

# Thuisbezorgd

Geen gesjouw meer met de boodschappen. Je klikt online aan wat je wilt en het wordt thuisbezorgd. Maar wat betaal je daarvoor en hoe lang duurt het voor je de spullen in huis hebt? Journalist Richard Hassink nam de proef op de som bij Albert Heijn, Jumbo en Picnic.



**L**angzaam schuift het rood-witte autootje over het schermje van mijn mobiel. Soms staat hij een paar minuten stil, om even later weer zijn weg te vervolgen.

Boven in het scherm wordt gemeld dat Daniël er tussen 18.18 en 18.38 uur is. Daniël werkt bij Picnic, een online supermarkt, en hij is in zijn elektrische boodschappenautootje op weg naar ons huis om de boodschappen te bezorgen die ik de avond ervoor via de app heb besteld.

Online boodschappen doen zit in de lift. Op straat zie je steeds vaker opvallende bestelbussen, autootjes en bakfietsen van Albert Heijn, Jumbo, Picnic, Plus, Coop, Hoogvliet, Dekamarkt en Spar. Ook de cijfers spreken van een flinke stijging. Volgens marktonderzoeksbureau GfK liet in 2017 een op de tien Nederlanders zijn boodschappen thuisbezorgen, een stijging van 50 procent vergeleken met een jaar daarvoor. Toch is de markt nog relatief klein, zegt Laurens Sloot, hoogleraar retailmarketing van de Rijksuniversiteit Groningen. 'Ik verwacht dat het marktaandeel van online boodschappen dit jaar op 3,5 procent gaat uitkomen, en dat zou kunnen uitgroeien naar 5 procent in 2020.' Sloot verwacht niet dat het heel veel verder zal groeien. Daarbij neemt hij Groot-Brittannië als voorbeeld waar het concept van online boodschappen doen al veel eerder zijn intrede deed. 'Daar ligt het marktaandeel nu op 7,4 procent en is de grootste groei er nu wel uit.' De hoogleraar ziet desondanks wel degelijk toekomst in online boodschappen. 'Maar dat wil niet zeggen dat dit ook een winstgevende tak gaat worden voor de retailers. De kosten van het verzamelen van de orders, de bezorging en de klantenservice liggen behoorlijk hoog. Consumenten zijn wel bereid om pakweg € 5 à € 6 bezorgkosten te betalen, maar zeker geen € 15 tot € 20 euro.' Picnic heeft volgens Sloot een businessmodel ontwikkeld dat eerder winstgevend zou kunnen zijn, omdat deze relatieve nieuwkomer geen 'dure' winkels heeft. Ingekocht wordt via dezelfde inkooporganisatie (Superunie) als kleinere supermarkten zoals Coop, Dirk, Hoogvliet. Sloot: 'Zij zouden kunnen uitgroeien tot marktleider in dit segment, dat is nu nog Albert Heijn. Maar dan zullen ze wel hun assortiment en hun bezorgingsgebied verder uit moeten breiden.'

## De kosten van het verzamelen van de orders, bezorging en klantenservice liggen hoog

### 'Die jongens brengen het helemaal naar de keuken'

Pianist Koen Scherer (53) uit Utrecht bestelt een à twee keer per maand zijn boodschappen via de app van Jumbo. 'Ik heb al jaren rugklachten dus daarom laat ik vooral de zwaardere boodschappen thuisbezorgen. Ideaal, want de bezorgers – meestal zijn het jongens die in de Jumbo bij mij in de buurt werken – brengen het bij mij in de keuken. Dat hoeft ik niet eens te vragen, dat doen ze uit zichzelf.' Scherer kiest voor Jumbo omdat hij het idee heeft dat die goedkoper is dan Albert Heijn. 'En ook de bezorgkosten zijn over het algemeen wat lager. Maar meestal hoeft ik die niet eens te betalen, omdat ik een actieproduct bestel waardoor de bezorging gratis is.' Nadelen van online boodschappen doet hij vrijwel niet. 'Wel merk ik dat ik vaker producten bestel die ik niet echt nodig heb. Je klikt die in de app heel makkelijk aan, in de winkel leg je die impulsaankopen toch wat minder snel in je karretje.'

### ER ZIJN NOG 300 WACHTENDEN VOOR MIJ

Albert Heijn en Jumbo bezorgen door het hele land, Picnic (nog) niet. De online supermarkt die pas sinds 2015 echt flink aan de weg timmert, is actief in zo'n zestig plaatsen die vanuit vier distributiecentra worden bediend. 'In de plaatsen waar we actief zijn, hebben we zogeheten hubs waar onze elektrische autootjes staan – nu 512 in getal', zegt Ruben Vermijs, woordvoerder van Picnic. 'Onze vrachtwagens brengen de bestellingen naar die distributiepunten vanwaar ze verder worden vervoerd door onze bezorgers in de elektrische autootjes. Picnic groeit als kool. Als we eenmaal starten in een nieuwe gemeente, zijn we meestal binnen een halfjaar marktleider.' Uit GfK-cijfers blijkt dat Vermijs' woorden geen grootspraak zijn: Picnic verviervoudigde tussen begin 2017 en 2018 zijn klantenkring. En dat Picnic populair is bij consumenten, ondervind ik aan den lijve. Half juni meld ik me aan als klant, tot mijn teleurstelling word ik in de wachtrij geplaatst. Ik moet geduld hebben, er zijn meer dan driehonderd mensen in mijn woonplaats voor me. In de weken daarna worden mij via e-mail allerlei 'wachtverzachters' aangeboden, dat zijn producten die ik straks gratis bij mijn eerste bestelling krijg: eerst een rol Oreo-koekjes, gevolgd door twaalf stroopwafels, een pak >

