
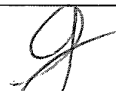

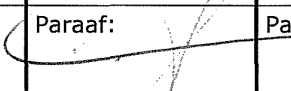




Nr. / CONCEPT wo 18884/4628		Afdeling : ClusterManager Naam : A.L. Jonquière Portefeuillehouder : A.A.M. van Zelst			 LISSE	
Aan burgemeester en wethouders					Lisse, 11 november 2010	
Doel Besluitvormend						
Onderwerp : 'Lisse twwtert'						
Bijlagen	: div.	Brandweer	: brw			
Openbaar	: Ja	Embargo	: Nee	Behandeling raad	: Nee	
Communicatie	: Ja	Vorm	: Geen	OR	: Nee	
Wkpb	: Nee	BAG	: Nee	MT	: Ja	
Doelstelling:						
Gebruik maken, via de website van Lisse, van het online participatiemedium Twitter om hiermee snel:						
-informatie te geven;						
-inzicht te verkrijgen in wat in Lisse leeft;						
-ideeën te vergaren;						
-opinies te peilen;						
-de meedenkende inwoner en/of specialist te vinden en te betrekken bij beleid.						
Voorstel:						
Instemmen met Voorstel 'Lisse twwtert' (bijlage 1).						
Samenvatting:						
Voorgesteld wordt om, naast de meer traditionele vormen van participatie (inspraakavonden, enquêtes, burgerpanel) en het forum op internet, de on-line communicatie-mogelijkheden met de inwoners uit te breiden met het social medium: Twitter.						
Twitter is een kanaal waarbij korte SMS-achtige berichten openlijk op het internet gedeeld worden. Twitter is laagdrempelig en to-the-point (maximaal 140 leestekens).						
Secretaris:			Burgemeester:			
Bespreken <input type="checkbox"/>			Bespreken <input type="checkbox"/>			
Akkoord <input checked="" type="checkbox"/>			Akkoord <input checked="" type="checkbox"/>			
Wethouder de Room:			Wethouder Brekelmans:			
Bespreken <input type="checkbox"/>			Bespreken <input type="checkbox"/>			
Akkoord <input checked="" type="checkbox"/>			Akkoord <input checked="" type="checkbox"/>			
Wethouder van Zelst:						
Bespreken <input type="checkbox"/>						
Akkoord <input checked="" type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/> Gemeentewinkel	<input checked="" type="checkbox"/> Bedrijfsvoering	<input checked="" type="checkbox"/> Ontwikkeling	<input checked="" type="checkbox"/> Jur. control	<input checked="" type="checkbox"/> Fin. control		
Paraaf: 	Paraaf: 	Paraaf: 	Paraaf: 	Paraaf: 		
Vergadering B&W d.d. 30 NOV. 2010						
Beslissing:						
Ter kennisneming en uitvoering aan: Ontwikkeling, Bedrijfsvoering en Gemeentewinkel						

Behoort bij rapport	: Twitter
Van	: A.L. Jonquière
d.d.	: 11 november 2010

Inleiding

Twitter en het verbeteren van de dienstverlening

In het realisatieplan 'U bent verbonden met Lisse' is één van de doelstellingen het verbeteren van dienstverlening aan burger en bedrijfsleven, onder andere door het plaatsen via de site van meer diensten on-line. Communiceren on-line kan beschouwd worden als één van deze diensten. Omdat via Twitter snel en kort informatie gegeven wordt vanuit de gemeente (zenden) en eventueel vragen kunnen worden beantwoord (reageren), kan de dienstverlening aan de burger hiermee verbeteren. Dit sluit aan bij het uitgangspunt in het coalitieprogramma, waarin is opgenomen dat een goede dienstverlening aan inwoners, bedrijven en instellingen centraal in ons denken en handelen staat.

