

VERHUISVRIEND.NL boort nieuwe markt aan

Adreswijzigingen vloeien voort uit verhuizingen en sterfgevallen. Jaarlijks verhuizen in Nederland meer dan een **half miljoen huishoudens**. Dat is zeven procent van het totaal. Dit betekent voor op de consument gerichte bedrijven, dat zeven procent van hun omzet aan de wandel is.

Het is onbegrijpelijk dat er zo weinig aandacht is voor het fenomeen adreswijzigingen. Hoe slechter de verwerking van adreswijzigingen is geregeld des te groter zijn de verliezen en verspillingen die in de praktijk optreden: omzetverlies, afschrijven op debiteuren, kostbare invorderingsprocedures, nodeloze verzending van post, niet bereiken van de geadresseerde, verstoringen in bedrijfsprocessen, overlast voor nieuwe bewoners of nabestaanden. Slechts weinig organisaties zijn zich bewust van de omvang van de schade.

Dat blijkt althans uit de ervaringen van Verhuisvriend.nl, een nog jonge organisatie die is ingesprongen op deze problematiek. De aanpak is zodanig vernieuwend, dat Verhuisvriend.nl direct in het eerste jaar van het bestaan al de VGP-award, de innovatieprijs van de Vereniging Grootgebruikers Postdiensten, heeft gewonnen.

Gezien de grote bekendheid van de Verhuisservice van TNT Post zou je verwachten dat er geen ruimte is voor nieuwe initiatieven. Bij vergelijking worden de verschillen echter snel duidelijk. De Verhuisservice van TNT Post beperkt zich tot circa 300 landelijk opererende organisaties, waarvan er per huishouden een stuk of 10 relevant zijn. Er is geen verificatie of het om een echte verhuizing gaat en of degene die de verhuizing doorgeeft mogelijk een grappenmaker of een fraudeur is. Er is geen zekerheid over de verwerking van mutaties. De flexibiliteit ontbreekt om meerdere con-

tracten en/of contracthouders op te geven. Bovendien verhandelt TNT Post-dochter Cendris de adressen. Een volledig vergelijkend overzicht van Verhuisvriend.nl en de Verhuisservice van TNT Post is opgenomen in tabel 1.

Het meest wezenlijke verschil tussen de twee diensten is het uitgangspunt. De dienst van Verhuisvriend.nl is opgezet vanuit de optiek van de klant, de consument. De klant krijgt een Digitaal Verhuisboekje, waarin ook nog eens allerlei praktische tips rond verhuizen staan vermeld. In dit digitale verhuisboekje neem je de gegevens op van de personen, die deel uitmaken van het huishouden die gaan verhuizen en de gegevens over de verhuizing. Daarna kun je alle instanties, die geïnformeerd moeten worden, koppelen aan de individuele personen die gaan verhuizen. Deze zijn gegroepeerd in gemakkelijk hanteerbare categorieën, zodat je niet snel iets over het hoofd ziet. Ondanks de omvang van de beschikbare database van 200.000 organisaties en instellingen blijven er ook dan nog enkele organisaties over die je zelf toe kunt voegen.

Controle

Per verhuizing gaat het om 60 tot 150 organisaties en instanties die je op de hoogte moet stellen. De consument die van de diensten van Verhuisvriend.nl gebruikmaakt geeft zelf in het digitale verhuisboekje aan wat geregeld moet worden. Dat kan zonnodig in etappes, maar het blijft een klus. In

Onbegrijpelijk
dat er zo weinig
aandacht is voor
adreswijzigingen



Jaarlijks is zeven procent van alle B2C-omzet aan de wandel

vergelijking met het langs verschillende kanalen (internet, telefoon, post) informeren van iedere instantie scheelt het echter flink. Je hoeft niet bij iedere My-omgeving van een organisatie alles weer opnieuw op te geven, niet langdurig aan de telefoon te hangen, respectievelijk brieven of kaartjes te schrijven met telkens dezelfde verhuisgegevens erop.

Het informeren van organisaties en instanties neemt Verhuisvriend.nl vervolgens voor zijn rekening. Opvallend daarbij is de controle op de daadwerkelijke verwerking van de opgegeven adresmutatie.

De verwerking van aangeboden adresmutaties door bedrijven vertoont belangrijke verschillen. Begin februari kreeg directeur Bert Yland van Verhuisvriend.nl van de VGP de gelegenheid een nadere toelichting te

geven op de dienstverlening. De VGP-leden konden daar terug zien hoe hun eigen organisaties omgaan met aangeboden adresmutaties. Zie het bijgaande plaatje.

