

GOED VOORBEREID

De belangrijkste kenmerken van een effectieve communicatietool

Voor iedereen die zich bezighoudt met de communicatie en PR op hun school

 CHECKLIST

De belangrijkste kenmerken in één handig overzicht

 INVULMODEL

Ontdek wat voor jouw VO-school belangrijk is

Introductie

Met Infowijs helpen we inmiddels al langer dan vijf jaar middelbare scholen met hun communicatievraagstukken. Van kleine scholen met enkele leerlingen tot grote scholengroepen met meerdere locaties.

Door die jarenlange ervaring, onze diverse communicatie-evenementen en de talloze gesprekken weten we inmiddels waar middelbare scholen behoefte aan hebben. Daarom hebben we dit handige boekje samengesteld om scholen te helpen bij hun zoektocht.

We bespreken eerst uitgebreid de belangrijkste eisen waar een effectieve communicatietool aan moet voldoen. Vervolgens hebben we een handige checklist opgesteld die je als referentiekader in je zoektocht kunt gebruiken. Tot slot dagen we je uit om via het MoSCoW-model de belangrijkste criteria voor je school te bepalen.

We wensen je veel plezier met lezen en hopen je hiermee op weg te helpen in je zoektocht naar een effectieve communicatietool voor jullie middelbare school!

"Wat zijn de belangrijkste kenmerken van een effectieve communicatietool voor middelbare scholen?"

Team Infowijs



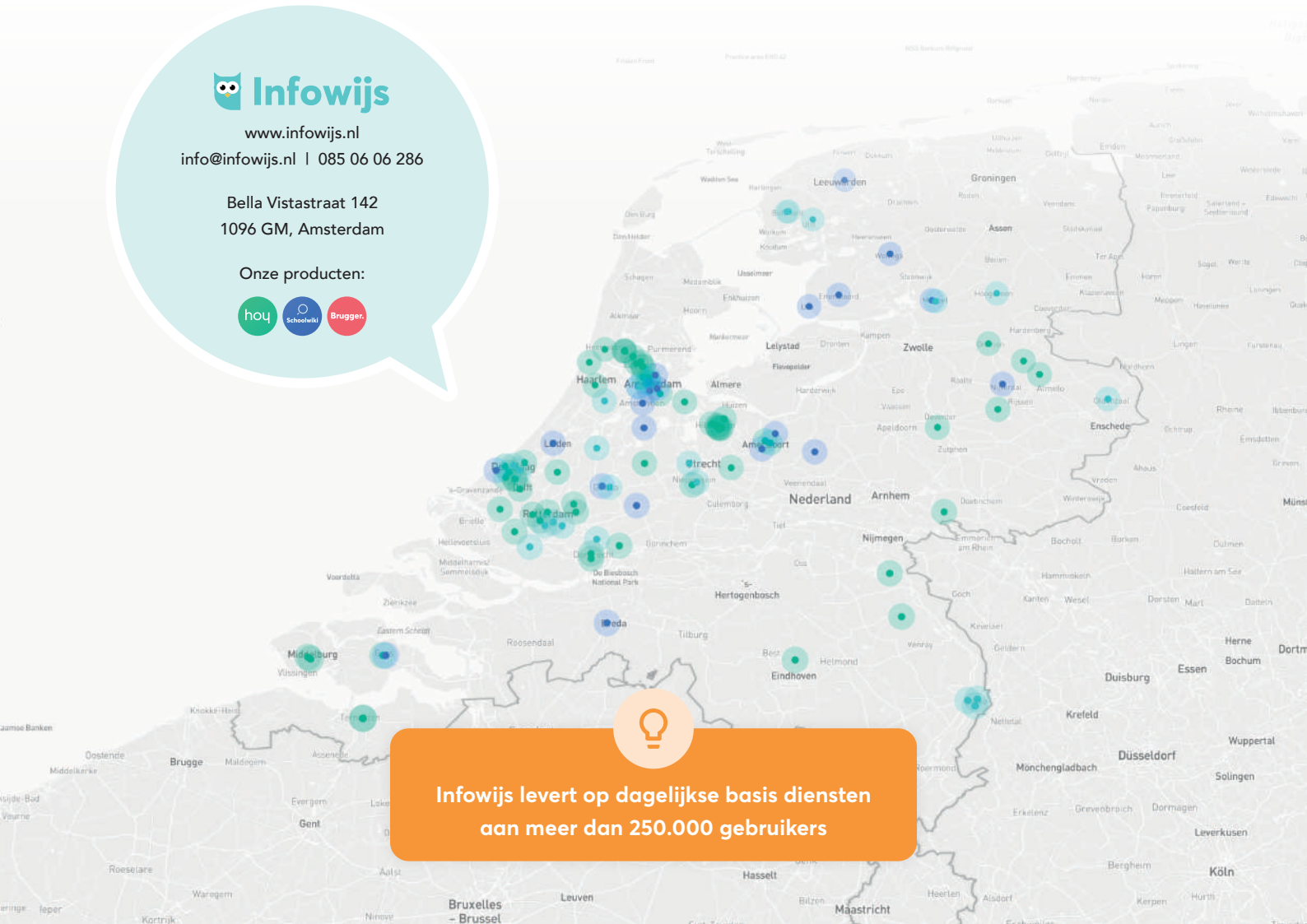
www.infowijs.nl
info@infowijs.nl | 085 06 06 286

