



Resultaten onderzoek

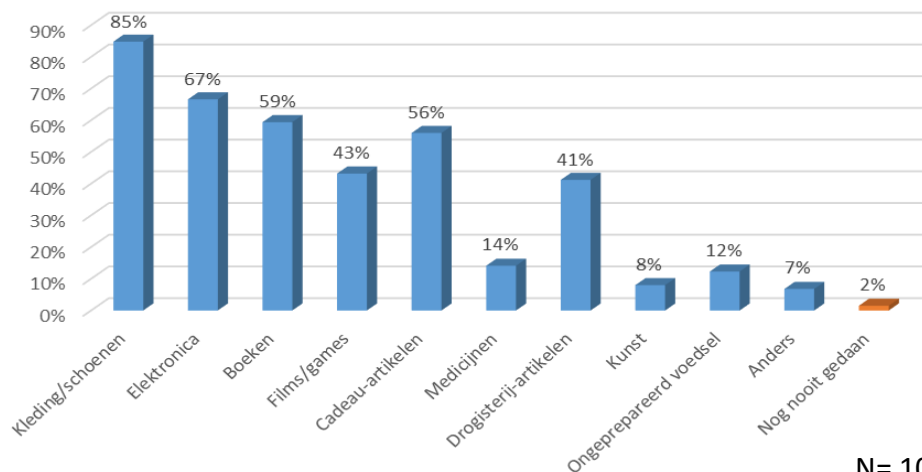
Beleving grootstedelijke consument bij pakketbezorging na online aankopen

16 november 2016

Resultaten onderzoek pakketbezorging Homerr

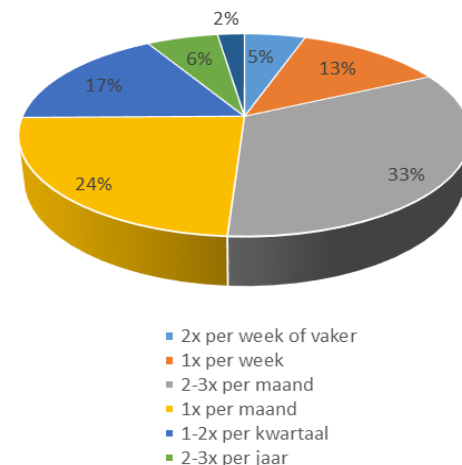
Bij 94% van de online bestellers is de eerste bezorgpoging wel eens mislukt, 85% ervaart een mislukte bezorgpoging weleens als 'enigszins vervelend' of erger.

Wat voor soort artikelen heeft u weleens online besteld?



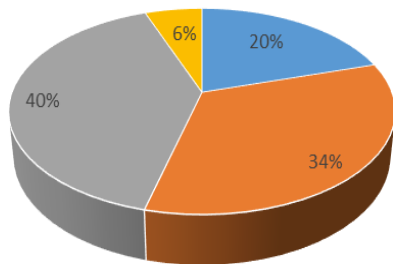
N= 1001

Hoe vaak bestelt u artikelen online?



N= 987

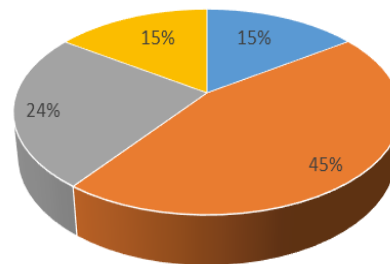
Is de eerste bezorgpoging van door u bestelde artikelen wel eens mislukt?



