

Onderzoek • Juni 2022

Monitor Flitsbezorging

Bekendheid, populariteit en gebruik van
flitsbezorging in Nederland



Anneline Sevenster

Michael Petit

Markteffect

Markteffect Flitsbezorger Monitor

Flinke stijging bekendheid flitsbezorgdiensten, en een lichte stijging in het gebruik van de bezorgservice.

Markteffect voerde in mei 2022 alweer de tweede meting uit van de Markteffect Flitsbezorger Monitor; een onderzoek dat inzicht geeft in de ontwikkelingen en populariteit van flitsbezorging. Het aanbod van flitsbezorgers blijft razendsnel stijgen en gezien de populariteit van het de bezorgservice is dat goed te verklaren.

Het onderzoek toont aan dat er een aantal veranderingen te constateren zijn rondom de bekendheid en het gebruik van flitsbezorging. Overall is er een stijging te constateren in vergelijking met de vorige meting in december 2021: inmiddels is ruim 4 op de 5 Nederlanders (82%) bekend met het principe 'flitsbezorging' (was 50%). Onder 55-plussers is de stijging het hoogst: van 40% naar 77%.

Het gebruik van flitsbezorging is ook licht gestegen ten opzichte van vorig jaar (van 11% naar 15%). Wat verder opvalt is dat de bekendheid van Flink in het afgelopen jaar veel meer is toegenomen (+33%) dan de bekendheid van Gorillas en Getir (resp. +19% en +15%). Ondanks deze sterke toename in bekendheid van Flink, is Gorillas, net zoals vorig jaar, nog steeds bekender.

Wanneer we vooruit kijken, verwachten we dat de bekendheid en het gebruik van flitsbezorgdiensten toe zal nemen. Het aantal mensen dat verwacht te gaan bestellen via een flitsbezorgservice is gestegen (+8%). Ruim een kwart van de Nederlanders gaat in de toekomst waarschijnlijk of zeker gebruik maken van flitsbezorging. Van de Nederlanders die wel eens gebruik maken van flitsbezorging, verwacht zo'n 35% dat in de toekomst vaker te gaan doen.

Wat is flitsbezorging?

Flitsbezorging is een boodschappen bezorgservice waarbij de bestelde producten binnen 10 tot 20 minuten de boodschappen bij de consument worden afgeleverd. Vanuit magazijnen rondom de plaats worden orders razendsnel verwerkt en met een fiets (meestal een e-bike) of scooter naar de klant worden gebracht.

Kenmerkend aan deze snelle bezorgdiensten is het lage minimum bestelbedrag en de lage bezorgkosten. In sommige gevallen is er zelfs geen minimum bestelbedrag en/of bezorgkosten.

Achtergrondkenmerken & onderzoeksverantwoording

Doel onderzoek

De bekendheid en het sentiment in Nederland rondom flitsbezorging in kaart brengen. Gebruikt men het? Waarom wel of waarom niet?

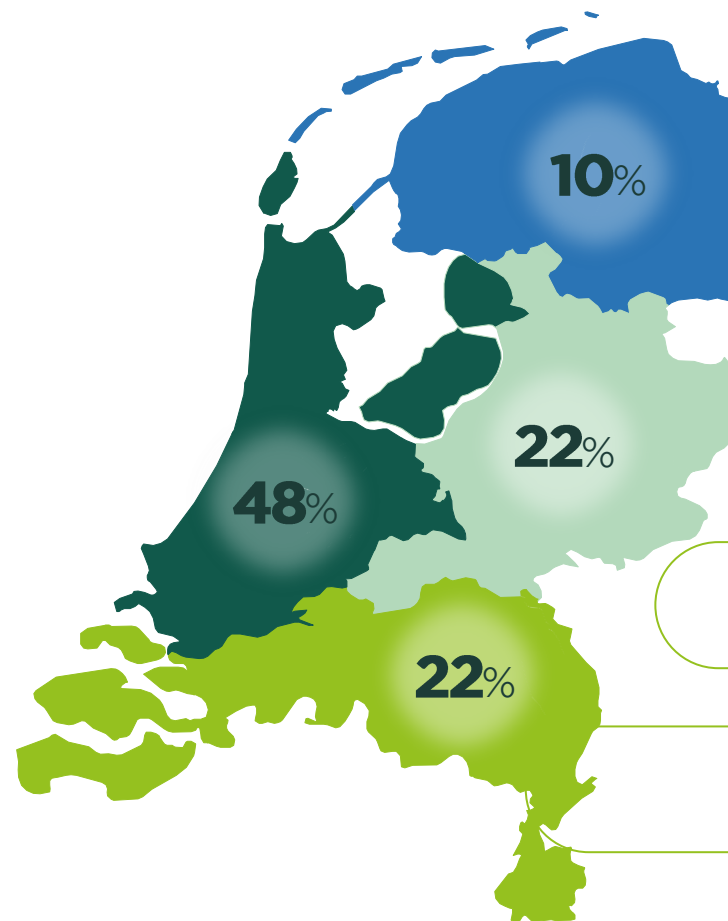
Werkgebied en doelgroep

Dit onderzoek is uitgevoerd tussen 27 april en 5 mei 2022 onder een nationaal representatieve groep van totaal 1.043 respondenten.

Betrouwbaarheid

Op basis van deze respons zijn de antwoorden met een zekerheid van 95% en met een nauwkeurigheid van 3,3% generaliseerbaar naar de doelgroep.

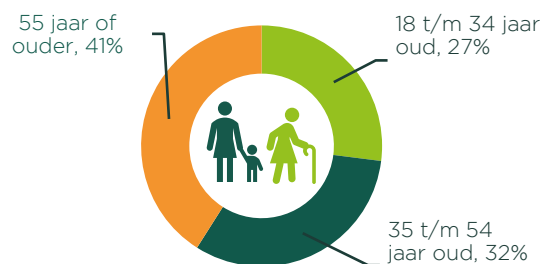
Let op!
Door afronding kan het voorkomen dat percentages optellen tot 99% of 101%.



