

SOCIAL BUSINESS AS USUAL

naar een Digitale Dialoog



David Kok | NVVB regiocongres | 8 november 2016



WHAT'S THE BIG
CAMPAIGN IDEA?

WE'RE GOING
DIGITAL

FACEBOOK

YOUTUBE



A MOBILE
APP

PINTEREST

WHAT ARE WE
GOING TO DO IN ALL
THOSE CHANNELS?

I DUNNO,
WE'LL FIGURE
IT OUT LATER



TOM
FISH
BURNE



TWEETS
344

FOLLOWING
77

FOLLOWERS
569

LIKES
2



Gooise Meren

@GooiseMeren

Officieel account van de gemeente Gooise Meren, resultaat van de fusie tussen Naarden, Muiden en Bussum per 1 januari 2016

📍 Naarden, Muiden en Bussum

📅 Joined September 2014

 Tweet to Gooise Meren

Tweets

Tweets & replies

Media



Gooise Meren @GooiseMeren · Nov 2



Toekomstig burgemeester Gooise Meren
[@HanterHeegde](#) spreekt gemeenteraad toe





Gemeente Landgraaf

@gem_landgraaf

Dit is het officiële Twitter account van de gemeente Landgraaf

Landgraaf

landgraaf.nl

Joined November 2009

 Tweet to Gemeente Landgraaf



TWEETS
706

FOLLOWING
3

FOLLOWERS
1,578

FAVORITES
1

Tweets

Tweets & replies

Photos & videos



Gemeente Landgraaf @gem_landgraaf · Sep 25



Vooraankondiging ondernemersdag: De ondernemersdag 2015 komt er aan. Deze vindt plaats op dinsdag 17 november... bit.ly/1WmEyKX



1



Gemeente Landgraaf @gem_landgraaf · Sep 24



Eerste steen gelegd bij gezondheidscentrum Lauradorp: Donderdag 24 september vond de eerste steenlegging plaats... bit.ly/1LPHBuA



1



Gemeente Landgraaf @gem_landgraaf · Sep 24



Nieuw: App om meldingen door te geven: Ziet u een losse stoeptegels, vernieling of een verstopte riolering? Sinds... bit.ly/1FhkDzS



3



Gemeente Landgraaf @gem_landgraaf · Sep 24



Centrum voor Kennis, Informatie en Advies (KIA): Zoals u wellicht hebt gemerkt, is er sinds de onthulling van



GEMEENTE
NISSEWAARD

Gemeente Nissewaard

@gemNissewaard

Welkom bij de leukste gemeente van Nederland. Volg ons, blijf op de hoogte en stel gerust een vraag. Zie ook facebook.com/gemeentenissew...

📍 Spijkenisse

🔗 nissewaard.nl

🕒 Joined May 2013

📧 Tweet to Gemeente Nissew...



TWEETS
637

FOLLOWING
176

FOLLOWERS
1,224

FAVORITES
17

Tweets

Tweets & replies

Photos & videos



Gemeente Nissewaard @gemNissewaard · Sep 25

Stadscentrum Spijkenisse kan een Bedrijveninvesteringszone worden
→ nissewaard.nl/nieuws-en-actu...



Gemeente Nissewaard @gemNissewaard · Sep 25

Colleges B&W Nissewaard en Hellevoetsluis verder in gesprek over
mogelijke grenscorrectie Oudenhorn → bit.ly/1NYegUR



Gemeente Nissewaard @gemNissewaard · Sep 25

Jaaaaaaa! De aftermovie van onze lokale helden is er! Veel plezier en
kippenvel... #SF2015 youtu.be/xZy_O8-rTkc



Bjorn Mandemakers @bjorn_mandemake · 4 apr.

@gemeentetilburg de tijd op busstation St Elisabeth staat nog niet goed.



Gemeente Tilburg

@gemeentetilburg



Volgen

@RaveleijnEfteli Dank je wel! Je melding is geregistreerd onder nummer 1150643 ^BK

07:08 - 5 apr. 2016



@gemeentetilburg @Raveleijnefteli beantwoorden



Bjorn Mandemakers @bjorn_mandemake · 5 apr.

@gemeentetilburg wat kan ik met dat nummer??



Gemeente Tilburg @gemeentetilburg · 5 apr.

@RaveleijnEfteli Jij hoeft daar niets mee te doen. Mocht je nog vragen hebben dan kunnen wij met dat nr kijken wat de stand van zaken is.



1



Bjorn Mandemakers @bjorn_mandemake · 5 apr.

