

Van buiten naar binnen

Klantcontact & Interactie in het publieke domein

igluudhg

David Kok
Ewoud de Voogd
23 mei 2017
Logeion



2025 Waar staan gemeenten?



Frank de Goede (SIMgroep)

230 gemeenten op weg met websites en e-overheid



David Kok (SocialMediaMeetlat)

200 publieke cases op social, online, open en co-creatie in 5 jaar



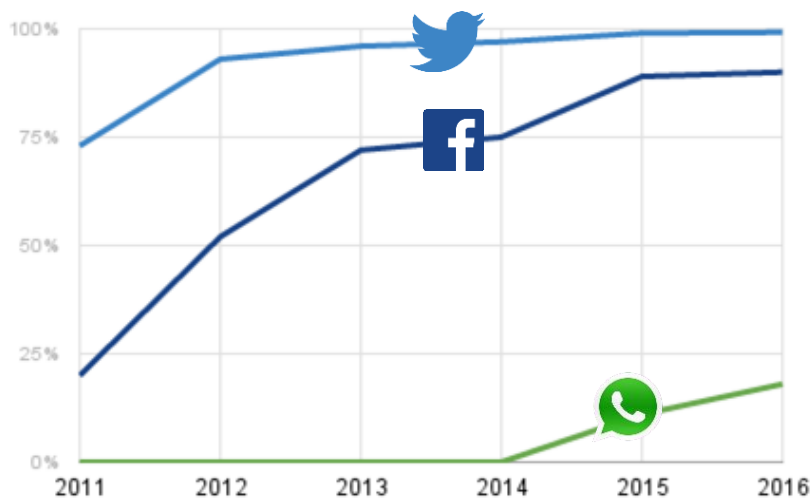
Ewoud de Voogd (HowAboutYou)

250 lokale overheden op weg met interactie en klantcontact



Ontwikkeling inzet sociale media door overheden

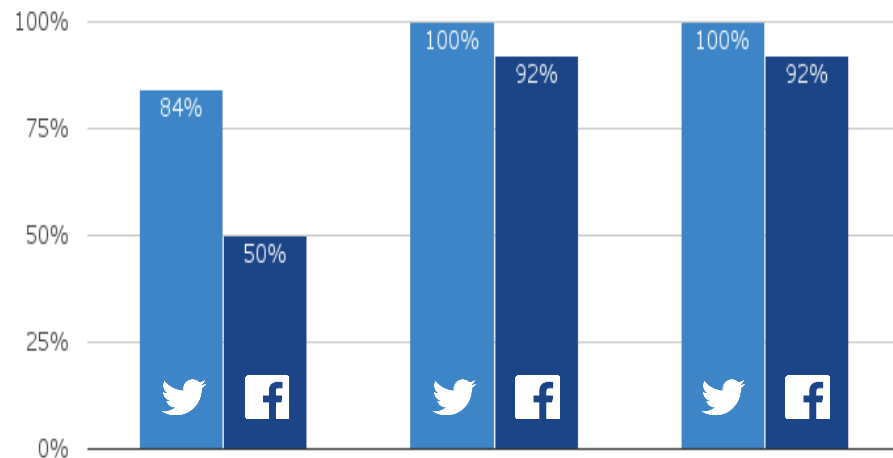
Nederlandse gemeenten 2011 - 2016



Percentage actieve gemeenten voor de drie grootste dienstverleningsplatformen

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

Overige overheden 2016



Veiligheidsregio's

Waterschappen

Provincies

Van hipperdepip naar breedtesport

2011: Alleen aanwezig zijn op sociale media is niet genoeg

2012: Meer social via meer kanalen, nog weinig volgers

2013: Breng sociale media de hobby voorbij: gemeenten stop met roeptoeteren!

2014: Van claxoneren naar converseren: gemeenten proberen, ervaren en experimenteren vooral nog

2015: Voorbij het point of no return, uitrol over de rest van de organisatie blijft de grootste uitdaging

2016: Minder snel, meer actie



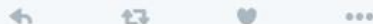
”

De organisatie
meenemen van
buiten naar binnen is
de grote opgave voor
de komende jaren



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.



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.





FOLLOWING

7

FOLLOWERS

58



Gemeente Landgraaf

@InfoGemeente

Joined May 2011

 Tweet to Gemeente Landgr...

@InfoGemeente hasn't Tweeted

When they do, their Tweets will show up here.

