Whitepaper

Waarom kennis vastleggen belangrijk is voor iedere organisatie



INHOUD

2 Kennis die nooit is vastgelegd

2 Waarom organisaties hun kennis niet vastleggen

4 Wat het ophalen van kennis uit hoofden oplevert voor de organisatie

5 Hoe TKC helpt bij het vastleggen van kennis in hoofden

5 We halen kennis naar boven, ook de kennis waarvan niemand wist dat die er was

6 We vertalen specialtische kennis naar duidelijk content die iedereen begrijpt

6 Wij zorgen dat de kennis blijft, ook als mensen verdergaan

7 Best Practice: hoe een organisatie in de technische branche cruciale kennis veiligstelde met hulp van TKC digital

7 Neem contact met ons op



Kennis die nooit is vastgelegd

In elke organisatie zijn er mensen die ervoor zorgen dat het werk soepel blijft verlopen. Ze kennen de processen als geen ander, weten precies waar de risico's zitten en lossen problemen op voordat iemand anders ze ziet. Alles loopt op rolletjes, vaak dankzij een kleine groep stille experts.

Tot het moment dat het misgaat. Een senior medewerker kondigt aan met pensioen te gaan. Een andere expert besluit een nieuwe uitdaging aan te gaan. Je denkt eerst nog: "Dat komt wel goed, (nieuwe) collega's pakken het werk verder op."

Maar al snel merk je dat het anders loopt. Werk blijft liggen, collega's stellen steeds dezelfde vragen en eenvoudige taken kosten ineens veel meer tijd. Processen lopen niet meer zoals eerst en kleine fouten worden onverwacht grote problemen. Niet omdat niemand zijn best doet, maar omdat er één ding ontbreekt: de kennis die nooit is vastgelegd. Dit noemen we kennisverlies. Het sluipt er langzaam in, tot het ineens zichtbaar wordt. En dan ben je eigenlijk al te laat.

Gelukkig hoeft het niet zover te komen. Je voorkomt dat kennis verdwijnt door op tijd vast te leggen wat medewerkers weten. Het vastleggen van kennis is geen extra taak of tijdelijke oplossing, maar een noodzakelijke investering. Je maakt jezelf minder afhankelijk van individuen en zorgt dat cruciale kennis niet verdwijnt. Ongeacht wie blijft, vertrekt of van rol wisselt.



Waarom organisaties hun kennis niet vastleggen

Het komt vaak voor dat kennis nog niet is vastgelegd. Maar waarom eigenlijk niet? Dit zijn veel voorkomende redenen die we in de praktijk zijn tegengekomen:

- **Tijdgebrek:** medewerkers zijn vooral bezig met hun dagelijkse werk. Kennis opschrijven voelt als iets ‘voor erbij’ en daar is vaak geen ruimte voor.
- **Onbewuste expertise:** experts hebben vaak zoveel ervaring, dat ze niet doorhebben wat ze eigenlijk allemaal al weten. Ze vinden het ‘gewoon logisch’ en staan er niet bij stil dat anderen het niet weten.
- **Geen centrale plek:** als er geen vaste plek is om kennis op te slaan, blijft de kennis in het hoofd van de expert of bijvoorbeeld op de eigen schijf en in zelfgemaakte notities
- **Het voelt als extra werk:** kennis delen wordt vaak gezien als extra werk in plaats van een essentieel onderdeel van het werk.
- **Vakkennis vertalen naar duidelijke tekst is niet vanzelfsprekend:** niet iedereen vindt het makkelijk om kennis helder en gestructureerd op papier te krijgen.
- **Wisselende teams:** bij korte projecten of veel personeelswisselingen wordt minder geïnvesteerd in het vastleggen van kennis, terwijl dat juist dan hard nodig is.



Wat het ophalen van kennis uit hoofden oplevert voor de organisatie

Kennis haal je niet ‘zomaar’ uit de hoofden van je medewerkers, dit doe je met een reden. Wanneer je als organisatie serieus werk maakt van het vastleggen van deze kennis, levert het je de volgende voordelen op:

- **Continuïteit:** werk kan doorgaan, ook als iemand vertrekt of langdurig afwezig is.
- **Minder fouten:** collega’s werken volgens dezelfde informatie en werkwijze.
- **Snellere onboarding:** nieuwe medewerkers kunnen zelfstandig informatie opzoeken en sneller ingewerkt worden.
- **Efficiënter werken:** teams hoeven minder vaak dingen opnieuw uit te zoeken.
- **Minder afhankelijk van individuen:** kennis zit niet meer bij één persoon, maar is beschikbaar voor iedereen.
- **Hogere productiviteit:** medewerkers kunnen sneller beslissingen nemen en hun werk beter plannen.
- **Kostenbesparing:** bij vertrek van medewerkers hoef je niet telkens opnieuw het wiel uit te vinden.
- **Betere samenwerking:** afdelingen werken vanuit dezelfde informatie en begrijpen elkaars processen beter.
- **Verbetering van kwaliteit:** een kennisbank maakt het mogelijk om informatie te blijven aanscherpen op basis van feedback van gebruikers.



