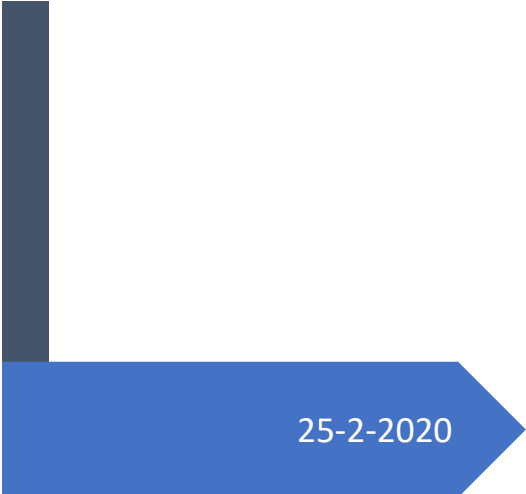
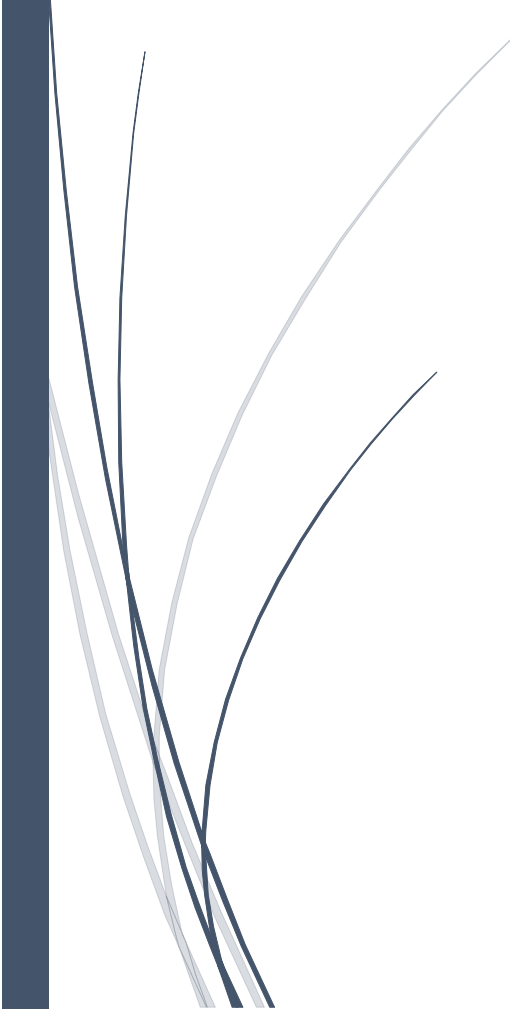


A dark blue vertical bar runs along the left edge of the page. A blue arrow points to the right from this bar, containing the date.

25-2-2020

Meesterproef

Adviesrapport Dorivit

Several thin, curved lines in dark blue and light grey originate from the bottom left corner and sweep upwards and to the right.

Sjoerd Haverlag, Beer Verhoeven, Pascal Sprenger
en Jorn de Graaf
HELEN PARKHURST

Voorwoord

“Wij bij Dorivit zijn gepassioneerd voor jouw gezondheid. Wij geloven dat iedereen zich fit kan voelen en een stap kan nemen naar een gezondere levensstijl, die bijdraagt aan meer geluismomenten.” Onze opdrachtgever voor de Meesterproef van O&O vertelt op de website in klare taal wat de missie is: een bijdrage leveren aan een leuker leven met méér geluismomenten van de klantenkring. Geluk zit echter in een klein hoekje. Wanneer je als webshop namelijk juist wel de juiste producten verkoopt, maar ze niet correct bij de klant worden bezorgd, of als het toch nét niet het juiste product is, dan is dat geluismoment ver te zoeken. Zeker als je dan ook nog slecht wordt beoordeeld op reviewsites. Zo erkende ook onze opdrachtgever, Dorivit, voor wie de afgelopen twee trimesters oplossingen hebben bedacht als antwoord binnenkomende klachten. Dat kon niet zonder een uitgebreid klachtenonderzoek, zodat de problematiek concreet en gedetailleerd in kaart konden worden gebracht. Op basis van die resultaten zijn wij gekomen tot een adviesrapport met mogelijke oplossingen die door Dorivit kunnen worden geïmplementeerd. Zonder steun van onze O&O-begeleiders Joris ten Barge en Christiaan de leeuw, de geraadpleegde expert Ton van Noort en vooral Fiona Aaftink, onze contactpersoon bij Dorivit, was dit niet mogelijk geweest. Onze groep wil deze personen daarom ook hartelijk bedanken voor hun inzet en hulp tijdens ons project.

*Beer Verhoeven
Sjoerd Haverlag
Pascal Sprenger
Jorn de Graaf*



**HELEN
PARKHURST**
Daltonschool mavo havo vwo



Samenvatting

Dit project is bij ons op de tafel gekomen door Sjoerd. Hij heeft een warm contact binnen het bedrijf Dorivit die ons een mogelijke opdracht konden aanbieden. Na enige periode van overleg en afwachten of er nog andere bedrijven zouden reageren op de mails die wij verstuurd hadden zijn we met Dorivit in gesprek gegaan voor een opdracht. Na enige gesprekken hebben wij samen met Dorivit besloten dat wij de bron van de vele online klachten te achterhalen. Hieruit is gekomen dat de grootste bron van de online klachten kwamen van de afdelingen incasso en retour/zendingen. Wij hebben daarom besloten om over deze afdelingen een literatuur onderzoek te starten. Het doel van dit onderzoek was om te achterhalen waar het in deze twee afdelingen fout ging en hoe wij deze konden verbeteren.

Binnen de incasso afdeling van Dorivit waren twee duidelijke aandachtspunten. De manier waarop Dorivit om ging met niet betalende klanten en het gebrek aan bewijslast dat producten zijn afgeleverd bij de klant. Om het eerste probleem op te lossen hebben wij Dorivit geadviseerd om de betalingstermijn in te korten. Ten tweede zijn wij tot de ontdekking gekomen dat er een sterk verband zit tussen de het tweede probleem bij incasso en de problemen bij de afdeling zending/retourzending. Daarom hebben wij besloten om het tweede probleem van incasso en het onderzoek naar de retour/zendingen samen te voegen. Na enig onderzoek is gebleken dat de UPS niet toeleeft aan de eisen van Dorivit. Wij adviseren Dorivit om over te stappen naar PostNL naar pakketjes binnen Nederland en naar DPD naar pakketjes in het buitenland.



Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
Inleiding.....	5
Opdrachtgever	5
Veranderingen binnen het bedrijf tijdens het project.....	5
Probleemanalyse.....	6
Klachtenonderzoek	7
Inleiding.....	7
Product voldoet niet aan verwachtingen	8
Incasso problemen.....	9
Logistieke problemen.....	10
Retour	10
Klantenservice.....	11
Opmerkingen	11
Resultaten	12
Product voldoet niet aan verwachtingen.....	12
Incasso problemen.....	13
Logistieke problemen.....	15
Retour	15
Klantenservice.....	16
Totaal	17
Conclusie Klachtenonderzoek	18
Discussie klachtenonderzoek.....	18
Litratuuronderzoek	19
Inleiding incasso.....	19
Inhoud incasso	19
Incasso bij Dorivit.....	20
Probleemstelling incasso Dorivit.....	20
Oplossing incasso Dorivit	21
Zending/retourzending	22
Inleiding.....	22
Werking zending/retourzending.....	22
Problemen bij zendingen en retourzendingen	25



Kenmerken vervoersbedrijven.....	26
UPS	26
PostNL	27
DHL.....	28
DPD.....	29
Kwaliteit vervoersbedrijven	30
Oplossingen bij zendingen en retourzendingen	31
Conclusie literatuuronderzoek.....	33
Discussie literatuuronderzoek	34
Advies.....	35
Bronnen.....	36



Inleiding

Dorivit is een e-commerce bedrijf in Almere dat voedingssupplementen en beautyproducten verkoopt. Het bedrijf heeft aangegeven online met slechte reviews te kampen. Op het internet worden er veel klachten geplaatst over de incasso, zending en producten. In dit verslag zal onze groep de problemen bij Dorivit blootleggen en oplossingen bieden. Dit hebben wij gedaan door een klachtenonderzoek te verrichten. Door dit klachtenonderzoek konden wij de problemen bij Dorivit beter in kaart brengen en analyseren. Vervolgens is er een literatuuronderzoek uitgevoerd om gepaste oplossingen te vinden voor deze problemen.

Opdrachtgever

Onze opdrachtgever is Dorivit B.V.. Het is een online bedrijf dat voedingssupplementen en beautyproducten verkoopt. Dorivit heeft een divers assortiment producten met een oog op een gezonde en vitale levensstijl. Voorbeelden van deze producten zijn dieetdrankjes, afslankpillen en gezichtsmaskers. Dorivit verkoopt hun producten doormiddel van leads op Facebook. Een lead is een aanvraag van een potentiële klant naar meer informatie over een bepaald product. Deze leads leiden vaak tot een aankoop. Het is eigenlijk heel simpel, iemand laat zijn gegevens achter op de Facebookpagina van Dorivit en worden vervolgens telefonisch benadert door een verkoper van Dorivit. Tijdens deze gesprekken verkoopt Dorivit hun producten. Ook kunnen klanten producten bestellen op de website van Dorivit, Amazon of bol.com. Nadat een er een aankoop is gedaan wordt het product ingepakt en verstuurd naar de klant.

Veranderingen binnen het bedrijf tijdens het project

E-commerce bedrijven zoals Dorivit moeten zichzelf door de felle competitie constant aanpassen als ze willen blijven bestaan. Een snel veranderende markt vraagt natuurlijk voor een flexibel en dynamisch bedrijf. Het is dan ook niet gek dat Dorivit enorm is veranderd in de loop van ons project. Het bedrijf werd namelijk halverwege het project gedwongen, vanwege financiële problemen, om een groot deel van het personeel te ontslaan. Dorivit was namelijk in de oude situatie niet langer winstgevend. De telefonische verkopers zijn overgekocht door Mijs contact center, een bedrijf dat bellers verhuurd. Dorivit heeft nu zelf geen telefonische afdeling meer. De telefonische verkopers worden nu gehuurd bij Mijs contact center. Dorivit verminderen op deze wijze hun kosten, ze hoeven de telefonische verkopers nu namelijk niet langer door te betalen als er geen klanten zijn.

