

Innovatie als cement van de organisatie

Als je, zoals de ANWB, 136 jaar bestaat, moet je wel kunnen innoveren. Continue vernieuwing is cruciaal om in de toekomst relevant te blijven voor de bijna 4,6 miljoen leden. Daarom daagt de ANWB zijn medewerkers op verschillende manieren uit om mee te denken over innovatie.

Bij de ANWB werken ruim driehonderd IT'ers. Appdeveloper Daphne van Es werd twee jaar geleden bij de ANWB gedetacheerd als trainee. Inmiddels heeft ze een vast contract. "Wat ik geweldig vind", vertelt ze, "is dat binnen de ANWB veel IT wordt gebouwd en dat er veel kennis aanwezig is. Daardoor kun je technisch groeien. Op het gebied van IT biedt de ANWB zo volop uitdagingen - je kunt heel veel kanten op. Er zijn tal van complexe systemen, dat is superleuk. Ik wil me graag ontwikkelen en dat wordt vanuit de ANWB gestimuleerd."

INNOVATIE

De veranderingen op het gebied van technologie, digitalisering en datagebruik gaan steeds sneller. Daarnaast legt de toenemende verkeersdruk



een zware wissel op de veiligheid. Om te kunnen inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende behoeften van zijn leden staat bij de ANWB innovatie voorop. Het is de cement in de organisatie. Medewerkers worden op verschillende manieren uitgedaagd om mee te denken: met hackatons, Innovation Challenges, Eat & Greets en Innovation Fridays.

“Het zijn goede manieren om innovatie in de organisatiecultuur te brengen”, vindt Van Es. “De Innovation Friday is bijvoorbeeld begonnen in ons App Center en wordt nu om de maand voor de hele ANWB georganiseerd. Op die dag werk je een idee uit waar je anders niet aan toekomt. Zo hebben we een keer gekeken hoe onze Fietsen app zou werken op de Apple Watch. Aan het eind van de dag pitchten we allemaal wat we hebben bereikt.”

“Dit soort initiatieven geeft voor mij aan dat je met ideeën mag komen,” vervolgt Van Es, “er met collega’s over kunt sparren en kunt onderzoeken of de ideeën kansrijk zijn. Mooi dat er zo veel op innovatie gerichte initiatieven zijn. Voor het nieuwe strategieplan van IT denken we ook na over hoe we innovatie verder gaan vormgeven. Moeten we daar een innovatielab voor opzetten of gaan we dat op een andere manier beleggen?”

GEbruikerservaring

Als technisch projectmanager is Tim Siebelt met veel producten en diensten voor de leden bezig, waarin IT een sleutelrol vervult. “In ons User Experience Lab testen we innovaties in de vorm van *minimal viable products*”, vertelt Siebelt, “om te zien of ze echt aan de behoefte van onze leden voldoen.”

“We gaan ook weleens de stad in om mensen te vragen een app te testen”, vult Van Es aan. “Het is leuk om op zo’n manier direct contact te hebben met leden.”

“Daarnaast werken we momenteel aan manieren om onze website nog gebruiksvriendelijker te maken”, aldus Siebelt. “Zo ontwikkelen we een nieuwe oplossing om het inloggen op onze website voor leden te vergemakkelijken. Ook zetten we nieuwe technieken in om vragen van leden steeds beter op waarde te kunnen schatten. Door de inzet van artificial intelligence vinden we steeds nieuwe en slimmere oplossingen, onder meer door de inzet van chatbots.”



‘Op het gebied van IT biedt de ANWB volop uitdagingen – je kunt heel veel kanten op’



DEEL ONLINE

SAMENWERKEN

“Een andere vorm van innovatie”, vervolgt Siebelt, “is de ontwikkeling van nieuwe mobiliteitsproducten en -diensten. Voorbeelden zijn Car-as-a-Service en Bike-as-a-Service, waarmee de ANWB inspeelt op de trend van bezit naar gebruik. Een paar jaar geleden hebben we daarom Private Lease voor de auto geïntroduceerd. Sinds begin september hebben we Fiets Lease voor mensen die elektrisch willen fietsen en gebruik willen maken van de voordelen die het leasen van een fiets via de ANWB biedt: voor de leden betekent dit geen eigen risico bij diefstal, regulier onderhoud door een fietsspecialist in de buurt en Wegenwacht Fiets Service. Voor deze en andere producten en diensten zoekt de ANWB de samenwerking met externe partners. Voor IT betekent dit dat we integraties moeten leggen met de andere organisaties om de benodigde data te kunnen uitwisselen. Ook wisselen we kennis en toepassingen uit met onze zusterorganisaties in het buitenland.”

MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE

“Behalve aan innovaties voor leden werkt de ANWB ook aan projecten die voor de samenleving als geheel relevant zijn”, vervolgt Siebelt. “IT ondersteunt bijvoorbeeld bij het project AutoMaatje, dat mensen die minder mobiel zijn in contact brengt met vrijwilligers die hen willen vervoeren.”

Van Es: “Ook verkeersveiligheid hoort bij maatschappelijke relevantie. We richten apps zo in, dat ze de gebruiker voor, tijdens en na zijn reis ondersteunen, maar geen gevaar opleveren in het verkeer. Verder zet de ANWB sterk in op duurzaamheid. Kort geleden kregen we een oproep om daarover mee te denken. Al met al heb ik het gevoel dat ik hier de komende jaren zeker op de goede plek zit.” Siebelt knikt instemmend. “Als je ambitie hebt, kun je bij de ANWB heel mooie dingen bereiken.” ●