@gemeentetilburg ah dan snap ik het





Wes

@Wesleyknoes

 Volgen

[@GemeenteDenHaag](#) kunt u mij vertellen van hoe laat tot hoe laat er betaald parkeren is op de Frederik Hendriklaan?! MVG wesley

23:46 - 2 aug. 2015



Gemeente Den Haag @GemeenteDenHaag · 3 aug. 2015

[@Wesleyknoes](#) De tijden en tarieven van betaald parkeren staan altijd vermeld op de parkeerautomaten.



A movie poster for 'Project X' featuring a large, chaotic crowd at night with smoke and fire, and two people lying on the ground in the foreground. The text 'THE PARTY YOU'VE ONLY DREAMED ABOUT' is at the top.

THE PARTY YOU'VE ONLY
DREAMED ABOUT

PROJECTX

21 september 2012

Levensgevaarlijk. Wie heeft er nu een bord voor z'n kop gemeente [#Wormer](#)? Bord over fietspad moet zo snel mogelijk weg.
pic.twitter.com/d2FJVlwJ

← Beantwoorden ↻ Retweeten ★ Toevoegen aan favorieten



 **OVER webcare**
@OVER_webcare

@sonjapuhldiehle @HansKramerD66 We passen de situatie vandaag aan. Excuses voor het ongemak. ^AB

← Beantwoorden ↻ Retweeten ★ Toevoegen aan favorieten

 **OVER webcare**
@OVER_webcare

@sonjapuhldiehle @HansKramerD66
@fietsverhuuro75 Het verkeersbord op de Rigastraat is verplaatst [#wormerland](#) ^AB

← Beantwoorden ↻ Retweeten ★ Toevoegen aan favorieten







Nederlandse Spoorwegen

Vind deze pagina leuk · 8 uur geleden



Wist je dat 53% van onze reizigers vrouw is? Een mooie reden om stil te staan bij Internationale Vrouwendag.

Vind ik leuk · Reageren · Delen

 281 personen vinden dit leuk.

 27 keer gedeeld



Bas Onderbeen Stil staan doet de NS al genoeg....Ga nou maar rijden, op tijd bij voorkeur.
6 uur geleden · Vind ik leuk ·  212



Tom

@Tommeeh

@NS_online wat gebeurt er als er staat niet instappen en mensen stappen toch in



RETWEETS

135

FAVORIETEN

49



03:28 - 23 jan. 2015



@Tommeeh @NS_online beantwoorden



NS online @NS_online · 23 jan.

@Tommeeh Die mensen worden nooit meer terug gevonden ^KJ





Meer kanalen (multichannel & beter presteren)

traditioneel contact



communities



digitale kanalen



interactieve media



Nieuwe doelgroepen & taken (van de afdeling Communicatie?)



Burger

publiceren

content, campagnes, 'social media zijn van ons allemaal', micro targeting



Bedrijven

klantcontact

multichannel, meer kanalen, hergebruik van wat er al is (cms, formulieren, content etc.)



Buurten

delen

'op die plekken waar de doelgroep zit', open data, infographics, newsroom



Belanghebbenden

community

management

opbouwen, onderhouden, uitbouwen, verbinden, mobiliseren, sturen van on- en offline gemeenschappen

belangenafweging

mogelijkheden van e-democratie, beleidspeilingen, temperatuur van de samenleving meten

analyseren

omgevingsanalyses, issue-analyses, input voor beleid, input voor primaire processen

