

Het proces-output-model

— Waar de energie van je communicatieafdeling op richten?

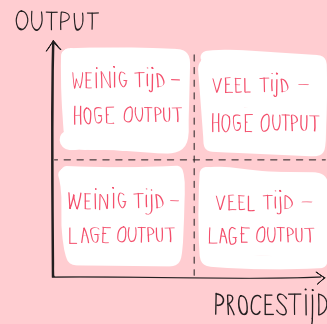
Als je op vrijdag de film van de week terugdraait, wat zie je dan? Een stroom aan interne vergaderingen of toch ook een geactualiseerde projectpagina, een aantal beantwoorde bewonersvragen en een paar Facebook-posts? Als het goed is, een mix. Want natuurlijk voor je het best veel intern overleg, maar het moet wel tot output leiden. Daar grip op krijgen is belangrijk voor een communicatieafdeling. Met het proces-output-model krijg je zicht op je werkpakketten en hoe je hierin kan schuiven.

Stap 1 Breng je proces en output in kaart

Welke communicatieactie je ook doet, er zit steeds procesenergie in. Soms veel en soms weinig. Je kan wekenlang intern vergaderen, om uiteindelijk tot één goed bezochte informatieavond te komen. Maar omgekeerd kan ook: je hebt een slank input- en beslisproces met de stedenbouwkundige afdeling, waardoor je snel aanpassingen op je website kan doen. Al die taken en hun onderliggende processtroom kan je in kaart brengen op het proces-output-model. Op de x-as varieert de processtroom: van weinig processtijd tot juist veel processtijd. Dat zijn vergaderingen, overleg, coördinatie: het interne afstemwerk. De gerealiseerde output is daaraan gekoppeld. Die kan hoog zijn, maar evengoed laag. Denk bij output aan concrete communicatieproducten, zowel extern als intern. Zo ontstaan er vier krachtvelden.

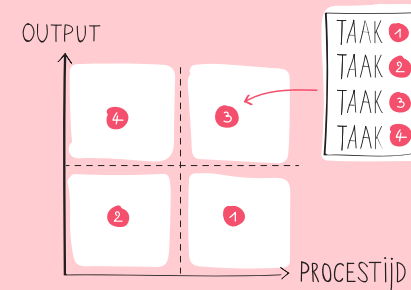
- **Linksonder**, dat is lage communicatieoutput waaraan je relatief weinig processtijd besteedt. Denk aan het beantwoorden van mails met makkelijke bewonersvragen, waar je intern niet voor moet rondlopen.
- **Rechtsonder**: hier zitten juist de taken met veel procesenergie en weinig output. Denk aan dezelfde bewonersvraag, maar dan met heel wat interne gesprekken, zoeken naar de juiste informatie en verifiëren van je antwoord.

- **Rechtsboven** situeren zich de taken waar je veel tijd insteekt, maar waar je wel een hoge output mee realiseert. In zekere zin rechtvaardigt het een het ander. Denk aan de 8 maanden interne voorbereiding inclusief aanbesteding voor de nieuwe projectwebsite. Dat lijkt het dan heel erg waard, om er zoveel tijd in te stoppen.
- **Linksboven** zitten de taken waar je relatief weinig energie in stopt, maar met veel output. Dat zijn natuurlijk de meest efficiënte communicatietaken. Dat kan een persbezoek zijn, dat je op twee weken in elkaar hebt gebokst en waar je volop de media-aandacht mee haalde.



Stap 2 Waar stroomt je energie naartoe?

Het komt erop neer goed inzichtelijk te maken waar je energie naartoe gaat. Neem een voorbijganger referentieperiode. Dat kan het afgelopen kalenderjaar zijn of het vorige kwartaal. Overloop de verschillende outputs die je hebt gerealiseerd met je communicatieafdeling en ga na welke processtroom eronder lag. Als je een goed projectmanagementsysteem hebt, rollen de gepresteerde uren er gewoon uit. Maar ook als je dat niet hebt, is je gevoel al een goede graadmeter om een inschatting te maken. Doe deze oefening trouwens samen met je team, waardoor je tot gefundeerde uitspraken komt. Zet de verschillende taken uit over de vier krachtvelden.

