

Communitymanagement op een sociaal intranet: zo pak je dat aan

Lesley van der Klaauw

Freelance projectleider & communitymanager

Nationaal Congres Online Verbinding, april 2025

Instructions



INHOUD

Na deze sessie heb je de praktische kennis en tools in handen om jouw interne community succesvol te beheren en te laten groeien.

- Onderwerpen** —————→
- 01. — Wat is communitymanagement?
 - 02. — Waarom is het belangrijk?
 - 03. — De 7 kerntaken
 - 04. — Een sterk plan = meer tijd
 - 05. — Veelgestelde vragen
 - 06. — Win een uur advies op maat
 - 07. — Bonus content

“

Een sterke community bouw je niet alleen, maar met de juiste strategie en betrokkenheid kom je een heel eind

————— **Lesley van der Klaauw**

Over mij

Samen weten we meer!



Vertel, waarom ben je hier vandaag?

61%



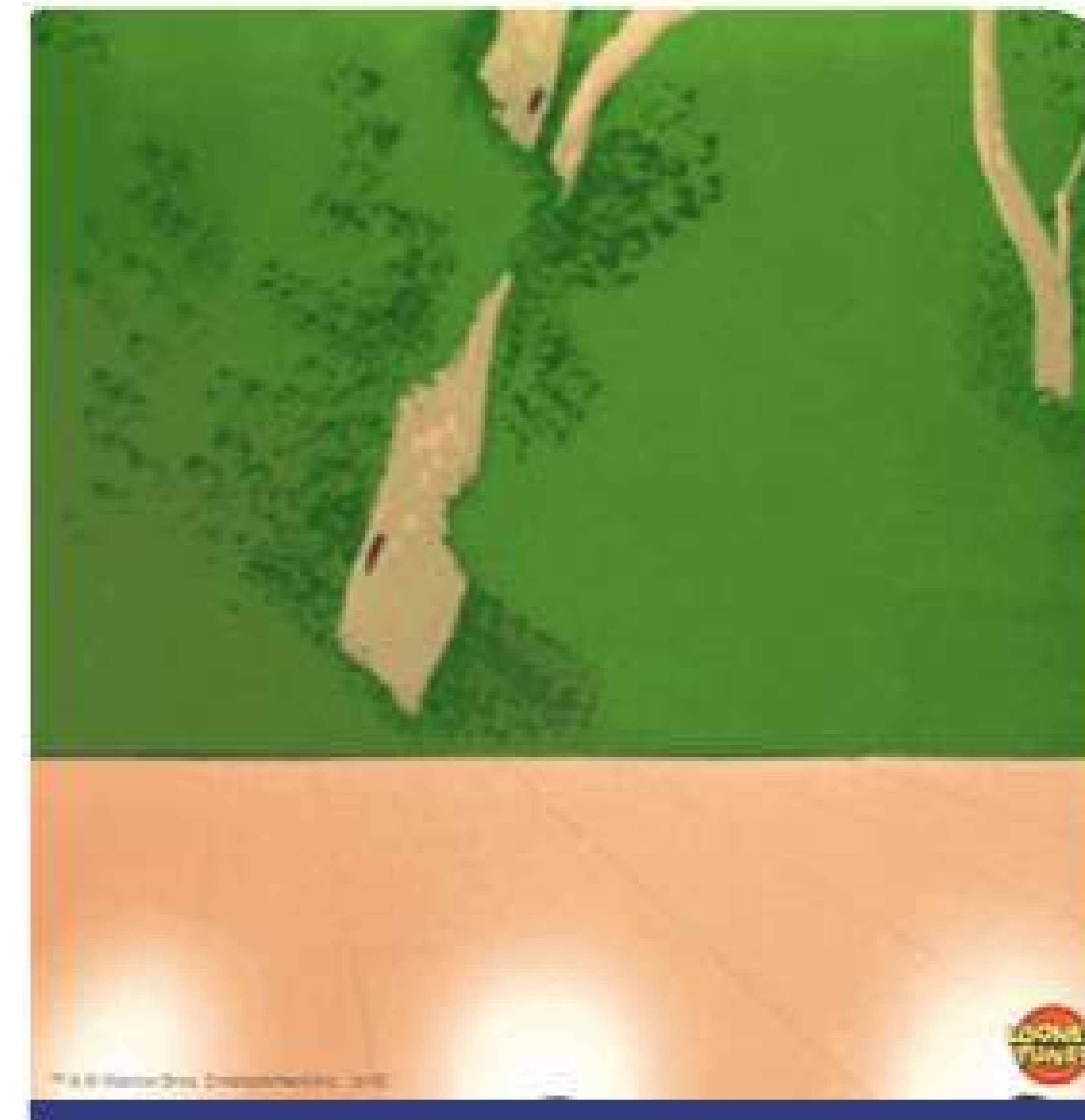
Strategische aanpak

83%



Praktische handvatten

0%



Ik doe ook maar wat

35%



Bijblijven

0%



Geen idee

Wat is communitymanagement?

Communitymanagement is het beheren, faciliteren en stimuleren van interacties binnen een online of offline gemeenschap, gericht op een gemeenschappelijk doel of interesse.

Het omvat strategieën en activiteiten die de groei, het onderhoud en de versterking van de community bevorderen, met als doel een actieve, betrokken groep mensen te creëren en te behouden.