Digitale ontwikkelingen en Lisse

Lisse heeft de (digitale) dienstverlening hoog in het vaandel staan: social media (Hyves, Facebook, LinkedIn, Twitter) nemen een belangrijke (r) plaats in in de samenleving. Lisse profileert zich met het inzetten van het medium Twitter als een gemeente, die de maatschappelijke (digitale) ontwikkelingen niet aan zich voorbij laat gaan.

Wikiwise

Inmiddels heeft Lisse het aanbod gekregen van de initiator (Wikiwise) van het project 'Bouwen aan Brieven'* om via de website van Lisse de mogelijkheid te creëren via Twitter (s) online te communiceren met inwoners.

Twitter in Lisse

Een twitter is een kort sms-achtig bericht van maximaal 140 leestekens. Inmiddels zijn meerdere gemeenten gestart met twitteren: vooral voor het sturen van berichten aan inwoners ('volgers') wordt Twitter door gemeenten gebruikt. Er kan met behulp van een 'tweet' aandacht gevraagd worden voor een inloopavond, raadsvergadering, veranderende openingstijden (rond feestdagen) etcetera. Ook de doelgroep jeugd en jongeren is goed te bereiken via Twitter.

In Lisse twitteren op dit moment 400 à 500 inwoners actief. Het aantal personen met een Twitter-account is ongeveer 5 x zo groot, dus in Lisse is het aantal actieve en passieve gebruikers ongeveer 2000 (bron: Wikiwise). De gemeente kan via Twitter informatie versturen, aandacht en/of reacties vragen voor/op een stelling. Met behulp van Twitter ontstaat er een groep van 'volgers', die ook gebruikt kan worden als een digitaal panel.

Twitter is een snel en vluchtig medium waarmee in korte tijd reacties op een vraag/stelling gegeven (kunnen) worden. Het is belangrijk om met tegenreacties vanuit de gemeentelijke organisatie terughoudend, gepast en klantgericht om te gaan: feitelijke informatie geven en snel een antwoord op een eenvoudige vraag geven, is goed mogelijk. Inwoners, maar ook bestuurders en raadsleden kunnen, vanaf hun eigen Twitteraccount, reageren. Inwoners die geen Twitteraccount hebben, kunnen via de site toch meetwitteren.

Wat willen we bereiken?

De doelen van Twitter (via de site) van Lisse zijn om op een snelle, efficiënte manier:

*Met Bouwen aan brieven heeft Lisse in 2010 via de website een aantal standaardbrieven, met behulp van de inwoners, verbeterd. In 2010/2011 wordt een doorstart gemaakt met het project.

Behoort bij rapport	: Twitter
Van	: A.L. Jonquière
d.d.	: 11 november 2010

- informatie te geven;
- inzicht te verkrijgen in wat in Lisse leeft;
- ideeën te vergaren;
- opinies te peilen;
- antwoord te (kunnen) geven op eenvoudige vragen;
- de meedenkende inwoner en/of specialist te vinden en te betrekken bij beleid.

De gevolgen voor de inwoners zijn dat een online-informatie- en communicatiemogelijkheid vanuit de gemeente wordt opgestart, waarmee snel en to-the-point informatie gegeven kan worden; ook kunnen inwoners eventueel reageren op een bericht ('retweeten').

Wat gaan we daarvoor doen?

Onder leiding van Wikiwise wordt de technische realisatie en begeleiding van 'Lisse twwittert' verzorgd.

Afgesproken wordt dat Communicatie leidend is in het Twitter-concept/gebruik: bij Communicatie wordt het beheer van het Lissese Twitter-account beledgd. Op verzoek kunnen medewerkers en bestuurders, via Communicatie, gebruik maken van het gemeentelijke Twitter-account.

Wat mag dat gaan kosten?

De kosten voor het realiseren van Twitter via de site van Lisse bedragen 8.700 euro, exclusief BTW. De totaalkosten bedragen niet meer dan 10.000 euro, exclusief BTW. De kosten worden gedekt vanuit het project 'U bent verbonden met Lizzy'. De ambtelijke uren die nodig zijn van Communicatie worden in het afdelingsplan opgenomen.

