

Praktijkcongres

28 september 2021

Interne Communicatie 2021

09.25 OPENING DOOR DE DAGVOORZITTER

09.30 DE TOEKOMSTIGE WERKOMGEVING: WORKING APART TOGETHER

De Corona-pandemie heeft een omslag teweeggebracht in hoe we werken. Door het gedwongen thuiswerken merkten organisaties én medewerkers wat de voordelen hiervan zijn. En ook de digitalisering ging ineens veel harder dan ooit voor mogelijk werd gehouden. Gewoon omdat het moest. Zodra het gedwongen thuiswerken wordt losgelaten, zullen we wel weer naar kantoor gaan, maar dan vooral om elkaar te ontmoeten. Hybride werken wordt 'het nieuwe normaal'. Hier zitten echter ook nadelen aan, want hoe vertaal je de bedrijfscultuur naar een hybride werkomgeving? Hoe geef je leiding op afstand? Hoe behoud je de trots op de organisatie en de verbinding tussen collega's? Welke nieuwe rituelen zijn nodig? Jitske Kramer, corporate antropoloog en auteur van de bestseller 'Werk heeft het gebouw verlaten', licht toe hoe we straks gaan werken en wat daarbij de uitdagingen zijn voor interne communicatie, samenwerken en leiderschap.

Jitske Kramer - Corporate Antropoloog - Auteur 'Werk heeft het kantoor verlaten'

10.10 CASE APG: HET HOOFDKANTOOR ALS CLUBHUIS

Als het kantoor een ontmoetingsplek voor de teams wordt, hoe richten we dit dan zo in dat spontane en geplande ontmoetingen, samenwerken en ook gefocussed werken, gefaciliteerd wordt? APG heeft, als pensioenuitvoerder van 'straks', een werkomgeving nodig waar je kunt samenwerken, creatief kan zijn en geïnspireerd wordt. Waarbij we het nieuwe kantoor in Amsterdam een plek laten zijn waar je eigen keuzes kunt maken: waar en hoe je het beste uit jezelf en je team kunt halen. En ook ons kantoor in Heerlen wordt verdieping na verdieping omgevoerd. Hoe ziet dat eruit? Hoe hebben we medewerkers en leidinggevendenden meegenomen en betrokken in dit proces? Hoe hebben de medewerkers zelf kunnen inbrengen wat zij nodig hebben om nog effectiever te kunnen werken? En: welke rol speelt communicatie in deze verandering? Wat zijn de learnings?

Elemerse de Jong - Senior Communicatieadviseur - APG

Saskia Boer - Programmamanager Workspace - APG

10.50 OCHTENDPAUZE

11.15 CASE CENTRAAL BEHEER: DE REURING VAN KANTOOR... MAAR DAN THUIS

Al meer dan een jaar moeten we het missen. De gevulde koeken op de kast bij een verjaardag, de praatjes bij de koffieautomaat, de afscheidsborrel als een collega met pensioen gaat. Het gevoel ergens bij te horen. Medewerkers staan letterlijk en figuurlijk op grotere afstand van de organisatie. De impact van het thuiswerken op de interne communicatie is groot. Maar aan creativiteit bij Centraal Beheer geen gebrek. Zij ontwikkelden een nieuw format, met als doel:

verbinden en betrekken, maar dan net even anders. #cbtv: een wekelijkse portie verregaande verbinding, business-achtige bevlogenheid en tostitips. Gemaakt vóór en dóór eigen medewerkers. In #cbtv gaat het over het gezicht achter de medewerkers en wat hen bezighoudt. Met een lach op je gezicht word je in minder dan 15 minuten bijgepraat over hoe het in de organisatie reilt en zeilt. Hoe hebben zij dit aangepakt? Hoe ziet een aflevering eruit? Hoe komt deze tot stand? Wat zijn de ervaringen tot nu toe?

