

Van ziekenfonds naar klantgerichte zorgverzekeraar

Casus De Friesland Zorgverzekeraar
CRM-Award 2006

Ton Timmermans

Directeur Marketing & Verkoop

Amersfoort, 16 november 2006

Zorg voor uw gezondheid

De markt van zorgverzekeringen

- Geschiedenis en achtergrond
- Structuur en cultuur organisaties
- Schaalvergroting door fusies
- Positie van De Friesland
- Keuze van De Friesland

Aandachtsgebieden

- Structuur
- Cultuur
- Kennis & vaardigheden
- Management control
- Informatisering
- Zorginkoop
- Netwerken

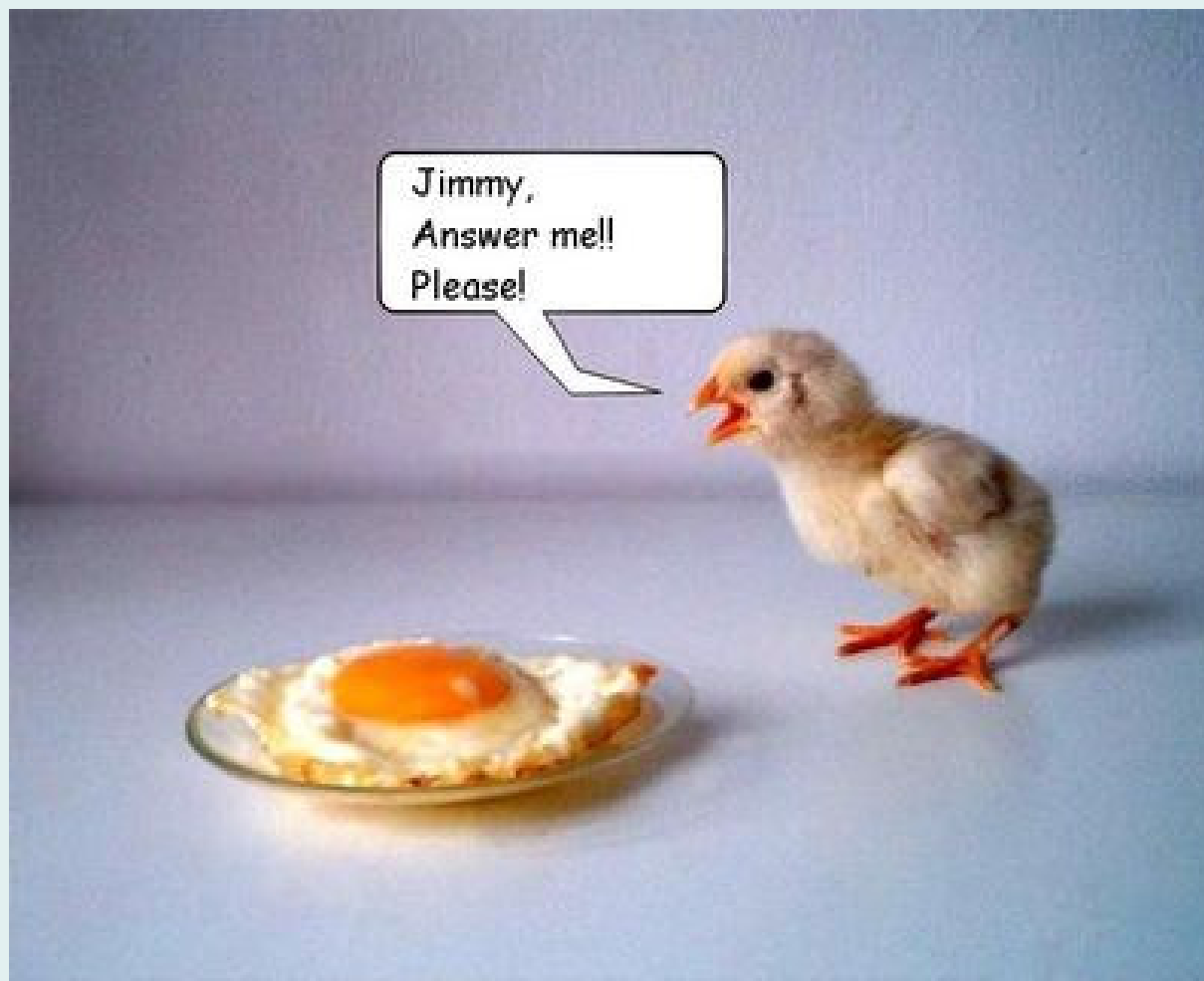
Programma's en implementatie

- De Klant Centraal
- Presteren met Processen
- Klantgerichtheids trainingen
- Zorginkoop trainingen

Inside out i.p.v. outside in...



Zorg voor uw gezondheid



Zorg voor uw gezondheid

Positionering Basisverzekering

- Externe analyse
 - Onrust in de markt
 - Campagnes van overheid, fiscus, bonden en belangenverenigingen, politieke partijen, vergelijkingssites & concurrenten
 - Consumenten en werkgevers gedwongen tot oriëntatie en keuzes

