



**Bereid je voor op
levering tijdens de
eindejaarsdrukke**

WUUNDER

Index

1. Inleiding

pagina 3

2. Belangrijke data tijdens de eindejaarsdrukte

pagina 6

3. Typische uitdagingen van de eindejaarsdrukte

pagina 10

4. Unieke uitdagingen in 2024

pagina 14

5. Hoe bereid je je voor op de eindejaarsdrukte

pagina 17

6. Conclusie

pagina 22

T

INLEIDING



Net voordat de zomer van start ging, zorgde de uitbetaling van het jaarlijkse vakantiegeld voor een unieke bestelpiek in Nederland. Het aantal bezorgde pakketten steeg in de week na het vakantiegeld (27 mei tot en met 2 juni) met maar liefst 31 procent ten opzichte van het gemiddelde aantal bezorgde pakketten in de rest van 2024, zo blijkt uit een data-analyse van Wuunder.

Nu de zomervakantie ten einde loopt, staat de eindejaarsdrukke voor retailers en logistieke dienstverleners voor de deur.

Black Friday, Cyber Monday, Sinterklaas en Kerstmis, plus een aantal andere veelgevraagde dagen zullen allemaal zorgen voor een enorme toename in de vraag naar pakketbezorging. Als we alleen al kijken naar de Cyber Week van vorig jaar (die de maandag voor Black Friday tot en met de daaropvolgende Cyber Monday omvatte), steeg het aantal zendingen volgens gegevens van Paazl met 15% ten opzichte van 2022. Groeitrends suggereren dat de eindejaarsdrukke van 2024 gepaard zal gaan met net zulke grote verzend volumes.

Wat in 2024 een grote uitdaging zou kunnen zijn, zijn de dagen waarop de grote piekmomenten van het seizoen vallen. Een te late pakketbezorging kan de vakantieperiode van je klanten verpesten. Er is niets zo gênant (en frustrerend!) als met lege handen verschijnen op een kerst- of sinterklaas feest met familie of vrienden. Merken en retailers kunnen ernstige reputatieschade oplopen als gevolg van een slechte bezorgervaring.

Ook al lijkt de eindejaarsdrukke nog ver weg, het is essentieel dat retailers, fulfillment bedrijven en bezorgdiensten zich er zo vroeg mogelijk op voorbereiden. Hoewel een grotere vraag een grotere verkoop betekent, brengt de eindejaarsdrukke ook een aantal uitdagingen met zich mee, van vertragingen in de verzending tot overbelaste e-commerce platforms.

In deze whitepaper wordt onderzocht wat organisaties kunnen verwachten van de eindejaarsdrukke 2024 en hoe ze zich daar het beste op kunnen voorbereiden. Je moet de eindejaarsdrukke niet zien als iets om bang voor te zijn, maar als je niet voorbereid bent op de uitdagingen die het met zich meebrengt, kan dat tot grote problemen leiden. Je kunt het beste halen uit deze belangrijke retail periode door de verwachtingen van de klant te overtreffen met ons advies.



2

BELANGRIJKE DATA TIJDENS
DE EINDEJAARSDRUKTE

Hoewel de verzend volumes wereldwijd gestaag blijven groeien, verschillen de pieken en dalen van regio tot regio. In Europa draait de eindejaarsdrukke om een aantal populaire koopdata:

POPULAIRE DATA VOOR E-COMMERCE

Single's Day, 11 november 2024
Black Friday, 29 november 2024
Cyber Monday, 2 december 2024,
Sinterklaas, 5 december 2024 (in Nederland en België)
Kerstmis, 25 december 2024
Tweede kerstdag, 26 december 2024

Hoewel de eindejaarsdrukke in een aantal regio's een rol speelt, is het het meest uitgesproken in Europa. Uit onderzoek blijkt zelfs dat de pakketvolumes in Europa tijdens de eindejaarsdrukke in 2023 met 43% toename, aanzienlijk meer dan in Noord- en Zuid-Amerika en Azië. Met zijn goed ontwikkelde infrastructuur en gevestigde (en groeiende) e-commerce markt bevindt Europa zich in een unieke positie om tijdens de eindejaarsdrukke een aanzienlijke omzetsijging te ervaren, maar zijn de retailers op het continent klaar om deze kans te grijpen?



