

An aerial photograph of a dense forest with a winding road. The text is overlaid on the image.

Van *push* naar *pull*

Zo zorg je ervoor dat het intranet of digitale werkomgeving medewerkers ondersteunt bij hun dagelijks werk



Ja, ik deel de presentatie na afloop 🤗

Adoptie gaat vaak over...

- Ambassadeurs
- Workshops en trainingen
- Naamverkiezing
- Posters en flyers
- Pennen en gadgets

**Is dat allemaal nou écht zo
succesvol?**

**Als adoptie moeilijk is, heb je het
verkeerde platform ingericht.**

Ambitie

Informeren Communiceren



Actie Interactie

Ervan weten

- E-mail
- Posters
- Nieuwsbrief
- Personeelsblad

Begrip hebben

- Presentatie
- Peptalk

Ondersteunen

- Training
- Seminar
- Interactieve media

Betrokken voelen

- Werkoverleg
- Feedbacksessie
- Groepsgesprek
- Workshop

Verbonden voelen

- Samen problemen aanpakken

Co-creatie

Interactie

**Hoe wordt je intranet succesvol?
Als die helpt bij het dagelijks werk**

Vier praktische stappen

1. Behoeften van medewerkers voorop
2. Definieer een goed doel
3. Weeg de fysieke werkplek mee
4. Intranet in relatie tot andere applicaties



Van push naar pull

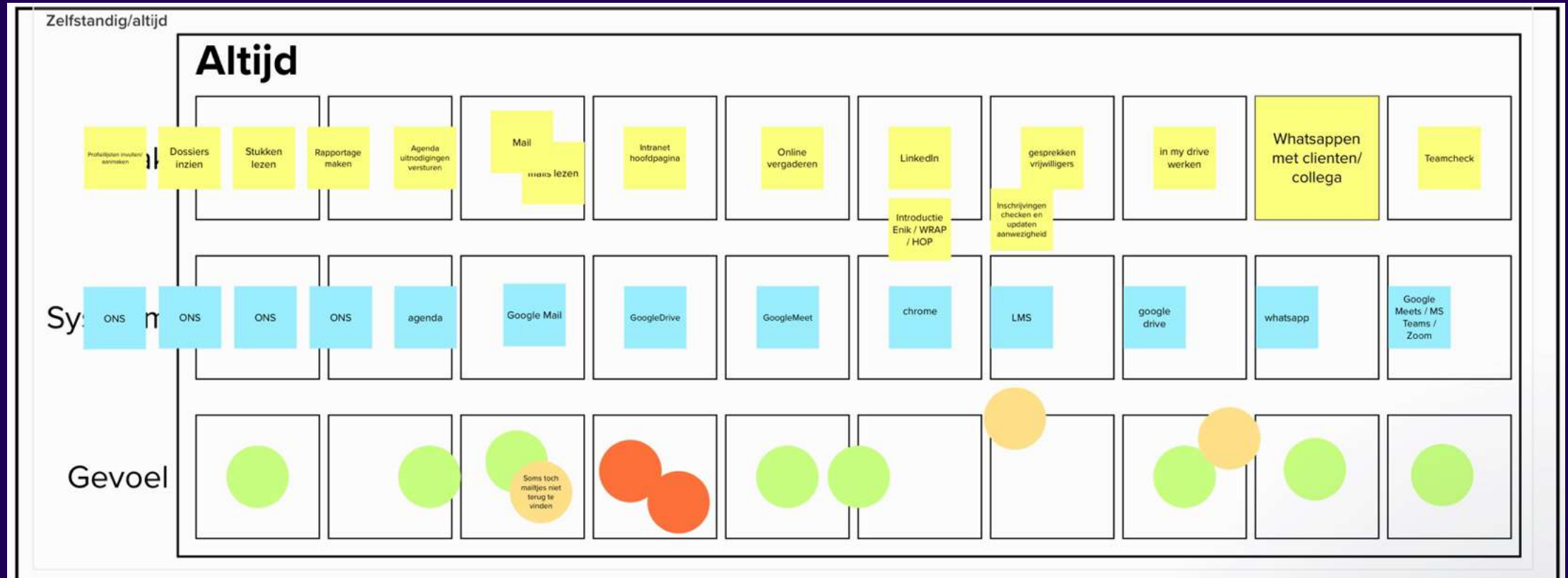
1. Behoeften van medewerkers voorop

**a. Vraag medewerkers nooit wat ze willen,
maar onderzoek wat ze nodig hebben**

Praat gewoon met mensen



Praat gewoon met mensen



**Kwalitatieve, diepgravende inzichten in het
dagelijks werk van medewerker levert
begrip op voor hun behoeften**

b. Vraag medewerkers te prioriteren wat ze nodig hebben

123	(Vermoedens van) misstanden of integriteitsschending melden
141	010-telefoonnummer aanvragen
12	Aanbestedingskalender
69	Aangepaste werkplek (arbo)
192	Aangifte na een strafbaar feit
147	Aanvraagformulier Oracle
89	aanvragen bb afhandelen
125	Aanvragen en bestellingen
89	Accounting
58	Advanced Analytics
164	Advertentieruimte, mediadiensten, inkoop
151	Adviesteams communicatie clusters
163	Advieswijzer mobiele ICT-middelen
56	Afgehandelde meldingen
24	Afspraak maken met ICT, bijvoorbeeld voor storing aan mobiele telefoon
71	Afspraken maken
126	Afval afvoeren, aanvraag
127	Afvalbak vol
158	Afwegingskader nevenwerkzaamheden
70	Agenda beheren
159	Agressie en geweld melden, aangifte doen
195	Agressie vanuit de burger
194	Agressie, geweld en dreiging
128	Alarmmelding / wacht & waak melding
164	Algemene informatie
37	Algemene Inkoopvoorwaarden voor Levering en Diensten
161	Algemene nabestaandenwet (ANW)
35	Algemene Regeling Inkoop (ARI)
162	Ambtseed afleggen
198	Ambtsjubileum (richtlijnen)
50	Anders Werken
167	Applicaties Dienstverlening
15	Applicaties en datamappen
168	Applicaties Maatschappelijke Ontwikkeling
169	Applicaties MO
170	Applicaties PGWZ&J, GGD
171	Applicaties Stadsbeheer
172	Applicaties Stadsontwikkeling
173	Applicaties Werken en Inkomen

Welke dingen vind je belangrijk?

* 7. Welke 5 dingen vind jij het belangrijkste om te kunnen vinden of doen op Plein-Online?

- ☐ Scholen, locaties (contactgegevens, curriculum, faciliteiten, openingstijden, bereikbaarheid)
- ☐ Apps, websites, snelkoppelingen, programma's (startpunt, verzamelpunt, overzicht)
- ☐ Visie, missie, doelen, normen en waarden van de organisatie
- ☐ Documenten delen met collega's
- ☐ Weekbericht, weekmemo, weekbulletin
- ☐ E-mail lezen
- ☐ Interessante artikelen plaatsen
- ☐ Professionele leergemeenschap (plg), community
- ☐ Takenlijst, actielijst, to-do-lijst
- ☐ Leerlingadministratie, -informatie; aanmelden, aanwezigheid, oudergesprekken, verlaglegging, tellingsoverzicht OSO (leerlingvolgsysteem; Esis, Magister, ParnasSys)
- ☐ Aanmelding brugklasleerlingen (procedure, aanmelding, loting, enzovoort)
- ☐ Personeelsvereniging, -netwerken, -activiteiten
- ☐ Lesroosters (inzien, maken; per klas, voor mentorleerlingen, vakspecialisten, enzovoort)
- ☐ ICT-updates (projectoverzicht, betrokkenen, vernieuwingen, status/actualiteit)
- ☐ HR-informatie (kaders, richtlijnen, gedragscodes, wetgeving, pensioen, cao, enzovoort)
- ☐ Blog/Vlog van het CvB
- ☐ Lesontwerp: (samen) lessen voorbereiden, geven, verbeteren; naslagwerk, lesideeën, good practices, werkblad practica, materiaal delen, enzovoort
- ☐ Stelling, poll, meningen peilen
- ☐ Medezeggenschap (OC, MR, GMR; documenten, vergaderingen, leden)
- ☐ Selfservice (verlof, reis- en andere onkosten, ziekmelden, persoonlijke gegevens inzien, Youforce)
- ☐ Functioneren en beoordeling (gesprekken, formulieren, professionaliseringscyclus; Bardo)
- ☐ Afdelingsinformatie, weten wat welke afdeling doet
- ☐ (Periodieke) evaluaties, rapportages inzien, opstellen

voor het belangrijkste item, 4 voor de volgende,

en)

4

zig, iets bijzonders met een kind...)

