

Klantenservice & webcare via WhatsApp

Whatsapp voor de publieke sector



WhatsApp voor de publieke sector

De wereld van webcare en klantenservice verandert razendsnel. Burgers verwachten steeds sneller antwoord op vragen dankzij de transparantie van het internet en social media. Net als commerciële organisaties kunnen ook gemeenten inspelen op deze nieuwe behoefte.

Hoewel social media steeds belangrijker wordt, schatten veel gemeenten het kanaal nog niet op waarde. Het wordt vaak gebruikt als zendmethode terwijl het bedoeld is om interactie aan te gaan. Social media kan bijvoorbeeld gebruikt worden om te onderzoeken wat er precies leeft binnen de samenleving. Voordat gemeenten social media volledig kunnen benutten doorlopen zij vier fasen van adoptie.

Bron: Open gemeenten | De social media almanak voor gemeenten 2015

1. De gemeente ontdekt

In deze fase maakt de gemeente kennis met social media. Een aantal enthousiastelingen binnen de organisatie pakken social media op, maar er is nog geen sprake van structuur en strategie. Deze fase is vooral bedoeld om de gemeente bewust te maken van de mogelijkheden en risico's van social media.

2. De gemeente experimenteert

In fase twee wordt bewust ruimte gemaakt om te experimenteren met nieuwe kanalen. Webcare en service via social media zijn de eerste processen die structureel worden opgepakt. In deze fase bevindt de meerderheid van de Nederlandse gemeenten zich op dit moment.

3. De gemeente converseert

Fase drie is het moment dat social media binnen de gemeente gebruikt wordt als communicatiemiddel of kennisbron. De dialoog moet plaatsvinden waar de burger deze voert. Bovendien is de gemeente niet alleen meer reactief maar neemt het ook het initiatief binnen het gesprek.

4. De gemeente werkt samen

In deze fase stemt de gemeente nieuwe technologieën en middelen af naar de vraag van de burgers. Daarbij is de gemeente flexibel en past het zich eenvoudig aan. Soms is het initiatiefnemer in het gesprek, soms deelnemer maar altijd facilitator zodat het gesprek gevoerd wordt.

WhatsApp helpt de gemeente om de adoptie van social media tot een succes te maken. Daarnaast beschikt WhatsApp over een aantal platform specifieke kenmerken. Zo zit je niet vast aan de 140 tekens van Twitter. Men heeft de mogelijkheid om vragen concreter te stellen en service medewerkers kunnen direct doorvragen naar de kern van het probleem. WhatsApp is een vluchtig kanaal en werkt ook drempelverlagend. Als ergens afval niet is opgehaald of een lantaarnpaal werkt niet meer, kunnen mensen daar eenvoudig een foto van maken en naar de gemeente sturen.



Uitermate geschikt voor:



ZORG



E-COMMERCE



CALLCENTERS



OVERHEID



FINANCIIEEL

Over WhatsApp

WhatsApp is een cross-platform berichtendienst waarmee personen onderling gratis kunnen chatten. Sinds de lancering in 2009, heeft WhatsApp wereldwijd 800 miljoen actieve gebruikers. In Nederland maken 9,5 miljoenen mensen gebruik van het kanaal. Door deze enorme adoptie is WhatsApp uitgegroeid tot een volwaardig communicatiemiddel wat ook steeds vaker kansen biedt op het gebied van service en activatie.

WhatsApp is een kans

De kracht van WhatsApp zit in de snelheid en toegankelijkheid van het medium. Een veelgebruikt voorbeeld is de gemeente Terneuzen. Uit de evaluatie van hun WhatsApp pilot bleek dat alle deelnemers aan het onderzoek WhatsApp nogmaals zouden gebruiken om vragen te stellen. Vooral het gemak en de snelheid van het kanaal sprak de ondervraagden aan. Ook medewerkers waren positief over de pilot omdat zij de toon van het gesprek als vriendelijk en positief ervoeren. Het gesprek werd vaak afgesloten met een bedankje en een smiley.

WhatsApp ondersteunt multimedia toepassingen zoals afbeeldingen en video's waardoor vragen concreter gesteld en beantwoord kunnen worden. Via een link of afbeelding verwijzen service medewerkers eenvoudig door naar het digitaal loket of een sectie van de gemeentelijke website waar de vraag wordt behandeld. WhatsApp sluit daarnaast niemand uit. Slechthorenden of personen die moeite hebben met praten, kunnen via het kanaal ook vragen stellen.

