

Case Nationale-Nederlanden

Er zijn in Nederland ruim 800.000 ZZP'ers en dit aantal neemt jaarlijks verder toe. Nationale-Nederlanden, met ruim 5 miljoen particuliere en zakelijke klanten één van de toonaangevende verzekeraars van Nederland, ziet ZZP'ers daarom als een belangrijke doelgroep. De vraag was evenwel hoe deze doelgroep het best benaderd zou kunnen worden, gegeven hun specifieke behoeften. Daartoe werd een Customer Journey van Altuition ingezet. Uiteindelijk doel was om ideeën te genereren die maximaal inspelen op de behoeften van de ZZP'er en waar mogelijk diens verwachtingen overtreffen.

Wat wilde Nationale-Nederlanden weten?

Nationale-Nederlanden wilde meer inzicht in het risicobewustzijn en de belevingswereld van de ZZP'er gerelateerd aan verzekeringen. Dit betrof zowel de bewuste als de onbewuste drijfveren van de ZZP'er in het oriëntatie- en aankoopproces met betrekking tot verzekeringen.

Doelgroep

ZZP'ers in de breedste zin van het woord. Zowel starters als ervaren ZZP'ers en zowel zogenaamde 'blauwe boorden' (o.a. bouwvakkers en detailhandelaren) als witte boorden (o.a. financieel adviseurs, ict-ers en communicatie-adviseurs).

Inzichten

Samen met Nationale-Nederlanden bracht Altuition de huidige en de gewenste beleving in kaart van de diverse fasen die ZZP'ers doorlopen bij het (eventueel) afsluiten van een verzekering (Customer Journey). Twaalf ZMET™-interviews en twee belevingspanels leverden interessante inzichten op over de belevingswereld van ZZP'ers en hun gemeenschappelijke kenmerken (trots, gepassioneerd, groot ego en een gevoel van miskennis door de maatschappij en door financiële instellingen in het bijzonder).

Uitwerking

Zowel voor de startende ZZP'er als voor de meer ervaren ZZP'er werden ruim twintig 'momenten van de waarheid' achterhaald en ruim 90 ideeën gegenereerd op het gebied van o.a. communicatie, service aan de ZZP'er, organisatie en productontwikkeling. Inmiddels heeft de verzekeraar een traject opgestart om te kijken welke ideeën het meest kansrijk zijn en het eerste geïmplementeerd kunnen worden.