



Verandering aanjagen vanuit de klant

Esther Hoeve

12 juni 2025



Interpolis.
Glashelder

Even voorstellen



Ir. Esther Hoeve, SMP, CCEP

Klantprogramma's MKB Interpolis

Glashelder
Open
Duidelijk
Vertrouwen



Veiligheid

1969

1981

1996

2000

2005

2010

2017

2019

2023

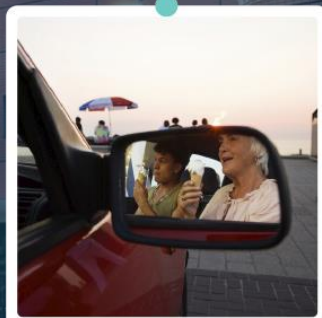


Interpolis.
Glashelder



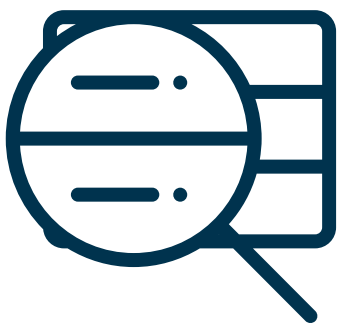
50

Een sterk team
**Interpolis en
Rabobank**



Focus op wat
echt belangrijk is

Verzekeringsmarkt is volop in beweging



**Door nieuwe mogelijkheden
met data en technologie...**



**...herijken verzekeraars
en adviseurs hun positie...**



**...en ontwikkelen
platformen en ecosystemen**

Digitalisering, personalisering en gebruik van data worden ingezet om de operatie te optimaliseren, schadelast te reduceren, verdienmodellen te verbreden en beter in te spelen op de klantbehoefte.

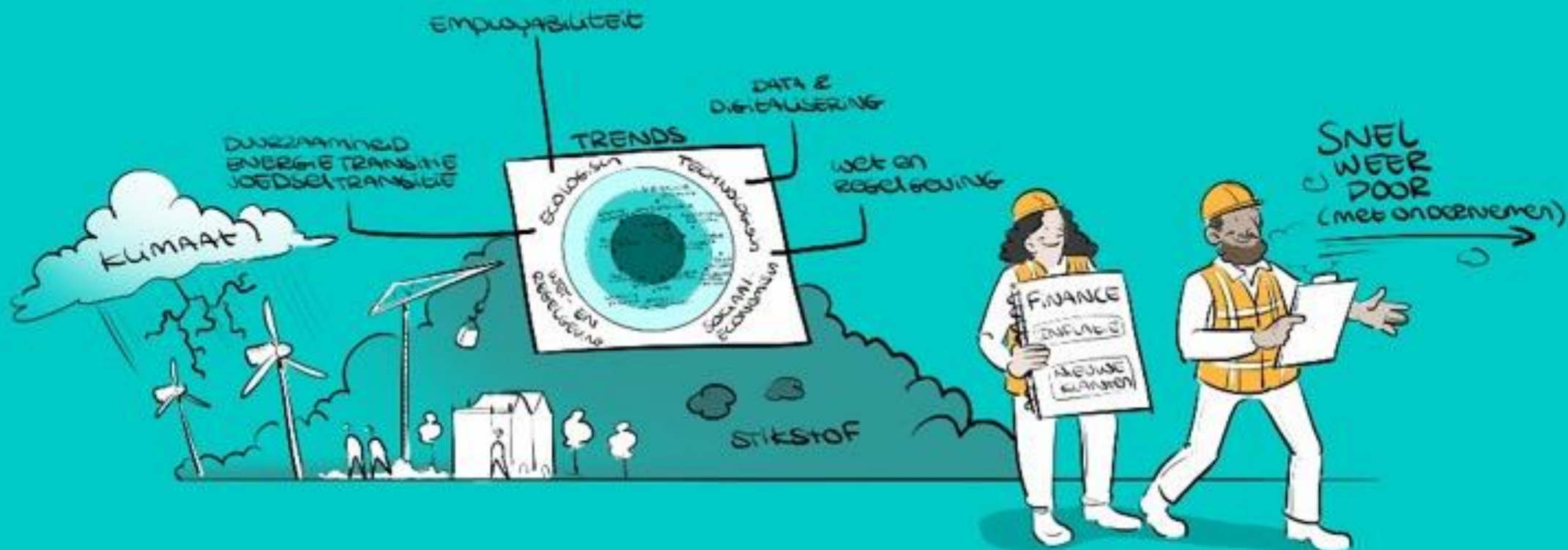
Interpolis is de grootste verzekeraar in de zakelijke markt



