

Handleiding webcare



Inhoudsopgave

1. Hoe werkt deze handleiding	2
2. Algemene informatie	2
WhatsAppantwoord na 24 uur	2
Instagram DM's	3
Reageren op LinkedInbericht waarin we niet zijn getagd of worden genoemd	4
3. Persona Marlot.....	5
4. Tone of voice.....	10
Wat is tone of voice?	10
Basisrichtlijnen	10
B1	10
Positief taalgebruik.....	11
Doelgroep.....	11
Tot slot	12
5. Overig (problemen, contactgegevens, documenten).....	16

1. Hoe werkt deze handleiding

In deze handleiding staat alle basisinformatie om een webcaredienst te draaien. Dit document is een levend document. Elk einde van een kalender jaar (en zo nodig vaker), zal er een review plaatsvinden van deze handleiding. Het gaat er dan om of alles nog actueel is en er opgeschreven zaken zullen moeten worden verwijderd, dan wel dat er zaken zullen moeten worden toegevoegd aan de handleiding. Het gewijzigde document, zal met wijzigingen bijhouden worden verstuurd naar de senior die webcare in zijn of haar portefeuille heeft. Daarna zal het document worden vastgesteld.

2. Algemene informatie

In dit hoofdstuk staat wat je moet doen voordat je webcaredienst begint. Ook stippen we even kort drie social media-activiteiten aan, die afwijken van de reguliere manier van het beantwoorden van social mediaberichten binnen het platform Coosto. Het gaat om whatsappberichten versturen na 24 uur na ontvangst, het beantwoorden van DM's op Instagram en het reageren op berichten op LinkedIn, waarin we niet zijn getagd of worden genoemd.

Voordat je webcaredienst begint

1. Log je in bij Coosto. Na inloggen klik je rechtsboven het juiste project aan: webcare. Daarna ga je naar engage.
2. Log je in bij Instagram.
3. Log je in bij LinkedIn.
4. Open je Verseon.

Gekoppelde social media aan Coosto

- Twitter
- Facebook
- Facebook Caribisch Nederland
- WhatsApp
- Instagram (geen DM's)
- LinkedIn
- Google Reviews

Voor vragen over Coosto: [REDACTED].

WhatsAppantwoord na 24 uur

In het Coostoplatform zit ook de toegang tot Whatsapp. Normaal gesproken reageert de Nationale ombudsman binnen een uur op een Whatsappbericht. Facebook, de eigenaar van Whatsapp, heeft ingesteld dat een organisatie in ieder geval binnen 24 uur dient te reageren op een Whatsappbericht. Dit is voor de Nationale ombudsman niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld omdat een burger een bericht stuurt in het weekend. Als je wilt reageren op een bericht, later dan 24 uur, dan zal je eerst ons vooringestelde bericht moeten versturen: "Bedankt voor je bericht. Wij reageren op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. Daarom heb je niet eerder een reactie gekregen. Wil je dit gesprek voortzetten?"

De stappen zijn als volgt:

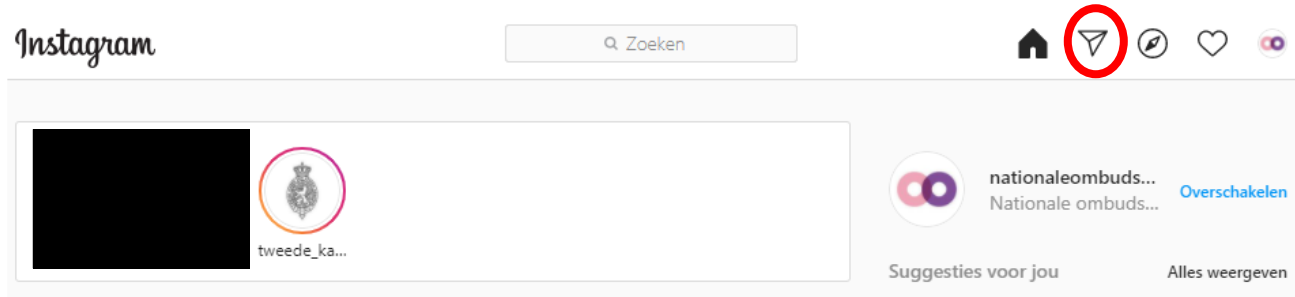
1. Verzoeker stuurt ons een bericht
2. Wij reageren daar niet binnen 24 uur op
3. Om het bericht te kunnen beantwoorden, moeten we het vooringestelde antwoord verzenden (deze heet 'WhatsApp antwoord na 24 uur')
4. Als de verzoeker reageert op deze de vraag, kan het gesprek hervat worden. Dan kun je dus de oorspronkelijke vraag beantwoorden.

