



# ON THE BRINK

## Inrichten organisatiebreed Kennisloket

### **Een eerstelijns, 'single point-of-contact' voor medewerkers**

Een Kennisloket coördineert het beantwoorden van allerhande vragen van medewerkers en stimuleert daarmee de verspreiding van de binnen de organisatie aanwezige kennis en initieert de ontwikkeling van nieuwe, gezochte kennis.

Een organisatiebreed Kennisloket draag zorg voor het geheugen van de organisatie: het ziet toe op beantwoording van vragen van alle medewerkers, en legt daarbij zowel de vraag als het antwoord vast voor gebruik door anderen, legt lessons learned vast en ontsluit deze en helpt de organisatie haar kennis te integreren

### **Kernactiviteiten**

De kernactiviteiten van een Kennisloket zijn:

- eerste lijn ondersteuning: het beantwoorden van vragen, samen met klanten specificeren van hun probleem en doorverwijzen (en monitoren dat er ook antwoord komt van de tweede of derde lijn);
- het verzamelen, analyseren, structureren, integreren en verspreiden van de meest of veelvuldig gestelde vragen (de Frequently Asked Questions);
- het verzamelen, analyseren, structureren, integreren en verspreiden van ervaringen c.q. lessons learned;
- het makelen tussen iemand die bepaalde kennis zoekt en de persoon die deze kennis bezit.

### **Ruime praktijkervaring**

On The Brink heeft praktijkervaring met het inrichten en operationaliseren van een organisatiebreed Kennisloket en weet welke succesfactoren daarbij belangrijk zijn.

### **Geïnteresseerd?**

Bent u geïnteresseerd om in uw organisatie een Kennisloket in te richten? Neemt u dan contact op met Dr. Paul van den Brink MBA, telefoonnummer 06-50.438.437 of e-mail [think@onthebrink.nl](mailto:think@onthebrink.nl) voor meer informatie.