



CX optimalisatie bij ANWB

Anja Dijkema (ANWB Verzekeren) en Marjon Kaper (ANWB Reizen)

Platform voor Klantgericht Ondernemen



PVKO | PLATFORM VOOR KLANTGERICHT ONDERNEMEN
DÉ COMMUNITY VAN VOOR DOOR
KLANTGERICHTHEIDSPROFESSIONALS

NEDERLAND TOP KLANTGERICHT!

INSPIRATIE – KENNIS – MOTIVATIE – TIPS – IDEEEN – NETWERK -
PLEZIERIGE ONTMOETINGEN.....

ANWB in 1883



Zorgeloos en met plezier onderweg



**Mobiliteit
Vakantie**

**Verkeersveiligheid
Vrije Tijd**

4,7 mln leden

1,2 mln
hulpverleningen

20 mln bezoekers
in de winkels

3 mln bezoekers op
ANWBcamping.nl

1 mln klanten met een
ANWB Verzekering

Leden staan bij ons centraal



NPS Programma binnen ANWB

NPS Relatieveel



NPS op contactmomenten

Wegenwacht
Wegenwacht voor Fiets
Alarmcentrale
ANWB Connected

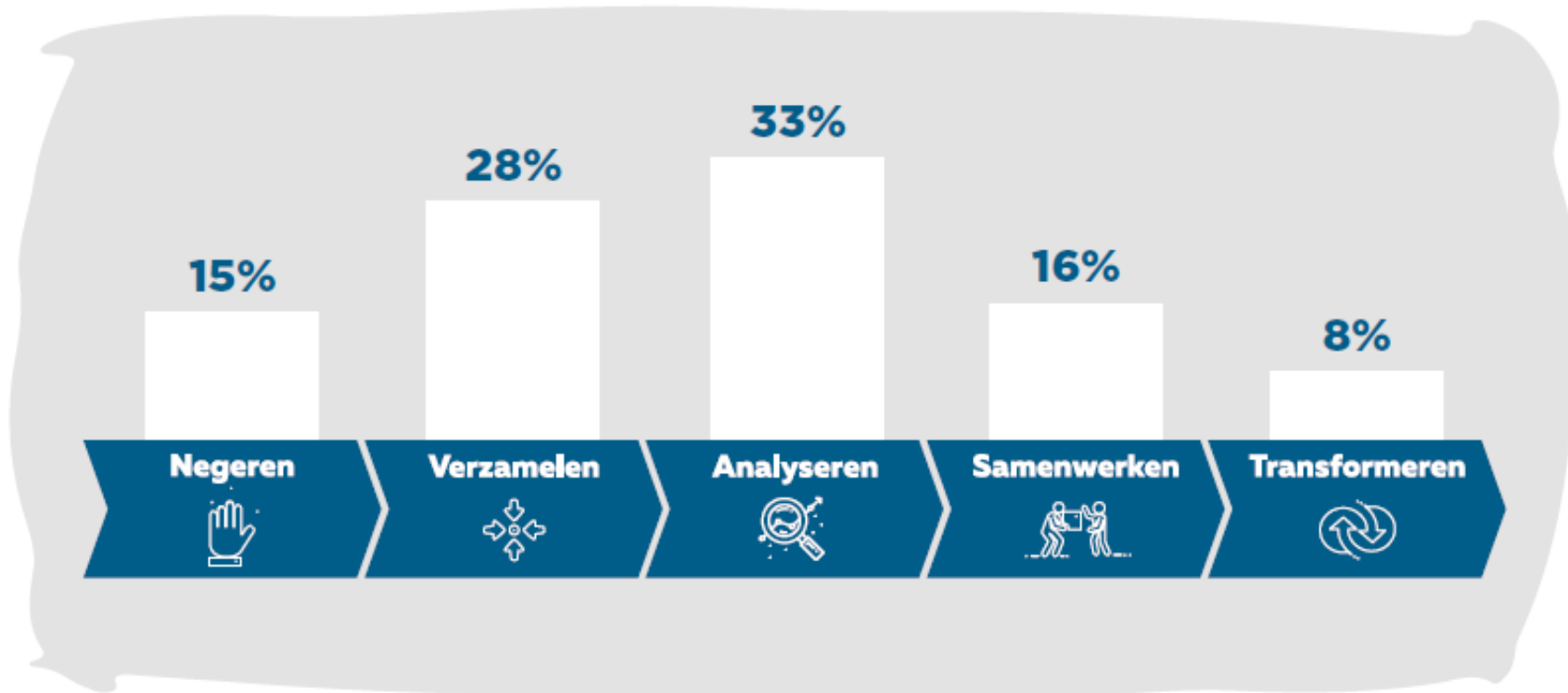
Winkels
Webwinkel
LSC Telefonie
LSC Schriftelijk
LSC Chat
LSC Webcare
Klachtafhandeling

