

# De klant staat centraal!

De klant staat bij ons centraal. Wij streven naar een ultieme klantreis en klantervaring, daarom meten wij de ervaring van de klant continu. Na iedere bezorging sturen wij een klanttevredenheidsonderzoek naar de eindklant om op deze manier de ervaring en tevredenheid op een aantal aspecten te meten. Ook in de tweede helft van 2018 hebben wij de resultaten uit ons klanttevredenheidsonderzoek geanalyseerd en samengevoegd in een rapport. Wij meten de algemene tevredenheid over de dienstverlening, maar ook de ervaring met de bezorger, zijn uitstraling maar ook hoe deskundig en klantvriendelijk deze is. Daarnaast komt ook de informatievoorziening door Dynasure aan bod, zo sturen wij e-mail en sms berichten om de eindklant te informeren over de bezorging en hebben wij een eigen track & trace systeem, MyDynasure. Als laatste wordt er een vraag gesteld over de klantenservice door Dynasure.

## Zo beoordeelt de klant ons

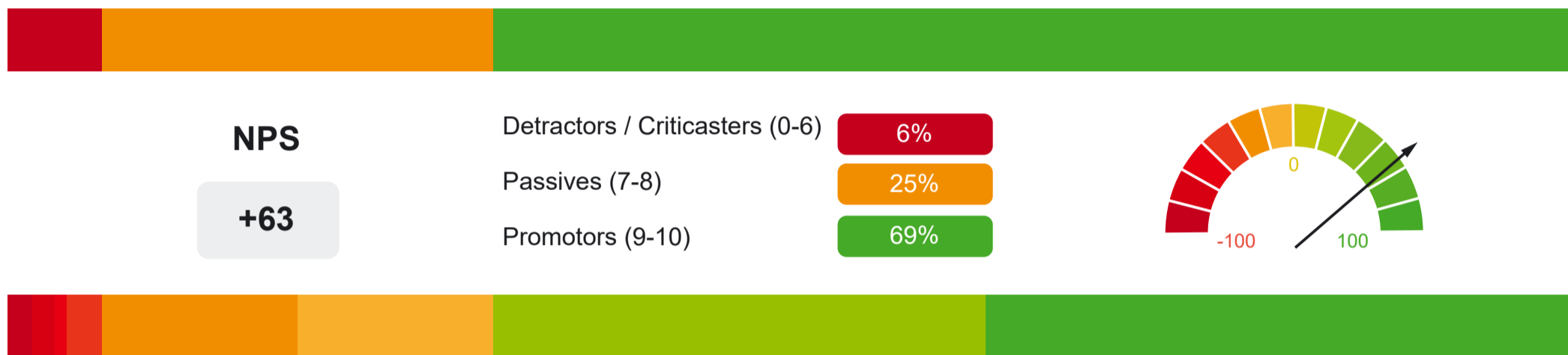
Klanten beoordelen onze dienstverlening door middel van een rapportcijfer, ons ultieme doel is een 10

Rapportcijfer

9,1

Wij meten ook de NPS score bij onze klanten, in de bijlage leggen we exact uit wat NPS betekent.

Op de vraag: *Een familielid, vriend of collega vraagt naar de ervaring met het thuisbezorgen van reisdocumenten. Zou u Dynasure aanbevelen op basis van uw ervaring met de bezorging van uw paspoort, ID-kaart of rijbewijs?*



Van de 6% ontevreden personen was men vooral niet geheel tevreden over de tijdigheid van de bezorging, de bezorger kwam te vroeg of te laat en het aangegeven tijdsvenster dat vaak als te ruim wordt gezien.

De 94% tevreden personen (25% passives en 69% promotors) waren zeer tevreden over de vriendelijkheid van de bezorger, de tijdigheid van de bezorging en de communicatie door Dynasure.

### Hoe beoordeelt u de Dyna bezorger op uitstraling, vriendelijkheid en deskundigheid?



### Hoe vond u de informatie die u per e-mail, sms en via MyDynasure heeft ontvangen?



### Hoe beoordeelt u het contact met de klantenservice van Dynasure?

Rapportcijfer

8,7

Maar 16% van de personen heeft contact gehad met de klantenservice

## Complimenten motiveren ons

Cijfers zeggen veel, maar onze enquête bevat ook de mogelijkheid om een open antwoord of opmerking te geven. Zo hebben wij veel mooie complimenten gekregen, waarvan we hieronder een aantal voorbeelden geven.

- Erg vriendelijke bezorger, hij legde exact uit hoe alles in z'n werk ging en ook de mail over het tijdstip van bezorging was goed geregeld.
- Gemak, het bespaart kosten en tijd!
- De bezorging kwam ontzettend veilig over en ik werd goed geïnformeerd. Voor iemand in een rolstoel is deze service erg fijn.
- De bezorger was tien minuten verlaat en heeft netjes een bericht gestuurd. Ik wist precies waar ik aan toe was, de bezorging verliep netjes en de bezorger was vriendelijk en professioneel.
- Binnen de afgesproken tijd. Een zeer beleef iemand en een zorgvuldige behandeling.

