



Welkom bij de ANWB!

Deepdive ANWB

Hoe zien zij de toekomst van
klantgericht ondernemen ?

Welkom PvKO'ers ...

... en dank ANWB'ers dat we zo welkom zijn 😊

PLATFORM
KANTGERICHT
ONDERNEMEN



PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN

VOORUITBLIK OP DE VOLGENDE 20 JAAR

PVKKO



Welkom bij de ANWB!

Marjon Kaper



Vandaag op de agenda



1. Welkom en kennismaking met ANWB

Marjon Kaper

2. Customer experience bij ANWB: wat & hoe?

Manfred van Gurchom
Wieke Quak

19.30-20.00 uur Pauze

3. Case: ANWB Energie

Perry Lievaart
Erik van der Niet

~ 20.45 uur Afsluiting en borrel

Onze vereniging start in 1883 met 200 leden



In 2023 is de ANWB actief voor 5 miljoen leden



1,3 miljoen
pechgevallen per jaar



Onze missie: zorgeloos en met plezier onderweg in een duurzame samenleving



Wegenwacht

Verkeersveiligheid



Apps voor onderweg

Vakanties & reizen



Verzekeringen

Alarmcentrale

Retail

Auto kopen / verkopen

Traumahelicopters



ANWB AutoMaatje

Even boodschappen doen of een partner in het verzorgingstehuis bezoeken is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Met AutoMaatje wil de ANWB samen met welzijnsinstellingen en vrijwilligers mensen helpen mobiel en actief te blijven.

ANWB AutoMaatje

Brengt buurtgenoten weer samen!

Nederland heeft bijna 6 miljoen senioren. Een deel hiervan is minder mobiel en heeft geen goed vervoer tot hun beschikking. Geen vervoer betekent dat zij geïsoleerd raken. Met ANWB AutoMaatje kunnen zij weer meedoen in de maatschappij. Ben je zelf minder mobiel en voor vervoer afhankelijk van anderen? Moet je daardoor teveel thuisblijven? Met ANWB AutoMaatje kom je weer onder de mensen!



En daarom rij ik vandaag mee met Jan Labots.

Welkom bij ANWB AutoMaatje

Vandaag op de agenda



1. Welkom en kennismaking met ANWB

Marjon Kaper

2. Customer experience bij ANWB: wat & hoe?

Manfred van Gurchom
Wieke Quak

19.30-20.00 uur Pauze

3. Case: ANWB Energie

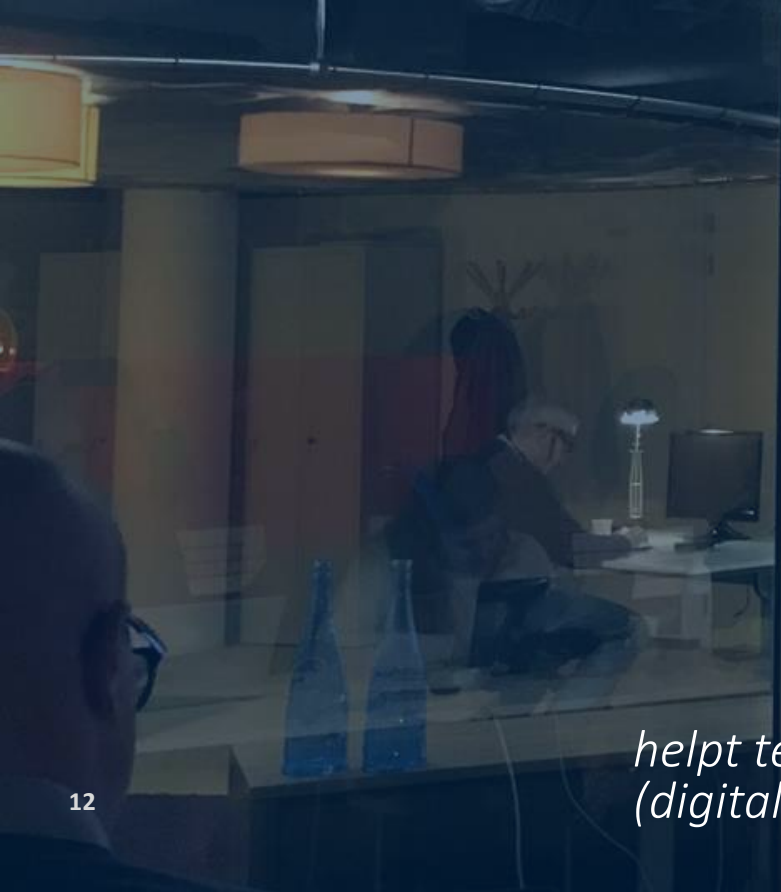
Perry Lievaart
Erik van der Niet

~ 20.45 uur Afsluiting en borrel

Customer experience aanpak ANWB & Case customer journey 'Ik wil een Auto'

Manfred van Gurchom - Lead CX/UX ANWB
Wieke Quak - Customer Journey Lead Auto

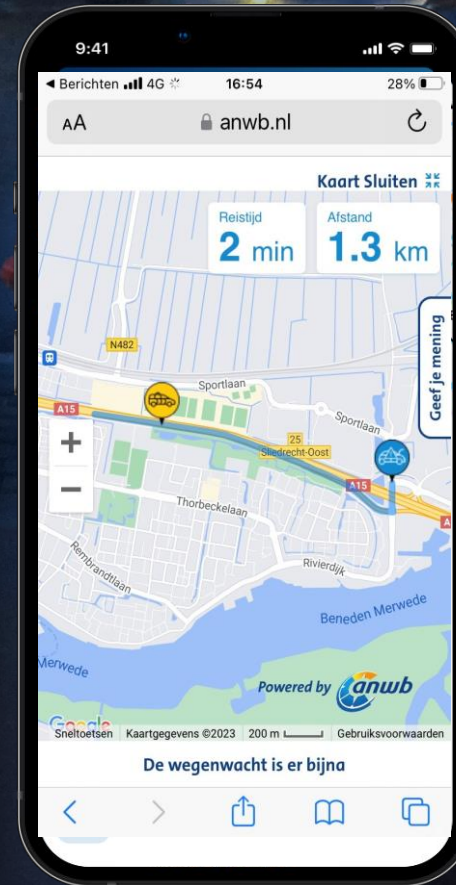




CX/UX chapter

helpt teams bij het design van klantoplossingen, excellente (digitale) klantervaringen en customer journeys

Bijzondere klantervaring door Wegenwacht Youri



Echte betrokkenheid bij het ANWB Kinderfietsenplan

*Ieder kind een fiets
Heb jij een fiets over?*

Doneer je fiets →



Manfred van Gurchom • You

head of CX/UX ANWB | customer experience thought leader | speaker | author

Heb je het al gezien? De ANWB zoekt 15.000 gebruikte fietsen zodat elk kind in Nederland de kans krijgt om fietsmeters te maken. Dus, heb jij een ongebruikte fiets in je garage? Doneer 'm via anwb.nl/kinderfietsenplan en wij zorgen dat hij goed terecht komt #kinderfietsenplan #anwb



Wat draagt bij aan bijzondere klantervaringen?

- ① Helpen in het DNA van medewerkers
- ② Leden met bijzondere loyaliteit en trots op ANWB
- ③ ANWB innoveert oplossingen om onderweg te gaan


NPS
relationeel
36

Hoe kunnen we onze customer experience verder verbeteren?

Waardevolle klantoplossingen en excellente klantervaringen

CX strategie

Missie	Iedereen zorgeloos en met plezier onderweg in een duurzame samenleving			
Ambitie	Waardevolle klantoplossingen en excellente (digitale) klantervaringen met de ANWB			
Design elementen	Inzicht <ul style="list-style-type: none">• Voice of the customer• UX lab• CES / NPS• Journey metingen• Data web/app	Strategie <ul style="list-style-type: none">• ANWB brede journeys• 9+ klantervaring• Gidsende principes• Gestroomlijnde klantprocessen (STP)	Design <ul style="list-style-type: none">• Customer journey design• Digitale formule• Brand refresh• Poncho design system• Test & learn	Cultuur <ul style="list-style-type: none">• CX netwerk• Customer journey training• Cultuurwaarden• 'Outside in' mindset



Het ANWB *Customer Journey* Playbook



Digitaal: grote impact op onze klantervaringen

 <https://www.anwb.nl>

180 miljoen
Bezoekers ANWB.nl



25 miljoen
In onze webshop



1,6 miljoen
Contacten in Leden
Service Center



1,3 miljoen
Chatbot Iris sessies



40 miljoen
Gebruik van Onderweg
app



200 miljoen
E-mail nieuwsbrieven



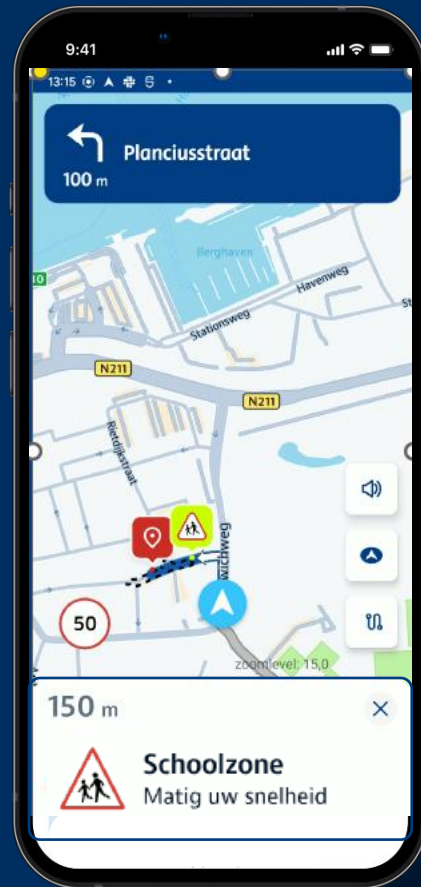
Miljoenen zoekacties
via Google

Voor 5 miljoen leden

We innoveren digitale klantervaringen via nieuwe formules



Sneak preview nieuwe diensten voor onderweg



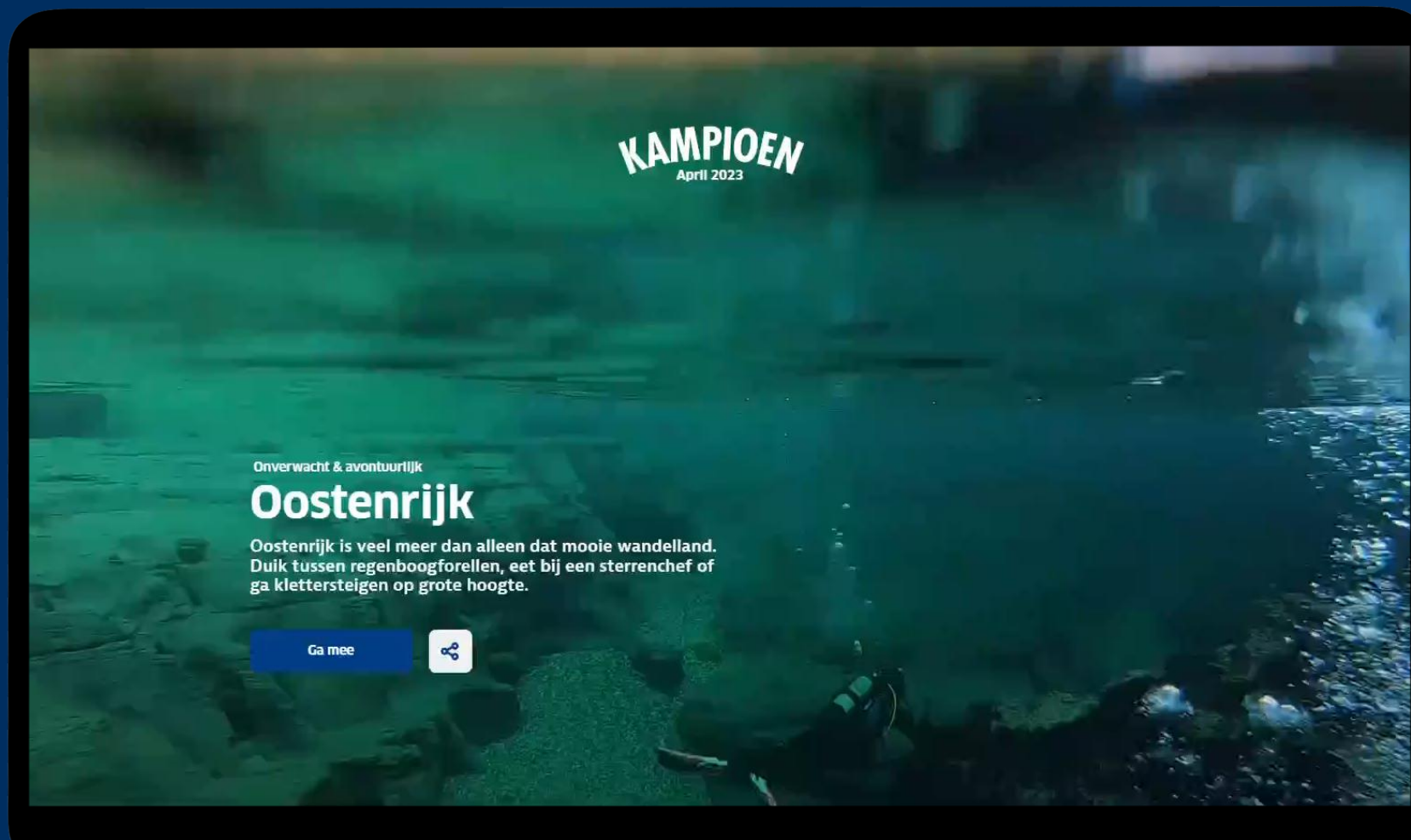
Onderweg app met
waarschuwingen in
schoolzones