Kanttekeningen

- Het starten met een social medium als Twitter is beledgd in het nieuwe communicatiebeleidsplan. Het starten met een Twitter-account op dit moment moet worden beschouwd als een pilot social media. Na een jaar wordt de pilot geëvalueerd.
- In het voorstel van Wikiwise wordt het risico benoemd van onwenselijke reacties via Twitter; ongewenste bijdragen zoals grof taalgebruik en reclame worden gefilterd/verwijderd.
- In de communicatie over 'Lisse twwittert' wordt helder aangegeven dat men geen klachten, meldingen en bezwaren kan indienen via Twitter. Hiervoor kunnen klanten de (digitale) formulieren op de site gebruiken.
- Voor de ambtelijke organisatie is een aantal richtlijnen 'social media'opgesteld. De richtlijnen gaan als bijlage 2 hierbij.
- De discussie(s) via Twitter worden ook voor niet-gebruikers toegankelijk gemaakt via de website. Twitter Lisse is op deze wijze voor alle inwoners (met een computer en/of een Twitter-account) te gebruiken.

Uitvoering

Communicatie voert het Twitter-concept uit, onder begeleiding van Wikiwise. Een medewerker Documentaire Informatievoorziening (DIV) wordt betrokken bij de implementatie in verband met de registratie van (sommige) tweets.

Evaluatie

Na een jaar wordt het 'Lisse twwittert' geëvalueerd.

Communicatie

Communicatie zorgt voor een goede, prikkelende en duidelijke communicatie over de mogelijkheid te twwitteren met Lisse, via de website, de Lisse en Twitter zelf.

Behoort bij rapport	: Twitter
Van	: A.L. Jonquière
d.d.	: 11 november 2010

Webredactie

Opstart de gemeente Lisse met twitteren via 'Lisse twwittert'. Twitter is een online medium dat steeds meer en vaker gebruikt wordt om korte sms-achtige berichten, van niet meer dan 140 leestekens, te sturen aan een groep 'volgers'. Lisse wil graag Twitter gebruiken om snel en efficiënt inwoners te informeren, maar ook om te weten te komen wat er leeft in Lisse. Inwoners die geen Twitter-account hebben, kunnen via de site toch meetwitteren. Iedereen, die dat wil, kan meedoen!

Wat kan 'Lisse twwittert' voor u betekenen?

- U krijgt korte, actuele informatie over activiteiten in de gemeente;
- u kunt zien wat de reacties zijn van andere inwoners op berichten van de gemeente;
- u kunt reageren op de tweets van Lisse en op de tweets van anderen.

Wat kan niet via 'Lisse twwittert'?

U kunt niet via het Twitter-account van Lisse bezwaar indienen, een vergunning aanvragen, een melding doen van een evenement, een klacht indienen of een complexe vraag stellen. Via de website van Lisse kunt u zien hoe u dit wel kunt doen. Heeft u vragen hierover? Dan kunt u natuurlijk altijd telefonisch contact opnemen met de gemeente Lisse, een mailbericht sturen of langskomen.

Subsidies

N.v.t.

VOORSTEL LISSE TWITTERT

Wikiwise
Planciusstraat 8a
1013 MH Amsterdam

Gemeente Lisse

Gemeente Lisse en Huidige participatie structuren

Bij de gemeente Lisse wordt er al aan 'traditionele' participatie gedaan. Bijvoorbeeld middels inspraak avonden, enquêtes en burgerpanels, maar ook door besluiten te publiceren.

Tevens is een online forum beschikbaar waarvan het gebruik zich beperkt tot een kleine actieve groep.

Met het Bouwen aan Brieven project is ook online ervaring opgedaan. Alhoewel naar inwonertal het aantal bezoekers tot de hoogste behoort van de Bouwen aan Brieven projecten, bleef het aantal reacties achter.

