

UWV Webcare

Jeroen Bakker
Januari 2011



Agenda

- Aanleiding: UWV op internet?
- Doelstelling van pilot webcare
- Inzet webcare door UWV
- Eerste resultaten/ bevindingen & veel voorbeelden
- Andere initiatieven bij UWV

Vraag aan jullie:

“denk tijdens deze presentatie na of dit voorbeeld ook voor
jouw organisatie kan werken”



De Start



Wat is webcare?

Webcare UWV: primaire doel?



webcare
customer care

webrelations
public relations

RepMen

Doelstelling pilot webcare

- Op welke vragen/ problemen kan het webcareteam acteren?
- Om hoeveel interventies gaat dit en wat is de tijdbesteding?
- Zijn we onze klanten hiermee van dienst?
- Waarderen en accepteren onze klanten deze vorm van dienstverlening?

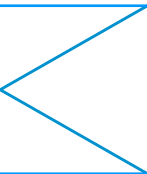
Fasering en inrichting

- Webcare Team ingericht bij KCC Groningen
- **4** klantadviseurs, **1** supervisor
- In totaal **40 uur** per week, **8 uur** per dag

- **Juni**: monitoren en oefenen
- **Juli – december**: monitoren en interveniëren
- **Eind september**: overzicht eerste resultaten, presentatie aan Groepsraad
- **Eind december**: eindevaluatie + besluit RvB

Werkwijze webcareteam

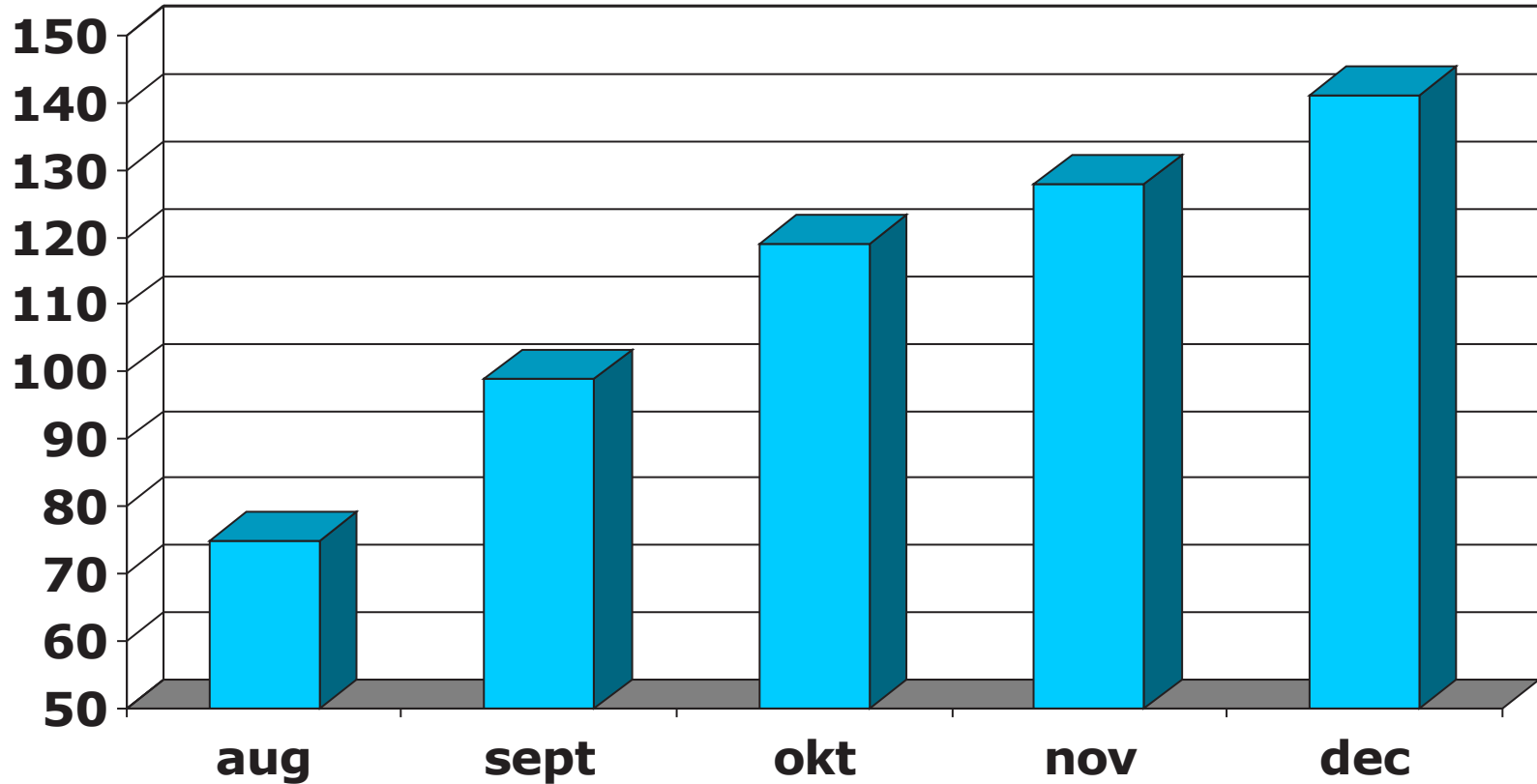
- We beantwoorden alleen **concrete vragen**.
- We reageren niet op uitingen waarin buitensporig wordt gescholden en/of gevloekt.
- Wanneer we reageren, geven we **alleen feiten** weer.
- We spreken altijd **namens UWV** en geven niet onze eigen mening.
- We gebruiken online **geen persoonlijke gegevens** om antwoord te geven, we verstrekken ook geen persoonlijke gegevens.
- We verwijzen zoveel mogelijk naar **uwv.nl**.
- We doen geen beloftes die we niet waar kunnen maken.



