Online strategie Gemeente Amsterdam

Een stramien om tot een aansprekende online strategie te komen

Door Freddy Elink Schuurman
Bestuursdienst/Dienst Metro
Gemeente Amsterdam

Inhoud

- Visie op communicatie
- Relevante trends in samenleving
- Stappenplan

Visie

Communicatie=reputatiemanagement

- Doelgericht en systematisch werken aan je goede naam

- Reputatie is de totaalindruk die stakeholders (burgers, organisaties, medewerkers, pers, politiek) hebben van een organisatie

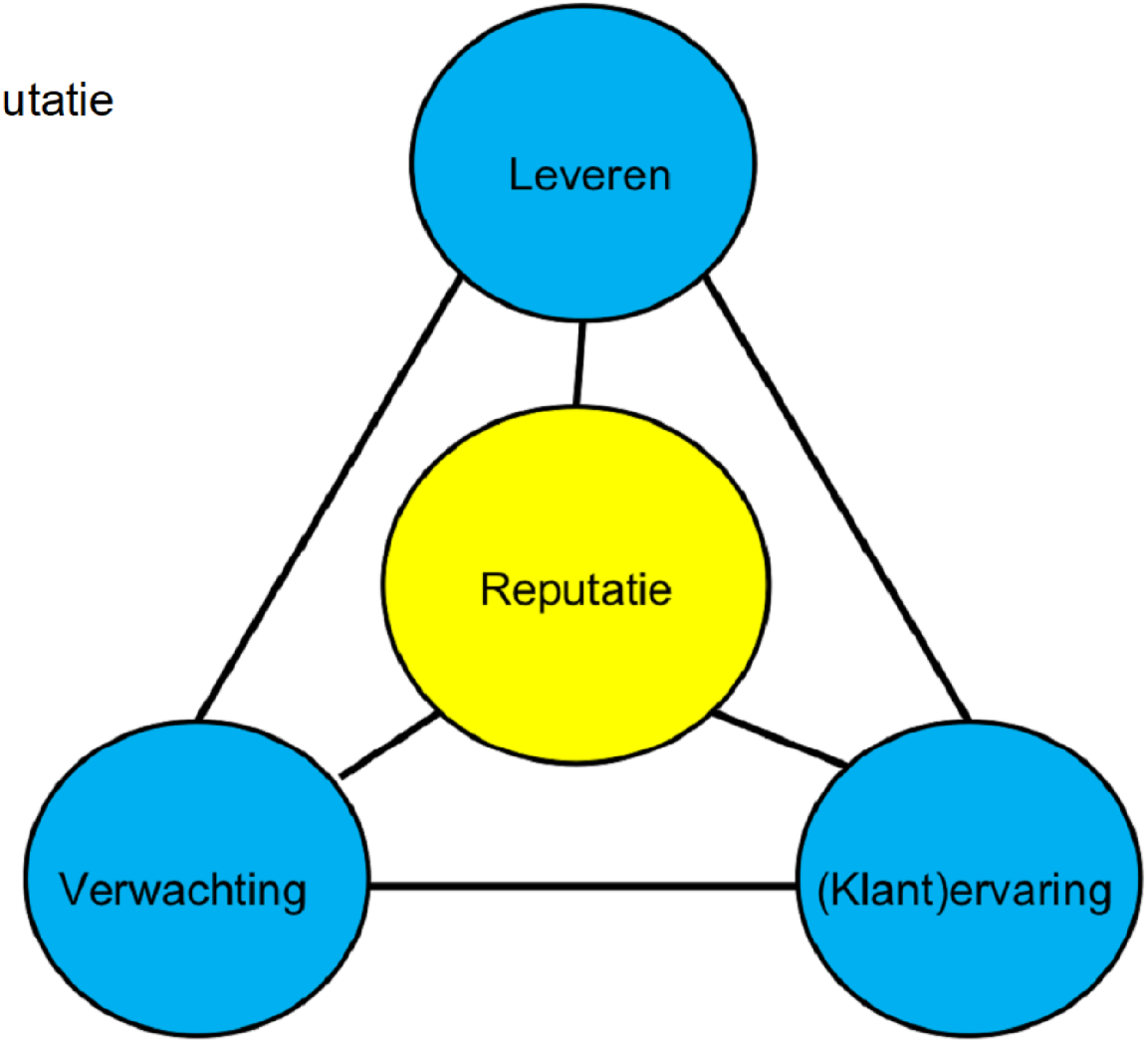
"LOSING REPUTATION IS A FAR GREATER SIN FOR AN ORGANIZATION THAN LOSING MONEY."



