

Voorbeeld gevorderd COMPLAN (langetermijnproject, met interne en externe dimensie)

Thema van het project: Invoering van een nieuw softwareprogramma voor het beheer van de patiëntengegevens in een socialezekerheidsinstelling

Stap 1: Context van het project

Samenvatting van de uitgangssituatie (AS IS) en van de gewenste situatie (TO BE)

Uitgangssituatie	Gewenste situatie (visie)
<p>Systeem ouder dan 10 jaar. Voldoet niet meer aan de verwachtingen en behoeften.</p> <p>Vergt veel handelingen en een dubbel beheer van de dossiers (elektronisch en op papier):</p> <ul style="list-style-type: none">• manuele invoering van de gegevens die afkomstig zijn van de externe partners (komen binnen op papier)• in het systeem kunnen geen bijkomende gegevens van de patiënt worden ingevoerd -> de dienst moet twee dossiers per patiënt bijhouden: een op papier en een ander in elektronische vorm. Het gaat voornamelijk om de gegevens die worden verzameld door de behandelende geneesheren wanneer zij hun patiënt onderzoeken.	<p>Performante software</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 dossier per patiënt (bevat alle gegevens)• digitaal (papier verdwijnt)• toegankelijk voor alle leden van de betrokken dienst, de behandelende geneesheren en de externe partners (ziekenfondsen, OCMW's...) Bijkomende verwachtingen:<ul style="list-style-type: none">○ modern imago van het RIZIV, zowel intern als extern○ interne dynamiek: test die dient als voorbeeld en feedback voor andere diensten.

Stand van zaken

- Voor de Algemene directie (AD) is dit project dringend. Het moet binnen 18 maanden uitgewerkt zijn.
- Het project wordt besproken met de chefs van de betrokken dienst en een IT-manager.
- Het budget is bekend en op budgettair vlak is het "startschot" voor het project gegeven.

COMM COLL 12 – Het communicatieplan van een project opstellen

- De projectleider is aangewezen.
- Dit project werd opgenomen als verbintenis in de bestuursovereenkomst en er zal regelmatig verslag over worden uitgebracht aan de BSG, de staf en het directiecomité.

Fases van het project

- Fase 1 (inleiding): het businessproces TO BE, in samenwerking met de verschillende actoren, omschrijven en vorm geven. Er is ook een businessanalist aangewezen.
- Fase 2 (definitie): test bij een steekproef van interne en externe testers en aanpassing
- Fase 3 (uitvoering): geleidelijke invoering (per afdeling van een dienst, per doelgroep); de nieuwe software blijft naast de oude oplossingen bestaan
- Fase 4 (afsluiting): algemene verspreiding (het wordt de voornaamste tool).

Risico's

Het personeel en de externe partners verzetten zich tegen die nieuwe manier van werken. Zij zullen immers een opleiding of een infosessie moeten volgen om de nieuwe software onder de knie te krijgen (werkoverlast) en vooral om hun manier van werken te veranderen.

Lijst van de stakeholders

Intern	Extern
<ul style="list-style-type: none">• De Algemene directie of het topmanagement• De stuurgroep• De projectleider• De ICT-dienst (waaronder de helpdesk)• De businessanalist• De medewerkers die de nieuwe software zullen moeten gebruiken en hun hiërarchische meerdere• De interne testers van de nieuwe software	<ul style="list-style-type: none">• De externe testers van de nieuwe software• De beroepsorganisaties van de artsen• De artsen• De externe partners (ziekenfondsen, OCMW's, enz.)

Lijst van de beschikbare kanalen

- Vergaderingen: BSG, staf, vergaderingen bij ICT, Directiecomité, overlegcomité met de partners...
- Intranet
- Website (en statistieken) + online-enquêtesysteem
- E-mails
- Interne newsletter; newsletter partners
- Opleiding/Infosessies
- Klassiek aankondigingsbord en elektronisch aankondigingsbord (voor affiches)
- Interne Yammer (intern sociaal netwerk van de instelling)
- Externe Yammer (sociaal netwerk dat toegankelijk is voor de externe partners in de ruime zin en voor de medewerkers van de organisatie)
- Officiële Twitter-account van de instelling

Beschikbare middelen (resources)