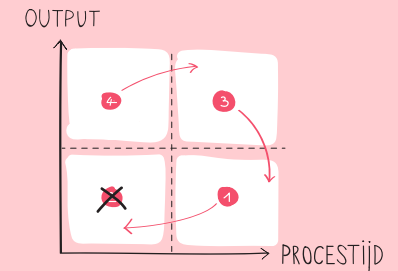


Stap 3 Herschikken en schrappen

- **Weinig tijd – lage output**: dat zijn je pingpong-balletjes. Die komen vaak gewoon op je af, en het kost weinig moeite om ze weg te slaan. Maar ze komen wel veelvuldig terug en dat vraagt ook tijd. Ga hier kritisch mee om. Kijk of je output kan verhoogd worden of zorg ervoor dat deze balletjes niet meer op je afkomen.
- **Veel tijd – lage output**: dat is duinzand. Je verbruikt veel tijd en energie, maar maakt weinig meters. De output valt tegen ten opzichte van de energie die je erin stopt. Stel je de vraag of je het proces kan afslanken of dat je de output kan

verhogen. Wellicht hou je nog een paar stroperige taken over, maar misschien ga je hier in de toekomst wel bewuster mee om. Dit zijn energie-vreters, voorkom dat ze je hele werkweek bepalen.

- **Veel tijd – hoge output**: dat zijn je bergtochten. Ze vragen veel energie, afstemming en samenwerking, maar tegelijk brengen ze je ook ergens. De vraag is of je misschien niet kan besparen op procesenergie.
- **Weinig tijd – hoge output**: dat zijn je roltrappen. Hopelijk heb je ook dit soort taken. De output is hoog, en je moet er relatief weinig energie in stoppen. Heb je er geen of te weinig, dan moet je kijken hoe je bepaalde processen slanker krijgt. Hier kan je de meerwaarde van je communicatieafdeling laten zien. Ook spaar je tijd voor de zware bergtochten en het duinzand waar je onvermijdelijk toch in verzeild geraakt.



Dit strategisch model werd gedownload uit het boek 'Laat ons zeggen dat het (opnieuw) shit wordt' van Bart Derison.

Stap 1 Maak een lijstje met je communicatietaken van een voorbije referentieperiode (die referentieperiode bepaal je zelf)