Uit klanttevredenheidsonderzoek zien we vooral vraag naar proactievere communicatie en waardering



Hoe komen we uit de onderzoeksfase?



Hoe pak ik dit aan?



“My best work happened when I had a big challenge and not quite enough time.”



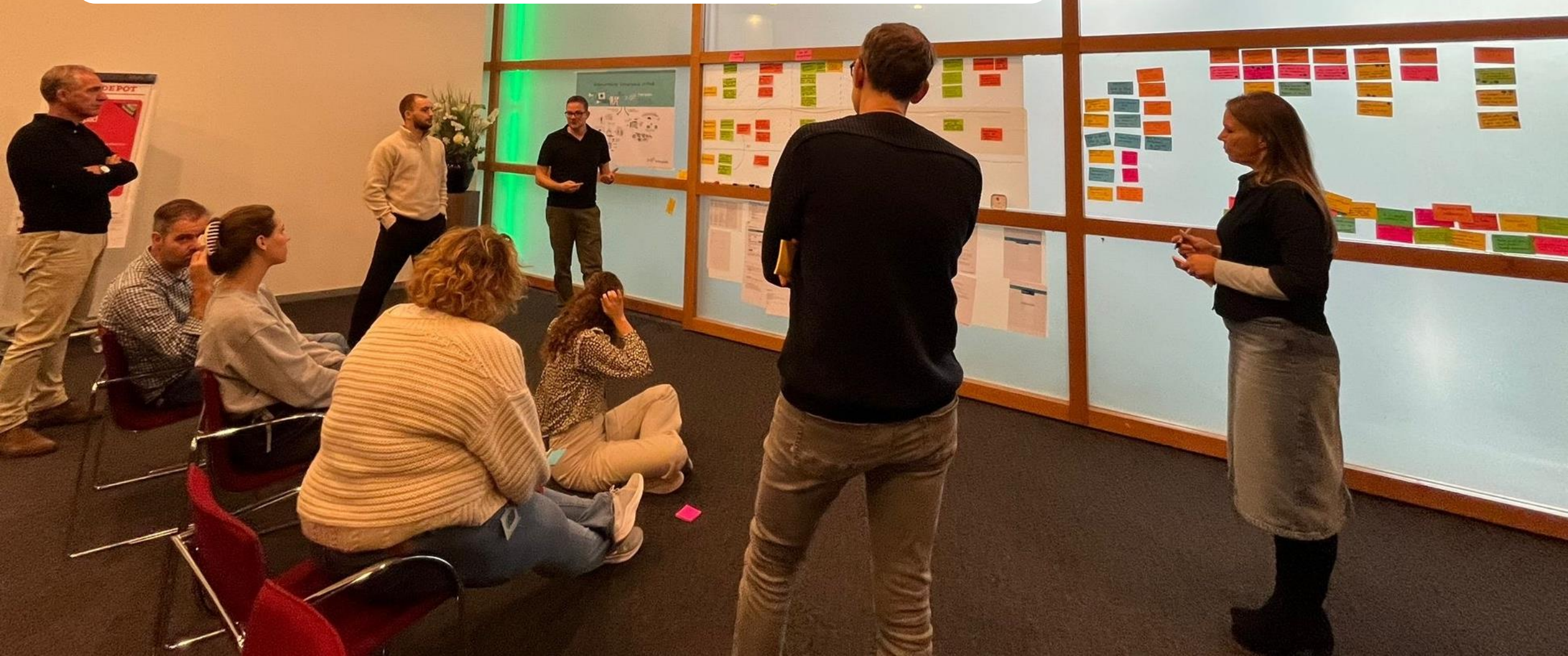
Design sprint



Klanten en experts aan het woord...