Onderweg app
met parkeerzones

Vernieuwde digitale Kampioen

anwb.nl/kampioen



CX cultuur: enthousiaste collega's die ervaringen delen



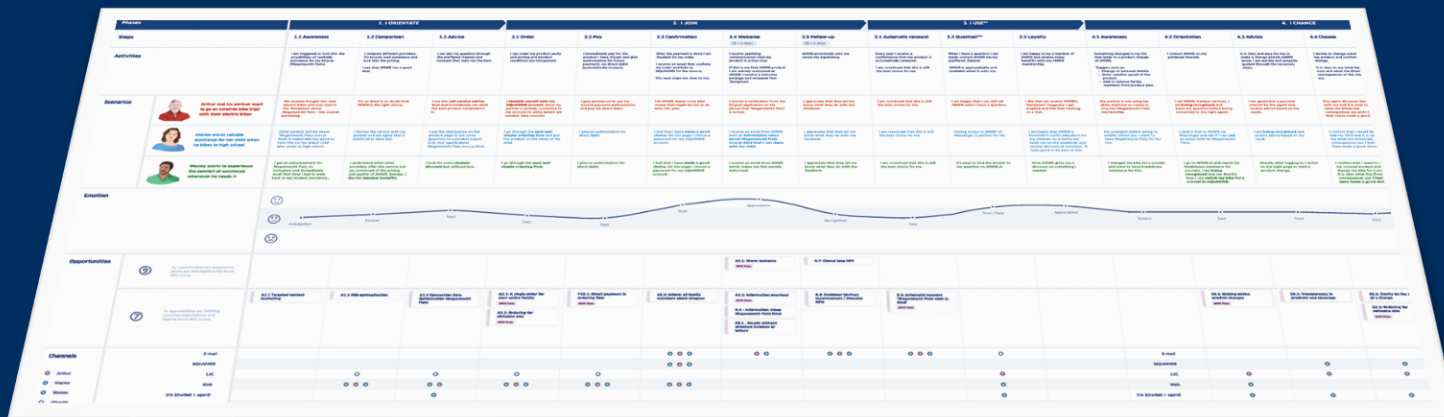
Miljoenen views

Harley Davidson met een kapotte spanningsregelaar | Wegewacht vlog



Customer journeys: outside-in denken

- Playbook voor aanpak
- Meer end-to-end journeys
- Verbeterkansen in beeld
- Inzicht in klantbehoefte en bundeling diensten
- Ontwerp gewenste klantbeleving
- CX netwerk voor kennisuitwisseling



Het ANWB
(Customer Journey
Playbook



Onderscheidende klantervaringen nastreven (9+)



Customer experience pyramid (Forrester)

Onderscheidende klantoplossing
Gepersonaliseerde ervaringen
Maatschappelijke impact

'Time well spent'



Functionele verbeteringen
Gestroomlijnde processen
Consistentie

'Time well saved'

Organisatie: ANWB brede customer journeys

Ik wil / ik ga op vakantie

Inspiratie



Reis zoeken



Vorbereiden



Reizen



Rondreis



Excursies



- Reisroute
- Hotels
- Autohuur
- Vlucht
- Reisverzekering
- Wegenwacht
- Wandelschoenen
- Reiswijzer/ landeninfo
- Vaccinaties / testen
- Autocheck
- Verkeersregels
- Tanken
- Valuta
- Navigatie
- Mooiste locaties
- Top 10 excursies
- Tickets

Mijn rondreis

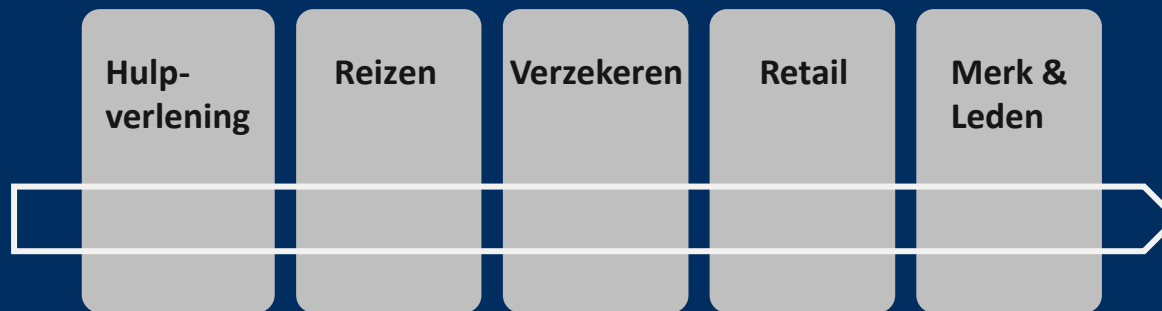


Organisatie: ANWB brede customer journeys

Ik wil / ik ga op vakantie



Journeys die onze hele organisatie doorkruisen



Mijn rondreis

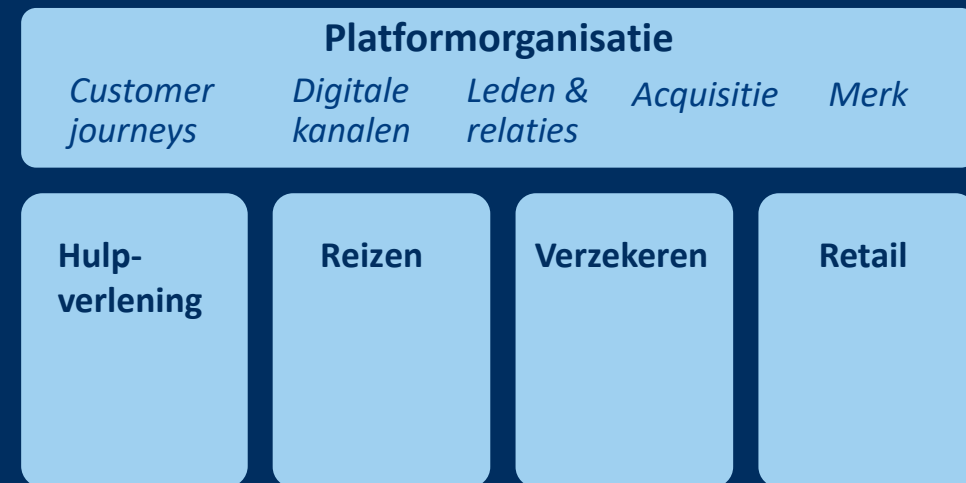


Platformorganisatie met focus op diensten/oplossingen voor klanten

ANWB organisatie tot 2022



*Nieuwe organisatie vanaf 2023**



** Vereenvoudigd: People & Community, IT, Finance niet opgenomen*

Customer Journey Auto kopen | verkopen



01 Het team

Multidisciplinair & end-to-end
Purpose
Canvas | OKR



























02 Onze agile aanpak

Customer Needs
Customer Journey aanpak
Opportunity Solution Tree
Agile werken

03 Het 100 dagen sentiment



Customer Journey Auto Team : end-to-end

 <p>Jeroen Veth Area Lead</p> <p>Chapter Quality Insurance CJ Chapter Front End CJ</p>	   <p>Sergio Taytelbaum Backend Developer</p> <p>Joel Kema Front end Developer</p> <p>Ben Allen Front end Developer</p> <p>Michelle van Duijn Product Owner</p>	<p><u>Leadership & Support</u></p>
 <p>Lieneke Roos Chapter Lead</p> <p>Chapter Marketing</p>	  <p>Ellen Verhoeks Marketeer</p> <p>Maarten Tromp Content Marketeer</p>	  <p>Monique Dirkse Comm. Marketeer</p> <p>Wing Lam Lo Comm. Marketeer</p>
 <p>Mireille Derks Chapter Lead</p> <p>Chapter Contentcreatie</p>	  <p>Frank Buma Content Creator</p> <p>Gert Wisse Content Creator</p>	 <p>Claudia Feldmann Content Producer</p>
 <p>Marijn v Gellicum Player Coach</p> <p>Chapter Experts</p>	      <p>Menno Neeteson Expert</p> <p>Paul Engel Expert</p> <p>Erik Jan de Jong Expert</p> <p>Jos van der Drift Expert</p> <p>Mickel van Erp Expert</p> <p>Pieter de Porto Expert</p>	
  <p>Mijke van den Broek Player Coach Manfred van Gurichom Area Lead</p> <p>Chapter CX/UX</p>	  <p>Eva van Eden CJ Expert</p> <p>Annemiek Hendriks UX</p>	
 <p>Michael Hamelinck Chapter Lead</p> <p>Chapter Webanalyse & CRO</p>	 <p>Elian Wierda Web analyst & CRO</p>	



**Als ik een auto wil kopen of verkopen is ANWB mijn vertrekpunt,
omdat zij weten wat ik nodig heb.**

*Op een makkelijke manier helpen zij mij met alle relevante
oplossingen waardoor ik de auto vind waar ik op zoek naar ben.*



Onze Purpose
Bestaansreden



Team Canvas

Als team helderheid krijgen over;

- Wie zijn wij?
- Waar gaan we over?
- Wat willen we met elkaar bereiken?



