



Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

## Boodschappenservice Binnenstad Amsterdam

### Draagvlakmeting

Projectnummer: 10063

In opdracht van: Ingenieursbureau Amsterdam (IBA)

Rogier van der Groep  
Willem Bosveld

Oudezijds Voorburgwal 300  
1012 GL Amsterdam  
Telefoon 020 251 10442  
r.groep@os.amsterdam.nl

Postbus 658  
1000 AR Amsterdam  
Fax 020 251 0444  
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, maart 2010



Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

Boodschappenservice Binnenstad

# Inhoud

<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2 Uitkomsten</b>	<b>7</b>
2.1 Autogebruik	7
2.2 Mogelijk gebruik boodschappenservice	7
2.3 Achtergrondgegevens	8
2.4 Redenen om geen gebruik te maken van een boodschappendienst	9
2.5 Prijs en wachttijd	10
<b>3 Samenvatting</b>	<b>13</b>
<b>4 Vragenlijst</b>	<b>15</b>

Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

Boodschappenservice Binnenstad

# 1 Inleiding

Vanuit het programma Voorrang voor de Gezonde Stad (VGS) worden verschillende initiatieven ontplooid om de luchtkwaliteit in Amsterdam te verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn de aanleg van P&R terreinen, het opzetten van een Milieuzone voor bestelauto's en het opzetten van een boodschappendienst binnen de ring A10. Het doel van een boodschappendienst is het reduceren van het aantal autokilometers binnen de Ring A10 door het autogebruik terug te dringen bij het doen van boodschappen. Deze boodschappenservice zou kunnen bestaan uit een centraal ophaalpunt in een winkelcentrum of op een parkeerplaats bij een supermarkt vanwaar producten op een milieuvriendelijke manier thuis bezorgd worden. Hierdoor neemt de noodzaak om met de auto naar de winkel te gaan af, zo is de gedachte.

Het Ingenieursbureau van de gemeente Amsterdam (IBA) doet op dit moment onderzoek naar de haalbaarheid van deze boodschappenservice in opdracht van de dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer (IVV). IBA heeft daarbij aan de dienst Onderzoek en Statistiek (O+S) gevraagd om het draagvlak voor een dergelijke dienst te meten onder de Amsterdamse bevolking dat binnen de ring woont. IBA meet zelf het draagvlak onder winkeliers en mogelijke transporteurs, zoals DHL, TNT en Ahold, die wellicht ook kunnen dienen als exploitant van deze service.

## *Draagvlakmeting onder bewoners*

In deze rapportage wordt ingegaan op het deelonderzoek dat onder de Amsterdamse bevolking is uitgevoerd door O+S. Bij dit onderzoek is de hoofdvraag of Amsterdammers binnen de ring A10 bereid zijn om de auto te laten staan bij het doen van boodschappen als zij gebruik kunnen maken van een boodschappendienst.

Er zijn vijf deelvragen gesteld. Deze zijn:

- Of Amsterdammers bereid zijn om de auto te laten staan als ze gebruik kunnen maken van een boodschappenservice?
- Of niet-autogebruikers de boodschappendienst willen gebruiken als een extra service?
- Wat de redenen zijn om geen gebruik van te maken van een boodschappendienst?
- Welk bedrag de bewoners bereid zijn te betalen voor een dergelijke service?
- Wat de bewoners een redelijke termijn vinden om op de boodschappen te wachten?

## *Onderzoeksmethode en respons*

De onderzoeksvragen zijn beantwoord met behulp van het O+S panel. Dit panel bestaat uit ruim 4.000 panelleden die verspreid over Amsterdam wonen. Binnen de ring A10 zijn er ongeveer 2.500 panelleden. Hiervan zijn er 1.406 benaderd en hebben er 668 gereageerd. Dit levert een respons van 48% op.

Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

Boodschappenservice Binnenstad

## 2 Uitkomsten

### 2.1 Autogebruik

#### *Tweederde gebruikt nooit de auto voor boodschappen*

Van alle ondervraagde respondenten geeft tweederde van de respondenten aan nooit met de auto boodschappen te doen. Iets minder dan een kwart (24%) zegt de auto maximaal 1 dag in de week te gebruiken. Hoewel de dienst in eerste instantie bedoeld is om het aantal autokilometers terug te brengen is ook aan de respondenten gevraagd die nooit gebruik maken van de auto of zij geïnteresseerd zijn in een dergelijke dienst als extra service.