KERNCIJFERS BLACK FRIDAY EN CYBER MONDAY 2023

Hier zijn de belangrijkste statistieken van Black Friday 2023, het grootste e-commerce-evenement van het jaar, die inzicht kunnen geven in het komende piekseizoen.

21%

meer verzendingen gemaakt vs 2022. Vergeleken met een gewone vrijdag steeg het met 139,4%.



Gemiddeld gebruiken onze klanten 3,5 vervoerders in deze periode!



Piekuren

De piekmomenten op Black Friday waren 11:00 uur en 12:00 uur tot 21:00 uur tot 22:00 uur.

7,2%

an de totale leveringen werden verzonden naar PUDO's. (winkels, lockers, out-of-home) Dit steeg met 96,6% ten opzichte van Black Friday in 2022.

bron: paazl data dashboards.



3

TYPISCHE UITDAGINGEN VAN
DE EINDEJAARSDRUKTE

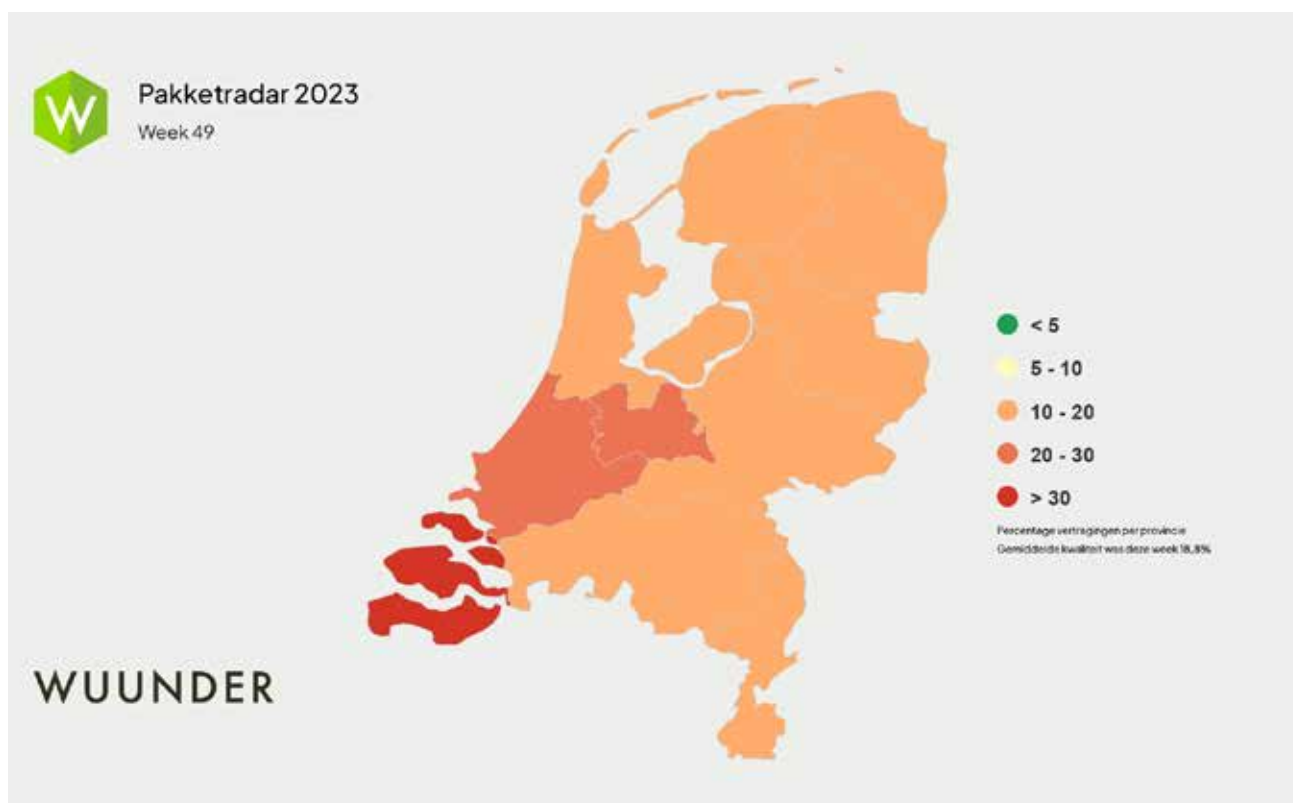
De extra vraag tijdens de eindejaarsdrukte kan retailers en logistieke dienstverleners voor verschillende uitdagingen stellen. Vergeleken met een gewone vrijdag, bijvoorbeeld, was er vorig jaar alleen al tijdens het Black Friday-evenement een omzetsijging van 139,4%. Als bedrijven een deel van deze verkoop mislopen omdat ze moeite hebben om te voldoen aan de vraag tijdens de eindejaarsdrukte, zien ze inkomsten die van hen zouden kunnen zijn, naar een concurrent gaan.

