

Pilot Whatsapp in de klantenservice – Spijkenisse

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	1
2. WHATSAPP IN NEDERLAND	2
3. WAT GEBEURT ER AL IN NEDERLANDSE BIBLIOTHEKEN	4
3.1 OBA	4
3.2 BIBLIOTHEEK ARNHEM	4
3.3 BIBLIOTHEKEN NOORD FRYSLÂN.....	5
3.4 BIBLIOTHEEK EINDHOVEN	5
3.5 BIBLIOTHEEK ROTTERDAM.....	5
3.6 WHATSAPP EN HET TAALHUIS.....	5
4. SPIJKENISSE	6
4.1 RICHTLIJNEN WHATSAPP GEBRUIK SPIJKENISSE	6
5. WHATSAPP VOOR BEDRIJVEN	7
6. VRAGEN EN AANDACHTSPUNTEN	8

1. Inleiding

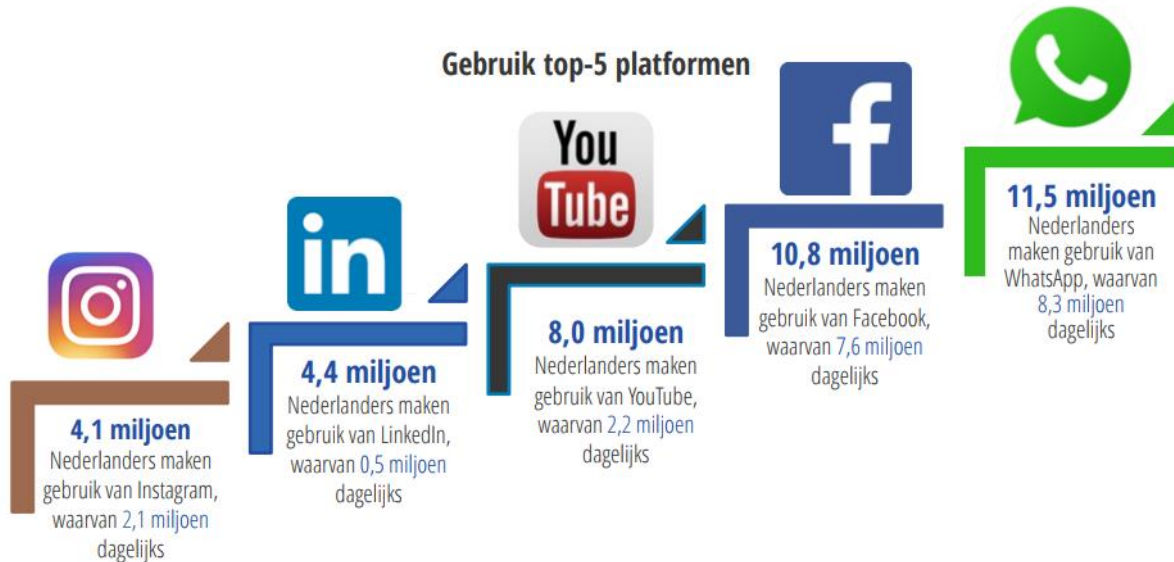
WhatsApp is in Nederland het meest gebruikte sociale communicatiemiddel. Mensen gebruiken het voornamelijk voor privécommunicatie, maar vinden het steeds normaler om WhatsApp ook te gebruiken om zakelijk te communiceren. Daarom wordt WhatsApp door steeds meer bedrijven ingezet als kanaal voor het beantwoorden van klantenvragen.