Bella Vistastraat 142
1096 GM, Amsterdam

Onze producten:



Infowijs levert op dagelijkse basis diensten aan meer dan 250.000 gebruikers



Inhoudsopgave

Introductie	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding: de vijf thema's	4
Breed bereik	5
Gebruiksvriendelijkheid	6
Efficiëntie	7
Stabiel en betrouwbaar	8
Veiligheid	9
Checklist van de belangrijkste eisen	10
Inzicht creëren met het MoSCoW-model	11

Inleiding: de vijf thema's

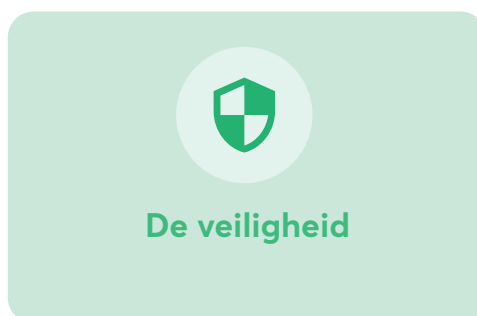
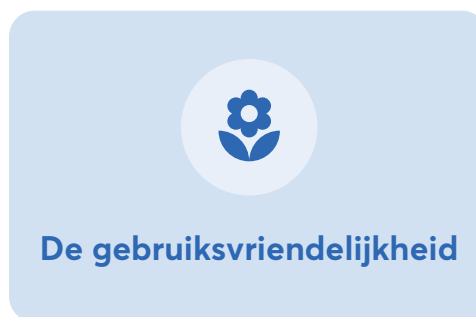
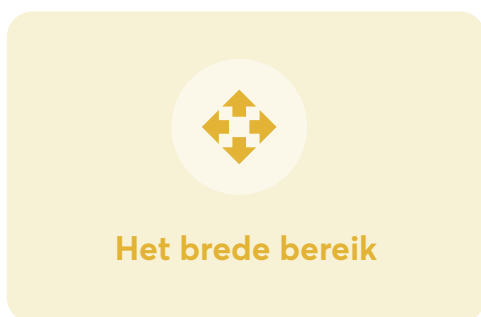
Nieuwe technologieën hebben de manier waarop we communiceren volledig getransformeerd. Zo ook bij middelbare scholen. Waar ze volledig vertrouwden op traditionele methoden zoals bellen en papieren brieven, hebben de digitale mogelijkheden van vandaag een scala aan communicatiekanalen ontketend. Denk hierbij bijvoorbeeld aan WhatsApp, e-mail en Teams.

Dit heeft echter ook geleid tot een wirwar aan verschillende platforms en tools die scholen, docenten, ouders en leerlingen naast elkaar gebruiken. De belofte van efficiënte en snelle communicatie wordt dus vaak tenietgedaan door de chaos van berichtgeving, onduidelijke kanalen en de worsteling hoe om te gaan met privacygevoelige informatie.

In deze digitale jungle is het niet ongewoon dat scholen en docenten worstelen met het vinden van de juiste balans tussen effectieve en efficiënte communicatie. Het bijhouden van e-mails, nieuwsbrieven, sociale media en andere versnipperde kanalen kan snel uitmonden in een onbeheersbare taak. Het is duidelijk, scholen hebben steeds meer behoefte aan een gestroomlijnde en geïntegreerde communicatieoplossing.

