

Congres Online Verbinding 2025

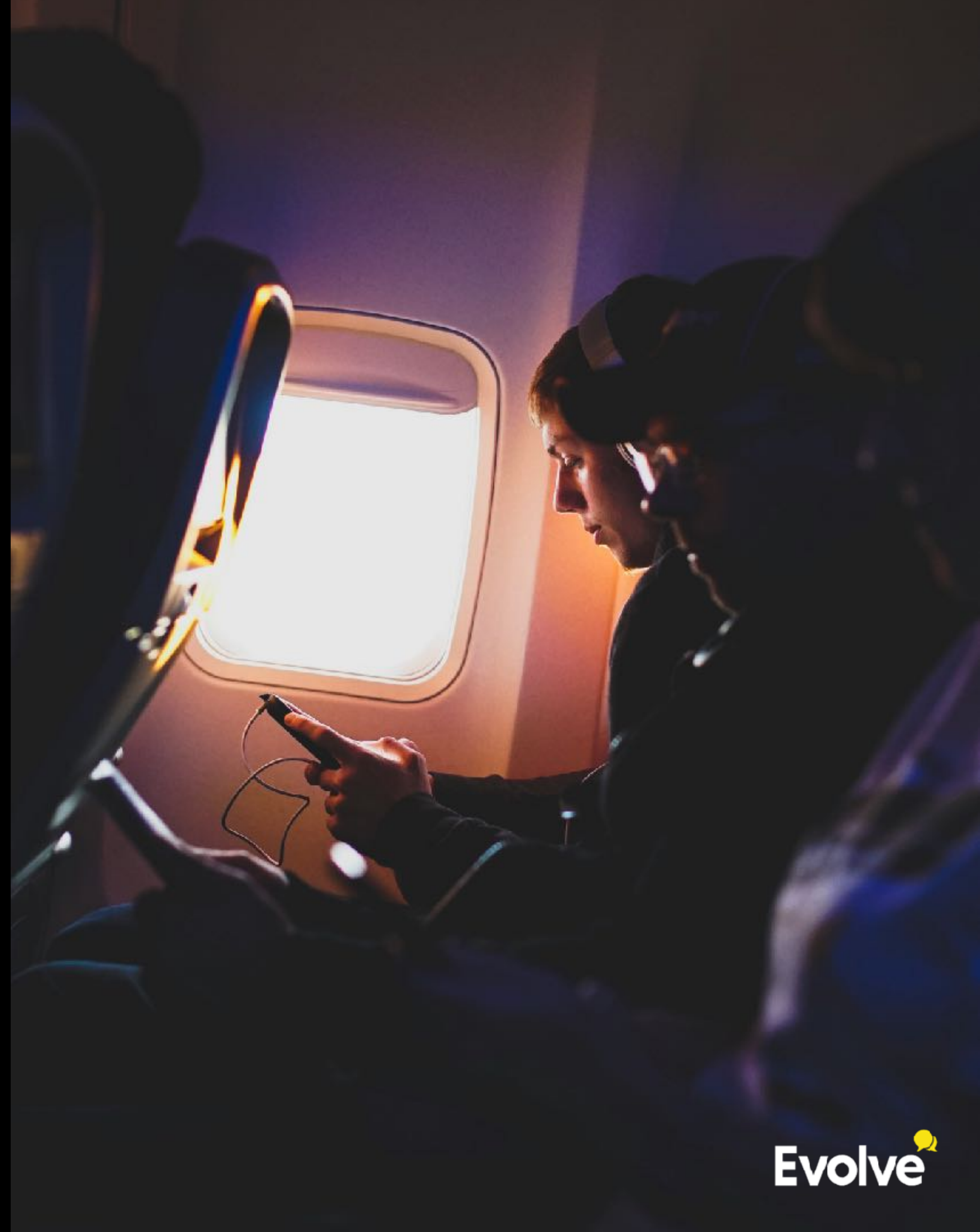
Kanalenstrategie: wat, waarom en hoe?

08/04/2025

Wat wil ik met jullie doen?

Overzicht presentatie

- Wie ben ik?
- Wat is een kanalenstrategie?
- Nu meer nodig dan ooit?
- Hoe kan het eruit zien?
- Hoe bepaal je de kanalenstrategie?
- Hoe verder?





Samuel Driessen
Principal consultant

Wie ben ik?

