



ANWB Digital Experience


Persoonlijke en waardevolle ervaringen

Coer de Heer & Manfred van Gurchom



1

We zijn er voor
alle **voortbewegers**
van Nederland...



2



3



4

‘High touch’ voelt persoonlijk of als extra service



Persoonlijk contact of persoonlijke snaar



Inspelen op jouw situatie



Écht helpen of verrassen



Maatwerk op basis van gedrag of voorkeur



Het voelt als ‘meer dan service’



5

Onze lat voor high-touch
klantcontacten ligt hoog...




6



7

Met 5,3 miljoen leden zijn uitstekende digitale klantervaringen cruciaal

8



1996

SPECIAL
200.000
bezoekers ANWB
City!

SPECIAL
Natuurwandelen
met ON TRACK

SPECIAL
De rest van het
jaar gratis
lidmaatschap als
u nu lid wordt!



•Autoboulevard •Businesspark •Centrum •
Vakantiepromenade •Wandelpark



Realisatie: © 1996, ANWB Nieuwe Media in samenwerking met ANWB Studio

ANWB City-partners:

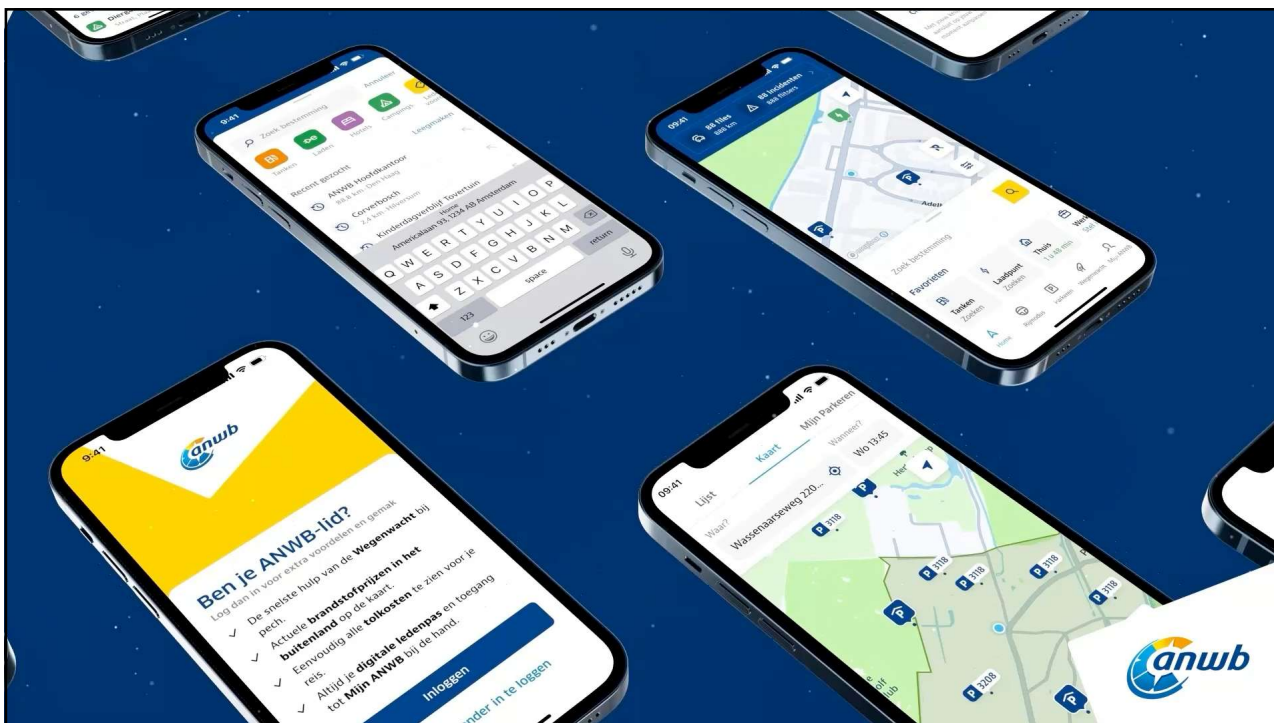




Gebruik bij voorkeur Netscape 2.0 of hoger om deze pagina's te bekijken. U kunt deze browser op de [Netscape-site](#) downloaden.
Geadviseerd font: 'Arial' of 'Geneva', 10 punts.



