

Evaluatie community platformen

VitaValley



Techonomy B.V.

Wesley Romeijnders

e-mail wesleyromeijnders@techonomy.nl

Jasper Snelders

e-mail jaspersnelders@techonomy.nl

VitaValley

Pasquella van Ruiten

e-mail pvanruiten@vitavalley.nl

Inhoudsopgave

Aanleiding & stappenplan	3
Uitgangspunten	5
Stap 1: Evaluatie huidige communities i.r.t. gebruikte tooling	7
Stap 2: Gewenste situatie incl. technische requirements	11
Stap 3: GAP-analyse	13
Stap 4: Going short	16
Stap 5: Advies	25
Bijlagen	27

Aanleiding & stappenplan

VitaValley is een onafhankelijke netwerkorganisatie en realiseert sinds 2004 innovaties met grote impact op het werk van zorgprofessionals en op de gezondheid van veel burgers. Dit doen ze door middel van het opzetten van landelijke leernetwerken, het faciliteren van regionale themacoalities en het ontwikkelen van kennis- en innovatieprogramma's zoals Vitaal Thuis, SET-up, 2diabeat, Vitaal Leven en de VitaValley Academie. Ook werkt VitaValley voortdurend aan de ontwikkeling van nieuwe programma's, waarbinnen het actief optreedt als kennisdeler.

Voor een aantal van deze programma's maakt VitaValley gebruik van Embrace, een technologische oplossing die wordt gebruikt voor het faciliteren van een online community. Embrace wordt momenteel ingezet voor drie programma's, namelijk SET-up, Vliegwielen in de Wijk (onderdeel van de community omgeving van SET-up) en 2diabeat. Deelnemers aan een programma krijgen toegang tot een online omgeving. Binnen deze omgeving kan men informatie vinden, maar ook zelf kennis delen en interacteren met andere community-members.

VitaValley wil graag weten of de huidige software van Embrace nog steeds de meest geschikte oplossing is voor de huidige programma's, maar ook of het geschikt is voor toekomstige nieuwe programma's. Met andere woorden: is het toekomstproof? Zijn er (voor specifieke behoeften of programma's) betere oplossingen in de markt te vinden? Op die vragen geven we antwoord in onderliggend adviesrapport.

In aanloop naar dit adviesrapport is een vijftal stappen gedefinieerd die leiden tot een advies m.b.t. de inzet van de technologie. Er wordt gekeken naar de huidige situatie (hoe functioneert de huidige technologie?), de gewenste situatie (hoe willen we dat het functioneert?) en de markt (wat bestaat er allemaal aan technologische oplossingen en in hoeverre zijn er goede alternatieven?).

Stap 1 - Evaluatie huidige communities i.r.t. gebruikte tooling

In welke vorm is het creëren van de community geslaagd en hoe heeft de gebruikte techniek daar een bijdrage, of juist niet, aan geleverd. Individuele interviews zijn gebruikt om inzicht te krijgen in het huidige functioneren van Embrace. Er wordt gekeken naar zowel positieve als kritische onderdelen.

Stap 2 - Gewenste situatie in kaart brengen met belangrijkste requirements

Wat is de gewenste situatie als het gaat om het beheren en versterken van de community? En hoe kan techniek daarin een rol spelen. Wat zijn hiervoor de belangrijkste requirements? Individuele interviews, maar ook een groepssessie is onderdeel van deze fase om te komen tot een gezamenlijke visie op de gewenste situatie.

Stap 3 - GAP-analyse

De huidige situatie wordt afgezet tegen de gewenste situatie door middel van een GAP-analyse.

Stap 4 - Going Short

In deze stap gaan we van een longlist naar een shortlist. Vervolgens worden in meer detail de pro's en con's van de shortlist benoemd op basis van requirements.

Stap 5 - Adviesrapport

In de laatste stap wordt het adviesrapport opgesteld, resulterend in (een) oplossing(en) die passen bij de eerder geschetste gewenste situatie. Deze worden onderbouwd door middel van de hiervoor doorlopen stappen.

Uitgangspunten

Bij het opstellen van dit adviesrapport houden we rekening met een aantal uitgangspunten. Deze punten geven namelijk aan waar de focus ligt binnen de zoektocht naar alternatieven voor Embrace, maar ook welke doelstellingen hierbij altijd top-of-mind zijn en wat de verwachte output van het adviesrapport is.

Focus op technische aspecten

Afgaand op de gesprekken, zowel individueel als met de groep, trekken we de conclusie dat het succes van de community platformen voor VitaValley niet alleen afhankelijk is van de onderliggende techniek. Er zijn ook andere vraagstukken die een rol spelen, waarbij het aanjagen en vermarkten van de online communities de boventoon voeren, zoals:

- Hoe versterkt het online community platform de offline activiteiten binnen de verschillende programma's en vice versa?
- In welke fase is toegang tot de online community waardevol?
- Welke behoeften heeft de doelgroep?
- Welke informatie vindt men interessant?
- Weet men dat deze online communities bestaan?
- Hoe krijg je mensen überhaupt zo ver om deel te nemen aan je online community?
- Hoe stimuleer je interactie binnen de community zodat het resultaat van informatievoorziening en kennisdeling zo groot mogelijk wordt?

Echter is besloten ons binnen deze opdracht expliciet te focussen op het technische aspect. Er wordt dus specifiek gekeken **hoe techniek een bijdrage kan leveren aan het verbeteren van de communities en het behalen van de doelstellingen.**

Doelstellingen

Rondom de online communities hangen een aantal doelstellingen. Deze zijn belangrijk om continu als uitgangspunt te hebben tijdens de evaluatie en selectie van online community platforms. Juist omdat techniek (mits op een goede manier toegepast) een bijdrage kan leveren ofwel een versneller kan zijn in het behalen van de doelstellingen. Deze doelstellingen zijn:

- Interactie ("*collega's kennis laten maken*" / "*interactie stimuleren*" / "*mensen onderling laten communiceren*");

- Informeren (“het ontsluiten van informatie en artikelen, webinars, etc.”);
- Kennis delen (“uitwisselen van oplossingen” / “Leren van voorgangers” / “Alle geleerde lessen ophalen en zorgen dat ze verder worden verspreid”).

Al deze zaken hebben als overkoepelend doel een versnelling te creëren binnen de toepassing van kennis binnen de zorg.

Het fundament voor toekomstige keuzes

Na afloop van dit project moet duidelijk zijn wat de markt te bieden heeft als het gaat om online community platforms en hoe dit zich verhoudt tot de huidige oplossing van Embrace. Wat zijn de alternatieven? Dat geeft VitaValley, gezamenlijk met de huidige situatie en de gewenste situatie, namelijk het inzicht om beslissingen te nemen i.r.t. bestaande maar ook nieuwe programma's. VitaValley moet vragen kunnen beantwoorden als:

- In hoeverre is het relevant om de bestaande programma's over te zetten naar een nieuwe omgeving (o.b.v. kosten vs. baten)?
- Waar worden eventueel nieuwe programma's ondergebracht? Is dat Embrace, of moet dat een andere technische oplossing zijn?

Stap 1: Evaluatie huidige communities i.r.t. gebruikte tooling

In welke vorm is het creëren van de community geslaagd en hoe heeft de gebruikte techniek daar een bijdrage, of juist niet, aan geleverd. Individuele interviews zijn gebruikt om inzicht te krijgen in het huidige functioneren van Embrace. Er wordt gekeken naar zowel positieve als kritische onderdelen.

