Interne communicatie

Voorbereidingsfase Overstapregeling

Huidige situatie:

- We krijgen regelmatig complimenten over de informatievoorziening. Van wie? Intern? Extern? Doelgroep?
- De opkomst bij Dag van de Overstap was groot objectief? op de 4e etage (E&U) - mede dankzij de aansporing van (10)(2e). Mensen gaven aan blij te zijn dat er eindelijk meer bekend is over de overstap.
- Afgelopen tijd heeft (Team) VES geen positief imago gehad: hoe weten we dat? Of denken we dat? En hoe belangrijk is dat?
    - Eliteclub
    - Te veel communicatie / dingen worden opgelegd (mensen zijn VES-moe)
    - Moeite om VES-werkzaamheden te combineren met ander dagelijks werk
- Andersom ervaart Team VES hier en daar weerstand binnen de organisatie/de afdeling en dat leidt soms tot (wederzijdse) frustratieAfdeling lijkt zich nog geen eigenaar te voelen van de vernieuwing. Lijkt geen eigenaar of IS geen eigenaar?
- Het kennisniveau over de VES is bij beheerders (en uitgevers) te laag. Te laag voor?

Doelen/wensen:

- De Overstapregeling moet aansluiten op de organisatie; wat betekent dat? daarvoor is input nodig van de medewerkers.
- We willen dat medewerkers zich eigenaar/verantwoordelijk voelen of verantwoordelijk ZIJN?! voor het nieuwe stelsel/de Overstapregeling. Team VES is straks weg, dus de uitvoering van deze regeling ligt straks bij de beheerders, administrateurs en ict'ers.
- Het is belangrijk dat medewerkers de juiste informatie kunnen geven en vragen goed kunnen beantwoorden.
- Het is handig noodzakelijk als wij weten wat medewerkers willen weten / nodig hebben.

Strategie:

1. *Blijven informeren*

We gaan door met de informatieverstrekking zoals we dat tot nu toe gedaan hebben. Strookt niet met teveel communicatie, hierboven? Dat betekent dat we verslag doen van ontwikkelingen in het Weekbericht VES, flyers & posters maken met uitleg van de inhoud, mondelingen updates geven n.a.v. besluiten, etc.

2. *Daar waar mogelijk taken beleggen bij E&U zelf*

Eigenaarschap ontstaat pas als mensen zelf aan de slag moeten met het nieuwe stelsel. Hoe meer wij taken beleggen bij de afdeling zelf, 'Taken beleggen bij' of ze zelf laten bedenken wat & hoe? Dan gaat eigenaarschap een stuk sneller..hoe meer zij zich de vernieuwing eigen kunnen maken. Goed voorbeeld: Team VES-vragen. Dit betekent dat wij hen ook het vertrouwen moeten geven dat ze dingen zelf kunnen oppakken, waarbij natuurlijk wel wordt meegekeken.

3. *Bereikbaar zijn / faciliteren*

Het moet duidelijk zijn dat mensen met vragen bij ons terecht kunnen. Dat betekent dat we toegankelijk en faciliterend genoeg moeten zijn zodat we als vraagbaak gezien worden.

4. *Output blijven controleren*

Het is goed om in de gaten te houden of de output naar behoren is, zodat wij weten wanneer we kunnen "loslaten". Worden vragen goed beantwoord? Wordt de informatie (in trainingen, Weekbericht, etc.) opgepikt? HOE?

We willen van de afdeling input, een voldoende kennisniveau, eigenaarschap. Door: te informeren, taken te beleggen, toegankelijke vraagbaak te zijn, output controleren. Hier lijkt een gesprek, dialoog met medewerkers te missen. Ik weet niet in hoeverre zaken als frustratie, geen positief imago, eliteclub aannames zijn, of gebaseerd zijn op gesprekken/onderzoek? Iets voor een gesprek, ben benieuwd hoe eea tot stand komt. Ook naar de rol van de teamleiders.

Middelen

- Weekbericht VES (eventueel respons generen door vragen te stellen) Wie komen aan het woord?
- Mondelingen updates n.a.v. besluiten
- Klankbordgroep ambtenaren
- Aansluiten bij bijeenkomsten en overleggen:
  - E&U overleg
  - G&O Lunchbijeenkomst
  - Dagstarts / werkoverleggen
- Speciale Overstap-bijeenkomsten, zoals:
  - De Dag van de Overstap
  - Follow up: Toets de Overstapregeling
- Intranet én website (dé plek waar de laatste informatie staat)
- Flyers & posters
- Simulaties

Stijl

- Positief zijn
- Toegankelijk zijn (informeel/persoonlijk)
- Luisteren (minder zenden?)
- Vertrouwen (minder kritisch zijn?)
- Vragen

Evaluatie

Hoe weten we dat we het goed hebben gedaan?

- We krijgen actief respons/input van medewerkers; mensen komen met vragen.
- We krijgen weinig klachten over niet betrokken zijn of niet op de hoogte gesteld zijn. (We kunnen niet zeggen of we minder klachten hebben, we kunnen wel klachten vanaf nu bijhouden.)
- We krijgen complimenten.
- Bij de beantwoording van vragen hoeven we weinig te corrigeren.

Hoe weten we dat we het niet goed gedaan hebben?

- Frustraties hoe horen we die?
- Klachten
- Passiviteit