- Budget van de businessanalist dat voor 1 jaar beschikbaar is
- Budget dat voor de communicatie is toegekend

Beperkingen

- Termijn: het project moet binnen 18 maanden uitgewerkt zijn
- De (interne en externe) testers weinig beschikbaar

Stap 2: Doelgroepen

Brainstorming in projectgroepen: samenvatting

Doelgroepen	Wat verwacht u van hen?	Hun belangrijkste rem/ bezorgheid	Boodschappen die hen kunnen interesseren, geruststellen, zin geven
Intern Medewerkers van de betrokken dienst	Dat ze de nieuwe tool gebruiken en hun feedback meedelen (test, vragen, voorstellen tot verbetering)	(Irrationale) angst voor verandering Toename van de werktijd Angst om niet met de tool te kunnen omgaan Niet begrijpen waarom Angst om fouten te maken, om gegevens te verliezen... Angst om zijn job te verliezen	Er wordt voorzien in opleidingen + coaches U kunt uw mening geven U kunt deel uitmaken van de testgroep U zult uw dossiers makkelijker kunnen beheren (integratie van de gegevens, digitalisering...) U zult tijd winnen Het werk wordt verdeeld
Intern Chef van de betrokken dienst	Dat ze de invoering van de nieuwe tool steunen Dat ze het voorbeeld geven	Angst om de doelstellingen op het vlak van rendabiliteit niet te halen + idem als voor de medewerkers van de AD Angst om een deel van de verantwoordelijkheden aan anderen over te laten (de medewerkers, de artsen...)	U kan uw medewerkers interessanter, meer innovatief werk geven Daardoor kunnen uw medewerkers meer in team en "klantgericht" werken Dat geeft uw dienst een modern imago U gaat een "voorbeeld" zijn voor andere diensten
Intern Medewerkers van de hele instelling	Dat ze de tool kennen en dat dit hun zin geeft om na te denken over een mogelijke implementatie in hun eigen dienst (ideeën, voorstellen om het op hun processen toe te passen)	'Ja, maar onze situatie is anders' 'Nog iets nieuws'	Een andere dienst gebruikt de tool en heeft die reeds getest/geëvalueerd: waarom wij niet? Men moet niet helemaal opnieuw vanaf nul beginnen: men kan rekening houden met de ervaring van de anderen
Intern Chefs van de andere diensten van de instelling	Dat ze zich voor de tool interesseren en zin hebben om er inspiratie uit te halen voor hun eigen dienst	'Nog iets nieuws' Angst voor extra werk	Een andere dienst gebruikt de tool en heeft die reeds getest/geëvalueerd: waarom wij niet? Alles moet niet helemaal opnieuw vanaf nul worden herbegonnen: er kan rekening worden gehouden met de ervaring van de anderen
Intern ICT-dienst	Dat ze betrokken zijn bij de invoering van de nieuwe tool en die in alle fases steunen (ook het onderhoud)	Angst voor extra werk Angst om te falen	Die software kan als "model" worden gebruikt voor andere diensten
Intern Topmanagement	Dat ze het project steunen en oren hebben voor de behoeften van de verschillende stakeholders Dat ze een strategisch standpunt innemen en indien nodig de knoop doorhakken (=beslissen)	Angst om geld uit te geven Angst om te veel middelen uit te geven binnen het project	"Modelsoftware" of "generieke software" die in andere diensten kan dienen (synergieën, kostenbeheersing) Die nieuwe software zal de instelling een modern imago geven

