

# Handleiding Hootsuite



## Oktober 2013

*Update 2020*

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1. Account aanmaken .....	4
2. Wat is wat? .....	5
3. Inrichten .....	7
3.1 Tabs aanmaken.....	7
3.2 Kolommen aanmaken .....	7
4. Inrichten voor monitoring .....	9
4.1 Zoekwoorden.....	9
4.2 Zoeken op locatie .....	11
4.3 Lijsten .....	12
4.3.1 Lijsten toevoegen en aanmaken.....	12
4.3.2 Lijsten vullen met contacten .....	12
5. Communiceren .....	14
5.1 Het plaatsen van berichten .....	14
5.2 Het reageren op berichten .....	14
Bijlage 1 – Zoekopdrachten binnen Hootsuite .....	16

## Inleiding

De eerste stap in de wereld van social media begint vaak met 'luisteren': wat gebeurt er op social media, wie zegt wat over jouw bedrijf en welke ontwikkelingen zijn er in de markt?

Dit luisteren kun je op een overzichtelijke manier inrichten, Hootsuite is één van de social media dashboards waarmee je dit kunt doen. Er wordt vaak gekozen voor Hootsuite vanwege de toegankelijkheid: het werkt online en op verschillende browsers, waardoor je geen programma hoeft te installeren. Daarnaast zijn de mogelijkheden om te zoeken erg uitgebreid en kun je veel doen met de gratis versie. Voor de tablet en mobiele telefoon zijn app's te downloaden. Wanneer je de web versie als basis neemt dan synchroniseert Hootsuite ook met de app's.

Binnen Hootsuite kun je meerdere social networks kunt toevoegen. Zo kun je naast Twitter dus ook bijvoorbeeld Facebook, Instagram of LinkedIn toevoegen. Je kunt Hootsuite zo indelen dat je een gemakkelijk overzicht hebt van al jouw accounts en alleen die informatie krijgt die jij wilt ontvangen, of dit nu zakelijk of persoonlijk is.

De handleiding is gericht op het gratis account van Hootsuite en laat daarom de mogelijkheden voor het werken in teams buiten beschouwing. Daarnaast is er gekozen om het gedeelte 'analyse' hierin niet verder te bespreken.

Wil je met meerdere personen tegelijk één Hootsuite account beheren, maak dan een algemeen Hootsuite account aan (met één e-mailadres en wachtwoord) waar anderen ook gebruik van kunnen maken om in te loggen. Je kunt met meerdere personen tegelijk inloggen op één Hootsuite account. Wil je dat iedereen apart kan inloggen en zijn eigen rollen heeft? Dan is de betaalde versie aan te raden.

Veel succes met het gebruik van Hootsuite. Mochten er nog vragen zijn ben ik bereikbaar:

06-21815338

[lissette@port-able.nl](mailto:lissette@port-able.nl)