5

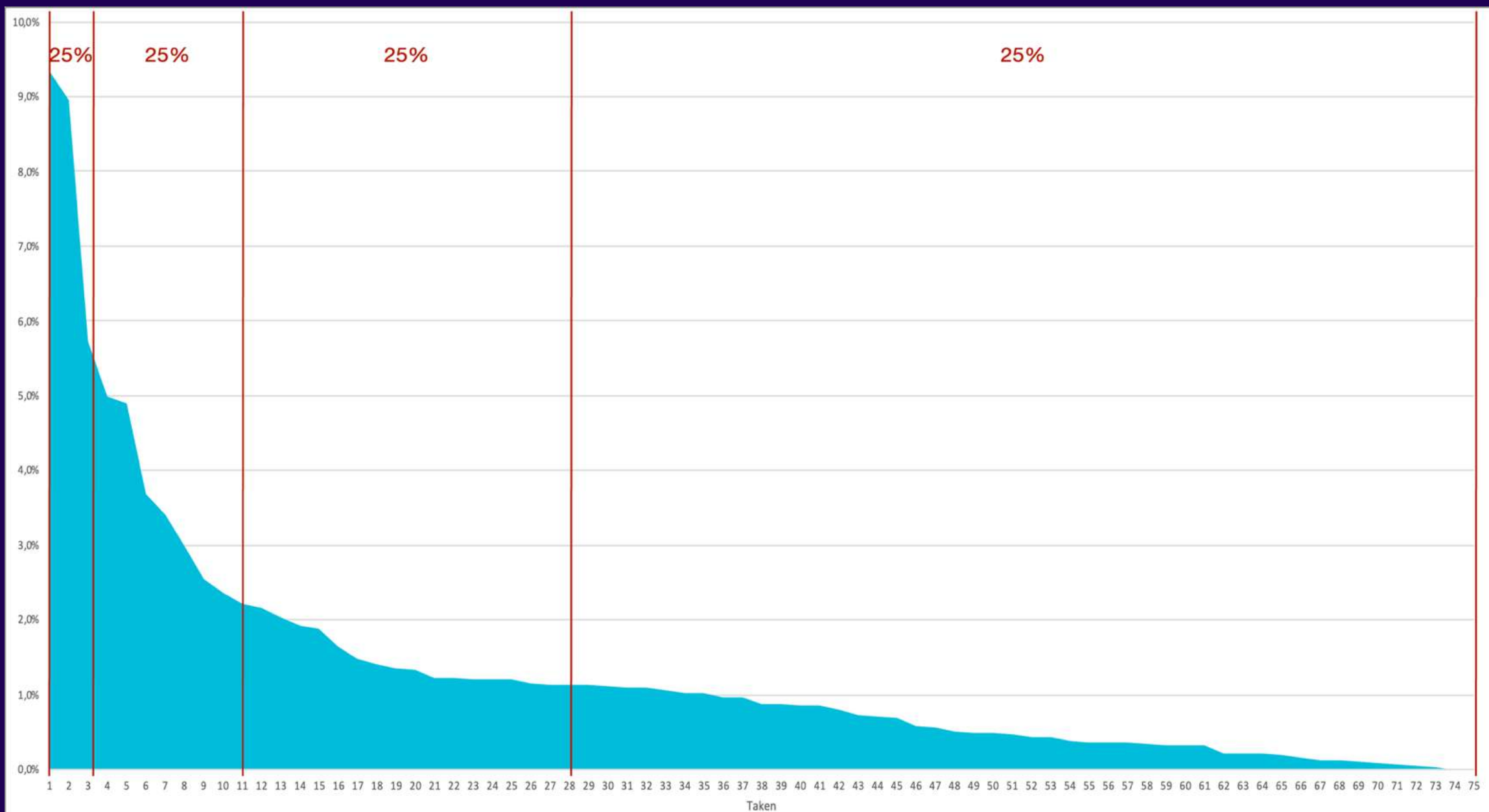
2

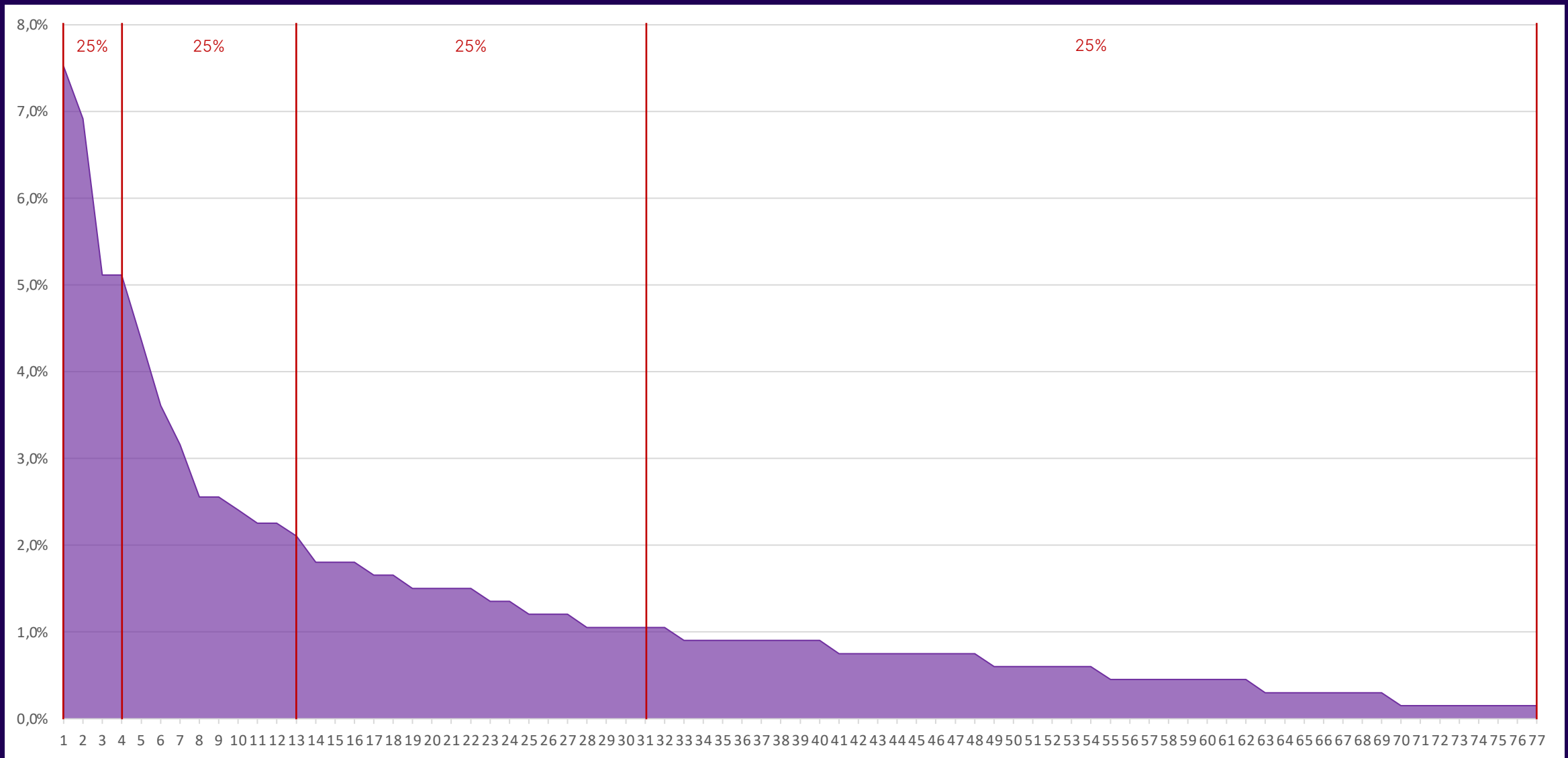
oudergesprekken, verlaglegging,
ParnasSys)

3

1

Volgende »





Pos.	Taakomschrijving	% taken	# punten	% punten	% cumul.
1	Clïëntdossiers (ONS)	1,1%	50	7,5%	7,5%
2	Google-applicaties (Gmail, Drive, Agenda, Keep, Meet)	2,3%	46	6,9%	14,4%
3	Documenten , kwaliteitssysteem, richtlijnen en protocollen	3,4%	34	5,1%	19,5%
4	Rooster inzien, aanpassen (ONS)	4,5%	34	5,1%	24,7%
5	Mijn personeelsdossier /-gegevens (Youforce)	5,7%	29	4,4%	29,0%
6	Mijn afdeling/team (activiteiten, medewerkers, documenten, enzovoort)	6,8%	24	3,6%	32,6%
7	Collega's zoeken /wie, wat, waar (contactgegevens, aanwezigheid; op naam, afdeling, expertise, ervaring)	8,0%	21	3,2%	35,8%
8	Overdracht , overdrachtsformulieren, online overdracht	9,1%	17	2,6%	38,3%
9	Intern nieuws , Lister in de media, huishoudelijke mededelingen, enzovoort	10,2%	17	2,6%	40,9%
10	Declareren (reis-, parkeer-, studie- en andere (on)kosten)	11,4%	16	2,4%	43,3%

