



**HYBRIDE WERKEN
INCLUSIEF GEMAAKT**

Communicatie Canvas Handleiding

Canvas om gelijkwaardig en
effectief te communiceren
met je team

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 vergaderen en afstemmen. Het canvas helpt ook met andere vormen van samenwerking, zoals onderlinge afstemming tussen collega's of met een grotere projectgroep of afdeling.

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.
- ⇒ Iemand met een zichtsbeperving die steeds moet schakelen tussen verschillende platforms
- ⇒ Iemand met een hoor- of zichtsbeperving 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. Daarmee wordt afstemming zowel effectief als inclusief.

Hoe werkt het canvas?

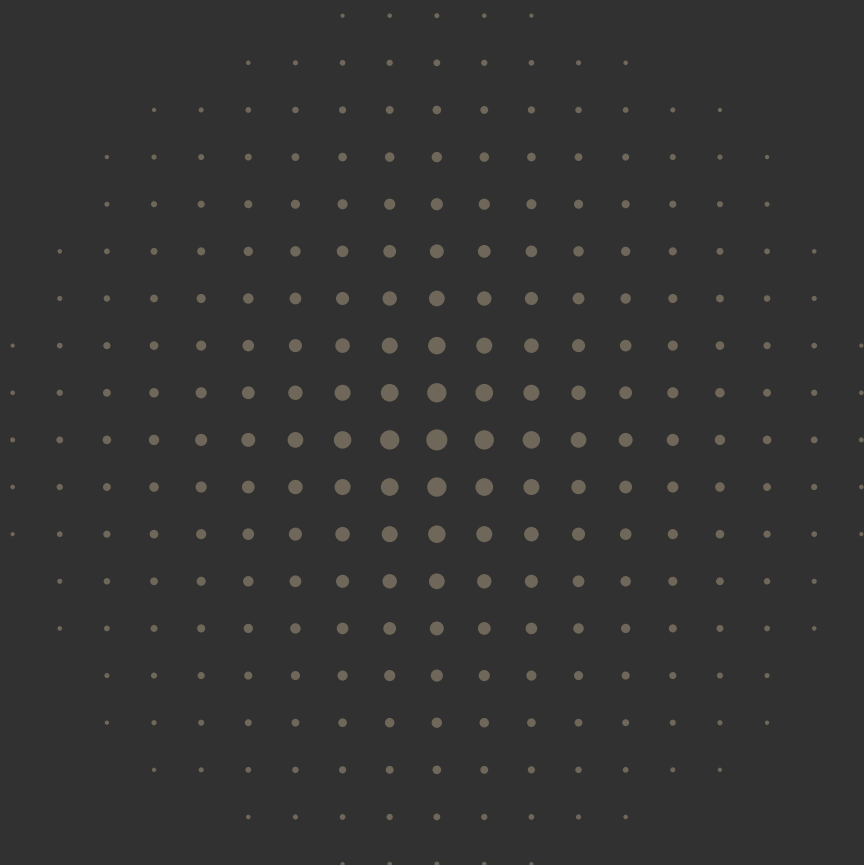
Het canvas is onderverdeeld in (vier) kwadranten. De communicatie wordt onderverdeeld in de mate van urgentie en/of besluitvorming die nodig is.

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, ieder vakje staat voor een groep waarmee wordt gecommuniceerd:

- ⇒ Collega's onderling (een op een)
- ⇒ Het hele team
- ⇒ Een grotere groep (iedereen), bijvoorbeeld een 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 geschikt communicatiemiddel.

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 om projectbesluiten te nemen (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 komen de gebruikte communicatiemiddelen te staan. 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 een voorkeur is wat betreft de locatie van afstemming.

Instructies:

De instructie om een canvas op te stellen bestaat uit vier stappen: Er wordt geadviseerd deze stappen met je team samen uit te voeren, zodat het echt een gezamenlijk canvas wordt.

➞ **Bespreek de twaalf categorieën (vakjes) van het canvas.**

Bepaal bij elk vakje of jullie afstemmingactiviteiten hebben die hieronder vallen. Een maandelijkse teamvergadering kan bijvoorbeeld onder categorie "hoge urgentie, besluitvorming nodig" vallen. Een korte onderlinge update bijvoorbeeld onder categorie "lage urgentie, geen besluitvorming nodig". Zorg dat je samen een goede definitie aanhoudt van wat 'urgentie' betekent, bijvoorbeeld de eerder genoemde definitie.

- ⇒ Maak een legenda met daarin de communicatiemiddelen (door middel van icoontjes) die jullie in je werk willen gebruiken. Gebruik ter inspiratie het onderstaande voorbeeld canvas. Het is vaak ook handig een lijstje te maken met apps/software die jullie niet willen gebruiken.
- ⇒ Bepaal per categorie activiteit(en) de plek waar deze wordt uitgevoerd. Bestaat er een voorkeur voor fysiek op kantoor, digitaal, of zijn beide opties mogelijk? Kies de bijbehorende kleur uit de legenda.
- ⇒ Kies per categorie het meest geschikte icoontje, oftewel het communicatiemiddel dat de voorkeur heeft.

