
In 4 stappen naar een succesvol intranet

Mixit
The Employee Experience Company



Even voorstellen



Amy van Wichen

Communicatie Consultant



Jennifer Bijkerk

Employee Experience Consultant



Niet dit...



....maar dat





Een passende oplossing



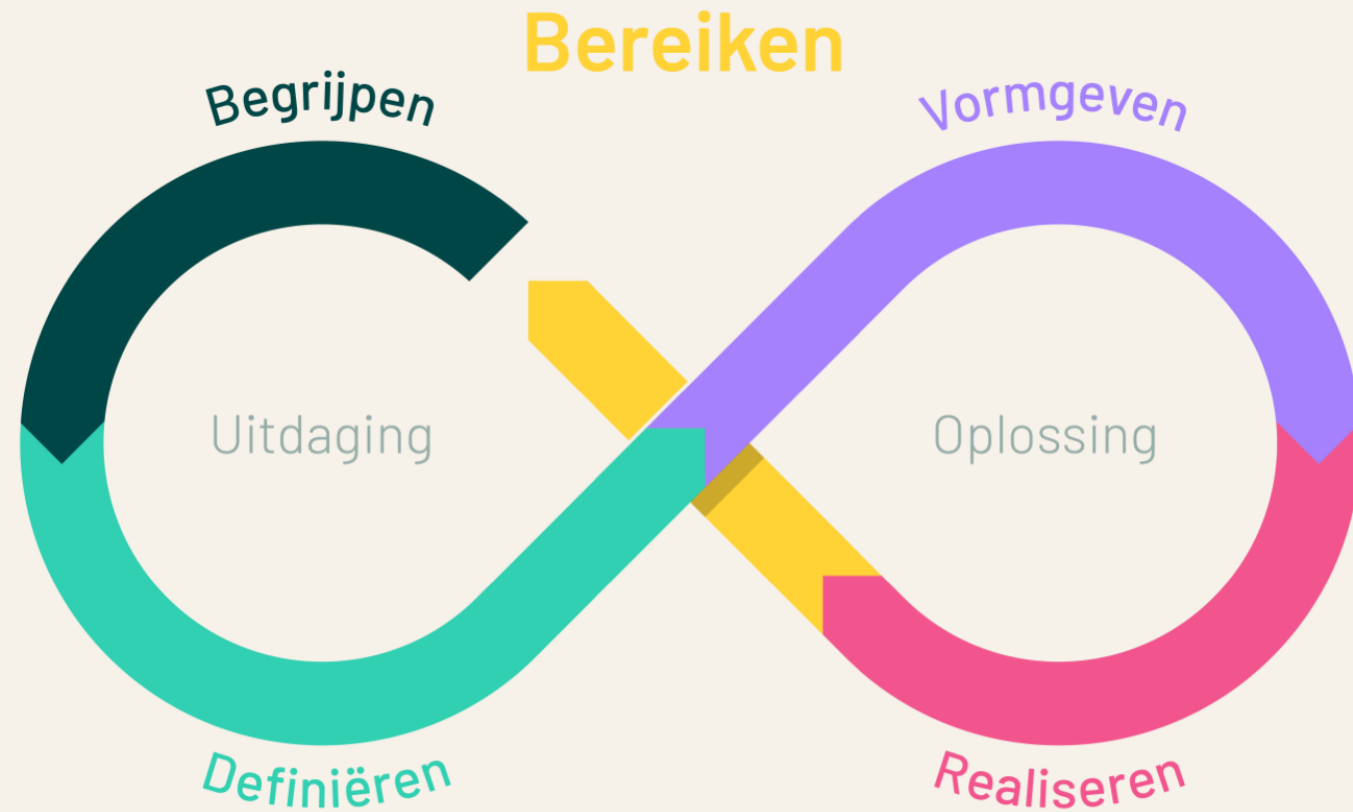
Mensen helpen met verandering



Concreet resultaat meten

3 pijlers voor succes





14-4-2025

Mixit - The Employee Experience Company

Begrijpen





- ✓ Breng huidige situatie, behoeften en wensen van medewerkers in kaart.
- ✓ Creëer bewustzijn en draagvlak binnen de organisatie.
- ✓ Vorm een multidisciplinair projectteam

