

Webcare: hoe kan het werken?

Door: Robin Albregt

Sociale media nemen de overhand op het gebied van informatievoorziening en zijn op weg om het belangrijkste communicatiekanaal te worden. De alsmaar toenemende digitalisering van informatie en communicatiemiddelen zoals smartphones, tablets en andere (mobile) devices zorgen ervoor dat de burger steeds beter is uitgerust om digitaal zijn mening te uiten en zijn vraag te stellen. Gebruikersgemak en snelheid staan hierbij centraal.

Op dit moment zijn vooral Facebook en Twitter erg populair, maar over 5 of 10 jaar zullen dat mogelijk weer andere platformen zijn. Ongeacht de populariteit van een willekeurig kanaal op dit moment zullen het gebruik van de digitale communicatie en sociale platformen in de toekomst alleen maar toenemen. Smartphones en tablets worden slimmer, beter en goedkoper. Daarnaast zal de zogeheten 'Generatie Y' (mensen geboren tussen 1980 – 1994) een prominentere rol gaan spelen. Mensen uit deze generatie zijn vrijwel volledig opgegroeid in het digitale tijdperk en zijn gewend veel informatie om zich heen te hebben, zijn mondiger en laten zich massaal horen via ratings en reviews, online conversaties, weblogs en andere vormen van sociale media.

Webcare is dus belangrijk. Het biedt de overheid een kans om de burger sneller te kunnen informeren maar vooral ook om te leren van de mening van de burger. Snel reageren speelt hierbij een grote rol. Vooral door de snelle groei van met name Twitter is de lat echter hoog komen te liggen. De verleiding is dan ook groot om zo snel mogelijk een reactie te formuleren, wat vaak resulteert in een standaardantwoord. En juist hier zit de vragensteller niet op te wachten. Hoe webcare wel waarde kan toevoegen aan je dienstverlening en klantcontact zal ik aan de hand van een fictieve praktijk case laten zien.

De energiesubsidie case

De hoofdpersoon van de case heet Jan Janssen. Hij is ZZP'er en heeft een kantoor aan huis. Jan heeft een energienota ontvangen waarop wordt aangegeven dat zijn energieverbruik wederom hoger is dan de vorige periode. Bovendien is zijn nota ook veel hoger dan hij had verwacht.

Hij uit zijn ongenoegen over zijn hoge rekening op Twitter:



Jan Janssen @Jan_Janssen1

Vanmorgen weer een hoge energierekening ontvangen! Wat is mijn energielabel en kan ik geen subsidie aanvragen of zo??? #dtv #energiesubsidie

Webcare begint met luisteren

Binnen het webcare team van Agentschap NL worden alle berichten over energieverbruik gevolgd. De sociale netwerken (Facebook, Hyves, LinkedIn, Google+), Twitter, blogs en fora worden gescand op gerelateerde berichten en reacties. Bovendien krijgen de webcare medewerkers naast alle berichtgeving ook een beter beeld van de klant en inzicht in zijn of haar netwerk en bereik.

Zo heeft het webcare team van Agentschap NL zich natuurlijk verdiept in de situatie van Jan Janssen. Zijn biografie en analyse van zijn profiel op internet geven voldoende informatie over zijn persoon, netwerk en bereik. Daarnaast heeft men gezien dat Jan over een smartphone beschikt (bij de tweet is namelijk te zien dat het bericht met een Iphone is gestuurd).

Na interpretatie van het profiel, onderwerp en de urgentie van de vraag wordt deze via het interne sociale media kanaal met behulp van Yammer uitgezet binnen de organisatie. Door gebruik te maken van dit netwerk van ruim 1.700 collega's krijgt het webcare team binnen enkele uren, en met minimale inspanning, antwoorden.

De dialoog kan nu beter worden aangegaan

Jan Janssen heeft in zijn tweet twee vragen gesteld: hij wil weten wat zijn energielabel is en hoe hij een subsidie kan aanvragen. Op basis van de voorgaande verkenning is het webcare team nu in staat om een vollediger en gericht antwoord te formuleren dat tevens beter aansluit bij de behoefte van de klant.