Door de verandering in het personeelsbestand heeft Dorivit ook hun verkoopstrategie aangepast. Nu worden er bijvoorbeeld ook abonnementen aangeboden. Voorheen moesten klanten iedere maand het product handmatig bestellen. Deze klanten hebben nu de optie om een abonnement te nemen op een bepaald productenpakket. Dit pakket bestaat uit een verzameling producten die elkaar aanvullen. Zo krijg je bij een afval drankje gelijk ook een detox behandeling. In deze warrige periode is Dorivit natuurlijk nog steeds hard opzoek naar manieren om het bedrijf efficiënter en beter te laten lopen. Dit is waar ook wij ons mee bezighouden tijdens dit project.



Probleemanalyse

Uit het gesprek dat er met Dorivit is geweest bleek dat zij last en moeite hebben met het functioneren van hun logistieke afdeling. Hiermee doelt Dorivit voornamelijk naar het bedrijf waar ze nu mee samenwerken, namelijk UPS. De relatie tussen Dorivit en het logistiek bedrijf UPS loopt niet soepel en ze hebben vaak last van pakketjes die zoekraken of niet afgeleverd worden. Daarnaast loopt de incasso bij Dorivit niet helemaal soepel. Ze hebben veel last van klanten die te laat of helemaal niet betalen en willen dit probleem verholpen hebben. Wij hebben met Dorivit afgesproken dat wij hiervoor een creatieve en innovatieve oplossing gaan vinden. Deze ideeën moeten wel binnen richtlijnen van Dorivit blijven.



Klachtenonderzoek

Inleiding

Voordat je kunt bepalen hoe je het aantal klachten kan verminderen moet je eerst uitvinden waar de klachten vandaan komen. Dit hebben wij gedaan door online recensies op te zoeken en hier gegevens over te verzamelen. Deze gegevens hebben wij vervolgens in grafieken genoteerd waardoor je heel overzichtelijk de pieken en dalen kunt zien. Op die manier zien wij niet alleen welke klachten het meeste voorkomen, maar ook wanneer deze voorkomen. Dit onderzoek zal ons een richting geven om in te zoeken zodat wij het proces van Dorivit kunnen verbeteren. Wij verdelen het klachten onderzoek in verschillende onderwerpen. Deze onderwerpen zijn verdeeld zodat wij de klachten in hele algemene deelonderwerpen kunnen onderverdelen. Van elke klacht houden de volgende gegevens bij; Wanneer de klacht is geplaatst, of de klacht is afgehandeld en de bron van de klacht. Daarnaast houden we bij of de klacht is opgenomen in ons Excel bestand. De precieze klachten schrijven wij niet op. De reden hiervoor is dat de klachten altijd onder te verdelen zijn in algemene klachten. De klachten hebben wij onderverdeeld in de volgende onderwerpen: Of het product aan de verwachtingen voldoet, incasso problemen, logistieke problemen, retour, klantenservice.



Product voldoet niet aan verwachtingen

Wanneer	Afgehandeld	Bron	In Excel
17-07-19	Geen idee	Facebookpagina van Dorivit	Ja
10-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
10-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
26-08-19	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
24-07-19	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
13-09-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
05-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot	Ja
06-05-19	Afgehandeld	Klachtenkompas.nl	Ja
29-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
19-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
22-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
22-07-19	Niet afgehandeld	Trustpilot.nl	Ja
19-07-19	Afgehandeld	Trustpilot.nl	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
18-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
05-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot.nl	Ja
17-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
13-06-19	Afgehandeld	Trustpilot.nl	Ja
15-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
17-06-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
11-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
17-06-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
04-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
11-04-18	Geen idee	Trustpilot	Ja
5-4-2019	Nee	Trustpilot.nl	Ja



Incasso problemen

Wanneer	Afgehandeld	Bron	In excel
17-07-19	Geen idee	Facebookpagina van Dorivit	Ja
13-08-19	Geen idee	Facebookpagina van Dorivit	Ja
27-10-19	In behandeling	Klacht.nl	Ja
17-10-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
30-06-19	Geen idee	Facebookpagina van Dorivit	Ja
10-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
10-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
10-06-19	In behandeling	Facebookpagina van Dorivit	Ja
24-11-18	Geen idee	Facebookpagina van Dorivit	Ja
25-10-19	In behandeling	Trustpilot	Ja
02-10-19	In behandeling	Trustpilot	Ja
15-10-19	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
03-09-19	Geen idee	Trustpilot	Ja
02-09-19	Niet afgehandeld	Trustpilot	Ja
02-09-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot	Ja
10-10-18	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
13-08-19	Geen idee	Trustpilot	Ja
04-09-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
05-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot	Ja
29-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
06-05-19	Afgehandeld	Klachtenkompas.nl	Ja
19-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
13-09-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
22-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
18-07-19	Mee bezig	Trustpilot.nl	Ja
18-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
17-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
07-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
06-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
05-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
01-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
09-07-19	Afgehandeld	Klacht.nl	Ja
04-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
24-05-18	Geen idee	Trustpilot	Ja
5-4-2019	Nee	Trustpilot.nl	Ja



Logistieke problemen

Wanneer	Afgehandeld	Bron	In excel
02-07-19	Ja	Facebookpagina van Dorivit	Ja
30-06-19	Geen idee	Facebookpagina van Dorivit	Ja
10-06-19	In behandeling	Facebookpagina van Dorivit	Ja
25-08-19	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
20-05-19	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
03-09-19	Nee	Klacht.nl	Ja
16-07-19	Ja	Trustpilot.nl	Ja
01-07-19	Ja	Trustpilot.nl	Ja
08-07-19	Afgehandeld	Klacht.nl	Ja

Retour

Wanneer	Afgehandeld	Bron	In excel
04-10-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
03-10-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
25-10-19	In behandeling	Trustpilot	Ja
02-10-19	In behandeling	Trustpilot	Ja
02-10-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot	Ja
12-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot	Ja
13-09-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
12-09-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
12-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot	Ja
04-09-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
05-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
22-07-19	Niet afgehandeld	Trustpilot.nl	Ja
08-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
13-06-19	Afgehandeld	Trustpilot.nl	Ja
01-08-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
17-06-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
3-4-2019	Niet afgehandeld	Trustpilot.nl	Ja



Klantenservice

Wanneer	Afgehandeld	Bron	In excel
12-05-19	In behandeling	Facebookpagina van Dorivit	Ja
21-12-18	Geen idee	Facebookpagina van Dorivit	Ja
15-10-19	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
23-06-19	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
19-03-19	Geen idee	Google reviews van Dorivit	Ja
09-09-19	Afgehandeld	Klacht.nl	Ja
07-05-19	Afgehandeld	Klachtenkompas.nl	Ja
13-09-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
05-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Trustpilot.nl	Ja
28-06-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
08-07-19	Afgehandeld	Klacht.nl	Ja
04-07-19	Afgehandeld volgens Dorivit	Klacht.nl	Ja
14-04-18	Geen idee	Trustpilot	Ja

Opmerkingen

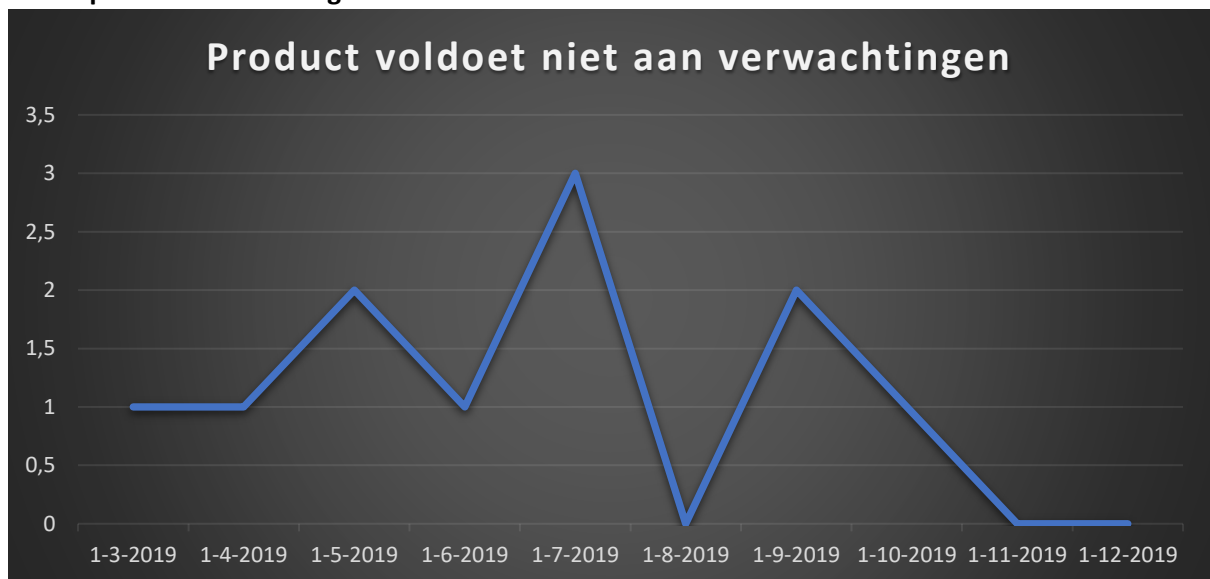
1. Wij constateren dat er veel negatieve reacties worden geplaatst over het product black latte.
2. Wij hebben geconstateerd dat op de website trustpilot.nl op 19-07-2019 een opmerking is geplaatst door Dorivit waarbij zij zeggen dat zij positieve opmerkingen krijgen over hun product. Dit was echter de enige positieve opmerking.



