

Claudia Goossen



Profiel

Ik heb ruime ervaring op het gebied van management, strategieontwikkeling, politieke besluitvorming, corporate communicatie, reputatiemanagement, crisismanagement en verandermanagement. In een omgeving waar veel beweging en groei nodig zijn, voel ik me als een vis in het water. Ik ben een denker die doet, die momentum creëert en resultaten wil behalen. Als manager enthousiasmeer ik anderen door te focussen op wat wel mogelijk is, door te experimenteren, ruimte te creëren voor beweging en samen te leren. Dat doe ik met een flinke dosis Hollandse nuchterheid, Rotterdamse werkmentaliteit, humor, energie, creativiteit en politieke sensitiviteit.

Contact: claudia@claudiagoossen.nl of 06 218 91 462

Werkervaring

- januari 2022 – heden – zelfstandig ondernemer

Kansspelautoriteit: Interim afdelingshoofd Communicatie & Strategie (februari 2024 – heden)

Verantwoordelijk voor de advisering aan het bestuur en afdelingen over strategische beleidskeuzes, stakeholdermanagement, reputatierisico's en interne en externe communicatie, de dagelijkse aansturing afdeling Communicatie & Strategie, MT- lid. Binnen deze portefeuille valt ook de aansturing van het programma Gokschade en het beheer het Verslavingspreventiefonds. Belangrijkste resultaten:

- Opbouwen en versterken van de (strategische) impact van de afdeling Communicatie & Strategie, van 14 fte, naar 24 fte.
- Begeleiden bestuurswissel (voorzitter) en herijking strategie KSA.
- Herinrichting besturing en verhogen output Verslavingspreventiefonds.
- Versterken/optimaliseren samenwerking met J&V en succesvolle uitrol van de KSA strijdpunten in de evaluatie wet KOA.
- Opzetten programma Gokschade en opbouwen van het programmateam (4fte).
- Re-branding Loket Kansspel en introductie landelijk informatie en hulp platform voor publiek: OpenOverGokken.
- Opzetten publiekscommunicatie resulterende in succesvolle campagnes als: "pak je leven op, neem een gokstop" en "speel geen spelletjes".
- Organiseren eerste internationale KSA-conferentie in den Haag.

Overige opdrachten:

- Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA): adviseur, begeleider en coach van de Afdeling Communicatie & Relatiemanagement (5 mnd).
- GrondFest, het festival voor en over democratie: communicatiestrategie en woordvoerder (parttime gedurende 12 mnd).
- Robeco: Global senior adviseur PR en communicatie, CEO-positionering, strategisch adviseur M&A en crisiswoordvoerder (16 mnd).
- Het strategisch adviseren van bestuurders om mogelijke reputatieschade te mitigeren (doorlopend).
- Coach voor directeuren en professionals in strategische functies (doorlopend).

- januari 2020 - april 2022 - Ministerie van Justitie en Veiligheid, Den Haag

Hoofd Communicatieadvies en Redactie/plv Directeur Communicatie

Verantwoordelijk voor de strategie en het management van de afdeling communicatieadvies en online redactie (32 fte) en plaatsvervangend directeur Communicatie (52 fte). Zitting in de Departementale Crisis Commissie (DCC) tijdens Covid-crisis, Commissie Rijksoverheidscommunicatie (CRC), voorzitter van de Adviescommissie Interne Communicatie (AIC) en als plaatsvervangend lid van de Voorlichtingsraad (VoRa). Belangrijkste resultaten:

- Impact en effectiviteit van de afdeling verhoogd en uitbreiding van het werken in multidisciplinaire teams gerealiseerd.
- Corporate strategie en corporate story ontwikkeld en geïmplementeerd.
- Brede (online) contentredactie opgericht.
- Interdepartementale werkgroep voor reputatiemanagement en herstel van vertrouwen opgezet.
- Departementale crisiscommunicatie tijdens Covid-crisis succesvol aangestuurd en uitgerold.

- februari 2009 - januari 2020 - Aegon Nederland, Den Haag

Reputatiemanager/plv directeur Communicatie (januari 2018 – januari 2020)

Ontwikkelen en managen van een duurzame reputatiestrategie, opstellen van veranderstrategieën en communicatieve aanpak voor complexe verandertrajecten, het verhogen van de betrokkenheid van medewerkers, alsmede plaatsvervangend directeur Communicatie Aegon Nederland (20 fte). Oprichting Reputatie Board samen met onder andere de CEO, CFO en Hoofd JZ. Belangrijkste resultaten:

- Opzetten en inrichten Conduct Risk binnen de afdeling Compliance
- Kaders voor Corporate Social Responsibility en het Product & Proposition Approval Process opgesteld.
- Agile team voor leiderschapsvisie en agile bedrijfsvoering opgezet (12 fte).
- Visie en aanpak voor leiderschapsontwikkeling en agile bedrijfsvoering opgeleverd.
- Succesvolle mitigatie van reputatierisico's en reputatiescore ten opzichte van het gestelde doelen overtroffen.



Manager Reputatie & Klantcommunicatie/plv Chief Customer Officer (april 2012 - januari 2018)

Management afdeling klantcommunicatie, strategisch adviseur Reputatie Management, plaatsvervangend Chief Customer Officer (27 fte) en lid van het crisismanagementteam. Belangrijkste resultaten:

- Afdeling Klantcommunicatie opgebouwd (12 fte).
- Effectieve reputatie- en klantcommunicatiestrategie ontwikkeld met een boven branchegemiddeld resultaat.
- Met een door de DNB goedgekeurd 'In Control'-programma een significante cultuurverbetering gerealiseerd.
- Agile projectteam 'In Control' gedrag en cultuur opgebouwd (6 fte).

