

## Malmberg start webcare-team

11-07-2011 11:12



### **Openheid en transparantie**

Het webcare-team is onderdeel van de afdeling Klantenservice van Malmberg en bestaat uit vijf ervaren medewerkers en een webcare-teamleider. Het webcare-team is dagelijks actief op internet via Twitter, Facebook en Hyves en educatieve fora. De leden van het team geven informatie, beantwoorden vragen en lossen individuele problemen op. Het team reageert hierbij altijd namens Malmberg. Openheid en transparantie staan hierbij voorop.

### **Optimale ondersteuning voor docenten en schoolmanagers**

Malmberg streeft ernaar docenten en schoolmanagers optimaal te ondersteunen bij de dagelijkse lespraktijk. Ronald Philipsen, marketingmanager Malmberg: "De druk op docenten en schoolmanagers neemt toe. Scholen hebben een zware taak als het gaat om het aanbieden van goed onderwijs. Door ze zoveel mogelijk ondersteuning te bieden, waar dat maar kan, proberen we docenten en schoolmanagers te ontlasten. Zo kunnen ze zich focussen om het lesgeven en het behalen van optimale leerresultaten." Het webcare is één van de vele activiteiten die Malmberg onderneemt om docenten en schoolmanagers te ondersteunen bij de dagelijkse lespraktijk.

### **Pro-actieve rol**

Malmberg heeft in de afgelopen weken al veel mensen geholpen bij het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen. De ondersteuning varieert van iemand op weg helpen bij de zoektocht naar een nieuwe methode tot het helpen van een leerling die vastloopt bij het maken van zijn huiswerk. "Daar waar Malmberg écht toegevoegde waarde kan bieden, helpen we. De reacties zijn enorm positief. Iemand die een vraag of probleem kenbaar maakt op internet verwacht namelijk niet per definitie een reactie van Malmberg. Die pro-actieve rol van Malmberg wordt erg gewaardeerd en ook ervaren als gemak." aldus Ronald Philipsen.

U kunt het webcare-team van Malmberg op Twitter volgen of raadplegen via [@Malmberghelpt](#).

David Huijzer