



KenMe:

Kennisontwikkeling, alleen voor klantmanagers

Vorig jaar is Peter Staal begonnen met de opbouw van de community KenMe, een platform waar klantmanagers werk en inkomen elkaar het hemd van het lijf kunnen vragen over de alledaagse praktijk. Zonder pottenkijkers.

Dat doen we niet, zegt communitymanager Peter Staal als de journalist hem vraagt om een tijdelijk password om een goed beeld te krijgen van de website KenMe en welke kennis daar zoal gedeeld wordt. “De community is écht bedoeld voor klantmanagers. Dat is belangrijk voor het gevoel van veiligheid; de mensen zijn dan opener en eerder bereid iets te delen. Het gaat dan echt over het vak.” Staal trekt de vergelijking met een discussie tussen journalisten. “Als er ook vormgevers meepraten, krijg je een heel andere, veel oppervlakkigere discussie dan als journalisten onder elkaar.”

WIKI'S

KenMe staat voor ‘Kennis en Mee-doen’. Het platform biedt klantmanagers werk en inkomen een vertrouwelijke omgeving waarin ze elkaar het hemd van het lijf kunnen vragen over de alledaagse praktijk. Het streven is dat het vakgebied zich op deze manier verder ontwikkelt. Inmiddels telt de community 163 leden. Deze mensen hebben negen-

tien artikelen geschreven, zijn 119 discussies gestart en houden zestien wiki's actueel.

Het aantal leden is nog niet overweldigend, weet Staal. “Maar dat moet ook niet. Communities moeten geleidelijk groeien. Je hebt tijd nodig om de mensen te leren kennen en themaspecialisten en ambassadeurs te vinden die op hun beurt weer

‘Ook Facebook is ooit klein begonnen’

nieuwe leden kunnen verwelkomen. Grote bedrijven maken weleens de fout om meteen drie- of vierduizend leden op hun platform toe te laten. Het is onmogelijk die allemaal tegelijk te bedienen, dus velen horen niets en haken na verloop van tijd af. Ook communities als Tweakers en Facebook zijn ooit klein begonnen.” Klantmanagers die lid willen worden, ondergaan een ballotage: er gaat een mailtje naar het bestuur van de Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) die de motivatie

beoordeelt, checkt of de aspirant aan de criteria voldoet en wel echt de persoon is die hij zegt te zijn. Het is niet alleen halen, maar ook brengen.

AMBASSADEURS

“De leden maken het platform en ik probeer hen te verleiden tot actieve deelname. Ik werk daarvoor ook aan de persoonlijke relatie. Door hen te bellen en bijvoorbeeld de blogs van mensen die anderen helpen te herplaatsen op sociale media. Juist dat eigenaarschap is erg belangrijk. De ambassadeurs van KenMe hebben daarom ook een stem in de ontwikkeling van het platform. Themaspecialisten schrijven wiki's en organiseren sessies.” Mischa Gijselhart uit Apeldoorn is één van die themaspecialisten die sessies organiseren. De eerstvolgende is op 17 maart en gaat over de nieuwe doelgroep Wsw/Wajong. Aan de orde komen onder meer de diagnosestelling, vervolgstappen, re-integratiemiddelen en privacy. Deborah Hogendorp van de gemeente Apeldoorn en Samira Belhadj van de Felua-groep schuiven aan als experts. Let wel, toegang uitsluitend voor KenMe-leden. *