Als bedrijven WhatsApp inzetten voor hun dienstverlening, dan is natuurlijk de vraag of deze manier van communiceren ook interessant is voor bibliotheken. Deze onderzoeksvraag vormde het startpunt voor een korte pilot van ongeveer een half jaar met de Bibliotheek Spijkenisse. Met hen wilde ProBiblio onderzoeken of WhatsApp een zinvolle toevoeging kan zijn voor het verbeteren van de klantenservice en wat daar in de praktijk voor nodig is. Daarbij is uitgegaan van een laagdrempelige inzet, geschikt voor een kleine organisatie, zoals de meeste bibliotheken zijn, waar geen dedicated klantenservicediensten aanwezig zijn. Er is met name gekeken naar de functie van WhatsApp binnen de klantenservice. Bekend is dat WhatsApp ook voor andere doeleinden gebruikt kan worden, maar die mogelijkheden vallen vooralsnog buiten de scope van deze pilot.

De pilot is 13 oktober 2017 van start gegaan met een kick-off overleg met medewerkers van de Bibliotheek Spijkenisse: Suzan Steegman (Teamleider Dienstverlening) en Debbie Teitsma (Medewerker Communicatie & Evenementen & Marketing) en van ProBiblio Edo Postma (Adviseur mediawijsheid en marketing) en Ineke Goedhart (Programmamanager Digitale Bibliotheek). Tot slot werd de pilot ondersteund door Monique van der Loo (Marketingteam ProBiblio).

2. WhatsApp in Nederland

WhatsApp heeft in Nederland een absolute koppositie in aantal accounts en dagelijks gebruik, zo blijkt uit onderzoek van onderzoeksbureau Newcom.

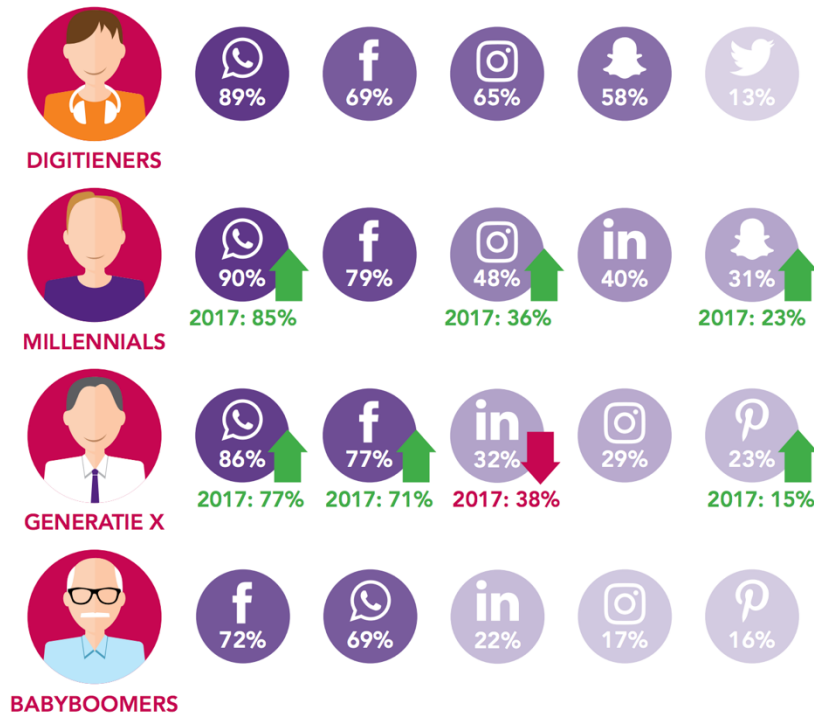


Figuur 1 Top 5 Sociale Media in Nederland 2018. Bron: Newcom

% gebruik	15-19 jaar	20-39 jaar	40-64 jaar	65 - 79 jaar	80+
	97%	93%	86%	67%	38%
	72%	89%	77%	69%	58%
	86%	74%	54%	38%	21%
	12%	45%	36%	14%	7%
	73%	46%	22%	9%	6%
	23%	26%	21%	9%	9%
	19%	30%	21%	12%	8%
	72%	32%	7%	1%	1%

Figuur 2 Gebruik Sociale Media onder verschillende leeftijdsgroepen 2018. Bron: Newcom

VAN WELKE VAN ONDERSTAANDE ONLINE NETWERKEN MAAK JIJ ACTIEF GEBRUIK? | BASIS: 18+ (n=2.301)



Figuur 3 What's happening online 2018

3. Wat gebeurt er al in Nederlandse bibliotheken

Tijdens een korte inventarisatie kwamen we een aantal bibliotheken tegen die WhatsApp al ingevoerd hadden: We bespreken kort de OBA, Bibliotheek Arnhem, Eindhoven, Rotterdam en de bibliotheken Noord Fryslân. *Overall* is de ervaring bij zowel het publiek als de bibliotheken positief.

