



SAME DAY DELIVERY VALORISATIE

Djune Hogenboom & Esmee Neijssen

Klas: 6G

TMO Fashion Business School

Opdrachtgever: INretail

Plaats: Doorn

Datum: 30-06-2022

Docenten: Otto de Ruiter & Edward Heijnen

Inhoudsopgave

○ Onderzoek	P. 1
○ Conclusies	P. 2
○ Aanbevelingen	P. 5
○ Wat is same day delivery?	P. 9
○ De behoefte van de consument	P. 10
○ Voordelen, risico's en kansen	P. 11
○ Software	P. 14
○ Duurzaamheid	P. 15
○ Bedrijven die same day delivery aanbieden	P. 17
○ Prijsverhouding next- en same day delivery	P. 39
○ Beste keuze	P. 40
○ Risicomanagement	P. 42
○ Implementatieplan	P. 45
○ Investerings	P. 48
○ Opbrengst investering	P. 50
○ Literatuurlijst	P. 51



Onderzoek

Op dit moment wordt gemak en snelheid bij mensen steeds belangrijker. Flitsbezorging is het gevolg van deze nieuwe behoeftes. Boodschappen worden al binnen 10-20 minuten bezorgd door flitsbezorgers. De snelste levering binnen de fashion retail is same day delivery. Onderzoeken naar de consument duiden aan dat de vraag naar same day delivery stijgt met 69%, 50% van de consumenten vinden dat de bezorging sneller kan en de verwachtingen van de consument veranderen steeds naar nog snellere bezorgopties. Echter door flitsbezorging duikt de vraag op of same day delivery niet nog sneller kan. De gewenste situatie is dat de retailer bereid is snellere bezorging aan te bieden en dit kansen voor de retailer creëert. Waardoor de retailer aan de steeds veranderende behoefte van de consument blijft voldoen.

De doelstelling is om inzicht te creëren in de mogelijkheden van q-commerce in de fashion retail voor retailers aan de hand van verkennend onderzoek. Hierbij dient het duidelijk te worden of de retailer behoefte heeft aan q-commerce. Ook dient er concreet antwoord gegeven te worden op de hoofdvraag *“Is er in de fashion retail behoefte aan q-commerce en welke factoren kunnen leiden tot een implementatie hiervan?”* Het onderzoek is in opdracht van INretail en diende relevant te zijn voor hen en hun partners.

Voor het uitvoeren van het onderzoek is er gebruik gemaakt van field- en deskresearch. De fieldresearch bestond uit half-kwalitatieve interviews en een enquête. Met dit onderzoek is duidelijk geworden of er binnen de fashion retail behoefte is aan q-commerce en hoe dit geïmplementeerd kan worden.

Conclusie

Terugkijkend op ons onderzoek kunnen we concluderen dat er op dit moment in de fashion retail minimaal behoefte is aan flitsbezorging. Dit blijkt uit de conclusies van de deelvragen.

Allereerst is er onderzoek gedaan naar wat de retailer verstaat onder snelle bezorging en wat hun mening hierover is. Bij zowel de enquête als de interviews is snelle bezorging volgens de retailer same day delivery. Dit is momenteel ook de snelste manier van bezorgen binnen de fashion retail. Hieruit kan geconcludeerd worden dat same day delivery op dit moment als de snelst mogelijke bezorging wordt gezien door de retailer.

De mening van het grootste gedeelte van de retailers over snellere bezorging was dat de consument te verwend raakt en dat deze ontwikkelingen te ver gaan.

Uit deze informatie kan je halen dat het merendeel van de retailers niet zit te wachten op nog snellere bezorging dan same day delivery. Retailers denken dat hun klanten hier niet op zitten te wachten. Ook vinden ze het te ingewikkeld om snellere bezorging te organiseren en hebben ze hier niet genoeg tijd of mensen voor. Tot slot vinden ze het niet passen bij hun imago en denken ze dat het niet rendabel genoeg is.

Vervolgens is er onderzoek gedaan naar wat de voordelen en risico's zijn van q-commerce. Bij de enquête gaf 60% van de retailers aan dat het grootste voordeel is dat er wordt voldaan aan de behoefte van de klant en dat het als gevolg meer klanten geeft. Daarnaast leidt het tot meer efficiency in de keten en het is duurzamer dan traditionele e-commerce.

Conclusie

Retailers zien de hoge kosten van q-commerce als het grootste risico. 68% ziet q-commerce niet als rendabel. Dit komt door de lage marges en het waarschijnlijk hoge aantal retouren. Daarnaast wordt de verwachting van de consument steeds hoger, maar de consument is niet bereid hiervoor te betalen. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er meer risico's dan voordelen zitten aan q-commerce.

Als laatst is onderzocht hoe q-commerce geïmplementeerd kan worden. Q-commerce is mogelijk als retailers gaan samenwerken. Door met andere retailers afspraken te maken, een platform in te zetten of een bezorgingsbedrijf te gebruiken. Om de bezorgingen duurzaam te maken is een elektrische fiets of scooter de beste optie. Retailers die een grote afname hebben en echt over willen gaan op q-commerce, moeten investeren in intelligente software en in het automatiseren van processen.

De kansen van de retailer door snellere bezorging aan te bieden zijn het aantrekken van meer klanten, het voldoen aan de behoefte, onderscheidend vermogen, duurzamere bezorging, het bieden van extra service voor de klant, het genereren van extra winst, is persoonlijk en het biedt kansen voor als de consument iets last minute nodig heeft.

Kortom vindt het grotendeel van de retailers de ontwikkeling van q-commerce te ver gaan en merkt dat er geen vraag naar is vanuit de klant. Daarnaast ziet de retailer meer nadelen dan voordelen. Het grootste nadeel is dat er lage marges zijn in combinaties met hoge kosten. De retailers zien geen mogelijkheid om winst te halen met q-commerce. Hieruit blijkt dat er op dit moment vanuit de kant van de retailer geen behoefte is aan q-commerce in de fashion retail.

Conclusie

Om in kaart te brengen welke factoren kunnen leiden tot een implementatie van q-commerce in de fashion retail dient er gekeken te worden naar het antwoord op de deelvraag “Op wat voor een manier kan snelle bezorging breder ingezet worden in de fashion retail en welke kansen biedt dit voor de ondernemer?” Hierbij werd er uit verschillende perspectieven naar q-commerce gekeken.

Q-commerce kan voor de retailer werken met een vorm van samenwerking. Dit kan zich uiten in een samenwerking met lokale retailers, een platform, bezorgdienst of distributeur. Het budget van de retailer is een grote factor als het gaat om q-commerce. Er moet geïnvesteerd worden in intelligente software en eventueel extra personeel.

Ondanks dat de retailer geen behoefte heeft aan snellere bezorging, blijkt uit eerdere onderzoeken dat de klant er wel behoefte aan heeft. Op dit moment zijn er genoeg bedrijven die nog bezorgtijden aanbieden van 2-5 werkdagen, hiermee voldoet de retailer niet aan de behoefte van de klant en lopen ze klanten mis. Klanten kiezen sneller voor een retailer met een kortere bezorgtijd. Dus de behoefte van de retailer is in strijd met de behoefte van de klant. Het is hierbij belangrijk om een middenweg te vinden.