Geslacht



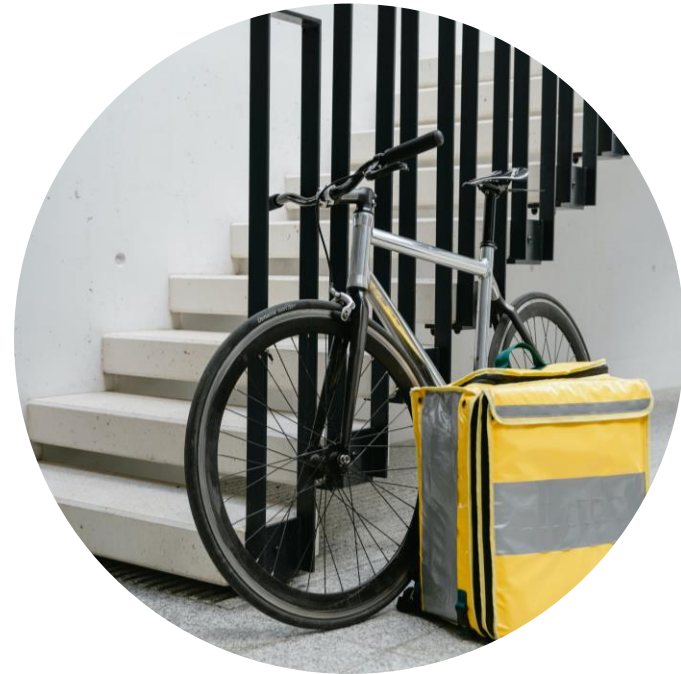
Leeftijd



1

Bekendheid

Flitsbezorgers

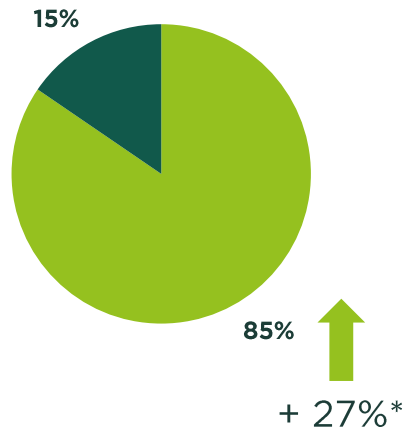


Bekendheid flitsbezorgers

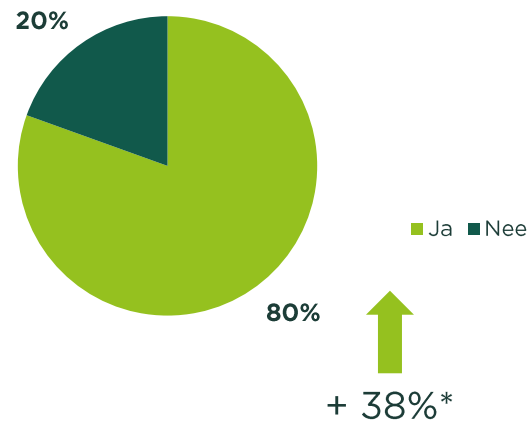
Ruim **4 op de 5 Nederlanders (82%)** is bekend met het principe 'flitsbezorging'.

De **bekendheid onder jongeren is een stuk groter** dan onder de oudere leeftijdscategorieën.