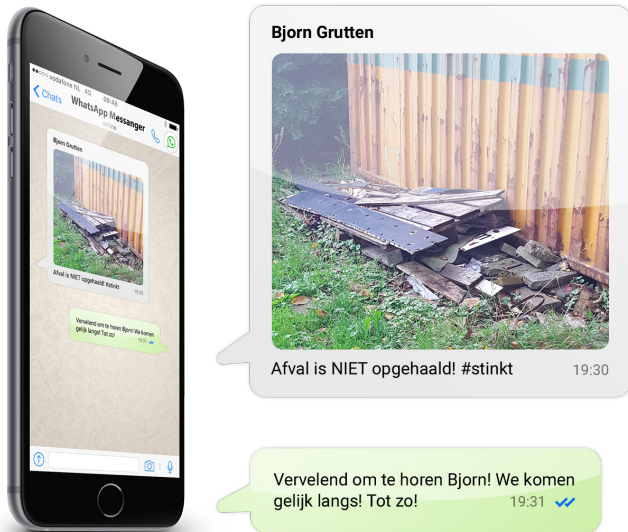
Burgers geven aan:



Medewerkers zeggen:



In de praktijk



Naast de gemeente Terneuzen is ook Haarlemmermeer van start gegaan met WhatsApp. De gemeente Haarlemmermeer gebruikt de chat applicatie voor zowel serviceverlening als voor het verspreiden van nieuws. Inwoners kunnen de gemeente berichten sturen over vuilnis wat niet is opgehaald of over defecte straatverlichting. Inwoners van de gemeente kunnen zich daarnaast ook abonneren op een nieuwsdienst. Denk hier bijvoorbeeld aan gewijzigde openingstijden van het gemeentehuis, of strooiroutes bij gladheid. Mensen kunnen zich aanmelden voor de nieuwsdienst door keyword NIEUWS AAN te 'appen' naar het WhatsApp nummer van de gemeente.

WhatsApp groepen en buurpreventie

In steeds meer steden neemt het aantal WhatsApp-groepen tegen criminaliteit toe. Deze diensten worden gebuikt om mensen waakzaam te houden en elkaar te informeren over verdachte situaties. Uit onderzoek van de universiteit van Tilburg blijkt dat in wijken waar een WhatsApp-buurtwacht actief is, het aantal inbraken met 50% is gedaald. Wel is er altijd het gevaar dat mensen situaties verkeerd inschatten en voor eigen rechter spelen, wat gevaarlijke situaties kan opleveren. De WhatsApp groepen zijn eenvoudig te beheren via een WhatsApp webapplicatie.

Naast WhatsApp voor buurtpreventie, experimenteren verschillende gemeenten ook met een sociale inzet van WhatsApp. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het coachen van jongeren die op zoek zijn naar werk.

Waar moet de gemeente rekening mee houden?

Aan het gebruik van WhatsApp zijn een aantal spelregels verbonden. Ten eerste is WhatsApp een vluchtig medium. Men is gewend om via WhatsApp snel antwoord te krijgen en daar moet de gemeente rekening mee houden. Daarom is het belangrijk om eerst goed te inventariseren wat de invloed van een nieuw kanaal is op bestaande mogelijkheden en resources. Kan de gemeente voldoen aan de behoefte van de burger anno 2016?

Conclusie

WhatsApp is een innovatief kanaal en een aanvulling op reeds bestaande service kanalen. Steeds meer gemeente laten zien dat ze het de inwoners zo eenvoudig mogelijk willen maken. Wel zijn er een aantal punten om rekening mee te houden als de gemeente wilt starten met WhatsApp. Kies daarom voor een betrouwbare leverancier die betrokken is tijdens het implementatieproces en helpt het nieuwe kanaal tot een succes te maken!

Meer info? Kijk op www.saysimple.nl

Informaxion BV
Hulswitweg 14
2031 BG Haarlem
The Netherlands

+31(0)23 554 67 00
info@saysimple.nl
info@informaxion.nl
www.informaxion.nl


Informaxion

SaySimple WhatsApp manager is een product van Informaxion BV