9



10

**Nu zijn onze digitale kanalen
cruciaal in het contact
met leden.**

165 miljoen

SESSIES OP ANWB.NL

76 miljoen

SESSIES ONDERWEG APP

22 miljoen

SESSIES IN WEBWINKEL

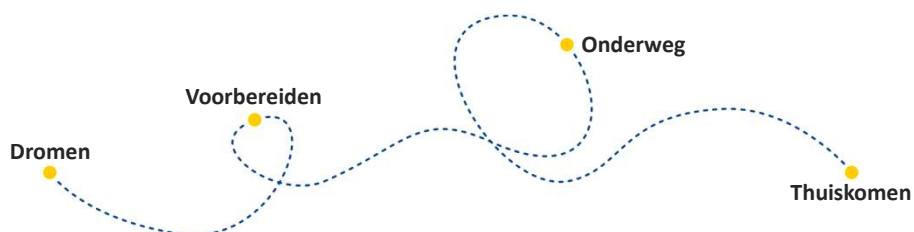


11

**Ledenwaarde-strategie
vraagt om innovatie in
digital experience**

12

Dagelijks van waarde zijn voor iedereen die onderweg gaat.



Bewegingsvrijheid, oplossingen voor onderweg. Dit maakt ANWB uniek.
Weet Nederland dit voldoende?



13

anwb...en gaan



ANWB staat voor
bewegingsvrijheid

Oplossingen en
producten die ontzorgen

Helpen zit ons in het
bloed

ANWB komt voor je op
als vereniging

14

Continu verbeteren van digitale klantervaringen



Informatie en inspiratie om onderweg te gaan

Ontzorgen met de beste producten en diensten

Hulp en service die het verschil maken

15

ANWB CASE

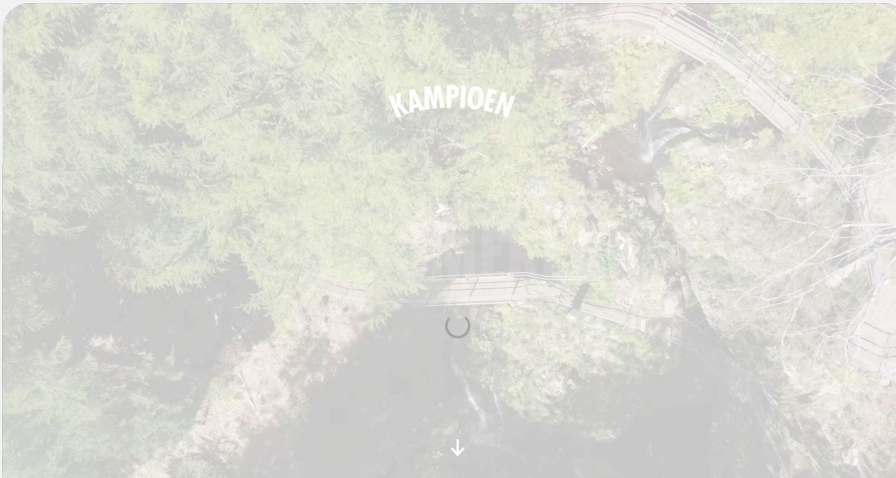
Echte verhalen vanuit leden delen ...