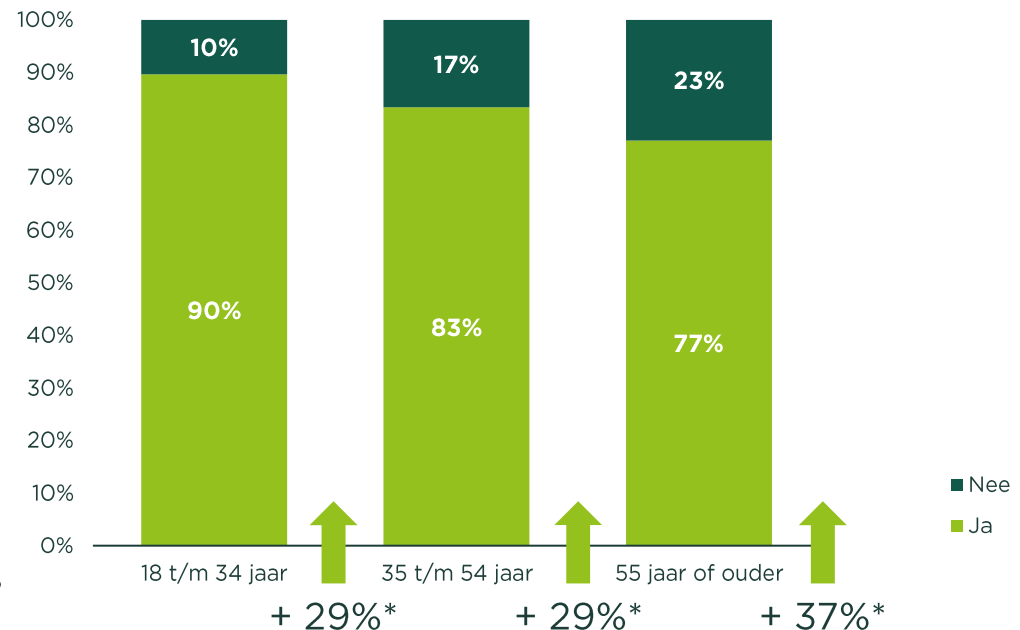
Bekendheid onder mannen



Bekendheid onder vrouwen



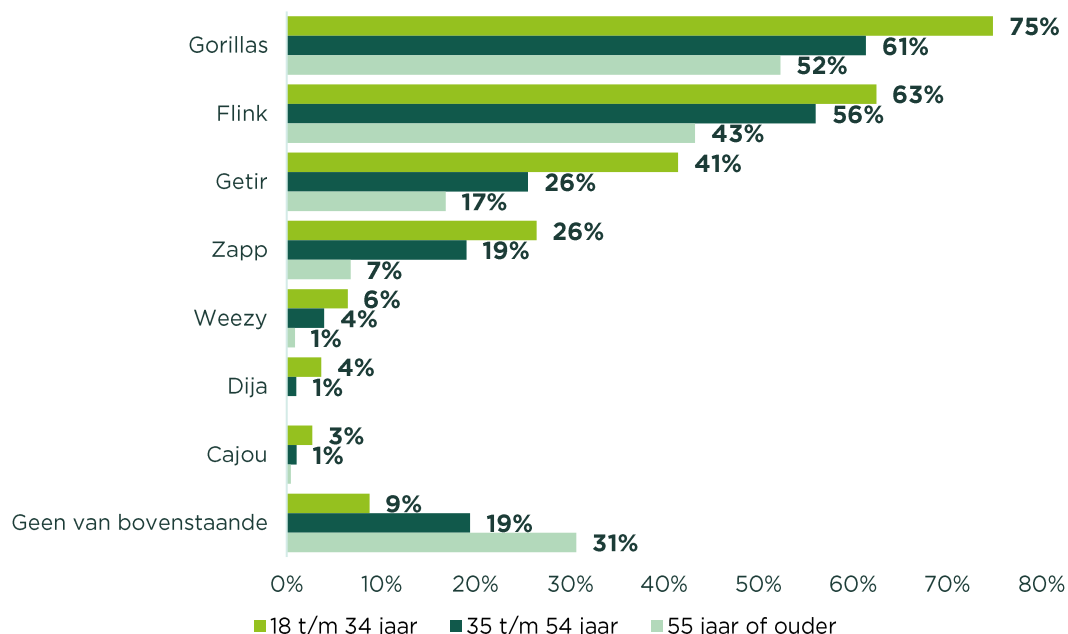
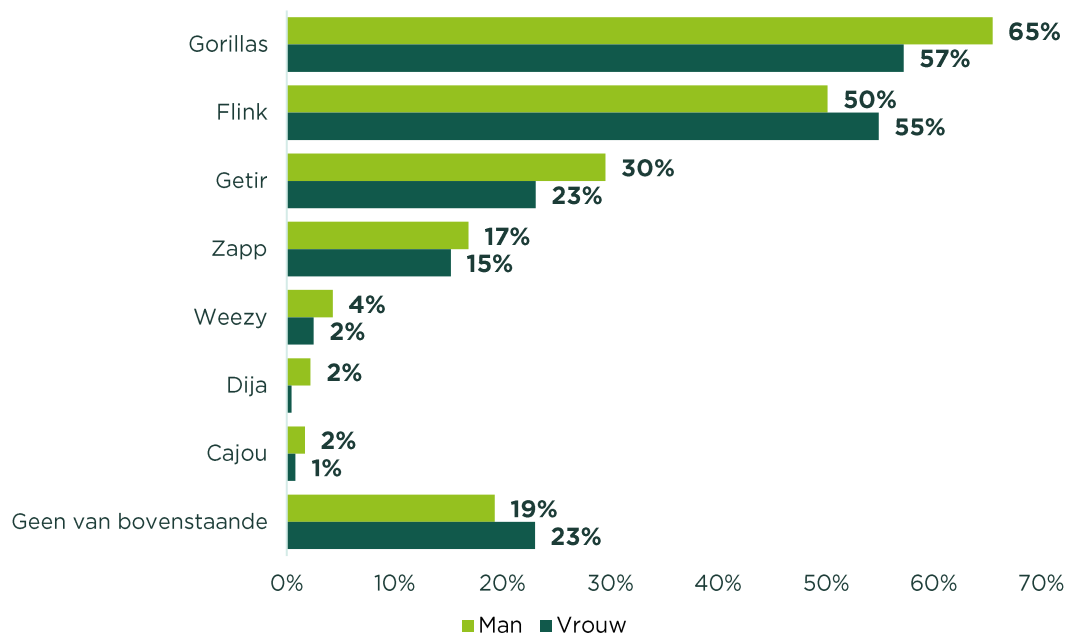
Bekendheid onder verschillende leeftijdsgroepen



Vraag: Zou je in de toekomst overwegen om gebruik te maken van flitsbezorgers?

* Ten opzichte van resultaten 1-meting december 2021

Gorillas is de meest bekende flitsbezorger, meer jongeren zijn er bekend mee



Vraag: Zou je in de toekomst overwegen om gebruik te maken van flitsbezorgers?

Basis: Alle respondenten (N=1043); Op geslacht (linker grafiek) en op leeftijd (rechter grafiek); NB: Percentages <1% zijn niet weergegeven.

* Ten opzichte van resultaten 1-meting december 2021

2

Gebruik

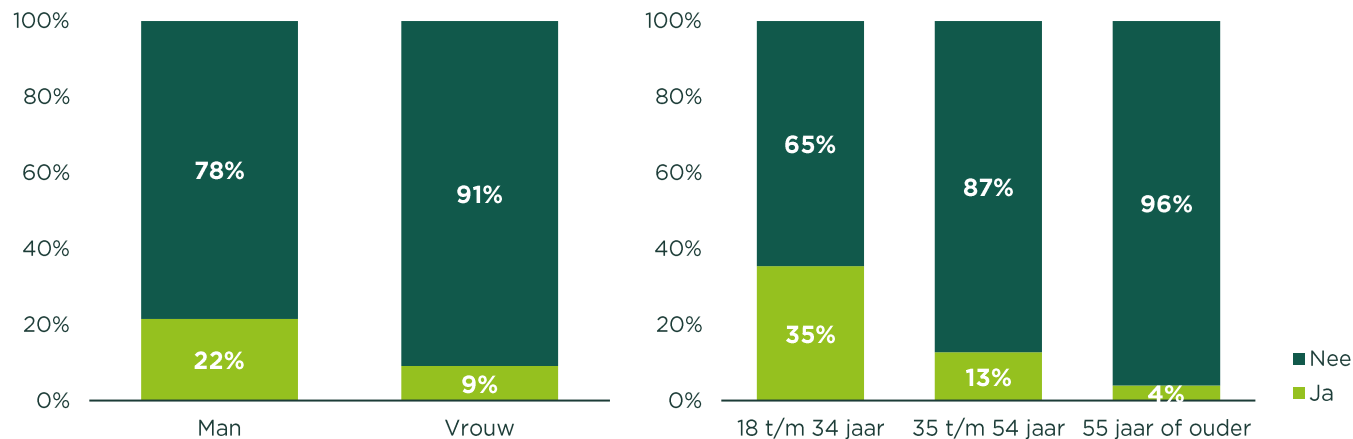
Flitsbezorgers



Gebruik flitsbezorging

Meer mannen dan vrouwen maken wel eens gebruik van flitsbezorging.

Daarnaast maakt ruim **één op de drie** jongeren in Nederland (35%) gebruik van flitsbezorging. Onder Nederlanders van 35 jaar en ouder is dit aandeel een stuk lager (8%).



Vraag: Heb je wel eens gebruik gemaakt van flitsbezorging?

Basis: Alle respondenten (N=1043)

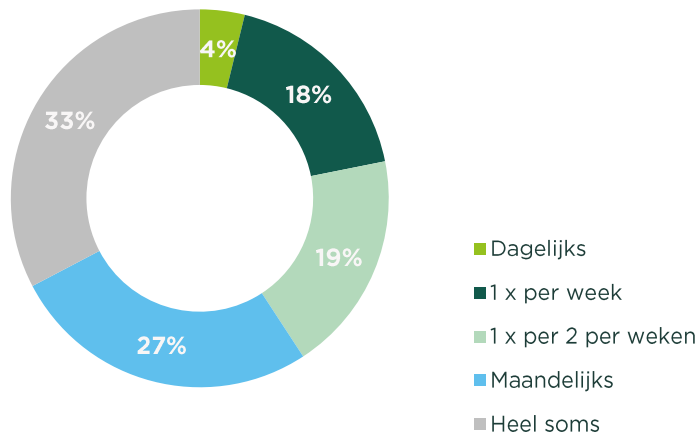
15% van de Nederlanders heeft **wel eens gebruik gemaakt** van flitsbezorging.

