**Communicatiecanvas**

Handleiding



***Canvas om gelijkwaardig effectief te communiceren met het team.***

[**www.inclusiefhybridewerken.nl**](http://www.inclusiefhybridewerken.nl)

## **Waarom een communicatiecanvas?**

Het communicatiecanvas (verder: ‘canvas’) helpt teams om te bepalen welke communicatiemiddelen het meest geschikt zijn voor welke situatie. Als team maak je keuzes in de grote hoeveelheid communicatiemiddelen die er bestaan (mail, videocall, apps, intranet, telefoon etc.). Met het canvas kunnen teamleden effectief en gelijkwaardig vergaderen en afstemmen. Het is daarnaast ook geschikt voor andere vormen van samenwerking, zoals onderlinge afstemming tussen collega’s of met een grotere projectgroep of afdeling.

In deze handleiding wordt het canvas kort uitgelegd. Daarna volgt een instructie over hoe je het canvas met je team invult. De handleiding eindigt met tips om de afspraken over communicatie vast te leggen en te borgen.

Er is veel diversiteit in communicatie. Bovendien kan niet elke medewerker even makkelijk gebruik maken van elk communicatiemiddel. Denk bijvoorbeeld aan:

* een neurodivergente medewerker die overprikkeld raakt door veel korte berichtjes van collega’s.
* een rolstoelgebruiker die moeilijk naar de fysieke bijeenkomsten kan komen.
* iemand met een hoor- of zichtsbeperking die geen gebruik kan maken van bepaalde software of juist specifieke software nodig heeft.

Het canvas biedt ondersteuning bij het afstemmen van de communicatie door rekening te houden met de behoeftes en beperkingen van de teamleden. Dit zorgt voor een duidelijke en inclusieve samenwerking.

## **Hoe werkt het canvas?**

Het canvas is onderverdeeld in (vier) kwadranten. De communicatie wordt onderverdeeld in de mate van urgentie en of besluitvorming nodig is. Hieruit volgen vier verschillende doelen voor de communicatie:

* Kwadrant rechtsboven: urgent en besluitvorming nodig
* Kwadrant linksboven: weinig/niet urgent en besluitvorming nodig
* Kwadrant rechtsonder: urgent en geen besluitvorming nodig
* Kwadrant linksonder: weinig/ niet urgent en geen besluitvorming nodig

Elk kwadrant bestaat uit drie vakjes. Elk vakje staat gelijk aan een doelgroep:

1. Afstemming tussen collega’s onderling (een op een)
2. Afstemming met het hele team
3. Afstemming met de grotere groep (iedereen), bijvoorbeeld de projectgroep, afdeling of organisatie.

**Hoge en lage urgentie**

Is de afstemming of de informatie belangrijk? Hangt er veel vanaf? Is het een zogenaamde ‘*need-to-have*’? Dan is er sprake van een hoge urgentie. Een teamvergadering om projectbesluiten te nemen is hierbij bijvoorbeeld een geschikte communicatie.

Minder urgente communicatie is informatie/afstemming die niet bepalend is voor het project of de activiteit, de zogenaamde ‘*nice to have*’. Middelen die hier bij passen zijn bijvoorbeeld een mailtje om even van gedachten te wisselen of het maken van een stukje voor de nieuwsbrief.

**Wel of geen besluitvorming**

Staat de communicatie in het teken van besluitvorming? Zijn er besluiten nodig om door te kunnen? Is het belangrijk dat collega’s het eens worden over het gekozen vervolg? Dan is er (wel) besluitvorming nodig. Denk bijvoorbeeld aan een teamvergadering (hoge urgentie) of de suggesties voorleggen aan teamcollega’s via een Teams-bericht (lage urgentie).

Van geen of weinig besluitvorming is bijvoorbeeld sprake als collega’s (enkel) geïnformeerd worden over de voortgang of de aanpassing van een actie of project. Deze collega’s hoeven daarbij geen belangrijke besluiten te nemen. Denk bijvoorbeeld aan een ‘update’ voiceberichtje via Whatsapp of een mailtje.

Rechts van de kwadranten staat een veld met een aantal communicatiemiddelen. Elk communicatiemiddel heeft een eigen icoontje. Dit zijn slechts voorbeelden, je kunt ook zelf icoontjes van andere communicatiemiddelen toevoegen, bijvoorbeeld als je met je team een andere app gebruikt of andere software dan Teams.

Boven de icoontjes van de communicatiemiddelen staan de kleuren waarmee wordt aangegeven of er, wat betreft de afstemming, een voorkeur is voor *online* (oranje), *fysiek* (blauw)of *geen voorkeur/ kan allebei* (paars) manier van afstemmen.