Pos.	Taakomschrijving	% taken	# punten	% punten	% cumul.
1	Clïëntdossiers (ONS)	1,1%	50	7,5%	7,5%
2	Google-applicaties (Gmail, Drive, Agenda, Keep, Meet)	2,3%	46	6,9%	14,4%
3	Documenten , kwaliteitssysteem, richtlijnen en protocollen	3,4%	34	5,1%	19,5%
4	Rooster inzien, aanpassen (ONS)	4,5%	34	5,1%	24,7%
5	Mijn personeelsdossier /-gegevens (Youforce)	5,7%	29	4,4%	29,0%
6	Mijn afdeling/team (activiteiten, medewerkers, documenten, enzovoort)	6,8%	24	3,6%	32,6%
7	Collega's zoeken /wie, wat, waar (contactgegevens, aanwezigheid; op naam, afdeling, expertise, ervaring)	8,0%	21	3,2%	35,8%
8	Overdracht , overdrachtsformulieren, online overdracht	9,1%	17	2,6%	38,3%
9	Intern nieuws , Lister in de media, huishoudelijke mededelingen, enzovoort	10,2%	17	2,6%	40,9%
10	Declareren (reis-, parkeer-, studie- en andere (on)kosten)	11,4%	16	2,4%	43,3%

**Kwantitatieve, geprioriteerde inzichten in de
behoeften van medewerkers leveren bewijs
over hun dagelijks werk**

c. Creëer persona's gebaseerd op hoe medewerkers digitale middelen gebruiken

Balie, helpdesk



Beveiliging, catering



Buitendienst



Bureau



Beleid, advies



Baas, teamleider



Bestuur, directie



Zorg



Onderwijs



Bouw



WERK

Werk situatie

- Werkt met handheld computer
- Werkt op straat
- Veel contact met burgers
- 10% bureauwerk

Competenties

- Stress bestendig
- Loyaal
- Empathisch
- Assertief



Jayron
Handhaver

Digitaal vaardig: 

PRIVE

Thuis situatie

- Alleenstaand
- Heeft 2 honden
- Woont in klein appartement
- Mantelzorger voor vader

Interesses

- Sporten
- Gamen
- Drinken met vrienden
- Houdt van Marvel films



Ondersteunend medewerker

Linde Zomer

"Ik zorg dat het wordt geregeld, maak je geen zorgen", dat is het motto van Linde (52), management assistent bij Alliander. Linde woont alleen in een mooi gerenoveerde woning in Heerenveen en heeft een volwassen zoon (35). Linde gaat vaak eten en borrelen met vrienden. Verder houdt ze van wandelen en bezoekt ze graag een schoonheidsspecialist of spa. In de vakantie gaat ze met een groepsreis naar Spanje of Oostenrijk om te hiken.

Sociaal
Zorgzaam
Toegankelijk
Doorzetter
Vrolijk



Positieve en negatieve trends

- + De Alliander wereld wordt steeds complexer. De gestructureerde aanpak van Linde kan de organisatie goed verder helpen
- Ontzorgen wordt steeds lastiger

Ziet deze kansen

- + Ze wil graag helpen
- + Echte teamplayer

Maakt zich zorgen over

- Veel en in een te snel tempo nieuwe systemen
- Zelf onzeker en dat remt haar
- Open, maar niet met collega's (houdt werk/privé gescheiden)

Doelen

- Niet perse ambitieus of hoge verwachtingen, maar wil wel goed zijn in wat ze doet
- Wil graag minder werken om een goede werk/privé balans te hebben

Belangrijkste taken

- 1 Collega's vinden, telefoonboek **7,7%**
- 2 Uren schrijven **7,6%**
- 3 Intern nieuws lezen (nieuwsberichten) **6,3%**
- 4 Verlof aanvragen, verlofkaart bekijken **6,3%**
- 5 Toegang naar andere systemen **5,9%**
- 6 Zoeken (informatie, groepen, nieuws) **5,0%**
- 7 IKB, bekijken, regelen **4,3%**
- 8 PC, IT diensten en producten bestellen **3,3%**
- 9 Organigram gebruiken **3,3%**
- 10 Vacatures van Alliander bekijken **3,3%**

Mensen als Linde geven de voorkeur aan



Vaardigheden

- ICT-(basis)vaardigheden
- Informatievaardigheden
- Mediawijsheid
- Computational thinking
- (Digitaal) samenwerken
- (Digitaal) communiceren

1 2 3 4 5

Merken





Van push naar pull

2. Definieer een goed doel

“

Een digitale werkomgeving is een set tools, platforms en omgevingen voor het werk.

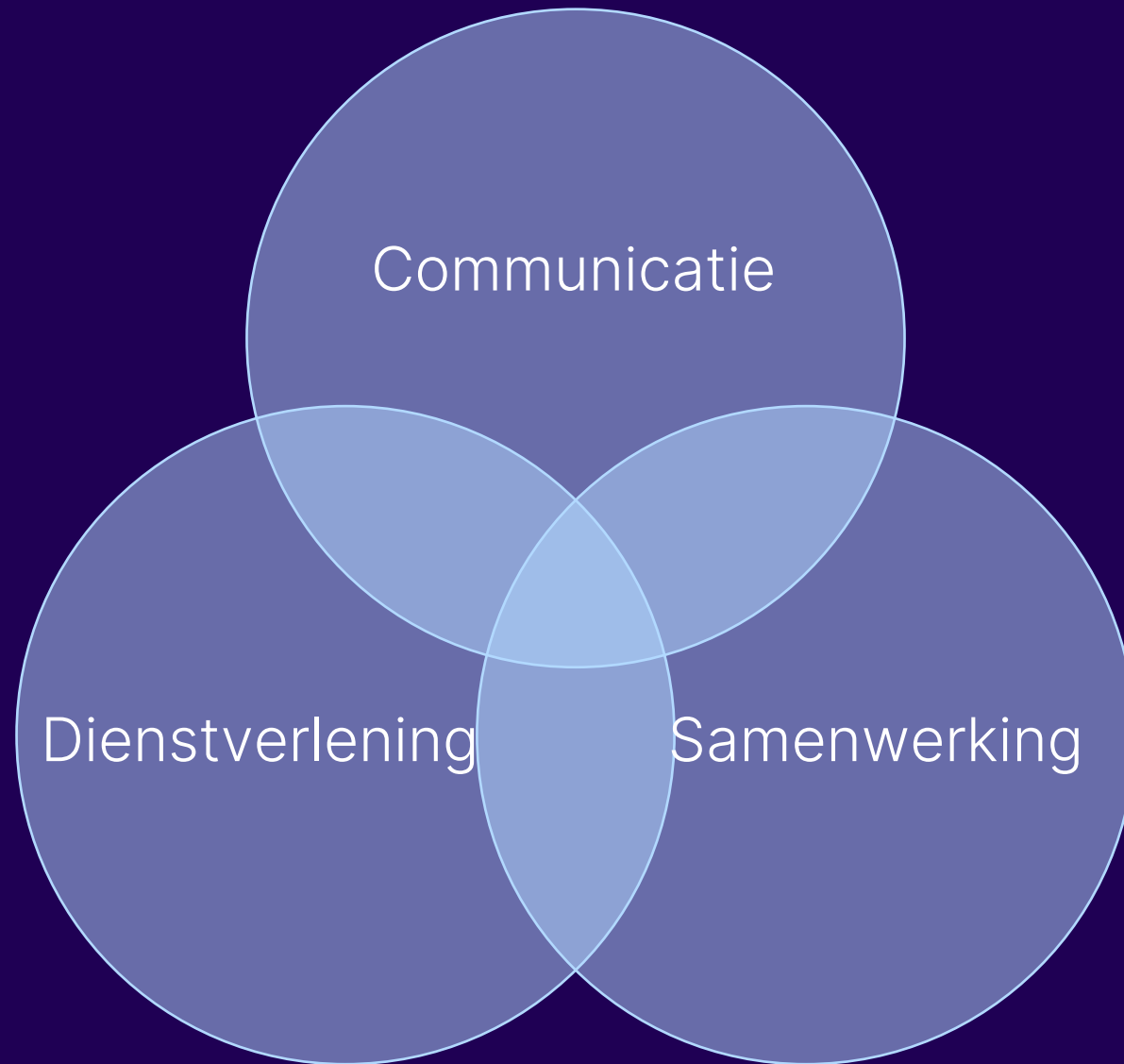
“

Een geweldige digitale werkomgeving bestaat uit een met elkaar samenhangende set tools, platforms en omgevingen voor het werk [en wordt] op een coherente, bruikbare en productieve manier ontsloten.