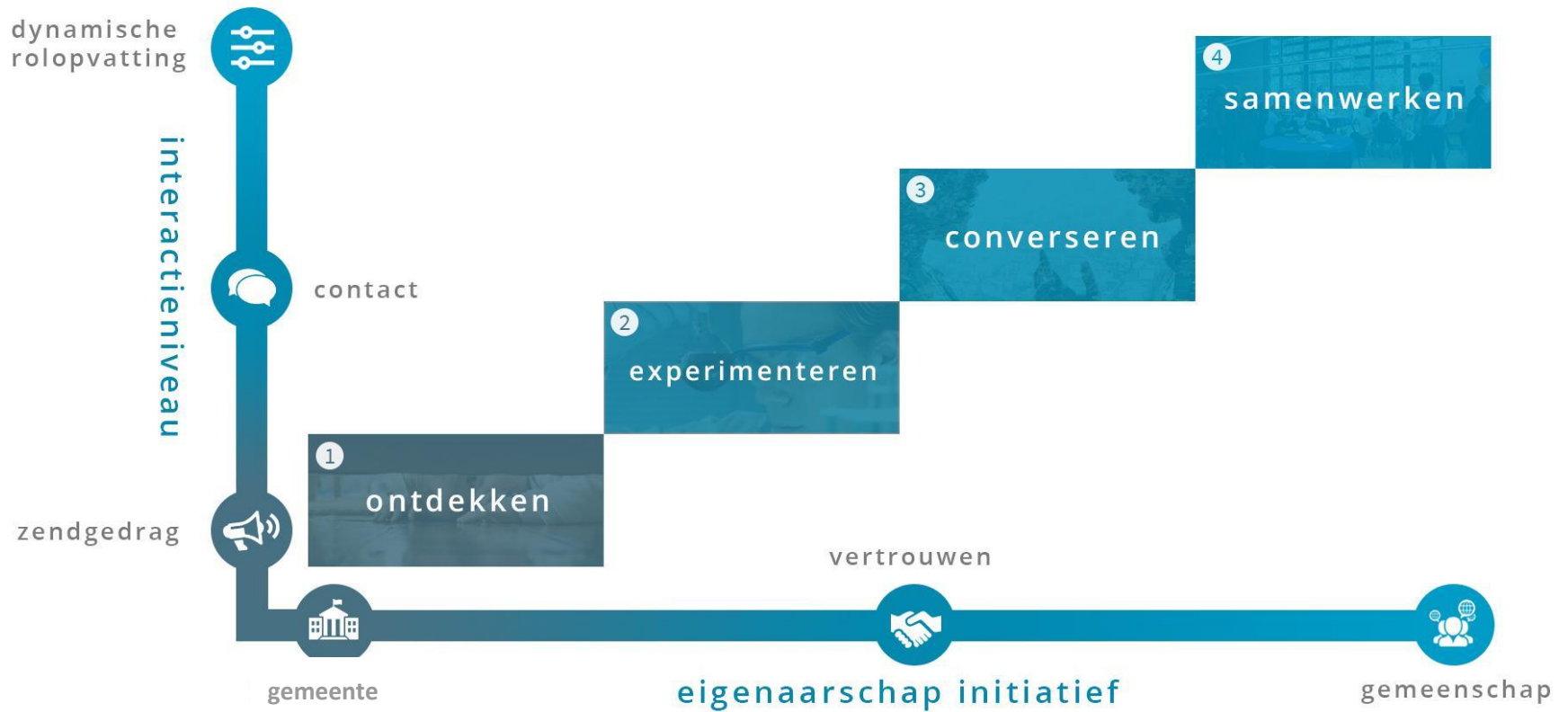
crowd & co

energie en middelen uit de gemeenschap inzetten om doelen te bereiken

organisatie op sleeptouw nemen

Dé veranderopgave om de hele organisatie 'van buiten naar binnen' te laten ademen