Bepalen waar in de huidige klantreis de meeste waarde zit...



4 basisregels van ideation

Alle ideeën zijn goed



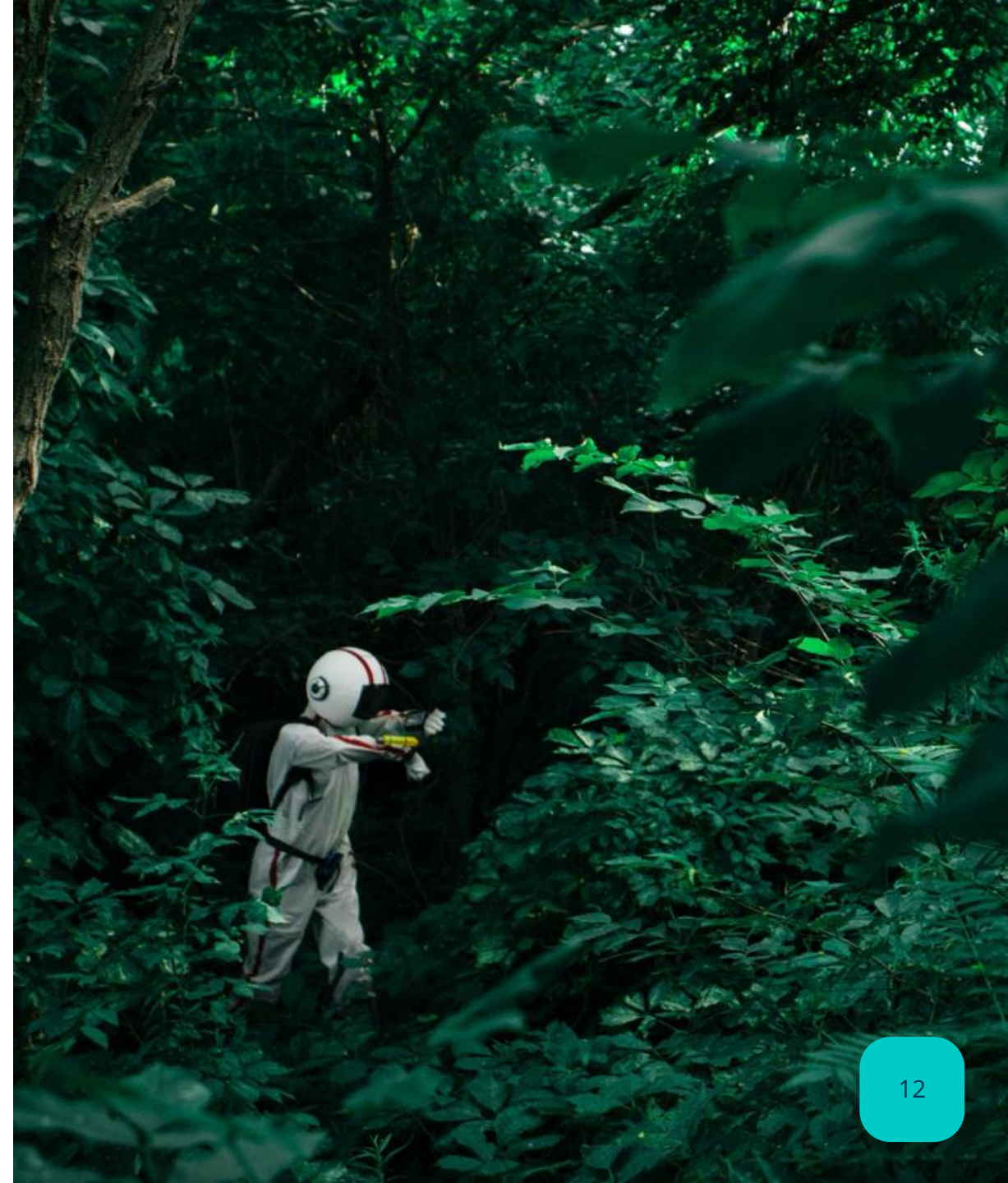
Leg alles vast



Mix met anderen



Kwantiteit over kwaliteit



Welkom in ons kunstmuseum!