+ 4%
Ten opzichte van resultaten 1-meting december 2021.

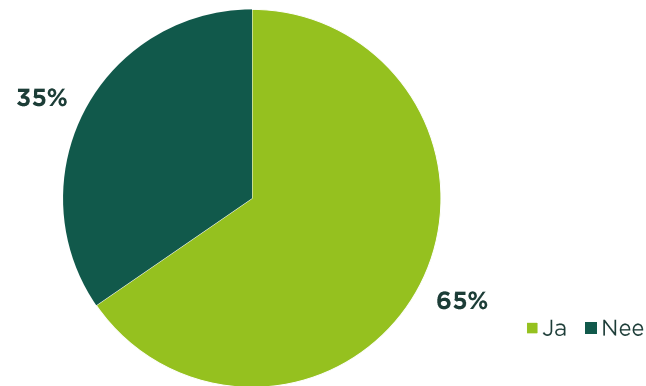
8

Frequentie gebruik flitsbezorging

35% van de Nederlanders die wel eens gebruik maakt van flitsbezorging verwacht dat in de toekomst **vaker te gaan doen**.



Vraag: Hoe vaak maak je gebruik van flitsbezorging?



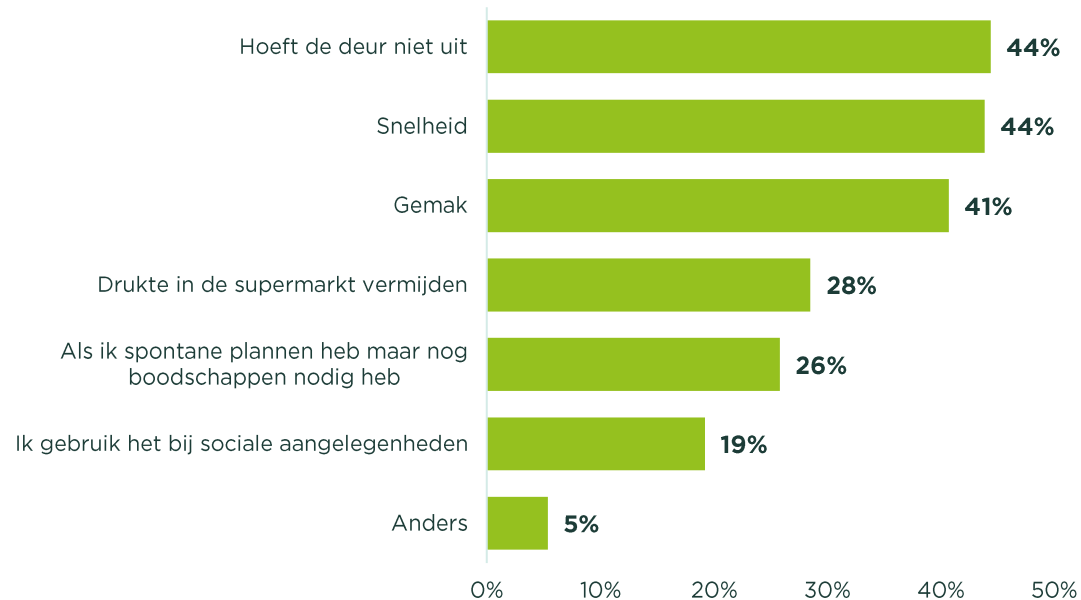
Vraag: Verwacht je in de toekomst vaker dan nu gebruik te maken van flitsbezorging?

Basis: Alle respondenten die gebruik maken van flitsbezorging (N=164)

22% van de Nederlanders die gebruik maken van flitsbezorging, gebruikt de service **1 of meerdere keren per week**.

Redenen om (geen) gebruik te maken van flitsbezorging

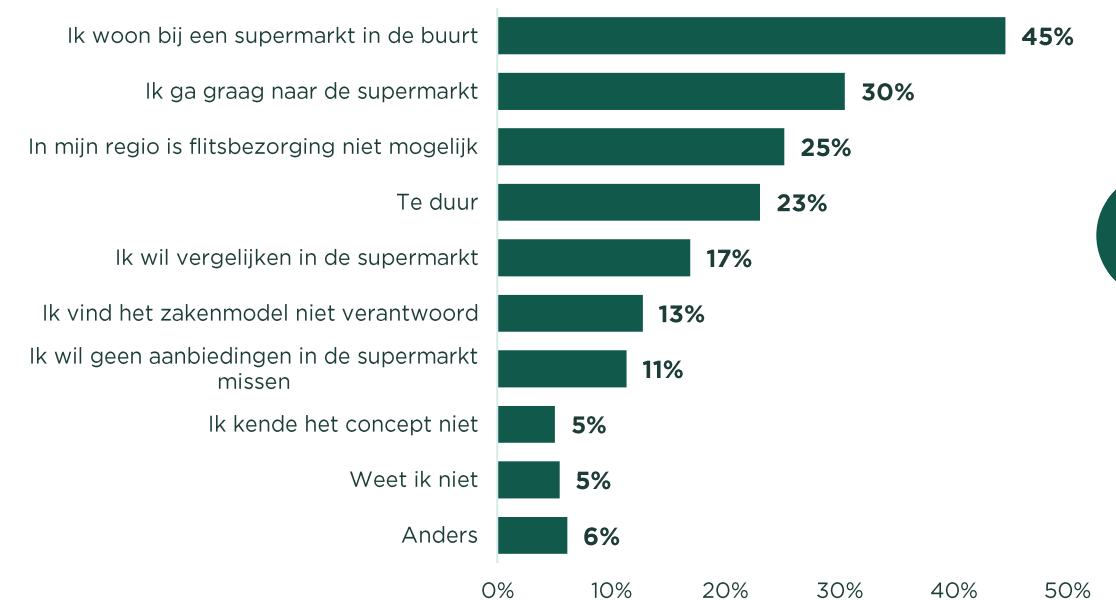
Reden wel gebruik flitsbezorgers



Vraag: Wat is voor jou een reden om gebruik te maken van flitsbezorging?

