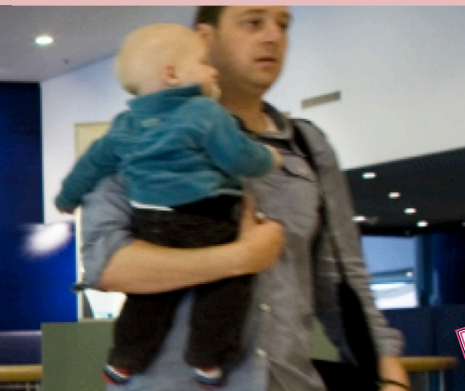
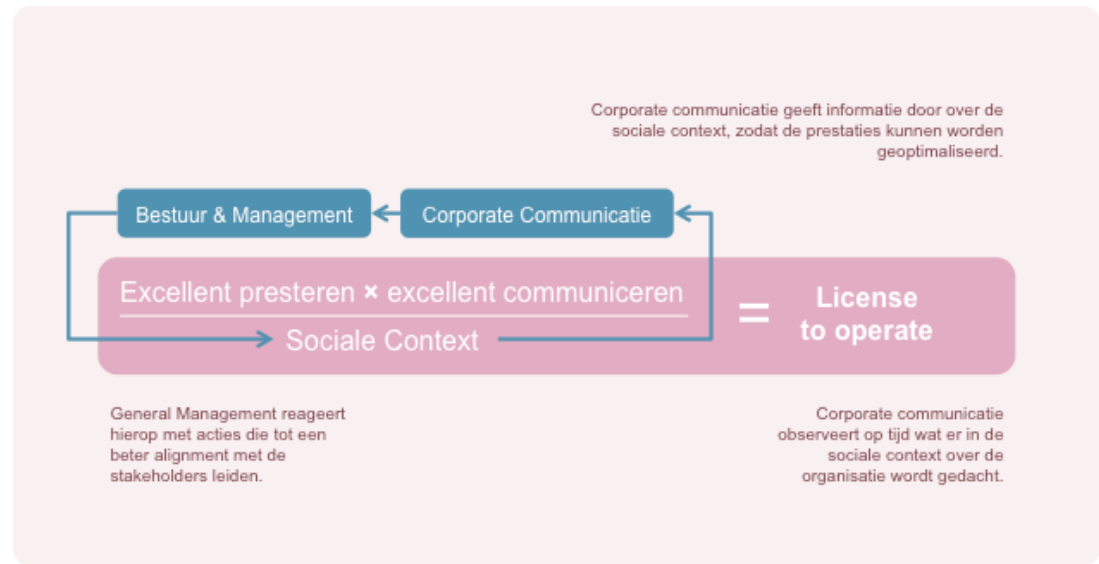




achmea



Hoe het begon...



A woman with long blonde hair is shown in profile, holding a large, white seashell with brown spots to her ear. She is looking down with a contemplative expression. The background is a blurred beach scene with blue water and a clear sky.

***“Most people do not
listen with the intent
to understand.***

***They listen with the
intent to reply.”***

- Steven R. Covey -

Luisteren ...

**Begrijpen wat jouw
communicatiespelers
vinden en voelen!**



Eens een keertje niet het 'woord voeren'