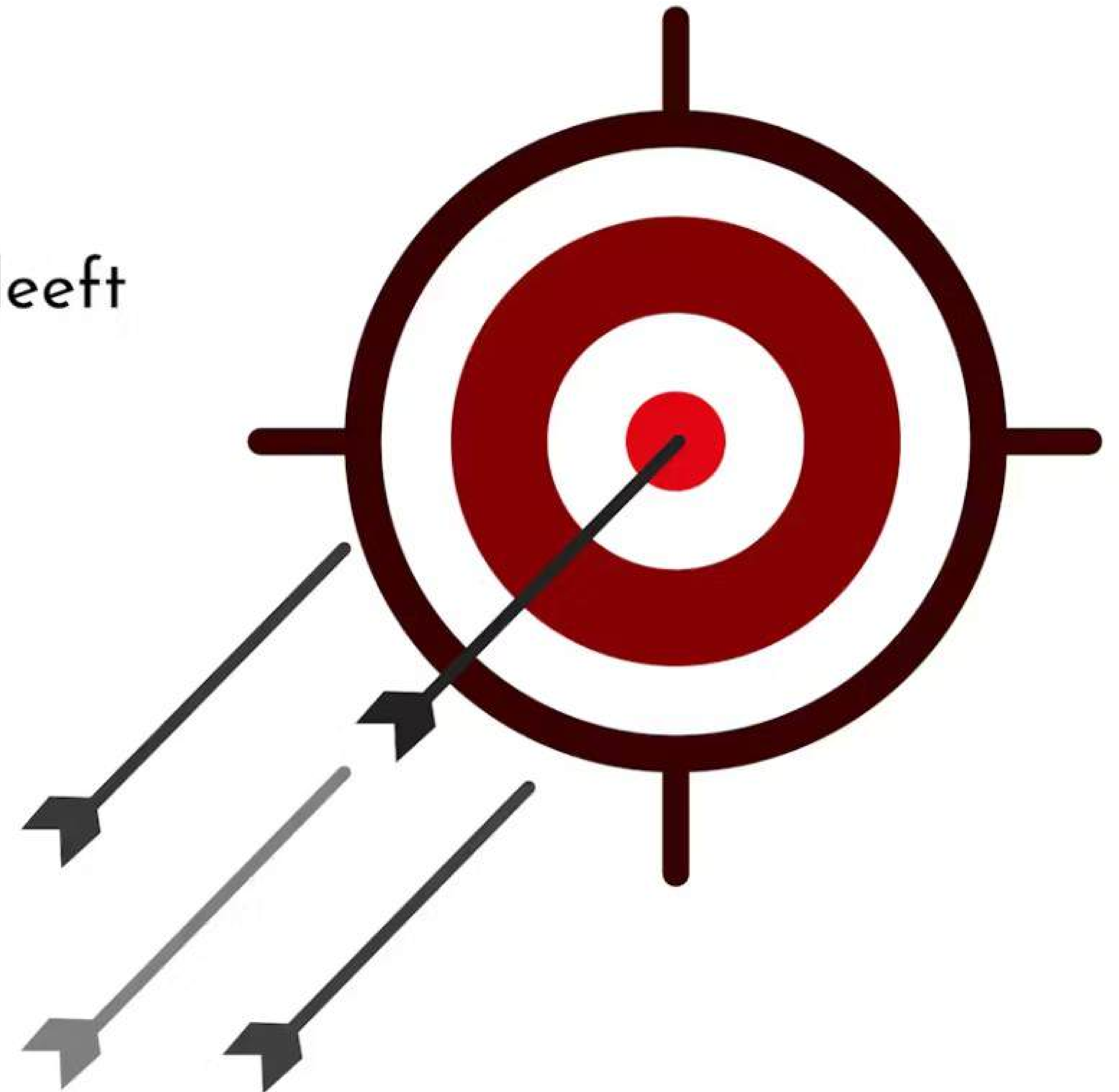
Stip op de horizon

Het is een proces waarin je langetermijndoelen nastreeft, en waarin je regelmatig (kleine) mijlpalen moet vieren om de voortgang te erkennen. Het vraagt om geduld en consistentie, met een focus op het opbouwen van een duurzame, betrokken community die zich blijft ontwikkelen.



Waarom is het belangrijk?