Resultaten

Product voldoet niet aan verwachtingen

Verloop zonder verhouding



Totaal: 29



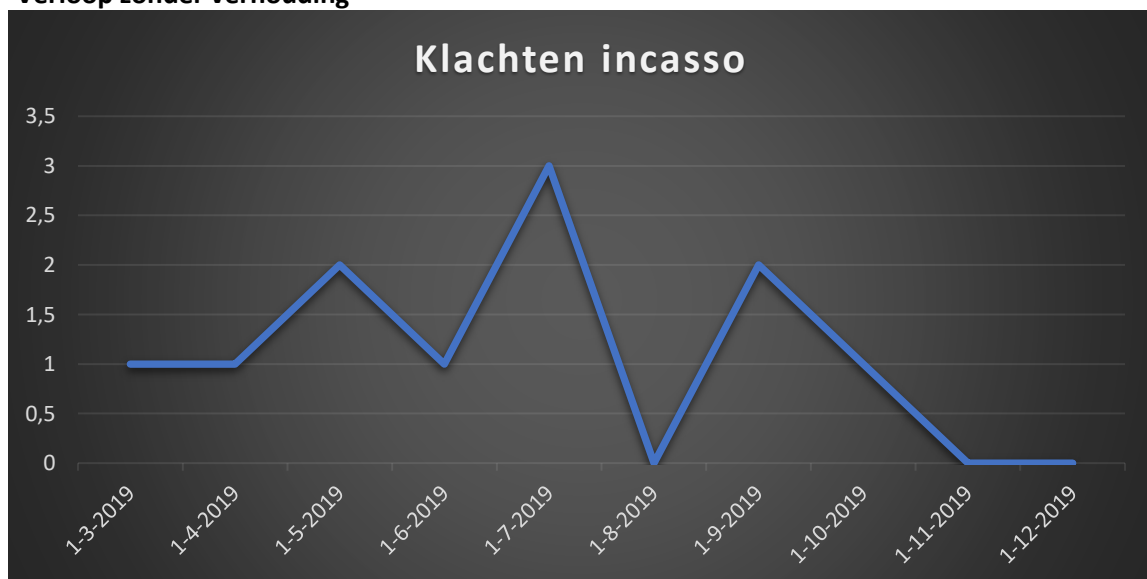
Datum	Sales	Klachten	Verhouding(Klachten/Sale)
Juli	12306	15	0,00122
Augustus	3630	7	0,00193
Sept	2146	1	0,00041
Totaal	18082	23	0,00127

Verloop met verhouding



Incasso problemen

Verloop zonder verhouding



Totaal: 36

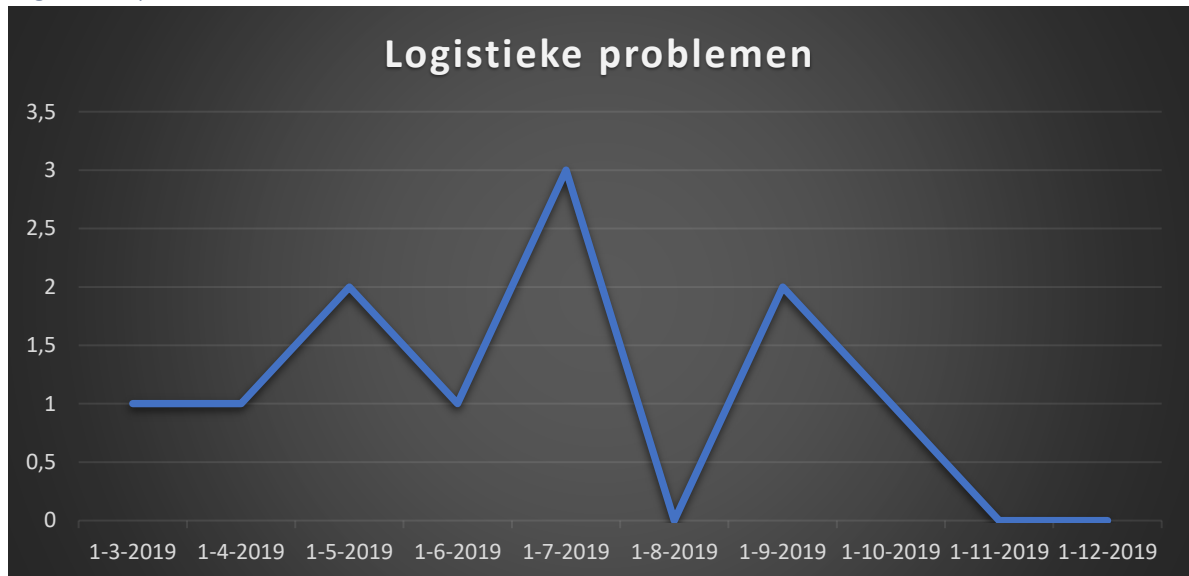


Datum	Aanmaningen	Klachten	Verhouding(Klacht/Aanmaningen)
Juni	3934	10	0,00254
Juli	3809	9	0,00236
Augustus	5889	8	0,00126
September	3696	5	0,00135
Totaal	17328	32	0,00185

Verloop met verhouding



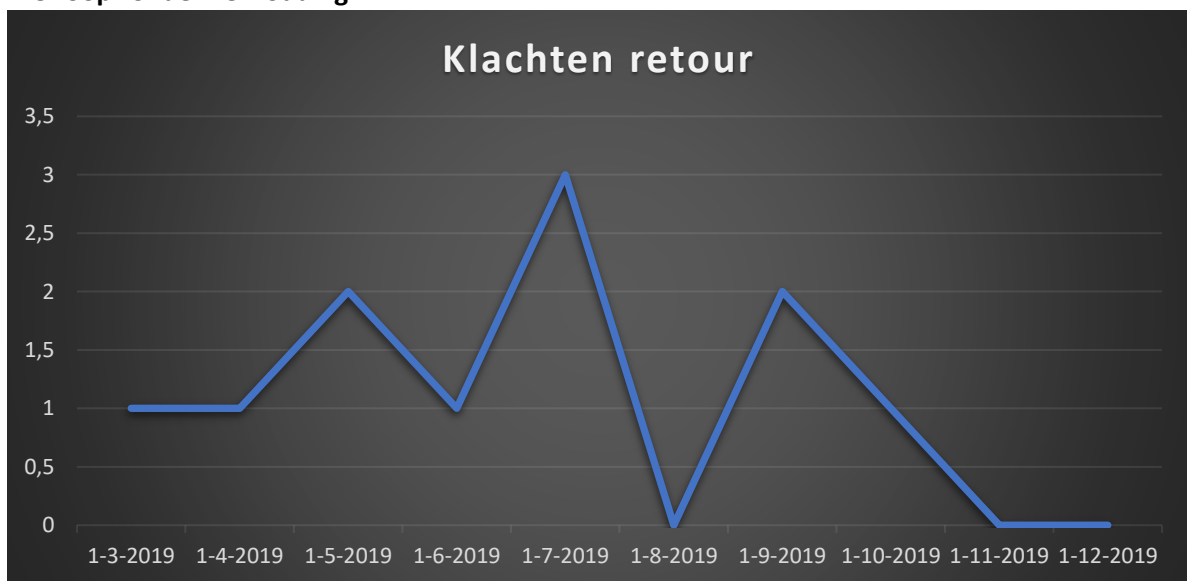
Logistieke problemen



Totaal: 12

Retour

Verloop zonder verhouding

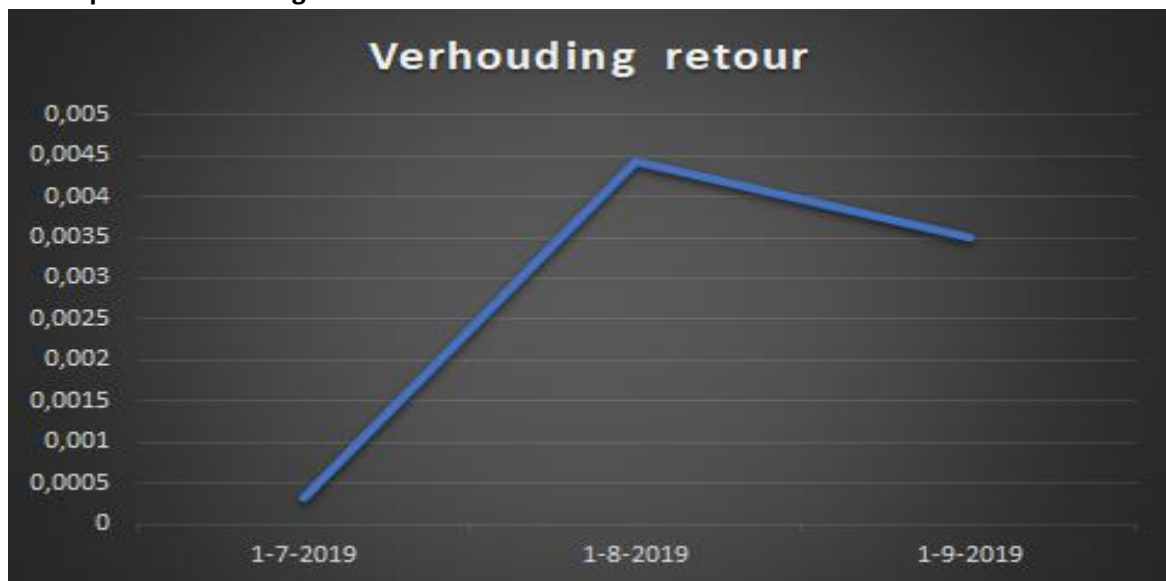


Totaal: 20



Datum	Retour	Klachten	Verhouding
Juli	3250	1	0,00031
Aug	1800	8	0,00444
Sept	858	3	0,00350
Totaal	5908	12	0,00203

Verloop met verhouding



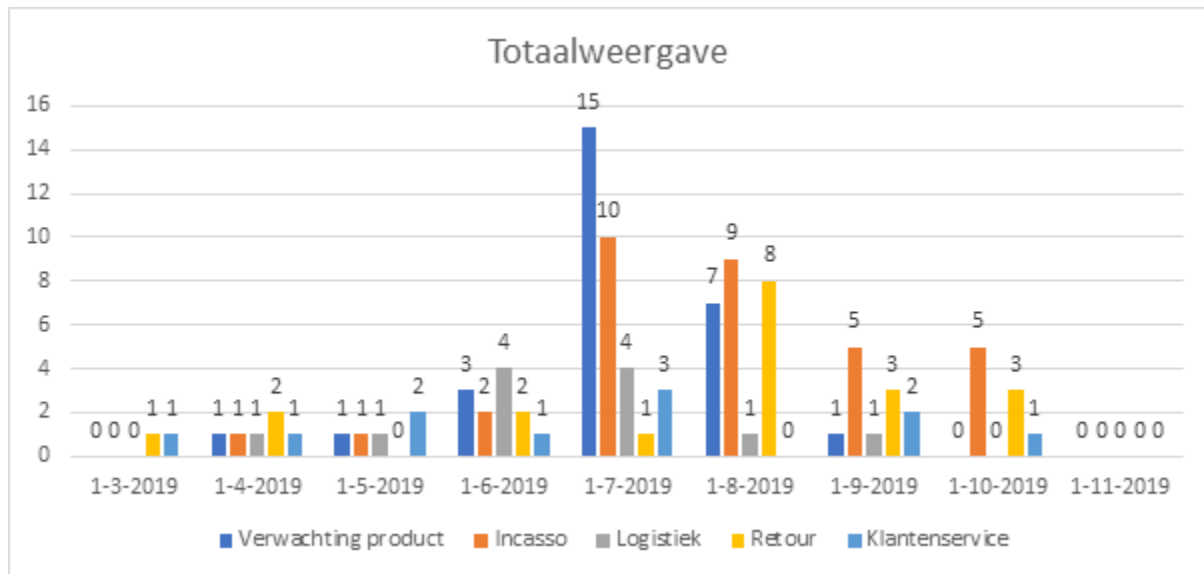
Klantenservice



Totaal: 12



Totaal



Totaal:104

Datum	Sales	Klachten	Verhouding (Klacht/Sales)
Juli	12306	15	0,00122
Augustus	3630	7	0,00193
Sept	2146	1	0,00041
Totaal	18082	23	0,00127
Datum	Retour	Klachten	Verhouding (Retour/Klacht)
Juli	3250	1	0,00031
Aug	1800	8	0,00444
Sept	858	3	0,00350
Totaal	5908	12	0,00203
Datum	Aanmaningen	Klachten	Verhouding (Aanmaningen/Klacht)
Juni	3934	10	0,00254
Juli	3809	9	0,00236
Augustus	5889	8	0,00126
September	3696	5	0,00135
Totaal	17328	32	0,00185



