende steun aan sectoren. De brc's Verbruik en Distributie wijzen in de context van de bovenvermelde webtool op lopende gesprekken tussen Comeos en BewustBezorgd (die Thuiswinkel vandaag aanbiedt in Nederland). Er wordt gekeken om in België een proefproject op te zetten met een aantal retailers en logistieke spelers. Indien het proefproject succesvol blijkt te zijn, wordt een brede uitrol voor België geambieerd. Om een betrouwbare tool aan te bieden, is het noodzakelijk dat logistieke spelers data beschikbaar maken. Tevens wordt er voor de Belgische tool gekeken om ook lokale, fysieke winkelpunten op te nemen naast enkel de puur online spelers. Echter vraagt de ontwikkeling en uitrol van zo'n webtool buitengewone investeringen. Gelet op de maatschappelijke meerwaarde van een dergelijke tool **vragen de brc's Verbruik en Distributie nadrukkelijk aan de overheid om dit collectieve engagement van de sector conform de Europese regels mee te ondersteunen en (financieel) aan te moedigen.**

### ***Driespeerpuntenbeleid***

Voor de brc's Verbruik en Distributie staat het vast dat transparantiemaatregelen waardevol zijn, maar niet volstaan om e-commerceleveringen en retours te verduurzamen. Transparantiemaatregelen, waaronder de voormelde webtool, zijn doeltreffender als ze in combinatie met andere hefboomen worden ingezet. Duurzame transportmodi, infrastructuurvoorzieningen, nieuwe organisatievormen, prijsdifferentiatiemaatregelen en overheidsregulering kunnen in dit verband samen met transparantiemaatregelen als belangrijke bouwstenen fungeren. Het komt er dus op aan om één of een set van doeltreffende en weldoordachte instrumentenmix(en) samen te stellen met oog voor mogelijke synergiën.

In deze context schuiven de brc's Verbruik en Distributie een **driespeerpuntenbeleid** naar voren dat vorm moet geven aan **drie instrumentenmixen** die afzonderlijk of gecombineerd kunnen worden ingezet en die idealiter, voor het stimuleren van de transparantie, gecombineerd worden met een **webtool**.

Deze drie speerpunten zijn de **verduurzaming van de transportmodi** voor thuisleveringen en retours, de **optimalisatie van de leveringen en retours** d.m.v. samenwerking en bundeling van de logistieke stromen en de verschuiving van in het bijzonder de retours naar **lockers of verzamelpunten**. Deze drie speerpunten zijn sterk complementair.

De verduurzaming van de transportmodi is een absolute noodzaak, want 70 procent van de consumenten kiest voor thuisleveringen en de experts zijn het erover eens dat de consument zijn gedrag niet zal aanpassen. Duurzame transportmodi kunnen dus binnen dit domein de meeste winst realiseren.

De voorkeur van de brc's gaat in de eerste plaats dus uit naar het promoten van de meest duurzame transportmodi, respectievelijk de fiets, de elektrische fiets en cargobikes, de elektrische leveringsvoertuigen en de overige emissieloze leveringsvoertuigen. Ze onderstrepen dat de mobiliteit en de infrastructuur zullen moeten worden aangepast om bv. te zorgen dat fietskoeriers vlot en efficiënt kunnen werken, op voldoende overslagpunten een beroep kunnen doen en gebruik kunnen maken van afgebakende rijstroken, bv. bus- en taxibanen teneinde files te vermijden... Verder merken de brc's op dat ook in deze context rekening moet worden gehouden met het voortraject en dat, in het geval van prijsdifferentiatiemaatregelen, zoals een slimme kilometerheffing, goederen die worden getransporteerd vanuit verre bestemmingen het best worden belast op de totaal afgelegde leveringsafstand.

