

Webcare in de praktijk: OVER-gemeenten

Door: Ramses de Vries

OVER-gemeenten, de samengevoegde serviceorganisatie van de gemeenten Wormerland en Oostzaan, is begin 2012 gestart met een webcareteam in het Klantencontactcentrum (KCC). Het OVER-gemeenten webcareteam monitort en reageert gevraagd en ongevraagd op Twitter wat er over OVER-gemeenten, de gemeenten Oostzaan en Wormerland en de woonkernen wordt gezegd. OVER-gemeenten ziet webcare als een logische ontwikkeling in een dienstverlening die aansluit bij de veranderende maatschappij.

De veranderende maatschappij

Onze maatschappij verandert. De digitale mogelijkheden die we vandaag de dag hebben helpen hierbij. Of de digitale mogelijkheden de maatschappij veranderen of dat de veranderende maatschappij zorgt voor de digitale mogelijkheden is een kip en 't ei discussie; feit is dat burgers andere eisen stellen aan het gesprek met een gemeente.

Door de komst van internet en de opkomst van sociale media is een groeiend aantal burgers beter geïnformeerd dan ooit. Zij verwachten een persoonlijker dienstverlening van hun gemeente. De veelgestelde vraag of 'dé burger' zit te wachten op sociale media is daarbij eigenlijk niet zo relevant. 'Dé burger' bestaat volgens OVER-gemeenten niet. De maatschappij bestaat uit individuen; individuele burgers die steeds vaker een individuele aanpak wensen. Een op maat gesneden dienstverlening.

Niet iedere burger zit op sociale media te wachten, maar de groep die sociale media gebruikt groeit iedere dag. Steeds meer mensen vinden het prettig om via laagdrempelige kanalen als Twitter en Facebook contact te hebben met de gemeente waarin zij wonen. Zij stellen vragen, uiten hun ongenoegen of melden wat ze mooi of goed vinden. Eenvoudige vragen worden daarom door OVER-gemeenten steeds vaker online beantwoord.

De dienstverlening verandert

De veranderende maatschappij heeft consequenties voor de dienstverlening en communicatie van gemeenten. Een omslag van minder zenden naar meer gaan luisteren. In lijn met deze ontwikkeling is OVER-gemeenten begin 2012 met een webcareteam op Twitter gestart. Op basis van de ervaring met webcare via Twitter bepaalt OVER-gemeenten of ook op andere platformen (zoals Facebook) webcare

wordt toegepast. Uitgangspunt is dat OVER-gemeenten daar is waar de inwoners van Wormerland en Oostzaan ook zijn.

Hoe is OVER-gemeenten begonnen?

- Doelstellingen formuleren
- Samenstellen team
- Trainen team
- Inrichten Hootsuite
- 1 maand luisteren
- Starten met reageren
- Evalueren en bijsturen

Webcare - de praktijk in het KCC

In september 2010 zijn de gemeenten Oostzaan en Wormerland Twitter gaan gebruiken. Beide accounts hebben rond de 600 volgers. Via de gemeentelijke Twitteraccounts zendt OVER-gemeenten nieuws van de gemeenten Oostzaan en Wormerland de wereld in. Om op Twitter ook de dialoog aan te gaan heeft OVER-gemeenten het OVER-gemeenten webcareteam aan de twee gemeentelijke Twitteraccounts toegevoegd. Het webcareteam helpt mensen via Twitter gevraagd en ongevraagd. Het webcareteam maakt deel uit van het Klanten Contact Centrum (KCC). Er is bewust voor gekozen om de uitvoering van webcare binnen het KCC onder te brengen en niet bij de afdeling Communicatie.

Het KCC is via alle kanalen het eerste aanspreekpunt, dus ook waar het online communicatie betreft. Een groot deel van de vragen en opmerkingen heeft te maken met dienstverlening. Dit zijn vragen waar het KCC meestal direct een antwoord op heeft. Wanneer dit niet het geval is weten de KCC medewerkers de weg in de organisatie zodat het antwoord alsnog wordt gevonden.

Het webcareteam is in januari gestart met drie medewerkers. In mei 2012 is het team uitgebreid tot 7 medewerkers. Dit is met name gedaan om de kwetsbaarheid te verminderen en daarmee de snelheid van de webcare te garanderen. Het webcareteam werkt volgens een rooster en webcare behoort, naast andere KCC-werkzaamheden, tot de reguliere taken van het team. Voor de KCC-medewerkers in het team is de webcare een verrijking van de taken. Ze vinden het leuk om te doen en doen het daarom met veel enthousiasme.

