



**Zes handige online middelen en
social media voor bouw- en infraprojecten
uit '24 uur online kennisdelen'**

door Kennis in het groot / Rijksprojectacademie



Rijksprojectacademie



Kennis in het groot.

Achtergrond en inleiding

De zes deelnemers aan het experiment [24 uur online kennisdelen](#) (24 uur OKD) hebben tijdens hun queeste allerlei online middelen en social media gebruikt. Zowel King/RPA als de deelnemers zelf hebben de inzet ervan geëvalueerd. Welke middelen waren handig, en welke werkten minder goed in bepaalde situaties? Bij zowel de deelnemers als de organisatie sprongen zes middelen en media eruit.

De top zes van De Zes

De positieve bevindingen met Twitter, Google Drive, LinkedIn, Padlet, Skype en WhatsApp delen we graag met het netwerk. De deelnemers geven aan dat hun 'top zes' van ervaringen met digitale tools tijdens 24 uur OKD waardevol zijn voor de dagelijkse praktijk van bouw- en infraprojecten. We geven die ervaringen in dit document kort en bondig weer, inclusief tips en voorbeelden voor jouw project.

'Ga gewoon aan de slag'

Dit document is opgezet vanuit de gedachte een goede indruk te geven van wat er mogelijk is met social media en andere online middelen. We willen hiermee zeker niet uitputtend zijn. Belangrijke lessen uit 24 uur OKD zijn 'ga aan de slag met social media' en 'het werkt'. Dus experimenteer, kijk hoe het je bevalt, en hoe de meerwaarde voor jouw en je project zich uit.

Leestips over social media en infrastructurele projecten

Internet bevat een schat aan informatie over het gebruik van social media. In een mum van tijd google je duizenden blogs, artikelen en andere informatiebronnen bij elkaar. Speciaal voor projectmanagers van grote bouwprojecten brengen we het boekje [Social media en infrastructurele projecten](#), op de King-website, graag onder je aandacht. Meer algemeen en overkoepelend is [Ennuonline](#), waar aansprekende handleidingen je thuis maken in een waaier aan digitale middelen.

Deel jouw ervaringen

Nogmaals: we geven met dit document vooral een aanzet om je enthousiast te maken. We schrijven zeker niet voor hoe je met social media aan de slag moet gaan. De communicatieafdeling van je project denkt vast en zeker graag mee over de inzet van social media en aanverwante middelen in je project. Als King/RPA zijn we heel benieuwd naar je ervaringen, suggesties en aanvullingen. Tweet, e-mail, skype, yammer en LinkedIn met ons via @kennisgroot of @RPA_nl – of pak gewoon de telefoon.

Inhoud

Hulp en denkkracht mobiliseren op Twitter	4
Op Google Drive samenwerken aan een document	6
Hulp van vakspecialisten krijgen op LinkedIn	8
Informatie verzamelen en ordenen met Padlet	10
Via Skype in gesprek gaan met een groep collega's	12
Met WhatsApp elkaar binnen het team op de hoogte houden	14

Hulp en denkkracht mobiliseren op Twitter



Twitter is een gratis internetdienst waarmee gebruikers korte berichten van maximaal 140 tekens publiceren. Vrijwel iedereen heeft weleens gehoord van deze tweets, die je eenvoudig de wereld in stuurt. Twitter is een sociaal netwerk en microblog tegelijkertijd, waarmee je meningen, nieuws en ervaringen van mensen, organisaties en projecten kunt volgen.

Als projectprofessional kun je Twitter gebruiken om een vraag te stellen en hulp te krijgen van anderen. In principe is een tweet voor iedereen te zien, maar omdat er miljoenen tweets per dag worden verstuurd, is het niet vanzelfsprekend dat je vraag direct bij de juiste mensen terechtkomt. Er zijn verschillende manieren om je effectieve bereik te vergroten, onder andere door contact te leggen met collega's en vakgenoten met veel volgers op Twitter.

Tijdens 24 uur OKD bleek dat vragen op Twitter snel reacties kregen, ook van mensen buiten het netwerk van de vragsteller. Zij gingen 'om niet' meehelpen en meedoen.

Hoe kun je beginnen?