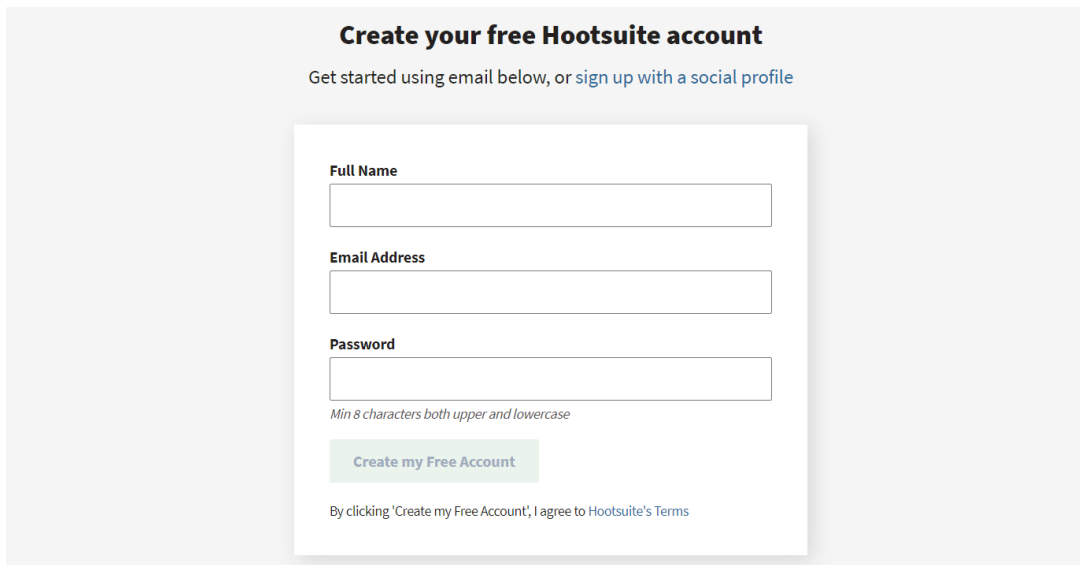
@lissettevdpijl

Met vriendelijke groet,

Lisette van der Pijl

## 1. Account aanmaken

- 1) Ga naar [www.hootsuite.com/create-free-account](http://www.hootsuite.com/create-free-account)
- 2) Vul de gegevens in en klik op 'create my free account'.



**Create your free Hootsuite account**

Get started using email below, or [sign up with a social profile](#)

**Full Name**

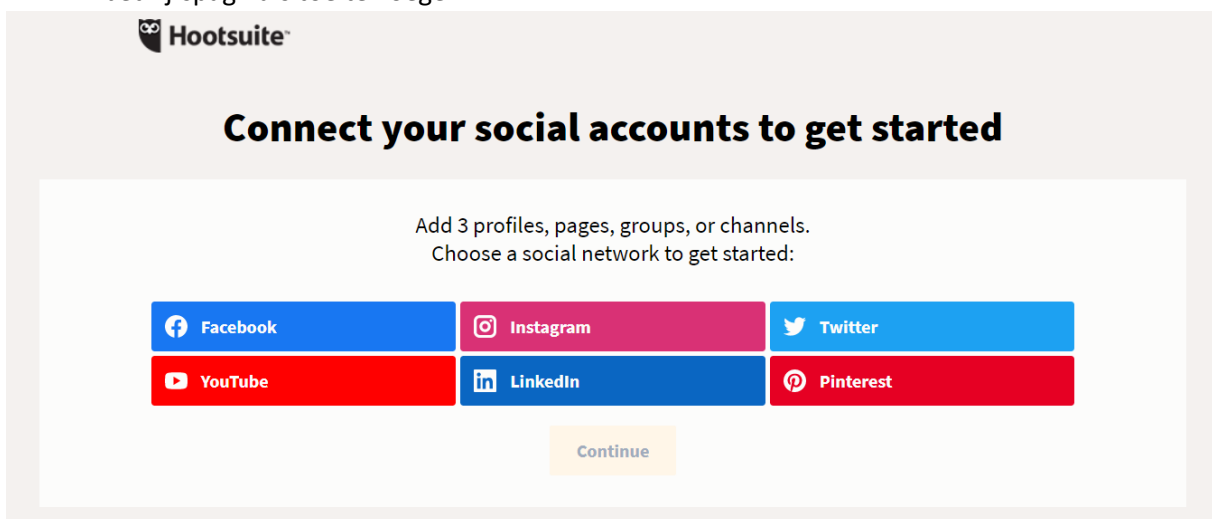
**Email Address**

**Password**  
  
Min 8 characters both upper and lowercase

[Create my Free Account](#)

By clicking 'Create my Free Account', I agree to [Hootsuite's Terms](#)

- 3) Bij de volgende stap ga je de sociale netwerken toevoegen.  
Let op: een social media account (bijvoorbeeld @lisettevdpijl) kan maar aan één Hootsuite account gekoppeld worden.
- 4) Totaal kun je 3 accounts toevoegen.  
Bij het toevoegen van een Facebook account kun je er ook voor kiezen om groepen of bedrijfspagina's toe te voegen.