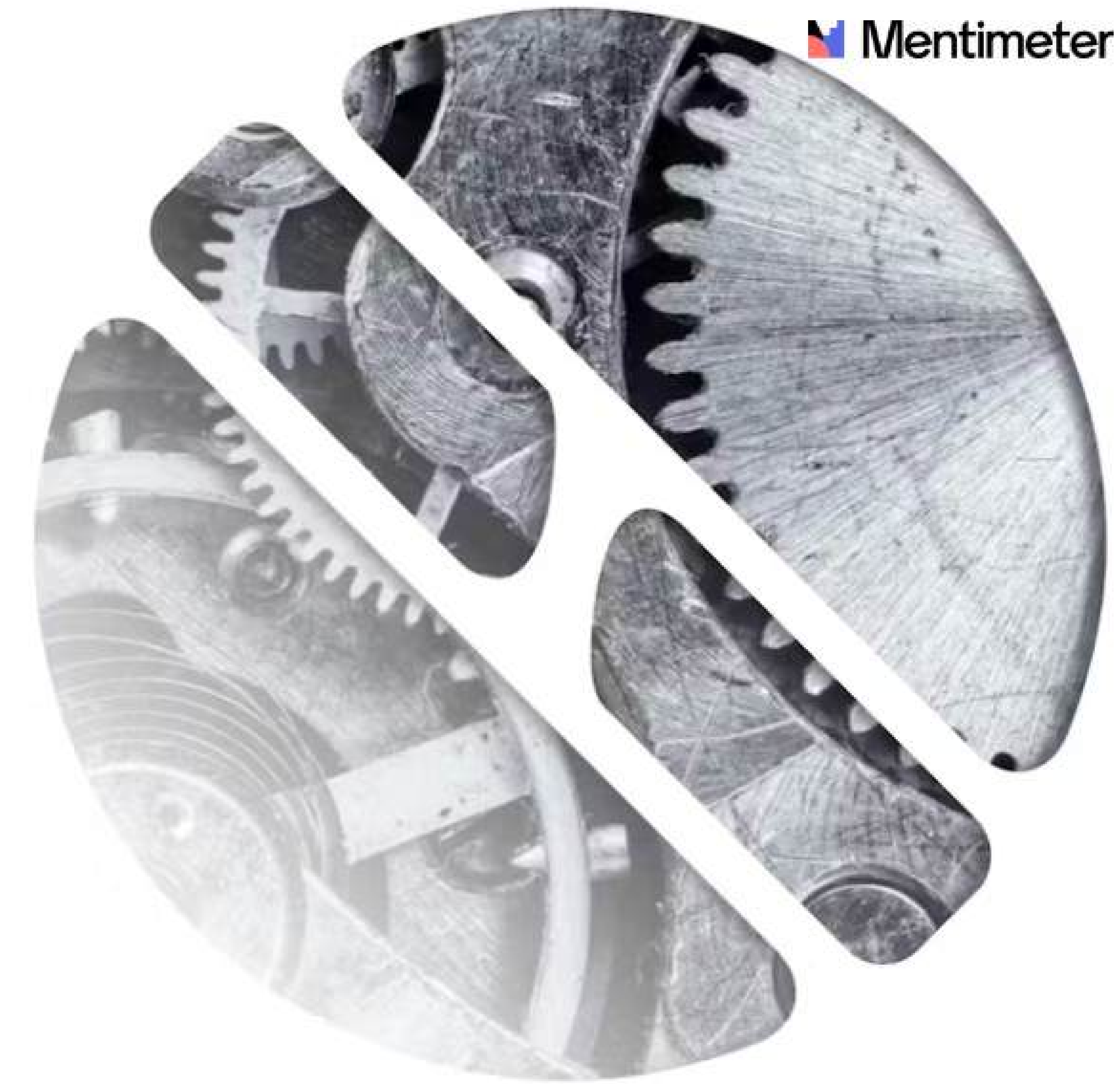
- | Interactie zorgt ervoor dat een platform leeft en groeit - het is de motor achter betrokkenheid en succes
- | Verhoogde samenwerking en betrokkenheid
- | Snellere kennisdeling en meer efficiëntie
- | Van stukje techniek naar waardevol platform
- | Interactie als sleutel tot succes



De 7 kerntaken van:

... een effectieve communitymanager

... effectief communitymanagement



Analyse

Concept, positionering en doelgroep



Advies

Interne adviesrol



Creatie

Content en activiteiten



Beheer

Techniek en platform



Moderatie

Discussies en gedrag



Stimuleren

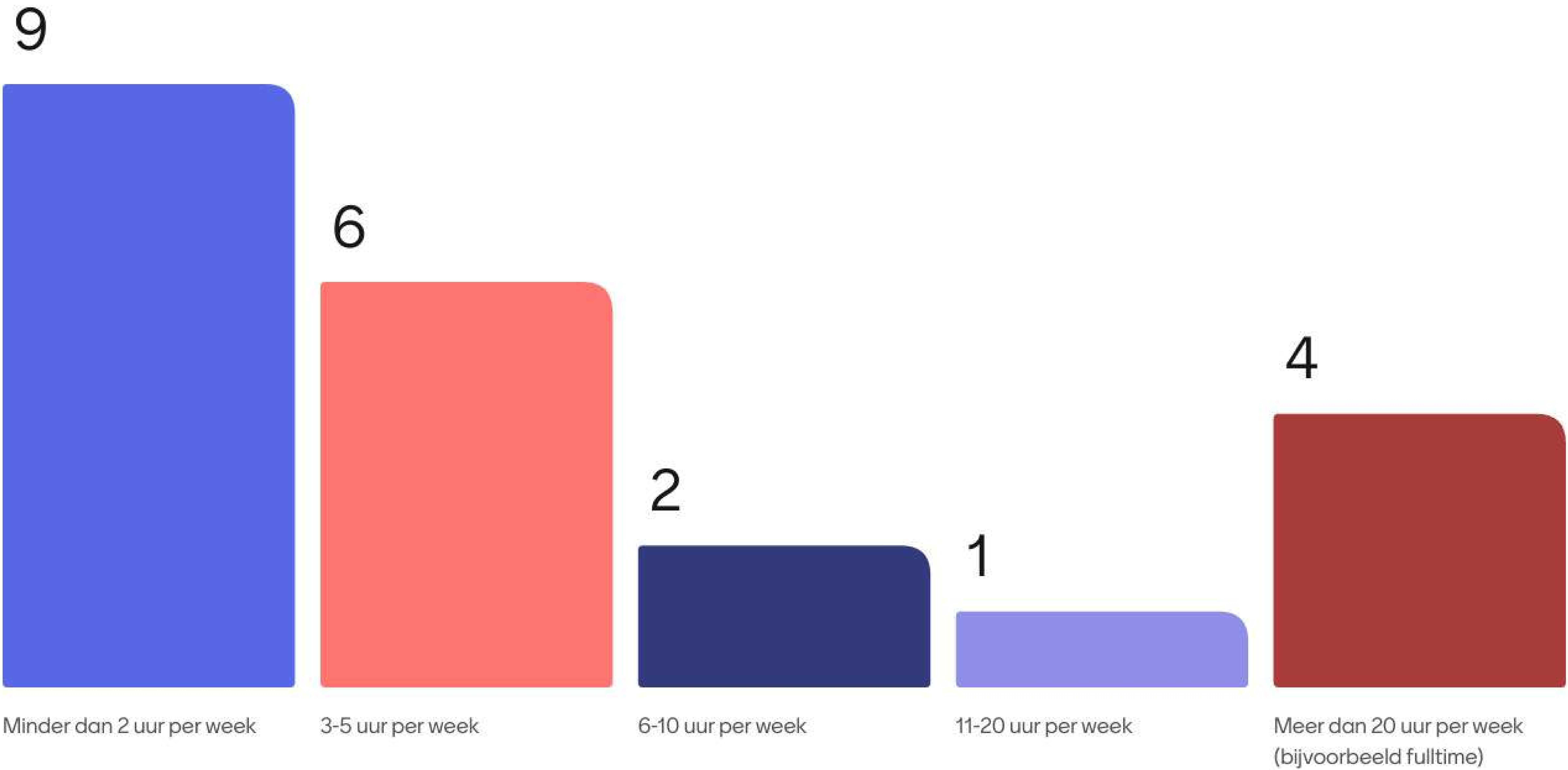
Participatie en groei



Evaluatie

Resultaten en feedback

Hoeveel tijd per week kun jij besteden aan je community?



Een sterk plan = meer tijd voor je community

Investeer nu, bespaar later

Communitymanagement levert pas echt iets op als je er structureel tijd voor hebt. Met een goed onderbouwd plan laat je zien waarom deze investering nodig is en wat het oplevert.

Concrete tijdsinvestering

Maak inzichtelijk hoeveel uur per week minimaal nodig is en waarom.

Feiten en cijfers

Laat zien wat een actieve community oplevert (bv. snellere kennisdeling, hogere betrokkenheid, minder losse vragen).

Risico's

Wat gebeurt er als er geen tijd wordt vrijgemaakt? (bv. lage interactie, verlies van kennis, gefragmenteerde communicatie).

Slimme argumenten

Koppel het plan aan strategische doelen van de organisatie, zodat het management makkelijker 'ja' zegt.

Voorbeelden

Toon hoe andere organisaties succesvol investeren in communitymanagement en wat dat hen oplevert.

Veelgestelde vragen van communitymanagers



Hoe krijg ik meer interactie in mijn community?



Regelmatige content

Organiseer speciale themaweken waarin je content rond een specifiek onderwerp deelt en leden aanmoedigt om hun eigen ervaringen en ideeën te delen.

Nodig experts of invloedrijke leden uit om gastbijdragen te leveren, zoals artikelen, video's of webinars.



Gamification

Introduceer een ambassadeursstatus voor actieve deelname, zoals het plaatsen van berichten, reageren op anderen, of het delen van content. Beloon ambassadeurs met speciale privileges of erkenning.

Organiseer regelmatige uitdagingen of wedstrijden met kleine prijzen om deelname te stimuleren.



Community evenementen

Organiseer live vraag-en-antwoordsessies met experts of communityleiders.

Plan online bijeenkomsten waar leden elkaar beter kunnen leren kennen en ideeën kunnen uitwisselen.



Actieve moderatie

Zorg ervoor dat nieuwe leden zich welkom voelen door persoonlijke welkomstberichten te sturen en hen aan te moedigen om zichzelf voor te stellen.

Vraag regelmatig om feedback van de communityleden over wat ze leuk vinden en wat verbeterd kan worden.

Persoonlijke betrokkenheid

Zet regelmatig een lid in de spotlight door hun bijdragen te erkennen en te delen met de rest van de community.



Stuur persoonlijke berichten naar leden om hen te bedanken voor hun bijdragen of om hen aan te moedigen om deel te nemen aan specifieke discussies.

Hoe zorg ik ervoor dat leden betrokken blijven?



Waardevolle content

Bied regelmatig content aan die leden helpt groeien, zoals tutorials, case studies, of inspirerende verhalen.

Ondersteun en faciliteer grote zenders of interne experts bij het creëren van hun content, zodat zij hun unieke perspectieven en kennis kunnen delen.



Regelmatige updates

Stuur regelmatig nieuwsbrieven met updates, hoogtepunten en aankomende evenementen om leden op de hoogte te houden.
Of zorg dat leden hun notificaties aanzetten.

Organiseer met regelmaat check-ins om feedback te verzamelen en leden te informeren over nieuwe ontwikkelingen.



Verjaardagen en jubilea

Stimuleer interactie rond verjaardagen en jubilea. Dit kan vaak geautomatiseerd worden en leidt tot veel interactie en positieve waardering.



Rondje langs de velden

Ga op tournee: maak een rondje langs de velden om in gesprek te gaan met teams. Ontdek wat zij specifiek nodig hebben om beter te functioneren en hoe de community hen daarbij kan ondersteunen. Dit helpt om gerichte oplossingen te bieden en de betrokkenheid te vergroten.



Medewerkers in de Spotlight

Interview medewerkers en maak een (professionele) foto van hen. Laat hen iets positiefs delen over hun team of locatie. Informeer vervolgens dat team over het artikel om betrokkenheid te stimuleren.



Hoe meet ik het succes van mijn community?