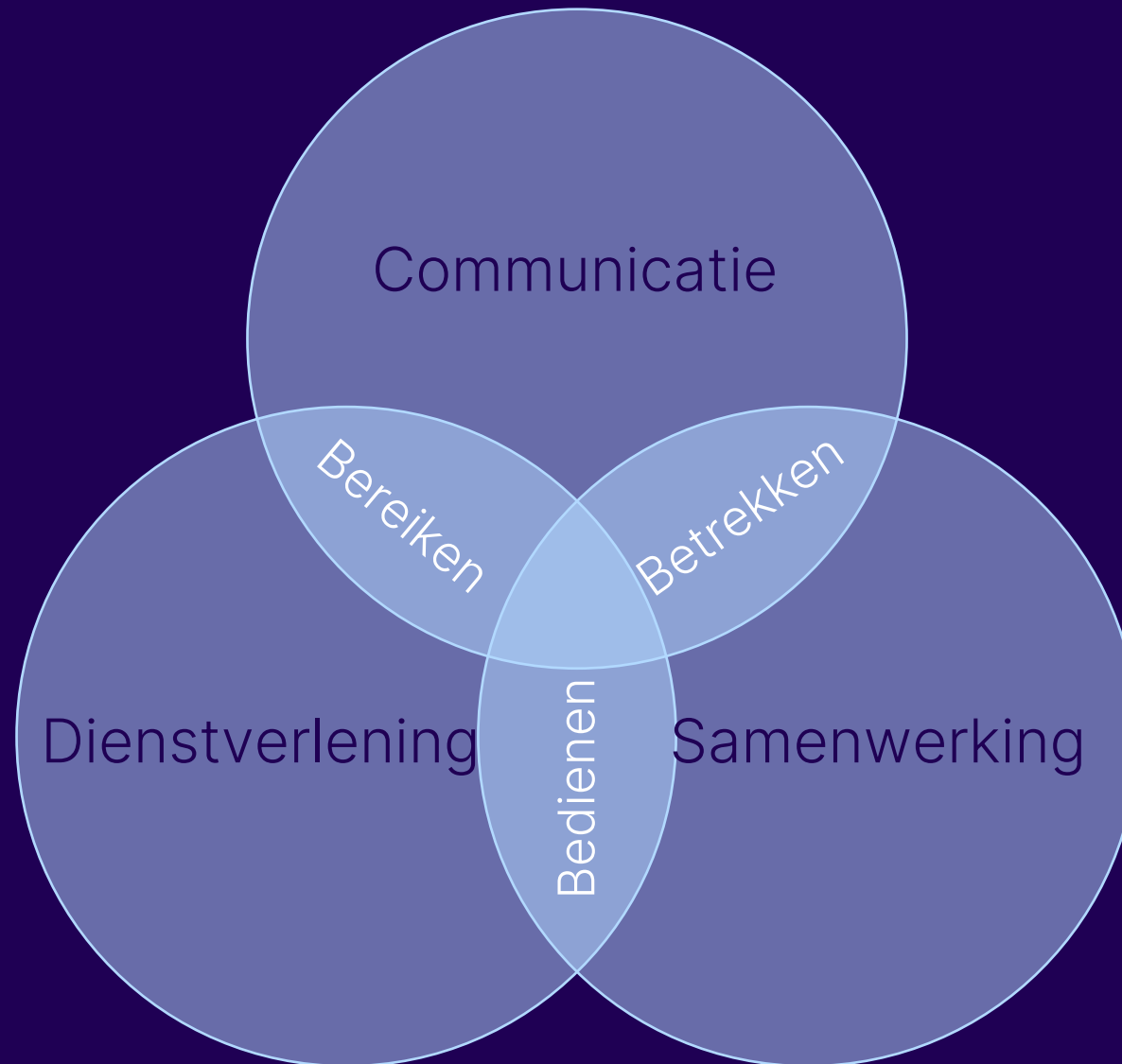


Een menselijke digitale werkomgeving is (een samenhangende) set tools die bijdragen aan een gevoel van veiligheid, productiviteit en verbondenheid, ruimte bieden voor ontspanning en de mogelijkheid geven om optimaal samen te werken met anderen en te groeien als medewerker.

Een goed doel



Een goed doel

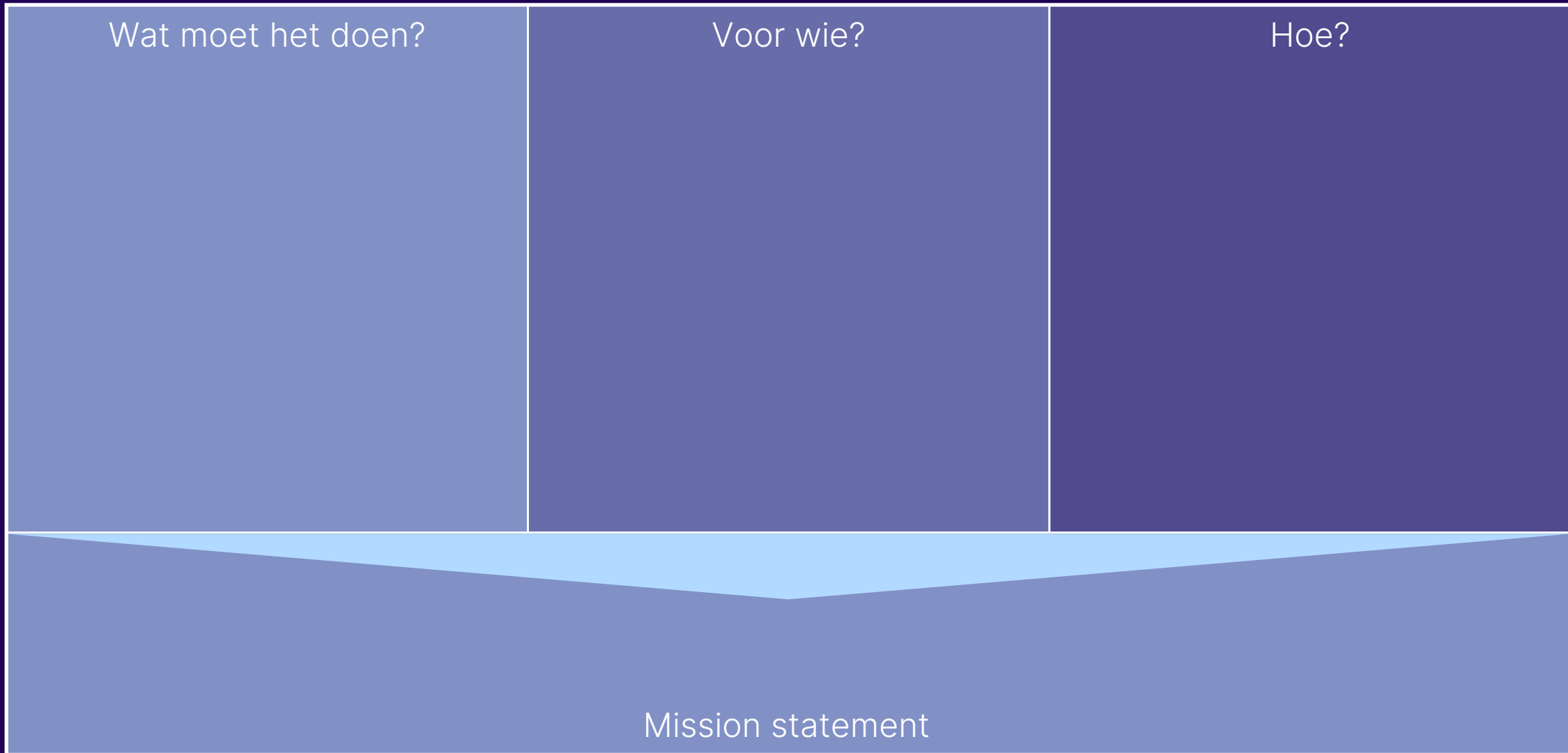


Een goed doel

Waar moet dat aan voldoen?

- Concreet en meetbaar
- Inspirerend en ambitieus
- Gekoppeld aan organisatiedoelen
- Verbonden met het dagelijks werk

Digital workplace mission statement



Wat moet het doen?

- Informatie vanuit de organisatie delen met collega's
- Interactief
- Up-to-date informatie geven
- Het delen van informatie en tevens dienen als bron
- Het moet dienen als hulpmiddel
- Medewerkers met elkaar in contact laten komen
- Mensen binden aan de organisatie
- Relevant zijn
- Zorgen voor actuele informatie van en door medewerkers
- Informeren en inspireren
- Fungeren als centrale hub naar andere applicaties
- Functionele informatie delen
- Zoeken in (alle) content

Voor wie?

- Alle medewerkers van Espiris en de onderliggende bedrijven
- Alle collega's binnen Espiris en de werkmilieus
- Afdelingen die kennis en informatie willen delen
- Medewerkers individueel en als team

Hoe?

- Laagdrempelig, intuïtief, aantrekkelijk en interactief
- Via een webbased responsive platform
- Ook werken via mobiel, tablet, etc.
- Intuïtief, gebruiksvriendelijk
- Sociaal en eenvoudig
- Meerdere 'wegen naar Rome' (afhankelijk van type gebruiker / ervaring van gebruiker)
- Homepage voor alle gebruikers
- Transparant en zonder schotten
- Herkenbaar maken

“Het intranet ondersteunt het dagelijks werk door mensen, informatie en applicaties op één plek samen te brengen. Het biedt toegang tot relevante **en actuele** informatie, nieuws en documenten, en faciliteert het halen en brengen van kennis. Het intranet draagt bij aan werkplezier en onderlinge verbinding, en zorgt voor betrokkenheid van medewerkers op elkaar en op de organisatie. Zo is het intranet voor veel collega's het startpunt van het (digitale) werk en een onlosmakelijk deel van ieders werkdag.”

Doel of randvoorwaarde?