1. Nadat je een Twitter-account hebt aangemaakt:
 - a. Zoek je collega's en andere interessante mensen en organisaties op, en volg je ze.
 - b. Plaats een aantal tweets met een link naar een interessant bericht, bijvoorbeeld een artikel op de website van een krant of vaktijdschrift.
 - c. Kijk de kunst af bij wie je volgt. Welke informatie plaatsen zij door – retweeten – naar hun volgers?
2. Voordat je een vraag stelt, is het goed te bedenken voor wie de vraag bedoeld is. Is het een vraag voor specialisten of meer een verkennende rondvraag? Verwacht je een algemeen of specifiek antwoord? Wat wil je met de antwoorden gaan doen?
3. Laat de relevante trefwoorden bij je vraag beginnen met een hashtag. Een populaire hashtag om groot bereik te krijgen is bijvoorbeeld #dtv, wat staat voor 'durf te vragen'.
4. Stel je vervolgens sociaal op. Geef een zo persoonlijk mogelijke reactie aan de mensen die reageren, en deel wat je met hun antwoorden doet.

TIPS

- Link in je tweet naar een Padlet-muur of Google Drive-document, als je wilt dat mensen daarin gaan aanvullen.
- Wil je Twitter vooral gebruiken om antwoorden op je vraag te krijgen, zoals bij 24 uur OKD? Dan kun je vanaf andere social mediakanalen verwijzen naar je vraag.
- In een overdaad aan tweets verdwaal je maar al te gauw. Houd het overzicht met [Tweetdeck](#) of [Hootsuite](#).
- Profileer je je op Twitter als medewerker van je project? Bedenk dan dat jouw onlinegedrag afstraalt op je project, zowel in positieve als negatieve zin. Je communicatieadviseur kan je hierin adviseren.

Uit de projectpraktijk

Een voorbeeld uit de praktijk van de Noord/Zuidlijn waarin de meerwaarde van reageren in een paar tweets duidelijk wordt. Kleine moeite, groot plezier – vooral voor het imago van het project. De toevoeging (Alex) verwijst naar de medewerker die deze reactie behandelt. Handig om verwarring te voorkomen op communicatieafdelingen die diverse medewerkers inzetten op de social media.



[misterdaan](#): Met Evers op excursie naar de Noord-Zuidlijn in Amsterdam! Eens kijken hoe de boel verzakt daar...

4 days ago via *Twitter for iPhone* from Hillegom, Zuid-Holland · [Reply](#) · [View Tweet](#)



NoordZuidlijn: [@misterdaan](#) En.....wat waren de bevindingen na het bezoek aan de Noord/Zuidlijn vandaag? (Alex)

5 days ago via *web* · [Reply](#) · [View Tweet](#)



[misterdaan](#): [@NoordZuidlijn](#) Vond het erg leuk en interessant om te zien, had wel graag nog even willen rondkijken in het museumpje. Komt wellicht nog.

about 17 hours ago via *Twitter for iPhone* from Leiden, Zuid-Holland · [Reply](#) · [View Tweet](#) · [Show Conversation](#)



NoordZuidlijn: [@misterdaan](#) Dat is mooi en bij Uitkijkpunt op Rokin kun je 6 dagen/week terecht (maandag dicht) 13.00 tot 18.00 uur. Most welcome! (Alex)

about 17 hours ago via *web* · [Reply](#) · [View Tweet](#) · [Show Conversation](#)

Starten met Twitter

Ga naar www.twitter.com of download de app op je smartphone of tablet, en meld je aan.

Op Google Drive samenwerken aan een document



Google Drive, voorheen Google Docs, is een online opslag- en synchronisatiedienst. Voor de gemiddelde gebruiker is het vooral een instrument waarmee je handig kunt samenwerken aan documenten. Google Drive zet onder andere Word- en Excel-bestanden om naar het Google Drive-formaat, zodat je werkt zoals je gewend bent, maar dan online, en met iedereen die toegang heeft tot het document.

Je kunt in Google Drive in hetzelfde document werken met anderen, ook gelijktijdig. Die anderen kunnen specifieke collega's zijn, maar je kunt een document ook delen met iedereen buiten je organisatie. Vooral na afloop van 24 uur OKD is Google Drive intensief gebruikt om de opbrengsten en lessen te verzamelen.

