

Heimlieferservice auf zwei Rädern in Burgdorf und Zürich

Das Prinzip Velo-Hauslieferdienst ist einfach: Einkaufen – Einkauf abgeben – nach Hause liefern lassen – Kaffee trinken gehen! In der Schweiz existiert dieser beliebte Service in 21 kleineren und größeren Städten in unterschiedlichen Ausprägungen.

Hintergründe und Erfahrungen aus Burgdorf

Hinter dem Angebot des Velo-Hauslieferdienstes (VHLD) steht eine längere Geschichte. Der erste VHLD wurde 1997 in der Kleinstadt Burgdorf realisiert - basierend auf der Idee einer nachhaltigen Mobilität und in Verknüpfung mit der Velostation am Bahnhof. Der (ursprünglich kostenlose) Service war primär als Dankeschön an zu Fuß gehende und Velofahrende gedacht - im Sinne einer Rückzahlung der eingesparten Parkierungskosten. Das Angebot hat rasch an Beliebtheit gewonnen: Während 1998 rund 4.100 Lieferungen verzeichnet wurden, waren es im Jahr 2001 mit knapp 8.900 bereits mehr als doppelt so viele. Heute hat sich der Velohauslieferdienst in der einkaufenden Bevölkerung breit etabliert: fast 30.000 Lieferungen jährlich auf rund 16.000 Einwohner in Burgdorf, obwohl seit mehreren Jahren eine Liefergebühr von drei Euro erhoben wird. Die Erfahrungen zeigen: 89% der Waren sind Lebensmittel, das durchschnittliche Gewicht einer Lieferung beträgt 15kg, die durchschnittliche Anzahl der Taschen pro Lieferung liegt 1,8. Die Erfahrung zeigt, dass sich die Kundengruppe sehr breit streut. Besonders augenfällig ist dabei, dass die Dienstleistung nicht etwa bei alten Personen besonders interessant ist, sondern auch bei jungen Leuten (junge Familien; urbane und moderne Leute, welche oft Wegketten zurücklegen). Gemäß einer Evaluierung in Burgdorf geben 21% der Hauslieferdienst-Kunden an, ihr Mobilitätsverhalten aufgrund des Angebots verändert zu haben; sie fahren statt mit dem Auto mit dem Fahrrad zum Einkauf.

Der VHLD wird durch die Stiftung „intact“ betrieben, welche als soziale Institution eine Vielzahl an Service-Angeboten zur Förderung nachhaltiger Mobilität betreibt. Sie bietet ebenfalls mit Langzeitarbeitslosen auch Angebote in anderen Dienstleistungsbereichen (Pflege- und Reinigungsservice, Recyclingservice, Catering und Restaurant, etc.) an.

Nachhaltiger Service Public dank Synergien

Die Ausweitung der Dienstleistungsangebote schafft Synergien: Mittagsmenüs des Cateringservices werden durch den VHLD zugestellt, für die Post werden Express-Lieferungen in der Region Emmental getätigt, Recycling-Gut kann dem VHLD an der Haustüre mitgegeben werden, neue realisierte VHLD-Filialen in den nahegelegenen Langnau und Kirchberg weiten das Angebotsgebiet aus, usw. Durch die Palette an Services kann jedem Sozialprogrammteilnehmenden eine Tätigkeit zugewiesen werden, welche seinen Qualifikationen und Möglichkeiten entspricht.

Vielfältiger Nutzen

Das Angebot ist bei Kunden, wie auch Geschäften und Behörden sehr beliebt, denn es geht um mehr als nur „Einkaufen, ohne zu schleppen“:

- Für die Kunden: Einkäufe in der Stadt können verknüpft werden mit einem Kinobesuch, einem Kaffee mit Freunden, d.h. Wegekettten werden gefördert. Das Einkaufen zu Fuss und per Velo wird unterstützt, der Hauslieferdienst funktioniert wie ein Kofferraumersatz.
- Für die Stadt/Gemeinde: die Innenstädte und Gemeindezentren profitieren als Lebens- und Wirtschaftsräume in vielfältiger Weise von der Dienstleistung, welche zudem ressourcenschonend erfolgt und Autoverkehr einspart.
- Aus gesellschaftlicher Sicht: Meist im Rahmen eines Beschäftigungsprogramms betrieben, fördert der Velo-Hauslieferdienst die berufliche und soziale Eingliederung.