Begrijpen
Uitgangspunten



Begrijpen

..van de doelgroep bij een
internationaal groente- en
fruitbedrijf



Persona's



Jan

Leeftijd: 37 jaar
In dienst: 8 jaar
Werkzaam: 36 uur per week
Kenmerken: Voorbereid, probleem oplossend, aanpakker

Type functies: Leidinggevende Loodsmedewerker, Keurmeester, Logistieke kantoormedewerker, Regio controleurs.

“ Ik ken het werk, weet wat er overal speelt en zorg zo dat alles soepel verloopt. Wanneer het (minder) goed gaat hoor en zie ik dat overal om mij heen.

Informatie

Voor mijn werk staat de informatie vaak in de systemen (bijv. SAP systeem) en werk ik veel met de e-mail. Omdat ik op een computer werk krijg ik meer informatie dan een medewerker op de werkvloer of chauffeur. Ik heb veel contact met de medewerkers op de vloer en probeer informatie voor hen toegankelijk te maken.

Samenwerken

Ik zorg dat mijn collega's de juiste informatie hebben om verder te kunnen met het werk. Ik probeer hier vooruit te lopen op het werk, zodat niemand op mij hoeft te wachten. Ook probeer ik iedereen te kennen, zodat ze mij willen helpen wanneer ik het nodig heb.

Communicatie

Ik wil directe, eerlijke informatie over hoe het gaat met het bedrijf. Vanaf mijn functie zie ik het al eerder op de werkvloer of moet ik omgaan met de gevolgen van een verandering, maar er wordt vanuit het bedrijf vaak pas op het laatste moment gecommuniceerd.

Meest gebruikt

- SAP systeem
- Email
- Microsoft programma's
- Whatsapp

Beoogde functies

- Loonstrook en urneoverzicht
- Interactieve planning
- Informatieoverdracht op groepsniveau
- Onderling contact over werk

“ Ik schakel tussen kantoormedewerkers en de werkvloer. Mijn contact met de medewerkers op de werkvloer zorgt ervoor dat alles goed blijft lopen.

Werkplek

Ik werk voor een deel van mijn tijd in de lods en anders op kantoor.

Contact

Ik spreek veel collega's op mijn locatie (directe collega's) en af en toe collega's van het bedrijf (indirecte collega's). Met externe keurmeesters heb ik ook contact.

Apparaten

Voor mijn functie heb ik vaak een computer nodig en gebruik ik mijn telefoon voor snelle communicatie. Een tablet is wel de toekomst voor mijn werk.



Werkwijze

Ondersteuning

“ Kondig het aan via de leidinggevende. De meesten snappen het wel en voor de rest zet je daarna een training in.

Inhoud

- Uitleg over hoe het werkt
- Voldoen aan verwachtingen
- Voordelen uitleggen
- Nadruk op het zelf uitvoeren

Middelen

- Presentatie
- Handleiding
- E-mail

Mijn dag is goed wanneer:

“ Wanneer ik weet dat ik iets heb bijgedragen, veel heb geschakeld en mijn collega's weer verder kunnen.

Niet te vergeten

- Ik wil mijn werk en prive gescheiden houden

De Fresh News app bekijk ik niet meer. De ene keer werkt het inloggen niet en wanneer het wel werkt is er weinig wat mij ernaartoe aantrekt.

Meest gebruikt

- Whatsapp
- Pen en papier

Beoogde functies

- Loonstrook en urneoverzicht
- Nieuws over het product
- Nieuws over ontwikkelingen van en rondom het bedrijf of locatie
- Communicatie met het bedrijf
- Informatie over de werkvloer
- Persoonlijke informatie (overleggesprekken, resultaten van toetsen, etc.)
- Vacatures en trainings
- Onderling contact over werk

Kondig het aan via de leidinggevende. De meesten snappen het wel en voor de rest is een training handig.