**Hootsuite**

### Connect your social accounts to get started

Add 3 profiles, pages, groups, or channels.  
Choose a social network to get started:

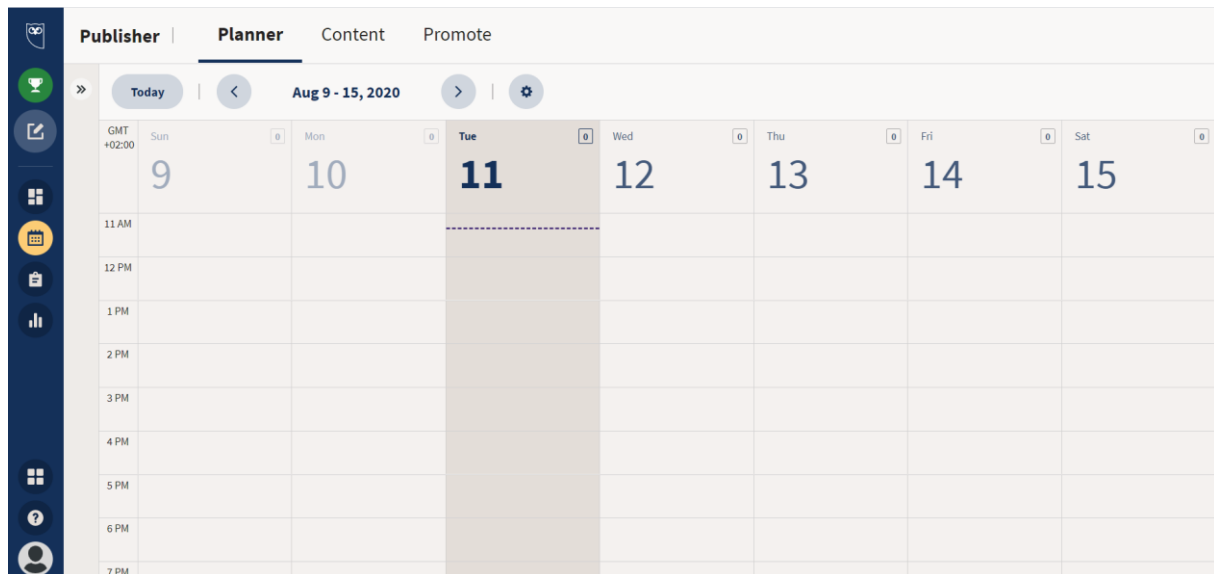
Facebook	Instagram	Twitter
YouTube	LinkedIn	Pinterest

[Continue](#)

- 5) Wanneer je alle accounts hebt toegevoegd klik je op 'continue'. Je kunt altijd op een later moment nog accounts toevoegen.
- 6) Je kunt er nu voor kiezen om de tour van Hootsuite te volgen voor de eerste uitleg.

## 2. Wat is wat?

Aan de linkerkant van het scherm zie je een blauwe menubalk met icoontjes. Wanneer je hier met de muis overheen gaat dan toont het programma wat het is.



In dit menu zie je de volgende opties (van boven naar beneden):

- **Upgrade my plan:** Op deze plek kun je je account upgraden naar een betaalde versie, zodat je meer posts kan plannen, meer accounts kan toevoegen etc.
- **Create:** Vanuit hier kun je direct een nieuwe post creëren.
- **Streams:** Dit kun je zien als 'home feed'. Hier zijn al jouw berichten, reacties en eventueel berichten vanuit de industrie te zien.
- **Publisher:** Hier kun je ingeplande of concept berichten terugvinden.
- **Assignments** Niet relevant voor de gratis optie. Dit gebruik je wanneer je berichten wilt toewijzen aan leden van een team.
- **Analytics:** Niet relevant voor de gratis optie. Hier kun je analyses van je berichten terugvinden.
- **My other products:** Extra (gratis en betaalde) mogelijkheden om aan Hootsuite toe te voegen (o.a. RSS feeds en mobiele app).
- **Help & resources:** helpdesk, veel gestelde vragen, extra informatie, feedback etc.
- **My profile:** instellingen, uitloggen.

