

NL webshops voorop in afleveropties, consument wil méér!

Simtrec onderzocht de logistiek van 550 webwinkels in Nederland, België, Duitsland, Frankrijk en Groot-Brittannië. Daarnaast werd ruim duizend Nederlandse webshoppers naar hun mening gevraagd over de logistiek die webshops bieden.

Namens Simtrec schrijft Roland Slegers voor Twinkle een reeks artikelen over de onderzoeksbevindingen.

Wat in het algemeen opvalt, is dat de Nederlandse webshops op enkele vlakken voorop lopen in vergelijking met andere landen en daarmee in de logistieke Champions League verkeren. Op andere vlakken binnen de logistiek loopt men internationaal gezien juist ver achter en bivakkeert men in de achterhoede van de amateurklasse. Hierin zitten voor de webshops grote risico's; met de internationalisering van online retail dreigen ze de boot te missen.

In dit artikel gaan we dieper in op de uitkomsten van het onderzoek met betrekking op het bieden van afleveropties aan de online consument. Het kunnen kiezen uit afleveropties geeft de online koper de flexibiliteit om te kiezen voor een betrouwbare aflevermethode die bij hem/haar past.

Ontwikkeling afleveropties Nederland

De diversiteit aan afleveropties bij Nederlandse webshops neemt duidelijk toe. Steeds meer webshops kunnen op 2 of meer adressen afleveren. Ook zien we een lichte stijging in het bieden van de mogelijkheid om het pakket zelf af te halen. Daarnaast zien we dat meer webshops overgaan tot 'maatwerk' levering, waarbij de klant zelf de afleverdag en (in mindere mate) tijdvak kan kiezen. Tenslotte zien we een lichte positieve ontwikkeling in 'zelfde dag' beleving. Deze mogelijkheid is vrij nieuw en vergt een geavanceerd logistiek proces, met name als het gaat om de locatie(s) van de voorraad. Het wordt dan ook nog door weinig webshops aangeboden, maar hun aantal is wel groeiende van 1% in 2012 naar 3% in 2013.

Het aantal afleveropties dat Nederlandse webshops bieden groeit gestaag. Inmiddels biedt nog maar 36% geen of één afleveropties. En ook 36% biedt inmiddels zelfs drie of meer afleveropties. Dit is een ruime verdubbeling ten opzichte van 2011.

Ontwikkeling afleveropties Internationaal

Internationaal gezien zijn er nog altijd meer webshops die op één adres afleveren dan op twee of meer. Met name Duitse (85%) en Belgische (74%) webshops beperken zich tot levering op één adres.

