

welkom bij Social Impact x CX

we starten om 15:30



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

PVKO

VOORUITBLIK OP DE VOLGENDE 20 JAAR

Agenda



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

15:30 Welkom

Erik Zevenbergen – Diergaarde Blijdorp

15:40 Inleiding

Rob Beltman – H3ROES

15:55 Vraaggesprek

Carolien Ottjes – Diergaarde Blijdorp

René van de Cruijsem – Redefine Meat

Stefan Verhoeven – Miele

Michael Marinus – De Betrokken Spartaan

16:40 Duik in de dilemma's

17:40 Recap

o.l.v. Rob Beltman

18:00 Borrel!

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN: **PVKO**

Social Impact en CX: van beleving naar betekenis



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Door:
Rob Beltman

Ik hoop dat mensen op een dag zullen zeggen

// **Dat is pure marketing!** //

...en het als compliment bedoelen.



BUY
MORE
STUFF

BUY
MORE
STUFF

BUY
MORE
STUFF

HURRY!

BUY
MORE
STUFF

BUY
MORE
STUFF

Van klantbeleving naar betekenisvolle impact



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Recycle

Reuse

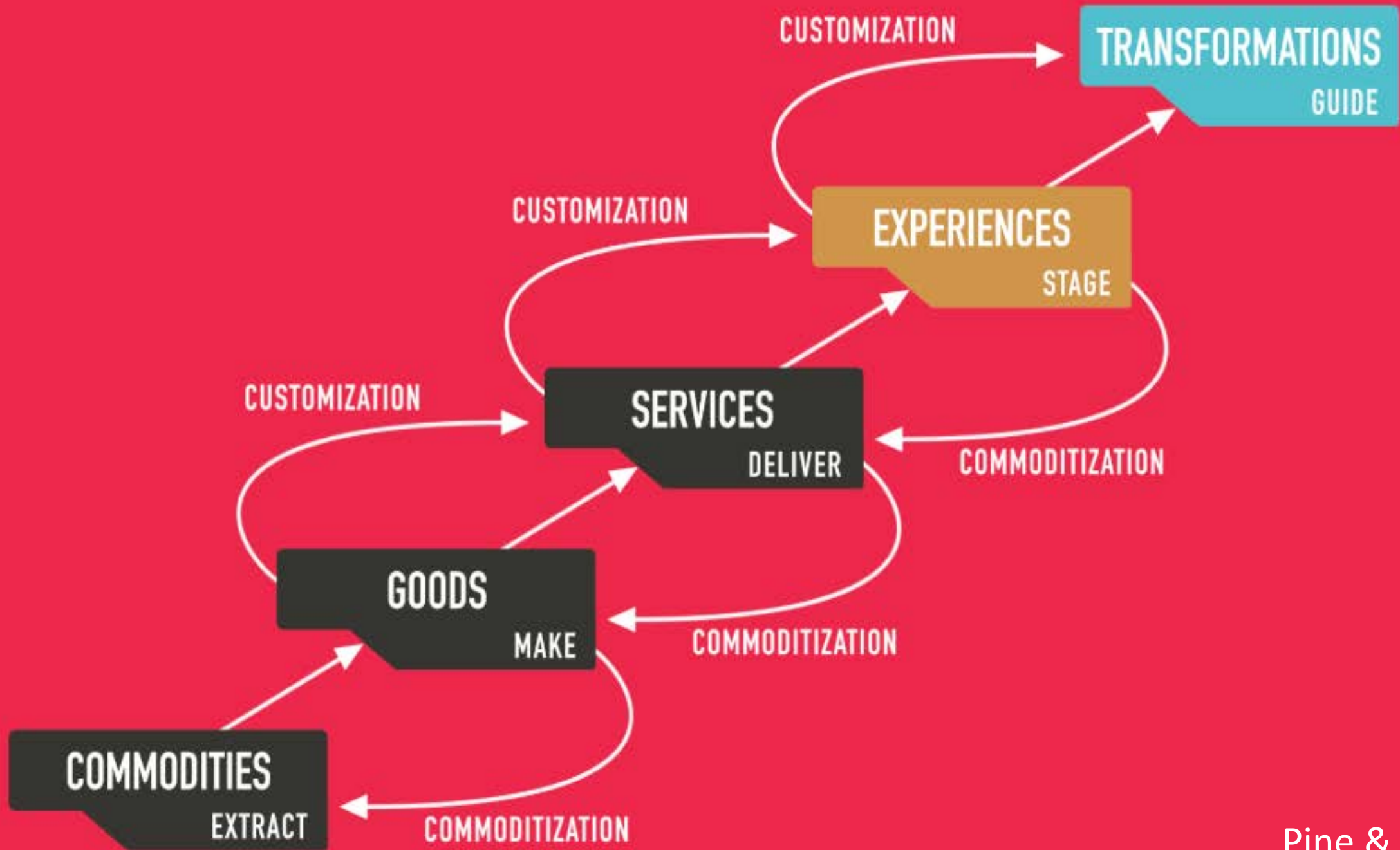
Repair

Reduce

De kleur is het enige groene aan deelscooters Felyx

Duurzaamheidsclaims van deelscooterbedrijven zoals Felyx en GO zijn overdreven en moeten gematigd worden. Dat zegt de Reclamecodecommissie na een klacht van Actiegroep Scootervrij.





Where the
magic happens

Your
comfort
zone



#Buyaladyadrink



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Instagram /@dylanmulvaney

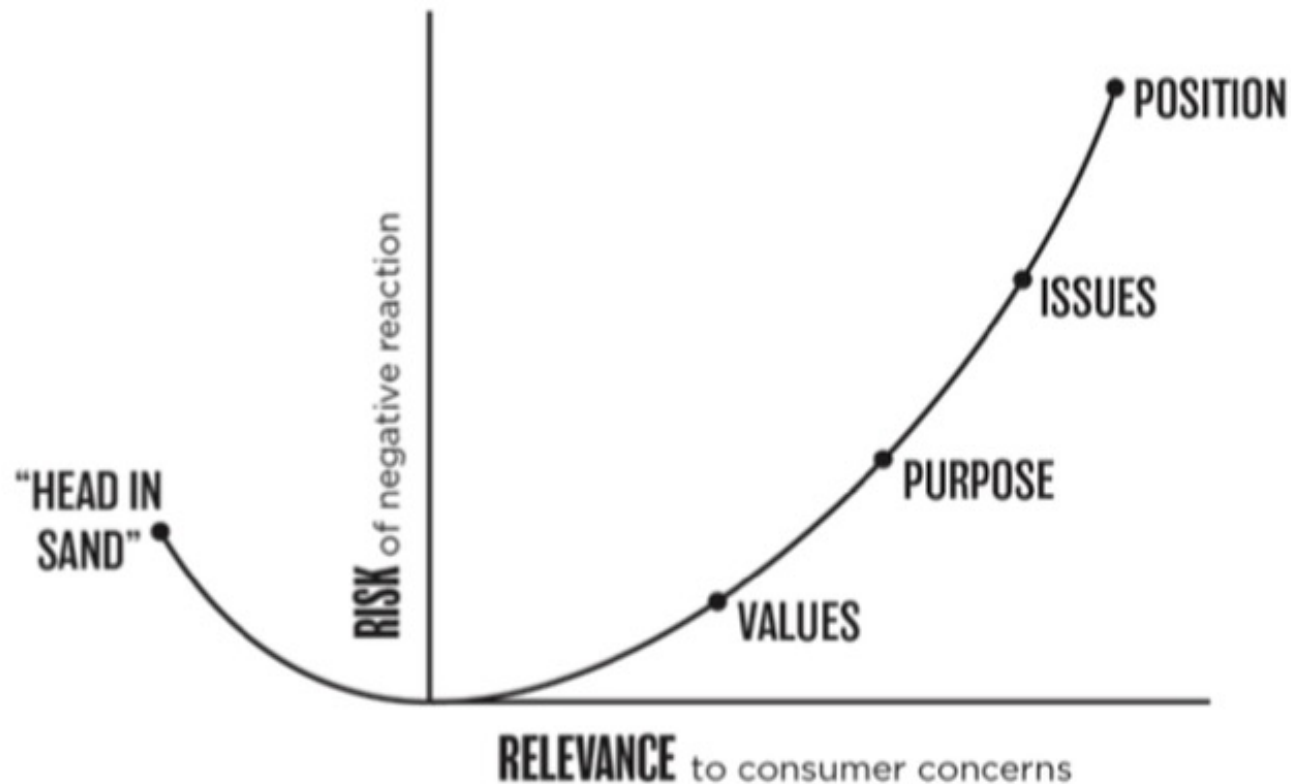


Wat zijn de grenzen?