Het is voor de brc's van belang dat deze beleidsbeslissingen de concurrentiepositie van de Belgische bedrijven niet benadelen. Om een level playing field te kunnen waarborgen moeten de maatregelen die worden genomen ter verduurzaming van de e-commercelogistiek ook gelden voor buitenlandse spelers die actief zijn in ons land. Zo moet ten allen tijde worden vermeden dat buitenlandse spelers zich tegen andere voorwaarden op de binnenlandse markt begeven. De concurrentiepositie van de Belgische spelers in het buitenland dient eveneens te worden gevrijwaard. Om deze reden gaat de voorkeur van de leden naar een beleid dat afgestemd of nog beter gelijkloopt met de andere EU landen, hoewel het uitblijven van een akkoord op EU-niveau de uitwerking van beleidsmaatregelen op nationaal niveau niet mag verhinderen. Een versterkte samenwerking binnen de Benelux, Frankrijk en Duitsland en bij uitbreiding met de hele EU zou optimaal zijn. Deze samenwerking zou kunnen kaderen binnen de initiatieven van de Benelux Unie ter versterking van de interne markt en de duurzame economie. De sociale partners van de sector verwijzen in deze context naar het engagement van het Belgisch voorzitterschap om bijeenkomsten te ondersteunen van overheden en beleidsmakers op het gebied van mededinging om de marktontwikkelingen, en met name de digitalisering, te bespreken en de mogelijkheden voor samenwerking rond gemeenschappelijke uitdagingen te verkennen.

Naast de problematiek over de verduurzaming van last mile leveringen, is nu ook door de overheid beslist tegen 2026 enkel nog elektrische bedrijfswagens fiscaal aftrekbaar te maken. Teneinde de invoering hiervan mogelijk te maken, moet de infrastructuur worden uitgebreid, o.a. met een zeer groot aantal publieke laadpalen. In deze context is het belangrijk dat de nodige infrastructuur voor de verduurzaming voor transportmodi voor e-commerce leveringen in kaart wordt gebracht. Een succesvolle en realistische uitrol van duurzame transportmodi zal immers sterk afhangen van deze infrastructuur waarvoor de respectievelijke overheden de nodige investeringen zullen moeten doen. Als antwoord op de problematiek van de gemiste thuisleveringen kunnen lockers of outdoorboxes (met beveiligde toegang) vlakbij nieuwe of bestaande gebouwen een duurzame oplossing vormen. De rol van lockers en afhaalpunten is echter ruimer dan enkel het vermijden van gemiste thuisleveringen, want 19% van de consumenten heeft een preferentie voor leveringen in afhaalpunten of lockers. Deze lockers en afhaalpunten moeten dan ook op strategische plaatsen worden ingeplant zodat consumenten ze met de fiets of gecombineerd met een andere verplaatsing kunnen bereiken. Het plaatsen van lockers bij grote nieuwbouwprojecten verdient zeker ook de nodige aandacht van de overheid.

Verder zijn lockers en afhaal- of verzamelpunten belangrijk voor de aanpak van de retourproblematiek. Ze laten immers toe om retours te bundelen of om kleding te passen/het product te bekijken in het afhaalpunt en het pakket meteen te retourneren als het niet naar wens is. In het geval van lockers bestaat het voordeel erin dat de distributeur op het moment van levering (24 uur op 24) ook onmiddellijk de retourzendingen kan oppikken. Merk op dat o.a. Bpost het voorbije jaar het aantal lockers fors heeft uitgebreid<sup>4</sup>. De brc's moedigen de optimalisatie en bundeling van leveringen en retours aan, maar erkennen dat het toenemende aantal bestellingen via online platformen, die verschillende webwinkels overkoepelen, de bundeling van logistieke stromen bemoeilijkt. Dit mag de overheid er evenwel niet van weerhouden om samenwerkingsinitiatieven, in de vorm van bv. een collaboratief platform voor logistieke spelers of een model voor een slimme stadslogistiek, mee te ondersteunen. Ook binnen dit domein speelt een aangepaste infrastructuur een belangrijke rol om ervoor te zorgen dat logistieke spelers over voldoende gedeelde opslag- en overslagpunten beschikken. Net zoals voor de webtool (cfr. supra) kunnen de verschillende overheden aldus een belangrijke rol spelen bij de optimalisatie van de leveringen en retours door de samenwerking tussen e-commercelogistieke spelers te stimuleren om zoveel als mogelijk logistieke stromen te bundelen.