De centrale vraag waar veel middelbare scholen vervolgens mee worstelen is: "Wat zijn de belangrijkste kenmerken van een effectieve communicatietool?" In dit magazine zullen we daar dieper op ingaan, op basis van onze praktijkervaring.

De vijf belangrijkste thema's zijn:





Een effectieve communicatietool heeft een breed bereik

- Faciliteert gerichte communicatie naar **alle** diverse groepen (school, klas en leerjaar) en individuele gebruikers (docent, ouder en leerling) binnen de school;
- Maakt het mogelijk om individuele gebruikers in samengestelde groepen te plaatsen voor specifieke gelegenheden;
- Biedt controle over wie elkaar kan bereiken om de berichtenstroom te beheren.

Zijn lesgroepen, leerjaren, klassen en andere gebruikers allemaal te bereiken?

Het is belangrijk om met een communicatietool iedereen binnen de school te kunnen bereiken. Van scholen (met meerdere locaties) tot specifieke leerjaren tot individuele gebruikers (als ouders, leerlingen en docenten). Het moet in staat zijn om gerichte communicatie mogelijk te maken naar deze individuele of groepen gebruikers, zonder omwegen.

Bijvoorbeeld, berichten die specifiek relevant zijn voor ouders en/of leerlingen van een bepaalde jaarlaag. Of een vragenlijst die specifiek ingevuld moet worden door een bepaalde lesgroep. Of simpelweg een 1-op-1 gesprek tussen een ouder en een docent. Van een enkele ouder tot alle leerlingen van een bepaalde locatie, iedereen moet eenvoudig bereikbaar kunnen zijn, zonder concessies.

Kun je zelf individuele gebruikers in een groep samenbrengen?

Vaak stuur je als school of docent een berichtje naar een bestaande groep (bijvoorbeeld een mentorklas) of naar specifieke individuen. Maar er zijn ook situaties waarbij je individuele gebruikers uit verschillende groepen in één keer wilt bereiken. Bijvoorbeeld bij een

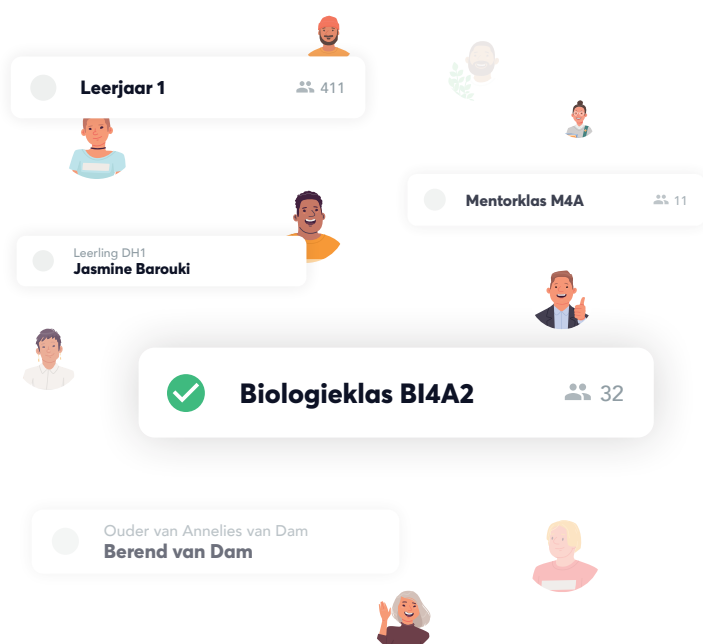
examenklas die je (tijdelijk) op de hoogte wilt houden met belangrijke informatie.

Overweeg als school vooraf of dergelijke situaties kunnen ontstaan en hoe de tool hiermee om moet gaan. Is het bijvoorbeeld mogelijk om deze verschillende personen in een aangepaste groep samen te brengen? Kijk goed welke opties hiervoor worden geboden.

Heb je invloed op de hoeveelheid communicatiestromen?

Hoewel het handig is om met een communicatietool veel mensen te kunnen bereiken, onderschat niet wat voor impact dit heeft op de hoeveelheid berichten die iedereen dagelijks ontvangt. Helemaal in een tijd waarin mensen worden overspoeld met diverse (digitale) prikkels vanuit andere kanalen, is het als school fijn als je dit kunt reduceren en hier enigszins controle op hebt.

