

## Optimale response planning bij ANWB wegwacht



### **Het project**

De ANWB wegwacht heeft als taak om steeds snel in te spelen op onverwachte hulpverzoeken in het hele land. Bovendien willen de klanten dat de wegwacht snel komt en dat het goedkoop is. En de concurrentie staat klaar om klanten over te nemen. De ANWB wegwacht was er dus alles aan gelegen om de best mogelijke planningsmethode te hebben om wegwachten naar de altijd dringende hulpverzoeken te sturen. Samen met Mateum heeft de ANWB zo'n algoritme gemaakt en geïmplementeerd.

### **Bereikte resultaten**

Het nieuwe planningsysteem zorgt er voor dat heel veel hulpverzoeken automatisch en snel worden ingepland, en dat er dus heel snel ook echt een wegwacht komt. Dit heeft ANWB erbij geholpen om met minder wegwachten sneller hulp te kunnen verlenen. In de afgelopen vijf jaar is de gemiddelde wachttijd zelfs met 25% gedaald.

### **Reactie uit de praktijk**

Volgens Prof. Dr Joris van de Klundert, directeur van Mateum, heeft de ANWB nu een zeer geavanceerd planningsysteem, waarvan is aangetoond dat het zelfs in de dynamiek en hectiek van de ANWB zo goed als optimale planningen levert. En dat op ieder moment van het jaar, waarbij ANWB jaarlijks veel meer dan een miljoen hulpverzoeken afhandeld! Naast de reeds genoemde daling in de gemiddelde wachttijd, geldt dat ook een aanzienlijke reductie is bereikt in het aantal langwachtenden. De ANWB heeft een grote stap voorwaarts gemaakt.

### **Meer informatie**

Joris van de Klundert, Mateum BV, of Michiel Beltman, ANWB Dispatch.