Wanneer je in het tabblad 'streams' staat zie je het volgende.



- 1) Board: Tabbladen om structuur aan de brengen in jouw overzicht. Met het kruisje verwijder je een tab, met het plusje voeg je er één toe.
- 2) Streams: Kolommen binnen de tabbladen toevoegen.
- 3) Een social netwerk toevoegen.
- 4) Refresh: hier kun je instellen hoe vaak de streams ververs moeten worden.
- 5) Klik hierop om te zoeken binnen Twitter.

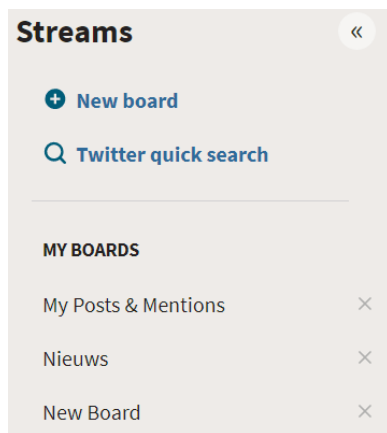
### 3. Inrichten

Het inrichten van jouw Hootsuite account doe je op de manier die voor jou het beste werkt. Met de verschillende streams en boards kun je het overzicht bewaren. De streams en boards zijn beide te verplaatsen, dit doe je door deze te verslepen.

#### 3.1 Tabs aanmaken

Je kunt maximaal 20 boards toevoegen. Zo kun je per onderwerp een aparte board gebruiken. Dit kun je als volgt aanmaken:

- 1) Maak een nieuw board door op 'new board' te klikken
- 2) Noem dit board naar jouw onderwerp, bijvoorbeeld 'Nieuws'. Naast dit board kun je er nog meer maken die je bijvoorbeeld 'Concurrenten' of 'Klanten' noemt. Deze onderwerpen zijn afhankelijk van wat jij erin wilt hebben.



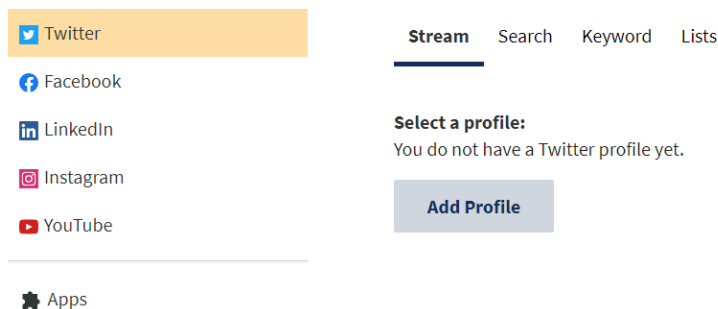
#### 3.2 Kolommen aanmaken

Binnen de verschillende boards kun je nu kolommen of streams aanmaken. Je kunt totaal 10 kolommen per board maken. Zo kun je bijvoorbeeld Twitterlijsten toevoegen, zoekwoorden instellen of je Facebook nieuwsoverzicht toevoegen.

Dit doe je als volgt:

- 1) Voeg een kolom toe door te klikken op 'Add stream'.
- 2) Nu krijg je een pop-up waarin je kunt nu kiezen uit verschillende sociale netwerken.

