

EMBRACE SOCIAL

SOCIAL INTRANET IN DE PRAKTIJK

Wat gebeurt er als technologie werkt voor mensen? Ontdek hoe ZuidOostZorg en De Jong & Laan hun intranet inzetten om medewerkers te verbinden.

VOLGENDE STAP NAAR EEN SLIMME WERKDAG

De digitale werkplek verandert snel. Wat betekent dat voor communicatie, IT en HR?

MINDER RUIS MEER BETEKENIS

Youri Dechesne laat zien hoe een goed intranet ruimte maakt voor echt mensenwerk.



the human cloud



“Embrace Social is je persoonlijke digitale werkplekportaal: het startpunt van de werkdag die collega's verbindt en zorgt dat ze direct toegang hebben tot alle relevante applicaties, documenten en kennis.”

Voorwoord

Welkom in de wereld van het moderne medewerkersportaal. Of je het nu een samenwerkplatform noemt, social intranet, start van de werkdag of simpelweg portal; Embrace vervult al die rollen al vele jaren bij honderden klanten. Elke dag helpen we honderdduizenden mensen om hun werk beter te doen.

Daarvoor brengen we voortdurend nieuwe functionaliteiten en modules uit. En ja, natuurlijk ook AI-functionaliteiten. Want hoewel de razendsnelle opkomst van AI alle kenmerken heeft van een technologiebubbel, levert het nu al blijvende verbeteringen op in efficiëntie en kwaliteit. Binnen Embrace werkt iedereen inmiddels met AI, en verschillende functionaliteiten draaien al proef bij klanten. Verderop in dit magazine vertelt Rutger hier meer over.

Technologie is maar een deel van het verhaal. Een succesvol platform draait om de juiste balans: sterke, flexibele technologie, functies die meebewegen met gebruikerswensen, en een doordachte implementatie. Hoe rol je een intern platform uit? Hoe richt je het in zodat gebruikers er écht waarde uit halen? In dit magazine lees je hoe de Jong & Laan hun intranet Joost een centrale plek gaven in hun cultuurprogramma, en hoe ZuidOostZorg één centraal startpunt van de werkdag voor meer dan 2.500 medewerkers realiseerde, volledig verbonden aan de rest van het digitale landschap.

Innovatie begint bij luisteren. Jullie luisteren naar jullie medewerkers, wij naar jullie wensen en naar wat de markt beweegt. De technologie is er. Nu is het de kunst om die in te zetten op een manier die past bij jouw visie, mensen en processen. Want alleen dan zorgt digitalisering voor echte verbinding tussen mens en techniek. We hopen dat dit magazine je inspireert, prikkelt en helpt om de volgende stap te zetten: richting nog betere dienstverlening, richting een organisatie die klaar is voor morgen.

Veel leesplezier!


Ties Arts, CEO
Embrace - The Human Cloud
ViaData



Inhoudsopgave

AI Assistent: De volgende stap naar een slimmere werkdag

Met de opkomst de van AI zet het intranet de volgende stap. Geen eindeloze zoektochten meer door lange pdf's, maar direct van vraag naar antwoord.



Interne communicatie belangrijker dan ooit

In organisaties waar collega's verspreid werken, op afstand, hybride, flexibel, is fysieke nabijheid allang niet meer vanzelfsprekend. Toch blijft verbinding essentieel.



Maak kennis met Joost, het intranet van de Jong & Laan

Met ruim 1300 collega's, verspreid over meer dan 20 vestigingen, draait het medewerkersportaal van de Jong & Laan niet alleen om informatie, maar vooral om verbinding, kennisdeling en betrokkenheid.



Een centraal digitaal start- punt van je werkdag

In 2018 zette ZuidOostZorg een grote stap: de zorgorganisatie met 2500 medewerkers verving haar oude, logge werkomgeving door een modern social intranet. Acht jaar later staat de volgende sprong alweer klaar.



Interne digitale dienstverlening in je medewerkersportaal

De digitale werkomgeving is er om mensen te helpen hun werk te doen. Klinkt vanzelfsprekend, maar in de praktijk vergeten we vaak een belangrijk deel: zelf regelen workflows. Hoe faciliteer je interne digitale dienstverlening?



Het internet is dood. Lang leve het intranet.

Het internet verliest steeds meer zijn menselijke kant, overspoeld door algoritmes en AI-content. Maar intranet leeft, juist omdat het draait om mensen die samenwerken, kennisdelen en elkaar verder helpen.



En verder

- | | |
|----|--|
| 14 | Embrace vs Sharepoint |
| 18 | In 7 stappen naar een succesvol intranet |
| 20 | Evolve: Embrace onder de motorkap |



Over Embrace

Met onze software helpen wij organisaties bij het automatiseren van processen en het ontsluiten van kennis. Dit doen we met slimme software: van social intranet tot volledige digitale werkplek. Fraai vormgegeven, veilig, makkelijk en ondersteund door AI. Zo verbinden we mens & techniek.

Start je werkdag met Embrace Social. Het laatste nieuws, updates van collega's, je applicaties, taken en meldingen: alles overzichtelijk bij elkaar. Zo blijf je op de hoogte, werk je slimmer

samen en kom je afspraken na. Altijd, op tijd.

De krachtige kennisbank met slimme artikelen brengt je van vraag naar antwoord. Workflows zorgen ervoor dat je niet alleen weet, maar direct kunt doen. En dankzij de geïntegreerde zoekmachine – die over al je systemen heen kijkt en nu nóg slimmer is met AI – vind je alles sneller dan ooit.

Via de sociale tijdlijn en groepen deel je kennis, vier je successen en stel je vragen. Zo ontstaat

communicatie over afdelingen en locaties heen. Voor én door iedereen. En met het smoelenboek vind je razendsnel de juiste collega of expert.

Misschien klinkt 'intranet' wat ouderwets. Maar hoe noem je anders een platform dat zo breed inzetbaar is? Van medewerkersportaal tot social community, van digitale werkplek tot vrijwilligersportaal. Eén ding weten we zeker: een digitale plek waar mensen elkaar vinden, ideeën delen en elkaar helpen, is van onschatbare waarde. Lang leve het intranet!

Colofon

EINDREDACTIE
MET DANK AAN

CONTACTGEGEVENS
DRUKWERK
VERSIE

Yma Jongsma

Christiaan Lustig, Danya Bessembinder-Gortmans, Danielle Buikema, de Jong en Laan, Edwin Crossen, Evolve, Inez de Jong, Leonie Mostert, Martijn Weesjes, Max van IJsselmuiden, Meike Breimer, Niek Erents, Peter Haan, Peter Mensink, Rutger de Vries, Ties Arts, Tjeerd van der Schaaf, Yma Jongsma, Youri Dechesne, ZuidOostZorg

Embrace - The Human Cloud, Griffieweg 97-7, 9723DV, Groningen, www.embracecloud.nl
VELDHUIS MEDIA

1

AI Assistent: De volgende stap naar een slimmere werkdag

RUTGER DE VRIES • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Rutger de Vries (Commercieel Manager) • Foto: Yma Jongsma

De manier waarop we binnen organisaties informatie vinden en delen is de afgelopen jaren flink veranderd. Waar het social intranet of medewerkersportaal ooit vooral diende als centrale verzamelplek van nieuws, documenten en kennis, zien we nu een duidelijke verschuiving: van zoeken naar vinden, en van vinden naar doen. Jarenlang hielpen overzichtelijke kennisbanken en geïntegreerde zoekmachines medewerkers om hun weg te vinden in talloze informatiestromen. Ze brachten orde in de digitale chaos en maakten kennis toegankelijker dan ooit. Maar de realiteit is dat medewerkers, na het vinden van het juiste document, vaak alsnog veel tijd kwijt zijn aan het uitpluizen van de details. Dat kan slimmer.

Met de opkomst van AI zetten we een volgende stap. Geen lange zoektochten meer, geen eindeloze pdf's of beleidsstukken doorscrollen. Maar direct antwoord, in gewone taal. De AI-assistent van Embrace begrijpt de vraag achter de vraag en helpt medewerkers razendsnel verder, binnen de omgeving waarin ze al werken. Zo verandert het intranet van een statische kennisplek in een persoonlijke digitale collega die meedenkt, uitlegt en zelfs taken uitvoert. Van HR tot facilitaire dienst, van zorg tot communicatie: iedereen profiteert. AI maakt de werkdag niet alleen slimmer, maar ook eenvoudiger en menselijker.

Adoptie van AI

Iedereen heeft het over AI, maar het daadwerkelijk goed adopteren van AI binnen organisaties blijkt nog lastig. Bij veel (publieke) organisaties spelen terechte vragen over veiligheid: Wat gebeurt er met de data? Worden modellen hiermee getraind? En hoe voorkomen we dat een bot overtuigend, maar foutief antwoordt ("hallucineren")?

Daarnaast zijn er altijd voorlopers die tools als ChatGPT, Claude of NotebookLM al volop gebruiken. Deze early adopters zijn direct productiever. Maar het gros van de medewerkers is nog zoekende naar concrete toepassingen waarbij AI echt waarde toevoegt aan hun werk. Dat maakt brede adoptie een uitdaging.

Bouw je eigen chatbot

Daarom brengen we AI naar de plek waar medewerkers al werken: het social intranet. Met de AI-assistent van Embrace kunnen organisaties zelf chatbots bouwen, afgestemd op hun eigen processen en informatie. Medewerkers krijgen zo direct hulp, binnen hun vertrouwde omgeving. Zonder extra tools of ingewikkelde koppelingen.

Aan de hand van een aantal praktijkvoorbeelden laten we zien hoe dit eruitziet. De mogelijkheden verschillen per branche of functie, maar het doel is steeds hetzelfde: AI praktisch, veilig en waardevol inzetten voor iedereen. Je hebt als beheerder geen ervaring met AI nodig, via eenvoudige beheerschermen klik je zo je eigen chatbot in elkaar.

Use case 1: Van protocol naar praktisch antwoord

Zorgprofessionals werken dagelijks met protocollen in systemen als Infoland Zenya, ONS Nedap en Vilans. Die documenten zijn waardevol, maar vaak ook lang en tijdrovend om door te spitten. Terwijl in de zorg elke minuut telt. Daarom heeft Embrace, in samenwerking met Vilans, een slimme AI-integratie ontwikkeld. De assistent geeft direct antwoord op je zorgvraag, zonder dat je een heel protocol hoeft te doorzoeken.

Dankzij de modernste AI-modellen begrijpt de assistent precies wat je bedoelt, ook als je niet de perfecte vaktermen gebruikt. Zo ga je sneller van vraag naar antwoord. Minder frustratie, meer tijd voor zorg. En omdat je de Embrace-app niet hoeft te verlaten, direct toegankelijk voor iedereen. Dit maakt iedereen een adopter, niet alleen digitaal vaardige medewerkers.

Use case 2: Interactief en krachtig kennis delen

Sommige thema's zijn ontzettend belangrijk, maar voelen in de praktijk wat taai of tijdrovend. Digitale toegankelijkheid is daar een goed voorbeeld van. Bij Embrace staat het hoog op de agenda, maar niet elke ontwikkelaar of marketeer wordt er spontaan enthousiast van. Elke sector of organisatie heeft zo zijn eigen thema's die hiervoor uitermate geschikt zijn.