Maar.... eh... simpel?

Welke bouwblokjes zijn nu echt belangrijk voor de klant?



Wireframes om features te testen

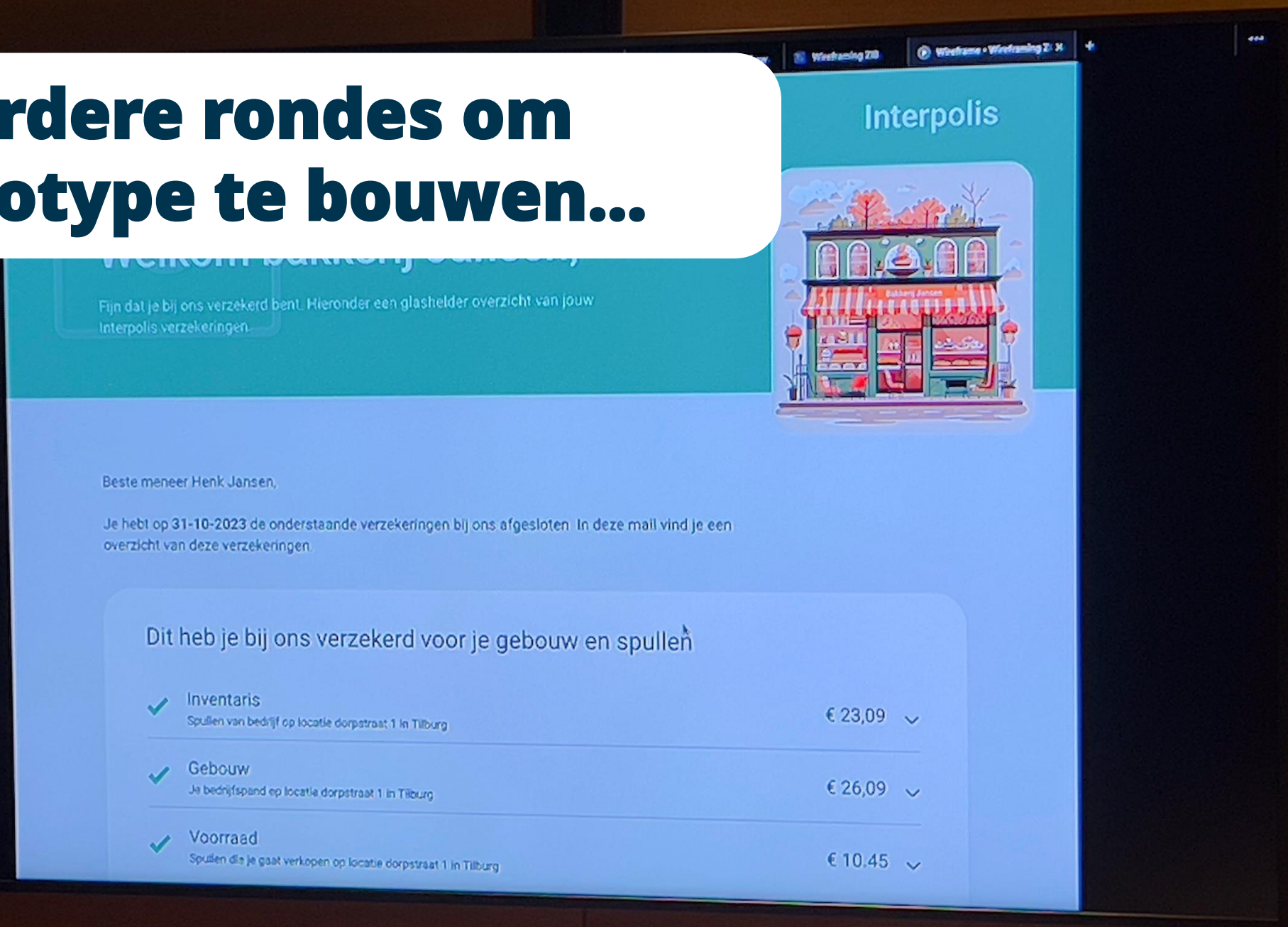
Niet het definitieve ontwerp

Een geschetste stijl en weinig kleuren dwingen je om je te concentreren op structuur en inhoud in plaats van op details.

Het staat allemaal nog ter discussie

Het maken van nieuwe schets duurde waarschijnlijk maar een paar minuten; dus feedback juist welkom!

Meerdere rondes om prototype te bouwen...



Een kwartje voor je gedachte



Abe Bonnema,
architect van dit gebouw

Klanten op bezoek



Voorkom een open einde



Hoe verder?



Glashelder. Inventief. Inlevend. Inspirerend

Dat zie je terug in alle verbetervoorstellen vanuit Klantprogramma's MKB.



Communicatie en personalisatie

Glashelder en gepersonaliseerd *klantcontact* op relevante momenten ondersteunt met *actuele data*.



Digitalisering

Digitaal inzicht en overzicht voor de klant én de Raboadviseur, waardoor het gemakkelijk wordt en altijd glashelder is.



Marktdialoog

Zichtbaarheid in de markt vergroten door het *actief betrekken van klanten* bij innovatie en trends en ontwikkelingen.



Metten en verbeteren

Klantfeedback staat aan de basis van onze klantprogramma's. Klantinzichten bundelen en prioriteren aan de hand van data en verbeteringen doorzetten. We zorgen voor terugkoppeling naar klant én medewerker.