Social impact: risk vs relevance



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Wat levert 't op?

- ✓ Hogere betrokkenheid van klanten
- ✓ Hogere betrokkenheid van medewerkers
- ✓ Imago & Reputatie
- ✓ Toegang tot kapitaalmarkten
- ✓ Toegang tot talent

Maar...heb focus!



Moet PWN maatschappelijke doelen steunen...en welke dan?



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Paar water & natuur

"Ik voel me *fit* als ik kraanwater drink."

Jeroen, 35 jaar

"Op zondagochtend fiets ik met mijn maten door de duinen. Heerlijk de natuur in met een kopje in de wind. Alles van me afblazen. Een badon gevuld met kraanwater is dan onmisbaar. Gerond leven is voor mij belangrijk. Kraanwater is gezond en ook goed voor het milieu en mijn portemonnee."

Kraanwater. Voel je goed bij elk glas.

www.pwn.nl

Paar water & natuur

"Ik kies voor kraanwater want het is *lekker* en goedkoop."

Marga, 45 jaar

"Tijdens de dag drink ik op andere momenten hier per dag te gezondheids. Bovendien vind ik het goedkoop."

Kraanwater. Voel je goed bij elk glas.

www.pwn.nl

Paar water & natuur

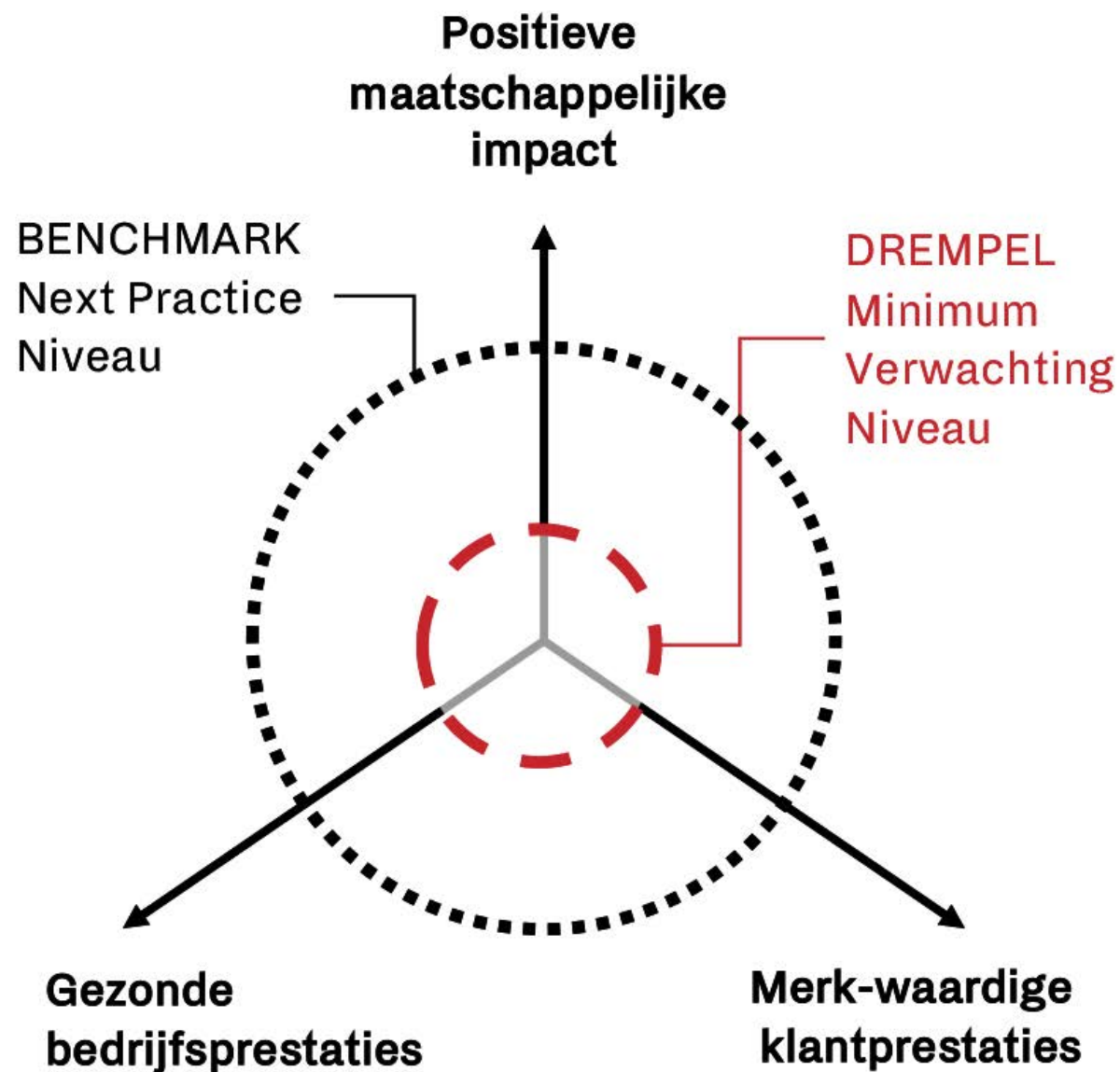
"Water uit de *kraan* is een milieubewuste keuze."