Een verklarende factor uit de verzamelde data wijst richting de hoge initiële kwaliteit van de brieven. Daarnaast zagen andere gemeenten die als promotie bulk e-mail gestuurd hebben een hogere conversie.

Online participatie in het algemeen geschikt om opinies te peilen, ideeën te vergaren en uit te werken, en burger respectievelijk specialisten te vinden en te betrekken.

Online participatie begint idealiter op een online kanaal. Een online community, zoals een e-maillijst, een Hyves of LinkedIn groep, maar ook een Twitter groep vormt een gedegen basis voor online participatie in de toekomst.

Randvoorwaarden

Om een nieuwe vorm van participatie met Twitter uit te proberen, zijn er een twee randvoorwaarden die een succesvol project borgen:

- Het kunnen beheersen van discussies om ongewenste bijdragen, zoals reclame of grove taal kunnen filteren.
- De discussie voor ook niet Twitter gebruikers toegankelijk maken. Twitter is een gratis en commercieel product, en van burgers kan niet verwacht worden dat ze voor deelname eerst bij een commerciële partij dienen te registreren. Het actief uitsluiten van bepaalde groepen burgers zal een negatieve reactie oproepen.

Daarom zal toegankelijkheid en filtering op basis van technische componenten mogelijk gemaakt worden. En medewerkers zullen de tijd moeten krijgen om deze discussie te faciliteren, en hiervoor getraind moeten worden.

Merk op dat uit de Bouwen aan Brieven projecten blijkt dat ongepaste reacties minimaal zijn. Dit zijn dus risico vermijdende maatregelen.

Inzichten zoeken, vinden en delen met Twitter

Twitter is een kanaal waarbij korte SMS-achtige berichten openlijk op het internet gedeeld worden. Mensen kunnen zich abonneren op elkaars berichten, maar ook berichten zoeken op bepaalde onderwerpen. Deze specifieke onderwerpen worden aangegeven met een hekje (# hashtag). Zo is #A20 dé hashtag als men iets wil zeggen over Ambtenaar 2.0.

In het algemeen kan men zeggen dat interactie op Twitter laagdrempelig en to-the-point is. Personen die twitteren zijn in hoge mate 'accountable', omdat hun netwerk ziet wat hun bijdrage zijn. Hierdoor valt te verwachten dat reacties over het algemeen erg constructief zullen zijn, wat discussies ten goede komt.

Daarnaast wordt door deze openheid het netwerk van de 'participanten' hierdoor ook betrokken, wat er voor zorgt dat een community snel groeit.

Een behoorlijk aantal gemeenten (zoals Utrecht) publiceert al bij wijze experiment nieuws naar Twitter. Bij de gemeente Spijkenisse wordt er ook op burgers gereageerd, en worden vragen beantwoord.

De insteek van Spijkenisse is met name op dienstverlening gericht. Een interessante benadering, maar de mogelijkheid om van berichtjes tot een gestructureerde discussie te komen ontbreekt.

De insteek van Lisse

- Nieuw inzicht in wat er leeft

Juist door een discussie met een duidelijk gedefinieerd onderwerp aan te zwaaien, kunnen nieuwe inzichten ontstaan en voorkeuren in kaart gebracht worden. Dit maakt online burgerparticipatie met de snelheid van internet mogelijk, terwijl burgers kunnen bijdragen óf-én wanneer het hun uitkomt.

- Community vorming voor toekomstige vraagstukken

Tegelijkertijd wordt er een community gevormd. Er zullen Lissenaren zijn die de gemeente gaan 'volgen' en daarmee beschikbaar zijn voor nieuwe vraagstukken. Een initiatief als BouwenAanBrieven.nl heeft al aangetoond dat burgers meer kunnen dan kritiek leveren!

- In kaart brengen van opiniemakers

Door te volgen wie er reageert in discussies en wie er bijval krijgt (Retweets), kan men opiniemakers en opiniemakers relevant voor de organisatie identificeren.