Eén van de kernwaarden van OVER-gemeenten is ‘praktisch en pragmatisch’. Zo heeft OVER-gemeenten webcare ook aangepakt. Er is geen uitvoerig projectplan of uitgebreide sociale media strategie geschreven. Wel is er goed nagedacht en de ruimte gegeven om onderweg te leren. In de startfase is begonnen met het verkrijgen van draagvlak bij het management van het KCC. Vervolgens is er een team met KCC medewerkers samengesteld.

Bij de selectie van webcare medewerkers waren enthousiasme voor het onderwerp en enige ervaring met sociale media de belangrijkste criteria. Na de selectie van medewerkers is ook een Hootsuite omgeving ingericht waarmee OVER-gemeenten online kon monitoren.

Om de webcare van OVER-gemeenten persoonlijker te maken is er voor gekozen om webcaremedewerkers een gezicht te geven. De medewerkers staan met hun foto op de Twitter wallpaper en ze reageren met toevoeging van de cotag ^ en initialen in de tweets. Zo weet je als burger altijd met wie je contact hebt.

5 stappen OVER-gemeenten webcare:

1. Luisteren
2. Duiden
3. Nadenken
4. Kanaalkeuze
5. Dialoog

Eind 2011 is het webcareteam begonnen met droog oefenen; wel monitoren, maar nog niet reageren. Ook is er in deze periode geoefend met fake tweets om de 5 stappen in webcare onder de knie te krijgen. Een maand ‘luisteren’ was voldoende om feeling te krijgen met omvang en aard van de buzz.

OVER-gemeenten hanteert geen regels of protocollen voor sociale media, maar heeft wel een duidelijke werkinstructie voor het team. Hier was binnen het team behoefte aan. In de werkinstructie staat waar wel op gereageerd wordt en waar niet, hoe snel gereageerd wordt en hoe.

Wat levert webcare op?

Er worden regelmatig discussies gevoerd over de Return on Investment (ROI) van webcare. OVER-gemeenten wordt met enige regelmaat gevraagd naar hun webcare business case. Wat webcare exact

oplevert is echter lastig in cijfers weer te geven, de ROI van webcare is niet alleen te berekenen in aantallen en euro's.

Naar verwachting zal webcare op termijn voor een daling van het aantal aantal calls gaan zorgen. Het bereik van een sociale media kanaal is immers groter (één op velen), dan andere kanalen zoals telefoon en e-mail (één op één). Tegelijkertijd is de drempel om contact te leggen via sociale media veel lager. Het zou dus heel goed kunnen dat het aantal calls relatief afneemt, maar het aantal klantencontacten door webcare toeneemt.

Het ontstaan van een lagere drempel voor burgers om met de gemeenten in contact te treden sluit aan bij de visie op dienstverlening van OVER-gemeenten. Een vraag via Twitter stellen is toch net even makkelijker gedaan dan de telefoon pakken of een e-mail sturen. Goede webcare levert tevreden klanten op. Een tevreden klant vertelt het verder. En juist dit 'word-of-mouth' effect kan zorgen voor positieve PR.

Webcare levert ook op dat de 'Blind spot' kleiner wordt. Door te monitoren wat er online gezegd wordt, krijgen medewerkers en bestuur een beter en uitgebreider beeld van wat er speelt en leeft in de twee gemeenten. Niet elk bericht hoeft perse door het webcareteam te worden opgepakt, maar elk bericht kan wel helpen bij de beeldvorming rondom issues in de gemeenschap.

Over OVER-gemeenten

OVER-gemeenten is de samengevoegde service organisatie van de gemeenten Wormerland (16.000 inwoners) en Oostzaan (9.000 inwoners). Deze twee gemeenten zijn bestuurlijk zelfstandig gebleven met ieder een eigen college van burgemeester en wethouders en gemeenteraad. Ook de dienstverlening is lokaal gebleven. Inwoners kunnen dus nog steeds in de eigen gemeente terecht voor het afnemen van diensten en producten. Kleine gemeenten staan voor een grote uitdaging. De uitdaging om de dienstverlening ook in de toekomst op peil te houden. Het verder verbeteren van dienstverlening is één van de belangrijkste uitgangspunten van de samenwerking. OVER-gemeenten is een groeimodel. OVER-gemeenten is daarom op zoek naar gemeenten die samen deze uitdaging willen aangaan.



Ramses de Vries is communicatieadviseur bij OVER-gemeenten en initiator van het OVER-gemeenten webcareteam.

Ramses werkte bij de gemeente Wormerland en sinds 1 januari 2010 voor OVER-gemeenten, de samengevoegde serviceorganisatie van de gemeenten Wormerland en Oostzaan.

Ramses heeft een duidelijke visie op de veranderende rol van de communicatieprofessional en geeft regelmatig presentaties en workshops over webcare, sociale media en Het Nieuwe Werken.

Twitter: @Ramsesdevries