



welkom



Evaringen na 2 jaar Nova webcare op Twitter

saMBO-ICT 17 januari 2013

Jan van der Laan, hoofd marketing & communicatie
@jan_laan



Wat en waarom webcare?

- Webcare is bijhouden wat er online over een organisatie wordt gezegd. En indien nodig reageren, uitleggen of hulp bieden
- Van een ontevreden klant een tevreden klant maken
- Ervaringen worden doorverteld. Het is de online variant van mond-op-mond reclame



De student van NU

- Mondig
- Heeft een acuut probleem
- Wil NU geholpen worden of een oplossing
- Is gefrustreerd
- Zoekt andere (snelle) wegen...

Langzaam komt het beseef...



Tweets >

Following >

Followers >

Favorites >

Lists >

Tweet to ROC Nova College

@NovaCollege



Who to follow · Refresh · View all

 **Sander Dekker** @SanderDekker ×
Follow

 **Annelies Bok** @AnneliesBok ×
Follow

 **Maxime Verhagen** @MaximeVer... ×
Follow



ROC Nova College

@NovaCollege FOLLOWS YOU

ROC Nova College, opleidingen mbo en volwassenenonderwijs, oa in Beverwijk, Haarlem, Hoofddorp. Je leert bij ons meer dan een vak, je groeit hier ook als mens.

Haarlem, Netherlands · <http://www.novacollege.nl>

3,586
TWEETS

75
FOLLOWING

730
FOLLOWERS

 **Following**

Tweets

 **ROC Nova College** @NovaCollege 1h
RT @x__BabyBoo Donderdag naar 't novacollege ofzo Welkom vast op CHOICE! j.mp/StsGks
Expand

 **Jan van der Laan** @jan_laan 12 Jan
'Discussie over structuur leidt af van waarover het moet gaan: kwaliteit' nos.nl/audio/460376-d... via @NOS
Retweeted by ROC Nova College
Expand

 **ROC Nova College** @NovaCollege 1h
RT @LoveCharr_ dus vrijdag naar nova college in haarlem ofs.. Welkom vast op CHOICE! j.mp/StsGks
Expand

Cursist: Kutschool [#Novacollege](#)

Nova: Dat klinkt negatief. Dat meen je toch niet? Wat is er aan de hand? Cursist: Ik bedoelde Kunstschool...

Cursist: Verveling [@NovaCollege](#)

Nova: Te weinig te doen op school.? Goed om te bespreken met je SLB'r. Cursist: Die hebben we niet meer...

Waarover twitteren studenten? De top 10

1. Roosters te laat bekend, onduidelijk rooster, veel tussenuren, te lange/korte lesdagen, roosterwijziging te laat bekend
2. Lesuitval: te laat bekend, slecht doorgeefstelsysteem
3. Kwaliteit les/docent: saai, slecht, onterecht de les uitgestuurd
4. Internet / Portal: traag, storing, geen toegang
5. Twijfel over opleiding-/schoolkeuze
6. Zenuwen over intake
7. Lang moeten wachten op bevestiging aanmelding / intake informatie
8. Bezoek Open huis en andere voorlichtingsactiviteiten
9. Onbegrip over taal / rekenen in mbo
10. Binnenklimaat: te koud, te warm





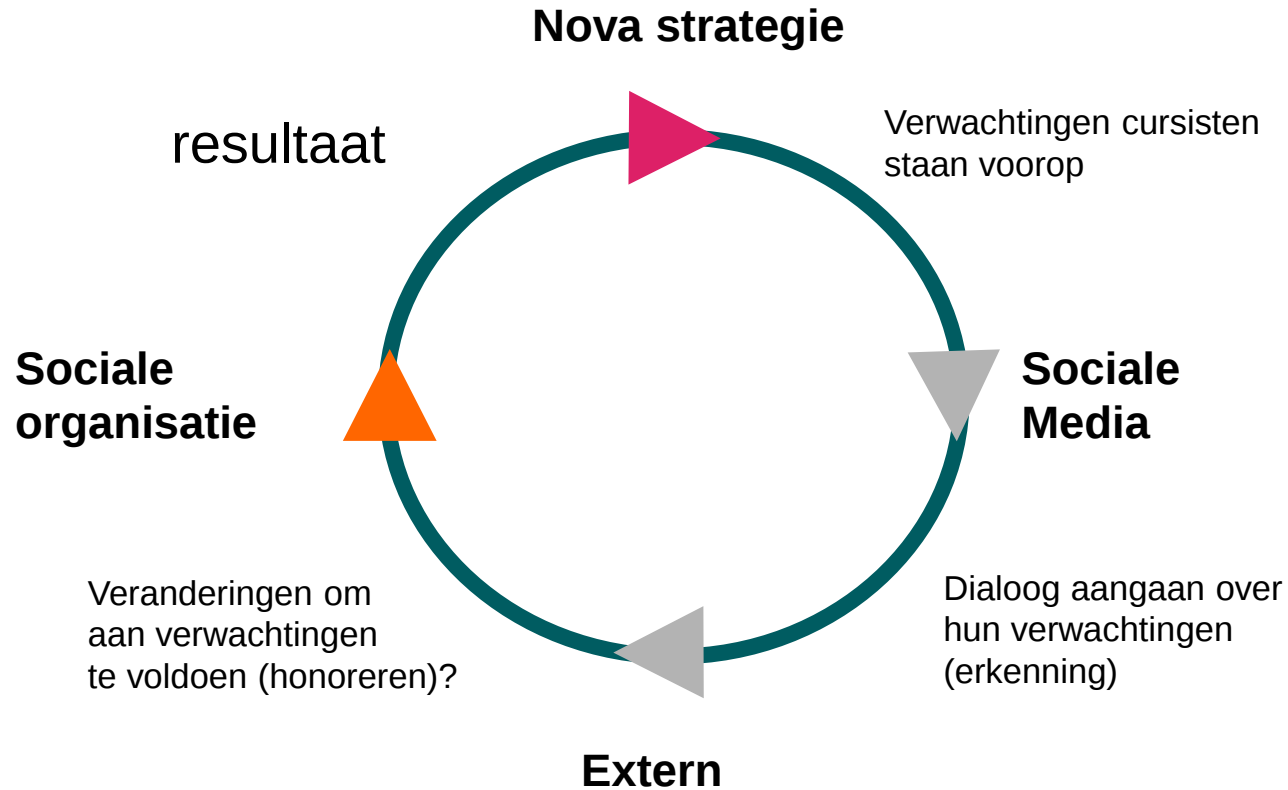
**“It is not about the
right knowledge,
it’s about the right
attitude”**

Jim Collins, Good to Great

Wat gebeurt er met de tweets

- Merendeels (3500 tweets) afgehandeld door M&C
- Circa 50 x geëscaleerd naar management opleiding waarvan de meeste keren (positieve) terugkoppeling ontvangen
- Doorgaans adequaat opgepakt binnen het team met een persoonlijk gesprek
- Uiteenlopende consequenties van berisping, schorsing tot ontslag en toetreding tot cursistenraad
- Maar ook opgepakt als signaal voor verbetering dienstverlening en aanscherping regels

Inspelen op de verwachting.





ROC Nova College

@NovaCollege

Following



RT @SanneJeanine Ik weet niet wie tegenwoordig de roosters maakt op het #NovaCollege, maar ik heb voor het eerst een super relaxt rooster!!

↻ Retweeted by Lucas Land



ROC Nova College

@NovaCollege

Following



RT @xamyv: zo heb nova college net gemailt krijg nu al een mail terug.. o_o ^SG

5:05 PM - 25 Apr 12 via HootSuite · Embed this Tweet

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

twitter © 2012 Twitter About Help



Conclusies

- Twitter is onze barometer en spiegel van ons gedrag
- Twitter wordt (nog) vrijwel niet gebruikt voor vragen over opleidingen, maar vooral voor het uiten van gevoelens, frustraties, ergernis, twijfel, boosheid, zenuwen en blijdschap (over Nova College)
- Het op de juiste wijze beantwoorden van deze vraag om specifieke en multidisciplinaire aanpak
- Webcare vraagt om juiste attitude
- De school heeft een rol in het bijbrengen van mediawijsheid bij studenten



Met dank aan

- Karin Winters - Paragin
 - Jan Willem Alphenaar - Marketing Facts
 - Frankwatching
 - Nova Webcare
-
- **Volg ons via facebook en twitter**
 - facebook.com/novacollege
 - [@NovaCollege](https://twitter.com/NovaCollege)

Nova college: 2 jaar inzet van nieuwe media

welkom



Rob Nijssen

Medewerker beleid en advies
Dienst Marketing & Communicatie
Beheer Nova Portal/
Nieuwe Media