Hoe kun je beginnen?

1. Heb je een document aangemaakt of geplaatst? Dan heb je grofweg drie mogelijkheden om die te delen:
 - a. Met specifieke mensen, bijvoorbeeld collega's. Al die mensen hebben dan een Google-account nodig.
 - b. Met een verborgen link. Je kunt de link sturen aan anderen, bijvoorbeeld per mail. Iedereen die de link heeft, kan in het document komen, ook zonder Google-account. Deze vorm van delen is minder veilig.
 - c. Met een openbare link. Je kunt deze link bijvoorbeeld op Twitter delen.
2. Bepaal vooraf hoe je wilt samenwerken in het document. Wie doet wat, en wanneer?
3. Benoem een eigenaar die de eindredactie doet.

TIPS

- Je kunt in de revisiegeschiedenis van een document precies zien wie wanneer welke toevoegingen en wijzigingen heeft gedaan.
- Je kunt op dezelfde manier als met een Word document in Google Drive ook aan de slag met spreadsheets à la Excel, presentaties à la PowerPoint, en zelfs samen aan een tekening werken.
- Als je meer documenten wilt delen, zet je ze in een map. Vervolgens kun je in een keer de hele map met inhoud delen.

Uit de projectpraktijk

Ook de opdracht voor 24 uur OKD werd gedeeld via Google Drive. Werken met dit onlinemiddel voorkomt e-mailverkeer met telkens andere versies van bestanden. Met één centraal document, waarbij duidelijk is wie er aan werkt, en waarin wijzigingen van anderen zichtbaar zijn, wordt veel verwarring voorkomen.



Starten met Google Drive

Meld je aan op drive.google.com of download de app voor je smartphone of tablet.



Hulp van vakspecialisten krijgen op LinkedIn

LinkedIn is een online sociaal zakelijk netwerk. Veel projectprofessionals hebben inmiddels een profiel op LinkedIn, waarin duidelijk wordt wat ze doen en gedaan hebben. Naast je cv tonen kun je van alles doen op zakelijk vlak: vragen stellen, lid worden van vakgroepen en vacatures uitzetten. Met LinkedIn zoek je snel kennis in je professionele netwerk. LinkedIn-groepen zijn open of besloten, en een goede plek om vragen te stellen rond groepsthema's, en deel te nemen aan vakspecifieke discussies.

De deelnemers aan 24 uur OKD hebben LinkedIn vooral gebruikt als 'kaartenbak' om de gegevens van contacten in hun netwerk te achterhalen. Mensen bereiken buiten het eigen netwerk lukte de deelnemers minder goed. De tijd tussen de vraag stellen en reactie krijgen blijkt in LinkedIn-groepen een stuk langer dan bijvoorbeeld op Twitter.

Hoe kun je beginnen?