Warren Edward Buffet (84) , nummer drie rijkste man ter wereld

00218

Sturen op reputatie



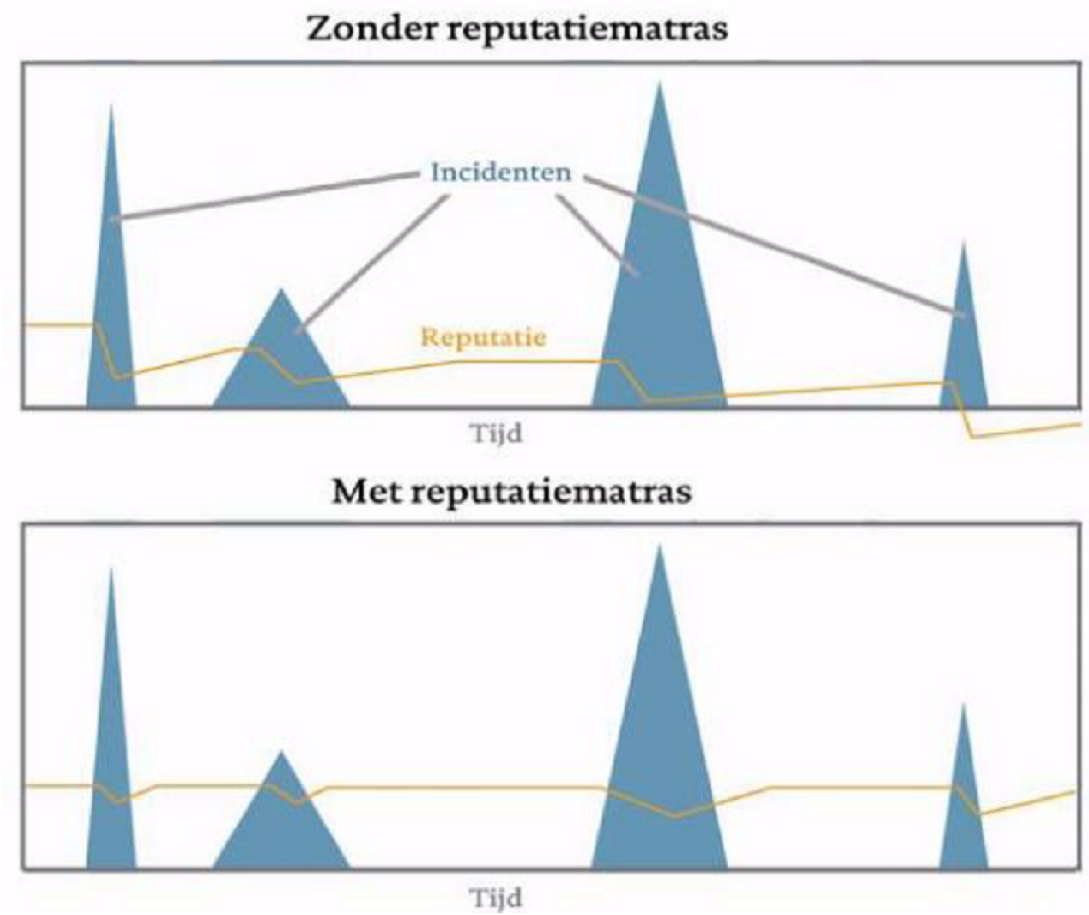
125387

Werken aan beeldvorming en reputatie

- Minder kwetsbaar bij calamiteiten en issues
- Meer trots en verbondenheid bij medewerkers
- Stijgende stakeholders-tevredenheid
- Versterkt positie op arbeidsmarkt (bijv. werving jong talent)
- Magneet voor investeerders en financiers

00218

Reputatiemanagement als ‘pomp’ voor het reputatiematras



Rol voor Communicatie

Werken aan:

- Positionering
- Organisatie
- Profilering

00218

Koers	Organisatie	Zichtbaarheid
		
positionering	professionalisering	profilering
binnen		buiten
Identiteitsontwikkeling Merkontwikkeling missie, visie & waarden branding & storytelling stakeholderonderzoek	Organisatieverbetering Merk- en reputatieteam (off en online) Issuemanagement crisiscommunicatie	(corporate) communicatie thematische communicatie Uitvoering merk- en reputatiestrategie Mediarelaties

Bron: reputatiegroep

125387

Trends

Transparantie wordt de norm

de samenleving eist openheid

GOV.UK Performance ALPHA

Performance

Transactions Explorer

Compare all government transactional services grouped by the department providing them. You can also see just the high-volume services, or read more about the data and how it is collected.

