

Donderdag 23 maart 2017, Utrecht

IBB's Gecertificeerde Trainingsdag in Utrecht

Webcare Strategie binnen gemeenten

Incl. nieuwste uitdaging: WhatsApp

Trainingsdag voor gevorderden gemeenten: opvolging van IBB's Social Media Trainingsdag

► Reeds méér dan 150 collega communicatieprofessionals van gemeenten gingen u al voor!

**In 9 Stappen naar
Succesvolle Webcare
Strategie & Interne
Organisatie MET
WhatsApp &
Instagram als nieuwe
uitdaging**

**Twee Workshops:
Opzet Efficiënt
Webcare Team &
Inzet WhatsApp**

**Laatste
ontwikkelingen en
mogelijkheden van
WhatsApp en
Instagram met tips en
tricks uit de praktijk!**

**Met praktische
presentaties en
workshops van o.a.:**



Den Haag

INTENSIEVE TRAINING DIE EEN STAP VERDER GAAT

- **IN 9 STAPPEN NAAR SUCCESVOLLE WEBCARE**
- **INTERNE COMMUNICATIE & ORGANISATIE MBT DIVERSE PARTIJEN (KCC, COMMUNICATIE, DIENST VEILIGHEID ETC.)**
- **EFFECTIEF WEBCARE TEAM OPSTELLEN**
- **WHATSAPP & PRIVACY**
- **WHATSAPP & INSTAGRAM RICHTLIJNEN INTERNE ORGANISATIE**



Inhoud van deze praktische verdieppingsdag:

Doelstellingen en Strategie

Het laaghangend fruit lijkt inmiddels geplukt te zijn: alle gemeenten hebben een Twitteraccount, de meeste gemeenten hebben hun webcare (tijdens kantoortijden) op orde en sommige gemeenten beginnen online informatie te duiden om te zien wat er speelt in de stad.

Maar nieuwkomers Instagram en WhatsApp leveren opeens weer nieuwe uitdagingen op. Wat is een interessante foto? Vervangt WhatsApp de telefoon en wat betekent dat voor je dienstverlening?

Alleen aanwezig zijn is niet voldoende. Je weet nu waar uw burger zich bevindt en hebt inzicht in de motieven voorafgaand aan een klacht. Naast online inzicht is het ook van belang om intern (offline) te kijken waar deze klachten zijn oorsprong vinden. Over dit preventieve handelen, de daaruit voortkomende doelstellingen en de bijbehorende webcare strategie leer je meer tijdens deze dag.

Tijdens deze dag staat het 9-stappenplan als start voor het opstellen van een passende webcare strategie. Na deze dag ben je in staat om een eigen webcare beleid op te stellen. U leert hoe u effectief kunt reageren op discussies en klachten van derden. Je weet wat er nodig is om een effectief webcareteam samen te stellen. En op de hoogte van de laatste tools en mogelijkheden die o.a. WhatsApp en Instagram bieden.

Doel van IBB's intensieve gecertificeerde training is om:

- ✓ Te informeren, te inspireren met **goede praktijkvoorbeelden van webcare binnen gemeenten.**
- ✓ **Concrete handvatten en tips & tricks en laatste webcare tools** te bieden om zelf in de organisatie aan de slag te gaan met webcare strategie en projecten.
- ✓ **Kennis- en ervaringsuitwisseling** met andere deelnemende medewerkers en adviseurs binnen gemeenten

Voor wie is deze intensieve leergang bestemd?

- ✓ Gemeentelijke communicatiemedewerkers en -adviseurs.
- ✓ Beleidsmedewerkers, veiligheidsadviseurs
- ✓ Webmasters, -redacteuren

Van de griffie, het KCC of de bestuursdienst van lokale overheidsinstellingen die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van webcare binnen projecten en processen.

Deze en andere vragen worden beantwoord:

- Inbedding in je organisatie en op welke wijze krijgt u iedereen mee?
- Interne organisatie: wie doet wat met webcare?
- Wat zijn de kosten en baten van webcare?
- Werkinstructies/communicatiescript, reactiescript en klachtenafhandeling. Wie reageert?
- Waarop? Hoe?
- Doorverwijzen? Naar wie? Wanneer?
- Wat zijn best practices en belangrijke do's en don'ts?
- En wat zijn de kansen en uitdagingen voor webcare in zowel grote als kleinere gemeenten?

Ervaringen eerdere deelnemers van IBB's trainingsdagen gemeenten :

“Veel diepte en tips voor het maken van een webcare strategie”

– *Jeff Evertse, Communicatieadviseur digitale media Gemeente Hillegom*“

“Deze training sloot bijzonder goed aan bij de fase/het proces waarin we zitten als organisatie. Veel vragen zijn beantwoord. ”

– *Eva Koel, Communicatieadviseur Gemeente Hengelo*

“Heldere toelichtingen. Goede betrokkenheid van de groep”

– *Etienne Heslen, Raadsgriffier, Gemeente Arnhem*

Agenda

9.15 – 9.45 Ontvangst met koffie en thee

9.45 – 10.30 Interactieve presentatie

► Stappenplan naar Succesvolle Webcare: Opstellen Webcare Strategie en Inbedding in communicatie- en organisatiestrategie

- Stappen mbt Doelstellingen en Strategie
- Verkrijgen van heldere en efficiënte workflow
- Pro- en reactief handelen n.a.v. klacht



Herwin Wevers, social media en online marketing en communicatie trainer, WebBoomm

Tijdens zijn 19-jarige loopbaan, na afronding van de MBA Bedrijfskunde, heeft Herwin Wevers als marketing- en communicatie manager bij en met diverse profit en non-profit organisaties gewerkt in Nederland. In 2008 richtte hij zijn sociale media en online marketingorganisatie op en adviseert en traint hij dagelijks hoe non-profit organisaties meer uit sociale media kunnen halen en hoe ze effectief online marketing- en communicatiemiddelen kunnen inzetten en inbedden in hun organisatie.