**Tabel 2.1 Aandeel dat auto gebruikt voor boodschappen (n=668)**

	Aantallen	procenten
nooit	445	67
maximaal 1 dag per week	163	24
2 tot 3 dagen per week	45	7
meer dan 4 dagen per week	11	2
weet ik niet, geen antwoord	4	1
<b>totaal</b>	<b>668</b>	<b>100</b>

Van een aantal panelleden is bekend of zij een auto hebben. Van de respondenten met een auto geeft ongeveer de helft aan nooit de auto boodschappen te doen.

### 2.2 Mogelijk gebruik boodschappenservice

#### *11% laat de auto staan voor een boodschappendienst*

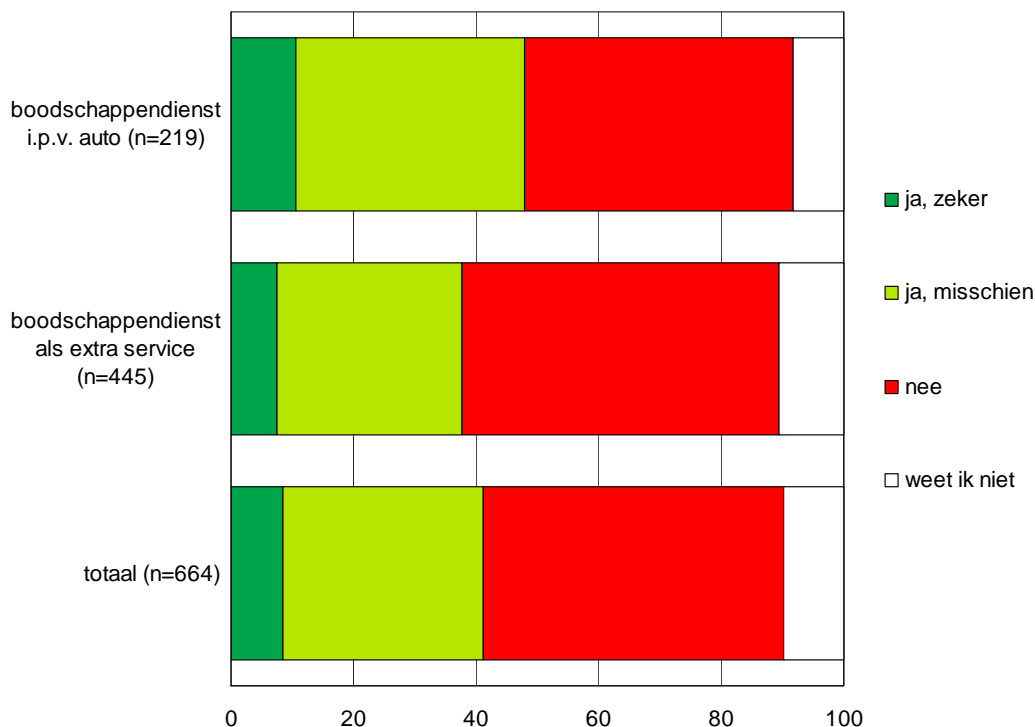
Aan de panelleden die aangeven de auto te gebruiken voor hun boodschappen (n=219) is gevraagd of zij de auto zullen laten staan als ze gebruik kunnen maken van een boodschappendienst. Van deze groep geeft 11% aan zeker de auto te laten staan. Iets meer dan eenderde (37%) geeft aan misschien van deze dienst gebruik te maken en 44% geeft aan niet van de dienst gebruik te zullen maken in plaats van de auto.

#### *7% ziet boodschappendienst als extra service*

Aan de panelleden die *geen* auto gebruiken voor hun boodschappen (n=445) is gevraagd of zij van een boodschappendienst wellicht gebruik maken als een extra service. Van hen geeft 7% aan zeker van een dergelijke dienst gebruik te maken en 30% misschien. Iets meer dan de helft (52%) geeft aan geen gebruik te willen maken van een dienst.

*8% van alle panelleden wil gebruik maken van een boodschappenservice.*  
Als men beide groepen samenvoegt kan het totale draagvlak van de boodschappenservice geschat worden. In totaal geeft dan 8% van de ondervraagde panelleden aan gebruik te maken van een dergelijke service.

**Figuur 2.2 Mate van bereidheid om gebruik te maken van de service (procenten)**



## 2.3 Achtergrondgegevens

### *Vrouwen enthousiaster dan mannen*

Het mogelijke gebruik wordt door een aantal factoren beïnvloed. Zo zijn vrouwen iets enthousiaster over een mogelijke boodschappendienst dan mannen. Ongeveer 10% van de vrouwelijke panelleden geeft aan zeker van een dergelijke service gebruik te maken tegenover 7% van de mannen.