Inhoud

- Uitleg over hoe het werkt
- Gemakkelijk maken
- Voordelen uitleggen
- Nadruk op het zelf uitvoeren

Middelen

- Training
- Handleiding
- Poster op teambord
- Aankondiging leidinggevende

dag is goed wanneer:

Ik met mijn team goed werk heb verricht zodat alles af is en ik iets heb bijgedragen.

Niet te vergeten

- Heeft slechte ervaring met de Fresh News app
- Voelt een kloof tussen zichzelf en het bedrijf
- Voelt zich verbonden met het product





Tyron

Leeftijd: 29 jaar
In dienst: 7 jaar
Werkzaam: 40 uur per week
Kenmerken: Resultaatgericht

etc.

We gebruiken tegenwoordig MS Teams, voor onderling contact gebruiken we het nog niet veel, maar wel om bestanden op te slaan en te delen.

Tooling

Meest gebruikt

- MS Teams
- E-mail
- Microsoft programma's
- Whatsapp
- SAP systeem

Beoogde functies

- Nieuws
- Status van doelstellingen
- Verlof informatie
- Arbeidsvoorwaarden
- Goede zoekfunctie
- Gepersonaliseerd op relevantie

Een neutrale toon of voice vind ik belangrijk. Het hoeft niet allemaal even uitgebreid, als het maar gewoon duidelijk is.

Ondersteuning

Inhoud

- Mogelijkheden feedback geven
- Korte rondleiding
- Waarom veranderen we
- Wat is het verschil met eerder

Middelen

- E-mail
- Webinar
- Huidige nieuwsportal
- Veelvoudige vragen

dag is goed wanneer:

Er voortgang op alle doelstellingen is die ik heb en ik aan het eind van de dag denk ik ben weer een stapje dichterbij waar ik wil komen.

Niet te vergeten

- Deze persona merkt ook veel van de uitrol van MS Teams. Bij een volgende verandering moet hiermee rekening worden gehouden.

Het moet tijdig aangekondigd worden en het is belangrijk dat we meegenomen worden. Maar maak het ook niet groter dan wat het is.

Ondersteuning

Inhoud

- Waarom is het zo gemaakt?
- Waarom is het nodig?
- Uitleg over hoe het werkt

Middelen

- Presentatie
- Handleiding
- E-mail

dag is goed wanneer:

Ik weet hoe de zaken ervoor staan en wat ik kan verwachten voor de komende dagen.

Niet te vergeten

- Een aantal telers dat dichterbij the Greenery staan zijn de doorgang voor informatie naar de andere telers.
- Er zijn ook oudere telers die minder actief zijn in het vak, maar wel graag nog nieuws meekrijgen.

Belangrijkste eisen

- ✓ Mobiele integratie
- ✓ Nieuwssegmentatie
- ✓ Koppeling systemen
- ✓ Meten



14-4-2025

Mixit - The Employee Experience Company

Definiëren



- ✓ Voer een nulmeting uit en verzamel inzichten vanuit praktijk.
- ✓ Analyseer knelpunten en bepaal verbeterdoelen.
- ✓ Stel randvoorwaarden en verantwoordelijkheden vast.