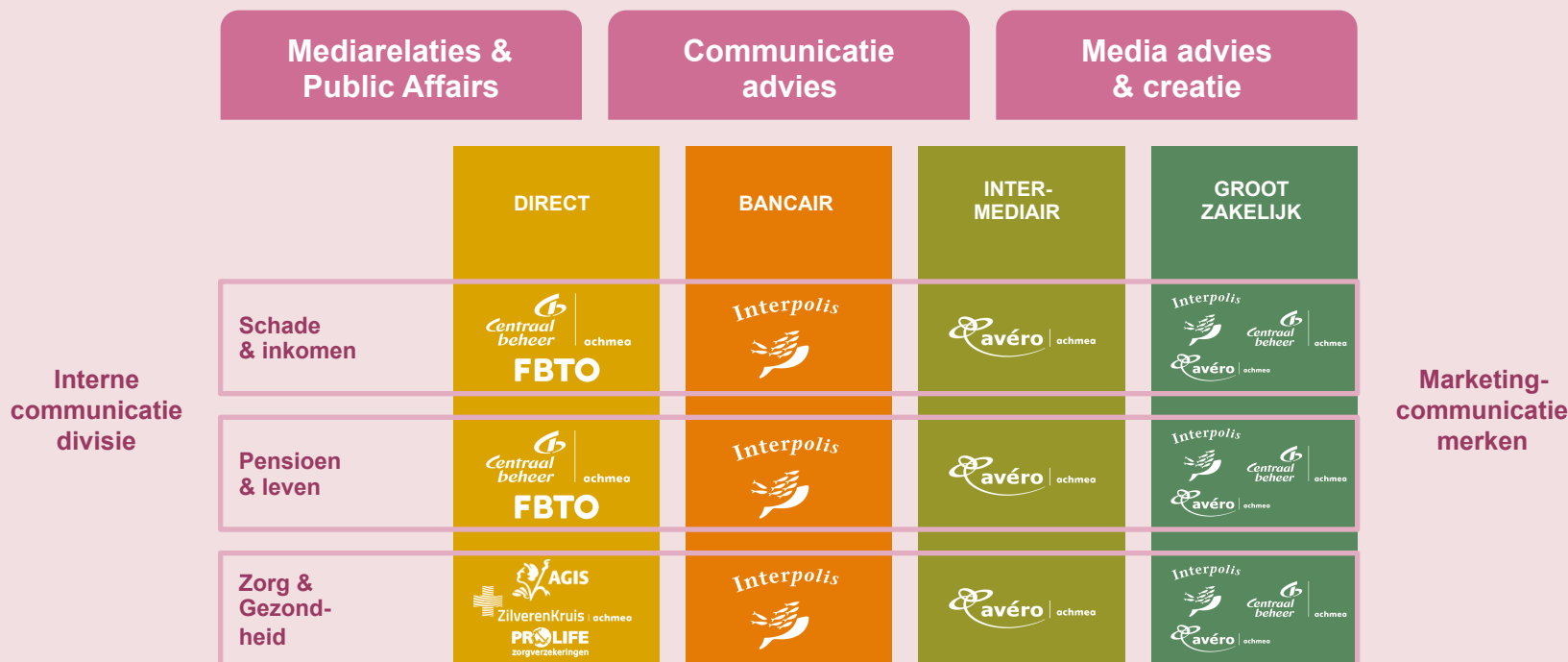


A group of soccer players are huddled together on a field, seen from behind. They are wearing dark blue Adidas jackets with white stripes on the sleeves and black shorts. One player in the center is wearing a bright green jersey and shorts. The text "360 LIVE" and the Adidas logo are visible on the back of the jackets. The players are standing on a green field with a blue sky in the background.