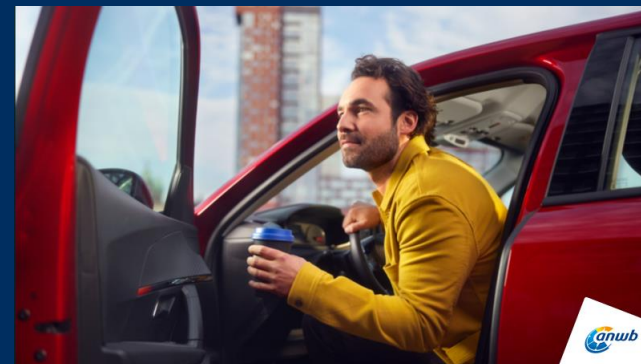
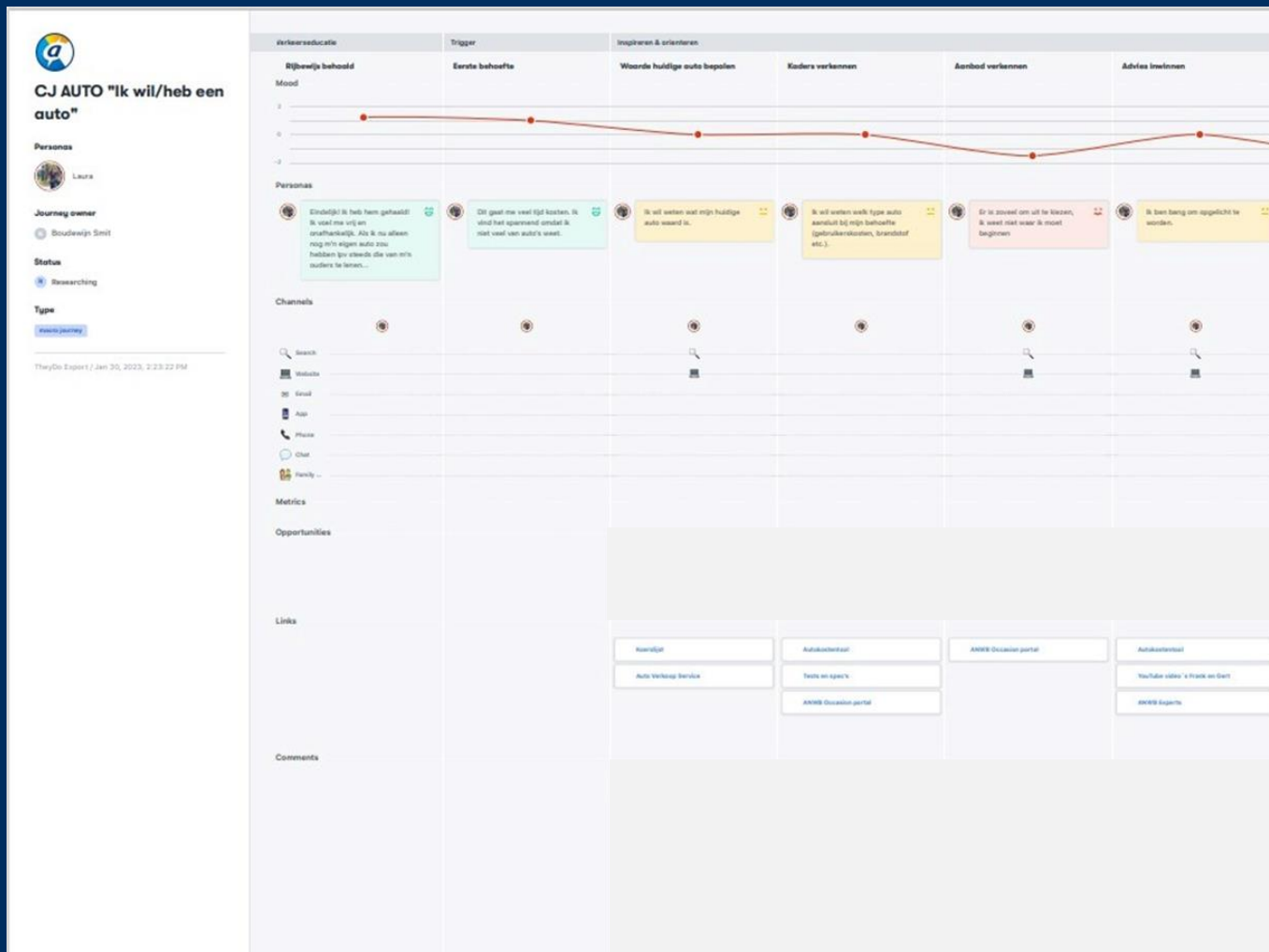
Belangrijke insights

“Ik ben als eerste begonnen met het opzoeken van informatie over de auto bij de ANWB, daarna heb ik mijn occasion ergens anders gekocht”

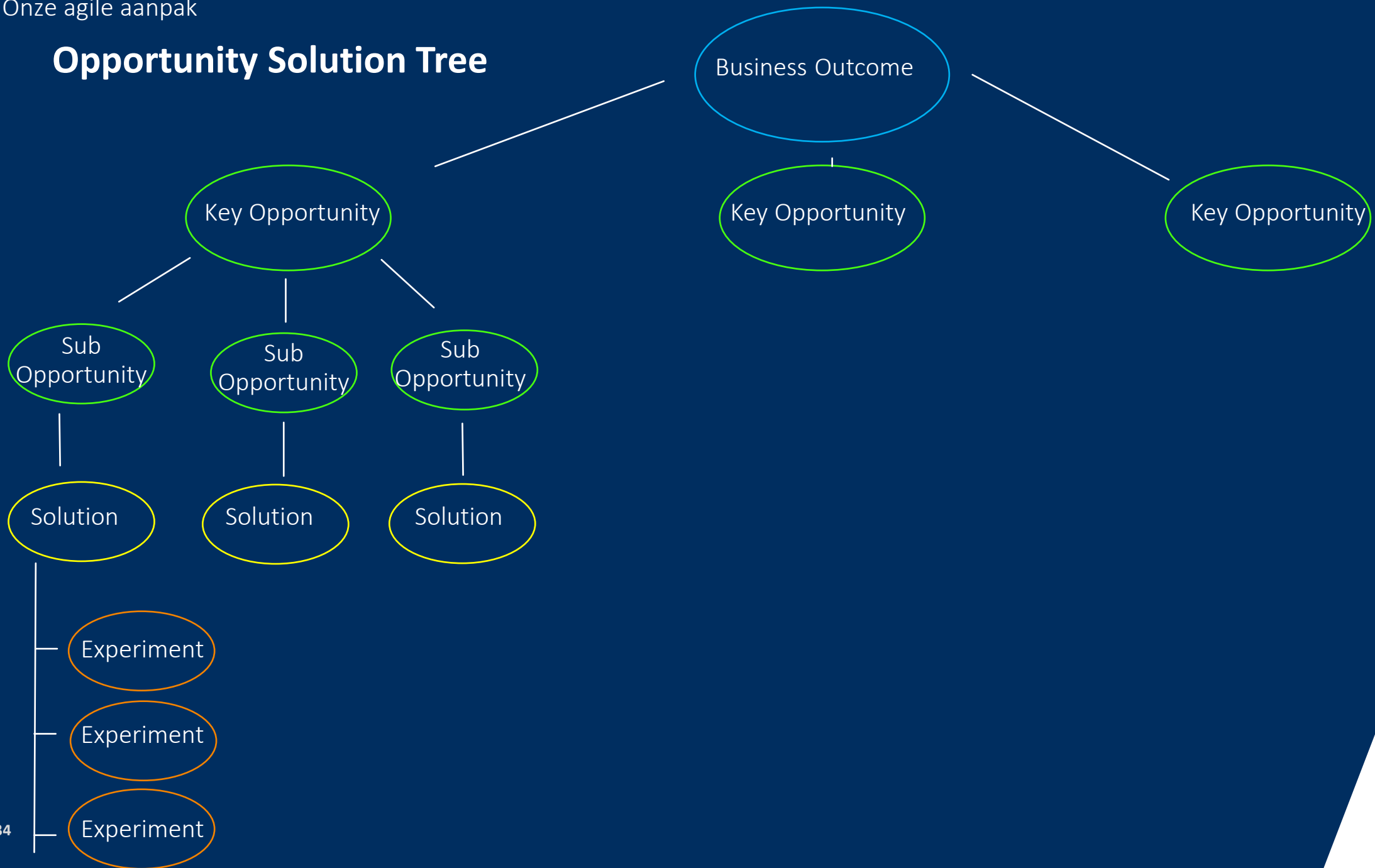
... “Oh, ik wist niet dat de ANWB ook occasions aanbiedt?”

“Ik vind het fijn dat je veel kan kiezen en veel kan vinden – maar je ziet door de bomen het bos niet meer op een gegeven moment.”

Customer Journey Focus Q1 'Oriëntatie aanschaf auto'



Opportunity Solution Tree



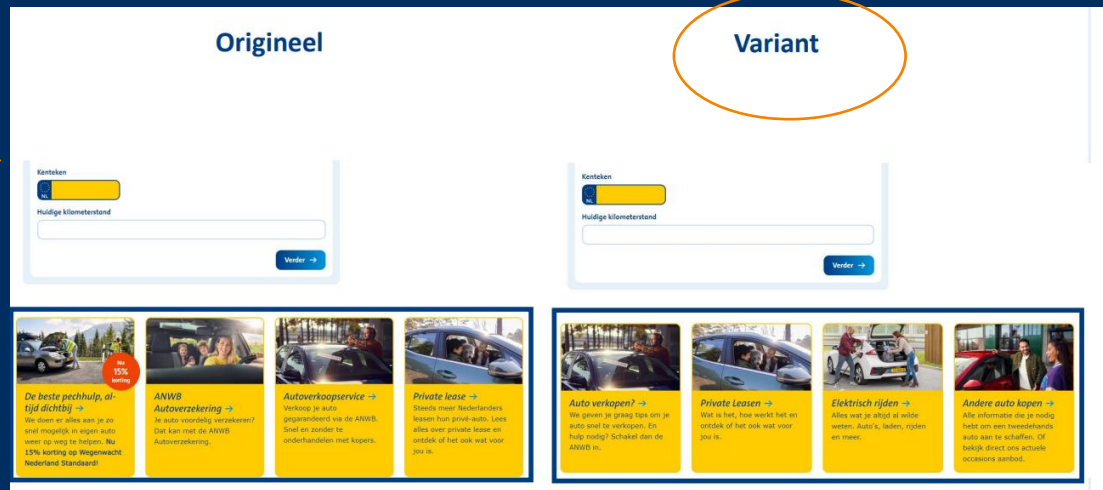
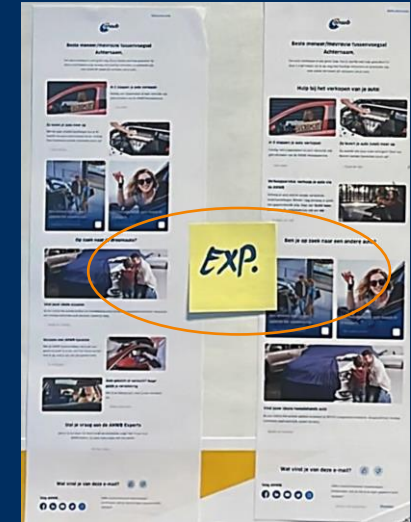
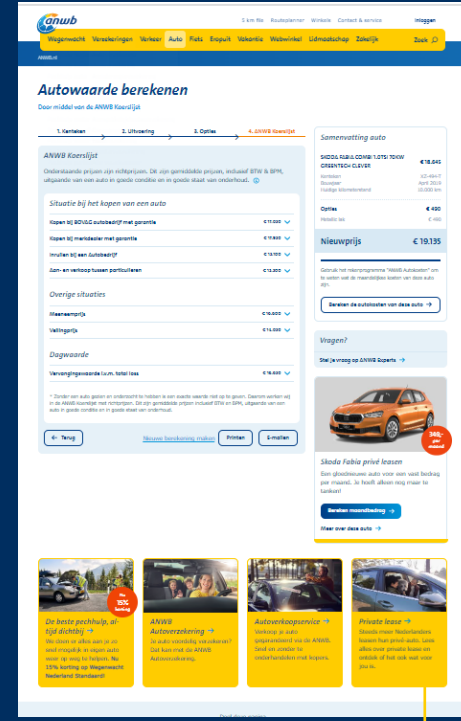


Opportunity : Ik wil de waarde van mijn auto weten

Opportunity : Ik wil weten hoe de auto uit de test komt



2. Onze agile aanpak



2. Onze agile aanpak

ANWB Autovideo's Frank & Gert

3,6 M weergaven in 2022

Ik wil weten hoe de auto uit de test komt

ANWB kan mij verder helpen bij aan/verkoop via de autovideo's

Gouden Televizier-Ring

Televizier-Ster Online-videoserie

Stem op jouw favoriete online videoserie om deze kans te laten maken op de Televizier-Ster Online-videoserie 2023!



Dit jaar genomineerd voor de Televizier-Ster online



ANWB Autotest

ANWB

ANWB Autotest ▶ Play all

In de ANWB Autotest video's geven Frank Buma en Gert Wisse previews van nieuwe modellen. Hierbij testen ze het rijbereik, het comfort en evalueren ze of de auto zijn prijs ook waard is. Niet...



Alfa Romeo Tonale vs. BMW X1 | SPORTIEF MET EEN...

ANWB
32K views • 3 days ago



Ford Explorer EV | DAG FOCUS, HALLO...

ANWB
27K views • 7 days ago



Lexus RZ450e | INVOELENDE TYPE

ANWB
17K views • 10 days ago



BYD Atto 3 vs. Kia Niro EV | UITSLAG ONBESLIST?