- Directe relaties tussen politiek en burgers tot stand brengen

Door politici mee te laten doen aan deze discussies, worden ze zichtbaar en kunnen burgers ze direct gaan volgen via Twitter.

Daarom is Twitter een interessant platform voor zowel ambtenaren zoals beleidsmakers en communicatiemedewerkers, maar ook politici.

Wat wij doen

Wikiwise helpt organisaties met oplossingen die van nature open zijn. Met open kennisdeling, samenwerking en informatie realiseren wij duurzame verbeteringen voor onze klanten. Voor optimaal resultaat combineren wij technische realisatie en begeleiding.

Voor dit traject bieden wij aan om de tools voor het Twitter traject te bouwen en de gemeente te begeleiden in het gebruik hiervan, van koppeling op de website, training, advies tot hulp bij moderatie.

Ontwerp

Om mogelijkheden van Twitter bij de gemeente Lisse te verkennen is wikiwise gevraagd een basaal ontwerp op te stellen om de beleving van een Twitter oplossing inzichtelijk te maken.

The screenshot shows a web browser window displaying the Lisse website. The browser's address bar shows the URL: <http://www.lisse.nl/Smartsite.shtml?che-web&id=67976>. The website header includes the Lisse logo and the slogan "bloei op in lisse!". A search bar is located in the top right corner.

The main content area features a section titled "Twitter mee over trapveldjes en sport". Below this title, there is a paragraph: "In de gemeente Lisse is er veel gesproken over de groenvoorziening en recreatiemogelijkheden. Moeten er meer trapveldjes komen, of juist een sportcentrum waar allerlei sporten mogelijk zijn?" followed by a sub-heading "Hieronder de reacties van andere burgers. U kunt ook een bijdrage te leveren via Twitter (hashtag #lisse), of onderin deze pagina."

Below the text, there is a section for "Laatste reacties" (Latest reactions) with three tweets:

- Kos_** We gaan richting de bloemetjes! #Lisse
#CruisingKos about 2 hours ago via Uber Twitter
- Essjuh Lekker** aan het lunchen met mijn lieve jarige zusje #lisse 1 day ago via mobile web
- R_Sels** @Rnaat Zaterdag vrij gehad! Morgenochtend overleg met gemeente over #verkeersveiligheid op de #Rooversbroekdijk in #Lisse, dus nu naar bed! 2 days ago via web

The right sidebar contains several sections:

- ga direct naar** (Go directly to): Meldpunt openbare ruimte, Mijn Loket, Bekendmakingen, Evenementenkalender, Nieuw op de site
- laatste nieuwsberichten** (Latest news items): Buurtbezoek Binkerd/Meerzicht, Gratis Vriendenpes Kasteel Keukenhof, Nieuw contract Leerlingenvervoer ondertekend, Beuven aan Dreeven afgerond, Eetruimte openbare verlichting
- gerelateerd** (Related): Opvragen ontbrekende gegevens, Kapvergoeding, Toekenning incidenteel subsidie

Twitter als flitsend snel open en interactief forum voor beleidsverkenning

Het voorstel is om een module te maken die op de website van Lisse relevante berichten van gemeente en burgers op Twitter toont. Het is mogelijk om meerdere overzichten te creëren, om zo

meerdere discussies tegelijkertijd te tonen, of bijvoorbeeld een algemene Lisse discussie te scheiden van een beleidsdiscussie.

Deze initiële weergave selecteert berichten op de volgende criteria:

- Ontvanger: wel of niet gericht aan een specifiek 'persoon' zoals de gemeenteLisse.
- Verzender: wel of niet volgens bepaalde criteria
- Bericht: wel of niet met bepaalde woorden, en woordcombinaties
- Het is een oorspronkelijk bericht, of een doorverzeking (Retweet)
- Het bericht is niet 'geblokkeerd' door een medewerker

Twitter mee over groene ruimte - Gemeente Lisse - Mozilla Firefox
Bestand Bewerken Beeld Geschiedenis Bladvijzers Extra Help
http://www.lisse.nl/Smartsite.shtml?ch=web&id=67976

Twitter mee over groene ruimte - G...