 Gemeente Landgraaf followed Zuid-Limburg, ParkCity Live, PLTheaters and 4 others



Zuid-Limburg

@ZLimburg

De meest zuidelijke regio van Nederland, midden in Europa! Een unieke regio door haar innovatieve economie, internationale ligging en...

 Follow



ParkCity Live

@ParkCityLive

Veel acts op veel podia! Grootst pop- en cultuurfestival in Zuid-Limburg.

 Follow





TWEETS **1,379** FOLLOWING **82** FOLLOWERS **2,087** LIKES **29**



Gemeente Landgraaf

@gem_landgraaf

Dit is het officiële Twitter account van de gemeente Landgraaf. Uw vragen worden tijdens kantooruren beantwoord.

📍 Landgraaf

🌐 landgraaf.nl

📅 Joined November 2009

 Tweet to Gemeente Landgr...

Tweets Tweets & replies Media

 **Gemeente Landgraaf** @gem_landgraaf · May 18
Hulp bij het huishouden nodig?: Als u problemen ervaart met het schoonhouden van uw huis kunt u, afhankelijk van... bit.ly/2qzi07h

 Translate from Dutch

  1 

 **Gemeente Landgraaf** @gem_landgraaf · May 18
Nieuwe werkbussen voor Beheer Openbare Ruimte : Een aantal werkbussen van de buitendienst van Beheer Openbare... bit.ly/2qvlecX

 Translate from Dutch

  1 

 **Gemeente Landgraaf** @gem_landgraaf · May 16
Landgraaf wordt klaar gemaakt voor #PP17. Gisteren is de opbouw begonnen. [Wilt hebben of weer zie in L. Jullie ook?](#)







Trend komende jaren: klantcontact & interactie samen



persoonlijk, minder,
maximaal digitaal en
volledig online



van roepstoeter naar
verbindingsofficier



mét de stad en
de buurt



Wrong username or password...

Username:

dauidkok

Password:

Login

go.avint.nl
username: dauidkok
password: logeion

Stelling

Communicatie, dienstverlening en participatie groeien naar elkaar toe

Eens



We zien dit wel als een belangrijke ontwikkeling, maar zijn intern nog niet zover om het handen en voeten te geven



We hebben wel contact met dienstverlening, maar minder met participatie



Ik zie de ontwikkeling niet zo



Speelveld met 20+ kanalen

traditionele communicatiemiddelen



traditioneel
contact



digitale
kanalen



online
klantcontact



communities



Klantcontact heeft meerdere vormen



Een bericht via Facebook is naast bijvoorbeeld een melding openbare ruimte ook een signaal van een betrokken inwoner of energie in de buurt.

Meldingen openbare ruimte steeds meer online



Patrick van Uffelen
@PatrickvUffelen



Volgen

Wanneer gaat gemeente @Lansingerland is een keer het gras maaien in mijn wijk? Gister een teek verwijderd bij mn hond



RETWEET

1



21:10 - 15 mei 2014



Karsten 03-02-2016 08:26:47

[open in webcare](#)

Ondergrondse afvalcontainers Jaap Edendreef



Karsten 03-02-2016 08:27:39

[open in webcare](#)

Goedemorgen, de containers gaan niet meer open. Een paar dagen geleden is er iemand geweest, maar die heeft alleen de zakken verwijderd blijkbaar, niet de oorzaak verholpen?



Karsten 03-02-2016 09:02:55

[open in webcare](#)

Net de deur uit, in de tussentijd zijn de zakken opgeruimd en linker container gaat weer open. Maar: De rechter is nog steeds verstopt vreemd genoeg

[KCC_Afval](#)



Gemeente Utrecht 03-02-2016 11:01:17

[open in webcare](#)

Goedemorgen, ik heb zojuist een melding gemaakt voor de rechter container. Het meldingsnr is: 3400903. De afdeling Inzameling pakt het verder op. Bedankt voor het doorgeven. ^D|

Nieuwe rol inwoner en nieuw klantcontact



■
"

De vrijwilliger die meedoet of initiatief neemt is cruciaal voor een faciliterende gemeente.

De relatie op de andere rollen van de inwoner verandert door online media.

Vraag

Wat zie je als de grootste kans in de samenwerking tussen communicatie en dienstverlening?