Find a department, agency or service: eg driving licence Find

Annual volume of transactions by department



Completion rate more info

Percentage of users who successfully submitted a form

19%

average last week

Users at each stage more info

Number of users who completed important stages of the transaction last week



Service availability more info

30 days | 24 hours

Page load time

298ms

mean for the last 30 days



Uptime

100%

for the last 30 days



Top licences last week more info

Licences that received the most submissions last week

Licence	Submissions last week
Temporary event notice	0.61k
Premises licence	202
Food premises registration	113
Occupation of the road in connection with building work	40
Street collection licence	31

See all licences

00218

Digitalisering gaat door



Kleuters leren schrijven op Ipad, Lucebert school in Alkmaar.

Foto: Martin Mooij

Deel op FB 0 Tweet 6 +1 0

do 28 aug 2014, 09:40

Driemaal zo veel Steve Jobsscholen

De zogeheten Steve Jobsscholen, waar kinderen het onderwijs met de iPad volgen, blijken populair in Nederland. Hun aantal is verdrievoudigd, meldt dagblad Trouw.

Dit schooljaar beginnen 22 basisscholen als 'Steve Jobsschool', een grote stijging, want vorig jaar waren er nog zeven Steve Jobsscholen in Nederland. Het nieuwe aantal had bovendien nog groter kunnen zijn, zegt Marianne van der Noordt van de Stichting Steve Jobsschool Arnhem. Ook in Arnhem en Ede hadden ze dit jaar graag de deuren geopend. „Maar we kregen de vergunningen helaas niet rond."

125387



Uit: The Guardian 2 juni 2014

00218

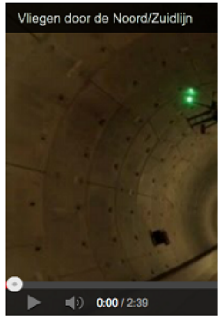
NEDERLAND

NEDERLAND AMS

Met een dro
Noord/Zuidl

Aanbevelen Delen 14

Door: redactie
29-8-14 - 11:45



VIDEO **Het spoor ontbreekt Noord/Zuidlijn op de geplande de vraag. Toch krijgen we doo inkijkje nemen in de vorderinç**

metro

Op Papier

VIDEO:
door No

GEPLAATST: 29 augustus



Een van de bedrijven die werkt heeft een drone m lijn laten vliegen. De bee vinden op *YouTube* en z

Voor de filmmakers van mogelijkheid om te laten beelden kunnen worden met HD-camera. Om te camera gebruikt, die in t

Het PAROOL

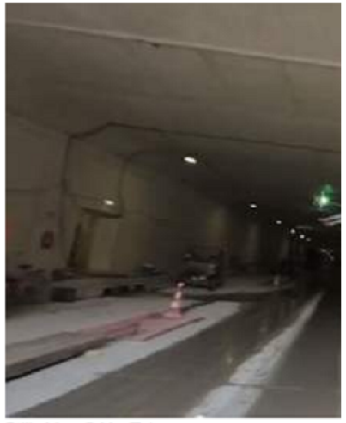
Vrij, Onverve

AMSTERDAM CULTUUR

POLITIEK WONEN MISDA

Drone geeft kijkje in

28-08-14 15:55 uur - Bron: Het Parool



Still video © YouTube

VIDEO

De metro rijdt nog lang niet door d reizigers alvast een kijkje nemen h drone laat de route zien die de met

De drone duikt, voorzien van een HD Amsterdam-Noord de bouwput in om grond te komen.

nrc.nl

Beste van het web

NU IN HET NIEUWS: AMSTERDAM

29 augustus 2014, 11:06

Kijken: we ku
Noord/Zuidli

Er waren nog geen drones to schep in het zand ging voor d eigenlijk had het project ook een jaar (2011) dat die dinger beelden op als een drone doo

Je zou het niet zeggen als je zo: een groot deel van de Noo het IJ. Jammer alleen dat dit paar selecte groepswandeling

De Dienst Metro van de gem vliegen om het traject te film Amsterdam-Noord onder het bocht van de Dam bij het stat



Het resultaat maakt nieuwsg

NOS

Zoeken binnen NOS.nl

NOS.nl Nieuws Binnenland Buitenland Politiek Economie Opmerkelijk

Binnenland Overzicht Nieuwsarchief Video & audio Nieuws live Politiek live Dossie

Vliegen door de Noord-Zuidlijn

donderdag 28 aug 2014, 22:49 (Update: 28-08-14, 22:54)



Dienst Metro Gemeente Amsterdam

De Amsterdamse Metro rijdt er nog niet, maar de route is wel op beeld vastgelegd. Een drone met een camera erop vloog vandaag voor het eerst door de Noord-Zuidlijn en laat zien hoe de nieuwe ondergrondse er van binnen uitziet.