Conclusie Klachtenonderzoek

Wanneer je kijkt naar de resultaten zie je dat drie onderwerpen opvallen. Je ziet dat er een boel klachten zijn over het product, over retour/zendingen en over incasso. Je kunt op twee manieren zien dat hier veel klachten over zijn. Ten eerste zie je dat deze drie onderwerpen online het meest in klachten voorkomen. Daarnaast hebben wij gekeken naar de verhouding tussen het aantal klachten en hoe vaak er een mogelijke reden is om een klacht in te dienen. Een voorbeeld is de verhouding tussen het aantal klachten over een product en het aantal sales dat er is gemaakt. Elke keer dat er een product wordt verkocht is er mogelijk een reden om te klagen over het product. Zo heb je ook het aantal klachten over retour en het aantal retour zendingen. Wanneer je de resultaten van deze verhouding ziet, zie je ook dat de volgende drie onderwerpen opvallen: de verwachting van het product, incasso en retourzendingen. Wij hebben besloten om verder onderzoek te gaan doen in incasso en retourzendingen. De reden dat wij niet verder onderzoek gaan doen over de verwachtingen van het product is omdat dit niet te veranderen is doormiddel van processen binnen het bedrijf. Om deze klachten weg te werken moet je het product aanpassen wat buiten ons onderzoek valt.

Discussie klachtenonderzoek

Zoals elk onderzoek heeft ook ons onderzoek zo zijn verbeterpunten. Hieronder vind je de verbeterpunten in ons onderzoek:

- Een probleem is bij een klachtenonderzoek dat je niet zeker weet of de mensen de waarheid spreken. Het zou kunnen zijn dat iemand een kern van waarheid verteld met een hoop leugens daaromheen simpelweg omdat het desbetreffende persoon boos is. Daar hebben wij ook rekening mee gehouden. Wij zijn namelijk niet gaan kijken naar de specifieke klacht, maar hebben het alleen maar op onderwerp ingedeeld. Op die manier hebben wij geprobeerd de kern van het verhaal af te bakenen zodat wij een zo realistisch mogelijk resultaat verkrijgen.
- In sommige reviews zitten twee klachten verwerkt. Wij hebben besloten één klacht, waar twee verschillende klachten in zitten, onder te verdelen in twee verschillende categorieën.
- Bij sommige onderwerpen, zoals bij de klachten over incasso, hebben wij informatie van Dorivit opgevraagd zodat wij het aantal klachten kunnen relativeren. Dit hebben wij niet bij elke categorie klacht kunnen doen. Dit was gelukkig ook niet nodig aangezien er niet veel klachten waren in de categorieën die wij niet konden relativeren. Oftewel, ongeacht of wij de gegevens wel of niet zouden hebben zou deze categorie niet in aanmerking komen om vervolgonderzoek naar te doen.



Literatuuronderzoek

Tijdens het literatuuronderzoek gaan wij onderzoeken hoe we het productieproces van Dorivit kunnen optimaliseren. Dit gaan we doen door oplossingen te bedenken voor de problemen die tijdens onze eerdere onderzoeken naar voren kwamen. Uit ons klachtenonderzoek is gebleken dat er veel problemen ontstaan bij de incasso en zending van Dorivit. Dit is waarom wij ons literatuuronderzoek hebben opgedeeld in de onderwerpen incasso en zending.

Inleiding incasso

Incasso is een breed begrip. Het heeft eigenlijk alles te maken met de financiële kant van een bedrijf die producten, goederen of daden verkoopt. Bij Dorivit dit dus het verkopen van voedingssupplementen en beautyproducten. Zij verkopen deze producten aan klanten en krijgen daar in ruil voor geld terug. Echter gebeurt dit niet altijd, soms vergeet de klant te betalen of doet de klant dit bewust niet. Als dit gebeurt gaat het incassoproces van start. Dorivit heeft vaak last van dit soort klanten omdat zij pas na het product geleverd is de rekening sturen. Een aantal van deze klanten denkt ze dan te slim af te zijn en niet voor het bestelde product te betalen. Dit geeft Dorivit allerlei problemen en daarom hebben ze de hulp van ons ingeschakeld om het probleem aan te pakken.

Inhoud incasso

Incasso houdt in dat een organisatie een ander bedrijf de toestemming geeft om de organisatie openstaande vorderingen te incasseren. Deze bedrijven die deze vorderingen mogen incasseren zijn vrijwel altijd incassobureaus. De organisaties die incassobureaus inhuren doen dit meestal omdat ze zelf weinig tijd hebben of zich meer op het bedrijf willen focussen i.p.v. het incasseren van openstaande vorderingen. Het incassobureau dat is ingehuurd door de organisatie gaat dan proberen om met de debiteuren (niet betalende klanten) een betalingsregeling af te sluiten om ervoor te zorgen dat de debiteuren toch betalen.

Zo'n traject waarbij er een incassobureau in het spel komt kan onderverdeeld worden in twee delen. De minnelijke fase en de gerechtelijke fase.

De minnelijke fase ook wel de buitenrechtelijke fase genoemd komt als eerste en het doel is hier om zonder rechter of juridische instantie de debiteur aan te zetten tot betaling. Dit gebeurt door middel van een telefonisch gesprek en een brief vanuit het incassobureau naar de debiteur. Als er na het telefoongesprek en de brief nog niet is betaald wordt er een tweede en eventueel een derde brief gestuurd. Als er daarna nog steeds niet betaald is gaat het incassobureau over naar de gerechtelijke fase.

Bij de gerechtelijke fase stelt het incassobureau een dagvaarding op en verstuurt deze op. Hierin staat dat de debiteur voor de rechter moet verschijnen. Ook staat er in de dagvaarding om welke vordering het gaat, waarom hij deze zou moeten betalen en de schade die de organisatie heeft geleden om het geld te kunnen incasseren. Naast de vordering wordt de debiteur ook het geld opgelegd dat het proces heeft gekost. Als de rechter uitspraak heeft gedaan en er wordt nog steeds niet betaald kan er tot executie worden overgegaan, dit door bijvoorbeeld het loon in te houden. Als dit niet tot reactie leidt komt er een deurwaarder langs om spullen van de persoon in kwestie in te nemen.



Incasso bij Dorivit

Ook Dorivit heeft een bedrijf ingehuurd om hun vorderingen verder op te lossen. Alleen voordat deze naar het desbetreffende incassobureau gaan probeert Dorivit zelf nog met de debiteur in contact te komen door mails te sturen en telefonisch contact op te leggen. Als dit niet tot actie leidt sturen ze de vordering door naar het incassobureau dat zij hebben ingehuurd. In een klachtenonderzoek dat wij hebben gemaakt blijkt dat de meeste klachten die Dorivit heeft gaan over het incasso onderdeel van Dorivit. Wij hebben zelf met Dorivit gesproken over hun incasso problemen. Hieruit is gebleken dat zij moeite hebben met het handhaven en op orde houden van alle vorderingen en profielen van de debiteuren.

Probleemstelling incasso Dorivit

Het probleem dat Dorivit ervaart is dat zij vaak te weinig of geen bewijs hebben dat debiteurs bij hen producten besteld hebben. Dit komt doordat de AVG stelt dat na drie maanden alle contacten met de debiteur verwijderd moeten zijn wegens privacy redenen. Hierdoor kan Dorivit moeilijk tot niet bewijzen dat de debiteurs iets te verwijten is. Daarom is het voor hen heel lastig om incassobureaus achter deze debiteurs aan te sturen, of rechtszaken op te zetten omdat ze een gebrek hebben aan bewijs tegen de debiteurs. De grootste boosdoener van dit probleem is dat Dorivit de debiteur ongeveer 2,5 tot 3 maanden de tijd geeft om het product te betalen voordat zij een aanmaning doen. Dit zorgt er dus voor dat als Dorivit een aanmaning doet het eigenlijk al te laat is omdat er nauwelijks tot geen bewijs meer geleverd kan worden.

Nog een probleem dat Dorivit ervaart is dat zij niet kunnen bewijzen dat een product is afgeleverd bij een klant. Dit komt doordat Dorivit met UPS werkt. Wanneer een pakketje wordt verstuurd is het voor zowel de klant als Dorivit erg lastig om te achterhalen wanneer een product waar is geweest. Het product zou je doormiddel van geo-tag systeem moeten kunnen volgen. Bij dit systeem krijgt elk individueel pakketje een eigen barcode. Wanneer een pakketje langs een distributiecentrum, een afleverpunt en wanneer het pakketje bij iemand thuis wordt afgeleverd, wordt het pakketje gescand waardoor je online heel makkelijk kan aflezen waar het pakketje is. Dit is een mooi systeem als elke stap goed wordt uitgevoerd. Dit is echter niet altijd het geval. Vaak wordt een pakketje niet goed of simpelweg niet gescand waardoor je online niet meer goed na kan gaan waar het pakketje uiteindelijk daadwerkelijk is. Doordat je het pakketje niet goed kan volgen kan een klant een pakketje afgeleverd krijgen, maar vervolgens claimen dat het pakketje nooit is afgeleverd. Op het moment dat dit gebeurt heeft Dorivit vaak geen bewijs dat het pakket daadwerkelijk is afgeleverd bij de klant. Dorivit kan vervolgens geen geld eisen aangezien de klant niet hoeft te betalen voor een product wat nooit is afgeleverd. In de tussentijd heeft Dorivit wel een pakketje opgestuurd, marketingkosten betaald, personeel betaald en ga zo maar door.