Kampioen (incl. Specials)
Online
Nieuwsbrief

Verzekeren & Reizen (eigen meting)

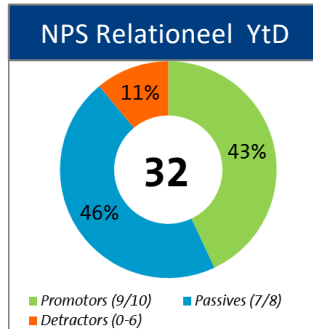
Waar staan we nu?

Status van Klantgedrevenheid bij organisaties in Nederland in 2019*

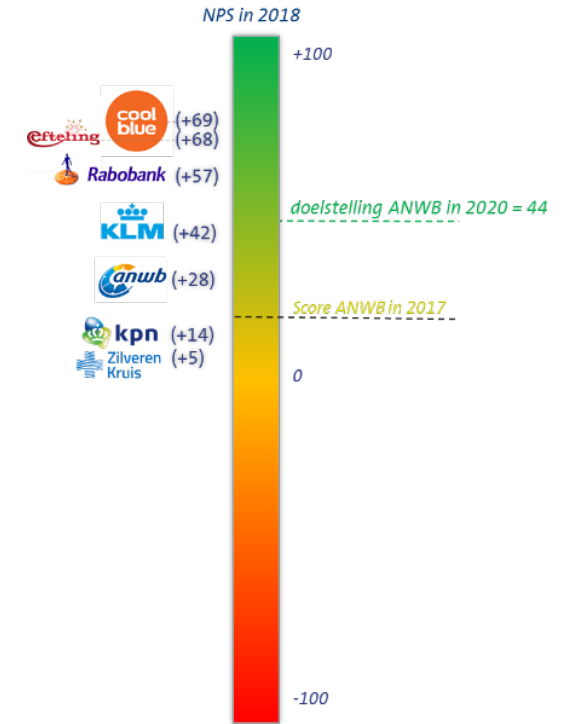
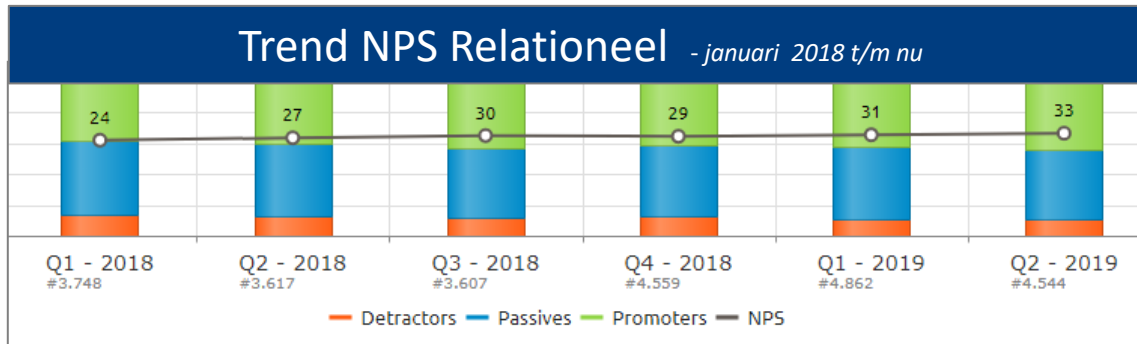


* Bron: Nationale Klantgedrevenheid Monitor 2019, Blauw Research – zie bijlage 2 voor definities verschillende fases

En wat vinden de leden van ANWB?