... en gaan

16

Verhalen van leden tot leven brengen
 Ervaringen delen in digitale Kampioen.
 Leden vertellen hun verhaal
 Kampioenen delen hun reis

Sympathie



ANWB Kampioen helpt jou en Nederland sinds 1885 zorgeloos en met plezier op weg.

september 2025


anwb

1 / 10

17

Verhalen van leden tot leven brengen
 Korte verhalen van leden in rubriek 'Achter de vangrail'.
 Shorts op Youtube

Sympathie



Shorts

achter de vangrail

ik vraag me altijd af

Dit is Achter De Vangrail.

18



19

55 km File Routeplanner Winkels Kampioen Service & contact

anwb Wegenvacht Verzekeringen Energie Verkeer Auto Fiets Eropuit Vakantie Webwinkel Lidmaatschap Zakelijk Zoeken... Inloggen

Vind alles wat je nodig hebt!

Ik ben op zoek naar...

Ook in het buitenland kun je rekenen op de beste pechhulp
Wegenvacht* Europa, nu voor 14,18 per maand →

Verkeerssituatie
Er zijn nu 15 meldingen met een totale lengte van 55 km →

Verkeersverwachting
Vanmiddag een gemiddelde spits. Meeste files in het zuiden en rond Zuidlaren... →

Pech melden
Direct pech melden. Volg de Wegenvacht live. →

Autoriteit

20

30 km file Routeplanner Winkels Kampioen Service & contact

anwb Wegenwacht Verzekeringen Energie Verkeer Auto Fiets Eropuit Vakantie Webwinkel Lidmaatschap Zakelijk Zoeken... J.C. de Heer

ANWB.nl

tolvignet zwitserland

Automatisch antwoord

Voor het rijden op de autosnelwegen in Zwitserland is een tolvignet verplicht. Dit geldt ook als je alleen door Zwitserland heen reist. Voor een aanhanger of caravan heb je een extra vignet nodig. Je kunt het vignet eenvoudig online of in de ANWB winkel kopen. Bekijk alle informatie of bestel direct via de pagina over tolvignetten in Zwitserland: [Tolwegen & tolvignetten in Zwitserland](#).

Ben je met dit antwoord geholpen? Gemaaakt door AI

535 resultaten

Milleustickers & tolvignetten: waar zijn ze verplicht? →
<https://www.anwb.nl/vakantie/reisvoorbereiding/reisdocumenten/vignet>
 Wat is een milleusticker en een tolvignet, waar heb je ze nodig en waar kun je ze bestellen.

ANWB Routeplanner Zwitserland - plan je route naar Zwitserland →
<https://www.anwb.nl/verkeer/routeplanner/switserland>
 Plan gratis je route naar Zwitserland. Bekijk je verwachte brandstofkosten ✓ reistijd ✓ aankomsttijd ✓ aantal af te leggen kilometers ✓ en meer.

Goed voorbereid op weg naar Zwitserland →
<https://www.anwb.nl/vakantie/switserland/reisvoorbereiding>

Autoriteit

Geef feedback

21

IN GESPREK MET LEDEN OM TE LEREN WAT WERKT

Usability onderzoek A/B-Testing Merkonderzoek



Guerilla onderzoek NPS/CES-metingen

22



23

342 km file Routeplanner Winkels Kampioen Service & contact

anwb Wegenwacht Verzekeringen Energie Verkeer Auto Fiets Eropuit Vakantie Webwinkel Lidmaatschap Zakelijk Zoeken... J.C. de Heer  

ANWB.nl > Vakantie

ANWB Relaxed op Reiswijzer

Welk land ga je bezoeken?

Bijvoorbeeld Frankrijk

Bereid je voor ...en gaan →

Sommige items zijn verplicht in de auto in het buitenland
Bestel verplichte items →

Relevant voor jouw bestemming
Slimme reiswijzer helpt bij reisvoorbereidingen per land. Actueel en persoonlijk.

Relaxed op reis naar...

Tolwegen, nieuwe milieuzones, andere verkeersregels... elk jaar kom je over de grens weer wat tegen.