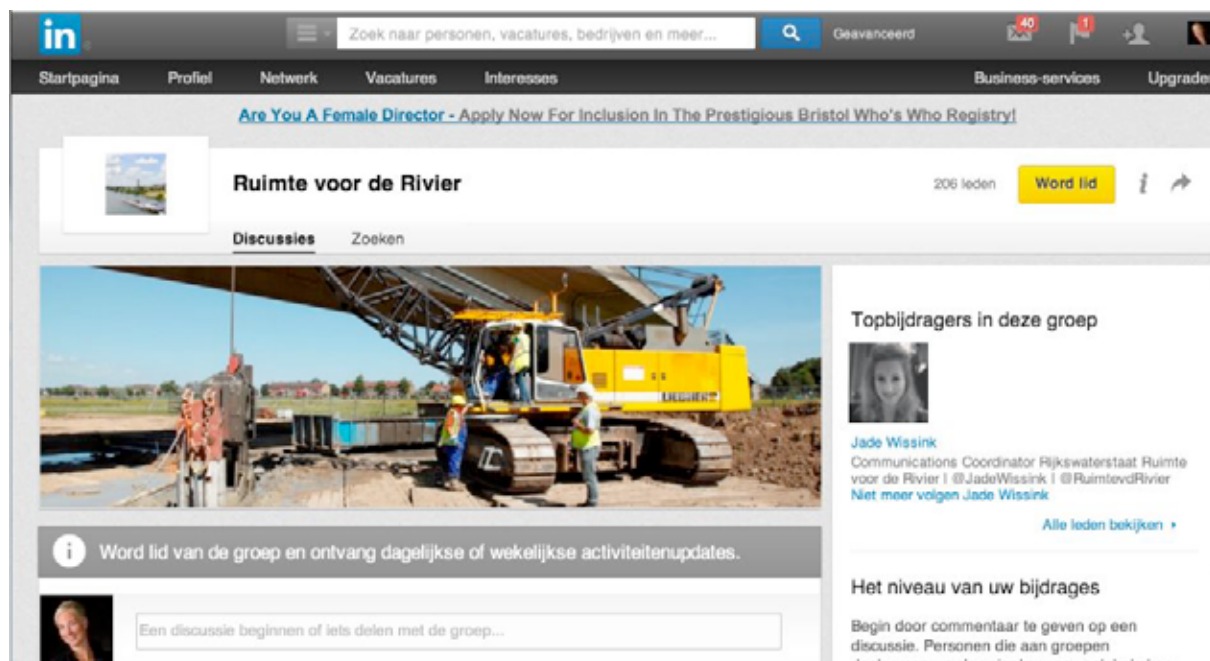
1. Bepaal welke vakspecialisten of thema's er bij je vraag passen, en hoe specifiek of generiek je antwoorden wilt hebben.
2. Gebruik de zoekfunctie op LinkedIn om relevante groepen te vinden. Je kunt beoordelen welke groepen voor jou zinvol zijn, bijvoorbeeld door te kijken naar:
 - a. de kwaliteit van eerdere discussies;
 - b. de mate van activiteit, en de tijd sinds de laatste reactie;
 - c. het profiel van de groepseigenaar;
 - d. het aantal groepsleden.
3. Plaats je vraag op een of meer groepen en wacht vervolgens af. Houd rekening met een langere reactietijd dan bijvoorbeeld op Twitter.
4. Wees alert op antwoorden en stel je hierbij sociaal op. Geef een reactie terug aan de mensen die reageren, en deel wat je met hun antwoorden doet.

TIPS

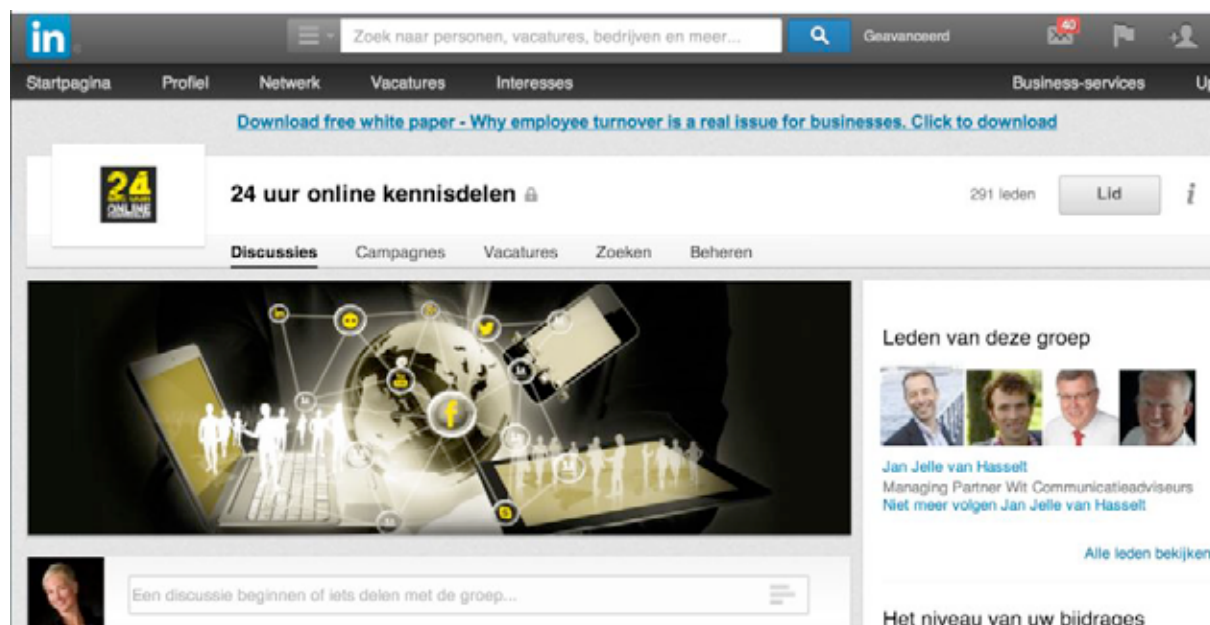
- Yammer is een besloten sociaal netwerk, dat binnen organisaties gebruikt wordt, onder andere bij Rijkswaterstaat en Ingenieursbureau Amsterdam. Het gebruik van Yammer is vergelijkbaar met LinkedIn, vaak ook met themagroepen. Als Yammer bij jouw organisatie of project wordt gebruikt, dan kun je ook via dit netwerk vragen uitzetten bij een specifieke groep professionals.
- Link naar een Padlet-muur of Google Drive-document als je wilt dat mensen daarin de gezochte kennis gaan aanvullen.
- Kijk op het profiel van LinkedIn-contacten naar de groepen waarvan zij lid zijn. Mogelijk zitten daar interessante groepen voor jou bij.

