



 **Sanquin**  
*een emotionele  
Donor Journey*



PH-HVB



112

OVOC













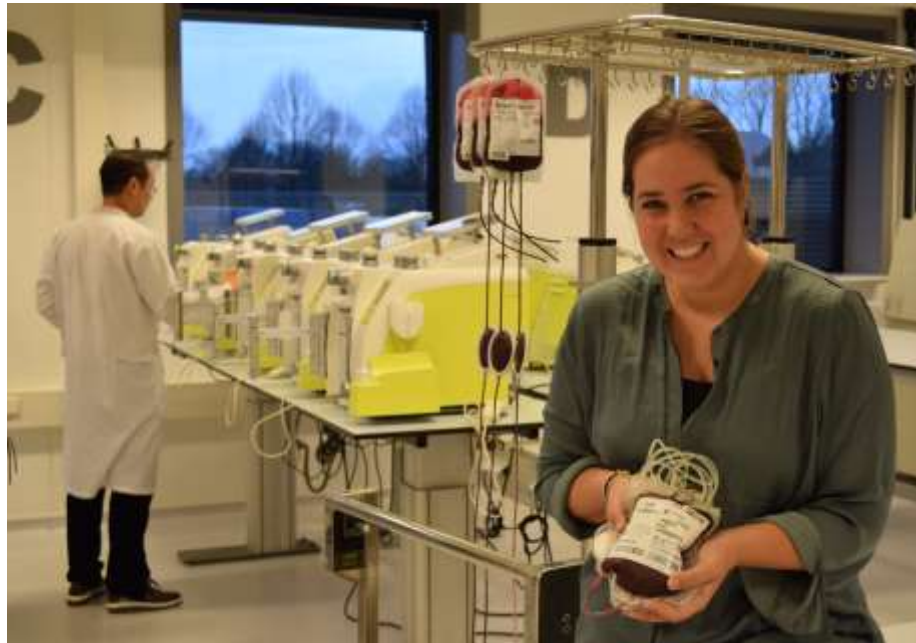
438075FAD  
SMY3R0C71EN  
40017000  
Rh-D positiv  
O  
NOI115189089





Sanquin

*een emotionele  
Donor Journey*



Babette Pol  
Donorrelaties Sanquin



Ewald Lausberg  
Directeur Store Support



# Store Support – *Groei in klantbeleving*



EUROPEAN PLATFORM  
KLANTGERICHT  
ONDERNEMEN

MSPA®

MOA

ESOMAR  
|member



International  
Organization for  
Standardization  
ISO 20252:2012

# ONDERZOEKEN



Customer journey-onderzoek



Mystery shopping



Mystery calling



Mystery webshopping



Klanttevredenheids-onderzoek



Bereikbaarheids-onderzoek



Mystery e-mailing



ExperienceCapture



Management-rapportage



Online dashboard



Infomotions



Infographics

# RAPPORTAGES





 **Sanquin**  
*een emotionele  
Donor Journey*





Thank you,  
blood dono



De Koning (!)







- Het hoofdkantoor in Amsterdam
- 52 vaste en 85 mobiele afnamelocaties
- Aantal medewerkers: ca. 2800
- Het bloed wordt in Amsterdam en Nijmegen verwerkt
- Op 7 plaatsen hebben we uitgiftepunten



- **2%** van de Nederlandse bevolking is bloeddonor
- +/- **270.000** bloeddonors en **60.000** plasmadonors
- In het huidige donorbestand is de M/V verdeling **40/60**
- Aantal benodigde nieuwe donors in 2018: **60.000**
- Aantal donors dat wordt **uitgeschreven** op jaar basis: **50.000**
- Het aantal nieuwe inschrijvingen in 2016: **51.122** (+25% tov 2015)

In het oude proces voor de nieuwe donors kwam slechts **55%** van de aanmeldingen tot een donatie





Ben jij ons type?  
#MissingType



Ik maak een vuist voor een ander



#ikgeefbloed

Voor Menno is bloeddonor zijn heel vanzelfsprekend, want als iedereen denkt 'laat een ander het maar doen', dan komt het niet goed natuurlijk. Word ook bloeddonor. Je redt er levens mee!