Als we kijken naar het overall succes van de online communities rondom SET-up en 2diabeat, dan wordt daar per programma anders tegenaan gekeken. Zo blijkt er bij SET-up een betere fit te zijn tussen de aard en doelstellingen van het programma en het faciliteren van een online community op de manier waarop het nu gedaan wordt. Dat komt doordat SET-up voor een groter deel draait om (online) **kennisdeling** en het uitwisselen van informatie. Daarbij komt veel kennis en communicatie binnen het online platform vanuit VitaValley, die daarmee het gebruik aanjaagt. Bij 2diabeat is onderlinge interactie en verbinding tussen community members veel belangrijker en komt kennisdeling in een latere fase. Het draait hier meer om **onderlinge interactie, op lokaal niveau** en in de **fysieke wereld**. Mensen zijn op dagelijkse basis binnen hun werkveld minder digitaal en online bezig. De drempel om (actief) deel te nemen aan een online community lijkt dan ook hoger te zijn dan bij de SET-up doelgroep, waar het programma alleen al draait om e-health en digitale toepassingen binnen de zorg.

Embrace

VitaValley werkt inmiddels een aantal jaren met Embrace en is niet ontevreden met de oplossing die wordt geboden. Het is gebruiksvriendelijk en vooral de functionaliteiten om content te delen binnen de community worden over het algemeen als positief ervaren. Denk aan het plaatsen van nieuws en berichten, maar ook het organiseren van een bibliotheek of toolbox.

Kijk je er kritisch naar, dan zijn er wel zaken te noemen die beter kunnen. Zo is Embrace van origine bedoeld als intranet-oplossing in plaats van een online community platform. Dat type platforms komt voor een deel met elkaar overeen, maar er zijn ook verschillen die resulteren in bepaalde focus die wordt gelegd binnen de werking van het platform en specifieke functionaliteiten. Online community platforms leggen de nadruk meer op gebruikersinteractie, het delen van content, het faciliteren van discussies en groepsvorming om de betrokkenheid van de gebruikers te vergroten. Intranet platforms bieden daarentegen functionaliteiten die meer gericht zijn op interne communicatie, documentbeheer, samenwerkingstools en bedrijfsinformatie om de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers te ondersteunen en te stroomlijnen. Dat verschil zie je in sommige gevallen terug. Zo kunnen mensen zich niet zelf aanmelden omdat dit bij een intranet vaak niet nodig is (gebruik wordt soms zelfs verplicht

vanuit werkgever). Ook heb je het gevoel dat er meer kan worden gefaciliteerd als het gaat om het stimuleren van gebruikersinteractie. Vanuit de gesprekken kwamen ook andere zaken naar voren. Die vatten we hieronder samen. De meer gedetailleerde en puntsgewijze samenvatting daarvan is te vinden in [bijlage 1](#).

Verbeterpunten intern

Er is voor VitaValley te veel sprake van handmatig werk. Zo moeten alle deelnemers die zich hebben aangemeld voor de community, handmatig worden toegevoegd aan Embrace. Dit is te inefficiënt en tijdrovend. Ook is er binnen de huidige werkwijze sprake van dubbel contentbeheer. Dat komt met name door de verschillende doelgroepen die men wil bereiken. Een doelgroep die in Embrace zit (community-members), maar ook een doelgroep die daar niet in zit. Veel content is geschikt voor beide doelgroepen, waardoor het op twee plekken geplaatst moet worden (website VitaValley en Embrace). Ook kan content die binnen Embrace geplaatst wordt, niet worden doorgeplaatst via posts op LinkedIn.

Verbeterpunten extern

Interne efficiëntie is belangrijk, maar om de community platformen (nog) succesvoller te maken, zijn andere zaken mogelijk nog belangrijker. Dat zit hem vaak in bepaalde platform functionaliteiten die wel of niet aanwezig zijn of functionaliteiten die op een of andere manier niet goed genoeg functioneren.

1. Laagdrempeligheid

Het is belangrijk dat (potentiële) community members gemakkelijk toegang kunnen krijgen tot het platform en vervolgens gemakkelijk kunnen vinden wat ze zoeken. Op dit moment is er geen mogelijkheid voor mensen om zichzelf aan te melden en direct in te loggen. Uiteindelijk is het ook van belang dat wanneer mensen uiteindelijk deelnemen binnen de community, ze gemakkelijk content kunnen consumeren en delen, maar ook contact kunnen leggen met andere community members. Laagdrempeligheid moet er in algemene zin voor zorgen dat mensen weinig moeite hoeven te doen om te krijgen waar ze naar op zoek zijn. Techniek kan daarin een rol spelen.

Note: tegenover laagdrempeligheid en het gemakkelijk toegang kunnen krijgen staat dat de community enigszins controleerbaar moet zijn (wie zit erin, wat voor content staat erop, etc.) om ervoor te zorgen dat een veilige omgeving wordt geboden om informatie met elkaar te willen uitwisselen. Daar zal een middenweg in gevonden moeten worden. Indien mogelijk wordt hier rekening mee gehouden bij de selectie van alternatieven.

Deze laagdrempeligheid (op alle vlakken) speelt bij 2diabeat waarschijnlijk een nog grotere rol dan bij SET-up. Om mensen in het platform te krijgen, maar vervolgens ook actief te laten

deelnemen en interacteren. Het kunnen *“inpluggen op het dagelijkse leven van mensen”* en *“het gebruikmaken van bestaande oplossingen”* is hier nog belangrijker. Meer dan bij de doelgroep van SET-up begeven mensen zich in Facebook of WhatsApp groepen om kennis met elkaar uit te wisselen. Echter is laagdrempeligheid ook voor SET-up een belangrijk vereiste om de communities nog interactiever te maken. Indien mogelijk zou een verbinding met ander type platformen - zoals de Kennisbank van Vilans - een optie kunnen zijn.

2. Flexibiliteit

VitaValley definieert verschillende rollen binnen haar programma's. In relatie tot de online communities betekent dit concreet dat er functionaliteiten gewenst zijn die het mogelijk maken mensen (zichtbaar) van elkaar te kunnen onderscheiden en andere uitvoerende rechten te geven binnen het platform. Dat zorgt er tegelijkertijd voor dat interactie vanuit meerdere personen kan worden aangejaagd. Hieronder worden een aantal specifieke zaken benoemd, die met name in relatie tot het programma 2diabeat relevant zijn.

- *“Lokale aanjagers moeten in staat zijn om mensen toe te voegen aan een groep”.*
- *“Wijken kunnen niet zelf een nieuwsbericht of agenda item voor het hele platform openbaar maken, en dat zou je wel willen”.*
- Rollen of functies van mensen gemakkelijk herkenbaar kunnen maken, bijvoorbeeld op basis van diens profielinformatie of profielfoto (*“het kunnen aanwijzen van ambassadeurs en/of aanjagers”*).

3. Communicatie en interactie

Op het gebied van (onderlinge) communicatie en interactie voldoet Embrace aan de basisvoorwaarden. Je kunt namelijk berichten posten (zowel richting de gehele communicatie als in een kleinere groep) en chatten met andere community members. Echter heeft men binnen VitaValley het gevoel dat het beter kan. Dat zit hem enerzijds in het verbeteren van de huidige functionaliteit. Bijvoorbeeld om gemakkelijker video's te kunnen delen, mensen niet te hoeven taggen om ze een notificatie te laten ontvangen of het kunnen ranken/raten van mensen die erg actief zijn versus mensen die minder actief zijn. Anderzijds is er behoefte aan volledig nieuwe functionaliteiten en andere manieren van communicatie met de community. Via nieuwe kanalen (push notificaties, WhatsApp, SMS) of via een uitgebreide e-mail functionaliteit waarbinnen beter gesegmenteerd kan worden, makkelijker platform content gedeeld kan worden, personalisatie kan worden toegevoegd en/of communicatie volledig kan worden geautomatiseerd.