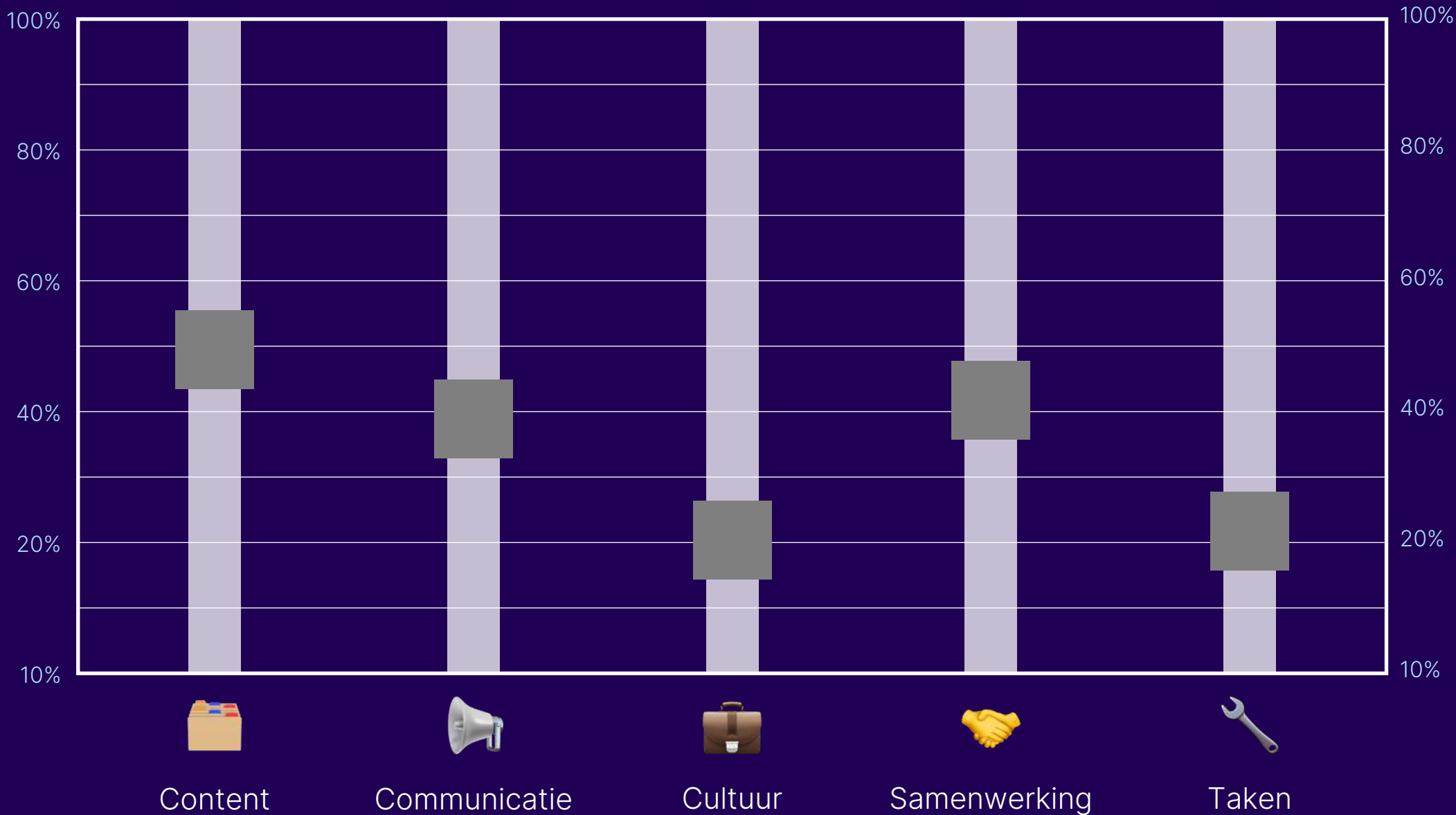
- Responsive
- Intuïtief
- Gebruiksvriendelijk