COMM COLL 12 – Het communicatieplan van een project opstellen

Intern	Projectleider/ Projectgroep	Dat hij van de communicatie een partner van het eerste uur maakt	Angst om de uitdaging niet te kunnen aangaan Angst om verantwoordelijk te worden gesteld in geval van problemen Angst om niet de nodige middelen te kunnen vinden Angst om de partners niet te overtuigen	Het is een nieuwe uitdaging Die software kan als "model" dienen voor andere diensten De software geeft de instelling een modern imago
	Behandelende artsen	Dat ze deze nieuwe werkwijze kennen, aanvaarden en deze tool rechtstreeks voeden Dat sommigen de nieuwe software testen	Angst om de greep op hun gegevens te verliezen Angst voor de tijd die dat in beslag neemt met betrekking tot hun corebusiness Garantie dat de gegevens beveiligd zijn?	Het is modern. Het zal me tijd doen winnen (op lange termijn) Toegang tot het dossier van de patiënt in 1 keer
Extern	Partners: ziekenfondsen, OCMW's	Dat ze deze nieuwe software kennen en gebruiken Dat sommigen de nieuwe software testen	Angst voor vernieuwing Angst voor extra werk	Het is modern. Het doet me tijd winnen (op lange termijn) Toegang tot het dossier van de patiënt in 1 keer
Extern	Beroepsverenigingen van de artsen	Dat ze deze nieuwe software kennen, hun "leden" ervan op de hoogte brengen en hen aanmoedigen om die te gebruiken door de voordelen toe te lichten	Angst dat de software niet "userfriendly" genoeg is Welke garantie is er met betrekking tot de beveiliging van de gegevens die in de toepassing worden ingevoerd?	Dankzij deze software winnen de artsen (op lange termijn) tijd Toegang tot het dossier van de patiënt in 1 keer
Extern	Andere socialezekerheidsinstellingen	Dat ze worden geïnformeerd over dit nieuwe systeem Dat ze in dialoog treden om synergieën te vinden	Angst voor vergelijking, concurrentie	Deze software zou u ook kunnen helpen, men kan erover praten, men kan demonstraties geven
Extern	Het grote publiek via de media	Dat ze het beeld hebben van een moderne en doeltreffende instelling		Voorstaan is alle nodige info die op u betrekking heeft, (in volstrekte veiligheid) in één klik toegankelijk, dankzij een doeltreffende samenwerking tussen alle actoren van de gezondheidszorg.

Stap 3: Definitie van de communicatiedoelstellingen

1) Brainstorming: Wat willen we? Wat kunnen wij doen om dat te bereiken? Hoe kan communicatie het project helpen?

Fase	Projectdoelstelling	Communicatiedoelstelling	Indicator	Acties
Fase 1: Inleiding	<ul style="list-style-type: none"> Start van de werkzaamheden van de werkgroep Definitie van de grote lijnen van het project Ingevulde projectfiche 	Alle betrokkenen zijn op de hoogte van het bestaan van het project en van de reden ervan	<ul style="list-style-type: none"> De communicator is in de projectgroep opgenomen Het project heeft een communicatieplan Er werden communicatieacties gerealiseerd voor alle doelgroepen 80 % van de acties uit fase 1 van het communicatieplan werd gerealiseerd 	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers van de dienst die de software moeten gebruiken en hun chef worden op de hoogte gebracht van het project De dienst Communicatie is van bij de start van het project erbij betrokken Opstelling van een communicatieplan voor het project Info via de newsletter, intranet over de start van een nieuw project en over de samenstelling van de projectgroep
Fase 2: Definitie	De tool bevindt zich in de constructiefase en maakt het voorwerp uit van een ontwikkeling waarbij rekening wordt gehouden met de verwachtingen en behoeften van de gebruikers.	<ul style="list-style-type: none"> Betrokkenheid van de stakeholders Interne medewerkers en vertegenwoordigers van de artsen testen de tool en geven hun feedback over de software 	80 % van de acties uit fase 2 van het communicatieplan werd gerealiseerd	<ul style="list-style-type: none"> Voorstelling van de software in de constructiefase door de projectleider en oproep voor vrijwilligers om die te testen: <ul style="list-style-type: none"> Voor de interne doelgroepen: tijdens een dienstvergadering + verzameling van feedback Voor de externe doelgroepen: tijdens een vergadering met vertegenwoordigers van de artsen, ziekenfondsen, enz. Tests en feedback Invoering van een netwerk van ambassadeurs Stand van zaken van het project (interne/externe communicatie) Getuigenissen, terugkoppeling van ervaring met betrekking tot het proefproject naar de medewerkers en het betrokken diensthoofd
Fase 3: uitvoering	De nieuwe software is voor alle gebruikers beschikbaar (bestaat naast de oude oplossing)	Alle mogelijke gebruikers van de nieuwe software <ul style="list-style-type: none"> weten dat die beschikbaar is weten waar die te vinden is weten waar hulp te vinden is om die te gebruiken beginnen die te gebruiken 	<ul style="list-style-type: none"> De lancering heeft plaatsgevonden De handleiding is beschikbaar De opleiding/infosessie is klaar De helpdesk is beschikbaar Gebruiksstatistiek met betrekking tot de tool (voortgangsperscentage van de gebruikers) identificatie van de "early adopters" 	<ul style="list-style-type: none"> Stand van zaken van het project (interne/externe communicatie) Creatie van een specifieke webspace Zorgen voor een onlinehandleiding (eLearning, webinar...) (Interne en/of externe) lancering Infosessies voor de gebruikers (intern-extern) Newsletter naar de beroepsverenigingen van de artsen en naar de externe partners Promotie van de helpdesk Onlinecontactformulier op de homepage van het intranet en de website (partnerruimte) Gebruikersenquête (standpunt met betrekking