Laatste reacties

- Kos_ We gaan richting de bloemetjes! #Lisse #CruisingKos about 2 hours ago via UberTwitter
- Essjuh Lekker aan het lunchen met mijn lieve jarige zusje #Lisse 1 day ago via mobile web
- R_Sels @Rnaat Zaterdag vrij gehad! Morgenochtend overleg met gemeente over #verkeersveiligheid op de #Rooversbroekdijk in #Lisse, dus nu naar bed.! 2 days ago via web
- KEVER66 Weer terug in mooi #Lisse. #beleeflisse Die 213 mails maar niet teveel aan denken! http://twitpic.com/1ztftfn 4 days ago via Twitpic
- hans_langeveld @sjoerdvenema Wat een gezellig terras :-)) in #Lisse moet je zijn. 5 days ago via web

gerelateerd

- Gratis 4 maandenpas kasteel Keukenhof
- Nieuw contract Leerlingenvervoer ondertekend
- Bouwen aan Brieven afgerond
- Storing openbare verlichting
- Opvragen ontbrekende gegevens
- Kapvergunning
- Toekenning incidenteel subsidie
- Uitnodiging inspraakavond
- Uitnodiging voor inloopavond De Blinkerd

mail de redactie
mail dit artikel
print dit artikel

Twitter mee:

Naam (wordt vermeld bij u reactie):

E-mail adres (wordt niet getoond):

Houdt me 2 wekelijks op de hoogte

Reactie (maximaal 140 tekens). U heeft nog 140 tekens over

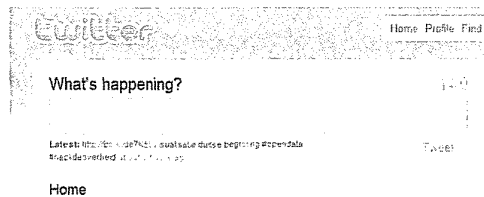
Mee twitteren is voor iedereen vanaf de website mogelijk, ook zonder Twitter account

Naast berichten weergeven, kunnen burgers op verschillende manieren meedoen. Via de website van de gemeente Lisse kan elke burger mee Twitteren, dus ook zonder Twitter account.

Hierbij heeft de gemeente een speciaal Twitter account, bijvoorbeeld BurgersVanLisse, die gebruikt wordt om deze berichten te plaatsen. Indien men via de website Twittert, ziet een bericht er dan zo uit:

BurgersVanLisse (Lex Slaghuis) *Waarom wordt de biologische markt niet tegenover de Nieuwe Kerk gehouden? #biomarktlisse*

Twitteren kan men natuurlijk ook met eigen Twitter software doen, via Twitter.com of een mobiele applicatie.



Bouwen aan Brieven - Dashboard - Mozilla Firefox

Bestand Bewerken Beeld Geschiedenis Bladvijzers Extra Help

http://demo.bouwenaanbrieven.nl/admin/instellingen

exim mailadrs root

Bouwen aan Brieven - Dashboard

Bouwen aan Brieven

Dashboard

Ingelogd als project.bab+user3@gmail.

Brieven

- Instellen
- Toevoegen
- Bewerken
- Rapporteren
- Beheren
- Koppelen

Miniwebsites

- Instellen

Algemeen

- Opmaak instellen
- Analytics instellen
- Iframe-helper instellen

Twitter

- Toevoegen
- Bewerken
- Rapporteren

U bent nu ingelogd.

Waarderingsvragen

Titel	Positie		
Wat vindt u van de toon van brief?	1/4	Bewerken	Verwijder
Hoe zou u de brief waarderen?	1/4	Bewerken	Verwijder

Voeg een waarderingsvraag toe

Reacties

De mogelijkheid tot het plaatsen van reacties is geactiveerd. [Klik hier om dit te deactiveren.](#)

Het BouwenAanBrieven.nl platform wordt gebruikt om Twitterdiscussies aan te maken en te beheren.