Doel

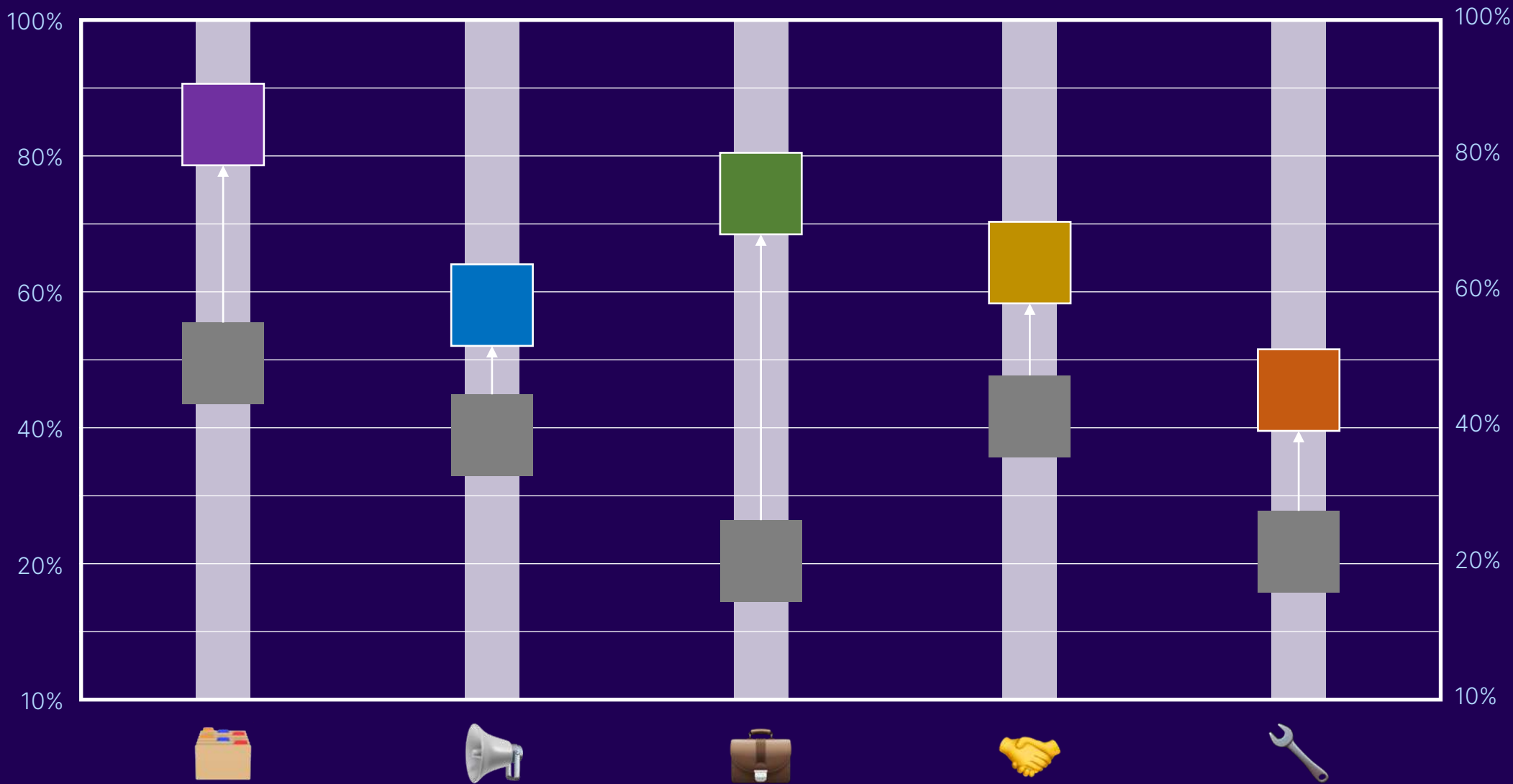
Digital workplace purposes



Digital workplace purposes



Digital workplace purposes



Content

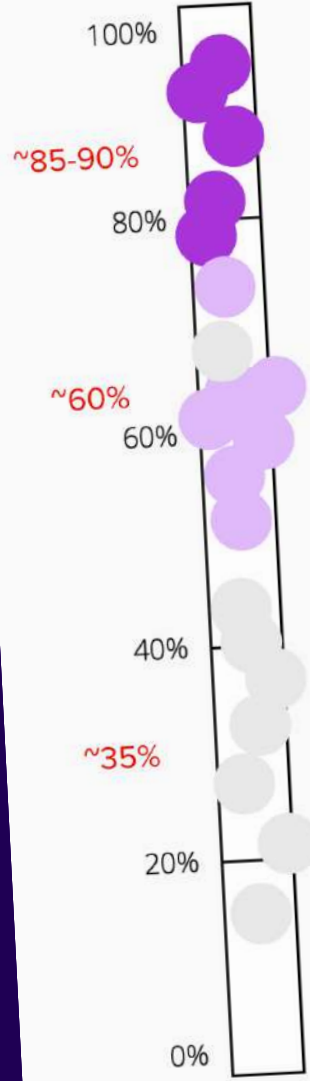
Communicatie

Cultuur

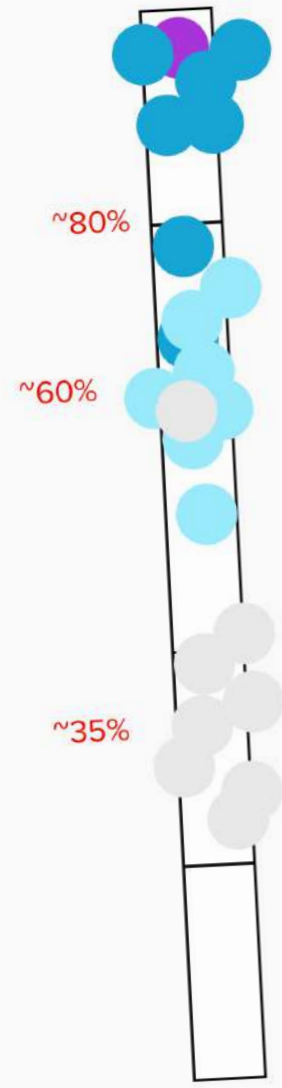
Samenwerking

Taken

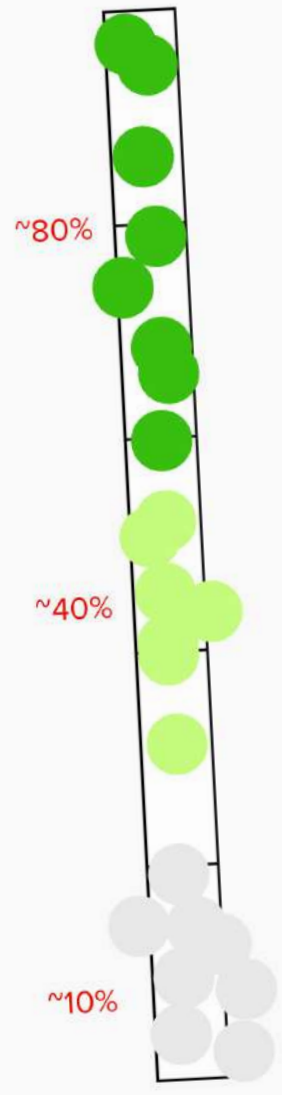
Wat is de bedoeling?



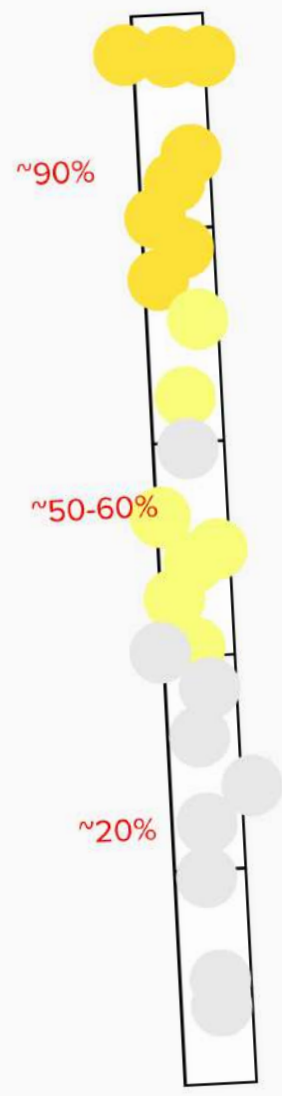
Content



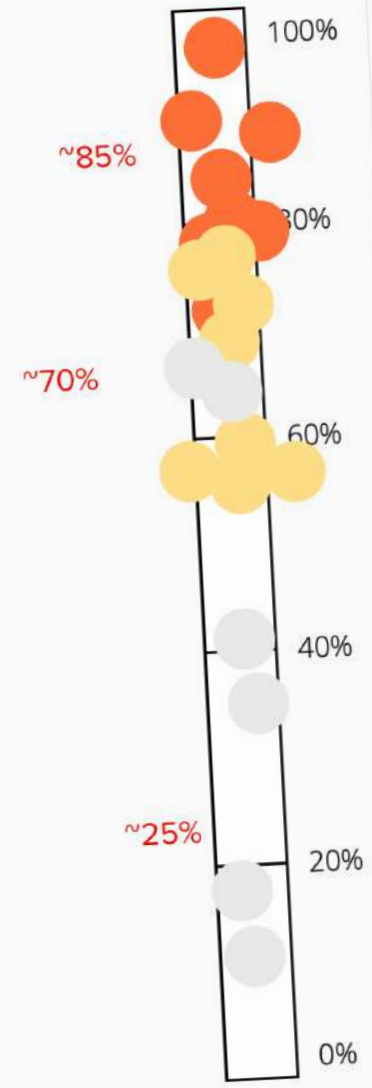
Communicatie



Cultuur



Samenwerking



Taken

3. Weeg de fysieke werkplek mee



Van push naar pull

3. Weeg de fysieke werkplek mee

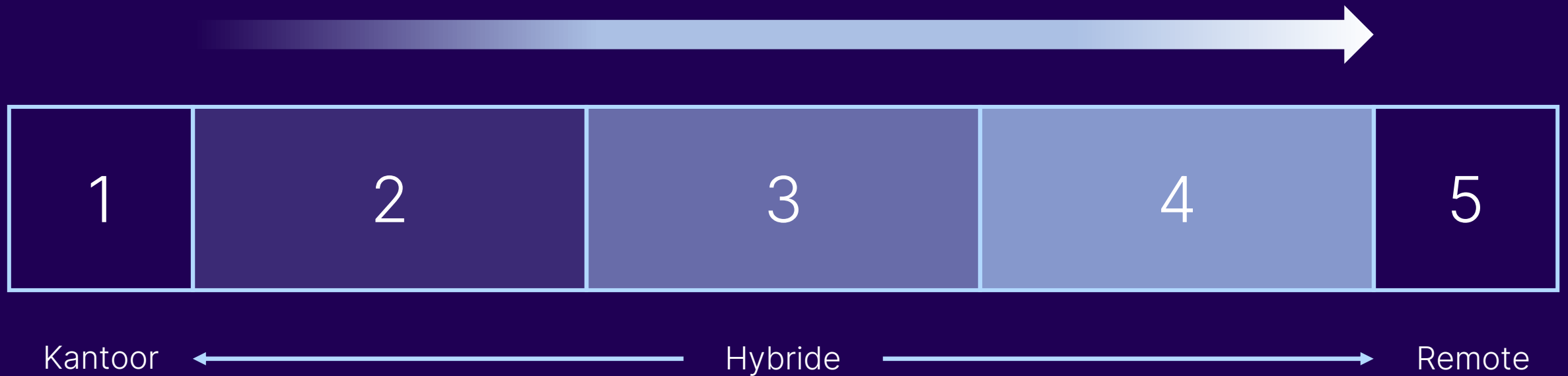
Varianten

Van hybride werkende organisaties



Varianten

Van hybride werkende organisaties



Balie, helpdesk



Beveiliging, catering



Buitendienst



Bureau



Beleid, advies



Baas, teamleider



Bestuur, directie





Buitendienst

Ayoub El Haidi

Ayoub (26) is monteur elektra bij Liander. Hij woont met zijn vrouw Zubaida (25) en twee zoontjes Fahmi (5) en Tijani (3) in Amsterdam. Ayoub heeft MTS Elektrotechniek gedaan en is nu 2 jaar aan het werk bij Alliander. In zijn vrije tijd voetbalt hij bij SV Nieuw Sloten. Ook traint en coacht hij het voetbalteam van zijn zoontje die in de JO6-1 speelt.

Extravert
Vriendelijk
Hartelijk
Emotioneel stabiel



Positieve en negatieve trends

- Meer erkenning voor het werk van monteurs
- Het interessante werk wordt uitbesteed aan aannemers

Ziet deze kansen

- Doorgroei mogelijkheden naar allround monteur of uitvoerder

Maakt zich zorgen over

- Kwaliteit van uitbesteed werk
- Werkdruk door hoeveelheid werk en storingsdiensten

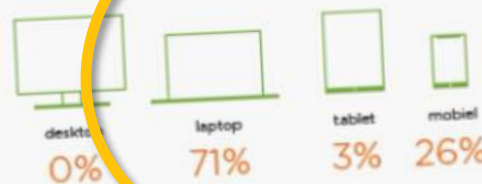
Persoonlijke doelen en verwachtingen

- Wil graag langere tijd bij Alliander blijven en gebruikmaken van de mogelijkheden die Alliander biedt

Belangrijkste taken

- 1 Uren schrijven 9,7%
- 2 IKB, bekijken, regelen 5,6%
- 3 Verlof aanvragen, verlofkaart bekijken 5,3%
- 4 Werkinstructies en handleidingen inzien 5,1%
- 5 Opleidingen, cursussen en trainingen 4,8%
- 6 Toegang naar andere systemen 4,8%
- 7 Salaris en vergoedingen bekijken 4,6%
- 8 Collega's vinden, telefoonboek 3,8%
- 9 PRO bekijken, regelen 3,8%
- 10 Arbeidsvoorwaarden en -regelingen inzien 3,0%

Mensen als Ayoub geven de voorkeur aan



Vaardigheden

- | Vaardigheid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| • ICT-(basis)vaardigheden | | | | | |
| • Informatievaardigheden | | | | | |
| • Mediawijsheid | | | | | |
| • Computational thinking | | | | | |
| • (Digitaal) samenwerken | | | | | |
| • (Digitaal) communiceren | | | | | |