rnijssen@novacollege.nl

Terugblik

CVI Management Conferentie april 2011 Zeeland

Gedragcode social media ontwikkeld

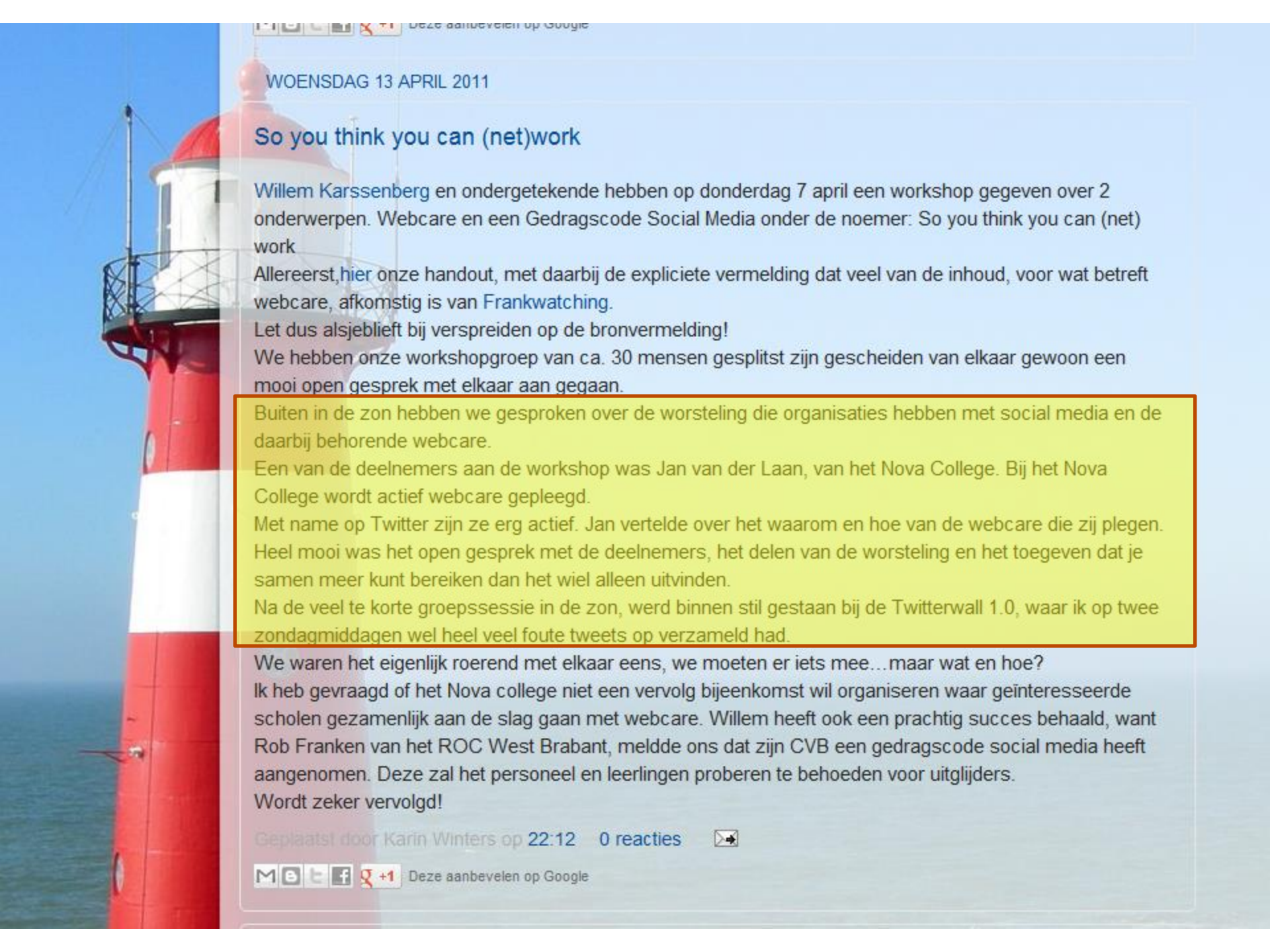
Hootsuite collaboration tool: webcare

Share iconen

Flash/ mouse-overs -----23 juli 2010 iPad komt uit in NL 

Sinds november 2010 eerste mobiel website/ beroepsprofiel

Sinds december 2012     mobiele website



WOENSDAG 13 APRIL 2011

So you think you can (net)work

Willem Karssenberg en ondergetekende hebben op donderdag 7 april een workshop gegeven over 2 onderwerpen. Webcare en een Gedragscode Social Media onder de noemer: So you think you can (net)work

Allereerst, [hier](#) onze handout, met daarbij de expliciete vermelding dat veel van de inhoud, voor wat betreft webcare, afkomstig is van [Frankwatching](#).

Let dus alsjeblieft bij verspreiden op de bronvermelding!

We hebben onze workshopgroep van ca. 30 mensen gesplitst zijn gescheiden van elkaar gewoon een mooi open gesprek met elkaar aan gegaan.

Buiten in de zon hebben we gesproken over de worsteling die organisaties hebben met social media en de daarbij behorende webcare.

Een van de deelnemers aan de workshop was Jan van der Laan, van het Nova College. Bij het Nova College wordt actief webcare gepleegd.

Met name op Twitter zijn ze erg actief. Jan vertelde over het waarom en hoe van de webcare die zij plegen. Heel mooi was het open gesprek met de deelnemers, het delen van de worsteling en het toegeven dat je samen meer kunt bereiken dan het wiel alleen uitvinden.

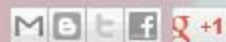
Na de veel te korte groepssessie in de zon, werd binnen stil gestaan bij de Twitterwall 1.0, waar ik op twee zondagmiddagen wel heel veel foute tweets op verzameld had.

We waren het eigenlijk roerend met elkaar eens, we moeten er iets mee... maar wat en hoe?

Ik heb gevraagd of het Nova college niet een vervolg bijeenkomst wil organiseren waar geïnteresseerde scholen gezamenlijk aan de slag gaan met webcare. Willem heeft ook een prachtig succes behaald, want Rob Franken van het ROC West Brabant, meldde ons dat zijn CVB een gedragscode social media heeft aangenomen. Deze zal het personeel en leerlingen proberen te behoeden voor uitglijdende.

Wordt zeker vervolgd!

Geplaatst door Karin Winters op 22:12 0 reacties 



Deze aanbevelen op Google



[Contact](#) | [Sitemap](#) | [E](#)

[Beroepsopleidingen](#) [Volwassenenonderwijs](#) [Bedrijfsscholing](#) [Over No](#)



[klik hier >>](#)



Opleiding zoeken ▶



Open
huis

Open Huis
CIOS & Dans

Open huis
Maritiem

Contactgegevens

Nova Informatiepunt
Postbus 2110
2002 CC Haarlem
Telefoon: (023) 530 20 10
E-mail: info-advies@novacollege.nl

Nieuws

CHOICE: Nu goed kiezen, later leuk werk!
Voorlichting voor ouders: Help je kind kiezen
Mooie opbrengst Kerstmarkt Welzijn Nova College Hoofddorp voor
Kinderhulp Indonesië

volg [novacollege.nl](#) op



Opleiding zoeken ▶



Actueel > Nieuws > Voorlichting voor ouders: Help je kind kiezen



Kom ook!

Voorlichting voor ouders: Help je kind kiezen



Plaats:
Datum

Haarlem
11 januari 2013

Social media
pitch

Veel belangstelling voor: 'Help je kind kiezen' door Carine Vos #NovaCollege 24 jan. Meld je ook aan!



In het kort

Het Nova College organiseert donderdagavond 24 januari de voorlichting 'Help je kind kiezen'. Carine Vos, studiekeuzeadviseur en schrijver van het boek 'De rest van je leven' geeft de workshop speciaal voor ouders. Na de voorlichting weten ouders hoe ze hun zoon of dochter goed kunnen begeleiden bij de keuze voor een vervolgopleiding. Een goede studiekeuze draagt bij aan een leuke schooltijd en vergroot de kans op een diploma.



Details

De voorlichting heeft niet als doel om informatie te geven over de opleidingen van het Nova College. Carine Vos legt op 24 januari uit hoe je als ouder je kind kunt helpen een passende opleiding te kiezen. Wie informatie wil over de opleidingen van het Nova College is welkom op het Open huis van 30 januari.

'Help je kind kiezen' vindt plaats op 24 januari 2013 op de Zijlweg 203 in Haarlem van 19.30 uur tot 21.30 uur. Tijdens de voorlichting kun je het boek van Carine Vos 'De rest van je leven', met praktische tips, aanschaffen voor de speciale prijs van € 12,50 in plaats van 14,90.

Deelname is gratis. Aanmelden is wel nodig. Het aantal plaatsen is beperkt. We richten ons in eerste instantie op ouders, maar als zij hun zoon of dochter willen meenemen, dan is hij of zij van harte welkom! Voor meer informatie www.novacollege.nl/voorlichting en (mobiel) aanmelden Help je kind kiezen.