Positionering Basisverzekering

- Interne analyse
 - Zeer hoge klanttevredenheid
 - Scherpe service levels
 - Goede relatie met zorgaanbieders
 - Relatief lage kosten en schadelast
 - Buiten Friesland lagere merkbekendheid

Klantarena's

- Onze klant wil
 - ons vertrouwen
 - gehoord worden
 - blijven
 - informatie op maat en tijd
 - toegankelijkheid en vriendelijkheid
 - hulp bij keuzes
 - zekerheid van goed geregelde zorg
 - onze prijzen begrijpen



Campagnestrategie en propositie

- Eye of the storm, rustpunt zijn
- Klant vastpakken en door hectiek leiden
- Vroegtijdig, duidelijk communiceren
- Met inhoud
- Maar geen overkill
- Primaire focus op 6 noordelijke provincies
- Friesland behoud, andere provincies werving

Implementatie

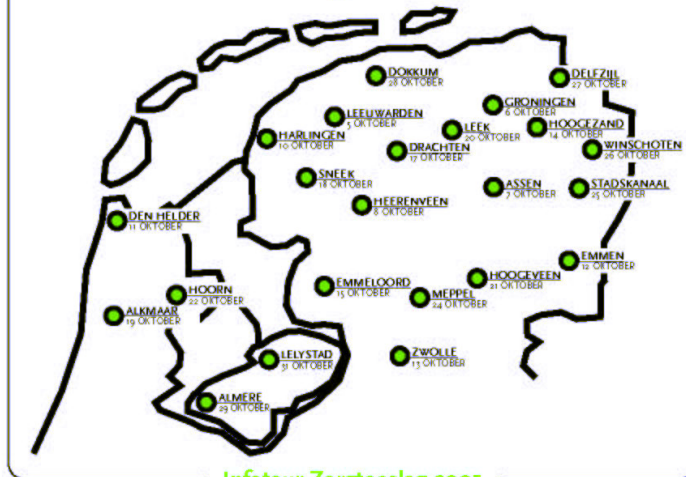
- ‘De zorgeloze Basisverzekering van De Friesland’
- Visual: hangmat in Friese kleuren



De zorgeloze Basisverzekering van De Friesland

Zorg voor uw gezondheid

De Friesland komt u helpen met de zorgtoeslag!