Merken





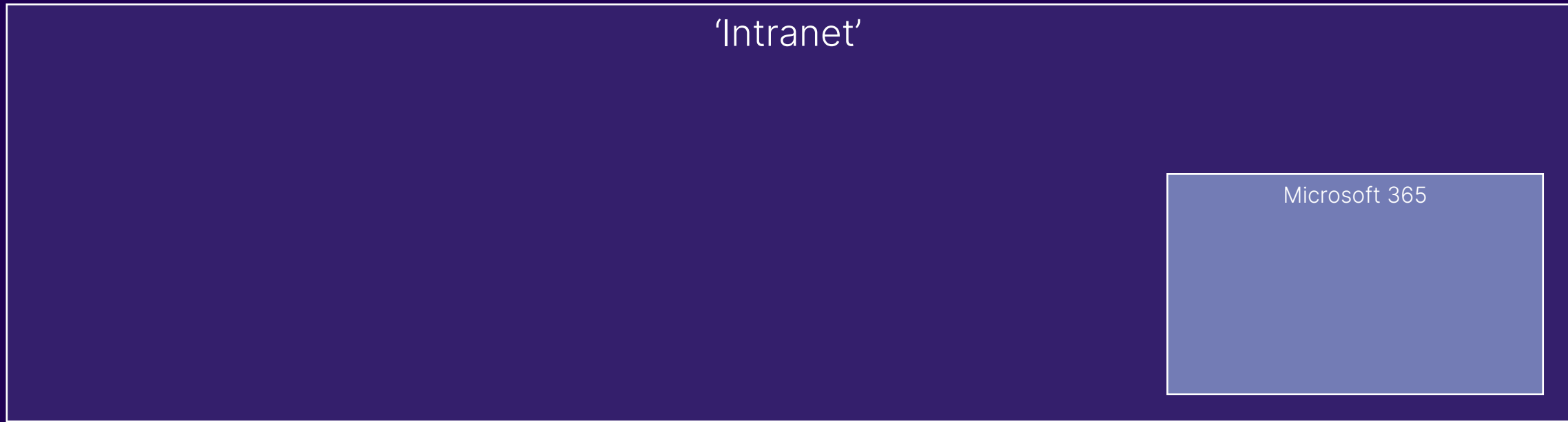
Van push naar pull

4. Intranet in relatie tot andere digitale systemen

Landschapmodel voor digitale werkomgeving



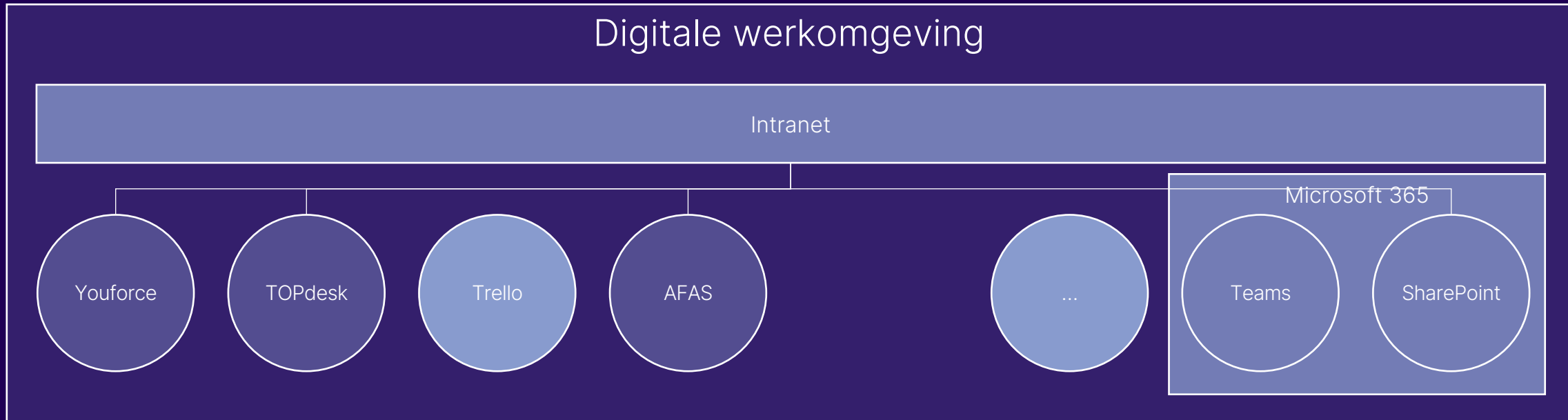
Universeel model voor digitale werkomgeving



Universeel model voor digitale werkomgeving

Microsoft 365

Hybride model voor digitale werkomgeving



Verticale en horizontale platforms

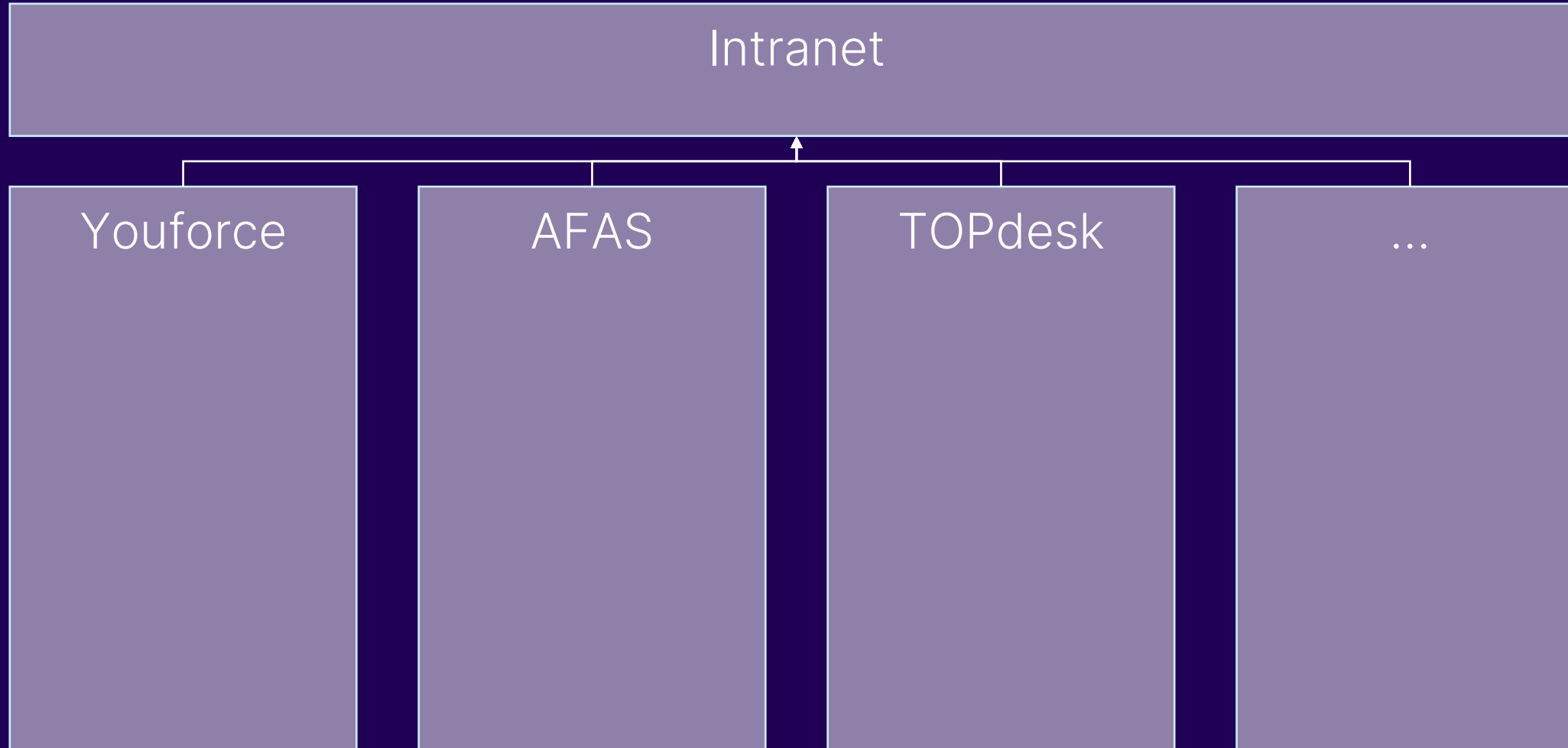
Youforce

AFAS

TOPdesk

...