4. Volledig nieuwe features

Indien mogelijk is het wenselijk om een meer uitgebreide module te hebben voor evenementen en/of bijeenkomsten. Idealiter kunnen mensen zich binnen het community platform inschrijven

(zonder door te hoeven klikken naar een extern platform) en kan op evenement niveau communicatie worden verstuurd. Ook is VitaValley nieuwsgierig naar de ontwikkelingen in de markt als het gaat om advanced AI-toepassingen, denk aan geautomatiseerde content aanbevelingen, chatbot functie of een spraakfunctionaliteit.

5. Rol van de ontwikkelaar

De ontwikkelaar van de software kan een rol spelen in het succes van de communities. Enerzijds door goede ondersteuning te bieden en het nemen van initiatief. Anderzijds door de software door te ontwikkelen, liefst op basis van feedback van gebruikers. VitaValley is van mening dat de rol van de huidige ontwikkelaar beperkt is.

Samengevat

Samenvattend is VitaValley niet ontevreden over het werken met Embrace. Wel wil het niet zomaar de aanneme doen dat Embrace voor zowel toekomstige programma's (mogelijk van andere aard en met andere doelstellingen) als voor de bestaande programma's nog steeds de meest geschikt oplossing is. VitaValley is daarnaast nieuwsgierig naar wat de markt - inmiddels zijn we een aantal jaar verder - nog meer te bieden heeft. Mogelijk zijn er goede alternatieven. Puur kijkend naar technische features, maar mogelijk ook op basis van een betere fit met bepaalde (toekomstige) programma's.

Stap 2: Gewenste situatie incl. technische requirements

Wat is de gewenste situatie als het gaat om het beheren en versterken van de community? En hoe kan techniek daarin een rol spelen. Wat zijn hiervoor de belangrijkste requirements? Individuele interviews, maar ook een groepsessie is onderdeel van deze fase om te komen tot een gezamenlijke visie op de gewenste situatie.

Embrace is van origine een intranet oplossing en niet sec bedacht om te functioneren als online community software. De afgelopen jaren is een verschuiving te zien in veel marketingstrategieën van organisaties, waarbij de focus steeds meer is verschoven naar het opbouwen van sterke, betrokken en loyale communities rond hun merk en/of producten. De hierboven genoemde trend zorgt ervoor dat de software categorie voor online community platforms de laatste jaren is gegroeid. Er zijn nieuwe oplossingen op de markt gekomen wat kansen biedt aan organisaties om beter invulling te kunnen geven aan hun community strategie. Zo mogelijk ook voor VitaValley.

Kijk je naar de gewenste situatie, dan gaat het voor een groot deel over het oplossen van tekortkomingen die VitaValley ervaart bij het werken met Embrace ([zie de beschrijving van de huidige situatie](#)). Echter gaat het ook over het toevoegen van nieuwe functionaliteiten die helpen bij het inrichten en onderhouden van een betrokken community. De markt heeft stappen gezet, bijvoorbeeld op gebied van flexibiliteit (o.a. integratiemogelijkheden) het stimuleren van interactie (d.m.v. likes, gamification, quizen, chat, etc.) en relevantie in communicatie (d.m.v. aanbevolen content, segmentatie). Anderzijds gaat het erom dat de software aansluit bij de aard van het programma waarvoor VitaValley het wil inzetten. Software aanbieders leggen mogelijk de nadruk op bepaalde functionaliteiten. Daarom kan bepaalde software voor VitaValley beter aansluiten bij een bepaald type programma en de doelstellingen die daarbij horen. We zetten daarom de belangrijkste verschillen tussen 2diabeat en SET-up uiteen.

- 2diabeat richt zich met name op **lokale participatie en betrokkenheid**. Lokale aanjagers spelen een belangrijke rol. Er moet dus een mogelijkheid zijn voor wijken om zelfstandig gebruik te maken van het platform. Daarnaast is het belang van efficiënte en laagdrempelige communicatie tussen lokale aanjagers en deelnemers groot. Het gewenste platform voor 2diabeat biedt dan ook functionaliteiten die **onderlinge communicatie** stimuleren en vergemakkelijken. Echter moet het platform ook een centrale hub bieden voor informatie-uitwisseling.
- SET-up is meer gericht op **kennisuitwisseling** tussen verschillende belanghebbenden. De thema's die centraal staan zijn breder en het gebeurt hier veel meer op landelijk niveau. Het platform moet verschillende content formats aanbieden en het faciliteren van (online) events en meet-ups rondom bepaalde leerthema's is een pré. Ook hier is echter

behoefte aan uitgebreidere mogelijkheden om community-leden onderling met elkaar te laten interacteren.

In de gewenste situatie sluit een eventueel nieuw platform perfect aan op beide programma's. Dat betekent dat er een breed scala aan functionaliteiten aanwezig moet zijn, zowel op het vlak van communicatie en interactie als het aanbieden van content, artikelen, het inschrijven voor evenementen, etc. Op basis van de huidige situatie en op basis van wat de markt te bieden heeft, komen we tot onderstaande lijst met criteria die een rol spelen in de keuze voor eventuele alternatieven.

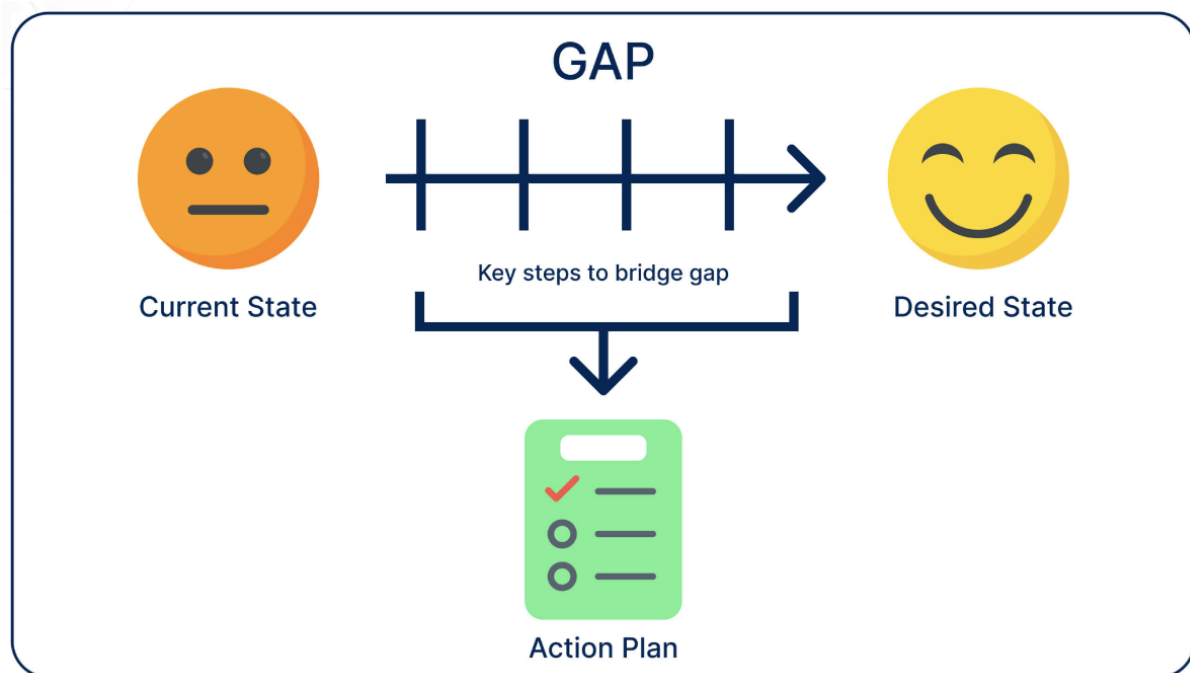
1. Functionaliteiten
2. Flexibiliteit
3. Gebruiksvriendelijkheid & Interface
4. Advanced functionaliteiten
5. Schaalbaarheid & prestaties
6. Betrouwbaarheid
7. Beveiliging & compliance
8. Mobiliteit
9. Integratie & Connectiviteit
10. Kosten & Budget
11. Documentatie & Training
12. Reporting

Een verdieping op deze lijst is te vinden in [bijlage 2](#).