TAAK 1

TAAK 2

TAAK 3

TAAK 4

TAAK 5

TAAK 6

TAAK 7

TAAK 8

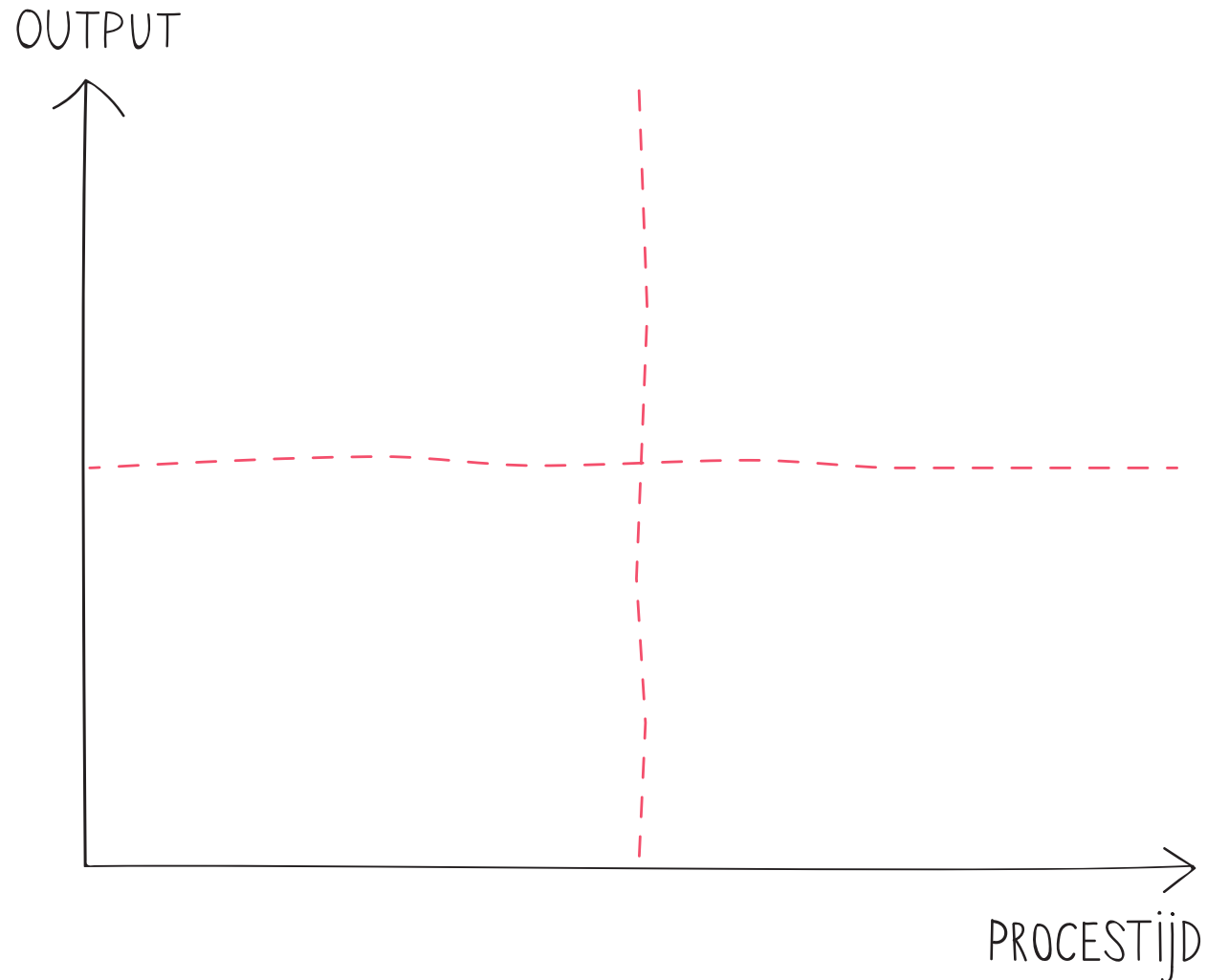
TAAK 9

TAAK 10

TAAK ...

Stap 2 Waar stroomt je energie naartoe?

Zet je verschillende taken uit stap 1 in een van de vier krachtvelden van het proces-output-model



Stap 3 Herschik en schrap taken in bovenstaand proces-output-model

VOORBEELD

SITUATIESCHETS FICTIEF VOORBEELD

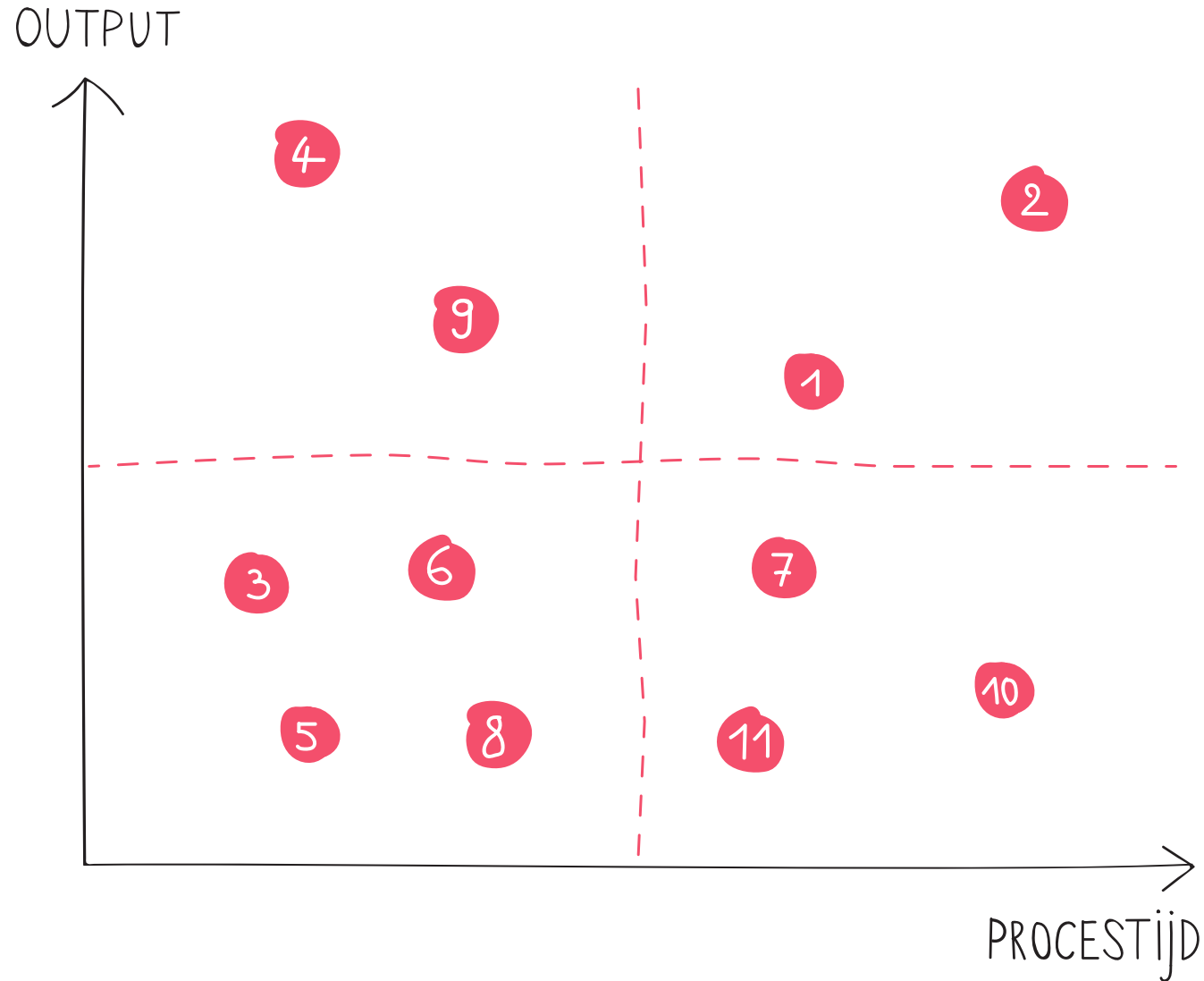
Juni en juli zijn traditioneel drukke maanden voor jou als communicatieprofessional. Er staan heel wat gemeentelijke zomerevents op de planning, je moet de website en de sociale mediakanalen up-to-date houden met interessante inhoud en daarbovenop sta je in voor de organisatie van een groot informatiemoment over de meerjarenplanning. Na deze drukke periode maak je de balans op: wat is de gepresteerde output en wat is de tijd die je eraan spendeerde?

