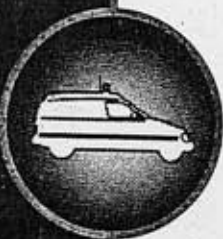
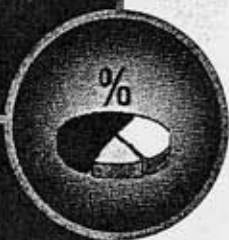


Hulpverlening



- Marketing & Sales
- Rechtspraak
- Rechtshulp
- Stafafdelingen
- Wegenwacht / Autokeuringen

vertrouwelijk

'Zorgeloos Onderweg'

Businessplan ANWB Hulpverlening
2001-2003

VOORWOORD

Voor u ligt het businessplan ANWB Hulpverlening 2001-2003, 'Zorgeloos Onderweg'. Deze titel geeft de uitdaging van de komende jaren al duidelijk aan. ANWB Hulpverlening zorgt ervoor dat de haar leden 'zorgeloos onderweg' kunnen zijn, waar ze zich ook bevinden en waar de eventuele problemen dan ook uit bestaan.

Uiteraard heeft ANWB Hulpverlening nu al een flink pakket van producten en diensten die de leden onderweg ondersteunen, maar de komende jaren zal dat pakket verder uitgebreid worden tot een totaal hulpverleningspakket.

Niet alleen aan de marktkant zal er de komende jaren veel werk verzet worden, maar ook in de verschillende veranderingsprojecten voor de afdelingen zal veel energie gestoken worden. Zo zullen we zowel voor het binnen- als het buitenland de meldkamerfunctie gaan centraliseren, als organisatorische wijzigingen doorvoeren voor de afdelingen.

In dit plan zijn naast een beschrijving van de huidige situatie, alle doelstellingen en uitdagingen voor de komende jaren weergegeven. Bovendien worden deze doelen uitgewerkt in concrete activiteiten en is er uiteraard een financiële onderbouwing aan de plannen toegevoegd.

Een heel belangrijk element voor de komende jaren wordt de cultuurverandering binnen de ANWB, dus ook binnen Hulpverlening. De ANWB heeft in haar strategisch plan 6 nieuwe cultuurwaarden opgenomen:

- Vertrouwen
- Openheid
- Respect
- Mensgerichtheid
- Samenwerking
- Innovatie

ANWB Hulpverlening zal deze cultuurwaarden verder gaan vertalen naar de eigen organisatie. De verandering van de cultuur is een belangrijke voorwaarde voor het behalen van de doelen uit het businessplan, daarom zal er de komende jaren veel aandacht aan worden gegeven.

van den V
November

Impact van moderne auto-electronica op reparatiepercentage is waarschijnlijk relatief beperkt

Reparatiepercentage Wegenwacht bij verschillende scenario's m.b.t. moderne auto-electronica*
(%)

Indicatie

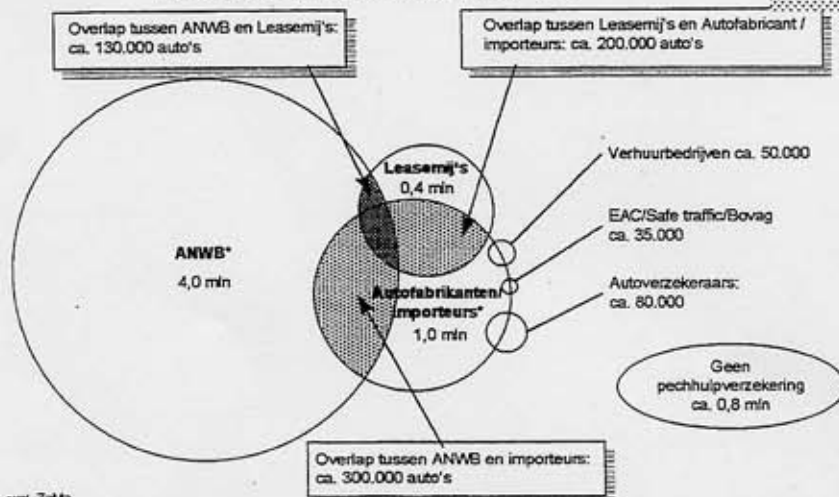
		Sleeppcentage** (%)	Sleepkosten (f min)
Huidige situatie	89,0	6,0	29,8
Verdubbeling aantal hulpverkeningen gerelateerd aan moderne auto-electronica***	88,7	6,3	31,3
Halvering reparatiepercentage hulpverkeningen gerelateerd aan moderne auto-electronica***	87,2	7,8	38,7