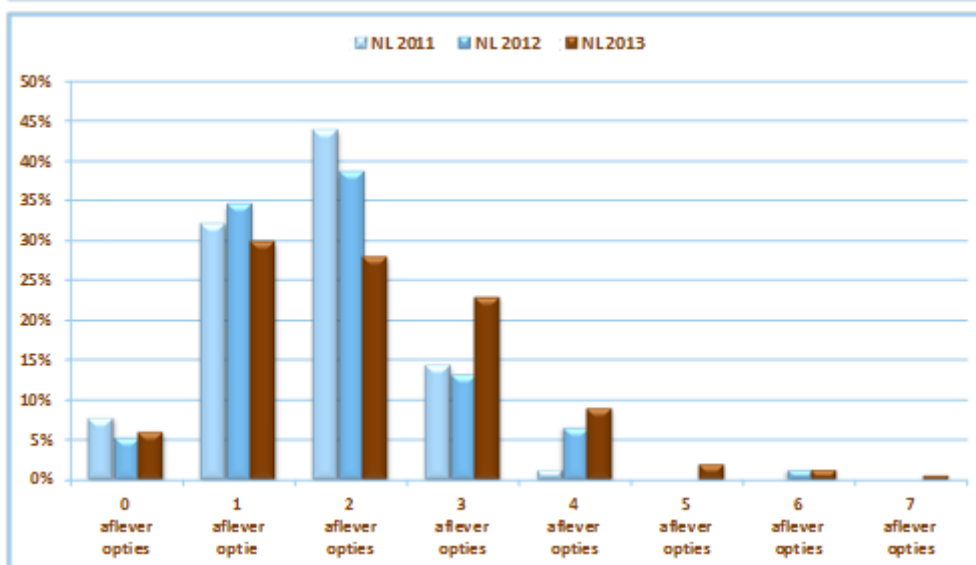
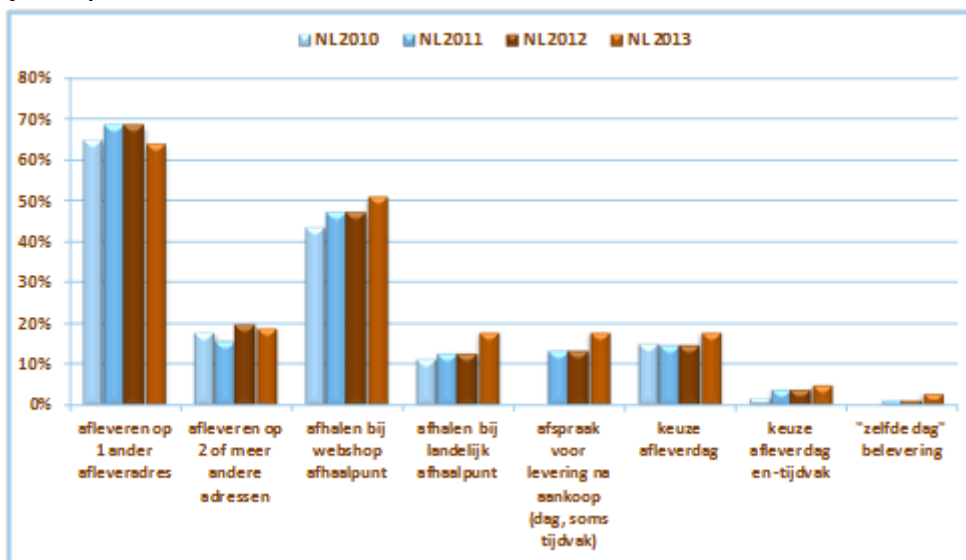
Zoals we al eerder zagen zijn de Nederlandse webshops met 51% koploper als het gaat om het aanbieden van de optie afhalen bij een webshop afhaalpunt. De meeste Duitse webshops bieden weliswaar aflevering op maar één adres aan, daarnaast bieden de meeste van hen (66%) ook de mogelijkheid om het pakket bij een landelijk afhaalpunt op te halen.

Ook Franse (55%) en Belgische (49%) webshops werken veel met landelijke afhaalpunten, maar vergeleken bij Duitse webshops toch beduidend minder.