3.1 OBA

De OBA heeft WhatsApp ondergebracht bij de afdeling communicatie en samen met Facebook, Instagram en Twitter geïntegreerd in het webcare-systeem OBI4WAN (<https://www.obi4wan.com/nl/>). Bij de OBA leeft de wens om WhatsApp lager in het bedrijf onder te brengen bij de afdeling klantenservice.

De WhatsApp-service is bedoeld voor algemene servicevragen, bijvoorbeeld over openingstijden, locaties en bereikbaarheid. Het gemiddeld aantal berichten per week bedraagt 358. Daarbij worden de berichten per conversatie apart geteld. Berichten via Twitter worden het meest ontvangen, daarna Instagram (door de fotogenieke locatie van de OBA), WhatsApp staat op drie en Facebook op vier. Het gaat hierbij om mentions, direct messages, maar ook de resultaten via automatische zoekopdrachten. Vijftig procent van de berichten via WhatsApp zijn klantenservice gerelateerd.

Het webcare-systeem OBI4WAN kent voor de OBA een aantal voordelen. Het is een geïntegreerd webcaresysteem. Het heeft de mogelijkheid om vooraf standaard antwoorden in te stellen. Deze antwoorden zouden ook als FAQ op de website geplaatst kunnen worden. Er kunnen workflows ingesteld worden om bijvoorbeeld een extra check door een collega te laten doen voordat een antwoord wordt verzonden (bijvoorbeeld bij minder taalvaardigen of stagiaires). Vragen kunnen toegekend worden aan een collega van bijvoorbeeld de eerstelijns dienstverlening.

Er wordt gereageerd op vragen binnen kantooruren, dus maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Appen buiten deze tijden kan ook, het antwoord komt dan op de eerstvolgende werkdag. Er wordt gestreefd naar beantwoording binnen het uur.

Er is nog geen significante verschuiving merkbaar van telefonische / persoonlijke klantenservice naar Webcare.

De belangrijkste leerpunten zijn:

- Goede richtlijnen/handleiding. Maak een stroomdiagram voor de vraagafhandeling.
- Krijg de afdeling Klantenservice mee. Uiteindelijk is dat de afdeling waar de WhatsApp dienstverlening thuis moet horen. Zorg dat het in hun workflow opgenomen wordt.
- Hulp voor minder 'taalvaardige' collega's. Sommige mensen voelen heel goed aan hoe Webcare gedaan moet worden, maar zijn de Nederlandse taal niet voldoende machtig. Ondersteun hen door een extra taalcheck te doen, voordat een bericht verstuurd wordt.
- En... zoek naar een coördinator die het leuk vindt!

Contactpersoon: Désirée de Jong, Marketingcoördinator

3.2 Bibliotheek Arnhem

Ook de Bibliotheek Arnhem beperkt de WhatsApp-dienstverlening tot kantooruren maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

3.3 Bibliotheken Noord Fryslân



Begin 2017 heeft de Bibliotheek de WhatsApp-assistente Bibi geïntroduceerd. De berichten komen binnen bij het communicatiebureau in2media (<https://www.in2media.frl/>) en worden vanuit dit bureau zoveel mogelijk beantwoord. Voor vragen waarbij meer informatie nodig is, wordt de klantenservice van de Bibliotheek ingeschakeld. De vragen die gesteld kunnen worden kunnen heel breed zijn, van openingstijden tot informatievragen (flamingo's, Tweede wereldoorlog et cetera). De dienstverlening is elke dag van 9.00 tot 22.30 uur bereikbaar.