* Aansname: reparatiepercentage op alle overige storingen blijft gelijk
 ** Voertuigen niet gerepareerd en niet geslept zijn of niet aangetroffen of door Wegenwacht zelf geslept
 *** Electronische ontsteking, benzine-inspuiting, elektrische benzinepomp
 Bron: CBS; Team-analyse

Toenemende overlap CoMa en ZaMa vraagt samenhangende marktwerking van zowel berijder als van zakelijke contractant

Marktaandeel tussenpersonen pechhulp - 1999

Indicatie



*incl. Bedrijfsleden, excl. ZaMa
 Bron: ANWB; CBS; BOVAG/Rat; Omnibus onderzoek 1999-1; Geomarktprofiel; Team-analyse

V. MARKTSITUATIE EN ONTWIKKELINGEN

A. MARKTANALYSE PECHHULPVERZEKERING, UITVOERING BINNENLAND

In de markt voor pechhulpverleningen treft men een aantal belangrijke ontwikkelingen. In deze paragraaf worden deze ontwikkelingen beschreven en wordt ingegaan op de invloed die er van uitgaat op de positie van Hv.

1. Huidige marktomvang en ontwikkelingen binnenlandse voertuighulp

Voor ruim 80% van het Nederlandse personenautopark zijn één of meerdere pechhulpverzekeringen afgesloten. In totaal zijn er ca. 5,4 mln pechhulpverzekeringen voor ca. 4,9 mln¹ auto's (1999). Deze auto's veroorzaakten in 1999 ongeveer 1,4 mln op basis van de pechhulpverzekering opgeloste incidenten. Daarbovenop komt uiteraard nog een onbekend aantal incidenten dat anderszins (garage, zelf klussen) is opgelost. De verwachting is, dat dit aantal incidenten met enkele procenten per jaar zal blijven stijgen ten gevolge van verdere marktaandeelwinst van pechhulpverzekeringen op de anderszins opgeloste incidenten (o.a. t.g.v. de WWT-conversie en de WPS).

Op wetgevingsgebied zal de Incident Management regelgeving mogelijk impact hebben op de uitvoering van pechhulp: incidenten op snelwegen dienen snel opgelost te worden om filevorming te voorkomen. Deze wetgeving geldt op dit moment niet voor pechhulp (uitsluitend voor ongevalshulp), echter, niet uitgesloten is dat dit in de toekomst wel zal gebeuren.

Met betrekking tot voortschrijdende technologische ontwikkelingen is de verwachting dat het toenemend gebruik van auto-elektronica in de komende jaren een beperkte invloed gaat hebben op de uitvoering van pechhulp. Meer dan 60% van de hulpverleningen betreft momenteel eenvoudige handelingen als starthulp en wielwissels en circa 17% van de pechhulpverleningen zijn gerelateerd aan complexe mechanische storingen. Het aantal elektronische storingen bedraagt ca 13 %. Slechts een beperkt deel hiervan betreft storingen gerelateerd aan moderne auto-elektronica waarbij het reparatiepercentage momenteel circa 80% bedraagt. De verdere voortschrijding van de autotechniek zal in de toekomst een negatieve invloed hebben op het reparatiepercentage, maar het is niet waarschijnlijk dat dit voor 2004 drastische vormen aan gaat nemen. (schema V 1). Bovendien bestaan er mogelijkheden om door extra opleiding en meer gerichte toewijzing van Wegenwachters aan pechgevallen deze negatieve invloed (deels) op te vangen. Hiervoor zijn binnen de afdeling Strategie en Projecten reeds de eerste initiatieven genomen. Wel bestaat de mogelijkheid dat de totale sleepkosten door deze ontwikkeling met enkele miljoenen stijgen, gezien de hoge kosten van een sleepgeval.

