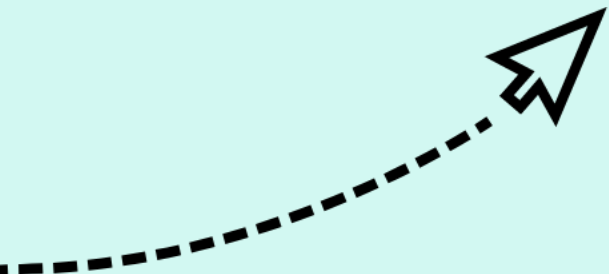


Kennisborging als fundament van elke transitie

Inspiratiesessie – Functioneel Beheer Kennisfestival 2026

Peter Klijndijk – SelfGuide



Over mij

- Peter Klijndijk
- Oldenzaal
- Strategie > Operatie
- > 200 implementaties
- Functioneel beheer



Loopbaan:

- SelfGuide – New Business (2024 – heden) Business Development (2017 -2024)
- The Backbone – Co-Owner & Directeur (2014 – heden)
- INVINITIV – Business Development (2014 – heden)
- Randstad Nederland – o.a. rayonmanager & trainer (2004 – 2013)

Opleiding:

- Open Universiteit – Managementwetenschappen (*Master's degree*) *Strategie & Innovatie*

Essentie van kennisborging

“Kennisborging is het structureel vastleggen, delen en toepasbaar maken van kennis zodat een organisatie onafhankelijk van individuen kan blijven functioneren en verbeteren.”

Kennisborging bij verandering

Waarom is het beschikken over goede en actuele kennis noodzakelijk bij een verandering?

Een open deur...

Bedrijfsvoering is in toenemende mate afhankelijk van goede informatievoorziening, technologie en applicatiegebruik

- Technologie verandert continu
- Gebruikersverwachtingen stijgen
- Verandering vergroot de kwetsbaarheid

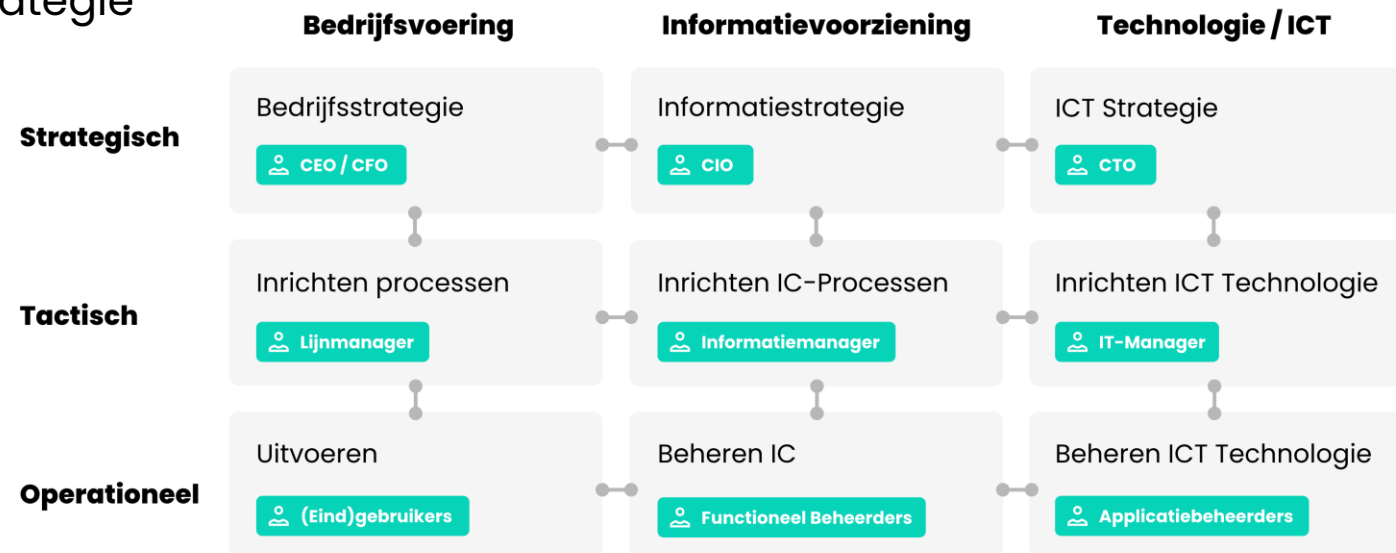
Welk cijfer geef je jouw eigen organisatie op
het onderdeel kennisborging?