De reis van veel overheden



Onderzoek sociale media en overheden

2016

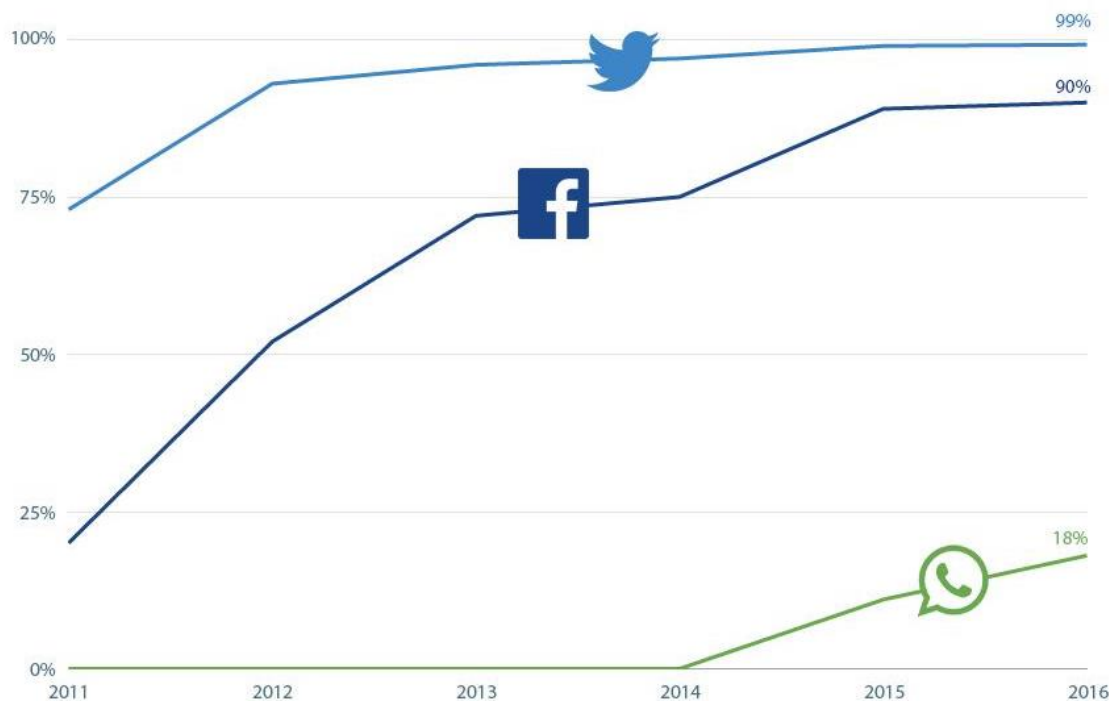


HowAboutYou

Niels Loeffen, David Kok &
Ewoud de Voogd - 6 oktober 2016

HowAboutYou

Ontwikkeling inzet sociale media door gemeenten



- reageren vaker op vragen via sociale media
- reageren wel iets trager dan vorig jaar (gem. 25 uur)
- zijn 75% actiever op Facebook dan in 2015

Statistieken WhatsApp gaan enkel over inzet voor dienstverlening, niet voor buurtpreventie.

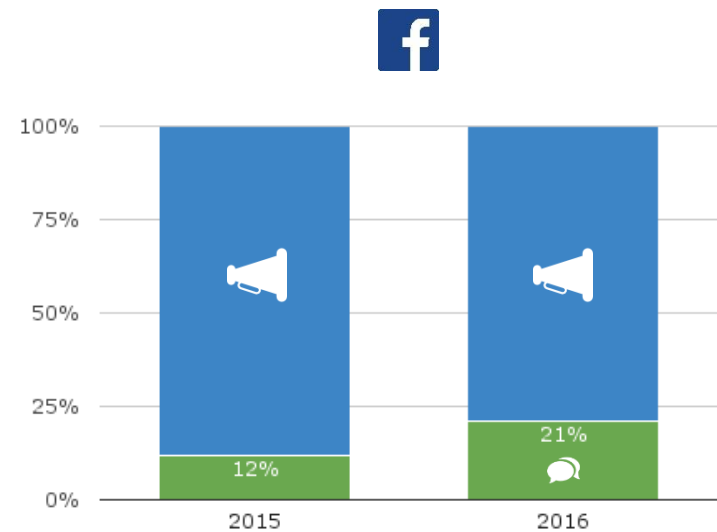
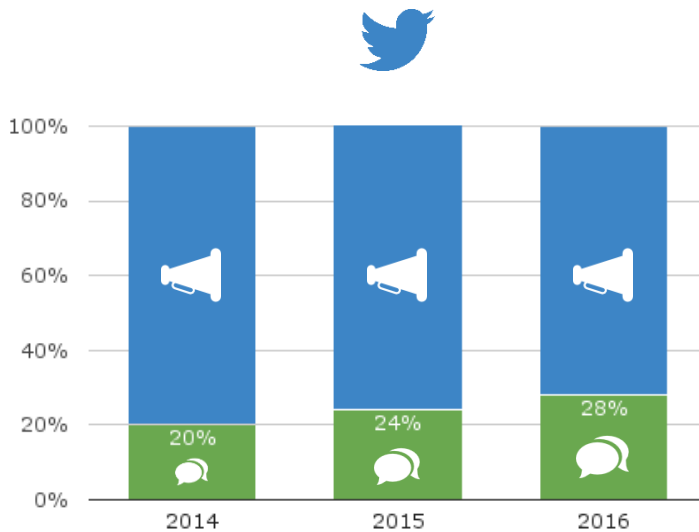
Lees het hele onderzoek op:

Frankwatching
online trends, tips & tricks

Gemiddelden **grootte community** per organisatie

	gemeenten			veiligheids- regio's	water- schappen	provincies
	groot 100.000+ inwoners	middelgroot 50.000-100.000 inwoners	klein <50.000 inwoners			
						
	21.141 volgers	4.996 volgers	2.662 volgers	5.303 volgers	3.697 volgers	11.949 volgers
	8.895 likes	3.117 likes	1.321 likes	478 likes	902 likes	2.546 likes

Interactie door gemeenten groeit op Twitter en Facebook



Gemeenten zetten stappen naar fase 3: de converserende overheid.

Er bestaan nog wel een grote verschillen tussen grote (100.000+ inwoners), middelgrote (50.000-100.000) en kleine gemeenten (<50.000).

