

TIJS REUMERMAN EN ARNO VAN BIJNEN

‘HET IS ONS DOEL DE FAVORIETE BEZORGER TE ZIJN EN TE BLIJVEN, IN EN VANUIT NEDERLAND’

DE E-COMMERCEMARKT GROEIT HARD, NATIONAAL EN ZEKER OOK INTERNATIONAAL. DANKZIJ EEN STERK WERELDWIJD NETWERK IS POSTNL ALTIJD ALS EERSTE OP DE HOOGTE VAN INTERNATIONALE ONTWIKKELINGEN EN REGELGEVING. HIER SPELEN ZE SLIM OP IN EN ZE PROBEREN HUN KLANTEN ER OPTIMAAL OP VOOR TE BEREIDEN.

COVID-19 heeft volgens Arno van Bijnen bijgedragen aan een ongekende groei voor PostNL. “Deze groei heeft meer dan ooit bevestigd dat de klantbehoefte voorop moet staan”, stelt hij. “Klantgerichtheid mag niet uit het oog worden verloren.”

Als lid van het Executive Committee van PostNL is Van Bijnen verantwoordelijk voor de units Cross Border Solutions en Customer Excellence. “Het Oranje Kompas, dat geldt als leidraad voor de organisatiecultuur van PostNL, is volledig gericht op de klant”, vertelt hij. “Het is ons doel om de favoriete bezorger te zijn en te blijven, in en vanuit Nederland. Dat doen we slim, simpel en samen met onze klanten en partners, onder andere door dichtbij en toegankelijk te zijn voor onze klanten via ons uitgebreide retailnetwerk.”

Mede dankzij onze slimme integraties maken we het zowel consumenten als zakelijke klanten makkelijk om via een one-stop-shopoplossing gebruik te maken van alle services die wij bieden. Met die koers hebben we de ambitie om dé postale en logistieke e-commercepartner te zijn vanuit, naar en in de Benelux. Met deze innovatieve en duurzame oplossingen zorgen we in elke stap van de klantreis voor een verhoging van de klanttevredenheid.”

Onderliggend is het een streven van PostNL om uiterlijk in 2030 in de hele Benelux uitstootvrij te bezorgen in de ‘last mile’, aldus Van Bijnen. “We staan al jaren in de top van de Dow Jones Sustainability Index en denken serieus dat het in 2030 een soort ‘license to operate’ wordt. Ja, het is ambitieus, maar als wij dit gaan doen, zullen veel bedrijven volgen.”





**'HET IS ONS DOEL
OM DE FAVORIETE
BEZORGER TE ZIJN
EN TE BLIJVEN, IN EN
VANUIT NEDERLAND'**

> GRENZEN VERLEGGEN

De missie van de Cross Border-unit van PostNL is om internationaal mee te groeien met ondernemers dankzij innovaties en een sterk internationaal netwerk. Voor deze unit is Tijs Reumerman als Managing Director verantwoordelijk. Daarnaast is hij CEO van Spring GDS, het merk dat PostNL gebruikt in dertien landen buiten de Benelux. "Ons doel is dat we in het buitenland met hetzelfde vertrouwen en dezelfde betrouwbaarheid bezorgen", vertelt Reumerman. "Enerzijds doen we dat door in ieder land de juiste partners te kiezen en anderzijds door gebruik te maken van de lokale kennis. Omdat wij in die dertien landen medewerkers hebben, kennen we de lokale markt en de plaatselijke consumentenvoorkeuren: willen ze thuisbezorgd krijgen of in een pakketkluis? Overdag of 's avonds? Die kennis maken we toegankelijk voor onze zakelijke klanten, om hen wegwijs te maken in die markten: welke partners kunnen ze gebruiken, welke documentatie hebben ze nodig, waar moeten ze op letten?"

ONDSCHIEDENDE AANPAK

"De kracht van ons bedrijf is de creativiteit en vindingrijkheid", vervolgt Reumerman. "Tijdens de pandemie hebben veel logistieke partijen ervoor gekozen om op bepaalde bestemmingen niet meer te bezorgen. Het internationale vliegverkeer lag nagenoeg stil. PostNL deed dat anders: wij zijn blijven bezorgen. Hier hebben we het afgelopen jaar alles aan gedaan, zodat onze zakelijke klanten konden en kunnen blijven ondernemen. Zo hebben we ons netwerk verder uitgebreid en zijn we op zoek gegaan naar alternatieven. Daarnaast hebben we fors in de digitale supply chain geïnvesteerd. Wat leidt tot meer transparantie en controle op het logistieke proces. Voor ons en onze klanten."

COCREATIE

"Een belangrijke motor achter innovaties is de digitale klantcommunity die PostNL heeft opgezet om klanten die internationaal verzenden nog beter te begrijpen", aldus Reumerman. "Het is een feedbackmechanisme, maar

ook een platform om samen met onze klanten ideeën te ontwikkelen. Cocreatie! Zo leren we veel van elkaar. In de internationale wereld verandert er voortdurend veel. Dat lijken soms belemmeringen, maar wij buigen die graag om naar kansen voor ondernemers. De klantcommunity kan daarin bijdragen. Recentelijk hebben we, als gevolg van de Brexit, samen met klanten specifieke oplossingen ontwikkeld om te zorgen dat ze ook na 1 januari 2021 zorgeloos handel konden blijven drijven met het Verenigd Koninkrijk. Het huidige netwerk was daar niet geschikt voor. Daarom hebben we er in het Verenigd Koninkrijk voor gekozen om naast het postale netwerk ook gebruik te maken van een commercieel netwerk. Die keuze is heel waardevol geweest."

Van Bijnen: "Daarom doen ondernemers graag zaken met PostNL. We denken met ze mee, helpen ze en bieden ze passende oplossingen." Reumerman: "Dat is waar ik en mijn mensen voor staan. Brexit en COVID-19 overkomen ons; we hebben er niet om gevraagd. Maar als je daar een kans van kunt maken door ondernemers goed te helpen, krijg je er enorm veel loyaliteit en energie voor terug." <

