

## Winnaars Customer Performance Awards bekend

### Ikea realiseert beste klantprestatie, UPC slechtste

Het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit Groningen, MIcompany en MetrixLab hebben een index ontwikkeld waarmee de klantprestaties van de 80 grootste dienstverleners van Nederland zijn gemeten. Deze index gaat de naam DCPI dragen: Dutch Customer Performance Index. De 80 geïndexeerde bedrijven zijn afkomstig uit zeven sectoren. Op 19 januari 2010 zijn de Customer Performance Awards uitgereikt aan de bedrijven met de hoogste DCPI per sector en voor heel Nederland. Ikea en Bol.com realiseren de beste klantprestaties. Hekkensluiters zijn UPC en voormalig DSB.

In het najaar van 2009 is in kaart gebracht welke bedrijven een goede of slechte klantprestatie realiseren. Ruim vierduizend Nederlandse consumenten is gevraagd om de bedrijven waar zij zelf klant zijn te beoordelen. Op deze wijze zijn onder meer klanttevredenheid, klantprestatie, merkwaarde, loyaliteit en klantbestedingen in kaart gebracht van de tachtig grootste dienstverlenende bedrijven van Nederland in zeven sectoren: financiële dienstverleners, vervoer, supermarkten, retail, energie, telecommunicatie en reizen.

#### Twee dimensies

Dit onderzoek is uniek in Nederland, omdat ondernemingen vanuit klantperspectief op twee kernaspecten worden beoordeeld aan de hand van de zogenaamde DCPI (Dutch Customer Performance Index) score. Dit is de eerste volledige en objectieve maatstaf voor klantprestaties in Nederland en omvat twee dimensies:

- 1) de geleverde waarde richting de klant (V2C: value to customer)
- 2) de toekomstige waarde van de klant voor het bedrijf (V2F: value to firm)

De DCPI score is bedoeld voor financiële analisten, managers en wetenschappers om de prestaties en waardeontwikkeling van bedrijven te volgen en zal via [www.dcpinl.nl](http://www.dcpinl.nl) periodiek worden gerapporteerd. Hiermee worden de klantprestaties van de grote Nederlandse bedrijven voor het eerst compleet vastgesteld. In de Verenigde Staten is dit al langer gebruikelijk.

#### De sectorwinnaars zijn...

De bedrijven die binnen elke sector als beste uit de bus komen, hebben een Customer Performance Award gewonnen. Daarnaast winnen Univé, Shell, Dirk/Bas/Digros, NS, Vodafone en Thomas Cook de felbegeerde Customer Performance Awards wanneer zij worden vergeleken met de directe concurrenten binnen de eigen sectoren (zie tabel 1).

#### De overallwinnaar is...

De top vijf van bedrijven met de beste klantprestatie zijn 1.Ikea, 2.Bol.com, 3.Univé, 4.Rabobank en 5.NS. Opvallend aan deze bedrijven is dat zowel Ikea als Bol.com door hun unieke bedieningsconcept hun markten hebben veranderd. Univé en

Rabobank staan in vergelijking met veel andere banken en verzekeraars dicht bij klanten door hun regionale karakter. De eerste vier bedrijven onderscheiden zich met afstand tot de rest van de Nederlandse dienstverleners.

### **En de verliezers zijn...**

De hekkensluiters in het onderzoek zijn (van laag naar hoger) de voormalige DSB Bank, UPC, Super de Boer, SNS Reaal en Nationale Nederlanden. Zij scoren niet alleen in de eigen sectoren slecht, dus vergeleken met de directe concurrentie, maar ook wanneer zij qua klantprestaties worden vergeleken met bedrijven uit andere sectoren.