Om zo aantoonbaar waarde aan de business toe te voegen

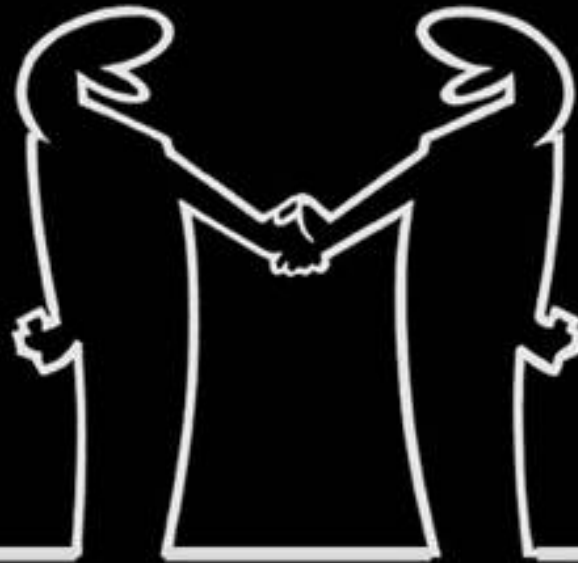
Organisatie van de communicatie

Corporate communicatie Achmea



Alignment bij Achmea

inzicht als product van communicatie

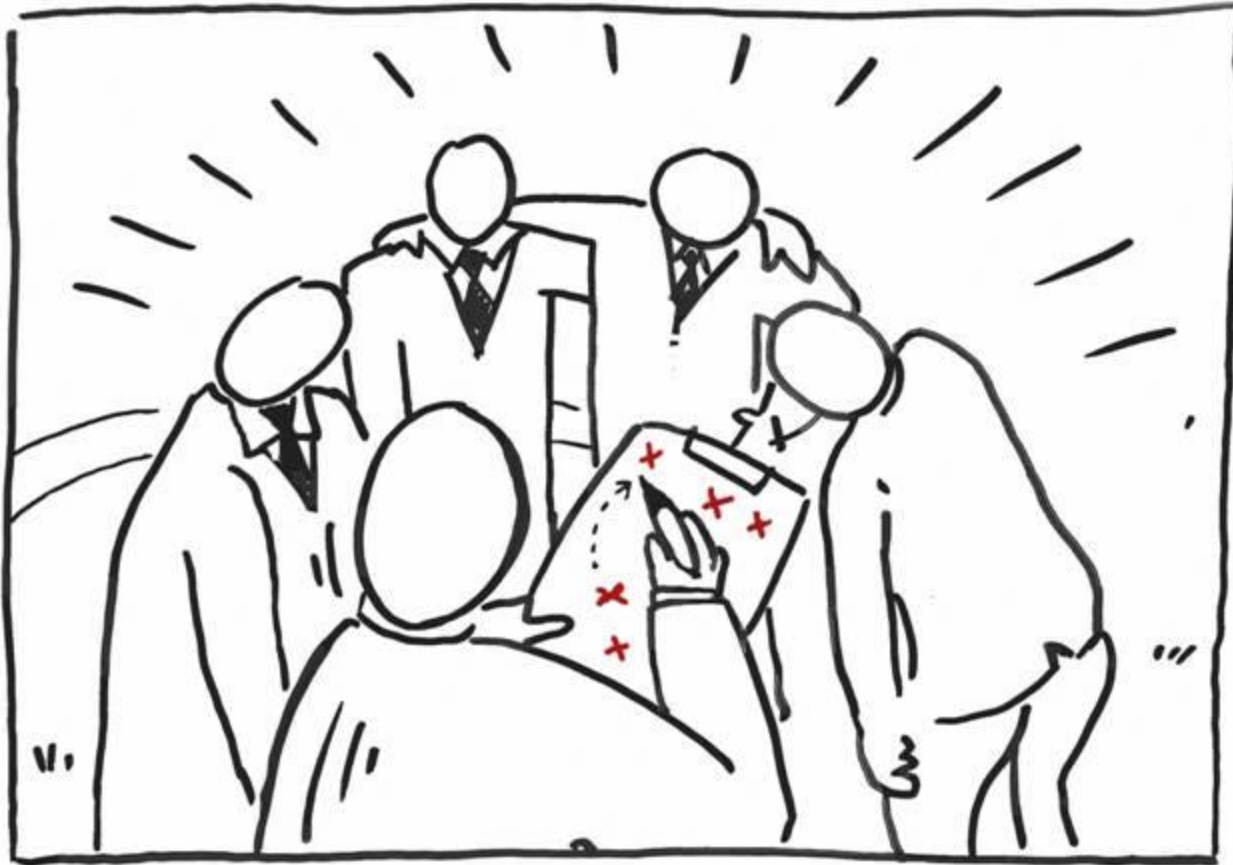




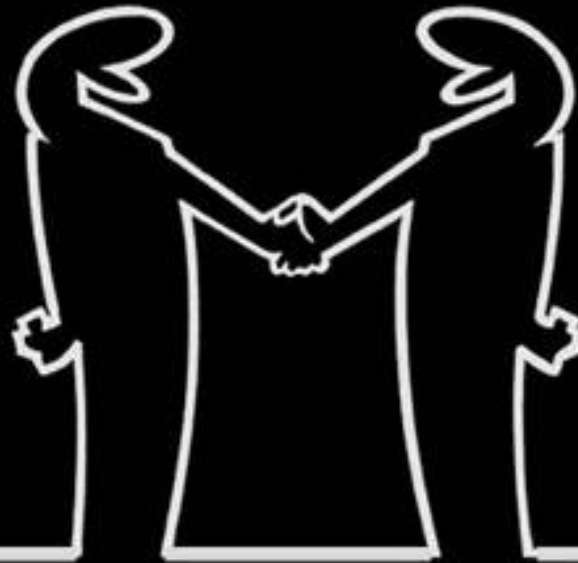
Social media creëren een speelveld waarop iedereen kan spelen. 2 vragen...



Hoe breng je dat speelveld in kaart?



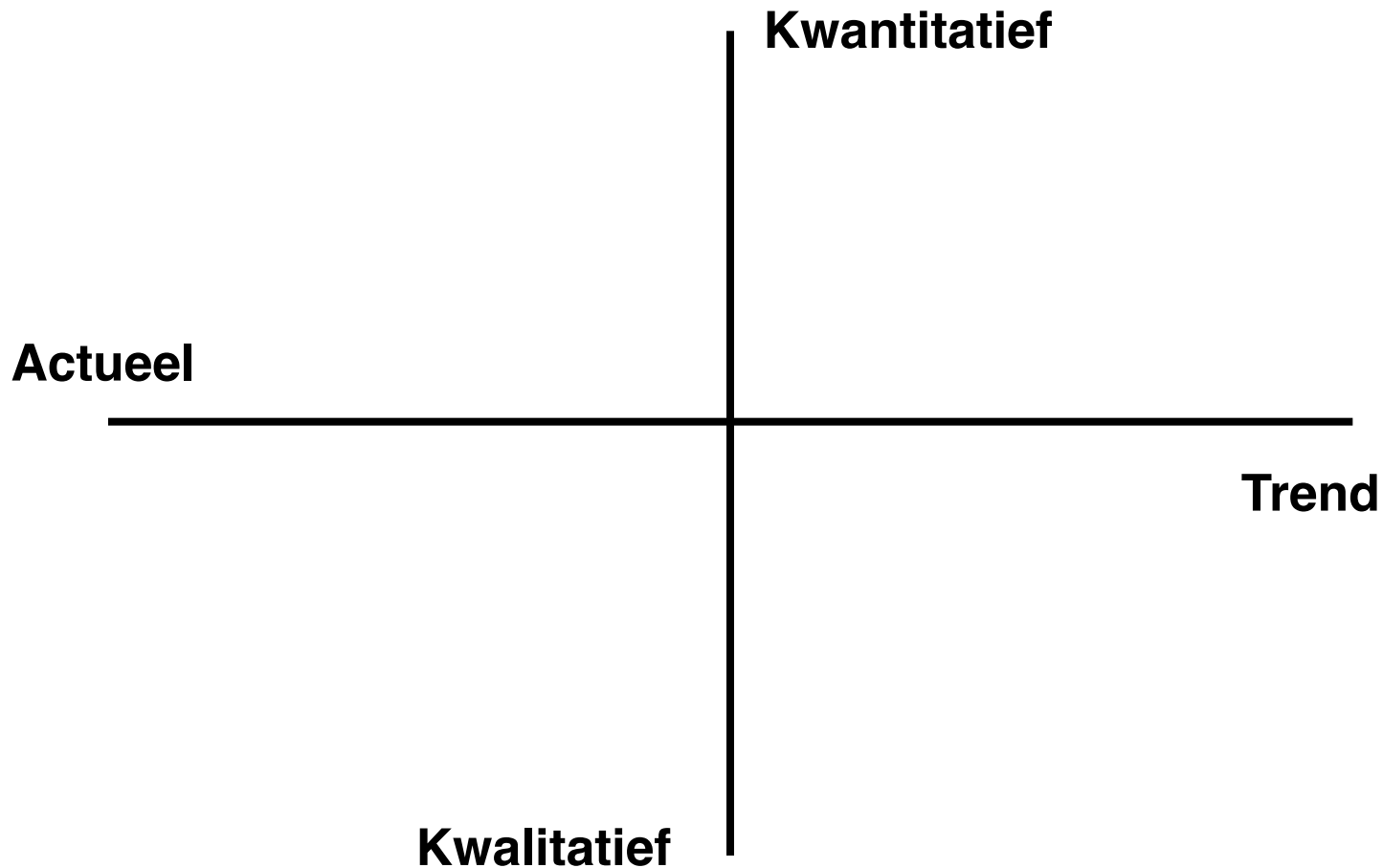
En hoe creëer je alignment op dat speelveld?