Stap 3: GAP-analyse

De huidige situatie wordt afgezet tegen de gewenste situatie door middel van een GAP-analyse, resulterend in een longlist van technologische oplossingen die zo dicht als mogelijk bij de gewenste situatie komen.

De individuele gesprekken (interviews) en de groepssessie hebben geleid tot een beschrijving van de huidige en gewenste situatie. Met behulp van de GAP-analyse vatten we samen in hoeverre de huidige situatie - waarin gebruik wordt gemaakt van Embrace - voldoet aan de groeiende behoeften en verwachtingen. Het doel van deze analyse is om te begrijpen waar de huidige tooling mogelijk in tekortschiet en te identificeren welke verbeteringen nodig zijn om tot de gewenste situatie te komen.



Afbeelding 1: Visuele uiting van een GAP-analyse

Conclusies - Evaluatie huidige communities i.r.t. gebruikte tooling

Zoals in het eerste hoofdstuk beschreven, is VitaValley niet ontevreden over het gebruik van Embrace. Embrace is een betrouwbare oplossing gebleken voor meerdere jaren. Het algemene gebruiksgemak en de mogelijkheden tot het delen van content binnen de community worden als positief ervaren. Als we kijken naar de belangrijkste voorwaarden, voldoet Embrace hier in de

basis aan. Binnen het platform is het mogelijk om kennis te maken met andere deelnemers, deelnemers te informeren en kennis te delen. Dit alles weliswaar in beperkte vorm.

Tegelijkertijd is de primaire focus van Embrace het faciliteren van een intranet omgeving. Hierdoor loopt VitaValley ook tegen beperkingen van het systeem aan. Deze beperkingen komen tot uiting in de mindere flexibiliteit van het platform. Het toevoegen van nieuwe gebruikers dient handmatig te gebeuren en het kunnen aanpassen van gebruikte benamingen in het platform is niet mogelijk. Ook zijn er te weinig mogelijkheden om interactie te stimuleren of mensen te verleiden vaker terug te komen naar het platform, bijvoorbeeld door middel van geautomatiseerde e-mails of push notificaties naar bepaalde groepen binnen de community. Hier is de discrepantie tussen enerzijds de beperkingen van het systeem en anderzijds de gewenste werkwijze en invulling van de communities door VitaValley duidelijk zichtbaar.

Conclusies - Gewenste situatie incl. belangrijkste technische requirements

De gewenste situatie omvat een breed scala aan functionaliteiten en vereisten, waaronder gamification, polls, inschrijfmodules voor evenementen, groepering van contacten, notificaties, nieuwsbrieven en verbeterde onboarding (per groep). De nadruk ligt op het creëren van een intuïtieve, gebruiksvriendelijke interface die de betrokkenheid van gebruikers vergroot, evenals op geavanceerde functies zoals automatisering en aanbevelingen op basis van gebruikersgedrag.

Wanneer we kijken naar deze lijst van requirements, gaat het om een verbeterde flexibiliteit, meer mogelijkheden voor interactie en communicatie onderling en bevat deze volledig nieuwe functionaliteiten. Een ander belangrijk aspect is de laagdrempeligheid, met hierin het bijzonder het geautomatiseerd kunnen toevoegen van nieuwe gebruikers. Andere gewenste functionaliteiten spelen veelal in op het vergroten van de betrokkenheid. Het is duidelijk dat Embrace op dit moment in veel van deze gewenste functionaliteiten niet kan voorzien.

Tot slot bestaan er aanvullende wensen omtrent het gebruikersbeheer van deelnemers door medewerkers van VitaValley. Een betere rollen- en rechtenstructuur, groepering van contacten in besloten en open groepen en integraties met andere platforms en kanalen zijn veelvuldig benoemd. VitaValley wil daarnaast graag dat de community zoveel mogelijk onderdeel wordt van de dagelijkse bezigheden van mensen. Een platform dat - ongeacht apparaat voorkeur - toegankelijk is, is een pré. Hoewel Embrace in bepaalde mate invulling geeft aan de beschreven doelstellingen, is de verwachting dat er andere tools beschikbaar zijn die beter aansluiten bij de behoeften.

Conclusie GAP-Analyse

De gap tussen de huidige situatie en de gewenste situatie is duidelijk aanwezig. Hoewel Embrace goed presteert in sommige opzichten, schieten sommige functionaliteiten tekort als het kijkt naar de gewenste situatie. VitaValley heeft een duidelijke visie op de functionaliteiten en eigenschappen die essentieel zijn voor het optimaliseren van hun community platform.

Een volgende stap is het grondig evalueren en vergelijken van Embrace met alternatieve oplossingen, om te kunnen bepalen welke tool(s) het beste aansluit(en) bij de groeiende wensen en behoeften van VitaValley i.r.t. hun programma's. Deze analyse moet ertoe leiden om de kloof tussen de huidige en gewenste situatie te verkleinen en is gebaseerd op de requirements zoals deze eerder zijn beschreven.

Stap 4: Going short

In deze stap gaan we van een longlist naar een shortlist. Vervolgens worden in meer detail de pro's en con's van de shortlist benoemd op basis van requirements.

Om beter aan te sluiten bij de gewenste situatie zijn er een 21-tal tools onder de loep genomen. Deze "long-list" is tot stand gekomen met behulp van desk research, ervaringen opgedaan binnen vergelijkbare projecten en tools en bestaande kennis over de markt. Ze staan hieronder opgesomd, in alfabetische volgorde.

Longlist		
Bettermode	Hivebrite	OpenSocial
Circle	Huddle	Plek.co
Crowded	Jostle	VeryConnect
Disciple	LinkedIn Groups	Whatsapp
Discourse	Mett	Wildapricot
Facebook Groups	MightyNetworks	Wylo
Gainsight	MyCompany	Yunits

Tabel 1: Longlist van community platformen

Bovenstaande tools kunnen globaal worden ingedeeld in drie categorieën:

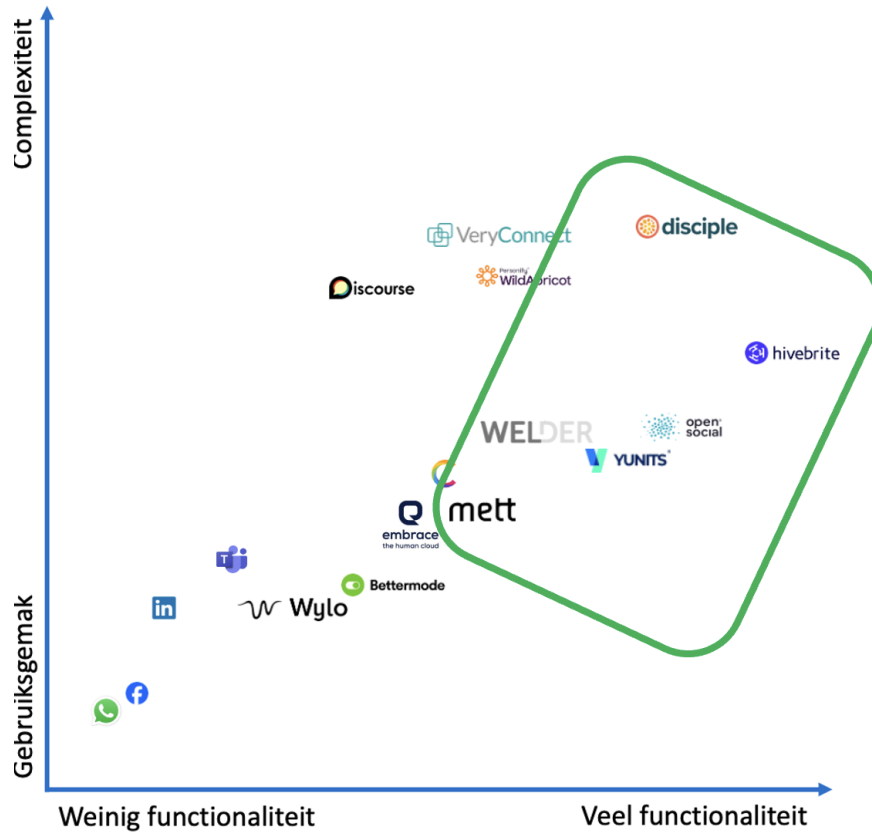
1. **Communities rondom creators:** Vooral de Amerikaanse aanbieders op de longlist zijn gericht op het creëren van communities rondom *creators*; individuen die online content ontwikkelen voor social platforms. Dit type tools biedt voornamelijk functionaliteiten die het voor creators makkelijk maken om in contact te komen met hun fans of doelgroep. Denk hierbij aan het aanbieden van online courses of livestreaming mogelijkheden. Functionaliteiten die niet direct aansluiten op de programma's van VitaValley.
2. **Communities rondom externe netwerken:** Veel Europese partijen op de lijst - afgezien van Nederland - zijn gefocust op communities rondom alumni-netwerken of bieden mogelijkheden om communities te ontwikkelen rondom universiteiten of non-profits. Deze tools bieden verschillende functionaliteiten en kunnen omschreven worden als een *one-stop-shop*. Ze zijn vooral gericht op het stimuleren van interactie tussen mensen,

bijvoorbeeld via 1:1 communicatie, polls, fora en groepen. Dit zijn functionaliteiten die aansluiten bij programma's van VitaValley waarin interactie tussen mensen het belangrijkste doel is. Tools binnen deze categorie vragen dus om diepere analyse.

3. **Communities rondom interne netwerken:** Veel Nederlandse partijen op de longlist presenteren zich als bedrijfsportal, intranet of communicatieplatform voor medewerkers. Het gaat hier om functionaliteiten als een smoeleboek voor collega's, onboarding of het uitzetten van surveys voor medewerkersonderzoeken. Ook bevatten ze functionaliteiten voor het delen van kennis via verschillende contentvormen in open of besloten groepen. Een aantal van deze platformen gaat verder dan dat, waardoor het aanvullende functionaliteiten bezit om het breder in te zetten als community platform. Deze platforms passen in potentie goed bij de programma's van VitaValley waarin het delen van kennis en content belangrijk is. Ook deze tools vragen om een verdiepingsslag.

In het vervolg nemen we alleen de tools mee uit categorie 2 & 3. Dat betekent dat er in 15 van de in totaal 21 tools verdieping wordt aangebracht en wordt bekeken of ze in aanmerking komen om aan de doelstellingen van beide programma's te voldoen. Daarom wordt er gekeken naar de tools die het meest "allround" zijn. Daarmee wordt bedoeld dat ze functionaliteiten bevatten die passen bij de verschillende programma's van VitaValley, ongeacht de aard van het programma. In relatie tot 2diabeat en SET-up zou je kunnen zeggen dat een tool zowel laagdrempelig moet zijn en goede onderlinge communicatie moet faciliteren maar òòk in staat moet zijn content in verschillende vormen te kunnen creëren om kennisdeling te stimuleren om enigszins aan te sluiten bij beide programma's.

Om te bepalen welke tools dat zijn, worden ze langs de meetlat gelegd op basis van **gebruiksgemak** (voor zowel deelnemers als beheerders, daar zien we een grote mate van samenhang) en de **hoeveelheid (advanced) functionaliteiten**. Deze hangen vaak met elkaar samen, waar we zien dat meer functionaliteiten zorgen voor meer complexiteit aan de kant van de gebruiker en/of beheerder. De belangrijkste onderdelen die geleid hebben tot onderstaande matrix zijn de user interface, moderatie mogelijkheden en de mogelijkheden om te integreren met andere tools.



Afbeelding 2: Matrix op basis van gebruiksgemak versus functionaliteit, aangevuld met Microsoft Teams & Embrace

Zoals te zien zijn een aantal tools hoog in gebruiksgemak, maar bezitten ze relatief weinig functionaliteiten. Andere tools hebben meer functionaliteiten, maar zijn (daardoor) ook meer complex. Tegelijkertijd is er ook iets anders aan de hand. Er zijn ook tools die veel functionaliteiten bezitten en tegelijkertijd meer toegankelijk zijn dan andere tools. Dit komt veelal door een betere user interface en -experience. Op basis van dit inzicht, maar ook de criteria gebruiksgemak, laagdrempeligheid, flexibiliteit, functionaliteiten en de rol van de ontwikkelaar is ervoor gekozen om de 15 tools terug te brengen naar 6 (in het groene kader). Deze 6 tools zijn kwalitatief beter, meer allround en sluiten daardoor potentieel beter aan bij de behoeften rondom bestaande en toekomstige programma's van VitaValley. In deze exercitie is nog geen rekening gehouden met de pricing van de tools.

Going short		
Mett	Disciple	Yunits
Hivebrite	MyCompany	OpenSocial

Tabel 2: Shortlist van community platformen

Met de overgebleven tools zijn demo's gepland, is gebruikgemaakt van beschikbare online documentatie en/of is toegang verkregen tot reeds bestaande communities die draaien op deze tools. Zodoende kunnen deze tools inhoudelijk goed worden beoordeeld.

Onderstaand zijn per tool drie pro's en con's beschreven die een beeld geven van de grootste verschillen tussen de platformen.

Mett

- *Pro's:*
 - Het platform heeft een pricing model dat niet gebaseerd is op het aantal gebruikers.
 - Het bevat voldoende integraties met andere toolings, waaronder Mailchimp.
 - De ontwikkelaar van het platform heeft veiligheid hoog in het vaandel staan en draagt dit actief uit.
- *Con's:*
 - De opbouwkosten zijn in vergelijking met andere platformen aan de hoge kant.
 - Het platform heeft een visueel mindere aantrekkelijke look en feel
 - Het platform is vergelijkbaar aan functionaliteiten en opzet als Embrace.

Mett is geschikt als platform voor programma's waar lokale betrokkenheid en interactie belangrijk is voor het succes van het programma. Dit bereikt Mett met functionaliteiten als open of besloten groepen, verschillende communicatiemogelijkheden of het kunnen volgen van andere deelnemers.

Disciple

- *Pro's:*
 - Het platform is mobile-first gebouwd.
 - De app is volledig in lijn te brengen met de huisstijl.
 - Biedt integratiemogelijkheden via Zapier aan, waardoor het mogelijk is om informatie van buiten het platform geautomatiseerd het platform in te krijgen (of vice versa).

