Verslag kickoffsessie "ToeComSt lerende netwerken" (Brussel, 2015-06-11)

Inhoud

- inleiding
- verslaggeving per thema
- bijlagen + zie ook

Inleiding

Na de ToeComSt-oefening die resulteerde in de nieuwe beleidsnota Algemeen Regeringsbeleid, strategische doelstelling 5, is het tijd om van abstract (en daar is af en toe nood aan) weer naar concreet te gaan. Hoe pakken we het nu aan om van de doelstellingen een succes te maken? Welke *skills* en *content* zijn er nu nodig, welke vorming of voorlichting?

De afdeling Communicatie (DDAR) organiseerde door de jaren heen regelmatig infosessies en andere vormingsmomenten in de auditoria Maria Baers en bij Kind & Gezin. Maar heeft het nog wel zin dat we vooral ex cathedra infosessie organiseren, of "klassikale vormingen" met af en toe een interactief moment? Terwijl we elders bv. conferenties na een inspirerende keynote speech zien transformeren in cocreatiesessies waarin de uitdagingen gelijk ook worden aangepakt en vertaald in nuttige output? Dat ogenblik is niet ver meer weg leerde ik tijdens de *unconference* na EuroPCom 2014.

Kunnen ook wij onze energie niet beter richten, anno 2015? Die vraag leeft sinds de transitie van DDAR naar DKB bij de clusters Communicatie en Transversaal Beleid (team Communicatiebeleid), dat deze kickoff organiseert.

Naarmate we steeds meer een netwerkorganisatie in een netwerksamenleving worden, moeten we kennis misschien meer delen in netwerkvormen en andere werkvormen die de energie doen stromen ... en landen in resultaten. Dat is ook de beste manier om die "verkokering" tegen te gaan die we tijdens het ToeComSt-stakeholderforum van 1 april 2014 met zovelen naar de museumhoek hebben gestuurd.

Scherpere focus, slimmere sturing, snellere resultaten, hoe komen we daar op uit ? Een andere vraag is waarover die "sessies nieuwe stijl" precies inrichten en hoe we die flankeren met een content strategy voor de schriftelijke kennisdelingsmiddelen. Ons vak explodeert en expandeert, en we zouden heel veel kunnen organiseren, maar wat eerst ? En in welke vorm ? Dito de content strategy voor Communicatienieuws, ...

Hoog tijd, daarom, voor een organisatiebrede cocreatiesessie over een nieuwe werking & de huidige behoeften qua communicatievormingen en kennisnetwerken ... met vandaag vooral de focus op dat laatste.

11 juni 2015 wordt hopelijk de startdatum van een aantal frisse kennisdelingsnetwerken maar we sluiten niet uit dat we nog meer traditionele infosessies blijven organiseren. Mogelijk minder ex cathedra maar meer als lezing + debat, maar nog altijd met een spreker om te beginnen.

We willen vooral detecteren waar we netwerken tot stand kunnen helpen brengen, die we dan ook faciliteren (bv. qua werkvormen, infrastructuur, verslaggeving). Zodat er conform de aanbevelingen van Marije van den Berg (DNCP) altijd een spoor is van de netwerkactiviteit, ankerpunten die kunnen worden gedeeld, zodat anderen er mee verder kunnen.

En daarnaast vernemen we graag over welke onderwerpen er nog behoefte is aan meer traditionele sessies met een spreker en een publiek. Ook die sessies helpen we tot stand komen, of zoeken we partners voor.

Waar we op 11 juni 2015 op inzetten is de vorming van lerende netwerken. Voor de definitie van "lerende netwerken", zie de aparte pdf met twee dia's.

En niet vergeten : er bestaan al drie Linkedingroepen:

1. de LinkedIn groep "Sociale marketing, *nudging,* keuze-architectuur en gedragspsychologie in de overheids- & non-profitsector" (open)
2. de LinkedIn groep "Participatie en interactieve beleidsvorming" (open)
3. de LinkedIn groep "Communicatiemedewerkers bij de Vlaamse overheid" (enkel bedoeld voor Vlaamse ambtenaren).

Thema #1 - communicatie & beleid integreren

Nog geen kennisdelingsnetwerk opgericht, maar wel gedachtenwisseling.

Seppe Dams, Nele Vanslembrouck, Karolien Haepers, Patrick Vandenberghe

Wat willen we inhoudelijk?

- Ervaringen aftoetsen
- Leren
- Bijsturen
- Elkaars ritme vinden, respecteren
- Hoe overtuig je het management
- Flexibiliteit
- Wanneer betrek je elkaar
- Organisatiemodellen van de organisatie als geheel / communicatiedienst - cf. plaats- en tijdsonafhankelijk werken / flexibiliteit.
-

Wat willen we niet?