Inzichten vanuit de praktijk

9-vlaksmodel van Rik Maes

- Referentiemodel voor informatiemanagement
- Efficiënte en effectieve bedrijfsvoering
- Informatie als brug naar betere dienstverlening
- Opstellen van informatiestrategie voor informatiebehoefte, die afgestemd is op bedrijfsstrategie



Doelen van organisaties

Strategisch

1. **Versnellen van digitale transformatie**

Organisaties sturen op structurele digitalisering als kern van hun strategie en concurrentiepositie.

2. **Versterken van wendbaarheid en innovatievermogen**

Sneller kunnen inspelen op marktveranderingen en continu vernieuwen is cruciaal voor lange termijn succes.

3. **Vergroten van klantwaarde en concurrentievoordeel**

Focus op onderscheidend vermogen, klantgerichtheid en groei van marktaandeel.

Doelen van organisaties

Tactisch

- 1. Herinrichten van het applicatie- en informatielandschap (SaaS, data, integratie)**
Organisaties maken keuzes in applicaties, data en architectuur om strategie uitvoerbaar te maken.
- 2. Stroomlijnen van verandering (migraties, implementaties, transitie)**
De constante flow van veranderingen vraagt om betere regie en standaardisatie.
- 3. Verhogen van efficiency en self-service (shift left, digital adoption)**
Meer oplossen in de lijn, minder afhankelijkheid van centrale IT of support.

Doelen van organisaties

Operationeel

- 1. Minder afhankelijkheid van individuen (kennisdeling)**
Continuïteit borgen door kennis vast te leggen en te delen.
- 2. Minimaliseren van verstoringen en repeterend werk**
Minder tickets, minder vragen, minder inefficiëntie.
- 3. Versnellen van uitvoering en onboarding**
Nieuwe mensen sneller productief, bestaande processen sneller uitgevoerd.

Uitdagingen

- **Tactisch**

- Hogere adoptie van (nieuwe) softwareapplicaties
- Minder IT-meldingen, minder trainingstijd en lagere supportkosten
- Snellere onboarding van nieuwe medewerkers

- **Operationeel**

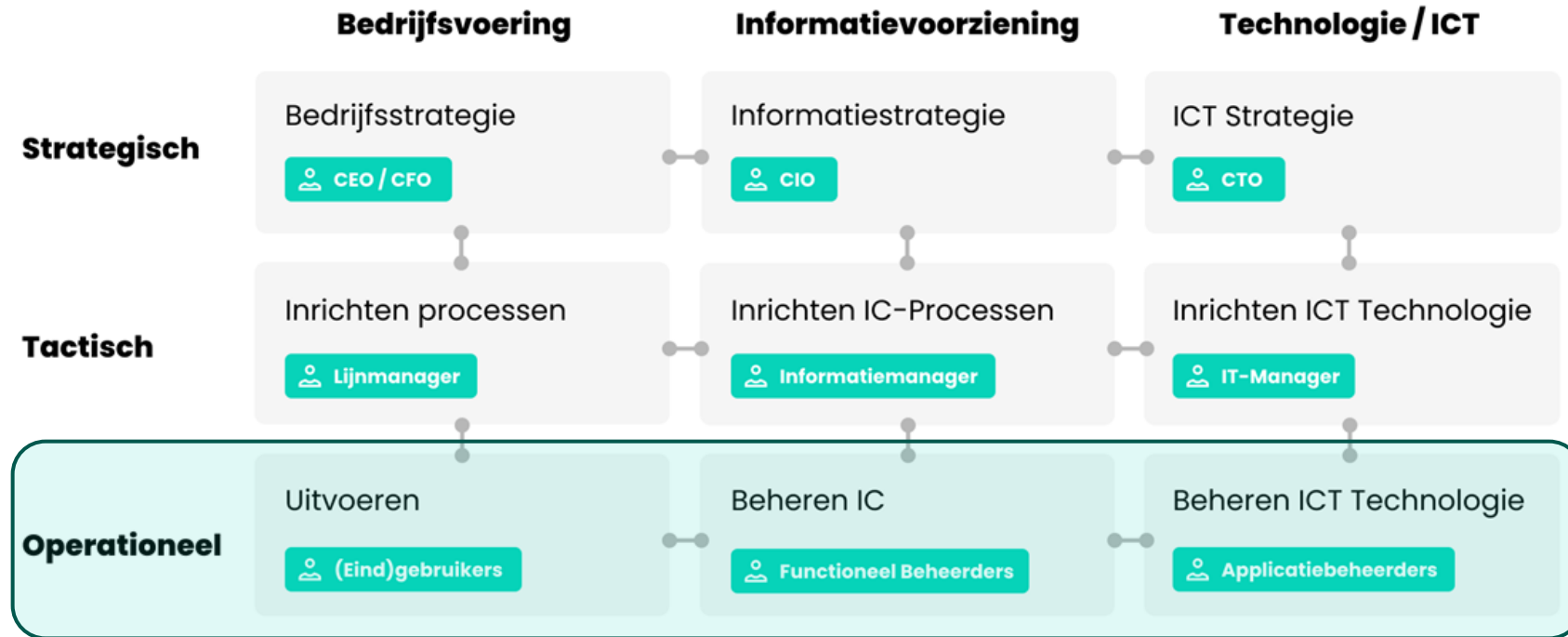
Hoe lossen jullie nu bovenstaande uitdagingen op?