Dirk, 64 jaar

"Ik vind het bijzonder dat de duinen ons helpen bij de zuivering van drinkwater en dat het water daarna gewoon bij ons thuis uit de kraan komt. Het mijden van plastic flesjes is voor mij een milieubewuste keuze. Ik wil graag voorkomen dat ik mijn kleinkinderen achterlaat met de gevolgen van de plastic afvalberg."

Kraanwater. Voel je goed bij elk glas.

www.pwn.nl



Waar het niet
duidelijk
WIN-WIN-WIN
is, liggen
duivelse dilemma's
op de loer

4 praktijkverhalen over Social Impact en CX



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Diergaarde Blijdorp



Redefine Meat

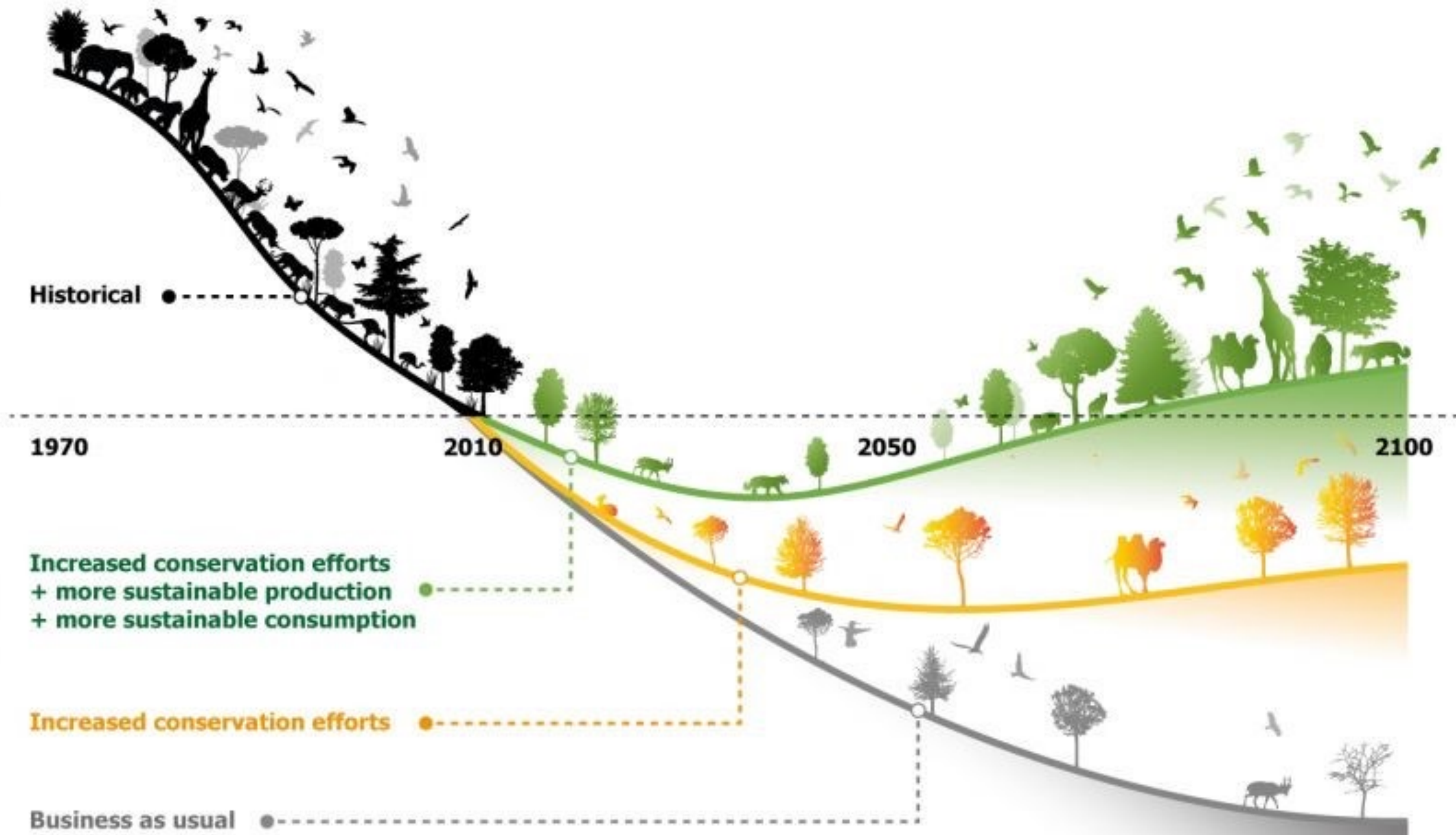


Miele



De Betrokken Spartaan

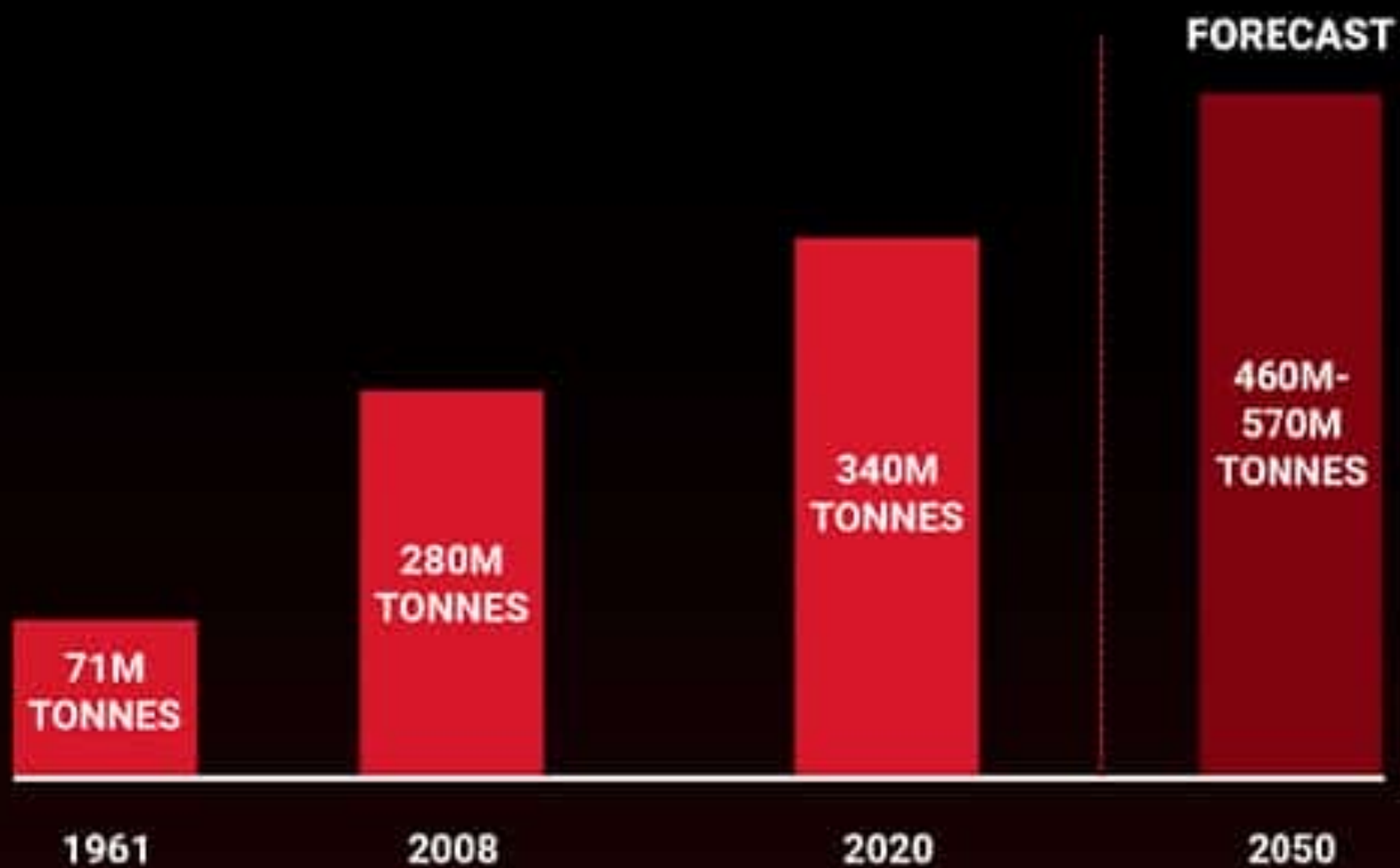




**REDEFINETM
MEAT**

PRECISELY THE SAME ENTIRELY DIFFERENT

GLOBAL MEAT CONSUMPTION





SUB
SCRIBE

Sparta Rotterdam is zich als oudste Betaald Voetbalorganisaties bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en zet zich middels Stichting De Betrokken Spartaan in voor het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken en haar directe omgeving.

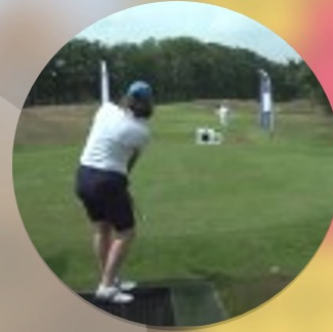
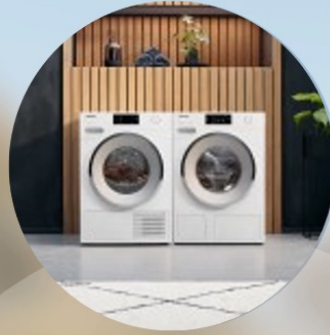