Contactgegevens

Nova Informatiepunt
Postbus 2110
2002 CC Haarlem
Telefoon: (023) 530 20 10
E-mail: info-advies@novacollege.nl

Nieuws

CHOICE: Nu goed kiezen, later leuk werk!
Voorlichting voor ouders: Help je kind kiezen
Mooie opbrengst Kerstmarkt Welzijn Nova College Hoofddorp voor Kinderhulp Indonesië

volg novacollege.nl op



Behoeften intern geanalyseerd

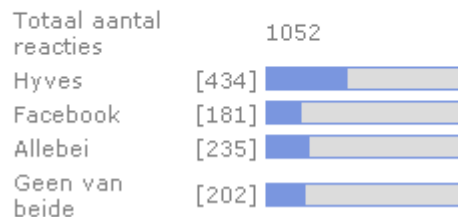
Uitslag Cursisten polls 4e week juni 2011

Heeft jouw mobiel al internet?



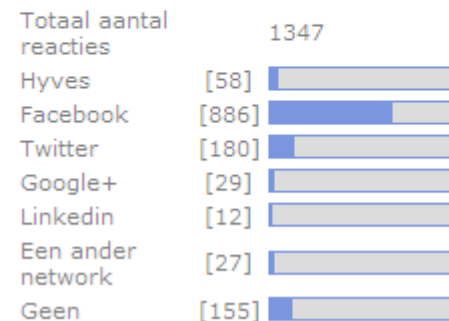
Uitslag Cursisten polls 3e week november 2010

Hyves of Facebook?

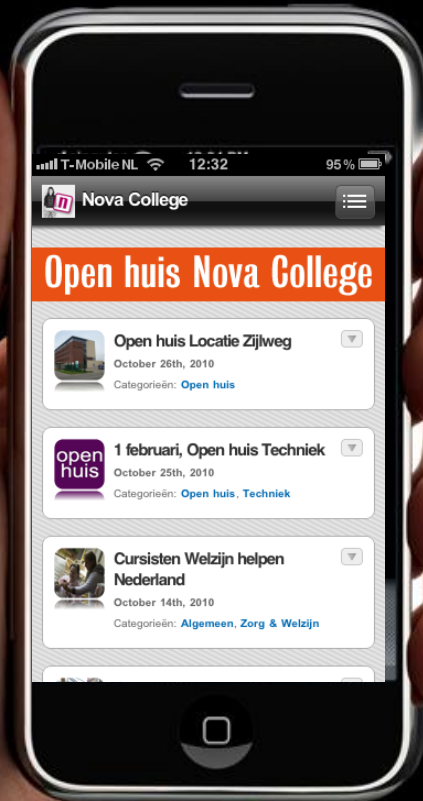


Uitslag Cursisten polls 1e en 2e week november 2011

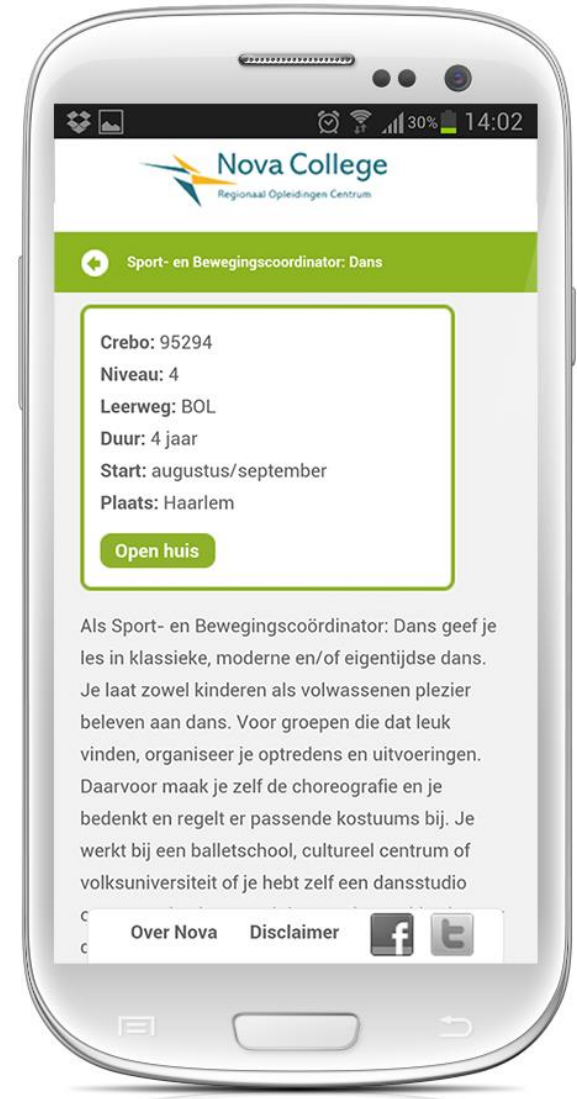
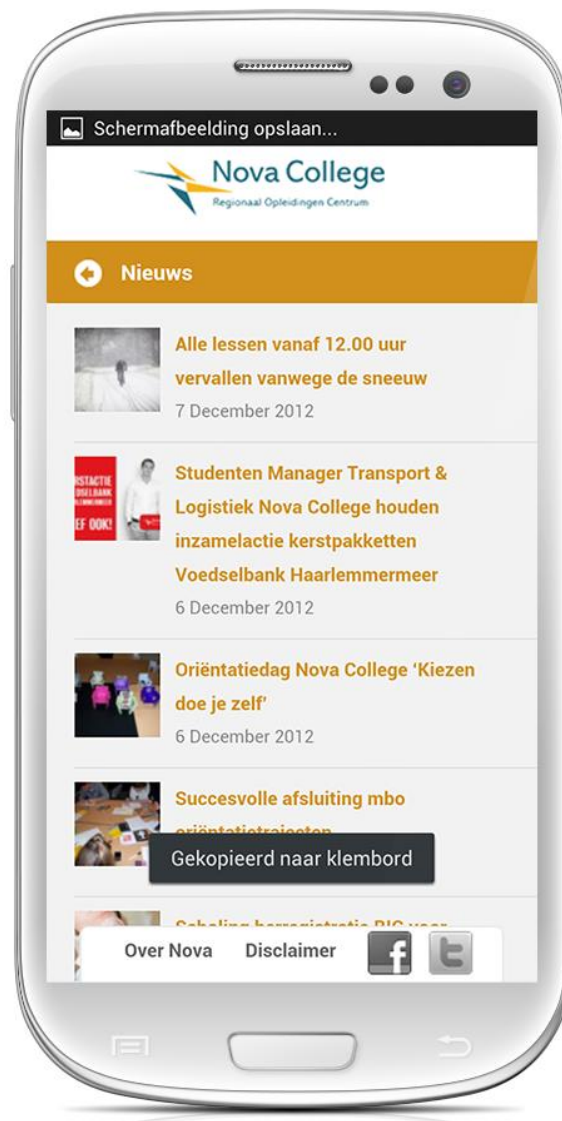
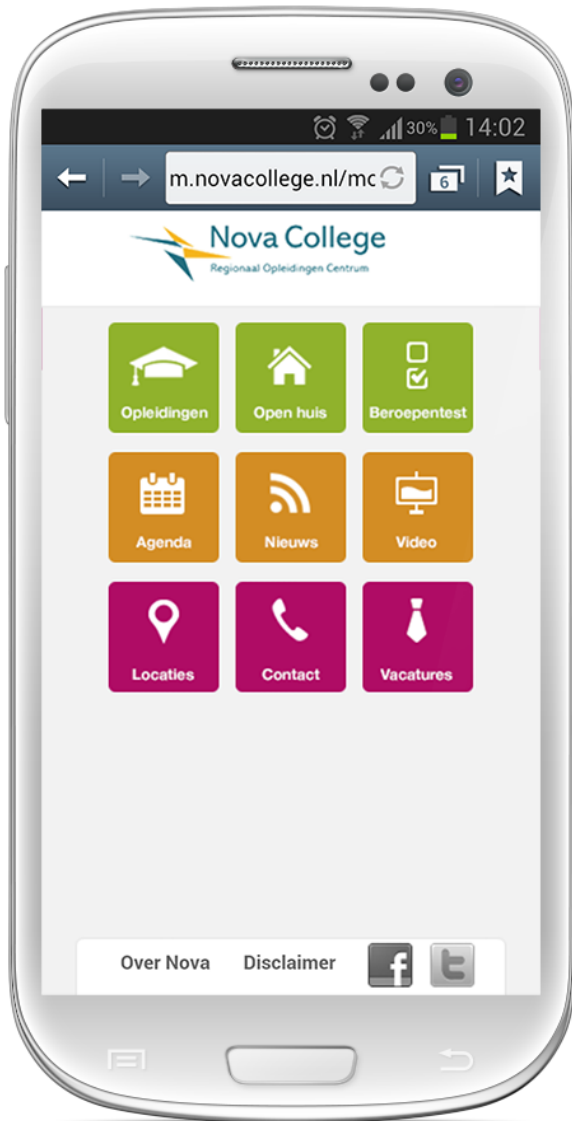
Welk "social network" gebruik jij regelmatig?