#### Add Stream



- 3) Bovenin de pop-up vind je vier keuzes (bij Twitter) om jouw stream mee te vullen. Bij de andere sociale netwerken zijn dit alleen de eerste twee.  
**Stream:** Kies hier het sociaal netwerk dat je wilt gebruiken en één van de standaard kolom types.  
**Search:** Vul hier zoekwoorden in om te zoeken binnen de openbare berichten van het sociale netwerk. Meer tips en informatie hierover vind je in hoofdstuk 4.  
**Keyword:** Binnen Twitter kun je ook zoeken op trefwoord of deel van een zin. Met deze functie kun je meerdere trefwoorden in één kolom verzamelen.  
**Lists:** Voeg een bestaande Twitterlijst toe of maak een nieuwe lijst.
- 4) Klik op 'Add streams' en de kolom wordt toegevoegd aan het board.



## 4. Inrichten voor monitoring

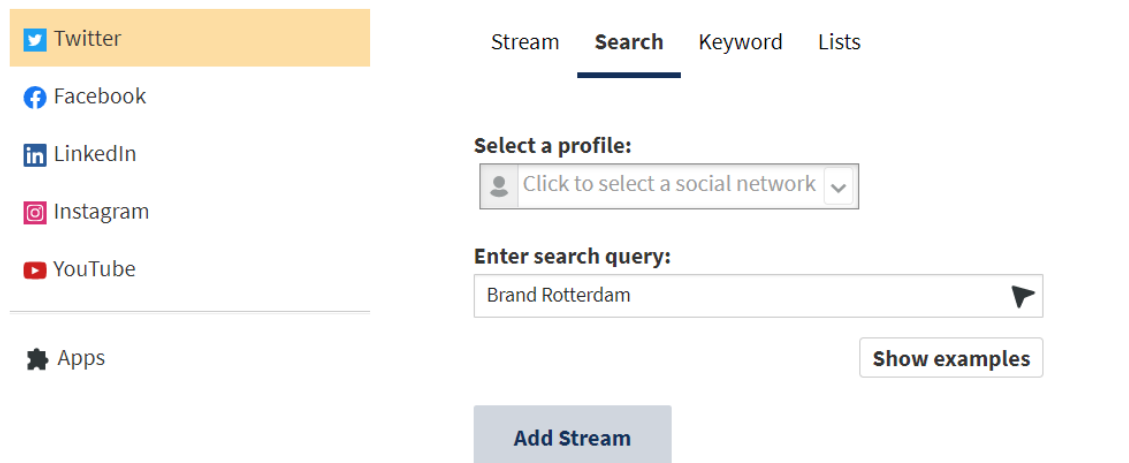
Hootsuite is ideaal voor het monitoren van informatie over jouw bedrijf. In verschillende streams kun je een overzicht maken van de informatie die je wilt volgen. In dit hoofdstuk vind je meer informatie over het gebruiken van zoekwoorden, zoeken op locatie en met behulp van lijsten.

### 4.1 Zoekwoorden

Wanneer je een stream aanmaakt (zie hoofdstuk 3.2) kun je kiezen voor 'search'. Met deze optie zoek je jouw sociale netwerken af naar bepaalde zoekwoorden. Stel dat je bijvoorbeeld alles wilt weten over een brand in Rotterdam. Je gaat dan als volgt te werk:

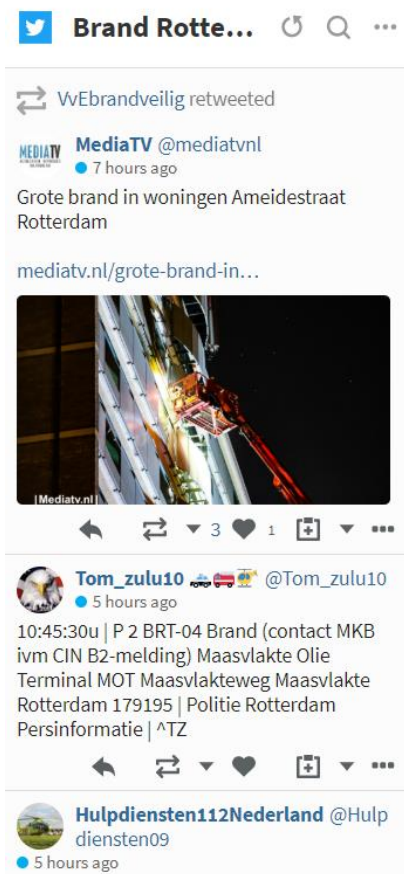
- 1) Klik op 'add stream' en selecteer het tweede tabblad 'search'
- 2) Vul hier jouw zoekwoorden in
- 3) Klik op 'add stream'

