

# HOE WORD JE HET



**KLANTVRIENDELIJKSTE  
BEDRIJF VAN NEDERLAND**

Gerrit Piksen  
Manager Customer Experience  
06-46087354  
Gerrit.piksen@samr.nl



# Customer Experience

## Wat is customer experience?



 Katherine Kucherenko, Digital Power  
@DigitalPwrNL 16 september 2014 25214 views

Customer experience. Je kunt tegenwoordig bijna niet om dit begrip heen. Is dat CRM 2.0? Of de nieuwe manier van het opstellen van een online strategie? Of wordt daarmee de integratie van sales, marketing en customer service bedoeld? En hoe

## Customer Experience & Multichannel Management (postdoctorale opleiding)


### Klantbeleving als uitgangspunt voor uw strategie

De klant wil beleving. Het gaat erom uw merkbelofte waar te maken en klantwensen daarin mee te nemen. Goede producten en diensten zijn een commodity. Daarmee onderscheidt u zich niet meer als bedrijf. Om aanbevelers te creëren moet u in kunnen spelen op de emotionele beleving: 'share of mind' leidt tot 'share of wallet'. Emotionele betrokkenheid en authentieke interactie zijn het strijdtonel geworden, in toenemende mate via social media.

Richt CRM zich vooral op waarde van de klant en de klant herkennen, de volgende stap is de klant erkennen en zijn behoeften en verwachtingen als uitgangspunt nemen – waarde voor de klant creëren, bij iedere directe en indirecte interactie.

De rode draad van de postdoctorale opleiding Customer Experience & Multichannel Management is het leveren van een intentionele, gedifferentieerde en waardevolle beleving. Altijd en overal. Omdat over alle kanalen een consistente beleving geboden moet worden, wordt speciale aandacht besteed aan multichannelstrategie en -management, e-commerce, mobile internet, marketing en social media.

## De customer experience van 2020? Willkommen in Österreich!


 Sebastiaan Eisholz  
op donderdag 29 oktober 2015, 13:00 uur



In de laatste week van februari wil ik graag met 5 vrienden een appartement voor niet-rokers in Serfaus, dichtbij de skilift en de piste, met drie slaapkamers, een volwaardige keuken, minimaal twee wc's, broodjesservice en niet te hoog op de berg. Binnen enkele minuten nadat ik een aanvraag heb gedaan, stroomt mijn mailbox vol met de eerste persoonlijke aanbiedingen op basis van mijn wensen. [Lees verder >](#)

...    328 Shares | 4

## Customer experience: ga zelf mee in de klantreis

 Natanja de Bruin van Customer Revolution  
op woensdag 28 oktober 2015, 11:00 uur



Dat de klant tegenwoordig écht koning is, hoef ik niet meer te vertellen. Dat we allemaal snakken naar methoden om de vinger te krijgen achter ál die klantbehoefes, is volkomen duidelijk. Om tevreden, loyale, terugkerende, gelukkige klanten te krijgen en te behouden, is het van (groot!) belang dat je ze vooropstelt in alle organisatieprocessen. En ga met ze mee op hun klantreis. [Lees verder >](#)

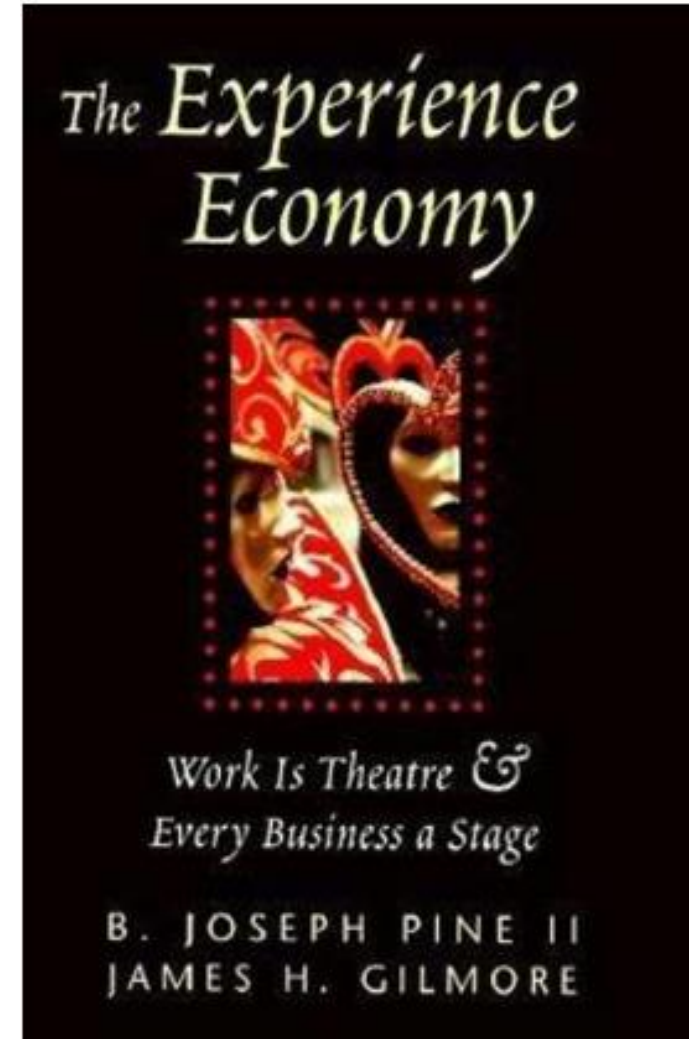
...    681 Shares | 1

## Waarom de meeste marketeers customer experience verkeerd toepassen

 Joost van de Velde van ktc  
op vrijdag 23 oktober 2015, 13:00 uur



Er is veel te doen op het gebied van customer experience. Op marketingevenementen lijkt het de heilige graal waarnaar we allemaal op zoek zijn. Maar het probleem is het gebrek aan een definitie van 'customer experience'. [Lees verder >](#)



# Customer Experience

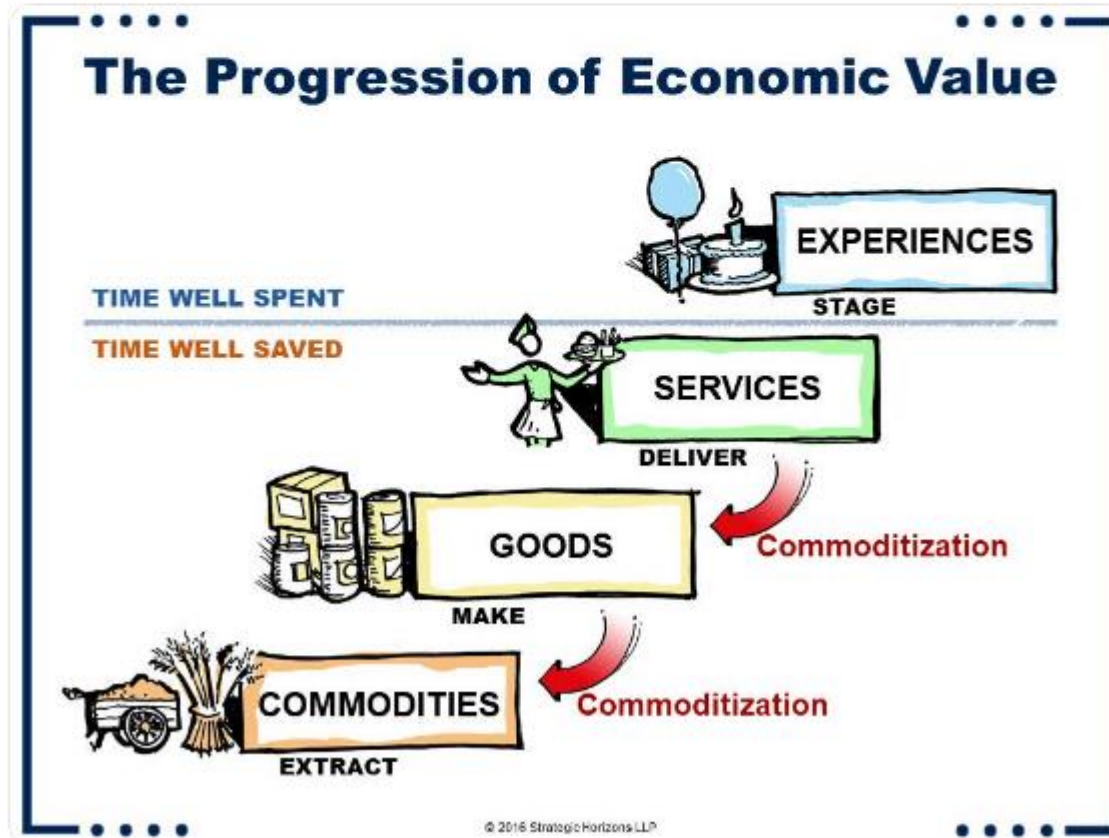


Joe Pine  
@joepine

Volgen

I've come to understand that THE key distinction between services and experiences is all about time. Services are (merely) time well saved. Experiences are about time well spent.

Tweet vertalen



## Hoe het niet moet...

daar zijn legio  
voorbeelden van

Volendam, 06-01-2017

Beste heer/ mevrouw [REDACTED],

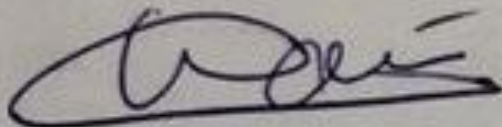
Vandaag ontvingen wij van u een brief m.b.t. een verzoek voor het opzeggen van uw doorlopende reisverzekering.