Verticale en horizontale platforms



Gebruiksfrequentie

Incidenteel			
Regelmatig			
Altijd open			
	Individueel	Groep	Organisatie

Type werk



Ondersteunend medewerker

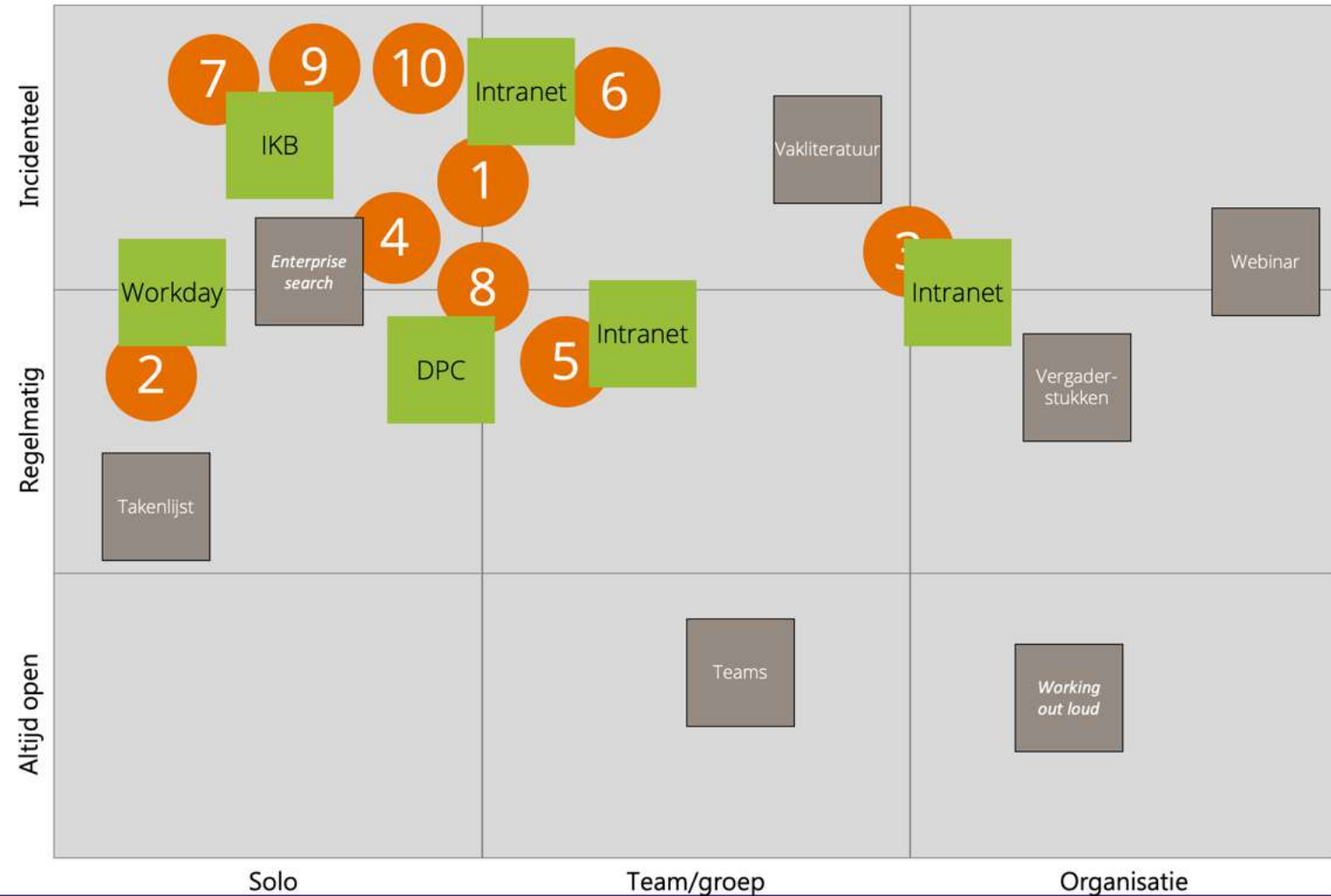
Linde Zomer

Functie

Management assistent

Belangrijkste taken

- 1 **Collega's vinden, telefoonboek**
- 2 **Uren schrijven**
- 3 **Intern nieuws lezen (nieuwsberichten)**
- 4 **Verlof aanvragen, verlofkaart bekijken**
- 5 **Toegang naar andere systemen**
- 6 **Zoeken (informatie, groepen, nieuws)**
- 7 **IKB, bekijken, regelen**
- 8 **DPC, IT diensten en producten bestellen**
- 9 **Organigram gebruiken**
- 10 **Vacatures van Alliander bekijken**



Van push naar pull



Buitendienst

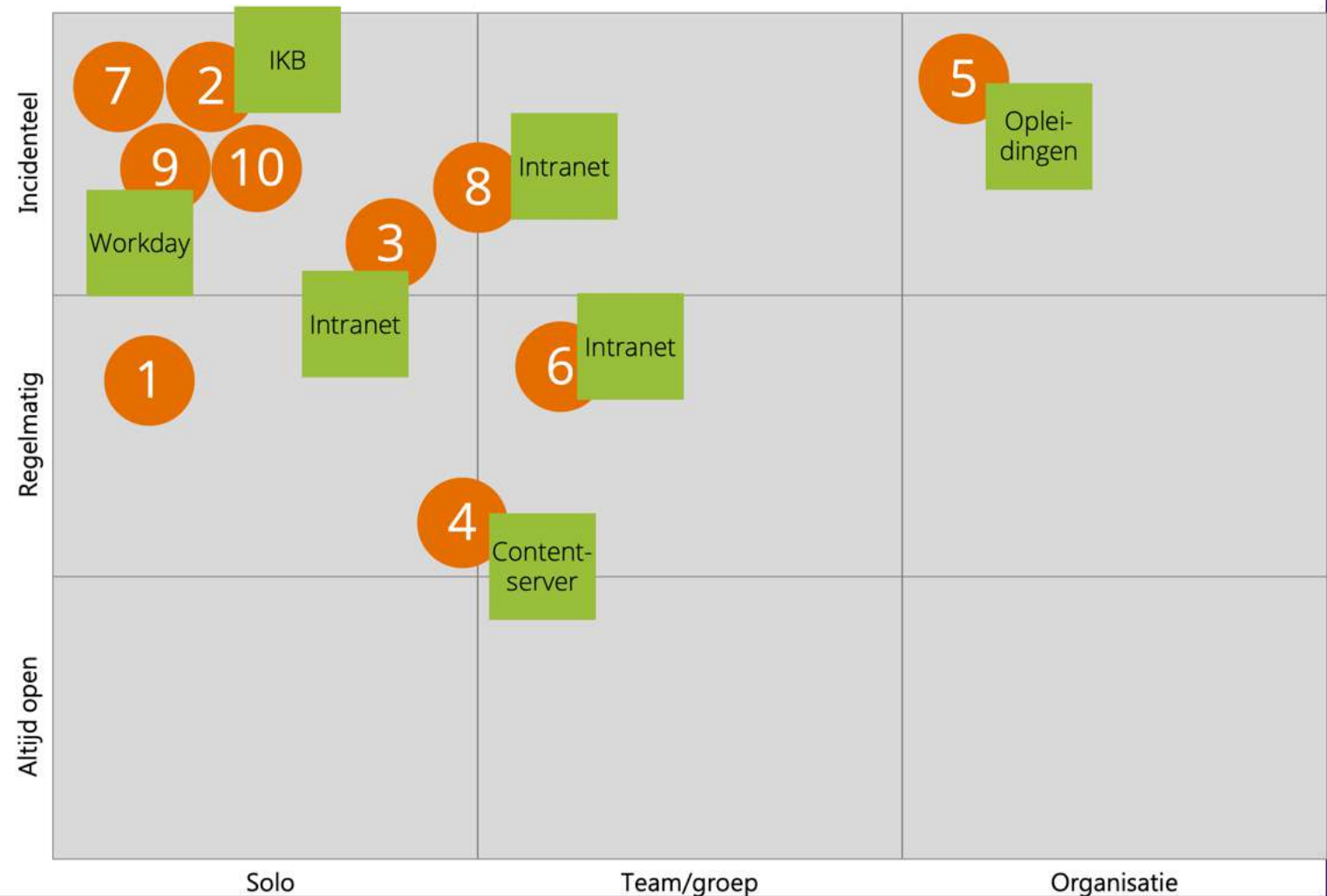
Ayoub El Haidi

Functie

Monteur Elektra

Belangrijkste taken

- 1 **Uren schrijven**
- 2 **IKB, bekijken, regelen**
- 3 **Verlof aanvragen, verlofkaart bekijken**
- 4 **Werkinstructies en handleidingen inzien**
- 5 **Opleidingen, cursussen en trainingen**
- 6 **Toegang naar andere systemen**
- 7 **Salaris en vergoedingen bekijken**
- 8 **Collega's vinden, telefoonboek**
- 9 **PRO bekijken, regelen**
- 10 **Arbeidsvoorwaarden en -regelingen inzien**



Van push naar pull

Vier praktische stappen

1. Behoeften van medewerkers voorop
2. Definieer een goed doel
3. Weeg de fysieke werkplek mee
4. Intranet in relatie tot andere applicaties

Maar wat nu?

Maar wat nu? Begin bij **stap 1**

Verder praten

Wil je eens sparren over de relatie tussen intranet, de digitale werkomgeving en digital employee experience? Ik denk graag met je mee. Neem gerust contact op. De keuze is aan jou.

- +31 6 49 31 90 50
- christiaan@thedayshift.nl
- [LinkedIn.com/in/ChristiaanWLustig/](https://www.linkedin.com/in/ChristiaanWLustig/)
- [TheDayShift.nl](https://thedayshift.nl)