Hoe TKC digital helpt bij het vastleggen van de kennis in hoofden

We helpen organisaties bij het vastleggen van kennis die nog in de hoofden van medewerkers zit. Dat doen we op de manier die het beste past bij de organisatie en de situatie:



We adviseren bij de implementatie van het proces.



We nemen delen van het proces voor onze rekening.



We voeren het volledige proces uit.

Hieronder lees je onze aanpak in hoofdlijnen.

We halen kennis naar boven, ook de kennis waarvan niemand wist dat die er was

We beginnen met gesprekken met de vakspecialist. Het doel is om te begrijpen welke kennis nodig is om het werk goed uit te voeren. Hoe deze gesprekken eruitzien, hangt af van de complexiteit van het vak. Soms zijn korte interviews genoeg. Soms zijn meer inhoudelijke sessies nodig. We luisteren, stellen vragen en kijken waar nodig mee met het werk. Zo halen we alle belangrijke onderwerpen boven water.

Het resultaat: een duidelijk overzicht van de kennis die we gaan vastleggen.

We vertalen specialistische kennis naar duidelijke content die iedereen begrijpt

Kennis opschrijven is één ding. Kennis zó opschrijven dat iedereen ermee kan werken, is iets heel anders. Daarom schrijven wij de content voor de organisatie uit. We vertalen specialistische kennis naar duidelijke content, zoals werkinstructies, FAQ's en procesbeschrijvingen.

De vakspecialist levert de inhoud, wij gaan met de informatie aan de slag. Zo blijft de tijdsinvestering voor de vakspecialist beperkt. Alleen voor de inhoudelijke check is de specialist nog wel nodig. De specialist controleert of de geschreven content inhoudelijk klopt en beantwoordt eventuele inhoudelijke vragen.

Het resultaat: direct bruikbare documenten die duidelijk, volledig en praktisch zijn.

Wij zorgen dat de kennis blijft, ook als mensen verdergaan

Wanneer de content klaar is, zorgen wij dat deze terechtkomt op de juiste plek. Bijvoorbeeld in de kennisbank of op het interne platform. We zorgen dat de informatie vindbaar is en helpen bepalen wie verantwoordelijk wordt voor updates. Kennis vastleggen heeft alleen waarde als het ook goed wordt beheerd. Daarom denken we vanaf het begin al mee over toekomstbestendigheid.

Het resultaat: kennis die blijft, groeit en makkelijk te onderhouden is.



Best practice: hoe een organisatie in de technische branche cruciale kennis veiligstelde met hulp van TKC digital

Bij een brancheorganisatie in de technische sector werd duidelijk hoeveel kennis alleen in de hoofden van medewerkers zat. Het intranet stond vol verouderde en dubbele documenten, terwijl belangrijke stappen in processen nooit waren vastgelegd. Nieuwe collega's wisten niet waar ze informatie konden vinden en of de informatie überhaupt wel beschikbaar was, waardoor het inwerken maanden duurde.

De situatie werd urgent toen meerdere vakspecialisten bijna met pensioen gingen. Zij hadden jarenlange ervaring, maar hun werkwijze stond nergens beschreven. Zodra zij zouden vertrekken, zou een groot deel van de kennis verdwijnen. Om dit te voorkomen, startten wij met het gestructureerd vastleggen van deze kennis. Via interviews en inhoudelijke sessies vertelden medewerkers stap voor stap hoe hun werk in de praktijk ging. Onze content consultants vertaalden deze informatie naar duidelijke werkinstructies en artikelen in begrijpelijke taal.

Tijdens dit proces ontdekten we niet alleen ontbrekende kennis, maar ook verbeterkansen. Zo bleek dat een veelgebruikte berekening jarenlang een fout bevatte. Door kritisch te kijken en de stappen opnieuw te doorlopen, konden we deze corrigeren. Iets wat anders nooit naar boven was gekomen.

Het resultaat van onze aanpak: een actuele, overzichtelijke kennisbank. Nieuwe medewerkers konden sneller zelfstandig aan de slag, ervaren collega's werden minder vaak gestoord met vragen en de organisatie was beter voorbereid op het vertrek van experts. De opgebouwde kennis was niet langer afhankelijk van individuen, maar beschikbaar voor iedereen.

Neem contact met ons op

Wil je ook kennisverlies voorkomen? Onze content consultants helpen je graag met het vastleggen van jouw cruciale kennis. Meer weten over onze aanpak of wil je sparren over jouw situatie? Neem contact met ons op!