Infotour Zorgtoeslag 2005

Hebt u vragen over de zorgtoeslag? Geen zorgen: De Friesland komt naar u toe dit najaar om u te helpen bij uw aanvraag. U bent van harte welkom tijdens de Infotour Zorgtoeslag die op woensdag 5 oktober in Leeuwarden begint:

Leeuwarden	Woensdag 5 oktober
Openbare Bibliotheek Beursplein 1	van 10.00 - 13.00 uur
Winkelcentrum Bilgaard Beursplein 1	van 13.00 - 15.00 uur
FEC Leeuwarden Beursplein 1	van 15.00 - 17.00 uur

- Als u langskomt, neem dan de volgende papieren mee:
- het aanvraagformulier zorgtoeslag dat u van de Belastingdienst hebt gekregen
 - uw laatste aanslag inkomstenbelasting
 - een recent loonstrookje
 - uw jaaropgave van 2004

Kijk voor het complete tourschema met alle data, tijden en adressen van de Infotour Zorgtoeslag op www.defriesland.nl of bel gratis met onze Klantenservice (0800) 16 14. Wij helpen u graag!

Nog niet verzekerd bij De Friesland?

Vraag een aantrekkelijke offerte aan op www.defriesland.nl of bel gratis (0800) 16 14.

DE FRIESLAND
ZORGVERZEKERAAR

Zorg voor uw gezondheid

De zorgeloze basisverzekering van De Friesland

Het aanvragen van de zorgtoeslag een ingewikkelde klus?



Geen zorgen! De Friesland komt naar u toe om u te helpen.

Hebt u vragen over de zorgtoeslag? Maakt u zich geen zorgen: De Friesland komt naar u toe om u te helpen bij uw aanvraag. U bent van harte welkom tijdens de Infotour Zorgtoeslag!

Plaats	Drachten
Datum en tijd	Maandag 17 oktober van 10.00 - 12.00 uur
Adres	Openbare Bibliotheek, Museumplein 1

De Infotour Zorgtoeslag komt in oktober naar Leeuwarden, Groningen, Assen, Heerenveen, Harlingen, Den Helder, Emmen, Zwolle, Hoogezand, Emmeloord, Drachten, Sneek, Alkmaar, Leek, Hoogeveen, Hoorn, Meppel, Stadskanaal, Winschoten, Delfzijl, Dokkum, Almere en Lelystad.

Als u langskomt, neem dan de volgende papieren mee:

- het aanvraagformulier zorgtoeslag dat u van de Belastingdienst hebt gekregen
- uw laatste aanslag inkomstenbelasting
- een recent loonstrookje
- uw jaaropgave van 2004

Kijk voor het complete tourschema met alle data, tijden en adressen van de Infotour Zorgtoeslag op www.defriesland.nl of bel gratis met onze Klantenservice (0800) 16 14. Wij helpen u graag!

Nog niet verzekerd bij De Friesland?

Vraag een aantrekkelijke offerte aan op www.defriesland.nl of bel gratis (0800) 16 14.