Wij kunnen dit hier op kantoor niet voor u in orde maken.

Vandaar dat ik het verzoek per post weer aan u retourneer.

U kunt de doorlopende reisverzekering beëindigen via [www.ing.nl](http://www.ing.nl) of telefonisch via de klantenservice 0202288888

Met vriendelijke groet,



ING Bank  
Julianaweg 49  
1131 CZ Volendam





← AdviseurUWV

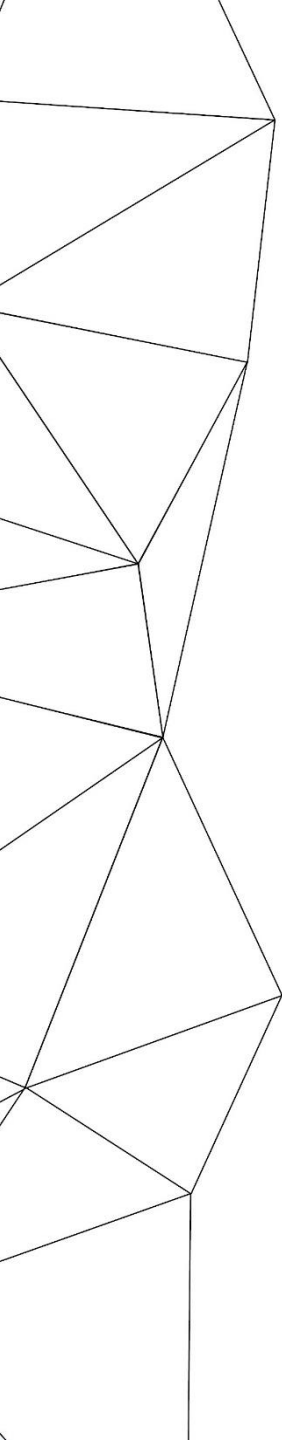
WISSEN

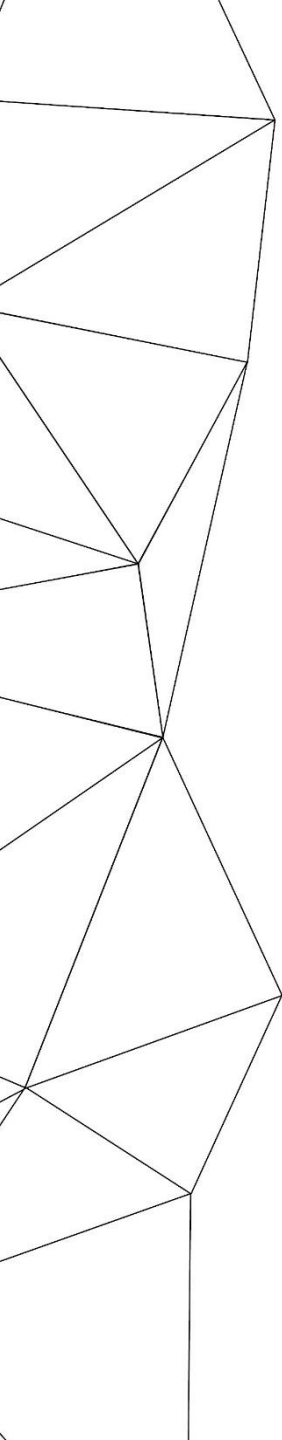
woensdag 23 mei 2018



Bij deze herinneren wij u er aan dat u woe. 23 mei om 10:30 een afspraak heeft voor een Gesprek orientatie op werk bij UWV WERKbedrijf

11:29











**Klantbeleving  
doet er dus toe  
en gelukkig zijn  
daar ook mooie  
voorbeelden van**





# Klantbeleving

## Kinderen in WKZ opgevrolijkt door glazenwassende superhelden

ALGEMEEN 18/12/2018 - 13:38

– redactie



V.l.n.r.: Captain America, Levi, Batman, Spiderman. Foto: Mirte van Eysden/DUIC

Kinderen in het Wilhelmina Kinderziekenhuis (WKZ) zijn dinsdagochtend verrast door superhelden die de ramen kwamen wassen. Spiderman, Batman en Captain America gingen de verschillende afdelingen langs om de zieke kinderen op te vrolijken. "Ik zou het de hele dag wel kunnen doen", aldus Captain America.

# Klantbeleving

*Handmade Pasta* 10,50 €  
*with Cherry-tomatoes, rocket salad, tomatoes, Pesto and Parmesan*

*Homemade Salvia-Tortellini* 10,50 €  
*in a foam of cream cheese and bear's garlic with wild herbs*

## *Just for Kids*

*„Bandit Plate“* 0,00 €  
*you are getting a plate with cutlery and you can steal some food from your parents*

*Chicken Nuggets with French fries* 5,20 €

*Kids Schnitzel with French fries or potatoes* 6,50 €

*Spaghetti with tomato sauce* 4,90 €



WHO IS THE BEST PLAYER  
IN THE WORLD?

RONALDO



MESSI



STUCK OUT

STUCK OUT



← VOTE WITH YOUR BUTT

# Klantbeleving





# Klantbeleving





## Het belang van de laatste ervaring

54%



30%

92% herhaalaankoop

11% herhaalaankoop

16% Neutraal

45% herhaalaankoop



**PLUS**

**JUMBO**

**simyo**

**anwb**

*Miss Etam*

– mooi jezelf zijn –

**Landal**  
GreenParks

**IKEA**

**da**

**cool  
blue**

## COOLBLUE VOOR TWEEDE MAAL OP RIJ KLANTVRIENDELIJKSTE BEDRIJF VAN NEDERLAND



**UTRECHT, 19 april 2018 – Coolblue viel vanavond voor de tweede maal op rij in de prijzen tijdens de uitreiking van de CustomerFirst Awards in het Beatrix Theater in Utrecht. Wederom mogen zij zich het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland noemen. Initiatiefnemers van de publieksprijs, SAMR Marktvinders en auteur Egbert Jan van Bel, reikten daarnaast ook nog verschillende brancheprijzen uit.**

Uit het grootschalig continu onderzoek van SAMR Marktvinders kwam Coolblue voor het tweede jaar op rij als Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland uit de bus. De (online) retailer laat daarmee Van der Valk (2) en Efteling (3) achter zich. "Alles voor de glimlach consequent en continu doorvoeren in alles wat je doet – van de website tot bestellen, van bezorgen tot de voorwaarden – maakt dat Coolblue in alles gezien en ervaren wordt als een Klantvriendelijk Bedrijf", zegt Gerrit Piksen, manager customer intelligence bij SAMR. "Met gemiddeld een 8,57 haalt Coolblue zelfs de hoogste score ooit!"