Meer reacties van gemeenten, maar ook iets trager

Gemeenten
verstuurd



ruim 19.000 reacties

op een totaal van 65.000 berichten

in 2015 was dat 14.500 reacties op
61.000 berichten



68%

is een reactie



13%

is een reactie



34%

is een reactie

gemiddelde
reactietijd



25 uur

was in 2015: 24 uur



21:46:40
uur



20:12:20
uur

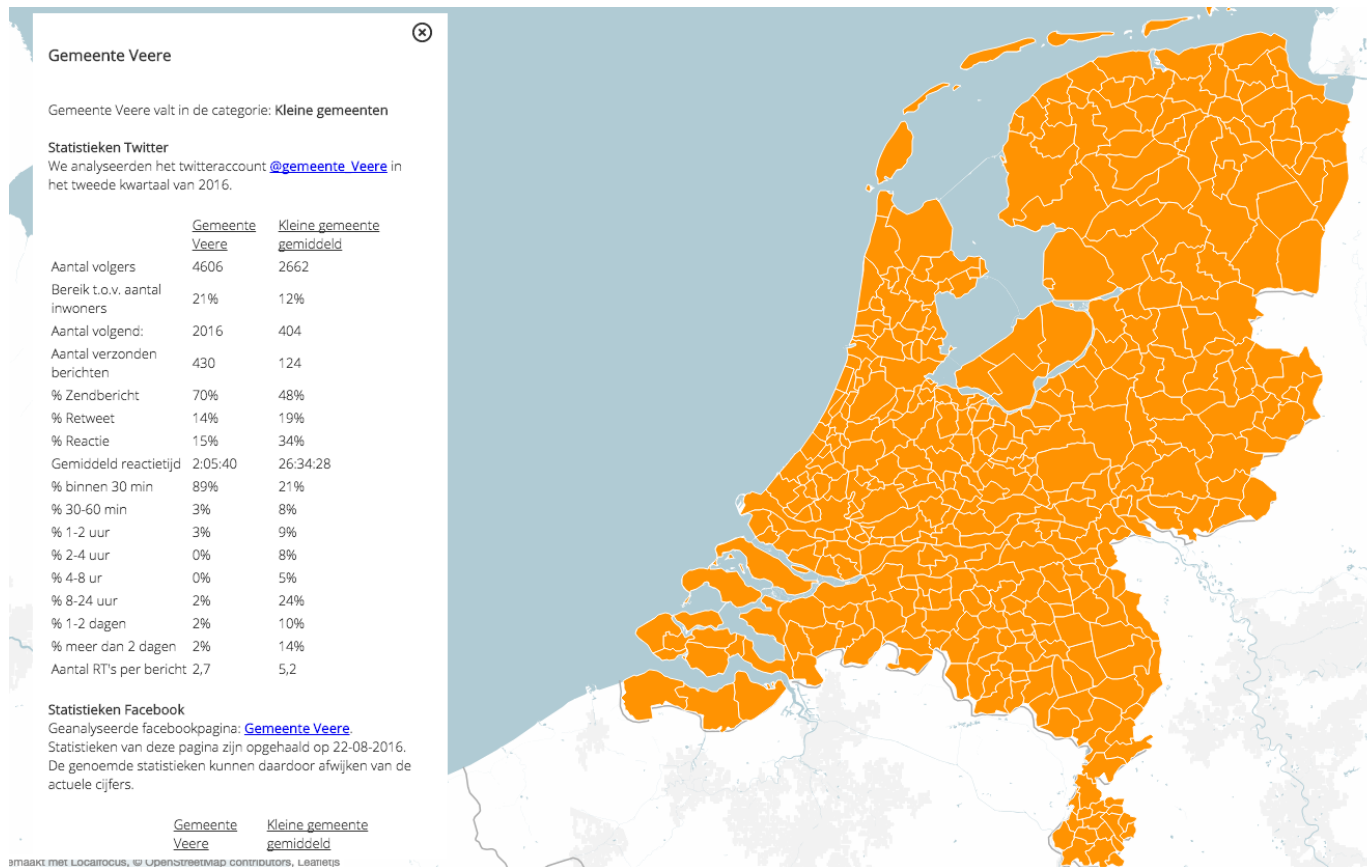


26:34:28
uur

We kijken in deze berekening naar de eerste reactie op een bericht en kijken naar de totale wachttijd van een klant en niet naar evt. webcaretijden van gemeenten

Let op! Dit zijn reacties die door de organisaties zelf gegeven worden en niet het aantal vragen of klachten dat de organisatie ontvangt. Onbeantwoorde vragen zijn niet meegerekend.

Bekijk de resultaten per gemeente op de digitale kaart



Klik verder
voor de
[statistieken](#)
[per](#)
[gemeente](#)

A silhouette of a person climbing a rope against a sunset sky. The person is on the left side of the frame, climbing a rope that runs diagonally from the top left towards the bottom right. The sky is a gradient of colors from purple at the bottom to yellow at the top, with some clouds visible near the horizon. The person is wearing a harness and is holding onto the rope with both hands and feet.