Voorkom verwarring:

Je kunt bij verschillende categorieën 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 of is het even vergeten, stuur deze collega dan even een herinnering aan de afspraak.

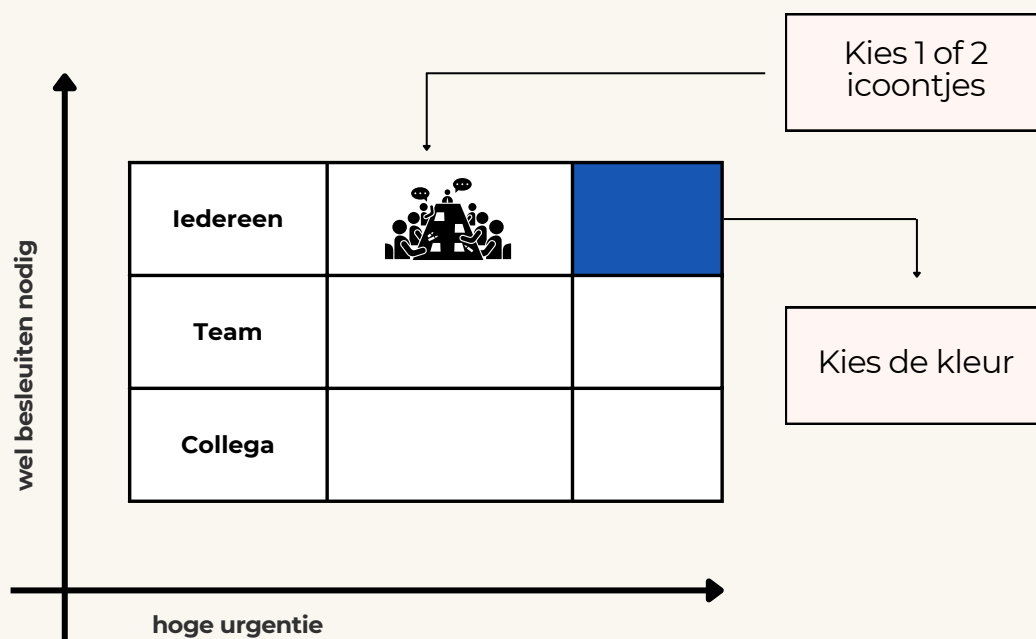
Als het goed is geeft jullie canvas nu het volgende beeld:

- ⇒ **Met wie wordt gecommuniceerd: iedereen, team, of collega.**
- ⇒ **Welk communicatiemiddel wordt gebruikt.**
- ⇒ **Voorkeur om deze communicatie online, fysiek, of hybride te doen.**

Voorbeeld:

Afdeling A heeft elke zes weken een belangrijke vergadering waarin alle lopende projecten worden besproken en wordt bepaald hoe de budgetten worden verdeeld. Voor deze vergadering komt iedereen naar kantoor.

Daarom wordt in het kwadrant rechtsboven ('hoge urgentie, besluitvorming nodig'), bij 'iedereen' het vergadericoontje ingevuld. De blauwe kleur van het vakje ernaast betekent een voorkeur voor fysiek samenkomen.



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

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 in Teams, of 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.

Tips & Tricks

Het is belangrijk om bij de keuze van communicatiemiddelen en locaties rekening te houden met de gezondheid en toegankelijkheid van collega's. Hieronder staan enkele tips & tricks. Let op dit zijn slechts voorbeelden, uiteindelijk weet de medewerker zelf wat goed werkt.

Algemeen:

- ⇒ Kies voor een vaste 'chatplek' zodat je niet verschillende platformen in de gaten hoeven te houden. Dit voorkomt dat er te veel geschakeld moet worden.
- ⇒ Gebruik apps met een 'poll-functie' (zoals Whatsapp en Slack) om een datum te prikken of om te bepalen of het team gaat voor optie A of B. Dat scheelt veel ruis en onnodige berichtjes.
- ⇒ Maak afspraken over 'recht op onbereikbaarheid' buiten werktijd om, zodat je niet de hele dag je telefoon in de gaten hoeft te houden.

Zichtsbeperking:

- ⇒ Een voicebericht kan handiger zijn dan een appje/tekstbericht.
- ⇒ Een hybride of videomeeting kan handiger zijn dan een fysieke meeting. Bijvoorbeeld omdat deze persoon thuis een eigen (groot) scherm en ondersteuningssoftware kan gebruiken.

Hoorbeperking:

- ⇒ Een appje/tekstbericht kan handiger zijn dan gesproken communicatie.
- ⇒ Een hybride of videomeeting kan handiger zijn dan een fysieke meeting. Bijvoorbeeld omdat deze persoon thuis geen last heeft van omgevingsgeluid en ondersteuningssoftware kan gebruiken.