# De top 10 van 2018



VAN DER VALK



IT'S NOT  
YOUR JOURNEY,  
IT'S THEIRS





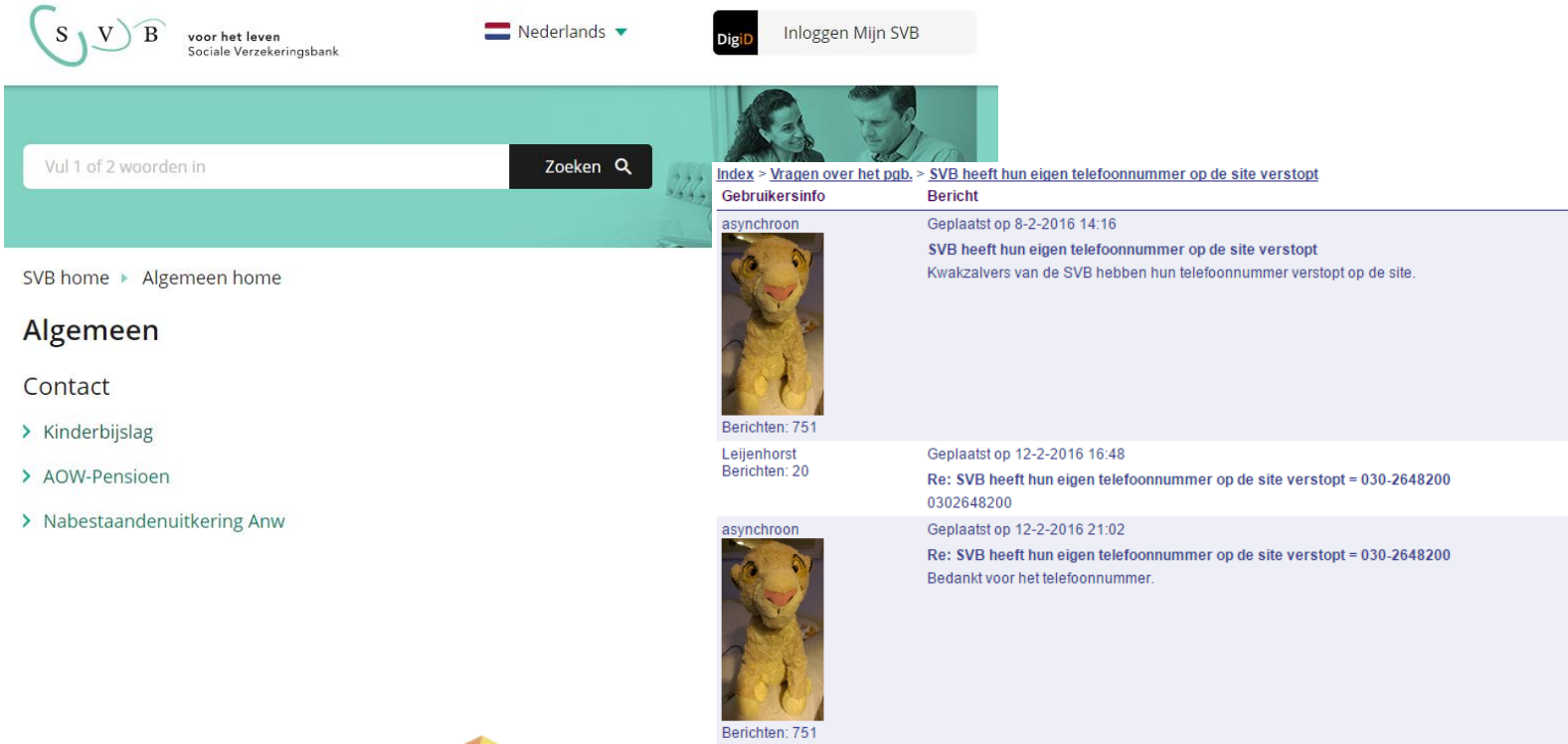


# Dit zijn de 7 gouden regels voor klantvriendelijkheid

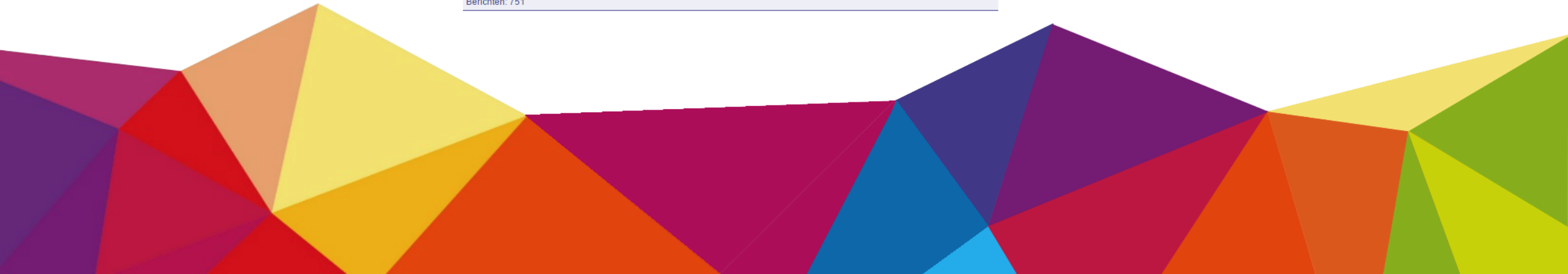
## Wanneer zien klanten bedrijven als klantvriendelijk?

1. Wees beschikbaar als de klant daarom vraagt.
2. Kom de belofte na, die je in je communicatie hebt gedaan.
3. Doe niet moeilijk over formaliteiten.
4. Geef je fouten toe en los ze op juiste wijze op.
5. Val de klant niet onnodig lastig.
6. Wees oprecht betrokken.
7. Aandacht voor mens en maatschappij

# 1. Wees beschikbaar als de klant daarom vraagt



The screenshot shows the SVB website interface. At the top left is the SVB logo with the tagline 'voor het leven Sociale Verzekeringsbank'. To the right are the language selector 'Nederlands' and a 'DigID Inloggen Mijn SVB' button. Below the logo is a search bar with the text 'Vul 1 of 2 woorden in' and a 'Zoeken' button. On the left side, there is a navigation menu with 'SVB home' and 'Algemeen home', followed by 'Algemeen', 'Contact', and three sub-items: 'Kinderbijslag', 'AOW-Pensioen', and 'Nabestaandenuitkering Anw'. The main content area displays a list of messages. The first message is from 'asynchroon' with a profile picture of a yellow lion, dated '8-2-2016 14:16', with the subject 'SVB heeft hun eigen telefoonnummer op de site verstopt' and the body 'Kwakzalvers van de SVB hebben hun telefoonnummer verstopt op de site.' The second message is from 'Leijenhorst' with the same profile picture, dated '12-2-2016 16:48', with the subject 'SVB heeft hun eigen telefoonnummer op de site verstopt = 030-2648200' and the body '0302648200'. The third message is from 'asynchroon' with the same profile picture, dated '12-2-2016 21:02', with the subject 'SVB heeft hun eigen telefoonnummer op de site verstopt = 030-2648200' and the body 'Bedankt voor het telefoonnummer.'



# 2. Kom de belofte na, die je in je communicatie hebt gedaan

The image shows a promotional graphic for Jumbo's 7 guarantees. At the top, it says 'Jumbo's 7 zekerheden' and 'JUMBO'. Below this, seven numbered points are listed in yellow and green banners, each with a corresponding icon: 1. Euro's goedkoper (shopping cart), 2. Service met een glimlach (smiley face), 3. Voor ál uw boodschappen (shopping bag), 4. Vers is ook écht vers (egg), 5. Vlot winkelen (shopping cart), 6. Niet tevreden? Geld terug (hand holding money), 7. Uw wensen staan centraal (crown). At the bottom, there is a navigation bar for 'noshirt' with categories like ONDERSHIRTS, BOXERSHORTS, SOKKEN, VOORDEELPACKS, KEUZEHULP, BLOG, and CONTACT, along with a shopping cart icon.

## DEFINITIES. Artikel 1.

We hebben geprobeerd deze voorwaarden zo simpel en helder mogelijk te houden. Het is dus niet nodig je om de oren te slaan met definitives. Maar wel leuk.

1. **Klant.** Koning.
2. **Service.** Onze obsessie.
3. **Specialisme.** Onze specialiteit.
4. **Eigenzinnig.** Een beetje anders.

## Niet tevreden? Geld terug!

### Gegarandeerd beter of je geld terug!

De shirts en shorts van Noshirt zijn gemaakt van superieur **Supima katoen**. Ons Amerikaans Supima katoen wordt in Portugal tot een mooie, fijne draad gesponnen, waarna ons atelier er het mooiste doek van breit. Wat dikkere stof voor onze NOSHIRT's en NOSHORT's original, wat dunnere stof voor onze NOSHIRT's lite en dry en onze NOSHORT's lite.

Onze sokken maken we van Egyptisch katoen of Merino wol. Die we met zorg laten spinnen en verven in Italië tot een fijne maar sterke draad in Italië. Deze draad gebruiken we om te komen tot de allerhoogste kwaliteit sok bij ons atelier in Engeland, waar de teennaad nog met de hand wordt afgewerkt, om knellen te voorkomen.

Al onze producten zijn dan ook met oog voor detail en de grootste zorg samengesteld. Veel handwerk, vakmanschap en gericht op ultiem draagcomfort. Dit geeft vertrouwen in de kwaliteit van onze producten en de mensen die ze hebben gemaakt. Zoveel, dat je je bestelde noshirts, noshorts en nosocks altijd 30 dagen mag ervaren. Door ze te dragen, te wassen, te drogen en weer te dragen. Zodat je zeker weet of ze goed zitten, ook na die eerste keer wassen.

Vind jij ze niet beter dan je huidige ondershirts, shorts of sokken? Of voldoen ze, om wat voor reden dan ook, niet aan je verwachtingen? Dan mag je, binnen 30 dagen nadat ze bij jou zijn bezorgd, bij ons melden dat je ze **wilt terugsturen**. Je kunt ze omruilen voor een ander product, een andere maat, of het aankoopbedrag (inclusief eventuele verzendkosten) teruggestort krijgen op je rekening.



**2. Kom de belofte na, die je in je communicatie hebt gedaan**



## 2. Kom de belofte na, die je in je communicatie hebt gedaan





### 3. Doe niet moeilijk over formaliteiten





# 3. Doe niet moeilijk over formaliteiten

## Bedrijf biedt gratis reparatie auto's 'A5-helden' aan

Vandaag, 11:55



Een autoschadebedrijf uit Ede biedt aan de auto's van de 'A5-helden' gratis te repareren. Twee automobilisten dwongen maandag op de snelweg bij Amsterdam de wagen van een onwel geworden bestuurder tot stoppen, door deze klem te rijden.

Hiermee werd een ernstig ongeluk voorkomen. Drie auto's raakten hierbij beschadigd. De firma biedt de automobilisten bij wie deze schade niet gedekt wordt door hun polis, gratis reparatie aan.

### Mooi gebaar

Directeur Erik Honcoop van het bedrijf Broekhuis legt uit waarom. "Er zitten dus niet alleen aso's op de weg." Hij weet: verzekeraars doen soms moeilijk over de vergoeding, "terwijl weggebruikers voor zo'n mooi gebaar juist alle ondersteuning verdienen."

## 4. Geef je fouten toe en los ze op juiste wijze op





# 5. Val de klant niet onnodig lastig



Servicenuwsbrief

juni 2016

Klantnummer: 20671797

## Hoe is het met je cv-ketel?

Heerlijk, zomer! De verwarming kan omlaag of helemaal uit. En de cv-ketel gebruik je alleen nog voor warm water. Hé... de douche blijft koud... Wat nu? Test of je cv-ketel toe is aan onderhoud!