Bepaal als school wat voor jou belangrijk is: wil je dat ouders en leerlingen elke docent kunnen bereiken en vice versa? Of wil je dat docenten altijd zelf het initiatief moeten nemen om een gesprek te starten? Onderzoek welke grenzen de tool hier biedt en hoe je dit kunt inrichten.





Een effectieve communicatietool is gebruiksvriendelijk

- Heeft een goed werkende mobiele app (die te personaliseren is), maar is ook te gebruiken via andere apparaten;
- Biedt de gebruiker flexibiliteit om te communiceren op een manier dat past, zonder onnodig complex te worden;
- Is gebruiksvriendelijk voor alle leeftijden en niveaus, met intuïtieve functies en toegankelijkheidsopties.

Is de communicatietool te gebruiken op meerdere apparaten?

Een effectieve communicatietool moet eenvoudig in gebruik zijn, zonder gedoe. Een communicatietool in de vorm van een app kan het leven voor alle betrokkenen daarom al een stuk simpeler maken. Zeker wanneer deze app personalisatieopties heeft en daarmee perfect aansluit bij de identiteit van je school. De meeste mensen hebben een app altijd bij de hand, het werkt snel en het is laagdrempelig.

Hoewel een mobiele app handig is in onze tijd van snelle communicatie, is het belangrijk om verder te kijken. Het doel is tijdwinst voor alle betrokken partijen, ongeacht hun technologische voorkeuren. De tool moet daarom ook alternatieven bieden. Denk aan een webversie voor docenten die liever typen via een toetsenbord, of die hun mobiel niet voor schoolzaken willen inzetten. Functionaliteit mag niet beperkt blijven tot een app; het moet ook goed werken op tablets en laptops.

Geeft het de mogelijkheid om verschillende soorten gesprekken te initiëren?

Communicatie is zowel veelzijdig als eenvoudig. Bedenk daarom van te voren welke manieren van communiceren belangrijk zijn voor jullie school en jullie docenten. Wil je

1-op-1 gesprekken kunnen voeren? Groepsgesprekken mogelijk maken? In crisissituaties snel iedereen kunnen bereiken? Formulieren aanbieden voor een specifieke groep gebruikers (zoals verlofaanvragen)?

Naast doelgericht kunnen communiceren, moet een tool ook flexibel zijn. Het moet verschillende soorten communicatie mogelijk maken zonder complex te worden. Het mag de gebruiker niet beperken in hoe ze willen communiceren, maar juist de vrijheid bieden om hun voorkeursmethode te kiezen, zodat het past bij de manier van communiceren van de persoon. Het uiteindelijke doel is om communicatie te stroomlijnen en ervoor te zorgen dat essentiële informatie op het juiste moment bij de juiste mensen terechtkomt. Een communicatietool moet dit vergemakkelijken.

Moet je veel kennis hebben van techniek om de communicatietool te snappen?

Een effectieve communicatietool moet voor alle gebruikers een gebruiksvriendelijke ervaring bieden: voor leerlingen van twaalf jaar oud, maar ook voor docenten boven de 65, technisch-vaardig of niet. Dit betekent niet alleen een intuïtieve gebruikerservaring, maar ook een begrijpelijke interface en toegankelijke functies.

Van een begrijpelijke tutorial (als je bijvoorbeeld voor de eerste keer de app gebruikt), een donkere modus (minder vermoeiend voor je ogen) tot een keuzeoptie voor meerdere talen (handig als je bijvoorbeeld veel leerlingen op school hebt met ouders die het Nederlands nog niet goed onder de knie hebben), alles draagt bij aan de toegankelijkheid. Een hoge adoptie van nieuwe technologie valt of staat hierbij.



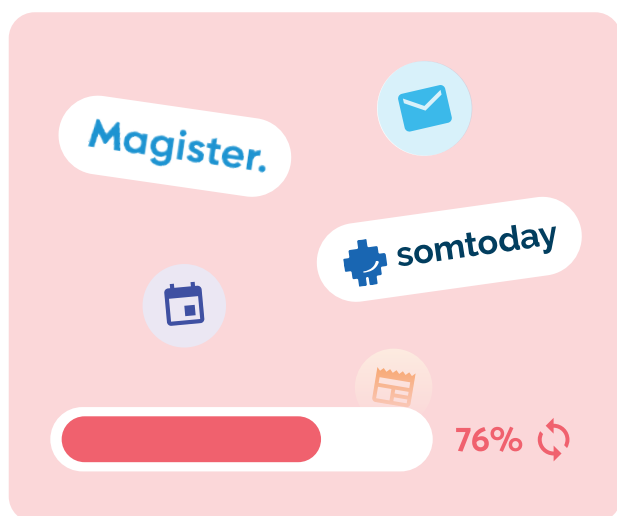


Een effectieve communicatietool biedt efficiëntie

- Integreert kanalen en vereenvoudigt communicatie;
- Verspreidt informatie effectief, ook naar niet-app-gebruikers, zonder extra inspanning;
- Koppelt naadloos met bestaande administratiesystemen, om dubbele administratie te voorkomen.