Fase 4: afsluiting	De nieuwe software wordt door alle gebruikers toegepast (de oude oplossing wordt afgesloten)	Alle betrokkenen <ul style="list-style-type: none"> kennen de tool gebruiken de tool courant weten tot wie ze zich moeten richten in geval van problemen 	<ul style="list-style-type: none"> De nieuwe software wordt door 80 % van de medewerkers van de betrokken dienst gebruikt. Er is nog slechts één individueel dossier per patiënt. 80 % van de gebruikers (partners, artsen...) is tevreden 	tot de software, waarom die al dan niet gebruiken, hoe de tool verbeteren...)
	De software is een referentie geworden in het competentiedomein van de instelling	Het imago van instelling X is modern en performant en zij is een referentie in haar domein.		<ul style="list-style-type: none"> Newsletter naar alle medewerkers (getuigenissen, 'één jaar later'...) Newsletter naar de externe partners (getuigenissen, 'één jaar later'...) Tevredenheidsenquête onder de gebruikers FAQ Informatiebrochure Persconferentie en demonstratie (medische pers) Perscommuniqué

2. Samenvattende tabel 'communicatiedoelstellingen':

Doelstelling (Wat? Met welk doel?)	Indicator (Hoe verifiëren?)	Begindatum/Einddatum
Alle betrokkenen kennen het project en meten het belang ervan Aspect "kennis"	Er werden communicatieacties opgezet voor alle doelgroepen (check follow-up communicatieplan)	Fase 1 (start van het project)
Alle betrokkenen kregen een rol toebedeeld Aspect "houding"	Testgroep Ambassadeurs	Fase 2: Definitie
Alle betrokkenen kennen de tool, gebruiken die courant en weten tot wie ze zich moeten richten in geval van problemen Aspect "gedrag"	Lancering Gebruiksstatistieken (helpdesk, % gebruikers...) Tevredenheidsenquête onder de gebruikers FAQ	Fases 3/4: Uitvoering en afsluiting

Stappen 4 en 5: Definitie van de boodschappen per doelgroep en planning

Communicatieplanning - Invoering van een nieuw softwareprogramma - Fase 1 - Inleiding

Communicatiedoelstelling	Actie	Datum Volgorde	Doelgroep	Boodschap	Kanaal	Verzender	Frequentie	Materiaal	Verantwoordelijke
De draagwijdte van het project duidelijk maken + start	1. Interne lancering van het project	1		Hoofdboodschap: Dienst X start met een project dat tot doel heeft het beheer van de patiëntengegevens te vereenvoudigen. De doelstellingen zijn ambitieus, vernieuwend.					
		1.5	Chefs van de andere directies van de dienst	Secundaire boodschap: U wordt regelmatig op de hoogte gehouden over de vooruitgang van het project.	Vergadering van het middle management	Chef van de betrokken dienst	1 x / fase	Powerpointpresentatie Follow-uptabel	Projectleider