Aanbevelingen

Herhaalonderzoek

Op dit moment is er vanuit de kant van de retailer minimaal behoefte aan flitsbezorging. Echter als flitsbezorging steeds groter blijft worden en de behoefte van de klant voor snellere bezorging blijft toenemen, dan is flitsbezorging voor in de fashion retail zeker iets dat eraan zit te komen. Het is hierdoor belangrijk om de ontwikkelingen op de voet te blijven volgen. Er wordt aangeraden aan INretail om volgend jaar opnieuw een onderzoek uit te voeren naar flitsbezorging in de fashion retail en eventueel is er dat moment wel meer behoefte aan q-commerce.

Onderzoek consument van retailers van Inretail

Retailers hebben tijdens dit onderzoek aangegeven dat hun klanten zelf geen behoefte hebben aan q-commerce. Recente onderzoeken geven aan dat de klant hier echter wel behoefte aan heeft. Er wordt daarom aan InRetail aangeraden zelf een onderzoek te doen naar de consumenten van de aangesloten retailers, om te kijken of die behoefte er daadwerkelijk niet is. Dan kan Inretail een advies geven aan de aangesloten retailers of zij moeten meegaan met de huidige opkomende trend van snellere bezorging. Als blijkt dat die consument wel behoefte heeft aan snellere bezorging, zullen retailers toch moeten gaan toegeven en voldoen aan deze behoefte.

Aanbevelingen

Bezorging volgende werkdag

Op dit moment zijn er nog veel bedrijven die bezorgtijden hebben van 2 tot 4 werkdagen. De consument verwacht dat het pakket er binnen 2 dagen is en haakt af bij een langere levertijd. Het is belangrijk dat deze bedrijven eerst een snellere bezorgtijd gaan aanbieden. Als het grotendeel van de bedrijven vandaag besteld, morgen in huis levering aanbieden kan er past gedacht worden aan nog snellere levering zoals same day delivery of bezorging binnen 30 minuten tot 4 uur (q-commerce). Er wordt aangeraden aan Inretail om aan hun aangesloten retailers een advies uit te brengen, over dat zij de bezorgtijden moeten verbeteren. Inretail kan hierbij tips geven aan retailers over hoe ze hun bezorgtijd kunnen versnellen en verbeteren, om toch een bezorgtijd van op zijn minst binnen 2 dagen aan te kunnen bieden.

Duurzamer vervoer

Op dit moment maken veel fashion retailers nog gebruik van bezorgdiensten die niet duurzaam zijn. Tijdens het onderzoek kwam echter naar voren dat retailers graag duurzamer willen bezorgen. Er zijn al verschillende mogelijkheden door bezorgdiensten te kiezen die met elektrische bestelbusjes rijden, fietskoeriers in te zetten of kledingartikelen met een fashionpack door de brievenbus te verzenden. Het wordt aanbevolen om te onderzoeken wat het best bij welke retailer past en duurzame bezorgopties meer onder de aandacht van retailers te brengen. Dit kan INretail doen door zelf een verpakking te ontwikkelen die zorgt voor het verduurzamen van het logistieke proces. Bijvoorbeeld door een verpakking te maken die makkelijk aan te passen is aan de grootte van het product. Hierdoor kunnen er uiteindelijk meer verpakkingen in één bus, waardoor dit CO2 bespaard.

Aanbevelingen

Same day delivery

Net als dat hierboven genoemd wordt, dienen de levertijden van bedrijven eerst verbeterd te worden voordat snellere bezorging mogelijk gemaakt kan worden. Same day delivery wordt momenteel nog maar bij enkele bedrijven aangeboden. Het is nodig dat dit bij veel meer bedrijven aangeboden gaat worden, voordat de volgende stap gemaakt kan worden. Bezorging binnen 30 minuten tot 4 uur, afhankelijk van wat haalbaar is binnen de fashion retail zal nog even moeten wachten tot dat meer bedrijven snellere bezorgtijden als same day delivery kunnen aanbieden. Om same day delivery toch interessanter te maken voor retailers, kan INretail een platform opzetten.

Door middel van samenwerkingen met andere retailers, flitsbezorgers of bezorgbedrijven kunnen retailers hun producten aanbieden. Denk aan bedrijven als Gorilla's, PostNL, Redjepakketje, fietskoeriers etc. Dit kan het beste eerst getest worden in een grote stad zoals Amsterdam, waar al meer bedrijven same day delivery aanbieden, om te kijken of het concept aanslaat op de huidige markt. Dit is voor de retailer een makkelijke eerste stap naar q-commerce, hierdoor hoeft de retailer geen eigen werknemers in te zetten en besparen eventueel hoge kosten.



**Same day delivery
handleiding**

Wat is same day delivery?

*“Same day delivery is het leveren van een pakket op dezelfde dag.
Het is een term uit de e-commerce sector en komt in de praktijk neer
op binnen 12 uur bezorgd.”*

De behoefte van de consument

Zit de consument wel echt te wachten op same day delivery? De consument wil al sinds het begin van e-commerce en zelfs daarvoor hun pakket binnen een zo'n kort mogelijke tijd en tegen zo laag mogelijke kosten hebben. Het is dan ook niet verassend dat de vraag naar same day delivery ten opzichte van vorig jaar met 69% is gestegen in de fashion retail. Niet alleen is de vraag naar same delivery gestegen maar verwacht de meerderheid van de Nederlanders, zo'n 58% dat levering op dezelfde dag mogelijk is wanneer een bestelling voor 12:00 geplaatst is. De consument zijn verwachtingen en behoeftes nemen alleen maar toe, als retailer is het belangrijk om hierop in te spelen.

Als een webshop namelijk een te lange levertijd heeft of te hoge verzendkosten, gaat de consument al snel naar een andere aanbieder. Om te blijven concurreren is het daarom belangrijk om up-to-date te blijven. Zoals eerder genoemd mogen de verzendkosten niet te hoog zijn. Uit onderzoek blijkt dat 31% van de consumenten bereid is om meer te betalen voor same day delivery als ze daar de meer waarde van inzien. Echter dalen de prijzen voor de retailer voor same day delivery steeds meer en komen deze prijzen steeds korter in de buurt van next day delivery.

Voordelen

Op dit moment is same day delivery de snelste bezorging in de fashion branche. Voordelen van same day delivery zijn een sterke concurrentiepositie, een hoger serviceniveau en betere klantgerichtheid. 53% van de consumenten is meer tevreden over een webshop wanneer ze hun product dezelfde dag in huis hebben. Daarnaast heeft een snelle en betrouwbare levering positief effect op de reviewscore, want ruim 70% van de webshop reviews gaan over de bezorging. Het is zelfs zo dat als de klant een positieve ervaring heeft gehad met zijn aankoop, dan is de kans op een herhaalaankoop ook groter.



Risico's

Over het algemeen leidt een snellere service tot sterk stijgende logistieke kosten. Klanten vragen wel om same day delivery, maar zijn niet bereid ervoor te betalen. Maar 31% van de Nederlanders heeft er extra geld over voor snellere bezorging. Uit een onderzoek van Trusted Shops blijkt dat driekwart van de duizend ondervraagden zelfs afziet van een online aankoop als er verzendkosten aan verbonden zitten.

Same day delivery zorgt voor een verstoring in het reguliere e-fulfilment proces, aangezien die orders pas op het laatste moment binnenkomen, tussen de next day delivery orders door. Hiernaast moeten de same day delivery orders een prioriteit krijgen boven die van de volgende dag, aangezien ze zo snel mogelijk verwerkt moeten worden, waardoor er ook weinig buffertijd is, om fouten op te lossen.