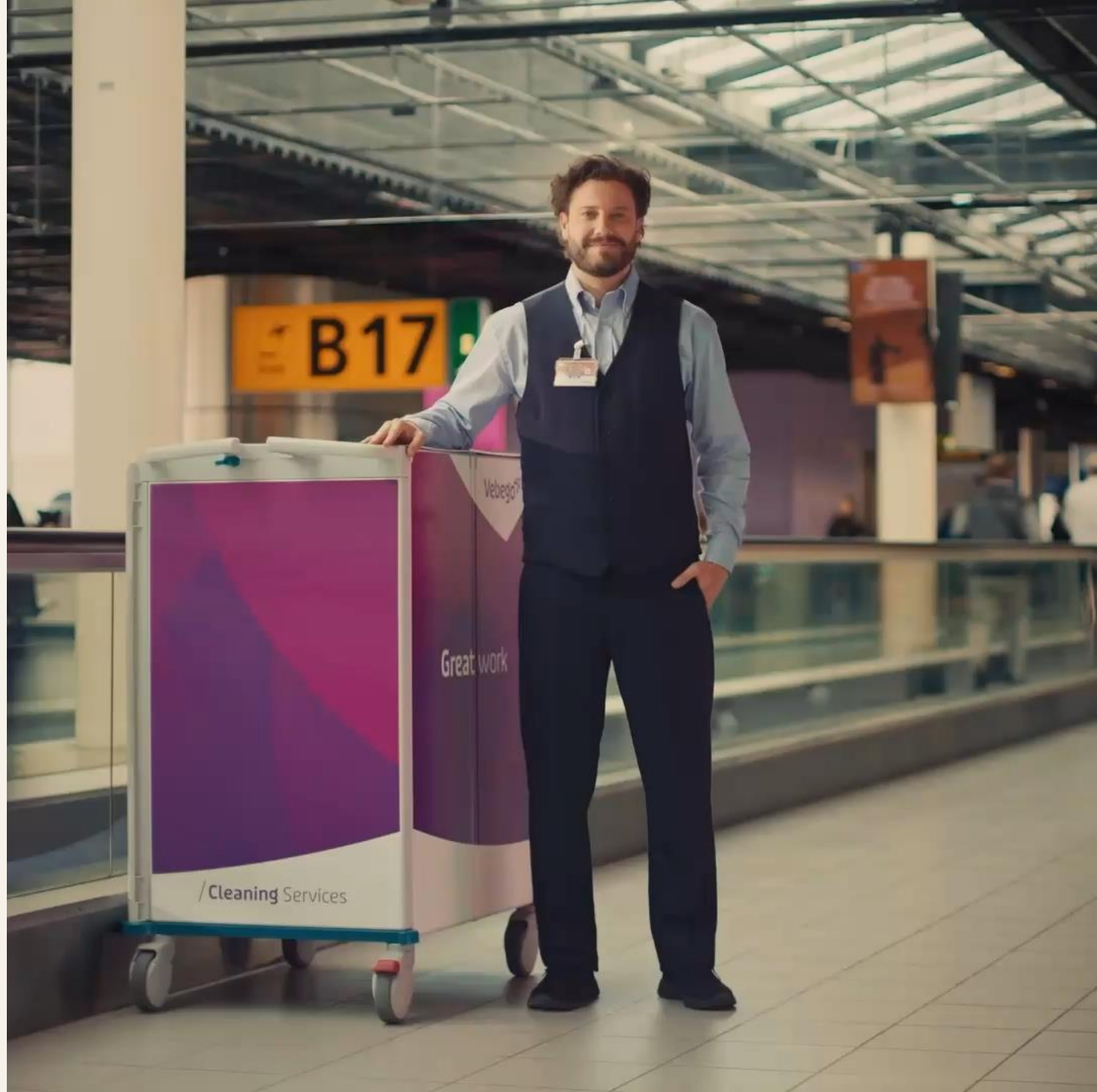
Definiëren

Uitgangspunten



Definiëren

..van het probleem bij een
facilitaire dienstverlener



Herformulering van de probleemomschrijving

A

Probleemstelling

De interne communicatie naar **36.000 medewerkers in vier landen**, is inefficiënt, ongestructureerd en onpersoonlijk.

B

Invalshoek

We moeten **medewerkers verleiden** om actief deel te nemen op een platform, door deze naar behoefte in te vullen. Interne communicatie is een middel en niet het hoofddoel van het platform.

C

Doelstelling

Één standaard voor de hele organisatie, met dezelfde basisfunctionaliteiten. Bedrijven bepalen naar behoefte medewerkers hoe dat ingevuld wordt.