Wederkerigheid

Italië →

Oostenrijk →

24

Continu verbeteren van digitale klantervaringen

Informatie en inspiratie om onderweg te gaan

Ontzorgen met de beste producten en diensten

Hulp en service die het verschil maken

25

ANWB CASE

Beste product kiezen met ANWB tests en experts...

... en gaan

26

Met deze video door de 100k abonnees heen

Hulp bij jouw keuze

Frank Buma en Gert Wisse zijn – vanuit het customer journey team Auto – autoriteit in Nederlands voor autotests

Autoriteit

27

Van occasion kopen, gebruikt tot verkoop

Hulp bij jouw keuze

Op onze socials geven Frank en Gert handige tips en aandacht aan **dagelijkse uitdagingen** bij het kopen of bezitten van een auto.

Sympathie

28

ANWB CASE

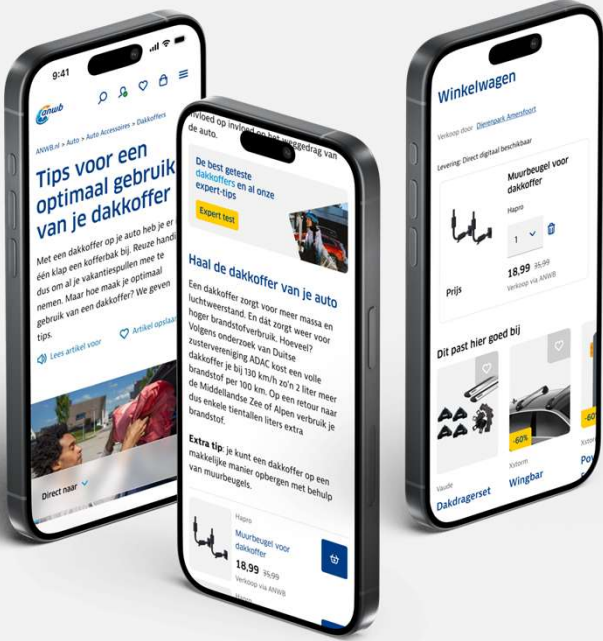
Eenvoudig van advies naar product en andersom...



... en gaan

29

Van advies naar aankoop
 Inspiratie, advies
 en kopen in één.
 Dit maakt ons een
 onderscheidende
marketplace voor het
 onbezorgd onderweg gaan.



Commitment & consistentie

30

20.000 extra producten direct bestelbaar

Van advies naar aankoop
 Alles komt samen, actueel of gepersonaliseerd aanbod en handelingsperspectief.

Commitment & consistentie

Model	Winkel	Winkel
Bebe Chic 1000	9,2	9,3
Bebe Chic 1200	9,2	9,3
Bebe Chic 1400	9,2	9,3
Bebe Chic 1600	9,2	9,3
Bebe Chic 1800	9,2	9,3
Bebe Chic 2000	9,2	9,3
Bebe Chic 2200	9,2	9,3
Bebe Chic 2400	9,2	9,3
Bebe Chic 2600	9,2	9,3
Bebe Chic 2800	9,2	9,3
Bebe Chic 3000	9,2	9,3
Bebe Chic 3200	9,2	9,3
Bebe Chic 3400	9,2	9,3
Bebe Chic 3600	9,2	9,3
Bebe Chic 3800	9,2	9,3
Bebe Chic 4000	9,2	9,3
Bebe Chic 4200	9,2	9,3
Bebe Chic 4400	9,2	9,3
Bebe Chic 4600	9,2	9,3
Bebe Chic 4800	9,2	9,3
Bebe Chic 5000	9,2	9,3
Bebe Chic 5200	9,2	9,3
Bebe Chic 5400	9,2	9,3
Bebe Chic 5600	9,2	9,3
Bebe Chic 5800	9,2	9,3
Bebe Chic 6000	9,2	9,3
Bebe Chic 6200	9,2	9,3
Bebe Chic 6400	9,2	9,3
Bebe Chic 6600	9,2	9,3
Bebe Chic 6800	9,2	9,3
Bebe Chic 7000	9,2	9,3
Bebe Chic 7200	9,2	9,3
Bebe Chic 7400	9,2	9,3
Bebe Chic 7600	9,2	9,3
Bebe Chic 7800	9,2	9,3
Bebe Chic 8000	9,2	9,3
Bebe Chic 8200	9,2	9,3
Bebe Chic 8400	9,2	9,3
Bebe Chic 8600	9,2	9,3
Bebe Chic 8800	9,2	9,3
Bebe Chic 9000	9,2	9,3
Bebe Chic 9200	9,2	9,3
Bebe Chic 9400	9,2	9,3
Bebe Chic 9600	9,2	9,3
Bebe Chic 9800	9,2	9,3
Bebe Chic 10000	9,2	9,3