DE FRIESLAND
ZORGVERZEKERAAR

Zorg voor uw gezondheid

De zorgeloze basisverzekering van De Friesland

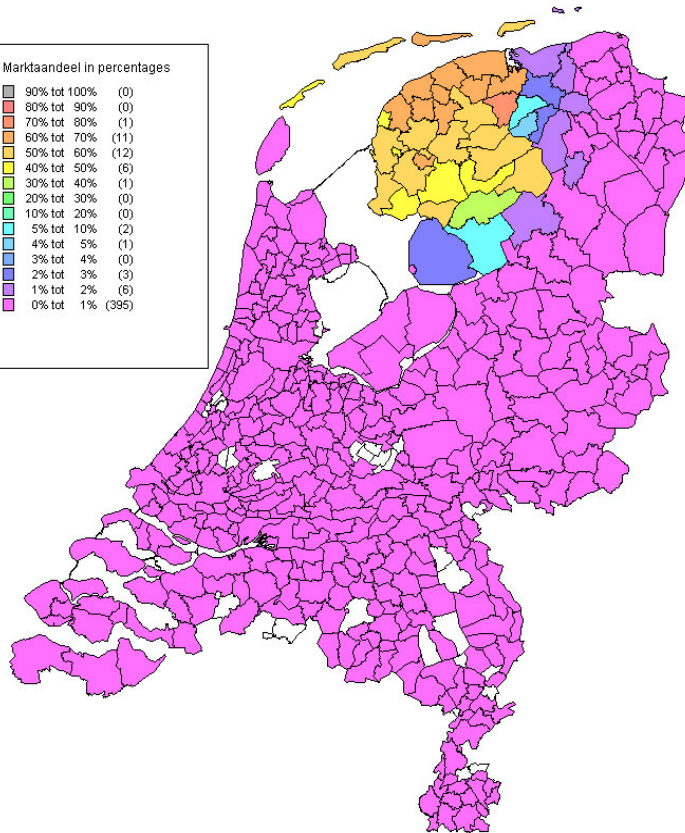
Resultaten

- Groei met 25% naar >500.000 klanten
- Verloop 6% (landelijk 20%)
- Sterke stijging merkbekendheid Noord Nederland
- Zeer hoge (en gestegen!) klanttevredenheid
- Financieel neutraal
- Ziekteverzuim gedaald

Marktaandeel De Friesland Zorgverzekeraar maart 2005

Marktaandeel in percentages

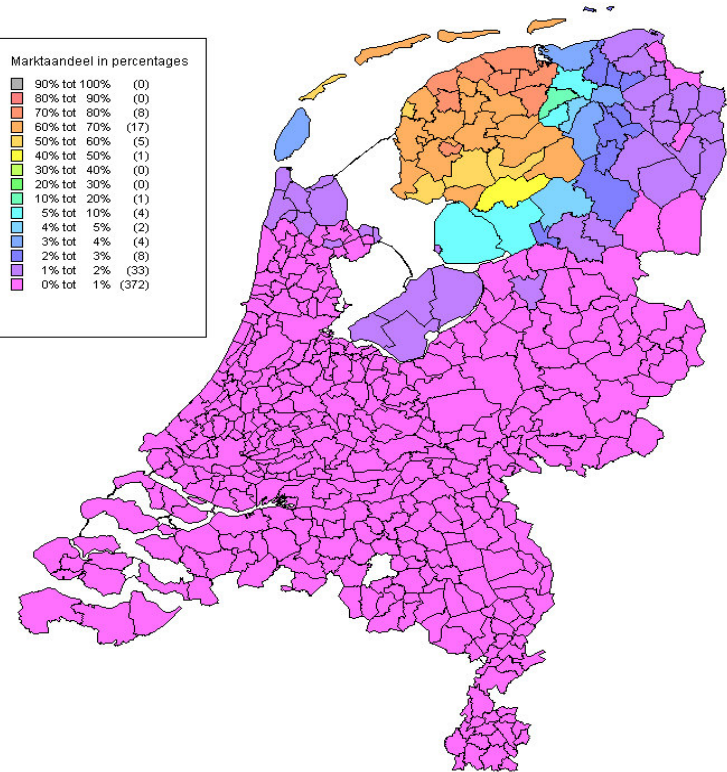
90% tot 100%	(0)
80% tot 90%	(0)
70% tot 80%	(1)
60% tot 70%	(11)
50% tot 60%	(12)
40% tot 50%	(6)
30% tot 40%	(1)
20% tot 30%	(0)
10% tot 20%	(0)
5% tot 10%	(2)
4% tot 5%	(1)
3% tot 4%	(0)
2% tot 3%	(3)
1% tot 2%	(6)
0% tot 1%	(395)