Beispiel VHLD Zürich („Züriwerk bringt's“) – Konzentration auf Einkaufszentren und Angebot von Geschäftslieferungen

Der 2008 gegründete VHLD in Zürich bietet den Service nicht flächendeckend in einer Vielzahl von Geschäften an, sondern konzentriert sich auf vier bis fünf Standorte, in erster Linie Einkaufszentren. Damit fallen die Abholwege von Waren bei den einzelnen Geschäften weg, das Angebot kann aber nicht die Präsenz wie in Burgdorf erreichen. Die Stadt Basel wird im Jahr 2014 einen VHLD realisieren, welcher sich am flächendeckenden Modell orientiert und eine Breitenwirkung erreichen soll.

Das Angebot der Hauslieferung von Einkäufen wird ergänzt durch ein Lieferservice-Angebot für Geschäftskunden zu einem höheren Ansatz. Dies können wiederkehrende Lieferungen oder Spezialaufträge sein.

Koordination auf nationaler Ebene

Die Erfahrungen zeigen, dass ein enges Zusammenspiel der Akteure (Sozialwerk, städtische Behörden (Mobilität und Soziale Dienste), Detailhandel, Geschäftsvereinigungen und Interessengruppen) sowie möglichst tiefe Preise eine notwendige Voraussetzung für einen dauerhaften Betrieb darstellen. Die VHLD-Betreiber, der Detailhandel und interessierte Städte haben auf nationaler Ebene ein Netzwerk und eine Kompetenzstelle (Verein Velo-Lieferdienste VLD www.velolieferdienste.ch) mit dem Ziel aufgebaut, die Koordination mit dem Detailhandel zu intensivieren, den Erfahrungsaustausch und die Vernetzung zwischen den Akteuren voranzutreiben und einen Know-how Pool zu schaffen. In diesem Rahmen engagieren sich die großen Detailhandelsunternehmen (Migros, Coop, Denner, Manor) verstärkt bei der Umsetzung von Annahmestellen in den Läden, Werbeaktionen, verbesserten internen Abläufe und Sponsoringaktivitäten.

Auf einen Blick: So funktioniert der Velo-Hauslieferdienst

Nach Bezahlung an der Kasse fixiert die Kundschaft einen Lieferschein an den Einkaufstaschen und deponiert diese an den vorgesehenen Orten im Geschäft. Anschließend erfolgt die Lieferung per E-Bike und Anhänger binnen maximal 2 Stunden an die Haustüre. Die Preise variieren Schweiz weit zwischen ca. Fr. 3.- und 12.- pro Lieferung, je nach Betriebsmodell und Lieferdistanz. In den meisten Fällen erfolgt die Lieferung über Personen, die an einem Programm für die soziale und berufliche Integration teilnehmen. Ansonsten wird die Lieferung per Velokurier getätigt.

Informationen zum Vortragenden:

Martin Wälti

Stiftung intact

Bucherstrasse 6, Postfach 1229, CH-3401 Burgdorf, Schweiz

T +41 (0)79 467 99 36

martin.waelti@bfmag.ch

www.bfmag.ch

Allgemeine Anfragen zum Velo-Hauslieferdienst in der Schweiz:

Verein Velo-Lieferdienste Schweiz VLD

Geschäftsstelle

c/o Büro für Mobilität AG

Hirschengraben 2, 3011 Bern

+41 (0)31 311 93 63

samuel.schmidiger@bfmag.ch

www.velolieferdienste.ch

Einkaufen, ohne zu schleppen

Velo-Hauslieferdienst in Burgdorf (CH)