	BESTELLEN	ASSORTIMENT	TIJDVAKKEN	PUNCTUALITEIT	BEZORGING	EINDOORDEEL
Albert Heijn	+	+	+/-	+/-	+/-	+/-
Jumbo	+	+	-	+	+	+/-
Picnic	+/-	+/-	-	++	++	+

hagelslag en een vier afbakcroissants. Twee maanden later krijg ik bericht dat ik aan de beurt ben, en doe ik een bestelling. De vier gratis producten zitten automatisch in mijn digitale winkelwagentje. ‘Het liefst zouden we iedereen meteen toelaten maar dat gaat niet zomaar’, zegt Vermijs. ‘We moeten zorgen dat er genoeg personeel én autootjes zijn.’ En hoe zit dat met het assortiment dat toch wat beperkter oogt dan de concurrentie? ‘Tja, we kunnen zeventien soorten zeezout aanbieden maar de meeste klanten vinden twee wel genoeg. En als mensen echt iets missen, dan kunnen ze dat in de app via de knop ‘Mis je iets? Vraag het aan’ aangeven. Als tien afzonderlijke klanten hetzelfde product willen, komen wij in actie.’

**WIE DOET HET BETER?**

In de dagen daarna bestel ik ook boodschappen bij Jumbo en Albert Heijn. En dan kan het vergelijken gaan beginnen.

**Voor de beoordeling kijk ik naar zes aspecten:**

- 1 bestellen (hoe werkt het online?)
- 2 assortiment (is er veel keuze, ook binnen productgroepen?)
- 3 tijdvakken (wat zijn de bezorgtijden en hoe ruim is de keuze daarvan?)
- 4 punctualiteit (hoe is de communicatie over de bezorging en hoe stipt wordt er bezorgd?)
- 5 bezorging (hoe vriendelijk is de bezorger?)
- 6 prijs (hoe duur zijn de boodschappen en hoe hoog zijn de bezorgkosten?)

De bestel-app van de drie ontlopen elkaar niet veel, ze zijn gebruikersvriendelijk en het zoeken naar producten is eenvoudig. Enige minpuntje van Picnic is dat je alleen maar via de app kunt bestellen, en niet via de website. Ook op het punt van assortiment scoort Picnic minder, omdat dat wat beperkter is. Albert Heijn heeft veel verschillende tijdvakken voor de bezorging, maar als ik maandagmiddag bestel, ontdek ik dat de eerste bezorgingsmogelijkheid op woensdagochtend is. Niet fijn als je bijna niets meer in huis hebt. Wel heb ik die woensdag veel keuze in bezorgtijden. Bij Jumbo zijn er dagelijks drie

tijdvakken van drie uur, waarvan eentje in de avond. Daardoor ben je enigszins aan huis gekluisterd. Ook krijg je bij Jumbo geen bericht als ze onderweg zijn met je boodschappen. Bij Picnic heb je helemaal geen keuze in bezorgtijden. Je bent afhankelijk van de route die de bezorger één keer per dag rijdt, voordeel is wel dat het altijd aan het einde van de dag is.

Dat brengt ons op het punt punctualiteit. Daarop scoort Picnic heel goed. Bij de bestelling, een dag voor de bezorging, wordt aangegeven dat mijn boodschappen tussen 18.15 en 19.15 uur bezorgd worden. Dat wordt de volgende ochtend aangescherpt tot 18.17 tot 18.37 uur. Uiteindelijk wordt er 18.25 uur bezorgd. De bezorger van Jumbo is er een halfuur na aanvang van het beloofde tijdvak van drie uur. Op zich prima. Albert Heijn belooft een uur voor aanvang van het afgesproken tijdvak dat ze er tussen 20.55 en 21.10 uur zijn, maar dat wordt uiteindelijk 21.25 uur. En dan de vriendelijkheid van de bezorgers. Daniël van Picnic heet me welkom en legt nog

even uit hoe het werkt met de plastic tasjes die ik de volgende keer weer mee terug kan geven. Ook de bezorger van Jumbo is vriendelijk, maar lijkt niet te weten dat het mijn eerste bestelling is. De AH-bezorger loopt niet over van enthousiasme, maar misschien komt dat door het barre weer. Bij AH en Jumbo zitten de boodschappen in kratten, maar als ik ze meteen leeghaal, kan ik de kratten mee teruggeven en betaal ik geen statiegeld.