## 6. Wees oprecht betrokken





## **7. Aandacht voor mens en maatschappij**





dinsdag 28 februari 2017 / de Volkskrant /

## NIEUWS & ACHTERGROND

# Lego maar dan plantaardig, van Hollandse makelij

Wat de Deense speelgoedreus Lego in 2030 voor elkaar wil krijgen, kan een Nederlands bedrijf nu al: bouwblokjes produceren van volledig plantaardige grondstoffen. Dit najaar moeten ze in de winkel liggen.

Lego-blokjes zijn oerdegelijk en gaan generaties mee. Toch zijn ze niet echt duurzaam, want ze worden gemaakt van aardolie. Lego produceert jaarlijks 90 duizend ton aan plastic speelgoed en dat vereist een veelvoud aan olie. Daarom kondigde Lego twee jaar geleden aan om vanaf 2030 al zijn speelgoed te maken van bioplastics met plantaardige grondstoffen. Het bedrijf investeert 135 miljoen euro in de zoektocht

Eerste plantaardige LEGO rolt van de band



## Eerste plantaardige LEGO rolt van de band

Door: [A. de Jong](#) 8 aug 2018 [Design](#)

**E**erder dit jaar kondigde LEGO aan nog dit jaar met de productie van plantaardig speelgoed te beginnen. De Deense speelgoedfabrikant heeft daad bij woord gevoegd: de eerste plantaardige blokjes en figuurtjes rollen nu van de band en liggen in november al in de winkel.



## IKEA to use only renewable and recycled materials by 2030

Anna Ringstrom

(Reuters) - IKEA, the world's biggest furniture retailer, plans to use only renewable and recycled materials in its products by 2030, in the latest commitment by a global store group to reducing its impact on the environment.

Inter IKEA, the owner of the brand best known for its low-cost flat-pack furniture, said on Thursday it aimed to reduce the climate impact of each of its products by more than two thirds by the end of next decade.

Currently, 60 percent of the IKEA range is based on renewable materials, while nearly 10 percent contain recycled materials, an Inter IKEA spokeswoman said.



## Coolblue op groen met nieuwe inpakmachine

[video] 06-12-2017 | 1:10



Bernadette van den Hooven Redacteur Twinkle

3165 2 7

Nu reageren

Coolblue heeft een nieuwe inpakmachine in gebruik genomen die per dag 20.000 pakketten kan verwerken. Doordat dozen op de juiste hoogte van de producten gevouwen worden, is in verpakkingen tot negentig procent minder opvulmateriaal nodig.

De machine is sinds vandaag aan het werk in Coolblues 'grote schuur' in Tilburg. Negentig procent van het assortiment kan ermee worden ingepakt, waarbij rekening gehouden wordt met de grootte van de artikelen. Dat weerhoudt de retailer er niet van grappig blauwe dozen te plaatsen, er zijn er zelfs nieuwe bijgekomen.

### Laatste nieuws



Consument besteedt 6,3 miljard euro online in eerste kwartaal



Marley Spoon naar Australische boerderij

## Hema lanceert Hema Foundation



B2B 2 jul 2018 @ 11:54

12234 x gelezen

Nu reageren

Lucas Boon

Hema heeft een onafhankelijke stichting genaamd Hema Foundation gelanceerd. De stichting maakt zich hard voor een meer inclusieve samenleving.

Prinses Laurentien gaf afgelopen vrijdag het startsein, samen met Tjeerd Jegen, ceo van Hema en tevens voorzitter van de foundation.



▲ Scholieren van het Lauwers College in het Friese Sultenpost doen zich tegoede aan Aldi's energiedrankje Golden Power. © Karol Zwaneveld

## Aldi stopt met verkoop energiedrankjes aan kinderen

Aldi legt als eerste supermarkt in Nederland de verkoop van energiedrankjes aan banden. Vanaf 1 oktober mogen kinderen die jonger zijn dan 14 jaar de pepdrankjes niet meer kopen.





## BETROKKENHEID IN DE BUURT

De lijfspreuk van onze oprichter, de heer Jan Linders, was: 'Houd van de mensen, dan houden de mensen van jou'. Het zit in onze genen om actief betrokken te zijn bij de omgeving.

### Jan Linders Fonds

Het zit in ons om lokaal betrokken te zijn. Daarom is het Jan Linders Fonds opgericht: al onze supermarkten, het servicekantoor en distributiecentrum kiezen ieder jaar een nieuw lokaal goed doel. Vanuit het Jan Linders Fonds wordt een financiële bijdrage aan deze goede doelen geleverd, de supermarkten zelf zetten zich in en jij kunt ook helpen. Lees verder op [www.janlindersfonds.nl](http://www.janlindersfonds.nl).



### Regionale verankering

Elke supermarkt is onderdeel van de wijk waarin ze gevestigd is. Dat zie je bijvoorbeeld terug in de klantgerichtheid van onze medewerkers. Ook bieden wij [clubs en scholen uit de regio korting](#) aan op hun boodschappen.

### Samenwerking voedselbanken

Al onze supermarkten werken samen met regionale voedselbanken. Producten met een beperkte houdbaarheidsdatum of van onvoldoende kwaliteit voor verkoop, worden aan de voedselbanken ter beschikking gesteld. Met deze producten worden wekelijks enkele duizenden voedselpakketten samengesteld voor mensen die leven onder de armoedegrens. Bijkomend voordeel: Het verminderen van voedseloverschot belast het milieu minder.



© ADP

## Supermarktketen Plus schiet buurt te hulp met AED's aan gevels

Supermarktketen Plus gaat alle 280 filialen voorzien van een Automatische Externe Defibrillators (AED) voor reanimatie. De levensreddende apparaten komen aan de gevels te hangen zodat ze in geval van nood voor de hele buurt beschikbaar zijn.

Natasja de Groot 28-01-19, 11:51



Veruit het merendeel van winkels van Plus heeft al een AED hangen, zo'n apparaat waarmee je door gedoseerde stroomstoten de hartslag weer normaal krijgt. Maar: ze hangen in de winkel, waardoor ze na sluitingstijd onbruikbaar zijn. Daar gaat de supermarktketen verandering in brengen. Alle vestigingen krijgen er één en alle AED's worden buiten geplaatst.

„We voelen ons medeverantwoordelijk voor het welzijn van onze buurtbewoners. Als je je realiseert dat de meeste hartstilstanden in woonwijken plaatsvinden, dan kunnen we daar als Plus met ons landelijk netwerk in vaak dichtbevolkte gebieden hopelijk levens mee redden“, laat een woordvoerder van de supermarktketen weten.

De Hartsichting is blij met het initiatief. „Elk jaar krijgen zo'n 17.000 mensen buiten het ziekenhuis een hartstilstand. Als je binnen zes minuten start met reanimeren en een AED inzet, is de overlevingskans het grootst“, reageert Floris Italianer, directeur van de Hartsichting.

Hij doet een dringende oproep aan andere bedrijven om het voorbeeld van Plus te volgen en de AED buiten op te hangen. Op dit moment zijn er zo'n 17.500 geregistreerde AED's, waarvan tweederde dag en nacht beschikbaar is. Volgens de Hartsichting zijn er zo'n 30.000 apparaten nodig om optimale hulp te kunnen bieden.

PLUS wil in april alle apparaten buiten hebben hangen.



Hans Geels • 2nd  
Directeur/bestuurder  
1d

Het is jullie vast niet ontgaan. Morgen is het Black Friday. Korting en nog eens korting. Dille & Kamille doet er bewust niet aan mee. Sterker: voor elke online aankoop in onze webwinkel doneren we 1 euro aan Terre des Hommes voor hun strijd tegen kinderuitbuiting. Maak er een mooie vrijdag van!

[See translation](#)

VANDAAG, OP BLACK FRIDAY,  
HEBBEN WIJ EEN MISSIE!



Samen met jou en **Terre des Hommes** de wereld een stukje veiliger maken voor de allerdeinsten! **Deze Black Friday doneren wij voor elke online aankoop €1,- aan het goede doel Terre des Hommes.** Bij ons zit geluk niet in korting, maar in iets moois doen voor een ander! Koop iets leuks en draag je steentje bij.

[Doe mee en koop iets moois](#)



SHOP  
PRODUCTS

HEALTHY HAIR  
& SCALP

WHAT'S NEW

OFFER  
COUPON

Home | What's New | New Head & Shoulders Bottle To Be Made With Recycled Beach Plastic

## THE WORLD'S FIRST RECYCLABLE SHAMPOO BOTTLE MADE FROM BEACH PLASTIC

SHARE [f](#) [t](#) [e](#) EMAIL THIS

Head & Shoulders is making a big step to help tackle plastic waste with the announcement of the world's first recyclable shampoo bottle made of recycled beach plastic.