**!** Houd er rekening mee dat collega’s met een beperking niet in elke voorkeur meekunnen. Bijvoorbeeld, iemand met een fysieke beperking die liever online bij een fysieke vergadering aansluit, of iemand met neurodiversiteit of een gehoorbeperking die liever vanuit een rustige ruimte aan de vergadering deelneemt. Mensen met een visuele beperking kunnen de voorkeur hebben voor gesproken communicatie, bijvoorbeeld een WhatsApp spraakbericht of bellen, in plaats van tekst.

## **Instructie**

De instructie voor het invullen en gebruiken van het communicatiecanvas bestaat uit vier stappen:

1. Schrijf de belangrijkste afstemmingsactiviteiten uit die plaatsvinden, zowel op het niveau tussen teamleden, het team samen en met de afdeling/iedereen.
2. Kies per activiteit welk communicatiemiddel het meest geschikt is: kies daarvoor het meest geschikte icoontje.
3. Bepaal per activiteit
* of er sprake is van hoge of lage urgentie
* of de activiteit in het teken staat van besluiten maken of niet
1. Bepaal per activiteit in welk kwadrant deze het beste past.
2. Vul in per groep (collega, team of iedereen) in welk icoontje/communicatiemiddel voor deze activiteiten het meest geschikt is.

## **Voorbeeld:**

*afdeling A heeft elke zes weken een belangrijke vergadering waarin alle lopende projecten worden besproken en waarin wordt bepaald hoe de budgetten worden verdeeld. Voor deze vergadering komt iedereen naar kantoor. Daarom wordt in het kwadrant rechtsboven (‘hoge urgentie, besluitvorming nodig’) het vergadericoontje ingevuld in de middelste kolom. Het blauwe vakje in de rechterkolom betekent een voorkeur voor fysiek samenkomen.*



Figuur 1: bepaal de voorkeur aan de hand van de kleur

 Sommige apps hebben meerdere functies. WhatsApp en Slack hebben bijvoorbeeld een ‘*poll*-functie’. Deze kun je handig inzetten als je bijvoorbeeld wilt weten of de meerderheid van het team voor optie A of optie B kiest of als datumprikker voor een nieuwe *meeting*. Dit voorkomt onnodige losse berichtjes waarin collega’s hun voorkeuren aangeven.

Als het goed is geeft jullie canvas nu het volgende beeld:

1. Met *wie* wordt gecommuniceerd: *iedereen*, *team*, of *collega*.
2. *Welk communicatiemiddel* wordtgebruikt.
3. Voorkeur om deze communicatie *online*, *fysiek*, of *hybride* te doen.

 Onderaan deze handleiding staat een voorbeeld van een ingevulde communicatiecanvas. Dat kunt je gebruiken ter inspiratie.

**Voorkom verwarring:**Je kunt in verschillende kwadranten dezelfde icoontjes zetten. Dat is heel overzichtelijk, maar je loopt het risico dat de prioriteit van de communicatie of de invloed van de deelnemers (wel of niet mee-besluiten) verwarrend wordt. Bespreek daarom goed samen de voordelen en de nadelen van de icoontjes en de kleuren die je op het canvas hebt ingevuld.

**Spreek elkaar aan:**Spreek met elkaar af *of* en *hoe* je elkaar aanspreekt wanneer iemand afwijkt van het ingevulde communicatiecanvas. Heb je bijvoorbeeld afgesproken dat WhatsApp alleen gebruikt wordt voor en snelle urgente zaken (kwadrant rechtsonder), en iemand houdt zich daar niet aan/ is het vergeten, stuur deze collega dan even een herinnering.

## **Na het invullen**

Om het team te herinneren aan de gemaakte afspraken is het belangrijk om de afspraken goed in het zicht te houden.

**** Print je ingevulde canvas uit en hang ‘m op in de kantoorruimte. En deel het document in de online omgeving, bijvoorbeeld op in Teams, of het intranet. Dit maakt het canvas online en fysiek toegankelijk en is handig als geheugensteuntje

Evalueer het communicatiecanvas nadat deze een tijdje in gebruik is, bijvoorbeeld na drie maanden. Bespreek met het team hoe het afstemmen nu gaat en bepaal of er aanpassingen nodig zijn. Dit kun je doen door te bepalen of de doelen van de communicatie nog duidelijk zijn (urgentie en besluitvorming) en of de voorkeuren voor online- of op locatie nog kloppen. Controleer bij collega’s met een arbeidsbeperking of de keuzes in het canvas voor hen toegankelijk zijn.

## **Voorbeeld: ingevulde communicatiecanvas**