A woman with dark hair, wearing a red patterned long-sleeved shirt and a light-colored apron, is smiling warmly at a customer. She is handing a small, round, light-colored jar to the customer's hands. The customer, whose face is partially visible on the left, is wearing a dark brown jacket. The background shows a well-lit store with shelves filled with various jars of grains, seeds, and other food items. A man in a plaid shirt is visible in the background, reaching for a jar on a high shelf. The overall atmosphere is warm and welcoming.

Welkom

We hebben onze persona's geupdatet

1. Brainstormen en valideren

2. Klantgesprekken als bron voor AI

OP WELKE TOEGANGSPUNTEN KOOPT JIJ? (2024)

NAAM: Sharon

LEEFTIJD: 42

BEWEGINGEN

TOEGANGSPUNTEN

VRIJHEID

PLANETEN

Resultaat van hard werken op de vrijdagmiddag

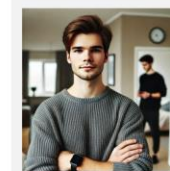


We testen de resultaten in een online community

- Verzekeringen en risicobeheer worden op specifieke momenten in het jaar behandeld
- Er zijn branche afhankelijke jaarkalenders waar rekening mee gehouden moet worden



Gen Z wil 'zekerheid zonder vast te zitten'



Dit is Boy (24), een ambitieuze junior projectmanager, woont in een gedeeld stadsappartement. Hij is dol op gadgets. Boy zoekt financiële stabiliteit zonder zijn vrijheid op te geven. Hij wil verzekeringen die flexibel, transparant en zonder verborgen kosten meebewegen met zijn leven. Lange contracten en onverwachte prijsstijgingen schrikken hem af. Hij zoekt zekerheid zonder vast te zitten.