31

ANWB CASE

Digitale connectie met jongere doelgroepen...

... en gaan

32

Sympathie

anwb Bestellen Praktijk Demo Examentraining Join us Meest gestelde vragen Heb je al een account? Log in →

OEFEN VOOR JE THEORIE

WAAR EN WANNEER JIJ WILT

Leren én slagen voor je theorie op jouw manier!

33

Engagement met jongeren
Jongeren betrekken door video content.
Op meerdere social media en platforms.

Sympathie

TikTok

Video's

Zoeken

Voor jou

Verkennen

Volgend

Uploaden

LIVE

Profiel

Meer

Inloggen

Bedrijf

Programma

Voorwaarden en beleid

© 2025 TikTok

34

Continu verbeteren van digitale klantervaringen



Informatie en inspiratie om onderweg te gaan

Ontzorgen met de beste producten en diensten

Hulp en service die het verschil maken

35

ANWB CASE

ANWB in je broekzak, de Onderweg App...

... en gaan

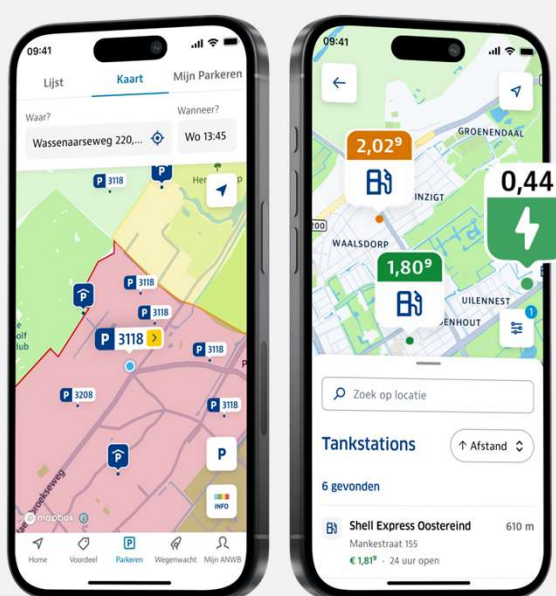
36

Onderweg app

Gewoon de **beste parkeerapp** van Nederland. Parkeerzones

Overzicht in het oerwoud van **tanken en laden**

Autoriteit



37

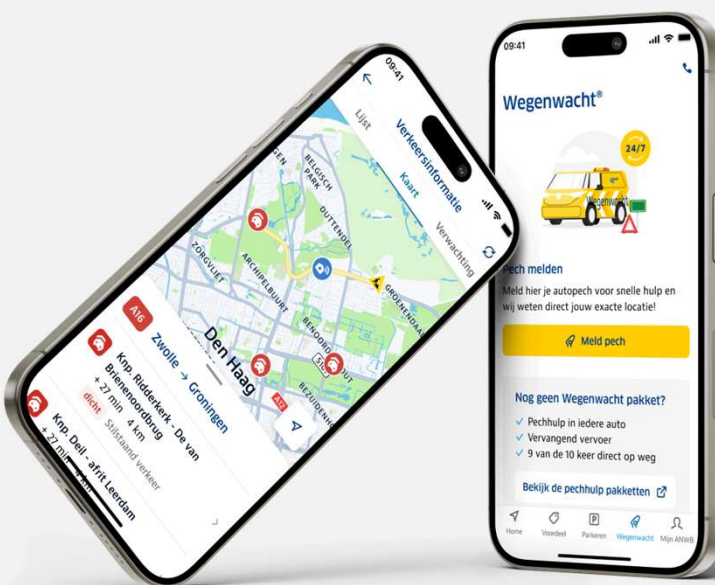
Onderweg app

Onmisbaar als het er echt toe doet

Heldere uitleg bij **werkzaamheden**

Pech melden met je locatie

Autoriteit



38

ANWB CASE


Relevante content voor leden via digitale nieuwsbrieven...



... en gaan

39

ANWB Nieuwsbrief




Betaalbaar onderweg

Top 10 waardevaste hybride auto's

Deze hybride occasions zijn niet alleen zuinig met brandstof. Ze helpen ook om grip te houden op je totale autokosten: door een lage afschrijving krijg je voor deze auto's na 5 jaar het meeste terug.

[Bekijk de top 10 →](#)




Parkeren op een laadplek zonder elektrische auto: mag dat?

Er komen steeds meer laadplekken in Nederland. Welke regels gelden hier eigenlijk voor en krijg je een boete als je met een benzine-auto parkeert? Of als je accu vol is, mag je dan blijven staan?