Bottom-up aanpak

“Wij zien een succesvolle kennisborging bij veranderingen als er gewerkt wordt vanuit een bottom-up aanpak”

(vooral bij tactisch/operationeel)

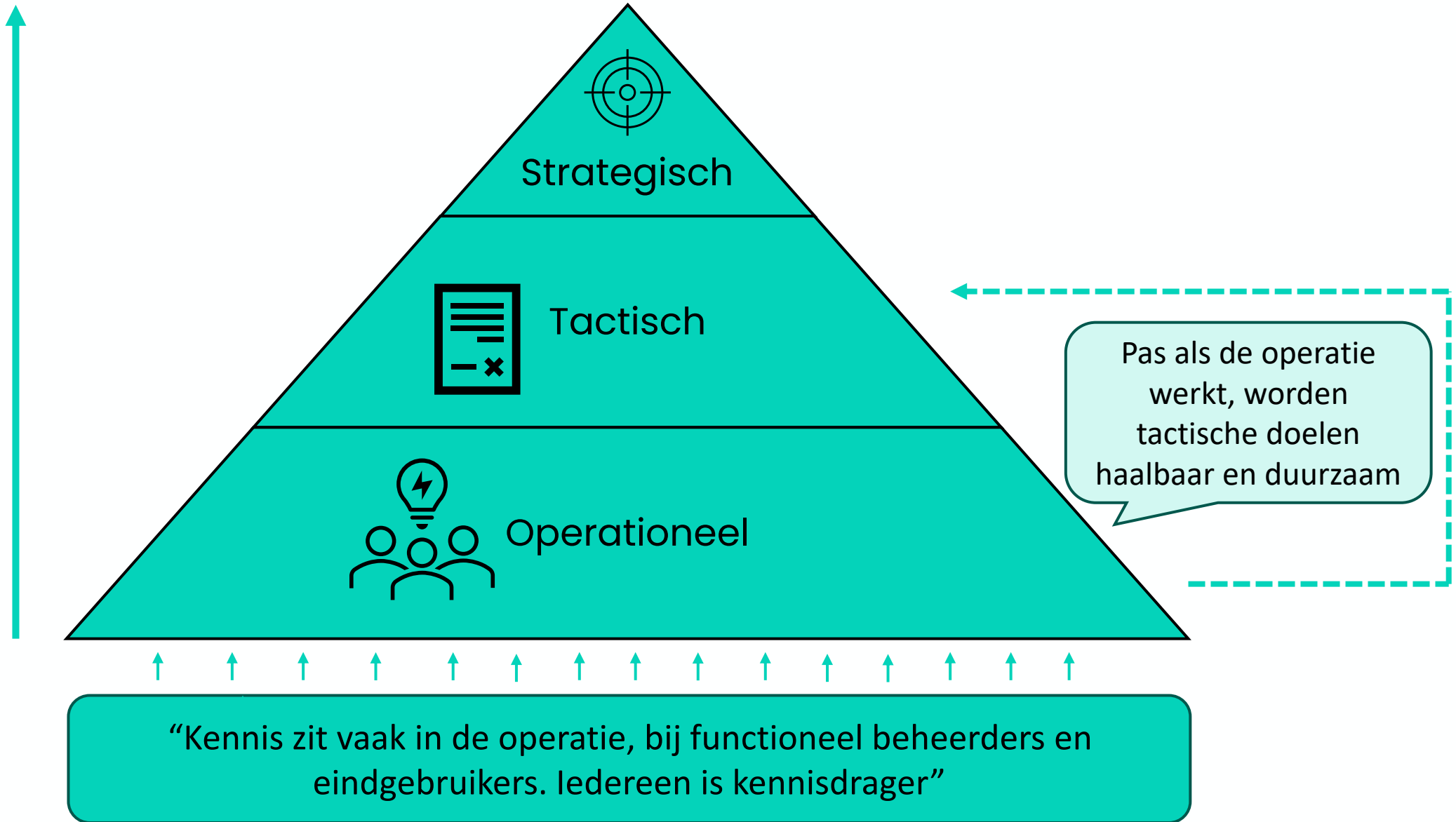
Bottom-up aanpak



Bottom-up aanpak

- **Tactische doelen**
 - Hogere adoptie van (nieuwe) softwareapplicaties -> Informatiebehoefte
 - Minder IT-meldingen, trainingstijd en supportkosten -> Informatiebehoefte
 - Snellere onboarding van nieuwe medewerkers -> Informatiebehoefte
- Alignment tussen tactisch en operationeel
- Geef medewerkers in de 'operatie' de mogelijkheid om eenvoudig kennis vast te leggen, updaten, gebruiken en beheren.
Zij kunnen de informatiebehoefte binnen de organisatie invullen.

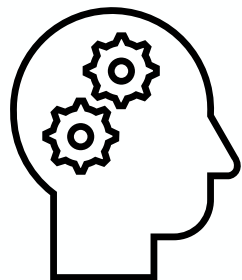
Impact & vertrouwen stijgt naar boven



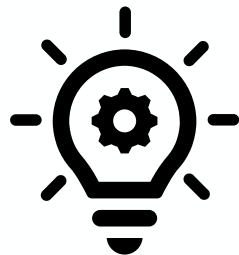
Kracht van bottom-up aanpak

- **Creatie- en updateproces van kennis**
 - Snel kunnen maken en voor iedereen te begrijpen
- **Beheer en actualiteit**