Enkele van de typische uitdagingen voor piekseizoenen die ervoor kunnen zorgen dat organisaties een verkoopboost tijdens de eindejaarsdrukte mislopen, zijn:

Vertragingen

Een verhoogd zend volume tijdens de eindejaarsdrukte kan gemakkelijk leiden tot vertragingen als dit niet goed wordt beheerd. Dit kan desastreuze gevolgen hebben voor de klantervaring. Vertragingen kunnen gevolgen hebben voor de klantenloyaliteit en -werving. Dit punt wordt nog belangrijker als we kijken naar de unieke uitdagingen die we verwachten in 2024, waarover je hieronder meer kunt lezen.

Met Wuunder Parcel Radar kun je de vertragingen volgen. Deze tool helpt je om de actuele situatie in de gaten te houden, wat nodig is om eventuele vertragingen te voorkomen. Meer hierover lees je in het hoofdstuk [Hoe bereid je je voor op de eindejaarsdrukte?](#)



Vervoerders met te weinig personeel

Een ander probleem dat zich kan voordoen tijdens de eindejaarsdrukke is een tekort aan personeel. Afwezigheid van medewerkers, gepland zoals tijdens nationale feestdagen, of ongepland door ziekte, kan het vermogen van een organisatie om bestellingen uit te voeren ernstig belemmeren wanneer de vraag tijdens de eindejaarsdrukke het grootst is.

Verhoogde website- en magazijnvolumes

De eindejaarsdrukke betekent niet alleen een grotere vraag naar je producten; het betekent ook meer verkeer op je e-commerce website. Websites kunnen moeite hebben om dit verkeer in goede banen te leiden wanneer het een bijzonder hoog niveau bereikt, wat resulteert in lange laadtijden of crashes. Hogere volumes kunnen ook voor uitdagingen zorgen in het magazijn. Bedrijven kunnen tijdens de eindejaarsdrukke moeite hebben om bestellingen op tijd verzend klaar te maken, omdat het magazijnpersoneel dat de artikelen moet picken en verpakken overweldigd raakt en de capaciteit, zowel online als in je magazijn, tijdens deze perioden kan worden overschreden.

Verhoogd pakketvolume voor vervoerders

Een toename van het aantal pakketten tijdens de eindejaarsdrukke kan ook een uitdaging vormen voor de vervoerder die je hebt gekozen. Een toename in de vraag betekent dat bedrijven ervoor moeten zorgen dat hun vervoerders aan de eisen van de klant kunnen voldoen. Het gaat er niet alleen om dat pakketten op de juiste bestemming aankomen, maar ook dat de leveringen op andere manieren aan de verwachtingen van de klant voldoen, of het nu gaat om snelheid, communicatie, duurzaamheid of iets anders. Is jouw vervoerder tegen deze taak opgewassen?