Instagram DM's

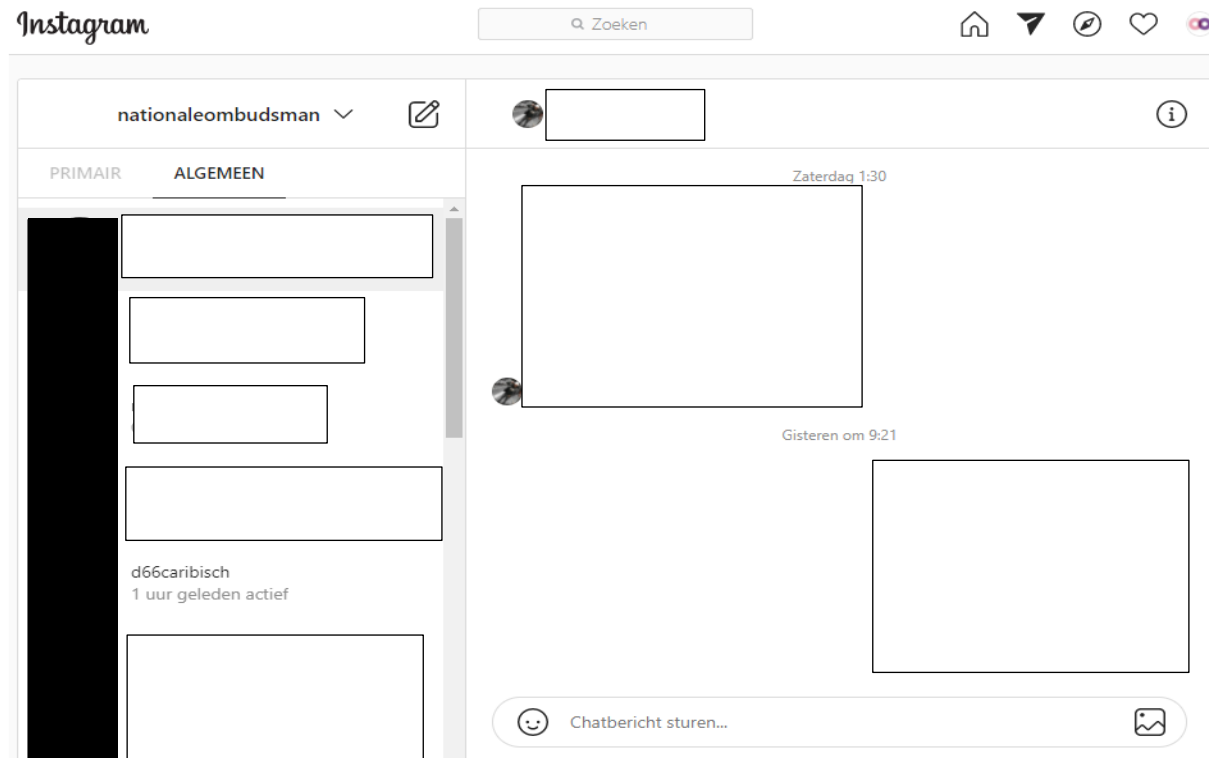
Tijdens je webcaredienst check je ook altijd de DM's op Instagram. Deze kunnen namelijk niet worden ingeladen in Coosto.

Werkwijze:

1. Ga naar <https://www.instagram.com/> en log in.
2. Dan zie je rechts bovenin je scherm vijf iconen en je klikt op het pijltje (zie rode cirkel):



Je komt nu in het chatscherm. Links zie je 'primair' en 'algemeen'. In beide inboxen kan een DM binnenkomen. Nieuwe DM's komen binnen in 'Verzoeken'. Bekijk tijdens je webcaredienst of er berichten zijn en beantwoord deze op dezelfde manier als je in Coosto zou doen. Voorbeeld hoe zo'n chat eruitziet:



3. Het kan zijn dat je bij het openen van een DM een melding krijgt of je het bericht wil accepteren en in welke inbox je deze wil plaatsen
 - Als het bericht er niet uit ziet als spam, kan je het accepteren en plaatsen in 'algemeen' en vervolgens beantwoorden.
 - Als je ziet dat het duidelijk spam is, kun je het verwijderen en niet beantwoorden.