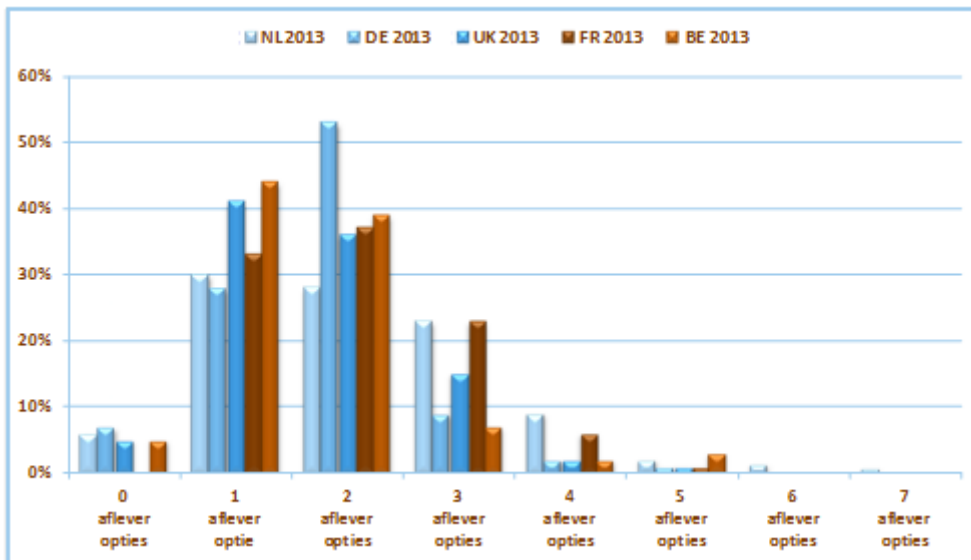
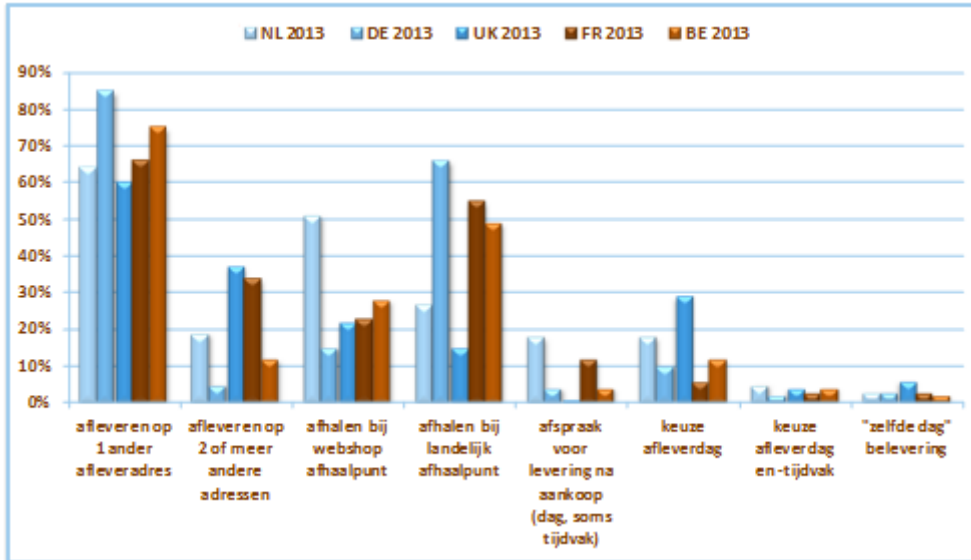
De optie voor consumenten om een afleverdag te kiezen wordt nog niet veel aangeboden. Britse en Nederlandse webshops bieden dit relatief het meeste aan, respectievelijk 29% en 18%. Nederland is verder koploper als het gaat om het achteraf maken van een afleverafspraak (18%) en het tijdens het aankoopproces kunnen kiezen van een dag-tijdvak voor het afleveren (5%).

Slechts eenderde van de Nederlandse, Duitse en Franse webshops biedt geen - of één afleveroptie aan. De overigen bieden minimaal twee afleveropties. In andere landen is men nog niet zo ver. Met name de Belgische en Britse webshops blijven achter met de hoeveelheid afleveropties. De Nederlandse webshops bieden het vaakst (36%) 3 afleveropties of meer aan.

Afleveropties Nederland



Afleveropties Internationaal



Best Practice

Zoals gezegd lopen de Nederlandse webshops voorop met het aanbieden van afleveropties.

Aan de rechterzijde de checkout van BCC waar naast de keuze tussen afhalen en bezorgen bij de bezorging ook nog gekozen kan worden tussen bezorgen en bezorgen met een aantal varianten om het apparaat te plaatsen.

Whirlpool wasmachine AWO9566 is toegevoegd aan uw winkelwagen!

Bezorgen en afhalen (voor alle producten in uw winkelwagen)

Zelf afhalen
Gratis

U kunt uw bestelling ophalen bij de BCC winkel van uw keuze. Wanneer het product op voorraad is, staat uw bestelling binnen de openingstijden van de winkel na uiterlijk een uur voor u klaar. Zodra u in de BCC winkel [Lees meer>>](#)

[+ Toevoegen aan winkelwagen](#)

Bezorging bij u thuis
Gratis

Hieronder kunt u de gewenste bezorgmethode selecteren en toevoegen aan uw winkelwagen. Eventuele extra services, zoals het gratis mee terug nemen van uw oude apparaat, kunt u (voor zover van toepassing) aan uw winkelwagen toevoegen nadat u een bezorgmethode heeft gekozen.