- ✓ De NPS voor ANWB Relatieel is in de afgelopen jaren gestegen van 17 (in 2017) naar 32 (2019 YtD)
- ✓ Niettemin bevinden we ons met een score van 32 nog niet in de absolute top van klantvriendelijke bedrijven t.o.v. andere organisaties.





***Klantfeedback:
de motor van een
continue
verbeterproces***

ANWB Verzekeren



ANWB Verzekeren



- Marktleider reis- en (brom)fietsverzekeringen
- Voorloper in innovatie met o.a. Veilig Rijden Autoverzekering en Veilig van Huis Woonverzekering
- 500 enthousiaste collega's
- Locaties: Hoogeveen en Utrecht
- Ruim 1 miljoen verzekerden



Hoge klanttevredenheid

Jaarlijkse stijging NPS sinds start metingen in 2012



Schade



Klachtafhandeling



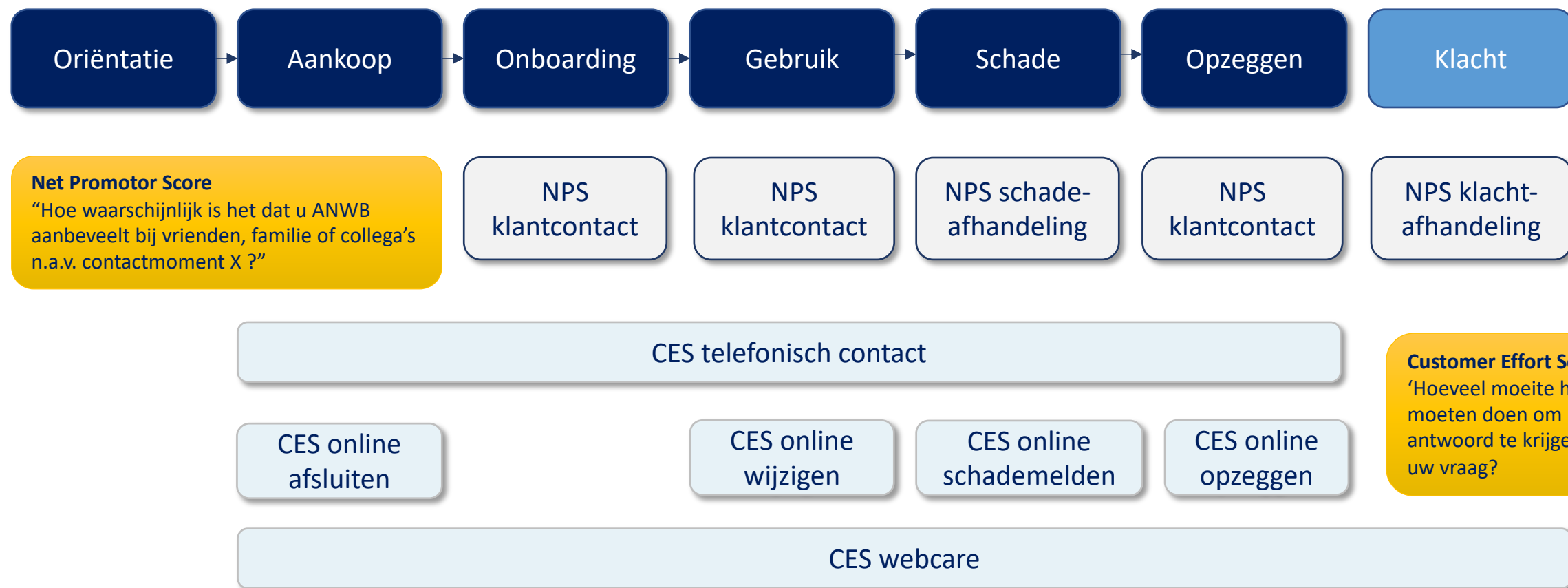
Klantcontact

	2012	2019	2013	2019	2014	2019