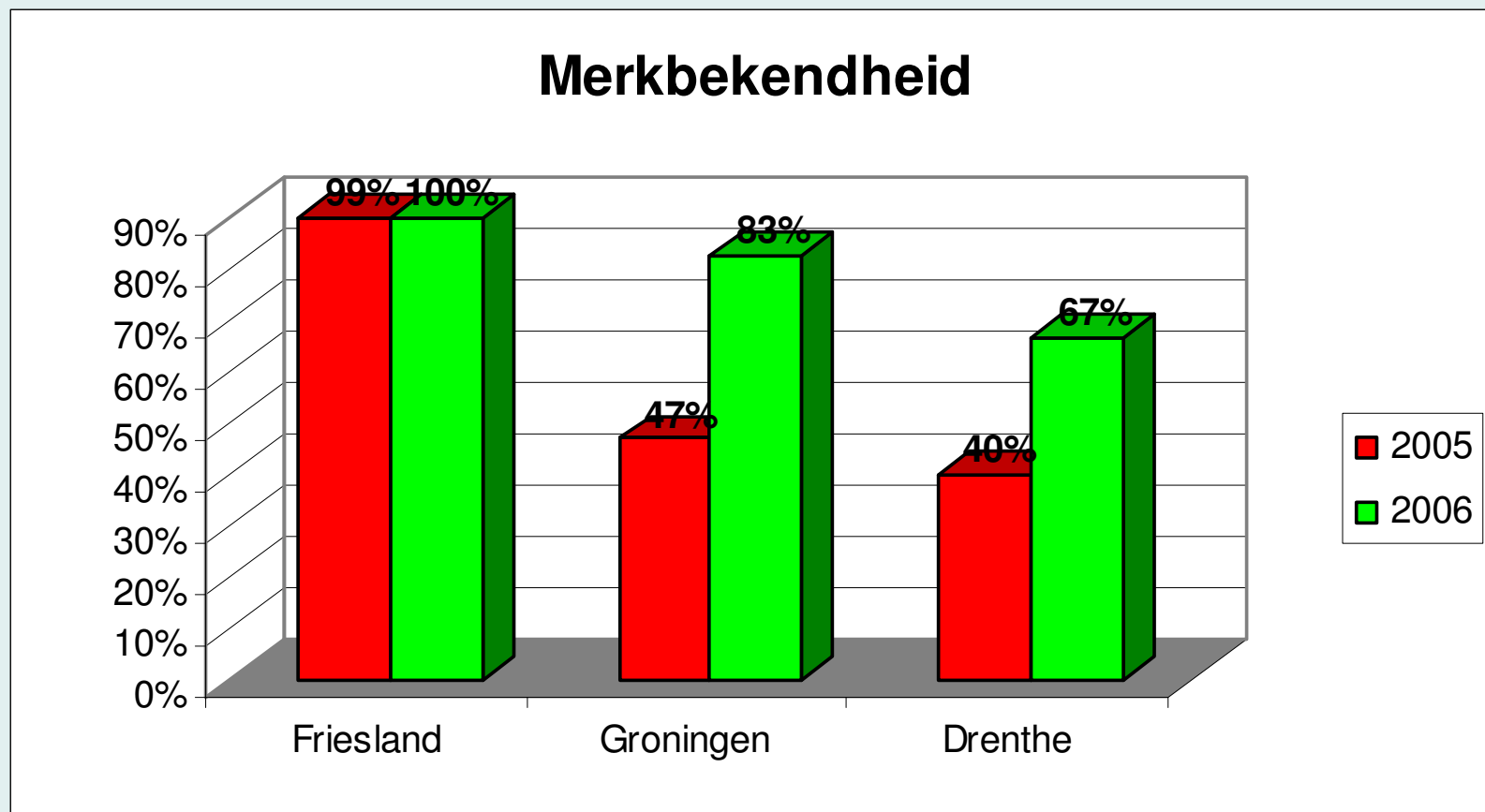
Marktaandeel De Friesland Zorgverzekeraar 29 mei 2006