ANWB
33K views • 2 weeks ago



Hyundai IONIQ 6 | XXL ACTIERADIUSPROEF

ANWB
74K views • 3 weeks ago



Silence S04 | GLOEDNIEUWE EV VOOR 17 MILLE

ANWB
28K views • 1 month ago

Team Sentiment



**Bedankt voor
jullie aandacht**



**Tijd voor een pauzemoment...
Graag tot 20.00 uur!**



Welkom terug



1. Welkom en kennismaking met ANWB

Marjon Kaper

2. Customer experience bij ANWB: wat & hoe?

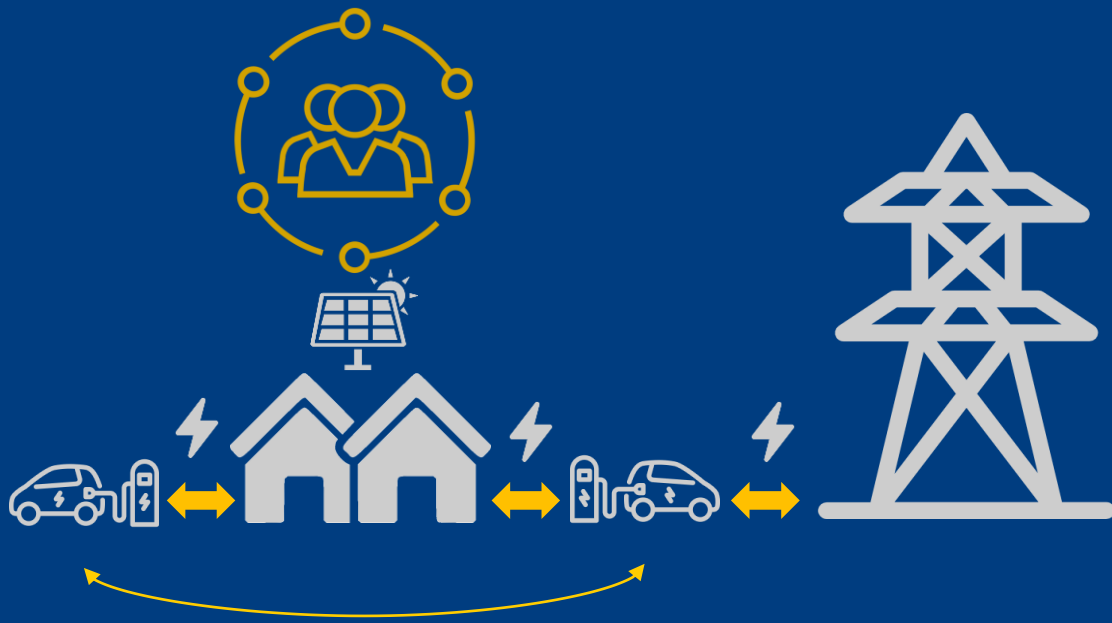
Manfred van Gurchom
Wieke Quak

19.30-20.00 uur Pauze

3. Case: ANWB Energie

Perry Lievaart
Erik van der Niet

~ 20.45 uur Afsluiting en borrel



ANWB Energie

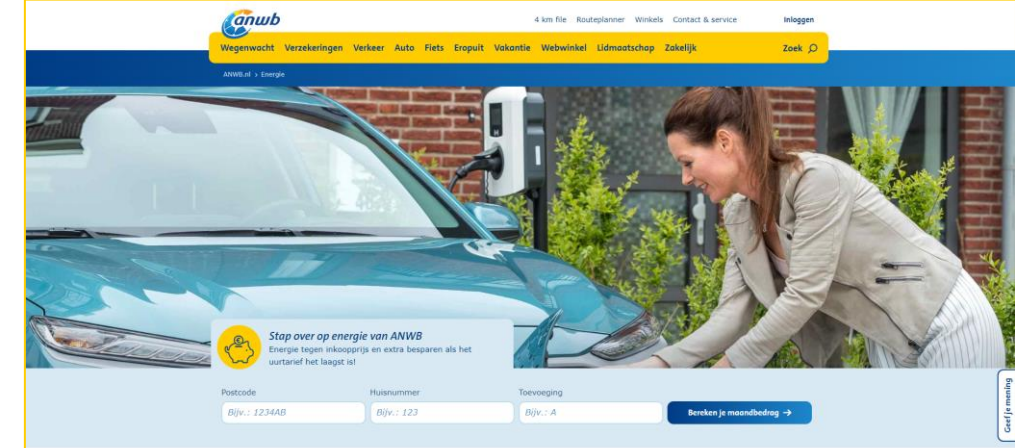
Schone en betaalbare mobiliteit vereist
schone en betaalbare energie, en andersom

Platform voor Klantgericht Ondernemen – April 2023

Erik van der Niet & Perry Lievaart

„De ANWB energie leveren?“

Ja, juist nu!



Energie van de ANWB

De groenste energie is de goedkoopste energie

De ANWB verkoopt geen energie, maar levert je tegen inkooprijke. De prijs van elektriciteit wisselt met het aanbod gedurende de dag. Een soort piek- en daltaarif, maar dan per uur. Het mooie: bij veel stroom uit zon of wind ligt het uurtarief het laagst. Wij helpen je op weg naar de laagst mogelijke energierekening door écht duurzame energie te gebruiken en laden.

De belangrijkste voordelen van ANWB Energie

- ✓ Profiteer van elektriciteit en gas tegen de werkelijke **inkooprijke**
- ✓ Energiecontract met dynamische uurtarieven: **gemiddeld voordeliger** dan een vast contract
- ✓ Extra besparen door je verbruik en laadsessies af te stemmen op de **uren dat stroom het groenst en goedkoopst** is

Meer over ANWB Energie

[Voordelen van ANWB Energie →](#)

[Hoe werkt ANWB Energie? →](#)

[Actuele energietarieven per uur →](#)

[Veelgestelde vragen →](#)



Huishouden met een elektrische auto →

Laad je elektrische auto wanneer de uurtarieven het laagst liggen. Dan kun je met ANWB Energie alleen al op je laadkosten tot 30% besparen, terwijl je rijdt op écht duurzame stroom.



Gemiddeld huishouden →

Ook als je (nog) niet elektrisch rijdt bespaar je jaarlijks met ons dynamische energiecontract. Stem je je verbruik af op de uren dat stroom het groenst en goedkoopst is, profiteer je extra!



“Energie, echt?
Die boevenmarkt?”



“Rode oceaan.
Gaat daar om groot geld.”

“Wat is het volgende?
Zorgverzekeringen?”.



“Schoenmaker,
blijf bij je leest.”



1,5 jaar later...

Hendrina de Graaf @hendrinade... · 5 u ...
 Mag ik even reclame maken voor @ANWB? Toen alle grote energieleveranciers de lucht in gingen met de prijzen, hield ANWB de prijzen fatsoenlijk en transparant. En nog steeds. Het maandtarief is makkelijk aanpasbaar, zonder discussies. Het heeft me al vele euro's gescheeld.

Hendrina de Graaf @hendrinade... · 5 u ...
 En dat niet alleen. Je voelt je zo in de kou gezet door de gewone leveranciers. Ik zit nu sinds oktober bij ANWB, nog steeds betrouwbaar. Ook zijn ze goed bereikbaarheid. Overigens ben ik niet de enige en is op Facebook zelfs een groep opgezet door dankbare gebruikers.

JoGoody @JosGoedmak... · 12-07-2022 ...
 Als antwoord op @helgavanleur
 Helga, raad jij ANWB-energie aan? (zonder anderen te kort te doen).

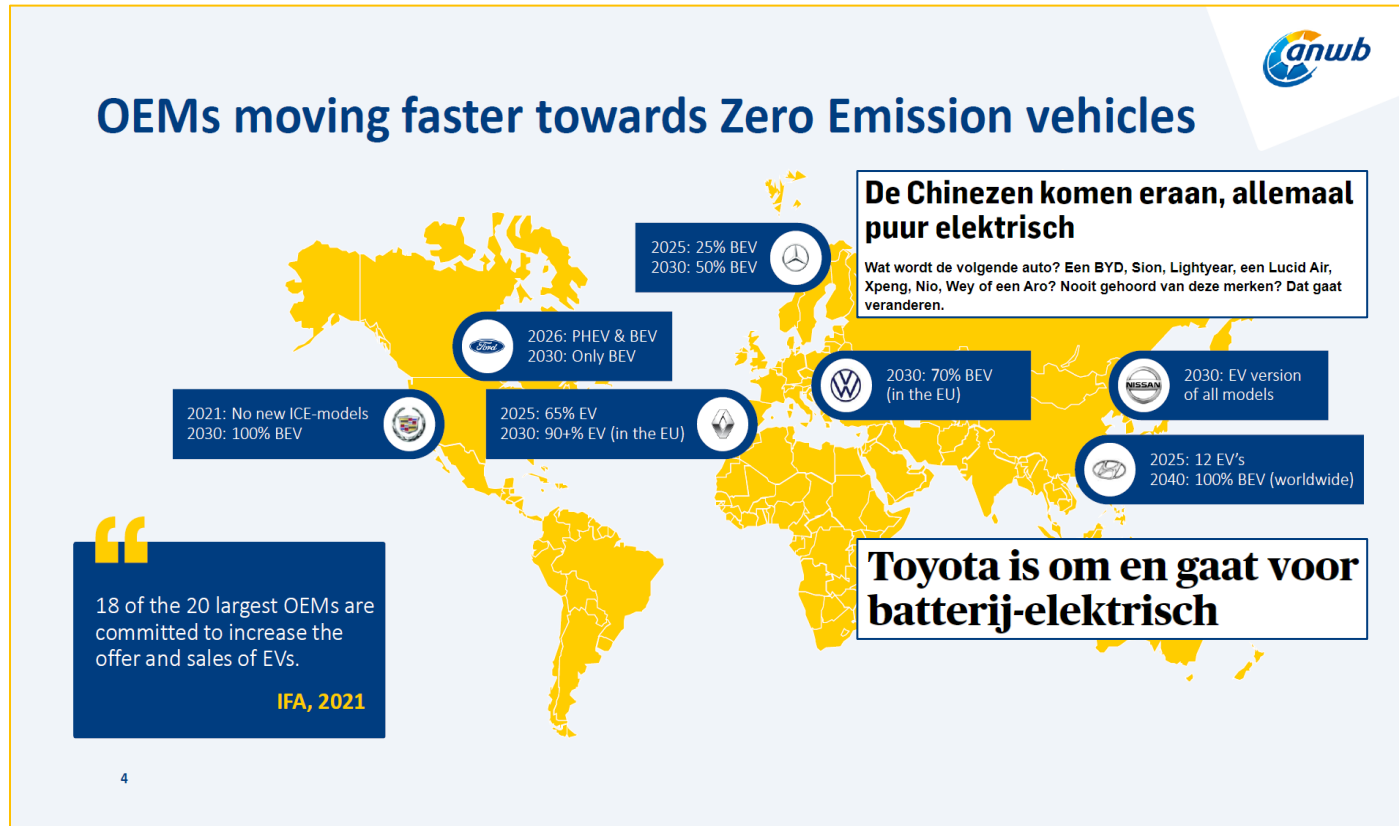
Helga van Leur 🌞 @... · 12-07-2022 ...
 Ik heb daar wel voor gekozen: dynamische tarieven met elke dag om 14 uur het overzicht van de volgende dag. In het weekend in de middag vaak heel goedkope stroom. Bovenop deze tarieven komt volgens mij nog ca 10 ct belasting op stroom en ca 1 euro op gas energie.anwb.nl/uurtarieven

JoGoody @JosGoedmak... · 12-07-2022 ...
 Dankjewel Helga. Ik zit daar ook over te denken vanaf januari, wanneer mijn vaste tarief bij Essent vervalt. Mooi dat je aanvullende informatie meldt. Bedankt!

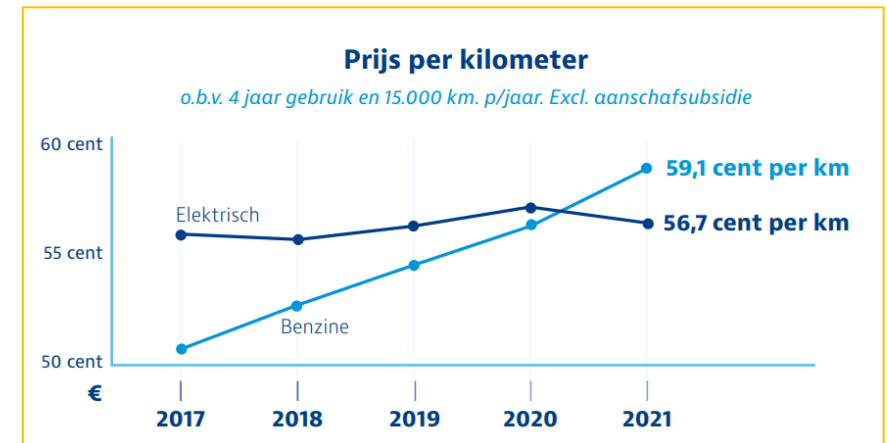
Helga van Leur 🌞 @... · 12-07-2022 ...
 En niet onbelangrijk: het is groene (duurzame) energie 😊!