3.4 Bibliotheek Eindhoven

Met WhatsApp is gestart in maart 2017 en dit is ondergebracht bij het Team Publieksdiensten. Vragen worden door medewerkers van de klantenservice afgehandeld. De vragen worden tijdens de openingsuren van de Bibliotheek beantwoord. Het streven is om vragen binnen het uur te beantwoorden.

De vragen gaan over dienstverlening, faciliteiten, activiteiten, collectie. Zijn jullie open of tot hoe laat? Kan ik printen, scannen, studeren? Vragen over abonnement en collectie. Men wilde in eerste instantie geen privacygevoelige vragen beantwoorden, maar merken dat in de praktijk mensen heel makkelijk hun gegevens delen.

Gesprekken worden inclusief persoonlijke gegevens na 4 weken verwijderd.

In één jaar werd WhatsApp gebruikt om 410 vragen te stellen.

Medewerkers zijn enthousiast en ervaren WhatsApp als een logische aanvulling. Het werkt snel en is minder formeel. De acceptatie wordt ook geholpen doordat het vanuit het team publieksdiensten is opgestart.

Contactpersonen: Lizette Sanders en Roosmarie Stoop

3.5 Bibliotheek Rotterdam

Medewerkers beantwoorden vragen tijdens openingsuren.

De Bibliotheek heeft een chatfunctie aan haar site toegevoegd. Zij merkten dat daarmee WhatsApp veel minder gebruikt werd.

3.6 WhatsApp en het Taalhuis

Een aantal bibliotheken (bijvoorbeeld Den Haag en Maassluis) zet WhatsApp actief in om te communiceren met deelnemers aan het Taalhuis. Deze mensen beschikken doorgaans wel over een telefoon, maar niet over een computer. Vaak zijn ze de Nederlandse taal niet voldoende machtig. De telefoon biedt dan de mogelijkheid om teksten voor hen te vertalen. Het wordt vooral gebruikt in de communicatie met de deelnemers, niet voor taal oefeningen of om de conversatie te oefenen.

4. Spijkenisse



Tijdens het eerste halfjaar werd er niet veelvuldig gebruik gemaakt van WhatsApp. En dat is misschien logisch ook, omdat mensen bekend moeten raken met de nieuwe dienst. Daarnaast moet het initiatief uitgaan van de klant en niet vanuit de Bibliotheek, dus kun je de mate van gebruik slechts beperkt beïnvloeden.

De vragen die gesteld worden variëren van; ik zoek een bepaald boek, ik ben iets kwijt, ik zoek een stageplek, ik ben te laat met inleveren en dergelijke.

Ter promotie is er aandacht gevestigd via de website en de plaatselijke kranten. In de Bibliotheek liggen flyers om klanten op de service te attenderen. Binnenkort worden nieuwe tarieven doorgevoerd en dan wordt het WhatsAppnummer ook in de tarievenfolder vermeld.

De Bibliotheek gebruikt WhatsApp Business. Klanten krijgen direct een bevestiging bij een vraag.

In het sorteercentrum is een app op één van de pc's gezet. In het sorteercentrum is meestal een medewerker aanwezig en die kijkt minstens elk half uur of er vragen moeten worden beantwoord. Er zijn daar richtlijnen voor opgesteld. Voor de telefoon is een draadloze oplader gekocht en de telefoon ligt in het kantoor.

De medewerkers ervaren het gebruik van WhatsApp als positief en zien het nut is van deze dienstverlening. De medewerkers hebben nog wel eens moeite met de lossere stijl op WhatsApp. De aanspreekvorm is 'je', maar dat voelt nog wel onwennig. Corporate is de Bibliotheek ook overgestapt op 'je', maar krijgt daar af en toe wel negatieve opmerkingen over.

