



## WAT IS WEBCARE?





## WAT IS WEBCARE?

Via social media heb je een hele directe lijn om te communiceren met anderen. Dat kunnen je collega's zijn, je cliënt, de familie en vrienden van de cliënt en ga zo maar door. Ook de buitenwereld kijkt mee. Maar er zijn ook richtlijnen over wat wel en niet gepubliceerd mag worden, bijvoorbeeld i.v.m. de privacy van een cliënt.

Het gaat vaak goed. Maar het kan wel eens helemaal verkeerd uitpakken. Op social media gaan bij sommigen de remmen los. Het lijkt alsof er via een scherm geen enkele schaamte meer is om ongezoeten kritiek en commentaar te geven. Ongenuanceerd spuien mensen hun mening in het openbaar. Anderen lezen dat en haken erop aan. Voor je het weet is op internet een relletje geboren.

Als organisatie zit je daar niet op te wachten. Zo'n relletje kan schadelijk zijn voor je organisatie, voor jou als werker maar ook voor je cliënt. Besef dat jij een belangrijke schakel bent. En zorg dat je een beetje weet wat wel en wat niet kan wanneer je berichten op social media plaatst en gaat reageren op berichten van anderen. Drie stelregels krijg je vast:

- Bij twijfel, niet doen! Eenmaal geplaatst kan je het vaak niet meer weghalen.
- Tel tot 10, echt, dat helpt. Laat je niet meeslepen in online emoties.
- Vraag anderen om advies. Je staat er nooit alleen voor.

## Voorbeelden van webcare

Bij grote bedrijven is tegenwoordig een webcare-team aangesteld. Dat kan een apart team zijn, of een onderdeel zijn van het takenpakket van de afdeling communicatie of de afdeling klantcontact. Zij hebben software die de hele dag door het internet en social media afstruint op zoek naar berichten die voor jullie organisatie belangrijk zijn. En om te reageren op berichten die echt aan jullie gericht zijn.

Dat doen ze bijvoorbeeld bij de Nederlandse Spoorwegen. We weten allemaal dat die nog wel eens wat voor hun kiezen krijgen via social media. Om een idee te krijgen hoe ze daarop in spelen met webcare kan je dit filmpje bekijken.

Zoek op YouTube naar: 'Een dagje mee met oNS ... VLOG#23: 'Hoe ziet de webcare-afdeling van NS eruit?' Of klik op deze link : <https://youtu.be/oc3qnAsTM5U>



- Wat valt je op in het filmpje?

.....

.....

- Hoe wil je zelf gaan reageren op berichten?

.....

.....

- Waar moet je dan op letten?

.....

.....

### Socialmediarichtlijnen (beleid)

Hoe je met social media omgaat, is waarschijnlijk ergens opgeschreven. Er is dan een socialmediabeleid en/of er zijn gedragsregels binnen je organisatie. Die geven je houvast als je zelf actief gaat worden op social media vanuit je organisatie. Ken je die niet? Vraag er dan om bij je leidinggevende of personeelszaken. Misschien heb je ze uitgereikt gekregen bij je indiensttreding?

Vraag in je organisatie na of er een socialmediabeleid is en lees het door.

Bekijk dit filmpje van Viva Zorggroep over hun social media beleid:

<https://youtu.be/eB2pfDQHNh0>

Of zoek op YouTube naar 'ViVa! Zorggroep richtlijnen'



Wat vind je er goed aan?

.....

.....

.....

Wat zou jij er nog aan toe willen voegen?

.....

.....

.....

### Do's en dont's op social media

Op de volgende pagina zie je een voorbeeld van de do's en dont's op social media van Welzijn Leeuwarden, oorspronkelijk overgenomen van TNT-post. Ze zijn voor veel organisaties bruikbaar. Lees ze aandachtig door en vul dan de opdracht hieronder in.



Wat vind jij van de do's en dont's?

.....

.....

Waarom vind je dat?

.....

.....

DOs	DONTs
 Zorg dat je de Welzijn Leeuwarden visie kent.	 Plaats geen materiaal dat je in verlegenheid zou brengen als je moeder of manager het zou lezen.
 Wees jezelf. Zeg wie je bent en waar je werkt, zeker als het over Welzijn gaat.	 Geen spam! Geen sluikreclame.
 Maak duidelijk dat het om je eigen mening en opvattingen gaat. Schrijf in de ik-vorm.	 Spreek niet namens Welzijn Leeuwarden (als je een eigen blog / kanaal hebt, gebruik dan een disclaimer).
 Zorg dat de feiten kloppen en wees eerlijk. Onderbouw je mening met feiten. Vermeld de bron van je informatie.	 Vervorm het Welzijn Leeuwarden-logo niet. Verbind het logo niet aan ongepaste content.
 Zorg voor toegevoegde waarde. Denk na voordat je iets online plaatst.	 Vertel geen leugens.
 Gebruik je gezond verstand en wees beleefd. Geef vergissingen toe, en bied zo nodig je verontschuldiging aan	 Zoek geen ruzie. Plaats geen lasterlijk, grof, obscene of bedreigend materiaal.
 Toon respect voor andere culturen, religies, waarden enz.	 Verspreid geen interne informatie. Laat je niet uit over de bedrijfsresultaten van Welzijn Leeuwarden.
 Houd rekening met auteursrechten. Gebruik geen logo's, handelsmerken, muziek, afbeeldingen enz. zonder toestemming vooraf.	 Citeer geen collega's of andere belanghebbenden. Plaats geen materiaal zonder toestemming van de eigenaar.
 Volg reacties op je eigen uitlatingen en zorg ervoor dat deze net zo waarheidsgetrouw, respectvol en wettig zijn als die van jou.	 Pas geen censuur toe op de mening van anderen.

Bron: TNT (aangepast naar Welzijn Leeuwarden)



### Webcare in de praktijk

Heb je het socialmediabeleid van je organisatie al gelezen? Zoek het op en doe dat, als het er is. Hoe zou jij vervolgens op dit bericht van een familielid van een cliënt op Facebook reageren?

*“Nou zeg, ons Sjon mag van de groepsleiding in de Heyplaat in Swarmerdam niet eens om 23.00 uur skypen met ons! Te veel gedoe. Iets met weinig bezetting of zo. Wat een onzin, wij bepalen toch zeker zelf wel hoe hij met ons mag communiceren en wanneer? Dikke #fail voor de Heyplaat!”*

Reageer zo fout mogelijk!

.....

.....

.....

Reageer zo goed mogelijk!

.....

.....

.....

Deze socialmediamodule is gemaakt door Hans Versteegh, Welzijn 3.0 ([www.welzijn30.nl](http://www.welzijn30.nl)) in opdracht van 's Heeren Loo. Heb je opmerkingen of vragen over dit lesmateriaal? Mail dan naar [info@digivaardigidezorg.nl](mailto:info@digivaardigidezorg.nl)