Reageren op LinkedInbericht waarin we niet zijn getagd of worden genoemd

Hiervoor moet je ingelogd zijn als beheerder in ons LinkedInaccount. Volg de volgende stappen om alsnog via LinkedIn te kunnen reageren:

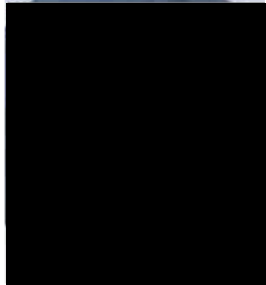


3. Persona Marlot

In dit hoofdstuk vind je de manier waarop je als webcaremedewerker van de Nationale ombudsman op social media reageert. Het is de bedoeling dat we als één persoon naar buiten toe treden. Hiervoor is er een persona geschreven. Deze heet Marlot. Je bent als webcaremedewerker als het ware Marlot. Hiermee streven wij naar een zo uniform mogelijke communicatie op social media. Dit hoofdstuk gaat dus puur over hoe wij inhoudelijk reageren. Alle overige relevante informatie vind je elders in deze handleiding.

De persona Marlot vind je op de volgende pagina.

PERSOONLIJK



Naam: Marlot

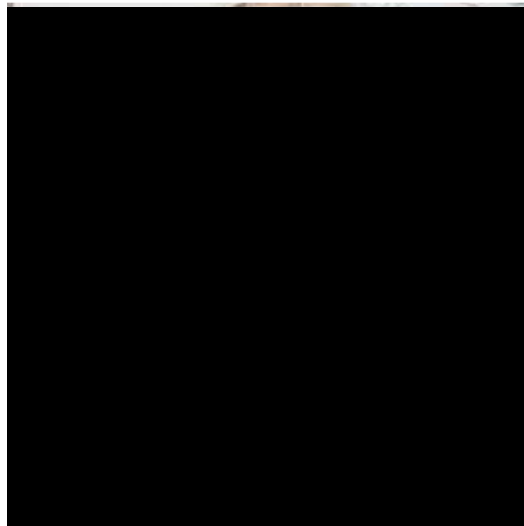
Leeftijd: 32

Beroep:

Toetsingskader voor het webcareteam bij het reageren op social media

TYPERENDE UITSPRAAK

"Never hide!"



ACHTERGRONDINFO

Opleiding: Hbo Sociaal Juridische Dienstverlening

Gezinssituatie: Samenwonend met mijn vriend, zoontje en kat Cleo

Kledingstijl: Casual-chic

Muziekvoorkeur: á la feestjes en festivals, dus van alles wat (dance, techno, pop, rock)

Hobby's: Vrijwilliger als schuldhulpmaatje, festivals, bootcamp, meubels opknappen

Interesses: psychologie, actualiteiten

Tv-programma's: Radar, Kassa, 3 op reis, Zembla, Nieuwsuur

Bladen/kranten/tijdschriften: Quest, Psychologie Magazine, Linda, nu.nl (nieuwsapps)

Politieke voorkeur: midden

Online bezoek: nu.nl, Pinterest, Twitter, Facebook, Omdenken

Mijn afwegingen om al dan niet online te reageren

- Ik reageer zoveel mogelijk. En altijd op complimenten. Daar houd ik van! Krijg ik veel complimenten? Dan reageer ik op de eerste twee, de rest krijgt een like.
- Veel reacties op een post? Dan reageer ik alleen naar de eerste poster of ik laat weten dat ik zie dat de andere reacties hem al geholpen hebben.
- Kan ik niet snel reageren, omdat ik nog wacht op info van een collega? Dan laat ik dit even weten.
- Ik vermijd ja/nee-discussies, want sommige discussies kun je niet winnen. En don't feed the trolls!
- Schelden of onbehoorlijkheid? Daar maak ik korte metten mee. Ik leg dan uit waarom onze grens overschreden is en verwijs naar onze huisregels op Facebook of onze [webcarepagina](#). Ik verberg het bericht. Is het echt erg ongepast, dan verwijder ik het.
- Is iemand herhaaldelijk negatief? Dan herhaal ik de laatst geboden oplossing. Bijvoorbeeld bij mensen die geen contactafspraken hebben, zeg ik "we hebben je eerder laten weten hoe de No hierover denkt" of "je kan telefonisch contact opnemen via 0800 33 55 555" of ik wijs op een verstuurde brief met het aanbod om hierop telefonisch een toelichting te geven als iets onduidelijk is.
- Bij twijfel overleg met ik met mijn collega's van het webcareteam.