Neurodivergentie:

- ⇒ Een videomeeting kan ook met het scherm uit, bijvoorbeeld om overprikkeling of sociaal ongemak te vermijden.
- ⇒ Kies voor 'blokmomenten' waarin je elkaar niet mag storen tenzij het 'hoge urgentie' betreft.

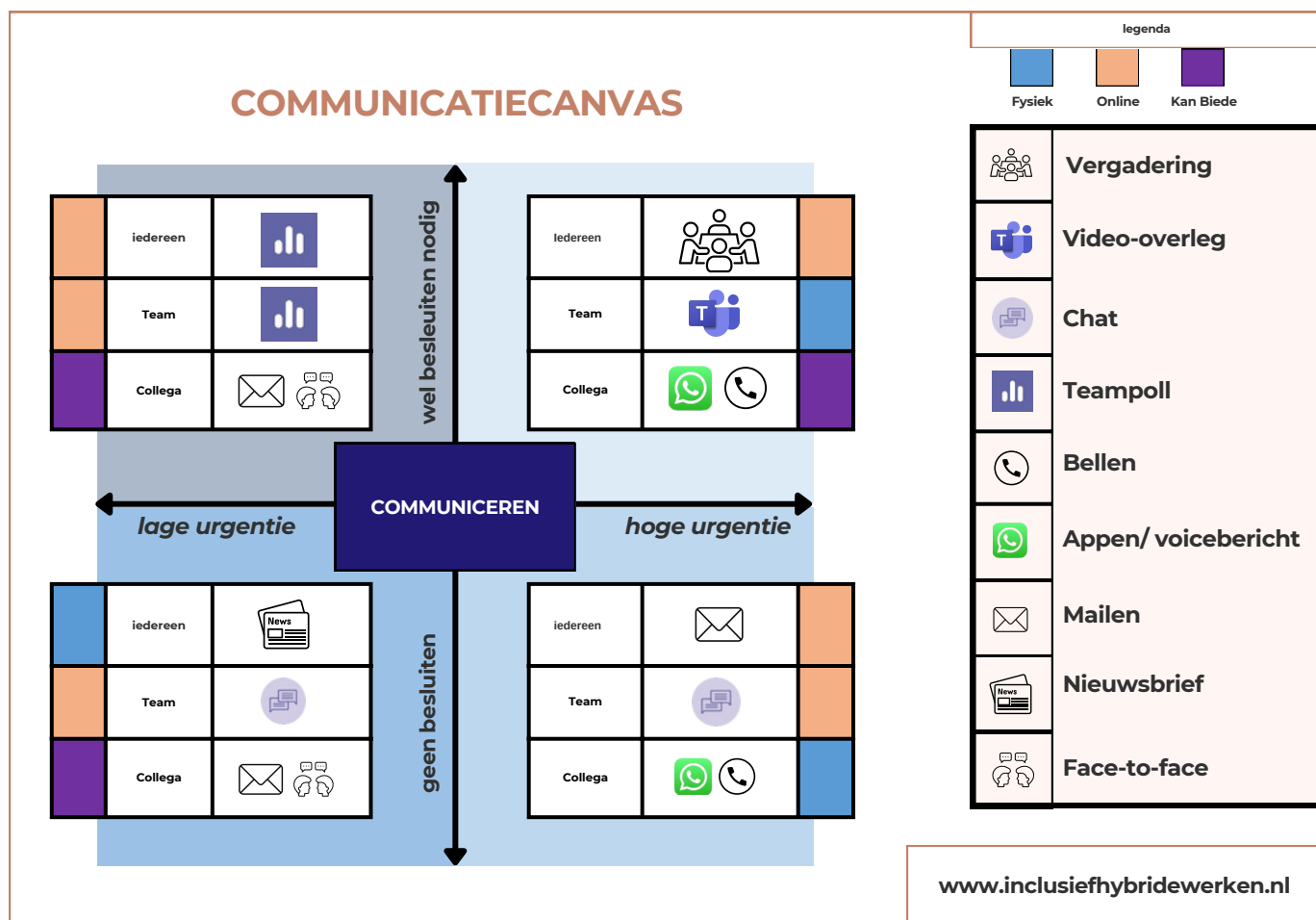
Mobiliteitsbeperking:

- ⇒ Bellen biedt de mogelijkheid tot bewegen, dat kan handig zijn voor mensen die veel zitten.
- ⇒ Een hybride of videomeeting kan handiger zijn dan een kantoorvergadering als dat voor een collega reisbewegingen scheelt.



● Groep professionals in overleg

Voorbeeld: ingevuld communicatiecanvas





HYBRIDE WERKEN INCLUSIEF GEMAAKT

WWW.INCLUSIEFHYPBRIDEWERKEN.NL