- Con's:
 - Het is een Engelse partij, wat mogelijk moeilijkheden kan opleveren wat betreft ondersteuning.
 - Doordat het een Engelse partij is, kunnen de regelgeving rondom beveiliging, security en opslag van gegevens verschillen met de Nederlandse normen.
 - Disciple is minder dan Hyvebrite (volgt later) als het gaat om flexibiliteit binnen het platform.

Disciple is geschikt als platform voor programma's waar kennisuitwisseling belangrijk is voor het succes van het programma. Dit bereikt Disciple met functionaliteiten als contentbibliotheken, mogelijkheid om folders, groepen of lijsten te maken en het kunnen inplannen van berichten.

Yunits

- Pro's:
 - Het is een visueel aantrekkelijk platform en bezit tegelijkertijd de belangrijkste functionaliteiten om een community te bedienen.
 - Het werkt voor grote klanten, en heeft daarmee een bewezen staat van dienst.
 - De ontwikkelaar van het platform is een Nederlands digitaal agency. Het heeft een trackrecord bij grote klanten. Het is daarmee een betrouwbare partner.
- Con's:
 - Tegelijkertijd, doordat de ontwikkelaar een digitaal agency is, is het mogelijk dat de focus niet altijd op de doorontwikkeling van het platform ligt.
 - De startup-fees zijn aan de hoge kant in vergelijking met andere aanbieders.
 - Er zijn weinig tot geen integraties beschikbaar.

Yunits is een veelzijdig platform en is geschikt voor programma's waar zowel kennisuitwisseling als lokale betrokkenheid en interactie belangrijk zijn voor het succes van de betreffende programma's. Dit bereikt Yunits met functionaliteiten als kennisbanken, promotie van (lokale) events en het tonen van deelnemers op de

landkaart.

Hivebrite

- *Pro's:*
 - Het is een uitgebreid platform, met vrijwel alle functionaliteiten zoals beschreven in de requirements. Binnen de functionaliteiten heeft het ook de meeste verdieping.
 - Het platform heeft veel mogelijkheden rondom rollen, rechten en beheermogelijkheden.
 - Het wordt gebruikt door grote bedrijven en merken en heeft daarmee een bewezen staat van dienst.
- *Con's:*
 - Wat betreft de pricing is Hivebrite de duurste. Het gemiddelde licentiebedrag ligt tussen de €30.000 en €65.000 per jaar.
 - Het is een Franse partij, wat mogelijk moeilijkheden kan opleveren wat betreft ondersteuning.
 - Hoewel het platform te integreren is met andere toolings, is de API documentatie niet openbaar.

Hivebrite is een veelzijdig platform en is geschikt voor programma's waar zowel kennisuitwisseling als lokale betrokkenheid en interactie belangrijk zijn voor het succes van de betreffende programma's. Dit bereikt Hivebrite met functionaliteiten als eigen portfolios voor deelnemers om content in te delen, uitgebreide onderlinge interactie mogelijkheden en uitgebreide mogelijkheden rondom segmentatie van deelnemers op basis van profielinformatie.

MyCompany

- *Pro's:*
 - Binnen het platform is het mogelijk om vrijwel alle benamingen aan te passen naar wens.
 - Het platform beschikt over een uitgebreide zoekfunctionaliteit, waardoor het vinden van informatie binnen het platform gemakkelijk wordt.
 - Het is mogelijk om maatwerk te krijgen binnen het platform.
- *Con's:*

- Het platform is visueel minder aantrekkelijk dan andere platformen.
- Het platform is in beginsel gericht op onboarding, tevredenheid en doorontwikkeling van interne medewerkers.
- De integratiemogelijkheden van het platform zijn gericht op personeelsmanagement tools, en bevat geen integratiemogelijkheden naar marketing toolings.

MyCompany is geschikt als platform voor programma's waar lokale betrokkenheid en interactie belangrijk is voor het succes van het programma. Dit bereikt MyCompany met functionaliteiten als een interactieve tijdlijn, uitzetten van surveys onder deelnemers en een volgsysteem voor het volgen van andere deelnemers binnen het platform.

OpenSocial

- *Pro's:*
 - Het platform bevat veel mogelijkheden om het visueel naar eigen smaak en wensen in te richten.
 - De vele rollen en rechten mogelijkheden geven flexibiliteit als het gaat om het delen en toegang geven tot bepaalde content.
 - Alle content werkt met tags, waardoor er diepe filtermogelijkheden zijn voor gebruikers om tot de juiste content te komen.
- *Con's:*
 - Het instaptarief is ongeveer rond de €20.000 euro.
 - OpenSocial bevat veel standaardfuncties, maar ook een aantal add-ons. Deze zitten niet standaard inbegrepen bij het instaptarief. Dit zijn add-ons als mailchimp integratie, gamification elementen en de chat functionaliteit.
 - Open Social biedt ook een open-source variant aan, die in aanschaf goedkoper is dan de SaaS oplossing. Tegelijkertijd, ben je hierbij zelf verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud, waardoor dit alsnog in de kosten kan lopen gezien hier expertise voor nodig is.

OpenSocial is een veelzijdig platform en is geschikt voor programma's waar zowel kennisuitwisseling als lokale betrokkenheid en interactie belangrijk zijn voor het succes van de betreffende programma's. Dit bereikt OpenSocial met functionaliteiten als het inbrengen van ideeën door deelnemers, de mogelijkheid om bepaalde deelnemers rollen en rechten te geven voor het beheren van onderdelen binnen de community of de mogelijkheid voor deelnemers om tegelijkertijd samen te werken in documenten.

In onderstaand tabel zijn voor alle zeven platformen (inclusief Embrace) de scores op basis van de eerder opgestelde criteria inzichtelijk gemaakt. Op basis van deze scores is er een duidelijke rangorde te zien:

1. HiveBrite
2. OpenSocial
3. Disciple
4. Yunits
5. MyCompany
6. Mett
7. Embrace

Criteria	Embrace	Disciple	HiveBrite	Mett	MyCompany	OpenSocial	Yunits
1. Functionaliteiten	3	4	5	3	4	5	4
2. Flexibiliteit	2	4	5	3	4	4	4
3. Gebruiksvriendelijkheid & Interface	4	5	5	4	3	5	5
4. Advanced functionaliteiten	2	4	4	3	4	4	3
5. Schaalbaarheid & Prestaties	4	4	5	4	5	5	5
6. Betrouwbaarheid	4	4	5	4	5	5	5
7. Beveiliging & Compliance	5	4	5	5	5	5	5
8. Mobiliteit	3	5	4	3	4	4	4
9. Integratie & Connectiviteit	2	3	3	4	2	3	2
10. Kosten & Budget	4	4	2	4	3	2	3
11. Documentatie & Training	4	4	4	4	4	4	4
12. Reporting	3	4	4	3	4	4	4
Gemiddelde	3,33	4,08	4,25	3,67	3,92	4,17	4,00

Tabel 3: Overzicht van scores o.b.v. criteria

De platforms met de hoogste score sluiten over het algemeen het beste aan bij de verschillende type programma's van VitaValley. Zij voldoen het meest aan de wensen voor zowel bestaande als toekomstige programma's, of de grootste behoefte nu ligt bij kennisuitwisseling of lokale betrokkenheid en interactie. De tools Hivebrite en OpenSocial zijn het meest allround en scoren zowel horizontaal (de hoeveelheid functionaliteiten) als verticaal (de kwaliteit van bepaalde functionaliteiten) het beste.

Stap 5: Advies

In de laatste stap wordt het adviesrapport opgesteld, resulterend in (een) oplossing(en) die passen bij de eerder geschetste gewenste situatie. Deze worden onderbouwd door middel van de hiervoor doorlopen stappen.

Momenteel is Embrace het platform dat wordt gebruikt door VitaValley binnen hun (online) community behoeften. De gedane exercitie zoals beschreven in dit document, heeft als doel om te bepalen of Embrace nog steeds de beste keuze is voor zowel huidige- als toekomstige programma's. Het advies is gebaseerd op de vijf doorlopen stappen: de evaluatie van de huidige situatie, het definiëren van de gewenste situatie, een GAP-analyse, het opstellen van een longlist om uiteindelijk tot een shortlist te komen van mogelijk geschikte alternatieven.

Ons advies richt zich op drie vragen:

1. Welke ontwikkelingen zijn er op technologisch gebied geweest sinds de start van de programma's?
2. Wat is de fit tussen de huidige tool en beide programma's?
3. Welke tool binnen de markt past het beste bij welk type programma?

Uiteindelijk dienen de antwoorden op deze vragen te zorgen voor betere geïnformeerde beslissingen te kunnen maken bij toekomstige programma's.

Ontwikkelingen binnen de markt

Er zijn alternatieve tools in de markt die meer gespecialiseerde functionaliteiten bieden, zoals geavanceerde interactie, betere gebruikerservaring en integratiemogelijkheden. Deze tools kunnen beter aansluiten op specifieke behoeften van programma's als SET-up en 2diabeat. Deze alternatieven bieden meer geavanceerde functionaliteiten, zoals uitgebreidere interactie- en communicatiemogelijkheden, betere integraties met andere tools en meer flexibiliteit.

Belangrijke verbeterpunten ten opzichte van Embrace zitten voornamelijk in de flexibiliteit, integratiemogelijkheden en meer geavanceerde functionaliteiten. Hierdoor is een betere afstemming op de specifieke doelstellingen van de programma's mogelijk.

Tegelijkertijd is het essentieel om een tool te kiezen die niet alleen voldoet aan huidige behoeften, maar ook kan meegroeien met toekomstige ontwikkelingen en programma's. Door het open karakter van OpenSocial kan deze tool meegroeien met nieuwe technologische ontwikkelingen omdat de markt hieraan kan bijdragen. Hivebrite heeft een bewezen

trackrecord met een grote klantenkring en zal het platform daarom altijd willen doorontwikkelen naar de nieuwste standaarden.

Fit tussen Embrace en beide programma's

Embrace, hoewel betrouwbaar en gebruiksvriendelijk, is oorspronkelijk ontworpen als intranet oplossing, waardoor het beperkt is in functionaliteiten die nodig zijn voor effectieve online communities. Tools als OpenSocial en Hivebrite zijn bij uitstek tools om communities op te zetten en te faciliteren. Hoewel Embrace niet slecht wordt beoordeeld, is er wel een duidelijk verschil in fit te zien met beide programma's.

SET-up en 2diabeat hebben verschillende behoeften wat betreft online interactie en kennisdeling. Terwijl SET-up meer gericht is op (online) kennisdeling, vereist 2diabeat meer interactie op lokaal niveau en in de fysieke wereld. Gebleken is dat dit laatste met Embrace lastiger te bewerkstelligen is.

Ondanks dat Embrace in sommige behoeften voorziet, zijn er duidelijke tekortkomingen, zoals beperkte mogelijkheden voor gebruikersinteractie, uitdagingen in flexibiliteit en aanpassingsvermogen, en beperkte integratiemogelijkheden.

Welke tool past best bij welk type programma?

Tools zoals Hivebrite en OpenSocial scoren hoog op belangrijke criteria zoals functionaliteit, flexibiliteit, gebruiksvriendelijkheid, en integratie. Deze tools zijn geschikt voor zowel kennisuitwisseling als lokale betrokkenheid en interactie.

Voor SET-up, gericht op kennisdeling en online interactie, zou een tool als Disciple goed passen. Voor 2diabeat, met een focus op lokale interactie, zijn platforms zoals Yunits, MyCompany en Mett meer geschikt. Zoals uit de scorekaart is te zien in tabel 3, scoren deze tools in algemeen opzicht beter dan Embrace. Desondanks, liggen de scores (te) dicht bij elkaar. Het is daarom lastig om een gedegen uitspraak te doen in hoeverre het programma 2deabeat met een tool-wijziging de investering waard is.

Conclusie

Hoewel Embrace een solide basis biedt, zijn er alternatieven beschikbaar die beter passen bij de evoluerende behoeften van VitaValley en hun de programma's. Hivebrite en OpenSocial staan hierbij het hoogst aangeschreven, vanwege hun uitgebreide en geavanceerde functionaliteiten. Voor toekomstige programma's is het cruciaal dat VitaValley de specifieke doelen en vereisten van elk programma zorgvuldig overweegt bij het kiezen van de juiste tooling om de effectiviteit en betrokkenheid binnen hun online communities te maximaliseren.

Bijlagen

Bijlage 1: Beknopte notities interviews

Overall beoordeling

- Redelijk tevreden over functioneren Embrace (“voor 2diabeat sluit het wat minder goed aan, maar dat zit hem niet specifiek in techniek”).
- Het werkt (vanuit Techniek) behoorlijk goed. Niet zo intuïtief als Wordpress, maar zeker overkombaar.
- “Wel erg gebruiksvriendelijk”.
- Voor informatievoorziening en het kunnen verspreiden van content werkt het erg goed (nieuws, bibliotheek, toolbox, supportkit, etc.).
- “Niet slecht, maar er zijn verbeterpunten. Ook de leverancier van de software kan hier een grotere rol in spelen”.

Vanuit intern perspectief

- Deelnemers moeten steeds handmatig worden toegevoegd aan het community platform, wat inefficiënt en tijdrovend is (mogelijkheid tot zelf inschrijven, mits controle).
- Zo weinig mogelijk dubbel contentbeheer:
 - Op Embrace
 - Op VitaValley website (voordat ernaar verwezen kan worden via LinkedIn)

Vanuit het perspectief van de doelgroep

- (Technische) laagdrempeligheid is extreem belangrijk binnen de zoektocht naar alternatieven.
 - “In het dagelijks leven van mensen zitten”
 - “WhatsApp en Facebook staan altijd aan”
 - “Misschien niet alles achter een inlog. Content kan een motivator zijn om lid te worden van het programma”
 - “Niet per se het doel om het platform in de zorg te zijn. “Als ze de content maar

ergens vinden, dan is het goed"

- *"Mensen moeten zichzelf kunnen aanmelden (mits er controle op kan worden uitgeoefend)"*
- *"Makkelijk in contact kunnen komen met anderen"*

→ Lang verhaal kort: inloggen moet zo gemakkelijk en laagdrempelig mogelijk zijn, evenals alle activiteiten binnen het platform die het makkelijker maken elkaar te informeren, kennis te delen en met elkaar te interacteren. Al die zaken moeten makkelijk vindbaar zijn en laagdrempelig in gebruik.