Engagement

Meet het aantal actieve gebruikers, reacties (humeur), en geplaatste berichten.

Analyseer hoe vaak leden deelnemen aan discussies of evenementen.

Retentie

Kijk naar het ledenbehoud en volg hoeveel leden na verloop van tijd actief blijven.

Monitor hoe vaak leden terugkeren naar de community.



Kwalitatieve feedback

Verzamel directe feedback van leden over hun ervaringen en tevredenheid. Bijvoorbeeld met enquêtes en polls.

Organiseer focusgroepen om diepgaande inzichten te verkrijgen over wat goed werkt en wat verbeterd kan worden.



Hoe ga ik om met negatieve reacties en conflicten?



Huisregels

Stel duidelijke regels op voor gedrag en communicatie binnen de community.

Zorg ervoor dat alle leden gemakkelijk toegang hebben tot deze richtlijnen of hier een akkoord op moeten geven.

Empathische reacties

Toon begrip voor de zorgen van leden en luister actief naar hun feedback.

Moedig een open en respectvolle dialoog aan om conflicten op te lossen.



Proactieve moderatie

Monitor discussies actief om snel in te grijpen bij negatieve reacties.

Moet je ingrijpen? Pak dan ook even de telefoon om dingen toe te lichten.

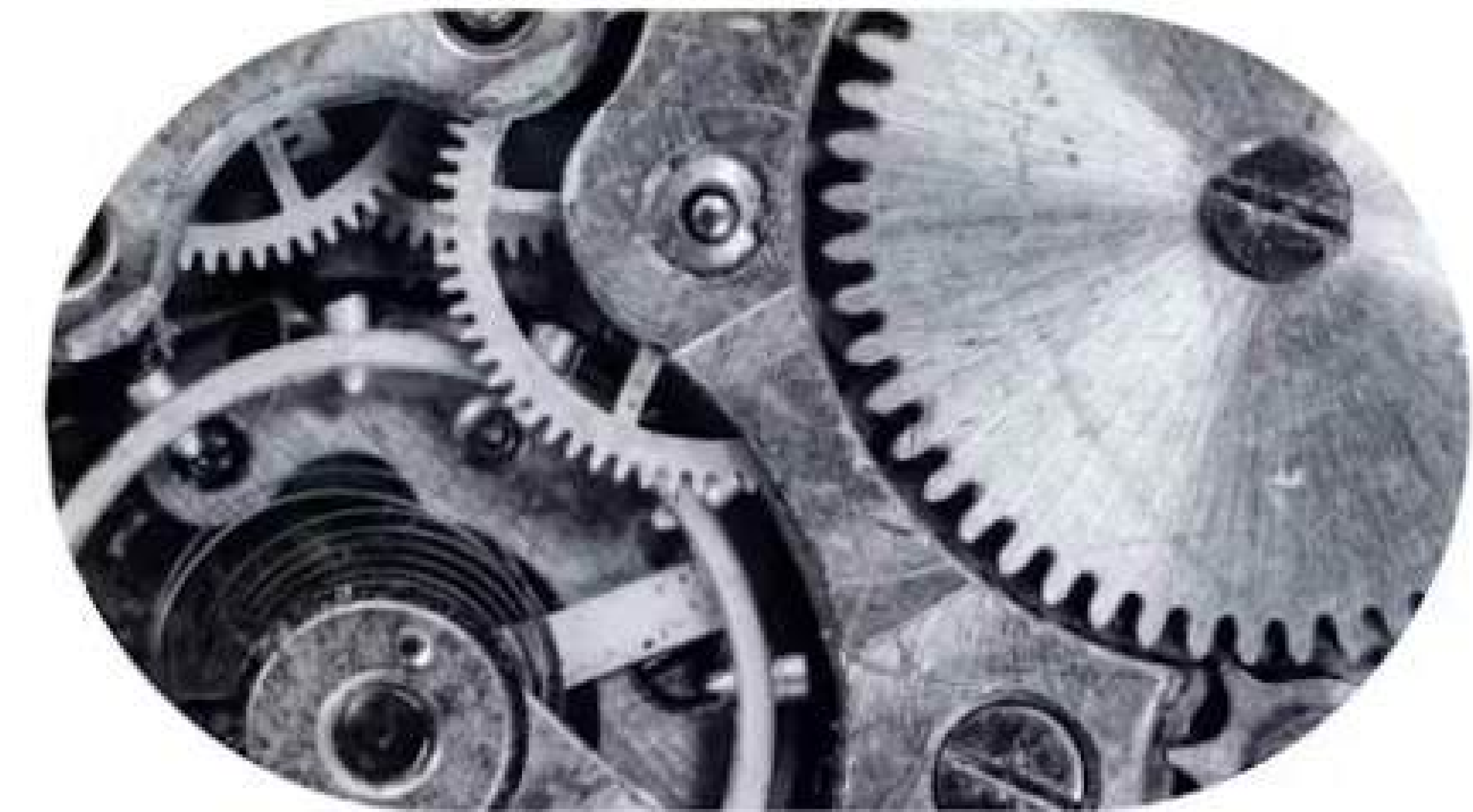
Hoe zorg ik dat de community aansluit bij de bedrijfsdoelstellingen?



Doelen afstemmen

Zorg ervoor dat de communitydoelen in lijn zijn met de missie en visie van de organisatie.

Integreer de kernwaarden van de organisatie in de content, communityactiviteiten en -interacties.