Meet the world's  
**1<sup>st</sup>** recyclable  
shampoo bottle  
made with  
**beach plastic**



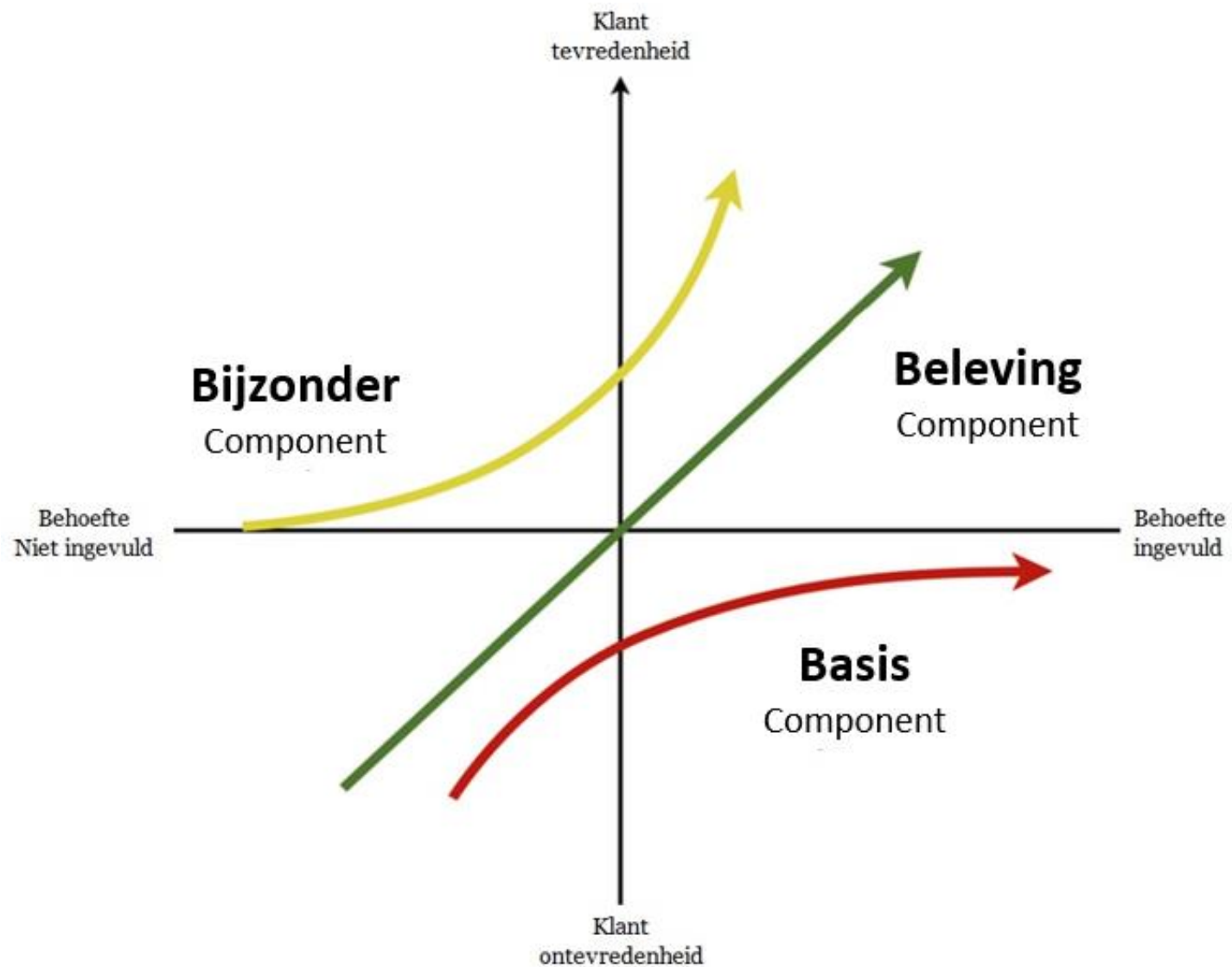
## Trend in Customer experience:

1. Basis moet volledig op orde zijn (OE)
2. Oprechte aandacht maakt nog altijd het verschil (CX)
3. Er zijn voor mens en maatschappij gaat (ook) het verschil maken (SX)

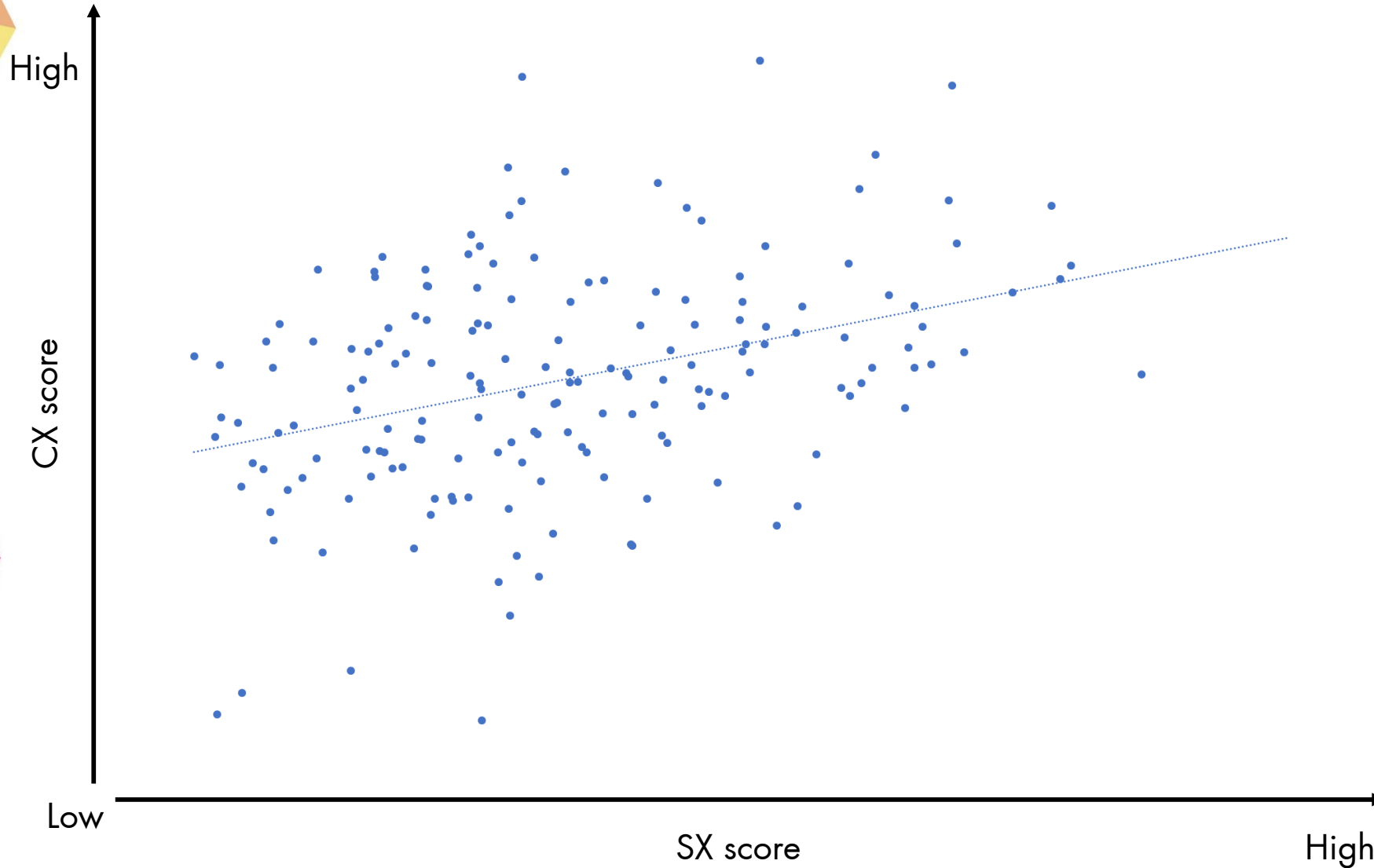
Deze trends gelden niet alleen voor klanten maar ook voor medewerkers



