

BEZORG STAPPENPLAN

In 9 stappen succesvol een
bezorgservice opstarten



Groots in genieten

Bezorg Stappenplan

Het doel van dit stappenplan is om jou als ondernemer te helpen met het succesvol bezorgen van maaltijden aan jouw – potentiële – gasten. Allereerst helpen we je om een weloverwogen keuze te maken: ga ik wel of niet starten met bezorgen? Vervolgens helpt dit plan jou op weg met het opstarten van een bezorgservice en bij het maken van alle keuzes die hierbij komen kijken. Daarnaast biedt deze gids voor ondernemers die al zijn gestart met maaltijdbezorging een volledig overzicht dat als checklist kan worden gebruikt om het bezorgen te fine-tunen, meer omzet uit bezorging te halen of het proces te verbeteren.

In 9 stappen succesvol bezorgen

In totaal hebben we 9 stappen gedefinieerd die jou helpen om succesvol te bezorgen:

stap 1: Kies jouw bezorgplatform

stap 2: Bepaal je bezorggebied

stap 3: Kies je vervoersmiddel

stap 4: Kies je personeel

stap 5: Bepaal je assortiment

stap 6: Borg de kwaliteit

stap 7: Benut je volledige capaciteit

stap 8: Zet de juiste bezorgmarketing in

stap 9: Aan de slag met bezorgen!

LET OP: alle stappen staan in verband met elkaar en de keuze die bij de ene stap wordt gemaakt, heeft altijd invloed op alle andere stappen.

De volgorde van stappen wisselt per type ondernemer en vraagstuk, zorg dat je in ieder geval elke stap doorloopt!



Stap 1

Kies jouw bezorgplatform

Om jouw maaltijd bij de klant te krijgen, zijn er op gebied van bezorging twee opties:

- #1 zelf jouw gerechten bezorgen of
- #2 uitbesteden aan een partij die jouw gerechten bezorgt.

Voor beide opties zijn diverse platformen beschikbaar die jou kunnen helpen. Deze beiden opties en de bijbehorende platformen hebben voor- en nadelen. In onderstaande tabel vind je een overzicht om jou te helpen met het kiezen van het juiste platform.

Kies je platform:	Zelf je gerechten bezorgen			Je gerechten laten bezorgen door een andere partij		
	Thuisbezorgd	Jouw eigen platform (bijv. een white-label oplossing zoals Flipdish)	Diverse lokale of regionale aanbieders	Uber Eats	Deliveroo	Thuisbezorgd
USP	Meest gebruikte platform met de grootste naamsbekendheid bij consumenten.	Een bestelsysteem in jouw huisstijl en zelf beschikking over alle klantgegevens.	Versterkt lokale band en vaak lagere tarieven.	Wereldwijde naamsbekendheid en geavanceerde technologie waarbij bijv. de bezorgers te volgen zijn op kaart in de app.	Staat bekend om kwalitatieve maaltijden.	Meest gebruikte platform met de grootste naamsbekendheid bij consumenten.
Beschikbaarheid	Heel Nederland	Heel Nederland	Afhankelijk van beschikbare aanbieders in regio	Amsterdam, Utrecht en Rotterdam	Arnhem, Nijmegen, Amsterdam, Rotterdam, Breda, Tilburg, Utrecht, Den Haag, Den Bosch, Haarlem, Amstelveen, Eindhoven, Leiden en Delft	Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Den Haag
Vervoersmiddel	Zelf te bepalen	Zelf te bepalen	Zelf te bepalen	Fiets, e-bike, scooter of auto	E-bike	E-bike
Soort keuken	Relatief veel fastservice	Divers	Relatief veel fastservice	Divers	Relatief veel restaurants	Relatief veel fastservice
Bestelmethode	Website of app	Website en/of app in eigen look & feel	Website of app	App	Website of app	Website of app
Betaalmogelijkheden	Zeer uitgebreid	Zeer uitgebreid	Zeer uitgebreid en divers	PayPal of Creditcard	iDEAL, Creditcard of PayPal	Zeer uitgebreid
Kosten	€ 0,19 per bestelling + 13% commissie	Divers	Divers	Onbekend, verwachting is 30%	€ 2,50 per bestelling + commissie 25% tot 30%	€ 0,19 per bestelling + 30% commissie

Stap 2

Bepaal je bezorggebied

Een kwalitatieve maaltijd is essentieel bij bezorging. Over het algemeen zorgt een langere reistijd voor een mindere kwaliteit van de gerechten die je bezorgt. Verderop in dit stappenplan vind je diverse tips om de kwaliteit van je product te verlengen, echter is je bezorggebied sterk afhankelijk van je assortiment: het ene gerecht leent zich beter voor bezorging dan het andere.

- #1** Allereerst is het belangrijk om te weten hoe lang de kwaliteit van jouw product op gewenst niveau blijft. Bepaal het gewenste niveau en ga testen.
- #2** Start vervolgens met een klein bezorggebied, bijvoorbeeld op 5 minuten reistafstand van jou locatie en leer van deze ervaring.
- #3** Luister goed naar je gast! Dit doe je door middel van het monitoren van je online recensies, of stop een kaartje in de tas en vraag de klant om feedback direct naar je te sturen!



Stap 3

Kies je vervoersmiddel

Onderstaande tabel geeft voor en nadelen van diverse vervoersmiddelen weer. Een vervoersmiddel is afhankelijk van je locatie en bezorggebied. Wij adviseren om te kiezen voor een e-bike, omdat een e-bike minder last heeft van file, altijd geparkeerd kan worden, je een brede doelgroep bezorgpersoneel aanspreekt. Daarnaast is een e-bike duurzaam: goed voor milieu én voor je imago!



Besteed je het bezorgen uit?

Ga naar stap 7 >

Na het bepalen van een vervoersmiddel of een mix van verschillende vervoersmiddelen, maak je nog een aantal andere keuzes:

- #1 Kies het aantal vervoersmiddelen. Dit is net zoals de keuze van je vervoersmiddel afhankelijk van je bezorggebied. Maak een inschatting van het aantal bezorgmaaltijden per uur op je piekmoment en deel dit door je maximale bezorgtijd: dit is het aantal vervoersmiddelen dat je maximaal nodig hebt.
- #2 Kies of je gaat kopen of leasen. Met een leasecontract kies je voor volledige ontzorging omdat het onderhoud en eventueel vervangend vervoer voor je wordt geregeld. Daarnaast zorgt lease voor flexibiliteit.
- #3 Sluit een verzekering af voor je voertuigen en personeel. Zorg dat je vervoersmiddel maar zeker ook je personeel goed verzekerd zijn. In het geval van een ongeval is een goede dekking erg belangrijk en dit kan je helpen om problemen te voorkomen.

	Auto (klein model)	Scooter	E-scooter	E-bike
Personeel vanaf	18 jaar	16 jaar	16 jaar	15 jaar
Rijbewijs	B	AM	AM	Geen
MVO	x	x	✓	✓
Helm	Niet	Verplicht	Verplicht	Niet verplicht, wel aan te raden
Brandstofkosten p/m	€180,-	€116,-	€20,-	€15,-
Leasekosten p/m	€ 300,-	€ 220,-	€ 252,-	€ 95,-
Actieradius	600 km	180 km	40-80 km	15 – 30 km

Tabel 1 Brandstof o.b.v. 2000 km per maand en €0,25 per kWh

Stap 4

Kies je personeel

Besteed je het bezorgen uit?
Ga naar stap 7

Jouw bezorgpersoneel is hét visitekaartje van je zaak. Bij bezorging is jouw bezorger het enige persoonlijke contactmoment met de gast en daarnaast is je personeel zichtbaar voor (potentiële) gasten in het verkeer.

#1 Bepaal het type werknemer en aantal bezorgers dat je nodig hebt. Let hierbij op het type vervoersmiddel en de bijbehorende minimumleeftijd. Let ook op het maximaal aantal werkuren per dag bij verschillende leeftijden, zie tabel 2. Zorg dat je jouw bezorgers ook echt onderdeel van je team maakt en voorkom dat er twee teams worden gevormd binnen je team!

#2 Bepaal wat je vraagt van je werknemers. Gaan deze alleen bezorgen, of helpen ze ook mee in je zaak bij bijvoorbeeld de afwas? Laat je ze eerst beginnen in de zaak of beginnen deze direct met bezorgen? Geef je ze bedrijfskleding en eventueel beschermende kleding voor op de scooter?

#3 Stel een gedragscode op voor je personeel. Hierin staat alles wat te maken heeft met het gedrag van je personeel. Tegenover elkaar, maar ook tegenover gasten.

#4 Leid je personeel op. Gaandeweg merkt je wat klanten waarderen en welke methoden voor jouw goed werken. Implementeer deze in je gedragscode en maak je personeel zo nog beter.

	Maximaal aantal werkuren per schooldag	Maximaal per niet-schooldag en vakantiedag	Maximaal per schoolweek	Maximaal per niet schoolweek en vakantieweek	Maximaal per 4 weken
15 jaar	2	8	12	40	
16 jaar	9	9	40	45	160
17 jaar	9	9	40	45	160

Tabel 2 Maximale werkuren per leeftijdscategorie



Stap 5

Bepaal je assortiment

Assortiment

Bij het kiezen voor bezorging kies je ook voor een kans om je op een bepaalde manier te profileren bij een nieuwe doelgroep. Je bezorgassortiment hoeft niet per definitie hetzelfde te zijn als je bestaande menukaart.

Je bezorgassortiment bepaal je aan de hand van:

- #1 Je producten: met welke producten kun jij je onderscheiden en blijven kwalitatief goed in bezorging
- #2 Je concurrentie: wat bieden andere bezorgers aan en wat mist de consument wellicht in jouw bezorggebied
- #3 Je capaciteit: producten die veel van je keukencapaciteit vragen kun je wellicht niet aanbieden in bezorging om zo je piek momenten op te kunnen vangen.

Op sligro.nl/bezorgen vind je producten en gerechten die bij uitstek geschikt zijn om te bezorgen.

Bezorgfrites

Frites is bij uitstek een (bij)product dat vaak door je gasten besteld wordt maar waarvan de kwaliteit lastig te borgen is. Dit kan een valkuil zijn, maar dit biedt ook een kans: als jij er voor zorgt dat jouw frites wél kwalitatief goed blijft bij bezorging onderscheidt je je van concurrenten. Om te zorgen dat de frites knapperig en warm blijft kun je kiezen om een speciale bezorg frites te voeren. Deze blijft over het algemeen mooi van kleur, warm van binnen en langer knapperig, daarom zijn deze erg geschikt voor bezorgen. Bekijk sligro.nl/bezorgen voor een overzicht van diverse bezorgfrites.



Stap 6

Borg de kwaliteit

Een van de meeste gehoorde klachten van een consument die een maaltijd besteld, heeft betrekking op de kwaliteit van een product. Door het juiste materiaal te gebruiken en te zorgen voor een juiste klachtenregistratie, borg je de kwaliteit van jouw gerechten.

Bezorgsystemen: thermobox en Cooktek

Om je gerecht warm bij de klant te krijgen zijn er een tweetal bezorgsystemen, passend bij jouw budget: een thermobox of een Cooktek systeem.

Een thermobox is een budget vriendelijke oplossing. Ze zijn verkrijgbaar in verschillende maten maar er past sowieso een Gastronorm bak in. Daarnaast zijn ze temperatuur bestendig van 20 graden C tot 110 graden C, je kunt ze stapelen (met en zonder deksel) en de handgrepen zorgen ervoor dat ze makkelijk draagbaar zijn.

Als je gerechten op een constante temperatuur moeten blijven, kies je voor een inductiesysteem. De bezorgsystemen van Cooktek zijn heel erg geschikt. Met de oplossingen van Cooktek blijven je gerechten op de graad nauwkeurig op temperatuur. En dus op smaak. Het voordeel? De inductieplaten zijn binnen een minuut op temperatuur en je gerechten kun je tot zeker een half uur op 70 graden houden. Bekijk [sligro.nl/bezorgen](https://www.sligro.nl/bezorgen) voor meer informatie of bestel de systemen direct bij jouw Sligro Vestiging.

Klachtenregistratie

Bij het bezorgen van voedingswaren aan huis kan het voorkomen dat het niet geheel naar wens is voor de klant. Het is belangrijk om de klacht van de consument serieus te nemen en dit correct af te handelen. Zorg van een klachtenregistratie, hiermee handel je klachten op een correcte manier af en zorg je dat de oorzaak achterhaald wordt. Ook verklein je de kans dat de klacht zicht herhaald.

Disposables

Om te zorgen dat je warme gerechten warm blijven en je koude gerechten koud zullen deze apart verpakt moeten worden. Als je naast warme gerechten ook koude dranken bezorgt kun je deze in een koeltas verpakken, apart van de warme gerechten. Op [sligro.nl/bezorgen](https://www.sligro.nl/bezorgen) vind je een uitgebreid assortiment disposables die geschikt zijn voor bezorging. Behalve dat de verpakking functioneel moet zijn, bepaald de verpakking ook jouw uitstraling. Verras jouw gast met een mooi servet of kwalitatief hoogwaardig bestek!



Stap 7

Benut je volledige capaciteit

Met het opzetten van een bezorgservice kun je wanneer je capaciteit over hebt, deze volledig benutten. Zet de bezorgservice bijvoorbeeld doordeweeks in om op rustige momenten meer bestellingen te genereren. Wanneer je op een drukke dag in het weekend je capaciteit al volledig is benut, kun je er voor kiezen om op die momenten niet te bezorgen of een langere bezorgtijd af te geven. Houd er wel rekening mee dat consumenten in het weekend vaker laten bezorgen dan doordeweeks. Zaterdag is de meest populaire bezorgdag. Op doordeweekse dagen is woensdag de meest populaire dag bij de consument.

- #1 Houd bij het bepalen van je bezorggebied rekening met het aantal extra bestellingen dat je per uur kunt verwerken.
- #2 Zorg ervoor dat je goed naar je klanten communiceert wanneer jij wel en niet bezorgt. Communiceer daarnaast duidelijk over de te verwachten bezorgtijd. Doe dit zowel vooraf in communicatie als tijdens het verwerken van de bestelling.



Stap 8

Bezorgmarketing

Een platform als Thuisbezorgd is een geweldig marketinginstrument om jouw doelgroep te bereiken. Echter is het ook belangrijk om zelf initiatief te nemen om jouw gasten te vertellen dat je bezorgt of dat je gaat starten met bezorgmarketing. Klantgegevens zijn hierbij erg waardevol: door zelf over de gegevens van jouw klanten te beschikken, kun je deze gebruiken bij inzet van je marketingactiviteiten.

Bedenk bij het starten van bezorgen goed vooraf goed wat je doel is en welke doelgroepen je wilt bereiken:

- #1 zijn er bepaalde doelgroepen interessant tijdens jouw dal-uren? Denk hierbij aan het bezorgen van broodjes tijdens lunch, ontbijt op zondagochtend of bitterballen tijdens het borrelmoment op vrijdagmiddag.
- #2 Wellicht zijn bepaalde wijken extra interessant voor jou vanwege ligging of vanwege doelgroep.

Recensies online/ offline

Bij een online platformen of je eigen website zijn transparantie en de ervaringen van medegebruikers erg belangrijk. Klanten kunnen een mening achter laten in de vorm van een recensie. Ze kunnen dit doen door middel van sterren te geven en daarbij een eventuele opmerking te plaatsen. Een gemiddelde van deze sterren zal prominent op de site te zien zijn. Je hebt ondanks dat je elke bestelling met zorg uitvoert geen invloed op het aantal sterren dat mensen je toekennen.

Alle goede maar ook slechte recensies kunnen door al je andere klanten gezien worden. Zorg dus dat je laat zien dat je de goede reacties waardeert en de slechte reacties serieus neemt. Wanneer je ontevreden klanten tevreden maakt zullen deze zeker terugkomen en heb je er misschien wel een nieuwe ambassadeur bij. Neem de klachten die je krijgt als ondernemer dus serieus en zie deze als een mogelijkheid om jezelf te verbeteren en dit om te zetten naar goede reclame.



Stap 9

Aan de slag met bezorgen!

Nu je alle stappen hebt doorlopen ben je klaar om een weloverwogen keuze te maken. Aan de slag met bezorgen? Stel een plan van aanpak op, calculeer je investering en stel doelen. Evalueer regelmatig en indien nodig, scherp je bezorgplan aan.





Kijk voor meer inspiratie en oplossingen op
sligro.nl/bezorgen



Groots in genieten