¹ Het verschil tussen het aantal verzekeringen (5.4 mln) en het aantal gedekte auto's (4.9 mln) wordt veroorzaakt doordat een aantal auto's meerdere keren gedekt zijn. Zie ook schema V-2.

VII. GEKOZEN STRATEGIE

Een zeer ruime meerderheid (>90%) van de leden geeft aan lid van de ANWB te zijn geworden om daarmee de hulpverleningsproducten van Hv te kunnen afnemen. Hierbij gaat het dan voornamelijk om het Wegenwacht-abonnement en de IRK. Er ontstaan echter in toenemende mate mogelijkheden om vergelijkbare producten elders te verkrijgen. Met name autofabrikanten/importeurs en leasemaatschappijen bieden een steeds groter wordende groep autobezitters dekking voor voertuighulp in binnen- en buitenland (schema VII 1). Dit vormt een bedreiging voor Hv, maar ook voor het algemene ANWB-lidmaatschap. Wanneer leden zich namelijk bewust worden van de dubbeldekkingen die er bestaan, dan dreigt een fors ledenverlies van zowel Wegenwacht als van de ANWB. Aangezien autofabrikanten/importeurs en leasemaatschappijen zich met name op bezitters van jonge auto's richten, die relatief weinig pech hebben, zijn de financiële consequenties fors (schema VII 2).

A. STRATEGIE OP KORTE TERMIJN

Gezien de omvangrijke financiële risico's heeft Hv ervoor gekozen om voor de zeer nabije toekomst het bestaan van dubbeldekkingen zo veel mogelijk te blijven maskeren. Dit houdt in dat de pechhulpverlening voor ZaMa-partijen zoveel mogelijk onder private label uitgevoerd zal blijven worden. Hierbij kan overigens opgemerkt worden dat de huidige onduidelijkheid in de markt rondom pechhulp-dubbeldekkingen ook in het belang van de autofabrikanten/importeurs is: momenteel doet slechts een zeer beperkt deel (ca. 3 %) van de automobilisten beroep op de autofabrikant/importeursverzekering, de overige melden zich bij pech bij de ANWB op basis van hun WW-lidmaatschap.

B. STRATEGIE OP LANGE TERMIJN

Op lange termijn wil Hv zich maximaal inspannen om de waarde van zowel de eigen producten als het algemene lidmaatschap zo veel mogelijk te behouden en daarmee het dreigende ledenverlies tegen te gaan. Daartoe wil Hv de ledenbinding benutten om zo tot bredere en completere verkoop van "mobiliteitsverzekeringen en diensten in natura" te komen.

Hv heeft jaarlijks contact met een zeer grote groep individuen, met name door de succesvolle verkoop van binnenlandse voertuigdocumenten. Deze groep van leden heeft echter niet al zijn behoeften op het gebied van internationale personen- en voertuighulp bij de ANWB ondergebracht (schema VII 3 en 4), hoewel hiertoe wel de verzekeringsproducten en uitvoeringsmogelijkheden in huis zijn. Om ervoor te zorgen dat méér leden zich voor méér hulpverlening bij de ANWB verzekeren, zal het productenpakket van de ANWB in een nauwere onderlinge samenhang gepositioneerd moeten worden. Hiervoor is een gecoördineerde marktwerking een belangrijke vereiste. In eerste instantie zal dit geconcentreerd zijn op de volgende onderwerpen:

1. **'Total package' aanbod van alle diensten en producten van Hv ('De koffer')**
Alle producten en diensten van Hv zullen in één total package aangeboden worden aan de leden. Zodoende ontstaat er een product dat zorgt dat de leden zorgeloos onderweg kunnen zijn in binnen- én buitenland. Dit betekent dat de huidige producten opnieuw gepositioneerd worden binnen 'de koffer' aan hulpverleningsproducten.