COMM COLL 12 – Het communicatieplan van een project opstellen

		1.6	Medewerkers van de instelling	Hoofdboodschap = ok	News + intranet	Communicatiedienst	1 x / fase	Artikel	Projectleider
De draagwijdte van het project duidelijk maken + start en De doelstellingen toelichten		1.1	Projectgroep	<i>Secundaire boodschap</i> : we gaan er samen aan werken.	Werkgroep	Projectleider		Uitnodigingsmail Projectfiche	Betrokken dienst
		1.2	Stuurcomité	<i>Secundaire boodschap</i> : Dat versterkt de strategische doelstelling x. Wij houden u regelmatig op de hoogte van de vooruitgang.	Vergadering	Projectleider	Follow-up 1x/m	Uitnodigingsmail Powerpointpresentatie Projectfiche	Sponsor
		1.3	Chefs van de betrokken dienst	<i>Secundaire boodschap</i> : Uw dienst is erbij betrokken, verspreid de info onder de medewerkers	Vergadering van de diensthoofden	Projectleider	Follow-up 1x/m	Powerpointpresentatie	Betrokken dienst
		1.4	Medewerkers die de software moeten gebruiken	<i>Secundaire boodschap</i> : Dat project heeft rechtstreeks betrekking op u. U heeft de gelegenheid om uw mening te geven	Agendapunt dienstvergadering	Diensthofd (en/of projectleider)	Regelmatige follow-up	Powerpointpresentatie	Betrokken dienst
De draagwijdte van het project duidelijk maken + start	2. Externe lancering van het project	2		<i>Hoofdboodschap</i>: Instelling XXX (dienst X) start met een project dat tot doel heeft het beheer van de patiëntengegevens te vereenvoudigen. De doelstellingen zijn ambitieus, vernieuwend.					
		2.1	Externe partners (ziekenfondsen, OCMW's...)	<i>Secundaire boodschap</i> : U kan uw feedback geven tijdens de belangrijkste fases.	eMailing	Diensthofd	X/fase	Listing Briefwisseling	Sponsor
		2.2	Beroepsverenigingen van de artsen	<i>Secundaire boodschap</i> : U kan uw feedback geven tijdens de belangrijkste fases.	eMailing	Diensthofd	X/fase	Listing Briefwisseling	Sponsor

Communicatieplanning - Invoering van een nieuw softwareprogramma - Fase 2 - Definitie

Communicatiedoelstelling	Actie	Datum of volgorde	Doelgroep	Boodschap	Kanaal	Verzender	Frequentie	Materiaal	Verantwoordelijke
De inhoud van het project toelichten teneinde bondgenoten te vinden	3. Test campagnes	3.1	Interne gebruikers en artsen (+ externe partners?)	Ziehier in detail waaruit ons project bestaat + gaat u akkoord om het te testen?	Chefs Infosessie (demo?) + Aankondigingsbord Newsletters E-mails Intranet Website	Projectleider	2X	Briefwisseling (intern/partners) Demosoftware PPT Artikels newsletters Online-inschrijvingsformulier Affiches	Projectleider
De gebruikers erbij betrekken (test)		3.2	Interne en externe testers	Uw getuigenissen zijn cruciaal voor de kwaliteit van onze software, laat ons weten wat u ervan denkt	Discussiegroepen, individuele interviews, Online-enquête	Communicatoren	3x	Discussiescenario post-test (+notulen) Vragenlijst	Projectleider
		3.3	Interne en externe testers	Bedankt voor uw tests, getuigenissen en opmerkingen werden in aanmerking genomen. Dankzij u hebben wij de software op drie belangrijke punten aangepast.	E-mail	Projectleider	1X	Lijst van de testers Bedankingstekst	Projectleider
De evolutie van het project toelichten		3.4	Stuurcomité Chefs en medewerkers van de betrokken dienst Chefs van de andere directies van de dienst	Onze nieuwe software: stand van zaken - De tests hebben goede resultaten opgeleverd, er werden kleine aanpassingen aangebracht.	Vergaderingen (agendapunt) Interne newsletter	Projectleider Chef van de betrokken dienst	Stand van zaken	PPT Artikel	Projectleider

Communicatieplanning - Invoering van een nieuw softwareprogramma - Fase 3 van het project - Uitvoering