Kun je een aantal huidige kanalen en activiteiten samenbrengen in één tool?

Een veelzijdige communicatietool zou als een centraal platform moeten fungeren dat meerdere kanalen samenvoegt. Zo zou het idealiter de wirwar aan kanalen zoals e-mails, Whatsapp, papieren formulieren, brieven en nieuwsbrieven kunnen consolideren tot één digitaal en overzichtelijk communicatiemiddel voor de hele school. Denk hierbij aan het verspreiden van belangrijke berichten, het verzamelen van informatie via formulieren of het delen van relevante nieuwsberichten en kalenders.



Waarschijnlijk zal nooit één enkele tool alle

communicatie vervangen.

Analyseer grondig wat de belangrijkste behoefte is van de school en welke communicatievormen bij jullie passen. Door dit van tevoren vast te leggen, heb je direct duidelijkheid bij alle betrokkenen. En, niet onbelangrijk, kijk hoe de tool kan passen bij het imago van jullie school.

Ontvangt iedereen de juiste informatie?

Wanneer scholen of docenten informatie delen met ouders en leerlingen, is het essentieel dat deze informatie ook daadwerkelijk aankomt. Wat als een leerling of ouder bijvoorbeeld de app niet heeft geïnstalleerd? Is er dan toch een mogelijkheid dat deze mensen via een andere weg de informatie tot zich nemen?

Bekijk hoe de tool omgaat met dit soort situaties. Is het mogelijk om te achterhalen wie de app wel en niet gebruikt en bestaat er een alternatieve benadering voor deze groep (bijvoorbeeld een e-mail backup systeem)? Het gebruik van een communicatietool mag geen extra werk opleveren na het verspreiden van informatie.

Ontstaat er voor de administratie geen dubbel werk?

Vermijd dubbel werk in administratie door te kiezen voor een communicatietool die naadloos aansluit bij je bestaande leerlingadministratiesysteem. Het is van belang dat de tool moeiteloos samenwerkt met de reeds gebruikte systemen en dagelijks wordt geüpdatet. Hierdoor kunnen gegevens direct uitgewisseld worden en wordt dubbele administratie voorkomen.

Zo wil je dat docenten, ouders en leerlingen zichtbaar zijn in de tool, maar ook automatisch hun onderlinge relaties als lesgroepen, mentorgroepen en klassen. Het maakt de ingebruikname echt stukken makkelijker.



Een effectieve communicatietool is stabiel en betrouwbaar

- Is een betrouwbaar platform en betreft gebruikers actief bij zowel de ontwikkeling, als het oplossen van bugs;
- Biedt professionele begeleiding en doorlopende ondersteuning tijdens en na implementatie;
- Toont goede gebruikerservaringen bij vergelijkbare scholen en bemoedigt nieuwe klanten om deze te raadplegen.

Is het een betrouwbaar platform dat dagelijks wordt onderhouden en doorontwikkeld?

Functionaliteit alleen volstaat niet; als het platform niet stabiel is, verliest het zijn waarde. Het is met dit soort communicatieoplossingen daarom nooit gek om te vragen naar de 'downtime'. Downtime betekent simpelweg dat de tool (tijdelijk) niet beschikbaar is voor de gebruiker. De periode dat een tool 'down' mag zijn, wordt altijd contractueel vastgelegd. Kijk hier dus altijd goed naar.

Daarnaast is het van belang te onderzoeken hoe gebruikers betrokken worden bij de (verdere) ontwikkeling van de tool en hoe omgegaan wordt met niet-werkende functionaliteiten, oftewel 'bugs'. Het is redelijk om te vragen naar een roadmap die inzicht geeft in toekomstige ontwikkelingen. Dit biedt een degelijk perspectief.

Is er ondersteuning en begeleiding voor, tijdens en na de aankoop?

