

# Praktijkcongres Interne Communicatie 2023

26 september 2023

## 09.25 OPENING DOOR DE DAGVOORZITTER

Rens de Jong - Journalist/Presentator BNR (van o.m. 'Werkverkenners')

## 09:35 SLIMME INTERNE COMMUNICATIE VOOR BETROKKEN MEDEWERKERS

*Door de enorme krapte op de arbeidsmarkt is het een strijd om medewerkers te werven en te behouden. Alle aandacht gaat uit naar het (ver)binden van de medewerkers, aan elkaar én aan de organisatie. Op kantoor en remote werkend. Huib Koeleman geeft je handreikingen hoe je je interne communicatie op een slimme manier kunt inrichten met het Interne Communicatie Canvas. Hiermee kun je op medewerker- team- en organisatieniveau, iedereen – remote werkend of niet - betrokken houden.*

**Huib Koeleman - Partner - Orange Otters**

## 10:10 CASE GGZ BREBURG WAT KAN IC BIJDRAGEN AAN EMPLOYER BRANDING & ONBOARDING?

*Hoe onderscheid je je als werkgever in die enorme concurrentiestrijd op de arbeidsmarkt? En hoe zorg je ervoor dat nieuwe medewerkers zich snel thuis voelen bij je? Een gedegen communicatie-aanpak tijdens het pré- en onboarden zorgt ervoor dat een nieuwe medewerker snel integreert in de organisatie. Met een hoge betrokkenheid als resultaat. Charlotte van Unen laat zien hoe zij dat doet, met een app waarin nieuwe medewerkers gefaseerd meegenomen worden in de wereld van GGz Breburg en een interactief introductieboek vol easter eggs. Laat je inspireren!*

**Charlotte van Unen - Sr. Communicatieadviseur - GGz Breburg**

## 10:45 OCHTENDPAUZE

## 11:10 CASE IKEA EEN FAMILIEBEDRIJF MET EEN STERKE CULTUUR

*Waar ook ter wereld je een IKEA-vestiging bezoekt, overal krijg je hetzelfde 'IKEA-gevoel' in het contact met de medewerkers. Emma Luiting en Willemien Melis geven je een unieke inkijk in hoe IKEA haar organisatiecultuur invulling geeft en onderhoudt middels storytelling, rituelen, het vieren van belangrijke momenten, beloningen, visuele communicatie en taal. Maar ook door de interne communicatie-uitingen te controleren op de waarden en de 'tone-of-voice' van IKEA. En door de vinger aan de pols te houden, zoals heel recent een onderzoek onder medewerkers naar wat hen trots maakt op IKEA.*

**Emma Luiting - Internal Communications Specialist - IKEA Group, Zweden**

**Willemien Melis - Interne Communicatie Specialist - IKEA Nederland**

## 11:55 CASES AEGON & WUR BINDEN EN BOEIEN, DE CRUX ZIT HEM IN LEIDERSCHAP

*Leidinggevenden zijn enorm belangrijk voor het binden en boeien van medewerkers. Uit onderzoek blijkt dat zij maar liefst voor 70% het werkgeluk van medewerkers bepalen. Hoe kun je als Interne Communicatie Professional leidinggevenden ondersteunen in hun communicatie en verbinding met medewerkers? Daarover praat Rens de Jong met Marielle Harsveldt van AEGON en Ingrid Spruit van Wageningen University & Research (WUR). Hoe pakken zij dat aan? Welke struikelblokken komen ze tegen en hoe gaan ze daarmee om? Wat levert het op?*

**Marielle Harsveldt - Head of Global Internal Communications - AEGON**

**Ingrid Spruit - Manager Communicatie – WUR**

## 12:30 LUNCH

## 13:30 PRAKTIJKSESSIES

### Sessie 1 CASE NVWA GERICHTER COMMUNICEREN OP BASIS VAN PERSONA'S

*Hoe kun je medewerkers beter bereiken door gericht te communiceren met hulp van persona's? De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) deed in de zomer van 2022 onderzoek bij haar medewerkers naar de beleving, waardering en gebruik van de verschillende interne kanalen en middelen om de interne communicatie effectiever te maken. Naast inzichten over het gebruik van de interne kanalen, leverde het onderzoek ook 4 interne persona's op, die worden ingezet om beter aan te sluiten bij de communicatiestijlen en -voorkeuren van de NVWA-medewerkers. Marloes Beuermann en Marije de Coole delen hun ervaringen in het werken met de 4 persona's bij de NVWA.*

**Marloes Beuermann - Communicatieadviseur - NVWA**

**Marije de Coole - Communicatieadviseur - NVWA**

## Sessie 2 **CASE ING** HOE MEET JE DE EFFECTIVITEIT VAN JE INTERNE COMMUNICATIE?

Hoe krijg je inzicht in de effectiviteit van je interne communicatiecampagne? Hoe laat je zien welk kanaal je het beste kunt inzetten en wanneer heb je de doelen bereikt? Om hierop antwoord te geven heeft Annebet het ICMModel ontwikkeld. Data wordt op een uniforme manier verzameld en de resultaten worden getoond in een online dashboard, afgezet tegen een benchmark. Annebet vertelt hoe ze het model heeft opgezet en welke inzichten het geeft.