# Kano model van toepassing

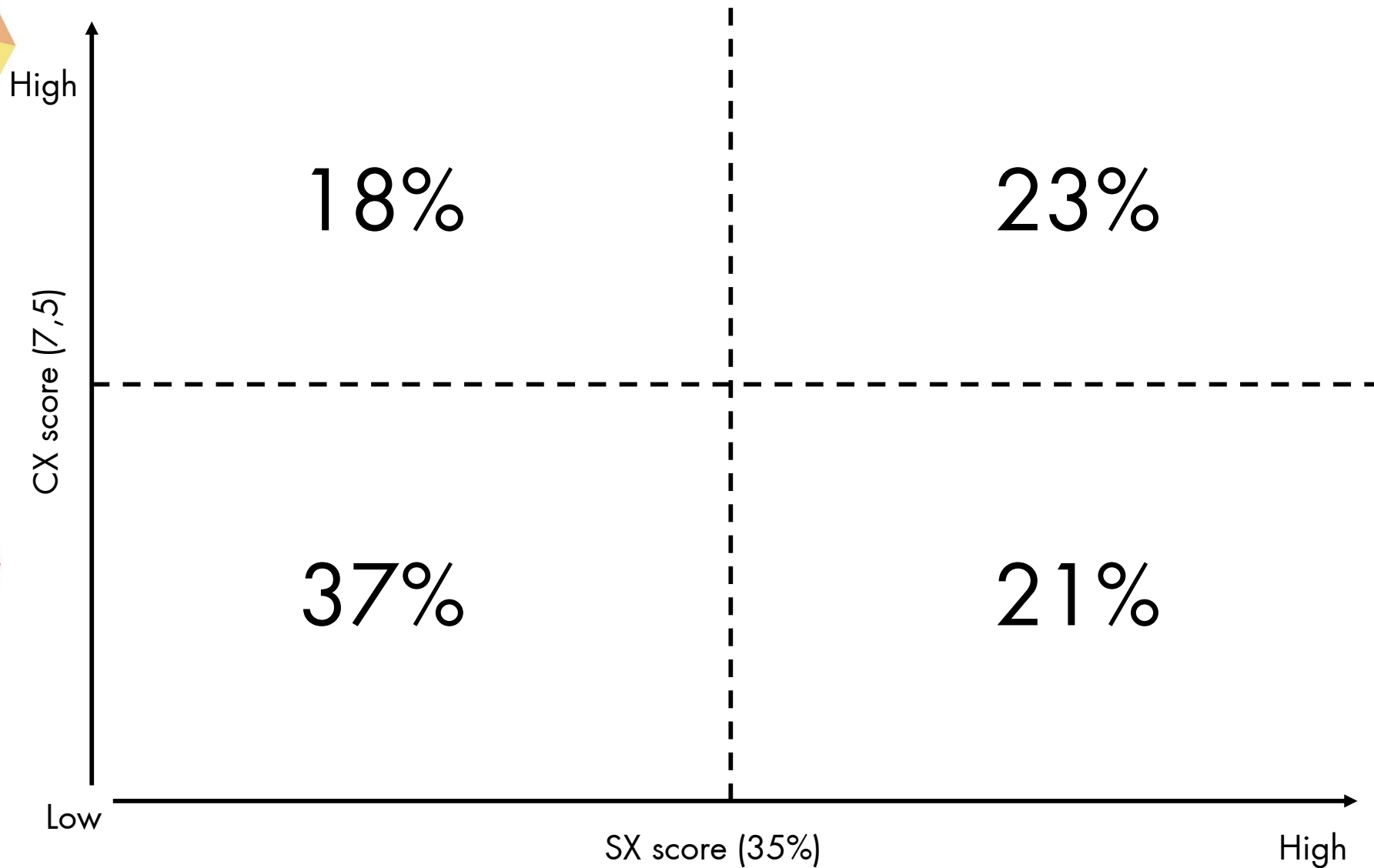


# Naast CX ook aandacht nodig voor de SX

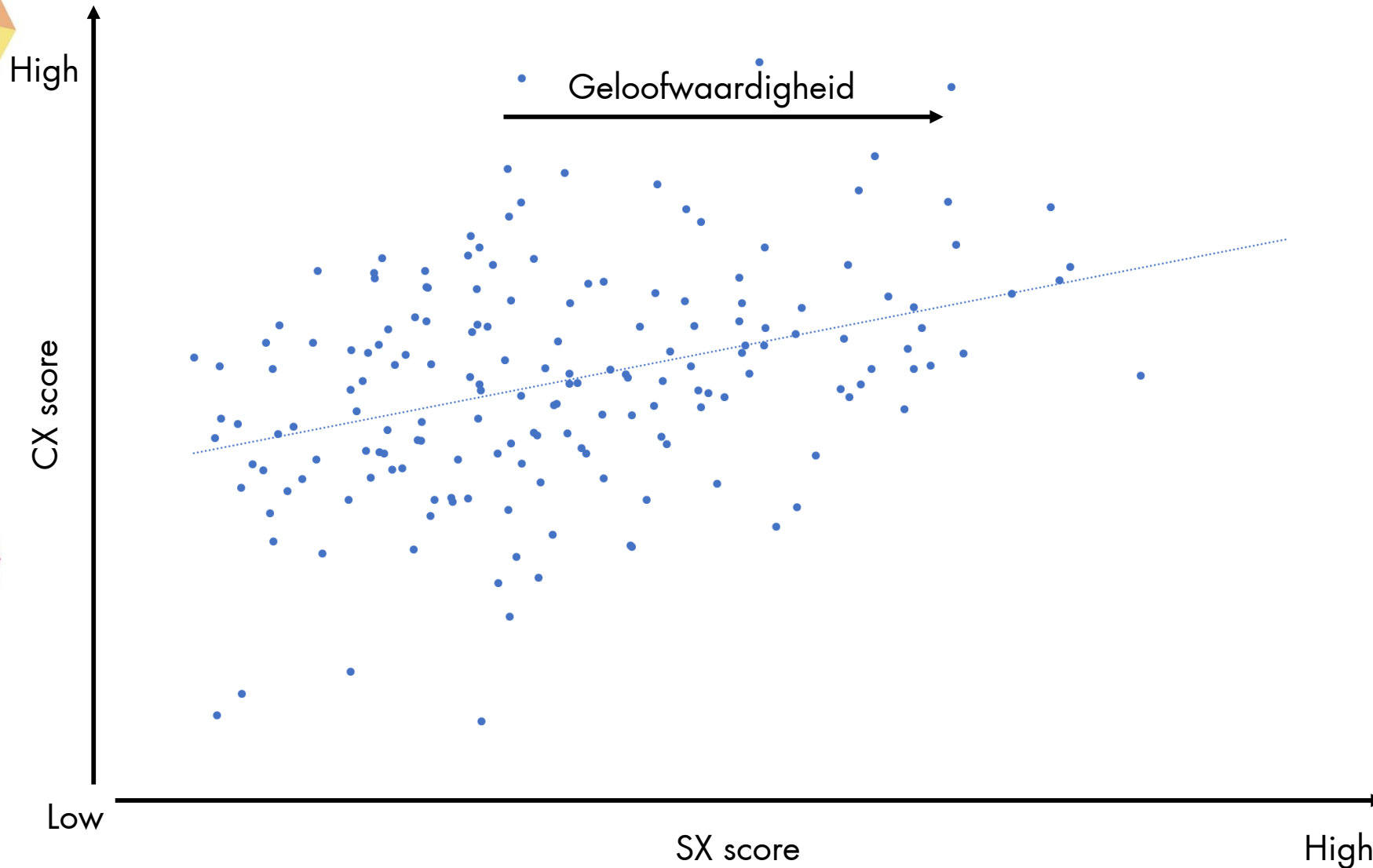




# Op basis van 174 bedrijven in Nederland



# Naast CX ook aandacht nodig voor de SX





# Wantrouwen jegens duurzame claims van merken groeit

De scepsis jegens duurzame claims van bedrijven en merken is groeiende. Vorig jaar zei 39 procent van de mensen duurzame claims van merken met een korrel zout te nemen, dit jaar is dat 43 procent. Opmerkelijk, omdat het wantrouwen enkele jaren daarvoor dalende was. Dat blijkt uit het marktonderzoek Dossier Duurzaam, dat jaarlijks wordt uitgevoerd door b-open en GfK.

## Meer cijfers uit Dossier Duurzaam 2018

- 46 procent van de Nederlanders zegt duurzame of maatschappelijk verantwoordelijke aspecten belangrijk te vinden bij de aanschaf van producten en diensten
- Voor energie, witgoed en verschillende foodcategorieën bedraagt het zelfs meer dan 60 procent
- Als consumenten een duurzaam product of dienst aanspreekt, zegt 80 procent bereid te zijn om daar 14 tot 22 procent meer voor te betalen
- De groep consumenten met een positieve basishouding ten aanzien van duurzaamheid is dit jaar toegenomen van 59 naar 63 procent

# De sustainable schaapskieren van het bedrijfsleven

Hoe geloofwaardig is het als Coca-Cola beweert verantwoordelijkheid te nemen voor maatschappelijke thema's?

## Ontbossing

In de praktijk: neem het verschil tussen ABN Amro met hun zoekmachine *The Good Search* en Triodos met hun platform *Buy The Change*. *The Good Search* is buitenkant: het heeft niets structureels met de missie, bedrijfsvoering of investeringen van ABN Amro van doen. Erger nog: ABN Amro vreet gruwelijke zaken uit met bijvoorbeeld palmolie, onteigening en ontbossing.

Zo verwordt *The Good Search* tot onvervalste greenwashing. Triodos maakt reclame met *Buy The Change*, een platform om consument en duurzame ondernemer te verbinden: dat past 100 procent bij hun investeringsbeleid, bedrijfsvoering en missie.

Ook een merk als Douwe Egberts moet niet gaan veinzen dat hun koffie duurzaam geproduceerd is, want dat is-ie nauwelijks. Maar hun 'burendag' is een sociaal-maatschappelijke activatie die heel erg bij het merk past en de boel niet groter maakt dan het is.

Buren met elkaar in contact brengen is goed voor de buurt. Het zou natuurlijk leuk zijn als er op termijn ook een 'boerendag' komt waarbij de koffieboeren eindelijk fatsoenlijk betaald krijgen, maar niks beloven dat je niet eerst echt waarmaakt.

# Geloofwaardigheid

ABN·AMRO

Zakelijk boven 2,5 mln NL

Home Producten Sectoren en trends Service en contact Typ hier uw vraag

Home

WINST OP ALLE FRONTEN #FINANCETHEFUTURE

Heeft u plannen om uw bedrijf te verduurzamen? Wilt u ook winst op alle fronten boeken?  
Ga met ons [in gesprek](#) over uw plan, of vraag direct een [financiering](#) aan.