VOOR LEONI
IS DE ZOMERVAKANTIE
NIET IETS OM NAAR
UIT TE KIJKEN

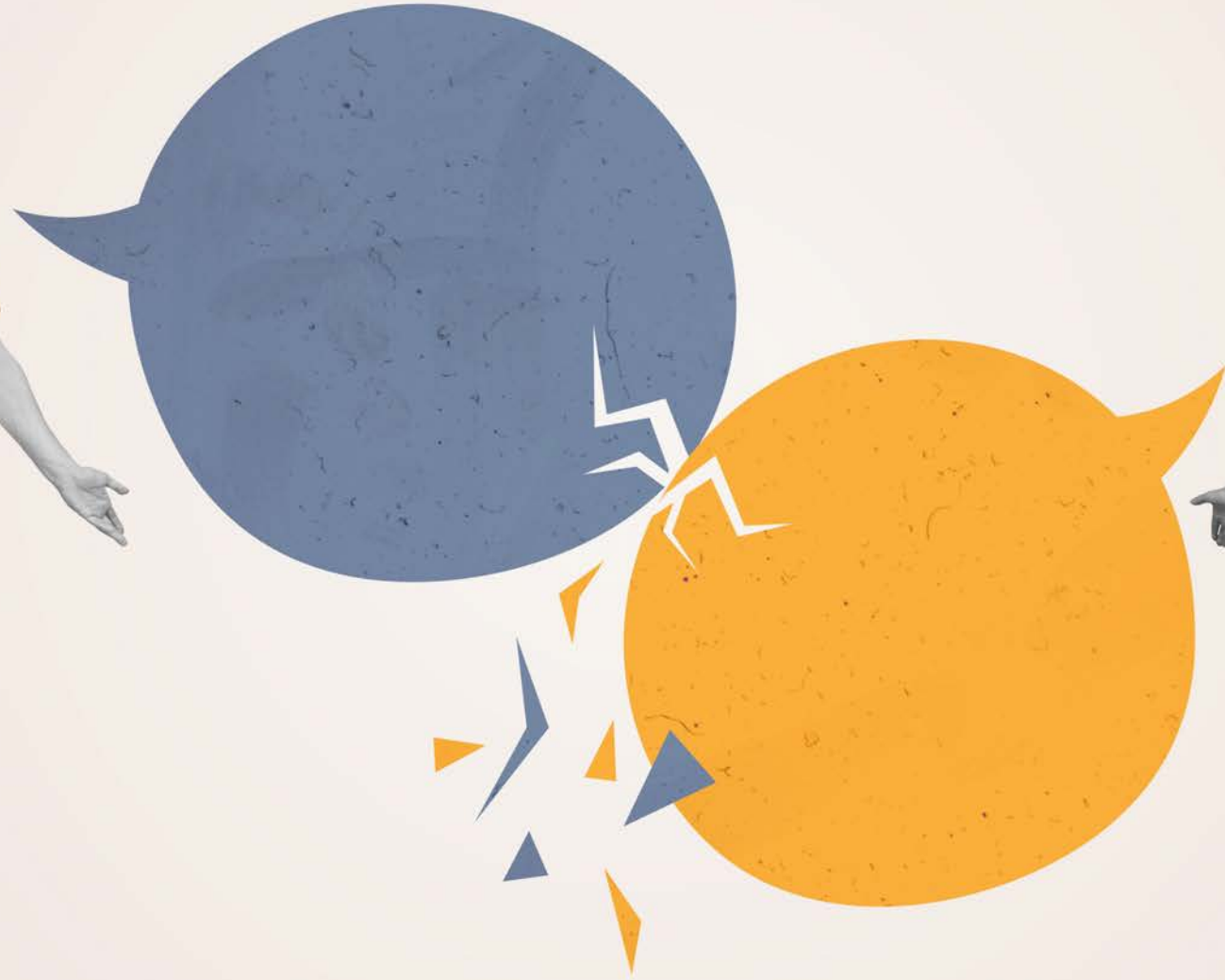
Miele

SINDS
2017



Miele







“Hoe actief mogen of moeten we mensen vragen bij te dragen aan onze maatschappelijke missie?”

Hoe actief mogen of moeten we klanten bij onze maatschappelijke missie betrekken?



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

- Moet het een onlosmakelijk deel van de klantbeleving zijn? Of is gewoon 'aapjes kijken' ook prima?
- Is het logisch en wenselijk om nog om steun/donaties te vragen als je ook entreegeld vraagt?
- Verwacht je dat een bezoek aan de dierentuin een impact heeft op de kennis, houding en het gedrag van de bezoekers? Of moet je gewoon blij zijn dat de bestedingen bijdragen aan maatschappelijk waardevolle projecten?

**“Je maatschappelijke prestaties
zijn eigenlijk gewoon
het gouden randje
om je bedrijfsprestaties!”**

Is maatschappelijk ondernemen het gouden randje om je bedrijfsprestaties?



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

- Is het 'een belangrijke bijzaak', of is het juist een hoofdzaak?
- Wat betekent dit voor hoe je MO organiseert: aparte functie en zelfs losse stichting, of integraal?
- In hoeverre durf je het uit te stralen en je ermee te onderscheiden? Kan dat überhaupt wel, of is het 'not done'...

dilemma

Kun je als merk
van onbesproken gedrag blijven
als je ergens voor wilt staan?

Kun je als merk van onbesproken
gedrag blijven als je ergens voor staat?