Naast de beperkte tijd tussen orderontvangst en aflevermoment, zorgen beschikbaarheid en kwaliteit van logistiek personeel ook voor uitdagingen. Zoals eerder aangegeven, is er weinig buffertijd om fouten op te lossen, dus goed getraind personeel zorgt voor betere prestaties. Om ervoor te zorgen dat het personeel het werk op een zo efficiënt mogelijke manier kan uitvoeren, moet het ICT-systeem de juiste informatie op het juiste moment beschikbaar kunnen stellen.

Kansen



Sinds de klant steeds veeleisender wordt is straks in grote steden niet langer de prijs, maar de bezorgsnelheid de grootste onderscheidende factor. Vooruitstrevende bedrijven die vroeg beginnen met het optimaliseren van hun werkwijze en het inzetten van de juiste technologie, hebben uiteindelijk een flinke voorsprong op de concurrentie. Andere kansen van same day delivery zijn het aantrekken van meer klanten en dan met name klanten die opzoek zijn naar snelle bezorging, genereren van extra winst, extra service voor de klant, voldoen aan de behoefte en onderscheidend vermogen

Software

Een API (Application Programming Interface) is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren. API's zorgen voor alle interacties tussen applicaties, gegevens en apparaten. Ze maken de overdracht van gegevens van systeem naar systeem mogelijk. API's bieden een gestandaardiseerde toegang tot alle applicatiegegevens of apparaten. Deze software is nodig om bestellingen door te sturen naar het bezorgingsbedrijf.



Duurzaamheid



Tegenwoordig rijden de meeste bezorgdiensten het hele land door met niet altijd even duurzame bestelbusjes. Echter is dit niet altijd het geval en wordt er al volop door ontwikkeld om milieuvriendelijker te worden. Bijvoorbeeld bezorgdiensten die met elektrische bestelbusjes rijden of bezorgingen op de fiets doen en de uitvinding van de fashionpack. De fashionpack past door de luchtdichte verpakking door de brievenbus en kan maximaal 3 kledingartikelen verzenden. Daarnaast is het goed om de verpakking aan te passen op de grootte van de inhoud. Dus geen enorme doos voor alleen een T-shirtje. Door het juiste formaat voor het product te kiezen, passen er meer pakketjes in een bestelbus. Hierdoor hoeven er minder busjes te rijden en is het beter voor het milieu.

Duurzaamheid

Het materiaal van de verpakking kan ook een grote invloed op duurzaamheid hebben. Karton is het perfecte voorbeeld van een duurzame en natuurlijke grondstof, maar liefst 84% van het papier en karton in Nederland wordt gerecycled. Vouwkarton is het meest duurzame verpakkingsmateriaal. Er zijn niet alleen kartonnen dozen, maar nu ook papieren verzendverpakkingen. Zalando is halverwege 2021 overgestapt van plastic zakken naar papier. Als karton echt niet mogelijk is, zorg dan dat de verpakking uit één type plastic bestaat. Er zijn tal van soorten kunststoffen die alleen hoogwaardig kunnen worden gerecycled wanneer de grondstoffen van elkaar zijn gescheiden. Kies voor een verpakking die al voor een deel gerecycled is om milieuvriendelijker te zijn.

Kijk welke bezorgoptie het beste bij u past!



Bedrijven die same day
delivery aanbieden

Same day delivery in Amsterdam

We hebben Amsterdam als voorbeeld genomen en gekeken welke same day delivery opties er binnen deze stad zijn. Veel van deze bedrijven zijn in meerdere steden actief en zouden ook gebruikt kunnen worden voor retailers in andere steden. INretail kan naar aanleiding van deze informatie eventueel nog een vergelijking maken van same day delivery aanbieders in andere steden zodat ze een duidelijke aanbeveling aan retailers in verschillende steden kunnen doen.

Shiplee

Op Shiplee maak je gratis een account aan en koop je tokens om zendingen aan te maken. Hierbij hoef je geen contract aan te gaan met Shiplee en kan je precies het aantal tokens kopen dat je nodig hebt voor je zendingen. Hoe meer tokens je in een keer koopt hoe meer bonus tokens je gratis bij krijgt. Zo krijg je er 100 gratis bij aankoop van 1000 tokens en 1 gratis bij 100 tokens. De tokens zijn 0,795 per stuk en je betaald daarover nog 8% brandstof toeslag. Voor een brievenbuspakket zijn 7 tokens nodig wat €7,28 is inclusief BTW. Voor een standaardpakket zijn 9 tokens nodig wat neer komt op €9,35 inclusief BTW. De prijs hiervan kan echter dus wel minder zijn bij het kopen van meer tokens in één keer. Bij het gebruik maken van Shiplee zijn er geen minimum of maximum aantal pakketten waar je je aan moet houden.

Binnenlandse zendingen	Vanafprijs (excl. btw)
Brievenbuspakket ⓘ Same Day	7 tokens vanaf €4,64
Brievenbuspakket ⓘ Next Day	7 tokens vanaf €4,64
Standaardpakket ⓘ Same Day	9 tokens vanaf €5,96
Standaardpakket ⓘ Next Day	8 tokens vanaf €5,30
Aanvullende opties ▼	
Optie: leeftijdscontrole 18+	1 token vanaf €0,66
Optie: bederfelijke producten	1 token vanaf €0,66
Optie: Niet bij burens bezorgen	2 tokens vanaf €1,33

Shiplee



Als je tokens hebt gekocht kun je een verzendlabel aanmaken. Hierbij vul je handmatig het adres van de ontvanger in en vervolgens print je zelf de verzend labels uit en pak je de bestelling in. Bij Shiplee moet je je pakketten zelf afgeven bij een drop-off point. Deze drop-off points zijn zowel in de stad als in sommige dorpen. Het verschilt per drop-off point hoe laat je een pakket kunt afleveren. Veel drop-off points zijn de hele dag geopend maar voor een same-day delivery optie dien je je pakket voor een bepaalde tijd ingeleverd te hebben. Bij veel drop-off points dient het pakket voor 10:00 ingeleverd te zijn. Shiplee bezorgt vervolgens de pakketten binnen Nederland tussen 17:30 en 22:30.

Shiplee

Rond 16:00 ontvangt de ontvanger een track & trace, waarin een venster van 30 minuten wordt aangegeven waarbinnen het pakket geleverd wordt. Dit half uur wordt live ge-update, aan de hand van waar de chauffeur zich bevindt. Als de ontvanger niet thuis is, kan het pakket bij de burens worden afgeleverd als deze thuis zijn, anders proberen ze het de volgende werkdag nogmaals. Als dit ook niet lukt dan komen ze nog een derde keer langs. Na drie keer wordt het pakket retour gestuurd naar het drop-off point en dien je als retailer het pakket terug op te halen.



Trunkrs



Trunkrs is betrouwbaar, CO2 neutraal en biedt goede service. Ze vinden duurzaamheid een belangrijke pijler en maken bezorging groener door gebruik te maken van bestaande middelen. Ook zijn ze bezig om eind 2022 alle pakketten 100% uitstootvrij te bezorgen. Trunkrs haalt je pakketten op bij je winkel of webshop tussen 10:00 en 13:00 en leveren het pakket vervolgens tussen 17:00-22:00. Ze werken van maandag t/m vrijdag, leveringen in het weekend zijn dus niet mogelijk. Op de Trunkrs website kan je makkelijk een tarief bereken. Er wordt met een minimaal aantal pakketten gewerkt van 55 per week. De prijs per pakket is hierbij ook afhankelijk van het aantal pakketten dat je per week verstuurd en de pick-up locatie.

