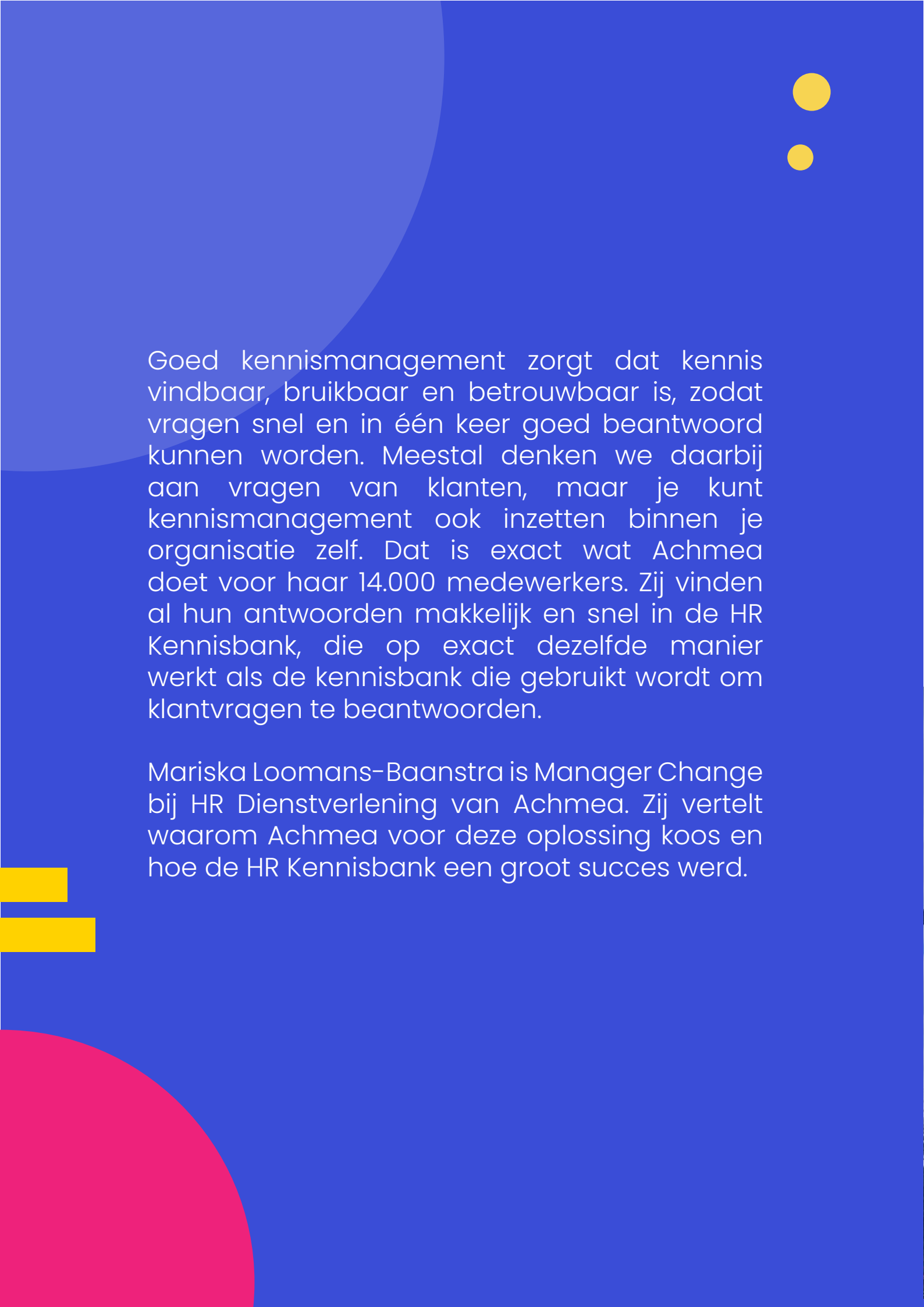


A close-up portrait of a woman with curly blonde hair, smiling warmly. She is wearing a blue blazer over a white top. The background is softly blurred, showing an indoor setting with greenery.


**DE HR KENNISBANK VAN ACHMEA.
DÉ BRON VOOR ALLE HR-VRAGEN
VAN 14.000 MEDEWERKERS**



**EEN INTERVIEW
MET MARISKA LOOMANS-BAANSTRA
MANAGER CHANGE BIJ HR DIENSTVERLENING VAN ACHMEA**



Goed kennismanagement zorgt dat kennis vindbaar, bruikbaar en betrouwbaar is, zodat vragen snel en in één keer goed beantwoord kunnen worden. Meestal denken we daarbij aan vragen van klanten, maar je kunt kennismanagement ook inzetten binnen je organisatie zelf. Dat is exact wat Achmea doet voor haar 14.000 medewerkers. Zij vinden al hun antwoorden makkelijk en snel in de HR Kennisbank, die op exact dezelfde manier werkt als de kennisbank die gebruikt wordt om klantvragen te beantwoorden.