Kortom zijn er dus twee echte problemen binnen de incasso van Dorivit. Een is dat ze de debiteur een te lange periode geven om een product te betalen voordat zij een aanmaning op de debiteur. Hierdoor kunnen ze geen bewijs leveren dat deze überhaupt een product heeft besteld. Het tweede probleem dat Dorivit ervaart is dat Dorivit geen inzicht heeft waar hun pakketjes zijn en zo ook niet kunnen bewijzen of een pakketje is aangekomen bij een klant waardoor Dorivit ook geen geld kan eisen voor het product wat zij hebben verstuurd.



Oplossing incasso Dorivit

De oplossing voor het incassoprobleem van Dorivit is eigenlijk vrij voor de hand liggend. Om ervoor te zorgen dat Dorivit geen last meer heeft van de AVG wet, i.v.m. het verwijderen van de debiteur zijn/haar gegevens, moet Dorivit simpelweg het betalingstermijn inkorten. Hiermee willen wij zeggen dat de periode die de debiteur krijgt om het bestelde product te betalen ingekort moet worden. Dit heeft als voordeel dat Dorivit eerder kan beginnen met het incassoproces. Als de debiteur dan niet wil betalen voor het bestelde product heeft Dorivit de juiste gegevens nog om naar de rechter te stappen. Hiermee kunnen ze voorkomen dat de debiteur kan ontkennen dat deze het product in eerste instantie heeft besteld of dat Dorivit niet meer bij de gegevens van de debiteur kan. Als Dorivit het betalingstermijn inkort kan dit ook voor nadelen zorgen. Zo kan het zijn door de verkorte betalingsperiode dat potentiële klanten minder snel producten zullen bestellen omdat ze minder tijd hebben om het bestelde product te betalen.

Dit heeft over het algemeen het effect dat de debiteur eerder wordt aangezet tot betaling. Dit heeft niet alleen een positief effect voor Dorivit om de gegevens optimaler te kunnen gebruiken van de debiteur, ook zal de debiteur vaker wel gaan betalen. Dit omdat ze sneller een reminder krijgen om te betalen. Het product dat ze besteld hebben is dan korter geleden dan voorheen dus is het heel recent. Omdat het zo recent is zal de debiteur het minder makkelijk vergeten en daardoor sneller geneigd zijn om te betalen.

Het tweede probleem is dat de leverancier niet kan bewijzen dat hun pakketten niet zijn afgeleverd bij de klanten, waardoor zij niet de rechtelijke fase in kunnen. Hierdoor weet Dorivit niet wanneer het pakket is afgeleverd. De oplossing hiervoor valt grotendeels samen met de oplossing bij retour/zendingen. Bij dat literatuur onderzoek wordt dit vervolgens meegenomen en de oplossing voor het tweede incasso probleem wordt daar dus ook verder uitgelegd.



Zending/retourzending

Inleiding

Met zending wordt de levering van een product bij een consument bedoeld en met retourzending wordt de terug levering van een product van de consument naar het bedrijf waarvandaan het product is geleverd. De klant kan een product bij Dorivit kopen en dit wordt bij een klant geleverd. Wanneer er onvrede is over het product, kan de consument dit product retour zenden. Om te achterhalen waar er iets fout kan gaan we eerst onderzoeken hoe de zending en retourzendingen precies werken bij Dorivit. Daarna gaan we kijken welke fouten er worden gemaakt binnen dit proces en ten slotte zullen we bepalen hoe wij deze problemen kunnen oplossen.

Werking zending/retourzending

Een klant koopt online, op de site van Dorivit, BOL.com of Amazon, een product. Hierbij moet de klant zijn of haar adres en bankgegevens invullen. Bij Dorivit wordt het product dat is besteld ingepakt en verzonden naar de klant. De gegevens van de klant en de aankoop van het product, worden dan met de hand ingevuld in het systeem bij Dorivit. Het product wordt dan opgehaald door UPS bij het magazijn van Dorivit. UPS brengt het pakketje naar een verdeelcentrum, waar de producten met verschillende berstelbusjes naar de klant worden gebracht. Eenmaal aangekomen wordt het product aan de klant gegeven, samen met een vacature die in de doos aanwezig is. Die moet voor een bepaalde datum worden betaald, wat staat aangegeven op de vacature. Als het pakketje niet wordt aangenomen, wordt er een briefje door de deur gegooid dat er iemand aan de deur is geweest. Hier wordt bij UPS geen aantekening van gemaakt. Als Dorivit het pakketje heeft verstuurd weet Dorivit dus niet of het pakketje is aangenomen door de klant of niet.

Daarnaast verstuurd Dorivit ook pakketjes naar ons buurland België. Dit gaat op dezelfde manier als dat ze naar Nederland versturen. Toch worden hier vaker fouten gemaakt volgens Dorivit, omdat er pakketjes op verkeerde nummers worden afgegeven of aan de verkeerde personen.

Als de klant niet te vrede is met het product(en) en het wil terugsturen, dan kan hij deze per post terugsturen naar Dorivit. De klant moet dan een stickerformulier met de gegevens van Dorivit op een doos plakken, invullen en naar een verzend punt van UPS brengen. Van deze punten zijn er meerdere in Nederland. Deze worden dan vervolgens bij deze punten opgehaald en weer naar Dorivit opgestuurd.

Het pakketje komt vervolgens aan bij Dorivit. Hier volgen een protocol die Dorivit volgt voor het verwerken van de pakketten;

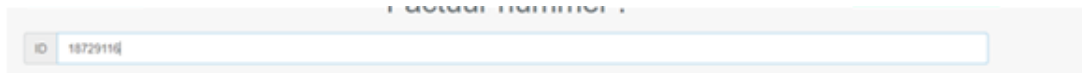
Stap 1: De medewerker moet inloggen bij het klantenservice bedrijf Exact (business software). Bij dit bedrijf heeft Dorivit een retourprogramma genaamd 'Retourivit', waarin alle gegevens worden verwerkt. Dorivit maakt hierbij gebruik van Exact, omdat het meer rechten heeft dan andere soortgelijke bedrijven. Vanwege deze rechten kan er via Retourivit een factuur gevonden worden.

Stap 2: Vervolgens moet de medewerker naar de database van Dorivit.

Stap 3: De medewerker moet dan naar het onderdeel 'retour verwerken'.



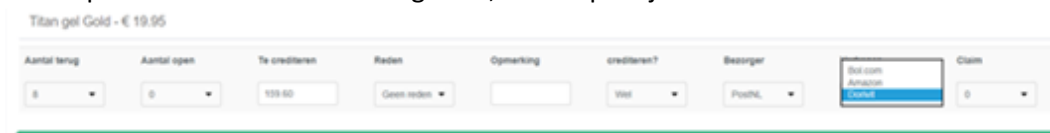
Stap 4: Op Retourivit moet vervolgens het ID van de factuur worden ingevuld zoals in de afbeelding hieronder te zien is.



A screenshot of a web form with a label 'ID' and a text input field containing the number '18729116'.

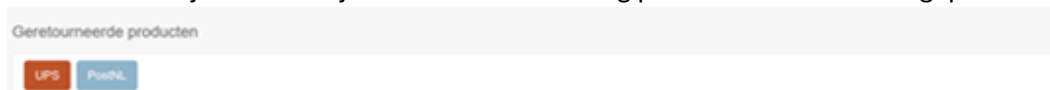
Stap 5: Vanuit het magazijn wordt er door personeel informatie over de binnengekomen pakketjes doorgegeven aan de medewerkers op het kantoor. Hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen producten die heel zijn en geopend of stuk. Daarnaast wordt er ook nog gekeken naar producten die gratis mee zijn verkocht bij aankoop van twee andere producten. Er wordt namelijk via de 2 + 1 gratis deal producten verkocht. Het eerste product wat de klant terugstuurt zal dan niet van de factuur worden afgerekend. Alleen wanneer er twee of drie producten terug worden gestuurd zal er een bedrag van 1 of 2 product(en) afgaan van de factuur. Hier hoeft dan niet voor betaald te worden

Stap 6: Op het scherm hierna kan de medewerker aanvinken welke van de gekochte producten terug zijn gestuurd. Daarnaast kan een pakket ook van Amazon of BOL.com worden gekocht. Ook deze pakketten komen terug bij het magazijn van Dorivit en moeten hier worden verwerkt via Retourivit. In het systeem van Dorivit moet dus goed gekeken worden van welk bedrijf dit product is gekocht. Automatisch staat er in het systeem dat het product bij Dorivit is gekocht. Wanneer dit niet het geval is, moet dit met de hand worden aangepast. Voor de verwerking wordt er dan vervolgens op de knop 'UPS' of 'PostNL' worden geklikt, zie het plaatje hieronder.



A screenshot of a web form titled 'Titan gel Gold - € 19,95'. It contains several input fields and dropdown menus for processing a return. The fields are: 'Aantal terug' (0), 'Aantal open' (0), 'Te crediteren' (119,50), 'Reden' (Geen reden), 'Opmerking' (empty), 'crediteren?' (Vol), 'Bezorgd' (PostNL), and 'Claim' (0). A dropdown menu for 'Bezorgd' is open, showing options: 'Bol.com', 'Amazon', 'Dorivit', and 'Unifast'.

Dorivit werkt samen met UPS, dus dat betekent dat er op het knopje UPS gedrukt wordt. Vervolgens wordt er door het systeem automatisch een reden gegeven waarom de klant deze terug heeft gestuurd. Bij UPS staat er dan automatisch 'Geweigerd', bij PostNL zou er dan overigens automatisch 'Geen reden' staan. Bij beide bedrijven kan deze reden nog per factuur worden aangepast.



A screenshot of a web form titled 'Geretourneerde producten'. It contains two buttons: 'UPS' and 'PostNL'.

Stap 7: Nadat alle teruggezonden producten met de hand zijn ingevoerd in Retourivit, wordt de gehele lijst aan gegevens gedownload en opgeslagen in de harddrive van Dorivit. Hierbij moet dan de datum vermeld zijn van het downloaden en de invoering in Retourivit.

Stap 8: De retourbonnen die bij de teruggezonden producten moeten zitten, worden dan stuk voor stuk gescand met de hand. Dit wordt dan in een lijst op de cloud opgeslagen, samen met de datum. Hierna moet er gecontroleerd worden of stap 8 goed is gegaan door een andere medewerker. Wanneer dit zo is, kunnen de retourbonnen weggegooid worden.