Uit de projectpraktijk

Op de LinkedIn-groep van het programma Ruimte voor de Rivier wordt nieuws gedeeld over het project en over Nederlandse waterveiligheid. Iedereen kan lid worden. Niet alleen projectmedewerkers, maar ook andere leden kunnen berichten plaatsen en op elkaar reageren.



Ook het 24 uur OKD-experiment had een eigen LinkedIn-pagina.



Starten met LinkedIn

Meld je aan op www.linkedin.com of download de app voor je smartphone of tablet.

Informatie verzamelen en ordenen met Padlet



Met Padlet maak je een virtuele online-muur, waarop je van alles kunt neerschrijven. Dit in de vorm van een soort post-its, waarin ruimte is voor teksten en links. Alle 'papiertjes' zijn vrij te ordenen op de muur, en je kunt de muur eenvoudig delen met anderen, om kennis en informatie aan te vullen.

Padlet is tijdens 24 uur OKD intensief gebruikt om alle opbrengsten en adviezen te verzamelen. De deelnemers zelf plaatsten ze op de online-muur, bijvoorbeeld na een Skype-gesprek. Maar de muur werd ook door anderen gevuld, nadat de link op Twitter was gedeeld. Bij het verzamelen van de oogst van het event bleek de muur een van de belangrijkste bronnen.

Het maakt Padlet volgens de deelnemers geschikt om in te zetten in projecten, bijvoorbeeld voor risicosessies, bij het brainstormen om op nieuwe ideeën te komen, en om informatie te ordenen.

Hoe kun je beginnen?

1. Bedenk bij het aanmaken van de Padlet-muur welke informatie je wilt gaan verzamelen. Maak duidelijk wat je wilt oogsten op de muur, door die een goede titel te geven.
2. Begin zelf met het verzamelen van een aantal ideeën, bronnen, et cetera op de muur.
3. Deel de link naar de muur met anderen, bijvoorbeeld op Twitter, en vraag hun om de informatie verder aan te vullen.
4. Als er voldoende informatie is verzameld, kun je als je wilt de oogst groeperen.
5. Het eindresultaat kun je delen, bijvoorbeeld op Twitter. Je kunt weer de link naar de muur zelf delen, of een afbeelding ervan.

TIPS

- Deel de link naar de Padlet-muur op Twitter, LinkedIn of andere sociale media, en vraag anderen om de informatie aan te vullen of te ordenen.
- Je kunt voor de muur een aansprekende achtergrondfoto instellen, passend bij het onderwerp.
- Je kunt tegelijkertijd aan een Padlet-muur werken, bijvoorbeeld als je tijdens een Skype-gesprek een brainstorm wilt houden. Als je bijvoorbeeld met zijn vieren bent, kun je de muur denkbeeldig opdelen in vieren, en ieder in het eigen kwadrant ideeën laten plaatsen.

Uit de projectpraktijk

Een indruk van de online-muur tijdens het evenement 24 uur OKD. Het bleek een handig hulpmiddel om overzicht te krijgen in de veelheid aan reacties. Overigens is het ook mogelijk om de muur aan te vullen met afbeeldingen en links naar filmpjes.

