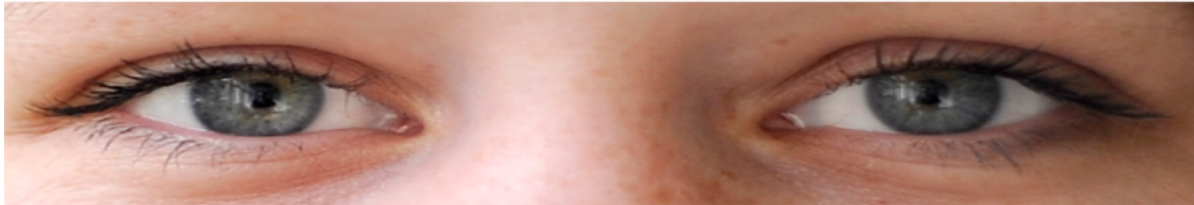


Als je **ogen** naar de organisatie kijken



Sta je met je **rug** naar de klant





Specialist in
schadeverzekeringen en
marktleider op het gebied
van reis, fiets- en
bromfietsverzekeringen

2 labels ANWB
en Unigarant

Unigarant is het
verzekeringsbedrijf
van ANWB

Gevestigd in het
mooie Drenthe,
Hoogeveen

Er werken ca. 450
enthousiaste
collega's

Waarom continu meten van de klanttevredenheid

Cirkel of influence Klanttevredenheid



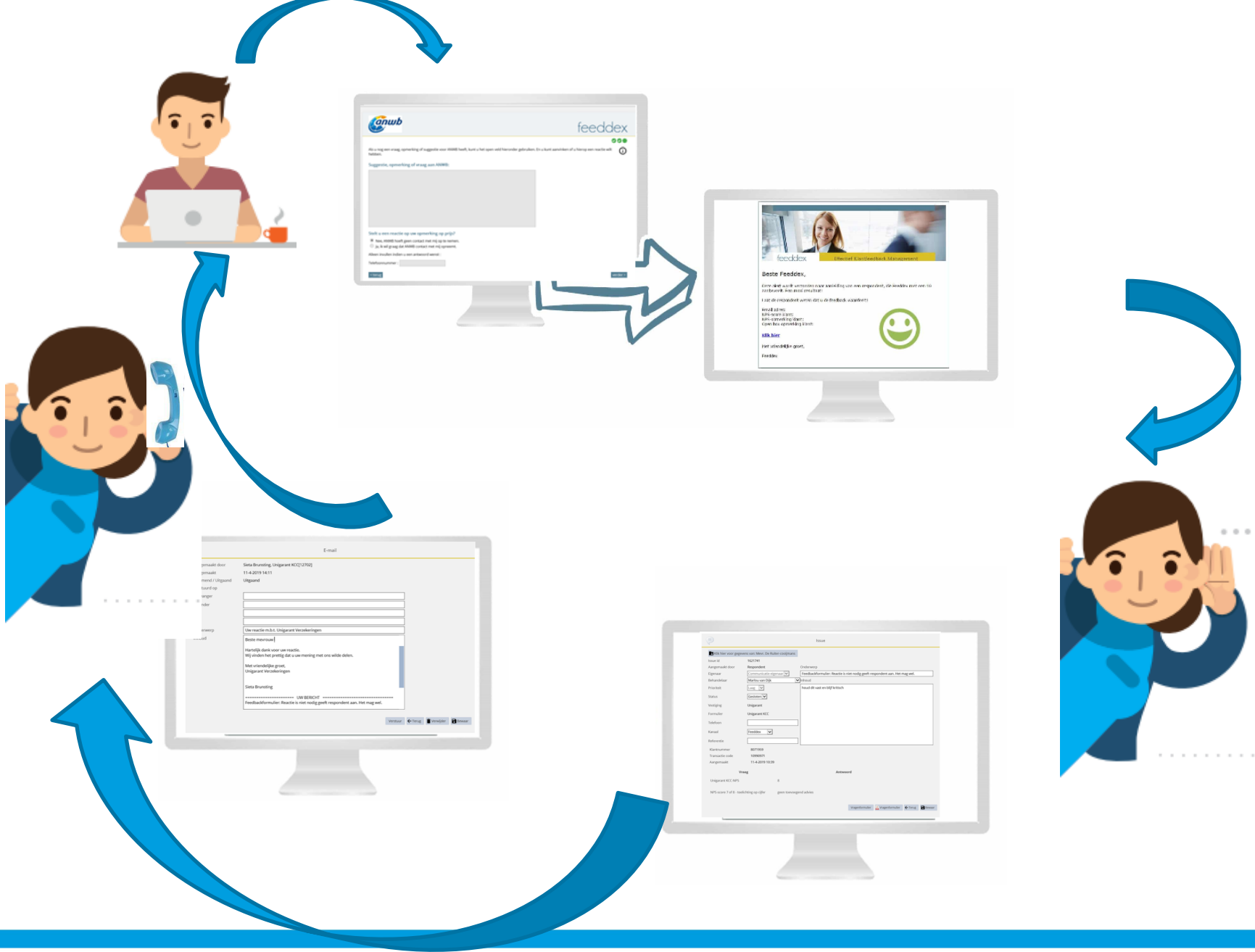
Continue meting, verbetering en monitoring levert hogere klanttevredenheid op