Stap 1 Maak een lijstje met je communicatietaken van een voorbije referentieperiode (die referentieperiode bepaal je zelf)

- TAAK 1 *organisatie informatieavond over het meerjarenplan van de gemeente (400 aanwezigen)*
- TAAK 2 *schrijven teksten driemaandelijks informatieblad*
- TAAK 3 *beheer en opvolging gemeentelijke Facebookpagina, Twitterpagina en Instagrampagina*
- TAAK 4 *organisatie persmoment opening nieuw cultureel centrum*
- TAAK 5 *beantwoorden telefoons en mails (projectmanagement)*
- TAAK 6 *schrijven webartikels gemeentelijke website*
- TAAK 7 *verspreiding en schrijven bewonersbrief over geplande infrastructuurwerken aan het Stationsplein*
- TAAK 8 *interne vergadering met dienst Mobiliteit*
- TAAK 9 *presentatie aan het college van burgemeester en schepenen in het kader van ontwikkeling e-loket*
- TAAK 10 *inhoudelijke invulling, lay-out en verspreiden folder zomerfietstocht in de gemeente*
- TAAK 11 *uitschrijven bestekken voor externe diensten met betrekking tot drukwerk, webbouwer en extern communicatiebureau*

Stap 2 Waar stroomt je energie naartoe?

Zet je verschillende taken uit stap 1 in een van de vier krachtvelden van het proces-output-model



Weinig tijd – hoge output

- Taak 4:** een week voor de opening van het nieuwe culturele centrum krijg je vanuit het schepencollege de vraag om een persmoment te organiseren. Door de weinige tijd die je hebt, beperk je je tot het schrijven van een persuitnodiging, het opstellen van een persbericht en het treffen van enkele praktische voorbereidingen. Ondanks de relatief weinige inspanningen wordt het persmoment door heel wat prominenten bijgewoond en haal je er zelfs de nationale media mee.
- Taak 9:** het gemeentelijk e-loket, waarin jij de leidinggevende en coördinerende factor bent, zit nog maar in een opstartfase en je hebt enkel de eerste krijtlijnen vastgelegd van hoe de invulling ervan eruit zal zien. Er wordt je gevraagd een presentatie te geven aan de burgemeester en het schepencollege met een stand van zaken. Verrassend genoeg zijn de aanwezigen het eens met al je voorstellen, stuit je op weinig kritiek en kan je meteen verder aan de slag. De output van het weinige werk vooraf is dus ook in dit opzicht groot.

Weinig tijd – lage output

- Taak 3:** ook de gemeentelijke Facebook-, Twitter- en Instragrampagina vallen onder jouw beheer. Sporadisch, wanneer je tussen het andere werk door tijd hebt, voorzie je content voor deze kanalen. Bovendien zijn de gemeentelijke Facebook-, Twitter- en Instragrampagina kanalen die door weinig mensen gevolgd worden. Net als de tijd die je aan deze taak spendeert, is dus ook de output laag.
- Taak 5:** het beantwoorden van mails en telefoons is een dagelijks onderdeel van je job. Je slaagt er gelukkig in om de meeste van de vragen die je krijgt snel op te lossen.
- Taak 6:** de gemeentelijke website moet gestoffeerd worden met leuke artikels en nuttige content. Je bent vertrouwd met het CMS-systeem van de website en slaagt er snel in om een artikel over geplande wegenwerken in de gemeente op de 'Nieuws-pagina' te plaatsen. Na 1 week merk je dat slechts 30 mensen doorgeklikt hebben naar het nieuwsartikel.
- Taak 8:** de dienst Mobiliteit plant een vergadering in en vraagt jouw communicatief advies met betrekking tot een bepaald individueel dossier. Na een half uur te hebben samengezeten, hebben zij een antwoord op hun vraag gekregen en kan jij verder met je overige taken.