De drone dook bij de Sixhaven in Amsterdam-Noord de bouwput in en kwam er vlak voor station Rokin weer uit. De bestuurder reed op een fiets achter het toestel aan om hem te besturen. Hij werd vergezeld door een cameraman die beelden schoot van de drone

125387

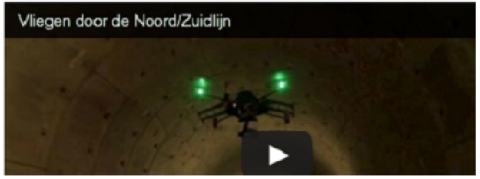
00218

Alexander Klöpping @AlexanderNL

RT @Nalden: Benieuwd hoe de Noord/Zuid lijn er bij ligt? Een #dron vloog er doorheen...(via @Brightsite) m.youtube.com/watch?v=vYNgl-...

Beantwoorden Retweeten Favoriet Meer

YouTube



DeWereldDraaitDoor @dwdd

#webdraaitdoor Een uniek kijkje in d Amsterdamse onderwereld! #Drone #NoordZuidlijn ow.ly/AWf5g

Beantwoorden Retweeten Favoriet Meer

FAVORIETEN 8

05:49 - 1 sep. 2014

Monique Aalbers @AalbersMonique · 7 uur
@dwdd heel veel succes met het nieuwe seizoen!

DeWereldDraaitDoor @dwdd · 6 uur
@AalbersMonique Thanx!

Jasper Kolbrink @kolbrink · 4 uur
Van idee tot realisatie! @dwdd: #webdraaitdoor Een uniek kijkje in de Amsterdamse onderwereld! #Drone #NoordZuidlijn ow.ly/AWf5g

Erik de Zwart @erikdezwart — Volgen

Mooi! Vliegen door de Noord/Zuidlijn youtube.com/watch?v=vYNgl-...

Beantwoorden Retweeten Favoriet Meer

Nicolette van Dam @NicoletteVanDam — Volgen

Wat cool! Met een drone door de Noord/Zuidlijn vliegen... #Amsterdam youtube.com/watch?v=vYNgl-...

Beantwoorden Retweeten Favoriet Meer

YouTube



Vliegen door de Noord/Zuidlijn
Met een drone zijn filmmakers van Studio Mad door de Noord/Zuidlijn tunnel gevlogen.

Bekijk op web

RETWEETS 41 FAVORIETEN 35

08:55 - 28 aug. 2014 Media rapporteren

peter vandermeersch @pvdmeersch — Volgen

Kijken: we kunnen tot 2017 nog niet door de Noord/Zuidlijn rijden, maar kunnen wel vliegen nrc.nl/nieuws/2014/08 ... via @bestevanhetweb

Beantwoorden Retweeten Favoriet Meer

Adri Duivesteijn @adriduivesteijn — Volgen

Vliegen door de Noord/Zuidlijn bright.nl/vliegen-door-d... pic.twitter.com/aLeODwcY9W

Beantwoorden Retweeten Favoriet Meer



RETWEETS 3

09:00 - 29 aug. 2014 Media rapporteren

Nalden @Nalden — Volgen

Benieuwd hoe de Noord/Zuid lijn er bij ligt? Een #drone vloog er doorheen...(via @Brightsite) m.youtube.com/watch?v=vYNgl-...

Beantwoorden Retweeten Favoriet Meer

YouTube

125387

Interactie de omgeving wil betrokken worden



Initiatiefnemer van de petitie: Reinder Rustema



Wat Reinder Rustema betreft wordt de Noord/Zuidlijn op deze manier doorgetrokken naar

'Trek de Noord/Zuidlijn door naar Schiphol'



8 mei 2012

Renske van Bers, Dienst Noord/Zuidlijn

Reinder Rustema startte drie weken geleden met een petitie voor het doortrekken van de nieuwe metrolijn. Of wij hier aandacht aan wilden schenken? Bij deze. Reinder: "Ik snap dat er budget vrijgemaakt moet worden, maar ik denk dat een directe lijn naar Schiphol de stad juist veel zal opleveren."