Ga in gesprek met de Sustainable Finance Desk  
Neem contact op

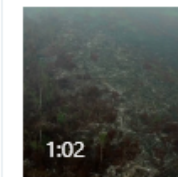
Vraag online een financiering aan  
Vraag aan



Rolf Schipper  
@rolfschipper

Volgen

Het grootste [#palmolie](#)-bedrijf ter wereld kapt en brandt de laatste stukken regenwoud. En krijgt nog altijd geld van [@Rabobank](#) [@ING](#) [@ABNAMRO](#). Wij roepen de banken op: Geen geld meer naar de palmolie-industrie!

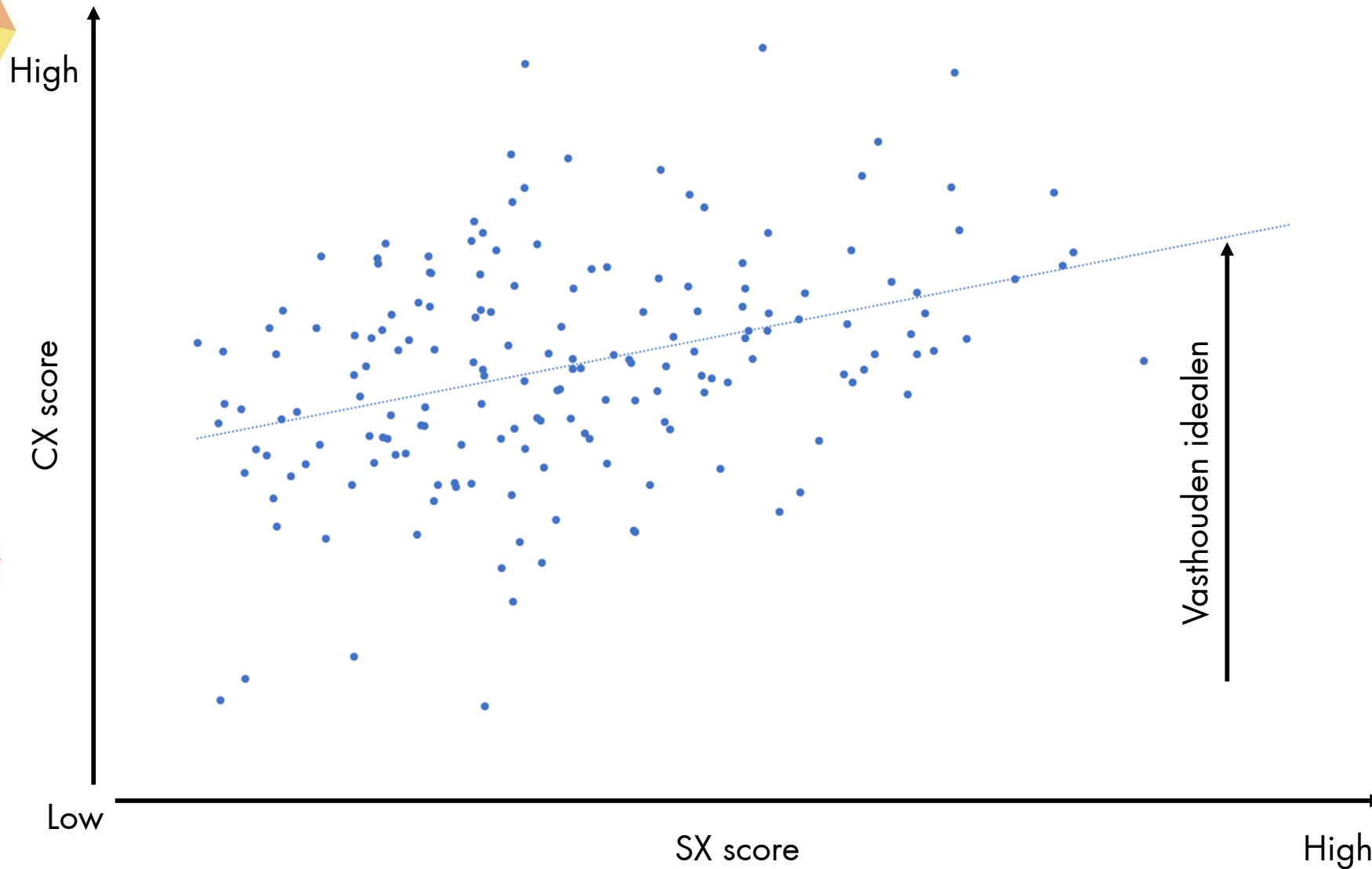


Greenpeace NL @GreenpeaceNL

Unilever, Nestlé en Mondeléz kopen hun palmolie van Wilmar - de meest foute palmoliegigant ter wereld. Deel deze video en laat hen weten dat ze moeten stoppen met het inkopen van foute palmolie. #DropDirtyPalmOil! Lees meer: [act.gp/FinalCountdown](#)

11:43 - 19 sep. 2018

# Naast CX ook aandacht nodig voor de SX





# Vasthouden aan idealen



**100%  
slaafvrij  
de norm in  
chocolade**

lees  meer



**SAMR**  
MARKTVINDERS

# Oprecht én aandacht

Oprechte betrokkenheid bij je klant (n=1)

en

Aandacht voor Mens en Maatschappij (n=veel)

**Hoe zet je de mens en de maatschappij écht centraal?  
→ Hoe 'fit' is je organisatie hiervoor?**





# Is je organisatie er klaar voor?

1. Visie met belang voor de klant én voor mens en maatschappij.
2. Leiderschap; practise what you preach.
3. De juiste cultuur.
4. Medewerkers, de sleutel tot succes.
5. Klantoriëntatie.
6. Je propositie.
7. Gebruik je (big) data.
8. Dagelijks evalueren met alle medewerkers

**1. Visie met  
belang voor  
de klant én  
de mens en  
maatschappij**



## **2. Leiderschap; practise what you preach**





### 3. De juiste cultuur



## 4. Medewerkers, de sleutel tot succes

### FOKKE & SUKKE HEBBEN EEN SOLLICITATIE

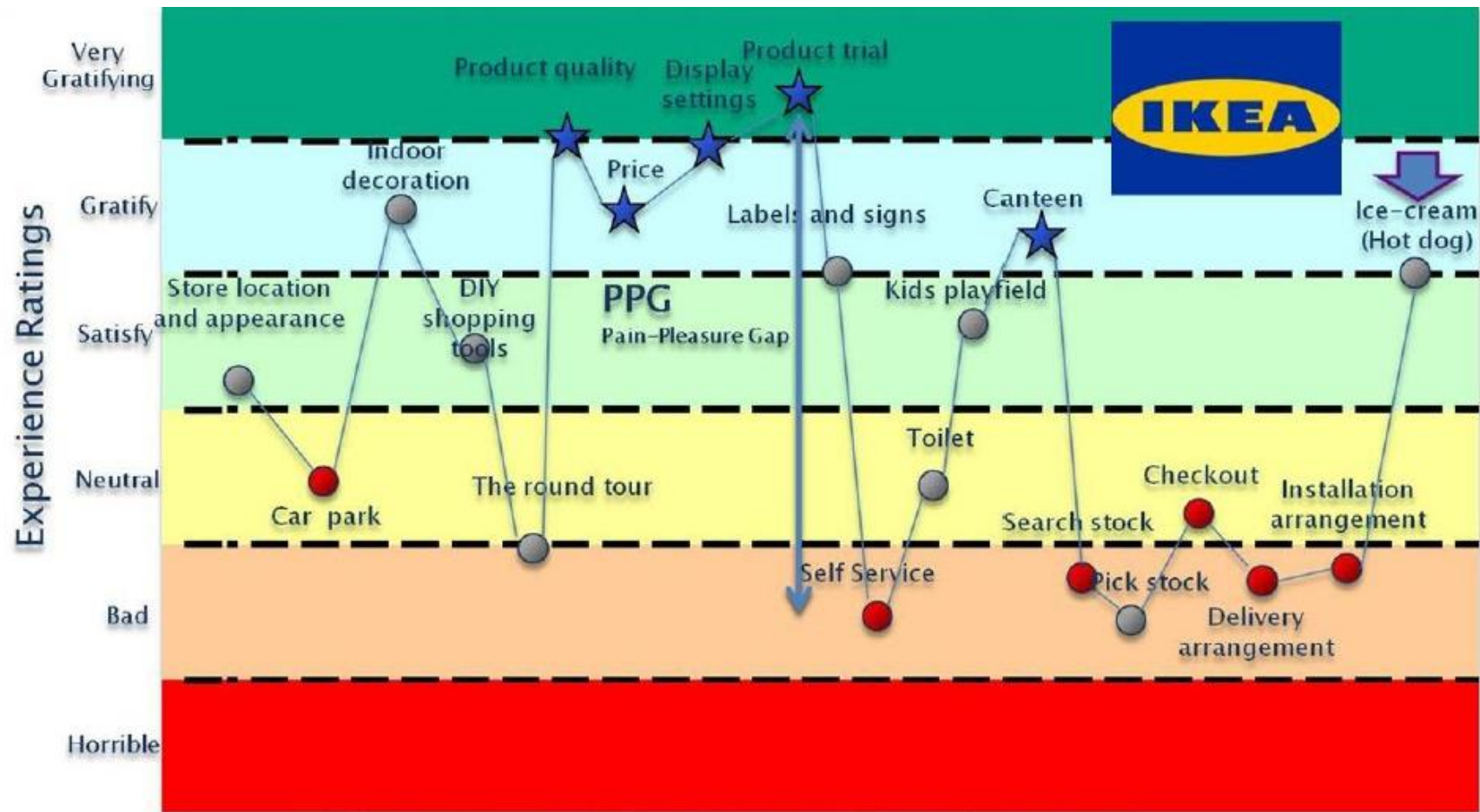
WAT WIJ VAN EEN  
BAAN VERWACHTEN?