14-4-2025

Mixit - The Employee Experience Company

Vormgeven



- ✓ Werk verbeteracties en oplossingen uit met medewerkers.
- ✓ Valideer aannames via testsessies.
- ✓ Maak een uitrolplan.

Vormgeven
Uitgangspunten





Vormgeven

..bij een grote gemeente

Gemeente met 22.000 medewerkers

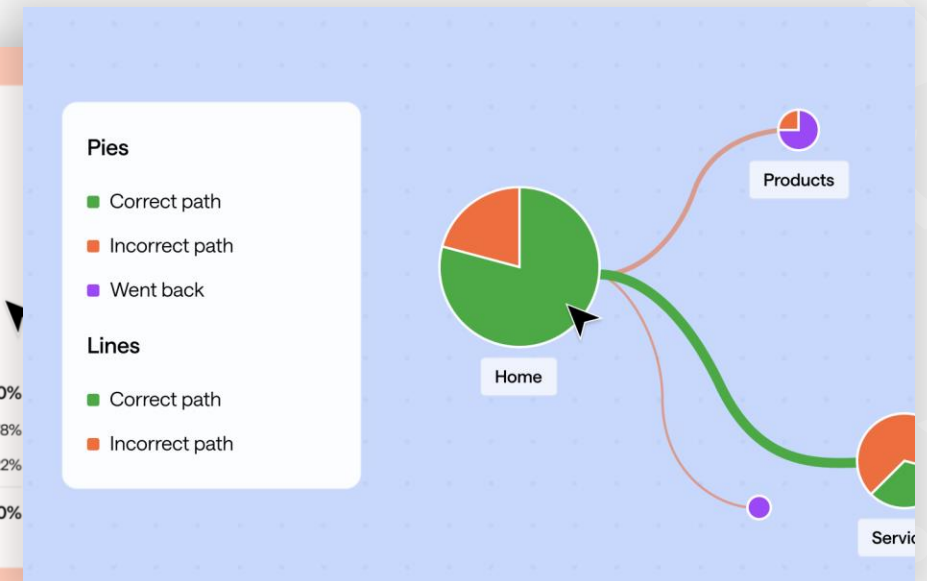
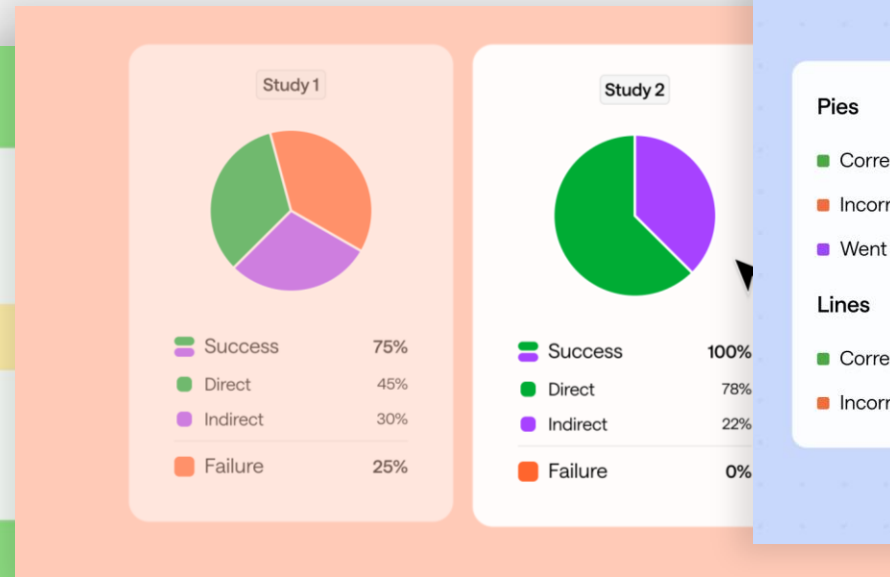
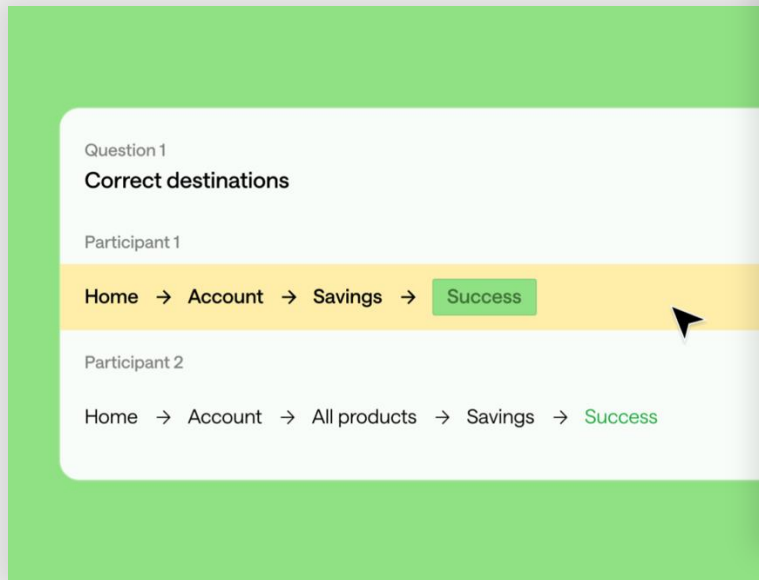
1 gemeente met 11 clusters en 52 directies