NPS	+20	+60	-55	-20	+27	+42



NPS en CES metingen

Feedback uitvraag in alle fases van de klantreis

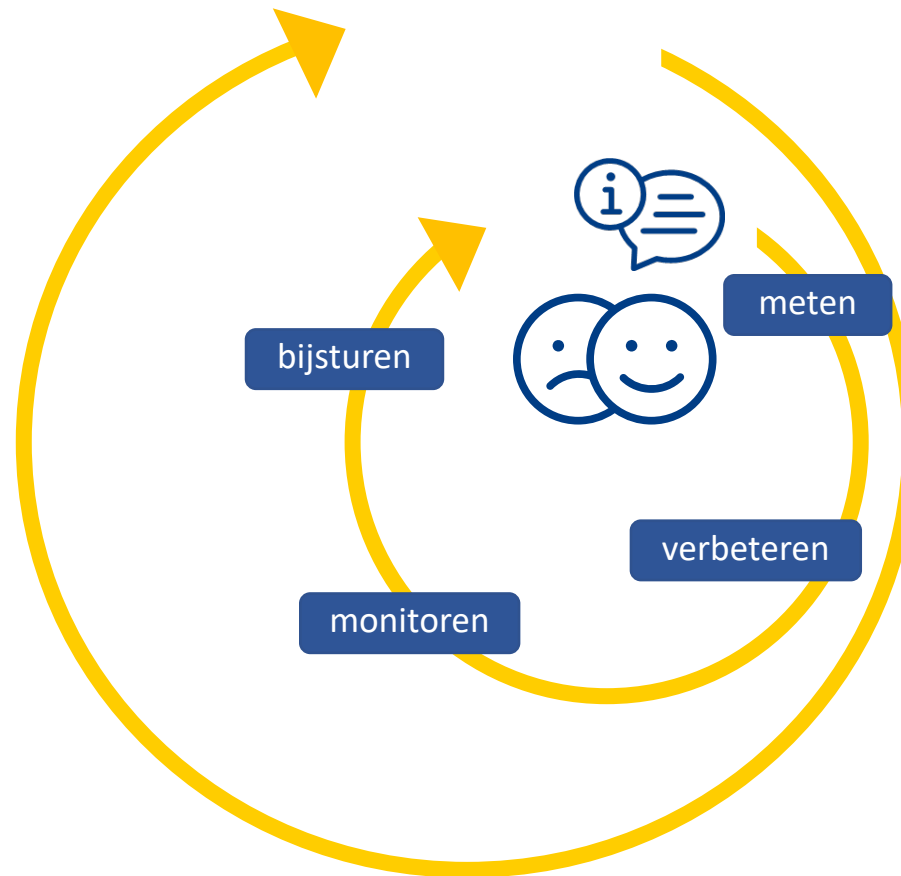


Continue verbeterloops

Van klein naar groter

Big loop (tactisch en strategisch)

- Klantfricties vormen uitgangspunt voor organisatiebrede verbetertrajecten en innovaties
- Klantfeedback als driver voor strategische keuzes



Small loop (operationeel)

- Klantsignaal wordt opgepakt door een medewerker, team of afdeling
- Persoonlijke terugkoppeling naar de klant
- Monitoren en bijsturen waar nodig

Small loop in de praktijk

Directe actie door medewerker, team of afdeling



“Ik heb zelden of nooit een schadeafhandeling, uiteraard met de benodigde uitleg van mijn kant, zó eenvoudig kunnen regelen. Niets dan lof.”

