

meer  
tevreden



klanten

# Tevreden klant: Hygiënapapier.nl

Geen schone schijn,  
maar een zuiver verhaal

Zo hard groeien dat concurrenten je klanten worden? Hygiënapapier.nl kreeg het voor elkaar. De online hygiëneleverancier groeide de afgelopen paar jaar als kool in Nederland en België. Zonder schone schijn, maar met een zuiver verhaal. In PostNL vond Hygiënapapier.nl dé betrouwbare bezorgpartner: 'Met PostNL kunnen we onze klantbelofte waarmaken: snel leveren, tegen een scherpe prijs.' Eigenaar Stephan van den Bos en hoofd klantenservice Mariska Blankenstijn vertellen er meer over.

## Stormachtige groei

De naam Hygiënapapier.nl doet misschien niet meteen een belletje rinkelen. Maar grote kans dat je regelmatig producten van dit bedrijf gebruikt. Hygiënapapier.nl levert hygiëneartikelen aan het midden- en kleinbedrijf, scholen, gemeenten, verzorgingstehuizen en ziekenhuizen. Vooral 2-laags toiletpapier en handdoekjes worden gretig afgenomen, maar ook andere producten. Zoals handschoentjes, schoonmaakspullen en luchtverfrissers. Tijdens de coronacrisis verdrievoudigde de omzet en verhuisde Hygiënapapier.nl naar een groter pand. De groei is daarna niet meer gestopt.

## Levertijd als sleutel tot succes

Stephan noemt de 4 successleutels voor deze groeispurt: online zichtbaarheid, prijs, voorraad én snelle levertijd. 'De webshops zijn de oorspronkelijke groothandel inmiddels voorbij gegroeid. Sommige concurrenten zijn nu zelfs onze klanten', lacht Stephan. De snelle levertijd is een belangrijk onderdeel van dit succes. 'Wij beloven een goede prijs en snelle levering. Wat vandaag bij ons de deur uitgaat, moet de volgende dag bij de klant zijn. Daar kunnen we met PostNL op vertrouwen, dat is fantastisch', aldus Mariska.

"PostNL bezorgt snel en lost problemen snel op. Dat bezorgt ons meer tevreden klanten."

Eigenaar Stephan van den Bos, Hygiënapapier.nl



### Snel reageren op klachten

Dagelijks gaan er zo'n 1200 bestellingen de deur uit. Hygiënapapier.nl bezorgt zelf de pakketten in de buurt, PostNL doet de rest. Samen met Cargo voor de grotere leveringen. Met zo veel pakketten gaat er soms weleens iets mis met het bezorgen. 'Het komt heel soms voor dat een pakket kwijtraakt of kapotgaat. Maar daar zitten we bovenop. Samen met Saskia, Michael en Arjan van het serviceteam van Cargo, en met Karin en Nicole van PostNL. Ze reageren snel en lossen problemen direct op. Dat is voor ons enorm belangrijk', benadrukt Mariska tevreden. Ook klanten van Hygiënapapier.nl zijn positief over PostNL. 'We houden de reviews scherp in de gaten en reageren samen met PostNL snel op klachten. Elke negatieve review volgen we op', legt Mariska uit.

### Minder lucht vervoeren

Het team achter Hygienepapier.nl is dagelijks bezig met data en wat beter kan. In het klantcontact, in het aanbod en in het logistieke proces. 'Daar passen we steeds prijs en aanbod op aan. Zo verkopen we ook losse flessen schoonmaakmiddel en afvalzakken. Daar bleek vraag naar te zijn bij grote bestellingen.' Ook klaagden klanten over te grote dozen met te veel lucht. Stephan: 'Samen met een verpakkingsspecialist van PostNL hebben we dat meteen aangepakt. Nu hebben we beter passende verzenddozen en kunnen we meer vervoeren. Dat is wel zo duurzaam. En zo zorgen we samen voor meer tevreden klanten.'

## Over Hygiënapapier.nl

De ouders van Stephan van den Bos begonnen 35 jaar geleden met Bové, een groothandel in hygiëneproducten. In 2010 nam Stephan de zaak over. Na 6 jaar begon hij met webshop Hygienepapier.nl, en een halfjaar later met de Vlaamse variant Hygienepapier.be. Ook is de webshop actief in Duitsland (Hallohygiene.de) en sinds kort ook in Frankrijk (Hygienepapier.fr). Een 35-koppig team werkt elke dag keihard aan de ambitie van Hygienepapier: de nummer 1 hygiëneleverancier zijn van Europa.

**HP** hygienepapier.nl



### Ook meer tevreden klanten?

Lees meer op: [postnl.nl/meertevredenklanten](https://postnl.nl/meertevredenklanten)

