

VanMoof kiest voor bezorging én montage met Extra@Home

“Onze pakketten zijn groot, zwaar en verdienen éxtra service”

De elektrische fietsen van VanMoof worden door de bezorgers met extra zorg thuis afgeleverd. “Wij zien de bezorging van onze fietsen als het verlengstuk van de service aan onze klanten. Ook zullen de elektrische fietsen in de toekomst direct door onze monteurs van Extra@Home van PostNL gebruiksklaar worden gemaakt. Zo wordt een bezorgmoment écht een servicemoment.”



Mats Meijer is als logistics manager bij VanMoof dagelijks verantwoordelijk voor onder andere het logistieke traject rond het transport, de warehousing en de bezorging op last mile naar de klanten. “Wij werkten eerst met verschillende carriers, maar ontdekten al snel dat onze pakketten door hun gewicht en formaat extra aandacht nodig hadden. Je kunt je voorstellen dat een koerier niet altijd even vrolijk wordt van een groot en zwaar pakket. En dat heeft weer invloed op de customer experience. Toen wij op zoek gingen naar een nieuwe 3PL partner (Third party Logistics, voor opslag en transport - red) die voor ons alle logistieke diensten kon uitvoeren werden we gewezen op Extra@Home van PostNL. Zij bleken voor ons de perfecte partner voor de last mile delivery.”

Minder schade, hogere klanttevredenheid

VanMoof werkt voor Europa met één 3PL partner en verschillende koeriers. In Nederland wordt de bezorging en montage van de fietsen verzorgd door Extra@Home. En dat bevalt goed, want het liefst zou

VanMoof deze dienst in heel Europa aanbieden. “De samenwerking met PostNL is heel erg goed. Daar waar andere koeriers werken volgens gestandaardiseerde processen, blijkt PostNL heel flexibel. Bovendien hebben ze ervaring in grote en specialistische bezorgingen. Daardoor is bijvoorbeeld het aantal beschadigingen die ontstaan in de last mile afgenomen en zien wij een stijging in de NPS omtrent leveringen.”

Klanten weten waar ze aan toe zijn

Met Extra@Home kunnen klanten zelf bepalen wanneer en waar ze hun pakket laten bezorgen en monteren. We bezorgen tot achter de voordeur, ook als het op 4 hoog is. Op de dag van de bezorging ontvangen klanten een sms met het verwachte tijdstip van levering. Ook hier is Mats goed over te spreken: “Dankzij de dynamische track & trace weten onze klanten precies in welk tijdslot hun fiets bezorgd wordt. Dat werkt heel goed: klanten hoeven niet de hele dag thuis te blijven om hun fiets te ontvangen.”



“De samenwerking met PostNL is heel erg goed. Daar waar andere koeriers werken volgens gestandaardiseerde processen, blijkt PostNL heel flexibel. Bovendien hebben ze ervaring in grote en specialistische bezorgingen. Daardoor is bijvoorbeeld het aantal beschadigingen aan onze pakketten flink gedaald en de klanttevredenheid enorm gestegen.”

Mats Meijer, Logistics Manager

Ook montage

VanMoof heeft internationaal flinke groei-ambities. Het bedrijf wil in bijvoorbeeld omringende landen als Frankrijk en Duitsland net zo groot worden als in Nederland. Daarom breidt het in Nederland nu de samenwerking met Extra&Home uit. Mats: "We zien dat de vraag naar e-bikes enorm stijgt. Dat betekent dat we meer capaciteit nodig hebben. Daarnaast willen we meer diensten leveren. Denk daarbij aan hulp bij het rijklaar maken van de fiets of het ophalen van fietsen voor

onderhoud bij VanMoof. Daarin speelt de bezorger een cruciale rol. Klanten doen steeds meer online, en wij faciliteren dat ook, dus wordt juist het contact met de bezorger essentieel. We proberen zo dicht mogelijk bij de klant te komen. Service is daar een wezenlijk onderdeel van. De service van Extra@Home helpt ons om onze missie waar te maken: de wereld verbeteren door fietsen voor iedereen toegankelijk te maken."



VanMoof: het duurzame alternatief

VanMoof is in 2009 opgericht door de broers Taco en Ties Carlier als antwoord op hun zoektocht naar de perfecte stadsfiets. Twee jaar geleden is het bedrijf overgestapt naar volledig elektrische fietsen. Zo is de fiets nog aantrekkelijker voor de internationale markt - niet overal zijn fietspaden goed toegerust of is het landschap vlak. Alles van ontwerp en inkoop tot de assemblage van de fietsen is in eigen handen. Op dit moment richt VanMoof zich op vier markten: De VS, het Verenigd Koninkrijk, Japan en Europa.

Ook meer tevreden klanten?

Verkoopt jouw bedrijf zware of grote producten aan consumenten? Of het nu een bank, wasmachine of TV is, onze chauffeurs bezorgen het graag. En als je dat wilt regelen we ook meteen de installatie of montage. Ontdek [hier](#) alle mogelijkheden.