Oude mobiele website



Nieuwe mobiele website



Bijdrage aan totaal:

Category	Percentage
Bezoeken	65.90%
Other 1	18.54%
Other 2	6.42%
Other 3	3.33%
Other 4	2.73%
Other 5	0.92%
Other 6	0.79%
Other 7	0.50%
Other 8	0.30%
Other 9	0.18%

Mobiel

Bijdrage aan totaal:

Categorie	Percentage
Bezoeken	40,99%
Bezoeken	32,35%
Bezoeken	11,66%
Bezoeken	4,67%
Bezoeken	4,51%
Bezoeken	2,29%
Bezoeken	1,03%
Bezoeken	0,88%
Bezoeken	0,50%
Bezoeken	0,34%
Bezoeken	0,76%

Top 10 mobiele devices

Informatie over mobiel apparaat			Bezoeken	↓	Bezoeken
1.	 Apple iPad				40,63%
2.	 Apple iPhone				24,26%
3.	 (not set)				6,42%
4.	 Samsung GT-I9100 Galaxy S II				4,07%
5.	 Samsung GT-I9300 Galaxy S3				3,00%
6.	 Samsung GT-I9001				2,21%
7.	 Samsung GT-P5110 Galaxy Tab 2 10.1				1,57%
8.	 BlackBerry 9780				1,18%
9.	 Apple iPod				1,01%
10.	 Samsung GT-I9070 Galaxy S Advance				0,94%

Ontwikkeling gebruik mobiele devices

Bezoekersoverzicht

Geavanceerde segmenten | Exporteren ▼ | Toevoegen aan dashboard

100,00% van totaal bezoeken

Overzicht

Bezoeken ▼ vs. Selecteer een statistiek

Per uur | Dag | Week | Maand

Bezoeken



Nov 2010
Jan 2013

3% van verkeer
24% van verkeer



6 APRIL
18.00-21.00

Open huis

 **Nova College**
Regionaal Opleidingen Centrum



Nu ook op je
touchphone!



