

To: [redacted] 5.1.2e @scooperz.nl]; [redacted] 5.1.2e @scooperz.nl]; [redacted] 5.1.2e @scooperz.nl]; [redacted] 5.1.2e @scooperz.nl];
Cc: [redacted] 5.1.2e @minvws.nl]; [redacted] 5.1.2e @minvws.nl]; [redacted] 5.1.2e @minvws.nl];
From: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e
Sent: Wed 3/17/2021 10:02:09 AM
Subject: Webcare-afspraken na overleg 17 maart
Received: Wed 3/17/2021 10:02:09 AM

Ha allemaal,

Even een kort overzicht van het overleg net. We hebben allemaal gemerkt dat met de verkiezingen en de onrust rondom vaccineren de aantallen op momenten enorm kunnen pieken. Belangrijk is dat we, naast de webcare over vaccineren, ook de webcare over de andere onderwerpen niet uit het oog verliezen. Daarom hebben we een werkwijze afgesproken waarbij Scooperz in eerste instantie de verantwoordelijkheid over de overige onderwerpen binnen Obi4wan oppakt en het team vaccineren werkdruk wegneemt door de beantwoording van vaccinatievragen op te pakken.

Praktisch gezien zullen we op de onderstaande manier werken. De komende weken zullen we wekelijks kijken of dit ook écht werkt en of we deze afspraken moeten aanpassen.

Scooperz

Corporate webcare

- Werken volgens standaard werkafspraken in de kolommen; behalve Facebook/LinkedIn.
- Voor Facebook/LinkedIn doet Scooperz voorselectie én beantwoording van vragen die niet over vaccineren gaan.
- Indien bijgewerkt en tijd over kan Scooperz uiteraard wel ondersteunen bij het beantwoorden van vaccinatievragen in de Facebook/LinkedIn kolom.

Hugo de Jonge

- Voorselectie Hugo de Jonge

Team vaccineren

- Pak vaccinatievragen op in bewaarbak van de Facebook/LinkedIn-kolom.
- Deelt informatie over eventuele campagneposts.

Trello

Taak Scooperz: Iedereen uitnodigen voor Trello.

Taak Scooperz: Vak om belangrijke opmerkingen te plaatsen op de hoofdpagina zetten.

Taak [redacted] 5.1.2e Plaatsen van opmerkingen en/of Q&A.

Taak alle: Zodra we op het bord kunnen, starten we per direct met het gebruik hiervan.

Afspraken:

- Uitleg gebruik staat in het bord.
- Volgende week kijken we of het goed werkt.
- Termijn van reacties op uitgezette vragen gebruiken is bij vaccinatie één week.
- Termijn van reacties op uitgezette vragen gebruiken is bij coronavragen van en tot een nieuwe persconferentie.

Extra

Taak [redacted] 5.1.2e automatische reactie bespreken met de social adviseurs.

Advies vanuit webcare: Niet meer de indruk wekken dat we altijd reageren, sympathie opwekken door te benoemen dat het druk is en een algemene verwijzing naar rijksoverheid.nl.

Vul aan en/of corrigeer gerust wanneer ik iets verkeerd overgenomen heb.

Vriendelijke groet,

[redacted] 5.1.2e



[redacted] 5.1.2e

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport
 Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag [redacted] 5.1.2e etage

M: +31 (0)6 [redacted] 5.1.2e

E: [redacted] 5.1.2e @minvws.nl