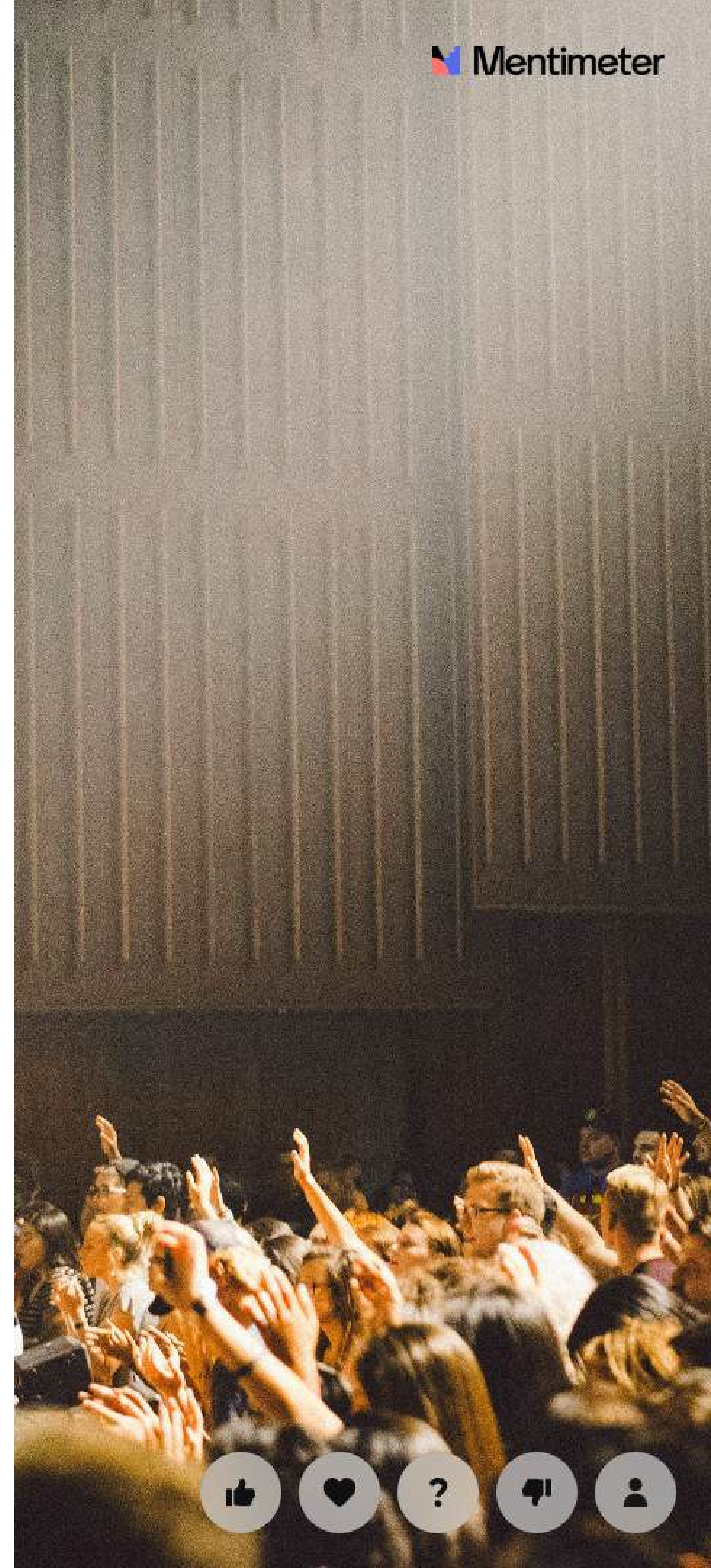
Interne samenwerking bevorderen

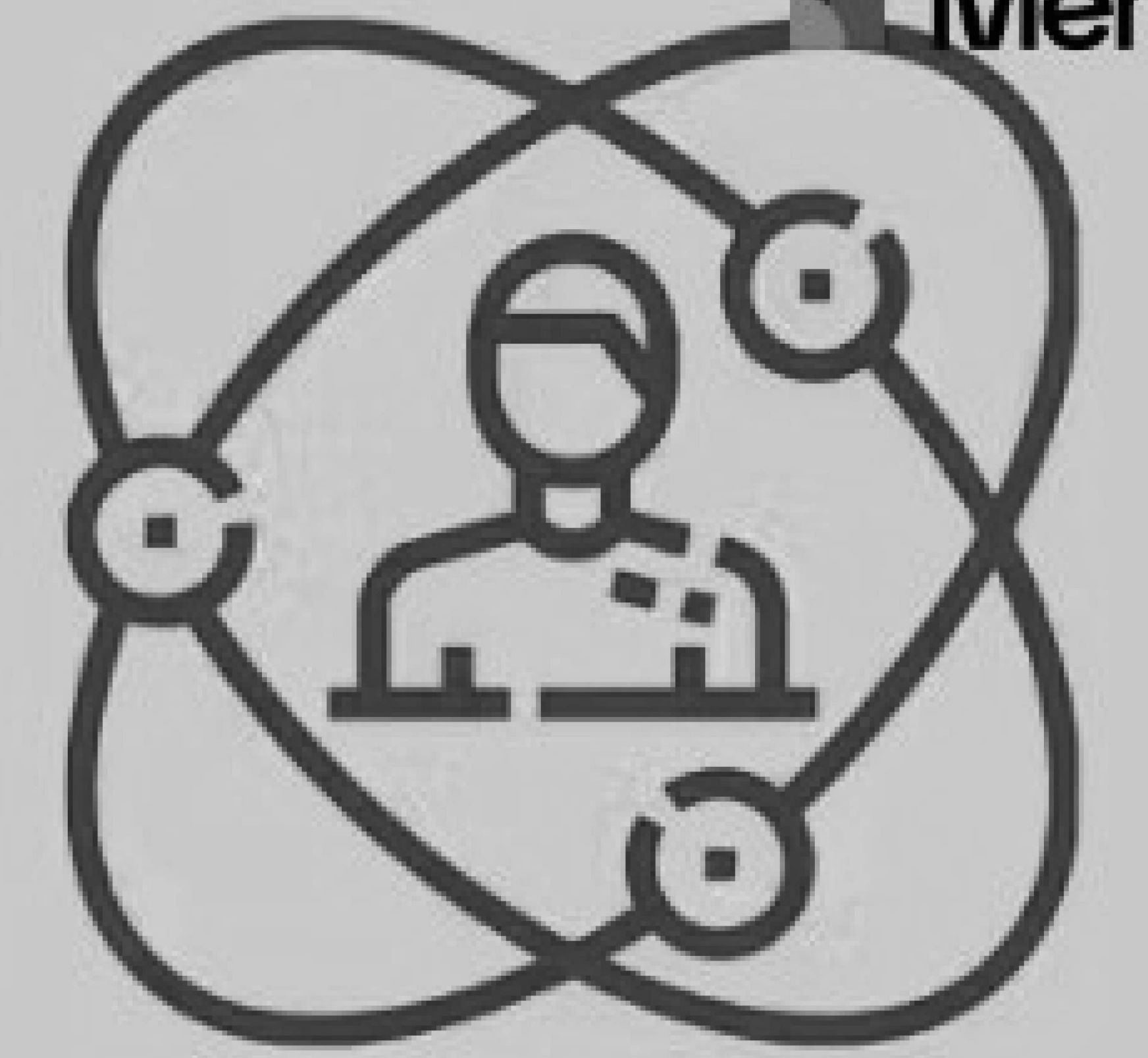
Werk samen met verschillende afdelingen om processen te verbeteren en efficiëntie te verhogen.

Faciliteer de uitwisseling van best practices, succesvolle strategieën en methoden tussen teams.



Heb je nog een vraag/ praktijkvoorbeeld?





Win een uur advies op maat

Ik vind het leuk om een uurtje met je te sparren!
Groet Linda van [redacted]

Kan een uurtje ondersteuning wel gebruiken om naar een volgend nivo te komen. Bart [redacted]