■ Ja, vaak ■ Ja, regelmatig ■ Ja, soms ■ Nee

N= 987

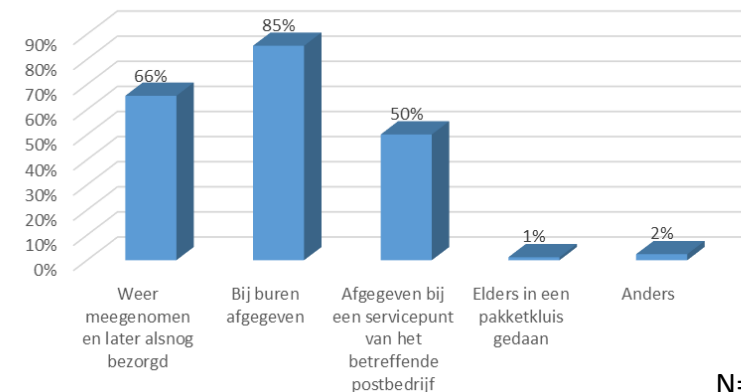
In hoeverre vindt u het vervelend wanneer een eerste bezorgpoging bij u mislukt?



■ Niet vervelend ■ Enigszins vervelend ■ Vervelend ■ Zeer vervelend

N= 927

Wat is er gebeurd met uw pakketten na mislukte eerste bezorgpogingen?

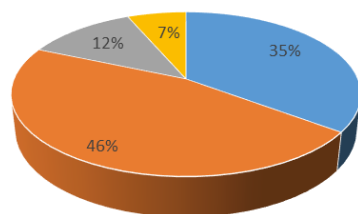


N= 927

Resultaten onderzoek pakketbezorging Homerr

Het weer meenemen en vervolgens later bezorgd krijgen van pakketten wordt het vaakst in meer of mindere mate als problematisch ervaren (65%). Grootste ervaren probleem na bezorging bij buren is dat die zelf niet thuis zijn als een pakket daar wacht (55%).

In hoeverre ervaart u het weer meenemen en later bezorgen van pakketten weleens als problematisch?

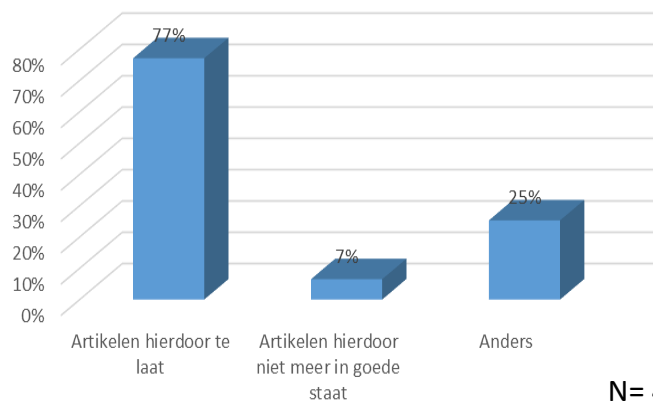


■ Nooit problematisch ■ Soms problematisch
■ Regelmatig problematisch ■ Vaak problematisch

N= 611

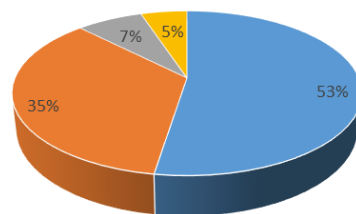


Welke problemen ervaart u bij latere bezorging?



N= 400

In hoeverre ervaart u het de afgifte van pakketten bij buren weleens als problematisch?

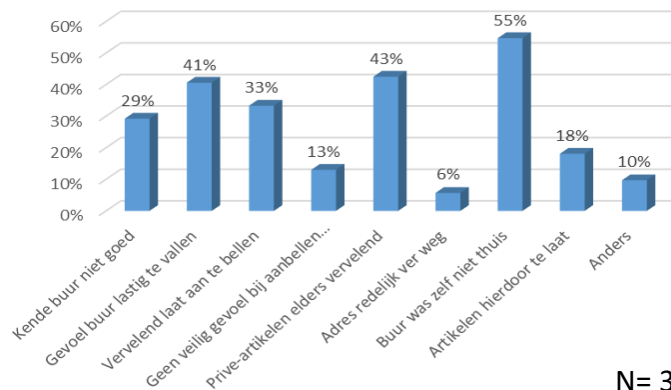


■ Nooit problematisch ■ Soms problematisch
■ Regelmatig problematisch ■ Vaak problematisch

N= 793

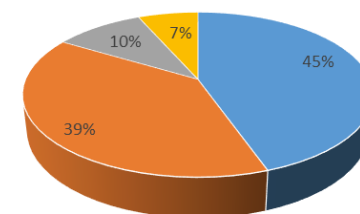


Welke problemen ervaart u bij de afgifte bij buren?