Met AI kun je dat veranderen. Beleidsdocumenten worden ineens interactief en leerzaam: laat de AI-assistent er een quiz over maken. De beheerder voegt simpelweg een aantal websites of documenten toe, en de chatbot mag alleen daaruit putten. Zo blijft de inhoud betrouwbaar, de scope scherp, en de manier van leren verrassend leuk. Een echte win-win.

Use case 3: Ruimte reserveren: van inzicht naar actie

Van vraag naar antwoord is mooi, maar als je daarna alsnog naar een externe tool moet om iets te regelen, verlies je tijd. Dat maakt de ervaring onnodig ingewikkeld. Daarom is de AI-assistent van Embrace uit te breiden met externe connectoren die direct acties voor je uitvoeren. In samenwerking met Aareon Facilitor hebben we bijvoorbeeld een integratie gebouwd waarmee je via chat eenvoudig een ruimte kunt reserveren.

De assistent weet waar je werkt, toont beschikbare ruimtes en bevestigt je reservering direct. Jij hoeft alleen nog "ja" te zeggen, en hoppa, je ruimte is geboekt! Zo combineer je de krachtige databronnen van vakapplicaties met het gebruikersgemak van Embrace. Snel en simpel. En omdat alles binnen één applicatie gebeurt, eenvoudig te adopteren binnen een hele organisatie.

Use case 4: Razendsnel van vraag naar antwoord

Het lijkt een simpel voorbeeld, maar het is een fundamentele verbetering. Wil je weten wat het declaratiebeleid is binnen je organisatie? Vraag het gewoon aan de HR-bot. Geen eindeloos zoeken meer in kennisbanken of de integrale zoekmachine, maar direct een helder antwoord van je digitale HR-collega.

En het mooiste? Als organisatie hoef je er bijna niets voor te doen. De AI-assistent scant de bestaande kennisbank en maakt de informatie direct beschikbaar in de chat. Dit soort laaghangend fruit maakt de waarde van AI meteen zichtbaar én voelbaar voor iedereen in de organisatie.

Use case 5: AI-First social intranet

Een social intranet zit vol krachtige functies om verbonden te blijven met je organisatie. Denk aan een tijdlijn met het laatste nieuws, over afdelingen heen. Of goed gevulde profielen in een overzichtelijk smoelenboek.

De AI-assistent tilt dat naar een hoger niveau. Wil je je werktijden aanpassen? Geef het de assistent door en het is direct geregeld. Benieuwd naar de belangrijkste updates voor jouw rol? De assistent verzamelt de relevante berichten of maakt zelfs een podcast met een samenvatting van je week.

Onder de motorkap draait dit laatste voorbeeld op tools zoals NotebookLM, maar daar merk je niets van. Het blijft allemaal binnen Embrace: geen externe tools, geen omwegen. Gewoon slim, snel en toegankelijk voor iedereen.

De volgende stap naar een slimme werkdag

De voorbeelden in dit document laten zien hoe AI niet alleen iets is waar we over praten, maar iets dat vandaag al verschil maakt. Door AI te integreren in het social intranet, wordt technologie niet langer een extra laag bovenop het werk, maar juist een natuurlijke aanvulling erop. Zo wordt AI niet iets voor de toekomst, maar iets dat vandaag al werkt voor iedereen.

Of je nu in de zorg, het onderwijs, een woningcorporatie of de publieke sector werkt: de kracht van AI zit in het versnellen van de dagelijkse praktijk. Minder tijd kwijt aan zoeken, klikken of doorlezen; meer tijd voor wat écht telt en dat zonder de organisatie op zijn kop te zetten. AI werkt in Embrace binnen de vertrouwde omgeving, met bestaande informatie en veilige koppelingen. Zo combineer je innovatie met zekerheid.

De AI-assistent helpt medewerkers om direct antwoorden te vinden, kennis toegankelijk te maken en zelfs acties uit te voeren. Dat lijkt klein, maar de impact is groot. Want elke keer dat iemand niet hoeft te wachten, zoeken of twijfelen, maak je het werk nét een beetje slimmer, sneller en leuker.

Voor organisaties betekent dit ook een cultuurverandering. Technologie schuift van iets technisch naar iets menselijks: een hulpmiddel dat ondersteunt, begrijpt en meedenkt. De drempel om AI te gebruiken wordt lager, omdat het zich voegt naar het werk van de medewerker in plaats van andersom. Zo ontstaat er vanzelf adoptie. Niet door training of beleid, maar door gemak en relevantie.

Digitale innovatie

Bij Embrace geloven we dat digitale innovatie pas echt waardevol is als die mensen vooruithelpt. De AI-assistent laat zien hoe dat eruitziet: veilig, concreet en direct toepasbaar. Van de zorgmedewerker die sneller het juiste protocol vindt, tot de HR-collega die direct antwoord krijgt over declaraties, of de facilitator die in één zin een ruimte reserveert.

De volgende stap is duidelijk: AI die niet alleen antwoorden geeft, maar ook handelt. AI die informatie niet vervangt, maar versterkt en AI die niet buiten het social intranet leeft, maar er een integraal onderdeel van vormt.

Samen bouwen we aan een werkplek waar technologie niet meer losstaat van menselijk contact, maar er juist mee verbonden is. Waar data, kennis en actie samenkomen in één veilige, persoonlijke en efficiënte omgeving.

Met de AI-assistent van Embrace bouwen we samen aan die nieuwe realiteit. Een plek waar iedereen het gemak van AI ervaart zonder drempels of risico's. Waar digitale innovatie hand in hand gaat met menselijk contact. Van vraag naar antwoord, van inzicht naar actie: dát is de kracht van AI.



Embrace AI

Samenvatting van laatste activiteit

Zie in één oogopslag wat er speelt

360 Tijdlĳn Betalingen Contracten

 Er zijn 3 tickets aangemaakt, waarvan de eerste activiteit 2 da

Tickets

Automatiseer routines

 Bijvoegen...  Aan het genereren...

 Bankafschrift.jpg

Vertalen

Doorbreek taalbarrières

Max

Heel erg bedankt voor je hulp!

Vertaald bericht · [Bekijk origineel](#) 9:18 ✓

Carla Donin

Graag gedaan!

AI-assistenten met diverse kennisgebieden

Bouw interne chatbots: van hele kennisbank tot Wet Huren



Opzet voor eerste reactie

Suggesties op maat, geen generieke antwoorden

To: **Marit Muis** ✕

CC/BCC

Placeholder for the email body content, showing three horizontal bars representing text lines.

B *I* U $\frac{1}{2}$ $\frac{3}{4}$ $\frac{5}{6}$

Aan het genereren...



Interne communicatie is belangrijker dan ooit

EDWIN CNOSSEN • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Edwin Cnossen (Business Developer) • Foto: Yma Jongsma

In organisaties waar collega's verspreid werken, op afstand, hybride, flexibel, is fysieke nabijheid allang niet meer vanzelfsprekend. Toch blijft verbinding essentieel. Niet alleen om informatie te delen, maar ook om samenwerking te versterken, betrokkenheid te vergroten en een gedeelde koers vast te houden. Binnen Embrace geloven we dat het intranet hierin een sleutelrol speelt.

Waarom het intranet ertoe doet

Informatie vinden, elkaar op de hoogte houden, een gevoel van richting ervaren, het lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het allerm minst in organisaties waar hybride werken de norm is. Medewerkers willen weten wat er speelt, zich verbonden voelen met de missie en makkelijk kunnen samenwerken. Een goed ingericht intranet draagt daar direct aan bij.

Het is meer dan een prikbord of nieuwsbriefkanaal, het is de plek waar strategische keuzes zichtbaar worden, waar teamleiders context kunnen geven en waar medewerkers elkaar kunnen vinden, ook als ze elkaar niet dagelijks zien.



Kritisch communiceren

In een snel veranderende omgeving is meer communicatie niet de oplossing. Wat wel werkt, is kritisch kiezen: welke informatie is belangrijk en hoe breng je die slim over? Denk aan een startpagina met actuele thema's, visueel dashboard of een korte video van de directie waarin plannen worden toegelicht.

Teamleiders zijn hierin onmisbaar. Zij staan dicht bij de praktijk en maken abstracte veranderingen concreet. Door hen actief te betrekken en te ondersteunen met formats, praatplaten of instructievideo's, ontstaat communicatie die echt landt.

Goed voorbeeld doet volgen

Gedrag is besmettelijk. Als leiders vragen om feedback, maar zelf niets delen, blijft het stil. Maar als zij zelf zichtbaar zijn op het intranet, met een korte vlog, een open vraag aan het team of een update vanuit een project, nodigt dat uit tot deelname. Ook medewerkers zelf spelen hierin een rol. Zo vullen ze hun profiel aan met expertisegebieden, delen ze kennis of successen in hun teamgroep en stellen ze vragen in een laagdrempelige Q&A-rubriek. Zo wordt communiceren geen extra taak, maar een vanzelfsprekend onderdeel van het werk. De gedragsmatrix geeft een goed beeld van je type gebruikers.

Houd het social en relevant

Een veelvoorkomende valkuil is dat alles op de algemene tijdlijn terechtkomt. Van strategische updates tot foto's van het teamuitje en dat werkt niet. De oplossing? Thematische groepen waarin ruimte is voor interactie en sfeer, zonder de hoofdlijn te verstoren. Denk aan "Slimmer Werken", "Vitaliteit" of een groep voor kantoorhumor. Medewerkers kiezen zelf waar ze zich bij aansluiten en houden zo hun tijdlijn relevant en persoonlijk.

Voorbeeldgroepen die goed werken zijn; "Kijk ons nou!", voor foto's van teamactiviteiten, successen en jubilea, of "Koffieautomaatpraat", waar collega's luchtige updates, gifjes en kantoorhumor delen. Ook groepen als "Slimmer werken", waarin collega's tips en tricks uitwisselen, en "Vitaliteit", met sportgroepen, challenges en hardlooproutes, zorgen voor verbinding. Tot slot biedt "Duurzaam doen" ruimte voor initiatieven die bijdragen aan een groenere organisatie.

“Laat medewerkers zich vrij aanmelden bij sociale of thematische groepen die ze interessant vinden. Zo blijft hun tijdlijn relevant, terwijl je de ruimte geeft aan communityvorming en verbinding.”

Klein beginnen, groot effect

Je hoeft geen grote campagne te starten om impact te maken. Begin met één team, één rubriek of één verhaal. Vier successen zichtbaar, deel maandelijks een inspirerend verhaal van een collega of geef teamleiders training in communicatie en gedragsverandering. Het belangrijkste van allemaal, maak afspraken over welk kanaal je waarvoor gebruikt. Dat geeft rust en duidelijkheid voor iedereen.

Communicatiekanalen Overzicht

Kies het juiste kanaal voor jouw doelgroep

Het intranet is niet het doel, maar het middel. Een middel om beweging te creëren, kennis te delen en verbinding te versterken. Wanneer je dat goed organiseert, verandert het van een kanaal naar een cultuurdruager precies zoals het bedoeld is.

Wat doe je met welke tool?

"Ik heb je bericht gezien... maar in welke tool was het ook alweer?" De wildgroei aan digitale platforms maakt meer samenhang in je digitale werkomgeving cruciaal. Bij zo'n beetje alle organisaties wemelt het van de digitale tools om samen te werken en te communiceren. Deze tools worden vaak allemaal gebruikt, maar niet door iedereen tegelijk en zeker niet door iedereen op dezelfde manier. Dat maakt dat communicatie en samenwerking juist ingewikkelder worden. Daarom is het belangrijk om te bepalen welke tool je gebruikt voor welke doelgroep.