What's in it for me?

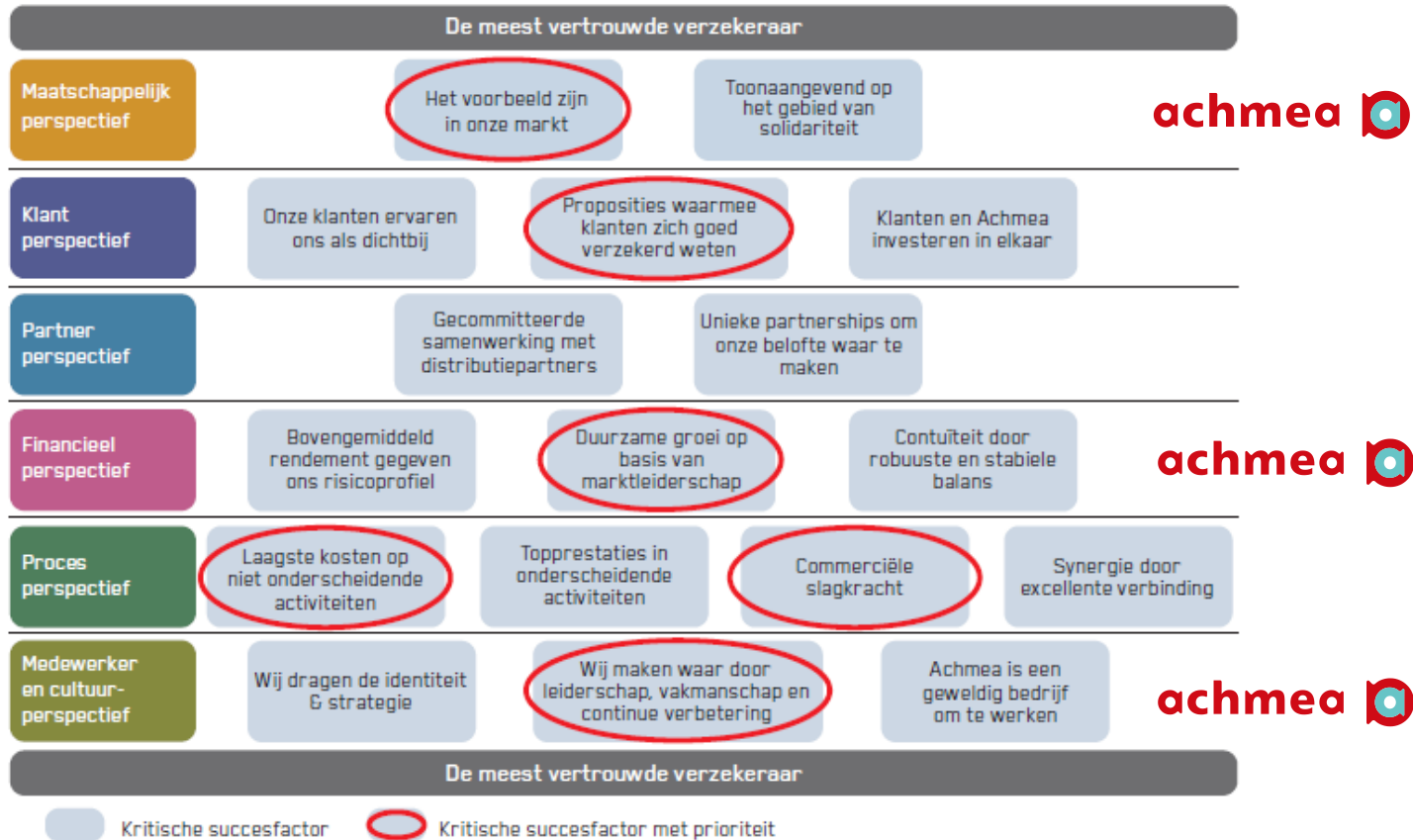
alignment = bouwen aan
duurzame relaties = wederzijds
lonend ('what's in it for me?') =
wederzijds begrip = **inzicht**