N= 371

In hoeverre ervaart u de afgifte van pakketten bij een servicepunt weleens als problematisch?

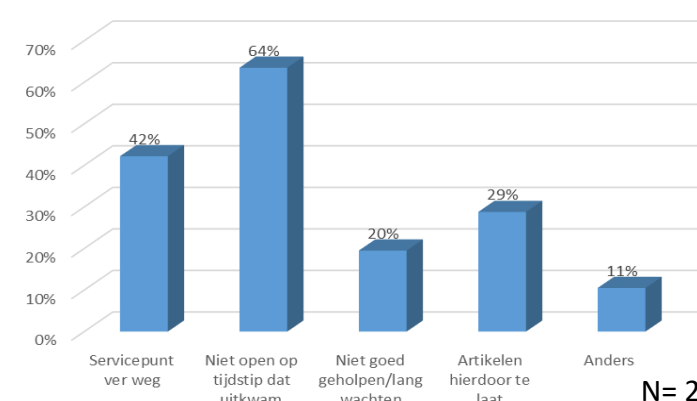


■ Nooit problematisch ■ Soms problematisch
■ Regelmatig problematisch ■ Vaak problematisch

N= 469



Welke problemen ervaart u bij de afgifte bij een servicepunt?

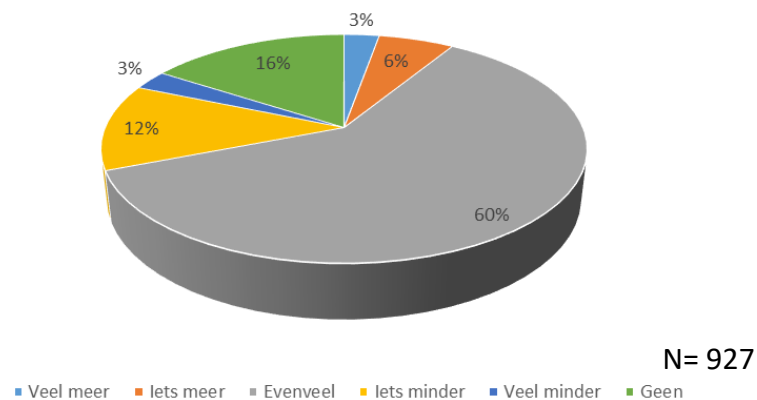


N= 265

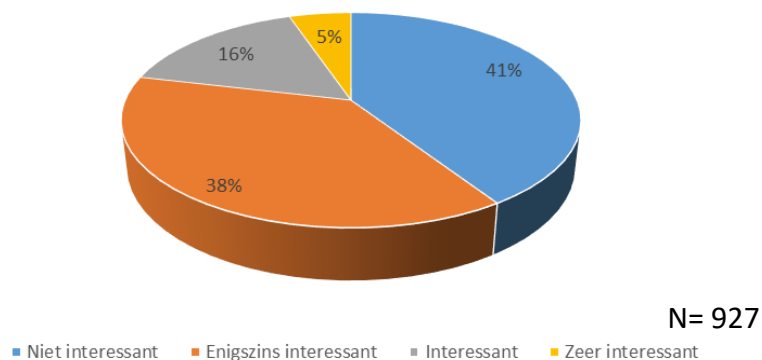
Resultaten onderzoek pakketbezorging Homerr

Meer dan 30% van de online bestellers zegt minder online te bestellen door de ervaringen met pakketbezorging. Bijna de helft van de grootstedelijke inwoners neemt maandelijks een pakket voor burens aan, 38% ervaart dit als 'enigszins vervelend' of erger.