We kunnen de webredactie en kennisbank samen organiseren

6.3%

We kunnen webcare samen organiseren

6.3%

We kunnen onze collega's van dienstverlening écht helpen met kanaalsturing (want wij snappen consumentenmarketing)

18.8%

We kunnen door samen te werken alle kanalen in één hand georganiseerd: meten, analyseren en verbeteren

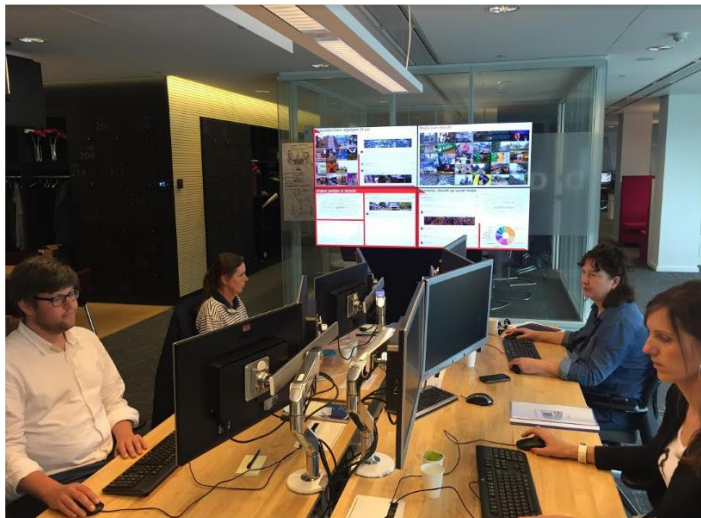
62.5%

Ik zie een andere kans, namelijk...

6.3%



Newsrooms vinden hun weg bij overheden



Nieuwe taken en nieuwe rollen

publiceren

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

klantcontact

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

delen

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

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

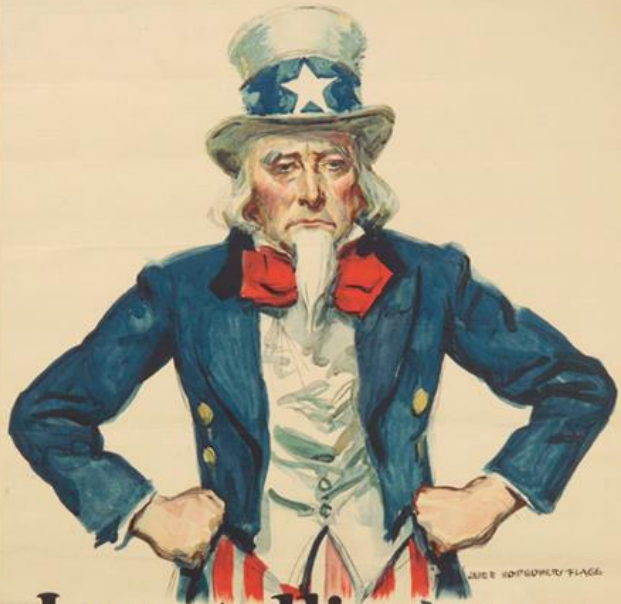
crowd & co

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

- Communitymanager
- Conversatiemanager
- Contentmanager/ creatieve ontwerper
- Online campagne specialist
- Belevings-/ Data analist
- Crowd & co-regisseur
- Programmamanager Van-buiten-naar-binnen
- Verbindingsofficier
- Kanaalregisseur



I am telling you

On June 28th I expect you
to enlist in the army of
war savers to back up my
army of fighters.

W. S. S. Enlistment



Stop met zenden!
Kansen voor nieuwe
vormen van (online)
campagnes

**Als u
iemand's leven
kan redden,
zou u dat
dan doen?**

Ja. ■

Nee. ■

de grote
DONORSHOW

de grote
DONORSHOW

de grote
DONORSHOW





Ik ben inmiddels overleden

Vecht mee tegen deze genadeloze ziekte

Doneer nu



Ludieke en informatieve boodschappen

gladheidsbestrijding



's-Hertogenbosch @shertogenbosch · 27 dec. 2014
#infographic Zo pakken onze collega's gladheid aan. Wat cijfers!

👍 26 🍀 8 ⋮



's-Hertogenbosch @shertogenbosch · 20 jan.
Onze gladheidsbestrijders zijn alweer sinds 22:00 uur onderweg! Kijk extra goed uit op bruggetjes.



👍 6 🍀 6 ⋮

Drukke bewonersbijeenkomsten met facebookcampagnes

 **Gemeente Ede**
Gesponsord · 

 Vind de pagina leuk

Klik hier voor meer informatie over de grote mEde maken-avond op 10 februari en meld je aan: <http://bit.ly/1BH3rOd>

Aanmelden kan tot 10 februari.