4

UNIEKE UITDAGINGEN IN 2024

Black Friday en Sinterklaas 2024

Het is belangrijk om je planning in de gaten te houden en alle aandacht te besteden aan de feestdagen om ervoor te zorgen dat je je belofte voor levering kunt nakomen. In 2024 vindt Black Friday plaats op 29 november en wordt Sinterklaas meestal het weekend erna gevierd (30 november en 1 december). De meeste consumenten zullen waarschijnlijk hun Sinterklaas cadeaus kopen tijdens de Black Friday-verkoopperiode om geld te besparen, wat een gemiste kans is voor de winkeliers.

Voor merken en winkeliers betekent dit dat hun leveringen in een korte periode tussen de laatste verzenddag (dinsdag 26 november) en het Sinterklaasweekend (30 november en 1 december) geleverd moeten worden.

Vanwege de hogere volumes in die periode verwachten we dat leveringen langer zullen duren dan verwacht, en dat niet alle Sinterklaas bestellingen op tijd zullen aankomen voor het Sinterklaasweekend bij verzending op woensdag 27 november.

Kerst & Oud & Nieuw 2024

In 2024 wordt Kerstmis gevierd op woensdag 25 december en valt tweede kerstdag op donderdag 26 december. We verwachten dat klanten en vervoerders op vrijdag 27 december sluiten. Oudejaarsavond valt op de woensdag erna. Daarom is de kans groot dat veel mensen in die twee weken een aanzienlijke tijd vrij zullen zijn.

Deze doordeweekse feestdagen betekenen dat er minder dagen beschikbaar zijn om bestellingen te verzenden, en het vinden van beschikbaar personeel is ook een grotere uitdaging. Voeg hieraan toe dat de kosten voor werk in het weekend hoger zijn en je hebt een perfecte storm.

We verwachten dat de laatste verzenddag voor Kerstmis vrijdag 20 december is. Als de bestelling niet op dinsdag (kerstavond) wordt geleverd, zal de levering waarschijnlijk op zaterdag 28 december plaatsvinden.

We voorzien twee mogelijkheden:

- Er zal een grote hoeveelheid pakketten zijn voor en na Kerstmis of
- De detailhandelaren zullen te maken hebben met een relatief kleine omzet vanaf 20 december, de laatste dag om een bestelling te plaatsen die waarschijnlijk op tijd zal aankomen voor Kerstmis.

Hetzelfde geldt voor bezorging bij afhaalpunten. De kans dat pakketten die worden opgehaald voor bezorging op vrijdag (20 december) voor kerst worden bezorgd, is relatief klein omdat pakketpunten (parcelshops) op kerstavond vroeg sluiten. Veel afhaalpunten zijn op vrijdag na kerst gesloten omdat ze niet veel verkeer verwachten. In het ergste geval is bezorging op maandag ook niet mogelijk omdat veel pakketpunten op maandag gesloten zijn.

Dit betekent dat de eerstvolgende bezorgdag dinsdag 31 december is. Op deze dag sluiten winkels meestal eerder vanwege Oud & Nieuw, wat leidt tot een levering op donderdag 2 januari in het nieuwe jaar.

Om frustratie en een slechte bezorgervaring bij consumenten te voorkomen, raden we aan samen te werken met vervoerders die express- of same-day-levering aanbieden om ervoor te zorgen dat pakketten op tijd aankomen.

Andere risico's

Tijdens de eindejaarsdrukke kan slecht weer een grote impact hebben op leveringen. Het slechte weer kan gevolgen hebben voor de wegen, waardoor het verkeer vertraagt en dus ook de leveringen. Ook zal het Covid- en griepseizoen zeker toenemen tijdens het winterseizoen, waardoor er een tekort aan personeel ontstaat.



5

HOE BEREID JE JE VOOR OP DE
EINDEJAARSDRUKTE

Winkeliers, e-commerce bedrijven of logistieke dienstverleners hoeven niet bang te zijn voor de eindejaarsdrukke. Een grotere vraag betekent immers een grotere verkoop en dat moet altijd worden toegejuicht. De eindejaarsdrukke moet echter goed worden voorbereid als organisaties de uitdagingen van deze periode willen omzetten in kansen. Om optimaal van de eindejaarsdrukke te genieten, hebben we de onderstaande tips samengesteld:

Vroege planning

Weten welke uitdagingen de eindejaarsdrukke met zich meebrengt is één ding. Je erop voorbereiden is iets anders. Begin zo vroeg mogelijk met plannen om een piek in de vraag aan te kunnen. Maak extra ruimte in je magazijn, voorspel je voorraadniveaus en bereid je prijsaanpassingen voor - niet alleen voor je producten, maar ook rekening houdend met wijzigingen in de verzendkosten.