Trunkrs

De prijs voor een pakket bij het versturen van 3000 pakketten per week is €5,63. Voor 100 pakketten per week is dit €8,70. Voor de precieze prijs voor jouw winkel of webshop kun je dit makkelijk op de site uit rekenen. De consument kan zelf keuzes maken tussen bezorgopties zoals levering bij de deur of burens en kan de levering live via de track en trace link volgen. Je webshop of winkel kan gekoppeld worden aan Trunkrs door hun integratie partner of via de Trunkrs plug-in. Ook kan je een los CSV bestand uploaden.



Hurby



Dit is een lokaal transportbedrijf. Hurby is actief in de volgende regio's: Amersfoort, Haarlem, Almere, Amsterdam, Beverwijk, Hilversum, Leiden, Lelystad en Zaandam. Ze vinden duurzaamheid belangrijk en leveren je pakketjes dan ook op een duurzame manier. Ze rijden in elektrische "hurby" oftewel kleine busjes en je kunt je producten in winkelverpakking meegeven. Hierdoor hoef je geen gebruik te maken van dozen of plastic zakken en bespaar je kosten hierop. Ook hoeft dit niet gerecycled te worden wat natuurlijk beter voor het milieu is. Naast dat Hurby duurzaam is, is het ook goedkoop. Zo betaal je €3,35 per pakket, hierbij mag de doos maximaal L55 x B40 x H40 zijn en max 10kg. Dit tarief is exclusief btw.

Hurby

Maar hoe gaat Hurby in zijn werking? Als je een bestelling hebt voor binnen één van de genoemde regio's, dan meld je je zending aan via de Hurby app of website koppeling. Vervolgens komen de Hurby busjes je zendingen bij je ophalen in de winkel tussen 15:00 en 17:00. Als je liever je pakketjes aanlevert op een hub is dit ook mogelijk. Voor beide is er geen minimumaantal pakketten dat je moet versturen. Hurby levert vervolgens dezelfde dag tussen 17:00 en 22:00 het pakket bij de klant.



Yes Hugo delivery



YesHugo delivery is een snelle pakketdienst in Amsterdam. Ze bieden zowel bedrijven als particulieren een snelle pakket-service met gegarandeerde bezorging aan. Ze werken samen met de Taxi centrale Amsterdam. De klant kan de taxi chauffeurs live volgen via hun telefoon. Ook is het tijdvak, maar 30 minuten, hierdoor hoeft de klant niet lang op hun pakketje te wachten. De kans op een succesvolle levering is dan ook groter. Je pakketjes kunnen bij deze bezorgdienst 7 dagen per week geleverd worden. Mocht er niemand thuis zijn op het moment van bezorgen, dan belt de bezorger de klant en plant een nieuwe afspraak in. Hiermee proberen ze gegarandeerd te kunnen leveren.

Yes Hugo delivery

Mochten ze later dan 1 uur na de afgesproken tijd het pakket afleveren, dan ontvang je de verzendkosten terug. YesHugo delivery wil graag innoveren en wil ervoor zorgen dat ze de meest effectieve en service gerichte pakketdienst worden die CO2 neutraal transport verricht. Sinds alles met taxi's geleverd wordt, gaan wij er vanuit dat ze op dit moment nog niet CO2 neutraal zijn en ook nog auto's met benzine gebruiken.

Same day delivery bij YesHugo kost €8,26 exclusief BTW. Pakketjes dienen voor 14:00 opgehaald te worden. Dit wordt gewoon opgehaald op een locatie die jou uitkomt zoals bij je winkel. Ze leveren de pakketjes bij de klant voor 22:30.



Fietskoeriers



75⁺ **800⁺**
STEDEN FIETSKOERIERS

Van Groningen tot Eindhoven en van Den Haag tot Enschede. Fietskoeriers bezorgen je pakketten door heel Nederland. En in alle grote steden en omliggende dorpen doen ze dit al met de fiets. Daarbij werkt Fietskoeriers hard om het aantal plaatsen uit te breiden, zodat straks bij iedere Nederlander een fietskoerier op de stoep staat. Ze fietsen niet helemaal van Amsterdam naar Groningen. Voor de grotere afstanden tussen de steden gebruiken ze auto's op groengas, alleen het eerste en laatste stuk doen ze op de fiets. Fietskoeriers hebben 54 hubs in Nederland. Dit is een fietskoerierslocatie aan de rand van de stad. Vanuit deze hubs fietsen ze naar meerdere steden en dorpen.

Fietskoeriers

Fietskoeriers bieden verschillende diensten aan. Bijvoorbeeld Ship from store op de fiets. De duurzame aanvulling op jouw omnichannel strategie. In meer dan 75 steden halen ze de bestellingen rechtstreeks bij de winkel op en bezorgen het dezelfde dag lokaal met de fiets. Ship-from-store same day lokaal is € 5,75 per pakket. Maar je kan ook zelf je pakketten afleveren bij een van de hubs.



EASY2SEND

Easy2send is een betrouwbaar koeriersbedrijf die landelijk opereert en gespecialiseerd is in snel transport. Duurzaamheid vinden ze belangrijk. Hierdoor gebruiken ze uitsluitend Euronorm 5 en 6 auto's en hebben ze trajecten waarbinnen het mogelijk is om zoveel mogelijk elektrische voertuigen te gebruiken. Ze bieden ook Easy2send Green aan, waarbij ze 100% emissievrije leveringen garanderen. Easy2send gaat makkelijk in zijn werking. Je kunt een offerte aanvragen, deze vervolgens accepteren en na het akkoord halen ze je pakketje(s) op bij het afhaaladres. Vervolgens leveren ze de zendingen bij het bezorgadres. Ze garanderen hierbij binnen 45 minuten op het ophaaladres te zijn.



EASY2SEND

Easy2send.nl

Tarieven 2022 - Easy2send.nl - koerier- en express diensten

Vervoermiddel	Tarief per kilometer of per uur	Uur tarief (per kwartier in rekening gebracht)	Met een minimum ritprijs
Personenwagen	€ 0,63 p/km vice versa	€ 45	€ 50
Combo	€ 0,68 p/km vice versa	€ 45	€ 50
Bus L1	€ 0,78 p/km vice versa	€ 55	€ 75
Bus L2 L3	€ 0,83 p/km vice versa	€ 55	€ 85
Meubelbak Bus L4	€ 1,08 p/km vice versa	€ 65	€ 130
Motorwagen	€ 75 p/uur	€ 75	€ 225 (3-uur)
Zeil/Huif/Plywood oplegger	€ 85 p/uur	€ 85	€ 255 (3-uur)

Overige tarieven koerier- en express	
Extra stop personenwagen combo bus L1	€ 14
Extra stop bus L2, L3, L4 meubelbak	€ 16
Wacht-, laad- en lostijd per uur	€ 45 Combo, Bus L1, L2, L3, L4, Meubelbak
Retour levering	€ 35,00
Zaterdag toeslag Zondag toeslag	25% minimaal € 25,00 50% minimaal € 35,00
Avond- nachttoeslag	€ 20,00 Tussen 21:00 – 07:00 uur
ADR Toeslag	€ 0,15 per kilometer
Geconditioneerd transport	Op aanvraag
Tol Tunnels Ferries Toeslag milieuzone	Zullen één op één worden doorberekend.

Vervolgens wordt een bevestigingsmail gestuurd met de exacte tijd van overdracht naar de ontvanger. Ze hebben echter geen track en trace. Wel kun je hun ten allen tijden bellen met de vraag waar de zending zich bevindt.