Mariska Loomans-Baanstra is Manager Change bij HR Dienstverlening van Achmea. Zij vertelt waarom Achmea voor deze oplossing koos en hoe de HR Kennisbank een groot succes werd.

Over Achmea en de afdeling HR Dienstverlening

Met 14.000 medewerkers in Nederland en nog eens 2.500 internationaal ondersteunt Achmea dagelijks zo'n 10 miljoen klanten met totaaloplossingen op het gebied van gezondheidszorg, wonen, mobiliteit en inkomen. De bekendste merken zijn Zilveren Kruis, Centraal Beheer en Interpolis.

De afdeling HR Dienstverlening is een shared service center voor alle HR-processen binnen Achmea. Denk aan de HR-administratie voor al die 14.000 collega's, maar ook het in goede banen leiden van indiensttredingen, opleidingen en personeelsregelingen.



Een HR Kennisbank. Waarom eigenlijk?

Mariska vertelt: 'Binnen elke organisatie, maar zeker bij zo'n grote organisatie als Achmea, is er op HR-gebied ontzettend veel informatie. Je wilt dat deze informatie gemakkelijk vindbaar, volledig en juist is. Net zoals de informatie die je gebruikt om klantvragen te beantwoorden.'

'In de praktijk was de informatie in de loop der jaren verspreid geraakt over verschillende plekken. Bijvoorbeeld op SharePoint en HR online, maar ook in Word-bestanden op de schijf. Daardoor was informatie lastig te vinden en duurde het lang voor je een antwoord op je vraag had. Dat werd nog eens versterkt doordat de teksten vaak erg lang en uitgebreid waren, omdat we heel volledig wilden zijn. Alle mogelijke uitzonderingen werden beschreven en soms sprak informatie op verschillende plaatsen elkaar zelfs tegen. Je snapt ongetwijfeld dat we daar graag iets aan wilden doen!'





Op zoek naar de beste oplossing voor HR-vragen

Mariska: 'De kennisbank "Brein" is binnen Achmea een begrip. Onze uitdaging was behoorlijk vergelijkbaar met die van de klantenservice en de oplossing dus ook.'

'Na de keuze voor Brein (officieel OKA (Oracle Knowledge Advanced)) hebben we contact opgenomen met TKC digital', vervolgt Mariska. 'Zij hebben ook geholpen met de implementatie van de kennisbank bij andere onderdelen van Achmea, zoals de klantenservice van Zilveren Kruis en van Interpolis.'

De start is gemaakt! En dan?

'Ons uitgangspunt was om alle HR-informatie op één locatie te verzamelen. Dat zorgt voor één betrouwbare bron, waardoor je sneller het antwoord vindt. Ook heb je geen bronnen die elkaar tegenspreken en is het up-to-date houden van informatie een stuk minder bewerkelijk.'

'Samen met TKC hebben we nagedacht over de inrichting, wat we wel en wat we pertinent niet wilden, hoe de oplossing eruit moest komen te zien en hebben we kenniseigenaren aangewezen. Zij zijn samen met de contentmanagers verantwoordelijk dat alle en de juiste informatie in de kennisbank terecht komt en up-to-date blijft.'

'De grootste verbetering vind ik dat we informatie nu echt schrijven vanuit de klantvraag, of eigenlijk medewerkervraag. Op die manier voegen we alleen relevante informatie toe.'

Hoe verliep het project?

Tijdens het project lag onze primaire focus op het creëren, schrijven en redigeren van content voor de HR Kennisbank. Dat deden we met drie mensen uit mijn team, twee schrijvers van TKC digital en een aantal vrijwillige schrijvers vanuit de organisatie.'

'Voor ons was het veranderen van de HR-schrijfwijze naar een beknoptere en meer op de klantvraag gerichte stijl best een uitdaging. TKC digital heeft ons toen enorm geholpen. Betrek je klant en onderzoek wat nu echt belangrijk is. Schrap overbodige informatie. Daar moet je echt streng in zijn, maar dan worden teksten veel helderder en toegankelijker.'

'Ook werkten we met een Super User Group vanuit diverse afdelingen van Achmea. Zij gaven doorlopend feedback op de teksten. Ik kan je vertellen: dat was soms best confronterend! Dachten wij dat het heel logisch en duidelijk op papier stond, kregen we terug dat er veel te veel HR-termen in stonden. Door deze feedback werden de teksten veel begrijpelijker.'

Zo'n groot project is niet niks. Wat zou je andere bedrijven mee willen geven?