Op het BouwenAanBrieven.nl platform kan men de filtering instellen, discussies aanmaken en rapportages, zoals e-mail adressen uitdraaien.

Aanpak

Gebruikers worden getraind voor dit platform door tijdens de ontwikkelfase de functionaliteit mee te testen. Hiervoor wordt het Twitter account Gemeente 'BouwenAanBrieven.nl' aangemaakt, en een nepdiscussie gestart. Op deze manier kan men ervaring opdoen met filtering en berichten plaatsen. Tevens worden dan verdere wensen en eisen duidelijk.

Tijdens deze periode zullen ook de discussie onderwerpen en promotie strategie vast gesteld dienen te worden. Dit hangt af van aanwezige vraagstukken en beleidsdossiers, beschikbaarheid van medewerkers en geschiktheid voor het Twitter-medium. Wikiwise zal in dit proces begeleiden en adviseren.

Eventueel wordt er al een Twitter account voor de gemeente geopend, en enkele nieuwsberichten geplaatst, zodat er alvast kan begonnen worden met community vorming.

Budget

Voor zover overzien kan worden zou de aanleg van de voorgestelde Twitter oplossing zowel in Nederland als buitenland uniek zijn. Media aandacht kan verwacht worden, die zowel de community vorming zal versnellen, als de beeldvorming van Lisse , BouwenAanBrieven.nl en wikiwise positief zal beïnvloeden.

Daarnaast kan wegens het gebruik van de BouwenAanBrieven.nl platformtechnologie deze Twitter functionaliteit ook relatief eenvoudig voor andere gebruikers van BouwenAanBrieven.nl worden ingezet.

Daarom bieden wij onderstaand budget aan met een 35% korting op het standaard uurtarief van honderd euro. Daarnaast maximeren wij de opdracht som op 10.000 euro om het financiële risico's voor de opdrachtgever te beperken.

Daarnaast is projectmanagement bewust niet in deze begroting opgenomen. Opdrachtgever zal hierin en het opstellen van verdere planning en documentatie zelf dienen te voorzien. Er is reeds gesproken over de inzet van een afstudeerder of stagiair. Met een HBO/WO opleiding Nieuwe media, communicatie of bestuurskunde zou samenwerking goed mogelijk zijn.

Budget	
Bouw Twitter module	€ 6.000
Plaatsing in CMS	€ 300
Training medewerkers	€ 300
Advies	€ 1.500
Aanpassing opmaak	€ 300
Rapportages	€ 300
(134 uur)	€ 8.700

- Bedragen zijn exclusief btw.
- De bijgeleverde algemene voorwaarden van wikiwise zijn hierop van toepassing.

- Opdrachtgever ontvangt 2 maandelijks een overzicht met de werkelijk bestede uren en resterende uren.
- De totaalkosten van deze opdracht worden gemaximeerd op €10.000,- , excl. BTW, behoudens meerwerk.
- Meerwerk betreft aanpassingen en bouw van extra functionaliteiten, welke niet voorzien waren bij offertestelling, en welke geen noodzaak vormen voor realisatie van dit project. Meerwerk vergt een geschreven akkoord van een tekenbevoegd persoon en vindt plaats voor het discount tarief van €65,- p.u.
- Na oplevering is dit systeem een jaar lang vrij in te zetten.

Met vriendelijke groet,

Voor akkoord:

Namens wikiwise

Namens Gemeente Lisse

_____ (handtekening)

_____ (handtekening)

Lex Slaghuis

_____ (naam)

_____ (datum)

_____ (datum)

Richtlijnen Social Media

1. Je bent zelf verantwoordelijk: Alles wat je plaatst en het imago van de gemeente Lisse schaadt, is uiteindelijk je eigen verantwoordelijkheid. Ga af op je beoordelingsvermogen en eigen logica en wanneer je twijfelt, PLAATS DAN GEEN BERICHT. In beginsel worden alle berichten via het Twitter-account van de gemeente Lisse, via Communicatie geplaatst.