### Add Stream

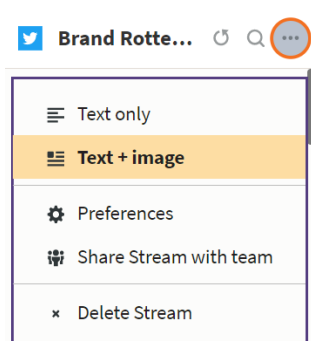


The screenshot shows the 'Add Stream' interface in Hootsuite. On the left, there is a list of social media platforms: Twitter (highlighted in orange), Facebook, LinkedIn, Instagram, and YouTube. Below this list is an 'Apps' section. On the right, there are four tabs: 'Stream', 'Search' (which is selected and underlined), 'Keyword', and 'Lists'. Below the tabs, there is a 'Select a profile:' section with a dropdown menu that says 'Click to select a social network'. Below that is an 'Enter search query:' section with a text input field containing 'Brand Rotterdam' and a search icon. To the right of the input field is a 'Show examples' button. At the bottom center, there is a blue 'Add Stream' button. In the top right corner, there is a grey circular button with a white 'X' icon.

- 4) Er is nu een nieuwe kolom met berichten toegevoegd aan het tabblad.



- 5) Je ziet nu veel informatie over brand in Rotterdam. Stel je ziet berichten die niks te maken hebben met brand in Rotterdam zoals de voorstelling Brand! tijdens de Wereldhavendagen. Deze informatie is niet relevant, dus halen we er uit.
- 6) Klik hiervoor op het pijltje bovenaan in de kolom en kies voor 'preferences'.



- 7) Pas nu je zoekopdracht aan door woorden uit te sluiten. Je doet dit door het minteken te gebruiken.

Stream **Search** Keyword Lists

Select a profile:

Enter search query:

Show examples

- 8) Je kunt oneindig woorden uitsluiten. Druk op 'save changes' om de kolom te bewaren. Let wel op dat je niet teveel woorden uitsluit. Wanneer je bijvoorbeeld kiest voor *Brand rotterdam –havendagen*, is het mogelijk dat je een eventuele brand op de havendagen niet zal tegenkomen.

Zoeken binnen Hootsuite werkt bijna hetzelfde als zoeken via Google. Er zijn nog veel meer handige tips om de zoekopdrachten te verbeteren, deze vind je in de bijlage.

## 4.2 Zoeken op locatie

Wanneer je alle tweets rondom één locatie wilt volgen kun je dit ook in een stream doen. Gebruik hier ook de optie 'search' voor. In dit voorbeeld werk ik bij Koole tankstorage Botlek en wil ik alles volgen wat er in die omgeving wordt gezegd.

- 1) Ga naar <https://www.google.nl/maps>
- 2) Vul hier het adres in en klik op je rechter muisknop. Selecteer dan 'wat is hier?' en de coördinaten komen tevoorschijn.
- 3) Kopieer de coördinaten. Bepaal daarnaast binnen een straal van hoeveel kilometer je wilt zoeken (hier 1 km).
- 4) Deze gegevens verwerk je achter elkaar in de geocode voor Hootsuite. De code die je nu moet invullen in het 'search' veld ziet er dan als volgt uit (let op de punten en komma's):

**geocode:51.883434,4.318704,10km**

Stream **Search** Keyword Lists

Select a profile:

Enter search query:

Show examples

Save Changes

- 5) Klik weer op 'add streams' en je hebt een nieuwe kolom met alle tweets uit deze omgeving.