'Betrek vanaf het begin een goede vertegenwoordiging van de mensen die te maken krijgen met de kennisbank. Zorg dat je alle informatie - maar ook alle kritiek - boven tafel krijgt. Laat zien hoe de kennisbank werkt en wat mensen eraan hebben. Het helpt heel erg als het MT HR die boodschap ook uitdraagt. Op een bepaald moment bereik je dan een omslagpunt waarop mensen de waarde van de kennisbank in gaan zien.'



En toen ging de HR Kennisbank live. Wat zijn de grootste verschillen voor en na?

'Sinds de lancering is de HR Kennisbank een groot succes, zegt Mariska. 'Om je een idee te geven: vorig jaar werd binnen Achmea het Klimaatbudget geïntroduceerd. Daarmee kunnen medewerkers bijvoorbeeld hun huis verduurzamen, duurzaam witgoed aanschaffen, of een elektrische fiets kopen.'

'Vanaf het moment dat de regeling live ging, schoot het aantal bezoekers van de kennisbank omhoog. Vrijwel alle vragen die mensen konden hebben over dit budget – zoals hoe hoog is het, wat mag je ervan kopen, noem maar op – waren gemakkelijk en snel te vinden in de kennisbank. Daardoor nam het aantal telefoontjes vrijwel niet toe, terwijl ik denk dat we zonder de kennisbank zouden zijn overspoeld!'

'De vindbaarheid van HR-informatie is sterk verbeterd en binnen anderhalf jaar bereikten we al 1 miljoen raadplegingen. We hadden voor livegang zo'n 2.000 belletjes per maand. Dat zijn er per jaar nu 2.000 minder. Dat betekent dus een complete maand minder aan telefoontjes! Ook het aantal e-mails is significant gedaald. En als er toch gebeld wordt, vinden HR-medewerkers sneller het juiste antwoord, wat de kwaliteit van onze dienstverlening verhoogt.'

Natuurlijk is het fantastisch om de oude situatie te verbeteren. Maar daar stopt het niet. We kijken steeds naar de toekomst.



Wat zijn de plannen voor de toekomst?

'De HR Kennisbank kan altijd beter. Bijvoorbeeld met een chatbot die direct antwoord geeft op vragen van medewerkers, waardoor zelf zoeken naar informatie niet meer nodig is. Inmiddels kijken we Achmea-breed ook naar de mogelijkheden van ChatGPT. Het lijkt me fantastisch als zo'n bot niet alleen antwoord geeft op de vraag, maar ook proactief relevante informatie verstrekt. Zoals details over je persoonlijke situatie als verlof en vakantiedagen.'

'Daarnaast zijn andere onderdelen binnen Achmea nu ook bezig om een kennisbank op te zetten en is afgelopen maand de kennisbank bij Debiteurenmanagement en betalingsverkeer live gegaan.'

Waar ben je het meest trots op?

Mariska: 'Wat me het meest trots maakt, is dat de HR Kennisbank een begrip is geworden binnen Achmea. Het werkt perfect en is echt de go-to plek geworden voor alles wat met HR te maken heeft.'

'We hebben met onze kennisbank het Achmea Gouden Spaarvarken gewonnen, voor het beste besparingsidee binnen Achmea. Dit werd breed uitgemeten in de Nieuwjaarshow, waardoor de kennisbank extra in de spotlight kwam te staan. Niet alleen heeft het 2.000 telefoontjes bespaard, maar het heeft ook herwerk verminderd en het onboardingproces vereenvoudigd. Je kunt gewoon niet meer zonder de HR Kennisbank!'



Mariska Baanstra werkt zeven jaar bij Achmea. Ze begon er als Projectleider Leren en Ontwikkelen bij Zilveren Kruis, waar ze verantwoordelijk was voor alle opleidingen voor het klantcontactcentrum. Daarna werd ze Transitie manager bij HR Dienstverlening van Achmea, wat als snel evolueerde naar Manager Change. HR Dienstverlening is hét kloppend hart van Achmea HR. Ze was de drijvende kracht achter het opzetten en introduceren van de HR Kennisbank met alle HR informatie gebaseerd op de klant(medewerker)vraag voor heel Achmea. Mariska woont in Bussum samen met haar man en twee dochters.

Verder lezen? Bekijk dan ook deze klantcases

[Zo vinden 12.000 medewerkers van Interpolis Achmea en Rabobank razendsnel het juiste antwoord.](#)



TKC is de specialist in kennismanagement. Al 15 jaar helpen wij grote bedrijven om hun klantenservice te verbeteren. Ons team bestaat uit business consultants, technisch consultants en content consultants die de gedeelde passie hebben om de dienstverlening van elk bedrijf te verbeteren!

We nemen je mee in het bedenken van de juiste kennismanagement strategie, helpen je bij het leveren of het implementeren van een nieuw systeem of zorgen dat je bent voorzien van de juiste service content via elk kanaal. Zo beantwoord jij al je klantvragen in één keer goed!