De prijzen van de zending zijn afhankelijk van het gekozen vervoersmiddel. We gaan hierbij uit van het kleinste vervoermiddel. Dit is een personenwagen. Je betaalt hierbij een minimum ritprijs van €50. Vervolgens maken ze gebruik van een tarief per kilometer of per uur. Per kilometer is het €0,63. Het uur tarief dat per kwartier in rekening wordt gebracht is €45. Ook worden er extra kosten in rekening gehouden voor bijvoorbeeld een extra stop.

Peddler

Peddler is een online platform waar lokale winkeliers in de steden van Amsterdam, Den Haag, Utrecht, Rotterdam en Groningen, hun producten kunnen aanbieden en verzenden. Om met Peddler te kunnen verzenden hoef je geen webshop aan te maken, maar kun je via een aangemaakt account je pakketjes versturen. De Peddler koeriers bezorgen de bestellingen razendsnel, duurzaam, veilig en contactloos. De fietskoeriers helpen winkeliers meer klanten te bereiken, en zorgen dat iedereen kan blijven winkelen, ook als je even geen tijd hebt.



Peddler



De pakketten worden met een elektrische bakfiets bezorgd, dus de bezorging is duurzaam. Het versturen van een pakket kost €7,99. Het pakket moet tussen de 0 en 20kg zijn en mag een maximale grootte hebben van 75cm x 50cm x 50cm. Zowel de tijd van ophalen als de aflevertijd bij de klant kan gekozen worden. Het hangt echter wel met elkaar samen. Moet het pakket voor 12 uur bezorgd zijn, dan wordt het pakket tussen 10 en 12 opgehaald. Maar er kan ook in de avond bezorgd worden. Peddler is in dat opzicht heel flexibel.

DHL express

DHL biedt naast de normale bezorgservice, ook DHL FOR YOU Sameday aan. Met deze service maakt DHL het mogelijk om een pakket op de dag van verzenden ook af te leveren bij de ontvanger. Pakketten dienen voor 13.30 bij de RegioHub aangeleverd te worden om deze dezelfde dag te kunnen leveren. De afleverpogingen zullen plaatsvinden tussen 17:30-22.00. Bij niet thuis wordt het pakket de volgende dag opnieuw in hetzelfde tijdvak aangeboden. DHL rekent een tarief van €5,75 voor een levering aan huis.



DHL express

DHL bezorgt door heel Nederland, behalve op de Waddeneilanden. DHL is ook continu bezig te innoveren op het gebied van duurzaamheid. Het doel is om alle logistiek gerelateerde CO2-emissie in 2050 te reduceren tot nul. Zo rijden ze nu al zoveel mogelijk met elektrische bestelbusjes.



Vergelijking

Bedrijf	Verzendkosten	minimum aantal pakketjes	Inleveren of opgehaalt	Tijdstip inleveren / opgehaald	Bezorgmoment klant	Locatie	Duurzaamheid
Shiplee	vanaf €7,28	geen minimum	inleveren bij drop-off point	Voor 10:00 meestal maar afhankelijk van drop-off point	Tussen 17:30 en 22:30	Zowel in dorp als stad zijn drop-off points	Hun hoofddoel is om een 100% elektrisch netwerk te hebben
Trunkrs	vanaf €5,63	55 pakketten per week	ophalen	Tussen 10:00 en 13:00	Tussen 17:00 en 22:00	Overal doen ze ophalen	Ze zijn CO2 neutraal en bezig om eind 2022 100% uitstootvrij te zijn
Hurby	€ 3,35	geen minimum	ophalen	Tussen 15:00 en 17:00	Tussen 18:00 en 22:00	Amersfoort, Haarlem, Almere, Hilversum, Amsterdam, Beverwijk, Leiden, Lelystad en	Ze maken gebruik van elektrische busjes en kan dingen in winkelverpakking meegeven dus geen verpakkingsmateriaal nodig
Yes Hugo Delivery	vanaf €8,26	geen minimum	ophalen	voor 14:00	Voor 22:30	Overal in heel Nederland	Ze willen graag 100% CO2 neutraal zijn, maar zijn dat op dit moment nog niet
Fietskoeriers	€ 5,75	geen minimum	inleveren of opgehaalt	Fietskoeriers maken afspraken met klanten op maat. Tijd kan per retailer verschillen	tussen 18:00 en 22:00 uur	In 75 steden door heel Nederland.	Alles dat met de fiets bezorgd kan worden, bezorgen ze met de fiets. Anders zetten ze hun partner DHL in die met auto's op groengas rijden.
Easy2send	€ 32,00	geen minimum, maar hoe meer pakketten in een wagen, hoe goedkoper het per pakket kan zijn	ophalen	binnen 45 minuten halen ze het bij je op	Zo snel mogelijk. Afhankelijk van de afstand	Overal in heel Nederland	Ze kunnen 100% emissievrije leveringen garanderen als je als retailer hier behoefte aan hebt. Ze gebruiken voor de rest uitsluitend Euronorm 5 en 6 auto's en hebben bepaalde trajecten waarbinnen het mogelijk is om zoveel mogelijk elektrische voertuigen te gebruiken

Vergelijking

Bedrijf	Verzendkosten	minimum aantal pakketjes	Inleveren of opgehaalt	Tijdstip inleveren / opgehaald	Bezorgmoment klant	Locatie	Duurzaamheid
Peddler	€ 7,99	geen minimum	ophalen	Verschilt per bezorgtijd. Als het tussen 18:00 en 20:00 afgeleverd moet worden, wordt het pakketje tussen 16:00 en 18:00 opgehaald. Maar als het eerder afgeleverd moet worden, wordt het tussen 10:00 en 12:00. Het pakketje wordt dan tussen 12:00 en 14:00 bezorgd. Er zijn veel opties mogelijk.	Kan zelf gekozen worden	Amsterdam, Den Haag, Utrecht, Rotterdam en Groningen	Peddler bezorgt lokaal dus bestellingen worden nog dezelfde dag duurzaam bezorgd per elektrische bakfiets.
DHL express	€ 5,75	geen minimum	Inleveren bij een RegioHub	Voor 13.30u of grotere retailers en retailers die dit hebben aangevraagd kunnen de zendingen direct aanleveren op de CentralHub (Sorteercentrum Utrecht) tot 16.00uur.	tussen 17:30u-22.00	Heel Nederland, behalve op de waddeneilanden.	Voor DHL is duurzaamheid een duidelijke bedrijfsprioriteit. Het doel is om alle logistiek gerelateerde CO2-emissie in 2050 te reduceren tot nul. Door innovatie en efficiëntie in logistieke processen en transport kan DHL de belasting voor het milieu vergaand beperken.

Benchmark

Bedrijf	Verzendkosten	minimum aantal pakketjes	Tijdstip inleveren / opgehaald	Bezorgmoment klant	Locatie	Duurzaamheid
Shiplee	--	+++	---	+	++	+
Trunkrs	--	--	-	++	+++	++
Hurby	+++	+++	++	+	-+	++
Yes Hugo Delivery	-	+++	-+	++	+++	+
Fietskoeriers	+	+++	+	+	++	++
Easy2send	---	+	+++	+++	+++	+++
Peddler	-+	+++	++	+++	--	++
DHL express	+	+++	+	+	++	++

Prijsverhouding next- en same day delivery

De meest gebruikte bezorgdiensten onder retailers zijn op dit moment PostNL, DHL, DPD, UPS en Budbee. Zij hanteren voor een standaardpakket de volgende prijzen:

PostNL: vanaf €6,75
DHL: vanaf €4,50
DPD: vanaf €5,60
UPS: vanaf €6,72
Budbee: vanaf €5,45

Gemiddeld: €5,80

Van de same day delivery bedrijven die we gevonden hebben is de mediaan $€7,28 + €7,99 / 2 = €7,64$. Waarbij het goedkoopste bedrijf begint bij €3,35. Dit bedrag is zelfs lager dan next day delivery. De mediaan of te wel het middelste getal scheelt €1,84 met next day delivery. Dit is geen gigantisch verschil en zal door de loop van tijd alleen nog afnemen door de opkomst van same day delivery.