Whirlpool wasmachine AWO9566

- Gratis** Basisbezorging [Lees meer>>](#)
- € 14,95 Plaatsen en aansluiten op bestaande aan-/afvoer [Lees meer>>](#)
- € 24,95 Aansluiten op trekschakelaar (+ snoerverlenging) [Lees meer>>](#)
- € 79,95 Installeren trekschakelaar (+ snoerverlenging) [Lees meer>>](#)
- € 99,95 Installeren dubbele trekschakelaar (+ snoerverlenging) [Lees meer>>](#)

[+ Toevoegen aan winkelwagen](#)

Orderoverzicht

CANON SPIEGELREFLEXCAMERA EOS 1100D + 18-55MM LENS
€ 277,00

WHIRLPOOL WASMACHINE AWO9566
€ 379,00

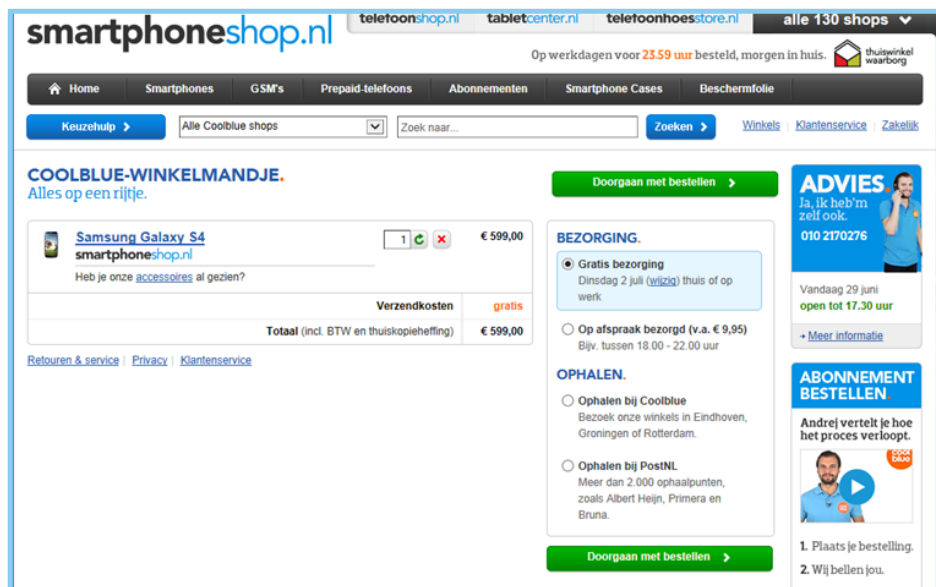
Totaal: € 656,00

Bestelling afronden

<< Verder winkelen

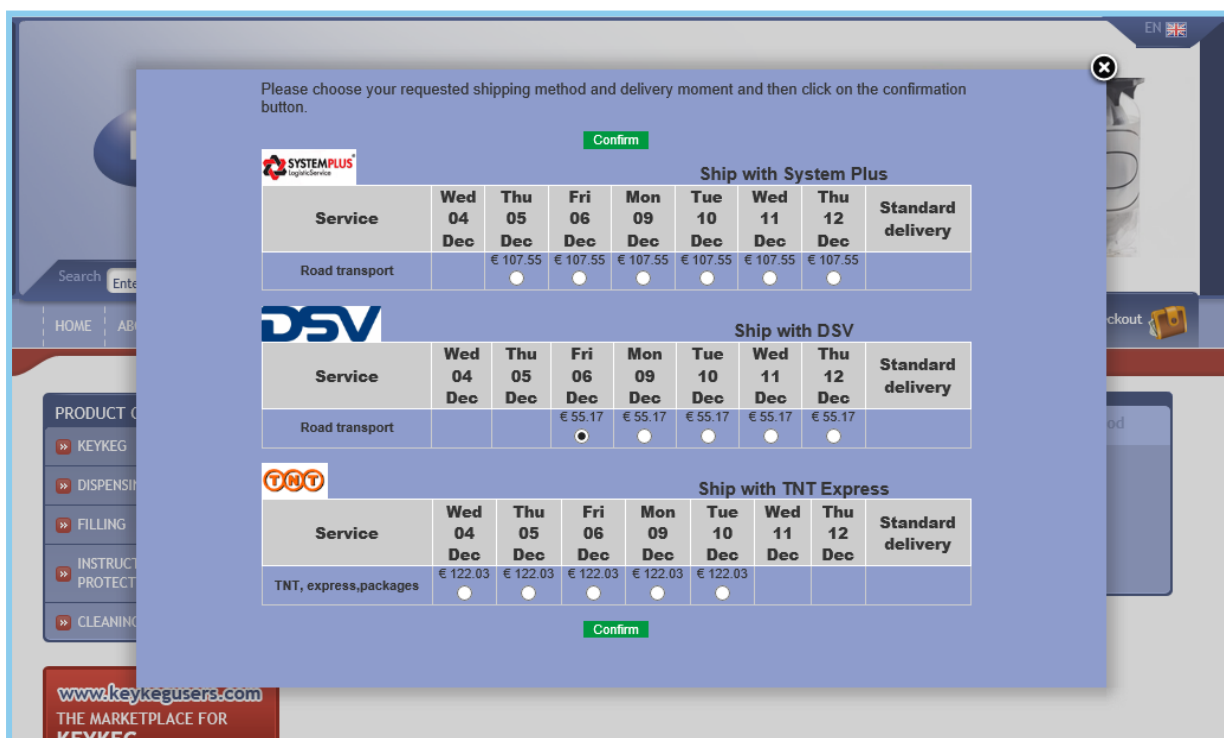
Aan de rechterzijde zien we een goed voorbeeld van Coolblue waar maar liefst 5 afleveropties worden aangeboden;