Herwin heeft een uitstekende **gemiddelde beoordeling van een 8.6** voor eerder gegeven sociale media trainingen aan gemeenten.

10.30 – 11.15

Korte inleiding gevolgd door Workshop

► Workshop: Organisatie webcare team, rol van diverse betrokkenen & Intern Draagvlak

Na een korte inleiding ga je in groepjes van max. 4 personen aan een praktisch voorbeeld werken. Je wisselt ervaringen en gedachten uit met jouw mede- groepsleden en je kunt op deze wijze jouw eigen situatie verbeteren.

Nu je de doelstellingen en een strategie geformuleerd heeft, ga je aan de slag met de opzet van een webcare team. Hoe je dit team intern inricht, waar je daarbij op moet letten en overige vraagstukken worden voorgelegd om met elkaar op te lossen. Aan de hand van de eindconclusies per groep en met voorbeelden van successcases worden concrete handvatten aangereikt zodat je een succesvolle webcare team voor jouw eigen gemeente kunt samenstellen en intern goed kan organiseren.



Ewoud de Voogd, partner, HowAboutYou, tbc

11.15– 11.30

Koffie- en theepauze

11.30 –12.15

Interactieve praktijkpresentatie

► **Webcare Strategie & Implementatie Tools Gemeente Helmond**

- Interne organisatie mbt opzet webcare team voor publiekszaken
- Implementatie tools en ervaringen: do's en don'ts



**Lesley Oosterhof, adviseur online communicatie/webmanager,
Gemeente Helmond, tbc**

12.15 – 13.20 Lunch

13.20 – 13.50 Interactieve Praktijkpresentatie

► **Next level communiceren bij Gemeente Den Haag**

- Rol WhatsApp bij Webcare
- Ervaringen Webcare en rol van diverse partijen binnen Den Haag: wat werkte wél en (niet)



Eva Vangenechten, Teamleider Social Media, Gemeente Den Haag, tbc

13.50 – 15.30 Korte inleiding, gevolgd door theepauze en aansluitend workshop

► **Whatsapp & Privacywetgeving: nieuwe uitdagingen vormgeven**

Na een korte inleiding gaat u in groepjes van max. 4 personen aan een praktisch voorbeeld werken met daarbij de inzet op Whatsapp. Wat voor toine-of voice? Moeten er aparte richtlijnen komen voor whatsapp in verband met de privacy? En zo ja, waar dienen deze dan uit te bestaan? U wisselt ervaringen en gedachten uit met uw medegroepsleden en u kunt op deze wijze uw eigen situatie verbeteren. En de workshopleider sluit af met conclusies en aanbevelingen.



Ewoud de Voogd, partner, HowAboutYou, tbc

15.30 – 16.15 **Interactieve praktijkpresentatie**

► **WhatsApp Ervaringen bij Gemeente Utrecht**

- Aanpak Strategie en ervaringen webcare en rol van diverse partijen mbt whatsapp binnen Utrecht: wat werkte wél en (niet)
- Tone-of-voice richtlijnen, privacy en meer uitdagingen..



Peter-Paul Hellings, communicatieadviseur, Gemeente Utrecht,tbc

16.15 – 16.30 **Eindconclusies en afsluiting**

Andere redenen om je in te schrijven:

- 1. Gratis 1-op-1 consultancy sessie** van de hoofdtrainer via webinar (optioneel)
- 2. Gratis feedback en advies** van de hoofddocent tot en met half jaar na training.
De trainingsdag kan worden gezien als een start van webcare beleid en strategie en vandaaruit verdere uitwerking. En dat mét advies indien gewenst.
- 3. Opleidingscertificaat.** Na afloop van de trainingsdag ontvang je een getekend certificaat. Een waardevolle aanvulling op de CV.

Meer info:

<http://www.webboomm.com/nl> <http://www.facebook.com/webboomm>
<http://www.linkedin.com/in/webboomm>

@HerwinWevers

IBB Studiecentrum Overheid & Non-Profit – Overtoom 47

1054 HB Amsterdam

Tel: 020-2338832 Fax: 084 8366894 – bit.ly/WebcareGemeenten



Speciale Registratieformulier voor bestaande contacten

Graag de volgende gegevens invullen. En emailen naar:
inesvanbavel@ibbint.com of faxen naar: 084 8366894

Voor online inschrijven en offline betalen:

<http://socialmediaoverheid.fikket.com/event/ibb-s-gecertificeerde-trainingsdag-webcare-strategie-binnen-gemeenten>

Organisatie..... Naam Deelnemer.....

Email.....

(Naam Deelnemer 2.....Email.....)

(Naam Deelnemer 3.....Email.....)

Bespaar 150 euro! Geldig bij inschrijving tot en met 23 december.

	Prijs (in euro's excl. BTW)	<u>Speciale prijs</u> Geldig t.m. 23 december
Webcare Trainingsdag - Donderdag 23 maart 2017	499,- <input type="checkbox"/>	449,- <input type="checkbox"/>
1-op-1 consultancy sessie van één uur (facultatief) via een webinar met WebBoomm over het door de cursist opgestelde plan	100,-	Gratis
Tot een half jaar na de training onbeperkt GRATIS advies	Gratis	Gratis
Totaal pakket	599,- <input type="checkbox"/>	449,- <input type="checkbox"/>

Op alle verbintenissen met ons zijn onze algemene voorwaarden van toepassing zoals online vermeld op <http://www.ibbint.com/termsconditions.pdf>