### **Gezamenlijk initiatief**

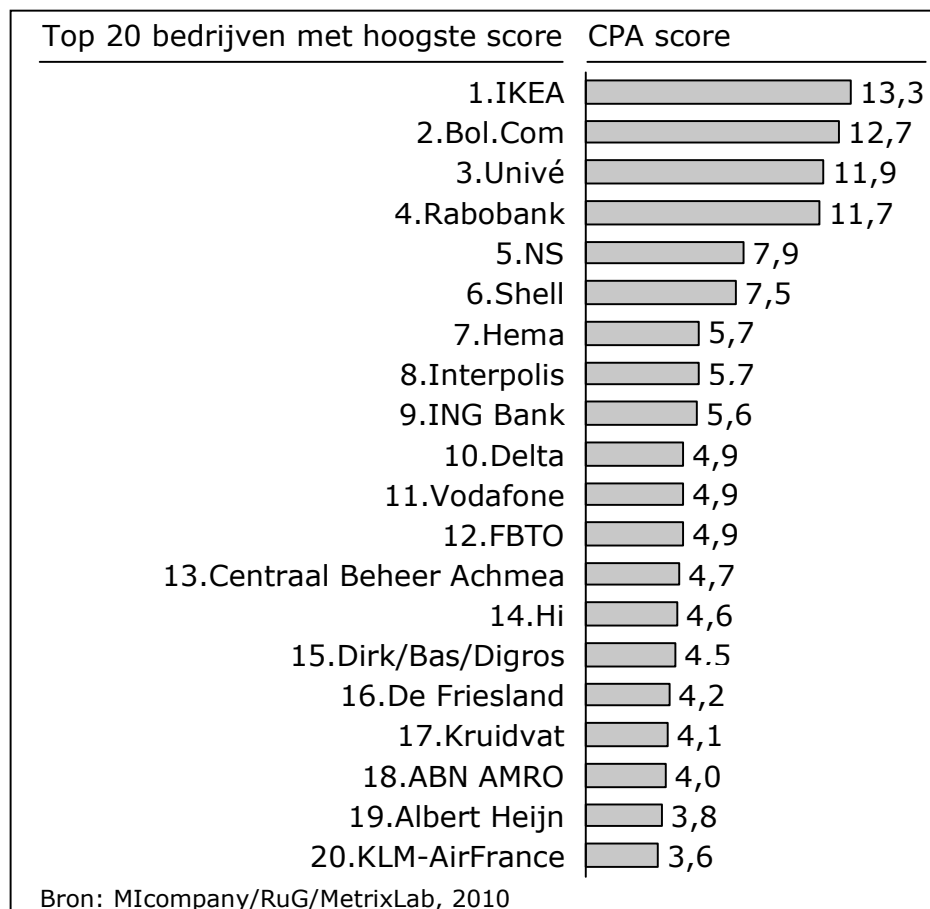
Voor het onderzoek hebben drie partijen hun krachten gebundeld: het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit Groningen, het intelligence bureau MIcompany en het marktonderzoeksbureau MetrixLab. Het Customer Insights Center van de rijksuniversiteit is verantwoordelijk voor de wetenschappelijke basis van het onderzoek. Dit onderzoekscentrum vormt het Nederlandse kennisplatform voor professionals, waarbinnen klantkennis uit recent en relevant marketingonderzoek wordt gedeeld. MIcompany stelt binnen het onderzoek vast welke waarde bedrijven voor zichzelf uit klanten weten te creëren. MIcompany is een gespecialiseerd bureau in het identificeren van groeikansen voor bedrijven op basis van gegevens over klantgedrag. Onderzoeker Toon Alleman stelt: "MetrixLab is verantwoordelijk voor de dataverzameling en de benchmark opbouw op het gebied van Customer Performance en specialist op het gebied van online marktonderzoek in meer dan 44 landen wereldwijd."






---

## Illustraties

|   | Financiële<br>Top 3 dienstverleners | Energie | Retail  | Supermarkten    | Vervoer    | Telecom  | Reizen                   |
|---|-------------------------------------|---------|---------|-----------------|------------|----------|--------------------------|
| 1 | Univé                               | Shell   | Ikea    | Dirk/Bas/Digros | NS<br>KLM- | Vodafone | Thomas<br>Cook           |
| 2 | Rabobank                            | Delta   | Bol.com | Albert Heijn    | AirFrance  | Hi       | Holland<br>International |
| 3 | Interpolis                          | Bp      | Hema    | Lidl            | MartinAir  | T-Mobile | Landal<br>Greenparks     |

**Tabel 1**



| Bottom 5 bedrijven met laagste score |       | CPA score  |
|--------------------------------------|-------|--|
| 76.Nationale Nederlanden             | -6,6  |  |
| 77.SNS Reaal                         | -6,9  |  |
| 78.Super de Boer                     | -8,2  |  |
| 79.UPC                               | -8,9  |  |
| 80.DSB Bank                          | -23,3 |  |

Bron: Mlcompany/RUG/MetrixLab, 2010

---

---

## **Noot voor de pers**

### **Interviewmogelijkheden**

Het is uiteraard mogelijk om een interview te houden met de projectleider of een van de onderzoekers. Aanvragen hiervoor worden gecoördineerd door Dr. Jelle T. Bouma, tel. 050- 363 7065, e-mail: [j.t.bouma@rug.nl](mailto:j.t.bouma@rug.nl). Ingeval van zijn afwezigheid is Prof. dr. Peter C. Verhoef bereikbaar via hetzelfde telefoonnummer en [p.c.verhoef@rug.nl](mailto:p.c.verhoef@rug.nl).

### **Rijksuniversiteit Groningen**

De Rijksuniversiteit Groningen behoort tot de top van de Europese research-universiteiten en is internationaal georiënteerd. De universiteit is maatschappelijk actief en voelt zich betrokken bij haar omgeving. Talent, ambitie en prestatie van de 25.000 studenten en 5.500 medewerkers worden waar mogelijk gehonoreerd.