



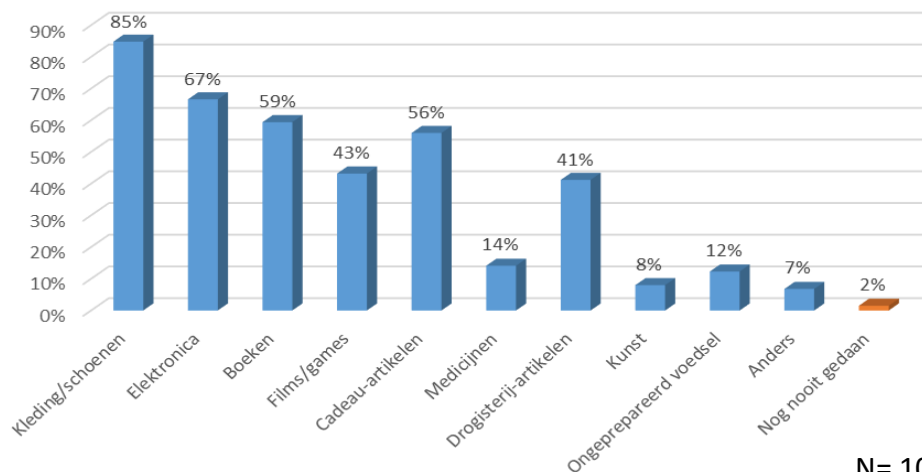
Resultaten onderzoek

**Beleving grootstedelijke consument bij  
pakketbezorging na online aankopen**

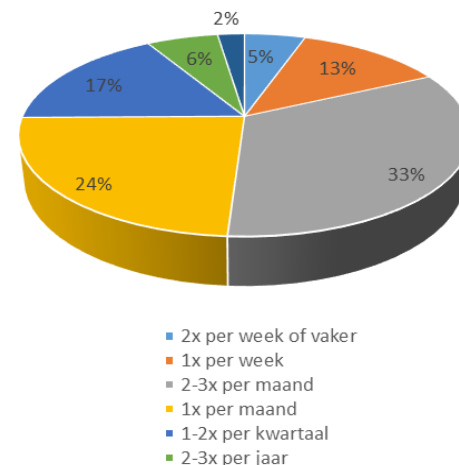
# Resultaten onderzoek pakketbezorging Homerr

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

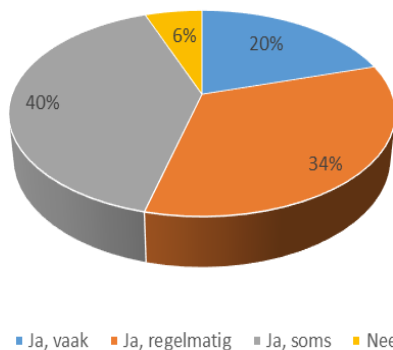
Wat voor soort artikelen heeft u weleens online besteld?



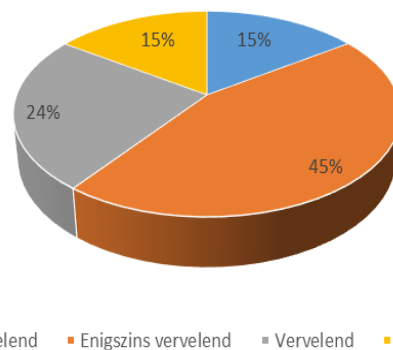
Hoe vaak bestelt u artikelen online?



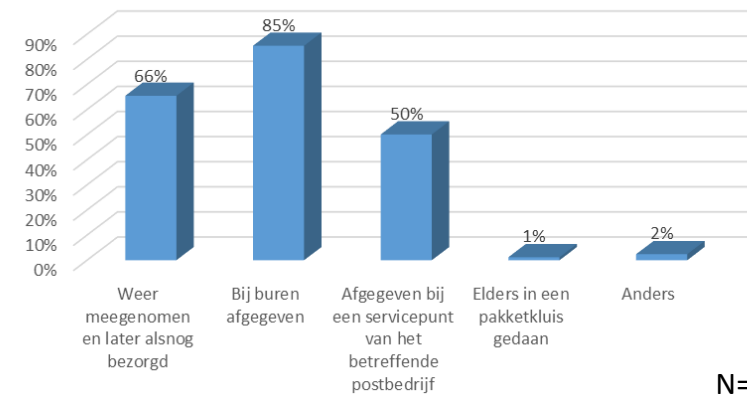
Is de eerste bezorgpoging van door u bestelde artikelen wel eens mislukt?