4.1 Richtlijnen WhatsApp gebruik Spijkenisse

Algemeen

- Van maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur bereikbaar via WhatsApp.
- Communiceren via WhatsApp is informeel, maar hou het wel netjes. Gebruik 'je' als aanspreekvorm.
- Je mag niet naar privacygevoelige gegevens vragen. Te denken valt aan adres, woonplaats, geboortedatum et cetera. Wel mag je naar het pasnummer vragen om de klant in *Bicat* op te zoeken.
- Als een klant zelf privacygevoelige gegevens deelt, vraag de klant dan om te bellen naar het algemene nummer. Leg uit waarom je de klant via WhatsApp niet verder mag helpen.
- Is de vraag te complex om via WhatsApp te beantwoorden, vraag de klant dan te bellen naar het algemene nummer.
- WhatsApp gesprekken worden na twee maanden verwijderd van de telefoon.

Directe beantwoording (binnen 30 minuten)

- Persoonlijke opening.
- Bedanken voor het bericht.
- Antwoord op de vraag / oplossing.
(Mocht de vraag niet direct te beantwoorden zijn, geef dan aan welke acties je onderneemt en binnen hoeveel dagen een terugkoppeling volgt)
- Informeren of het antwoord volstaat en of er nog andere vragen zijn.
- Afsluiten met bijv. "We hopen je binnenkort weer in de Bibliotheek te zien!" en je voornaam.

Vervelende gesprekken

- Waarschuw/wijs de gebruiker er op dat dit niet de bedoeling is van dit medium en geef aan wat daarvan het gevolg is bij herhaling.
- Geef aan dat je al gewaarschuwd hebt, helaas zonder resultaat.
- Sluit af met je voornaam.
- Blokkeer de gebruiker.

5. WhatsApp voor bedrijven

Tijdens de pilot werd een nieuwe WhatsApp-variant gelanceerd speciaal gericht op zakelijk gebruik. WhatsApp Business biedt een aantal voordelen ten opzichte van de standaard WhatsApp.

- Er kan bedrijfsinformatie en een logo ingevoerd worden. Bedrijfsinformatie kan bestaan uit: Het bedrijfsadres, Precieze locatie op de kaart, Categorie, Aanvullende omschrijving, Openingstijden, E-mailadres, De website van de Bibliotheek.
- De app biedt statistieken over het gebruik.
- Er zijn berichtinstellingen mogelijk waarmee snel geantwoord kan worden, ook al is de klantenservice niet aanwezig.
 - Afwezigheidsbericht. Je kunt bij afwezigheid een automatisch antwoord instellen. Het bericht is te personaliseren én je kunt aangeven wanneer deze verzonden moet worden: altijd, aangepast of buiten openingstijden.
 - Begroeting. Je kunt klanten die voor het eerst (óf na 14 dagen van inactiviteit) contact met je opnemen een standaard begroeting versturen. Deze is ook volledig te personaliseren.
 - Snelle antwoorden. Heb je vaak te maken met dezelfde vragen? Dan kun je deze hier alvast als snelle antwoorden instellen. Het enige dat je dan hoeft te doen is '/' te typen, gevolgd door de sneltoets of een ingestelde snel antwoord.

6. Vragen en aandachtspunten

Voordat Spijkenisse aan de slag ging hebben we een aantal vragen en aandachtspunten op papier gezet die kunnen helpen bij het opzetten van de dienstverlening.

De voordelen van WhatsApp:

- Het gebruik van de dienst is laagdrempelig, omdat heel veel mensen van jong tot oud de app al op zijn of haar telefoon heeft.
- De app is gratis en eenvoudig te gebruiken.
- De interactie is niet openbaar en daardoor vertrouwder.
- De interactie is snel.
- De interactie is direct en één-op-één.
- De interactie is informeel.