30 JANUARI

Open huis

18.00-21.00



Nova College

Meld je aan voor
het Open huis



Tag Manager

TAGS

CATEGORIES

REPORTS

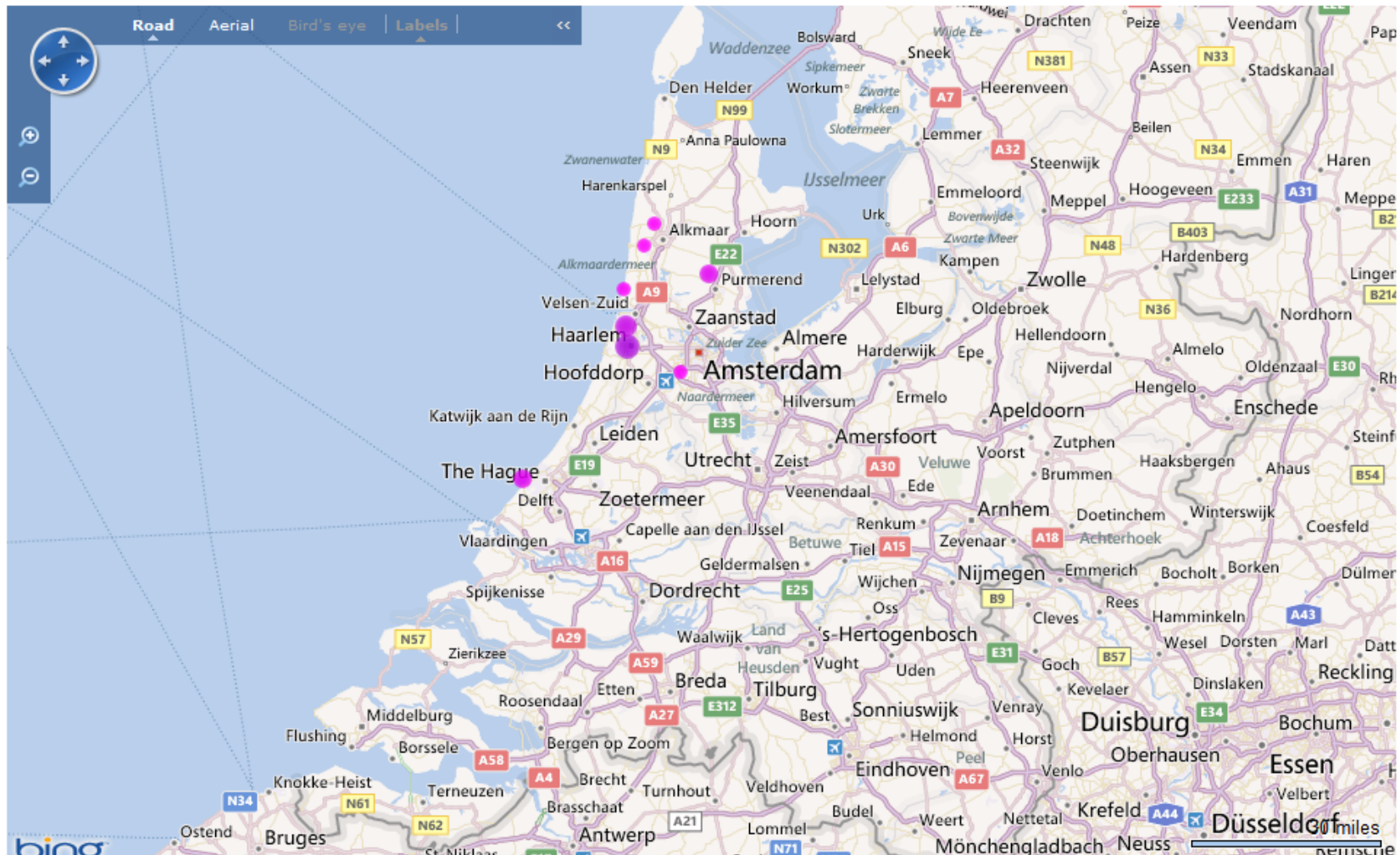
Heat Map

Category:

Tag:

Small Medium Large

Note: The total number of scans you have may be more than what is shown on this map. This map shows information only when the total scans is more than 20.