---

<sup>4</sup> Bron: bipt, postaalpunt

De initiatieven en pilootprojecten van lokale overheden die hierop gericht zijn, kunnen hierbij een belangrijke bron van inspiratie zijn, waaruit men veel kan leren. De hogere overheid moet er wel op letten dat er een zekere coherentie in deze initiatieven komt, zodat er zich geen waaier van 'second best'-oplossingen ontwikkelt die schadelijk kan zijn voor een duurzame ontwikkeling van de Belgische economie.

**Een breed gestructureerd overleg met alle belanghebbenden** (waaronder de e-commerce- en retailbedrijven, de logistieke spelers, de consumenten) **en met de verschillende beleidsniveaus zal nodig zijn om de concrete beleidshefbomen te identificeren die invulling zullen geven aan elke instrumentenmix.** In deze context kan een breed spectrum aan beleidsmaatregelen (o.a. wetgevend kader, fiscale/financiële stimulus, overheids campagne, infrastructuurmaatregel) in overweging worden genomen. Hierbij zal ook moeten worden afgewogen in welke mate ondersteunende tot verplichtende (bv. verplichte thuislevering met duurzame transportmodi tegen 2030) of ontradende tot verbiedende (bv. bestaande autoluze en autoluwe zones in grootsteden) beleidsmaatregelen in de instrumentenkorf worden opgenomen. In dit verband wijzen de brc's erop dat een level playing field tussen binnenlandse en buitenlandse spelers wordt gevrijwaard. Een sterke samenwerking met het Europese niveau, tussen de verschillende landen en verschillende beleidsniveaus zal heel belangrijk zijn om een succesvol en coherent beleid te ontwikkelen, die de veelheid aan lokale positieve initiatieven rond e-commerce logistiek kan omkaderen, om te vermijden dat zich op lokale niveaus een waaier aan 'second best'-oplossingen ontwikkelt dat schadelijk kan zijn voor een duurzame ontwikkeling van de Belgische economie. Voor de leden zouden de doelstellingen en maatregelen ter verduurzaming van de e-commercelogistiek idealiter op Europees niveau worden genomen.

## Slotwoord

De brc's willen de beleidsmakers erop attenderen dat een samenwerking tussen Europa, de federale en gewestelijke overheden en de betrokken bedrijfsactoren (o.a. e-commerce- en retailbedrijven, logistieke spelers) onontbeerlijk zal zijn om een optimale instrumentenmix van transparantiemaatregelen en andere (beleids- en bedrijfs)initiatieven ter verduurzaming van de e-commercelogistiek en de last mile met succes te implementeren. Hiervoor zal in de eerste plaats doorgedreven en gecoördineerd overleg nodig zijn tussen alle belanghebbenden (waaronder de e-commerce- en retailbedrijven, de consumenten, de logistieke spelers) en met de verschillende beleidsniveaus. De brc's Verbruik en Distributie engageren zich om de beleidsmakers verder te ondersteunen met vervolgadvisen teneinde het beleid te helpen bij het implementeren van maatschappelijk gedragen instrumentenmixen voor het verduurzamen van de e-commercelogistiek.



## Bijlage: voortraject

Op 17 juli 2018 verzocht de heer Peeters, vice-eersteminister en federale minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, de brc Verbruik om advies over de termijn voor de levering van goederen in het kader van de e-commerce. Gezien de interesse die de brc Distributie reeds eerder had vertoond voor e-commercelogistiek, werd beslist de werkzaamheden gezamenlijk verder te zetten.

Op 8 november 2018 vond een vergadering van de brc's Verbruik en Distributie plaats om te bespreken welk gevolg aan dat verzoek zou worden gegeven. Diverse actoren waren uitgenodigd om hun kennis ter zake uiteen te zetten: de heren J. Beckers van de Universiteit Antwerpen, J. Hamande en D. Appelmans van het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) en P. Lagey van het VIL (Vlaams Instituut voor de Logistiek).