Basis: Alle respondenten die gebruik maken van flitsbezorging (N=164)

Reden geen gebruik flitsbezorgers



Vraag: Wat is voor jou een reden om geen gebruik te maken van flitsbezorging?

Basis: Alle respondenten die geen gebruik maken van flitsbezorging (N=874)

3

Keuzegedrag

Flitsbezorgers



Gebruik

De meeste Nederlanders die van flitsbezorging gebruik maken, hebben wel eens gebruik gemaakt van **Flink**. Van Gorillas en Getir hebben relatief minder Nederlanders wel eens gebruik gemaakt.

1

Flink (**52%**)

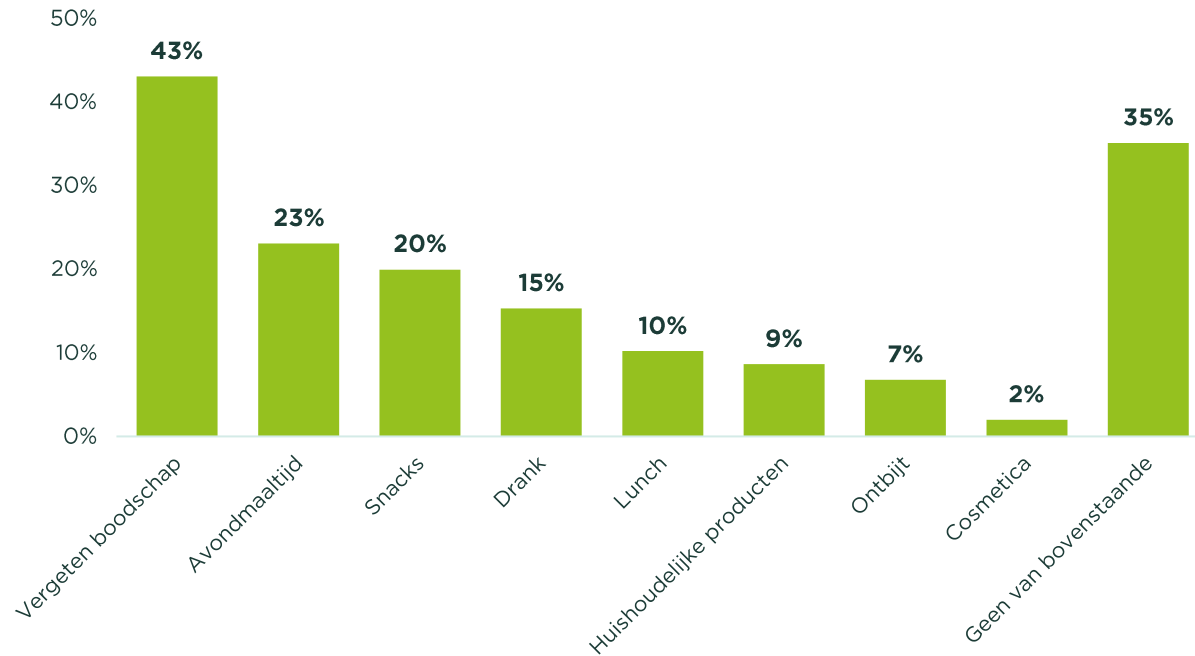
2

Gorillas (**50%**)

3

Getir (**24%**)

Aankoop producten



Vraag: Wat voor soort producten koop je met name / zou je via flitsbezorgers willen kopen?
Basis: Alle respondenten (N=1043)

De meeste Nederlanders kopen, net zoals vorig jaar, met name een **vergeten boodschap** via flitsbezorging.



De vergeten boodschap bevat datgene je snel nodig hebt en waarvan je dacht dat je het in huis had.

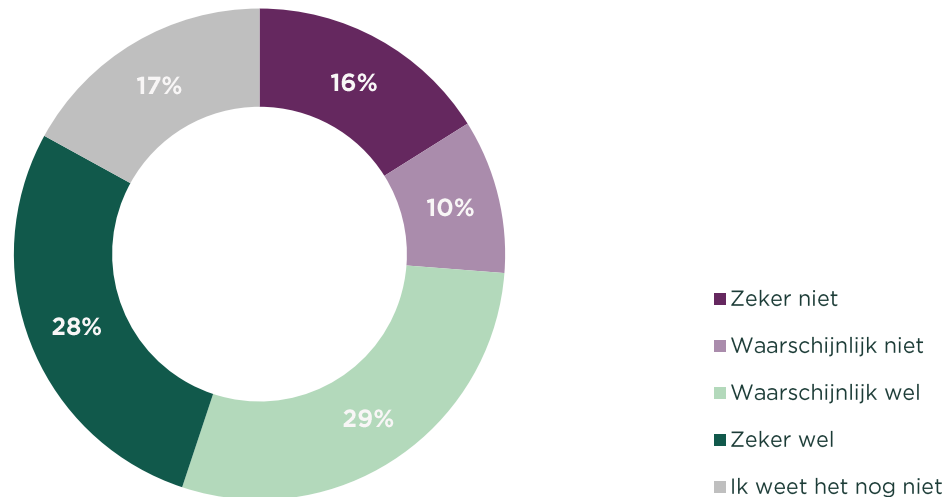
13

Redenen om een aankoop te doen via flitsbezorging

57% van de Nederlanders geeft aan dat het minimale aankoopbedrag (**zeker**) **wel invloed** heeft op de kans dat zij iets via flitsbezorging kopen.

Twee op de vijf (39%) zijn **niet bereid** om voor het bezorgen van hun aankopen verzendkosten te betalen.

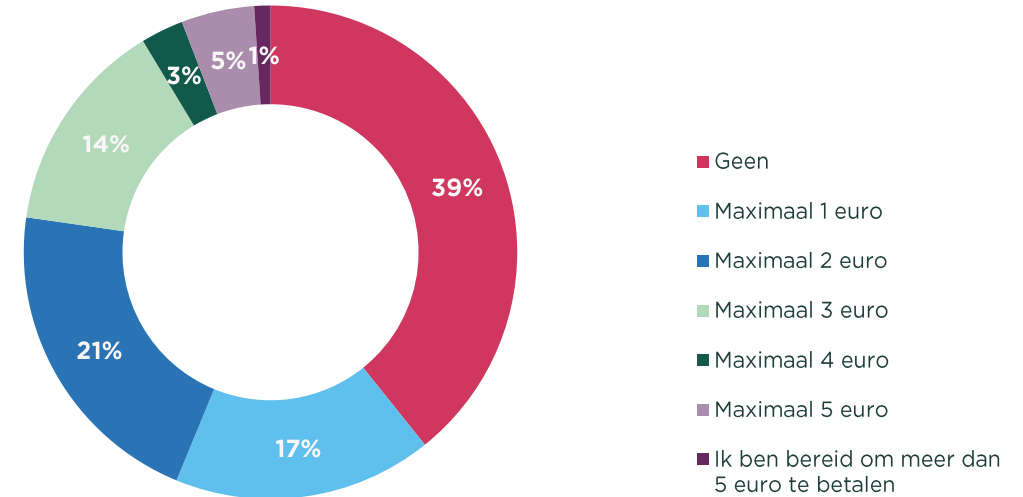
Minimale aankoopbedrag



Vraag: In hoeverre beïnvloedt het minimale aankoopbedrag dat je bij een bestelling dient te besteden de kans dat je één of meerdere product(en) via flitsbezorgers koopt?