Vind ik leuk · Reageren · Delen ·  112  34  18



Citymarketing op YouTube en Instagram: beeld, beeld, beeld!



tijdvooramersfoort
Amersfoort

FOLLOW

85 likes

1w

bassvandenbos Henschotermeer kom maar door met die prijs 😊

bassvandenbos Prachtig

tijdvooramersfoort @bassvandenbos helemaal goed! 😊

bassvandenbos @cunodevries zwemmen op een mooie avond in het henschotermeer mooier is er niet. Dus lekker wel zwemmen.



tijdvooramersfoort

FOLLOW

Amersfoort Dit is de officiële Instagram van Amersfoort! Gebruik #Amersfoort en jouw foto verschijnt op Facebook.com/Amersfoort! #033 #keistad
www.tijdvooramersfoort.nl

172 posts

1,180 followers

1,880 following



Tijd voor Amersfoort

Home Video's Afspellijsten Kanalen Discussie Over 🔍



Amersfoort - een prachtige stad voor een stedentrip

156.932 weergaven 8 maanden geleden

<http://www.tijdvooramersfoort.nl>

Inspiratie voor een stedentrip nodig? Bekijk dan eens deze timelapse van Amersfoort!

Amersfoort staat op de 8ste plek in de top 10 van beste stedentrips in Nederland, zo meldt de Telegraaf. Een stedentrip naar een prachtige stad in Nederland is vaak zeer de moeite waard. Amersfoort is vooral populair vanwege de Onze Lieve Vrouwestoren, de Koppelpoort en de gezellige horecagelegenheden. Daarnaast kun je in Amersfoort heerlijk winkelen.

Meer informatie

De bedrijfscontactfunctionaris als communitymanager



analyseert

analyse, rapportages,
onderzoeken

adviseert

strategie, positionering,
community ontwikkeling

creëert

plannen, content,
communitybeleid

organiseert

overleg, afstemming,
projectmanagement

begeleidt

ondersteunen van
medewerkers, bedrijven en
organisaties

evalueert

zicht houden op
doelstellingen en bijsturen
waar nodig

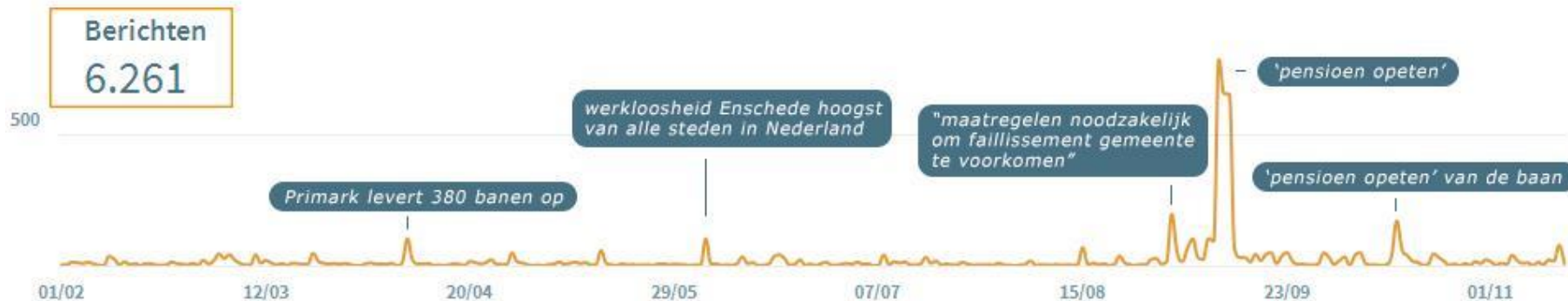
draagt uit

waarde van samenwerking en
community duidelijk maken

modereert

dagelijkse werkzaamheden op
de community en voeden van
influencers

Issue-analyses bij onrust over **bijstand** en **werkgelegenheid**



Bijstand in Enschede: een kat in het nauw...

1 Aanleiding: dreiging miljoenenlangere bijstand

De gemeente Enschede kampt met een hoge werkloosheid en komt miljoenen tekort op de bijstandsmiddelen. De gemeente kondigde in 2014 daarom strenge maatregelen aan, zoals het opeten van pensioen en vier weken wachtloosheid voor 20-plussers. Het accent in het imago van Enschede als stad van kennis en talent ligt in 2014 te zijn verschoven naar stad van werkloosheid en bijstandsgerechten. De gemeente zit graag meer grip krijgen op de beeld- en oplevering. Deze issue-analyse maakt inzichtelijk hoe deze er op hoofdlijnen uit ziet en biedt handvaten om het imago van stad en beleid bij te sturen.

