

Raadsbrief ter informatie

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Aan de raad van de gemeente Almelo

Doorkiesnummer
541393

Behandeld door
H.M. Davids

Datum
19 november 2019

Onderwerp
Vertraging / ontstane problemen bij invoering WhatsApp

Geachte raadsleden,

De gemeente Almelo wil graag een dienstbare overheid zijn, verbonden zijn met de stad en ook bereikbaar zijn via digitale communicatiemiddelen zoals Twitter en WhatsApp. Oorspronkelijk was de planning daarom, om op maandag 28 oktober te starten met WhatsApp als nieuw modern klantkanaal.

Begin oktober eerste signalen (landelijke) problemen gebruik WhatsApp

Begin oktober bereikte ons de eerste signalen, dat WhatsApp Nederlandse gemeenten zou verbieden om vanaf 7 december 2019 gebruik te maken van WhatsApp.

Huidige situatie

Door overleg tussen de VNG (en tussenleveranciers) en WhatsApp, blijkt dat gemeenten moeten overstappen naar WhatsApp zakelijk. De argumentatie is gelegen in het verdienmodel van WhatsApp. WhatsApp zakelijk is namelijk niet gratis. Aansluiting kan door een betaald abonnement af te nemen. De prijsstelling hiervan is op dit moment nog onvoldoende bekend.

Daarnaast kan WhatsApp zakelijk naar verwachting pas in het voorjaar 2020 aan gemeenten worden geleverd. Dit kan echter ook later worden. Deze overgang maakt deel uit van wereldwijd gewijzigd beleid van WhatsApp, met een bijbehorende planning.

Vanaf 7 december 2019 mogen gemeenten geen gebruik meer maken van de standaard (gratis) WhatsApp. WhatsApp dreigt met hoge boetes en afsluiting (van WhatsApp maar ook van Facebook) als gemeenten toch de gratis variant (blijven) gebruiken.

Hierdoor ontstaat het probleem dat veel gemeenten tussen 7 december 2019 en de overgang in het voorjaar naar WhatsApp zakelijk tijdelijk geen communicatie via WhatsApp kunnen aanbieden. Dit probleem heeft de absolute prioriteit en aandacht van de VNG.

Via de VNG is gecommuniceerd dat WhatsApp zakelijk als afzonderlijke app een alternatief kan zijn. Voor ons als grotere gemeente is dit echter geen reëel alternatief omdat grotere aantallen WhatsApp berichten hiermee niet praktisch beheerd en beheerst kunnen worden. Bovendien voldoen we dan niet aan de plicht dat WhatsApp-berichten gearchiveerd moeten worden.

Gevolgen voor de invoering van WhatsApp in Almelo

Wij zijn gelukkig nog (net) niet gestart met het aanbieden van WhatsApp en lopen dus geen juridisch risico. Wij wachten de uitkomst van de besprekingen tussen de VNG en WhatsApp op dit moment af. Op basis van de nieuwe prijsstelling en voorwaarden van WhatsApp zakelijk zullen wij het gebruik van WhatsApp, op het moment dat dit kan, opnieuw beschouwen en kijken of de invoering van WhatsApp zakelijk haalbaar is.

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Almelo,
de secretaris, de burgemeester,

F.W. van Ardenne

A.J. Gerritsen