Basis: Alle respondenten (N=1043)

Maximale verzendkosten



Vraag: Wat is de maximale hoogte van de verzendkosten die jij bereid bent om te betalen voor flitsbezorging?

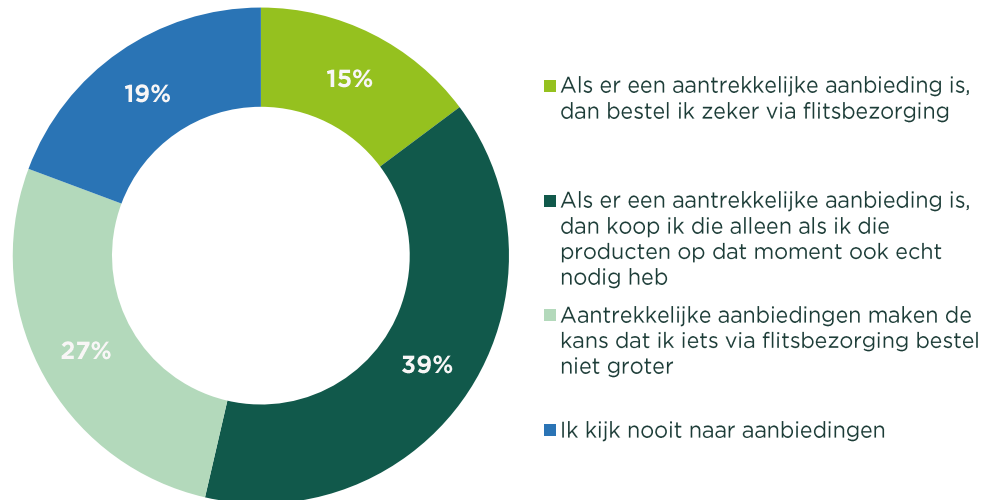
Basis: Alle respondenten (N=1043)

Redenen om een aankoop te doen via flitsbezorging

2 op de 3 Nederlanders (66%) laat zich (zeker) wel door een aantrekkelijke aanbieding beïnvloeden als het gaat om de kans dat zij een aankoop via flitsbezorging doen.

Daarnaast geeft bijna **1 op de 3 Nederlanders** (30%) aan dat beschikbare kortingscodes (zeker) wel invloed hebben op de kans dat ze iets via flitsbezorging bestellen.

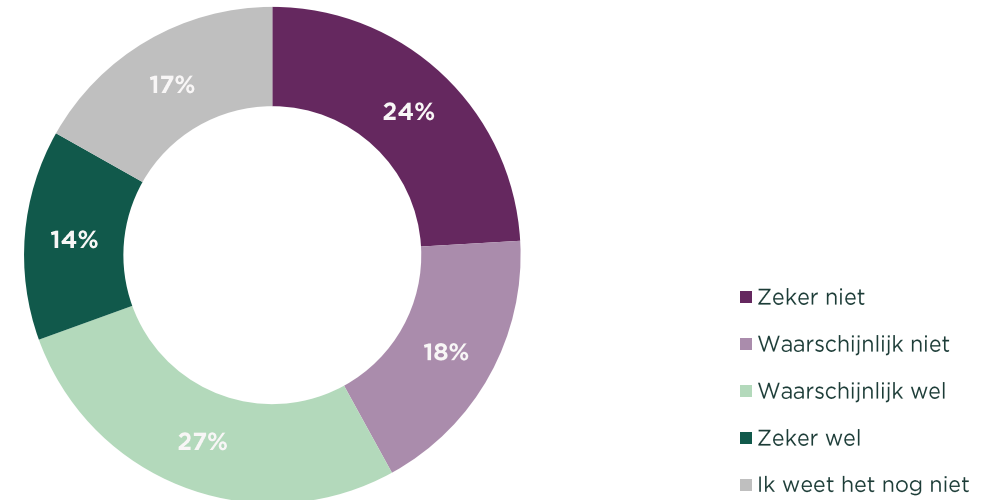
Aanbiedingen



Vraag: Welke van onderstaande stellingen is het meest op jou van toepassing?

Basis: Alle respondenten (N=1043)

Kortingscodes



Vraag: In hoeverre beïnvloeden beschikbare kortingscodes de kans dat jij iets via flitsbezorging bestelt/ zou gaan bestellen?

Basis: Alle respondenten (N=1043)