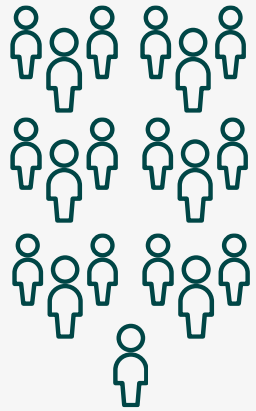
Tree testen

- Navigatiestructuur
- 15 taken
- > 40 deelnemers

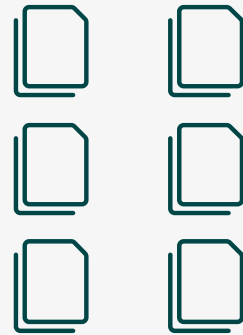
"Weten welke voorwaarden er zijn rondom ouderschapsverlof"



Usability testen



19 testers



6 taken

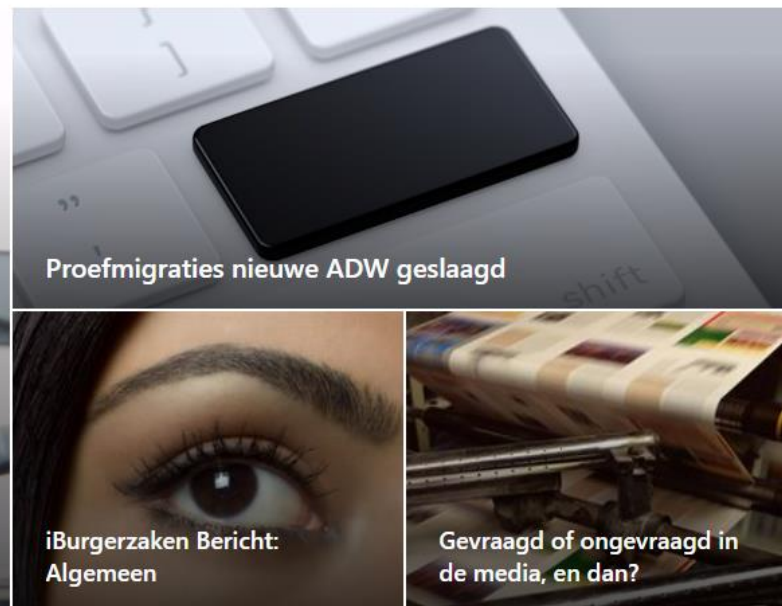


1 testscript



1 prototype



[See all](#)

Belangrijk Communicatie Nieuws
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit...
a-lennae001az

Nieuwsbericht van Interne Dienstverlening

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit...