## Wij gaan voor een 10

Wij streven naar de beste klantbeleving, een 10 van iedere klant. Om die reden vragen wij aan de personen die ons een 7 of een 8 geven, wat we beter kunnen doen om die 10 te krijgen. Hieronder een aantal voorbeelden.

- *Ik vind het een mooie service, maar de prijs voor de bezorging is te hoog.*
- *Voor een 92 jarige dame is het allemaal nieuw en soms wat ingewikkeld, voor ouderen mag de procedure vereenvoudigd worden.*
- *Ik zou graag de bezorgtijden direct in een kleiner tijdvenster ontvangen, zodat ik geen uren thuis hoeft te blijven voor mijn paspoort.*

## Wij optimaliseren onze dienstverlening continu

Natuurlijk willen wij onze dienstverlening continu verbeteren, wij sturen onze enquête dan ook niet alleen voor het ontvangen van complimenten, maar vooral om tips en verbeterpunten te krijgen vanuit de klant. Heeft een klant echt een klacht, dan pakken we deze persoonlijk op met de klant.

Ik ben tevreden over de bezorging, echter de kleding mag meer uitstralen dat er waarde documenten worden bezorgd in plaats van een regulier pakketje.

**Actie:** Medio 2019 krijgen onze bezorgers nieuwe kleding, zodat zij er nog professioneler, maar herkenbaar uitzien.

Ik wil mijn oude document graag houden als herinnering aan mijn reizen, nu moet dit eerst naar de gemeente en krijg ik het op een later terug.

**Actie:** Vanuit feedback uit de markt kregen wij te horen dat het proces voor het ingenomen document erg inefficiënt was: het terugbrengen van de documenten naar de gemeente, vernietigen of vervolgens per post retourneren van de oude documenten aan de burger. Om die reden is een speciale handzame ponstang ontwikkeld die een oud document volgens de daarvoor geldende wettelijke richtingen ontwaardt, zodat de burger zijn of haar oude document direct kan behouden.

Ik wil graag precies weten wat we me te wachten staat tijdens de bezorging van mijn paspoort, het is toch een waardevol document dat ik in ontvangst moet nemen.

**Actie:** Door de feedback van de klant kunnen wij onze communicatie steeds verfijnen, zo ontwikkelen wij filmpjes en animaties om de klant van tevoren al meer informatie te geven over de dag van bezorging en het bezorgmoment. De filmpjes vormen medio 2019 onderdeel van de e-mailcommunicatie en de veelgestelde vragen.

Ik zou graag nog nauwkeuriger willen weten wanneer de bezorger arriveert, zodat ik hier rekening mee kan houden.

**Actie:** Naast dat wij e-mails sturen met een afspraakbevestiging, een melding dat de bezorger langskomt in een 2-uur tijdvak en een smsje 30/60 minuten van tevoren, werken wij in 2019 ook aan een dynamische ETA (estimated time of arrival) die wijzigt gedurende de route van de bezorger en continu updates geeft over het verwachte bezorgmoment.

Zowel mijn man als ik hadden een nieuw paspoort nodig, hiervoor moesten wij twee afspraken maken en twee keer enkele uren thuis blijven.

**Actie:** Via het koppelvlak van Centric en Pink is het mogelijk om één afspraak te maken voor de bezorging van twee documenten. Zo hoeven de ontvangers maar één afspraak te maken, één keer thuis te blijven en ontvangen ze de communicatie ook maar één keer. We werken eraan om dit medio 2019 verder te optimaliseren en mogelijk te maken voor alle klanten.

## Wij werken maatschappelijk verantwoord

Omdat wij maatschappelijke verantwoordelijkheid belangrijk vinden, werken wij mee aan verschillende projecten om bijvoorbeeld onze CO2-uitstoot te compenseren, de filedruk in de binnensteden te verminderen en zetten wij mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt in. Wij hebben het afgelopen half jaar, duurzaamheid ook als onderdeel opgenomen in onze klanttevredenheidsenquête.

Binnen een aantal steden zetten wij al elektrisch vervoer in voor de bezorging van paspoorten, ID-kaarten en rijbewijzen, maar wij streven ernaar dit in de toekomst nog verder uit te breiden.

**Samen gaan wij aan de slag om het komende half jaar onze dienstverlening nog verder te verbeteren!**

**Dynasure, 100% met zorg voor u onderweg!**



Is het voor u een meerwaarde wanneer de bezorging van uw reisdocument op een 100% duurzame manier uitgevoerd wordt?

**JA ▶ 64,2%**

ziet een duurzame bezorging als een meerwaarde.

**DYNASURE**  
TRUSTED SOLUTIONS