Afspraken maken, betekent rust creëren

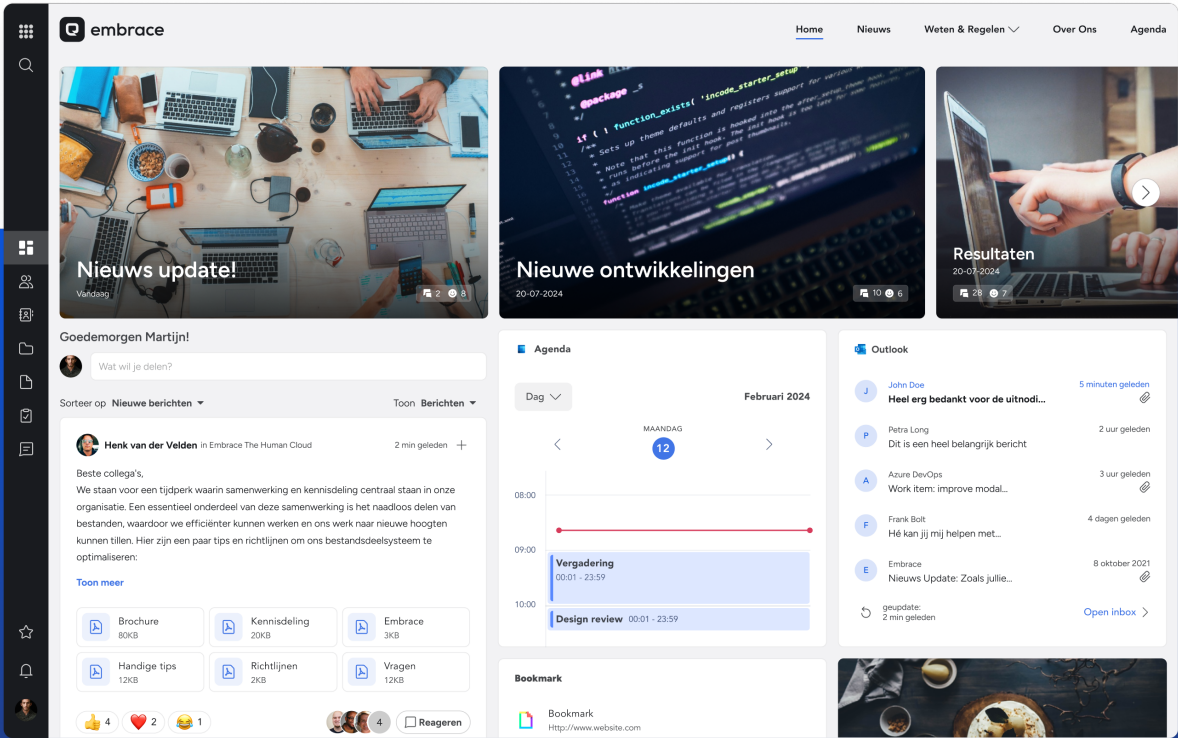
Zorg dat iedereen in de organisatie deze keuzes kent en toepast. Dat geeft duidelijkheid, voorkomt dubbel werk en zorgt dat mensen informatie sneller vinden. Maak bij voorkeur een **visuele handleiding of infographic** waarin het schema duidelijk wordt weergegeven, zodat iedereen in één oogopslag ziet welke tool waarvoor bedoeld is. Daarnaast helpt een **korte training of instructievideo** tijdens de onboarding nieuwe medewerkers snel wegwijs te maken. Tot slot zijn **redactionele richtlijnen** waardevol, bijvoorbeeld over wie waar mag publiceren en hoe vaak, om duidelijkheid en consistentie in communicatie te behouden.

DOELGROEP / CONTEXT	KANAAL OF TOOL	WAAROM DIT KANAAL
Iedereen	Organisatienieuws via Embrace tijdlijn, startpagina of nieuwsbrief	Voor centrale communicatie met hoge relevantie voor alle medewerkers. Denk aan koers, jubilea, cao, bestuurlijke updates.
Social groep	Embrace Tijdlijn binnen groepspagina	Voor informele en inhoudelijke uitwisseling binnen bijvoorbeeld sportgroepen, expertisegroepen of informele netwerken.
Afdeling	Groeps pagina binnen Embrace met widgets	Deel afdelingsnieuws, planningen of updates. Widgets tonen taken, meldingen of KPI's uit gekoppelde systemen.
Team	Teams voor Chat, video-overleg, ad hoc samenwerking	Teams is ideaal voor kortetermijnsamenwerking, snel schakelen, live overleg en kleine documenten.
Samenwerking	Teams projectgroep + gedeelde planning, Teams-koppeling	Voor collega's uit verschillende afdelingen die samenwerken aan een tijdelijk doel. Teams biedt de juiste dynamiek.
Project intern	Teams voor Chat, video-overleg, ad hoc samenwerking	Zorg voor vaste structuur en zichtbaarheid. Gebruik taken, planning en voortgangsupdates.
Project extern	Teams (gasttoegang) + gedeelde documenten	Werk je samen met externe partners aan een project? Gebruik gasttoegang, portaalpagina's en gedeelde documenten.

Van informatie naar inspiratie

Interne communicatie draait niet alleen om het delen van berichten, maar om het bouwen van een gemeenschap. Een goed intranet maakt zichtbaar wat er leeft, brengt mensen samen en geeft richting aan waar je als organisatie

naartoe wilt. Door klein te beginnen, bewust te communiceren en samen te bouwen aan een digitale omgeving die verbindt, maak je van communicatie geen bijzaak, maar het kloppend hart van de organisatie. Want als mensen zich gezien en gehoord voelen, groeit niet alleen de betrokkenheid, dan groeit de hele organisatie.



Maak kennis met Joost, het intranet van de Jong & Laan

DANYA BESSEMBINDER-GORTMANS • DE JONG EN LAAN

Tekst: Inez de Jong (accountmanager) • Foto: Niek Erents

Met ruim 1.300 collega's, verspreid over meer dan 20 vestigingen, draait het medewerkersportaal van de Jong & Laan niet alleen om informatie, maar vooral om verbinding, kennisdeling en betrokkenheid. Daarom koos het accountancy- en adviesbureau voor een social intranet als het startpunt van de werkdag: Joost. Wij spraken met Danya Bessembinder, communicatieadviseur bij de Jong & Laan, over de implementatie van hun intranet.

Even voorstellen: Joost

"Joost is een plek waar we elkaar ontmoeten, van elkaar leren en samenwerken" vertelt Danya Bessembinder. "Het is een sociale en transparante omgeving voor jou en je collega's."

Joost speelt een belangrijke rol in het cultuurprogramma van de Jong & Laan. Ze willen een organisatie zijn waar je trots op bent, waarin je samenwerkt, elkaar waardeert en open communiceert. Maar ook waar je gewoon durft te delen dat iets goed ging, of juist niet.

Joost heeft zelfs een gezicht gekregen om het persoonlijk te maken. "Hij heet zo omdat: Joost mag het weten!" zegt Danya met een glimlach. "In onze organisatie delen mensen graag kennis, dus die naam past perfect."

Hoe is Joost opgebouwd?

Bovenaan zie je 'Weten & Regelen', hier vind je een kennisbank met alle praktische informatie. Denk hierbij aan informatie over het instellen van je e-mailhandtekening of het aantal vakantiedagen. Wil je weten hoe de organisatie is opgebouwd? Of meer informatie over het beleid en de werkwijze? Bekijk dan eens 'Zo werken wij'.

“Ons medewerkersportaal start automatisch op. Zodra je je laptop opstart, begroet Joost je meteen met het laatste nieuws, handige applicaties en een tijdlijn vol updates.”

De tijdlijn kun je het best vergelijken met een LinkedIn-feed. Collega's posten vrij in groepen die ze volgen. Dit is de plek om vragen te stellen, kennis te delen en successen te vieren. In groepen vind je actuele vakinhoudelijke informatie, maar ook is hier plek voor verbinding; muziekgroepen, sportgroepen, filmgroepen etc.

De meest populaire groep die heet "Vertel het Joost". Hier worden vooral de sociale berichten gedeeld. Nieuwe collega? Even voorstellen op Joost. Teamuitje in Zwolle? Foto's in Joost. Dat levert veel positieve reacties op en zorgt voor verbinding tussen de 1.000+ medewerkers en meer dan 20 locaties.

Het combineren van interne kanalen

Initieel waren er zorgen over 'portaal-vermoeidheid': nog een kanaal erbij en je weet op een gegeven moment niet meer waar je wat moet zetten. Door heldere communicatiedoelen te stellen en tijdens de implementatie goed na te denken over hoe je elk kanaal in zijn kracht zet, is het voor medewerkers altijd duidelijk welk middel je voor welk doel gebruikt.

Zo heeft de Jong & Laan de kanalen als volgt opgedeeld:

Outlook wordt gebruikt voor formele communicatie, het ontvangen en zenden van informatie en documenten. Zo kunnen collega's geïnformeerd worden, maar kunnen ook aankondigingen, documentatie en afspraken gedeeld worden.

Teams wordt gebruikt voor directe, snelle en interactieve communicatie. Dit zorgt ervoor dat je makkelijk kunt samenwerken, door te chatten of te bellen met elkaar. Ook kun je makkelijk samenwerken aan documenten of werken in projectgroepen.

Bij Joost (social intranet) staat laagdrempelig contact met collega's en het delen van kennis en organisatie-informatie centraal. Op de tijdlijn deel je berichten over gedeelde interesses. Ook kun je elkaar opzoeken voor de samenwerking en vragen stellen aan elkaar.

Voor het inzetten van verschillende kanalen heeft de Jong & Laan 3 interne communicatiepijlers:

Transparantie & toegankelijkheid

Voorbeeld: evenement organiseren

Stappen: er wordt een project opzet in teamverband gemaakt. Daarna ga je ideeën delen en input opvragen via Joost. Via Teams en Outlook ga je het plan concretiseren met individuen. Vervolgens wordt de communicatie over het event gedeeld via Joost.

Gemeenschapsgevoel & cultuurbehoud

Voorbeeld: uitje organiseren voor verbinding bij een specifieke vestiging

Stappen: Op Joost komt een poll, alleen in de groep van de specifieke vestiging. In de agenda-module van Joost wordt een agenda-item aangemaakt, inclusief de praktische details. Aanmeldingen ontvangen automatisch een agenda-item in Outlook. Tot slot kunnen de sfeerimpressies gedeeld worden op de tijdlijn in Joost.

Samenwerken:

Voorbeeld: "Ik zoek een collega om een klantvraag op te lossen"

Stappen: Op Joost komt de oproep te staan met de klantvraag. Heb je de kennishouder gevonden? Dan kun je het contact voortzetten via Teams. Successen en learnings worden dan weer gedeeld op de tijdlijn van Joost.

Onboarding van nieuwe medewerkers

Vanaf dag één is Joost je digitale maatje. Nieuwe medewerkers ontvangen een welkomstbox met een QR-code naar de handleiding. (En die handleidingen vind je natuurlijk ook altijd terug onder 'Weten & Regelen' op Joost.)