De nadelen:

- De app is Amerikaans en de gegevens staan buiten de EU opgeslagen. En ook al gebruikt WhatsApp encryptie, toch is het middel niet geschikt om privacygevoelige gegevens te delen.
- Het initiatief gaat altijd uit van de klant.
- Niet alle doelgroepen zullen gebruik kunnen maken van WhatsApp.

Apparatuur

Telefoon + abonnement + telefoondock(s)

Bediening via pc of via telefoon?

Voor een snelle afwikkeling van vragen is het gebruik van WhatsApp via de telefoon niet erg prettig. WhatsApp biedt ook de mogelijkheid om via een WebApp te communiceren via een Pc. Dit zal de snelheid en het gemak vergroten.

- Er zijn veel zakelijke dashboards die WhatsApp integreren en waarmee CRM, webcare en klantenservice centraal geregeld kan worden. OBI4wan, Salesforce zijn daar voorbeelden van. Dit zijn doorgaans producten waar een flink prijskaartje aan hangt. Voor kleinere organisaties is dit vaak een te dure oplossing.
- Een gratis optie is de tool Franz (<http://meetfranz.com>). Deze tool combineert alle chatkanalen in één interface. Zo kunnen bijvoorbeeld Facebook Messenger, WhatsApp, Skype, Twitter, Slack, Telegram in één omgeving bediend worden.

Inroosteren

Wie gaat de vragen via WhatsApp beantwoorden. Zijn dit mensen uit de backoffice, of juist uit de frontoffice. Is het de communicatiemedewerker, of de klantenservicemedewerker? Let één persoon op de berichten, of doet het hele team het?

Organisatie

Zorg voor een duidelijke opdracht en intern draagvlak. Stem zaken intern af. Wie is waarop aanspreekbaar, wie zijn de contactpersonen binnen de organisatie. Als er vragen komen over zaken waar de webcare-medewerker geen antwoord op weet, wie kan hij dan benaderen. Welk mandaat heeft de webcare-medewerker? Ontwikkelingen gaan soms heel snel online en discussies kunnen uit de hand lopen. Er moet dan snel door de organisatie een antwoord gegeven worden ook al is de verantwoordelijke niet te bereiken.

- **Lessons learned**
Zorg ervoor dat de signalen, die webcare-/klantenservicemedewerkers ontvangen, gedeeld worden met de rest van de organisatie. Hoe wordt deze feedback geborgd?
- **Wanneer kunnen mensen met je communiceren?**
Bij de bibliotheken die WhatsApp al aanbieden zie je vooral twee keuzes. Kantoortijden of openingsuren. Het kiezen voor kantooruren heeft vooral te maken met het feit dat de vragen door de backoffice worden beantwoord.
Tip: in WhatsApp kun je de tijden aangeven wanneer je beschikbaar bent.

Welke vragen ga je beantwoorden?

WhatsApp is vooral geschikt voor snelle vragen die een kort antwoord kunnen krijgen. Je kunt kiezen om het type vragen te benoemen, of het vrij te laten om zo zelf te ervaren welke type vragen er gesteld gaan worden en hoe die het beste te beantwoorden zijn.

Uit ervaringen van bibliotheken blijken de vragen vooral te gaan over de dienstverlening, openingstijden, faciliteiten en activiteiten, Vragen als: Zijn jullie open? Kan ik printen/scannen/studeren in de Bibliotheek? Maar ook vragen over de abonnementen en de collectie.

Privacygevoelige gegevens – welke methode?

Het is niet verstandig om privacygevoelige gegevens via WhatsApp te communiceren. Ook al gebruikt WhatsApp end-to-end encryptie om de berichten te versleutelen. De servers van WhatsApp staan buiten de EU en dan krijg je onder andere te maken met de AVG. Vraag niet zomaar ter verificatie naam, adres, woonplaatsgegevens, bankrekeningnummer of een kopie ID-bewijs aan de ander. Laat de klant in dat geval met de klantenservice bellen.