- Afleveren op een dag naar keuze, thuis of op en ander adres
- Op afspraak bezorgen
- Afhalen bij een filiaal voor Cooblu
- Afhalen bij PostNL Pakjegemak



Onder een voorbeeld van Keykeg.eu. Dit is een webshop welke veel relatief dure en unieke producten crossborder verzend. Zij hebben ervoor gekozen om, kijkend naar de producten welke in het winkelmandje zijn gedaan, realtime in de checkout de verzendkosten te calculeren en vervolgens de klant de mogelijke afleveropties voor cross border verzenden van verschillende carriers aan te bieden waarbij de klant niet alleen voor de carrier kan kiezen, maar ook de gewenste afleverdag kan kiezen.

Het mooie van dit multi-carrier cross border concept is dat voor het kunnen afleveren op een specifieke afleverdag geen extra activiteiten van de vervoerders nodig zijn en hier dus ook geen extra kosten voor zijn. Slimme software welke geïntegreerd is met de webshop zorgt hiervoor.



Rechts is de checkout van de Britse webshop Ocado.com te zien waarin niet alleen de mogelijkheid wordt geboden om een aflever dag-tijdvak te kiezen, maar zelfs ook gekozen kan worden voor een tijdsvenster van slechts 1 uur.

Het aanbieden van deze optie is, zowel nationaal als internationaal, zeer zeldzaam te noemen.

The screenshot shows the Ocado.com checkout process with four main sections:

- 1. Your delivery address:** 35, Hartla..., CR0 8RJ. Manage addresses.
- 2. Select a day:** A calendar for July/August with the 13th of July selected.
- 3. Select a time slot:** A table showing available time slots for Saturday (13/7/2013). The 10:30 - 11:30pm slot is highlighted in green, indicating it is available and free of charge.
- 4. Confirm your Ocado details:** Delivery address: 35, Hartland Way, Croydon, Surrey, CR0 8RJ. Day: Saturday (13/7/2013). Time: 10:30 - 11:30pm. Charge: £0.00. A 'Confirm and continue' button is visible.

| Previous day | | Saturday (13/7/2013) | Next day ▶ | |
|-----------------|----------------|----------------------|------------|--|
| Morning | Afternoon | Evening | | |
| 6:00 - 7:00am | 12:00 - 1:00pm | 6:00 - 7:00pm | | |
| 6:30 - 7:30am | 1:00 - 2:00pm | 6:30 - 7:30pm | | |
| 7:00 - 8:00am | 2:00 - 3:00pm | 7:00 - 8:00pm | | |
| 7:30 - 8:30am | 3:00 - 4:00pm | 7:30 - 8:30pm | £0.00 | |
| 8:00 - 9:00am | 4:00 - 5:00pm | 8:00 - 9:00pm | £0.00 | |
| 8:30 - 9:30am | 4:30 - 5:30pm | 8:30 - 9:30pm | £0.00 | |
| 9:00 - 10:00am | 5:00 - 6:00pm | 9:00 - 10:00pm | £0.00 | |
| 10:00 - 11:00am | 5:30 - 6:30pm | 9:30 - 10:30pm | £0.00 | |
| 11:00 - 12:00pm | | 10:00 - 11:00pm | £0.00 | |
| | | 10:30 - 11:30pm | £0.00 | |