Beste keuze

Naar aanleiding van de benchmark en de vergelijkingstabel is er één same day delivery bedrijf dat er echt uitspringt. Dit is Hurby. Hurby is de goedkoopste met een prijs van €3,35 per pakket. Ook komen ze je pakketje ophalen tussen 15:00 en 17:00, hierdoor krijg je genoeg tijd om bestelling van te voren te ontvangen en klaar te leggen voordat Hurby ze bij je ophaalt. Hurby maakt ook gebruik van elektrische busjes en je kan de artikelen in de winkelverpakking meegeven. Dit zorgt ervoor dat ze ook heel duurzaam zijn. Extra voordelen van Hurby zijn dat er niet geïnvesteerd hoeft te worden in een labelprinter en verpakkingen.

Hurby gaat makkelijk in zijn werking. Je download de app en registreert je winkel. Vervolgens neemt Hurby binnen 2 dagen contact met je op. Hierna kan je direct bestellingen aanmelden. Hurby haalt deze vervolgens dezelfde dag nog op.

Beste keuze

1

Bestelling bezorgen?

Je hebt een bestelling voor binnen de regio.



2

Bezorging aanmelden

Meld je zending aan via de hurby app of website koppeling.



3

Ophalen in de winkel

Tussen 15:00 - 17:00 halen we alle bestellingen bij je op. Wil je zelf aanleveren op de hub? Ook dat is mogelijk.



4

Dezelfde avond bezorgd

Tussen 18:00 - 21:30 (max 22u) bezorgen we bij klanten thuis.



Tariefstelling

wij halen kosteloos op in de winkel

geen extra verpakkingsmaterialen

winkel-medewerkers pakken in

betaling maandelijks achteraf

geen labelprinter nodig

standaard verzekerd tot € 150,-

Risicomanagement

Pakketjes worden niet op tijd afgeleverd bij de klant

Het zal niet vaak voorkomen, maar er bestaat altijd de mogelijkheid dat het pakketje niet op tijd afgeleverd wordt bij de klant. Dit leidt tot klantontevredenheid.

Oplossing: Het belangrijkste is om de klant tevreden te houden en dat die niet bang is om nog een keer voor same day delivery te kiezen. De kosten voor de same day delivery kunnen terugbetaald worden aan de klant. Ook kan er een korting op de volgende bestelling worden gegeven of een gratis verzending aangeboden worden. Daarnaast moet er gemonitord worden of het vaak bij dat bedrijf gebeurt. Als dit het geval is, kan er terugkoppeling gegeven worden of overstappen naar een andere bezorgdienst.

Klant wil geen verzendkosten betalen

Een groot deel van de consumenten is niet bereid te betalen voor de verzending, maar wil die snelle levering wel.

Oplossing: Door de service tijdelijk gratis aan te bieden, zal de klant er daarna positiever over denken. Uit een onderzoek van Kieskeurig blijkt dat wie ervaring heeft met same day delivery (gratis of niet), zal eerder geneigd zijn om ervoor te betalen.

Risicomanagement

Niet aan het minimale pakketten komen

Bij enkele bezorgdiensten is er een minimaal aantal pakketten dat verstuurd moet worden, anders krijg je extra kosten of verzenden ze niet.

Oplossing: Een alternatieve bezorgdienst kiezen of door marketing meer klanten te genereren en same day delivery meer onder de aandacht te brengen. Waardoor er meer bestellingen geplaatst worden.

Niet genoeg voorraad

Het kledingartikel is niet meer op voorraad, maar de klant heeft de bestelling al wel geplaatst en betaald.

Oplossing: De klant het geld van de bestelling teruggeven. De voorraad beter monitoren en de voorraad op de site up-to-date houden.

Niet op tijd kunnen afleveren bij het afleverpunt

Bij een aantal van de bezorgdiensten is de aflevertijd vrij vroeg. Bij Shiplee moet het al voor 10 uur afgeleverd worden. Dan zit er een vrij korte tijd tussen als er om 9 uur besteld wordt.

Oplossing: Als de aflevertijd niet haalbaar is, kan er gekozen worden voor een andere bezorgdienst die de bestellingen komt ophalen of die een latere aflevertijd heeft. Ook kan het proces mogelijk nog efficiënter ingericht worden, om tijd te besparen.

Risicomanagement

Storing in het systeem

De verbinding met het verzendbedrijf gaat via software en online systemen. Het kan gebeuren dat het systeem een keer een storing heeft en dat er geen bestellingen verwerkt kunnen worden.

Oplossing: Om storingen te voorkomen, moeten er regelmatig updates uitgevoerd worden. Om alle gegevens te bewaren, is het ook belangrijk dat er regelmatig back-ups worden gemaakt. Om te voorkomen dat er geen bestellingen meer verwerkt kunnen worden, kan er een plan opgesteld worden voor een handmatige verwerking.

Pakketje kan niet afgeleverd worden

De meeste pakketdiensten hebben een maximaal aantal afleverpogingen. Als de klant telkens niet thuis is, wordt het pakket weer retour gestuurd naar de afzender. De retailer heeft dan onnodige kosten gemaakt voor het verzenden.

Oplossing: De klant een track en trace geven zodat de klant weet wanneer de bestelling arriveert. Als het na 2 afleverpogingen niet afgeleverd is, contact opnemen met de klant om een nieuwe dag of tijd af te spreken.

Implementatieplan

1. Same day delivery is geschikt voor jou

Als bedrijf dien je eerst te kijken of same day delivery geschikt voor jouw bedrijf is of niet. Onderzoek of er voldoende vraag is bij jouw klanten en of het past bij de doelgroep.

2. Bezorgbedrijven vergelijken

Door de vergelijkingstabel en de benchmark kun je makkelijk zien welke bedrijven bij welke criteria eruit springen. Overweeg welke criteria belangrijk zijn voor jouw onderneming en welk bedrijf het best daarbij aansluit. Enkele criteria zijn de prijs, duurzaamheid en het ophaal/aflevermoment.

3. Bezorgbedrijf kiezen dat past bij jouw winkel

Neem contact op met het gekozen bedrijf en werk de verdere details uit. Bijvoorbeeld overeenkomsten die getekend moeten worden of wat er gebeurt als er iets mis gaat met de verzending.

Implementatieplan

5. Processen efficiënter inrichten

Om same day delivery waar te maken voor jouw bedrijf, moeten de processen zo efficiënt mogelijk ingericht worden. Het proces moet ook passen bij het bedrijf waarmee je samenwerkt. Er moet bijvoorbeeld extra tijd gerekend worden als de bestelling naar een afleverpunt gebracht moet worden.

4. Duurzame bezorgoptie kiezen

Om een steentje bij te dragen aan het milieu, kan er een keuze worden gemaakt om het bezorgingsproces te verduurzamen. Zoals een duurzamer verpakkingsmateriaal te kiezen.

6. Voorraad bijhouden en monitoren

Het is belangrijk om je voorraad goed bij te houden en te monitoren. Hierdoor hoef je een klant niet teleur te stellen als deze een bestelling plaatst

Implementatieplan

7. Aanpassingen op website doorvoeren

Als je same day delivery aanbiedt is het belangrijk dat je dit ook aanbiedt op de website als de klant een leveringsoptie kiest.