2 Kern van het omgevingsgebied: Enschede, stad van de armoede

- Regionale én landelijke media besteden met name vanaf september aandacht aan het tekort op de bijstandsmiddelen, de maatregelen en werkgelegenheidsinitiatieven. Ruvoet.nl is goed voor een derde van de online berichtgeving. Daarna volgen Telegraaf.nl en refag.nl. Het accent ligt op de ernst van de situatie en (on)aanvaardbaarheid van bijstandsmaatregelen en effecten van vliegveld/Primark.
- In mei krijgt werkgelegenheid media-aandacht, door het niet-doorgaan van het vliegveld. In november krijgen diverse arbeidsmarktontwikkelingen media-aandacht.
- Politieke partijen in Enschede zijn in 2014 al langer bekend met de bijstandstekorten. Vanaf het moment dat Social Hart Enschede wordt opgericht en landelijke media-aandacht ontstaat, spreken partijen zich vaker uit, vooral lange lijnen van coalitie vs oppositie. Het breken en samen op tegen 'Den Haag' voor meer steun.
- Landelijke stakeholders verliezen hun aandacht voor Enschede na de afkuring van de pensioenmaatregel en het terugreiken van de wachtmaatregel naar de raad.
- Onderwerpen in het beeld gevestigd van 'stad van armoede' en hoge werkloosheid.
- Ondanks de gevoeligheid van de maatregelen in het sociale domein blijft het gezag van de wethouder in media- en staatsheerbeeld, grotendeels overeind.
- Gevoelig in het bevolkingsbeeld ligt het feit dat de tekorten op gemeentelijk niveau aansleidend zijn voor jongeren in de persoonslijst onder bij uitblijfsrechten.
- Daartegenover staat een groep die 'als je wil, kun je werken' als motto heeft.
- Eerveens gevoelig ligt de gevoelde tegenstelling 'regels voor bijstand aanscherpen', vs '33 miljoen uitgeven om 1500 werklozen aan een baan te helpen'.

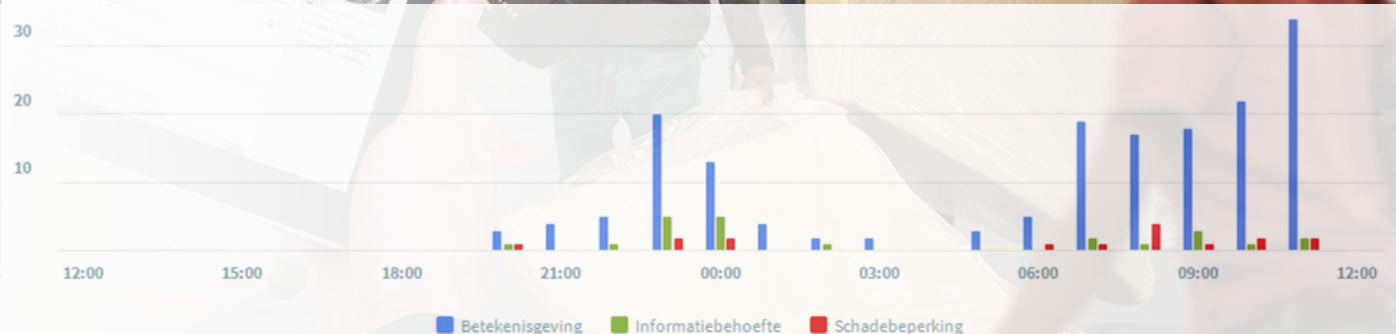
3 Adviespunten: accent op werkgelegenheid en stad van kennis

- Wethouder Weijnen kijkt momenteel de enige probleemgebied, terwijl de stad bijna failliet gaat. Ook houdbare staatsfinancien (Ereberg), onderwijs-arbeidsmarkt (Ereberg) en citymarketing (Van Agteren) hangen er mee samen. Een groot tekort voor de stad en de economische infrastructuur in de regio zijn beëindigd (Dof-Sache (Den Oubteen)). Dit vereist dat het college meer zichtbaar samen moet optrekken bij problemen en oplossingen. Dit geldt eveneens voor de provincie en spelers in regio.
- Koppel het idee 'gevoelige beled' van 'stad van armoede' aan 'stad van kennis en talent'. Zet voor meer werkgelegenheid én effectieve reïntegratie de Universiteit Twente, Hogeschool Saxion, bedrijven en MKB's meer zichtbaar en gezamenlijk in.