Tijdens de onboardingsdagen komt Joost ook uitgebreid aan bod. "We hebben trainingen op de vestigingen. Zo leren mensen niet alleen hoe het werkt, maar ook waarom het belangrijk is."

Daarnaast zijn er sleutelrollen: collega's die actief posten, tips delen en anderen een handje helpen. Want ja, de eerste keer posten op Joost kan best spannend zijn, maar met een beetje aanmoediging gaat het al snel vanzelf.

Datagedreven doorontwikkelen: Van zoeken naar vinden

Uit feedback blijkt dat medewerkers soms langer nodig hebben om de juiste zoekresultaten te vinden. Met Social Analytics Pro (PowerBI) worden de zoekresultaten van de medewerkers geanalyseerd. Deze analyses zorgen ervoor dat de medewerkers sneller van vraag naar antwoord worden gestuurd. Met deze analyses ontwikkelt de Jong & Laan een datagedreven platform.

“We kijken naar de zoektermen die mensen gebruiken en proberen zo de voorgestelde zoekresultaten in te richten.”

Wat kun jij leren van Joost?

1. Maak het persoonlijk: geef je intranet een gezicht of karakter.
2. Zorg voor een zachte landing: een goede onboarding is key voor adoptie.
3. Gebruik slimme structuur: help collega's bepalen welk kanaal ze waarvoor gebruiken.
4. Stimuleer delen: benoem ambassadeurs, geef tips en moedig storytelling aan.
5. Datagedreven doorontwikkelen: luister naar feedback van gebruikers, kijk naar data analytics en maak elke dag je medewerkersportaal een beetje beter.



Danya Bessembinder-Gortmans
Communicatieadviseur - De Jong & Laan

Embrace vs Sharepoint

LEONIE MOSTERT • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Leonie Mostert (Accountmanager) • Foto: Yma Jongsma

Uit het Evolve-benchmarkrapport van 2024 blijkt dat zowel Microsoft SharePoint “out of the box” als Embrace Social Intranet populaire technologieën zijn als startportalen voor interne communicatie (communicatie), verbinding (HR), en als toegangspoort tot de rest van het digitale landschap (IT).

Vanuit IT krijgt Microsoft SharePoint vaak de voorkeur, omdat het binnen de bestaande licenties van de organisatie valt. Dit maakt SharePoint de meest gebruikte intranettechnologie in Nederland. Uit onderzoek van Evolve blijkt echter dat communicatieprofessionals de voorkeur geven aan een social intranet.

“Waar vroeger met een boog om SharePoint heen werd gelopen, scoort het platform nu een 6,6 qua tevredenheid onder interne communicatieprofessionals. Dat is echter nog steeds aanzienlijk lager dan de 7,9 die Embrace gemiddeld scoort.”
– Evolve ”

Functioneel gezien zijn beide systemen vergelijkbaar: ze bieden kennisbanken en nieuws en kunnen (Microsoft-)applicaties ontsluiten en sinds de opkomst van Viva Engage bieden ze ook mogelijkheden voor kennisdeling en verbinding. Dit maakt het moeilijker om de unieke eigenschappen en voordelen van elk systeem vast te stellen. Hoe maak je hierin de beste keuze? Wat zijn de verschillen? En past een social intranet in een Microsoft-first digitaal landschap?

SharePoint versterken, niet vervangen

Voor ons gaat het niet om de keuze tussen Embrace of SharePoint als intranet. SharePoint is een krachtig platform met talloze mogelijkheden. Embrace vervangt Microsoft niet, maar biedt een gebruiksvriendelijke laag erbovenop. SharePoint, diepgeworteld in de bedrijfswereld, levert een uitgebreide set tools waarop organisaties wereldwijd vertrouwen. Maar kan SharePoint niet intuïtiever en meer op maat? Dat is precies waar Embrace Social Intranet in beeld komt.

Embrace bouwt voort op de sterke basis van SharePoint en breidt de mogelijkheden uit. Het doel? Microsoft Tools gemakkelijker in gebruik maken, de betrokkenheid van gebruikers verhogen, navigatie vereenvoudigen en contentbeheer stroomlijnen, zonder de krachtige basisfuncties te verliezen. Zo transformeert het intranet van een eenvoudige plek voor documenten naar een dynamische en interactieve digitale werkplek voor iedereen.

Samenwerking en expertise

Bij Embrace draait alles om kennisdeling en samenwerking. Onze accountmanagers en consultants zorgen ervoor dat het social intranet volledig aansluit bij de wensen en doelen van een organisatie. Na de lancering begeleiden we een soepele overgang en voeren we aanpassingen door op basis van gebruikersfeedback. Doordat we actief zijn bij honderden organisaties, beschikken onze experts over een schat aan ervaring, voorbeelden en best practices om de volgende stap te zetten. Zo ondersteunen we de doorontwikkeling van bestaande platformen.



Vereenvoudiging van de gebruikerservaring

Simpel design staat bij Embrace hoog in het vaandel. Overbodige knoppen worden weggewerkt en alles is ontworpen met de eindgebruiker in gedachten. Dit zorgt voor een gebruiksvriendelijk platform, zowel voor contentmakers als eindgebruikers. Het resultaat? Een intranet dat niet alleen krachtig is, maar ook intuïtief en prettig in gebruik. Embrace biedt krachtige functionaliteiten om de digitale werkplek helemaal op maat te maken:

Social: De basis blijft het social intranet. Krachtige kennisbanken en zoekmachines vormen de kern, zodat medewerkers snel van vraag naar antwoord kunnen gaan. Het startportaal is volledig persoonlijk in te richten: medewerkers kunnen zelf hun startpagina indelen met widgets en hebben toegang tot een centrale tijdlijn voor vragen, kennisdeling en het vieren van successen.

Portals: Met onze portalenbouwer en thema-editor maak je in een handomdraai een uniek portaal dat naadloos aansluit bij je branding. De persoonlijke startpagina is rolgebaseerd (bijvoorbeeld op persona) en daardoor zeer relevant. Functionaliteiten en widgets kunnen op verschillende plaatsen staan of verborgen worden. Creëer daarnaast eenvoudig een speciaal portaal voor vrijwilligers of onboarding.

Integraties: Integreer eenvoudig generieke business-apps zoals Microsoft 365, Ligt en AFAS, of gebruik onze branche-specifieke partnerships in de zorg (Infoland Zenya, ONS Nedap), overheid (Zaaksystemen, MY-LEX) en woningbouw (Facilitor, TOPdesk). Embrace vormt zo de digitale toegangspoort naar de rest van het digitale landschap.

Knowledge (AI): Het slimme CMS van Embrace maakt het beheer van kennisbanken en nieuws eenvoudig. Ontsluit processen en workflows direct via het intranet. Stel automatische (de)publicatiedata en reviewmomenten in voor al je content, en gebruik permissies voor uitgebreide rechten en rollen in beheer.

Analytics: Onze gestandaardiseerde PowerBI-rapporten geven inzicht in het gebruik van je intranet. Waar zoeken gebruikers naar? Worden nieuwsberichten goed gelezen? Met welk apparaat loggen de meeste mensen in? Deze data helpt om de digitale werkplek datagedreven door te ontwikkelen.

Het grootste voordeel is dat al deze krachtige functionaliteiten standaard zijn ingebouwd in de social-intranetlaag. Zelf bouwen in SharePoint is door de complexiteit en bijbehorende kennisvereisten vaak tijdrovend en ingewikkeld. Ons template is echter geoptimaliseerd op basis van de ervaring en feedback van 450+ organisaties, wat tijd, geld en een betere gebruikerservaring oplevert. Uiteraard kun je een externe consultant inhuren, maar ook daar kleven risico's aan.

Zelf bouwen in SharePoint? Risico!

Bij de ontwikkeling van een intranet is expertise buiten ICT onmisbaar. Het is een gezamenlijke teaminspanning die diverse vaardigheden vereist. Denk aan het bouwen van een huis; je hebt hiervoor verschillende experts nodig. Voor een intranet zijn een informatiearchitect, een communicatiespecialist en een SharePoint-expert noodzakelijk. Echter is de laatste niet altijd intern beschikbaar.

Het inhuren van externe consultants om een intranet uit te bouwen brengt uitdagingen met zich mee. Ondanks hun ervaring en vaardigheden werken zij vaak binnen vooraf bepaalde tijdschema's en projectdeadlines. Na afloop van een project kunnen ze vertrekken, wat ondersteuning en updates bemoeilijkt. Kenniscontinuïteit is daarbij onzeker en een nieuwe consultant heeft mogelijk onvoldoende kennis van de projectgeschiedenis.

Door direct bij de leverancier in te kopen, in plaats van IT-experts in te schakelen om SharePoint tot een

maatwerk-intranet te ontwikkelen, beperk je deze risico's. Onze accountmanagers staan altijd voor je klaar om mee te denken en je intranet naar een hoger niveau te brengen.

Microsoft-First: Technische architectuur

Veel organisaties hebben een Microsoft-first beleid. De behoefte aan voorspelbaarheid, integratie van het digitale landschap en kostenbeheersing hebben ervoor gezorgd dat Microsoft-first (of Microsoft-tenzij) een populaire benadering is geworden. De vele voordelen maken dit een begrijpelijk beleid. Daarom past Embrace, als Microsoft Gold Partner, goed binnen dit beleid. Zo zijn alle integraties tussen het social intranet en Microsoft 365/SharePoint gebouwd op basis van de Microsoft Graph API.



Eén centraal digitaal startpunt van je werkdag

TJEERD VAN DER SCHAAF • ZUIDOOSTZORG

Tekst: Rutger de Vries • Foto: ZuidOostZorg, Yma Jongsma

In 2018 zette ZuidOostZorg een grote stap: de zorgorganisatie met 2.500 medewerkers verving haar oude, logge werkomgeving voor een modern social intranet. Acht jaar later staat de volgende sprong alweer klaar.

“De zorg wordt steeds zwaarder,” zegt informatiemanager Tjeerd van der Schaaf. “Dus we moeten slimme dingen doen waarmee we het werk makkelijker maken.”

Van technische focus naar gebruiksgemak

ZuidOostZorg biedt ouderenzorg in Zuidoost-Friesland. Ze hebben jarenlang een zelf ontwikkeld systeem gehad dat draaide in een eigen datacenter. Alles, van servers tot updates, werd zelf beheerd. “Technisch was het prima geregeld, maar voor de medewerker leverde het weinig op,” vertelt Tjeerd. “De nadruk lag op techniek, niet op gebruiksgemak. We hadden weinig zicht op wat zorgmedewerkers écht nodig hadden.”

Rond 2013 besloot de organisatie het roer om te gooien. De nieuwe koers: minder techniek, meer mens. “We wilden een plek creëren waar medewerkers alles kunnen vinden, zonder gedoe. En we wilden ons niet meer druk maken over servers en onderhoud.” ZuidOostZorg stapte over op clouddiensten en nam afscheid van het versnipperde applicatielandschap. “We gingen van meer dan honderd applicaties naar zo’n zestig. Dat maakte het leven al een stuk eenvoudiger.”

De klik met Embrace

Toen ZuidOostZorg in 2018 overstapte op zelforganisatie, ontstond ook de behoefte aan een digitale omgeving die daarbij paste. “We wilden een portaal dat medewerkers verbindt, waar je nieuws leest, collega’s vindt en direct bij je applicaties kunt.”