## 4.3 Lijsten

Je kunt in Hootsuite ook streams aanmaken van bestaande of nieuwe Twitter lijsten. In deze lijsten verzamel je de Twitter accounts die je wilt volgen.

### 4.3.1 Lijsten toevoegen en aanmaken

Heb je al een lijst gemaakt in Twitter? Voeg hem dan toe als kolom.

- 1) Wanneer je kiest voor 'lijsten' kun je het Twitter account selecteren.
- 2) Kies dan voor 'gebruik bestaande lijst' en selecteer de lijst die je wilt toevoegen.
- 3) Klik op kolom toevoegen.

Stream Search Keyword **Lists**

Select a profile:  
Click to select a social network

Use existing list

My Lists Subscribed Lists

Create a new list

Je kunt ook nieuwe lijsten maken. Alle lijsten die je in Hootsuite maakt worden ook gesynchroniseerd met Twitter. Voeg een **nieuwe lijst** toe:

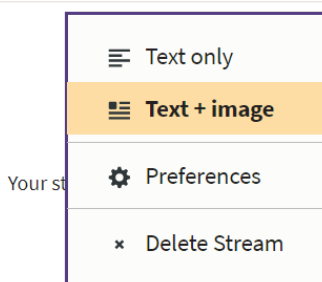
- 1) Wanneer je kiest voor 'lijsten' kun je het Twitter account selecteren.
- 2) Kies voor 'create a new list' en geef deze lijst een naam en eventueel een beschrijving.
- 3) Kies voor een public list (hier kan iedereen zich op abonneren) of een privé lijst (alleen zichtbaar voor jou).
- 4) Klik op add stream toevoegen.

Je kunt nu op een aantal manier mensen toevoegen aan deze lijst.

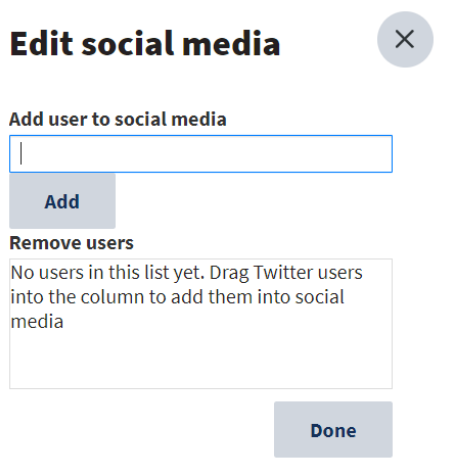
### 4.3.2 Lijsten vullen met contacten

Er zijn meerdere manieren om contacten aan lijsten toe te voegen:

- 1) Klik op het pijltje bovenaan een kolom en kies 'preferences'.



2) Voeg één voor één contacten toe en kies 'done'.