omgevingsanalyses bij onrust AZC debat

real time volgen vragen, emoties
en (voorgenomen) gedrag

Karakterisering (online) nieuwsmedia en sociale media
<ul style="list-style-type: none">Er is regionale en lokale aandacht voor de gebeurtenissen in Geldermalsen. Het nieuws dat relschoppers zichzelf medien in online zetten van de foto's levert ook landelijke media-aandacht op.Nieuwsartikelen door nieuwsmedia:<ul style="list-style-type: none">AD en Rfddag - Relschoppers Geldermalsen melden zich na online foto'sGelderlander - AZC vuist dat burgemeester De Vries AZC-vergadering niet openlatenOmroep Gelderland - Meeste inwoners Geldermalsen willen nog steeds aan AZCHet aantal berichten neemt - ondanks een piek in het weekend veroorzaakt door de publicatie van foto's van relschoppers - gelijk (+/- 300 berichten). Ook de facebookpagina's "Geldermalsen zegt nee tegen het AZC" en "Zeg nee tegen AZC" blijft de berichtendroom relatief stabiel en de toevloed kritisch. Daar wordt tegengeleid naar vanderkroft
Omgevingsbeeld
<p>Informatiebehoefte (waargenomen informatieaanbod)</p> <ul style="list-style-type: none">Vernemen bestaat op de facebookpagina "Geldermalsen zegt nee tegen het AZC" dat vanwege het geringe aantal zichtbare reacties (volgens facebookpagina 2 reacties, inmiddels 7 reacties) het upkloeden van een bericht op de website niet goed werkt. <p>Schaakbewerking (waargenomen gedrag / activiteit of voorkomen daartoe)</p> <ul style="list-style-type: none">FB-pagina "Zeg nee tegen AZC" roept mensen op de raadsvergadering van dinsdag 26 januari te bezoeken. "Kom lang, luister mee en graat mee! voor we het weten verrassen ze ons weer met een nieuw plan... Morgenavond 20:00, De Lingeborgh"FB-pagina "Geldermalsen zegt nee tegen het AZC" roept mensen op om spandoeken op te hangen en mee te nemen. Op de andere pagina "Zeg nee tegen AZC" staan foto's van spandoeken die volgens de afzender bewust in de straat van de burgemeester zijn opgehangen.FB-pagina "Geldermalsen zegt nee tegen het AZC" doet oproep aan Rutger Casparus van PvdHnd om dinsdag 26 januari verslag te doen in Geldermalsen.Tegensprekers waarschuwen elkaar voor zainers bij De Lingeborgh: "Doe geen domme dingen"De petitie als protestmiddel tegen het AZC staat inmiddels op 250 handtekeningen (stand vrijdag 22 januari: 211) Onder de petisie staan 99 reacties die vooral twee zaken aangeven: 1) standpunt tegen AZC en 2) tegen de manier waarop de gemeente het proces heeft gevoerd. <p>Belemmering (waargenomen belemmering, hindering, obstakelen, emoties)</p> <ul style="list-style-type: none">Op de FB-pagina "Geldermalsen zegt nee tegen het AZC" blijft het sentiment fel negatief en cynisch. Velen hebben het gevoel dat zij in de media als "relschoppers" uit doen en achterlijk dorp worden neergezet en dat de gemeente "hun knoesjes al klaar heeft liggen".Op de FB-pagina "Deen AZC in Nederland" reageren tientallen mensen fel op de



Nieuwe taken en nieuwe rollen

publiceren

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

klantcontact

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

delen

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

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

- Communitymanager
- Conversatiemanager
- Contentmanager/ creatieve ontwerper
- Online campagne specialist
- Belevings-/ Data analist
- Crowd & co-regisseur
- Programmamanager Van-buiten-naar-binnen
- Verbindingsofficier
- Kanaalregisseur

Stelling

Een newsroom zet de organisatie in beweging!

Ja, wij willen ook zo'n newsroom



Wij hebben al een newsroom (in een of andere vorm)



Wij zijn al toe aan de volgende stap: contentcreatie en content brengen naar de plek waar de inwoner is



Wij zijn toe al aan de volgende stap: communitymanagement, samenwerken met de betrokkenen