Kwadranten van meten & rapporteren



Opdracht

Strategiekaart



Meetbaar maken van relaties

Index Maatschappij:

#

Index Medewerker:

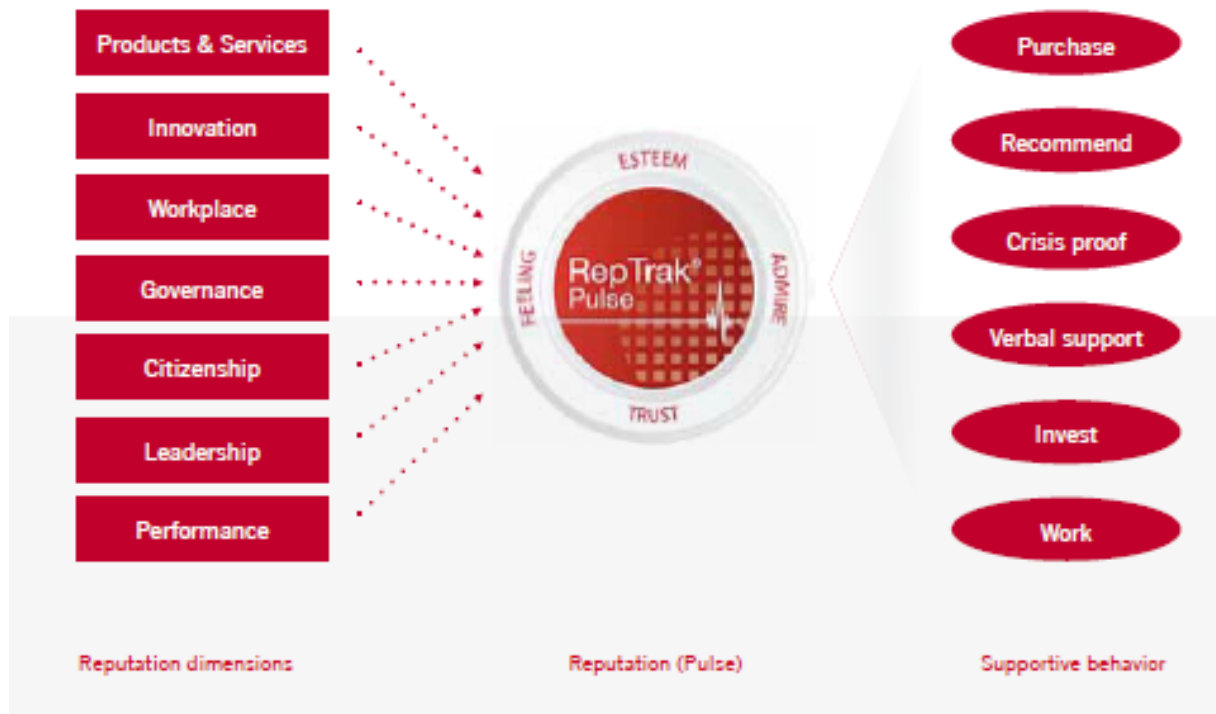
#

Index Financieel:

#

- Algemeen publiek
 - RepTrak (reputatieonderzoek)
 - Trustbarometer
 - Imago
 - Overheid
 - Politiek
 - NGO's
 - Pers
- } • Stakeholder research

Reputatie



Meetbaar maken van relaties (2)

Index Maatschappij:

#

Index Medewerker:

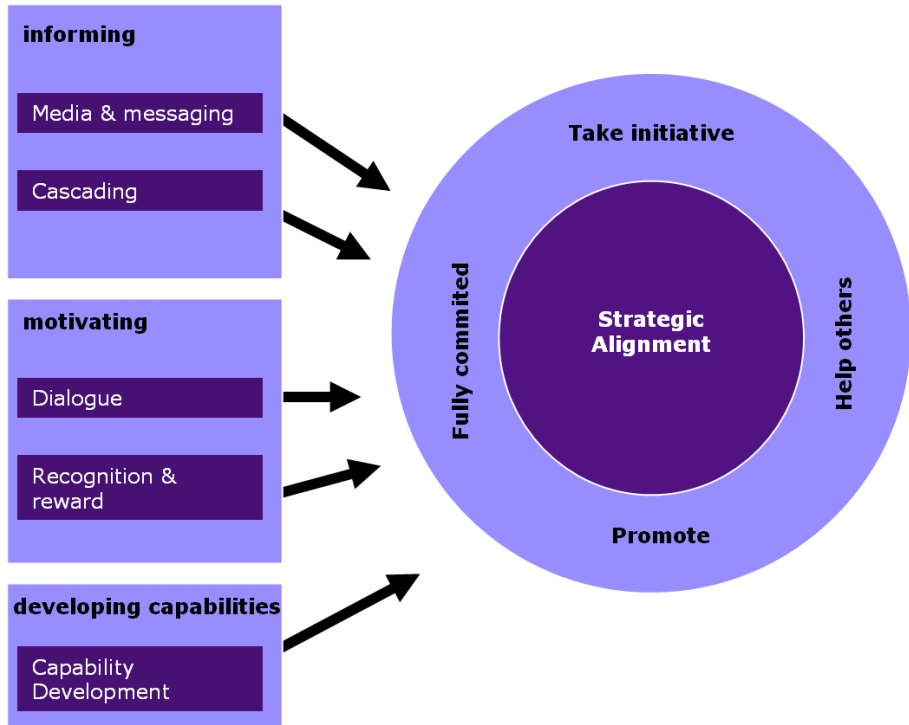
#

Index Financieel:

#

- Medewerkers Achmea
 - MBO
 - Alignment Monitor
 - Medewerkerpanel
- Arbeidsmarkt
 - Arbeidsmarkt Monitor

Strategic Alignment Monitor



De Alignment Monitor meet in hoeverre medewerkers de strategie van Achmea ondersteunen en welke 'drivers' daar het meeste invloed op hebben

Dit gebeurt aan de hand van een communicatieonderzoek dat 4 x per jaar bij een representatieve steekproef wordt uitgevoerd – 1 x uitgebreid, 2 x verkort, 1x als onderdeel van het MBO

Daarnaast worden focus groups georganiseerd die verdieping aanbrengen op de resultaten van het onderzoek

Meetbaar maken van relaties (2)

Index Maatschappij:

#

Index Medewerker:

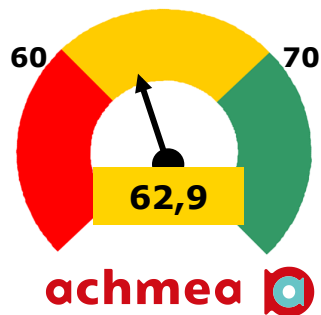
#

Index Financieel:

#

- Analisten
 - Beleggers
 - Toezichthouders
- }
- Stakeholder research

Reputatie dashboard Achmea Q4 2013



Maatschappelijk perspectief

Alg. publiek

Overheid

Politiek

Pers

Maatsch. Org.

Werkgevers perspectief

Medewerkers

Financieel perspectief

Beleggers

Analisten

reputatie

65,8

+1,2
65,2

69,8

57,7

63,1

73,3

x

x

identificatie

68,0

+ 4,4
68,0

Wij zijn een gemeenschap van betrokken mensen voor de klant zich goed verzekerd voelt. Vanuit een coöperatief gedachtegoed is onze groep klantgedreven en resultaatgericht.

De meest vertrouwde verzekeraar

HOGER DOEL
Waarom bestaan wij?

GEWAAGD DOEL
Waarheen gaan wij?

coöperatief

60,7

50,8
-0,1

64,5

55,8

x

82,8

49,4

x

x

vertrouwen

57,0

36,9
-8,0

63,9

56,1

62,8

74,0

48,4

x

x

Actie nodig

Verbeteren

Vasthouden

verschil met vorige meting

achmea

week 20

12 mei – 16 mei 2014

COMMUNICATIE & MVO

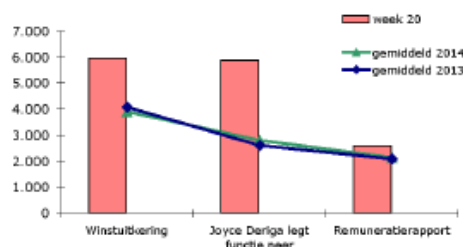
achmea

AFGELOPEN WEEK

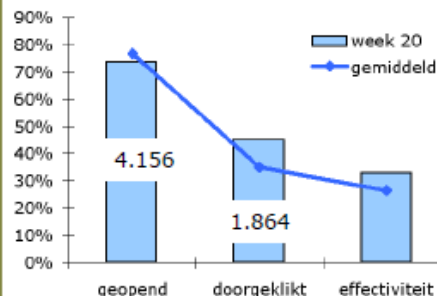
maakte VGZ haar jaarcijfers bekend. In de berichtgeving hierover werd Achmea als grootste zorgverzekeraar veel genoemd. Verder was er veel berichtgeving over de claim die Achmea legt op een failliete thuiszorgorganisatie (Diakonie) in Amsterdam. Ook kwam Achmea (CB) ter sprake in TROS Radar op maandag over de vrije keuze van advocaat voor rechtsbijstandverzekerden. Al met al behoorlijk veel media deze week, met een weerslag op social media.