Daarnaast zijn er ook nog wat uitzonderingen van dit stappenplan. Zo kan het voorkomen dat een klant een product te laat terugstuurt. Dorivit maakt gebruik van 30 dagen garantie, maar in het magazijn wordt er 35 dagen aangehouden (i.v.m. verzendingstijd en terugzendingstijd). Ook deze pakketten worden in Retourivit verwerkt. Het systeem detecteert daarentegen dat deze vervaldatum is verlopen en zal dit bedrag van de opgestuurde producten niet van de factuur verwijderen.

Een product kan dus ook geopend terug worden gestuurd. Hierbij is het product dus gebruikt. Wanneer een medewerker in het magazijn het pakket opent en een open product in het pakket treft, wordt dit product niet retourgenomen door Dorivit. Wel worden de pakketten in Retourivit vermeld. Hierbij wordt er voordat het knopje 'UPS' wordt ingedrukt, vermeld dat er een X-aantal producten al geopend is. Het bedrag van dit product gaat dan niet van de factuur afgeschreven.

Eco Slim bruistablet - € 52

Aantal terug	Aantal open	Te crediteren	Reden	Opmerking	crediteren?	Bezorger	Verkoper
3	1	104.00	Niet tevreden		Wel	PostNL	Dorivit

Ten slotte kan het zo zijn dat een klant één product retour zendt, maar dat het product van de actie 2 + 1 gratis is. De twee gekochte producten heeft de klant gehouden. Het gratis product (het derde product) wordt dus alleen teruggezonden. De klant heeft voor dit product nooit betaald en zal dan niks worden gecrediteerd. Hierbij wordt erbij 'Te crediteren' het bedrag '0.00' ingevoerd.

Eco Slim bruistablet - € 0

Aantal terug	Aantal open	Te crediteren	Reden	Opmerking	crediteren?	Bezorger
1	0	0.00	Niet tevreden	gratis product	Wel	PostNL



Problemen bij zendingen en retourzendingen

Uit ons klachtenonderzoek bleek dat (retour)zendingen een groot struikelblok vormen voor Dorivit. De problemen cirkelen rond drie kernpunten: communicatie, afhaalpunten en buitenlandse verzendingen. Dorivit gaf ons de opdracht een alternatief voor postdienst UPS te vinden. Om tot een geschikte provider te komen is ingezoomd op de problematiek rond verzendingen door UPS.

1. Slechte communicatie

Contact met UPS verloopt moeizaam en statusupdates worden niet gegeven. Dorivit tast in het duister of een pakket is afgeleverd. Klachten worden slecht afgehandeld. UPS staat op reviewsites zoals Trustpilot inmiddels berucht om de slechte afhandeling van problemen bij zendingen en retourzendingen. Klanten worden van het kastje naar de muur gestuurd waardoor veel verwarring ontstaat. Gevolg: problemen bij zendingen of retouren worden onnodig ingewikkeld en verlopen moeizaam.

2. Onvoldoende UPS-afhaalpunten

‘s Werelds grootste postdienst heeft in Nederland simpelweg onvoldoende dekking als het gaat om afhaalpunten in vergelijking met de kleinere, maar meer lokaal gerichte, collega-postdiensten. Afhaalpunten zijn erg belangrijk bij e-commerce, het verkopen van producten op het internet. 96% van alle Nederlanders deed in 2018 een aankoop online. Goed voor 23,7 miljard euro omzet. Verzending vormt de sleutel tot de eerste positieve klantbeleving. Ook als de besteller niet thuis is. Lang wachten op een pakket wil niemand. Zowel bedrijven als distributiesector investeren daarom veel geld om leveringen te bespoedigen. De laatste stap in het leveringsproces vormt echter een struikelblok. Klanten zijn namelijk vaak niet thuis om het pakket in ontvangst te nemen. De oplossing voor dit probleem komt in de vorm van afhaalpunten. Meer afhaalpunten zorgen dus voor betere en snellere levering. Veel afhaalpunten zijn dus erg belangrijk voor bedrijven zoals Dorivit.

Vervoerder	Aantal afhaalpunten in Nederland
PostNL	2500
DHL Parcel	1350
DPD	750
UPS / Kiwa	700
GLS	600
De Buren	50
Totaal	5850

3. Buitenlandse verzendingen

Dorivit levert echter niet alleen binnen Nederland. Een groot deel van hun klantenkring besteld vanuit België. UPS beschrijft zichzelf als een postdienst met soepel lopende levering in het buitenland. De praktijk bewijst voor Dorivit echter het tegendeel. De levering in België verloopt moeizaam. Door dubbele straatnamen worden pakketjes daar vaak verkeerd afgeleverd. Dit creëert veel problemen voor Dorivit.

Niet alleen de postdienst zorgt voor problemen bij de verzendingen en retourzendingen. Ook bij Dorivit zelf ontstaan er vaak problemen. Deze problemen zijn het gevolg van het sorteersysteem dat Dorivit hanteert. Bij Dorivit moeten alle pakketjes handmatig worden ingevoerd. Dit proces is erg foutgevoelig. Een voor de hand liggende oplossing is automatisatie. Dit is echter geen optie bij Dorivit. Het bedrijf is te kleinschalig om een geautomatiseerd systeem winstgevend te maken. Verder had Dorivit als eis gesteld dat de vervoerder een goed track and trace systeem heeft.



Kenmerken vervoersbedrijven

UPS

UPS is een wereldwijde bezorgservice die erg goed is in intercontinentale verzendingen. Het feit dat UPS zo groot is heeft zo zijn voordelen en zijn nadelen. Nadelen hiervan zijn dat het lastig is om feedback te geven over hun bezorgdiensten, dat zij minder intensief bezig zijn met het perfectioneren van hun bezorgdiensten op kleine schaal aangezien dit niet veel geld oplevert en de kwaliteit van de afhaaldienst is erg afhankelijk hoe UPS in jouw land presteert. UPS heeft ook zo zijn voordelen:



- Je kunt verzenden naar UPS Acces points zowel nationaal als internationaal.
- In Nederland is een pakketje doorgaans binnen 1 dag bezorgd.
- Zendingen naar het buitenland duren doorgaans 2 tot 3 dagen.
- Een handtekening voor ontvangst is mogelijk.
- Een pick-up service is vanaf 3,25 euro per dag of 10 euro per week mogelijk.
- Levering op zaterdag is mogelijk.

	Max gewicht	Afmetingen	Verzekering	Pick ups
UPS Standard Levering aan huis	32 kg Volume 70 kg	100 x 76 cm Omtrek 300 cm	✖	Vast vanaf €10 pw Los mogelijk
UPS Standard Naar Acces Point	20 kg Volume 70 kg	80 cm lengte 220 cm diameter	✖	Vast vanaf €10 pw Los mogelijk
UPS Express Saver Wereldwijd	32 kg Volume 70 kg	100 x 76 cm Omtrek 300 cm	✖	Vast vanaf €10 pw Los mogelijk

UPS Standard

UPS Standard is de meest gebruikte verzendoptie van UPS. Met deze optie kun je redelijk snel pakketjes verzenden naar consumenten over de hele wereld. Bij deze zending optie wordt per dag aangegeven wanneer het pakketje afgeleverd zal worden. Meestal is dit binnen één dag wanneer je pakketjes bezorgd binnen Nederland.



PostNL

PostNL is het eerste postbedrijf in Nederland. In deze tijd heeft PostNL een groot netwerk binnen Nederland opgebouwd. Doordat zij al zo lang bestaan heeft PostNL ook een boel ervaring.



- Elke verzendoptie van PostNL hebben een aantal kenmerken:
- Na één afleverpoging wordt het pakketje naar een afleverpunt gestuurd.
- PostNL heeft meer dan 3000 aflever en verzend punten in Nederland.
- Je hebt 14 dagen de tijd om zo'n pakketje op te halen bij een afleverpunt.
- Een handtekening voor ontvangst is mogelijk.
- Het is mogelijk om extra grote en zware pakketten te versturen.
- Het is mogelijk om een pakket in de avond en op zaterdag af te leveren.
- Het is mogelijk om een brievenbus pakketje te tracken.

	Max gewicht	Afmetingen	Verzekering	Pick ups
PostNL Standard Levering aan huis	31,5 kg	176x78x58 cm	✖	Vanaf 400 zendingen per maand
PostNL service point Naar Pick-up point	23 kg	100x70x58 cm	✖	Vanaf 400 zendingen per maand
PostNL brievenbuspakje+	2 kg	38x26,5x3,2 cm	✖	Vanaf 400 zendingen per maand
PostNL Abroad Binnen Europa	23 kg	100x70x58 cm	€500 (60% verkoopwaarde)	Vanaf 400 zendingen per maand
PostNL Globalpack Wereldwijd	20 kg	100x50x50 cm Omvang 300 cm	€200 (60% verkoopwaarde)	Vanaf 400 zendingen per maand

PostNL Standard

PostNL Standard is de populairste verzendoptie van PostNL. Met deze verzendoptie is het mogelijk om pakketjes binnen 48 uur over in Nederland af te leveren. Vanaf 400 zendingen per maand is het mogelijk om pakketjes op een vast moment af te laten halen. Dit is best wel een hoog minimumaantal. Wanneer in een rustigere periode zit zal dit mogelijk voor hindering kunnen zorgen.

PostNL brievenbuspakje+

Deze verzendoptie is bestemd voor pakketjes tot 2kg. De verzen optie is bestemd voor kleinere pakketjes die door de brievenbus passen. Het voordeel van deze optie is dat deze goedkoper is en deze altijd afgeleverd kan worden aangezien niemand thuis hoeft te zijn om het pakketje te ontvangen. Aangezien Dorivit soms grotere en zwaardere pakketjes verstuurt zal deze verzendoptie niet altijd mogelijk zijn. Dit betekent dat Dorivit verzendt opties moet gaan combineren wat erg ingewikkeld zou kunnen worden. Een probleem zou ook kunnen zijn dat Dorivit andere doosjes moet gaan gebruiken zodat de pakketjes door de brievenbus passen.

PostNL Abroad

PostNL kan ook naar het buitenland pakketjes versturen. De verzendvoorwaarden zijn vergelijkbaar met die van PostNL Standard, bij PostNL Abroad krijg je ook nog een verzekering die tot 500 euro 60% van de pakket waarde verzekerd. Het nadeel van PostNL Abroad is wel dat PostNL niet een ijzersterk netwerk in het buitenland heeft.