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



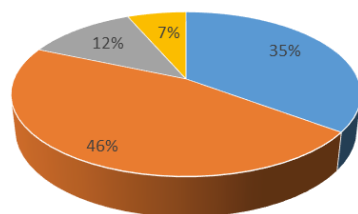
Wat is er gebeurd met uw pakketten na mislukte eerste bezorgpogingen?



# 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 burens 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?

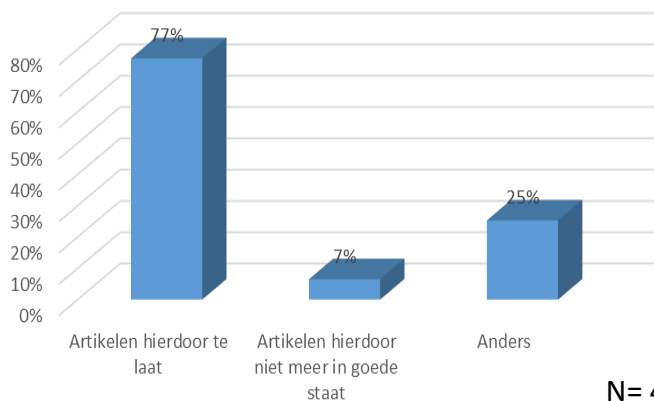


■ Nooit problematisch ■ Soms problematisch  
■ Regelmatig problematisch ■ Vaak problematisch

N= 611

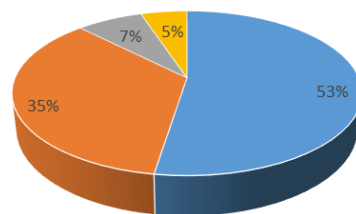


Welke problemen ervaart u bij latere bezorging?



N= 400

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

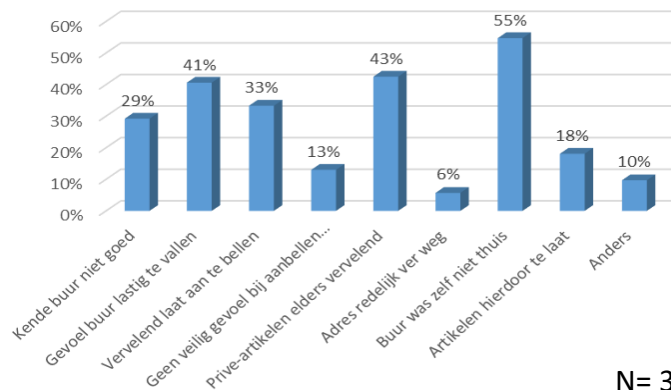


■ Nooit problematisch ■ Soms problematisch  
■ Regelmatig problematisch ■ Vaak problematisch

N= 793

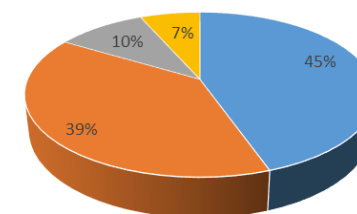


Welke problemen ervaart u bij de afgifte bij burens?



N= 371

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

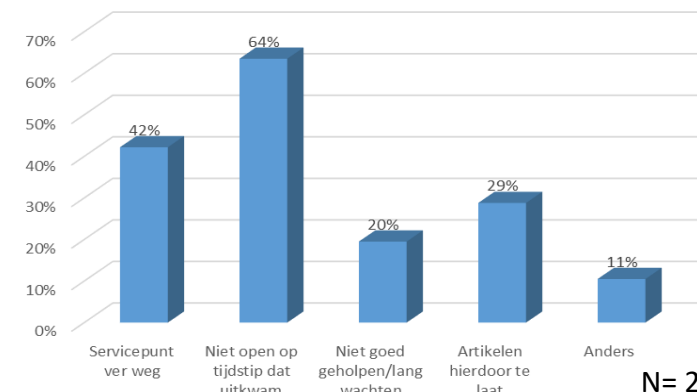


■ Nooit problematisch ■ Soms problematisch  
■ Regelmatig problematisch ■ Vaak problematisch

N= 469



Welke problemen ervaart u bij de afgifte bij een servicepunt?