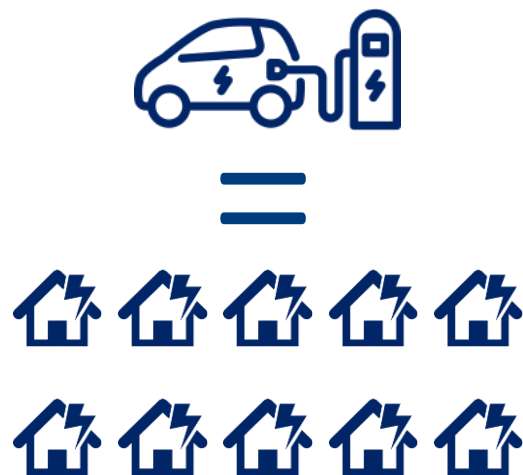
Waar begon het? Twee grote transitie komen samen. Autorijden wordt elektrisch: 1,8 miljoen in 2030.



Klimaatakkoord: in 2030 geen nieuwverkoop van fossiele brandstofauto's meer



De e-auto wordt onze nieuwe #1 energieverbruiker.



x 2



1/3 in 2030



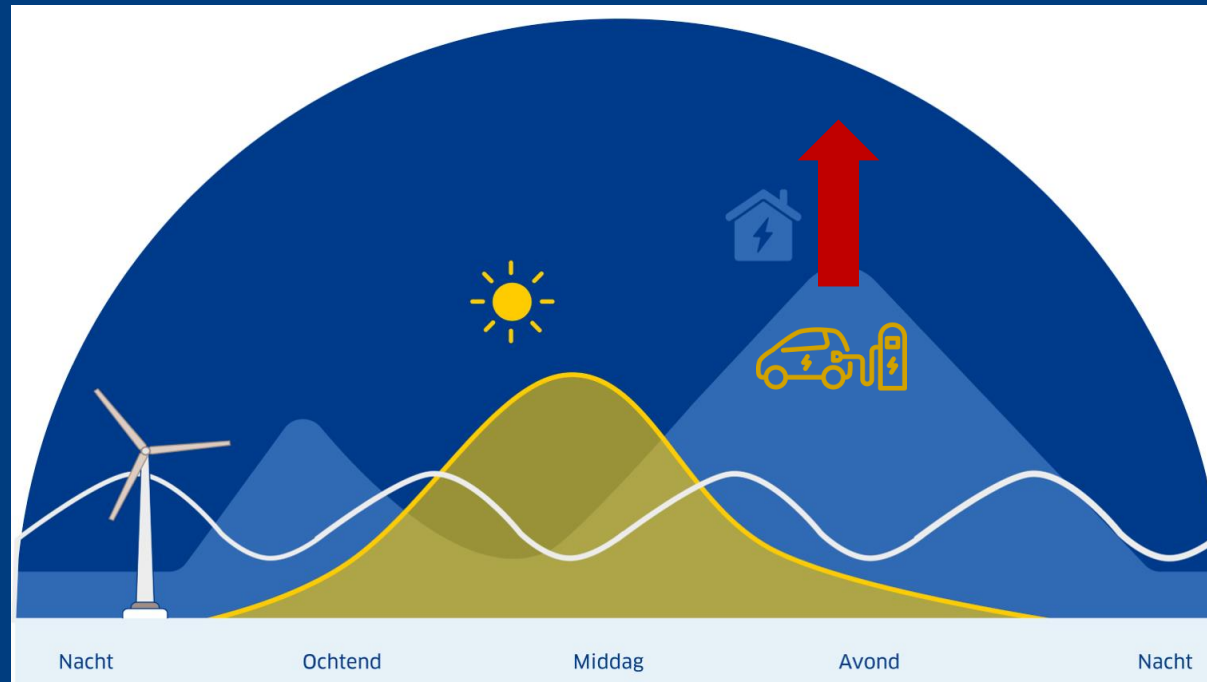
**Natuurlijk ook middenin
een energietransitie.**



We moeten al die elektrische auto's op gaan laden. Hoe we dat nu doen...

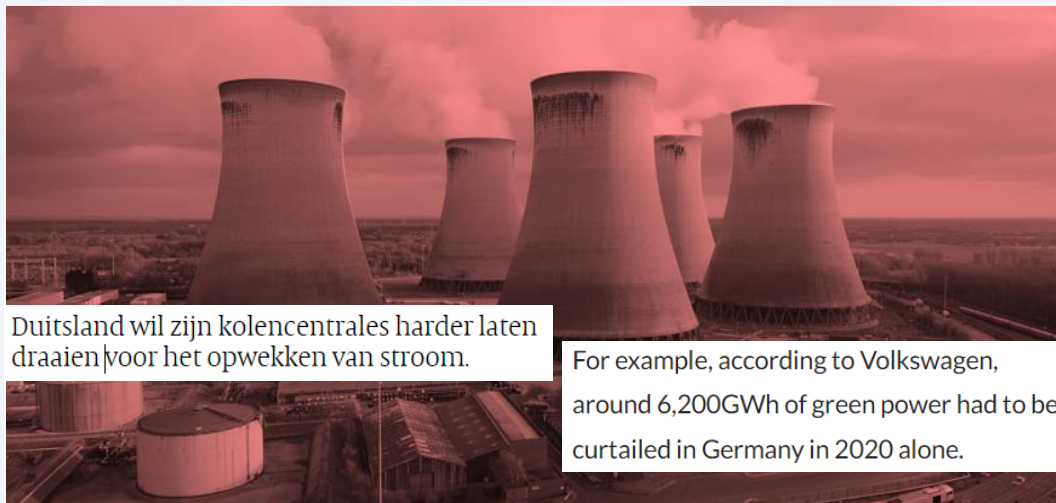


Als we niets in ons gedrag veranderen...



...dan ontstaan er twee enorme problemen.

Laden juist als we al een tekort aan groene stroom hebben



Duitsland wil zijn kolencentrales harder laten draaien voor het opwekken van stroom.

For example, according to Volkswagen, around 6,200GWh of green power had to be curtailed in Germany in 2020 alone.

CO₂ terwijl we dezelfde dag groene energie moeten *lozen* van het net

Laden tijdens piekuren en verder overbelasten van het stroomnet



Bijsprijgen
'Netbeheerders hebben tot 2050 100 miljard nodig voor energietransitie'

FILES OP HET ELEKTRICITEITSNET

Hoge **kosten** voor álle Nederlanders

“De elektrische auto is de boeman!”

FILES OP HET ELEKTRICITEITSNET

Voor iedere auto een laadpaal? Dat kan ons stroomnet helemaal niet aan

Vermogen elektrische laadpalen omlaag, anders stad ‘op zwart’

Dit zijn de gevolgen van het dreigende stroominfarct in Amsterdam

‘Elektrische auto vervuult en blaast stroomnet op’

Netbeheerders kunnen tempo energietransitie niet aan: ‘Honderdduizend wachtenden voor u’



Na 2025 is stroom niet meer zo vanzelfsprekend, zegt de operationeel directeur van Tennet - NRC

Is er wel genoeg stroom voor al die laadpalen?

Windmolens op zee op lager pitje wegens negatieve prijzen. Minister van Energie: “Wereld op zijn kop”



Tennet: altijd goedkope stroom is geen zekerheid meer - NRC



‘Netbeheerders hebben tot 2050 100 miljard nodig voor energietransitie’

Energierkening stijgt komende 30 jaar met 50%

Netbeheerders moeten miljarden investeren
Energienota hoger door Tesla en warmtepompen

Oud-minister Plasterk noemt rijders van elektrische auto's ‘enorme asociale’n

Felle zon? Dan gaan de zonnepanelen uit: ‘Dat is zuur, want juist op dat moment kan de eigenaar geld verdienen’

Zonnepanelen verdienen minder geld terug door overbelast stroomnetwerk

De ANWB helpt al sinds 1883 bij het mogelijk maken van alle grote mobiliteitstransities, ook nu weer.

1883



De fiets komt op, maar fietsen op de Nederlandse wegen is zeer onveilig.



1946

De auto komt op, maar die gaat stuk op plekken waar geen garage is.



2022

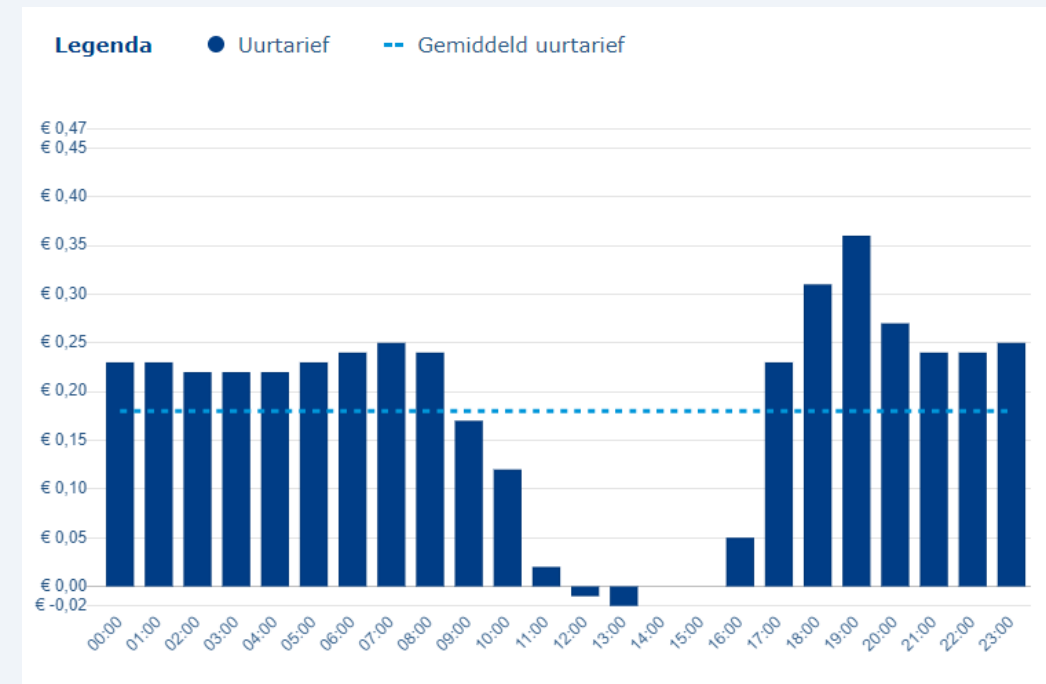
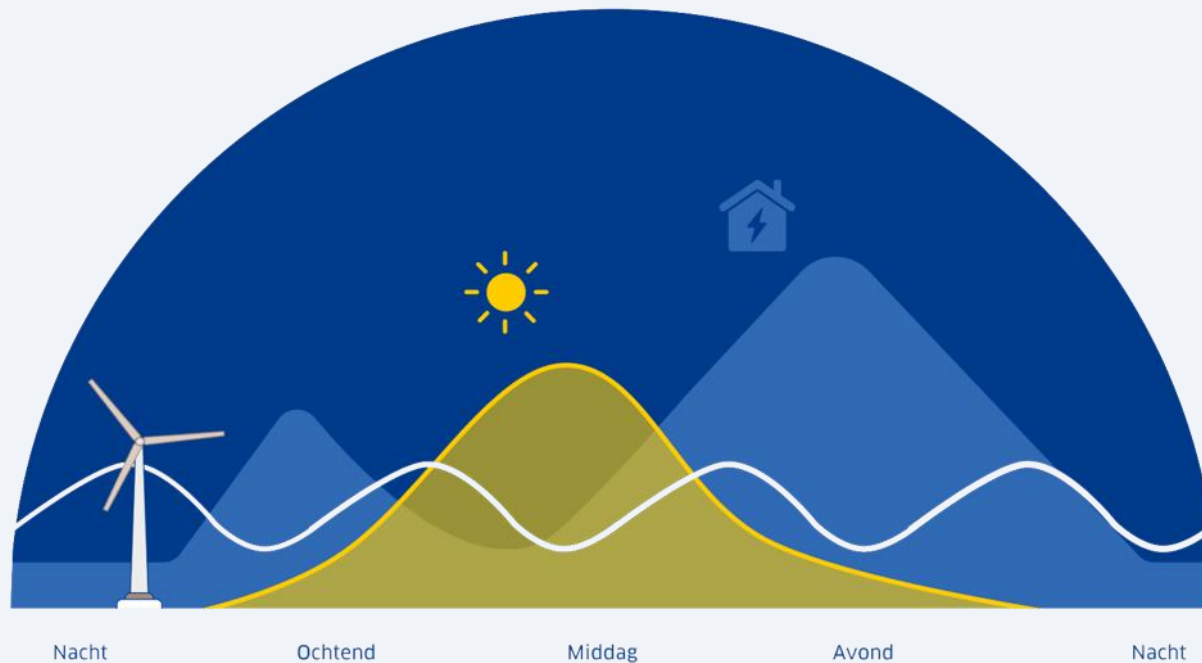
De elektrische auto komt op, maar ons energiesysteem kan het laden niet aan.



