

PERSBERICHT

Top drie ergernissen van pakketbezorging tijdens de decembermaand

Homerr doet onderzoek naar het online koopgedrag van consumenten in de aanloop naar de feestmaand

Amsterdam, 29 november 2019. Met vandaag Black Friday en de komende Cyber Monday, Sinterklaas en Kerst ziet Homerr het aantal online bestellingen stijgen met 50%. 61% van de consumenten koopt zowel online als offline blijkt uit onderzoek.

De toestroom aan online orders zorgt al weken voor code rood bij de pakketbezorger. Dit leidt mogelijk tot grote problemen en frustraties bij de consument. Homerr heeft onafhankelijk onderzoek uitgevoerd onder 400 Nederlandse consumenten om het online koopgedrag van consumenten en de pakketbezorging in kaart te brengen. Wil je als consument meer zekerheid kies dan voor de optie om je pakket op te halen bij een afhaallocatie

Grootste ergernis onder consumenten is gebrek aan overzicht en controle over waar en wanneer ze hun bestelling kunnen verwachten. Hieronder de top 3 frustraties rondom de bezorging van pakketten:

1. De aangegeven datum en tijd van de bezorging van het pakket klopt niet (49%)

In deze drukke weken is het voor de traditionele pakketbezorgers nog steeds moeilijk om aan te geven wanneer een pakket bezorgd gaat worden. Consumenten ergeren zich hier in toenemende mate aan. Uiteindelijk gaat het bij hen niet of het pakket morgen aankomt, maar dat ze weten wanneer het pakket daadwerkelijk arriveert.

2. Het pakket gaat terug naar het distributiecentrum op het moment dat de consument niet thuis is (37%)

Juist in deze drukke maand, is de consument bang dat meer pakketten teruggestuurd op het moment dat de consument niet thuis is. Hoewel dit in de praktijk niet vaak voorkomt is dit wel de huidige perceptie van 37% van de consumenten.

3. Het pakket loopt vertraging op (35%)

Consumenten ergeren zich in toenemende mate aan het niet nakomen van een belofte. Bij de koop zien ze dat een pakket op woensdag bezorgd zal worden en dan ontvangen ze vaak dezelfde nog een bericht dat het pakket een paar dagen later zal komen, of ze merken dit pas achteraf. Eerlijke en heldere communicatie is key.

Komende weken 50% meer pakketten verwacht.

Wil je zeker zijn dat pakket aankomt - stuur het naar een afhaallocatie

Kwaliteit overkomstduur met bezorging direct naar afhaallocatie is het hoogst

Wil je in deze weken als consument zeker zijn dat je pakket aankomt op tijd, kan je het beste kiezen voor het direct laten afleveren bij een afhaallocatie. Deze hebben meer flexibiliteit om om te gaan met de enorme toestroom aan pakketten.

Direct bezorgen op een afhaallocatie wordt de standaard: Sinds 2016 bijna verdubbeld

De bezorging van online bestellingen gaat gepaard met verschillende bezorgmogelijkheden. De consument kan ervoor kiezen om een pakket bij een afhaallocatie te laten bezorgen. De afgelopen jaren is het percentage dat direct naar een afhaallocatie gestuurd wordt verdubbeld. Nu gaat bijna 18% naar een afhaallocatie (bron acm pakket monitor 2018). Bij grotere webshops zie je dat consumenten vaker kiezen voor deze optie (25%). Dit komt omdat deze optie ook beter wordt aangeboden in de check-out.

Uit onderzoek van Homerr onder haar klanten zien ze dat 25% van de consumenten een pakketje al direct bij een afhaallocatie laat bezorgen, als de optie goed wordt aangeboden. Mark-Jan Pieterse, mede-oprichter Homerr: "Wij verwachten dat directe bezorging bij afhaallocaties de norm zal worden. De toegenomen bezorgkosten worden niet aan de consument doorberekend en er is een tekort aan personeel in de bezorg sector. Deze manier is duurzamer en meer klantgericht. Wij zien ook dat particuliere BuurtPunten steeds populairder worden. Komende kerst ontvangen zij 3x zoveel volume als in 2018."

Het onderzoek laat aanvullend zien dat voornamelijk eenpersoonshuishoudens kiezen voor een afhaallocatie (31%) in vergelijking met huishoudens (23%) met kinderen waarbij de kans groter is dat er iemand thuis is om het pakket te ontvangen.

Buurtgenoten zo min mogelijk tot last

Consumenten worden zich meer bewust van de ongevraagde burens bezorging. Zo is de keuze voor een directe afhaallocatie bij de bezorging van pakketten, in lijn met de bevinding dat 60% van de consumenten zijn of haar buurman zo min mogelijk tot last wil zijn. De consument kiest dan ook voor zekerheid van de aankomst van het pakket (65%) als belangrijkste punt van de pakketbezorging en bijvoorbeeld niet de snelheid van de bezorging.

Sint- en Kerstdrukke

Wilt u een kijkje nemen bij een Homerr BuurtPunt tijdens de Sint- en Kerst Drukke neem dan contact met ons op, via onderstaande gegevens.

Over Homerr

Homerr gelooft dat online shoppen nog leuker, makkelijker en 'schoner' kan. Dit doen zij door het creëren en faciliteren van een sociaal logistiek netwerk, waarmee de problematiek van de pakketbezorging wordt opgelost. Hierbij kan de consument buiten reguliere openingstijden om, via het Homerr netwerk, het pakket in ontvangst nemen bij een Homerr Service- of Buurtpunt nabij. Gemak, controle, efficiëntie en verminderde CO2 uitstoot zijn belangrijke drijfveren geweest voor de oprichting. Inmiddels zijn er meer dan 3.700 Homerr Buurt- en ServicePunten in heel Nederland aangesloten bij verschillende pakketbezorgers, DPD, UPS en DHL. Homerr is opgericht door Juriaan Matthijssen en Mark-Jan Pieterse.

Zowel het Homerr netwerk als Homerr groeien snel. Particulieren en (lokale) retailers, aangesloten bij het Homerr netwerk, kunnen door middel van een app aangeven dat ze bereid zijn om tegen een kleine vergoeding pakketjes te ontvangen voor buurtgenoten. Daarmee heeft Homerr het grootste burens-afhaal-netwerk van Nederland.

EINDE PERSBERICHT

Niet voor publicatie

Voor meer informatie kunt u terecht bij

Mark-Jan Pieterse

E-mail: mark@homerr.com

Tel nummer: 020-2617389 | 06-12573122

Website: www.homerr.com/pers