Voordelen

Ervaring met het maken van petities heeft Reinder wel. De docent Nieuwe Media aan de UvA is oprichter en beheerder van de site petities.nl, waar het burgers makkelijk wordt gemaakt om een petitie te maken of te ondertekenen. In dit geval was Reinder Rustema zelf de initiatiefnemer. "Het lijkt mij dat het doortrekken van de Noord/Zuidlijn naar Schiphol voornamelijk voordelen oplevert. Omdat er niet geboord hoeft te worden is het ook een minder kostbaar traject."

Even tijd nodig

Op dit moment loopt het nog niet echt storm op de petitiepagina. Reinder: "Dat komt mede doordat ik er nog nauwelijks ruchtbaarheid aan heb gegeven." Lachend: "Die primeur wilde ik aan Hierzijnwij.nu schenken. Maar ik weet wel zeker dat dit een issue gaat worden. In de politiek speelt het ook al: zowel het CDA als de PvdA heeft al aangegeven vóór het doortrekken te zijn. Uiteindelijk verwacht ik dus wel een paar duizend digitale handtekeningen. Vooral van mensen die op of in de buurt van Schiphol werken."

Rechtstreekse verbinding met de rest van de wereld

"Daarnaast is het natuurlijk ook voor reizigers heel prettig als er een extra reismogelijkheid bijkomt. Met een halte op Schiphol wordt de Noord/Zuidlijn een rechtstreekse verbinding met de rest van de wereld. Je hebt nu ook de trein en de taxi, maar als de trein uitvalt dan is er meteen geen taxi meer te krijgen. Voor toeristen is het bovendien prettig als ze binnen no-time naar hun hotel kunnen reizen. Naast het feit dat het overzichtelijker is om maar één vervoersmiddel nodig te hebben, staat het wel zo gastvrij."

Verwachting

"Wat ik van de petitie verwacht? Ik ga er niet vanuit dat er naar aanleiding van deze petitie meteen wordt besloten om de nieuwe metro door te trekken, maar wel dat mensen over de mogelijkheid gaan denken. Hoewel ik het niet verwacht, kan het natuurlijk dat er nauwelijks reacties op de petitie komen. Dat betekent dan dat het doortrekken (nog) niet leeft onder de mensen. Maar daar ga ik niet vanuit. De komst van metrohalte Schiphol zou namelijk ook de A10 en het Centraal Station ontlasten en dat is typisch een punt waar ook de mensen die de metro niet gebruiken, blij mee zullen zijn."