a-lennae001az

MijnP&O	Het Servicepunt..	Vacatures
Wifi	Amsterdamse school	Personeels-regelingen
Organogram	Personeels-blad	Organisatie-ontwikkeling

[See all](#)

+ Add event

Vragenuurtje
Fri, Jul 14, 12:00

Keti Koti Dialoogtafel
Fri, Jul 21, 18:00

GMT-lunchgesprek met Mo Jaber
Tue, Sep 12, 12:00

Op de thee bij gemeentesecretaris Peter
Teesink (via Teams)
Wed, Sep 27, 09:30

Op de thee bij gemeentesecretaris Peter
Teesink (Amstel 1 – 2C.4)
Wed. Oct 18, 09:30



COMMUNICATIE

Wat is communicatie?

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit...

a-lennae001az



INTERNE DIENSTVERLENING

Nieuwsbericht van Interne Dienstverlening

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit...

a-lennae001az

SEP

27

Op de thee bij gemeentesecretaris Peter Teesink (via Teams)

Wed, Sep 27, 09:30

OCT

18-19

Op de thee bij gemeentesecretaris Peter Teesink (Amstel 1 – 2C.4)

Wed, Oct 18, 09:30

Nieuws voor mij

[See all](#)



INTRANET

Interne Audit en Beleidsonderzoek

Werk jij aan een ingewikkeld of gevoelig bedrijfsproces?...

a-lennae001az



INTERNE DIENSTVERLENING

Nieuwsbericht van Interne Dienstverlening

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit...

a-lennae001az



COMMUNICATIE

Belangrijk Communicatie Nieuws

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit...

a-lennae001az



COMMUNICATIE

Wat is communicatie?

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit...

a-lennae001az

Contact met collega's

[View all](#)

[Start a discussion](#)

Recommended person **a-lennae001az** posted in Durf te vragen



a-lennae001az

Jun 13



**Ik zie nog geen site voor
OR, komt deze nog?**

Be the first to comment

Recommended person **a-lennae001az** posted in Durf te vragen



a-lennae001az

Jun 13



Binnekort willen we starten met trainingen voor Microsoft Teams. Op wat voor manier ontvang jij het liefst de training?

Vote

0 total votes · [Go to results](#)

Be the first to comment

Recommended person **a-lennae001az** posted in Durf te vragen



a-lennae001az
Jun 13



**Ik zie nog geen site voor
OR, komt deze nog?**

Be the first to comment

Recommended person **a-lennae001az** posted in Durf te vragen



a-lennae001az
Jun 13



Binnekort willen we starten met trainingen voor Microsoft Teams. Op wat voor manier ontvang jij het liefst de training?

Vote

0 total votes · [Go to results](#)

Be the first to comment

Over de gemeente Amsterdam

Van boekhouder tot vuilnismen, van verkeersleider tot leerplichtambtenaar, handhaver, beleidsmedewerker, manager of bestuurder, samen werken we voor de stad en de Amsterdammers. Daarbij spelen we snel, wendbaar en adequaat in op wat de stad dagelijks vraagt, zowel grootstedelijk als in de buurt. Een effectieve overheid, die verantwoordelijkheid neemt.

Kom alles te weten over de organisatievisie en structuur

[Lees verder](#)

Alles weergeven



MijnP&O	Het Servicepunt	Vacatures
Wifi	Amsterdamse school	Personeels-regelingen
Organogram	Personeels-blad	Organisatie-ontwikkeling

FACILITAIR BUREAU



Verhuizing Facilitair Bureau van Weesperstraat 113

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa....

a-lennae001az

[Alles weergeven](#)

+ Gebeurtenis toevoegen



Op de thee bij gemeentesecretaris Peter Teesink (Amstel 1 – 2C.4)

wo 18 okt., 09:30

FACILITAIR BUREAU



Verhuizing Facilitair Bureau van Weesperstraat 113

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa....

a-lennae001az



COMMUNICATIE

Wat is communicatie?