Ik ken mijn mensen, ook online!

- Ik check in Coosto wat eerder geantwoord is en of er een auteursnotitie is. Misschien zijn er contactafspraken met de afzender. Staat er niets? Dan kijk ik of de afzender voorkomt in Verseon: loopt er bijvoorbeeld nog een klacht waar ik bij het antwoorden rekening mee moet houden?

EN VERDER...

Als ik reageer:

- Doe ik dat binnen 2 uur (WhatsApp binnen één uur en dit hoeft niet meteen het antwoord op de vraag te zijn).
- Ben ik 100% zeker van mijn antwoord:
 - Ik check of we bevoegd zijn over de instantie en of het niet over wet- en regelgeving gaat.
 - Ik check bij twijfel mijn antwoord bij iemand van de inhoud (zoals een onderzoeker of één van onze woordvoerders).
 - Ik verwijs naar ons nieuwsartikel of rapport op de site als het gaat over een onderwerp waarover de Nationale ombudsman eerder iets heeft gepubliceerd.
 - Ik denk twee keer na voordat ik post. Eenmaal online, blijft het voor altijd vindbaar.
- Houd ik mijn bericht kort: op Twitter bij voorkeur binnen één tweet.
- Zorg ik dat mijn bericht hieraan voldoet:
 - Ik houd me aan de juiste tone of voice, zie hiervoor hoofdstuk 4.
 - Ik geef alleen feiten weer, reageer zoveel mogelijk inhoudelijk en laat liever geen info achter die kan wijzigen.
 - Ik gebruik en vraag geen persoonlijke gegevens via openbare berichten.
- Is telefonisch contact nodig?
 - Dan vraag ik in een DM het telefoonnummer en eventueel de naam van de afzender. Dit doe ik alleen op de platformen waar een DM ook mogelijk is (bij LinkedIn kan dit bijvoorbeeld niet).
 - Volg ik de afzender, anders kan hij ons geen DM sturen.
 - Mail ik het terugbelverzoek en de conversatie naar het relevante team.
- Ik maak geen negatieve statements over onze organisatie, ook geen toespelingen daarop.
- Ik sluit af met een ^ en mijn initialen.

Registreren van webcareberichten

In Coosto geef ik het bericht de juiste labels: ik geef aan wat ik met het bericht heb gedaan en bij welk onderwerp het hoort. Daarna voltooi ik het bericht. Webcareberichten registreer ik alleen in Verseon als een persoon al een lopend Verseondossier bij ons heeft en mijn contact relevant is voor een lopende klacht/onderzoek. Ik registreer dan:

- Onder het tabblad 'contactmomenten' in het Verseondossier, het webcarecontact.
- Dit doe ik door de inhoud van het gesprek te kopiëren of een korte samenvatting te typen van het gesprek.

Aan het einde van mijn webcare dienst:

- Maak ik een verslag van de bijzonderheden en stuur deze naar het groepsadres: [REDACTED]. Ik heb een format van het verslag en tips & tricks om dit te maken, zie hiervoor de bijlage. Maak ik het verslag op maandag? Dan neem ik het afgelopen weekend ook mee in de rapportage. Het komt nooit voor dat ik een verslag zonder inhoud verstuur. Er is altijd wel iets te vertellen wat relevant is voor de Nationale ombudsman.
- Ben ik mij ervan bewust dat ook de directeur en de ambtsdragers het verslag meelesen en dat zij graag teruglezen hoe een zaak is opgelost of waar het is uitgezet. Zij weten dan ook dat het is opgepakt.
- Deel ik de signalen die relevant zijn voor specifieke collega's, kennisgroepen of teams direct met hen. Niet iedereen ontvangt namelijk het Dagverslag. Gelukkig delen de senioren van mijn team de signalen ook nog in het sectorredactie-overleg. Zo komt alle relevante informatie zoveel mogelijk bij de juiste collega's terecht!