- Niet één model voor iedereen
- Enkel communicatie- of beleidsmensen ; we willen de combinatie.

Thema #2 - communicatie & beleid maken met kennis van gedrag (sociale marketing, keuze-architectuur, nudging)

Kennisdelingsnetwerk opgericht ; eerste agendapunt "case VEA" dus bij VREG of VEA ? Sofie Lauwaert neemt het initiatief.

Helmut Paris, Geert Flipts, Sofie Lauwaert, Mieke Cornelis, Veerle Vanderlinden, Kristien Spillebeen, Joyce De Cock, Marijke Vrijders, Patrick Vandenberghe, Tine Vandermeersch

Wat willen we inhoudelijk?

- Cases & praktijkvoorbeelden delen
- Literatuuronderzoek / kennis delen
- Vlaamse context
- Kabinetten "overtuigen".

Wat willen we niet?

- Geen manipulatie of betutteling of kennis misbruiken
- Geen boekbesprekingen.

Hoe willen we samenwerken

- Vanuit cases werken, zelf aan de slag gaan.
- Case VEA bespreken.
- Case van Toerisme Vlaanderen bespreken.
- Helmut Paris heeft als verkeerspsycholoog ervaring qua gedrag van mensen en wil het netwerk graag "begeleiden".
- Bestekken raamcontracten van team Communicatiebeleid nalezen.

Thema #3 - participatie en interactieve beleidsvorming, open overheid, ...

Nog geen kennisdelingsnetwerk opgericht, maar wel gedachtenwisseling. Geen levend netwerk maar blijven onderling informeel contact houden ; kan wel interesse hebben buiten communicatie. (Is het een leernetwerk communicatie "in" participatie of een leernetwerk participatie ?)

> *Karina De Beule (VAPH, o.a. bezig met participatief communiceren), Leen Verachtert, Saskia Vande Velde, Agna Smisdom (DKB, o.a. bezig met "open coördinatiemethode" in horizontaal gelijkekansenbeleid, belanghebbendenmanagement & actoren in actieplannen), David Mellaerts (ESF, bezig met klachten burgers / partners / actoren) , Patrick Vandenberghe*

<u>Wat willen we inhoudelijk?</u>

- Meer partnerships
- Participatie versus interactie uitdiepen
- Output / resultaat vanuit beleid versus afgelegd proces
- Individu - middenveld - vertegenwoordiging - Raad van Bestuur ~ belangen
- Methodes voor afwegen / aflijnen
- Ervaring uitwisselen
- Invalshoeken / resultaten / impact verhogen
- Communicatietools, IT-instrumenten, online, games, ...

Thema #4 - nieuwe werkvormen bv. scrummen, open space, ...

Nog geen kennisdelingsnetwerk opgericht, maar wel gedachtenwisseling.

> *Hilde Van Nijen, Anton De Coster, ...*

<u>Wat willen we inhoudelijk?</u>

- Pragmatisch werken.
- Leren over nieuwe werkvormen : onbekend in de praktijk, nu nodig voor complexe projecten.
- Draagvlak krijgen in organisaite voor nieuwe vormen bv. scrummen al kleinschalig in de praktijk toegepast maar nog niet systematisch.
- Hoe inzetten & toepassen in processen en in communicatie van elke dag.
- Experten laten vertellen & expertise delen.

<u>Wat willen we niet?</u>

- Geen theoretische handleiding maken.

Thema #5 - content marketing, content strategies, branding, ...

Kennisdelingsnetwerk opgericht, nog geen data vastgelegd voor fysieke samenkomst. Mikken ook op Train Je Collega (2015-11).

> *Leontien Demeyere, Ingrid Van Rintel, Paul De Ligne, Kathleen Vancaester, Veerle De Keersmaecker, Sofie De Keyser, Ilse Luypaerts, Els Sylverans, Filip Haepers, Karolien Haepers*

<u>Wat willen we inhoudelijk?</u>

- Visie en strategie, maar graag ook praktische uitwerking en concrete tools.
- Merkbeleid : waar zijn de verhalen gebleven ? Een lijst in Excel werkt niet, een oproep voor verhalen moet efficiënter.
- Verhalen van mensen in de organisatie laten opborrelen en naar buiten zien komen (storytelling, bedrijfsjournalist).
- Ambassadeurs aanduiden om verhalen via sociale media te delen.
- Een socialemediakalender !

- Branding : Vlaamse overheid & entiteiten en agentschappen: er is altijd een spanningsveld tussen de corporate verhalen van de Vlaamse overheid als koepel en de corporate verhalen van de entiteiten. Wanneer zet je welke verhalen in? Wanneer is wie afzender?
- Primaat van de politiek : beleid & administratie: we zullen ook altijd rekening moeten houden met wat, waar, wanneer en hoe het politieke niveau wilt communiceren over de Vlaamse overheid en Vlaanderen.
- Kritiek belanghebbenden : Vlaamse overheid is teveel met zichzelf bezig, nog te zendergericht. Het mag niet enkel en alleen over branding om te branden gaan. De ontvanger, doelgroep staat centraal.