DHL

DHL is één van de grootste post bezorgers in de wereld, DHL is actief in 220 landen. Het heeft binnen Europa een groot netwerk voor zowel de consumenten als de zakelijke markt. Nederland alleen al telt 2.800 DHL Parcel shops en in



Europa 65.000. Parcelshops zijn winkels zijn bemande winkels waar je pakketjes kan ophalen of afleveren of onbemande automaten die 24/7 open zijn.

Een kenmerk van DHL is dat zij een hele duidelijke splitsing tussen de commerciële en de zakelijke markt hanteren. Hierdoor is het mogelijk dat de bezorgopties voor DHL beter zijn aangepast op zowel het individu als het bedrijf.

Hieronder zie je de randvoorwaarde die DHL stelt voor de verschillende bezorgopties die zij hebben

	Max gewicht	Afmetingen	Verzekering	Pick ups
DHL ForYou Binnen Nederland	20 kg	80x50x35 cm Volume 150 liter	✱	Vanaf 5 per keer of 100 per maand
DHL ForYou Naar België	20 kg	120x60x60 cm	✱	Vanaf 5 per keer of 100 per maand
DHL Letterbox Binnen Nederland	2 kg	Max 28x26x3,2 cm Min 10x5x0,5 cm	✱	Vanaf 5 per keer of 100 per maand
DHL ParcelConnect Binnen Europa	31,5 kg	Max 120x60x60 cm Min 15x11x1 cm	✱	Vanaf 5 per keer of 100 per maand
DHL Europlus (B2B) Binnen Europa	31,5 kg Volume 250kg/m ³	Max 120x60x60 cm Min 15x11x1 cm	✱	Vanaf 5 per keer of 100 per maand

DHL ForYou(DHL Parcel)

Dit is de meest standaard verzendoptie van DHL. Deze verzendoptie van DHL zou het beste passen bij de eisen die Dorivit stelt. Kenmerken van deze verzendoptie zijn:

- DHL bezorgt op vier verschillende aflevermomenten per dag, afhankelijk van het afleveradres kan dit verschillen. DHL levert af tussen 11:00 – 15:00 uur, 14:00 – 18:00 uur, 18:00 – 21:00 uur of op zaterdag. Het is belangrijk om op te merken dat DHL bepaald welke van deze momenten het pakketje afgeleverd wordt en niet de consument.
- Wanneer een afleverpoging mislukt wordt de zending de volgende dag naar een DHL ServicePoint gebracht, hier kan het pakket binnen 7 dag opgehaald worden.
- Wanneer de klant het pakketje heeft gemist kan deze er alsnog voor kiezen om het pakketje op een ander moment thuis, bij de burens of bij een ander service punt af te leveren.
- DHL ForYou kan alleen maar binnen Nederland en België leveren.

DHL Europlus

Het is goed om op te merken dat DHL door heel Europa kan leveren, hierdoor kan Dorivit blijven groeien zonder dat zij zich zorgen hoeven te maken of hun bezorgdienst dan nog wel geschikt zal zijn.

DHL pick-up service

DHL heeft een pick-up service vanaf 5 pakketten per afhaling en 100 zendingen per maand. Een voordeel van DHL is dat je incidentele afhalingen in kan plannen.



DPD

DPD is net zoals UPS een gigant als het gaat om vervoerders, met wel 32.000 depots in 230 landen is het één van de grootste vervoerders ter wereld. Net zoals UPS, moet je bij DPD rekening houden met dat het lastig is om feedback te geven over hun bezorgdiensten, dat zij minder intensief bezig zijn met het perfectioneren van hun bezorgdiensten op kleine schaal aangezien dit niet veel geld oplevert en de kwaliteit van de afhaaldienst is erg afhankelijk hoe UPS in jouw land presteert. Voordelen van DPD zijn dan weer dat zij:



- Je kunt leveren naar DPD afhaalplekken binnen Nederland en Europa.
- Je pakket is gratis verzekerd tot 520 euro binnen Europa.
- Een handtekening voor ontvangst is mogelijk.
- Een afhaalservice zonder tijdvak is mogelijk van 100 pakketten per maand en met is mogelijk vanaf 300 per maand.
- Afleveren bij de burens is mogelijk.
- Het is mogelijk om pakketten op zaterdag te leveren.

	Max gewicht	Afmetingen	Verzekering	Pick ups
DPD Home Via Pick-up	31,5 kg	Omvang 300 cm Lengte 175 cm	€520 (binnen EU)	Vanaf 100 zendingen per maand
DPD Home Via Parcelshop	20 - 31,5 kg (Check bij parcelshop)	Omvang 300 cm Lengte 175 cm	€520 (binnen EU)	Vanaf 100 zendingen per maand
DPD Pick-up-point Naar servicepunt	20 kg	Omvang 300 cm Lengte 175 cm	€520 (binnen EU)	Vanaf 100 zendingen per maand
DPD Express Binnen Nederland	31,5 kg	Omvang 300 cm Lengte 175 cm	€520 (binnen EU)	Vanaf 100 zendingen per maand

DPD Home

Met DPD Home is het mogelijk om pakketten binnen Europa te verzenden. Met deze bezorgservice is het mogelijk om pakketjes binnen de Benelux, Duitsland en Groot-Brittannië te bezorgen binnen 3 werkdagen.



Kwaliteit vervoersbedrijven

De volgende gegevens over de verzendduur, bezorgkwaliteit, tarieven en servicekwaliteit zijn verzameld door het NIKWA (Nederlands Instituut voor Kwaliteitstests B.V.). Het NIKWA heeft deze gegevens verzameld door speciaal gekwalificeerde anonieme test personen die pakketten bestellen bij de verschillende bezorgdiensten. Bij het onderdeel over verzendduur wordt er gekeken welke vervoerder het snelst pakketjes verstuurt. Bij bezorgkwaliteit wordt er gekeken of de pakketjes zonder schade aan kwamen. Tarieven spreekt voor zich, er zal gekeken worden welke bezorger het goedkoopst is. Als laatste hebben wij servicekwaliteit. Bij deze categorie wordt gekeken hoe de klant wordt behandeld en hoe de aflevering verliep. Als eerst zullen wij de verzendduur van de verschillende vervoersbedrijven met elkaar gaan vergelijken.

Verzendduur

Als je kijkt naar verzendduur is PostNL de snelste bezorger. Gemiddeld duurde het anderhalve dag voordat de pakketjes bij de klant aankwamen. De traagste bezorger was DHL. Bij hen duurden het gemiddeld twee en een halve dag voordat de pakketjes aankwam. DPD en UPS zat qua bezorgtijd hiertussen.

Bezorgkwaliteit

Qua bezorgkwaliteit was er niks op te merken op geen van de vervoersbedrijven. Geen enkel product kwam met schade aan bij de klant. Een enkel pakketje kwam met een deuk aan bij de klant alleen was het product geen enkele keer beschadigd.

Tarieven

In tarieven tref je de grootste verschillen tussen vervoersbedrijven. Zo vroeg DHL 5,75 euro aan bezorgkosten voor een pakketje van 2 kg dat door de brievenbus kan. PostNL vroeg voor eenzelfde pakketje 6,50 euro. Zo zie je dat dit aardig kan verschillen. DPD kwam over het algemeen het beste uit de test. Wanneer je pakketjes naar het buitenland verstuurt is het belangrijk om op te merken dat UPS per bestemming verschillende tarieven kan vragen. Andere vervoersbedrijven zullen eenzelfde prijsvragen.

Servicekwaliteit

In deze categorie kwam elke bezorgdienst vrij goed uit de test. Iedereen werd aardig en beleefd behandeld. Bij sommige filialen of servicepunten hadden de werknemers geen bedrijfskleding of naamplaatjes aan. PostNL had als enige de mogelijkheid om een pakket af te geven zonder dat je van tevoren aan hoeft te geven dat je het pakketje terug wilde sturen. Hierdoor kwam PostNL als beste uit de test.



Oplossingen bij zendingen en retourzendingen

De gebreken van de huidige postdienst zorgen voor veel problemen bij Dorivit. De huidige postdienst, UPS, heeft weinig afhaalpunten, slechte levering en verwerkt klachten langzaam. Een nieuwe postdienst lijkt de oplossing te bieden voor de problemen bij de zending van Dorivit. Om te achterhalen welke vervoerder het geschikts is zullen wij bij alle drie van de bovengenoemde zending problemen de meeste geschikte vervoerder zoeken.

1) **Communicatieproblemen**

Bij UPS is er een duidelijke hiërarchie binnen het bedrijf. Hierdoor duurt het erg lang voordat een klacht is opgelost. Je wordt vaak doorverwezen naar andere personen binnen het bedrijf. Het eindresultaat is vaak een onnodig lang en verwarrend proces. De communicatieproblemen bij de zendingen kunnen in de toekomst worden voorkomen door over te stappen naar PostNL. Bij PostNL is het een stuk makkelijker om een klacht snel te verwerken. De klantenservice van PostNL staat goed bekend. Ook kan PostNL pakketten beter traceren dan UPS. Hierdoor worden problemen met de zendingen en retourzendingen sneller en beter verholpen.

Verder is het mogelijk bij PostNL om een handtekening te laten zetten als het pakket is afgeleverd. Hierdoor kan Dorivit bij incassoproblemen bewijzen dat het pakket is afgeleverd. Dit is niet mogelijk bij UPS.

2) **Afhaalpunten**

Vaak lukt het klanten niet om thuis te zijn wanneer het pakketje wordt afgeleverd. De oplossing voor dit probleem komt in de vorm van een zogenaamd afhaalpunt, een plek waar je een pakketje kan ophalen. De huidige vervoerder van Dorivit heeft echter niet genoeg van deze afhaalpunten in Nederland. Ook hier is PostNL het beste alternatief voor UPS. PostNL heeft namelijk meer dan 3000 afhaalpunten in Nederland, dat zijn er ruim 3 keer meer dan UPS. PostNL



3) **Buitenland**

Dorivit heeft ook klanten die vanuit het buitenland een product bestellen. De pakketten die in het buitenland worden besteld komen bijna allemaal uit België. Het is dus zaak voor Dorivit om een vervoerder te hebben die ook in België pakketten levert. Alle vervoerders die in het onderzoek naar de vervoersbedrijven zijn onderzocht voldoen aan deze eis.