 - Zorg voor centrale opslag en beheer
 - Eigenaarschap > functioneel beheer, proces eigenaren, key-users
- **Format van kennis/instructiemateriaal**
 - Uniformiteit > video vs. plaatje vs. tekst
 - Herkenbaarheid voor het beoogde doel
 - Hoger leerrendement, trainen vs. werkplekleren
- **Ontsluiten van de gemaakte materialen**
 - Laagdrempelig > delen
 - Waar vind ik wat? > communicatie is key
 - Ecosysteem vs. Egosysteem

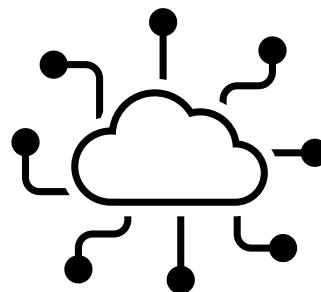
Wat werkt in de praktijk



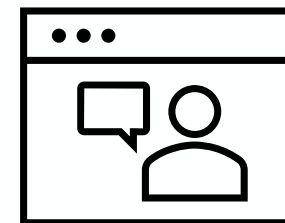
Leg kennis vast
tijdens het werk



Houd de kennis
klein & concreet



Zet dezelfde
kennis voor
meerdere
doeleinden in

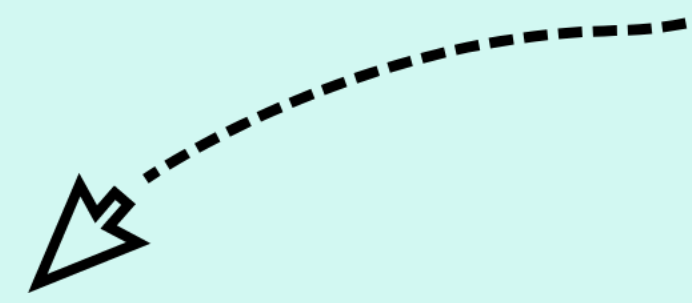


Vindbaar en snel
bij de
eindgebruiker

De ideale situatie

Stel dat kennisborging vanaf nu goed is ingericht.

Wat is dan de grootste winst voor functioneel beheer bij de volgende verandering?



www.selfguide.com/sales

- Informatie, blogs
- Demo
- Trial



peter.klijndijk@selfguide.com

06 – 462 863 02