Referent: Martin Wälti



Am Anfang stand



Der V-HLD als Teil einer Mobilitätszentrale

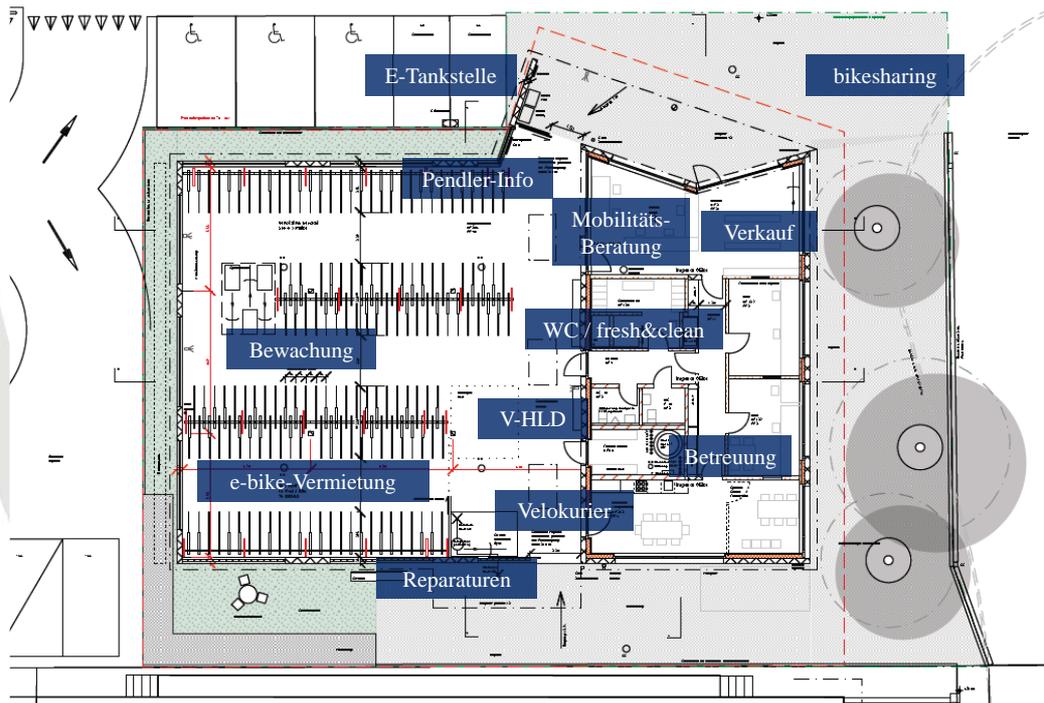
- Burgdorf, die kleine Kleinstadt im Emmental (16'000E)
- 1000 Velos am Hauptbahnhof
- Initiierung einer Bewachten Velostation im Jahr 1997
- Idee: Förderung einer nachhaltigen Mobilität
- Nebst Infrastrukturen sind Dienstleistungen gefragt
- Weiterentwicklung zur Mobilitätszentrale durch die Stiftung intact

Mobilitätszentrale Burgdorf 2013



Der V-HLD als Teil einer Mobilitätszentrale

Mobility



bfm

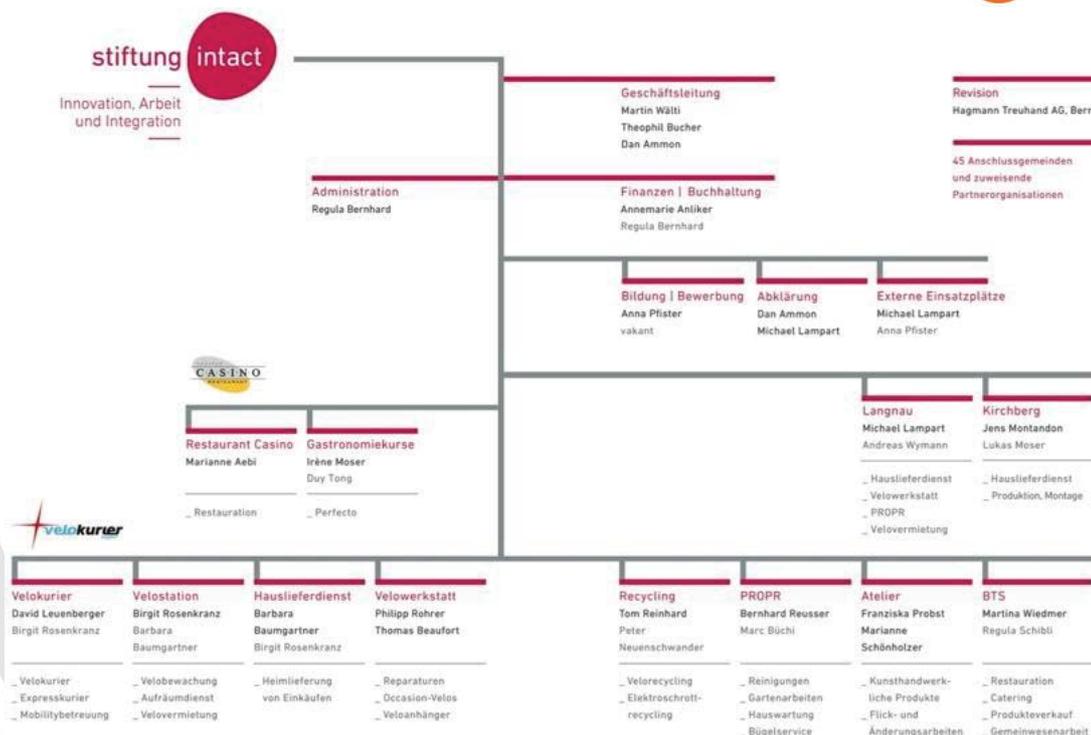
Nachhaltiger Service Public im Emmental dank interner Synergien