Wat willen we niet?

- Discussiëren over wat al beslist is bv. de huisstijl van de Vlaamse overheid.
- In cirkel draaien in plaats van vooruitgang boeken!
- Vlaamse overheid en medewerkers een stem geven via een centrale woordvoerder en business storyteller (fulltime jobs / team): dat is al een traject dat loopt.

Hoe willen we samenwerken

- Goede praktijken leren (Train Je Collega).
- Input raamcontract storytelling : wat verwachten we ?
- Portfolio: duidelijke afbakening van wat de organisatie doet en niet doet. (Een optimale dienstencatalogus.)
- De markt op (kijken naar branding buiten de Vlaamse overheid).

Thema #6 - informatie-architectuur (IA), usability (UX), service design, AnySurfer, datavisualisatie, ...

Nog geen kennisdelingsnetwerk opgericht, maar wel gedachtenwisseling.

Tristan Hoorelbeke, Godfried Knipscheer, Tom Van Bogaert, Katleen Havet

Wat willen we inhoudelijk?

- Visualisatie van info & cijfers: hoe maak je informatie uit adviezen van een strategische adviesraad toegankelijker / interessant voor een breder publiek, hoe kun je cijfers over landbouwindicatoren visualiseren zodat ze toegankelijker en interessanter worden?
- Service design in dienstverlening.
- Kennis rond usability delen, intern én extern.

Wat willen we niet?

- IT / programmeren: het ICT-technische moet niet domineren in zo’n netwerk, ook al moeten we er niet bang voor zijn.
- Te abstract of theoretisch.

Thema #7 - analytics, big data, open data, onderzoek en evaluatie inbedden

- Geen kennisdelingsnetwerk opgericht.
- Geen aandacht gekregen op 2015-06-11 (maar het blijft SD5 OD5).

Thema #8 - video, mobile, gamification, new technologies ...

Bijna opgericht (2 actieve leden Liesbeth & Karl), zoeken nog extra leden. Ondertussen al gedachtenwisseling.

Karl Musschoot, Liesbeth Dewaele, Brigitte Rombaut

Wat willen we inhoudelijk?

- Verkennen
- Trendwatching
- Expertise opbouwen
- Organisatie bevruchten, zaadjes planten
- Vertaalslag naar de Vlaamse overheid
- Videoconferenties
- Lync
- Testgroep opstarten
- Externe knowhow integreren
- Organisatiebrede "gedeelde schijf".

Wat willen we niet?

- Achterophinken of de boot missen
- In de theorie blijven hangen
- Loskoppelen van de "klassieke" aanpak / bestaande praktijk
- Geen hokjesdenken / silo's.

Hoe willen we samenwerken

- Meer mensen warm maken zodat we half september kunnen samenkomen (kennismaken, plan van aanpak).

Thema #9 - interne communicatie & interne community building, incl. verandercommunicatie

Kennisdelingsnetwerk opgericht ; eerste bijeenkomst 29 september 1000-1230 zaal Ensor.

Sofie Feytons, Kim Barbé, Carmen De Rudder, Ignace Decancq, Hilde Pattijn, Sarah Erauw, Anja Parthoens, Tine Vandermeersch, Ilse Van Tricht, Patrick Vandenberghe

Wat willen we inhoudelijk?

- Change communication
- Hoe gedrag & cultuur beïnvloeden
  - bij management
  - élke collega
  - met welke methodes
  - mentaliteitswijziging
- Gebruik sociale media binnen interne communicatie
- Gebruik andere technieken voor externe communicatie in interne communicatie
- Kennisdelingsinstrumenten
- Concrete werkvormen & praktijkvoorbeelden
- Bottom-up communicatie & feedback
- Linkmet HR & leidinggevenden & cultuur
- Meer ervaring opdoen & delen, bijleren
- Tips voor #locaties
- Tips voor aanpak communicatieplan & interne communicatie bij de Vlaamse overheid
- Tips qua feedback
- Hoe moderniseren
- Hoe de ontwikkelde visie in de praktijk brengen
- Tools, best practices, processen ...

- Belang bij management.

Wat willen we niet?
- Theorie
- Monocultuur.

Hoe willen we samenwerken
- Cases delen & bespreken
- Lessen
- Opgelet : er is ook nood aan een leernetwerk verandering totu court. Welke relatie ga je daarmee aan of wie neemt dat op ?

Thema #10 - basics als PR, mediastrategie, sociale media, digiskills ...