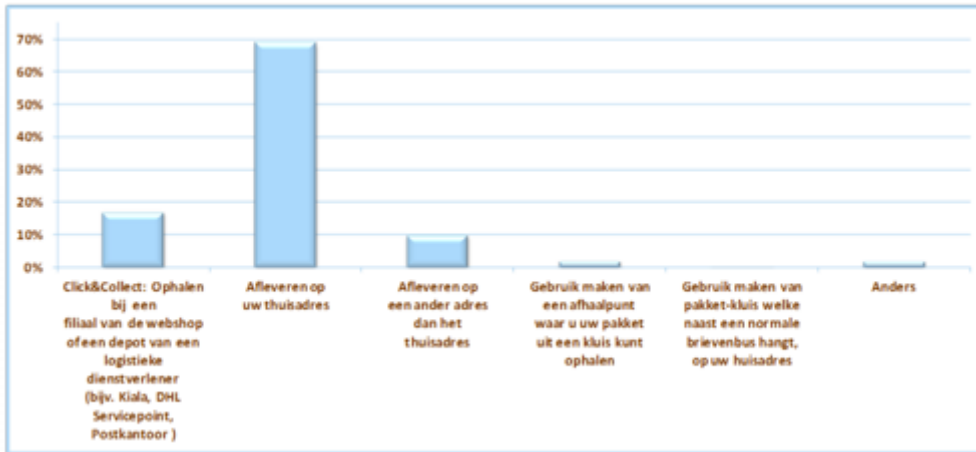
Key: Available (purple icon), Available (green icon) - We're delivering in your area. Booking this slot will help to save fuel. Unavailable (grey icon).

Welke manier van bezorgen heeft de voorkeur?

Zeven op de tien consumenten geeft de voorkeur aan het afleveren van artikelen op het thuisadres. 17% van de consumenten geeft de voorkeur aan het ophalen van artikelen bij een filiaal van de webshop of een depot van een logistieke dienstverlener en 10% laat het op een ander adres bezorgen (bijvoorbeeld op het werk). Er is vrijwel geen verschil tussen mannen en vrouwen, in de voorkeur die men uitspreekt voor de mogelijkheid van bezorgen. Consumenten tot 50 jaar maken iets vaker (12%) gebruik van de mogelijkheid van een ander afleveradres. Van de oudere consumenten (50+) maakt slechts 7% hier gebruik van.

De opties afhalen uit een kluis of een pakketkluis aan huis zijn nog relatief onbekend en worden nog niet erg veel gebruikt.

Welke manier van bezorgen heeft uw voorkeur wanneer een aankoop niet in de brievenbus past?

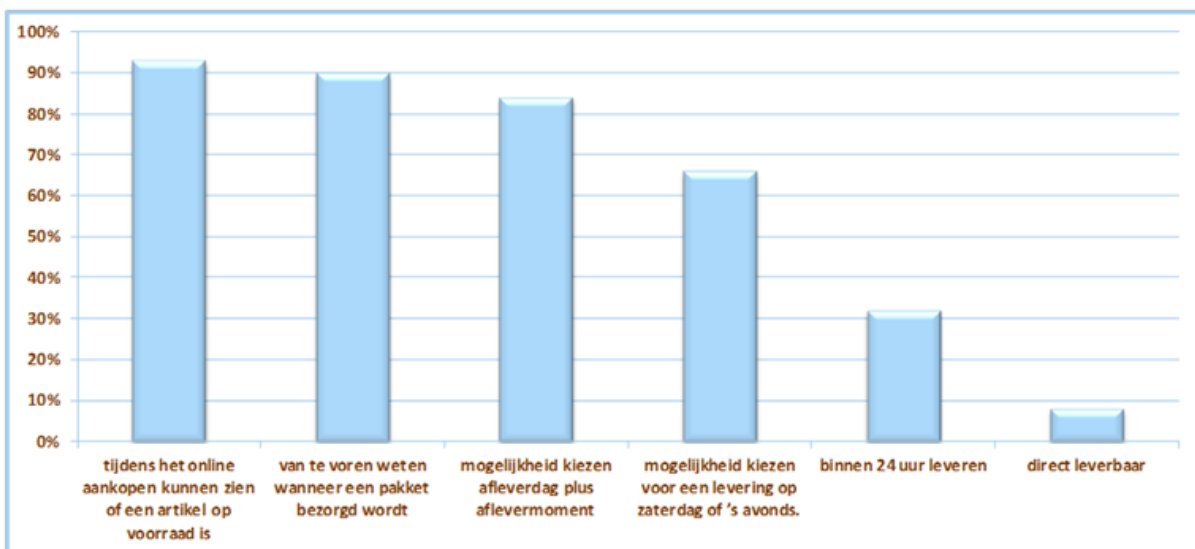


Wat vind de consument belangrijk?