Tone of voice: ik zoek steeds de juiste balans



- Persoonlijk maar niet familiair
- Begrijpelijk maar niet betuttelend
- Positief maar niet over de top
- Als het kan: grappig, maar niet te gek

PROTOCOL OMGAAN MET VIPS

Wat doe je als je berichten tegenkomt waarbij mensen hun onvrede uiten over onze organisatie, specifieke medewerker(s) en/of dreigen?

Dit protocol beperkt zich tot Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram en gaat niet in op andere social media die wij monitoren, omdat:

- De Nationale ombudsman vooral op deze social media veel actief is en daar veruit de meeste vragen/reacties op binnenkomen (dus ook die van de VIP's). Daarmee dekt dit protocol de overgrote lading.
- Via andere social media, zoals blogs en fora, vaak veel minder info is te achterhalen over de persoon achter het account. Je kan vaak geen privébericht sturen, zodat niet het hele forum meekijkt. Ook heeft ieder type social media zijn eigen gebruiksregels. Het voert te ver om al deze gebruiksregels in dit protocol uitputtend te beschrijven.

Kom je een bericht tegen van onderstaand type op andere social mediakanalen? Bekijk dan per situatie wat te doen. Gebruik daarbij dit protocol ook als leidraad.

In het algemeen volgen we deze regels bij reageren:

- We reageren waar mogelijk en verwijzen door waar mogelijk.
- We reageren niet op buitensporig schelden.
- We vermijden ja/nee-discussies, want sommige discussies kun je niet winnen.
- We controleren of de afzender voorkomt in Verseon. Loopt er bijvoorbeeld een klacht waar we bij het reageren rekening mee moeten houden? Zijn er contactafspraken van kracht? Etc.

Deze regels gelden ook voor situatie 1 hieronder, maar worden losgelaten bij situatie 2 en 3.

1) Herhaaldelijke negatieve berichten over onze dienstverlening/onze organisatie

Vaak gaat het hier om berichten van mensen die we helaas niet kunnen helpen, maar die over en aan ons blijven schrijven via o.a. social media.

Wat doe je?

- Probeer te achterhalen wie de persoon achter het social media-account is.
- Is de persoon achter het social media-account te achterhalen? Check dan in Verseon of diegene een contactafpraak heeft:
 - Is dit zo? Antwoord dan op concrete vragen met: *We hebben je een brief geschreven met ons standpunt.*
 - Breng de betrokken onderzoeker op de hoogte.
 - Is er geen contactafpraak? Overleg dan met de betrokken onderzoeker hoe het beste te reageren.
- Is de persoon achter het social media-account niet te achterhalen? Overleg dan met het desbetreffende team over hoe het beste te reageren.
- Informeer het hele webcareteam als deze persoon actief blijft.
- Zet de afspraak over contact met deze persoon in een auteursnotitie in Coosto, zodat je collega's ook altijd weten of en hoe ze moeten reageren.

2) Negatieve berichten over een specifieke medewerker

Het betreft berichten van mensen die hun onvrede uiten, ongepaste en intimiderende uitlatingen doen en daarbij specifiek de naam/mail van medewerker(s) noemen.

Wat doe je?

- Je stuurt (wanneer mogelijk) gelijk een DM aan de afzender met deze tekst: *We verzoeken je je bericht over onze medewerker te verwijderen. We vinden dit onbehoorlijk.*
- Stuur deze informatie aan de relevante teamleider, senior en medewerker:

- Wanneer bekend: de naam van de persoon achter het social media-account.
- Het social media-account vanaf waar het bericht verstuurd is.
- Het bericht met tijd en datum van plaatsing.
- Het bericht met de mededeling dat er al een DM is gestuurd naar die persoon of dat dit niet mogelijk was.
- Teamleider en medewerker bepalen samen welke actie verder nodig is.
- Heeft een verzoeker (ongeoorloofd) een geluidsopname gemaakt van een gesprek en zet hij/zij deze online? Verwijs dan naar het [rapport](#) 'Spelregels voor het maken van geluidsopnamen' dat de ombudsman in 2014 heeft gepubliceerd.

3) Dreigtweets

Het gaat hier om berichten van mensen die onze organisatie/medewerker(s) bedreigen via social media.

Wat doe je?

Voor bedreiging geldt het **veiligheidsplan**.