Interne media

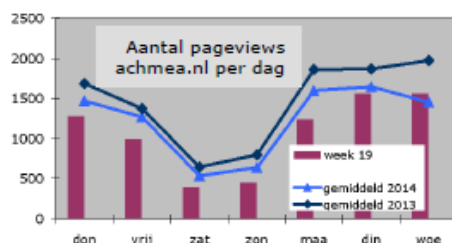
Top 3 nieuwsberichten achmeanet



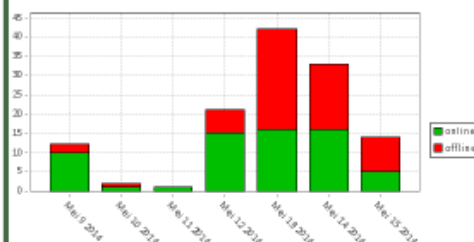
Effectiviteit samenwerken@achmea



Externe media



Achmea media week 20

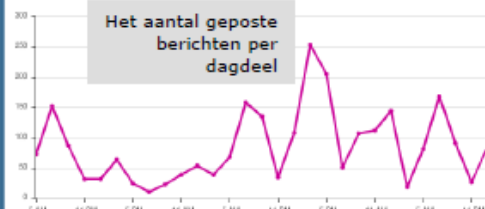
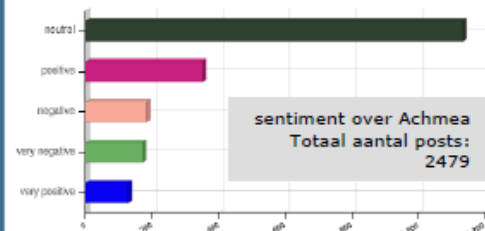


Totaal aantal nieuwsartikelen: 125

Top 3 onderwerpen:

VGZ verdrievoudigt winst 20 = 16%
 Achmea vordert failliete thuiszorgorg. 14 = 11%
 Problemen met innen zorgpremie 7 = 6%

Social media



nieuwe pensioengelden
 bestuurleden nieuws
 tweede mee gemiddeld verdienen
 wel zorg asbest 000 winst vanavond
 #vgz #zorg dbc gaat 220
 diakonie #achmea 740
achmea
 doet wijkverpleegkundig...
 bemoeien #houw miljoen
 kindermishandelin...
 manifest 000/ir ondertekenen

Conversation cloud Achmea: wat zijn de belangrijkste onderwerpen?

Analyse 1

Vrije keuze advocaat – Op maandag bevatte de uitzending van TROS Radar een item over de vrije advocaatkeuze voor verzekerden met een rechtsbijstandverzekering. Hoewel vooral verzekeraar DAS in de uitzending centraal stond, werd ook Centraal Beheer genoemd als voorbeeld waar de vrije keuze van advocaten beperkt zou zijn. Aanleiding van de uitzending is een uitspraak van het Europese Hof waarin wordt gesteld dat de vrije keuze moet worden toegestaan. Op basis hiervan wacht verzekeraars een massaclaime vanuit de stichting Rechtsbijstandclaim die ook in de uitzending was. Naar de uitzending van TROS Radar keken 1.545.000 mensen. Het bericht over de claim werd door een beperkt aantal media overgenomen. Ook op social media is weinig extra Achmea-gerelateerde activiteit te zien.



Analyse 2

Zorgverzekeraar maakt 121 euro winst per klant

13-5-2014 | de Volkskrant

VGZ

de Volkskrant

Zorgverzekeraar VGZ, na Achmea de grootste in Nederland, heeft vorig jaar per klant 121 euro winst gemaakt. De totale winst groeide van ruim 150 miljoen euro in 2012 naar 510 miljoen vorig jaar. Het concern heeft 4,2 miljoen verzekerden en boekte een omzet van 10,9 miljard euro, een miljard meer dan het jaar ervoor. VGZ voert diverse merken waaronder IZA, UMC, Bemut, en IZZ. Het verzorgt ook zorgverzekeringen voor Univé, ZEKUR, Goudse Verzekeringen en Cares. In 2012 zag VGZ zijn winst al verzevoldigen. Volgens het concern is meer dan de helft van de winst, 290 miljoen euro, inmiddels teruggegeven aan verzekerden in de vorm van een lagere premie voor 2014. De hogere winst is te danken aan verhoging van het eigen risico en zorgpreventie, dankt het bedrijf.

am:

Branches Personeel Financiële planning Salaries Sociaal arbeidsmarkt Sleep Actie

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013

VGZ verdrievoudigde winst in 2013



Winst – Afgelopen week maakte VGZ haar winstcijfers bekend. Achmea wordt in vrijwel alle berichten hierover genoemd als grootste zorgverzekeraar. Waar de winstcijfers van VGZ voor grote commotie zorgden, zowel in de reguliere media als op social media, blijft het dit jaar relatief rustig. Er wordt wel meer getwitterd dan normaal: zo'n 2500 posts, terwijl de helft daarvan normaal is, maar er is geen toename van negatief sentiment rondom Achmea.