Tag Manager

TAGS

CATEGORIES

REPORTS

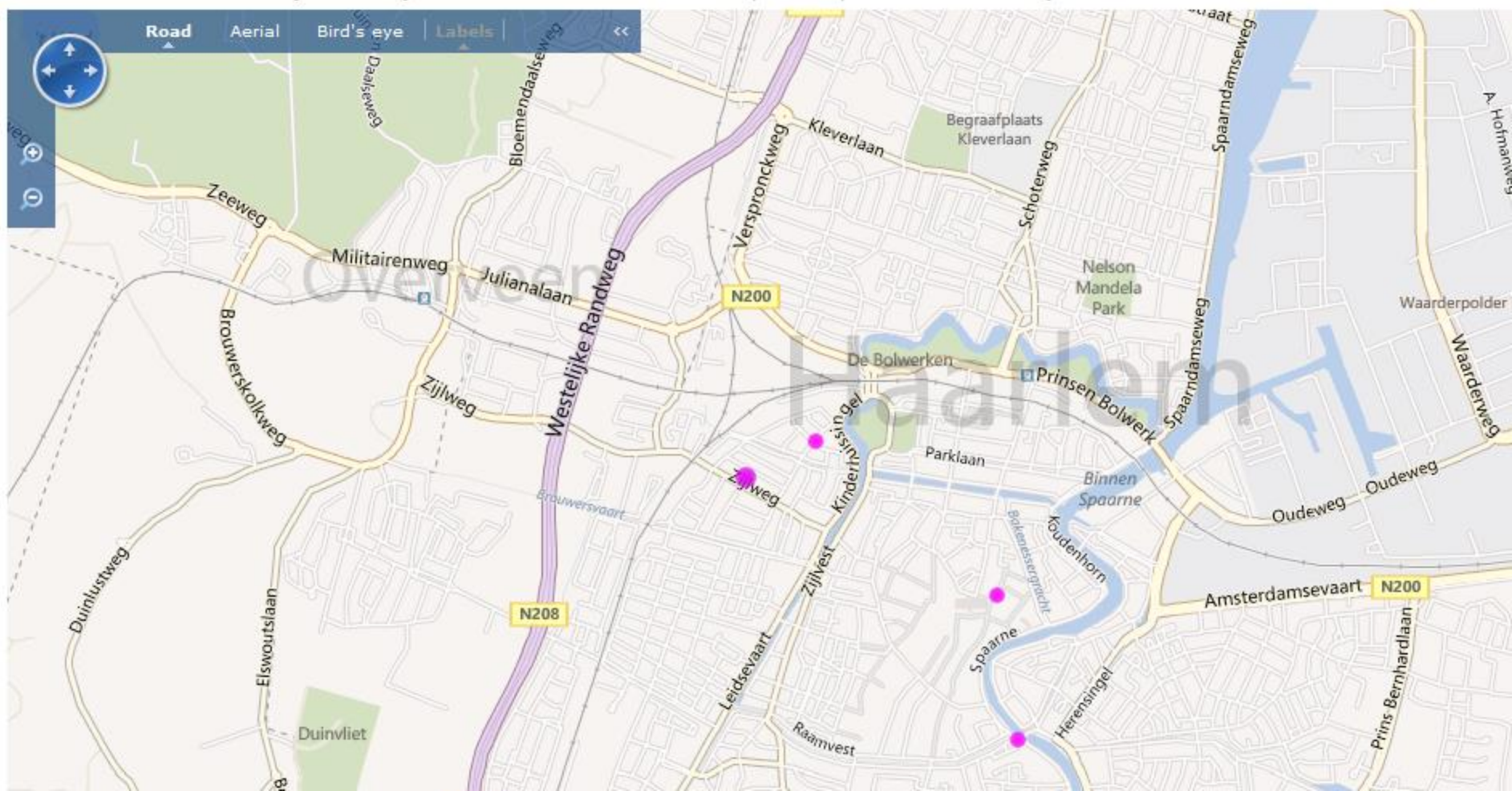
Heat Map

Category:

Tag:

Small Medium Large

Note: The total number of scans you have may be more than what is shown on this map. This map shows information only when the total scans is more than 20.



QR codes geregistreerd

Qr codes altijd naar mobiele site!

3 dimensie: Bron/medium Overige ▾

weergeven Secundaire dimensie ▾ Sorteertype: Standaard ▾ [geavanceerd](#)

Bron/medium	Bezoeken	↓	Pagina's/bezoek	Gem. tijd op site	% nieuwe bezoeken	Bouncepercentage
1. decposter / qr			1,40	00:00:06	20,00%	80,00%
2. posters / qr			8,40	00:11:43	0,00%	40,00%
3. print / qr			2,00	00:06:16	20,00%	60,00%

Open huis
30 JANUARI
18.00-21.00



ROC Nova College

840 personen vinden dit leuk · 33 praten hierover



School
ROC Nova College

Info



Foto's

Locaties

Locaties

Beroepentest

Beroepentest

Interviews

Interviews

3

Belangrijkste berichten ▾



Status



Foto/video



Aanbieding, evenement +

Wat ben je aan het doen?

Recente berichten van anderen over ROC Nova College

Alles weergeven



Dé Caan

@ Loop je stage? Kijk ook een op: <http://www.stagezaken.nl/>

25 november 2012 om 9:50

CHOICE 2013

14 t/m 18 januari

Nu goed kiezen, straks leuk werk!



Evenementen Nova College is op Facebook.

Registreer je vandaag nog bij Facebook zodat je contact kunt maken met Evenementen Nova College.

[Registreren](#)[Aanmelden](#)

 **Nova College**
Regionaal Opleidings Centrum

Evenementen Nova College

43 personen vinden dit leuk · 2 praten hierover

[Vind ik leuk](#)

Bedrijf
Evenementen Nova College

[Info](#)

Foto's

 **43**

Vind-ik-leuks

Belangrijkste berichten ▾



Evenementen Nova College

2 uur geleden · 

Studenten Bewaakings Nova College zijn klaar voor CHOICE!

Recente berichten van anderen over Evenementen Nova College

[Alles weergeven](#)



Lucas Land



Add a description

[Tag Photo](#) [Add Location](#) [Edit](#)[Like](#) · [Comment](#) · [Share](#) · [Edit](#)

12 people like this.

**Carolien Kolk** Heey Mark van Roon, dit ben jij! :pMarch 8 at 4:48pm · [Like](#)**Jeroen Bol** Mbark, mooiboy :OFriday at 9:46am · [Like](#)**Sylvia De Groot-van Roon** Mooi!Friday at 9:50am · [Like](#)**Chris Lap** ShiningFriday at 9:53am · [Like](#)**Anne Wagenaar** Ziet er goed uit Mark!!Friday at 10:09am · [Like](#)**Suzanne Vergouw** FAKKING VET!!!!!! :DFriday at 12:57pm · [Like](#)**Thijs van Kampen** MARK!!!!XDFriday at 5:54pm · [Like](#)**Kimberly van Bienen** Lekkerding hahaFriday at 10:53pm · [Like](#)