- Principal consultant Evolve
- Eerder gewerkt bij:
 - Teva (global corporate and commercial digital)
 - Entopic (NATO, BNP Paribas, Atradius, etc.)
 - Océ/Canon (Research, Development, IT)
- Taal- en spraaktechnologie

Connect to Evolve

Het zijn niet de beste organisaties die duurzaam succesvol zijn, maar de organisaties die zich het beste kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. Alleen het zijn niet de organisaties die zich aanpassen, maar de mensen binnen organisaties.

Wij helpen medewerkers hun potentieel waar te maken, waardoor organisaties hun ambities behalen.

Door medewerkers te verbinden met elkaar, met het werk en met het merk, met behulp van interne digitale platformen en content.

Wij zijn Evolve.

Evolve

Onze kennis

Relevant eigen onderzoek

Wetenschappelijk onderzoek

Universiteit van Amsterdam: wat is de meerwaarde van een (sociaal) intranet

Universiteit van Amsterdam: wat is de impact van AI op interne digitale communicatie

Vrije Universiteit Amsterdam: hoe gebruiken verschillende generaties interne digitale media

Vrije Universiteit Amsterdam: wat zijn effectieve factoren van adoptie van interne digitale media in de zorg

Vrije Universiteit Amsterdam: wat zijn effectieve factoren van adoptie van interne digitale media in het onderwijs

Vrije Universiteit Amsterdam: validatieonderzoek effectieve factoren van adoptie van interne digitale media

Universiteit Twente: wat zijn effectieve factoren van adoptie van interne digitale media binnen verschillende organisatieculturen

Christelijke Hogeschool Ede: effect van remote werken op werkgeluk en impact van interne digitale media

Fontys Hogeschool: wat is de beste manier van werken en communiceren in een hybride omgeving

Hogeschool Utrecht: welke mogelijkheden biedt een contentstrategie voor interne communicatie

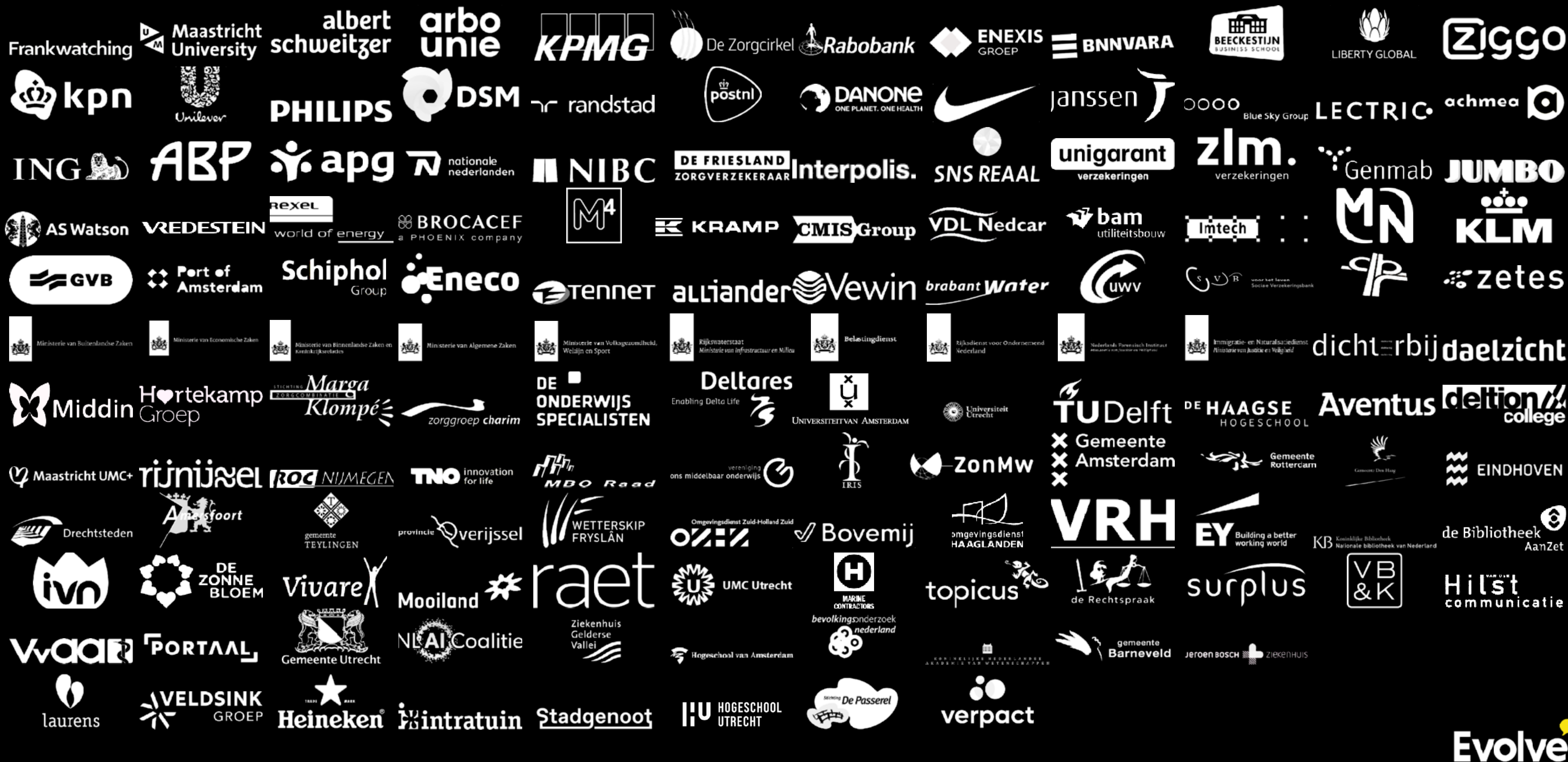
Hogeschool Utrecht: wat is de meerwaarde van een Digitale Employee eXperience