De resultaten...in cijfers

- **25 zoektermen** monitoren via Google Alerts
- Iedere dag **100+** gelezen tweets
- **600+** interventies (ruim 140 per maand)
- **30+** signalen doorgezet binnen UWV
- **500+** volgers op Twitter
- **18.000+** keer gelezen op Zwangerschapspagina.nl

Aantal interventies Webcare Team



Waar zijn we actief?

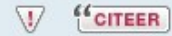
- Twitter
- Zwangerschapspagina.nl
- Welderforum
- Goeievraag.nl
- Lotgenotenforum.nl
- Startpagina.nl
- Fok.nl
- TROS Radar forum

Voorbeelden...

Forums

Welderforum

Wajong en nulurencontract



Re: Wajong en nulurencontract



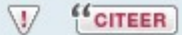
door **uwv_webcare** » 15 jul 2010 11:43

Beste Mushanga,

In de door jou beschreven situatie dien je het volgende in te vullen op het wijzigingsformulier:

- de ingangsdatum van de wijziging (ingangsdatum oproepcontract)
- het vakje 'ik ben in loondienst gaan werken'
- het vakje 'wisselend loon'
- datum en handtekening

Re: Wajong en nulurencontract



door **mushanga** » 15 jul 2010 17:40

Hartelijk dank voor de duidelijke reactie!

Ik denk dat jullie van het UWV zelf zijn? Wat enorm handig dat jullie antwoorden geven op onze vragen. Dat scheelt ook een hoop uitleggen aan de telefoon 😊

groetjes, Mushanga

René
UWV Webcare Team

<http://www.uwv.nl/webcare>

Tip: gebr

Stel hier t



print

[Uitgebrei](#)

UWV Webcare Team

UWV besteedt veel aandacht aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Bereikbaarheid en toegankelijkheid voor klanten staat daarbij voorop. In geval van vragen en problemen willen we klanten op verschillende manieren kunnen helpen. Op 13 juli is daarom gestart met proefproject Webcare.

Zo werkt het UWV Webcare Team

Het UWV Webcare Team bestaat uit drie ervaren medewerkers en een begeleider, ieder met hun eigen kennis en ervaring op het gebied van een of meerdere uitkeringen.

Het UWV Webcare Team is dagelijks actief op internet, met name op discussiegroepen, fora en blogs. De leden van het team geven informatie, beantwoorden vragen en lossen individuele problemen op. Het team reageert hierbij altijd namens UWV. Openheid en transparantie staan hierbij voorop.

Contact

Heeft u een individuele of complexe vraag of klacht, dan kan het UWV Webcare Team contact met u opnemen. Het team kan helaas niet overal op reageren of alle problemen oplossen. U kunt echter ook altijd zelf direct contact met UWV opnemen via UWV Telefoon Werknemers, 0900 - 92 94 (lokaal tarief, én eventuele kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon).



U kunt het UWV Webcare Team volgen op twitter via twitter.com/UWV_Webcare.

HANDI



Gr



KI



Le

23 augustus 2010, 13:54 #52


UWV Webcare Team 
Junior Member
Geregistreerd: 17 augustus 2010
Berichten: 19

Re: Vragen aan UWV

“ Oorspronkelijk geplaatst door **Marieke1983** ♦
Hallo UWV team,

Super dat we zo vragen kunnen stellen!

Onderwerpen in forum : De lounge Forumopties Zoeken in dit forum

Onderwerp / Auteur	Laatste bericht	Reacties	Bekeken
 Belangrijk: Vragen aan UWV (1 2 3 ... Laatste pagina) UWV Webcare Team	Gisteren 17:22 door UWV Webcare Team 	228	9.007

Beste Marieke,

De hoogte van je zwangerschaps- en bevallingsuitkering is 100% van je dagloon. Dit dagloon is het loon dat je gemiddeld per dag verdiende in de loonperiode van 4 weken of 1 maand voor je met verlof gaat. UWV gaat in jouw situatie dus niet uit van je minmaal aantal contracturen van 9 uur per week, maar van het loon dat je gemiddeld verdiend hebt in de maand voor je verlof ingaat.