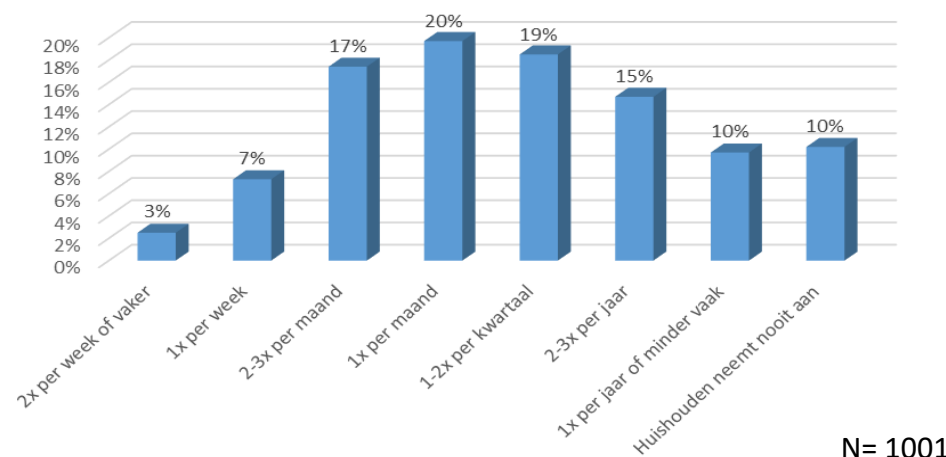
In hoeverre bestelt u meer of minder online door uw ervaringen met de bezorging van pakketten?



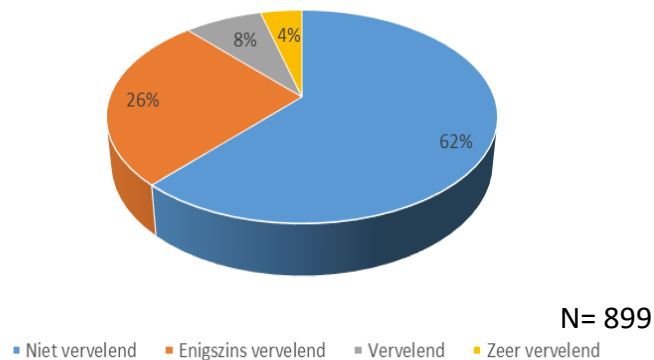
In hoeverre is een innovatieve oplossing voor de door u ervaren problemen interessant?



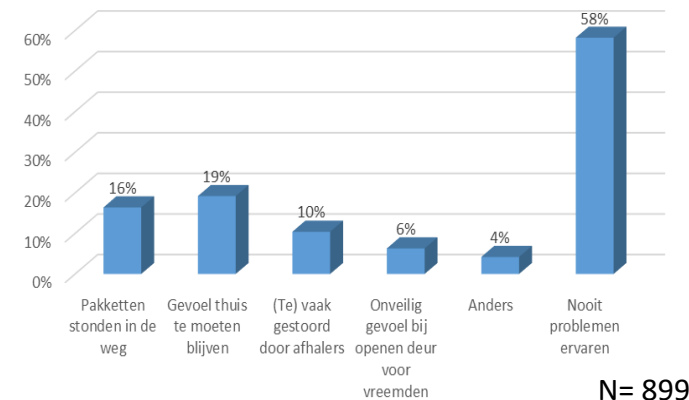
Hoe vaak neemt uw huishouden pakketten voor burens aan?



In hoeverre vindt u het aannemen van pakketten voor burens vervelend?



Welke problemen ervaart u bij het aannemen van pakketten voor burens?



Doelgroep:	Consumenten woonachtig in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht tussen 20 en 45 jaar
Steekproefgrootte:	Netto n = 1001
Steekproefbron:	PanelClix online consumentenpanel
Veldwerkperiode:	7 t/m 14 november 2016
Vragenlijstlengte:	~4 minuten

Scherper Onderzoek

Mattijs van der Laan

06-44302020

mattijs@scherper-onderzoek.nl