“Als schade gemeld wordt is het prettig dat er een bericht teruggekoppeld wordt zoals: Wij hebben uw mail ontvangen en u ontvangt binnen... tijd een reactie van ons. Dat zou ik prettig vinden. Verder uitstekend.”



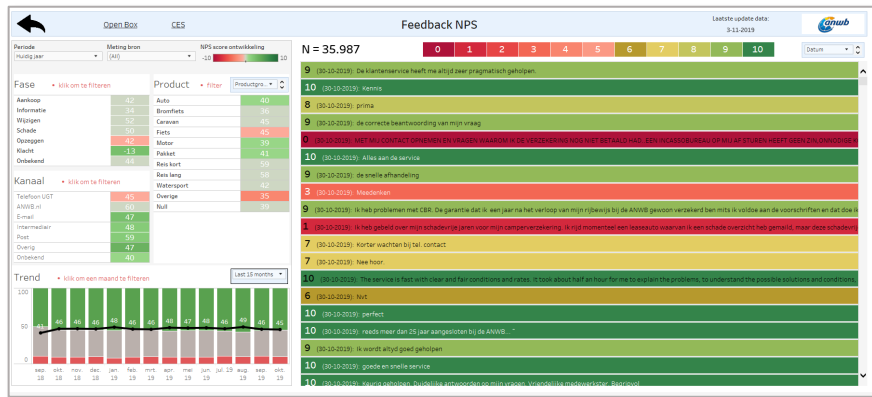
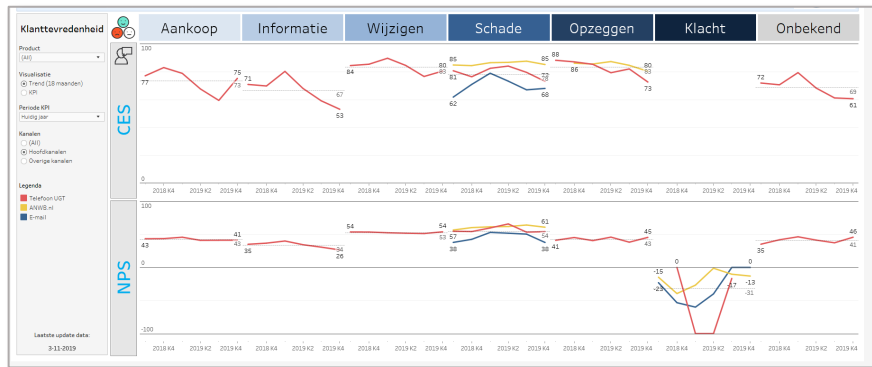
Klantfeedback rechtstreeks naar medewerker



Bespreking klantfeedback in dagstarts

Big loop in de praktijk

CX-team als verbindende schakel



Klantreis-overstijgende analyses

Organiseren, faciliteren en aanjagen





ANWB-leden nog niet 'enquête-moe'

Responspercentage gemiddeld tussen 40% en 50% per meting, nog geen daling zichtbaar.

ANWB-leden zijn loyaal en laten graag hun stem horen!

Richting de toekomst:

- Implementatie speech & text analytics
- Niet als vervanging, maar als aanvulling op bestaande NPS en CES metingen

Wat hebben we geleerd?



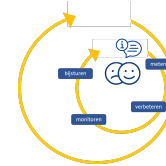
Maak feedback geven makkelijk

- Stel niet teveel vragen
- Zorg voor een goed werkend proces voor de klant



Neem klantsignalen serieus

- Bedank klanten voor hun input en vraag door
- Koppel terug wat je met de feedback doet



Richt continue verbeterloops in

- Geef klantfeedback een prominente plek in verbeterprocessen
- Start binnen de silo's, zet daarna de stap naar integrale verbetering van de klantreis

***Klantfeedback verzamelen is geen garantie
voor een betere klantbeleving.***

***In combinatie met continue verbeterloops
en betrokken medewerkers wel!***

Bedankt!

Vragen?