**EN WAT KOST DAT ALLEMAAL?**

De kosten zijn bij Jumbo best aan de maat: € 6. Bij Albert Heijn kan ik de boodschappen voor slechts € 2,50 laten bezorgen, maar dan heb ik een tijdvak van 16.00 tot 22.00 uur. Aangezien ik pas om 17.30 uur die dag thuis kan zijn, kies ik voor het tijdvak 21.00-22.30 uur, maar dat kost me wel € 6,95. Picnic rekent geen cent voor de bezorging. Ik check ook het prijspeil, daartoe selecteer ik dertig producten die ik in de app bij elke aanbieder met elkaar vergelijk. Bij Jumbo en Picnic ben ik ongeveer hetzelfde kwijt; bij AH betaal ik voor dezelfde boodschappen een paar euro meer (5,3%). Maar als ik dan ook nog de bezorgkosten meetel (zowel bij AH als bij Jumbo), scheelt het behoorlijk. Bij Jumbo en AH ben ik al € 6 tot € 10 duurder uit.

**Als ik bestel op maandagmiddag blijkt dat er pas woensdag bezorgd gaat worden, dat schiet niet op**

**+**  
**CONCLUSIE**

Online boodschappen doen is iets wat ik zeker vaker ga doen. Geen rijen voor de kassa, niet meer zoeken naar producten en vooral geen gesjouw. En waar? Tja, ik ben en blijf een Nederlander: bij Picnic dus, daar ben ik het goedkoopst uit. En dat rood-witte autootje dat over je scherm van je mobiel schuift, is ook wel erg grappig.

**‘Geen wachtrijen en andere ergernissen in de supermarkt meer’**

Fauzia Mahomed Radja (35) stond in haar stad Rotterdam als 6251ste in de wachtrij bij picnic.nl toen ze zich begin dit jaar aanmeldde. ‘Dat was even schrikken, maar ik dacht al snel dat het een soort van marketingtruc was. Om mensen het gevoel te geven dat ze deel uitmaken van een populaire service, zoiets.’ In de weken daarna kreeg ze allerlei wachtverzachters (gratis producten bij de eerste bestelling). Na vijf weken kon ze echt gaan bestellen. Sindsdien is ze dik tevreden over de bezorgservice van Picnic. ‘Het is gratis, en de boodschappen komen echt altijd op het afgesproken tijdstip binnen. Een groot voordeel is ook dat er geen gedoe is met die kratten waar ik bij albert.nl altijd mee aan het stoeien was en waar je statiegeld voor betaalde. Bij Picnic krijg je plastic zakjes die je de volgende keer mee terug kunt geven.’ Mahomed Radja heeft een consultancybureau. ‘Een drukke baan en dan schiet boodschappen doen er weleens bij in. Nu bestel ik ’s avonds mijn boodschappen via de app, in een paar minuten tijd. En ik heb niet de ergernissen van de supermarkt, met al die mensen met hun boodschappenkarren en die lange wachtrijen bij de kassa. Ook prettig is dat ik online minder snel verleid word tot impuls-aankopen. In het verleden kwam ik nog weleens thuis met dingen die ik eigenlijk helemaal niet nodig had.’



**Ik ben om half zes thuis, dus kies ik voor tijdvak 21.00-22.30 uur, maar dat is wel duurder**

ONLINE SUPERMARKT	MINIMAAL BESTEDINGSBEDRAG	BEZORGKOSTEN
Albert Heijn	€ 70	Tussen € 2,50 en € 12,95, afhankelijk van gekozen bezorgmoment. Geen bezorgkosten bij aanschaf van een bezorgbundel (vanaf € 8 per maand), en ook niet bij aankoop van bepaalde actieproducten.
Jumbo	€ 50	€ 6 (bij een orderbedrag > € 70: € 5). Gratis bezorging bij aankoop van bepaalde actieproducten.
Picnic	€ 25	Geen
PLUS	€ 25	€ 6
COOP	€ 40	€ 4,99 (bij een orderbedrag > € 70: gratis)*
Hoogvliet	€ 50	€ 5,99 (bij een orderbedrag > € 70: € 4,99)
Dekamarkt	€ 50	€ 3,95 (bij een orderbedrag > € 70: € 2,95)
Spar	geen	€ 4,95 (bij een orderbedrag > € 50: gratis)
Poiesz Supermarkt	€ 40	Geen

Attent, Boni, Dirk, Deen, Aldi, Emté, Jan Linders, Lidl en Vomar bezorgen niet thuis. Bij sommige supermarkten kun je wel online bestellen en de boodschappen ophalen in de winkel.

**Waar, wat en hoe duur**

Bij ongeveer de helft van de grotere supermarkten (meer dan 50 winkels) kun je online boodschappen doen en die thuis laten bezorgen. Picnic en Poiesz hebben de meest aantrekkelijke voorwaarden: geen bezorgkosten en een niet al te hoog minimaal bestedingsbedrag (respectievelijk € 25 en € 40). Bij Jumbo kun je bij aanschaf van een van de speciaal geselecteerde actieproducten ook flink besparen op de bezorgkosten, wel ligt het minimale bestedingsbedrag daar wat hoger (€ 50). Ook Albert Heijn biedt gratis bezorging bij aankoop van actieproducten. Bestel je die niet, dan betaal je servicekosten.