- Klantfeedbackmeting is een continue proces, waarbij de medewerker een belangrijk rol heeft
- Op basis van meting worden resultaten en verbeteracties vastgesteld
- Acties kunnen op verschillende niveaus worden opgepakt:
 - Organisatiebreed
 - Per afdeling
 - Per team
 - Per medewerker
- Door de acties concreet te benoemen, toe te delen en te monitoren versterkt het continue proces
- Resultaat: verhoging van klanttevredenheid

Closed feedback loop; waarom in vredesnaam

- Eerste reactie op verzamelen van klantfeedback was positief
- Maar ook nog een feedback loop?
 - Bellen met klanten, dank e-mails versturen?
 - Hebben ho
 - Alleen ont
 - Weer een
 - Kan niet q
 - Heb ik geen rekening mee gehouden in mijn FTE begroting
- Uiteindelijk is de feedback loop in alle processen geïmplementeerd
 - bij klachten is het later uit gehaald, met een goede reden!





NPS, CES, CSAT is geen doel op zich, het is een middel



- Het cijfer is een goede indicatie van hoe je er als bedrijf voor staat
- Maar uiteindelijk doe je het voor de klant, niet voor de hoogte van het cijfer

Drivers voor de NPS zijn bekend maar desondanks blijft het monitoren van de klantfeedback belangrijk!



Schade: Snelheid van claimverwerking en op de hoogte houden belangrijkste succesfactor voor NPS-score.



Klantcontact: Meedenken



Klachten: Persoonlijk contact zorgt voor toename NPS



Dit doen we met feedback:

"Uit klantfeedback kwamen veel negatieve ervaringen over de MijnVerzekeringen-omgeving binnen. Op basis van die feedback wordt er hard gewerkt aan het verbeteren van de online service."



Waarom werkt het bij ONS?