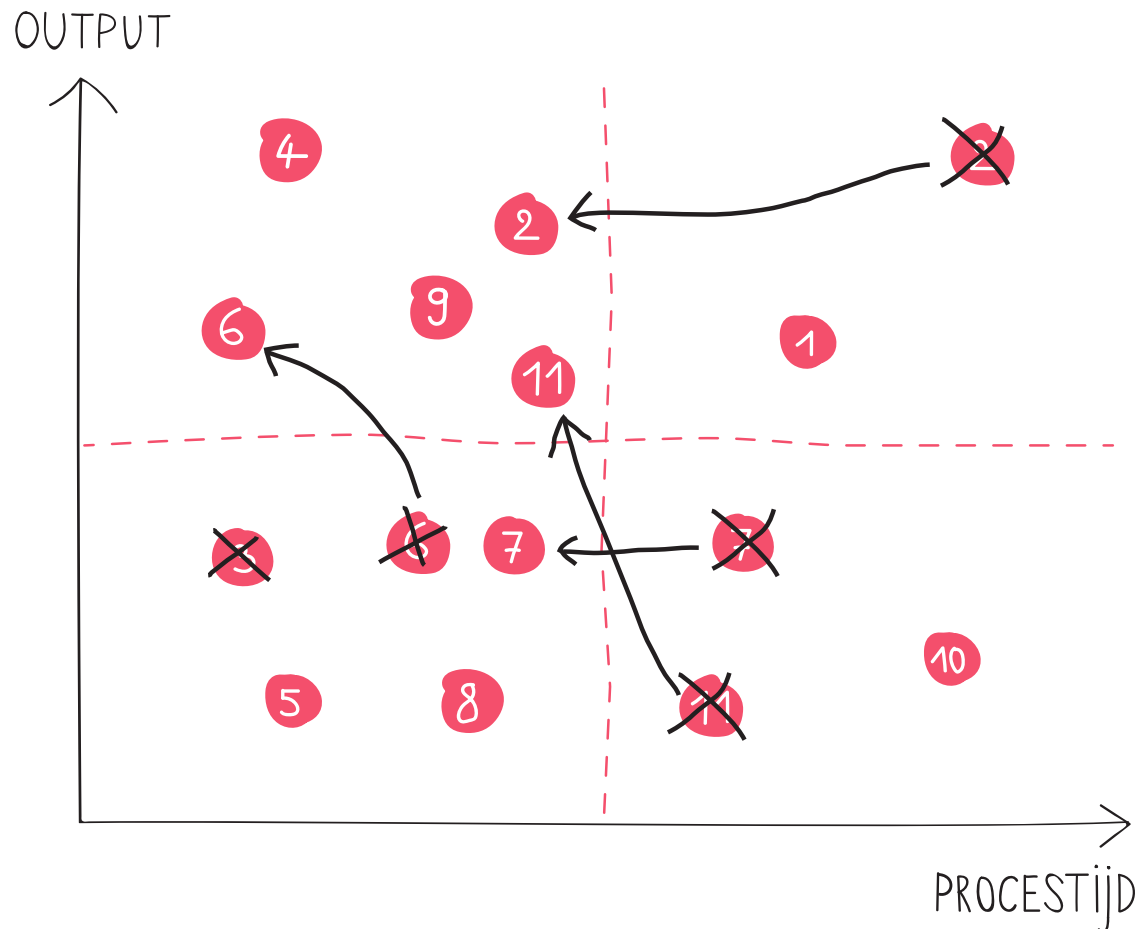
Veel tijd – hoge output

- Taak 1:** *het meerjarenplan van de gemeente is recent opgesteld en je bent al maanden bezig met de organisatie van een groot informatiemoment om de inwoners van de gemeente te informeren. Uiteindelijk komen er 400 enthousiastelingen naar het infomoment. Tegelijk wordt het meerjarenplan regelmatig gedownload van de website en was de pers positief over de beleidsdoelstellingen van de gemeente. De tijd die je in de voorbereidingen stak, loont en de gegenereerde output is hoog.*
- Taak 2:** *het driemaandelijks gemeentelijk informatieblad is een van de belangrijkste informatiebronnen om het reilen en zeilen binnen de gemeente naar inwoners te kunnen communiceren. Er kruipt veel tijd in het schrijven van de content, maar de output is evenredig. Uit een peiling bij de inwoners blijkt immers dat 80% de tijd neemt om het informatieblad grondig door te lezen.*

Veel tijd – lage output

- Taak 7:** *vanuit de dienst Mobiliteit krijg je de vraag om een bewonersbrief te schrijven over werken aan het Stationsplein. De woonzone die hinder ondervindt bestaat uit 100 woningen. Je staat niet enkel en alleen in voor het schrijven van de brief, maar moet ook de verspreiding regelen en hebt geen adressenlijst. Voor een taak waar je weinig output van verwachtte, heb je er toch heel wat tijd in moeten steken.*
- Taak 10:** *in de zomermaanden vinden er steeds heel wat evenementen plaats in de gemeente. Als communicatieprofessional sta jij in voor de inhoudelijke invulling, de lay-out en de verspreiding van de folder voor de jaarlijkse zomerfietsstocht door de gemeente. Een taak waar je veel tijd in steekt, maar waar de output beperkt blijft tot een simpele folder.*
- Taak 11:** *als communicatieprofessional heb je vaak nood aan externe communicatieondersteuning of leveranciers voor drukwerk, het maken van een nieuwe website, etc. De aanbestedingsdocumenten die je daarvoor voorbereidt en uitschrijft nemen veel tijd in beslag. Zo heb je de laatste tijd constant heen en weer gelopen tussen je eigen bureau en de juridische gemeentelijke dienst om na maandenlange voorbereidingen eindelijk het bestek op de markt te krijgen. En dan heb je nog niet eens het contract aan een partij gegund.*

Stap 3 Herschik en schrap taken in bovenstaand proces-output-model



Taak 3 → **schrappen**: Je zorgt ervoor dat het beheer van de gemeentelijke sociale mediakanalen aan een van je collega's wordt overgedragen waardoor het geen onderdeel meer uitmaakt van jouw takenpakket.

Taak 6 → **'weinig tijd – hoge output'**: Door je nieuwsartikel over de wegenwerken te delen via andere gemeentelijke kanalen (zoals Facebook en Twitter) slaag je er in om het aantal views van het webartikel significant te doen stijgen en je output aldus ook te verhogen.

Taak 2 → **'weinig tijd – hoge output'**: Je schakelt een extern grafisch bureau in voor de opmaak van het gemeentelijk informatieblad, een taak die je eerst zelf voor je rekening nam. Hiermee bespaar je je jezelf heel wat tijd.

Taak 7 → **'weinig tijd – lage output'**: Door goede afspraken te maken met de dienst Mobiliteit ontvang je een Excel-document met de adressen van de getroffen inwoners en verloopt de verspreiding van de brief veel vlotter en sneller.

Taak 11 → **'weinig tijd – hoge output'**: Je kan beroep doen op standaardteksten rond bestekken die het schrijven van de aanbestedingsdocumenten versnellen. De afstemming met de juridische dienst verloopt daarnaast vlotter doordat je een overlegmoment organiseert waarin je al je vragen op tafel hebt kunnen werpen. Je slaagt er in om de procestijd drastisch terug te schroeven.