Vragen gesteld door de 2es, www.24uuronlinenederland.nl

Vraag Stein Lochner
Hoe zorg je voor goede samenwerking in een project waarin vele verschillende stakeholders actief zijn zoals Centraal Station
Hij ervaart het als schaatsen van links naar rechts

Car Wijnen
Hoe leg je afspraken tussen overheden goed vast?
hoe doen ze dat in het buitenland, elders in de wereld?

Jan Riestra
Hoe zorg je er voor dat afspraken die met andere overheden worden gemaakt daadwerkelijk worden nagekomen, ook na de verkiezingen wanneer er een totaal andere politieke wind kan gaan waaien.

Wim Leenderse
Hoe kun je publieke partijen die stakeholder zijn bij het project, hoe kun je die goed erbij houden?
hoe laten meedoen bij halen eisen, hoe mee doen bij contracteren, hoe mee doen bij uitvoering
Ze geven aan de voorkeur eisen mee en worden verwachtingen gewekt en komen dan vaak aan eind pas weer aan tafel.
Hoe zorg je voor warme overdracht? en neem je ze mee in de praktijk.

De opgeve hoofdvragen
Maak hieronder een eigen tegel en schrijf op!
1. verschillende overheden hebben verschillende belangen. Is er een gemeenschappelijk doel/belang wat zowel Rijksoverheden en lagere overheden delen?
2. Wie herkend het probleem van verschillende belangen? waar wringt de schoen?
- heb je de verschillende belangen ervaren? hoe heb je ze opgelost?
- Heb je een dubbel belang, projectbelang en lokaal belang stakeholder
- Zo ja welke was dat en hoe los je dit op?
- Hoe ervaar je de samenwerking? hoe ben je daarmee omgegaan?
- Welke twee kwaliteiten moet je in je team hebben om het project succesvol uit te voeren met verschillende

Hein de Jong
stuurt een hyperlink met een 3 borden kunnen dan meetypen en praten en bouwen we 3 borden op met de
1. analyse fase (alle functies die er zijn) issue analyse
2. nadere oplossingen bedenken
anderen kunnen dan getypt erbij plaatsen
Hij heeft al 3 borden gemaakt

Ronald van den Heff
vraag: hoe houd je je netwerk actief en aan de gang de komende 24 uur?
gebruik
tip: maak gebruik van de Seats to Meet bulletinboard

Bart
Rotterdam is vandaag geopend.
Samenwerking tussen ProRail en gemeente, succesvol gezien eindresultaat.
Voorbeeld: tot op de dag een jaar van te voren wisten we wat er ging gebeuren in project.
Station bleef open gedurende de bouw

Michael Prinsen
Projectmanager gemeente Amsterdam - dienst infrastructuur/verkeer en vervoer.
Gezamenlijk aan project: werken op inhoudelijk / functioneel niveau werkt. Bijvoorbeeld door inzetten van value engineering. Externe facilitering daarbij werkt goed, het dalen van belangen op functioneel niveau voordat oplossingen worden bedacht.
Vergt wel een behoorlijke cultuur aanpassing om functioneel te denken ipv in oplossingen.
Doorzettingvermogen en echt durven luisteren is voor een team belangrijk. Alameda creatief zijn in het doen van diverse voorstellen.

Michael Prinsen
Publiek programma van eisen opstellen is nog een mooi voorbeeld

Haens Raaijter
Voorbeeld is project Maaswerken bestuurlijk contacten cruciaal echt vertiepen in de belangen van de ander relatie aan te gaan met de ander op zowel ambtelijk en politiek niveau
Belgische leerevaringen, stabiliteit management positiefs hoe omgaan met tegengestelde belangen. Open en eerlijk zijn over de belangen. Focus op het gezamenlijke belangen.
Bestuurlijke afspraak. In de relatie met aannemer heeft contract een andere rol dan in de relatie met overheden onderling. Relatie is hoofzaak, afspraken maken is van belang
SAA ervaringen
Meebetalen voor project is ook belangrijk incentive voor gezamenlijk belang. Maar inhoudelijke meerwaarde is belangrijke basis

Richard Janssen
programmadirecteur

Coert van Kleester
Manager Randstadspoor Utrecht

Bonnie Nieswaag
SAA in

Lewis
projectmanager A2 maastricht

Starten met Padlet

Je kunt zonder je aan te melden een online-muur maken op www.padlet.com. Daar kun je je ook aanmelden als je intensiever gebruik wilt maken van dit instrument.