8. Same day delivery promoten

Same day delivery is een concurrentievoordeel. Laat de klant weten dat je same day delivery aanbiedt.

9. Feedback ontvangen en verwerken

Het is belangrijk om continu te verbeteren. Vraag aan de klant wat die vond van de bezorging en waar nog aanpassingen gedaan moeten worden.

Investering

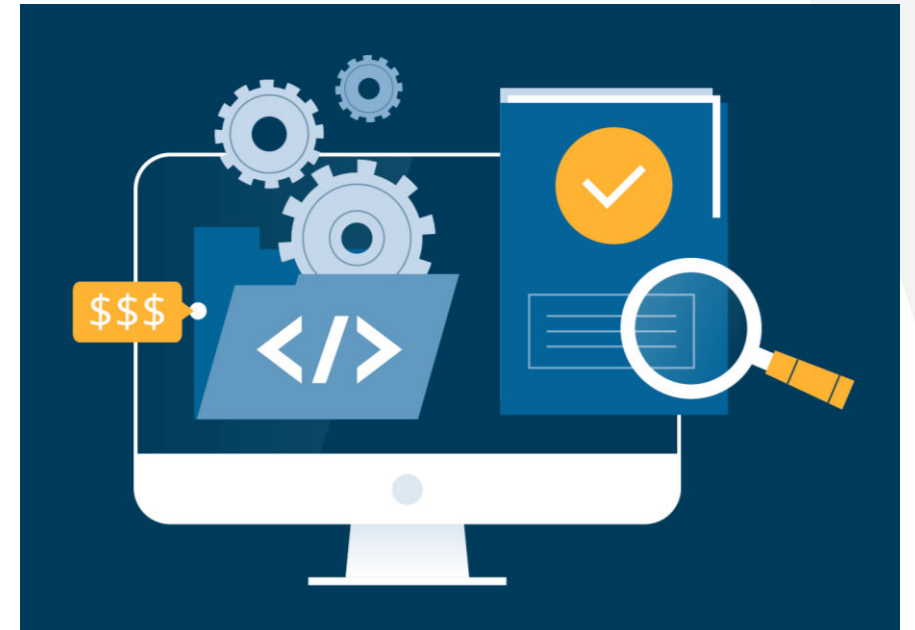
We hebben bij het gemiddelde tarief per bedrijf het gemiddelde bedrag van next day delivery in mindering gebracht zodat de investering duidelijk is. Het gaat hier om het aantal pakketten per week.

Bedrijf	Gemiddeld tarief	10 pakketten	20 pakketten	40 pakketten	60 pakketten	80 pakketten	100 pakketten	200 pakketten	300 pakketten
Shiplee	€ 3,55	€ 35,50	€ 71,00	€ 142,00	€ 213,00	€ 284,00	€ 355,00	€ 710,00	€ 1.065,00
Trunkrs	€ 3,22	-	-	-	-	-	-	-	€ 966,00
Hurby	-€ 2,45	-€ 24,50	-€ 49,00	-€ 98,00	-€ 147,00	-€ 196,00	-€ 245,00	-€ 490,00	-€ 735,00
Yes Hugo Deliver	€ 2,46	€ 24,60	€ 49,20	€ 98,40	€ 147,60	€ 196,80	€ 246,00	€ 492,00	€ 738,00
Fietskoeriers	-€ 0,05	-€ 0,50	-€ 1,00	-€ 2,00	-€ 3,00	-€ 4,00	-€ 5,00	-€ 10,00	-€ 15,00
Easy2send	€ 26,20	€ 262,00	€ 524,00	€ 1.048,00	€ 1.572,00	€ 2.096,00	€ 2.620,00	€ 5.240,00	€ 7.860,00
Peddler	€ 2,19	€ 21,90	€ 43,80	€ 87,60	€ 131,40	€ 175,20	€ 219,00	€ 438,00	€ 657,00
DHL express	-€ 0,05	-€ 0,50	-€ 1,00	-€ 2,00	-€ 3,00	-€ 4,00	-€ 5,00	-€ 10,00	-€ 15,00

Investering

Een **API** koppeling kost tussen de €1000 en €5000. Dit bedrag hangt af van de complexiteit van de oplossing en het aantal systemen dat gekoppeld dient te worden. Vaak betaal je dus eenmalig een bedrag voor de ontwikkeling en inrichting. Er komt ook vaak een klein maandelijks bedrag bij voor de hosting.

Wij gaan er vanuit dat de retailer die start same day delivery ook al next day delivery doet. Vandaar zijn er geen extra investeringen nodig in bijvoorbeeld labelprinters of verpakkingsmateriaal!



Opbrengst investering

Een opbrengst van het aanbieden van same day delivery is meer klanten aantrekken en meer omzet genereren. Als we er vanuit gaan dat een retailer gemiddeld 415 klanten per maand heeft met een bon bedrag van €100, dan betekent dit een omzet van €41.500. Stel je biedt same day delivery aan, dan trekt dit meer klanten aan die meer omzet generen. We gaan ervanuit dat door het aanbieden van same day delivery retailers 5% meer klanten aan trekken. Dit betekent 21 meer klanten per maand, die zorgen voor $21 \times €100 = €2.100$ meer omzet per maand.

Naast dat same day delivery extra omzet genereert is dit ook een goede marketingtool. Nog niet veel bedrijven bieden same day delivery aan dus het is een unique selling point voor jouw bedrijf.

Ook verbeterd dit het imago van je winkel, want het laat zien dat je voldoet aan de behoefte van de klant, innovatief bent en meegaat met de tijd.

Literatuurlijst

- Autoriteit Consument & Markt, organisatie. (2020, 29 mei). *Rapport Marktstudie last mile pakketbezorging*. Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2020-05/marktstudie-last-mile-pakketbezorging.pdf>
- Bito. (z.d.). *Wordt Same Day Delivery de nieuwe standaard? | Gespecialiseerde knowhow in logistiek*. BITO-Lagertechniek. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.bito.com/nl-nl/knowhow/artikel/zal-same-day-delivery-de-nieuwe-standaard-worden/>
- Brixxs. (2022, 10 april). *Wat kost een API koppeling*. Geraadpleegd op 30 juni 2022, van <https://brixxs.com/faq/wat-kost-een-api-koppeling/#:%7E:text=Een%20API%20koppeling%20kost%20tussen,voor%20de%20ontwikkeling%20en%20inrichting.>
- Brouwer, P. (2020, 2 juli). *10 Voorbeelden van Duurzame Verpakkingen*. Recycling.Com. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.recycling.com/nl/duurzame-verpakkingen/>
- Channelsight. (2022, 19 april). *The Rise of Quick Commerce in 2022*. Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://www.channelsight.com/blog/quick-commerce>
- Chaudry, A. (2022, 13 mei). *Quick Commerce 101: What is Quick Commerce & Key Considerations*. Ohi. Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://ohi.com/blog/what-is-quick-commerce-and-key-considerations/>
- De Weerd, P. (2019, 18 januari). *Same day delivery: interesse ja, betalen ho maar*. Logistiek. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.logistiek.nl/166708/same-delivery-interesse-ja-betalen-ho-maar>
- Deliverect. (z.d.). *Hoe u met quick commerce de concurrentie een stap voor kunt zijn*. Geraadpleegd op 23 mei 2022, van <https://www.deliverect.com/nl-nl/blog/fmcg-and-grocery/hoe-u-met-quick-commerce-de-concurrentie-een-stap-voor-kunt-zijn>
- Delmee, I. (2021, 3 mei). *Wat is de toekomst van Same Day Delivery?* Sendcloud. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.sendcloud.nl/toekomst-van-same-day-delivery/>
- DHL. (z.d.). *DHL*. Geraadpleegd op 28 juni 2022, van <https://my.dhlparcel.nl/pwa/shipment/receiver>
- Dings, I. (2022, 23 februari). *PostNL Fashionpack: Slim kleding verzenden voor online retailers*. Sendcloud. Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://www.sendcloud.nl/postnl-fashionpack/>
- DPD. (z.d.). *Pakket Verzenden*. Geraadpleegd op 28 juni 2022, van <https://versturen.dpd.com/versturen/nuverzenden#/placeOrder/placeOrderSecondStep>
- Easy2Send. (2019, 4 september). *Veelgestelde vragen*. Koerier Easy2send - Direct Gratis Offerte. Geraadpleegd op 28 juni 2022, van <https://www.easy2send.nl/over-ons/faq/>
- Fietskoeriers. (z.d.). *Fietskoeriers.nl, de groenste pakketdienst*. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.fietskoeriers.nl/>
- Helmons, I. (2020, 16 januari). *Toekomst Same Day Delivery ongewis: uitdagingen voor e-fulfilment zeker niet*. Logistiek. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.logistiek.nl/170799/toekomst-same-day-delivery-ongewis-uitdagingen-voor-e-fulfilment-zeker-niet>
- Hurby. (z.d.). *hurby je lokale bezorger, bestel bij winkels in de regio*. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.hurby.app>
- Instabox. (2022, 15 april). *Same Day Delivery: de voordelen voor snelle webshops*. Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://instabox.nl/nieuws/wat-is-same-day-delivery-en-wat-zijn-de-voordelen-ervan>