- Eigen registratiemogelijkheid voor deelnemers waarmee zij sneller toegang krijgen (bijna zo laagdrempelig als het aanmaken van een Facebook-account). Enigszins in strijd met het kunnen bieden van een "veilige" omgeving om eerlijke verhalen en informatie te delen. Is er een tussenweg?
- Uitzoeken in hoeverre er kan worden ingeplugd op kanalen "die mensen toch al gebruiken".
- Indien mogelijk een "verbinding" met ander type platformen die er zijn. Kennisbank van Vilans, andere community platforms.
- Meer mogelijkheden in het geven van specifieke rollen en rechten aan gebruikers
 - *"Lokale aanjagers moeten in staat zijn om mensen toe te voegen aan een groep"*).
 - *"Wijken kunnen niet zelf een nieuwsbericht of agenda item voor het hele platform openbaar maken, en dat zou je wel willen"*.
- Rollen of functies van mensen gemakkelijk herkenbaar kunnen maken, bijvoorbeeld op basis van diens profielinformatie of profielfoto (*"het kunnen aanwijzen van ambassadeurs en/of aanjagers"*).
- Het kunnen ranken en/of raten van mensen (bijvoorbeeld als men veel interactie heeft of vaak vragen beantwoordt, d.m.v. een aantal sterren).
- Meer mogelijkheden in het delen van video's binnen berichten (zoals bijvoorbeeld een Facebook-post).
- Meer communicatiemogelijkheden. Andere manier dan nu via Mailchimp. Mogelijk maken om selecties (segmenten) te maken en op basis daarvan gemakkelijk communicatie aan te gaan met mensen.
- Kijken naar alternatieve kanalen (niet alleen e-mail, maar bijvoorbeeld SMS, WhatsApp, push notificaties).
 - Ook kijken naar de manier waarop mensen worden geïnformeerd over een persoonlijk bericht (mensen moeten nu getagd worden om een melding te ontvangen). Anders zien ze het niet en worden ze niet getriggerd om naar het

platform te komen.

- Ook kijken naar personalisatiemogelijkheden binnen de verschillende communicatieflows.
- Meer mogelijkheden binnen het inschrijven voor bijeenkomsten en events en ook hier communicatie op kunnen afstemmen.
- Advanced / AI toepassingen indien mogelijk (content aanbevelingen, vraag-antwoord mogelijkheden middels chat, spraakfunctionaliteit, etc.)

Bijlage 2: Gedetailleerde uitwerking van de criteria

Criteria	Toelichting
Functionaliteiten	
Gamification	Het toepassen van spelelementen om de betrokkenheid en motivatie van de gebruikers te vergroten
Polls	Beknpte vraag-antwoord mogelijkheid om meningen en onderwerpen globaal te kunnen toetsen binnen de community.
Quizen	Uitgebreide vraag-antwoord mogelijkheden om te kunnen achterhalen wat er speelt binnen de community.
Chatfunctie	1-op-1 communicatie, groepschats
Reacties & Feedback	- Op basis ervaringen social media
Enquêtes	- Input ophalen bij de community
Inschrijfmodules voor events	- Zichtbaar via algemene Agenda (oid) - Aanmaken events - Inschrijven door deelnemers v/d community - Bevestiging wordt uitgestuurd aan deelnemers (bij voorkeur met mogelijkheid tot iCalendar / Outlook / google agenda item + uitsturen link voor online meeting) - Mogelijkheid om deelnemers te benaderen met bericht / mail (incl bijlages)
Groepering van contacten	- Mogelijkheid voor besloten / open groepen - Door wie kunnen groepen aangemaakt worden?
Notificaties	- Welke notificaties zijn mogelijk? Kan een deelnemer deze zelf aanpassen? - Mogelijkheid tot weekly (Of zelf te bepalen frequentie) digest
Nieuwsbrieven	Mogelijkheid tot het versturen van nieuwsgelerateerde e-mails vanuit de tool
Onboarding Warme landing	- Hoe werkt het aanmelden? Via beheerder? Of kunnen mensen zich zelf registreren en voeren wij alleen een controle uit, etc. Bij voorkeur kunnen we dit kiezen per programma als het ware. De ene keer komt het ene misschien beter uit dan het andere.
Flexibiliteit	
Moderatie	Is moderatie mogelijk?
Custom velden	Is het mogelijk om custom velden toe te kennen of bestaande benamingen aan te passen?
Rollen & rechten	Is rollen/rechten toekennen mogelijk?

Content	<p>Is er ondersteuning voor verschillende content formats?</p> <p>Is er mogelijkheid om content te categoriseren/taggen?</p> <p>Uitgebreide mogelijkheden voor content distributie (categoriseren, tagging, gelaagdheid aanbrengen, downloads toevoegen, etc.)</p>
Segmentatie	Is het mogelijk om segmentatie te kunnen toepassen o.b.v. profielvelden, groepen, engagement, inschrijvingen voor events, etc?
Profiel	Is het mogelijk om contacten toe te kennen in de community o.b.v. regels of informatie in profielvelden?
Gebruiksvriendelijkheid & interface	
	<p>Is de tool makkelijk te gebruiken en intuïtief?</p> <p>Is de beheerinterface makkelijk in gebruik?</p> <p>Is de gebruikersinterface visueel aantrekkelijk en goed ontworpen?</p> <p>Is het mogelijk om eigen styling en herkenbaarheid toe te voegen?</p>
Advanced functionaliteiten	
Smart content	Is het aanbieden van recommendations op basis van acties van gebruikers in de tool mogelijk?
AI	Welke AI mogelijkheden zijn beschikbaar in de tool?
Notificaties en kanalen	Zijn push notificaties of Whatsapp opties mogelijk?
	Voor 2diabeat willen we gaan kijken naar mogelijkheden voor een participatieplatform. Waar mensen zelf kunnen aanmelden, zich bij een groep aansluiten of een nieuwe groep (lees 'wijk') kunnen starten. En hier zelf een stuk beheer in kunnen doen (toelaten van mensen).
Automatisering	Is het mogelijk om automatisering toe te voegen op basis van triggers van gebruikers?
Zoekfunctie	Is een geavanceerde zoekmogelijkheid beschikbaar in de tool?
Schaalbaarheid & prestatie	
Doorgroeimogelijkheden	<p>In hoeverre kan de tool meegroeien met de community qua aantallen?</p> <p>In hoeverre kan de tool meegroeien met de community qua gegevensverwerking?</p>
Betrouwbaarheid	
	Is het bedrijf achter de tool betrouwbaar?
	Heeft de tool een bewezen staat van dienst wat betreft uptime en minimale downtime?
Beveiliging & Compliance	

	Beschikt de tool over voldoende beveiligingsmaatregelen om gegevens te beschermen?
	Voldoet de tool aan relevante regelgeving en normen?
Mobiliteit	
	Is de tool bereikbaar vanaf mobiele apparaten?
	Is de tool geoptimaliseerd voor mobiel gebruik en heeft het een responsief design?
	Is er een app?
Integratie & Connectiviteit	
	Open API documentatie beschikbaar?
	Zijn er standaard integraties? Bijvoorbeeld met social media- en e-mailplatformen?
Kosten & Budget	
	Is de tool betaalbaar en marktconform? Sluit de prijsstructuur aan bij het gebruik en eventuele groeimogelijkheden? Zijn er beperkingen in gebruik van functionaliteiten of aantal contacten i.r.t pricing mogelijkheden? Wat zijn de kosten voor gebruik van de tool, incl. licenties, implementatiekosten en lopende onderhoudskosten?
Reporting	
	Uitgebreide mogelijkheden om interactie en engagement te kunnen monitoren? Kunnen rapporten worden aangepast en geïntegreerd met andere gegevensanalysetools?
Documentatie & Training	
Ondersteuning	Welk niveau van ondersteuning wordt geleverd? Is er een toegewijd supportteam en wat zijn de reactietijden?
Adoptie / training	Biedt de tool trainingsmogelijkheden?
Doorontwikkeling	Hoe ziet de roadmap van de leverancier eruit?