Laat deze trend maar aan mij voorbij gaan



Nieuwe rol gemeente



verkeer



subsidies



democratie



zorg



wijk

initiatief



eigenaarschap



normerend

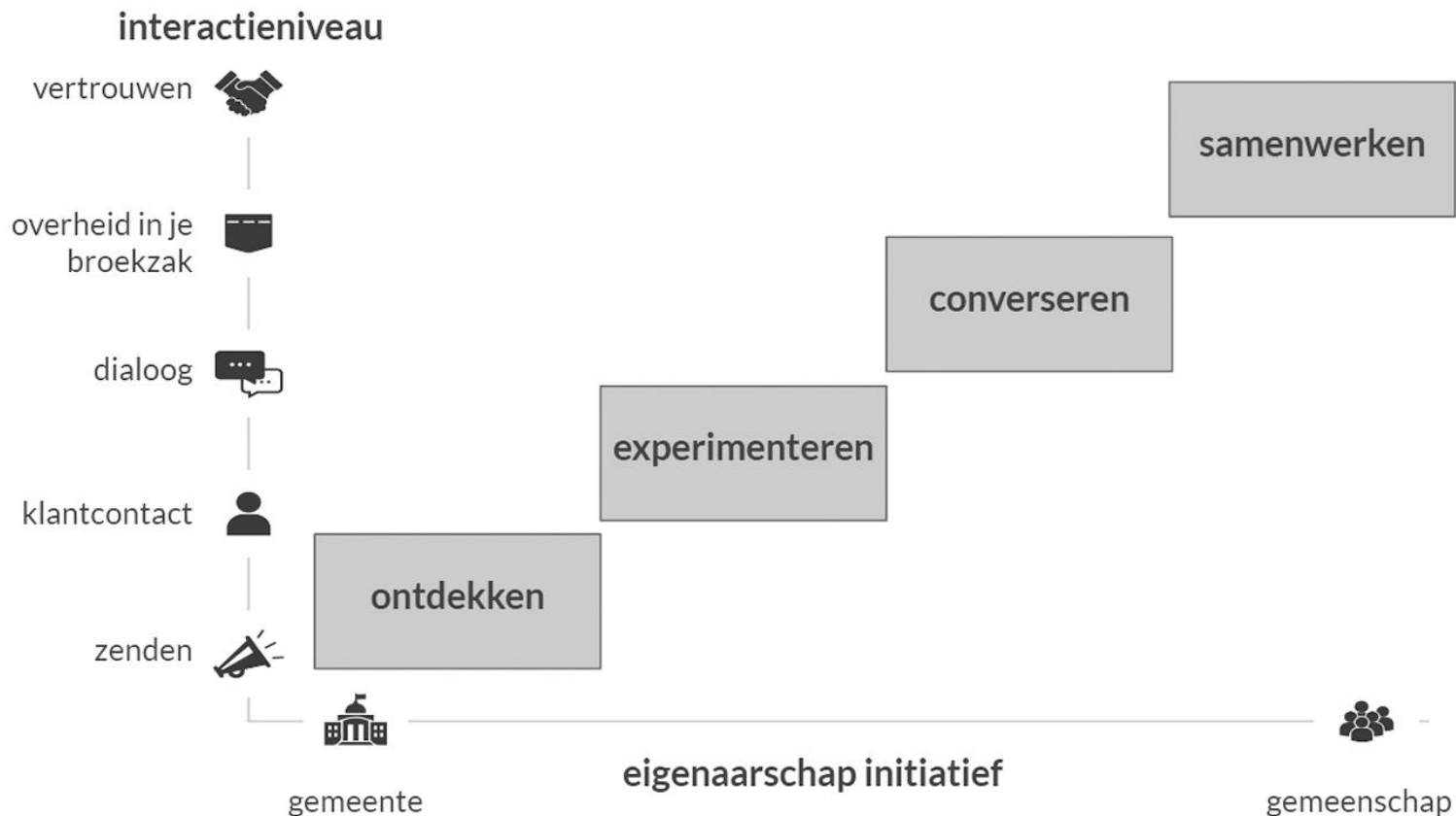
regisserend

faciliterend

deelnemend

loslatend

Naar fase 4 (gemeente werkt samen)



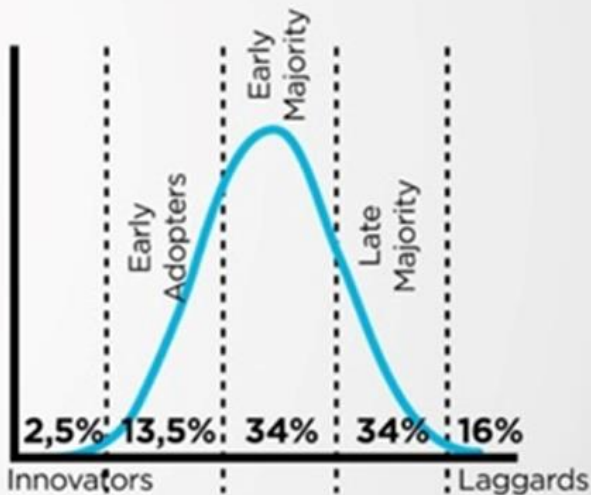
The consequence of these new technologies?