Periodiek onderzoek

5 keer benchmark: 100 - 140 organisaties naar gebruik interne digitale platformen en media in Nederland



Waar we het al gedaan hebben



Vraag

Hoe zit het bij jullie?

Wie heeft hier een kanalenstrategie? En... werkt het?

Wat is het?

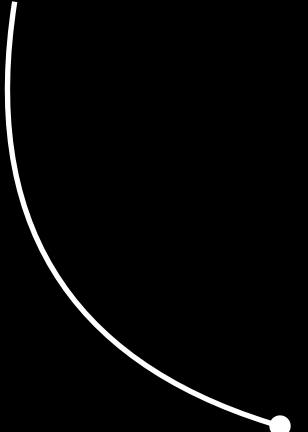
Definitie

Een kanalenstrategie geeft,
uitgaande van de organisatiedoelstellingen, aan
waar medewerkers functionaliteit en informatie moeten gebruiken
om doelgericht te werken

Wat is het?

Definitie

Een kanalenstrategie geeft,
uitgaande van de organisatiedoelstellingen, aan
waar medewerkers functionaliteit en informatie moeten gebruiken
om doelgericht te werken



Tip:

- Focus op werk en organisatiedoelstellingen
- Niet 'alleen' op communicatie(-kanalen en -doelstellingen)



Waarom een kanalenstrategie?

Redenen om een kanalenstrategie op te stellen

- **Productiviteit** - Geeft duidelijkheid aan medewerkers over wat je waar doet/vindt
- **Focus** - Maakt gebruik van applicaties en informatie/kennis doelgericht – en dus je organisatie en medewerkers
- **Ontwerp** - Helpt bij de inrichting en ontwikkeling van de digitale werkplek
- **Vaardigheid** - Ondersteunt ontwikkeling van digitale vaardigheid

Waarom nu nodig?

Is een kanalenstrategie nu meer nodig dan ooit?

Vroeger: mail, intranet, DMS/zaak-cliëntsysteem

Nu: mail, chat, channels, communities, intranet, DMS, service portaal, ...

Onderliggende bewegingen:

- democratisering van IT
- overlap van functionaliteit
- tech push (ook door Covid)
- 'shadow IT'