„ELKE DAG NAAR KANTOOR...  
„EN DAT JE DAN SALARIS  
KRIJGT...“



RGVT

# 5. Klantoriëntatie

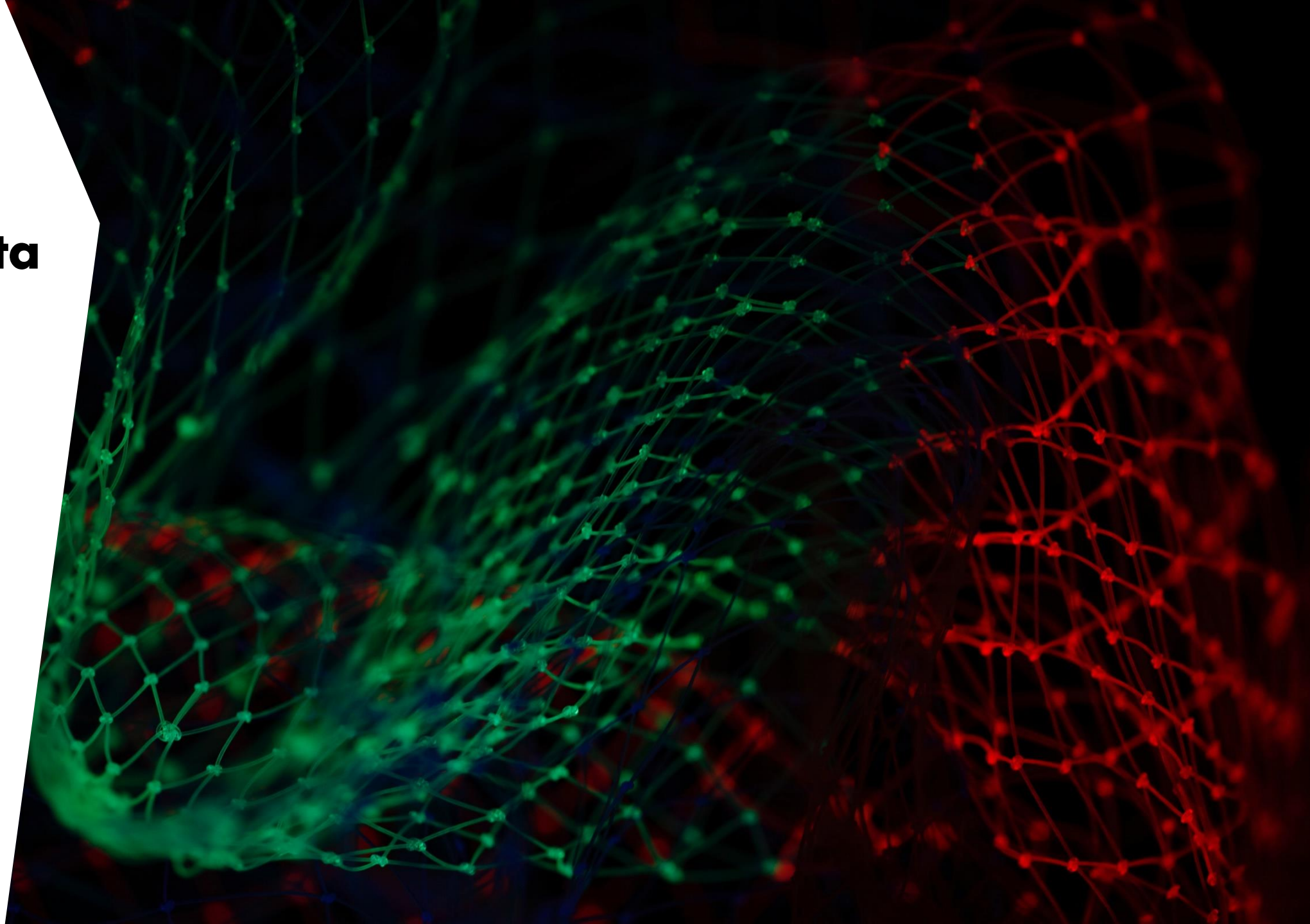




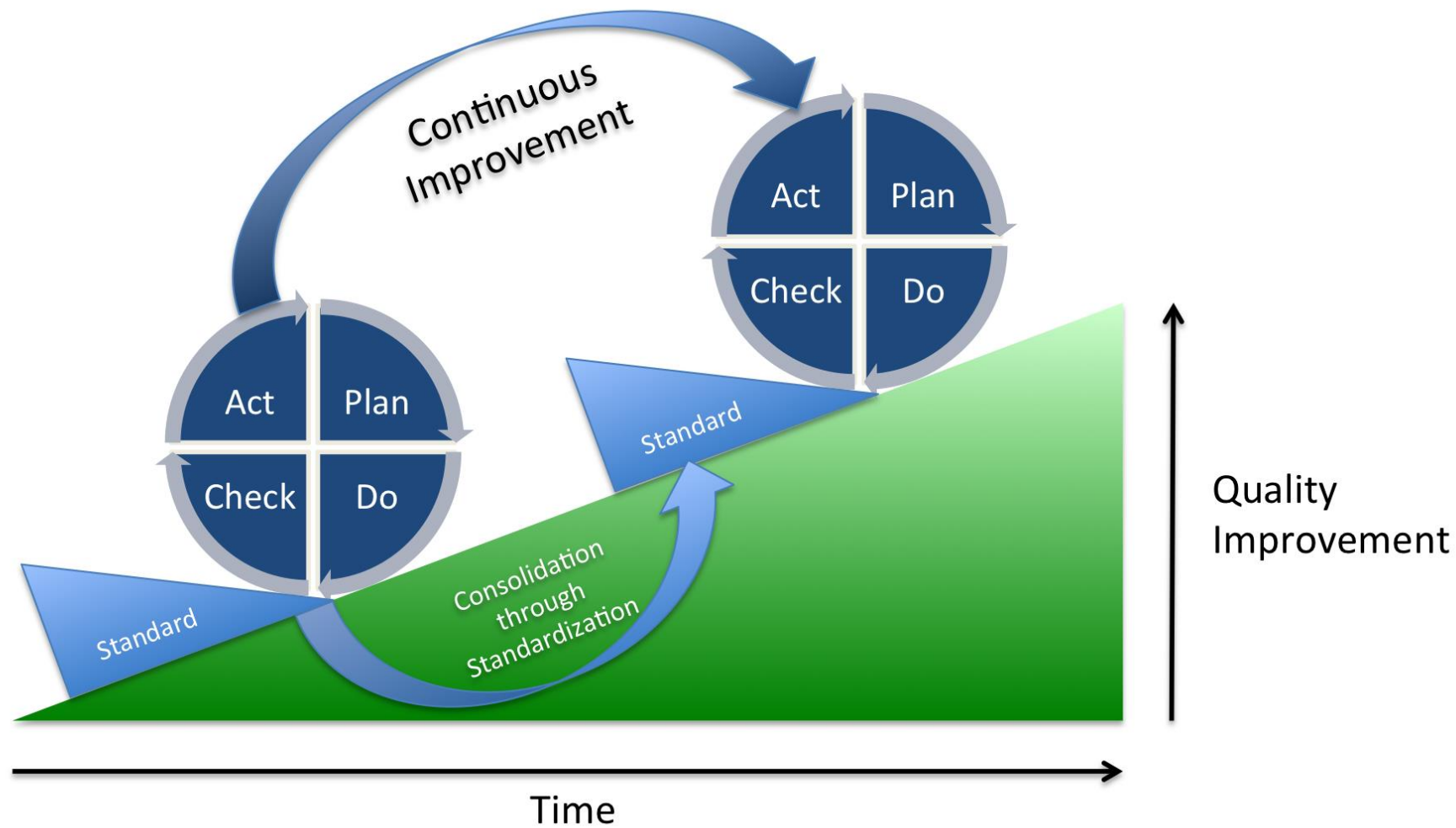
## 6. Je propositie



## **7. Gebruik je (big) data**



# 8. Dagelijks evalueren met alle medewerkers





**En nooit opgeven!**



Benieuwd naar uw score wat betreft Klantvriendelijkheid? Zoals aangegeven hebben we van ruim 200 bedrijven de scores op Klantvriendelijkheid en de 7 gouden regels. Wilt u weten wat uw score is? Neem dan even contact met ons op. Deze inzichten delen we graag met u. Indien er van uw bedrijf geen resultaten zijn dan kunnen we natuurlijk altijd de scores voor uw bedrijf onderzoeken. Met het onderzoek van het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland hebben we natuurlijk een hele mooie benchmark waar we deze score dan langs kunnen leggen. Voor meer informatie maken we graag een afspraak.



**MARKTVINDEN™  
EEN ANDERE KIJK  
OP MERKEN,  
MENSEN, MARKTEN  
EN MAATSCHAPPIJ**

