



## Gros Nederlanders bereid langer op pakketje te wachten tijdens feestdagen

*Tijdig informeren belangrijkste voorwaarde voor latere bezorging*

Amersfoort, 4 december 2020 – Tachtig procent van de Nederlanders vindt het niet erg als een pakket tijdens de feestdagen later wordt bezorgd. De voorwaarde is dat ze hierover tijdig worden geïnformeerd. Vrouwen zijn hierin coulanter dan mannen (respectievelijk 84% en 75%). Over het algemeen geldt ook: hoe ouder de consument, hoe groter de bereidheid om langer op een pakket te wachten. Zo blijkt uit [onderzoek](#) onder 400 Nederlandse consumenten, uitgevoerd in opdracht van [Descartes](#), marktleider op het gebied van softwareoplossingen voor de supply chain en logistiek.

### **Belangrijk: inzicht in bestelstatus**

Inzicht in de status van de bestelling is belangrijk voor Nederlanders. Maar liefst 93 procent wil op ieder moment de vordering van het bestel- en bezorgproces kunnen zien. Verder blijken uit het onderzoek andere voorwaarden waaronder consumenten langer op hun pakket willen wachten. Onder andere als de bezorgkosten lager zijn (53%) of als consumenten zelf kunnen aangeven wanneer ze een bestelling willen ontvangen (51%). Voor ruim een kwart van de Nederlanders (27%) is een duurzame manier van bezorgen reden om langer te wachten. Slechts twee procent kan onder geen enkele voorwaarde extra geduld opbrengen.

“Het is niet gek dat consumenten op ieder moment inzicht willen in de status van hun bestelling”, vertelt Albert van Roekel, director solutions consultancy EMEA bij Descartes. “Ze hebben in de meeste gevallen al betaald voor het artikel én willen kunnen zien of het wel op tijd wordt bezorgd. Aan webwinkeliers dus de taak om dit realtime inzicht te verschaffen, zowel tijdens het bestel- als het bezorgproces. Mensen begrijpen in deze drukke tijden wel dat ze langer op een pakket moeten wachten, maar kunnen weinig begrip opbrengen als je hier niet over communiceert.”

---

### **Over het onderzoek**

Descartes ondervroeg in november 2020 Nederlandse consumenten over hun verwachtingen rondom de bezorging van online bestellingen rondom de feestdagen. Het onderzoek is uitgevoerd door Factsnapp onder 400 consumenten. Bekijk de resultaten [hier](#).

### **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](http://www.descartes.com) en op [LinkedIn](#).

**Meer informatie:**

Marcommit

Annelies Heuvelmans

035-5822730

[descartes@marcommit.nl](mailto:descartes@marcommit.nl)