Met de keuze voor een oplossing begint de implementatie. Terwijl jij inmiddels vertrouwd bent geraakt met de werking, zijn tientallen docenten wellicht nog onbekend met het geheel. Het is waardevol als

professionals je in dit proces bijstaan. Niet alleen voor het uitleggen van de tool, maar ook voor doorlopende ondersteuning en het beantwoorden van vragen gedurende het hele jaar.

Ga altijd na wat de mogelijkheden zijn. Ook al verliep het verkoopgesprek soepel, het zijn juist de perioden tijdens en na de implementatie waarop ondersteuning van groot belang kan zijn. De begeleiding na aanschaf kan zelfs nog waardevoller blijken dan het proces voorafgaand.

Wat zijn gebruikerservaringen van huidige klanten?

Hoewel bedrijven hun oplossingen graag aanprijzen, ligt de ware beoordeling bij de gebruikerservaringen. Dagelijks gebruik onthult pas echt of een tool de beloofde oplossing biedt voor specifieke communicatieproblematiek. En het leert hoe scholen zijn begeleid tijdens en na de ingebruikname.

Vraag daarom altijd of je bestaande klanten (telefonisch) mag benaderen en lees gebruikerservaringen. Juist gelijksoortige scholen zijn geweldig referentiemateriaal om te bepalen of dit ook iets voor jullie school zou kunnen zijn. Met een tool die zoveel impact heeft op de school, is het altijd verstandig om dit te doen.





Een effectieve communicatietool biedt veiligheid voor elke gebruiker

- Respekteert de grenzen tussen werk en privé, met instelbare meldingen en privacyopties;
- Voldoet aan de AVG-privacywetgeving, met dataminimalisatie, veilige opslag en transparante verwerking;
- Heeft een afgeschermd omgeving, beheerde groepsberichten en veilige toegangsopties.

Hoe gaat de communicatietool om met de privacy van gebruikers?

Een veelvoorkomend probleem onder docenten is de constante bereikbaarheid. Of het nu via e-mails tijdens schooluren is of via WhatsApp-berichten na schooltijd, vrijwel elke ouder en leerling heeft tegenwoordig toegang tot het privénummer van de docent. Een effectieve communicatietool erkent het belang van het scheiden van werk en privé en moet hierin voorzien.

Gebruikers dienen zelf te bepalen wanneer ze meldingen willen ontvangen, en wie er kan reageren op hun berichten. Hierbij wordt rekening gehouden met individuele behoeften, zonder dat persoonlijke telefoonnummers en activiteiten worden getoond. Een dergelijke functionaliteit draagt bij aan het in stand houden van gezonde grenzen tussen werk en privé.



Voldoet de communicatietool aan de eisen van de AVG-privacywetgeving?

Met de opkomst van de Europese AVG-privacywetgeving is het cruciaal dat communicatietools voldoen aan strikte eisen voor gegevensbescherming. In het onderwijs heeft dit met name invloed op hoe met persoonsgegevens wordt omgegaan. Scholen worden hier steeds strenger op gecontroleerd.

Een effectieve communicatietool moet dataminimalisatie toepassen, gegevens veilig binnen de EU opslaan en transparant omgaan met verwerking. Door te kiezen voor een tool die voldoet aan de AVG-principes, kunnen scholen ervoor zorgen dat privacy gewaarborgd blijft in hun communicatieprocessen. Dit geeft je als school heel veel rust.

Welke extra veiligheidsopties biedt de communicatietool?

In het huidige onderwijslandschap is privacy in communicatie onmisbaar. Een ideale communicatietool biedt een afgeschermd omgeving waarin scholen, ouders, leerlingen en docenten interactie hebben. Denk aan mogelijkheden waarbij groepsgesprekken worden beheerd door docenten, gebruikers standaard berichten individueel ontvangen en dat scholen en docenten zelf bepalen of er op een bericht wel of niet gereageerd kan worden.

Het waarborgen van de veiligheid is hierbij van essentieel belang. Dit kan bijvoorbeeld worden ingevuld door de mogelijkheid om de app zelf te beveiligen met een code, vingerafdruk of gezichtsherkenning, en door het gebruik van 2FA (two-factor authentication). Dit voorkomt misbruik door derden.