Annemarie [redacted] Wat weet jij veel Lesley, fantastisch!!! We willen graag eens sparren!

Graag een keer sparren hoe we samen (externe) communities kunnen helpen. Groet van Rob

Ik zou veel graag advies willen hebben hoe we ons mt mee kunnen nemen om het sociale deel op het intranet.

Ik vond het een hele inspirerende sessie en ik denk dat we nog veel van je kunnen leren. Lijkt mij leuk om eens te sparren :).

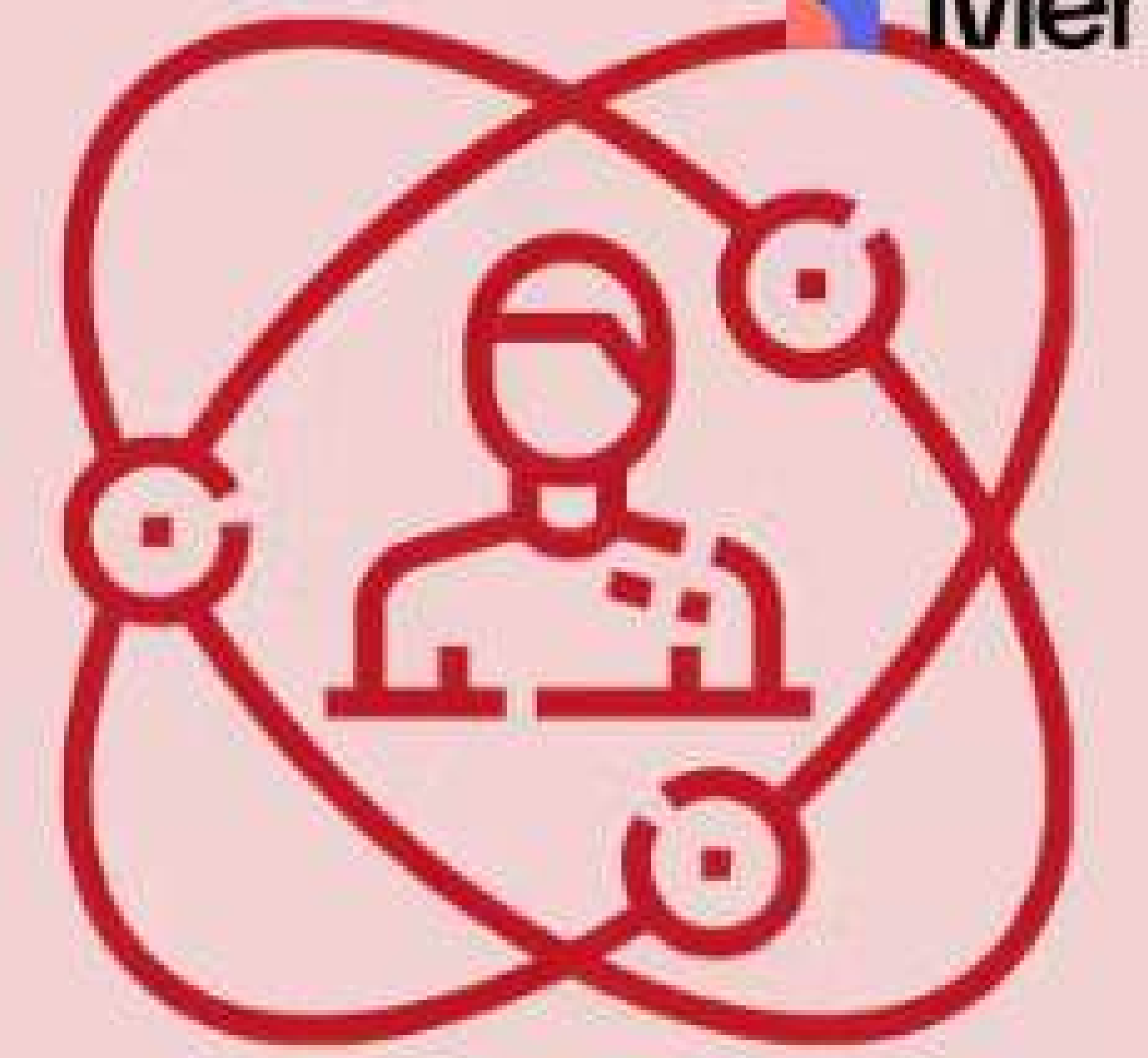
Dankjewel voor de informatieve sessie en goede tips. Mooie handvatten om mee aan de slag te gaan. Kris [redacted]