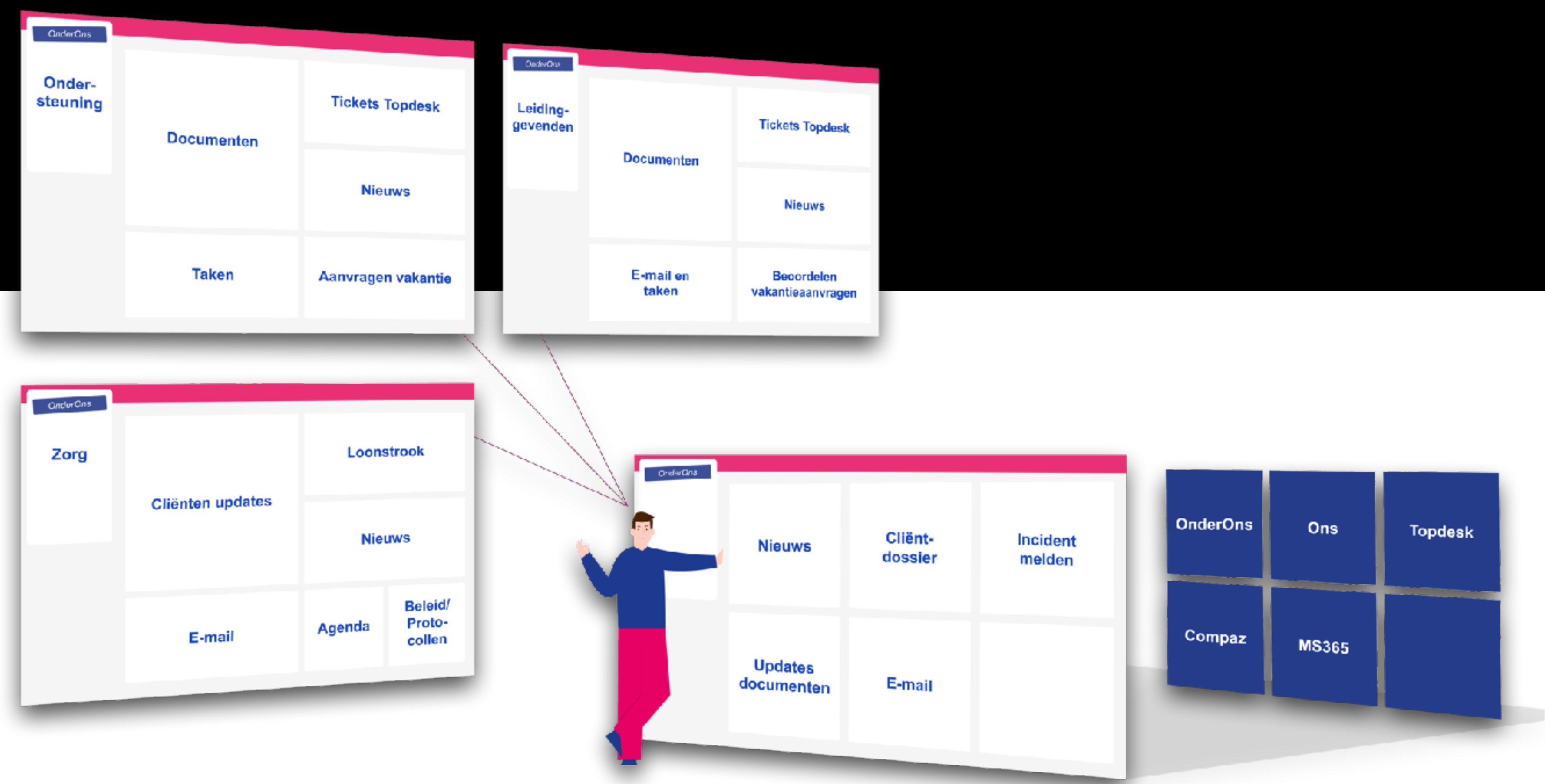
De kanalenstrategie - wat voorbeelden

Zorgorganisatie

	Ons	Intranet	M365 (Teams, Outlook)	Protocolenplatform
Gebruikersgroep	Zorgmedewerkers en teamleiders	Alle medewerkers	Alle medewerkers	Medewerkers Kwaliteit etc.
Doel	Cliënten en bewoners goed verzorgen, zorg ondersteunen	Communiceren en informeren van alle medewerkers m.b.t. de organisatie ten dienste van cliënten (Ook met verwanten op termijn?)	Samenwerken tussen medewerkers onderling en met per (keten)partners	Borgen en delen organisatie werkwijze en -protocolen
Content	• Clientinformatie • Registratie uren (NB. Nu moeten alle medewerkers hier uren registreren. Voorstel is om dit niet meer hier te doen.) • Planning	• Organisatienieuws • Organisatiebeleid • Afdelings- en contactinfo • Contactinfo medewerkers • Werkwijzen en protocollen • Communicatieresultaten thema's en commissies • (Geïntegreerde) toegang tot ondersteunende applicaties als Afas, Topdesk, eLearning	• Email en agenda • Chat (i.p.v. Whatsapp, vanwege de eisen aan privacy en beveiliging) • Coördinatie teamwerk • Coördinatie werk aan commissies, thema's en projecten (agenda, notulen, samenwerken aan documenten)	• Documenten met beschrijving werkwijzen en protocollen van de organisatie • Melden incidenten • Rapportage extern
Toegankelijkheid	Mobiel (primair), tablet en computer			
KPI's	ntb	ntb	ntb	ntb