Senior Woordvoerder/Coördinator PR & PA (februari 2009 - april 2012)

Verantwoordelijk voor externe communicatie, mediarelaties, communicatiestrategie en woordvoering crisisdossiers en de dagelijkse aansturing van het woordvoerderssteam (4 fte). Belangrijkste resultaten:

- Effectief PA/PR-beleid opgesteld, resulterend in een positieve ontwikkeling van de reputatie.
- Social media beleid ontwikkeld en geïmplementeerd.
- Succesvolle mitigatie van reputatierisico's en crisisdossiers in samenwerking met afdeling JZ en Special Projects.

- **januari 2007 - februari 2009 - Mojo Concerts (Live Nation), Delft**

Manager Marketing & Communicatie North Sea Jazz

Verantwoordelijk voor alle marketing- en communicatieactiviteiten, herpositionering, strategisch communicatieadvies en woordvoering. Belangrijkste resultaten:

- Herpositionering van het North Sea Jazz Festival Rotterdam en het merk North Sea Jazz.
- Creatie van een nieuwe communicatiestijl en website.
- Vaststelling van richtlijnen voor de internationale exploitatie van het merk North Sea Jazz.
- Het bezoekersaantal van het festival was eind 2008 weer op het beoogde niveau na een aanzienlijke terugval in 2006.

Overig

- **Augustus 2005 – januari 2007: Adviseur PR & Mediarelaties - ING Groep (NN), Den Haag**

Woordvoering, begeleiden directieleden bij mediaoptredens, advies op het gebied van reputatierisico's en ontwikkelen PR-strategie voor de introductie van nieuwe producten (schade, hypotheek en bank) en de sponsoring van het Nederlands Elftal.

- **Maart 2003 – augustus 2005: Manager PR & Sponsoring - Algemeen Dagblad, Rotterdam**

Optimaliseren en stroomlijnen van het PR- en sponsorbeleid, onderhouden en uitbreiden van het medianetwerk, selecteren en uitonderhandelen sponsormogelijkheden, beursdeelname en joint promotions, woordvoerder en communicatieadviseur tijdens fusie Algemeen Dagblad - Wegener Dagbladen.

- **Mei 2001 – maart 2003: Accountmanager/Strategisch adviseur - Punta Linea/ Nijgh/Stratmore, Breda/Rotterdam**

Op projectbasis werkzaam als accountmanager, strategisch adviseur en projectmanager op het gebied van identity, packaging design en corporate communicatie voor klanten als Nike Europe, Vodafone, Procter & Gamble, Unilever, De Lotto, Nutricia en Van Melle Sales Benelux.

- **December 1999 – mei 2001: Accountmanager/Projectleider Nieuwe Media - 5D/Bikker EURO RSCG, Den Haag/Rotterdam**

Managen, adviseren en begeleiden interne en externe communicatieprojecten voor klanten als KPN, Ministerie van VROM, Rijksvoorlichtingsdienst, Energie Delfland, Havenbedrijf Rotterdam, gemeente Eindhoven en OCW.

- **April 1999 – december 1999: Projectleider Nieuwe Media - KPN Communicatiediensten, Den Haag**

Verantwoordelijk voor nieuwe media-projecten en het ontwikkelen van een projectmanagementsysteem voor de afdeling Nieuwe Media.

- **Juni 1995 – april 1999: Programmamaker/verslaggever/producer - RTV Rijnmond/Punt Komma Producties, Rotterdam**

Bij RTV Rijnmond verantwoordelijk voor productie, regie, verslaggeving en redactie van verschillende (jongeren)programma's. Onder de naam Punt Komma Producties freelance werkzaam als producent/regisseur van videoclip/commercials

Opleidingen

- 2017 - 2018 Leading Change, London School of Business (Executive Program)
- 2010 - 2013 Master Reputation Management, European Institute for Brand Management (Post-HBO/WO)
- 2006 - 2008 Senior Communicatieadviseur/ Communicatie C, Van der Hilst Communicatie (Post-HBO)
- 1991 - 1995 Audiovisuele Vormgeving, Willem de Kooning Academie voor Beeldende Kunsten (HBO)

Cursussen/trainingen

- 2020 Crisis management, Nationale Academie Crisisbeheersing: Interdepartementale basisopleiding crisisbeheersing - Basis opleiding crisiscommunicatie Rijksniveau - De psychologie van de crisisbeheersing
- 2018 Certified SAFe 4 Agilist (Leading SAFe), Scaled Agile inc
- 2016 Certified Scrum Product Owner, Silverline

- 2012 De Informele Leider (DIL), De Baak
- 2009 Leergang Public Affairs, Universiteit Leiden/ Campus Den Haag

Overig: Schrijven voor communicatietrajecten, Projectmanagement, Interpersonal effectiveness, Management & consultancy effectiveness



Talen

Nederlands (moedertaal), Engels (vloeiend), Duits (goed)

Nevenactiviteiten

- 2023 - heden bestuurslid (strategie) - Youth for Christ Nederland, Utrecht
- 2021 - heden pleegouder - Stichting Timon, Rotterdam
- 2019 - heden samenkomstcommissielid – Protestantse kerk Noorderlicht, Rotterdam
- 2013 - 2017 commissielid verkiezingen communicatie man/vrouw - Logeion, Den Haag
- 2013 - 2016 mentor - Big Brothers & Big Sisters, Rotterdam
- 2010 - 2012 medeoprichter, bestuurslid en penningmeester Social Media Club 010, Rotterdam
- 2009 - 2012 bestuurslid en penningmeester Popunie Zuid Holland, Rotterdam