[www.ikgeefbloed.nl](http://www.ikgeefbloed.nl)



Bloeddonors, bedankt dat ik nog steeds kan basketballen.

14 juni Wereld Bloeddonordag



Bloed is leven



Your blood saved my life  
Share life,  
give blood



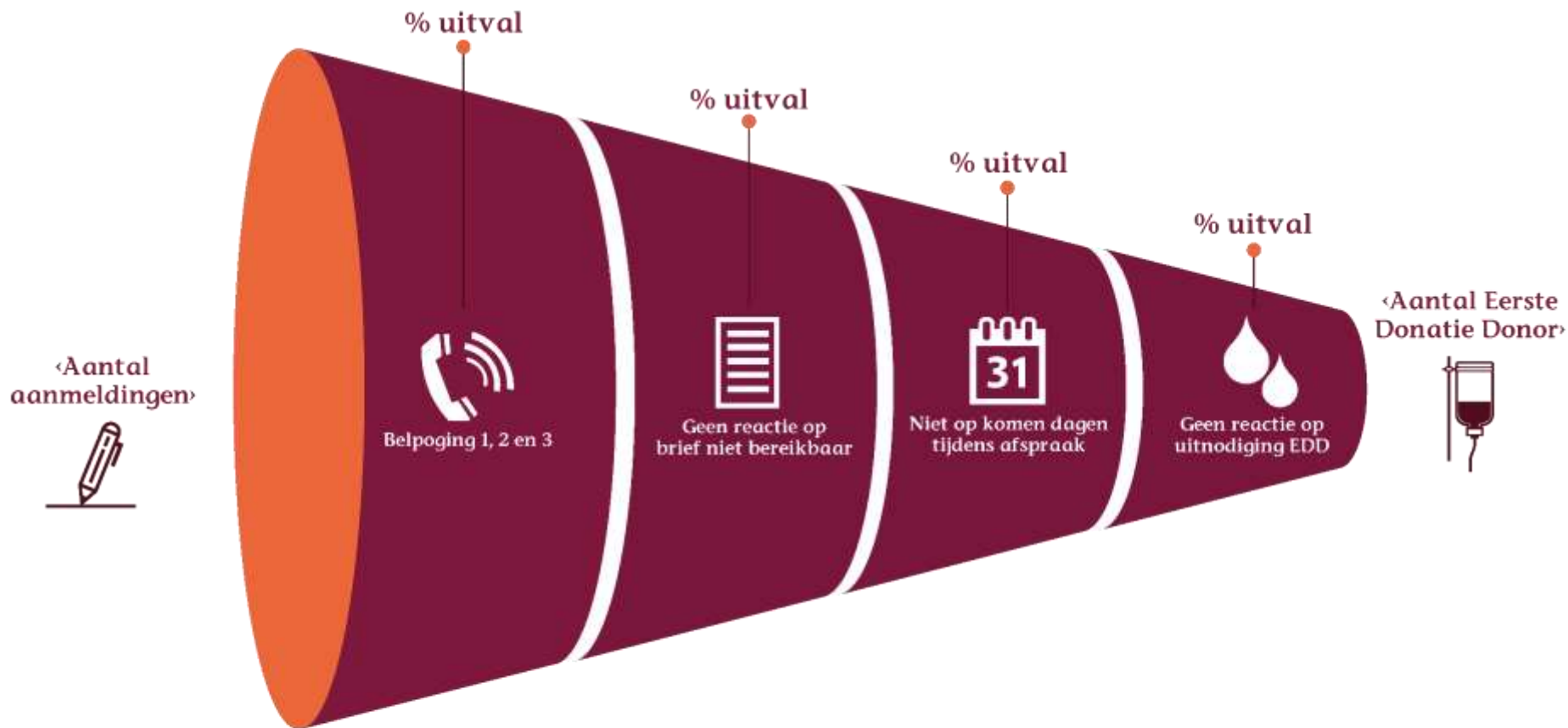
World Blood Donor Day  
Blood connects us all 14 June 2016