Hoe bereiken we nu die

NEXT  LEVEL

Drie noodzakelijke bewegingen



Ontwikkeling 1:

Vermaatschappelijken



**dia
loog**

**weder
kerig**

**sensi
tief**



A man with dark hair and a serious expression is shown from the chest up. He is covering his eyes with both hands, with his fingers spread. He is wearing a black t-shirt with some white text and graphics. The background is a rough, textured wall in shades of grey and brown. The text 'Werken aan onze zichtbaarheid' is overlaid on the right side of the image.

**Werken aan
onze
zichtbaarheid**



Digitalisering

Internet was
about **information**



Social media were
about **transparency**



Digitization is
about **self-control**





**Digitaliseren
met**

Menselijke maat

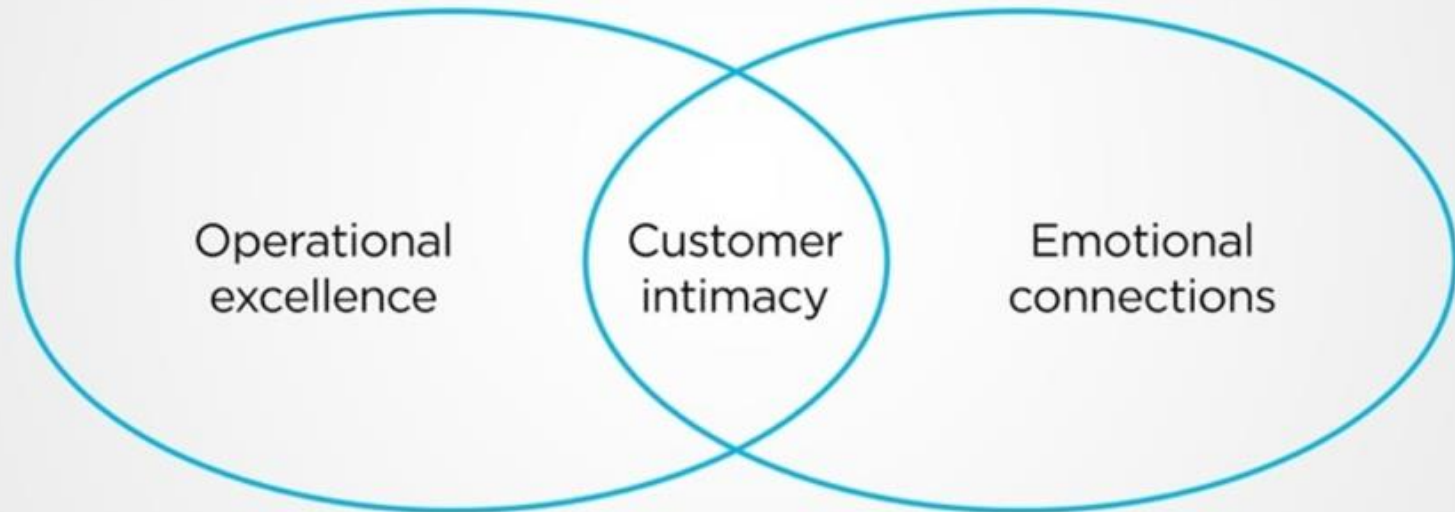


**Mensen
voegen
emotie toe**

The **new customer relationship**

The digital
relationship adds

The human
relationship adds



