

Slecht werkende Track & Trace grootste ergernis bij pakketbezorging

Amersfoort, 3 oktober 2019 – Een slecht werkende of onduidelijke Track & Trace-optie is de grootste ergernis van consumenten als het gaat om de bezorging van pakketten. Daarna volgt het niet later terugkomen van de pakketbezorger als de consument niet thuis is. Dit blijkt uit [onderzoek](#) onder 1.032 Nederlanders, uitgevoerd in opdracht van [Descartes](#), marktleider op het gebied van on-demand SaaS-oplossingen voor de logistiek. De irritaties hebben niet alleen te maken met de bezorging van het pakket zelf. Opvallend is namelijk dat één op de tien zich eraan ergert als de pakketbezorger de motor van zijn busje laat draaien terwijl hij aan de deur staat. Overigens ondervinden niet alle Nederlanders ergernissen rondom pakketbezorging; één op de drie (31%) is namelijk tevreden.

Tijdslot belangrijk bij pakketbezorging

Aan de consumenten is ook gevraagd waar zij zich het meest aan ergeren als het gaat over tijd en kosten rondom het bezorgen van online bestellingen. Dat de pakketbezorger niet binnen het afgesproken tijdslot komt, staat met 27 procent op nummer één. Bijna driekwart (74%) van de consumenten heeft dan ook behoefte aan meer gedetailleerde Track & Trace-mogelijkheden, zodat ze via GPS exact kunnen zien waar het pakket is en wanneer het aankomt. Andere ergernissen rondom de bezorging zijn een te breed tijdslot (13%) of hogere bezorgkosten dan verwacht (11%).

“Er is tegenwoordig veel mogelijk op het gebied van Track & Trace”, vertelt Albert van Roekel, Director Solutions Consultancy bij Descartes. “Door consumenten goed en real time inzicht te geven in het bezorgproces, kunnen organisaties de klanttevredenheid een flinke boost geven. Consumenten worden steeds veeleisender en verwachten ook dat bedrijven hen real time inzicht geven. Daarom is het belangrijk dat bedrijven hier volledig op inzetten. Goede software is onmisbaar om aan deze eisen te voldoen. Met de juiste toepassingen kunnen consumenten bijvoorbeeld zelf een tijdslot kiezen voor de bezorging en hebben zo meer grip op het bezorgproces. Hierin investeren loont de moeite en levert uiteindelijk meer orders en een terugkerende klant op.”

Noot voor de redactie: In de bijlage vindt u een grafiek die geschikt is voor publicatie.

Over het onderzoek

De infographic ‘Consumentenverwachting over bezorging online aankopen’ is gebaseerd op een kwantitatief onderzoek van onderzoeksbureau Markteffect, in opdracht van softwareleverancier voor de logistiek Descartes. In de zomer van 2019 hebben 1.032 Nederlanders een enquête ingevuld waarin vragen werden gesteld over de levertijd en bezorgkosten rondom het leveren van online bestellingen. De infographic is hier te bekijken: <https://www.descartes.com/nl/infographic-onderzoek-online-aankopen>

Over Descartes

Descartes is de wereldwijde leider op het gebied van on-demand SaaS-oplossingen (Software-as-a-Service) die bijdragen aan de verbetering van de productiviteit, en van de prestaties en zekerheid voor ondernemingen, waarbij logistiek een belangrijke rol speelt. Klanten gebruiken de modulaire, cloud-based oplossingen om leveringen te plannen, te sturen, te volgen en te meten. Ook kunnen zij vrachten plannen, toewijzen en uitvoeren, transportfacturen opstellen, controleren en betalen, wereldwijde handelsdata bekijken, douane- en beveiligingsdocumenten voor import en export archiveren, en verschillende andere logistieke processen uitvoeren. Dit alles door deelname aan 's werelds grootste, multimodale samenwerkingscommunity voor logistiek. Het hoofdkantoor van Descartes is gevestigd in Waterloo (Canada), en de organisatie heeft kantoren en partners wereldwijd.

Meer informatie op www.descartes.com en op [LinkedIn](#).

Meer informatie:

Marcommit

Emily Stolker

035-5822730

descartes@marcommit.nl