Vanuit het corporate Twitter account worden de volgende antwoorden verstuurd:

 **AgentschapNL** @AgentschapNL
Er is nu ook een mobiele #AgentschapNL-app beschikbaar (bit.ly/kbbsscC) waarmee je jouw energielabel kunt bekijken (@Jan_Janssen1)

 **AgentschapNL** @AgentschapNL
@Jan_Janssen1 Ja, er zijn subsidiemogelijkheden, zie bit.ly/nz1GeG voor FAQs en discussieer mee op www.higherlevel.nl ^RE

Mobiliseer je klanten

Jan downloadt de app op zijn smartphone om zijn energielabel te zien.



The screenshot shows a mobile app interface for energy labels. At the top, there are two identical rows of house icons labeled A, C, D, E, F, G. Below the first row, the text reads "Een zuinig huis? Met het energielabel zie je het zo." Below the second row, the text reads "Een zuinig huis? Met het energielabel zie je het zo." In the center, there are four input fields: "1098VD", "11", "Toevoeging", and "Zoeken". To the right of these fields is a large square button with the letter "D". Below the input fields is the Agentschap NL logo and the text "Agentschap NL Ministerie van Infrastructuur en Milieu". To the right of the "D" button, there is a section titled "Adres:" followed by a list of energy label details:

Gebruiksoppervlak:	6867.00 m ²
Opnamedatum:	14-05-2010
Geldig tot:	12-05-2020
Certificeringstype:	Woning
Energie-index:	1.72
Energiegebruik:	48098.74 MJ
Electriciteit:	887.09 kWh
Gas:	1134.78 m ³

Daarna bezoekt hij higherlevel.nl, het MKB-discussieplatform van Nederland. Dit platform heeft meer dan 40.000 geregistreerde gebruikers en maandelijks 500 nieuwe registraties. Het is een actief platform met meer dan 60.000 unieke bezoekers per week en wordt onderhouden door 9 vrijwillige moderatoren.

Ondersteun klanten in het helpen van elkaar

Na enig speurwerk op het platform vindt Jan het volgende bericht:

Lockershop - Kastens voor kantoor, school en werkplaats
Moderator
★★★★★
Karma: 614
■ Online

Re: Subsidie aanvragen
« Antwoord #23 gepost op: 25-09-2011 om 08:41:14 »

Door het grote aantal vragen rondom het aanvragen van subsidies heeft AgentschapNL besloten om maandelijks online uitlegssessies aan te bieden. Deze online vergaderingen worden iedere eerste woensdag van de maand van 11:00 - 12:00 gehouden.

Tijdens de sessie kunt u zien hoe het formulier moet worden ingevuld en hoe deze kan worden ingediend via het e-loket. Eventuele vragen die u heeft kunnen via de chat worden gesteld.

Wilt u deelnemen, klik dan [hier](#).

Meer informatie kunt u vinden op de AgentschapNL website:
<http://www.agentschapnl.nl/programmas-regelingen/indienen-eloket-wbo>