Na een vergelijking van verschillende systemen viel de keuze op Embrace, het social intranet dat naadloos integreert met Microsoft 365. “Het sloeg direct aan bij onze mensen. Ze vinden het intuïtief en vergelijken het met Facebook, maar dan voor werk. De overstap verliep verrassend soepel.”

Alles bij elkaar met Liquit

Een belangrijke wens was dat medewerkers vanuit het intranet toegang kregen tot al hun applicaties, zonder aparte inlogrondes. “Embrace introduceerde ons aan Liquit Workspace,” zegt Tjeerd. “Daarmee kunnen medewerkers in één klik hun apps starten, ongeacht of ze in de cloud staan, lokaal draaien of op een server.”

Liquit biedt bovendien single sign-on, zodat gebruikers nog maar één keer hoeven in te loggen. “We waren volgens mij de eerste organisatie die de SSO-oplossing van Liquit in productie nam. Sindsdien werken bijna al onze systemen met één inlog. Dat scheelt enorm veel tijd en frustratie.”





Voor medewerkers voelt het alsof de techniek op de achtergrond is verdwenen. "Ze loggen in, starten hun dag in het intranet, en kunnen meteen aan de slag. Geen wachtwoorden, geen losse schermen. Dat gemak is precies waar we het voor doen."

Technologie die het werk makkelijker maakt

De overgang naar een nieuw intranet was complex, maar waardevol, zegt Tjeerd. "Je maakt onderweg andere keuzes dan je vooraf bedenkt, maar we hebben steeds één doel gehad: het werk makkelijker maken voor medewerkers. Pas daarna komt de techniek."

Die filosofie betaalt zich uit. Medewerkers ervaren minder ruis, minder handelingen en meer overzicht. "De doorlooptijd van taken is korter, informatie is beter vindbaar, en mensen zijn gewoon blijer met hun digitale werkplek."

Ook buiten de organisatie blijft het niet onopgemerkt. "Andere zorginstellingen komen geregeld kijken. We hebben allemaal met dezelfde uitdagingen te maken: de werkdruk stijgt en personeel is schaars. Dan moet je slimme technologie inzetten om de zorgmens te ondersteunen, niet te belasten."

De volgende stap: een AI-first portaal

Inmiddels is de digitale basis stevig genoeg om verder te bouwen. ZuidOostZorg werkt samen met Embrace aan een volgende innovatie: een AI-first medewerkersportaal. Daarin staat een digitale assistent centraal die zorgmedewerkers direct helpt met hun vragen.

"Nu moet je in de document-app nog zelf zoeken naar een antwoord," legt Tjeerd uit. "Dat kost tijd. De nieuwe AI-Assistent doet dat voor je: hij doorzoekt onze kennisbank en geeft gespreksgewijs antwoord, net als ChatGPT of Copilot, maar dan veilig binnen onze eigen omgeving."

De assistent wordt ontwikkeld in co-creatie tussen Embrace en ZuidOostZorg. Een eerste stap is de integratie van zorgprotocollen van Vilans, zodat medewerkers zorginhoudelijke vragen rechtstreeks via het intranet kunnen stellen. Binnen enkele seconden krijgen ze een accuraat, contextueel antwoord. "In de zorg kan snelheid en juistheid het verschil maken," zegt Tjeerd. "Met deze technologie brengen we kennis letterlijk naar de werkvloer."

Meer dan alleen chatten met AI

De AI-assistent is meer dan een slimme chatbot. Organisaties kunnen zelf bepalen waar de assistent informatie vandaan haalt: uit specifieke documenten, interne systemen of zelfs externe bronnen. De Vilans-bot is het eerste voorbeeld, maar er volgen snel meer koppelingen, met onder andere Zenya, ONS Nedap, TOPdesk, AFAS en Aareon Facilitor.

Zo groeit het intranet uit tot een echt AI-first portaal waarin kennis, actie en context samenkomen. "Het idee is dat je straks niet meer hoeft te zoeken," zegt Tjeerd. "Je stelt gewoon een vraag, en de assistent regelt het voor je. Dat scheelt tijd, voorkomt fouten en maakt het werk leuker."

De menselijke maat in een digitale wereld

Wat ZuidOostZorg onderscheidt, is de balans tussen technologie en menselijkheid.

“We doen het omdat de zorg onder druk staat. Als we technologie slim inzetten, kunnen we medewerkers ontzorgen en zo meer tijd vrijmaken voor wat echt telt: aandacht voor de cliënt.”

De organisatie bewijst dat digitalisering niet onpersoonlijk hoeft te zijn. Integendeel: door technologie eenvoudiger, intuïtiever en slimmer te maken, wordt het werk juist menselijker. "Dat is de kern," besluit Tjeerd. "De techniek mag nooit het doel zijn. Het moet mensen helpen beter hun werk te doen, daar zit de echte innovatie."

ZuidOostZorg laat zien hoe de digitale zorgwerkplek van de toekomst eruitziet: een omgeving waarin mensen, processen en technologie naadloos samenwerken en waarin AI niet de zorg overneemt, maar de zorgprofessional ondersteunt.

In 7 stappen naar een succesvol intranet

CONSULTANS • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Consultants Embrace • Foto: Peter Mensink

De manier waarop we samenwerken is veranderd. Vandaag de dag draait samenwerken om verbinding, kennisdeling en wendbaarheid. Organisaties die daarin slagen, creëren niet alleen efficiëntere processen, maar ook meer betrokkenheid en innovatiekracht.

Een social intranet speelt hierin een sleutelrol. Niet als doel op zich, maar als middel om mensen en kennis samen te brengen. Het verbindt collega's, partners en informatiebronnen in één digitale werkomgeving. Zo wordt het intranet geen opslagplaats van documenten, maar een levend netwerk dat meegroeit met de organisatie.

Op basis van jarenlange ervaring bundelt Embrace zeven stappen die elke organisatie helpen om van idee tot impact te komen.

1. Begin bij de organisatie

Een succesvol intranet begint met duidelijke organisatiedoelen. Wat wil je bereiken en waarom is dat belangrijk voor de organisatie? Denk verder dan 'we willen beter samenwerken'. Richt je op concrete organisatiedoelen, zoals hogere medewerkerstevredenheid, kortere communicatielijnen of meer innovatie.

Het is belangrijk dat er draagvlak gecreëerd wordt vanuit de directie. Leidinggevend die zichtbaar meedoen, zijn het schoolvoorbeeld voor de rest. Dit kan zijn in de vorm van een wekelijkse blog, een korte update of gewoon actief reageren op berichten.

Verzamel daarnaast een divers projectteam, niet alleen vanuit IT en Communicatie, maar ook andere afdelingen. Zorg ervoor dat je mensen bij elkaar zet die weten wat er speelt op de werkvloer. Zij kunnen hun enthousiasme overbrengen op de andere collega's. Juist hun betrokkenheid bepaalt het tempo van adoptie.

2. Ontwerp voor de gebruiker

Wat vaak vanzelfsprekend klinkt, wordt vaak overgeslagen. Want wie is nou de gebruiker van jouw intranet? Waar liggen de behoeften van jouw gebruiker? Door medewerkers te observeren, mee te lopen of kort te interviewen, ontdek je waar hun frustraties en kansen liggen.

Een veelgebruikte methode is het werken met *persona's*: realistische profielen van typische gebruikers. Denk aan de digibeeet op locatie, de



beleidsmedewerker met te veel mail of de teamleider die altijd onderweg is. Hun wensen en werkomstandigheden helpen om keuzes te maken in ontwerp en functionaliteit.

Onderzoek daarnaast de toptaken: welke drie tot vijf acties voert men het vaakst uit op het intranet? Denk aan collega's vinden, werkprocessen raadplegen of nieuws lezen. Als deze functies moeiteloos werken, ontstaat vanzelf betrokkenheid.

3. Maak keuzes in inhoud en structuur

Minder is vaak beter, hoe cliché het ook klinkt. Veel organisaties slepen te veel oude content mee naar het nieuwe intranet, met als gevolg dat gebruikers verdwalen. Begin daarom met een content-audit. Dit geeft inzicht in welke content wordt gelezen en wat kan weg?

Er zijn drie soorten content binnen een organisatie: **managed content**, **user generated content** en **automated content**.

Managed content verwijst naar vaste en betrouwbare informatie, zoals beleid, richtlijnen en procedures. Deze inhoud wordt meestal centraal beheerd en gecontroleerd om consistentie en juistheid te waarborgen.

User generated content bestaat uit bijdragen van medewerkers, zoals berichten, blogs, reacties of discussies. Deze vorm van content zorgt voor interactie, kennisdeling en betrokkenheid binnen de organisatie, maar kan in toon en kwaliteit variëren.

Automated content ten slotte is informatie die automatisch wordt gegenereerd vanuit andere systemen, bijvoorbeeld data over roos-



werkplekken.

Heldere afspraken en vroeg testen besparen later veel stress en maken ruimte om te focussen op wat er echt toe doet: de gebruikerservaring.

5. Bouw in kleine stappen

Bij het bouwen van een intranet is een van de valkuilen dat alles in één keer perfect moet zijn. Dat zorgt vaak voor lange doorlooptijden, maar vooral teleurstelling. Succesvolle implementaties beginnen bij een Think big, act small-aanpak.

Het is belangrijk om te zien dat een social intranet geen oplevering is, maar elke keer worden er verbeterde versies gemaakt. Begin met een eerste versie waarin de belangrijkste functies werken, vaak zijn dit de tijdlijn, profielen en teams. Breid daarna stap voor stap uit met nieuwe onderdelen.

Het is fijn om de implementatie op te delen in kleine stukjes, zo blijft de vaart erin. Dan kun je snel testen, feedback ophalen en verbeteringen doorvoeren. Bovendien zie je stukje bij beetje het resultaat zichtbaar worden, dat geeft energie en die energie neem je weer mee in het verdere proces.

6. Laat het leven: adoptie en community-management

De gebruikers zorgen ervoor dat een intranet gaat leven, het is meer dan een technische lancering. Maak het intranet herkenbaar, geef het een eigen naam en betrek ambassadeurs uit de hele organisatie.

Communicatieafdelingen vervullen steeds vaker de rol van *communitymanager*. Ze zijn minder bezig met content plaatsen en meer met verbinding creëren. Hun taak is om te luisteren, stimuleren en patronen herkennen. Waarom werkt het ene team wel actief samen en het andere niet?

De rol van de leidinggevende is hierin cruciaal. Wat zij posten, wordt gezien als voorbeeldfunctie. Een korte blog, een reactie op een discussie of het delen van een succesverhaal: het zijn kleine gebaren met grote impact.

De ervaring leert dat openheid besmettelijk werkt. Zodra collega's merken dat kennisdelen veilig en waardevol is, groeit de activiteit vanzelf.

7. Van project naar continu beheer

De lancering is niet het eindpunt, maar het begin van de waardecreatie. Zonder structureel beheer verliest elk intranet na een paar maanden zijn glans.

Richt daarom vanaf dag één een vaste **beheerstructuur** in om de kwaliteit en relevantie van de omgeving te waarborgen. Deze structuur omvat verschillende onderdelen.

Allereerst is **regelmatig onderhoud** essentieel. Dit betekent dat inactieve groepen tijdig worden gearchiveerd en bestaande content up-to-date wordt gehouden, zodat gebruikers altijd betrouwbare en actuele informatie vinden.