Kanalenstrategie in de praktijk

Kanalenstrategie visueel



Voorbeeld 2 kanalenstrategie

Woningcoöperatie

Kanalenwijzer

Altijd in de buurt

Extern online

Website(s)

Verstevigen van Stadgenoot als merk in de markt

- Huurders
- Pers
- Overige stakeholders

Versterken van Stadgenoot als goed werkgever

- Collega's
- Potentiële collega's

Verhogen van de zelfredzaamheid

- Huurders

Stimuleren van verkoop

- Woningzoekenden

Google

Verstevigen van Stadgenoot als merk in de markt.

- Huurders

LinkedIn

Verstevigen van Stadgenoot als merk in de markt

- Stakeholders, zoals co-makers en samenwerkingspartners
- Pers

Versterken van Stadgenoot als goed werkgever

- Collega's
- Potentiële collega's

Aanzetten van dialoog

- Stakeholders, zoals co-makers en samenwerkingspartners.

Denk mee met Stadgenoot

Aanzetten van dialoog

- Huurders
- Omwonenden
- Overige stakeholders

Stadleven magazine

Verstevigen van Stadgenoot als merk in de markt

- Huurders
- Pers
- Overige stakeholders

Versterken van Stadgenoot als goed werkgever

- Collega's

Instagram

Versterken van Stadgenoot als goed werkgever

- Collega's
- Potentiële collega's

Facebook

Verhogen van de zelfredzaamheid

- Huurders

Nieuwsbrief [Naam project]

Verstevigen van Stadgenoot als merk in de markt

- Huurders
- Pers
- Overige stakeholders

Verhogen van de zelfredzaamheid

- Huurders

X (Twitter)

Verstevigen van Stadgenoot als merk in de markt

- Huurders
- Pers
- Overige stakeholders

Aanzetten van dialoog

- Huurders
- Pers
- Omwonenden

Extern offline

Events en bijeenkomsten

Aanzetten van dialoog

- Huurders
- Omwonenden
- Overige stakeholders

Verstevigen van Stadgenoot als merk in de markt

- Huurders
- Pers
- Overige stakeholders

Facebook Stadgenoot verkoopt

Stimuleren van verkoop

- Woningzoekenden

Intern online

Intranet

Versterken van Stadgenoot als goed werkgever

- Collega's

Nieuwsbrieven

Versterken van Stadgenoot als goed werkgever.

- Collega's

Samen Stadgenoot:

- 1x per maand
- Bestaat uit vaste rubrieken.

Nieuwsflits:

- Onregelmatig, maar niet vaker dan 1x per twee weken.
- Voor nieuws dat tussendoor aandacht nodig heeft.