- Verzamel de volgende informatie:
 - Wanneer bekend: de naam van de persoon achter het social media-account + betrokken klachtbehandelaar/onderzoeker + dossiernummer(s).
 - Het social media-account vanaf waar het bericht verstuurd is.
 - Het betreffende bericht met tijd en datum van plaatsing.
- Het webcareteam stuurt deze informatie aan de veiligheidscoördinator, betrokken teamleider, medewerker en adviseur burgercontacten.
- De veiligheidscoördinator beslist - waar nodig in samenspraak met de adviseur burgercontacten (i.s.m. betrokken teamleider en medewerker) - over verdere actie o.b.v. het veiligheidsplan.

4. Tone of voice

Wat is tone of voice?

De tone of voice is de stijl waarin je schrijft. De manier waarop je als bedrijf jouw doelgroep aanspreekt in alle uitingen. Het is de persoonlijkheid van je merk.

De reden waarom we aan webcare doen, is omdat we met onze social mediakanalen actief zijn. We verspreiden hierop informatie. En de naam zegt het al: social mediakanalen zijn kanalen waarop je sociale interactie kunt hebben. Dus als mensen op onze kanalen reageren, zullen wij ook een reactie geven. Net als met de telefoon: die nemen we ook op als deze overgaat. Maar daarnaast is het ook een kans om proactief in online gesprekken mee te praten, zodat we mensen verder kunnen helpen en zodat we kunnen laten zien wat de rol van de Nationale ombudsman is. We reageren dus op berichten die wij ontvangen, maar gaan ook zelf gesprekken aan waar dat van toegevoegde waarde is.

Als webcaremedewerker ben je online het gezicht van de Nationale ombudsman. Het is dan ook belangrijk dat jouw berichten aansluiten bij onze tone of voice. Zodat het voor een verzoeker niet uitmaakt wie er achter het account zit: onze berichten zijn herkenbaar, op soortgelijke vragen geven we soortgelijke reacties en daarmee treden we op als één ombudsman.

Maar wat is die tone of voice en hoe pas je die toe? Hier vind je de richtlijnen die jou helpen in het formuleren van je webcareberichten.

Basisrichtlijnen

- ⇒ Focus op wat er wel mogelijk is (en minder op wat er niet mogelijk is).
- ⇒ Focus op degene die een vraag stelt (en niet op de Nationale ombudsman).
- ⇒ Tutoyeer, tenzij iemand ons met 'u' aanspreekt. Spreek mensen aan met hun voornaam, tenzij duidelijk is dat iemand met heer/mevrouw + achternaam wil worden aangesproken. Pas op met non-binaire personen, soms wordt duidelijk uit eerdere gesprekken of hun bio dat ze niet met heer/mevrouw willen worden aangesproken.
- ⇒ Het gesprek vindt plaats van mens tot mens (en niet van organisatie tot mens). Oftewel: conversational human voice.

Zo moet het wel	Zo moet het niet
Je kunt voor gratis juridisch advies contact opnemen met het Juridisch Loket. Dat kan telefonisch op 0900-8020 of via het online formulier: https://www.juridischloket.nl/emails/ . De Nationale ombudsman geeft namelijk geen juridisch advies.	De Nationale ombudsman is niet bevoegd om een oordeel te geven over deze kwestie. Wij behandelen klanten in tweede instantie. Kijk eens naar het Juridisch Loket.

B1

- Vermijd taalgebruik van de Nationale ombudsman. Dit betekent dat je moeilijke begrippen uitlegt of anders verwoordt.
- Gebruik geen afkortingen, maar schrijf woorden voluit. Dit maakt een bericht beter leesbaar.
- Twijfel je of een woord B1 is? Doe dan de check op www.ishetb1.nl.

Zo moet het wel	Zo moet het niet
We mogen uw klacht niet behandelen.	We zijn niet bevoegd.
De Nationale ombudsman behandelt klachten van burgers als zij vastlopen bij overheidsinstanties.	De Nationale ombudsman behandelt klachten over gedragingen van overheidsinstanties.
We mogen uw klacht behandelen als de organisatie eerst zelf de kans heeft gehad de klacht op te lossen.	We zijn een tweedelijns klachtinstantie.
Voor deze vraag kun je terecht bij de gemeentelijke ombudsman Rotterdam. Je kunt hiervoor bellen naar 010 411 1600. De Nationale ombudsman mag namelijk geen klachten behandelen over deze gemeente.	De Nationale ombudsman gaat niet over de gemeente Rotterdam. Rotterdam heeft een eigen ombudsfunctie.
Nationale ombudsman	No
Inderdaad	Idd

Positief taalgebruik

We zijn begripvol, maar laten ons niet teveel meevoeren in de zwaarte van de vraag of klacht. We benaderen mensen positief. We gaan daarom niet mee in negatieve woorden, maar kiezen woorden die begripvol zijn en stimuleren.