Automation + data

Empathy + Creativity + Passion

**YOU WERE BORN
TO BE REAL,
NOT TO BE
PERFECT.**

Ontwikkeling 2:
Experimenteren & Pionieren



Radicale chaos

De toekomst is **nu**

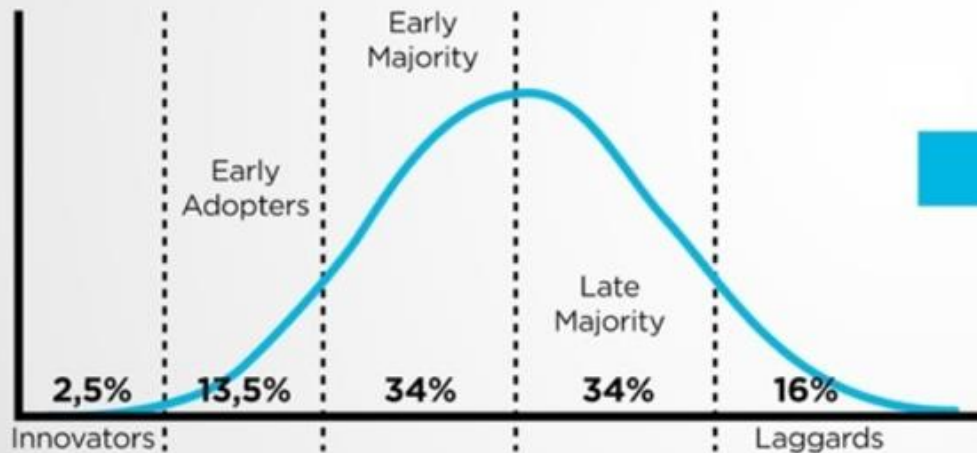


**BACK
TO
THE FUTURE**

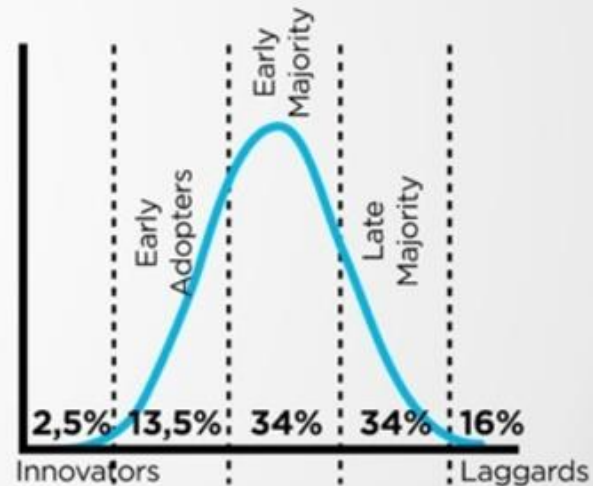
KHYZYL SALEEM

The consequence of these new technologies? **a shorter adoption curve**

Rogers Adoption / Innovation Curve



Shorter Adoption Curve





**(Lange termijn) plannen
maken kan niet
meer**

(veel)
organisaties
zijn
olietankers



Wendbare Publieke Innovatie



Albert Meijer – 2 juli 2015

**Wendbare
Publieke
Innovatie**



Creëer je ruimte in speedboten

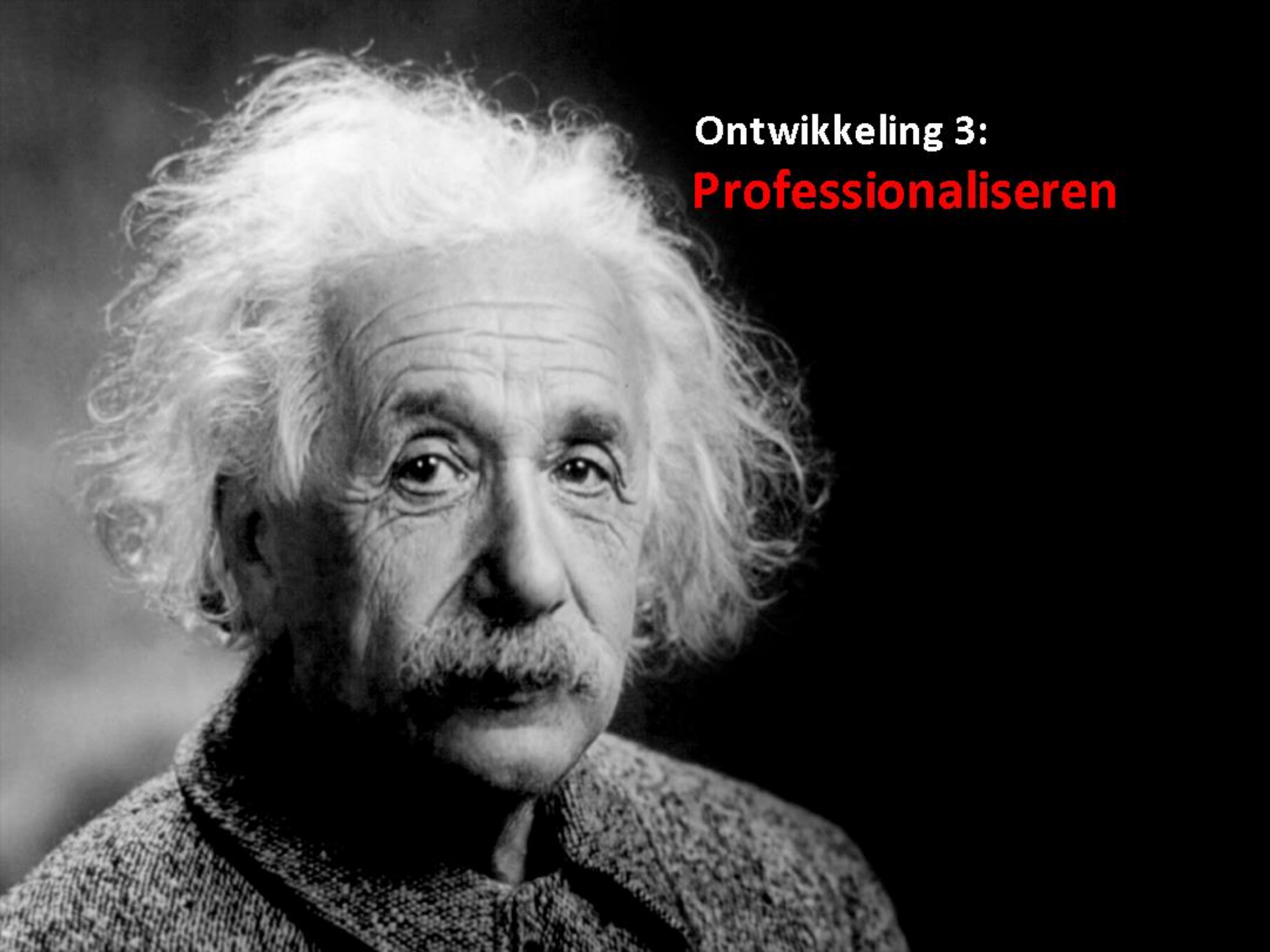




Privacy



**Tijd voor
serious
gaming?**

A black and white portrait of Albert Einstein, showing his characteristic wild, white hair and mustache. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is dark and out of focus.

