

Werkwijze voor klachtmeldingen over verspreiding

De bezorgers gaan iedere week onder alle weersomstandigheden langs de brievenbus om folders te bezorgen. Uiteraard stellen zij alles in het werk om de bezorgkwaliteit op een hoog niveau te houden. Desondanks kunnen er meldingen en klachten over de verspreiding ontstaan, om verschillende redenen. Ook redenen waar bezorgers geen invloed op hebben. Bijvoorbeeld een vertraging in het logistieke proces of door slechte weersomstandigheden. In dit document delen we hoe we omgaan met klachtmeldingen en welke informatie nodig is om klachten in behandeling te kunnen nemen.

Op ongeveer 5 miljoen woonadressen worden wekelijks folders bezorgd, dat zijn alle brievenbussen zonder een NEEJA-, NEE|NEE- of met een JA-sticker.

Omdat distributienetwerken fijnmazig zijn opgebouwd, kunnen verspreiders een hoge bezorgkwaliteit waarborgen. Bij uitval van een bezorger tijdens het verspreidmoment wordt namelijk nog steeds de verspreidingsopdracht door de meerderheid van de bezorgers volledig en op tijd uitgevoerd.

Kwaliteitsmonitor - Zo wordt de kwaliteit van verspreiding gemeten.

De kwaliteit van verspreiding wordt voortdurend gemonitord en geoptimaliseerd op het niveau van bezorger en bezorgwijk. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een kwaliteitsmonitor. In de monitor wordt iedere klachtmelding over de folderverspreiding geregistreerd.

De monitor heeft een signalerende functie, in het geval van meerdere of repeterende meldingen wordt dit automatisch waargenomen door de bezorgcoördinator van de verspreider. Dit is nodig omdat de werkzaamheden van de bezorgers buiten op straat, zelfstandig en zonder direct toezicht van een leidinggevende, worden uitgevoerd.



030-7672605



klantenservice@doordropshop.nl

Meldingprocedure - Zo gaan we om met jouw melding.

Voor het goed kunnen uitvoeren van een onderzoek, ontvangen wij jouw melding graag **binnen 5 werkdagen na verspreiding**. Als een melding later wordt doorgegeven kunnen we alleen onderzoeken of de melding bij de volgende verspreiding voorkomen kan worden.

Je kunt jouw melding mailen naar jouw vaste contactpersoon bij Doordropshop of direct sturen aan klantenservice@doordropshop.nl. Om de melding goed te kunnen behandelen hebben we **deze informatie nodig**:

- Verspreidweek
- Filiaal (indien van toepassing)
- Klachtadres (zes-positie postcode en huisnummer, bijvoorbeeld: 3439 MD, 1)
- Beschikt de klachtgever mogelijk over een anti-reclame sticker? (Ja/Nee of Nee/Nee)
- Beschikt de klachtgever in geval van een JA-sticker gemeente daadwerkelijk over een JA-Sticker
- Betreft het een woonadres
- Klachtsoort
- Klachtomschrijving

Indien er sprake is van gevonden drukwerk ontvangen wij aanvullend graag een exacte omschrijving van de locatie en contactgegevens van de melder.

Het is belangrijk dat een klachtadres tenminste bestaat uit een zes positie postcode in combinatie met een huisnummer. Een verspreidplan is zeer fijnmazig opgebouwd en bestaat uit hoofdwijken met vierpositie postcodes. De hoofdwijken zijn samengesteld uit bezorgwijken die zijn samengesteld uit zes positie postcodes en bijbehorende percelen. In de praktijk kan het voorkomen dat er meerdere bezorgers in een zelfde straat actief zijn op verschillende huisnummers.

Onvolledige meldingen kunnen we helaas niet in behandeling nemen.

Contact met de bezorger over de melding.

Zonder expliciete toestemming van de bewoner willen en mogen we geen adresgegevens delen met de bezorger. Het kan daarom lastig zijn voor een bezorger om het juiste adres te vinden, daarom geven we de bezorger een aantal kansen om herstel te realiseren. Daarnaast kijken de verspreiders over een langere periode van meerdere maanden om herhaling in een bezorgwijk vast te stellen. Het proces van behandelen en afhandelen van de meldingen lichten we hieronder toe.

Meerdere meldingen bij een bezorger

Wanneer meerdere klachten op het niveau van bezorgwijk zijn geregistreerd (mogelijk ook van verschillende opdrachtgevers) dan wordt dit door de bezorgcoördinator van de verspreider geprioriteerd. Er volgt een gesprek met de bezorger.

Is het gesprek positief, dan worden er afspraken gemaakt die leiden tot herstel bezorging.

De Bezorgcoördinator volgt de bezorger een periode van meerdere weken intensief, de contact frequentie gaat omhoog. Is de uitkomst hiervan positief (meldingen nemen af) dan houdt de bezorger zijn bezorgwijk. Heeft de bezorgcoördinator een negatief gesprek dan wordt de overeenkomst van opdracht ingetrokken en wordt de samenwerking met de bezorger per direct beëindigd.

De bezorgcoördinatie stelt dan een nieuwe bezorger aan. Uiteraard is dit een standaardproces waar vanaf kan worden geweken indien er verzachtende of verzwarende omstandigheden zijn.

Een bezorger kan dus al na drie meldingen worden vervangen maar ook na zes of zeven meldingen.

Toelichting JA-sticker gemeentes - opt-in systeem

Er zijn diverse gemeentes in Nederland die een JA-sticker beleid hanteren. Adressen met een JA-sticker geven aan folders te willen ontvangen. Het betreft hier consumenten die heel bewust folders lezen. Het opt-in beleid zorgt voor een lezer met een hogere betrokkenheid en grote kans op conversie. Bezorging in gemeentes waar een JA-sticker beleid van toepassing is, mag alleen plaatsvinden op de adressen met een JA-sticker. Overige adressen ontvangen geen folders. De door Doordropshop.nl gehanteerde aantallen zijn al afgestemd op de hoeveelheid aanwezige JA-stickers en worden maandelijks gemuteerd.

Toelichting anti-reclame stickers - opt-out systeem

In het grootste gedeelte van Nederland geldt het opt-out systeem, waarbij een huishouden het aangeeft wanneer ze géén reclamefolders willen ontvangen. Ongeveer 35% van de Nederlandse huishoudens heeft een NEEJA-, NEE|NEE-sticker geplakt. Alle huishoudens zonder sticker ontvangen wel reclamefolders in de brievenbus. Op het gemeentehuis kunnen huishoudens een gratis een NEEJA-, NEE|NEE-sticker ophalen. De door Doordropshop.nl gehanteerde aantallen zijn al afgestemd op de hoeveelheid daadwerkelijk bereikbare adressen en worden maandelijks gemuteerd.



030-7672605



klantenservice@doordropshop.nl