### *Panelleden met kinderen positiefst*

De huishoudensamenstelling speelt ook rol bij de keuze van panelleden. Panelleden die samenwonen maar geen kinderen hebben, geven minder vaak aan zeker gebruik te maken van de boodschappenservice dan panelleden die samenwonen en wel kinderen hebben. Van deze laatste groep geeft één op de acht (12%) panelleden aan zeker gebruik te willen maken van een dergelijke dienst en van de eerste groep geeft 6% aan hier zeker gebruik van te maken.

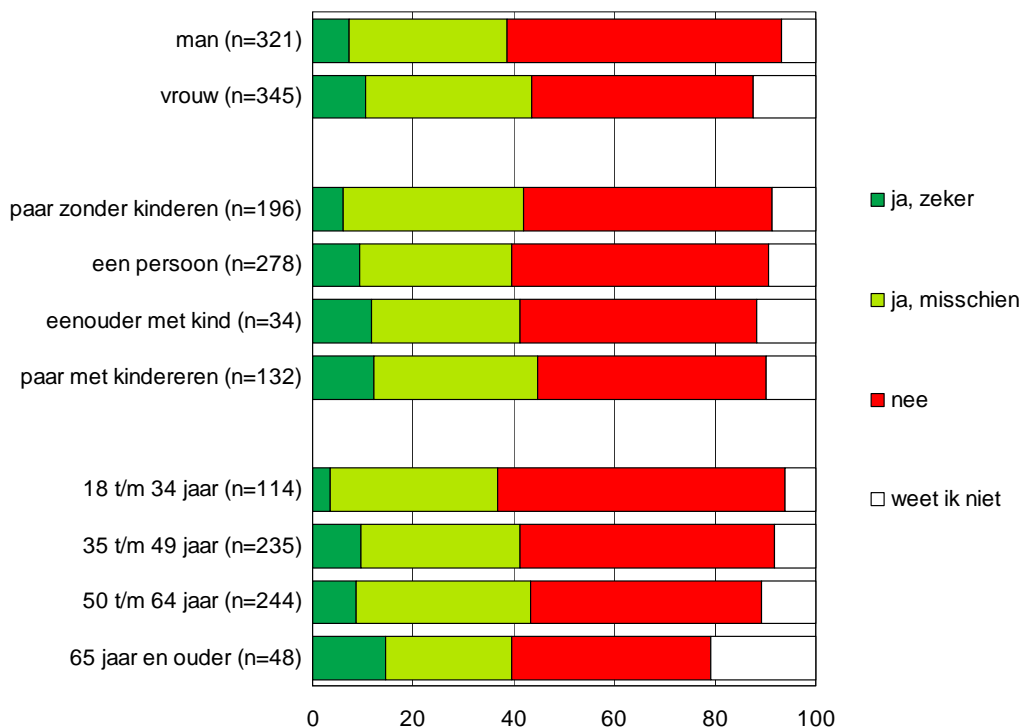
### *Jongeren het minst positief, ouderen het positiefst*

Leeftijd is de derde achtergrondvariabele die van invloed is op het mogelijk gebruik. Boven de 65 jaar reageert men het positiefst op een dergelijke service. Hoewel het hier



om lage aantallen gaat, geeft 15% van deze groep aan zeker gebruik te maken. Jongeren tot 34 jaar zijn het minst positief. Van hen geeft 4% aan gebruik te maken van een dergelijke service.

**Figuur 2.3 Mogelijk gebruik boodschappenservice naar achtergrondvariabelen (procenten)**



## 2.4 Redenen om geen gebruik te maken van een boodschappendienst

### *Boodschappendienst is teveel gedoe*

Aan de panelleden is gevraagd waarom zij geen gebruik willen maken van een boodschappendienst. Bij de bespreking is er onderscheid gemaakt tussen de panelleden die met en zonder auto boodschappen doen.

Bijna éénderde (30%) van de respondenten *zonder auto* geeft aan nooit veel boodschappen tegelijk te doen. Iets minder (28%) vindt het te omslachtig en iets meer dan een vijfde vindt het maken van een afspraak onhandig. Eveneens een vijfde (21%) geeft aan vlakbij een supermarkt of een winkelcentrum te wonen en 9% geeft aan op loopafstand te wonen. Uiteraard is er overlap tussen deze twee laatste typen antwoorden.