4

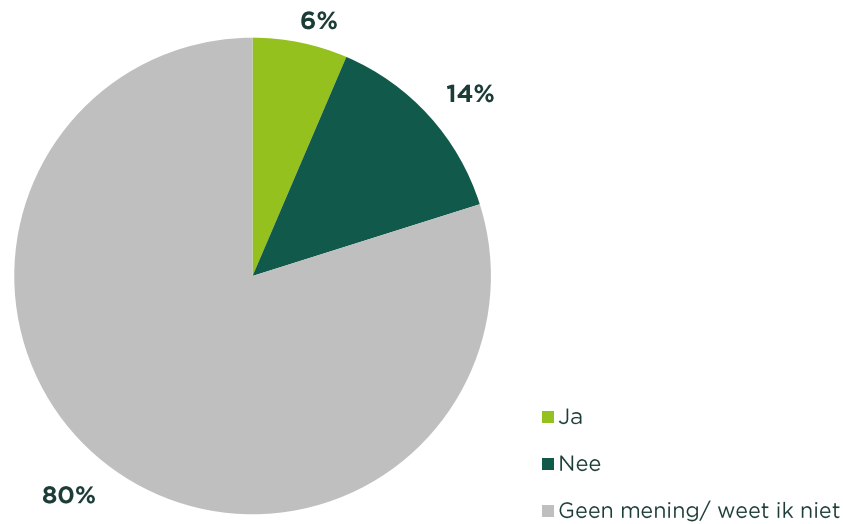
Tevredenheid

Flitsbezorgers



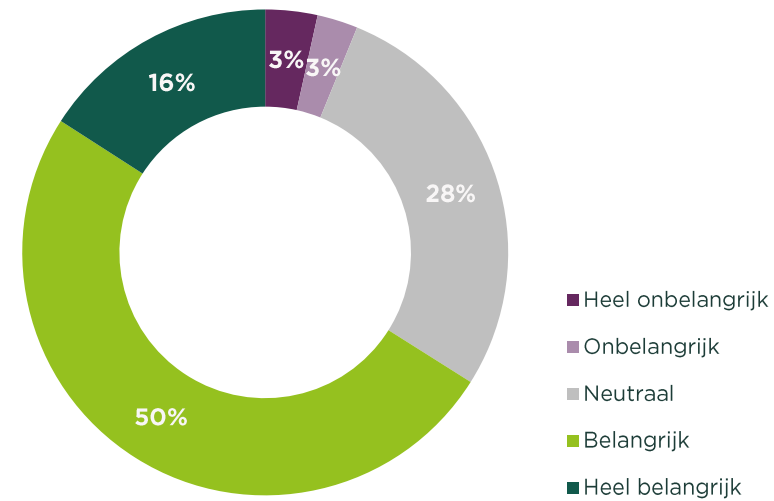
Salaris flitsbezorgers

66% van de Nederlanders vindt het **(heel) belangrijk** dat flitsbezorgers voldoende betaald krijgen.



Vraag: *Vind je dat flitsbezorgers op dit moment voldoende betaald krijgen voor het werk dat ze doen?*

Basis: Alle respondenten (N=1043)



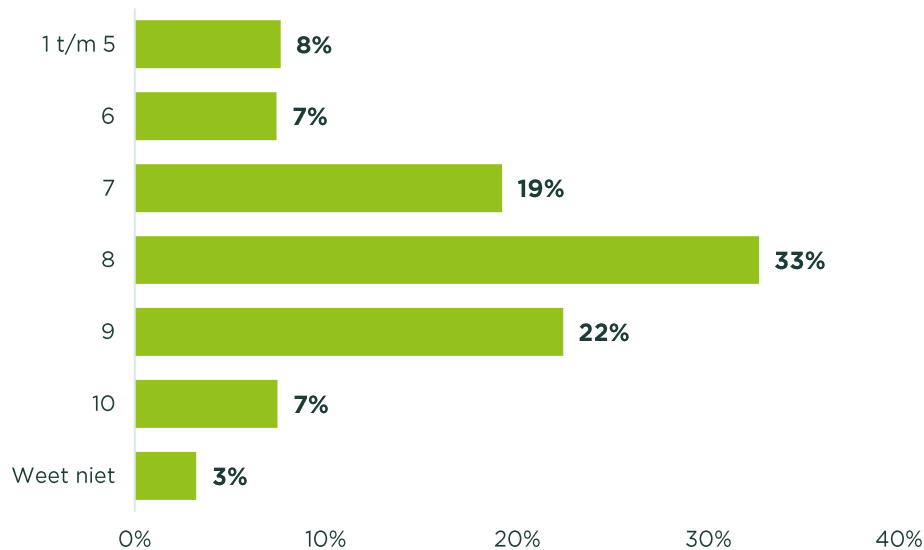
Vraag: *In hoeverre vind je het belangrijk dat flitsbezorgers voldoende betaald krijgen voor het werk dat zij doen?*

Basis: Alle respondenten (N=1043)

Beoordeling (meest) gebruikte flitsbezorger

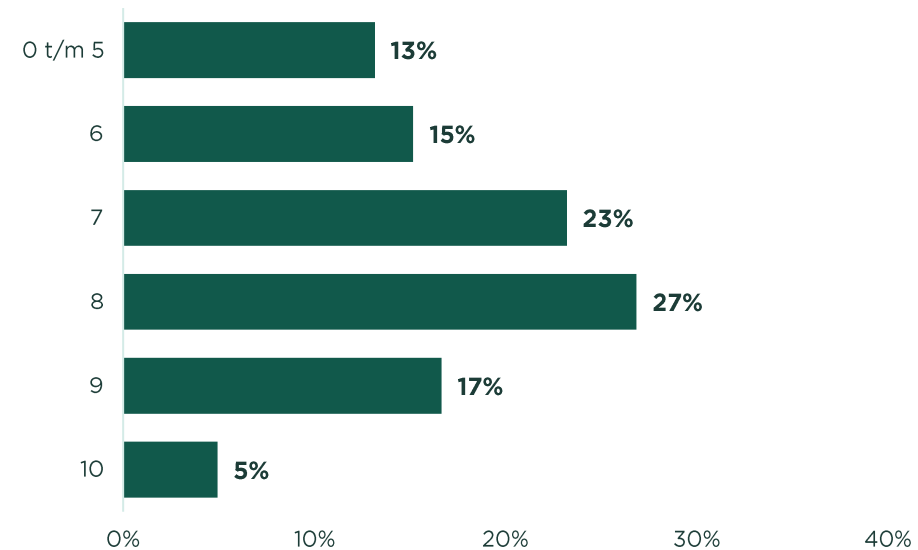
Ruim 2 op de drie Nederlanders die wel eens gebruik hebben gemaakt van flitsbezorging beoordeelt de flitsbezorger die zij (het meest) gebruiken met een **8 of hoger**.

Bijna de helft van de Nederlanders die wel eens gebruik hebben gemaakt van flitsbezorging geeft de kans dat zij de **(meest) gebruikte flitsbezorgdienst aanbevelen** een 8 of hoger (op schaal 0 t/m 10).



Vraag: Hoe beoordeel je de flitsbezorger waarvan je (het meest) gebruik maakt?

Basis: Alle respondenten die gebruik maken van flitsbezorging (N=164)



Vraag: In hoeverre zou je de flitsbezorger waarvan je (het meest) gebruik maakt aanbevelen?

