

dit
is een
social
enterprise^{nl}

Report Klanttevredenheidsonderzoek 2015

In oktober hebben wij met u contact opgenomen en u verzocht om ons te beoordelen middels klanten- tevredenheidsonderzoek. Voorafgaand aan het onderzoek hebben wij ons als doel gesteld gemiddeld een 8,0 te willen scoren op onze diensten, als algemene beoordeling en op de gevraagde stellingen. Zo streven wij ten alle tijden voor optimaal gemak en maximale kwaliteit van onze diensten. Zonder deze waardevolle informatie is het enkel gissen naar wat u, de klant, als prettig ervaart.

Wij willen alle betrokkenen die de enquête hebben ingevuld hartelijk bedanken. Dankzij uw waardevolle input kunnen wij sneller optimaliseren en verbeteringen doorvoeren! Zoals beloofd hebben wij onder degene die de enquête hebben ingevuld een taart verloot. De winnaar is **Richard van Duivendijk** van **De Kikvorsch B.V.**

Bedankt!

Rob Jansen

8,2

i Gemiddelde beoordeling van onze klanten over de algemene tevredenheid

i

Alle cijfers uit de enquête worden als gemiddelden getoond. Indien u vragen heeft over verdere verwerking van het onderzoek, kunt u altijd contact opnemen met tim.jansen@chain-logistics.nl

dit is een social enterprise^{nl}



Hoe worden onze belangrijkste diensten beoordeeld?

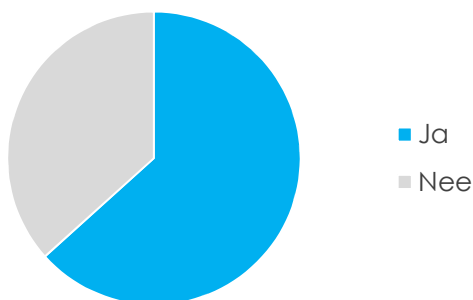
Direct Express	Next Day Express	Economy Express	Pallet Express	Warehousing	Assemblage
7,6	8,2	8,1	8,0	7,1	8,0

Wat opvallend is bij de bovenstaande gemiddelden, is dat alle individuele scores zeer dicht bij elkaar liggen. De waardering van de klanten onderling wijken weinig van elkaar af.

“Ik vind Chain klantgericht in het zoeken naar oplossingen en betrokken bij de maatschappij.”

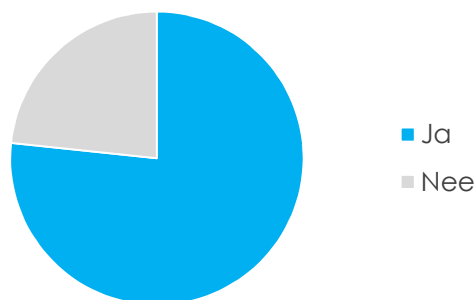
Weborder

Bent u er van op de hoogte dat u online transporten kunt aanmelden bij ons?



Social Enterprise

Bent u ervan op de hoogte dat Chain een social enterprise is?



dit is een social enterprise^{nl}

Stellingen dienstverlening

Stelling	Score
"Ik ben tevreden over de manier waarop mijn aanvragen worden behandeld."	8,3
"Er wordt rekening gehouden met mijn wensen en verwachtingen."	8,2
"Als er problemen met de levertijd zijn, wordt dit tijdig met mij besproken."	7,6
"Ik word goed op de hoogte gehouden over de voortgang."	7,7
"Chain komt gemaakte afspraken na."	8,2
"Mijn goederen wordt verzorgd afgeleverd."	8,0
"Mijn e-mails worden snel beantwoord."	8,1
"Chain medewerkers hebben een probleemoplossende instelling."	8,6
"Chain medewerkers zijn vriendelijk."	8,7
"Kosten zijn erg belangrijk bij het kiezen van een bedrijf zoals Chain."	7,3
"In het algemeen ben ik erg tevreden met Chain."	8,2
"Chain is erg betrouwbaar"	8,2
Hoe groot is de kans dat u ons bedrijf bij anderen aanbeveelt?	8,5
Hoe belangrijk vindt u het dat Chain een social enterprise is?	6,8

CHAIN

FOR FLEXIBLE LOGISTICS SUPPORT

Wat komt er bij op als u aan Chain denkt?



Conclusie

Hoewel we trots zijn op een algemene beoordeling van een **8,2** heeft het onderzoek aangetoond dat er altijd ruimte is voor verbetering. Zo wordt de dienst Warehousing gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. Ondanks dat dit een voldoende is, is dit nog niet het niveau wat wij als Chain nastreven. Wij hebben de door u geleverde informatie dan ook direct vertaald naar operationele oplossingen zoals, het aanscherpen van de voorraadregistratie en het inhuren van een externe consultant voor de introductie van de 5S methodiek, om zo het gewenste niveau en bijbehorende kwaliteit te realiseren.

Daarnaast zijn er ook diensten welke het door ons gewenste doel (gemiddeld een 8,0) behaald hebben. Diensten als Next Day Express en Economy Express worden ruim voldoende beoordeeld hier zijn wij dan ook trots op. Ondanks deze goede beoordelingen blijven wij ons inspannen om ook deze diensten naar een nog hoger niveau te tillen. Op naar gemiddeld een 9,0!

Nogmaals bedankt!