# DRIE FASES OM DONOR TE WORDEN







- Het ontbreken van inzicht hoeveel Donors er in het proces zitten en hoeveel per journeystep.
- Een stuwmeer aan nog te bellen donors
- Onvoldoende afstemming over benodigde capaciteit tussen werving, DIL, Artsen en afname
- Het handmatig moeten invoeren van donorgegevens
- SOP's
- Te weinig telefoonlijnen
- Te krappe openingstijden DIL
- Capaciteit keuringsartsen
- Capaciteit EDD plaatsen

## Aanmelding



## Keuring

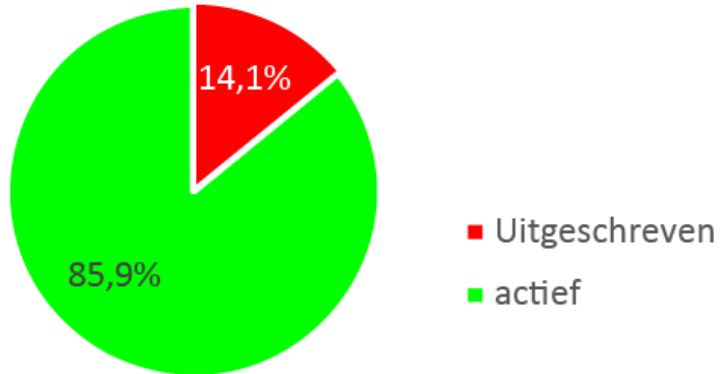


## Eerste Donatie



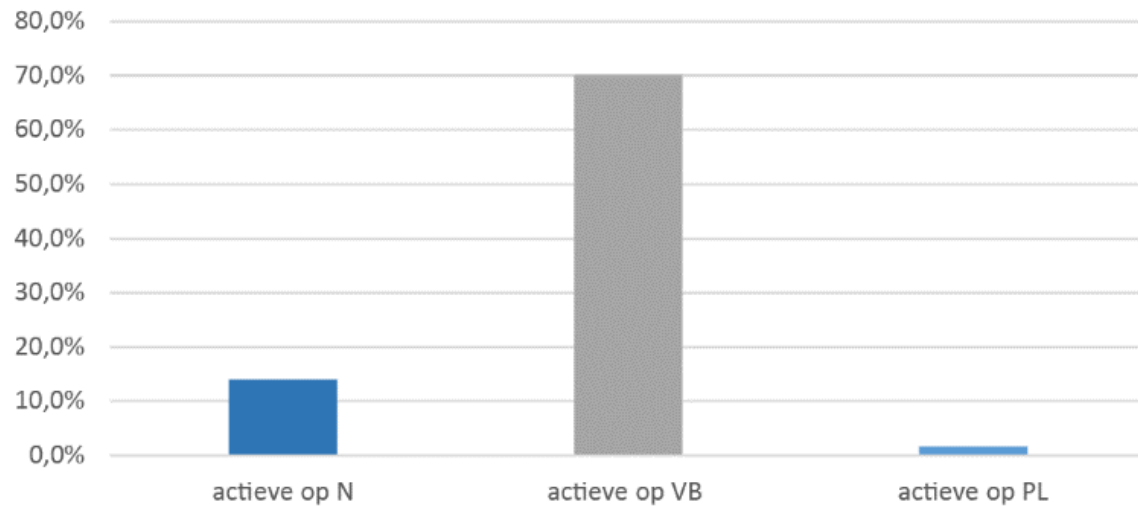






Meer dan 90% van de nieuwe donors klikt vanuit de autoreply e-mail door naar de speciale landingspagina voor nieuwe donors.

status actieve donors



# Mystery Donor





 **Sanquin**  
*een emotionele  
Donor Journey*