Intern offline

Open koffie

Versterken van Stadgenoot als goed werkgever

- Collega's

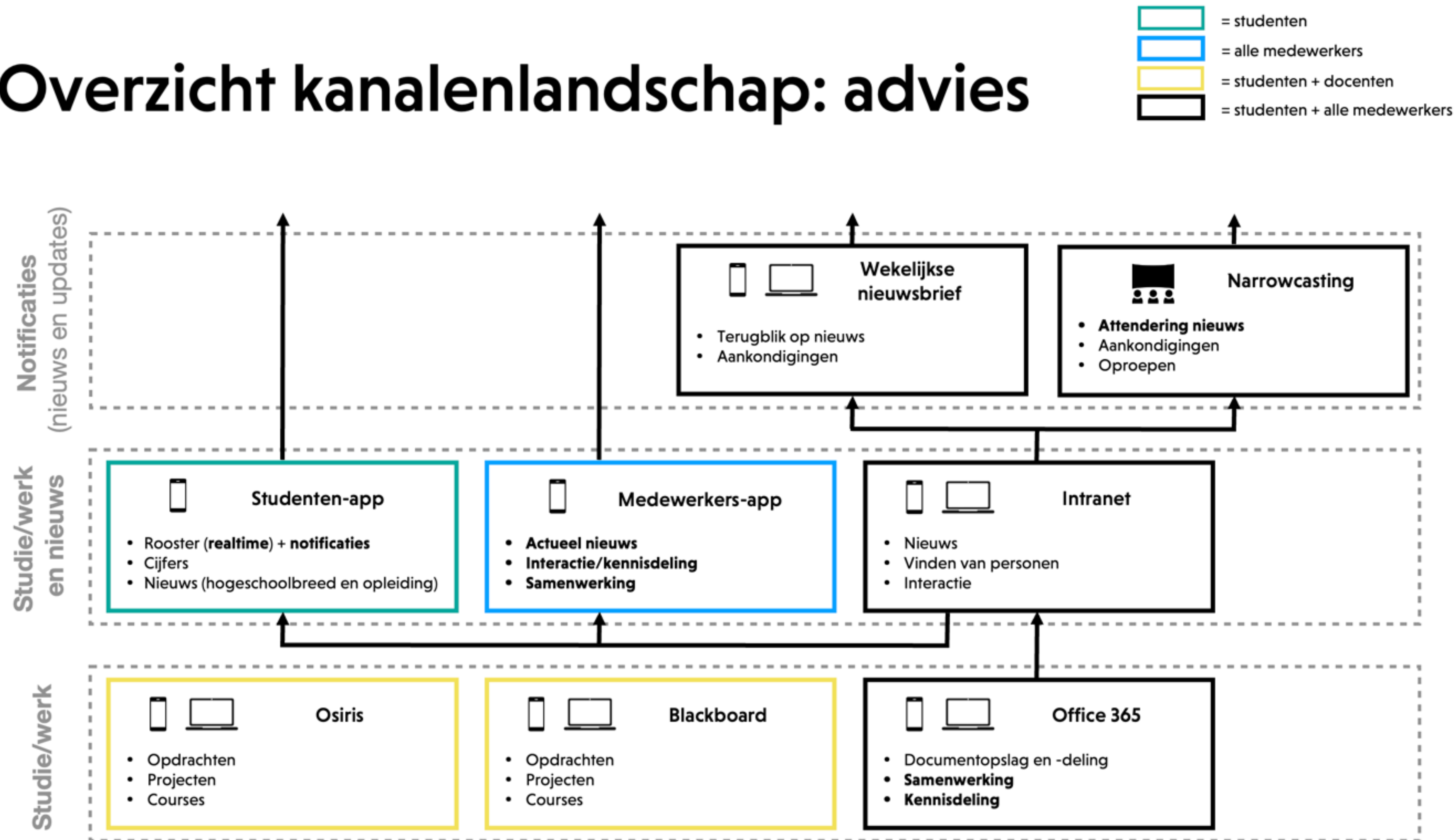
Aanzetten van dialoog

- Collega's

Voorbeeld 3 kanalenstrategie