Integratie met vertrouwde partners

Door nauw samen te werken met transporteurs en logistieke partners die je vertrouwt, verloopt de eindejaarsdrukke veel soepeler. Sterke relaties zullen je helpen om de capaciteit veilig te stellen die je nodig hebt om tijdens deze periode aan de hogere vraag van klanten te voldoen. Creëer strategische partnerschappen om beter zicht te krijgen op de hele toeleveringsketen.

Multi-carrier strategie

Door te kiezen voor meerdere vervoerders om zendingen uit te voeren tijdens drukke perioden, lopen je pakketten minder kans op vertragingen of verstoringen. Als een van je vervoerders een zending niet kan uitvoeren op een manier die voldoet aan de verwachtingen van de klant, kan een andere vervoerder dat misschien wel. Selecteer gespecialiseerde vervoerders voor specifieke volumes en gewichten combinaties om hoge tarieven te vermijden. Overweeg om vervoerders voor express- of same-day-levering toe te voegen om het risico op vertragingen tijdens piekuren te verkleinen.

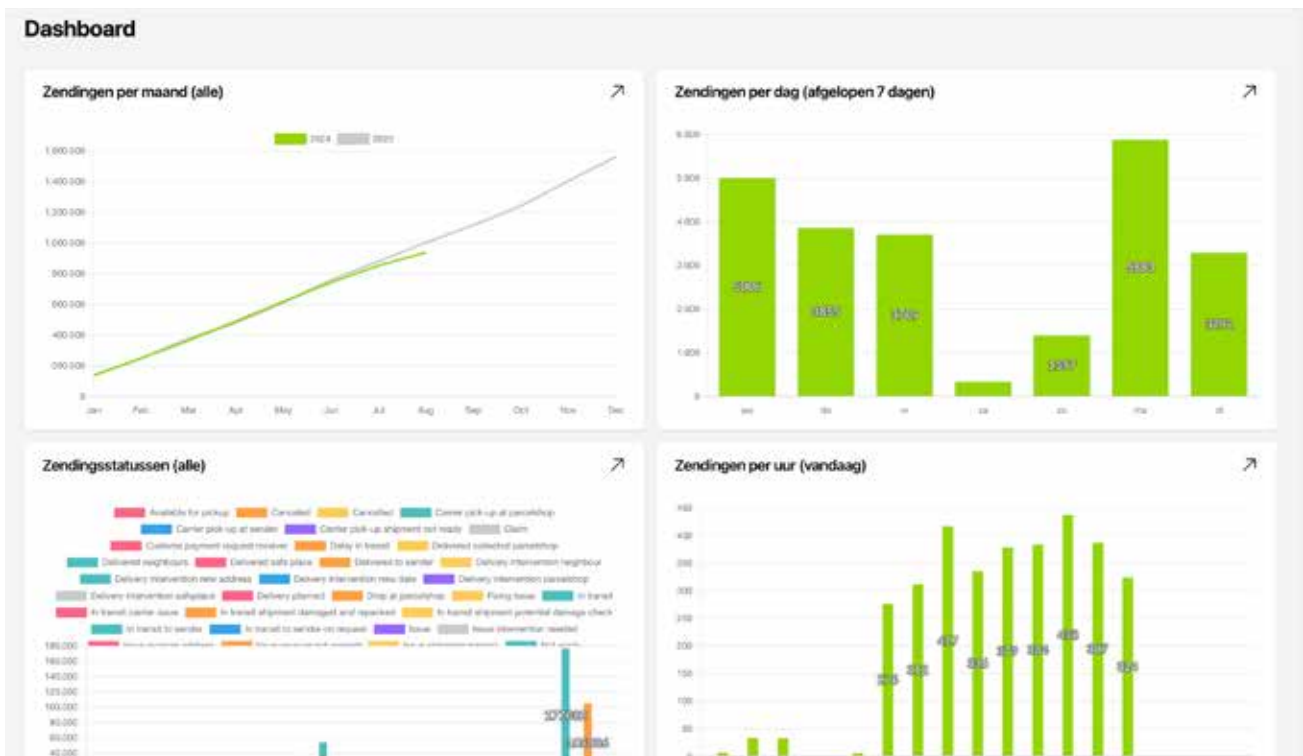
Een andere optie is om contact op te nemen met je vervoerder om extra ophaal capaciteit aan te vragen, zoals de overstap van een bestelwagen naar een vrachtwagen of een stationaire vrachtwagen met meerdere ophalingen gedurende de dag. De afdeling Solutions kan jou helpen met allerlei transport uitdagingen! Ze hebben veel kennis en ervaring met het regelen van de transport voor veel verschillende zendingen, van zware pakketten tot luchtvracht.

