



## Klantcase DUWO

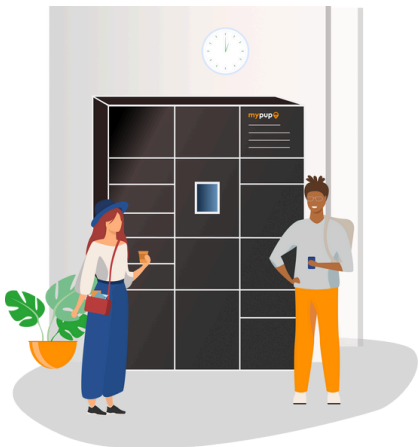
Een win-winsituatie voor het milieu  
en verhoogd gemak voor studenten



**DUWO is de grootste studentenhuysvester in Nederland en richt zich op betaalbare, duurzame en kwalitatief hoogwaardige huisvesting voor studenten en jongeren. Met bijna 33.000 kamers en woningen in verschillende steden, speelt DUWO een essentiële rol in het studentenleven.**

## Diefstal en verlies van pakketten

DUWO werd geconfronteerd met een groeiend probleem van ongeorganiseerde pakketbezorgingen. Dit resulteerde in rommelige entrees en veiligheidszorgen. Door de frequente aanwezigheid van verschillende koeriers, in combinatie met geen zicht op wie je binnenlaat in het gebouw, hadden bewoners regelmatig last van diefstal of verlies van pakketten.



## Veiligheid, gebruiksgemak en duurzame bezorging

Het gebrek aan georganiseerde pakketleveringen leidde tot frustratie bij zowel bewoners als beheerders van DUWO-gebouwen. DUWO ging op zoek naar een consistent beleid dat een oplossing bood voor alle verschillende

### Wens

DUWO stond voor de uitdaging van toenemende problemen met betrekking tot pakketleveringen, rommelige entrees en veiligheidszorgen. Bewoners ondervonden diefstal of verlies van pakketten en de frequente aanwezigheid van diverse koeriers in de gebouwen verhoogde de veiligheidsrisico's.



MyPup sinds 2024



Naar 80 locaties

### Resultaat

MyPup bood een oplossing door de volledige ontzorging van bezorging en retournering van pakketten op zich te nemen op 80 locaties van DUWO. Ontvangst, retournering en verzending van pakketten is mogelijk via de pakketkluisen van MyPup. Om het bewonersgemak te vergroten is de MyPup-communicatie en activatie geïntegreerd in de DUWO-kanalen. Vanwege het 'pay-per-use' model garandeert DUWO dat je alleen betaalt als je gebruik maakt van de service.

pakketten, van elke vervoerder. Veiligheid, gebruiksgemak en duurzame bezorging waren hierin het uitgangspunt van DUWO.

## Op maat gemaakt

MyPup verzorgt de volledige pakketdienstverlening voor uiteindelijk 80 locaties van DUWO, waardoor een gestroomlijnde en veilige pakketbezorging mogelijk werd. Daarnaast werd er een technische integratie opgezet om in kaart te brengen welke studenten gebruik maken van de MyPup dienstverlening. Op die manier is een eerlijk verrekeningsmodel mogelijk. De MyPup-communicatie is op maat gemaakt voor DUWO en zichtbaar via de eigen DUWO-kanalen, zoals het woonportaal voor bewoners.



Met één druk op de knop wordt het proces gestart om een MyPup-account aan te maken. Naast de pakketdienstverlening heeft MyPup ook de implementatie en installatie van de pakketkluisen verzorgd en is er een promotieteam ter plaatse om de bewoners in te lichten over de nieuwe service in hun gebouw.

"Met de MyPup pakkeservice zorgen we ervoor dat pakketten veilig en duurzaam bij onze studenten aankomen, waardoor rondslingerende of kwijtgeraakte pakketten in de gangen verleden tijd zijn."

## Rondslingerende of kwijtgeraakte pakketten verleden tijd

Bewoners zagen direct de voordelen van MyPup en voelde zich gehoord door DUWO in hun woonwensen. Door MyPup te implementeren, werd de tevredenheid van bewoners vergroot doordat ze hun pakketten veilig konden ontvangen zonder zorgen over diefstal of verlies. Bovendien verminderde de rommel bij de ingangen van gebouwen, wat de algehele uitstraling en veiligheid ten

goede kwam. Dit resulteerde in een positieve impact op de algehele ervaring van zowel bewoners als ook de medewerkers van DUWO: "Met de MyPup pakkeservice zorgen we ervoor dat pakketten veilig en duurzaam bij onze studenten aankomen, waardoor rondslingerende of kwijtgeraakte pakketten in de gangen verleden tijd zijn. Onze bewoners zijn enthousiast over deze oplossing, die bijdraagt aan onze gezamenlijke inspanningen voor een schonere en leefbaardere woonomgeving, een win-win voor het milieu en het gemak voor de studenten!"

"Onze bewoners zijn enthousiast over deze oplossing, die bijdraagt aan onze gezamenlijke inspanningen voor een schonere en leefbaardere woonomgeving, een win-win voor het milieu en het gemak voor de studenten!"

### MyPup's klanttevredenheidsbeoordeling

Gemiddeld rapportcijfer

8,9

75% beoordeelt ons met een 9+!

Net Promoter Score\*

71



0-6 (criticasters): 7%  
7-8 (passief tevreden): 18%  
9-10 (promotors): 75%

\* De NPS is een instrument om klantloyaliteit te meten door naar de mate van aanbeveling te vragen (0-10). De score kan variëren tussen de -100 en de +100. Een NPS die boven de nul uitkomt wordt als goed gezien, een score boven de 50 als excellent.

Wil je meer weten over hoe de full-service van MyPup waardevolle tijd bespaart en de tevredenheid van bewoners in jouw gebouw verhoogt?

Neem voor meer informatie contact met ons op.

+31 (0)85 001 37 17

hello@my-pup.com

Jouw keuze voor MyPup (Certified B Corp) vermindert CO2-uitstoot.