De brc's Verbruik en Distributie besloten tijdens die vergadering op de adviesvraag te antwoorden en het aanvankelijke kader ervan uit te breiden overeenkomstig de suggesties van de sprekers. Binnen dat verruimde kader werd de levering van goederen in het kader van de e-commerce immers bekeken vanuit een algemene doelstelling van duurzaamheid.

Vervolgens verzochten de brc's Verbruik en Distributie het secretariaat een werkdocument op te stellen waarin de belangrijkste ideeën van de sprekers werden aangevuld met documentatie over het onderwerp. Dit leidde tot de documentatienota « Un marché durable pour la livraison de colis<sup>5</sup> ». Ze beschrijft de grote tendensen in de ontwikkeling van de e-commerce en identificeert regelgevingsopties waarover de beleidsbepalers beschikken om de levering duurzamer te maken. Een van de belangrijkste uitdagingen die het document aanhaalt, heeft betrekking op de economische kosten en de negatieve externe effecten tijdens de laatste kilometer van het leveringstraject (*last mile*).

De brc's Verbruik en Distributie en het secretariaat van de CRB besloten daarop de mening van bedrijfsdeskundigen te vragen via de verspreiding van een door het secretariaat van de CRB opgestelde online vragenlijst. De vragenlijst, met als titel "A sustainable last mile parcel delivery market", ging over de laatste kilometer van het leveringstraject en over pistes om die levering duurzamer te maken. De methode van de vragenlijst bestond erin een reeks hypothesen, die op basis van de voormelde documentatienota werden opgesteld, te laten bevestigen of ontkrachten. De vragenlijst draaide hoofdzakelijk rond de ecologische duurzaamheid in de laatste kilometer, maar stond ook stil bij sommige meer algemene voorwaarden van de leveringsmarkt. Het verslag "Visie van bedrijfsdeskundigen op de toekomst van e-commerceleveringen: A sustainable last mile parcel delivery market<sup>6</sup>" vatte de belangrijkste conclusies samen.

---

<sup>5</sup> « Un marché durable pour la livraison de colis (CCE 2019-2661) », kan worden geraadpleegd via deze [link](#).

<sup>6</sup> "Visie van bedrijfsdeskundigen op de toekomst van e-commerceleveringen: A sustainable last mile parcel delivery market (CRB 2019-2298), kan worden geraadpleegd via deze [link](#).

Dit expertenverslag was een belangrijke inspiratiebron voor het kaderadvies ‘Ijveren voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile<sup>7</sup>’ dd. 18 december 2019 van de leden van de brc’s Verbruik en Distributie. In dat advies schoven de brc’s, op basis van de aanbevelingen van de experts, vier hefboomen naar voren die gecombineerd zouden kunnen worden ingezet voor de verwezenlijking van een duurzame e-commercelogistiek en last mile: prijsdifferentiatie en/of toegangsbeperkingen, nieuwe organisatievormen, technologie en transparantiemaatregelen.

Deze vier hefboomen speelden een structurerende rol in de context van de vervolgwerkzaamheden van de brc’s Verbruik en Distributie. Teneinde een passende invulling te kunnen geven aan de vier hefboomen, met bijzondere aandacht voor het transparantieluik, besloten de brc’s samen met het CRB-secretariaat input te vragen aan een panel van e-commerce-experten uit de bedrijfs- en academische wereld. Op 20 februari 2020 werd het ontwerp van vragenlijst met als titel *“Een duurzame e-commercelogistiek en last mile – Transparantie en wenselijke toekomst”* door het secretariaat voorgesteld tijdens een gemeenschappelijke vergadering van de brc’s Verbruik en Distributie en vond ook een hoorzitting plaats waarop vertegenwoordigers van de Ombudsman voor de Handel en de Consumentenombudsdienst en Thuiswinkel.org waren uitgenodigd.

---

<sup>7</sup> “Ijveren voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile (CRB 2019-2545)”, kan worden geraadpleegd via deze [link](#)