Communicatiedoelstelling	Actie	Datum of volgorde	Doelgroep	Boodschap	Kanaal	Verzender	Frequentie	Materiaal	Verantwoordelijke
Laten weten dat de software online beschikbaar is	4. Promotie-campagne voor de software			Hoofdboodschap: Onze software is online beschikbaar (bestaat naast de oude oplossing)					
		4.1	Stuurcomité	<i>Secundaire boodschap:</i> Wij starten met de promotiecampagne	Vergadering	Projectleider	1x	PPT Communicatieplan	Projectleider
		4.2	(Interne en externe) testers	<i>Secundaire boodschap:</i> Bedankt! Word een "early adopter".	E-mail	Projectleider	1x		Projectleider
		4.3	Medewerkers die de software moeten gebruiken	<i>Secundaire boodschap:</i> Probeer het (met onze hulp indien u dat wenst) - en geef ons uw mening	Specifieke dienstvergadering	Diensthof	1x	PPT Handleiding FAQ	Projectleider
		4.4	Chefs (andere directies)	<i>Secundaire boodschap:</i> Kom een demo bekijken en stel uw vragen	Stafvergadering (agendapunt)	Chef van de betrokken dienst	1x	PPT	Projectleider
		4.5	Externe gebruikers	<i>Secundaire boodschap:</i> contacteer ons indien u meer info wenst	eHealthbox E-mail Brieven	Chef van de betrokken dienst	1X	Listings Brieven (beroepsverenigingen, partners...)	Projectleider
De gebruikers aanmoedigen om de nieuwe software te gebruiken		4.6	Alle interne en externe gebruikers	<i>Secundaire boodschap</i> -Probeer hem uit (met onze hulp indien u dat wenst) -en vertel ons of u er tevreden over bent <i>Een specifiek communicatieplan opstellen voor de lancering!</i>	Specifieke website Lancering (partners, chefs...) Infosessies gebruikers Newsletters Online-enquête	Projectleider en communicatiedienst	Continu 1X 2X	Artikel, handleiding (eLearning, webinar...) Uitnodigingsmail FAQ Helpdesk Onlinecontactformulier Listing van de gebruikers Tevredenheidsvragenlijst	Projectleider

Communicatieplanning - Invoering van een nieuw softwareprogramma - Fase 4 van het project - Afsluiting

Communicatiedoelstelling	Actie	Datum Volgord e	Doelgroep	Boodschap	Kanaal	Verzender	Frequentie	Materiaal	Verantwoorde lijke
Aanzetten om de nieuwe software te gebruiken en definitief over te stappen van de oude op de nieuwe software	5. Invoerings-campagne	5.1	Alle gebruikers	Hoofdboodschap: herinnering: wij beschikken over een nieuwe softwaretoepassing voor de medische dossiers. Het wordt tijd om de toepassing te gebruiken, want binnen x maanden zal de oude verdwijnen.					
		5.2	Alle interne gebruikers	Secundaire boodschap: hebt u moeite met de nieuwe software? Uw collega's kunnen u helpen!	Newsletter naar alle medewerkers	Communicatiedienst	2X	Artikel Lijst van de 'ambassadeurs'	Chef van de betrokken dienst
		5.3	Externe partners	Secundaire boodschap: wenst u meer informatie of hulp? -> Helpdesk en handleidingen. Spreek erover met uw collega's.	Newsletter naar de externe partners	Communicatiedienst	2X	Artikel	Chef van de betrokken dienst
		5.4	Artsen	Secundaire boodschap: wenst u meer informatie of hulp?--> Helpdesk en handleidingen	eHealthbox? Website	Diensthooft	Continu	Artikel	Chef van de betrokken dienst
		5.5	De gebruikers die nog het oude systeem gebruiken	Secundaire boodschap: u gebruikt nog het oude systeem, dat kan nog slechts xx dagen). Zie ook de helpdesk en de handleidingen	E-mail	Verantwoorde lijke voor het systeem	3X	Gebruiksstatistieken	Chef van de betrokken dienst
Het imago van de overheidsinstelling verbeteren	6. Imagocampagne	6.1	Alle gebruikers	Wij gebruiken nu sedert één jaar een nieuw systeem, vertel ons of u tevreden bent.	Tevredenheids-enquête onder de gebruikers	Projectleider		E-mail Online-enquête Artikel	Projectleider
		6.2	Medewerkers van de instelling Chefs andere diensten	Nieuw systeem: 1 jaar later, balans, getuigenissen, resultaten.		Diensthooft		News Intranet Demosessie	Projectleider
		6.3	Medische wereld	1 jaar later een zeer positieve balans voor het nieuwe systeem voor het beheer van de medische dossiers bij X	Afspraak met medisch journalisten Twitter	Diensthooft		Persdocument Statistieken, getuigen Demo	Sponsor
		6.4	Grote publiek	Alle sociale partners werken aan 1 moderne, performante tool voor de medische dossiers op initiatief van instelling X.	E-mail, website IPC Twitter, internet	Woordvoerder		Perscommuniqué Twitter-bericht Video (website)	Sponsor