We moeten dan naar een compleet andere manier van omgaan met energie en niet alleen voor EV.

Groene energie *oogsten* als daar (veel te) veel van is en *files mijden* op het stroomnet...

...en de inkoopprijs maakt je stroomafname, waar mogelijk, *verleggen* financieel enorm aantrekkelijk.



We zagen daarvoor een oplossing: 'energie veranderen'.

“De groenste energie is ook de goedkoopste energie. Voor iedereen, behalve voor de consument. Dat willen wij veranderen.”

Traditioneel energiebedrijf

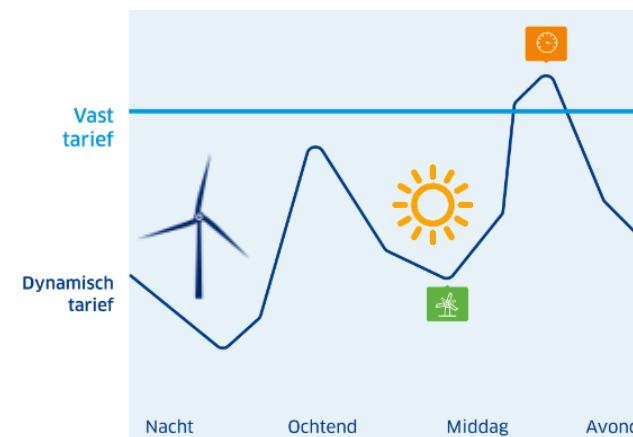
Verkoopt jou energie. Hoe meer energie jij verbruikt, hoe meer winst het maakt.

Vast tarief per kWh

ANWB Energie

Geeft je toegang tot de werkelijke inkoopprijs van energie via een abonnement.

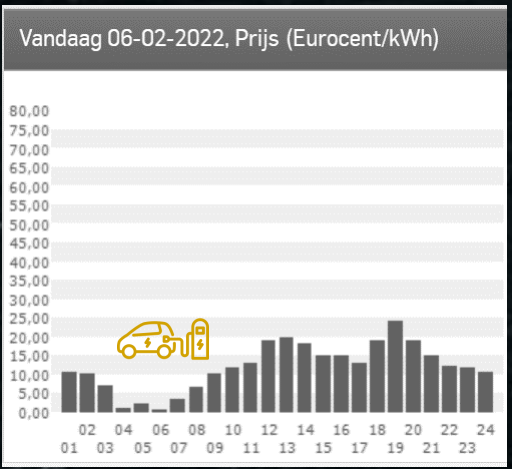
Dynamisch uurtarief per kWh



VOORBEELD

Laden als er volop stroom uit wind is

Je laadt voor EUR 0,01 per kWh,
terwijl we 11% extra CO2 besparen omdat kolen- en gascentrales minder hoeven bij te springen.



“EV? Dat is toch
een niche tot 2030?”

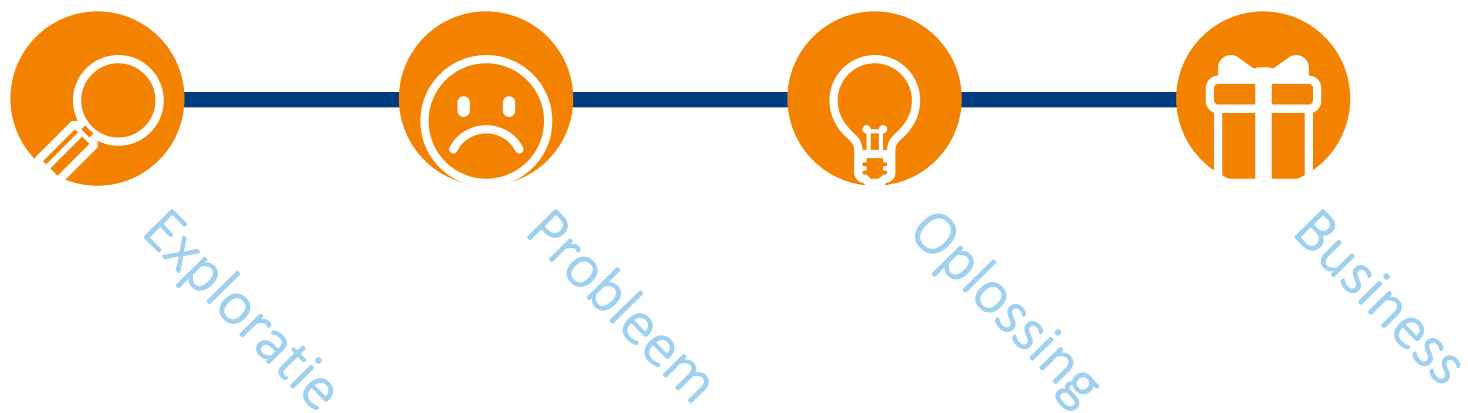


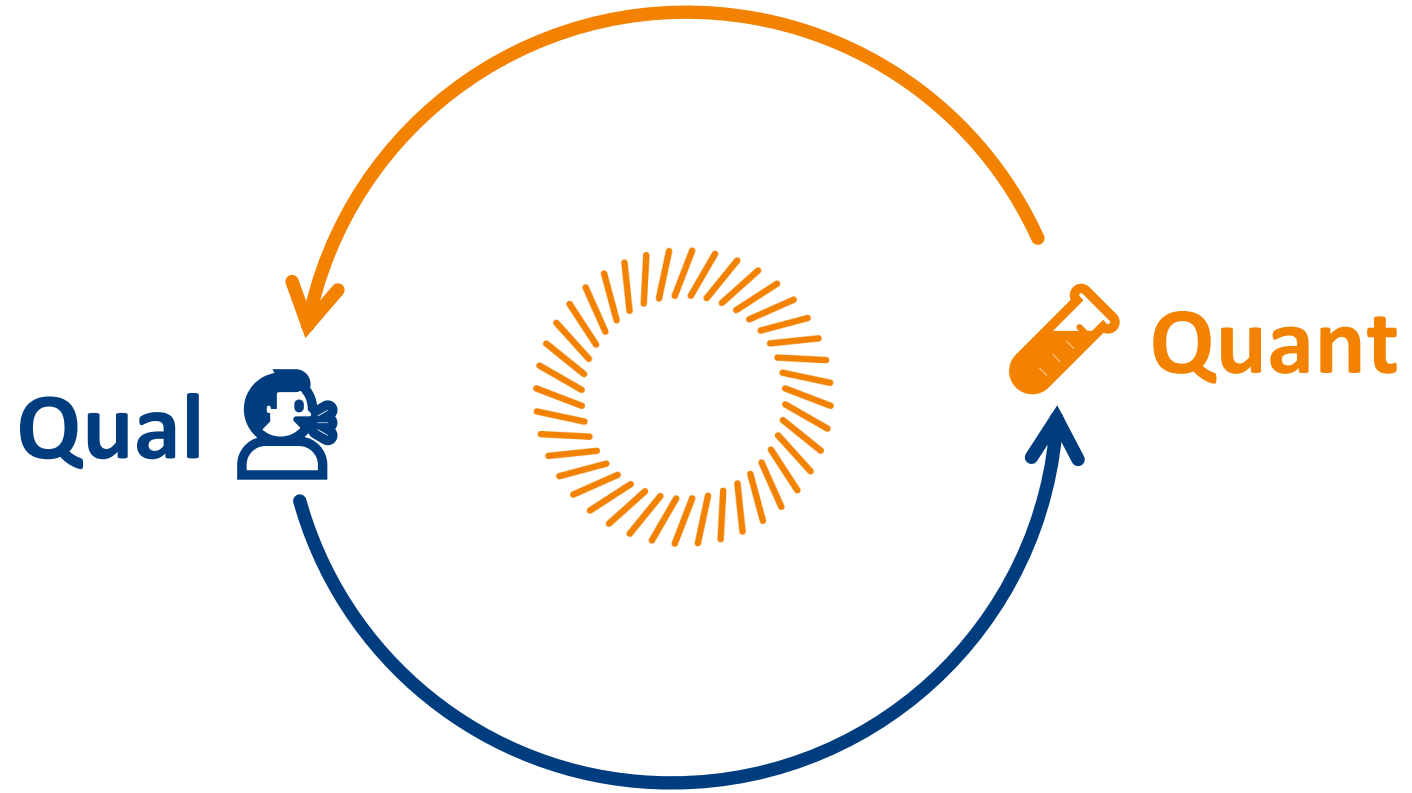
“We hebben ook innovaties nodig
die snel iets gaan opleveren.”

“Ik snap het, maar welk probleem
van mensen nu lossen we eigenlijk op?”



“Dynamische tarieven, dat
is alleen wat voor innovators.”





Word klant en ontvang € 300 korting bij 3 jaar groene stroom en MixGroen gas.



Welkom Energie

Gesponsord

Door klant te worden
een goed doel

De markt anno:

2021

Aanbieder	Pakket	Welkomstpemie
-----------	--------	---------------



Europese windstroom + CO2-gecompenseerd Gas 1 jaar vast Ac...

€ 210



Nederlandse Windstroom en Gas 1 jaar Vast Actie

€ 300

+ actietarief



NL Zonnestroom en CO2 gecompenseerd Gas vast 1 jaar Ac...

€ 200

+ actietarief



Europese groene stroom en gas vast 1 jaar Actie

€ 145

+ actietarief



Groene Stroom en Gas 1 jaar Vast actie

€ 145

+ actietarief

€ 2010,11 is het gemiddelde dat u betaalt wanneer u niet overstapt.

€300 IN JE ZAK STEKEN

Stap vandaag over

U met €210 cashback!

