

Interne communicatie

17 februari Hasselt

**Roeland Kortleven
(externe communicatieadviseur
Com@work)**

Interne communicatie

**Interne communicatie is niet
de 'Excuus Truus'**

Interne communicatie

Interne communicatie is vaak symptoom van problemen elders in de organisaties

- Niet enkel puur op 'interne communicatie' (kanalen, boodschappen,...) werken.
 - Bijvoorbeeld: organisatiecultuur (nakomen of niet nakomen van afspraken), stijl van leidinggeven (open versus gesloten), organisatiestructuur (juiste indeling in diensten volgens noden),...
- Grondige analyse en discussie nodig

Interne communicatie

Zijn onze problemen interne communicatieproblemen?

- Andere oorzaak?
- Wat is precieze oorzaak en oplossing?

Veelvoorkomende problemen op het vlak van interne communicatie

1. Gevaar van sluiswachters

- Kennis is macht
- Vooral in sterk hiërarchische organisaties met piramidevorm
- Middenmanagement is cruciaal
- **Oplossing:** rechtstreekse kanalen ontwikkelen naar iedereen.

2. Mail niet alles 'to all'

- Niet relevant
- Informatiebehoefte van de ontvanger?
- Informatie-overload
- Hoe informatie bewaren?
- **Oplossing?** Duidelijk onderscheid tussen push- (duwen) en pull-kanalen (zelf opvragen)

3. Niet alleen 'top down' ook 'bottom up'

- Echte communicatie is tweerichtingscommunicatie
- Iedereen kan zenden en ontvangen
- Vaak enkel 'top down'
- **Oplossing?** Organisatiedekkende overlegstructuur

4. Alle interne communicatie op één hoop

- Door het bos de bomen niet meer zien.
- **Oplossing:** informatie structuren op basis van de behoeften van de verschillende interne doelgroepen
 - **Personeelsinformatie:** rechten en plichten
 - **Taakinformatie:** opdrachten, info om 'werk te doen'
 - **Motiverende informatie:** proficiat, 'de riem er af',...
 - **Beleidsinformatie:** visie, doelstellingen,...

Pleidooi: een modern intranet

- **Eén geïntegreerd communicatieplatform** voor de gehele organisatie (versus verschillende systemen)
- **Push én pull** (websitestructuur mét dynamische homepage en interne nieuwsbrief)
- **Mogelijkheid tot differentiatie per interne doelgroep** (versus alles naar iedereen)

Pleidooi: een modern intranet

- **Mogelijkheden voor 'interne samenwerking' en projectwerking** (cfr. projectwerking in de zone)
- **Gedeelde kennisdatabank: snel doorzoekbaar** (cfr. Interne productencatalogus, documenten procesbeschrijvingen)
- **Niet zaligmakend**, wel goed spoor voor de toekomst
- **Mogelijkheden:** Microsoft Share Point, CRM-dynamics