Nienke Groenewoud - Senior Communicatieadviseur - Centraal Beheer

Matthijs Algra - Communicatiespecialist Blijfe Klanten - Centraal Beheer

11.50 CASE ESSENT: STRATEGIECOMMUNICATIE IN EEN NIEUW JASJE

Strategiecommunicatie alleen is al lastig, maar als je het moet doen in een situatie waarin medewerkers vooral thuiswerken, heb je er een complicerende factor bij. Voor deze uitdaging stond Essent na de overname door E-ON; een nieuwe moeder introduceren en een aanpassing van de Nederlandse strategie. Hoe doe je dit bij medewerkers wanneer zij voornamelijk thuiswerken? Hoe krijg je commitment en alignment? Andere omstandigheden vragen om andere communicatie. En dat gebeurde. Zo werd een podcast ontwikkeld voor tijdens het wandelen, kwam er een online strategiespel om te spelen met je team en viel bij iedereen een Doe-boek over de strategie op de deurmat.

Wat zijn de ervaringen tot nu toe? Wat werkt wel en wat niet? Hoe reageren de medewerkers? En: wat is de volgende stap? Wat staat er op de rol als medewerkers straks hybride gaan werken? Monique Staals geeft een kijkje in de keuken.

Monique Staals - Sr. Advisor Internal Communications - Essent

12.30 LUNCHPAUZE

13.30 **PRAKTIJKSESSIES**

Sessie 1 CASE ZAANS MEDISCH CENTRUM: ONBOARDING & ONLINE SAMENWERKEN MET EEN VINGER AAN DE POLS
Zaans Medisch Centrum heeft het afgelopen jaar natuurlijk een enorm hectisch jaar gehad. Een van de ankers bleek het nieuwe sociaal intranet waardoor nieuwe medewerkers snel eigen werden gemaakt met de organisatie en online kennis kon worden gedeeld, ook via een app. Daarnaast kon via het sociaal intranet ook de medewerkersbetrokkenheid eenvoudig en frequent gemeten worden, wat juist in deze tijd en voor deze organisatie enorm belangrijk was. Wat zijn haar ervaringen? Hoe staat het met de adoptie? En wat is de volgende stap?

Pauline van Brederode - Adviseur Online Communicatie - Zaans Medisch Centrum

Sessie 2 CASE DELA: MET COMPASSIE EN CONFRONTATIE DE ONLINE DIALOOG AANGAAN
'Verbinden op afstand' krijgt een dubbele lading wanneer je het hebt over medewerkers die een uitvaart moeten regelen. In Corona-tijd. In Brabant. Een indringende documentaire vol compassie en confrontatie over hoe die beginperiode was voor medewerkers in Brabant, fungeerde als aanjager voor diepe gesprekken in de hele organisatie over wat corona betekent, wat het met je doet, hoe je ermee omgaat en hoe je dat koppelt aan betekenisvol samenwerken. Echte verbondenheid bereik je ook online, zo bewijst DELA.

Martin Kersbergen - Manager Corporate & Public Affairs DELA - Sparringpartner & samhoud consultancy

Sessie 3 CASE RIJKSWATERSTAAT: HOE MONITOR JE WAT ER LEEFT OP DE WERKVLOER?

En dan verandert de wereld in één klap. En was het voor iedereen thuiswerken. Leidinggevendenden moesten omschakelen: medewerkers sprak je telefonisch, of zag je via een videoscherm. Hoe weet je als communicatieteam nog wat er leeft onder medewerkers? Wat speelt er op de werkvloer? In het bestuur? En hoe verbind je die twee? Rijkswaterstaat koos voor een combinatie van middelen. Team Webcare monitort dagelijks de online kanalen, óók intern. Een intern panel verwoordt de beleving van medewerkers. Gesprekken worden opgezocht en gevoerd. En ondertussen? De IC-adviseurs bij regio's en onderdelen zoeken aansluiting om beter te begrijpen wat er ondertussen op de werkvloer gebeurt... Hoe RWS grip probeert te hebben op beleving: ondertussen op de werkvloer...

Annemiek Langius - Coördinator Interne Communicatie en Corporate Identity - Rijkswaterstaat

Sessie 4 CASE HEMA DE BALANS TUSSEN 'NEED TOT KNOW' EN 'NICE TO KNOW'

HEMA heeft te maken met medewerkers die verspreid zijn over vele locaties, vaak niet achter een computer zitten en enorm van elkaar verschillen in leeftijd, digitale knowhow en informatiebehoefte. Hoe breng je hen bij elkaar? Wat doe je doelgroepsgewijs en waarin betrek je iedereen? Hoe houd je de balans tussen 'need to know' en 'nice to know'? Chantal Pieters vertelt over haar ervaringen met HEMA's communicatieplatform én de herintroductie van het papieren personeelsmagazine dat sinds afgelopen zomer weer op de mat verschijnt.