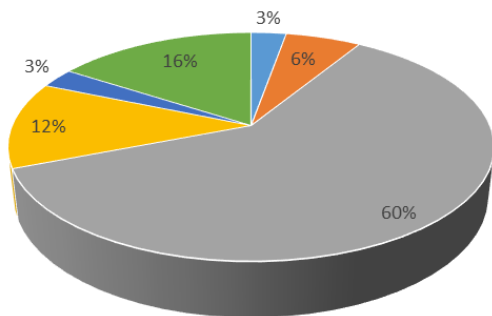


N= 265

# 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 buren aan, 38% ervaart dit als 'enigszins vervelend' of erger.

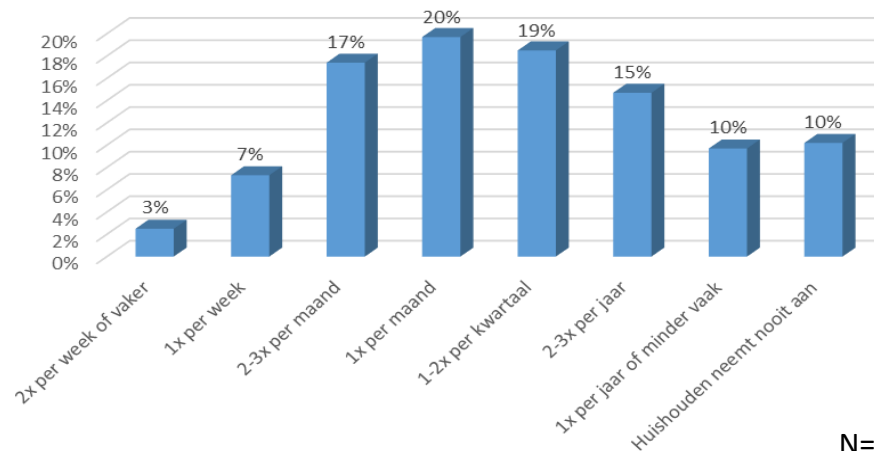
In hoeverre bestelt u meer of minder online door uw ervaringen met de bezorging van pakketten?



N= 927

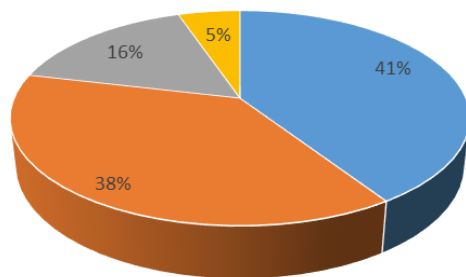
■ Veel meer ■ Iets meer ■ Evenveel ■ Iets minder ■ Veel minder ■ Geen

Hoe vaak neemt uw huishouden pakketten voor buren aan?



N= 1001

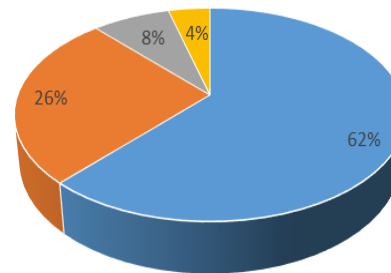
In hoeverre is een innovatieve oplossing voor de door u ervaren problemen interessant?



N= 927

■ Niet interessant ■ Enigszins interessant ■ Interessant ■ Zeer interessant

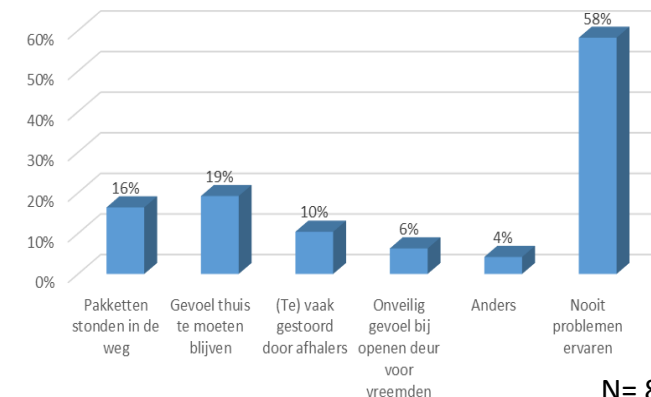
In hoeverre vindt u het aannemen van pakketten voor buren vervelend?



N= 899

■ Niet vervelend ■ Enigszins vervelend ■ Vervelend ■ Zeer vervelend

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



N= 899

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](mailto:mattijs@scherper-onderzoek.nl)