- Postexpress-Lieferungen
- Velokurier deckt Personalengpässe
- PROPR lässt Wäsche liefern
- BTS lässt Essen fahren
- Velowerkstatt produziert Anhänger
- Filialen in Langnau und Kirchberg schliessen Netz
- ...



bfm

Organisation



bfm

Wünschen Sie sich...

- ohne Auto unkompliziert einzukaufen?
- die prallgefüllten Einkaufstaschen nicht selber nach Hause zu schleppen?
- nach dem Pflichteinkauf unbeschwert durch die Strassen zu flanieren und shoppen zu gehen?
- das Leergut nicht selbst zu entsorgen?



bfm

So einfach geht's ...

- Nach der Kasse Lieferschein ausfüllen
- Marke draufkleben
- Einkäufe hinstellen
- Zwei Stunden später stehen sie vor der Haustüre



bfm

Velo-Hauslieferdienst Das Burgdorfer Modell

- 300'000 Lieferungen
- 30 Partnergeschäfte
- 89% der Waren sind Lebensmittel
- Durchschn. Gewicht einer Lieferung: 15kg
- Durchschnittliche Anzahl Taschen pro Lieferung: 1.8
- 1/5 der Haushalte nutzen die Dienstleistung
- 21% der Hauslieferdienst-Kunden änderten ihr Mobilitätsverhalten
- Bisher transportierter Warenwert: sFr. 30 Mio.



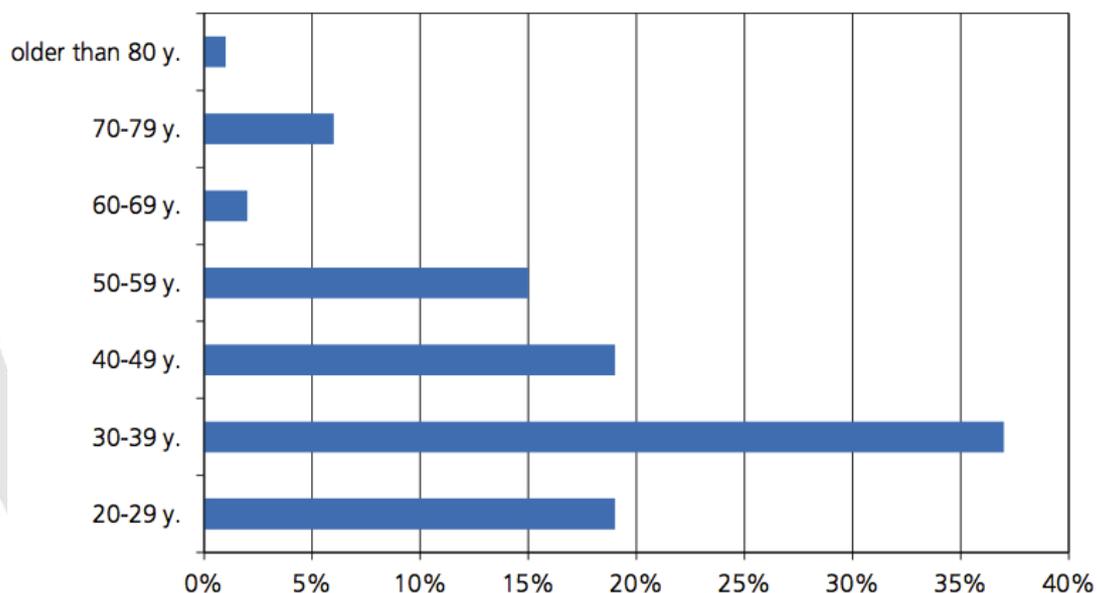
bfm

Weshalb wird der Velo-Hauslieferdienst genutzt?