2. Signaleer complimenten en kritiek: Ook wanneer je geen officiële voorlichter bent van de gemeente, ben je een belangrijke schakel binnen het monitoren van sociale media. Indien je negatieve of positieve berichten over de gemeente signaleert, stuur deze dan naar de afdeling Communicatie. Laat onderwerpen van negatieve aard over aan de communicatieadviseurs en vermijd de verleiding om zelf impulsief te reageren.

3. Wel / niet reageren op berichten: Of we wel of niet reageren op berichten verschilt van geval tot geval. Stelregel is om in principe niet te reageren op kritische commentaren. Want iedereen heeft het recht op zijn/haar mening en we willen niet in welles nietes discussies verzeild raken. Echter, als blijkt dat er sprake is van een duidelijke, onjuiste weergave van feiten of dat het college of werknemers van de gemeente op kwetsende wijze bejegend worden, zullen we overwegen een reactie te plaatsen. Het kan natuurlijk ook voorkomen dat er vragen gesteld worden over het beleid van de gemeente. Een antwoord van een ambtenaar heeft dan veel toegevoegde waarde.

4. Woordvoering: dezelfde regels gelden: Voor sociale media gelden dezelfde regels op het gebied van woordvoering als voor het reageren op berichten in de traditionele media (krant, RTV e.d). Stem altijd met de afdeling Communicatie af of er gereageerd moet worden en zo ja, wie dit doet. Als je zelf reageert, maak dan altijd je rol duidelijk als vertegenwoordiger van de gemeente. Het is niet acceptabel om een schuilnaam te gebruiken of op andere wijze mensen te misleiden. Als ambtenaar ben je accuraat, eerlijk, transparant en betrouwbaar. Geef nooit persoonlijke gegevens vrij zoals je huisadres en privé-telefoonnummers.

5. Blijf alert bij het mixen van je persoonlijke leven met je zakelijke activiteiten: Online lopen werk en je persoonlijke leven gemakkelijk door elkaar. De gemeente respecteert uiteraard de vrijheid van meningsuiting van al haar werknemers, maar herinnert je eraan dat je een vertegenwoordiger van de gemeente bent. Wees je ervan bewust dat het publiekelijk stelling nemen in tegenstelling kan zijn met de belangen van de gemeente en dat dit een conflict kan veroorzaken. Houd hiermee rekening indien je informatie online publiceert die niet alleen gezien kan worden door vrienden en familie. Realiseer je dat dit soort informatie makkelijk kan worden doorgestuurd.

6. Geef NOOIT vertrouwelijke informatie van de gemeente

7. Leg vast wat je doet: Omdat online conversaties vaak plotseling plaatsvinden en vluchtig zijn is het belangrijk vast te leggen wanneer je de gemeente vertegenwoordigd. Onthoud hierbij dat online verklaringen dezelfde juridische standaarden dienen te bevatten als traditionele media. Leg alles vast wanneer het een online dialoog over de gemeente betreft (bijvoorbeeld door het bericht ook in ons DMS Verseen op te nemen) en mail een kopie naar de afdeling Communicatie.

8. Realiseer je dat het internet blijvend is: Online bijdragen blijven altijd vindbaar, dus ook persoonlijke informatie, en deze kunnen door andere media worden overgenomen. Wanneer je reactie inclusief haar context niet kan worden weergegeven binnen het aantal te gebruiken karakters (zoals 140 bij Twitter), maak dan een link naar een online ruimte (zoals onze corporate website) waar de boodschap volledig en accuraat kan worden uitgedrukt.

9. Overig:

- Vermijd ironie (stijlmiddel werkt niet)

- Doe geen loze beloften
- Reageer snel, want de mening wordt bepaald na de eerste vijf reacties.
- Heb je een fout gemaakt, kom er dan voor uit. Wees eerlijk en snel met de correctie van je fout.