De massa is meedogenloos





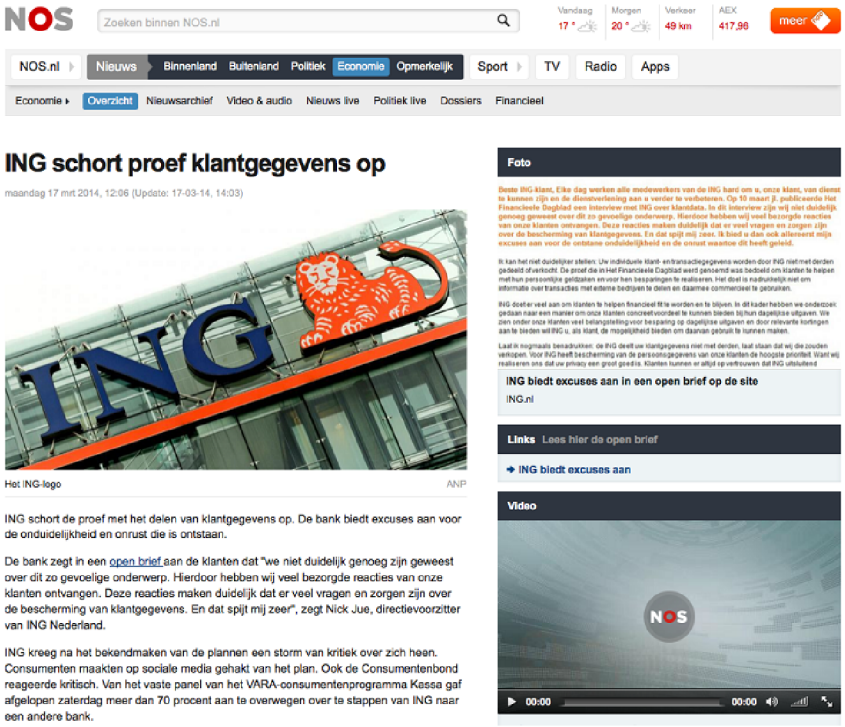


GVD GVB

Gemeente Amsterdam
Nooit | Zuidlijn

00218

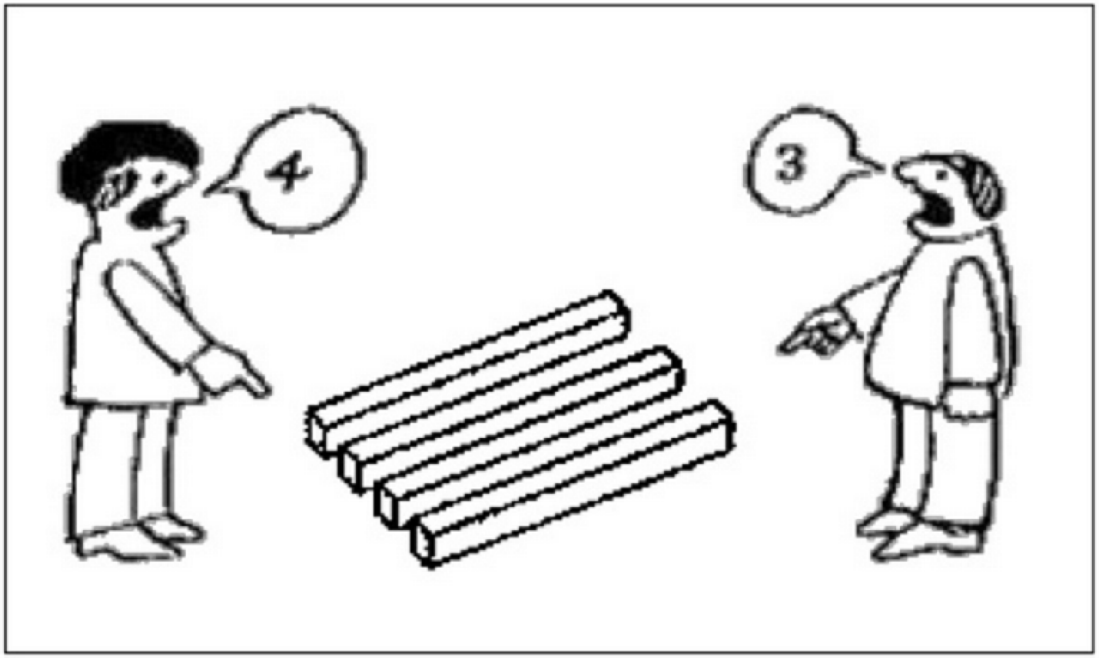
En machtig...





125387

Gelijk hebben is niet gelijk krijgen



Vertrouwenskloof





de overheid weet precies wat goed voor u is

De mens weer centraal

feilbaarheid en fouten toegeven
kwetsbaarheid en authenticiteit worden gezien als kracht



Stappenplan

Stap 1: positioneer

00218

Basisopties voor positionering



125387

Voorbeelden positionering

00218

Identiteit - Positionering
Dienst Metro - Noord/Zuidlijn

Meesterschap:
trotse uitvoerders & professionals met aandacht voor mens en stad

Verrassende verbinding
De nieuwe, bereikbare & bloeiende stad

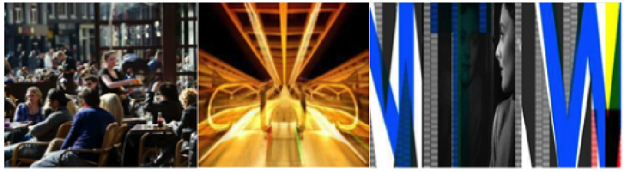
holistisch/
emotioneel

van binnen naar buiten

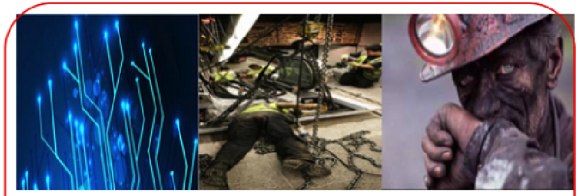
van buiten naar binnen



Dit is wie wij zijn, zo doen wij dat



Een veranderende stad, een levende stad, mijn stad



Hier zijn we nu, dit doen we straks



Wij vernieuwen de metro, zodat u veilig, snel, comfortabel door kunt

De helse klus
De zware tocht van diepe crisis (NZL en ROL) naar complexe indienstname