90% van de consumenten vindt het (zeer) belangrijk om van te voren te weten wanneer een pakket bezorgd wordt. Voor 84% van de consumenten is het (zeer) belangrijk om de mogelijkheid te hebben om een afleverdag plus aflevermoment te kiezen. Tweederde van de online consumenten vindt het (zeer) belangrijk de mogelijkheid te hebben om op verzoek te kiezen voor een levering op zaterdag of 's avonds.

31% van de consumenten heeft de voorkeur voor een bezorg tijdsvenster van maximaal 2 uur. Daarnaast geeft 32% van de consumenten een voorkeur voor een bezorg tijdsvenster in de avond.

Totaal overzicht, wat vind de online consument belangrijk?



De meeste online consumenten (69%) ontvangen bij voorkeur het bestelde artikel op het thuisadres. Maar ook van andere opties, zoals bezorgen op een ander adres of het zelf ophalen, wordt door consumenten gebruik gemaakt. In alle gevallen is het gemak de belangrijkste reden om voor een bepaalde optie te kiezen. Waar het ook afgeleverd of opgehaald wordt, de meeste consumenten willen van te voren weten wanneer het pakket bezorgd zal worden of opgehaald kan worden. En behalve een afleverdag vindt men een

aflevermoment ook belangrijk. Als het even kan in de avond of in het weekend. Ook hier is flexibiliteit het toverwoord. Maar zoals we eerder al zagen lijken consumenten zich niet te realiseren dat hier een prijskaartje aan hangt.

Conclusie

Nederland doet als het gaat om de afleveropties die geboden worden en de informatie voorziening daarover mee in de bovenste regionen. Zo bieden de Nederlandse webshops het vaakst (36%) 3 afleveropties of meer aan. Ook lopen de Nederlandse webshops voorop in het bieden van de wat meer premium aflever services zoals kunnen kiezen voor een dag, dag-tijd vak of zelfs voor afleveren op dezelfde dag. Wel dient vermeld te worden dat dit soort afleverservices in Nederland en zeker ook International gezien nog in de kinderschoenen staan.

Als laatste is het zeer belangrijk om goed te blijven luisteren naar de consument. Deze wil meer zekerheid over het aflevermoment en hier ook invloed op uit kunnen oefenen. Ze willen er echter nauwelijks extra voor betalen. Hier ligt dus een uitdaging waarbij ook weer het samenwerken in de keten op het gebied van voorraad, warehousing en vervoerders netwerken key zullen zijn om zo EN te kunnen voorzien in de behoefte EN de kosten laag te houden.

Ook zou het feit dat snel leveren niet bovenaan het verlanglijstje van de online consument staat en dat slechts een heel klein deel van de consumenten een aankoop niet zal doen als het product niet direct leverbaar is een 'eye opener' mogen zijn omdat veel Nederlandse webshops fors in hebben gezet op snel leveren, hetgeen ook weer een verhoging van kosten oplevert. Het lijkt erop dat zaken als goede informatie over voorraad, levertijd, aflevermoment en het kunnen uitoefenen van invloed op het afleverproces als vele malen belangrijker worden ervaren om de logistieke barrières weg te nemen en het omzet potentieel bij zo'n 40% van de consumenten te vergroten.

Het zal de uitdaging zijn om de diversiteit aan wensen van online consumenten te stroomlijnen in slimme, flexibele en transparante aflever mogelijkheden!

Wilt u meer weten?

Het ruim 120 pagina's tellende onderzoek is te verkrijgen door een e-mail te sturen naar info@simtrec.nl met vermelding 'Simtrec Webwinkel Logistiek 2013'.

De kosten voor het in full color gedrukte boekwerk zijn € 64,95 inclusief BTW en verzenden.