Marktaandeel in percentages

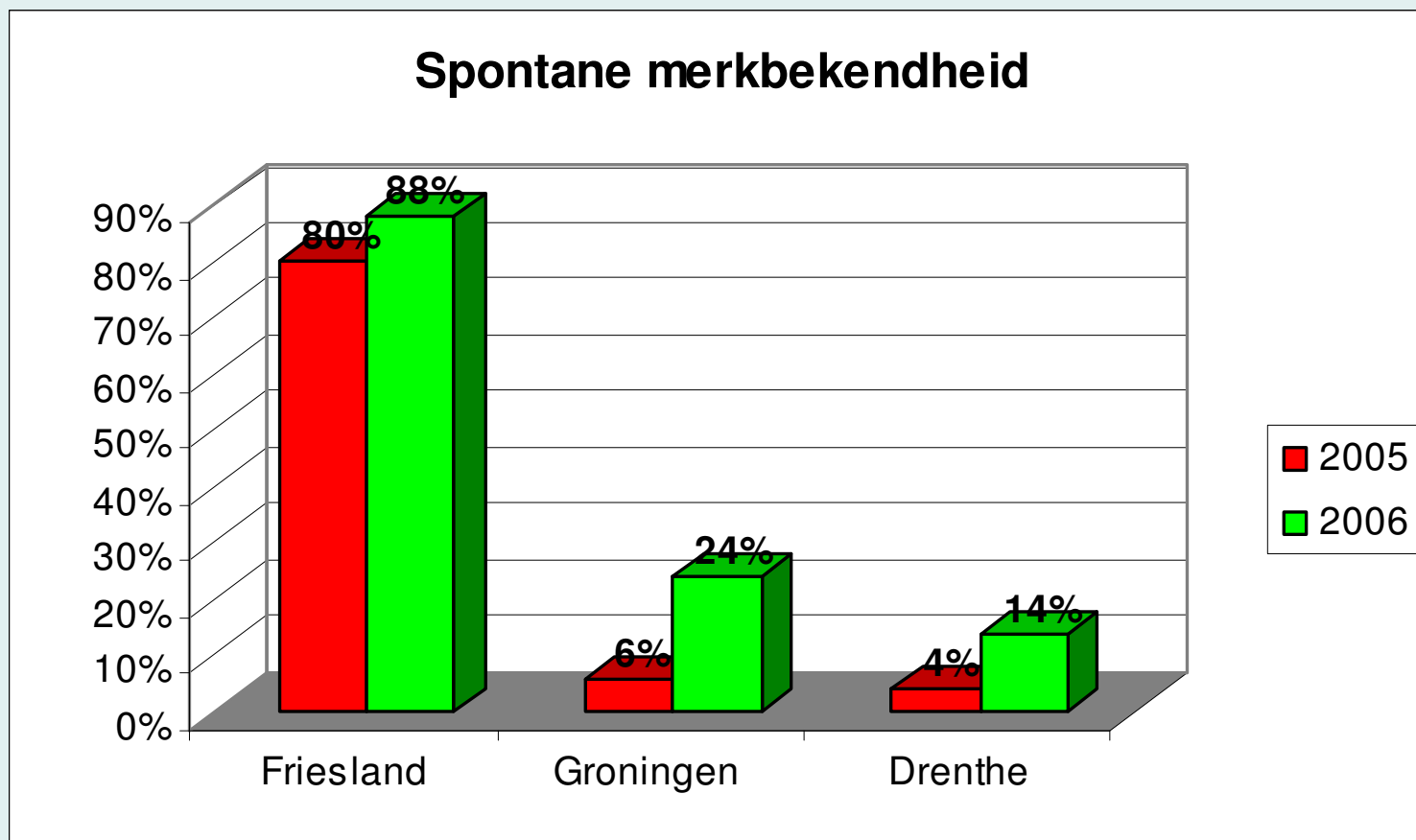
90% tot 100%	(0)
80% tot 90%	(0)
70% tot 80%	(8)
60% tot 70%	(17)
50% tot 60%	(5)
40% tot 50%	(1)
30% tot 40%	(0)
20% tot 30%	(0)
10% tot 20%	(1)
5% tot 10%	(4)
4% tot 5%	(2)
3% tot 4%	(4)
2% tot 3%	(8)
1% tot 2%	(33)
0% tot 1%	(372)



Resultaten (1)



Spontane merkbekendheid



Ontwikkelpunten

- Procescoördinatie
- Data-ontsluiting en –gebruik

Vragen?

Zorg voor uw gezondheid