- Zu viel oder zu schwere Ware
- Komfortableres Einkaufen
- Verbindung mit anderen Tätigkeiten (Arbeiten, Verabredungen, etc.)
- Kein Auto zur Verfügung
- Einkaufen ohne fremde Hilfe
- Gesundheitliche Probleme

bfm

Wer benutzt den Velo-Hauslieferdienst?

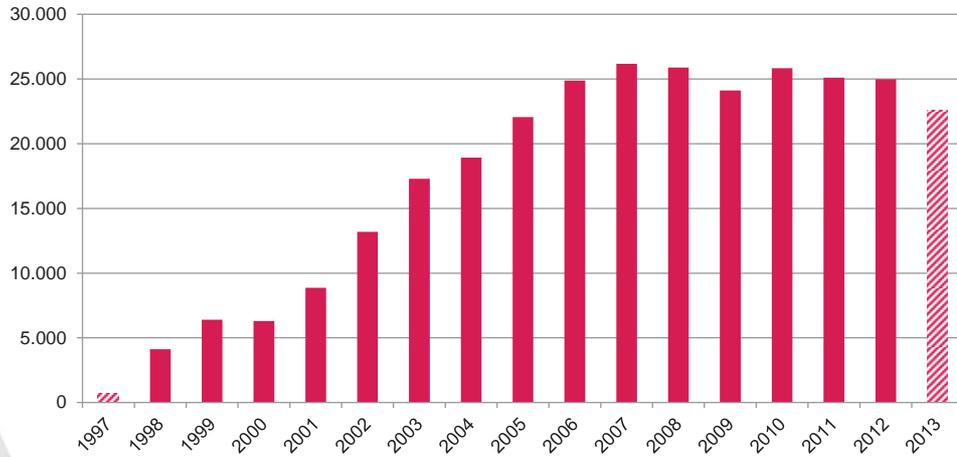


bfm

Anzahl Lieferungen – Beispiel Burgdorf

Hauslieferdienst
Anzahl Lieferungen

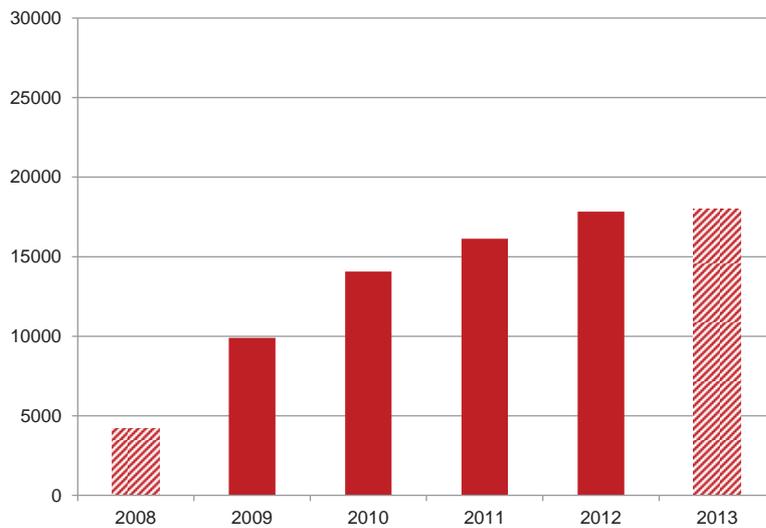
Kostenbeitrag je Lieferung :
Fr. 2.- ab 1.4.04, Fr. 3.- ab 1.1.08, Fr. 4.- ab 1.1.14



1997: September - Dezember
2013: Januar - November



Anzahl Lieferungen – Beispiel Langnau i.E.



2013: Januar - November



Breite Unterstützung



bfm

Beispiel Coop

SHOPPEN OHNE SCHLEPPEN

NEUER SERVICE

Nutzen Sie den Velo Lieferdienst

- 3,- für 2 Tragetaschen oder 150,- für die Jahreskarte
- Lieferung innert 3 Stunden
- Vignetten am Coop Kiosk erhältlich

Ein soziales Engagement zur Förderung des Langsamverkehrs.

Ein Angebot von **maxi.mumm** coaching und bildung

Tun Sie sich und anderen etwas Gutes.