Bij de verhuisvriendelijke organisaties (groen) verloopt de adresmutatie volledig digitaal. Bij de minder verhuisvriendelijke organisaties (oranje) is de mutatie digitaal aangeboden en moet er telefonisch of per brief gerappelleerd worden. De afhandeling hiervan moet de verhuizende consu-

ment uitvoeren. Verhuisvriend.nl maakt het de consument wel gemakkelijk met een belscript of een brief met een specificatie van de reeds ondernomen acties om de adresmutatie verwerkt te krijgen. Bovendien zorgt Verhuisvriend voor het antwoordnummer van de betreffende organisatie, zodat de consument niet opdraait voor de portokosten. Verhuisonvriendelijke bedrijven (rood) accepteren geen digitaal aangeboden mutaties. Hier verloopt de communicatie per brief aan een antwoordnummer. Gegeven het bedrijfsbelang van het tijdig en correct verwerken van adresmutaties als gevolg van verhuizingen is het onbegrijpelijk dat dit niet al eerder is opgepakt. Als je daarbij in aanmerking neemt dat Verhuisvriend.nl ook nog ondersteuning geeft om de gegevens geautomatiseerd in te lezen dan staat niets een alerte aanpak van deze ongewenste situatie in de weg. Het is te hopen dat alle bij VGP aangesloten organisaties op korte termijn als verhuisvriendelijk te boek zullen staan.

Verdienmodel

Het verdienmodel van Verhuisvriend.nl is eigenlijk heel simpel. De kosten van € 19,95 komen ten laste van de direct belanghebbenden. Dat is het huishouden dat verhuist of de nabestaande die een overlijden te melden heeft. In de praktijk zijn het echter steeds vaker anderen die de betaling voor hun rekening nemen. Zij bieden het Digitale Verhuisboekje en de bijbehorende dienstverlening aan hun klanten of werknemers aan. Het gaat dan om makelaars, hypotheekverstrekkers, verhuisbedrijven, maar ook werknemersorganisaties die dit in hun loyalty-programma's opnemen. Zo heeft Verhuisvriend.nl recent 1600 van de 2200 individuele inwoners van de gemeente Nijmegen in opdracht van deze gemeente daadwerkelijk geholpen om hun adressen om te zetten. Deze inwoners kregen een ander adres in het kader van een gemeentelijke herindeling.

Op dit moment is minder dan 40 procent van de omzet afkomstig van individuele consumenten. Het aandeel van organisaties en instellingen die een en ander aan hun klanten en rela-

	verhuisvriend.nl	TNT Post
Te informeren partijen		
Aantal partijen in database	>200.000	300
Waarvan gebruikt per verhuizing	50-150	5 - 12
Zelf adressen toevoegen	Onbeperkt	Nee
Landelijke partijen	Ja	Ja
Regionale partijen	Ja	Nee
Locale partijen	Ja	Nee
Kwaliteit		
Terugmelding 'Verwerkt' (controle)	Ja	Nee
Automatische herinneringen	3x	Nee
Elektronische afhandeling	Ja	Ja
Schriftelijke afhandeling	Ja	Nee
Nasleep op nieuwe adres	Minimaal	Ja
Overzicht voortgang	Ja	Nee
Cliëntverificatie (controle vertrekadres)	Ja	Nee
Mutaties		
Adreswijziging	Ja	Ja
Opzeggen	Ja	Nee
Aanmelden	Ja	Nee
Overstappen	Ja	Nee
Gebruiksgemak		
Stoppen en later terugkomen	Ja	Nee
Tijdelijk adres regelen	Ja	Nee
Medeverhuizers opgeven	10 personen	Nee
"Achterblijvers" met zelfde achternaam	Ja	Nee
Reclamebanners op site	Nee	Ja
Meerdere contracten per huishouden	Onbeperkt	Nee
Contracthouder per contract opgeven	Ja	Nee
Overzicht geregelde zaken	Ja	Nee
Na verhuisdatum toevoegen mutaties	Tot 30 dagen	Nee
Aanvullende services en diensten	Ja	Ja
Kosten		
Verhuisservice	EUR 19,95*	Gratis
Doorstuurservice**	Niet nodig	EUR 34,- (6 mnd)
Extra porto / telefoonkosten (75 partijen)	<EUR 8,-***	>EUR 25,-
Bespaartips bij verhuizing	Ja	Nee
Privacy		
Verkoop persoonsgegevens	Nee	Ja (Cendris)
'Ongevraagde' reclame	Nee	Ja
Duidelijk over privacy / persoonsgegevens	Ja	Nee
Beveiligde verbinding (https)	Ja	Ja