Chantal Pieters - Senior Communications Lead - HEMA

14.25 **COACHINGSESSIES**

Sessie 1: HOE KRIJG JE MEER INTERACTIE EN VERBINDING IN ONLINE SESSIES?

We kunnen maar een paar seconden bewust achter elkaar luisteren. En dan neemt ons onbewuste het over. En haakt af. Hoe maak je je online sessie interactief? Hoe bereik je de anderen in hun onbewuste besliscentrum? Hoe creëer je meer verbinding en eigenaarschap? Hoe activeer je het onbewuste van mensen achter een beeldscherm? Genieke Hertoghs verzorgde in het afgelopen jaar meer dan 100 online sessies vanuit deze wetenschap en helpt je op weg.

Genieke Hertoghs - Directeur - Subconscious Impact

Sessie 2: PSYCHOLOGIE & COMMUNICATIE BIJ WERKEN OP AFSTAND

Sociale cohesie is de lijm van de organisatie. Het zorgt ervoor dat je je verbonden voelt met collega's én met de organisatie. Dit kan onder druk komen te staan wanneer je door meer thuiswerken geïsoleerd wordt, omdat contacten oppervlakkiger en vluchtiger worden en de communicatie schraler. Welke psychologische componenten

spelen hierbij (onder andere) een rol? Wat kun je zelf doen en wat kun je voor een ander doen om minder last te hebben van deze situatie? En: wat kan de organisatie doen? Monique Elbers neemt je mee.

Monique Elbers - Verander- en Gedragsspecialist - (Momenteel werkzaam bij Rijksdienst voor Ondernemend Nederland)

Sessie 3: HOE GEEF JE DE DIRECTIE ONLINE MEER PODIUM?

De directie heeft het afgelopen jaar meer dan ooit een online podium gekregen. Wat zijn de ervaringen hiermee? Wat werkt wel en wat werkt niet? Wat doe je met directieleden die hier eigenlijk niet zo geschikt voor zijn? Uitwisseling van ervaringen onder leiding van coach Serge van Rooij die jou een aantal handige tips & tricks geeft.

Serge van Rooij - Directeur - Bex*Communicatie

Sessie 4: DIGITALE TOOLS VOOR MEER VERBINDING

In het afgelopen jaar zijn in hoog tempo heel wat nieuwe digitale tools (Zoom, Google Meet, Teams, Miro...) in organisaties geïntroduceerd om medewerkers met elkaar te kunnen laten communiceren. Maar hoe kun je deze tools inzetten om daadwerkelijk meer verbinding te realiseren, met elkaar én met de organisatie? En welke andere digitale tools zijn hier nog meer geschikt voor? Peter Haan geeft een overzicht van de laatste interne tools en bespreekt de randvoorwaarden voor succes.

Peter Haan - Directeur - Evolve

15.20 MIDDAGPAUZE

15.50 **CASE BOL.COM: HYBRIDE WERKEN = EEN HYBRIDE CULTUUR?**

Bol.com is een jonge organisatie waarbij de cultuur een groot goed is. Maar wat als alles waar die cultuur voor lijkt te staan, ineens wegvalt? Welke rol speelt interne communicatie bij het behouden van een unieke cultuur die vooral georganiseerd is rondom het fysiek bij elkaar zijn op een campus? Welke middelen moeten worden ingezet om het gevoel van samenhang en 'onderdeel zijn van een groter geheel' ook op afstand te borgen? Een uitdaging! Temeer daar het aantal nieuwe medewerkers (die nog niet op kantoor zijn geweest) groeit. Anouk Bosma over haar ervaringen in een roerig jaar.

Anouk Bosma - Interne Communicatie Specialist - Bol.com

16.30 **DE EINDELIJK ELKAAR WEER 'LIVE' ONTMOETEN BORREL**

INSCHRIJVEN: WWW.CORNER-STONE.NL