Der Velo Lieferdienst ist nicht nur praktisch für Sie, sondern auch ökologisch und sozial: Die Lieferung erfolgt durch Teilnehmende eines Angebotes für soziale und berufliche Integration für Erwerbslose. Als Transportmittel werden umweltschonende Elektro-Velos verwendet. Sie leisten damit einen Beitrag zu einer verantwortungsvollen Gesellschaft und zur Förderung des umweltschonenden Langsamverkehrs. Die Dienstleistung finanziert sich aus Ihrem Unkostenbeitrag, einem Beitrag der Geschäfte und Sponsoren sowie aus kantonalen Zuschüssen.

So funktioniert's:

- Vignetten zu 3,- für 2 Tragetaschen am Coop Kiosk oder Jahreskarte zu 150,- beziehen.
- Einkäufe auf dem Warenträger deponieren.
- Lieferschein ausfüllen.
- Sie erhalten Ihre Einkäufe innert 3 Stunden nach Hause geliefert.

Die Jahreskarte wird in der Zentrale Velo Hauslieferdienst Langenthal verkauft: Zentrale Velo Hauslieferdienst, Bahnhofstrasse 37, 4900 Langenthal, Tel. 062 916 80 20

BON

für eine gratis Heimlieferung der Einkäufe durch den Velo Hauslieferdienst

Gültig bis 15.9.2012

Einlösbar im Coop Supermarkt Tell Langenthal.

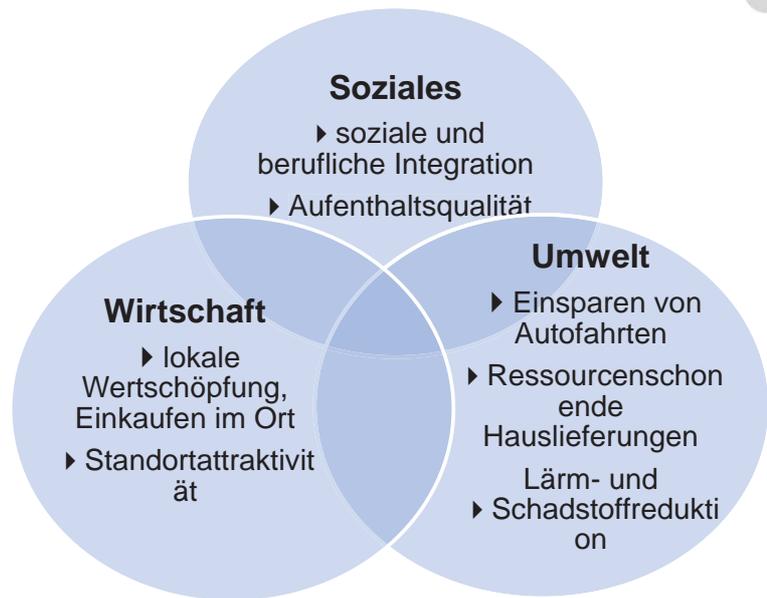
Bon am Kiosk abgeben. Bon nur einmal einlösbar. Nicht kumulierbar mit anderen Bons. Lieferung nur innerhalb des Gemeindegebietes von 4900 Langenthal. Maximal 2 Einkaufstaschen oder Waren im Gesamtgewicht von 20 kg.

maxi.mumm coaching und bildung

bfm

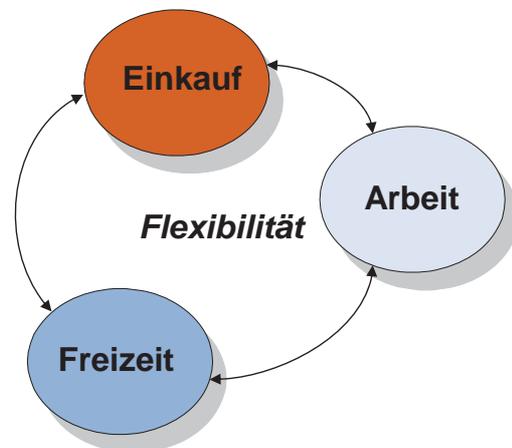
Weil...

