

## Pleidooi voor ONTHAASTING bij webwinkels

Consumenten die bij webwinkels bestellen, hoeven hun spullen helemaal niet per se binnen 24 uur te hebben. Ze stellen het veel meer op prijs als ze zelf een aflevermoment kunnen kiezen. Dat blijkt uit onderzoek onder bijna 1200 online shoppers. 'Webwinkels zouden zich meer moeten focussen op betrouwbaar leveren in plaats van snel', aldus de onderzoekers Slegers en Van Essen.

Negen van de tien online shoppers vinden het belangrijk om te zien of een artikel wel of niet op voorraad is. Ze zouden het liefst ook zelf een aflevermoment willen kiezen. Zeven van de tien pleiten daarnaast voor mogelijkheden voor aflevering in de avond of op zaterdag. Niet meer dan vier op de tien vin-

den het belangrijk om bestellingen binnen 24 uur in huis te hebben. 'Nu biedt bijna geen enkele webwinkel de mogelijkheid om een aflevermoment te kiezen. Het gevolg is heel veel bezorgmissers', stelt Roland Slegers, die samen met Nando van Essen opdracht heeft gegeven tot het onderzoek, dat is gesponsord door Thuiswinkel.org.

Beide consultants pleiten voor onthaasting bij webwinkels. Ze focussen zich te veel op uitleveren binnen 24 uur, wat leidt tot een logistiek proces dat lastig te managen is. 'Veel online shoppers bestellen in het weekend. Kijk eens naar de workload die bijvoorbeeld Wehkamp op maandagochtend heeft', weet Van Essen. 'Dat doen we ons zelf aan door te focussen op die 24 uur', vult Slegers aan.