2013 - 2014 → 2015 - 2017

specifiek/functioneel

Het moderne reizen
vooruitgang, innovatie en welvaart

125387

00218

1) Vakmensen; 24/7; liefde voor stad
2) Knappe koppen; vernieuwers

De moderne en bereikbare stad

holistisch/emotioneel






van binnen naar buiten

Zo doen wij dat



Een bereikbare stad, een levende stad, mijn stad

van buiten naar binnen










Wij werken a/d bereikbaarheid v/d stad, zodat u veilig, snel en comfortabel door kunt

Toon iedere keer weer de voordelen voor de inwoners, ondernemers, forenzen, toeristen

Dit is wat we doen om die stad bereikbaar te houden

Dit doen wij

specifiek/functioneel

125387

Stap 2: breng de omgeving in kaart

Toelichting

In 2013 is in de Communicatieraad besloten onderzoek te doen naar de kansen van online gemeenschappen voor de gemeente Amsterdam. De directie Communicatie, Dienst Metro en Stadsdeel Centrum hebben gezamenlijk het bureau EMMA Communicatie de opdracht gegeven de online netwerken voor de gemeente Amsterdam in kaart te brengen.

Voor dit onderzoek is een aantal grote gemeentelijke thema's vastgesteld: economie, ruimtelijke ontwikkeling en mobiliteit, kunst en cultuur, leefbaarheid, sociaal, gezondheid en tenslotte zorg en participatie.

Om al deze onderwerpen in kaart te brengen kunnen we zeggen dat de gemeente Amsterdam 'big data' onderzoek heeft uitgevoerd: Meer dan 5,5 miljoen tweets, 875.342 facebookberichten, 656.748 nieuwsberichten met hun reacties en 376.250 blog- en foraberichten zijn geanalyseerd en in verhouding tot de gemeentelijke thema's gebracht.

In de volgende sheets geven we kort aan wat het onderzoek heeft opgeleverd. De voorbeelden doen het onderzoek in zijn geheel te kort. We bevelen alle collega's van harte aan het complete onderzoek door te nemen [het onderzoek staat bij de verslagen van de Communicatieraad op het intranet] en zich te laten inspireren door de enorme potentie van alle netwerken en de rijkdom van de gesprekken die over de gemeente worden gevoerd.

Onderzoeksvraag

Waar, waarover en door wie wordt het gesprek over de gemeente Amsterdam gevoerd?