Via Skype een groepsgesprek voeren



Skype is een programma om te bellen via internet. Je kunt elkaar horen en zien, en een groepsgesprek houden met meer dan twee deelnemers. Tijdens 24 uur OKD zijn achttien Skype-gesprekken gevoerd, waarvan een aantal groepsgesprekken. De deelnemers beoordeelden Skype als een goede manier om in gesprek te gaan in Nederland en daarbuiten.

Hoe kun je beginnen?

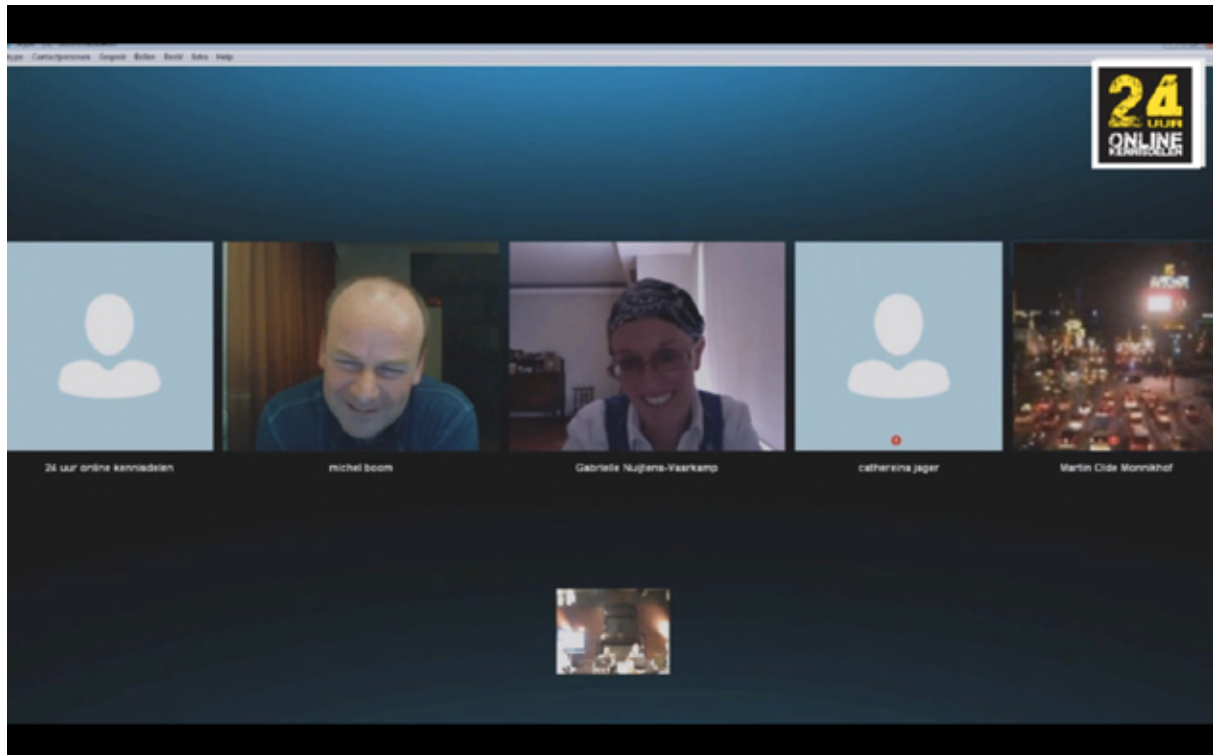
1. Vraag de deelnemers in het gesprek op de afgesproken tijd Skype te starten en in te loggen, en allen te zorgen voor:
 - a. een stabiele internetverbinding;
 - b. een rustige omgeving;
 - c. een headset (gecombineerde koptelefoon en microfoon).
2. Spreek vooraf af wie het groepsgesprek start, dus wie de anderen 'opbelt' op de afgesproken tijd.
3. Bespreek vooraf of aan het begin van het gesprek wie het gesprek leidt en wat je wilt bereiken met het gesprek.
4. Gebruik de chatfunctie om relevante zaken voor het gesprek te delen, bijvoorbeeld een link naar een Google Drive-document dat je samen wilt doorlopen.