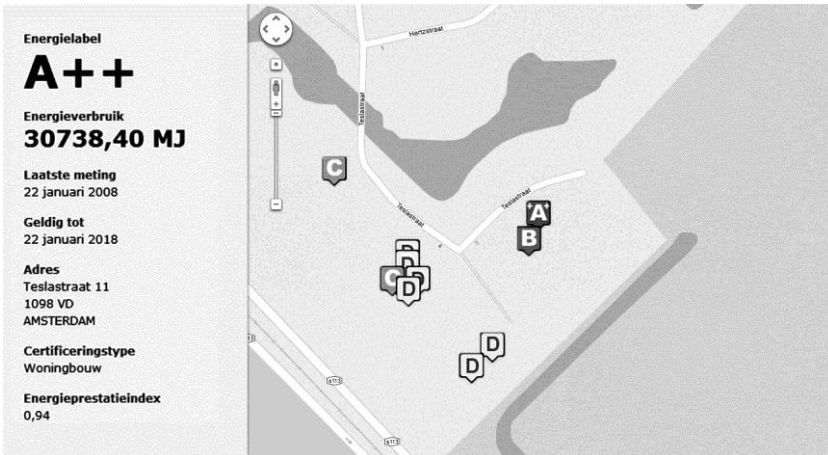
Berichten: 5502



Jan neemt deel aan een online uitlegssessie en weet nu wat zijn mogelijkheden zijn. Hij dient zijn aanvraag in en ontvangt de subsidie. Direct daarna beginnen de werkzaamheden aan zijn huis.

Betrek klanten in de manier waarop je organisatie opereert

De subsidieaanvraag van Jan creëert data. Het is de strategie van Agentschap NL om deze data beschikbaar te stellen in de vorm van open data. Creatieve ontwikkelaars gebruiken deze data om een app te ontwikkelen.



Energie label
A++

Energieverbruik
30738,40 MJ

Laatste meting
22 januari 2008

Geldig tot
22 januari 2018

Adres
Teslastraat 11
1098 VD
AMSTERDAM

Certificeringstype
Woningbouw

Energieprestatieindex
0,94

In deze app kun je van alle inwoners in de buurt hun energielabel zien. En dus is in deze app te zien dat Jan door de aanpassingen nu het meest energiezuinigste huis heeft van de buurt. Hij is namelijk van een label D naar A++ gegaan!

Eén van Jan z'n burens heeft de werkzaamheden opgemerkt. Tijdens hun eerstvolgende gesprek vertelt Jan over zijn ervaring, het proces dat

hij doorlopen heeft en vooral de kosten die hij gaat besparen. Als ‘goede buur’ helpt Jan zijn buurman met zijn subsidie aanvraag. Vanaf dit moment is Jan niet alleen ‘klant’ meer, hij fungeert nu ook als ‘ambassadeur’ en zelfs ‘ambtenaar’.

En dan te bedenken dat dit begon met één post op Twitter...

Beginnen met webcare

Webcare begint dus met luisteren. Gelukkig zijn er op de Nederlandse markt veel webcare tools beschikbaar die u hierbij kunnen helpen. Enkele voorbeelden zijn: Buzzcapture, Clipit, Coosto, FinchLine, Tracebuzz, Meltwater Buzz, Obi4wan en Radian6. Let wel op de verschillende prijsconstructies. Waar sommige leveranciers werken met maandelijkse abonnementskosten, is het prijsmodel van anderen gebaseerd op het aantal zoekopdrachten waarop de gebruiker wil monitoren, het aantal opties waarvan gebruikt wordt gemaakt of de omvang van de organisatie. SocialMention en Hootsuite daarentegen zijn gratis tools, alhoewel Hootsuite ook een betaalde variant heeft met uitgebreidere opties.

De instapdrempel om met webcare te beginnen is (relatief) laag. Begin echter niet zonder duidelijk doel voor ogen en zorg ervoor dat de interne organisatie de webcarefunctie voldoende ondersteunt. Denk hierbij onder andere aan het inregelen van de workflow, het stroomlijnen van de informatievoorziening en intern draagvlak.



Robin Albregt is Consultant bij Logica Business Consulting, nu onderdeel van CGI.

Hij helpt organisaties om de inzet van sociale media op een hoger plan te brengen. Robin richt zich hierbij vooral op de inrichting van de interne organisatie om op die manier ervoor te zorgen dat sociale media de dienstverlening en het klantcontact optimaal kunnen

ondersteunen.

Vanuit zijn praktijkervaring adviseert hij hoe alledaagse problemen en/of vraagstukken kunnen worden opgelost en hoe je als organisatie van individueel gebruik van sociale media naar collectief gebruik kunt

komen. Hiervoor heeft Robin een aantal hulpmiddelen ontwikkeld waaronder een maturity assessment en een implementatie stappenplan.

Twitter: @RobinAlbregt