**Annebet Brongers - Communicatieadviseur – ING**

## Sessie 3 **CASE HEIJMANS** ZET MEDEWERKERS IN HUN COMMUNICATIEKRACHT!

*Heijmans is hét voorbeeld hoe je met een compact Intern Communicatie-team grote impact kunt maken. Door medewerkers te helpen zélf slim intern te communiceren, verlicht je de druk op de communicatie-afdeling én vergroot je de trots en betrokkenheid. Toinja van Daal krijgt de organisatie aan het communiceren. Hoe pakt zij dat aan? Je ontvangt praktische handvatten en toolkits die je meteen kunt inzetten in jouw werk.*

**Toinja van Daal - Communicatie Manager – Heijmans**

## Sessie 4 **CASE ALLIANDER** HET INTRANET ALS VERBINDER

*Het Alliander intranet staat voor verbinding. Verbinding tussen management en medewerkers, tussen collega's van verschillende onderdelen en op verschillende locaties, tussen mensen en processen en tussen documenten en kennis. Het verbindt mensen met de organisatie en met elkaar. Zeker in deze tijd van schaarste op de arbeidsmarkt en digitalisering belangrijker dan ooit. Door verbinding te maken met wensen en behoeften van intranetgebruikers zorgt Alliander voor een intranet dat toegevoegde waarde heeft en ook daadwerkelijk intensief wordt gebruikt. Maar liefst 92% van de medewerkers geeft aan dat het intranet helpt bij het zo goed mogelijk kunnen doen van het werk en 96% vindt dat het intranet helpt om op de hoogte te zijn van interne en externe ontwikkelingen. Natasja Lenferink vertelt hoe ze dat voor elkaar heeft gekregen.*

**Natasja Lenferink - Manager Online Kanalen – Alliander**

## 14.20 **COACHINGSESSIES**

### Sessie 1 **TEAMS EN SOCIALE VEILIGHEID**

*Sociale veiligheid was nog nooit zo'n groot thema als nu. Medewerkers zullen zich alleen verbonden voelen met de organisatie als ze zich veilig voelen. Hoe kun je teamleiders helpen zich bewust te worden van dit probleem en te zorgen voor die veiligheid? Gevolgd door discussie: hoe zit dat bij jou in de organisatie?*

**Marjolein Scherrenberg - Teamcoach en TMA-Trainer - Target Result**

### Sessie 2 **RITUELEN ZIJN HET CEMENT VAN JE ORGANISATIECULTUUR**

*Rituelen spelen een belangrijke rol om medewerkers te verbinden met elkaar en aan de organisatie. Zeker ook in hybride werkende organisatie. Tijdens deze sessie neemt ritueelontwerper Ameike van der Ven je mee in de wereld van symboliek en betekenisgeving. Daarbij ga je vooral ook praktisch aan de slag. Want hoe maak je nou een goed ritueel? Op welke manier kunnen rituelen een bijdrage leveren in jouw organisatie én welke momenten vind je met elkaar belangrijk? Wees voorbereid op een interactieve sessie vol verwondering en verrassing!*

**Ameike van der Ven - Eigenaar en oprichter - Dit heeft zin**

### Sessie 3 **AI EN CHATBOTS IN INTERNE COMMUNICATIE**

*Ook binnen interne communicatie maken AI en chatbots een opmars. Bijvoorbeeld om content te ontwikkelen of standaardvragen van (nieuwe) medewerkers af te vangen. Wat staat ons te wachten op dit gebied?*

**Rik Mulder - Expert Digital Communication & Collaboration**

### Sessie 4 **WORD EEN WOEST AANTREKKELIJKE WERKGEVER MET WERKGELUK**

*Wat is werkgeluk? Wanneer floreren medewerkers op het werk? En wat kun je er vanuit de organisatie (en interne communicatie) aan doen om hiervoor de randvoorwaarden te creëren? Lucas Swennen, co-auteur van het boek Word een Woest aantrekkelijke Werkgever met Werkgeluk, neemt je op interactieve wijze mee in de wetenschappelijke onderbouwing van werkgeluk. Hij laat je vooral zien wat jij als specialist op Interne Communicatie kan doen om bij te dragen aan een prachtige medewerkerservaring (employee experience). En natuurlijk krijg je tips hoe je nog gelukkiger op je werk kunt worden.*

**Lucas Swennen - Werkgelukdeskundige, Employee Experience Expert & Mede-eigenaar – HappinessBureau**

15:05 MIDDAGPAUZE

#### 15:25 CASE BELASTINGDIENST BETROKKEN EN IN BALANS DOOR INTEGRALE COMMUNICATIE

*De Belastingdienst wil open communiceren met burgers, bedrijven, relaties en medewerkers. Omdat de organisatie op tal van terreinen een belangrijke rol speelt, staat ze in grote politieke en maatschappelijke belangstelling. Logisch dat je dan onder een vergrootglas komt te liggen als er iets niet goed gaat en vertrouwen geschaad wordt. Wel is er behoefte aan meer balans in de beeldvorming, aan herkenbaarheid en ook aan organisatietrots bij de eigen medewerkers. Koosje Zomer vertelt hoe ze dat bij de Belastingdienst aanpakt. 'Buiten winnen, is binnen beginnen', luidt het credo: 'Met een open en realistische manier van communiceren en met een beter herkenbare Belastingdienst', aldus Koosje.*

**Koosje Zomer - Afdelingshoofd Communicatie Burgers & Bedrijven - Belastingdienst**

#### 16:05 MEDEWERKERS ALS SUPERFAN VAN DE ORGANISATIE

*In deze inspirerende, interactieve afsluiting gaan we in op hoe je van medewerkers merkambassadeurs maakt. Veel organisaties hebben al fans maar doen er niets mee. Jammer, want de fanstrategie gaat uit van het positieve. Fans maken is fun. Deze bijdrage geeft je een energieboost zodat je lekker aan de terugreis kunt beginnen en morgen meteen aan de gang kunt. Ik heb zin om ook jou fan te maken van de fanstrategie!*

**Wil Michels - Auteur van o.m. Fanstrategie en Het Communicatie Model**

16:45 BORREL

**INSCHRIJVEN: [WWW.CORNER-STONE.NL](http://WWW.CORNER-STONE.NL)**