Conclusies

- Online netwerken bieden grote kans om relatie met de stad te versterken

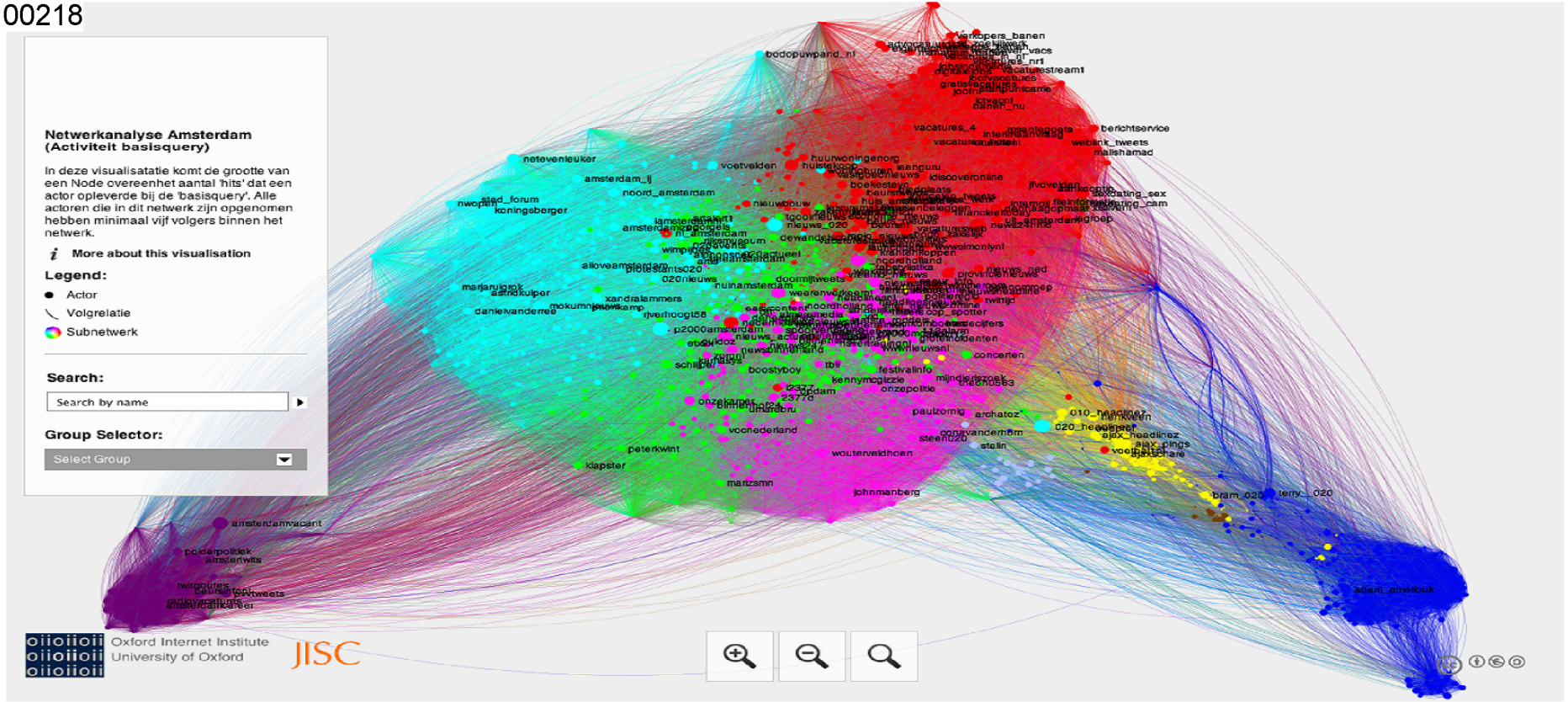
- De gemeente Amsterdam heeft eigen social media, maar is afwezig op de plaatsen waar het gesprek plaatsvindt

Wat hebben we aan netwerken?

- 'Thermometer' (opiniepeiling) in de stad (kostenefficiënt)
- Ontsluiten publieke kennis en discussie over gemeente thema's
- Doelgroepen (communities) duidelijk in beeld voor meer effectieve (online) communicatiestrategie
- Inzicht in relatie tussen de stad en zijn bewoners
- Inzicht in de manier waarop Amsterdammers georganiseerd zijn rond grote thema's en in stadsdelen.
- Basis voor (online) communicatiestrategieën zowel lokaal (stadsdelen) als thematisch op centraal corporate niveau.

Amsterdam als online netwerk: een visualisatie van 5,5 miljoen Amsterdamse tweets

00218



rood: bedrijfsleven

groen: opinie makers

geel: Ajax

paars: reclame

turqoise: politiek en bestuur

lila: media

blauw: jeugd

125387

Stap 3: interacteer

Uitgangspunten (1)

- De mens staat centraal
- Werk thematisch en integraal
- Steek energie in de creatieve vertaling van de positionering
- Denk in een online platform dat organisatie en omgeving bij elkaar brengt
- Denk in netwerken in plaats van doelgroepen
- Stel interactie en dialoog centraal in de aanpak
- Breng voor- en tegenstanders bij elkaar. Geen censuur
- Werk aan een actuele en relevante verslaggeving
- Breng fysieke en online media bij elkaar (cross-mediale aanpak)

Uitgangspunten (2)

- Responsiviteit is cruciaal: de snelheid en de manier waarop de organisatie omgaat met onverwachte en acute gebeurtenissen
- Dat vereist veel flexibiliteit en anticipatievermogen
- En dus geen gedetailleerde en dichtgetimmerde communicatieplannen
- Communicatie vanuit positionering en kernwaarden

Toon en Stijl (gebaseerd op kernwaarden)

- Open en realistisch (dilemma's kunnen besproken worden)
- Sensitief en verplaats je in de ander
- Responsief
- Persoonlijk
- Coöperatief
- Emotie naast ratio
- Zelfrelativering

Randvoorwaarden

- Ontwikkeling, beheer, redactie en webcare van online middelen is georganiseerd en is gericht op het beantwoorden van vragen en het voeren van de dialoog met volgers
- De organisatie als geheel communiceert: beleidsmedewerkers, projectleiders, bestuurlijke medewerkers, directie etc. Communicatie coördineert en faciliteert, coacht en traint
- De webmiddelen voorzien in het binnenhalen van de buitenwereld en creëren van discussie en samenwerking