Rapportage

YOUR PLAN



Communicatie

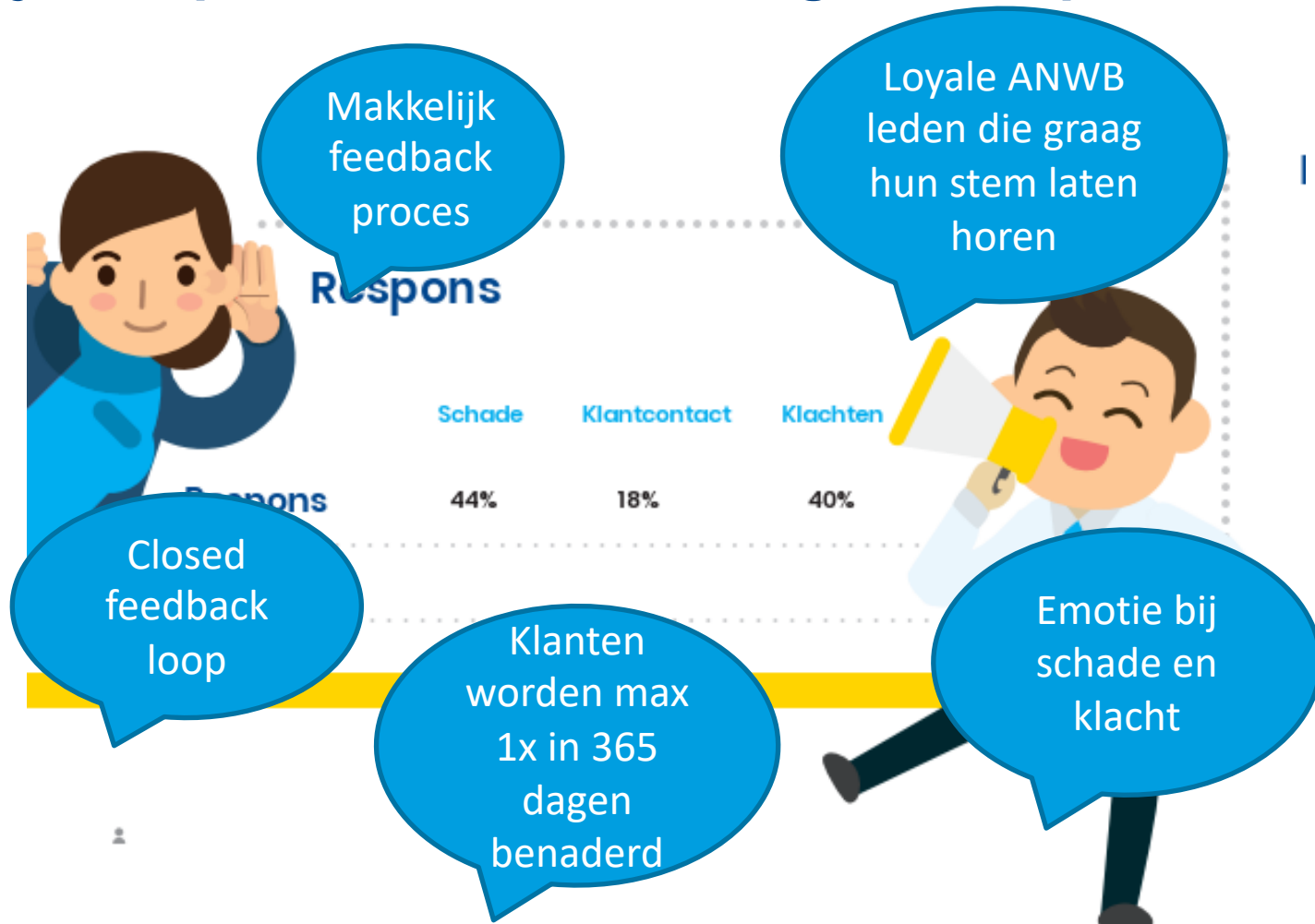
REALITY



VAN DEN BOSCH
RAYMOND JAMES

Thema: Futureproof klantfeedback

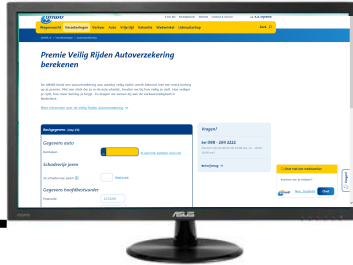
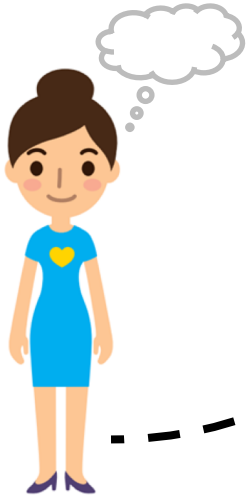
Het lijkt erop dat onze klanten nog niet enquête moe zijn