Aflevergegevens in realtime bewaken

Wuunder pakketradar

November en december zijn de drukste maanden van het jaar in de pakketwereld. De Pakketradar van Wuunder toont vertragingen per week van 1 november tot 24 december in Nederland. Wil je op de hoogte blijven van de pakketdrukte en realtime inzichten opdoen tijdens de eindejaarsdrukte in 2024, schrijf je dan hier in. Zo kun je je klanten de beste service blijven bieden.

Wuunder-klanten hebben toegang tot datadashboards om op de hoogte te blijven van hun verzendprestaties tijdens de eindejaarsdrukte. Ze kunnen waardevolle gegevens zoals verzend volumes, het volgen van zendingen en de prestaties van vervoerders volgen en analyseren (zie onderstaand voorbeeld). Deze inzichten kunnen Wuunder-klanten helpen om hun leveringsstrategie tijdens de eindejaarsdrukte aan te passen



Voeg bezorging buitenshuis toe aan je bezorgopties

Thuisbezorging wordt steeds populairder bij consumenten, vooral dankzij een succespercentage van ongeveer 99%. Verwacht tijdens de eindejaarsdrukte dat consumenten verschillende bezorgopties willen. Het toevoegen van locaties voor levering buitenshuis, of het nu gaat om slimme pakketautomaten of Pick-Up and Drop-Off (PUDO) Points, is een goed idee om de vraag tijdens de eindejaarsdrukte te faciliteren.

Verleng je leveringsdata

Niet alle consumenten hebben behoefte aan levering op dezelfde dag of zelfs de volgende dag. Uit onderzoek in het Verenigd Koninkrijk is zelfs gebleken dat de gemiddelde shopper bereid is om 6,7 dagen te wachten om zijn bestelling te ontvangen. Het gaat om een goede bezorgervaring, niet per se de snelste. Probeer tijdens de eindejaarsdrukte de bezorglast wat te verlichten door consumenten een langzamere bezorgoptie aan te bieden, misschien tegen een meer betaalbare prijs.

Controleer de speciale openingstijden op feestdagen

De eindejaarsdrukte, met dagen als Sinterklaas en Kerstmis, zorgt niet alleen voor meer aankopen, maar wordt ook gekenmerkt door nationale feestdagen. Voordat je klanten een ETA geeft voor hun bezorging, moet je controleren of er in jouw relevante markten feestdagen zijn. Zal je vervoerder actief zijn? Zal de door de klant geselecteerde PUDO open zijn? Zorg er ook voor dat je de openingstijden van je fulfilmentbedrijf controleert en rekening houdt met langere pick-and-pack tijden in de voorspelde leverdatum.

Maak een plan om retourzendingen te verwerken

We weten dat de eindejaarsdrukte leidt tot hogere verkoopcijfers, maar e-commerce bedrijven moeten ook accepteren dat dit leidt tot een hoger retourpercentage. Tijdens het vakantieseizoen van 2023 werd bijvoorbeeld een retourpercentage van 15,4% geregistreerd. Zorg ervoor dat je voorbereid bent om retourzendingen snel te ontvangen en te verwerken, zodat klanten hun geld op tijd terug krijgen en je waar mogelijk producten opnieuw kunt distribueren.