Met vriendelijke groet,

Laura
UWV Webcare Team

Als je binnen een aantal maanden je opnieuw ziek meldt voor dezelfde klacht, tellen je ziekte dagen dan door vanaf de vorige, laatste

De vraagsteller koos dit antwoord als beste:

1 week geleden | ge



congoleo (4045)



uwvwebcare
(113)

Beste Congoleo,

Als je hersteld bent na ziekte en binnen 4 weken weer opnieuw ziek wordt, tellen je ziekte dagen door vanaf de oorspronkelijke/laatste ziekte dag.



Dit is van belang voor je werkgever aangezien de werkgever uiterlijk na 42 weken ziekte dit moet melden aan UWV. Als de periode van herstel dus korter dan 4 weken is geweest dan dient de werkgever uit te gaan van de oorspronkelijke/eerste ziekte dag. Ben je na 104 weken nog ziek en is er sprake van een WIA aanvraag/beoordeling wordt in dat geval ook van de oorspronkelijke/eerste ziekte dag uitgegaan.

Actuele informatie vind je op de pagina: <http://tinyurl.com/3yvnt5l>

Met vriendelijke groet,

René
UWV Webcare Team
<http://www.uwv.nl/webcare>

1 week geleden

  | 2 reacties | melden

Voorbeelden...

Twitter

Jeroen Bakker
Januari 2011



UWV Webcare Twitterpagina

UWV_Webcare

^RN René
^EB Ella
^BV Brigitte
^MS Mariëlle



Jeroen Bakker
Januari 2011



UWV Webcare Team

@UWV_Webcare

Het UWV Webcare Team reageert op internet op vragen, klachten en problemen van klanten ten aanzien van onze dienstverlening

<http://www.uwv.nl/webcare>



Timeline Favorites Following Followers Lists ▾



UWV_Webcare UWV Webcare Team

@AnnetteTeeuwen Algemene info vind je op <http://ow.ly/2TTAW>. Duurt het langer dan daar beschreven dan adviseer ik om contact op te nemen. ^RN

15 Oct



UWV_Webcare UWV Webcare Team

@AnnetteTeeuwen Ik wil graag kijken wat ik voor je kan doen. Als je wilt, stuur me een DM met je telefoonnummer. Ik bel je dan zsm. ^RN

15 Oct



UWV_Webcare UWV Webcare Team

@Essie122013 Problemen op uwv.nl kan ik wellicht oplossen. Stuur een DM met je tel.nr.. Bel voor problemen op werk.nl zelf 0800-8001 ^RN

15 Oct



UWV_Webcare UWV Webcare Team

@AnnetteTeeuwen Ik zie dat je ontevreden bent over UWV. Kan ik iets voor je doen ? ^RN

14 Oct



UWV_Webcare UWV Webcare Team

@DutchLikeMe Arts doet medische beoordeling, AD stelt mate van arbeidsongeschiktheid vast en informeert je over jouw Wajong situatie. ^RN

14 Oct



UWV_Webcare UWV Webcare Team

@Cherryzard Heb je al contact gehad met UWV en wordt je situatie ongelost ? Is dit niet het geval, stuur me gerust een DM met je tel.nr

UWV_Webcare

72 Tweets 50 Following 317 Followers 13 Listed

Following 50



About · Help · Blog · Status · Jobs · Terms · Privacy · Shortcuts
Businesses · Media · Developers · Widgets · © 2010 Twitter



Informereren

twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out

uwv Zij willen jongeren helpen. Hoe zit het eigenlijk met de ouderen? Wordt hier ook nog iets voor gedaan of een vergeten doelgroep.



2:43 PM Jul 14th via TweetDeck

Reply Retweet



MartySuijk
Marty Suijkerbuijk

© 2010 Twitter About Us Contact Blog Status Goodies API Business

twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out

@MartySuijk Voor 45 plussers heeft UWV WERKbedrijf een project gestart. Kijk voor meer informatie op <http://ow.ly/2bL7Q> ^LM



10:47 AM Jul 15th via HootSuite

Delete



UWV_Webcare
UWV_Webcareteam

Generieke vragen

Ik heb in 2 dagen 3 identieke
wijzigingsformulieren van het UWV
gekregen... Terwijl ik m'n wijziging
maandag al online heb doorgegeven.

Tja.