Het eerste verschil tussen de vervoersbedrijven is de plekken waar de producten geen kunnen worden verstuurd. PostNL verstuurd alleen pakketjes binnen de Benelux, terwijl DPD, DHL en UPS binnen Europa of zelfs buiten Europa leveren. Echter heeft dit geen voordeel voor Dorivit, omdat Dorivit niks tot nauwelijks pakketten bezorgt buiten de Benelux. Daarnaast heeft PostNL veel meer ophaalpunten in het buitenland dan zijn concurrenten.

Het tweede verschil is de tarieven van de verschillende vervoerders. Eenzelfde pakket kost bij DPD het minst om te verzenden tegenover de andere bedrijven. UPS heeft geen vaste prijzen, de prijs varieert waar het pakketje heen wordt gestuurd. DHL en PostNL komen beide ongeveer gelijk uit.

Tot slot is er nog de levertijd. De levertijd is vrij essentieel wanneer je een pakketje op tijd wilt laten aankomen. PostNL, UPS en DPD kunnen binnen drie dagen een pakket leveren in België, terwijl DHL ergens in een week het pakketje bezorgt.

Als je kijkt naar de beste oplossing voor een leverancier in België kom je uit op DPD of PostNL. PostNL levert snel, heeft veel ophaalpunten in België en is niet duur. DPD is snel en goedkoop.

Om uit te zoeken welke vervoersbedrijven voldoen aan de track and trace eisen van Dorivit hebben wij gebruik gemaakt van Sendcloud, een site waar je verschillende vervoerder met elkaar kan vergelijken. Door andere bedrijven te gebruiken voorkomen wij dat wij een vertekend beeld krijgen van de bezorgdiensten, die natuurlijk op hun eigen site alleen maar hun goede kant laten zien. Hieronder volgt een vergelijking van de kenmerken van UPS, PostNL, DHL en DPD.



Conclusie literatuuronderzoek

Wij hebben nu naar de eigenschappen en de kwaliteit van UPS, PostNL, DHL en DPD gekeken. Uit de resultaten blijkt PostNL een erg goede optie te zijn voor Dorivit. PostNL heeft een erg sterk en groot netwerk binnen Nederland. Zij bezorgen snel, hebben een boel afleverpunten en je hoeft niet van tevoren aan te geven bij PostNL als je een pakketje terug wilt sturen wat een boel ongemak bij Dorivit kan schelen.

PostNL heeft in vergelijking met de andere vervoersbedrijven gemiddelde prijzen. Ook is het bij PostNL mogelijk voor Dorivit om een handtekening te vragen bij het afleveren. Dit zal Dorivit helpen met bewijzen dat pakketjes zijn afgeleverd en op de lange termijn een boel geld besparen. Als Dorivit kan bewijzen dat het pakket is afgeleverd kan dit ook weer helpen in het incassoproces. De debiteur kan dan niet meer ontkennen dat hij/zij het pakket niet binnen heeft gekregen. PostNL heeft echter wel twee nadelen, PostNL is niet erg sterk in het buitenland en je moet minimaal 400 pakketjes in de maand versturen als je wilt dat PostNL de pakketjes op komt halen. Daarom adviseren wij om voor pakketten naar het buitenland een andere vervoerder in te huren, namelijk DPD. DPD kwam erg goed uit de kwaliteitstest en staat aangekaart als een goede internationale vervoerder. Een voordeel van DPD is dat zij al afhalen bij 100 pakketjes in de maand waardoor Dorivit niet erg veel pakketjes hoeft te verkopen naar het buitenland om de pakketjes op te laten halen. Daarnaast worden je pakketjes altijd tot 520 euro verzekerd. Kortom, wij adviseren Dorivit om PostNL als vervoerder voor pakketjes binnen Nederland te gebruiken en DPD als vervoerder naar België en andere Europese landen te gebruiken. Als Dorivit naar andere continenten zou willen uitbreiden zou dat nu mogelijk zijn met DPD, maar tegen de tijd dat Dorivit dit zou willen doen moet er opnieuw gekeken worden naar de vervoersdiensten of zij nog steeds dezelfde kwaliteit leveren.

Het andere punt waar Dorivit last van heeft is het incassoproces. Hierbij hebben we onderzocht hoe Dorivit te werk ging binnen de incasso. Daarna hebben we gekeken waar ruimte voor verbetering is. Wat wij vonden is dat Dorivit de klant heel erg lang de tijd geeft om het bestelde product te betalen. Dit kan als gevolg hebben dat klanten vergeten te betalen en Dorivit een incassoproces tegen de klant moet opzetten. Dit kost tijd en geld. De oplossing voor dit probleem was eigenlijk heel voor de hand liggend. Wat wij adviseren is om de betalingstermijn van de klant in te korten. Dit heeft als gevolg dat deze sneller wordt benaderd om te betalen, waardoor het minder makkelijk wordt vergeten. Bijkomend voordeel is dat als deze alsnog niet wil betalen en Dorivit een rechtszaak moet opzetten zij over de juiste gegevens bezitten van de klant. Voorheen was dit lastiger omdat Dorivit volgens de AVG wet de gegevens van een klant maar een bepaalde tijd mag bewaren. Als deze de betalingstermijn had overschreden kon Dorivit geen rechtszaak opzetten omdat de gegevens van de klant al wegwaren.



Discussie literatuuronderzoek

De Discussie bij dit onderzoek is erg kort. Er waren twee puntjes van aandacht waardoor de resultaten van het literatuuronderzoek niet zouden kunnen kloppen. Om de eigenschappen van de verschillende vervoerders te achterhalen hebben wij sendcloud gebruikt. Opvallend van sendcloud was dat je alleen maar de positieve kanten van de vervoersbedrijven te zien kreeg. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat wij een eenzijdig beeld van de vervoersbedrijven krijgen. Dit hebben wij zelf dan ook ingezien en hebben zo objectief mogelijk gekeken naar de eigenschappen en zijn voor de kwaliteit volledig op het onderzoek van de NIKWA uitgegaan. Het nadeel van het onderzoek van de NIKWA is dat zij slechts 10 pakketjes per bezorgdienst hebben gebruikt om de kwaliteit van de verschillende vervoersbedrijven te onderzoeken. Dit zijn eigenlijk niet genoeg pakketjes om de kwaliteit van de vervoersbedrijven goed te testen. Toch hebben wij dit onderzoek gebruikt aangezien wij niet een beter onderzoek konden vinden wat de kwaliteit van de verschillende vervoersbedrijven onderzoekt.

Voor incasso hebben we rond de tafel gezeten met een expert en ons contactpersoon van Dorivit. Deze hebben ons een globale uitleg gegeven van hoe incasso nou precies in elkaar is gestoken. Ook hebben zij ons uitleg gegeven over hoe de incasso bij Dorivit werkt. Echter hebben we zelf geen incassoprocessen van Dorivit mogen inzien. Hierdoor konden wij dus alleen uitgaan van de informatie die wij hebben gekregen van de expert en ons contactpersoon. Dit kan als gevolg hebben dat onze conclusie van de incasso nog niet optimaal is, maar hebben wij het zoveel als mogelijk binnen de richtlijnen van Dorivit proberen op te lossen.



Advies

Tijdens ons project met Dorivit zijn we heel wat obstakels tegengekomen en hebben we met veranderingen rekening moeten houden. Toch zijn we nu tot een eindadvies gekomen waarvan wij denken dat deze Dorivit als bedrijf vooruit zal helpen.

We hebben gekeken naar de incasso afdeling van Dorivit. Deze liep erg stroef en er zat geen structuur in. Alle aanmaningen werden nog met de hand geschreven en nagenoeg niks werd digitaal bijgehouden. Na een aantal gesprekken met Dorivit te hebben gehad zijn we aan de slag gegaan. Naast dat er meer structuur in het proces moest komen was het vooral belangrijk dat er gekeken ging worden naar de manier waarop Dorivit met deze incassoprocessen te werk ging. Ons was opgevallen dat Dorivit vrijwel altijd moeite had met het opslaan en achterhalen van klantgegevens. Dit komt voor een deel door de AVG wet, de AVG wet stelt dat klantgegevens maar een bepaalde periode bewaard mogen worden. Het incassoproces van Dorivit duurde langer dan deze periode en moesten ze de persoonsgegevens verwijderen voor privacy redenen. Als geen gegevens kan Dorivit niet de rechtelijke fase in gaan binnen het incassoproces. Hierdoor kan Dorivit simpelweg geen geld eisen van de klant.

Om te voorkomen dat dit in de toekomst zich zal herhalen hebben we een nieuw plan opgesteld waar Dorivit zich naar kan aanpassen. Het belangrijkste punt is om de periode tussen het bestellen van het product en de laatste kans om te betalen in te korten en actiever met de klant in contact te blijven. Dit voorkomt dat Dorivit klantgegevens moet verwijderen zodat als het zover komt ze met de juiste gegevens de rechtelijke fase in kunnen. Bijkomend voordeel is als men actiever met de klant in contact blijft het de kans op betaling vergroot. De kans van het vergeten om te betalen verkleint en om van de blijvende openstaande rekening of te komen zal men sneller de handdoek in de ring gooien.

Naast dat Dorivit de rechtelijke fase niet in kan gaan omdat zij klantgegevens missen, kunnen zij dit ook niet omdat zij vaak bewijs missen dat een pakketje is afgeleverd. Dit en nog meer bracht ons tot de conclusie dat de huidige vervoerder, ups, niet tot de verwachtingen van Dorivit kon opleven. Om deze reden zijn wij opzoek gegaan naar een nieuwe vervoerder waarvan de eigenschappen beter aansluiten op de benodigdheden van Dorivit. Nadat wij verschillende vervoersbedrijven hebben vergeleken bleken PostNL, door zijn sterke netwerk binnen Nederland en het feit dat zij handtekeningen kunnen laten zetten bij aflevering, voor binnen Nederland en DPD, dankzij hun sterke internationale netwerk, voor buitenland de beste vervanging te zijn voor de huidige vervoerde UPS.



Bronnen

Nederlands Instituut voor Kwaliteitstests B.V. (2016, 30 augustus). *Pakketdiensten: een onderzoek over bezorgkwaliteit, tarieven en service* / NIKWA. Geraadpleegd op 18 februari 2020, van <https://www.kwaliteitstest.nl/tests/pakketdiensten-een-onderzoek-over-bezorgkwaliteit-tarieven-en-service/>

Kuunders, J. (2020, 31 januari). *DHL, UPS, PostNL & meer: welke vervoerder past bij jouw webshop?* Geraadpleegd op 18 februari 2020, van <https://www.sendcloud.nl/dhl-ups-postnl-en-meer-welke-vervoerder-past-bij-jouw-webshop/>