Sorry, vraag MT is Nicole [redacted]



Win een uur advies op maat

Bedankt voor de presentatie en verschillende inzichten. Vooral okk bij weinig tijd. Interessant om een keer verder te praten.
Bibi



Wat vond je ervan?

0%



Sterk plan, here I come

0%



Ja, hier kan ik wel wat mee

0%



Klinkt goed, maar...

0%



Mij ben je kwijt



De Klaauw



Maakt van ieder platform een succes

Lesley van der Klaauw

Freelance projectleider & communitymanager

06 46 15 66 08



lesley@vanderklaauw.nl



www.vanderklaauw.nl



Een sterk plan = meer tijd voor je community

Investeer nu, bespaar later

Communitymanagement levert pas echt iets op als je er structureel tijd voor hebt. Met een goed onderbouwd plan laat je zien waarom deze investering nodig is en wat het oplevert.

Concrete tijdsinvestering

Maak inzichtelijk hoeveel uur per week minimaal nodig is en waarom.

Feiten en cijfers

Laat zien wat een actieve community oplevert (bv. snellere kennisdeling, hogere betrokkenheid, minder losse vragen).

Risico's

Wat gebeurt er als er geen tijd wordt vrijgemaakt? (bv. lage interactie, verlies van kennis, gefragmenteerde communicatie).

Slimme argumenten

Koppel het plan aan strategische doelen van de organisatie, zodat het management makkelijker 'ja' zegt.

Voorbeelden

Toon hoe andere organisaties succesvol investeren in communitymanagement en wat dat hen oplevert.

Concrete tijdsinvestering

I Aantal medewerkers

Hoe groter de organisatie, hoe meer ondersteuning en beheer nodig is.

I Bereikbaarheid van doelgroepen

Zijn ze makkelijk te activeren of vraagt dit extra inspanning?

I Complexiteit van de community

Werken alle medewerkers aan hetzelfde doel, of spelen er veel diverse en complexe onderwerpen?



Concrete tijdsinvestering

I Ondersteuning en moderatie

Hoeveel tijd is nodig voor begeleiding, contentbeheer en interactie?

I Organisatiefactoren

Zijn er andere lopende projecten of strategische prioriteiten die impact hebben op de tijdsinvestering?



Feiten en cijfers

■ Statistieken

Analyseer interactie, responstijden en betrokkenheid.

■ Gesprekken

Vraag teams waar kennisdeling en samenwerking beter kan.

■ Nulmeting

Breng in kaart hoeveel tijd nu verloren gaat aan losse vragen, dubbele werkzaamheden en trage kennisdeling.

■ Benchmarks

Gebruik externe cases als bewijs voor succes.



Risico's

■ Lage interactie

Weinig activiteit, vragen blijven onbeantwoord, leden haken af.

■ Verlies van kennis

Waardevolle informatie raakt versnipperd of verdwijnt bij vertrek van experts.

■ Gefragmenteerde communicatie

Te veel losse kanalen, onduidelijk waar informatie te vinden is.



Risico's

I Moeizame adoptie

Nieuwe leden of medewerkers weten niet hoe of waarom ze de community moeten gebruiken.

I Negatieve perceptie

Als de community als 'leeg' of 'ineffectief' wordt gezien, kost het veel moeite om het vertrouwen te herstellen.

I Minder strategische impact

De community levert geen zichtbare bijdrage aan organisatiedoelen en wordt daardoor minder serieus genomen.



Slimme argumenten

- **Efficiëntere interne communicatie**
Minder losse e-mails en meetings, snellere kennisdeling.
- **Kostenbesparing**
Goed werkende communities verminderen supportvragen en verhoogt zelfredzaamheid.
- **Betrokken medewerkers/leden**
Actieve communities dragen bij aan medewerkers-tevredenheid en innovatie.



Slimme argumenten

I Kennisborging

Waardevolle expertise blijft behouden binnen de organisatie.

I Ondersteuning van strategische doelen

De community helpt bij innovatie, klantgericht werken digitale transformatie.

I Meetbare impact

Laat zien hoe interactie, kennisdeling en samenwerking bijdragen aan bedrijfsresultaten.