In de berichten wordt duidelijk dat VGZ haar winst deels gebruikt om de premie te verlagen.

Agenda

19/05/2014

Opnames
Huiskamergesprek
Volgens Nederland
op BNR



“Samenwerking politie en slachtofferhulp na inbraak,”
Harry Cofaars
Lees verder >

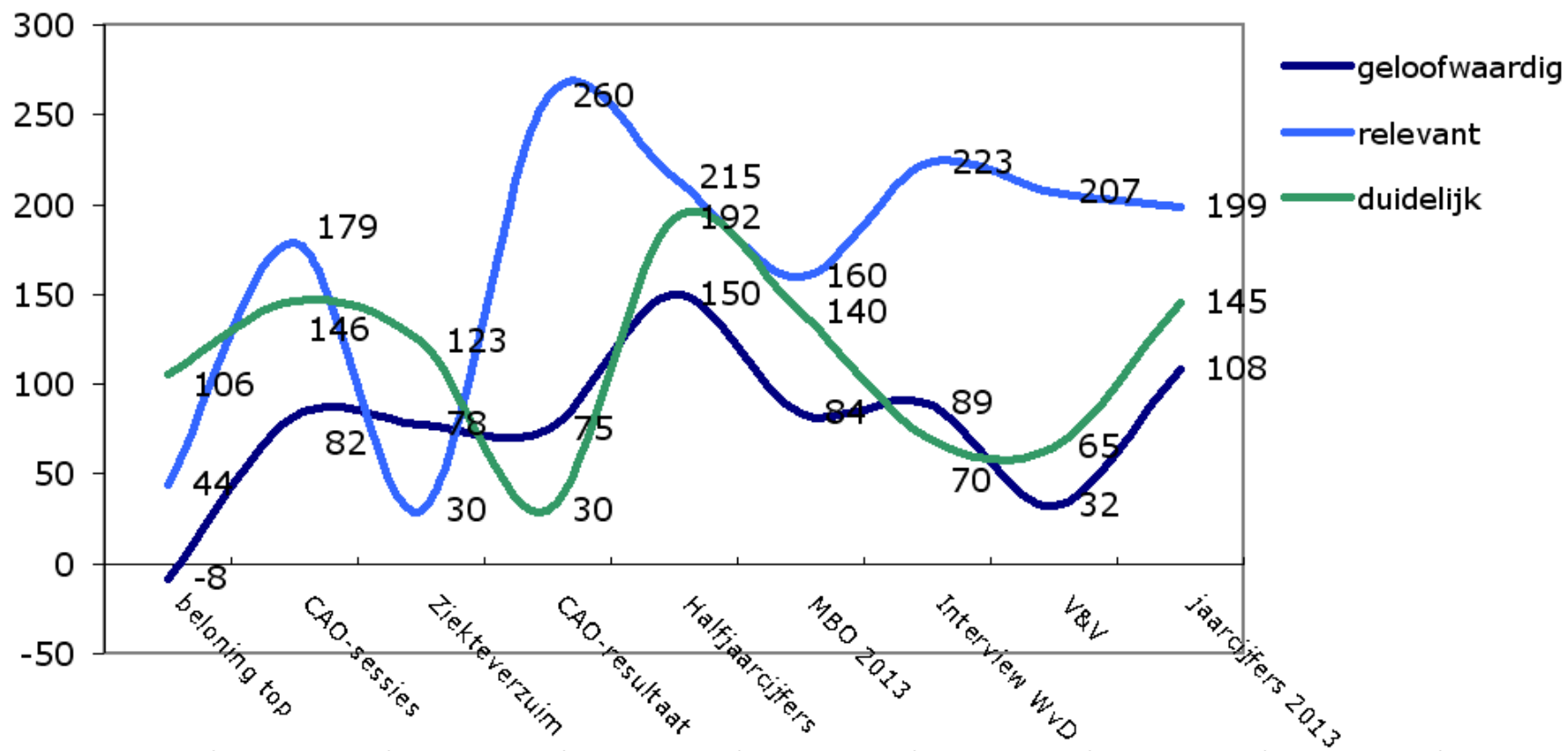
PRAT MEE NOG: 04:07:40
Luister >

21/05/2014: 19.00 – 19.30
Uitzending Huiskamergesprek
Volgens Nederland op BNR



Participatie van medewerkers





Dus...

- **Natuurlijk accountability**
- **Natuurlijk effectiever communiceren**

- **Maar vooral: je spelers echt begrijpen!**

4 tips

1. Combineer trend met actualiteit
2. Sluit aan bij de belevingswereld van je opdrachtgever
3. Hou het simpel
4. Wees niet bescheiden