

In winkels houden Nederlanders zich steeds minder aan de regels!

1.5 meter monitor

Hoe veilig voelt de consument zich tijdens een winkelbezoek?

VIM Group heeft in samenwerking met onderzoeksbureau Ruigrok NetPanel de 1.5 meter monitor opgezet, een onderzoek naar het gevoel van veiligheid bij winkelbezoek tijdens de coronacrisis. De 1.5 meter monitor wordt iedere vier weken herhaald.



Veiligheid

91%

vindt dat mensen zich niet aan de regels houden! (t.o.v. 54% vorige meting)

Naarmate het winkelbezoek stijgt, zien we dat steeds meer mensen zich onveilig gaan voelen (9% t.o.v. 5% vorige meting). Bijna iedereen die zich onveilig voelde in een winkel geeft aan dat dit komt omdat andere klanten zich niet aan de regels houden (91% t.o.v. 54% vorige meting). Andere belangrijke redenen zijn het ontbreken van éénrichtingsverkeer en te veel klanten in de winkel. Dit terwijl het merendeel van de Nederlanders (66%) vindt dat de regels duidelijk zijn, omdat ze duidelijk zijn aangegeven, overal te zien zijn en makkelijk zijn geformuleerd.

De meeste mensen vinden de regels duidelijk, omdat het goed is beschreven en duidelijk is aangegeven, een klein deel (8%) vindt de regels onduidelijk omdat de regels verschillend worden toegepast.

Een aantal reacties van respondenten:

"Er is een wirwar van regels die overal anders worden toegepast."

"Bij de ene winkel info bij binnenkomst, handgel, doekjes, schone mandjes en bij de andere winkel helemaal niets."

Waarom voelen klanten zich onveilig?

- 1 Er waren klanten in de winkel die zich niet aan de regels hielden. (91%)
- 2 Er was geen éénrichtingsverkeer in de winkel, geen vaste looproute. (65%)
- 3 Er waren teveel klanten in de winkel. (61%)

Een derde voelt zich op zijn gemak (38%) omdat iedereen zich aan de regels houdt of omdat ze niet bang zijn voor besmetting door het coronavirus. Een ander deel voelt zich niet op zijn gemak (18%), omdat niet iedereen zich aan de regels houdt.

Een aantal reacties van respondenten:

"Mensen houden niet zo goed afstand meer. Het is lastig om afstand te houden van klanten en winkelpersoneel."

"De mensen lopen maar raak en houden totaal geen rekening met elkaar."

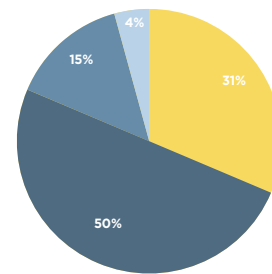
Wat kunnen winkels doen om jou een veilig gevoel te geven?

- 1 Maximum aantal klanten in de winkel. (58%)
- 2 Het aanspreken van klanten die zich niet aan de regels houden. (56%)
- 3 Mogelijkheden om handen te wassen of desinfecteren in de winkel. (48%)
- 4 Personeel dat zich duidelijk aan de regels houdt. (47%)
- 5 Stickers op de vloer, zodat duidelijk is waar je kunt lopen/wachten. (45%)
- 6 Eénrichtingsverkeer in de winkel, een vaste looproute voor iedereen. (43%)
- 7 Een spatscherm bij de kassa. (37%)
- 8 Verplicht met een winkelmandje of winkelwagen winkelen. (36%)



On-/Offline

Koop je nu producten online, die je voor de coronacrisis in een fysieke winkel/filiaal kocht?



- Ja
- Nee
- Ik koop (bijna) nooit iets online
- Weet niet

Een derde van de Nederlanders is vanwege het coronavirus producten online gaan kopen. Voor brillen en lenzen, schoenen en kleding gaat men liever naar de fysieke winkel.

Verschillen in veiligheidsgevoel tussen jong en oud

Als we kijken naar hoe winkels een veilig gevoel kunnen geven, zien we dat 65-plussers het belangrijker vinden dat er een spatscherm bij de kassa hangt dan de jongere mensen. Verder zien we dat mensen tot 44 vaker het gevoel hebben dat we het ergste gehad hebben wat betreft de coronacrisis, vergeleken met de groep ouder dan 44. Ook zien we dat jongeren tot 35 jaar vaker de regels niet (goed) kennen vergeleken met de groep ouder dan 44.

Over het onderzoek

Het 1.5 meter monitor onderzoek is een kwantitatief online onderzoek uitgevoerd onder Nederlanders van 18 jaar en ouder. De steekproef is representatief voor deze groep naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Representativiteit is bereikt door stratificatie van de steekproef vooraf en een weging van de resultaten. Als steekproefkader is gebruikgemaakt van NetPanel, het consumentenpanel van Ruigrok NetPanel.

Initiatief van