



Claudia E. Mulder

Online Communicatie Specialist

Over mij

Ervaren online communicatie specialist die mensen online verbindt door middel van effectieve digitale communicatiekanalen. Met oog voor het hele plaatje: content & structuur, look & feel, interactie & resultaat. Ik schakel makkelijk en graag tussen adviseren, faciliteren, uitvoeren en ondersteunen. En vanwege mijn affiniteit met technologie ben ik de ideale link tussen Communicatie en ICT.

Idealiter werk ik op het snijvlak van communicatie en techniek: luisteren, verbinden, bouwen en zo efficiënt kennis en informatie delen. Vanwege persoonlijke en professionele interesse ben ik altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op gebied van online communicatie en kennis delen.

Intranet, digital workplace, kennisdelen, kennismangement, websites, usability, social media: begrippen waar ik enthousiast van word!

Humor, collegialiteit, flexibiliteit, vertrouwen en een informele cultuur zijn voor mij belangrijke randvoorwaarden om optimaal te kunnen werken. En natuurlijk collega's die mijn bakkunsten aandurven ;-).

Contact

 claudiaatje@gmail.com

 Nieuwlandsedreef 101
3824 WX Amersfoort

 27 juli 29 B.G.*

* Before Google



ERVARING

2017 - heden: Webmaster | Artsenfederatie KNMG

Voornaamste taak: het onderhouden en innoveren van de KNMG website. Daarnaast heb ik een leidende rol in de doorontwikkeling van het KNMG intranet en de online werkomgeving in Office 365.

- Technisch en functioneel webbeheer, release management, opstellen online plan, bewaken budget, adviseren van gebruikers, webredactie en content management.
- Doorontwikkelen intranet (SharePoint Online) en Yammer (intranet site admin).
- SharePoint training/ondersteuning (SharePoint Muffin Sessies).
- Yammer en andere Office 365 apps promoten en inzetten (adoptie i.s.m. ICT).
- Monitoren en onderhouden van de socialmedia-kanalen en narrowcasting.
- Lid van programmteam Kennisplatform. Inbrengen van kennis m.b.t. digitale en vernieuwende vormen van content en kennisdelen.

Uitgelichte prestaties:

- Lancering intranet v1 & v2 (uitzonderlijk om twee grote releases in 1 jaar te doen!)
- Website: CGS Regelgeving pagina's vernieuwd, Ethische toolkit gelanceerd, Beroepskeuzefilter geïmplementeerd.
- Migratie naar SharePoint Online/Office 365: lid projectteam en stuurgroep.

2016 - 2017: Digitale Communicatie Manager | MediaFiler

Mijn primaire taken waren het ontwikkelen van de nieuwe website en uitbreiding van de online marketing en socialmedia-activiteiten. Werkzaamheden omvatten:

- Maken van content voor en (eind)redactie van de online kanalen.
- Ontwikkelen website incl. usability, HTML/CSS/JS en troubleshooting.
- Beheren van de website en social media incl. SEO/SEA en rapportages.
- Ontwerpen en schrijven van nieuwsbrieven en klantcases (incl. interviews).
- Ontwerpen en implementeren van de nieuwe huisstijl voor offline/online media.

2012 - 2015: Conversation Manager | Royal HaskoningDHV

Als Conversation Manager beheerde ik de corporate socialmedia-accounts van Royal HaskoningDHV. Ik was verantwoordelijk voor:

- Vertalen communicatiestrategie naar de corporate digitale kanalen.
- Opstellen en uitvoeren van Social Media Policy en Social Media Plan voor 7000 medewerkers, aansluitend op bedrijfsdoelstellingen en visie.
- Monitoren, analyseren en inzetten van social media, community management, maken van (maand)rapportages, trainingen en online campagnes.
- Bedenken en schrijven van SEO-geoptimaliseerde content (storytelling) voor de website, social media en intranet; beheer van de contentkalender.

Daarnaast had ik ook een leidende rol in de volgende activiteiten:

- Lid van het Intranet Team, verantwoordelijk voor structuur, usability en management van het intranet, incl. dochterbedrijven en werkmaatschappijen.
- Administrator van het RHDHV Yammer netwerk, contactpersoon voor Microsoft.
- Ontwikkeling/eindredactie van de Blog site en newsroom op de website.
- Ontwikkeling/beheer van de Mediabank (beeldbank/digital asset management).