De helft van de panelleden die met de auto boodschappen doet, geeft aan dat een dergelijke dienst omslachtig is (51%). Iets minder (42%) meent dat het maken van een afspraak onhandig is en een vijfde van deze groep geeft aan dat er geen boodschappen vanuit huis gedaan worden, maar vanuit het werk of een andere locatie.

**Tabel 2.5 Redenen om geen boodschappen te doen met een boodschappenservice**

Panellleden die nooit de auto gebruiken (n=230, percentage genoemd)		Panellleden die wel (eens) de auto gebruiken (n=97, percentage genoemd)	
ik doe nooit veel boodschappen tegelijk	30	ik vind het te omslachtig	51
ik vind het te omslachtig	28	ik vind het maken van een afspraak onhandig	42
ik vind het maken van een afspraak onhandig	22	ik doe mijn boodschappen niet vanuit huis	20
ik woon in een winkelcentrum	21	ik doe nooit veel boodschappen tegelijk	10
ik woon op loopafstand	9	ik woon in een winkelcentrum	9
ik doe mijn boodschappen online	4	ik doe mijn boodschappen online	5
ik doe mijn boodschappen niet vanuit huis	4	ik doe geen boodschappen binnen de ring	5
ik doe geen boodschappen binnen de ring	1	fysieke conditie	4
fysieke conditie	0	ik woon op loopafstand	2
anders, namelijk	28	anders, namelijk	29
ik heb geen specifieke redenen	6	ik heb geen specifieke redenen	2

Bij de categorie 'anders' geven veel respondenten aan dat de respondenten het 'liever zelf willen doen' en geen problemen met de fiets ervaren.

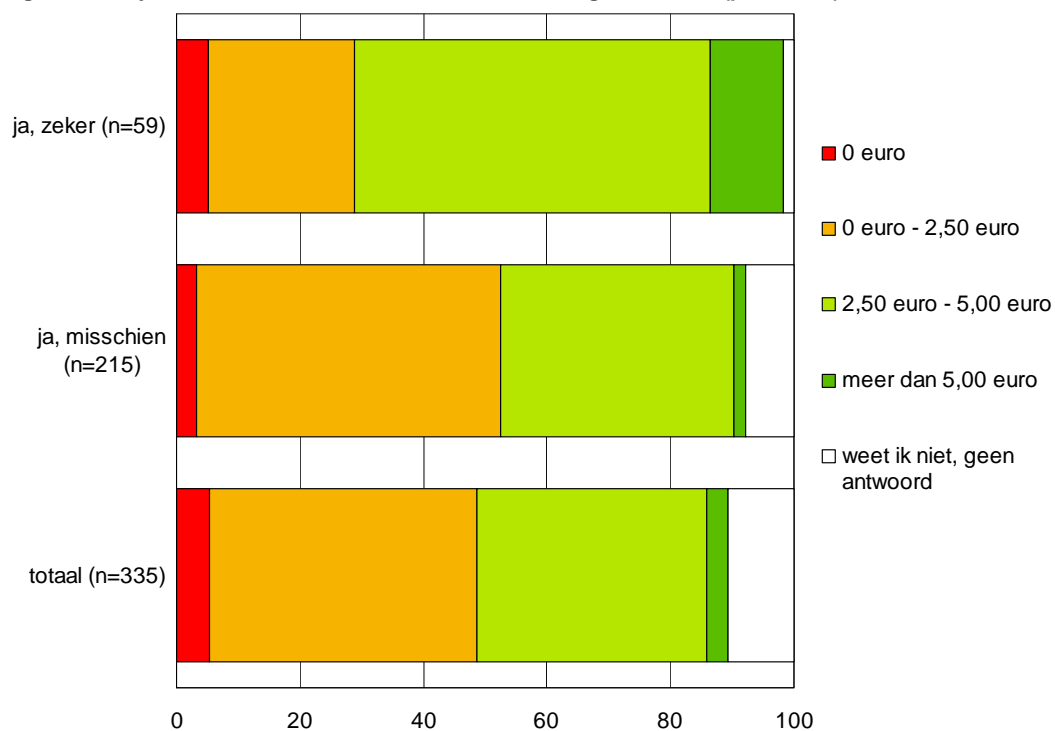
## 2.5 Prijs en wachttijd

### *Helft wil tot 2,50 euro betalen*

Aan de panellleden die (wellicht) gebruik willen maken van een boodschappendienst is gevraagd wat zij bereid zijn te betalen. Iets minder dan de helft van de panellleden (49%) is bereid tot 2,50 euro te betalen en 41% geeft aan tussen de 2,50 euro en 5,00 euro te willen betalen.