[Lees het antwoord hier →](#)

Wederkerigheid

ANWB Vakantie Nieuwsbrief



Nóg meer stadsplezier



3-daagse stedentrip Amsterdam - WestCord Fashion Hotel


Hotel Logies ontbijt

- ✓ Slenter langs de iconische grachtengordel in kerstfeer en bezoek wereldberoemde musea
- ✓ Verblijf in een viersterrenhotel
- ✓ Saunabezoek inbegrepen vanaf lidmaatschap Zilver

Vanafprijs inclusief boekingskosten

€ 231 per persoon

[Bekijk stedentrip →](#)



3-daagse stedentrip Brussel - NH Brussels Berlaymont

Hotel Logies ontbijt

- ✓ Proef de internationale, gezellige sfeer van de Belgische hoofdstad
- ✓ Bewonder Brussel als kerstparadijs
- ✓ Belgisch bierje in het hotel inbegrepen vanaf lidmaatschap Brons

Vanafprijs inclusief boekingskosten

€ 179 per persoon


[Bekijk stedentrip →](#)

Ook nog: Eropuit, Onderweg, Winkel

40

Relevante inhoud
Onderwerpen die raken

Autoriteit



1. Top 10 meest gestolen auto's
2. Vignetplicht in Europa
3. Hoogte verkeersboetes
4. Nieuw tolsysteem in Frankrijk
5. Hoe bespaar je op een tankbeurt?

Alle nieuwsbrieven samen zorgen voor 15% van ons website verkeer

41

ANWB CASE

Digitaal verrassen ...

... en gaan

42

Omdat we je kennen

Vandaag vieren we jou — én alles wat reizen, ontdekken en delen zo bijzonder maakt.

Open rate van 62%
Tevredenheid 89%

Sympathie

43

‘High touch’ ook digitaal te bereiken, maar uitdagend..

44



45

Leerervaringen uit onze digitale innovaties



- 'High touch' betekent: eerst relatie en vertrouwen opbouwen
- 20 teams, 200 designs en 2000 veranderingen
- Consistentie, eenvoud, outside in
- Willen we leren of bewijzen? 'Fail fast...'



- Klantbeleving en ledenwaarde in de strategie, waardevolle ervaringen
- Empathie en inspelen op leden
- Echte verhalen, creatief in content
- Teams gedreven door digitale innovatie

46