Uitgelichte prestaties:

- Deelname 'Industrial Social Media Award' (2014). RHDHV was een van de drie genomineerden (naast Imtech en Canon).
- Significante groei van de social media volgers: LinkedIn verviervoudigd, Twitter verzesvoudigd, Facebook vertwaalfvoudigd.
- In 2007 heb ik de Twitter-accounts voor DHV aangemaakt en actief beheerd. DHV werd hiermee het eerste Nederlandse ingenieursbureau op Twitter.

In een notendop

- ✓ Passie voor online en digitaal kennisdelen
- ✓ Communicatief & pro-actief
- ✓ Oplossingsgericht
- ✓ Doorzetter
- ✓ Flexibel
- ✓ Organiseren & plannen

Specialisaties

- ✓ Intranet & digital workplace
- ✓ Websites & usability
- ✓ Content management
- ✓ Optimaliseren van digitale kanalen
- ✓ Community & conversation management

Talenkennis

 Moedertaal

 Vloeiend (CI)

 Redelijk

Vrijtijdsbesteding

- ✓ Krachttraining
- ✓ Gadgets/technologie
- ✓ Schrijven/lezen
- ✓ Bakken (ik gebruik collega's als proefpersonen!)

2006 - 2012: Intranet Manager | DHV

Als intranet expert was ik betrokken bij de ontwikkeling en implementatie van het global intranet van DHV t.b.v. 3500 medewerkers wereldwijd. Mijn inzichten en visie hebben een sturende rol gehad. Ik was onder andere verantwoordelijk voor:

- Beheer van de structuur, usability en architectuur zowel voor global als voor de dochterbedrijven, werkmaatschappijen en verwante merken.
- Implementeren van functionaliteit (plugins, jQuery webparts) i.s.m. met ICT.
- Redigeren van content, verbeteren usability en vindbaarheid in SharePoint.
- Organiseren van trainingen, instructies en evaluaties i.s.m. Communicatie.

Uitgelichte prestaties:

- Ontwikkelen van het Intranet Project Plan (Knowledge Intranet Network Development); ontwikkelen roadmap, definiëren van content types, etc.
- Opzetten van Communities of Practice (CoP) i.s.m. Knowledge Management
- Realiseren van complexe intranetprojecten (o.a. HRnet, Carpool-plein) i.s.m. stakeholders van HR, ICT, Facilities en Communicatie.

Overige projecten en activiteiten:

- Ontwikkelen en beheren van de MediaBank: beeldbank/digital asset management voor corporate communicatie/medewerkers.
- Lid van het narrowcasting projectteam, adviserende rol.
- Opzet en beheer van het DHV Yammer netwerk.

1995 - 2006: Grafisch Vormgever/Tekstbewerker | DHV

In deze rol was ik verantwoordelijk voor de vormgeving van (interactieve) presentaties en illustraties, intranet- en internetsites, opmaken van posters, folders en flyers, huisstijlbewaking en redigeren van teksten van rapporten en bestekken.

Uitgelichte prestaties:

- Presentaties verzorgd voor directie en corporate communicatie.
- Ontwerp van nieuw logo voor de DHV Personeelsvereniging.

KENNIS

Opleidingen (diploma gehaald):

2013 Community Management | Lectric

2010 Intranet Coördinator | Lectric

2008 HBO Digitale Communicatie | Hogeschool NCOI
Onderwerp scriptie: Intranet DHV Group, cijfer: 9

1993 VWO-certificaten Nederlands / Engels | Staatsexamen

1988 HAVO/MBO | Midland College

Relevante trainingen:

2019 Persoonlijke Effectiviteit | Boertien Vergouwen Overduin

2017 Google Analytics / SEO & SEA | Lectric

2009 SharePoint Content Management Advanced | CompuTrain

2008 SharePoint Designer | CompuTrain

2008 Projectmanagement & Effectief Onderhandelen | ICM

TOOLS & BIJZONDERE VAARDIGHEDEN

Content Management (CMS): SharePoint (Office 365), WordPress, Sitecore, Kentico, Joomla, XperienCentral

Web development & online marketing: HTML, CSS, Javascript & jQuery (basis), mockups/wireframing, Google Analytics, AdWords, SEO, SEA, Screaming Frog

Social Media development: Facebook Developer, Twitter Developer

(Social) Media monitoring & reporting: Hootsuite, Tweetdeck, Meltwater, Coosto, Facebook Insights, LinkedIn Analytics, XPath (scraping), HowardsHome, Monalyse

Design & Office: Illustrator, InDesign, Photoshop, Word, Excel, PowerPoint

E-mail marketing: Spotler, MailChimp, Tripolis

Overige tools: Formdesk, Zendesk, JIRA