Daarnaast hoort bij goed beheer ook **doorontwikkeling**. Plan regelmatig kleine verbeteringen en voeg nieuwe functionaliteiten toe om de omgeving continu te laten aansluiten bij de behoeften van de organisatie en haar medewerkers.

Tot slot is het belangrijk om te **meten en bij te sturen**. Gebruik analytics om inzicht te krijgen in het gebruik en de betrokkenheid van medewerkers. Op basis van deze inzichten kun je gericht acties ondernemen om de effectiviteit en relevantie van de omgeving verder te vergroten.

Verzamel feedback, vier successen en deel de resultaten. Laat zien wat het oplevert: kortere reactietijden, minder mails, meer verbondenheid. Zo blijft het intranet met de organisatie meegroeien.

Leren van de praktijk

Organisaties die deze aanpak volgen, ervaren snel resultaat. Gemeente Rotterdam brak met haar social intranet muren af tussen afdelingen. Opella gaf haar zorgteams de vrijheid om altijd en overal samen te werken. En de Meldkamer Noord-Nederland zag hoe het platform collega's van de politie, brandweer en ambulance letterlijk samenbracht.

Hun succes had één gemene deler: niet de technologie, maar de mens stond centraal.

Een social intranet is dus geen softwareproject, maar een organisatieverandering. Het vraagt om lef, aandacht en volharding, maar levert een cultuur op waarin kennis stroomt en samenwerking vanzelfsprekend wordt.

ters, prestaties of KPI's. Dit type content zorgt ervoor dat actuele gegevens snel beschikbaar zijn zonder handmatige invoer.

Door deze typen slim te combineren, blijft informatie actueel en relevant. Een protocol krijgt bijvoorbeeld extra waarde als collega's er direct vragen of tips onder kunnen plaatsen.

Ook de teamstructuur verdient aandacht. Start klein met een logische indeling, bijvoorbeeld per afdeling of thema, en laat het platform daarna organisch groeien. Door gebruik te maken van open groepen bevordert je de transparantie en stimuleer je de kruisbestuiving tussen afdelingen.

4. Breng de techniek in kaart

De techniek moet het doel ondersteunen, niet andersom. Toch blijkt de technische basis vaak complexer dan gedacht. Denk aan koppelingen met personeels- of roostersystemen, het gebruik van Single Sign-On, of het veilig extern beschikbaar maken van het intranet.

Betrekt IT en de leverancier daarom al in de ontwerpfase. Test cruciale functies vroegtijdig in een aparte omgeving. Zo voorkom je dat pas aan het eind blijkt dat een koppeling niet werkt of dat het systeem te zwaar is voor oude

Nederland kiest Embrace.

434 organisaties.

134 gemeenten.

the hum



an cloud

Interne digitale dienstverlening in je medewerkersportaal

CHRISTIAAN LUSTIG

Tekst: Christiaan Lustig (onafhankelijke adviseur voor intranet en digitale employee experience (DEX)) • Foto: Yma Jongsma

De digitale werkomgeving is er om mensen te helpen hun werk te doen. Klinkt vanzelfsprekend, maar in de praktijk lijkt dat idee vaak vergeten. We hebben het over sociale interactie, samenwerken, kennis delen en natuurlijk over nieuws en informatie. Allemaal belangrijk, maar niet het belangrijkste. Uiteindelijk wil iedere medewerker vooral één ding: gewoon zijn of haar werk kunnen doen, zonder gedoe.

Van social naar functioneel

Zo'n zeven, acht jaar geleden leek het sociale intranet de heilige graal. Een intern Facebook dat mensen met elkaar moest verbinden. Activity feeds, likes, groepen en een constante stroom aan berichten. Eindelijk konden we laten zien dat het intranet niet alleen een stoffige nieuwssite was, maar een levendige digitale community. En dat werkte ook: het gaf energie, bracht collega's samen, maakte het werk menselijker.

Maar niet iedereen werkte in een organisatie die daarop was ingericht. In veel sectoren draait werk niet om praten of posten, maar om doen. In de zorg, het onderwijs, de logistiek, de techniek, daar ligt de nadruk op primaire processen, op het echte werk. Voor veel mensen werd het sociale intranet al snel weer iets dat "erbij kwam":

een extra handeling, een extra tab in de browser, iets dat niet direct hielp bij wat vandaag af moest.

Dat is geen mislukking van het sociale intranet, maar een signaal. Een signaal dat de digitale werkomgeving in veel organisaties scheefgegroeid is. We investeren in communicatie en samenwerking, maar vergeten het derde fundament: digitale dienstverlening.

Wat wordt er bedoeld met digitale dienstverlening?

Digitale dienstverlening gaat over alles wat de medewerker ondersteunt in zijn of haar werk, of dat nu het primaire proces is (zoals patiëntenzorg of onderwijs) of een secundair proces (zoals verlof aanvragen of een storing melden). Het is de stille motor van de organisatie: onzichtbaar als het goed werkt, irritant als het hapert.

In een ziekenhuis wil een verpleegkundige snel in het cliëntdossier kunnen kijken of een protocol raadplegen. Een docent moet onderweg bij studentinformatie kunnen, een chauffeur wil weten waar welke lading staat, en een monteur wil direct de juiste werkinstructies bij de hand hebben. Dat zijn geen sexy functies van een intranet, maar wel de momenten waarop de digitale werkomgeving laat zien of ze waarde heeft.

Toch gaat daar in veel organisaties nog te weinig aandacht naar toe. We bouwen intranetten vol nieuws en community's, terwijl medewerkers vooral behoefte hebben aan eenvoud: één plek waar je iets regelt, aanvraagt of vindt.

Het echte werk centraal

De meeste medewerkers brengen hun dag niet door met het lezen van interne updates of het liken van berichten. Hun werk gebeurt in operatiekamers, klaslokalen, magazijnen, vrachtwagens of bij klanten thuis. Juist daar kan digitale ondersteuning het verschil maken tussen frustratie en voldoening.

Ik hoor het vaak terug in onderzoek die ik doe voor organisaties: medewerkers willen vooral dat digitale tools hen helpen om minder tijd kwijt te zijn aan administratie en meer tijd te hebben voor hun echte vak. Niet omdat ze tegen digitalisering zijn, maar omdat veel digitale systemen simpelweg niet voor hen zijn ontworpen.





Het gaat om die 'saai' dingen die iedereen doet, elke dag weer. Een verlofaanvraag indienen, een vergaderruimte reserveren, een declaratie versturen, een collega of formulier vinden. Het zijn kleine handelingen, maar samen bepalen ze de gebruikservaring van dizzying mensen. En als die soepel gaan, merk je dat direct in de sfeer en de productiviteit.

Een paar minuten tijdswinst per persoon per dag lijkt misschien weinig, maar vermenigvuldigd dat eens met alle medewerkers. Dan ontstaat ruimte. Ruimte voor een praatje met een patiënt, een extra check bij een student, een vriendelijk gebaar naar een klant. Ruimte voor menselijkheid, juist door technologie.

Hoe begin je eraan?

Digitale dienstverlening verbeteren begint niet bij technologie, maar bij luisteren. Vraag

medewerkers niet simpelweg welke systemen ze nodig hebben, maar duik in hun dagelijkse werkelijkheid. Wat doen ze precies? Waar loopt het stroef? Wanneer zuchten ze "waarom moet dit zo omslachtig?" en wat gaat juist wel goed?

Die gesprekken leveren meer op dan welke enquête ook. Ze laten zien waar de digitale werkomgeving schuurt, maar ook waar kansen liggen. Vervolgens kun je collega's laten meedenken over prioriteiten: wat vinden zij het belangrijkste om te verbeteren? Welke informatie, functies of formulieren missen ze het meest? Zo ontstaat een realistisch beeld van wat echt waarde toevoegt.

Daarna begint het organisatorische werk: alle betrokken partijen aan tafel krijgen. Communicatie en IT zijn logische partners, maar vergeet vooral HR en Facilitaire Zaken niet. Dat zijn de afdelingen die de meeste interne dienstverlening leveren, van personeelsregelingen tot facilitaire meldingen. Vaak zitten die processen verstopt in aparte systemen, maar samen vormen ze een belangrijk deel van de digitale werkomgeving.

Een morele plicht?

We leven in een tijd waarin werkdruk hoog is, burn-outs toenemen en mensen twijfelen aan de zin van hun werk. In sectoren als zorg, onderwijs en logistiek is personeel schaars, terwijl de bureaucratie groeit. Veel professionals besteden een groot deel van hun tijd aan administratieve taken die niets met hun vak te maken hebben.



Juist daar ligt een kans. Niet door nog een nieuw platform te introduceren, maar door bestaande digitale dienstverlening stap voor stap beter te maken. Door te zorgen dat systemen logisch op elkaar aansluiten, dat aanvragen sneller verlopen, dat medewerkers minder hoeven zoeken of dubbel invoeren.

Misschien is dat niet wereldschokkend, niet sexy en niet innovatief in de traditionele zin

van het woord. Maar het is wel goed. En eerlijk. Want een organisatie die haar digitale werkomgeving zo inricht dat mensen hun werk met minder frustratie en meer aandacht kunnen doen, maakt niet alleen het werk beter, maar ook de werkdag menselijker.

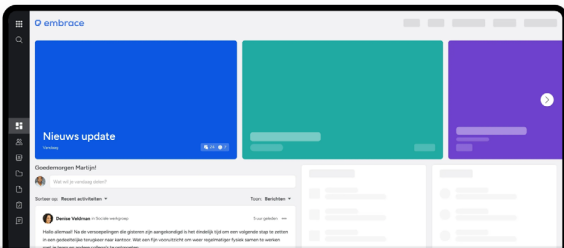
Stel je voor: een digitale werkomgeving die niet afleidt, maar ondersteunt. Die niet energie kost, maar oplevert. Waar technologie niet in

de weg staat, maar helpt om het echte werk te doen. Dat is geen droom. Het is gewoon goed ontwerp en het is de hoogste tijd dat we dat weer serieus nemen.

Embrace Social

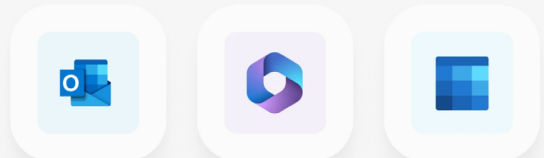
Startpunt van je werkdag

De perfecte digitale werkplek



Integreer met Microsoft 365

Verbind met collega's



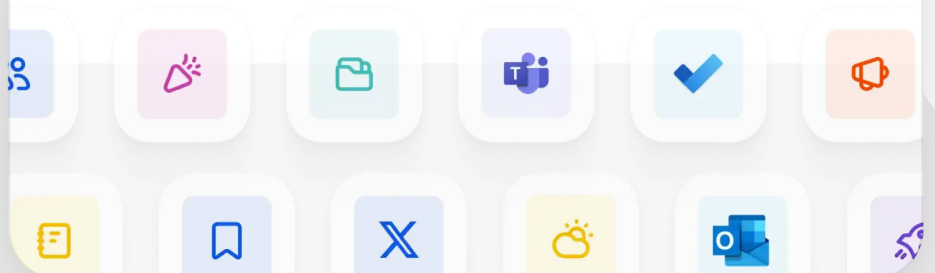
Mobiele app

Blijf verbonden!