Duidelijke communicatie

Hoe je de eindejaarsdrukke ook aanpakt, of het nu gaat om het verlengen van je levertermijnen of het invoeren van een nieuw retourbeleid, zorg ervoor dat je dit duidelijk communiceert naar je klanten.

De meerderheid van de e-commerce klanten (79%) vindt het belangrijk om informatie te ontvangen over de voortgang van hun leveringen. Laat miscommunicatie of een gebrek aan transparantie niet leiden tot een slechte klantervaring.

Klantenservice

Dit is een ander gebied dat tijdens de eindejaarsdrukke onder druk kan komen te staan. Je kunt in deze periode meer vragen verwachten als de bestellingen zich beginnen op te stapelen.

Bereid back-up communicatie over mogelijke vertragingen voor en neem deze op in je communicatiestroom. Zo voorkom je dat klanten contact opnemen met je klantenservice.

Misschien wil je het aantal klantenservicemedewerkers dat je inzet verhogen en er op zijn minst voor zorgen dat ze op de hoogte zijn van promoties, levertijden en alles wat recentelijk is veranderd vanwege de eindejaarsdrukke. Als je zendingen proactief wil volgen en monitoren tijdens de eindejaarsdrukke, dan heeft Wuunder misschien wel de juiste oplossing voor jou.



6

CONCLUSIE

De eindejaarsdrukke zou een spannende tijd moeten zijn voor retailers en e-commerce bedrijven. Maar al te vaak kan de toegenomen vraag, retailers, e-commerce portals, magazijnen en logistieke dienstverleners overweldigen. Het resultaat is een slechte klantervaring en reputatieschade die jaren kan duren om te herstellen.

Zorg er deze eindejaarsdrukke periode voor dat je verzendssoftware gebruikt die de best mogelijke verzendervaring mogelijk maakt - ongeacht het niveau van de vraag. Met het alles-in-één platform van Wuunder kun je het verzendproces vereenvoudigen, een multicarrier aanpak mogelijk maken, kosten verlagen en wereldwijd uitbreiden - en dat alles terwijl u uw klanten tevreden stelt.

Wuunder is één platform voor het verzorgen van je hele bezorgervaring, van afrekenen tot bezorgen en retourneren. Zorg ervoor dat de volgende eindejaarsdrukke het begin is van het hele jaar door succesvol bezorgen met Wuunder.



Bedankt voor het lezen van dit Wuunder whitepaper
We hebben de volgende bronnen gebruikt voor ons onderzoek:

- [Wereldwijd volume pakketverzending tussen 2013 en 2027 \(in miljard pakketten\)](#)
- [Na storting vakantiegeld massaal meer pakketten besteld: toename van 31 procent ten opzichte van normaal](#)
- [Black Friday 2023: Statistieken die je moet weten](#)
- [Wuunder PakketRadar](#)
- [Een kijkje in de eindejaarsdrukte](#)
- [Hoe Multi-carrier pakketvervoer uw bezorgstrategie kan helpen in 2024](#)

OVER WUUNDER

Wuunder is de Shipping Management Service. Verstuur je orders als pakket of pallet?

Wil je een vliegtuig, vrachtwagen, bus of een fietskoerier? We maken verzenden makkelijker, efficiënter en duurzamer. Via ons platform boek je eenvoudig meer dan 70.000 verzendservices bij ruim 300 vervoerders. En wil je advies of verstuur je iets speciaals? Reken bij ons altijd op persoonlijke service. Natuurlijk houden we je zending nauwkeurig in de gaten, van het begin tot het eind van het traject. En gaat er onderweg iets mis? Dan komen we meteen in actie en nemen contact op met de vervoerder en eventueel jouw klant. Wij volgen je zendingen pro-actief en controleren al je facturen. Laat jouw verzendzorgen aan ons over.

Ga voor meer informatie naar
www.wuunder.com

of neem contact op met
info@wearewuunder.com



WUUNDER