Woorden die we wel gebruiken	Woorden die we niet gebruiken
Heftig	Bevoegd
Vragen?	Onbevoegd
Succes	Helaas
Op de juiste weg	Materie
Gehoord	Gedraging
Wat goed	Vervelend
Begrijp	Eerstelijns
Duidelijkheid	Tweedelijns

Doelgroep


Op verschillende kanalen bereiken we verschillende doelgroepen. Dit betekent dat we onze tone of voice aanpassen aan het kanaal.

Kanaal	Doelgroep	Tone of voice
Twitter	Professionals, politici en burgers	Zakelijk (professionals en politici), informeel (burgers)
Facebook	Burgers	Informeel
WhatsApp	Burgers	Informeel
Instagram	Burgers	Informeel
LinkedIn	Professionals, politici	Zakelijk

Tot slot

- Laat je niet uit de tent lokken door bijvoorbeeld racistische opmerkingen. Onthoud altijd: je reageert namens de Nationale ombudsman en niet namens jezelf.
- Als je een # gebruikt, zorg dat dan je die zoveel mogelijk aan het einde van je bericht plaatst als extra toevoeging. En schrijf ieder woord in de # met een hoofdletter, dus: #GoedVoorbeeld
- En hieronder vind je nog een aantal voorbeelden hoe het wel en niet moet.

Zo moet het wel		Zo moet het niet	
Bericht	Toelichting	Bericht	Toelichting
	<p>Proactief</p> <p>Direct uitleggen waarom wij niet kunnen helpen.</p> <p>B1 taal</p>		<p>Hier was niet op gereageerd door het webcareteam. Dat moet natuurlijk wel.</p>
	<p>Begripvol</p> <p>Er wordt aangegeven hoe contact kan worden opgenomen en wat het telefoonnummer is.</p>		<p>Laat je niet uit de tent lokken.</p> <p>Je reageert namens de Nationale ombudsman en niet namens jezelf.</p> <p>Blijf neutraal (onpartijdig) zonder verdere negatieve reacties op te roepen.</p>

	<p>Proactief reageren</p> <p>Focus op degene die het bericht stuurt, daarna pas focus op het werk van de ombudsman.</p> <p>Wijzen op onze eigen uiting die hiermee samenhangt.</p>	<p>De No kan alleen klachten behandelen over zgn gedragingen van overheidsinstanties [redacted]. In dit geval loopt je dochter tegen de wet- en regelgeving aan. Je kunt via een politieke partij van je keuze kijken of hier aandacht voor kan komen. Succes en sterkte! [redacted]</p>	<p>Geen afkortingen gebruiken (No, zgn)</p> <p>'Gedragingen' is geen B1</p> <p>We 'mogen' geen klachten behandelen (in plaats van 'kunnen')</p>
--	--	--	---

<p>Nationale ombudsman @nat_ombudsman · 29 mrt.</p> <p>Vandaag spreekt de Nationale #Ombudsman om 11.30 uur in het radioprogramma @1_OP_1 op @NPORadio1 o.a. over zijn nieuwe ambtstermijn die begint op op 1 april aanstaande.</p>  <p>13 5 18</p> <p>■ ■ ■ ■ ■</p> <p>■ 29 mrt.</p> <p>Vraag? Waarom een nw ambtstermijn? Niets opgelost en uitholling vd rechtsstaat: Groningen, toeslagenaffaire, afbraak rechtsbescherming, etc. Ceremoniële functies en rituele dans niet meer van deze tijd. Ipv tadeloze tijgers graag Constitutioneel Hof en STOP #doctrine</p> <p>1 2</p> <p>Nationale ombudsman @nat_ombudsman</p> <p>Als antwoord op ■</p> <p>We geven niet op ■. Neem even een kijkje op onze website bit.ly/3u2Nu5o dan kun je zien wat we wél bereikt hebben. ■</p>	<p>Positieve benadering, focus op wat we wel doen/kunnen.</p> <p>Van een vrij negatief bericht weten om te buigen naar een positieve reactie.</p>	<p>■ 2 mrt.</p> <p>@nat_ombudsman kunt u even mee kijken met het gedoe met de Gemeente Assen alstublieft?</p> <p>1 1 1 1</p> <p>Nationale ombudsman @nat_ombudsman</p> <p>Als antwoord op ■</p> <p> Goedemiddag, de gemeente Assen heeft een eigen Ombudscommissie. Zie onderstaande link: bit.ly/3e2xOdl ■</p>	<p>Typefout aan het begin</p> <p>Er wordt niet uitgelegd waarom we niet kunnen helpen.</p> <p>Er wordt niet uitgelegd hoe je contact kunt opnemen met de ombudscommissie.</p>
--	---	---	---


