

**Van:** [REDACTED]

**Verzonden:** woensdag 27 februari 2019 12:21

**Aan:** [REDACTED]

**CC:** [REDACTED]

**Onderwerp:** Bevindingen en aanbevelingen vanuit Communicatie

Hoi [REDACTED]

Zoals beloofd, hierbij mijn bevindingen en aanbevelingen. Rondom de storingsdag heb ik o.a. contact gehad met [REDACTED]. Zodoende heb ik haar meegenomen in de CC.

**Bevindingen:**

- Tijdens de OT's: aanwezigheid van manager lijkt me een vereiste. Ook moet duidelijk zijn: wie hakt de knopen door?
- Lijsten met afspraken en contactpersonen (telefoonketen): niet bekend waar die waren
- SMS-alerts PRIO 1: soms warden beloofde updates niet gegeven ('om 14:30 meer'... En vervolgens werd er om 14:30 geen sms verstuurd)
- Woordvoeringslijn werd pas later duidelijk.
- [REDACTED] bleek een van de enige communicatiekanalen te zijn. Het bleek goed te werken en de inzet ervan werd gewaardeerd.
- Wat is de rol van de demandmanagers in de communicatie met de business? Is daar een gedeeld beeld van?

**Aanbevelingen:**

- OT's: laat de techneuten hun werk doen, en hou de bijeenkomsten klein en compact
- Een goede belketen en/of appgroepen samenstellen: wie moeten er op de lijst?
  - o Iemand van de directie Communicatie
  - o Een aantal sleutelfiguren bij het Communicatiebureau
  - o Demandmanagers
- Berichtgevingen op [REDACTED], indien het werkt) gelijktrekken met berichtgevingen via SMS-alerts prio1. Wel met een redactieslag uiteraard. Zelfs als we nog niets te melden hebben, is de wens voor meer 'op de hoogte houden' groot. Men neemt de NS hiervoor als voorbeeld. Ook als de trein nog niet rijdt, wil je dat weten.
- Mogelijkheid onderzoeken om een SMS te versturen aan alle mobiele nummers binnen de organisatie bij een grote verstoring .
  - o Beleid opstellen met directie Communicatie: afwegingskader: wanneer zet je dit middel in? Bij te vaak verliest het z'n attentiewaarde;
- Rol demandmanagers: zorgen dat er een gedeeld beeld ontstaat over hun rol;
  - o Afspraken evalueren: voldoen ze nog? Eventueel hernieuwen en opnieuw laten bekrachtigen
  - o Workshops geven. Wellicht is Serious Gaming (via de Amsterdamse School) hier een goede werkvorm voor. Met een 'beleving' geef je een goede lading mee aan de harde afspraken en zal het beter beklijven. (ook zo af en toe weer eens herhalen)

Groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]