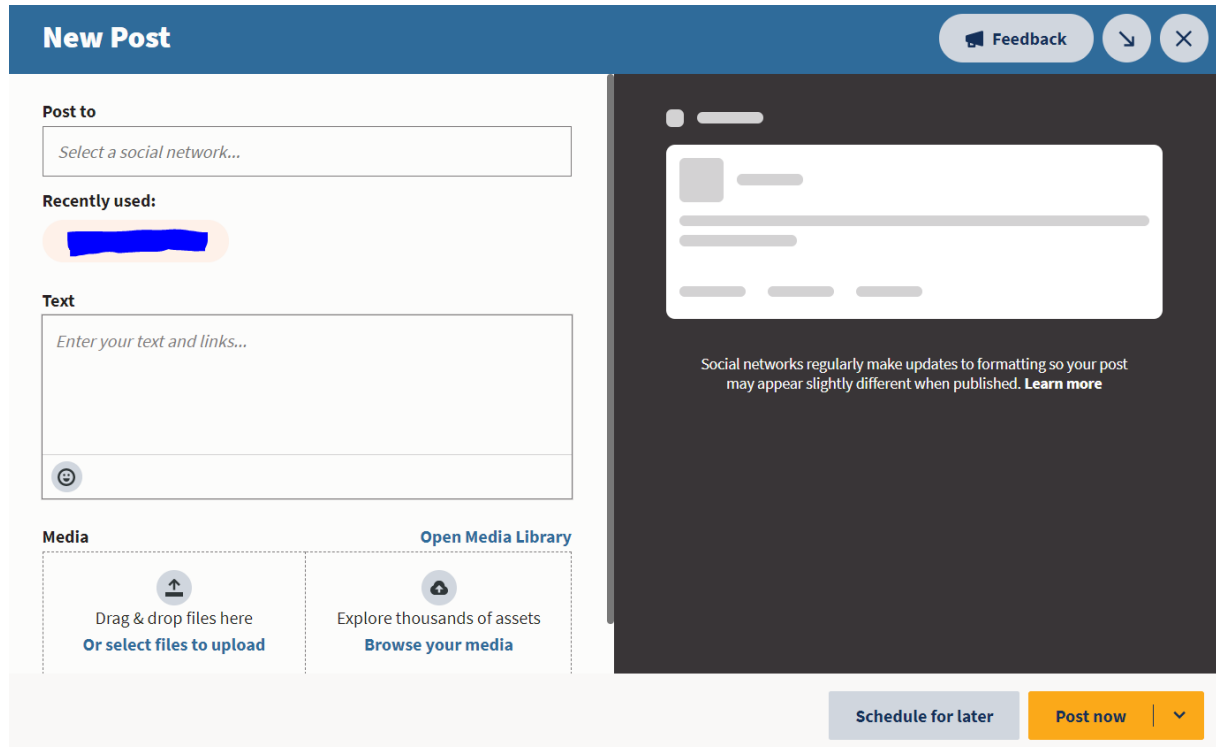


## 5. Communiceren

Naast het monitoren van berichten kun je Hootsuite ook gebruiken voor het plaatsen en reageren op berichten op verschillende sociale media.

### 5.1 Het plaatsen van berichten

Berichten kun je plaatsen door links in het menu te klikken op 'create post'.



- 1) Selecteer links het netwerk (of meerdere netwerken) waarvan je een bericht wilt delen.
- 2) Typ eronder jouw bericht.
- 3) Bijlage toevoegen? Sleep een bestand hierheen of upload een bestand vanaf je device.
- 4) Op een ander moment versturen? Klik op de schedule for later en selecteer de datum en tijd.

Je kunt het bericht direct verzenden of opslaan als concept.

### 5.2 Het reageren op berichten

Wanneer je wilt reageren op een bericht, ga dan naar het board 'posts & mentions'.



Onderaan de post (in dit geval Twitter) kun je kiezen of je erop wilt reageren, liken, delen of een privé bericht stuurt.

## Bijlage 1 – Zoekopdrachten binnen Hootsuite

### Examples

Zoekopdracht	Toon resultaten...
twitter search	containing both "twitter" and "search".
"owls rock"	containing the exact phrase "owls rock".
ninjas OR pirates	containing either "ninjas" or "pirates" (or both).
super -man	containing "super" but not "man".
#followfriday	containing the hashtag "followfriday".
from:HootSuite	sent from person "hootsuite".
to:invoke	sent to person "invoke".
@memelabs	referencing person "memelabs".
colbert since:2008-07-27	containing "colbert" sent since "2008-07-27"
w00t until:2008-07-27	containing "w00t" sent up to "2008-07-27".
unicorns :)	containing "unicorns" with a positive attitude.
fail :(	containing "fail" and with a negative attitude.
bacon ?	containing "bacon" and asking a question.
rainbows filter:links	containing "rainbows" and linking to URLs.

Dit zijn de voorbeelden die Hootsuite zelf geeft. Een andere handige functie is het beperken van de berichten tot de Nederlandstalige berichten. Je voegt dan aan de zoekopdracht *lang:nl* toe.

Bijvoorbeeld: rotterdam haven lang:nl