Widgets en integraties

Mini-applicaties die snel toegang geven tot informatie



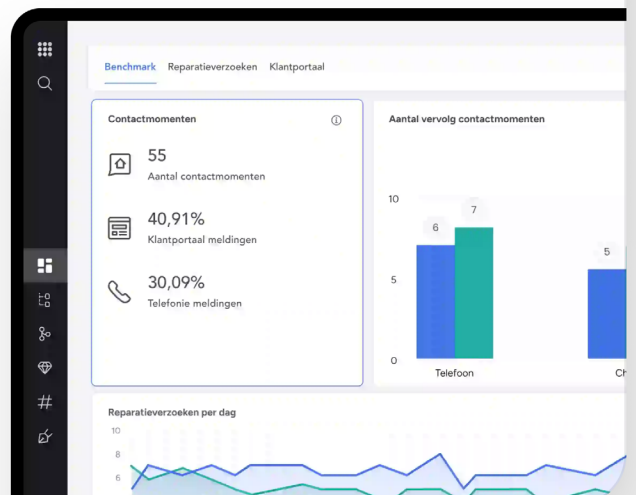
Kennisbank en nieuws

Organiseer met slimme kennisbanken



Analytics en data

Analyseer je portalen, toon KPI dashboards



Evolve: Embrace onder de motorkap

PETER HAAN • EVOLVE

Tekst: Peter Haan (Directeur onderzoeksbureau Evolve) • Foto: Yma Jongma

Mensvriendelijke software die werkt zoals jij werkt

Software hoort te helpen, niet te hinderen. Dat eenvoudige uitgangspunt vormt het hart van Embrace, het Nederlandse platform voor social intranet en digitale werkomgeving. Vanuit drie kantoren bedient Embrace inmiddels ruim 450 klanten, van gemeenten en woningcorporaties tot zorginstellingen en commerciële organisaties.

De ambitie van Embrace is helder: technologie leveren die niet ingewikkelder maakt, maar juist ondersteunt. "We ontwerpen software voor mensen, niet voor systemen," zegt een van de productexperts. "Als iets niet vanzelfsprekend werkt, dan werkt het niet goed genoeg. Zo simpel is het."

Van social intranet naar digitaal ecosysteem

Wat begon als een social intranet is inmiddels uitgegroeid tot een volwassen en veelzijdige digitale werkomgeving. Embrace is een ecosysteem waarin informatie, samenwerking en dienstverlening op natuurlijke wijze samenkomen. Het platform biedt alle vertrouwde functies, nieuwsberichten, smoelenboek, groepsinteractie, tijdlijnen, maar onderscheidt zich in de manier waarop die onderdelen samenwerken.

De kracht van Embrace zit in de gebruiksvriendelijke samenhang. Alles is ontworpen vanuit de eindgebruiker: intuïtief, logisch en prettig in gebruik, een omgeving die voelt als één geheel.

Zelf bouwen zonder te programmeren

Een van de meest opvallende onderdelen van het platform is de portalenbouwer. Daarmee kunnen organisaties zelf portalen ontwerpen, inrichten en beheren, zonder technische kennis of tussenkomst van IT. Denk aan een onboardingportaal voor nieuwe medewerkers, een vrijwilligersomgeving of een afdelingssite met specifieke informatie. De inhoud, vormgeving en functies zijn volledig aanpasbaar.

Dat maakt het platform wendbaar en toekomstbestendig: afdelingen kunnen hun eigen digitale omgeving aanpassen zodra de organisatie verandert. Een HR-team kan bijvoorbeeld een portaal inrichten voor verlof en declaraties, terwijl communicatieafdelingen zich richten op storytelling, nieuwsvoorziening en interne campagnes. Alles blijft binnen dezelfde vertrouwde omgeving. Zo stimuleert Embrace autonomie zonder complexiteit.

Weten en doen op één plek

Waar traditionele intranetten vooral fungeerden als digitale prikborden, combineert Embrace informatie met actie. Een pagina over declaraties bevat niet alleen uitleg, maar ook meteen de knop om een declaratie in te dienen. Een HR-pagina met verlofregels heeft direct een formulier om verlof aan te vragen.

Die integratie maakt het platform efficiënt en prettig in gebruik: minder klikken, minder zoeken, meer doen. Ook beheerders profiteren daarvan. Zij kunnen zelf workflows ont-

werpen en toevoegen. Zo groeit het intranet mee met de organisatie, in het tempo dat zij zelf bepalen. Zo besteden medewerkers minder tijd aan administratieve handelingen, terwijl beheerders meer regie krijgen over hun digitale omgeving.

Toegankelijkheid als uitgangspunt

Niet elke organisatie beschikt over een groot IT-team of een leger aan functioneel beheerders. Daarom investeert Embrace stevig in toegankelijkheid en ondersteuning. Beheerders, redacteurs en eindgebruikers krijgen toegang tot e-learnings, duidelijke handleidingen en een levendige community waarin kennis wordt gedeeld."

“De filosofie is eenvoudig: technologie moet mensen ondersteunen, niet andersom.”

Een ontwerp dat rust brengt

Wie Embrace opent, ziet meteen dat er aandacht is besteed aan vorm en beleving. Het platform oogt modern en ruimtelijk, met een consistente navigatie en een herkenbare visuele stijl. Alles werkt soepel op desktop, tablet en mobiel, zodat gebruikers altijd toegang hebben tot wat ze nodig hebben.

De tijdlijn, het sociale hart van het platform, is ontworpen om interactie overzichtelijk te houden. Berichten zijn ingedeeld in categorieën zoals vragen, felicitaties of aankondigingen, elk met hun eigen opmaak. Dankzij het focusfilter zien medewerkers alleen wat voor hen relevant is. Het resultaat is een digitale omgeving die uitnodigt tot verbinding en kennisdeling, zonder te vervallen in ruis.



Slim documentbeheer

Documentbeheer is voor veel organisaties een bron van frustratie. Embrace pakt dat aan met een nieuwe documentmanager die eenvoud en overzicht brengt. Gebruikers krijgen één duidelijk overzicht van alle documenten waartoe ze toegang hebben.

Zo hoeven medewerkers niet langer te weten waar iets is opgeslagen, alleen dat ze het nodig hebben. Dat bespaart tijd, voorkomt frustratie en maakt samenwerken eenvoudiger.

Meer vrijheid met een eigen CMS

Een belangrijke stap in de doorontwikkeling van het platform is de introductie van Embrace Knowledge, het eigen contentmanagementsysteem. Pagina's kunnen direct worden gekoppeld aan workflows of formulieren, waardoor informatie en handeling één geheel vormen. Nieuw zijn de smartlabels: slimme labels die pagina's automatisch voorzien van metadata en context.

"Met een eigen CMS kunnen we sneller innoveren en direct inspelen op klantfeedback," zegt een van de productleads.

“Niet een systeem dat je moet leren begrijpen, maar iets dat jou begrijpt.”

De toekomst: AI die helpt, niet overheerst

De volgende stap op de roadmap van Embrace is de inzet van AI-assistenten. Deze digitale collega's helpen medewerkers informatie te vinden of vragen te beantwoorden. Denk aan een chatbot die direct antwoord geeft op HR-vragen, of een assistent die zorgprotocollen ophaalt uit de kennisbank van Vilans.

Het doel is niet om menselijk werk te vervangen, maar om het eenvoudiger te maken. AI bij Embrace versterkt de menselijke maat, precies zoals het platform dat altijd heeft gedaan: technologie die helpt in plaats van overneemt.

Eerlijk over kosten

Embrace richt zich op organisaties vanaf ongeveer honderd medewerkers. De prijsopbouw is helder: een eenmalige implementatie vanaf 8.000 euro en een jaarlijkse licentie vanaf 5.000 euro. Grotere organisaties betalen meer, afhankelijk van omvang en gewenste functionaliteit.

Die transparantie past bij de cultuur van het bedrijf. Embrace wil niet de goedkoopste zijn, maar wel de meest toegankelijke en betrouwbare partner, een organisatie die meegroeit met haar klanten en het digitale werk van vandaag net iets menselijker maakt.

Technologie die menselijk voelt

Wat Embrace onderscheidt, is niet één baanbrekende functie, maar de som van vele doordachte keuzes. Elk onderdeel, van de portalenbouwer tot de documentmanager, van smartlabels tot AI-assistenten, is ontworpen met dezelfde vraag in gedachten: helpt dit mensen hun werk beter doen? De digitale werkomgeving van Embrace voelt niet als een systeem dat je moet leren begrijpen, maar als een omgeving die jou begrijpt. En misschien is dat precies wat software anno nu zou moeten zijn.