- Sozial
- Ökologisch
- Hohe Präsenz im öffentlichen Raum
- Ökonomisch (Stadtmarketing)

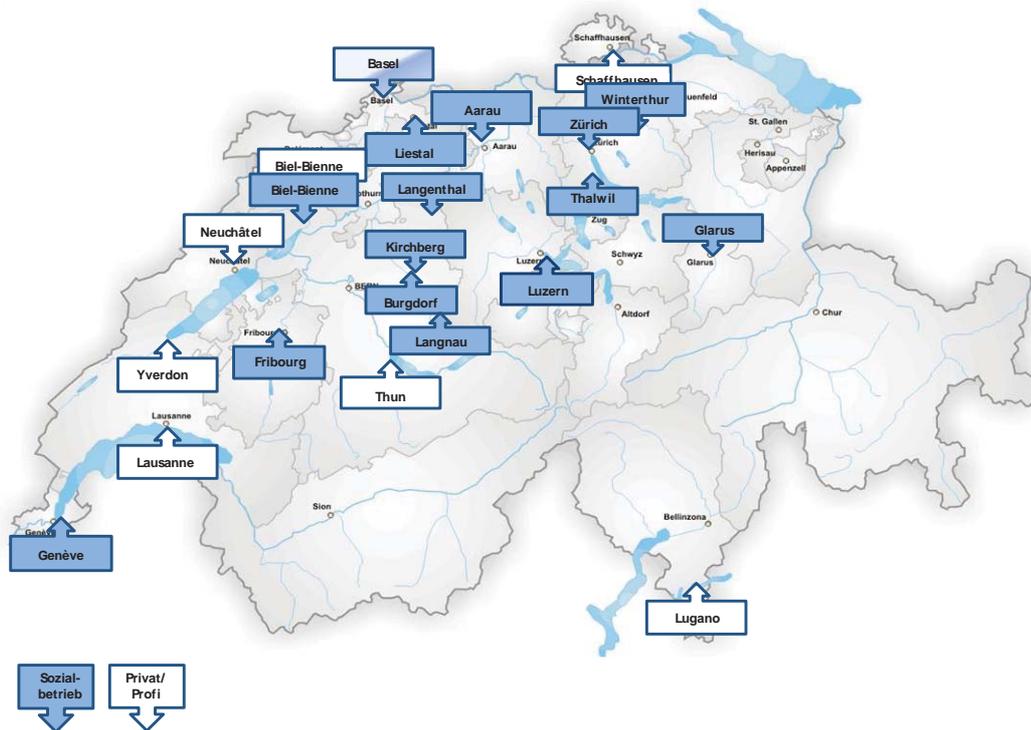


Einkaufen: Trends und Bedürfnisse

- Einkaufen als Erlebnis
- Junge fahren Bahn statt Auto
- Städtisches Gewerbe vs. Fachmärkte
- Demografische Entwicklung
- Komplexere Mobilitätsketten
- Druck auf Verkehrsinfrastruktur



Schweizweit



bfm

Zusammenarbeit auf nationaler Ebene:

VLD Verein Velo-Lieferdienste Schweiz
Association suisse des services de livraison à vélo

- Netzwerk und Kompetenzstelle
- Ziel: Koordination mit dem Detailhandel, Erfahrungsaustausch und Vernetzung der Akteure, Know-How-Pool, Gemeinsame Rabatt- und Sponsoringangebote
- Unterstützt u.a. durch: Coop, Migros, Denner, Manor, Bundesamt für Umwelt BAFU, Bundesamt für Strassen ASTRA