* Gratis bij diverse makelaars, hypotheekverstrekkers en woningcorporaties

** Bij post doorsturen moet je zelf iedereen informeren. De doorstuurservice geeft dus geen adreswijziging door.

*** Verhuisvriend.nl verstrekt zoveel mogelijk antwoordnummers zodat postzegels plakken niet nodig is.

>> Tabel 1: Vergelijking services Verhuisvriend.nl en Verhuisservice TNT Post



>> Jaarlijks verhuizen in Nederland meer dan een half miljoen huishoudens

ties cadeau doen groeit snel. Pratend met Bert Yland algemeen directeur van Verhuisvriend.nl vliegen de ideeën voor verdere uitbreiding van doelgroepen, die de service van Verhuisvriend.nl cadeau kunnen doen aan hun relaties je om de oren. Hij tovert vervolgens een keurige brochure tevoorschijn met de tekst: 'Onze verhuisservice is niet het ei van Columbus. Maar het is wel een service waar u en uw klanten écht wat aan hebben.' Naast enthousiasme en ondernemingszin is er ook de gezonde Tukkerse realiteitszin.

Vorbereiding

Een korte terugblik op het ontstaan van Verhuisvriend.nl maakt duidelijk dat er sprake is van een gedegen voorbereiding. In 2006 zijn de initiatiefnemers Bert Yland en zijn twee compagnons Rogier Verdegem en Han Pot in alle stilte begonnen met de opzet van Verhuisvriend.nl. Twee bankiers en een automatiseringsdeskundige vormen een evenwichtig team, dat elkaar goed tegenspel biedt. Beloven en waarmaken zijn goed in evenwicht met elkaar gebracht. Aanvankelijk doen zij een en ander naast hun reguliere baan. De zaken blijken complexer dan oorspronkelijk gedacht. Er komt nogal wat bij kijken. Er komen

steeds meer aanvullende eisen bij om tot een volwassen dienstverlening te komen. Het opbouwen van de database met 200.000 instellingen en organisaties is daarbij ook geen sinecure. De voorbereidingsperiode loopt uit en het geheim houden van het initiatief in deze periode van ontwikkeling is best een beproeving, want het vraagt wel wat om absoluut niet te praten over iets waar je zo enthousiast over bent. Uiteindelijk is het dan zo ver. In augustus 2008 maken ze een voorzichtig begin met de marktbenadering. In juli 2009 gaat het Digitale Verhuisboekje live en eind 2009 storten de initiatiefnemers zich er fulltime in en met de nodige resultaten.



>> Verhuisvriendelijkheid VGP-leden

Tegenvallers

De opbouw van de dienstverlenende natuurlijk meevallers en tegenvallers. Het gaat altijd langzamer dan je zou willen. Bert Yland verbaast zich nog iedere keer over de wijze waarop meerdere grote, gerenommeerde organisaties omgaan met de verwerking van adresmutaties. Het ene organisatieonderdeel doet een schriftelijke toezegging aangeboden adresmutaties digitaal te kunnen verwerken. Het andere organisatieonderdeel van hetzelfde bedrijf weet vervolgens nergens van en accepteert de aangeboden adresmutaties niet. De gebrekkige verhuisvriendelijkheid blijft verbaazingwekkend. Verhuisvriendelijkheid is in feite kenmerkend voor de klantgerichtheid van een organisatie. Helaas is deze dus vaak ver te zoeken. Er zijn gelukkig ook andere voorbeelden, zoals de ervaringen met meerdere thuiswinkelorganisaties. De snelheid waarmee bijvoorbeeld Wehkamp zijn systeem toegankelijk heeft gemaakt voor automatische verwerking van de adresmutaties doorgegeven door Verhuisvriend.nl maakt duidelijk hoe klantgericht Wehkamp is. Bestelde artikelen worden tot het moment van verhuizing afgeleverd op het oorspronkelijke adres en direct erna op het nieuwe adres. Verder zijn opdrachten als die van de gemeente Nijmegen voortvloeiend uit de gemeentelijke herindeling echte opstakers.

Gevraagd naar de ambitie van Verhuisvriend.nl blijkt dat de initiatiefnemers in eerste instantie mikken op 40 procent van de markt voor adresmutaties. Dat betekent het afhandelen van circa tweehonderdduizend verhuizingen per jaar. De technische voorzieningen om een dergelijk volume af te kunnen handelen zijn ruimschoots beschikbaar. Aan de inzet en het enthousiasme van de initiatiefnemers zal het niet liggen. Nadere informatie op www.verhuisvriend.nl

**Peter de Jong is directeur/eigenaar van Sequoia Business Services en trad in 2009 op als voorzitter van de jury die de VGP Award toekende.*