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa....

a-lennae001az



INTERNE DIENSTVERLENING

Nieuwsbericht van Interne Dienstverlening

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa....

a-lennae001az

Contact met collega's

Alles weergeven



Gedachten, ideeën of updates delen



Aanbevolen



Intranet test user 1

2 m geleden



VRAAG



Voor een excursie naar een afval verwerker na de zomer heb ik 18 veiligheidshelmen en 18 veiligheidsschoenen nodig.

Weet iemand of er aan afdeling binnen de gemeente is waar ik die zou kunnen lenen?

minder weergeven



Leuk vinden



Opmerking

Wees de eerste die dit leuk vindt



Opmerking schrijven

Aanbevolen



Intranet test user 1



Aanbevolen



Intranet test user 1

2 m geleden



VRAAG



Voor een excursie naar een afval verwerker na de zomer heb ik 18 veiligheidshelmen en 18 veiligheidsschoenen nodig.

Weet iemand of er aan afdeling binnen de gemeente is waar ik die zou kunnen lenen?

minder weergeven



Leuk vinden



Opmerking

Wees de eerste die dit leuk vindt



Opmerking schrijven

Aanbevolen



Intranet test user 1

3 m geleden



Ik zie regelmatig statiegeldflesjes in de afvalbakken liggen, ook in de kantine, zonde en niet echt duurzaam. Kunnen daar geen inzamelbakken voor komen? (missch... meer weergeven



Leuk vinden



Opmerking

Wees de eerste die dit leuk vindt



Opmerking schrijven

Amsterdam.nl

Al onze publieksinformatie vind je op de gemeentesite.

> www.amsterdam.nl

Volg de gemeente

- > [Twitter](#)
- > [Facebook](#)
- > [Nieuwsbrief](#)
- > [RSS](#)

Over Intranet

> [Contact met de redactie](#)

14-4-2025

Mixit - The Employee Experience Company

Realiseren

...bij een grote gemeente



Uitdagingen

A

Content

Niemand heeft hier tijd voor.

B

Samenwerking derde partij

Verschillende partijen,
verschillende belangen.

C

Stakeholder-management

Wie kan er akkoord geven?



Oplossingen

A

Content

Neem de tijd.

B

Samenwerking derde partij

Stem de planning goed af,
spreek elkaar op vaste momenten.

C

Stakeholder-management

Breng goed in kaart wie waarvoor
verantwoordelijk is.



- ✓ Informeer en communiceer.
- ✓ Monitor voortgang.
- ✓ Optimaliseer en borg in beleid en processen.

Realiseren
Uitgangspunten



4 stappen naar een succesvol intranet

Begrijpen

- ✓ Vorm een multidisciplinair projectteam
- ✓ Breng huidige situatie, behoeften en wensen van medewerkers in kaart.
- ✓ Creëer bewustzijn en draagvlak binnen de organisatie.

Definiëren

- ✓ Voer een nulmeting uit en verzamel inzichten vanuit praktijk.
- ✓ Analyseer knelpunten en bepaal verbeterdoelen.
- ✓ Stel randvoorwaarden en verantwoordelijkheden vast.

Vormgeven

- ✓ Werk verbeteracties en oplossingen uit met medewerkers.
- ✓ Valideer aannames via testsessies.
- ✓ Maak een uitrolplan.

Realiseren

- ✓ Informeer en communiceer.
- ✓ Monitor voortgang.
- ✓ Optimaliseer en borg in beleid en processen.

Bereiken

...de bonusfase



- ✓ Gefaseerde uitrol
- ✓ Ondersteuning op maat
- ✓ Zorg voor continue feedback en verbetering
- ✓ Vier successen

Bereiken
Uitgangspunten



Zijn er vragen?



Amy van Wichen

✉ Amy.vanwichen@mixit.nl



Jennifer Bijkerk

✉ Jennifer.bijkerk@mixit.nl



**Wil je dat wij meedenken
over een geschikte aanpak voor jouw
organisatie?**



Laat je gegevens
achter.