Kennisdelingsnetwerk opgericht ; eerste bijeenkomst 22 september (14u) Ellips (Tjörven & Wim kiezen nog een zaal)

Wim Velghe, Tjörven Stuer, Paul De Ligne, Lieve De Brabandere, Anton De Coster, Veerle Vanderlinden

Wat willen we inhoudelijk?
- Organiseren van PR, mediastrategie, monitoring: hoe organiseer je alles, wat is de praktijk?
- Hoe organiseer je content? Wat werkt / wat niet ? cf. thema #5
- Hoe kan het woordvoerderschap bij de Vlaamse overheid los van de woordvoerders van de Vlaamse Regering bestaan? Onafhankelijk woordvoerdeschap en employer branding.
- De praktijk, bv. in verhalen (hiervoor 2x per jaar overleg met de groep van thema #5 en met het merkbeleid)
- Onderzoek & monitoring
- Bestaande initiatieven : wat bestaat al, wat is nuttige input
- Sobo-opvolging zodat organisatiebreed.

Wat willen we niet?
- Geen beperking ... open, ruim, maar ook niet alles tegelijk. Plannen in de tijd.
- Niet verengen maar wel keuzes maken om gedurende een periode één item uit te werken.
- Bij keuze: topics van onderuit laten we ook nog toe (welke problemen zijn er)
- Niet te theoretisch maar wel "hands-on". Link met content & contentorganisatie ook belangrijk.
- Niet het warm water uitvinden: kijken wat er al aanwezig is, ook in steden & gemeenten kijken of ruimer (bv. bij vooruitstrevende bedrijven of in het buitenland).

Hoe willen we samenwerken
- 2 keer per jaar samenkomen ?
- Steeds "vanuit de inhoud": merkbeleid, strategie, content.
- Focus op goede praktijken & voorbeelden.
- Nieuwe werkvormen, succesverhalen pitchen. Bv. via workshops, pitch / peptalks ~TED talks. Campagnes in de diepte beluisteren.
- Antenne team woordvoerders.
- Antenne proactief : topics i.v.m. Vlaamse overheid spotten en uitwerken.
- Toegepast en aan de slag. Uitkomst bv. *summer schools* social media kan hierin resulteren.
- Skills cf. thema #8
- Gebruik van de honderden kanalen : workshops e.d.
- Relevante vorming i.f.v. nood.
- Eerste afspraken : starten met strategisch kader. (missie, visie & waarden van Vlaamse overheid als uitgangspunt, mogelijke content voor woordvoerder Vlaamse overheid)
- Wat en hoe gaan we het doen als groep? En ook alvast geopperd als eerste item: woordvoerderschap.
- Best cases verzamelen.

Thema 11 = ùw inbreng : sein gerust een thema in dat u vindt ontbreken (ook later "bij nader inzien" inseinen kan)

- Er werd (nog) geen extra kennisdelingsnetwerk opgericht, maar we kregen wel deze suggestie : sessies i.s.m. AgO voor leidinggevenden over verschillende communicatiethema's : procescommunicatie, verandercommunicatie, ...

#12 : suggesties voor "spreker + publiek" sessies (of ingeleide debatten, al dan niet gekoppeld aan een netwerk)

- Verandercommunicatie in tijden van besparingen en reorganisaties : plenaire sessie zinvol voor vele departementen en entiteiten. Bv. Erik Reijnders, Johanna Kroon, ...
- Disruptie & digitalisering & nieuwe media terwijl oude verdwijnen : wat is de impact voor de communicatieverantwoordelijke ? Spreker : Peter Hinssen (is wel duur als spreker, dus organiseren voor 300 mensen, tenzij hij gratis wil komen spreken, bv. n.a.v. Silicon Valley, waar hij samen met Steven Van Belleghem naartoe reist).
- Rol / functie communicatieverantwoordelijke : DNCP.
- Digitale transformatie : Dado Van Petegem.

Wie is wie en werkt waar? Zie daarvoor de aparte pdf met de deelnemerslijst.

De sessie vond plaats op 2015-06-11 (13 - 16 uur) in het Boudewijngebouw van de Vlaamse overheid, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel. Ze werd georganiseerd door Patrick Vandenberghe en Marijke Vrijders van het team Communicatiebeleid van het departement Kanselarij en Bestuur, in samenwerking met Pascal Van Loo (Pasas) en Hilde Robbeets van het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO).

Wilt u alsnog deelnemen aan een netwerk ? Geef een seintje !-Patrick Vandenberghe of Marijke Vrijders van het team Communicatiebeleid (departement Kanselarij en Bestuur) zullen aan alle (eerste) netwerksessies deelnemen met het oog op de verslaggeving op ToeComSt.com, cf. bovenvermelde inleiding en zie ook http://koepel.vonet.be/nlapps/docs/default.asp?id=13907 en http://toecomst.com ...