Maar, dat betekent niet dat we geen andere mogelijkheden onderzoeken

- Tekst en Speech Analytics:
 - Analyseren waarover wordt gebeld/ gemaïld/ gechat/ social
 - Meting tijdens het klantcontact
- Maar, dit betekent niet dat we denken dat de klantfeedbackmeting zal verdwijnen.
 - Mogelijkheid om het sentiment na het contact te meten
 - Sterk in het vinden van drivers, specifiek uitgevraagd.
- Kortom, beide sporen zijn complementair aan elkaar
- Grootste uitdaging is wel om de stem van de klant levendig te blijven houden, en niet te verzanden in alleen maar data analytics

CX binnen Unigarant; voorbeeld customer journey



Contact & service

Vraag het Iris



Hallo, ik ben Iris de virtuele medewerker van ANWB. Stel je vraag kort en bondig.



Welkom bij Mijn ANWB

Welkom bij Mijn ANWB

Uw lidmaatschapspas is geldig t/m 02/2023

U ontvangt dit jaar geen nieuwe pas. Lees meer over de [meerjarenpas](#)

ANWB		Mijn ANWB	
Polisblad ANWB Vrij Rijden Autoverzekering Pagina 1 van 3, Polisnummer 134447			
Polisgegevens		Metrisse A. Olyweg 0204-0204000 0118 0118 0118	
Doel verzekering	ANWB Vrij Rijden	Verzekeringsoort	0204-0204
Polisnummer	134447	Contractnummer	134447
Polisnummervervaldatum	31-12-2023	Verzekeringsoort	0204
Polisgever's LV's	Rechts verzekering	Verzekeringsoortnummer	AUT/RC
Organisatiegegevens			
Wachpost	5826 LA	Wachpost	0204
Wachpost	1300	Wachpost	0204 10
Wachpost	0204	Wachpost	0204
Wachpost	0204	Wachpost	0204
Wachpost	13 TOCOON PL EDO	Wachpost	0204
Verzekeringsoortgegevens: Inhoud'ed' bedragen			
Verzekering	1.000.000,00	Verzekeringsoort	17
Verzekering	2.000.000,00	Verzekeringsoort	18
Verzekering	5.000.000,00	Verzekeringsoort	19
Verzekering	10.000.000,00	Verzekeringsoort	20
Verzekering	15.000.000,00	Verzekeringsoort	21
Verzekering	20.000.000,00	Verzekeringsoort	22
Verzekering	25.000.000,00	Verzekeringsoort	23
Verzekering	30.000.000,00	Verzekeringsoort	24
Verzekering	35.000.000,00	Verzekeringsoort	25
Verzekering	40.000.000,00	Verzekeringsoort	26
Verzekering	45.000.000,00	Verzekeringsoort	27
Verzekering	50.000.000,00	Verzekeringsoort	28
Verzekering	55.000.000,00	Verzekeringsoort	29
Verzekering	60.000.000,00	Verzekeringsoort	30
Verzekering	65.000.000,00	Verzekeringsoort	31
Verzekering	70.000.000,00	Verzekeringsoort	32
Verzekering	75.000.000,00	Verzekeringsoort	33
Verzekering	80.000.000,00	Verzekeringsoort	34
Verzekering	85.000.000,00	Verzekeringsoort	35
Verzekering	90.000.000,00	Verzekeringsoort	36
Verzekering	95.000.000,00	Verzekeringsoort	37
Verzekering	1.000.000.000,00	Verzekeringsoort	38
Verzekering	1.500.000.000,00	Verzekeringsoort	39
Verzekering	2.000.000.000,00	Verzekeringsoort	40
Verzekering	2.500.000.000,00	Verzekeringsoort	41
Verzekering	3.000.000.000,00	Verzekeringsoort	42
Verzekering	3.500.000.000,00	Verzekeringsoort	43
Verzekering	4.000.000.000,00	Verzekeringsoort	44
Verzekering	4.500.000.000,00	Verzekeringsoort	45