4:04 PM Aug 7th via Tweet

[@nieske](#) Je hoeft de wijziging niet
nogmaals door te geven. Je hebt van ons
nieuwe formulieren ontvangen voor
toekomstige wijzigingen.. ^RN

8:56 AM Aug 9th via HootSuite

[@UWV_Webcare](#) Dankjewel! Wat goed
dat jullie dat zo via Twitter in de gaten
houden :)

10:10 AM Aug 9th via Twitter for iPhone from Zoetermeer in reply to UWV_Webcare

Reply Retweet

Specifieke vragen



twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

Vreemd, krijg brief van UWV dat ik tot 31 aug 2012 WW krijg als er niks in mijn situatie verandert. Krijg 1 maand per gewerkt jaar (1/2) ☆

about 13 hours ago via Echofon Reply Retweet

 Pandameisje
Mieke

© 2010 Twitter Ab



twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

26 maanden WW, betekent dat ik op mijn 2e of 3e levensjaar ben begonnen met werken? Leuk, wel jammer dat ik maar 10 vak.dagen krijg (2/2) ☆

about 13 hours ago via Echofon Reply Retweet

 Pandameisje
Mieke

ms Privacy

@Pandameisje Ik wil het graag voor je uitzoeken. Stuur mij je telefoonnummer per DM dan bel ik je terug.^BV ☆

about 2 hours ago via HootSuite in reply to Pandameisje Delete



Klachten oppakken

Herkenbaar? Ik wacht voor 2 reïntegratie trajecten al maanden op officiële

goedke
Iemanc



@UWV_Webcare
UWV Webcare Team

@MarcavdBroek Ik wil graag voor je uitzoeken waarom je zo lang moet wachten. Als je me een DM stuurt met je telnr dan bel ik je

Goede service van #UWV op Twitter, er werd gelijk contact met me opgenomen na mijn eerdere tweet

#magoekweleensgezegdworden

1 hour ago via web ☆ Favorite ↺ Retweet ↻ Reply

Retweeted by jw1954 and 3 others

Klanten kiezen voor contact via Twitter

@UWV_Webcare Waar zouden we dringende klachten neer kunnen leggen?

10:40 AM Aug 5th via web

@JornJansen Hier vind je informatie over het indienen van een klacht: <http://ow.ly/2llgv> . Kan ik wellicht nu iets voor je doen? ^RNI

11:50 AM Aug 5th via HootSuite

@UWV_Webcare Dank voor je reactie, het dringende is inmiddels opgelost, klacht is ingediend. Hopende dat het goed komt!

12:35 PM Aug 5th via web in reply to UWV_Webcare

Reply Retweet

Klanten keuze bieden

Iemand verstand van Wajong, werktraject,
bijbehorende uitkering/ betalingen en de

chaos da @Achterstevoren Ik zie dat je informatie
zoekt over de Wajong-uitkering. Wat wil je
weten? ^DVT

@UWV_Webcare dat is een lang verhaal

@Achterstevoren Wellicht dat ik je kan
helpen. Als je wilt stuur me een DM met
je telefoonnummer. Ik neem dan contact
met je op. ^RN

En ook @UWV_Webcare krijgt een dikke
pluim!!! Tnx voor het ontknopen van de

wajongperikelen

Informatie geven



@UWV_Webcare

UWV Webcare Team

De Landelijke Banenmarkt 2010: 7 oktober van 14:00 tot 20:00 #banenmarkt #laatjezien #UWV <http://bit.ly/bPF2>

4 hours ago via HootSuite ☆ Favorite

Retweeted by [_bakkuhr_](#) and 5



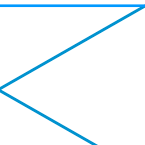
@UWV_Webcare

UWV Webcare Team

Voorkom problemen, weet hoe het zit. Welke regels gelden voor jou als je (bij)verdient naast je uitkering: <http://tinyurl.com/35hegd9> #UWV

10 Nov via HootSuite ☆ Favorite ↩ Reply 🗑 Delete

Retweeted by [Freuwis](#) and 4 others



Klanttevredenheid Webcare



De eerste resultaten...in klantreacties

Vindt u het een goed idee dat UWV door middel van een Webcare Team informatie geeft, vragen beantwoordt en problemen oplost?



97% van de respondenten vindt het UWV Webcare Team een goed idee

De eerste resultaten...in klantreacties

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop het Webcare Team u geholpen heeft?



81% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden over de reactie van het UWV Webcare Team

De eerste resultaten...in klantreacties

Vindt u dat het Webcare Team toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening van UWV?



94% van de respondenten vindt dat het UWV Webcare Team toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening

**Social media helpen ons de relatie met
klanten en met medewerkers te
verbeteren**

Dank voor uw aandacht



werken aan perspectief



Vraag aan jullie:

“denk tijdens deze presentatie na of dit voorbeeld ook voor
jouw organisatie kan werken”

**Ik hoor graag jullie overweging
Ja/nee omdat:....??**

Meer info?

- Jeroen.bakker@uwv.nl
- 0652699096