Zorg dat er in de privacyverklaring op de website opgenomen wordt wat er met de gespreksdata gebeurt en voor welke doelen je ze inzet. Wees daarbij zo concreet mogelijk over wat de consument kan verwachten van het middel: soort berichten, frequentie, onderwerpen die wel en niet worden besproken, afmeldmogelijkheid, gebruik van gegevens en tot slot het proces voor het aanvragen van het eventuele gevormde klantprofiel. Neem WhatsApp mee in de werkzaamheden die je moet doen om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Neem een duidelijk beslissing hoe lang je de chatgesprekken bewaart. Zorg er ook voor dat deze gesprekken na die vastgestelde tijd ook worden verwijderd. Wijs iemand aan wiens taak dat is. En laat je niet verleiden om toch een berichtje te sturen aan al die mensen met wie je in het verleden hebt gechat.

Reactiesnelheid

Spreek met elkaar af binnen hoeveel tijd een bericht beantwoord moet zijn. Ga bijvoorbeeld uit van één uur en hou bij of dat in de praktijk ook lukt.

Tone of voice

In gesprekken via sociale media is de toon doorgaans niet formeel. Dat kan en mag dus afwijken van aanspreekvorm die in andere uitingen wordt gebruikt. Kies dus bij voorkeur om de mensen met "je" aan te spreken.

Welke communicatiekanalen zijn er nog meer?

Bedenk welke plek WhatsApp binnen je huidige communicatiematrix en klantcontactstrategie past. Stem ze op elkaar af, zorg dat ze naar elkaar verwijzen in hun uitingen. Bedenk welke vragen je het beste kunt beantwoorden via welk kanaal.

Alternatieve chatapps

Er zijn mensen die geen fan zijn van WhatsApp, omdat het bijvoorbeeld onderdeel is van Facebook en men twijfels heeft over de wijze waarop de apps met hun privacy omgaan. WhatsApp is wel de meest gebruikt chatapp. Je zou kunnen overwegen om apps als Telegram of Signal ook aan te bieden. Met name Signal maakt van privacy een groot punt. Beide apps kennen een desktopvariant, Signal is echter niet via het web te bedienen. Binnen het eerder genoemde Franz, werkt om die reden alleen de service van Telegram.

Meer communicatie-uitingen via WhatsApp – Bibliotheek als afzender

Naast de klantenservicedienst zou je WhatsApp op meerdere manieren kunnen gebruiken. Manieren waarbij het initiatief vanuit de Bibliotheek komt. Voor je daar mee begint zijn er twee belangrijke zaken waar je mee rekening dient te houden:

- Pas op! Vrijwel iedereen die WhatsApp gebruikt, ervaart deze applicatie als erg privé. Men is, nog meer dan op andere kanalen, gevoelig voor reclame, commercie en spam.
- Opt-in! Die is verplicht. Je mag WhatsApp als servicekanaal alleen gebruiken nadat de klant jou heeft toegevoegd aan zijn contacten en jou als eerste benadert. Wanneer hij daarna instemt om in de toekomst ook informatie te ontvangen mag je hem toevoegen aan een verzendlijst. Let op: koude acquisitie is ten strengste verboden! En in het kader van de AVG moet je het ook kunnen bewijzen dat iemand zich heeft ingeschreven voor jouw dienst.
- De makkelijkste manier voor WhatsApp om te weten of je spamt, is door gebruikers die aangeven dat dat zo is. De 'rapporteur spam'-knop is er niet voor niets: als te veel van je klanten deze knop indrukken dan lig je eruit. Let dus op wat je verstuurt en denk altijd vanuit de beleving van de klant.
Je kunt denken aan een aantal diensten (niet volledig):
- Een nieuwsbrief via WhatsApp.
- Notificaties. Vanuit het Biebpanelonderzoek werd duidelijk dat klanten het interessant en handig vinden om notificaties via WhatsApp te krijgen als een gereserveerd boek binnen is gekomen of als een boek ingeleverd moet worden.
- Af en toe een leuke tip.
- Een groepchat met taalcursisten, waarin je met hen de taal oefent, contact houdt en hen op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen, activiteiten en diensten.