a shorter adoption curve

Rogers Adoption / Innovation Curve



Shorter Adoption Curve



Wendbare Publieke Innovatie



Van olietanker
naar speedboot





T-Mobile

Bij T-mobile lopen
alle nieuwe
medewerkers één
dag mee met de
webcare afdeling

Stelling

Het meenemen van de organisatie op van buiten naar binnen is voor onze organisatie een grote uitdaging.

Dat zetten jullie wel een beetje zwaar aan, wij zijn al volop van buiten naar binnen ingericht als organisatie

6.7%

Het college heeft haar mond er vol van, maar geeft ons niet de ruimte om het te doen. Het meenemen van het college is dus de grote uitdaging

16.7%

We hebben programma's en visies op communicatie, dienstverlening, participatie of organisatie ontwikkeling maar we vinden het inderdaad een uitdaging om er met de organisatie echt invulling aan te geven

70.0%

Dat is in onze organisatie nog niet echt belegd, dus we doen er (nog) niks mee

6.7%

Ik vind het al lastig om er binnen ons team iets mee te doen

0.0%



Tijd voor een afdeling Klantcontact & Interactie?



+



+



basis op orde

KCC

Communicatie

Webteam

Webcare

e-diensten/ zaaksystemen

kanalen

interactie

Communitymanager

Conversatiemanager

Contentmanager/ creatieve ontwerper

Online campagne specialist

Belevings-/ Data analist

Crowd & co-regisseur

Programmamanager Van-buiten-naar-binnen

Verbindingsofficier

Kanaalregisseur

versnellen

écht multichannel

écht leren en verbeteren
afhandelen klantcontact

persoonlijk & relevant

maximaal online

samen met individuen, buurten en
groepen inwoners

ontwikkellijnen (die je waarschijnlijk allemaal wilt lopen)

doorontwikkelen KCC

basis op orde

excellent sturen

snoeihard verbeteren
dienstverlening vanuit de
prestaties

vakafdeling doet 100%
mee

afdeling Klantcontact & Interactie KCI

Burger, Bedrijf, Buurt én
Belanghebbenden

faciliterende gemeente

community, co-creatie en
crowd funding

online, content en
conversatie

model 'Estland'

MijnOverheid + PIP (online,
persoonlijk + relevant)

block chain & open data

weghalen wettelijke drempels

daar waar het waarde
toevoegt (keukentafel,
platformen, apps, online)

Stelling

Het is tijd voor een afdeling klantcontact & interactie!

Helemaal mee eens, ik ga morgen beginnen!



Ja, maar ik weet nog (steeds) niet helemaal hoe te beginnen



Ik denk dat er ook andere oplossingen zijn



Ik weet het nog niet



Nee, ik geloof er niet in



Ontwikkelingen in dienstverlening



blockchain wordt een
echte game changer



wettelijke kaders en
landelijke visies vanuit
koepelorganisaties en
het Rijk



gemeenten zetten zelf
al in op digitaal als
belangrijkste kanaal



ondanks de basis op
orde nog niet de sprong
naar betere prestaties

**persoonlijker, minder,
maximaal digitaal
en meer online**



een nieuw
servicekanaal: online
media



dienstverlening wordt
persoonlijker en
relevanter

Ontwikkelingen in participatie



raad is niet meer in de lead in de relatie met de burger



ICT is niet voorbereid op nieuw speelveld



bestuurlijk en ambtelijk willen we wel

**met de stad én de buurt
en zelfredzaamheid
als de belofte**



er is een nieuwe toolset voor nieuwe toepassingen



in gesprek met inwoners op andere plekken: online, aan de keukentafel en om de hoek

Ontwikkelingen in **communicatie**



90% van de Nederlanders
is dagelijks online en dan
vooral mobiel



de nieuwe taken vragen
om aanpassingen in het
takenpakket



online campagnes blijken
zeer effectieve en goedkope
mogelijkheden te bieden

**van roepstoeter naar
verbindingsofficier**



online media, meer van-
buiten-naar-binnen en nieuwe
doelgroepen leiden tot nieuwe
taken



real time en professioneel
luisteren naar wat er buiten
speelt



content moet slimmer,
meer beeld, meer video,
snackable