bfm

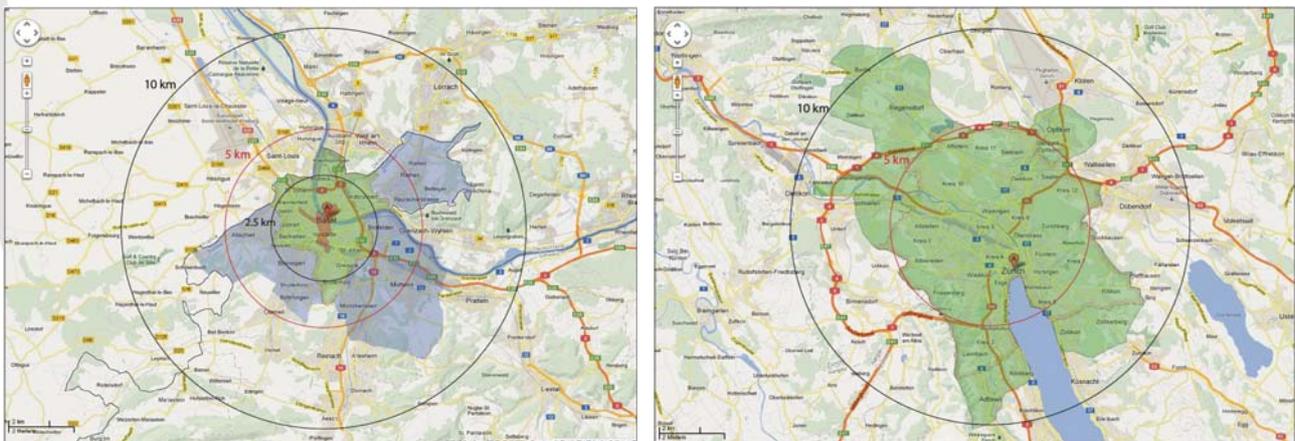
Beispiel „Züriwerk bringt's“, Zürich

- Konzentration auf wenige Einkaufszentren
 - Nicht flächendeckend für die Geschäfte in einem Perimeter, sondern einige Zentren mit besetzten Annahmestellen
 - Keine Abholwege, aber längere Lieferdistanzen
 - Geringere Breitenwirkung
- Service für Geschäftslieferungen
 - Teurere Tarife
 - Wiederkehrende Aufträge oder Spezialaufträge



bfm

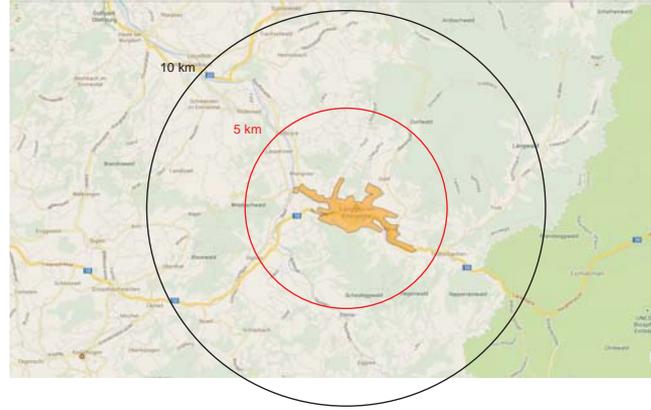
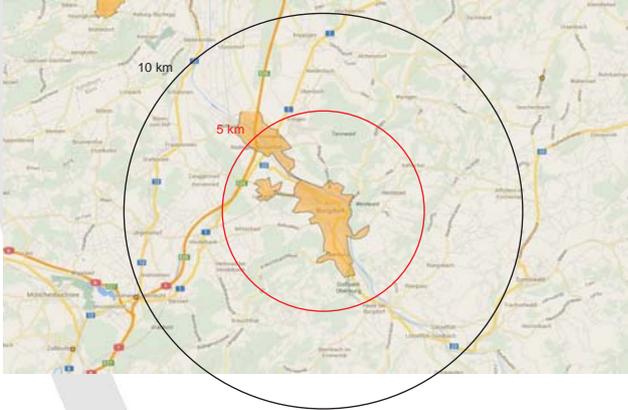
Vergleich Abgabe- und Lieferperimeter Basel und Zürich



Vergleich Basel und Zürich: Abgabeperimeter (rot) und Lieferperimeter (grün) inkl. 5km und 10km-Radius (Luftdistanz).
Quelle: Businessplan VHLD Basel, 2013

bfm

Vergleich Abgabe- und Lieferperimeter Burgdorf und Langnau



Vergleich Burgdorf und Langnau: Abgabe- und Lieferperimeter (orange) inkl. 5km und 10km-Radius (Luftdistanz)

bfm

Profibetrieb vs. Sozialprogramm

Velokurier mit fest angestellten FahrerInnen

- Schnellere Realisierungszeit
- „Teure Dienstleistung“ mit wenig Wirkung

«Sozialfirma» mit Langzeitarbeitslosen

- Lange Aufbauzeit wegen Sozialstrategie
- Anspruchsvolle Führung
 - Dienstleistung „auf Zeit“
 - Absenzen
- Günstige Dienstleistung mit Wirkung
 - Stadtmarketing
 - Ökologie
 - Verkehr
 - Soziales

bfm

Jährliche Velo-Hauslieferungen

Velokurier mit fest angestellten FahrerInnen

Punktuelle Annahme

- Velokurier Thun: 3'500
- Dring Dring Lausanne: 6'000

«Sozialfirma» mit Langzeitarbeitslosen

Flächendeckende Annahme

- intact Burgdorf: 25'000
 - intact Langnau: 20'000
- Punktuelle Annahme
- Züriwerk Zürich: 20'000
 - Caddie Service Genf: 15'000



Besten Dank für die Aufmerksamkeit