Bron: Klantgesprekken van 17 december 2024



Britt (23) woont bij haar ouders en werkt in marketing. Ze is zorgzaam en voorzichtig. Britt wil zelfstandig worden, maar vindt financiële keuzes, zoals verzekeringen, ingewikkeld en risicovol. Ze zoekt zekerheid en advies van familie. Een verzekering die geleidelijk meegroeit met haar zelfstandigheid, zonder plotselinge kosten of complexe overstappen, geeft haar vertrouwen en controle.



Milou (23) woont samen, studeert bedrijfskunde en werkt als barista. Ze is doelgericht en leergierig. Ze wil financiële bescherming zonder vast te zitten aan langdurige contracten. Onzeker over haar toekomst, zoekt ze een verzekering die flexibel meegroeit met haar leven. Betaalbaar als student, opschalend bij een vast inkomen, en pauzeerbaar bij reizen of carrièrewissels.

MKB Innovatie tafel – Vooroplopen in de Bouw

Voor – tijdens - na

MKB Innovatie Tafel

Vooroplopen in de bouw

25 juni van 15.30 tot 18.00 uur

Meld je hier aan

een samenwerkingsverband met:
MIDPOINT BRABANT **Interpolis Glasheider**

Campagne 20 mei t/m 23 juni

- Aantal impressies: 160.000
- 31,7% doelgroep 8x bereikt
- Totaal clicks naar aanmeldformulier: 1.156 (target 950)
- CTR 0,73% (bmv 0,60%)
- Wordt opgevolgd met campagne met artikelen, hand-out en CTA naar Bouwadvies

Hand-out





Klein aantal tafelgasten, maar grote zichtbaarheid

Linkedin post

Lip New 15 juni

Eerste dialoogtafel innovatiewerk Lip New - Wat zijn de uitdagingen van de bouw? De dialoogtafel is een platform voor innovatie en samenwerking. Het is een plek waar experts en ondernemers elkaar ontmoeten en ideeën uitwisselen. Het is een plek waar de toekomst van de bouw wordt besproken. Het is een plek waar de dialoogtafel innovatiewerk Lip New de toekomst van de bouw vormgeeft.

Robert Dierckx 15 juni

De dialoogtafel innovatiewerk Lip New is een platform voor innovatie en samenwerking. Het is een plek waar experts en ondernemers elkaar ontmoeten en ideeën uitwisselen. Het is een plek waar de toekomst van de bouw wordt besproken. Het is een plek waar de dialoogtafel innovatiewerk Lip New de toekomst van de bouw vormgeeft.

Voor

Tijdens

Na

- Open uitnodiging
- Aan tafel met experts en ondernemers
- Inspiratie vanuit Brabant
- Inzichten bundelen en delen
- Ondersteunt met onze data

Zakelijke klantarena – Wat vind jij belangrijk?

Drie rondes



1

- Klanten vertellen aan tafel over een specifiek onderwerp

2

- Medewerkers uit de hele keten in de buitenring
- Meekijken vanuit huis in Teams

3

- Samenvatten en conclusies
- Inzichten bundelen en delen
- Ondersteunt met onze data

Aanpak verbeteren klanttevredenheid

Operationele en structurele feedback loop



“

Klantfeedback vragen is een belofte!

Dat we nieuwsgierig zijn naar en de tijd nemen voor het antwoord en gaan luisteren, er altijd iets mee gaan doen (kan ook zijn ‘niks’) en altijd (altijd!) terugkoppelen en vertellen wat we gaan doen. Extern én intern. Toch?

Learnings



Voorbereiding

Voorbereiding, voorbereiding, voorbereiding



Klanten betrekken

Vooraf en achteraf: leerzaam en leuk



Prototyping

Niet te ingewikkeld: wireframe, schetsen, testen



Medewerkers

Picknick in our graveyard, sparren, demo



Focus

Focus, focus, focus



**Wat ga jij morgen
anders doen?**



Bedankt voor jullie aandacht!



Esther Hoeve, SMP, CCEP

ec.hoeve@interpolis.nl

[Linkedin.com/in/estherhoeve](https://www.linkedin.com/in/estherhoeve)