Communicatie over de nieuwe service

Zorg ervoor dat je dienstverlening is terug te vinden via al je communicatie-uitingen. Denk daarbij aan:

- Website: contact, adres en openingstijden, homepage (als bericht en in de header en footer van je site), disclaimer (wat doen we met de data).
Wat kun je van de Bibliotheek op Whatsapp verwachten. Tijden, responstijden. Uitleg. Voordat er een conversatie kan plaatsvinden moet de gebruiker het telefoonnummer toevoegen aan zijn of haar contactenlijst.
- Flyers, poster
- Datum-/uitleenbonnen
- Artikel in de krant
- Klantenservicemail en digitale handtekeningen
- Social media
- Narrowcasting schermen
- Voicemail
- In de bedrijfsvermelding op Google.
- Consequent noemen als contactmogelijkheid in berichten persberichten etc.

Deelknoppen op de website

Op de website staan vast al deelknoppen om je berichten te kunnen delen via Facebook en Twitter. Voor WhatsApp bestaat zo'n deelknop ook.

Chatknop voor op de site

Voor de mobiele site wil je als klant eigenlijk meteen op het nummer kunnen klikken om te appen. Hiervoor zou je een WhatsApp-contactknop kunnen toevoegen. Hierdoor hoef je niet eerst het telefoonnummer van de bieb in je contacten op te slaan (wat eerst altijd een drempel was als extra handeling). Met die knop kun je meteen appen. Hoe je deze kunt aanmaken kun je onder andere lezen op: <https://whatshelp.io/widget>. Dit is een voorbeeld, er zijn vast meer opties voor.

Bedenk ook: Chatgesprekken verlopen vaak moeizamer dan telefonische gesprekken, zo blijkt uit onderzoek van de Universiteit Wageningen en de Universiteit Twente. Chatten lijkt handiger, maar in de praktijk is dat niet het geval. Een pauze tussen berichtjes kan bijvoorbeeld duiden op weerstand, maar kan ook betekenen dat de hulpvrager iets anders aan het doen is of wat ruimte nodig heeft. Meerdere berichten blijven sturen terwijl je geen antwoord krijgt, is niet handig.

De omgangsnormen voor chat zijn daarnaast nog niet goed uitgekristalliseerd. En hulpverleners vinden het lastig dat hulpvragers regelmatig niet expliciet bedanken voor het advies. Ook het afsluiten van het gesprek is vaak rommelig en soms is ook niet eens duidelijk of het advies is begrepen.

Leestip

Fail: omgaan met kritiek op internet / Ronald van der Aart. ISBN: 978-94-612-6051-2

Dit boek gaat op verhalende wijze in op het voorkomen en pareren van kritiek via internet en sociale media. Aan de orde komen een inleiding naar meer transparantie, de opkomst van kritiek op internet, soorten klagers, de online escalatiethermometer, de 'klaagmuren van internet', online reputatiemanagement, webcare, reageren in de praktijk: een stappenplan, online monitoring- en webcaretools en de toekomst van kritiek op internet.

De auteur is gespecialiseerd in online reputatiemanagement en heeft zowel ervaring met online communicatiestrategieën en crisiscommunicatie. Het boek heeft een prettige lay-out en leest gemakkelijk. Het is interessant voor elke organisatie die te maken heeft met communicatie via internet en sociale media. Met name een must voor communicatiedeskundigen die moeten zorgdragen dat de organisatie niet in een negatief daglicht komt te staan. Het eerste boek dat op deze wijze ingaat op negatieve publiciteit via internet en sociale media. - M. van Berkel (tekst: NBD Biblion)

Informatie:

Edo Postma - ProBiblio, epostma@probiblio.nl, 023 55 46 343

Suzan Steegman – Bibliotheek Spijkenisse, SSteegman@deboekenberg.nl, 0181 74 40 18