TIPS

- Zorg voor een goede internetverbinding bij alle deelnemers. Bij een zwakke verbinding kunnen video en geluid gaan haperen, en dat is fnuikend voor het gesprek.
- Als de verbinding toch hapert, stop dan de video en gebruik alleen het geluid.
- Momenteel is het niet mogelijk om via de Skype-app op smartphone of tablet de videofunctie te gebruiken in een groepsgesprek. Je bent dan zelf niet in beeld, en je ziet de andere deelnemers ook niet. Zorg dus dat de deelnemers aan het gesprek zo veel mogelijk een pc of laptop gebruiken.
- De chatfunctie in Skype is ook handig om een beknopt verslag te maken tijdens het gesprek, door het gesprek in korte zinnen of steekwoorden te noteren. Spreek aan het begin van het gesprek af wie dat doet.

Uit de projectpraktijk

Een screenshot van een Skype-gesprek tijdens 24 uur OKD.



Starten met Skype

Download Skype op www.skype.com, installeer deze op je laptop of pc en meld je aan. Heb je die niet tot je beschikking, dan kun je de app voor smartphone of tablet gebruiken. Die biedt echter minder mogelijkheden.

Met WhatsApp elkaar binnen het team op de hoogte houden



WhatsApp is een app voor smartphones waarmee je berichten kunt sturen naar andere gebruikers via een internetverbinding. Naast tekst kun je ook foto's en video's meesturen. Je kunt ook een groeps-chat starten, met meer dan twee mensen, bijvoorbeeld met collega's. WhatsApp kost minder dan een euro per jaar. Zo lang het gebruik binnen de internetbundel van je telefoonabonnement valt, kost het je niets extra.

Tijdens 24 uur OKD is WhatsApp gebruikt om contact te houden tussen de deelnemers en de organisatie over praktische zaken. De deelnemers hadden vooraf met zijn zessen een WhatsApp-groep gestart om zich voor te bereiden op het event. Deze groep hebben ze na afloop van het event in stand gehouden.

De deelnemers zien de meerwaarde van een WhatsApp-groep voor gebruik binnen projectteams. Het is een goede manier om elkaar realtime op de hoogte te houden en e-mailoverload te voorkomen. Bij een aantal projecten gebeurt dit al.

Hoe kun je beginnen?

1. Bepaal wie van je team je in een WhatsApp-groep wilt uitnodigen. Je kunt een brede groep starten, met het hele team en de aannemer, en je kunt ook verschillende groepen starten rond subteams of deelprojecten.
2. Stel je collega's ervan op de hoogte dat je een WhatsApp-groep wilt starten, en nodig ze uit.
3. Geef het goede voorbeeld, en deel waar jij mee bezig bent en wat relevant is voor de collega's in de groep.
4. Vraag na een aantal weken de collega's naar hun ervaringen. Bevalt het ze, en wat kan er beter?

TIPS

- Gebruik foto's en video's om het gesprek levendig te houden. Spreek bijvoorbeeld eens een korte boodschap in op video en deel die binnen de WhatsApp-groep.
- Wil je niet voor elk groepsbericht een melding op je telefoon ontvangen? Dan kun je die functionaliteit uitzetten in de app. Je ontvangt dan alleen meldingen over individuele WhatsApp-berichten.

Uit de projectpraktijk

Project Den Haag Nieuw Centraal (DHNC) zet WhatsApp in voor het team. Bouwmanagement weet zo wat er speelt, en Communicatie haalt er informatie uit om te delen op de website en sociale media. Het blijkt zowel efficiënt – iedereen is direct op de hoogte, en minder e-mail – als ook leuk: ook niet-werkzaken worden gedeeld, zelfs in het weekend. Op de King-website staat een artikel over de vernieuwende werkwijze van DHNC: [Den Haag Nieuw Centraal innovatief met inzet WhatsApp](#).

Starten met WhatsApp

Download de app en meld je aan. De app werkt alleen op een smartphone, niet op een tablet.