De prijs die men wil betalen voor de boodschappendienst hangt af van het verwachte gebruik. Respondenten die zeker gebruik gaan maken van deze service zijn in het algemeen iets meer bereid te betalen dan respondenten die misschien gebruik gaan maken van deze service.

**Figuur 2.6 Prijs die men bereid is te betalen met betrekking tot oordeel (procenten)**



*Eenderde vindt bezorging op dezelfde dag acceptabel*

Bijna eenderde vindt het acceptabel als de boodschappen dezelfde dag nog gebracht worden. Ongeveer eenvijfde wil niet langer dan twee uur wachten. Er zijn geen verschillen naar achtergrondvariabelen.

**Tabel 2.7 Acceptabele periode (n=335, procenten)**

maximaal 1 uur later	14
maximaal 2 uur later	22
maximaal een halve dag later	19
maximaal de zelfde dag	31
maakt mij niet uit	8
weet ik niet, geen antwoord	6
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

Boodschappenservice Binnenstad

## 3 Samenvatting

### *Inleiding*

In deze rapportage is onderzocht of Amsterdammers binnen de Ring A10 gebruik zouden willen maken van een boodschappenservice. De service is bedoeld om het aantal autokilometers binnen de ring terug te dringen. Het idee is om bij een aantal winkelcentra en supermarkten in de binnenstad een afleverservice op te zetten. Vanuit deze punten kunnen de boodschappen vervolgens op een milieuvriendelijke manier afgeleverd worden bij het huisadres. Op die manier zou het winkelend publiek gestimuleerd moeten worden de auto te laten staan en met het openbaar vervoer, lopend of met de fiets de boodschappen te doen.

### *Respons*

IBA heeft aan O+S gevraagd om onderzoek te doen naar het draagvlak onder bewoners. Hiervoor zijn 1.406 panelleden van het O+S panel benaderd die binnen de ring A10 wonen, waarvan er 668 gereageerd hebben, een respons van 48%.

### *Tweederde gebruikt nooit de auto voor boodschappen*

Van de 668 panelleden geeft tweederde aan nooit de auto te gebruiken om boodschappen te doen of bij het winkelen. Iets minder dan een kwart (24%) geeft aan maximaal één dag per week de auto te gebruiken en bijna één op de tien gebruikt de auto vaker voor dit doel.

### *8% van alle respondenten ziet een boodschappenservice zeker zitten*

Van de respondenten die met de auto boodschappen doen, geeft ongeveer 11% aan de auto te laten staan en in plaats daarvan gebruik te zullen maken van een boodschappendienst. De respondenten die nooit met de auto boodschappen doen zijn iets gematigder. Van hen zal ongeveer 7% de boodschappendienst gebruiken als een extra service. In totaal betekent dit dat 8% van de panelleden aangeeft zeker gebruik te willen maken van de service. Eénderde zegt misschien gebruik te willen maken van deze dienst en bijna de helft (49%) geeft aan zeker niet gebruik te willen maken van de boodschappenservice.

### *Geslacht, huishoudtype en leeftijd van invloed op mogelijk gebruik*

Vrouwen zijn in het algemeen iets positiever over het voorstel dan mannen. Ook panelleden met kinderen geven eerder aan gebruik te maken van de boodschappenservice dan panelleden zonder kinderen. Ten derde blijkt dat leeftijd ook van invloed is op het mogelijk gebruik: Hoe ouder, hoe eerder men geneigd is zeker gebruik te maken van een boodschappenservice.

### *Redenen om niet mee te doen*

Aan de panelleden die geen gebruik willen maken van een boodschappendienst is gevraagd waarom zij hier geen gebruik van willen maken. Meest genoemd worden het feit dat men nooit veel boodschappen tegelijk te doet, dat het te omslachtig is en dat het

maken van een afspraak onhandig is. Ook geven veel respondenten aan dat er geen boodschappen vanuit huis gedaan worden, maar vanuit het werk of een andere locatie.

*Helft wil tot 2,50 euro betalen*

Iets minder dan de helft van de panelleden (49%) is bereid tot 2,50 euro te betalen. Respondenten die zeker gebruik gaan maken van deze service zijn in het algemeen iets meer bereid te betalen dan respondenten die misschien gebruik gaan maken van deze service.

*Eenderde vindt bezorging op dezelfde dag acceptabel*

Bijna eenderde van de ondervraagde panelleden vindt het acceptabel als de boodschappen dezelfde dag nog gebracht worden.

