



## Twitteren over de ING.

In de loop van 3 april bleek dat er iets niet helemaal goed zat met de saldo informatie van een flink aantal ING rekeninghouders. Dat werd ook duidelijk via de sociale media. In dit stuk wordt gekeken naar wat er allemaal op twitter gebeurde met als zoekterm #ING. Voor het verzamelen van de data is gebruik gemaakt van Twiqs, een Nederlandse analysetool die specifiek Nederlandstalige tweets bekijkt. Als eerste afbeelding de zoekresultaten naar #ING in de periode van 1 tot en met 4 april 2013. Duidelijk is de piek van 3 april te zien. Uit de hele lage score de dagen ervoor is wel duidelijk dat ING normaal geen "trending topic" is.

**Zoek in tweets:**

-

GRAFIEK

KAART

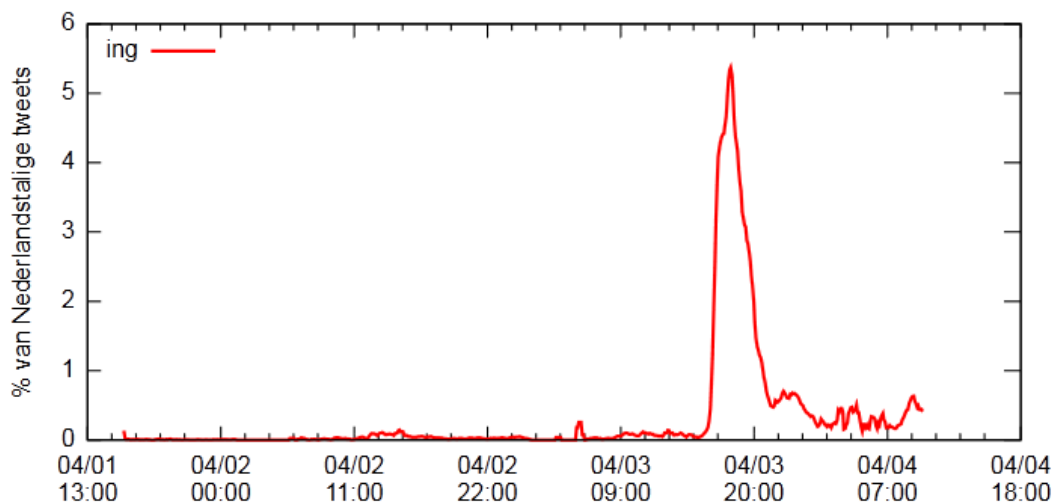
WOORDEN

GEBRUIKERS

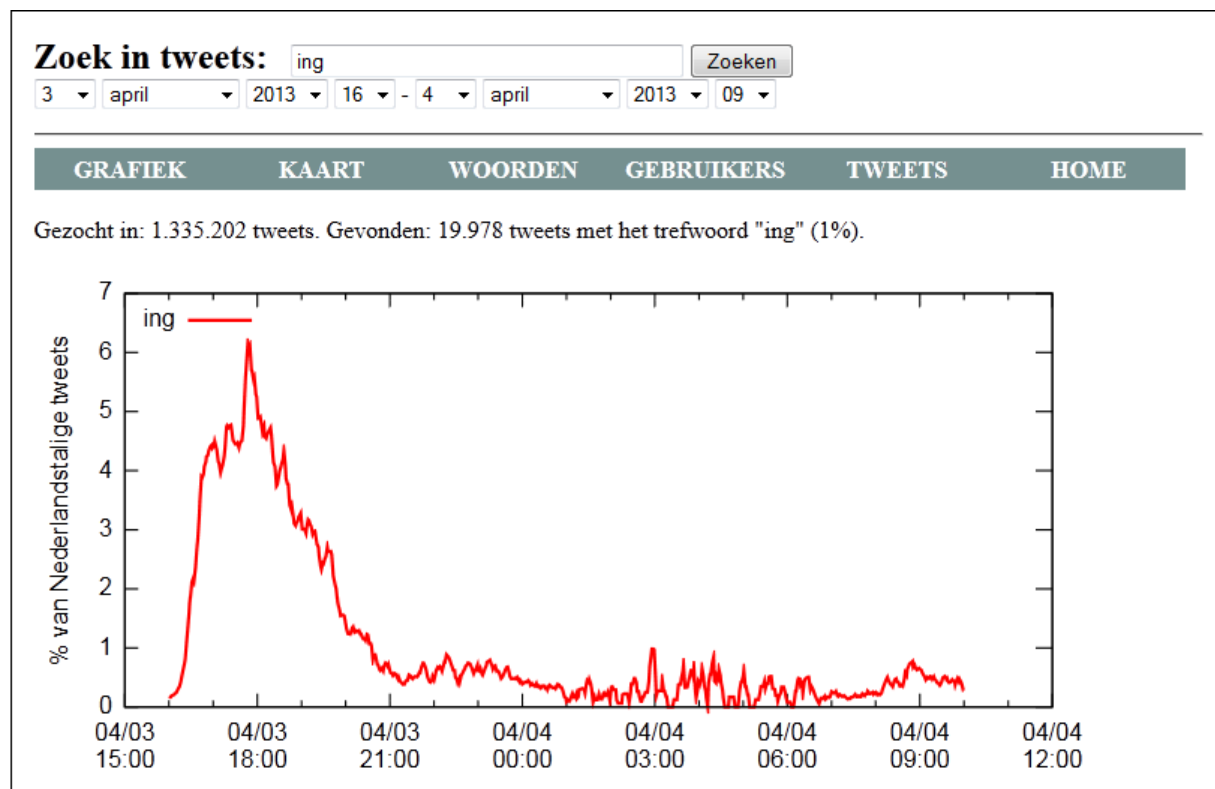
TWEETS

HOME

Gezocht in: 5.129.542 tweets. Gevonden: 21.292 tweets met het trefwoord "ing" (0.4%).

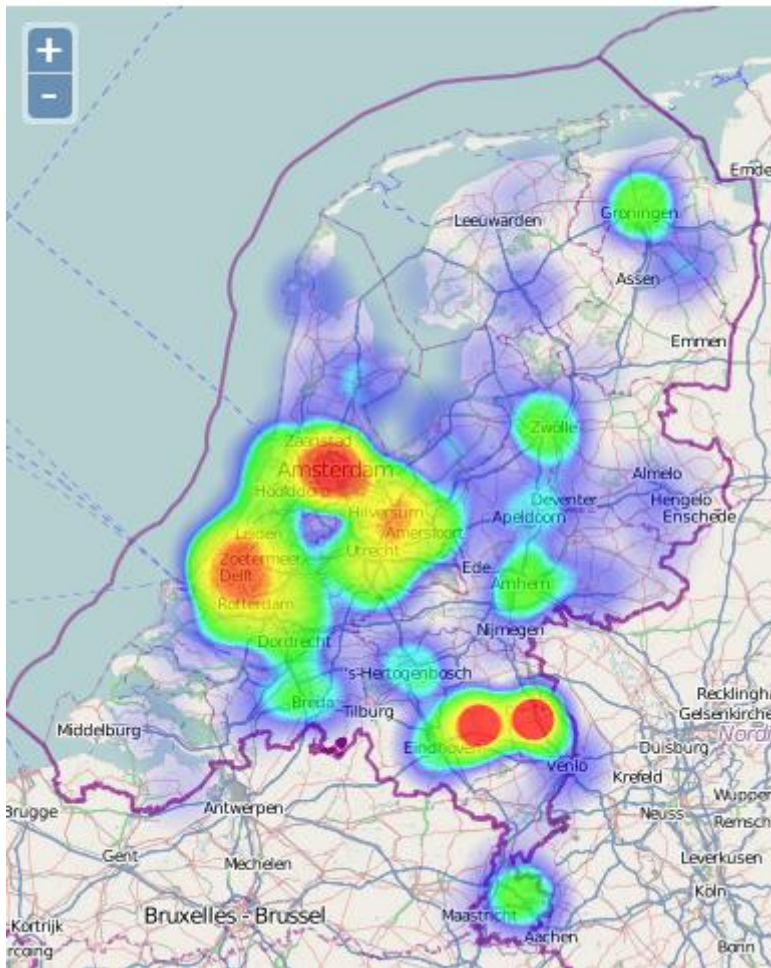


Inzoomend op 3 april ontstaat de volgende grafiek:



Duidelijk te zien is dat de piek op 3 april om 16.00 uur begint, het hoogtepunt vindt om 18.00 uur wanneer 6% van de Nederlandstalige tweets over #ING gaan. Daarna zakt het richting 21.00 uur erg snel terug. Dit klopt met het gegeven dat er rond 16.00 uur ook in de media aandacht werd geschonken aan het probleem en dat rond 21.00 uur duidelijk werd dat het probleem opgelost was. De tweets gaan rond op het moment dat het probleem door klanten gevoeld werd (niet kunnen pinnen, geschrokken door de informatie even het saldo bekijken) en ebt heel snel weg zodra het probleem opgelost is.

## Waar werd er over de ING getwitterd?



De verdeling in bovenstaande kaart geeft aan dat er in de dichtstbevolkte gebieden het meest over de ING getwitterd werd. Hieruit valt af te leiden dat het een landelijk en geen regionaal probleem was.

## Woordenwolk.

Je kunt bij een storing verwachten dat de woorden die in combinatie met ING gebruikt zijn daar ook op wijzen. Dat blijkt inderdaad zo te zijn:

afgeschreven afschrijvingen bank bartvanmerwijk betalingen blijkt correct Cyprus dubbel euro Excuses fail geld  
Grote hand ineens INGnl internetbankieren klanten kloppen klopt kwijt m min niets Ondertussen  
opeens OW paniek pinnen problemen rekeningen rood RTLNieuwsnl saldo sta stond stor storting  
terug toont transactiegegevens verdwenen vic23 webcare weergegeven weg woordvoerder worden z

Klik op een woord om het op Twitter te bekijken.

Opvallend is dat er, naast storting en saldo en geld, ook begrippen als woordvoerder en webcare in veel tweets opduiken. Over het algemeen is men ontevreden over de communicatie van de ING en het gebrek aan informatie via de webcare van ING. De ontevredenheid blijkt ook wel uit de sentiment analyse :

**Sentiment: -9**



Het sentiment in de tweets ten aanzien van de ING is zwaar negatief. Dat is natuurlijk volledig in lijn van wat je mag verwachten. Aan de ING een schone taak om dit weer om te buigen naar een positief sentiment. Daar zal nog wel even wat tijd overheen gaan.

## Wat verder opvalt.

De ING werkt blijkbaar met een maximum aan tweets die men kan verzenden op een dag. Want rond 22.00 uur op 3 april werden de volgende 2 tweets door ING webcare verzonden:



Ik ben wel heel nieuwsgierig naar deze tweetlimiet, wie deze ooit bedacht heeft en of deze tweetlimiet vandaag nog bestaat.

## Tot slot.

Ik heb dit overzicht gemaakt om voor mezelf eens te kijken wat je met de tool Twiqs kunt doen. Het is een analysetool waarmee je snel een topic dat ineens in Nederland opduikt kunt analyseren op een aantal hoofdlijnen. Doordat je in de tool ook nog door kunt klikken naar de verschillende twitteraccounts die veel invloed hebben gehad krijg je een mooi totaaloverzicht en kan je de belangrijkste spelers nog eens extra bekijken. Voor een eerste analyse van een storing zoals ING die gehad heeft een mooie tool.

Voor meer informatie over de diensten die ik op gebied van social media kan leveren neem dan contact op:

Marc Verschuren

[www.verschurenadvies.com](http://www.verschurenadvies.com)

[marc@verschurenadvies.com](mailto:marc@verschurenadvies.com)

[www.twitter.com/marcdenandel](https://www.twitter.com/marcdenandel)

06-24667180