Alle respondenten die gebruik maken van flitsbezorging (N=164)

5

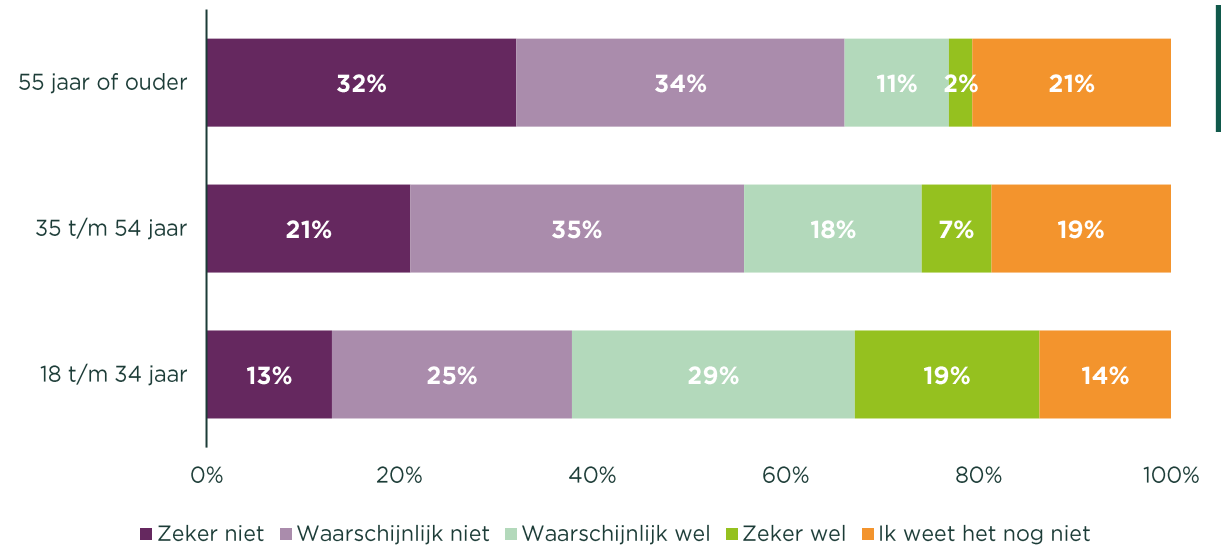
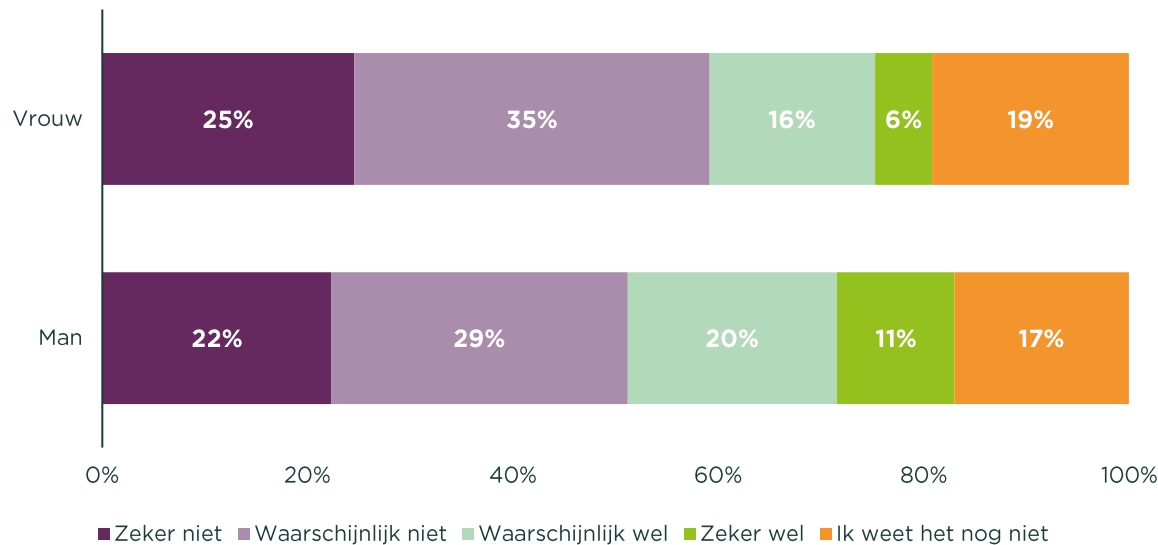
Toekomst

Flitsbezorgers



Is Nederland van plan om in de toekomst gebruik te maken van flitsbezorgers?

27% van alle Nederlanders gaat in de toekomst **waarschijnlijk** of **zeker** gebruik maken van flitsbezorging. Dat is een **stijging van 8%** ten opzichte van december 2021.



Vraag: Zou je in de toekomst overwegen om gebruik te maken van flitsbezorgers?

Basis: Basis: Alle respondenten (N=1043); Op geslacht (linker grafiek) en op leeftijd (rechter grafiek).

6 Over

Markteffect



Waarom Markteffect?

"Onze missie is organisaties nog succesvoller te maken"

Markteffect is oplossingsgericht, ondernemend, innovatief, expert en servicegericht in elk onderzoek dat we uitvoeren. Volgens ons is elk onderzoek uniek, waardoor we ons telkens weer volledig inleven in elke onderzoeksvraag. In het onderzoeksproces stellen we het doel van onze opdrachtgevers centraal. Zo helpen we snel, gericht en relevant met het zetten van de volgende stap.

Een aantal van onze opdrachtgevers:



SWISS•SENSE®



AFAS
software



Contactpersonen



Michael Petit

Manager Marketing/ MT

T 040 239 22 90

E m.petit@markteffect.nl



Anneline Sevenster

Onderzoeksspecialist

T 040 239 22 90

E a.sevenster@markteffect.nl

Over ons

Markteffect is een full-service marktonderzoeksbureau, gespecialiseerd in meer dan zeven verschillende onderzoeksgebieden. Ons onderzoeksteam bestaat uit 65 onderzoekspecialisten. Daarnaast beschikken wij over een eigen veldwerkteam, dat bestaat uit ruim 75 medewerkers met verschillende nationaliteiten. Ons kantoor is gevestigd in het centrum van Eindhoven.

Markteffect is samen met DirectResearch onderdeel van de ME Research Group. De ME Group bestaat uit twee bureaus die uit hetzelfde hout gesneden zijn, hetzelfde DNA hebben en ook hetzelfde doel nastreven: inhoudelijk het allerbeste product leveren.

Wil je meer weten over onze andere onderzoeksmethoden, klik dan op één van onderstaande buttons:

<u>Klanttevredenheidsonderzoek</u>	<u>Medewerkerstevredenheidsonderzoek</u>
<u>Doelgroeponderzoek</u>	<u>Customer Journey onderzoek</u>
<u>Sponsor effectmeting</u>	<u>Campagne pre-test</u>

Marktonderzoeksbureau van het Jaar 2020