COMM COLL 12 – Het communicatieplan van een project opstellen

Tijdslijn

	Fase 1			Fase 2				Fase 3				Fase 4				Herhalingsproces						
	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	Januari	Feb.	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	
Projectgroep	1.1			3					4.1					5.1				6		6.2		
Stuurcomité	1.2			3					3.4	4.1				5.1				6		6.2		
Interne gebruikers	Chefs	1.3		3.1					3.4		4.3	4.6	4.6		5.1	5.2	5.1	5.5	6.1	6.2		
	Medewerkers van de betrokken dienst				3.1							4.6	4.6			5.1	5.2	5.1	5.5	6.1	6.2	
	Interne testers internes	1.4					3.2	3.3				4.2		4.6	4.6		5.1	5.2	5.1	5.5	6.1	6.2
Chefs van de andere diensten			1.5						3.4			4.4									6.2	
Medewerkers van de organisatie			1.6																		6.2	
Externe gebruikers	Externe partners			2.1		3.1					4.3		4.5	4.6		5.1	5.3		5.5	6.1	6.2	
	Beroepsverenigingen van de artsen											4.3	4.5	4.6		5.1	5.3	5.4+5.5		6.1	6.2	6.3
	Externe testers			2.2			3.2	3.3			4.2	4.3	4.5	4.6		5.1	5.3		5.5	6.1	6.2	
Medische wereld																					6.3	
Grote publiek																						6.4
Legende	1. Interne lancering			3. Test				4. Promotie				5. Invoering				6. Imago						

⊗ COMM Plannings Template (Zie Vb. complexe tijdslijn)

Stap 6 en 7: Follow-up - Evaluatie - debriefing

Samenvattende tabel samen met de projectgroep op te stellen tijdens de evaluatievergadering van XX/XX/XXXX

Acties	Wat werkte	Wat niet (of minder goed) werkte	Hoe kan het beter? Hoe moet de follow-up verlopen?
Actie 1 Interne lancering van het project	Goed onthaald door de diensthoofden	Gebrek aan interesse bij de niet-betrokken medewerkers bij aanvang van het project	In fase 1 niet te lang stilstaan bij de onrechtstreekse doelgroepen
Actie 2 Externe lancering van het project	Zeer positieve respons op de informatieve e-mail	Ontvangen listings met betrekking tot de artsen die niet up-to-date zijn (veel teruggekeerde e-mails) Het artikel is slechts in 1 vaktijdschrift verschenen	De tijd nemen om onze listings goed te actualiseren (regelmatig onderhoud)
Actie 3 Testcampagne	Veel interne vrijwilligers Zeer goede feedback van de deelnemers Zeer gewaardeerde affiche	Niet genoeg vrijwilligers bij de artsen en voor het OCMW (er moesten meerdere herinneringen worden verstuurd)	Een meer ambitieuze campagne opzetten Steunen op de beroepsorganisaties om de vraag door te spelen Het moment van de oproep beter kiezen (die vond plaats tijdens de maand september, wat traditioneel voor hen een zwaarbelaste periode is).
Actie 4 Promotiecampagne	De lancering werd zeer goed gevolgd en positief onthaald.	Alles ok	Goede ervaring
Actie 5 Invoeringscampagne	De handleiding werd gewaardeerd door de externe partners.	Er moesten meerdere herinneringen worden verstuurd om het oude systeem te kunnen afsluiten. Er werd niet vaak een beroep gedaan op de helpdesk.	Het oude systeem sneller opgeven. Doen wat men zegt
Actie 6 Imagocampagne	3 artikels naar aanleiding van de persconferentie voor de gespecialiseerde pers	Slechts 3 artikels (maar een van Belga) in de pers naar aanleiding van ons communiqué	De journalisten opnieuw telefonisch contacteren Ter plaatse een presentatie organiseren voor de pers en de klemtoon leggen op de aanwezige getuigen en de resultaten