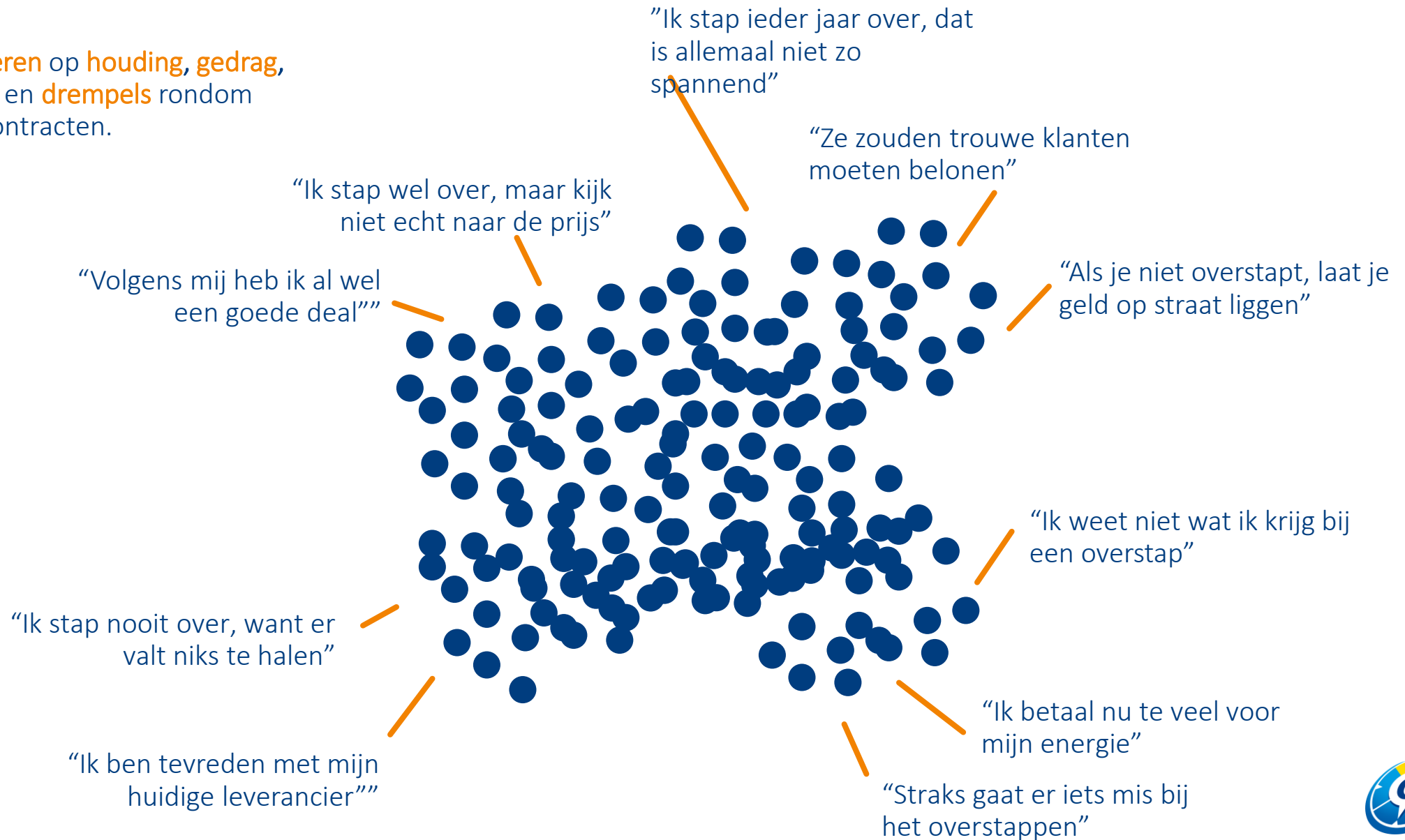
Bereken je deal in één minuut

Watch More

Tot €350,- korting

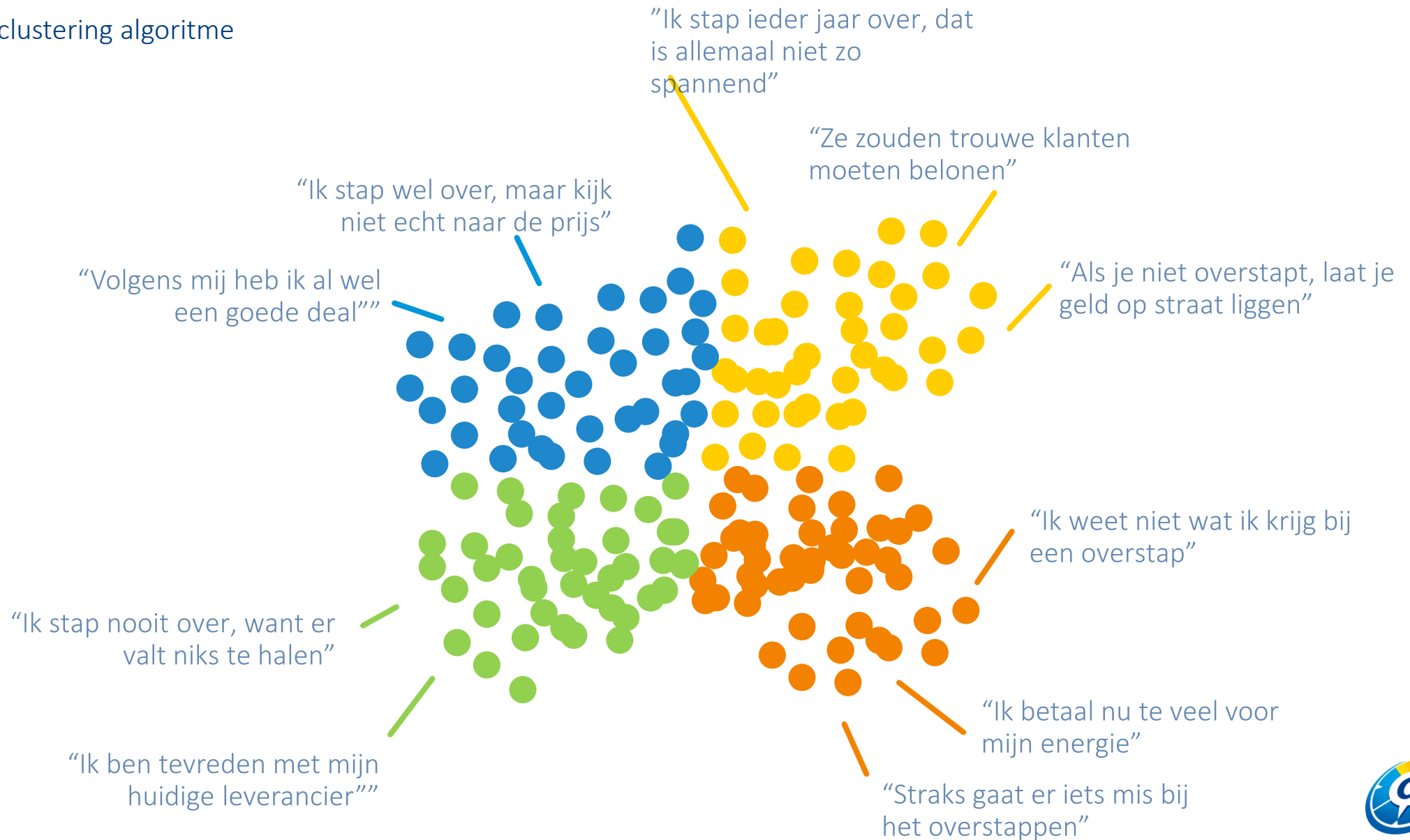
Survey

Doel:
segmenteren op **houding, gedrag, motivatie** en **drempels** rondom energiecontracten.



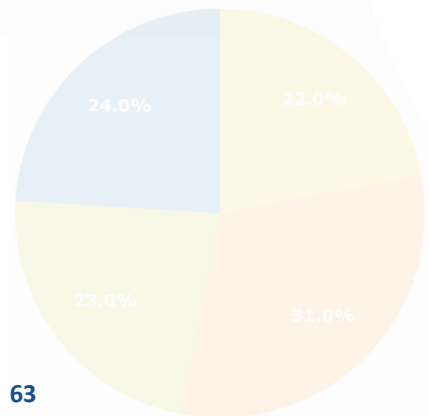
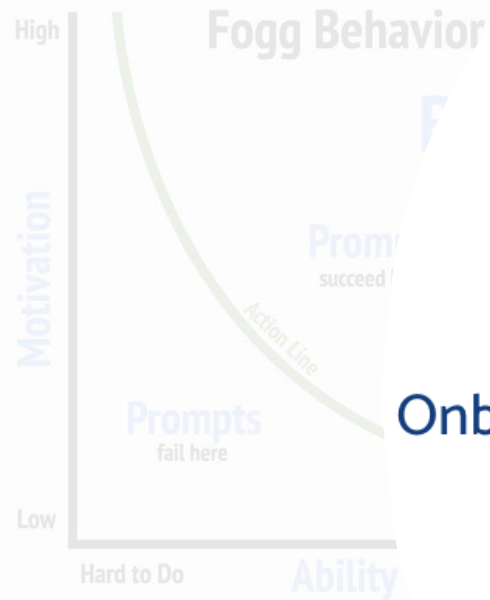
Analyse

