Interne communicatie: ondankbare taak of kans?

Interne communicatie is volgens mij de meest onderschatte communicatiediscipline die er is. Het is gelukkig bezig met een emancipatieslag, al blijft dat bij de gemeente Amsterdam helaas nog wat achter. Ook om de vernieuwing van het erfpachtstelsel te laten slagen is interne communicatie van levensbelang. Het zijn tenslotte de paar honderd collega's die beroepsmatig met erfpacht bezig zijn die uiteindelijk maken of het gaat lukken of niet. Zij hebben de klantcontacten, zijn essentieel in het uitleggen van waar we mee bezig zijn en het adviseren van hun klanten. Maar zij moeten zich ook uitgenodigd voelen hun inhoudelijke inbreng te leveren om zo het beste product neer te kunnen leggen. En dat is bijzonder moeilijk voor elkaar te krijgen in een organisatie die al zo druk is met het lopende werk.

Binnen de erfpachtvernieuwing zetten we een heel scala aan interne communicatiemiddelen in; inhoudelijke bijeenkomsten, werkinstructies, brainstormsessies, weekberichten, enquêtes, koffieoverleggen en binnenkort ook TamTam. Wat we gaan doen is tijdens een simulatiesessie TamTam gebruiken om collega's bij het gebeuren te betrekken. Een van de werkgroepen binnen de vernieuwing gaat in een zaaltje het werken volgens nieuwe beleidsstukken simuleren. Zij gaan dus 'doen alsof' in de hoop eventuele zwarte gaten op te sporen. Door tijdens deze sessie verslag te leggen via TamTam en gericht vragen te stellen, willen we proberen collega's mee te laten doen.

Denk 's mee, hoe kunnen we dit het beste aanpakken? Sowieso laten we het management een belangrijke (voorbeeld)rol spelen, het blijft een hiërarchische club die gemeente, maar wat zouden we verder kunnen doen om mensen hiervoor te enthousiasmeren? We zetten het in ieders agenda, besteden er vooraf aandacht aan en zullen tijdens de sessie collega's aanspreken om even te reageren. En naderhand blijven we vragen stellen om te proberen blijvend in gesprek te zijn.

We zijn ambitieus, maar hebben tegelijk bescheiden verwachtingen. Er is veel scepsis. Zijn er al mooie succesverhalen? Dan hoor ik ze graag! En goede ideeën zijn ook welkom, bijvoorbeeld via TamTam!