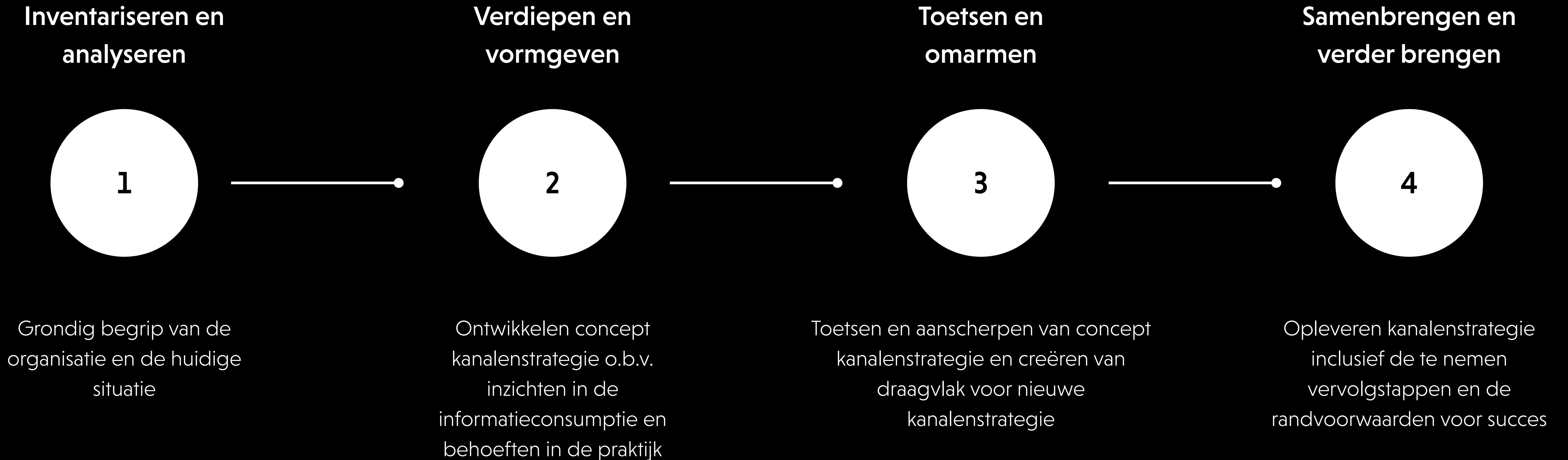
Hogeschool

Overzicht kanalenlandschap: advies



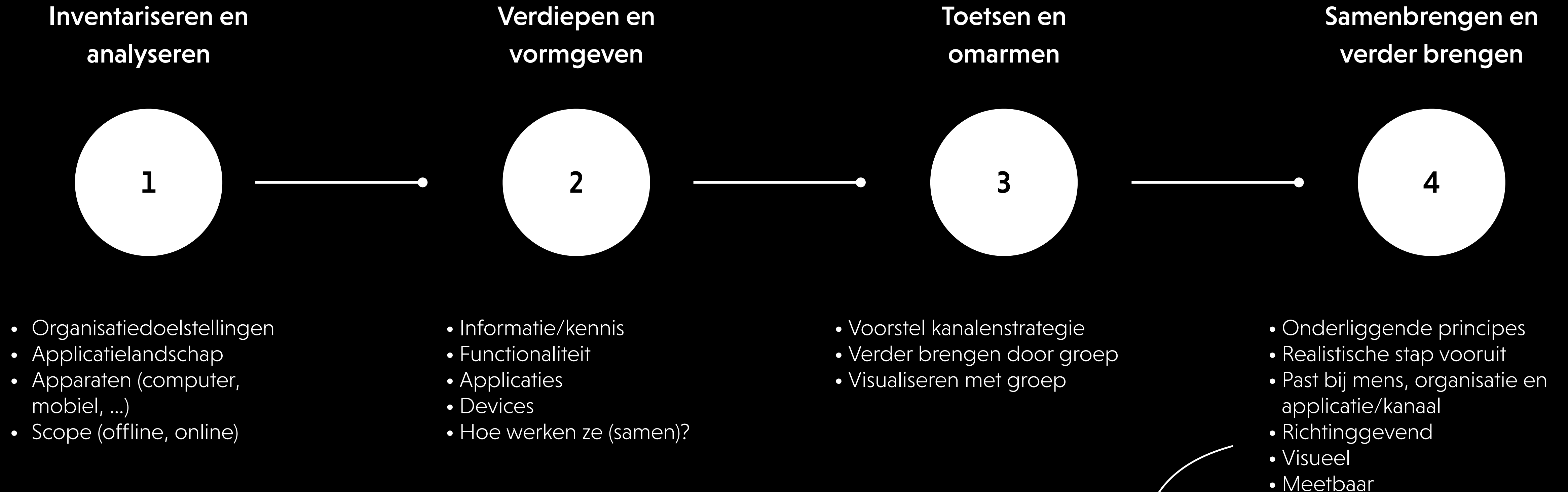
Aanpak

Hoe werk je aan een kanalenstrategie?



Aanpak

Hoe werk je aan een kanalenstrategie?