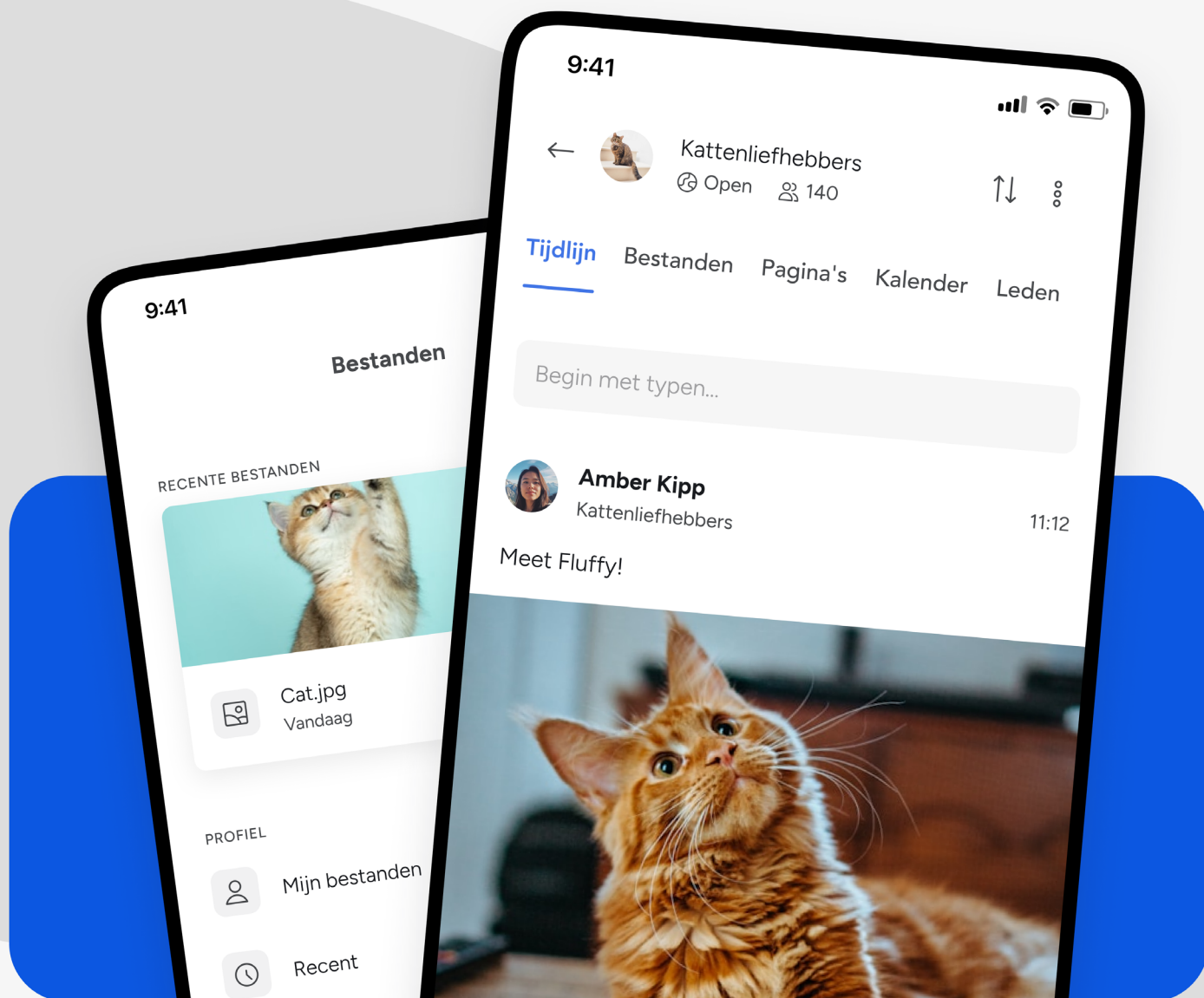
embrace

XDDESIGN

Altijd en overal op de hoogte

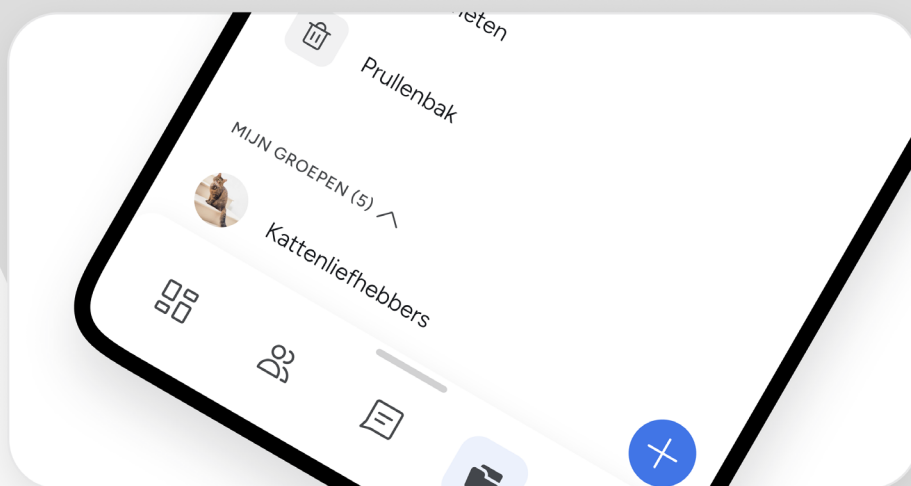
Dankzij de mobiele app van Embrace Social ben je áltijd op de hoogte, uiteraard met de gebruikerservaring die je van ons gewend bent.

IOS/Android



Wees flexibel

Ook onderweg!





Het internet is dood. Lang leve het intranet.

Tekst: Youri Dechesne • Foto: Yma Jongsma

Dead Internet Theory is de opvatting dat online activiteit vooral nog door bots wordt gedaan en dat content voornamelijk door kunstmatige intelligentie wordt gegenereerd. Alarmistisch of realistisch; het web wordt absoluut overspoeld met (steeds vaker door AI-gegenereerde) content, die vooral als doel heeft om sterke emoties op te roepen. Want emotie zorgt voor interactie.

Maar kunnen we dan ook al spreken van een *Dead Intranet Theory*? Neem intranet in de breedste zin van het woord. Ik worstel nog altijd met hoe ik de software die wij ontwikkelen moet noemen. Je zou zeggen dat juist ik het moet weten, maar het gebruik is breed: bij sommige organisaties is het echt een social intranet, bij anderen is het een samenwerkplatform, medewerkersportaal, digitale werkplek of vrijwilligerscommunity. Voor dit artikel noemen we het gewoon "intranet".

Als je het hebt over de ontwikkeling van het intranet kun je het internet niet negeren; er zijn overduidelijke parallellen. In de jaren '90 was een intranet niet anders dan een website voor intern gebruik, met – als je geluk had – wat nuttige informatie. Met de introductie van het CMS werd het steeds meer een redactioneel platform voor het delen van intern nieuws en documenten. Het succes van Facebook gaf het startschot voor het sociale intranet. Versterken van binding en betrokkenheid over interne grenzen heen werd een belangrijk thema op menig Communicatie- en HR-afdeling.

Eigen pad

Vanaf dat moment is het interne medewerkersplatform meer een eigen pad gaan volgen. Op internet is video het dominante medium geworden, algoritmes bepalen wat we te zien krijgen, influencerscultuur is niet meer weg te denken. Nou kunnen we nog best iets leren van slimmere algoritmes intern, maar de pivot to video en influencers zijn bijna niet aanwezig op het interne platform. En dat is prima te verklaren: het internet is door de jaren heen van een informatiekanaal steeds meer in een entertainmentkanaal veranderd, het intranet (gelukkig) niet.

Er ligt wel een parallel in hoe de inhoud dankzij technologie steeds meer toegespitst wordt op de individuele eindgebruiker. Op het internet zijn het de strak afgestelde algoritmes die je steeds langer vastgeplakt houden aan je scherm. Met Embrace doen we iets vergelijkbaars: met nieuws en content op maat, berichten uit groepen die de gebruiker zelf wil volgen, widgets die inzicht geven in taken, een zoekmachine die in steeds meer applicaties kan zoeken én een applicatielauncher die snel toegang geeft tot de meest gebruikte applicaties. Deze maken het intranet steeds relevanter voor de eindgebruiker.

Maar: ons doel is volledig anders dan die van een social media-kanaal. In tegenstelling tot social media willen wij de gebruiker zo kort mogelijk op ons platform houden door ze zo efficiënt mogelijk te voorzien van de informatie en tools die ze in staat stelt hun werk beter te doen.

“Over de ultieme digitale werkplek hoef je niet na te denken; deze stelt je in staat om zo veel mogelijk tijd te besteden aan echt betekenisvol werk.”

Het volgende hoofdstuk: AI

Het laat zich niet moeilijk raden wat het volgende hoofdstuk van het intranet inluidt. Op alle vlakken van ons leven speelt AI een steeds grotere rol. Reddit en X zitten vol met AI-gegenereerde posts, de president van Amerika deelt AI-gegenereerde video's, de eindredactie van de krant wordt er door geholpen, robotgestuurde taxi's rijden over steeds meer wegen en Google's DeepMind heeft mogelijk een kansrijke nieuwe weg voor kankerbehandeling gevonden.

AI is overal. Hoewel ik denk dat verwachtingen soms te hooggespannen zijn, is er geen ontkennen aan dat dit een enorme technologische doorbraak is die ook het intranet niet ongevoerd laat. Dat gaat in eerste instantie over de kleine dingen: tekstverbetering in het CMS, automatische vertalingen en sneller antwoord krijgen op je vraag dankzij een assistent die al je interne bronnen kan doorzoeken.

Dit kan al grote impact hebben, maar ik noem het klein, omdat het vooral een uitbreiding is op het intranet zoals we het kennen. Over 10 jaar ziet dat intranet er misschien wel helemaal anders uit. Is het intranet dan vooral nog een chatinterface gekoppeld aan al je interne bronnen?

Weer even een uitstapje naar het www; hoe ziet het web er over 10 jaar uit? Als een large language model (LLM) zoals ChatGPT onze vakantie gaat boeken bij Booking en zelfstandig onze boodschappen bestelt bij AH, bestaan die websites straks dan nog zoals we ze kennen? Hebben we nog websites

nodig als AI ons boodschappenlijstje maakt, de boodschappen bestelt bij de goedkoopste supermarkt en ze laat bezorgen op een moment dat ons uitkomt? Is het internet straks vooral een paar verslavende entertainmentkanalen en een chatinterface voor onze informatievoorziening?

De kracht van the human cloud

Ik hoop het niet. Als mensen erop gaan vertrouwen dat hun chatbot antwoord geeft op al hun vragen, waarom zouden ze dan nog vragen stellen op forums als die van Viva (mijn favoriet toen mijn kinderen jong waren) en Tweakers (voor al mijn vragen over PC's, pvc-vloeren en waterontharders). Als er online minder vragen worden gesteld in community's, zijn er minder antwoorden en is er dus minder data om LLM's op te trainen. Het succes van de LLM is daarmee een gevaar voor de kwaliteit van de LLM.

De parallel met intranet is niet moeilijk te trekken. Het sociale intranet is dé digitale plek waar medewerkers elkaar vinden, kennisdelen, elkaars vragen beantwoorden en dus elkaar helpen hun werk beter te doen. Ik geloof dat organisaties er slechter op worden als dit zou verdwijnen doordat medewerkers vooral op AI vertrouwen voor hun informatievoorziening.

Vaste waarden als een kennisbank, nieuwsvoorziening, notificaties en snelle toegang tot je applicaties zul je ook over tien jaar nog nodig hebben. De interactielaag, het sociale deel van het social intranet, lijkt de afgelopen jaren wat minder aandacht te krijgen. Dit is het deel dat het nog wel eens moeilijk kan gaan krijgen in die komende 10 jaar als mensen vooral AI gebruiken en steeds minder elkaar opzoeken voor kennis en informatie. Een digitale plek waar werknemers samenkomen, van gedachten wisselen en elkaar helpen is een kracht die we moeten koesteren en beschermen. AI kan helpen om de kracht van *the human cloud* te ontsluiten, maar kan het nooit vervangen. Lang leve het intranet.

Youri
Youri Dechesne
Solution Manager Embrace

Meer dan 500.000 mensen en 400 organisaties maken dagelijks gebruik van Embrace



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Gemeente
Rotterdam



Deventer
ziekenhuis



Consumenten
bond

kroonerv



PORTAAL



Rutger de Vries

Commercieel Manager

rutger@embracecloud.nl

06 138 33 498



Sanne de Haan

Business Development

sanne.dehaan@embracecloud.nl

06 393 818 76



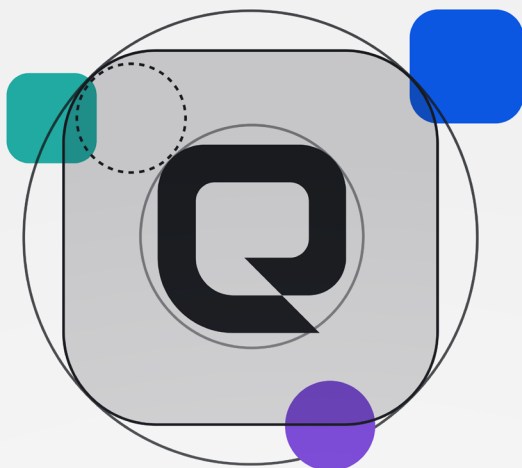
Ingrid Vrieling

Account Manager

ingrid.vrieling@embracecloud.nl

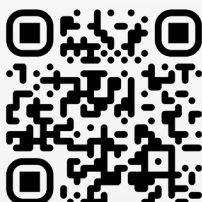
06 300 956 50





Embrace the future

Boek een demo op embracecloud.nl



Wil jij ook slimmer en menselijker digitaal samenwerken?
Ga naar embracecloud.nl of neem contact met ons op!