Checklist van de belangrijkste eisen

De kracht van een goede communicatietool zit in de diepere laag van de oplossing. Grote functionaliteiten als 'een bericht verzenden' of een 'kalender bekijken' zijn in de basis noodzakelijk, maar hierachter schuilen tal van functionaliteiten en toepassingen die het mogelijk maken om de tool zo in te zetten dat het past bij de door jullie gewenste manier van communiceren.

En neem privacy. Privacy is in deze tijd enorm belangrijk en elke tool probeert te voldoen aan alle eisen van de AVG-privacywetgeving. Echter, de kracht zit in de extra lagen veiligheid die een tool biedt. Deze maken het gevoel van veiligheid namelijk zoveel sterker voor alle gebruikers.

Hier een checklist die je bij je zoektocht kunt gebruiken!

Een effectieve communicatietool heeft een breed bereik:

- ☐ Faciliteert gerichte communicatie naar alle diverse groepen (school, klas en leerjaar) en individuele gebruikers (docent, ouder en leerling) binnen de school;
- ☐ Maakt het mogelijk om individuele gebruikers in samengestelde groepen te plaatsen voor specifieke gelegenheden;
- ☐ Biedt controle over wie elkaar kan bereiken om de berichtenstroom te beheren.

Een effectieve communicatietool biedt efficiëntie:

- ☐ Integreert kanalen en vereenvoudigt communicatie;
- ☐ Verspreidt informatie effectief, ook naar niet-app-gebruikers, zonder extra inspanning;
- ☐ Koppelt naadloos met bestaande administratiesystemen, om dubbele administratie te voorkomen.

Een effectieve communicatietool is gebruiksvriendelijk:

- ☐ Heeft een goed werkende mobiele app (die te personaliseren is), maar is ook te gebruiken via andere apparaten;
- ☐ Biedt de gebruiker flexibiliteit om te communiceren op een manier dat past, zonder onnodig complex te worden;
- ☐ Is gebruiksvriendelijk voor alle leeftijden en niveaus, met intuïtieve functies en toegankelijkheidsopties.

Een effectieve communicatietool is stabiel en betrouwbaar:

- ☐ Is een betrouwbaar platform en betreft gebruikers actief bij zowel de ontwikkeling, als het oplossen van bugs;
- ☐ Biedt professionele begeleiding en doorlopende ondersteuning tijdens en na implementatie;
- ☐ Toont goede gebruikerservaringen bij vergelijkbare scholen en bemoedigt nieuwe klanten om deze te raadplegen.

Een effectieve communicatietool biedt veiligheid voor elke gebruiker:

- ☐ Respecteert de grenzen tussen werk en privé, met instelbare meldingen en privacyopties;
- ☐ Voldoet aan de AVG-privacywetgeving, met dataminimalisatie, veilige opslag en transparante verwerking;
- ☐ Heeft een afgeschermd omgeving, beheerde groepsberichten en veilige toegangsopties.



Tip:

Onderzoek of de gevraagde oplossing ook écht door de tool kan worden opgelost door een keer real-time mee te kijken.

Inzicht creëren in jullie belangrijkste eisen met het MoSCoW-model

Het introduceren van een nieuwe communicatieoplossing heeft veel impact op jullie middelbare school, dus zorg er altijd voor dat jullie een weloverwogen keuze hierin maken.

Elke school heeft zijn eigen wensen en voorkeuren en het is daarom verstandig om samen goed in kaart te

brengen welke criteria voor jullie het meest belangrijk zijn. Er is hier namelijk geen eenduidig antwoord op.

Een goede methode hiervoor is het MoSCoW-model, waarmee je criteria kan prioriteren op volgorde van belangrijkheid. Probeer het maar eens! Je kunt bijvoorbeeld starten met de vijftien eisen uit de checklist.

Moet

*Niet-onderhandelbaar
Essentie van de oplossing*

.....

.....

Zou moeten

*Belangrijk, maar niet vitaal
Misschien via een omweg te bereiken*

.....

.....

Wenselijk

*Alleen als het budget het toelaat
Goed om te hebben, maar niet van belang*

.....

.....

Minder belangrijk

*Handig, maar weinig waarde
Buiten de scope van de oplossing*

.....

.....



Klaar voor de volgende stap?

Behoefte aan overzicht van jullie huidige communicatiekanalen?
Met onze communicatiekanalen-scan breng je in kaart welk kanaal
je gebruikt voor wie, voor wat en wanneer.

Download het via <https://infowijs.nl/blog/communicatiescan-middelbare-school> of scan de QR-code