Literatuurlijst

Phillips, L. (2022, 13 april). *Quick commerce: the challenges and opportunities*. Data Impact by NielsenIQ. Geraadpleegd op 26 mei 2022, van <https://dataimpact.io/insights/blogposts/quick-commerce-challenges-opportunities/>

Poppelaars, N. (2021, 15 juli). *Q-commerce, de allernieuwste manier van winkelen*. LinkedIn. Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://www.linkedin.com/pulse/q-commerce-de-allernieuwste-manier-van-winkelen-niek-poppelaars/?originalSubdomain=nl>

PostNL. (z.d.). *PostNL*. Geraadpleegd op 28 juni 2022, van <https://jouw.postnl.nl/online-versturen/nl-NL/pakket/kiezen>

profitero. (2022, 18 februari). *Your brand guide to Quick Commerce: What is it? How does it work? Is it right for you?* Geraadpleegd op 24 mei 2022, van <https://www.profitero.com/blog/your-brand-guide-to-quick-commerce-what-is-it-how-does-it-work-is-it-right-for-you#quick-commerce-models>

Radar. (2022, 20 januari). *Zorgen om flitsbezorging: "De hersenen van mensen worden steeds luier"*. Radar - het consumentenprogramma van AVROTROS. Geraadpleegd op 16 maart 2022, van <https://radar.avrotros.nl/testpanel/uitslagen/item/zorgen-om-flitsbezorging-de-hersenen-van-mensen-worden-steeds-luier/>

retailtrends. (2022, 28 januari). *Utrechtse bezorgdienst zet in op samenwerking met meer retailers*. Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://retailtrends.nl/news/59264/utrechtse-bezorgdienst-zet-in-op-samenwerking-met-meer-retailers>

Romaine, E. (2021, 30 november). *20 Statistics that Show the Importance of Same-Day Delivery*. Conveyco. Geraadpleegd op 23 mei 2022, van <https://www.conveyco.com/delivery-statistics/>

Roozen, M., & Vergouw, D. (z.d.). *RM5-onderzoeksmethoden Les 2: Kwalitatief onderzoek & interviews*. Efso. Geraadpleegd op 28 maart 2022, van https://innerweb.efso.nl/Lesmateriaal/Onderzoek/VJ22_RM5_OM_PP_02_Kwalitatief_vs_kwantitatief%20onderzoek,_interviews_en_groepsdiscussies.pdf

Schoemaker, L. (2019, 23 oktober). *Wat is een API en wat kan je ermee?* Salesforce NL Blog. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van [https://www.salesforce.com/nl/blog/2019/10/wat-is-een-api.html#:~:text=Een%20API%20\(Application%20Programming%20Interface,applicaties%20met%20elkaar%20kunnen%20communiceren](https://www.salesforce.com/nl/blog/2019/10/wat-is-een-api.html#:~:text=Een%20API%20(Application%20Programming%20Interface,applicaties%20met%20elkaar%20kunnen%20communiceren)

Shiplee. (z.d.). *Shiplee - Same Day Delivery voor elke webshop*. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://shiplee.com>

Thuiswinkel. (2021, 11 augustus). *Kansen voor online retail voor het verlagen van hun milieu-impact*. Thuiswinkel.org. Geraadpleegd op 23 mei 2022, van <https://www.thuiswinkel.org/webshops/kennisbank/kennisartikelen/kansen-voor-online-retail-voor-het-verlagen-van-hun-milieu-impact/>

Trunkrs. (z.d.). *Trunkrs | Same & Next Day Delivery*. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.trunkrs.nl>

Trunkrs. (2021a, mei 12). *Is Same Day Delivery geschikt voor jouw webshop?* Geraadpleegd op 25 mei 2022, van <https://www.trunkrs.nl/nieuws/is-same-day-delivery-geschikt-voor-jouw-webshop>

Trunkrs. (2021b, mei 12). *Is Same Day Delivery geschikt voor jouw webshop?* Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://www.trunkrs.nl/nieuws/is-same-day-delivery-geschikt-voor-jouw-webshop>

UPS. (z.d.). *Prijzen verzending pakket | Kosten koerier pakket | UPS - Nederland*. Geraadpleegd op 28 juni 2022, van <https://www.ups.com/nl/nl/smallbusiness/content/parcel-delivery/rates.page>

Literatuurlijst

Van Glabbeek, T. (2021, 15 juli). *Zalando gaat voor duurzamere verpakking*. Twinkl. Geraadpleegd op 22 juni 2022, van <https://twinklemagazine.nl/2021/07/zalando-gaat-voor-duurzamere-verpakking/index.xml>

Van Leeuwen, Q. S. (2022, 7 februari). *Van e-commerce naar q-commerce – bezorging kan sneller vindt 50% online shoppers*. Capterra. Geraadpleegd op 16 maart 2022, van <https://www.capterra.nl/blog/2528/qcommerce-onderzoek-nederland-snelle-bezorging>

Van Zaane, M. (2022, 28 februari). *Vraag naar same day delivery stijgt met 69%*. Marketingtribune. Geraadpleegd op 8 maart 2022, van <https://www.marketingtribune.nl/food-en-retail/nieuws/2022/02/vraag-naar-same-day-delivery-stijgt-met-69/index.xml>

Vonk, E. (2021, 18 november). *Hoe het verlaten van winkelwagentjes tegen te gaan*. B2C Europe. Geraadpleegd op 18 maart 2022, van <https://www.b2ceurope.eu/nl/blog/hoe-je-verloren-e-commerceverkoop-bij-het-afrekenen-kunt-voorkomen/>

YesHugo Delivery. (2021, 19 mei). *Over ons - Yeshugo Delivery*. Geraadpleegd op 28 juni 2022, van <https://delivery.yeshugo.com/over-ons/>