20 mei 2020

De macht van de @gem_groningen #burgers #bekhouden "gehad. Het gaat om een openbare parkeerplaats. Eigenaar van de grond waarop zich de hockeyvelden bevinden is de gemeente Groningen. De eigenaar van de parkeerplaats waarop het gronddepot is, is gemeente Groningen.

 2
 




20 mei 2020

Er wordt niet gewerkt buiten de toegestane werktijden en er zijn geen bouwwerkzaamheden ter plaatse zodat bouwtoezicht niets kan betekenen." @nat_ombudsman

 3
 




Nationale ombudsman
 @nat_ombudsman


Als antwoord op 

Dag , je kunt altijd bij je gemeente navragen of er een vergunning is voor de betreffende bouwwerkzaamheden. Mocht je er niet met hen uitkomen, dan kun je terecht bij de ombudsman van Groningen. Succes! 


2:49 p.m. · 20 mei 2020 · Coosto

Proactief reageren op een bericht waarin we worden getagd.

Advies geven en doorverwijzen naar de juiste plek.







Omkering bewijslast stelde ik in 2020 voor. @cdavandaag van @PieterOmtzigt en @d66 van @SigridKaag stemden tegen. Vandaag zegt ook @nat_ombudsman draai het om. Anders is de burger kansloos. @pieterkleinrtl @Buitenhoftv @anp



11:27 a.m. · 30 mrt. 2021 · Twitter for iPhone

15 Retweets 1 Citeer Tweet 62 Vind-ik-leuks

Op 30 maart 2021 publiceerden wij ons rapport over klachtbehandeling Etnisch Profileren. Deze tweet komt voorbij en krijgt van het webcareteam een like.

Als je de tekst in de afbeelding leest, gaat het over toeslaggerechtigden.

Dit gaat over de toeslagenaffaire en niet om ons rapport. Dit is politiek gevoelig en kun je daarom beter geen like geven.

5. Overig (problemen, contactgegevens, documenten)

Als je vragen hebt of tegen problemen aanloopt, kan je [REDACTED] benaderen als het gaat over de inhoud van social mediaberichten of als de vraag gaat over de functionaliteit van het social medium.

Webcare zit in de portefeuille van [REDACTED]. Dit betekent dat zij je aanspraakpunt is als er iets moet worden geregeld op het gebied van een dienst die wij van derden afnemen en offertes.

Relevante documenten, waaronder deze handleiding, kan je vinden op de G-schijf: \\srvdata.ombudsman.nl\Data\Werk- en projectgroepen\Webcare

Bijlage 1: format webcareverslag en tips en tricks

1. Voor het maken van het webcareverslag, maak ik gebruik van dit format:

Reacties op interviews/nieuwsberichten/column

Gemeenten

Rijksoverheid/uitvoeringsorganisaties

Een greep uit de reacties waarin we genoemd zijn

Feelgoodbericht van de dag

2. Ik werk met extra tussenkopjes als dit het verslag duidelijker maakt voor de lezer.
3. Ik voeg in het verslag altijd deze noot toe: *In dit verslag worden de letterlijke teksten weergegeven van de burgers/organisaties, die berichten posten op onze social mediakanalen.
4. Ik ben mij ervan bewust dat de lezer van het verslag niet altijd weet wat ik de hele dag doe en zie voor mijn werk. Ik houd hierbij rekening mee met het maken van het verslag. Dit doe ik door korte zinnen ter verduidelijking toe te voegen of bijvoorbeeld leestekens.
5. Soms is onduidelijk of wij een zaak hebben opgepakt of niet. Voor de lezer is dit fijn om te weten. Daarom zeg ik altijd wat er met een zaak is gedaan door ons of is geadviseerd.
6. Ik check of de linkjes in het verslag ook werken.
7. Ik zorg ervoor dat de opmaak van de tekst hetzelfde is, dit leest lekker rustig.