Verzekering	5.000.000.000,00	Verzekeringsoort	46
Verzekering	5.500.000.000,00	Verzekeringsoort	47
Verzekering	6.000.000.000,00	Verzekeringsoort	48
Verzekering	6.500.000.000,00	Verzekeringsoort	49
Verzekering	7.000.000.000,00	Verzekeringsoort	50
Verzekering	7.500.000.000,00	Verzekeringsoort	51
Verzekering	8.000.000.000,00	Verzekeringsoort	52
Verzekering	8.500.000.000,00	Verzekeringsoort	53
Verzekering	9.000.000.000,00	Verzekeringsoort	54
Verzekering	9.500.000.000,00	Verzekeringsoort	55
Verzekering	10.000.000.000,00	Verzekeringsoort	56
Verzekering	10.500.000.000,00	Verzekeringsoort	57
Verzekering	11.000.000.000,00	Verzekeringsoort	58
Verzekering	11.500.000.000,00	Verzekeringsoort	59
Verzekering	12.000.000.000,00	Verzekeringsoort	60
Verzekering	12.500.000.000,00	Verzekeringsoort	61
Verzekering	13.000.000.000,00	Verzekeringsoort	62
Verzekering	13.500.000.000,00	Verzekeringsoort	63
Verzekering	14.000.000.000,00	Verzekeringsoort	64
Verzekering	14.500.000.000,00	Verzekeringsoort	65
Verzekering	15.000.000.000,00	Verzekeringsoort	66
Verzekering	15.500.000.000,00	Verzekeringsoort	67
Verzekering	16.000.000.000,00	Verzekeringsoort	68
Verzekering	16.500.000.000,00	Verzekeringsoort	69
Verzekering	17.000.000.000,00	Verzekeringsoort	70
Verzekering	17.500.000.000,00	Verzekeringsoort	71
Verzekering	18.000.000.000,00	Verzekeringsoort	72
Verzekering	18.500.000.000,00	Verzekeringsoort	73
Verzekering	19.000.000.000,00	Verzekeringsoort	74
Verzekering	19.500.000.000,00	Verzekeringsoort	75
Verzekering	20.000.000.000,00	Verzekeringsoort	76
Verzekering	20.500.000.000,00	Verzekeringsoort	77
Verzekering	21.000.000.000,00	Verzekeringsoort	78
Verzekering	21.500.000.000,00	Verzekeringsoort	79
Verzekering	22.000.000.000,00	Verzekeringsoort	80
Verzekering	22.500.000.000,00	Verzekeringsoort	81
Verzekering	23.000.000.000,00	Verzekeringsoort	82
Verzekering	23.500.000.000,00	Verzekeringsoort	83
Verzekering	24.000.000.000,00	Verzekeringsoort	84
Verzekering	24.500.000.000,00	Verzekeringsoort	85
Verzekering	25.000.000.000,00	Verzekeringsoort	86
Verzekering	25.500.000.000,00	Verzekeringsoort	87
Verzekering	26.000.000.000,00	Verzekeringsoort	88
Verzekering	26.500.000.000,00	Verzekeringsoort	89
Verzekering	27.000.000.000,00	Verzekeringsoort	90
Verzekering	27.500.000.000,00	Verzekeringsoort	91
Verzekering	28.000.000.000,00	Verzekeringsoort	92
Verzekering	28.500.000.000,00	Verzekeringsoort	93
Verzekering	29.000.000.000,00	Verzekeringsoort	94
Verzekering	29.500.000.000,00	Verzekeringsoort	95
Verzekering	30.000.000.000,00	Verzekeringsoort	96
Verzekering	30.500.000.000,00	Verzekeringsoort	97
Verzekering	31.000.000.000,00	Verzekeringsoort	98
Verzekering	31.500.000.000,00	Verzekeringsoort	99
Verzekering	32.000.000.000,00	Verzekeringsoort	100



**Klanttevredenheidsonderzoek alleen
zorgt niet voor een betere klantrelatie.
In combinatie met betrokken medewerkers wel!**

ZIJN ER NOG VRAGEN?