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

- Moet je echt positie nemen in maatschappelijk debat, of kun je je ook afzijdig houden?
- Neem je je standpunt vooral intern in, communiceer je ook naar je klanten en relaties of meteen 'publiek'?
- Vind je dat je echt op alle terreinen 'vlekkeloos' moet presteren voor je naar buiten treedt?

“Waarom is maatschappelijke betrokkenheid sowieso nog een issue: Het is toch geen dappere keuze meer om je uit te spreken voor diversiteit en inclusiviteit of duurzaamheid.”



Is het niet al hartstikke normaal om met maatschappelijke gevoeligheden rekening te houden ?



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

- In hoeverre is een vleesvrije/halal/kosher lunch, een genderneutraal toilet en duurzame mobiliteit al niet gewoon de norm in zakelijk verkeer?
- Wat zou het vragen om ook de verstokte 'conservatieven' mee te krijgen in plaats van tegen?
- Hoe zou je kunnen voorkomen dat mensen (juist ook publiek!) stellingen betrekken en niet meer 'voor rede' vatbaar zijn?

Recap!



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

The logo for PVKO, consisting of the letters "PVKO" in a bold, sans-serif font. To the right of the letters is a vertical line of dots, with the letters "PVKO" stacked vertically to its right.

Let's stay in touch...

Rob Beltman

H3ROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

M: 06 24 24 53 85
E: ROB@H3ROES.NL
T: @RBELTMAN