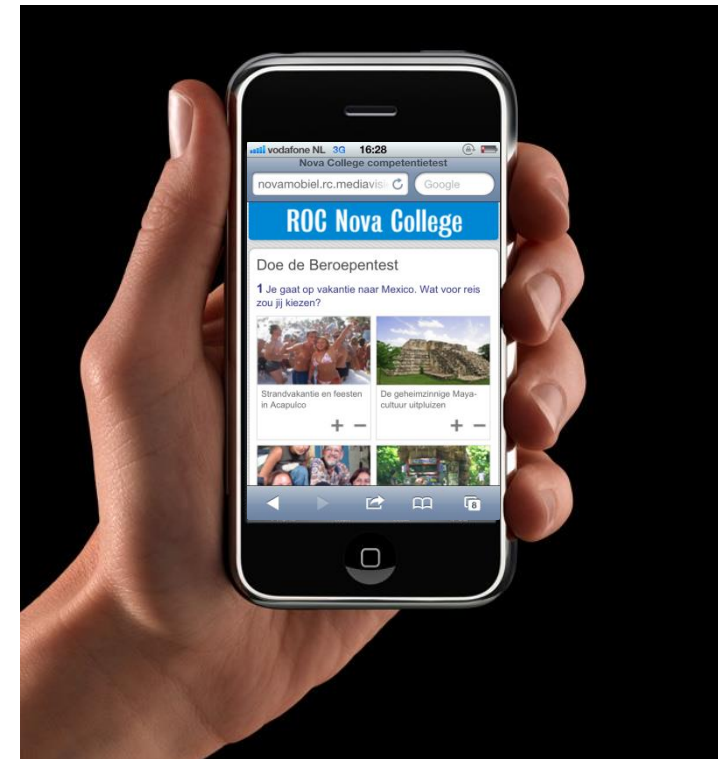
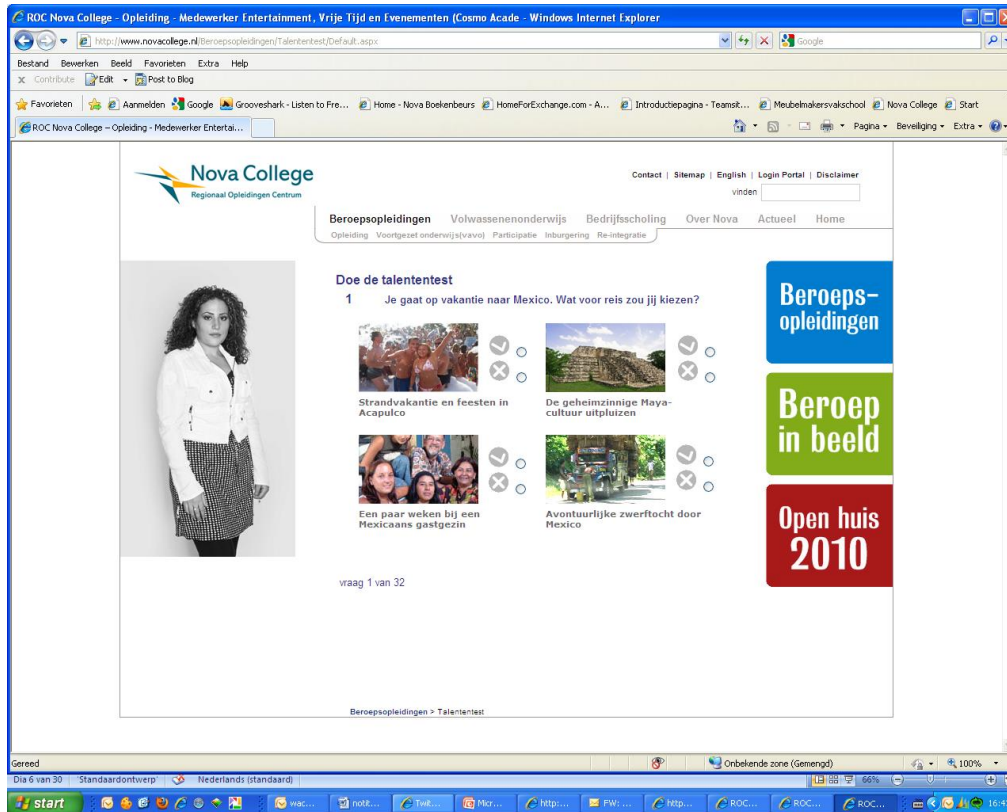
Write a comment...

Press Enter to post your comment.

Social media die zorgen voor verkeer naar website: (top 5)

Sociaal netwerk	% Bezoeken
1. Facebook	 60,52%
2. Twitter	 24,33%
3. LinkedIn	 12,29%
4. Google+ 	1,18%
5. YouTube	0,51%

Beroepentest op onze site en mobiel





Marleen Moss

FAVORIETEN

f Welkom

Nieuwsoverzicht

Berichten

Evenementen

Foto's

Vrienden zoeken

APPS

App Center

tm Ticketmaster

Games-feed

Muziek

Notities

Links

Porren

PAGINA'S

Pagina's Feed

Pagina's ontdekken

VRIENDEN

Goede vrienden

Familie

vmbo

Haarlem-omgeving

Status Foto's/video toevoegen

Alles goed, Marleen?

Plaatsen

SORTEREN



ROC Nova College

Nova campagne buiten (4 foto's)



Vind ik leuk · Reageren · Delen · 10 2 · 10 januari om 17:38 ·



ROC Nova College

Gezien in de regio: onze busreclame Open huis 30 januari. Heb jij 'm ook gespot? Post 'm hier!



Gesponsord

Alles weergeven

ROC Nova College

Nova Beroepen test

Welke opleiding past bij jou? Doe de Beroepentest en kom 30 januari naar ons Open huis.

Jij vindt ROC Nova College leuk.

Deezer



NIEUW: liedjes die je te gek gaat vinden!

Nu gebruiken · 3.400.000 personen hebben Deezer gebruikt.

Tailplanet



Train je pet, win trick challenges, versla tegenstanders en word kampioen met vrienden!

Nu spelen · 90 personen hebben Tailplanet gespeeld.

Win een iPad Mini



Ontdek de nieuwe SCOUPLY Facebook-App en maak kans op een iPad Mini. Klik hier!

Doe mij maar Portugal



Najaar-winter-voorjaar 1,2,3 of 4 weken naar de Algarve, Madeira of Lissabon. Boek nu!

628 personen vinden Primavera Reizen leuk.

Topmerken Jurken!

shopvip.com



Tot en met 70% korting op alle Jurken! Koop NU voordat het te laat is!

Inpromo Creating Identity

inpromo creating identity

Wij maken alles met een logo. Autoreclame, spandoeken, promotiekleding en nog veel meer!

Vind ik leuk · 380 personen vinden Inpromo Creating Identity leuk.

#jouwsucces

ROC
LEIDEN

activeert



ROC Leiden

193 personen vinden dit leuk · 4 praten hierover

Vind ik leuk



School

Info



Foto's

193

Vind-ik-leuks



Schrijf je in



Hou me op de hoogte

1

Belangrijkste berichten ▾



Bericht



Foto/video

Schrijf iets...



ROC Leiden heeft zijn/haar omslagfoto bijgewerkt.

Recente berichten van anderen over ROC Leiden

Alles weergeven



Jasper Volwater

Wat is het Dooms-Day evacuatie plan van volgende week v...

2 3 · 14 december 2012 om 13:51



Quenci Miguel

Pagina maken

Nu

december

Is nu lid van Fa

Gesponsord

ROC Nova Colle

Nova
Beroepen
test

Jij vindt ROC Nov

Deezer

Nu gebruiken
Deezer gebruikt.

Topmerken Jur

shopvip.com