



Lidewij Verweijen

Expert in klantonderzoek

Vught · 06 10 21 28 77 · lidewij@lidewijzer.nl

Ik ben Lidewij, oprichter van Lidewijzer. Onderzoeker van beroep, nieuwsgierig van nature. Ik haal op wat klanten, inwoners en andere stakeholders denken, voelen en verwachten en vertaal dat naar keuzes die er voor een organisatie toe doen. Geen rapport voor in de kast, maar inzichten die waarde brengen en waar mensen mee aan de slag gaan.

Mijn ervaring is opgebouwd bij grote corporates en zelfstandig ondernemers — van bank tot gemeente, van retail tot onderwijs.

Kernexpertise Klantonderzoek kwalitatief (arena's, diepte-interviews, panelgesprekken) · Klantonderzoek kwantitatief (tevredenheid, merk, processen) · Klantreizen & validatie · Persona's & klantbeloftes · Workshopfacilitatie · Dagvoorzitterschap

WERKERVARING

Eigenaar Lidewijzer

Lidewijzer · 1 apr 2025 — heden

Opdrachtgevers: Allianz, Coblo, Manfield, Gemeente West Betuwe, Gemeente Oisterwijk, In Wonderstate, PGB, Sissy Boy, Kipster.

- Zet het onderzoek op en adviseer over de juiste doelgroep, begeleid het onderzoeksproces, en vertaal de inzichten naar iets waar een organisatie meteen mee verder kan
- Onderzoek gedaan naar: merkbekendheid, koopmotieven, persona's, communicatie, propositievalidatie
- Werk met opdrachtgevers in een zelf gebouwde, beveiligde omgeving voor planning, rollen, verantwoordelijkheden en mijlpalen — zodat vanaf dag één helder is wie wat doet en wanneer
- Workshops en dagvoorzitterschap bij klantgerichte vraagstukken — de organisatie betrekken bij de inzichten en samen vertalen naar verbeteringen die geïmplementeerd worden

"Mooi om te zien wat er gebeurt als je echt luistert."

Babette van der Kaag — West Betuwe

"Als een vis in het water begeleidt ze de deelnemers, vraagt ze door en zorgt voor eerlijke en open dialogen."

Elzemiek van Berkel — Coblo

"Ze weet op een scherpe, toegankelijke en betrokken manier de stem van de klant naar boven te halen."

Sanneke Ringeling — In Wonderstate



Customer Experience Lead

ABN AMRO Asset Based Finance · Utrecht · 2017 – 1 mrt 2026

- Klantreizen gebouwd die processen en servicemodellen concreet beter maakten – voor interne stakeholders en intermediars
- Nieuwe en bestaande producten en diensten onderzocht, geadviseerd en doorontwikkeld op basis van klantinzichten
- rNPS en tNPS /jNPS opgezet als continue meting, met dashboards die klantinzicht direct bij de juiste mensen op tafel legden
- Persona's, klantbeloftes en klantreisframeworks ontwikkeld die gebruikt worden om diensten aan te laten sluiten op wat klanten nodig hebben
- Tools en platforms gevalideerd en doorontwikkeld in agile teams

Hoofd Marketing & Communicatie

ABN AMRO Commercial Finance · Den Bosch · 2013 – 2017

- Verantwoordelijk voor kwalitatief en kwantitatief klantonderzoek
- Marketingcommunicatiestrategie, doelgroepbenadering en events (intern & extern)
- Budget- en teamverantwoordelijk (4 FTE)

EERDERE ROLLEN

Communicatie Manager, ABN AMRO Lease (2010–2013) — opzet Lease Academy, doelgroepstrategie

Marketing Manager Nederland, PiCompany (2009–2010) — leadgeneratie, CRM

Marketing Manager Degree Programs, Nyenrode Business Universiteit (2006–2009) — budget- en teamverantwoordelijk (6 FTE)

OPLEIDING

2026 — Dagvoorzitter, Dagvoorzitter.nl, Amersfoort

2025 — Deep Democracy Level I/II/III, Human Dimensions, Utrecht

2023 — UX Design, Competence Factory, Utrecht

2022 — Effectief Beïnvloeden + Leiderschap in Verandering, BVO, Eindhoven

2019 — CCXP Accreditation – CX Masterclass, Nienke Bloem, Utrecht

2016 — Faciliteren van Workshops Practitioner, Capgemini, Utrecht

2006 — Master of Science in Management, Universiteit Nyenrode (+ uitwisseling, University of Helsinki)

TALEN & OVERIG

Talen Nederlands — moedertaal · Engels — goed in woord en geschrift · Duits — basis · Frans — basis

Overig Auteur van 'Superwoman' (2020) · Lid Ondernemersraad ABN AMRO ABF (sinds 2022)