## 4 Vragenlijst

Serial    Serie nummer

--	--	--	--	--	--	--	--

### Vragenlijst Boodschappendienst 10063

In het kader van het programma Voorrang voor de Gezonde Stad (VGS) stimuleert de gemeente Amsterdam initiatieven om de luchtkwaliteit in de stad te verbeteren.

Onder andere wordt er gekeken naar de mogelijkheid om een boodschappendienst te realiseren voor bewoners in Amsterdam. Het doel van deze boodschappendienst is het terugbrengen van het autogebruik binnen de Ring A10 bij het doen van boodschappen.

Het idee is dat bewoners niet meer met de auto hun dagelijkse boodschappen doen of met de auto gaan winkelen, maar in plaats daarvan met de fiets, het openbaar vervoer of lopend naar de supermarkt, winkelcentrum of winkelstraat gaan.

De boodschappen van bijvoorbeeld de supermarkt, maar ook van andere winkels in een winkelcentrum of winkelstraat, kunnen na afloop dan ingeleverd worden bij een centraal punt. Dit kan bijvoorbeeld bij een loket of balie op een nabijgelegen parkeerplaats in de buurt van de bewuste supermarkt of op een duidelijk aangegeven parkeerplek halverwege de desbetreffende winkelstraat.

Vervolgens worden de boodschappen afgeleverd bij het huisadres nadat er een afspraak is gemaakt over de bezorging.

De gemeente wil weten of bewoners geïnteresseerd zijn in een dergelijke boodschappendienst en of hier in de toekomst willicht gebruik van gemaakt wordt.

**v1    Hoe vaak gebruikt u in het algemeen de auto wanneer u boodschappen doet of gaat winkelen ?**

- 1    nooit → ga naar vraag v4
- 2    maximaal 1 dag per week
- 3    2 tot 3 dagen per week
- 4    meer dan 4 dagen per week
- 5    weet ik niet, geen antwoord

**v2    Bent u in principe (bijvoorbeeld vanwege de afstand of uw fysieke conditie) in staat om boodschappen te doen zonder auto?**

- 1    ja
- 2    nee

**v3    Kunt u aangeven of u wellicht in de toekomst gebruik zult maken van een boodschappendienst en uw auto daarvoor zal laten staan?**

- 1    ja hier zou ik zeker gebruik van maken → ga naar vraag v6
- 2    ja, ik zou hier misschien gebruik van maken → ga naar vraag v6
- 3    nee, ik zou hier geen gebruik van maken → ga naar vraag v6
- 4    weet ik niet → ga naar vraag v6

**v4    Kunt u aangeven of wellicht in de toekomst gebruik zult maken van een boodschappendienst als extra service?**

- 1    ja hier zou ik zeker gebruik van maken → ga naar vraag v6
- 2    ja, ik zou hier misschien gebruik van maken → ga naar vraag v6
- 3    nee, ik zou hier geen gebruik van maken → ga naar vraag v6
- 4    weet ik niet → ga naar vraag v6

Boodschappenservice Binnenstad

**V5 Kunt u aangeven waarom u geen gebruik zult maken van een dergelijke boodschappendienst?**

- 1 ik doe mijn boodschappen online
- 2 ik vind het maken van een afspraak onhandig
- 3 ik doe mijn boodschappen niet vanuit huis, maar vanuit een ander adres (bijv. werk of crèche)
- 4 ik doe geen boodschappen binnen de ring
- 5 ik doe nooit veel boodschappen tegelijk
- 6 Ik vind het te omslachtig
- 7 anders, namelijk \_\_\_\_\_
- 8 ik heb geen specifieke redenen

**v6 Hoeveel bent u per rit bereid te betalen voor een boodschappendienst?**

- 1 0 euro
- 2 tussen 0 euro en 2,50 euro
- 3 tussen 2,50 en 5 euro
- 4 meer dan 5,00 euro
- 5 ik ga geen gebruik maken van een dergelijke service → ga naar vraag einde
- 6 weet ik niet, geen antwoord

**v7 6. Wat vindt u een acceptabele periode om te wachten voor de bezorging?**

- 1 maximaal 1 uur later
- 2 maximaal 2 uur later
- 3 maximaal een halve dag later
- 4 maximaal de zelfde dag
- 5 maakt mij niet uit
- 6 weet ik niet, geen antwoord

Dit waren al onze vragen. Hartelijk dan voor uw medewerking.