Ontwikkeling 3:

Professionaliseren



continu (blijvend) leren







NEWSROOM



T-Mobile

**Alle nieuwe
medewerkers
lopen 1 dag mee
met de webcare
afdeling**

Be accountable





Be accountable

2022 **FIFA** WORLD CUP™

QATAR

maak de **beste** en **mooiste**

CONTENT



en hou daarbij **rekening**
met het **platform**

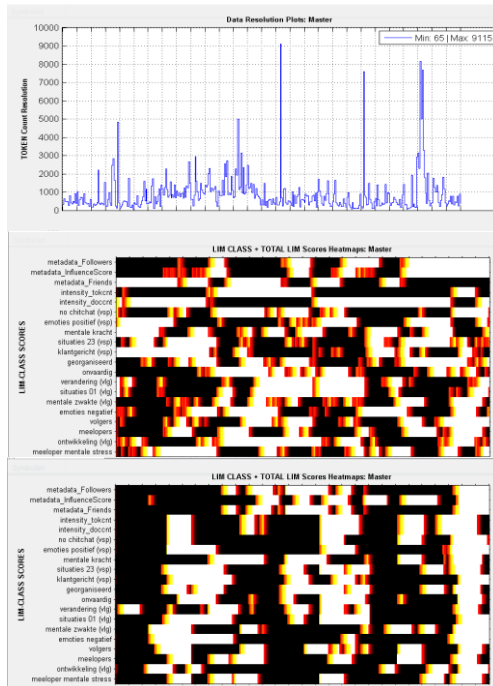
Het mag (soms)
ook gewoon
leuk
zijn



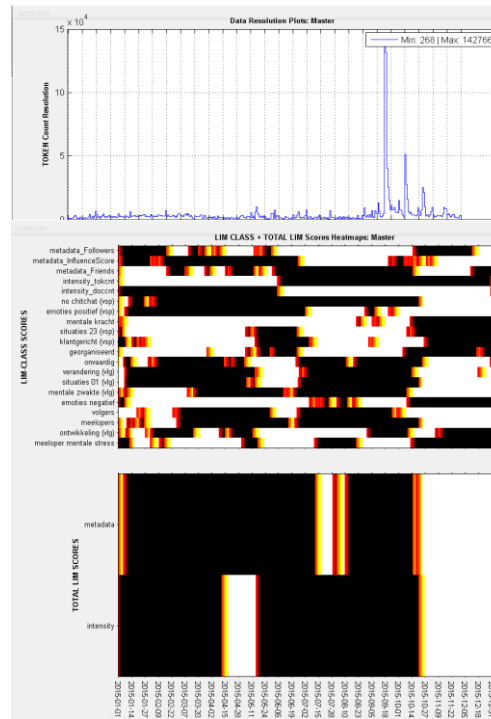
De shit uit je verleden,
is de mest voor je toekomst

- 365 Dagen Succesvol -

New: 3.0 analyses of communities



Oudenbosch



Steenbergen

“

we **add** semantic & behavioural analyses to the mix of open data!

we know **HOW** people learn
we know **WHAT** people say
we know how networks interact
than

we can **predict** what people will
DO/THINK





That's all Folks!

David Kok
david@socialmediameetlat.nl
06 514 73 087
@davidkok
www.socialmediameetlat.nl