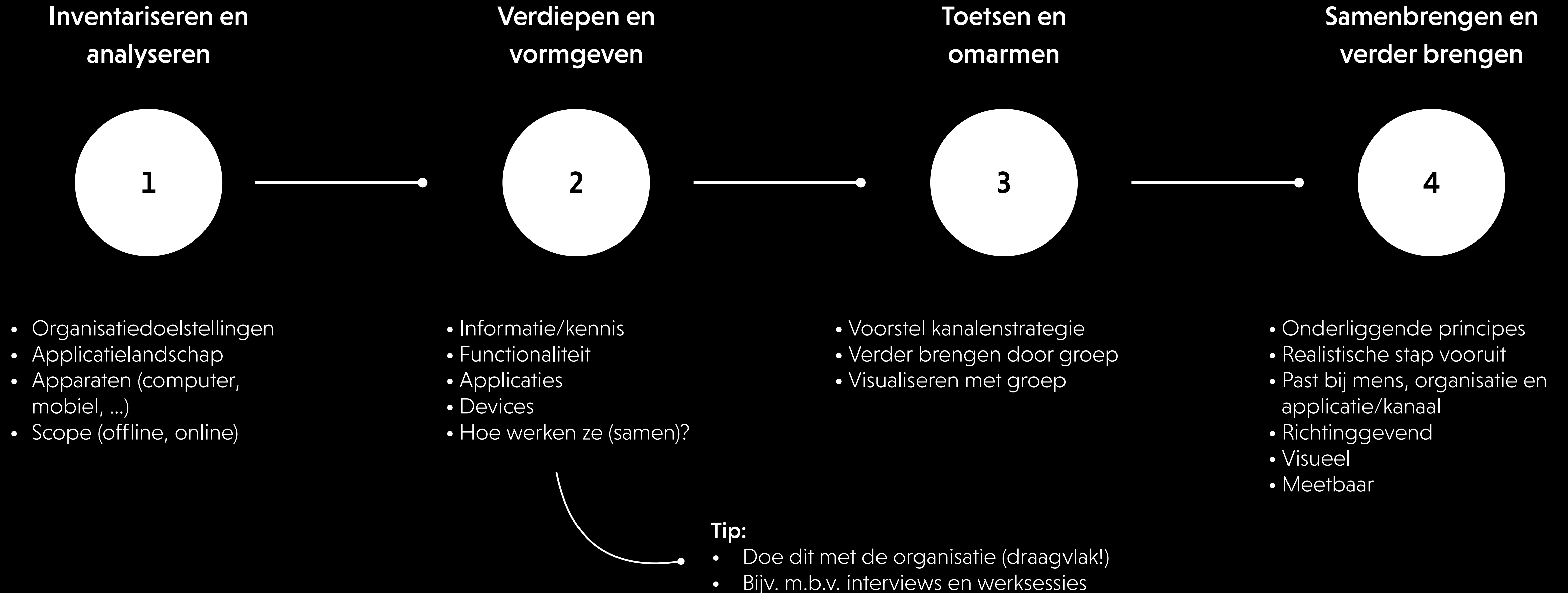


Tip:

- Ken je applicaties! En kijk ook buiten.

Aanpak

Hoe werk je aan een kanalenstrategie?



En toen?

Van strategie naar uitvoering

- Beheren en doorontwikkelen
 - werkt het (nog)?
 - zijn er nieuwe kanalen?
 - is de organisatiestrategie aangepast?
- Toepassen
 - consequenties voor inrichting werkplek
 - aandacht voor adoptie en vaardigheden



Vragen en discussie

Tenslotte

Dank voor de aandacht!

Vragen/opmerkingen?

Veel plezier verder vandaag!

Intranetscan

Ons cadeautje voor jou!

- Onder de deelnemers van het congres online verbinding verloten we 1x een gratis scan van jouw intranet
- Laat je gegevens achter op de ansichtkaart in de box bij de uitcheck-balie.

Wat doen we?

Grondige analyse op basis van beschikbare documentatie;

- Verkennende rondgang door jouw intranet;
- Studie van de analytics.

Wat krijg je?

- Een helder en praktisch advies van ons, met concrete aanbevelingen voor op de korte en langere termijn!

Maak kans op de Evolve intranetscan!

Maak kans op een gratis intranetscan t.w.v. € 2.400! Schrijf je gegevens op de kaart en doe 'm in de box.

Leven er in jouw organisatie vragen als: wordt ons intranet wel goed gebruikt?, vinden collega's wat ze zoeken?, en hoe kunnen we het beter laten aansluiten op onze communicatiedoelen? Wij helpen je deze vragen beantwoorden met de Evolve intranetscan.

Deze scan geeft je snel en laagdrempelig inzicht in de belangrijkste aspecten van jullie intranet. Wat kan slimmer of makkelijker en waar zit onbenut potentieel?

Ga voor meer informatie over de Evolve intranetscan naar evolve.eu/intranetscan

Evolve 

Evolve 



Samuel Driessen

Nabranders

samuel@evolve.eu

+31 (0)6 144 65 909

www.evolve.eu

info@evolve.eu

+31 (0)30 307 54 55

evolve.eu/podcast

[instagram.com/evolve.eu](https://www.instagram.com/evolve.eu)

[linkedin.com/company/evolvehq](https://www.linkedin.com/company/evolvehq)