K-means clustering algoritme



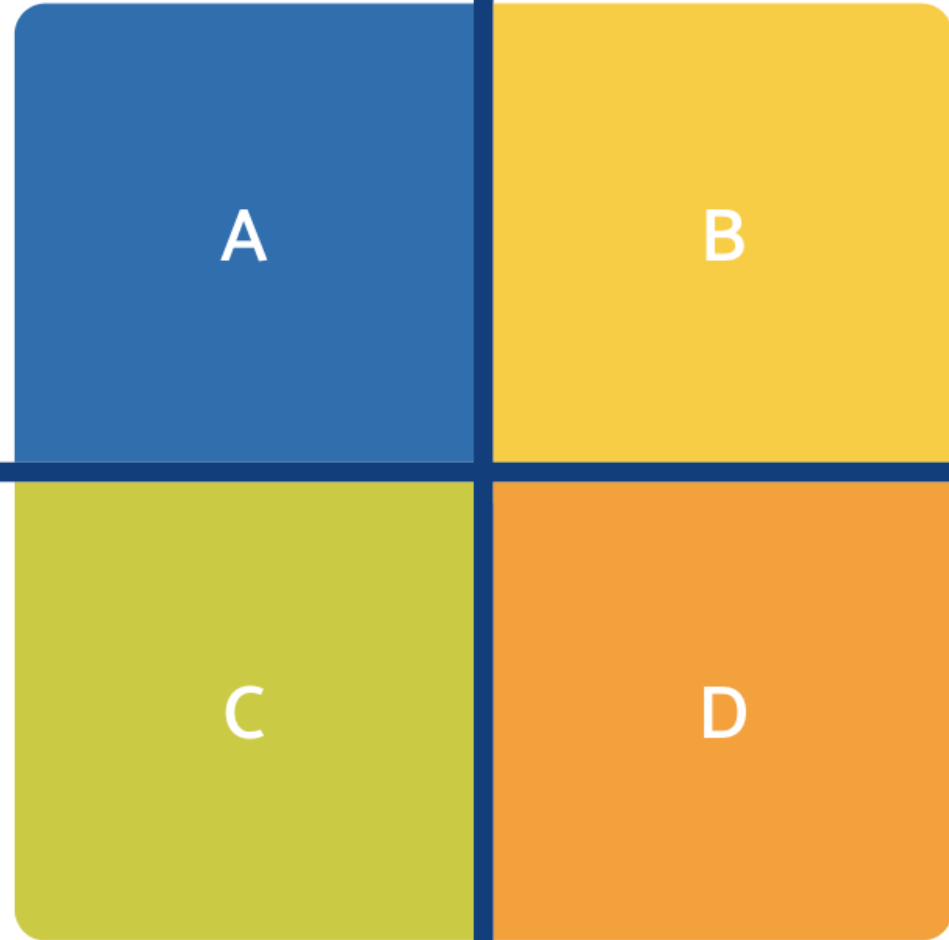
Analyse

Behapbaar maken



63

Actief



Onbewust

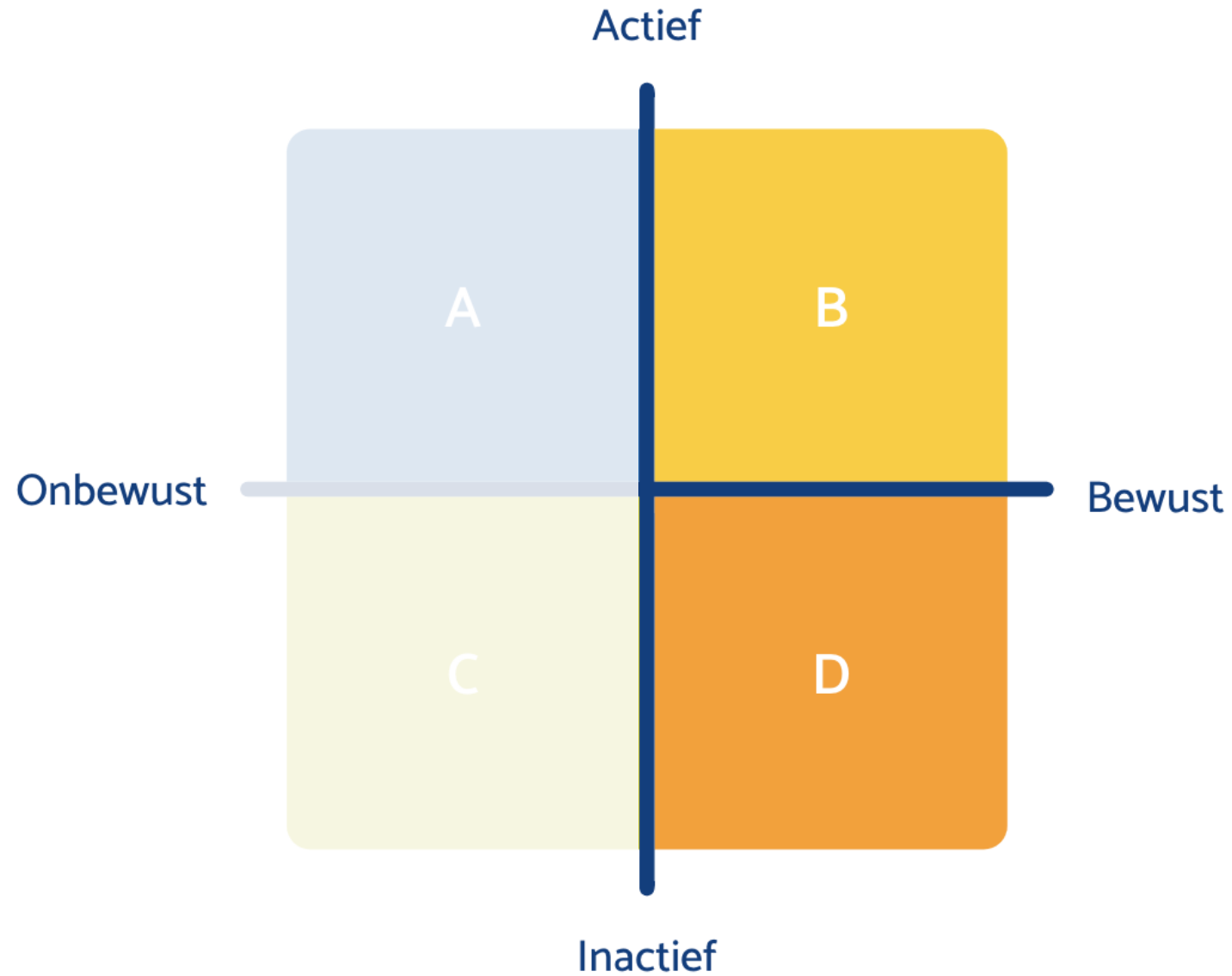
Bewust

Inactief

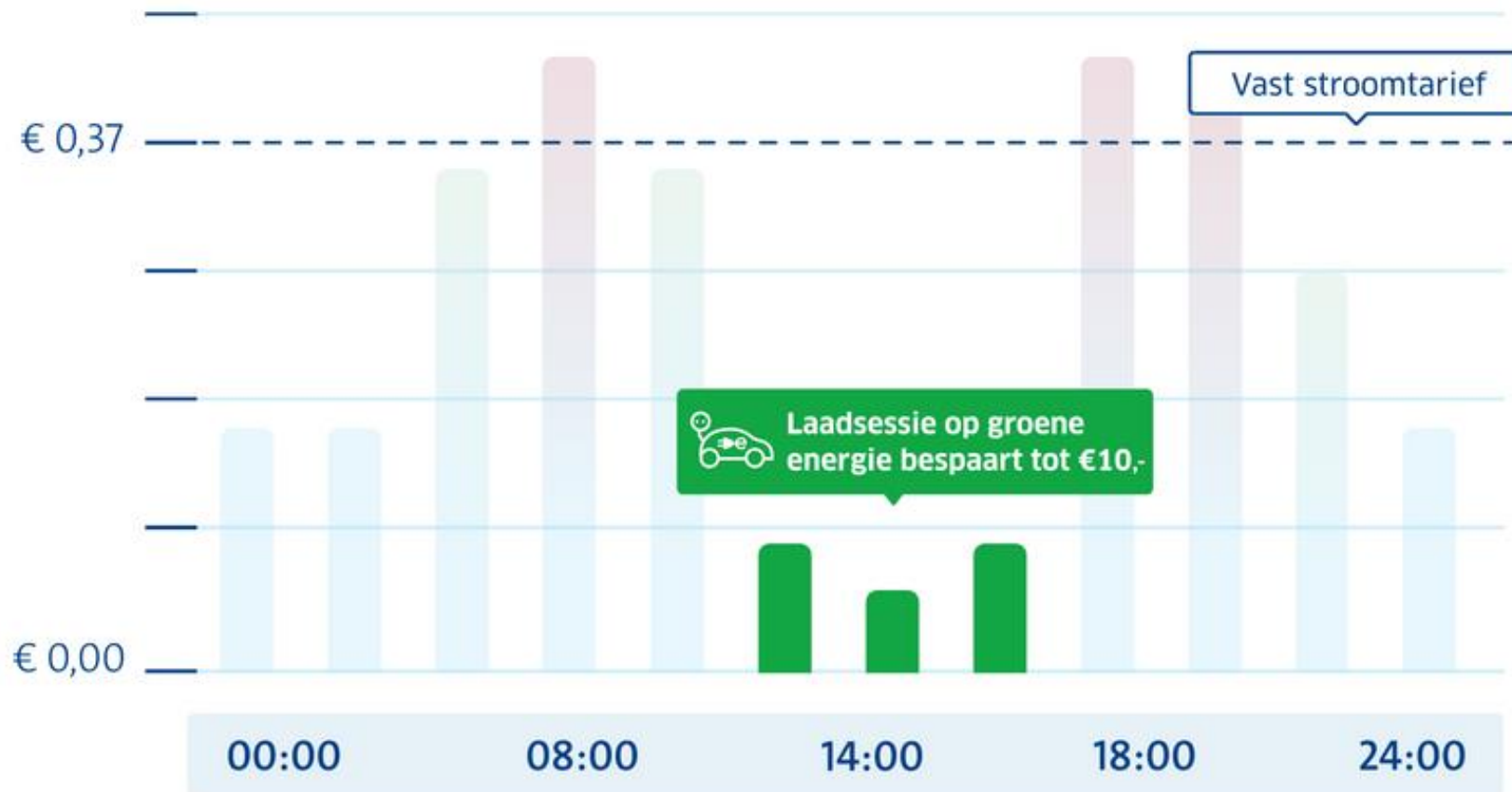


Onderzoek

Dieper graven



Als energieafnemer wil ik het gevoel dat ik goed zit.



Uit onze data-analyse bleek dat 85% van de uren het stroomtarief onder de vaste tarieven ligt.



Veelgestelde vragen

Aanmelden →

Binnenkort

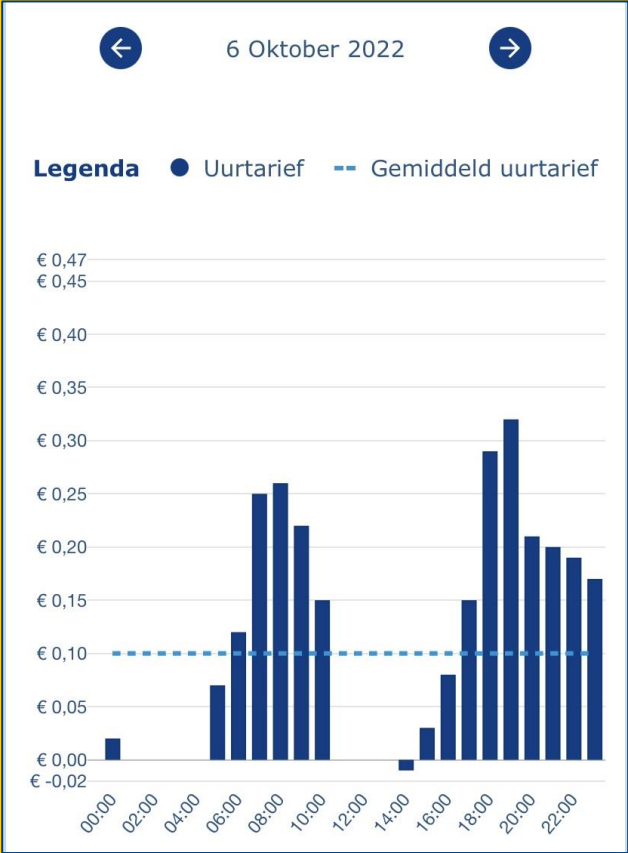
Energie van ANWB

Nooit meer te veel betalen voor energie. Zonder ooit nog te moeten overstappen. Een eerlijke prijs, die eerlijk blijft.

Lees meer →



En het concept werkt...



MireilleJansma @MireilleJansma · 46 m ...
Alle machies, ik vind dit steeds leuker worden! Ook vanwege de dynamiek en omdat je zelf heel rechtstreeks invloed hebt op je kosten door te kijken wat je wanneer doet. Goh hee...
En zo zit het dus, dat mensen soms geld terugkrijgen voor hun verbruik. Nooit eerder begrepen. Leuk!

Kapitein de echte witte man @echtewitteman · 40 m ...
Als je invloed wil dan kan je dat krijgen in die zin 😊
Hier draait de wasmachine en droger alleen nog maar in de weekenden en op de goedkoopste momenten. Vaatwasser s nachts en niet direct na het eten. Geld toe is maar enkele uren geweest hoor, maar prijzen van paar cent vaker.

Kapitein de echte witte man @echtewitteman · 39 m ...
NOS had er ook een item over in april:

MireilleJansma @MireilleJansma · 18 m ...
Ha ja, ik las dat bericht indertijd maar begreep het niet goed. Las over 'dynamische energiecontracten' heen, of dacht: dat is iets heel ingewikkelds.
'Onder druk wordt alles vloeibaar', zei een oude vriend van me soms.
Et voilà: overgestapt & met snappen begonnen. Dank je! 🌈

Als antwoord op @MireilleJansma @MarliesKdG en 3 anderen
Energie is ook nooit echt een hot topic geweest. Meest spannende wat je kon doen was overstappen. How the tides have turned 😊
Succes verder met Anwb en hopelijk lagere lasten door deels eigen invloed 👍

22:51 · 22-09-2022 · Twitter for iPhone

Da's een mooi stukje van de puzzel, maar wat nu?



**De was doen met de stroom uit je auto en
bijspringen wanneer NL je accu nodig heeft
(en er nog geld mee verdienen ook)**



“Met 2 miljoen elektrische auto’s hebben we genoeg opslag om heel NL van stroom te voorzien als het niet waait of donker is.”

In verhouding: al die EV-batterijen bij elkaar leveren net zoveel stroom als vijf Eemshaven-centrales, veruit de grootste energiecentrale van Nederland die op kolen gestookt wordt.



Toekomstmuziek?

Ford F-150 Lightning to test V2G in California to boost grid reliability

Sep 8, 2022 - 03:49 pm

Nissan approves first V2G charger in the USA

The batteries in Volkswagen electric cars will be able to provide power to homes by the end of 2022, VW boss Herbert Diess said today.

Hyundai to allow its EV batteries to do “Vehicle to Everything”

Volvo’s first bi-directional EV brings the customer to the grid

En dus weer stap voor stap naar een gevalideerde propositie.



**Grootse thema's oppakken door
concrete problemen op te lossen.**

Visie & strategie

Klant & propositie

Terugkijkend: welke lessen hebben wij hieruit geleerd?



Visie

Een gevalideerde visie is net zo cruciaal voor succes



Onzekerheid

Leer omgaan met onzekerheid, je hebt niet direct alle antwoorden



Kiezen

Klanten zijn niet homogeen, je maakt nooit iets voor iedereen



Vereniging van miljoenen leden die slim stroom opwekken, opslaan en aan elkaar leveren met de elektrische auto als stralend middelpunt.

We gaan afronden...

1. Welkom en kennismaking met ANWB

Marjon Kaper

2. Customer experience bij ANWB: wat & hoe?

Manfred van Gurchom
Wieke Quak

19.30-20.00 uur Pauze

3. Case: ANWB Energie

Perry Lievaart
Erik van der Niet

~ 20.45 uur Afsluiting en borrel



Dank voor jullie komst!



Programma tot aan de zomer

- 11 Mei: $HX = EX + CX$ | Meest klantvriendelijk bedrijf van NL | Utrecht
- 2 Juni: Van Emoties naar Gedrag | Breda
- 27 Juni: Social Impact met CX | Rotterdam



1 HET
KLANTVRIENDELIJKSTE
BEDRIJF van 2023

HX = EX + CX

Tot ziens op 11 mei in Utrecht!!

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN