



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Bijlage(n)
2

Datum 26 juni 2023
Betreft Publicatie Onderzoeksrapport Effectieve
gedragsinterventies voor stimulering van duurzame
bezorgkeuzes

Geachte voorzitter,

De e-commercesector groeit en daarmee neemt ook het aantal vervoersbewegingen van pakketbezorgers toe. Conform toezegging¹ aan het lid Van der Graaf tijdens de begrotingsbehandeling IenW op 30 november 2022 heb ik in samenwerking met de brancheorganisatie Thuiswinkel.org en Topsector Logistiek een onderzoek laten uitvoeren naar de bijdrage die online consumenten kunnen leveren aan de verduurzaming van de e-commercesector door te kiezen voor een bezorgoptie met een zo laag mogelijke CO₂-uitstoot. In het onderzoek is door middel van een praktijktest nagegaan hoe webshops hun klanten kunnen stimuleren om te kiezen voor de als meest duurzaam aangemerkte bezorgoptie. Bijgaand stuur ik u het onderzoeksrapport met de titel "Effectieve gedragsinterventies voor stimulering van duurzame bezorgkeuzes."

De e-commercesector heeft de ambitie om in 2025 de CO₂-uitstoot sterk terug te dringen en werkt hard aan bezorging met zo weinig mogelijk uitstoot. Dit is onderdeel van een grotere missie van de sector om – uiteindelijk – te komen tot circulaire e-commerce. Daarin wordt niet alleen ingezet op emissies maar ook op verpakkingsmaterialen, retourzendingen en het bewegen van consumenten tot het doen van duurzamere inkopen. Als onderdeel van deze transitie is Thuiswinkel.org momenteel bezig met het inrichten van een proces voor de introductie van herbruikbare verpakkingen, een proactieve ketenaanpak om te komen tot grip op en reductie van CO₂-uitstoot van online bestellingen en onderzoekt het de bijdrage die consumenten kunnen leveren aan duurzamere e-commerce. Het bijgaande onderzoek kijkt naar de bijdrage van de consument aan het terugdringen van de CO₂-uitstoot van pakketbezorging via de keuze voor een bepaalde bezorgoptie.

In het onderzoek zijn tijdens het bestelproces elf verschillende gedragsinterventies getest onder een representatieve groep van ruim 35.000 klanten van vier Nederlandse webshops. Door het grote aantal waarnemingen kon met een statistische analyse worden vastgesteld hoe het gedrag van de consument effectief kan worden beïnvloed om te kiezen voor de meest duurzame bezorgoptie.

¹ Toezegging aan Kamerlid Van der Graaf bij antwoorden op Kamervragen over begrotingsbehandeling IenW, 30 november 2022.

In 2021 is hier al experimenteel onderzoek naar gedaan, maar dit is de eerste keer dat gedragsinterventies live en op zo grote schaal getest zijn bij bestaande webshops.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Uit de resultaten blijkt dat webshopklanten met relatief eenvoudige interventies op de check-out pagina kunnen worden aangezet om een duurzame bezorgoptie te kiezen. Het standaard aanvinken van de duurzaamste bezorgoptie in combinatie met een duurzaamheidslogo of tekst leidt tot ruim twee keer zoveel duurzame bezorgkeuzes als in de controleconditie. Dit betekent dat het *nudgen* van consumenten richting de keuze met de laagste CO₂-uitstoot daadwerkelijk substantiële duurzaamheidswinst oplevert. Thuiswinkel.org zal de resultaten gebruiken om deze kans samen met webwinkels en pakketvervoerders te benutten. Zo ontwikkelt de brancheorganisatie een duurzaamheidsstandaard voor webshops waarin deze uitkomsten meegenomen worden.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen