

Aan de VVD fractie
t.a.v. Quirine Munnich

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Bezoekadres:
Haven Zuidzijde 30
7607 EW Almelo

telefoon: (0546) 54 11 11
e-mail: gemeente@almelo.nl
internet: www.almelo.nl

Uw brief	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
15 november 2018	n.v.t.	UIT - 1884995	11 december 2018
Bijlage(n)	Doorkiesnummer	Behandeld door	Zaaknummer
geen	0546-54 11 11	S. Neesan	DCS - 1862472

Onderwerp
Beantwoording schriftelijke vragen WhatsApp

Geachte mevrouw Munnich,

Op 15 november heeft u aan ons college een aantal schriftelijke vragen gesteld over het gebruik van WhatsApp. Met deze brief beantwoorden wij uw vragen.

1. *Is er in het verleden ooit nagedacht over het gebruik van WhatsApp als communicatiemiddel voor de inwoners van Almelo?*

WhatsApp is in enkele jaren tijd qua gebruik sterk gegroeid. In het coalitieakkoord "Ambitie, Daadkracht en Vertrouwen 2018-2022", hebben de coalitiepartijen geschreven dat de gemeente Almelo via moderne digitale communicatiemiddelen zoals Twitter en WhatsApp bereikbaar wil zijn. Tot nu toe is, vanwege de beschikbare randvoorwaarden en het opdoen van benodigde ervaring, gekozen om eerst (gefaseerd) voorrang te geven aan het goed organiseren van het Facebook- en Twitteraccount van onze gemeente.

2. *Hoe staat u tegenover het gebruik van WhatsApp als communicatiemiddel voor de inwoners van Almelo?*

We zijn als college enthousiast over WhatsApp en staan positief tegenover het gebruik ervan. Voor de invoer zijn kaders en bijbehorende randvoorwaarden nodig. Deze gaan wij in het eerste kwartaal van 2019 ontwikkelen. Een voorbeeld van zo'n kader is de tijden waarop men antwoord via WhatsApp kan verwachten en de kosten die hiermee samenhangen.

3. *In hoeverre bent u het met ons eens dat het gebruik van WhatsApp als communicatiemiddel bijdraagt aan het beeld van een dienstverlenende en bereikbare gemeente doordat er meer wordt aangesloten bij de huidige communicatiekanalen van de inwoners en het contact laagdrempelig wordt?*

De inwoners van Almelo zijn divers. Zij hebben hun eigen voorkeuren hoe zij met ons als gemeente willen communiceren. WhatsApp vult (mits goed ingericht) hierbij een communicatiebehoefte van een deel van onze inwoners in en kan daardoor mede bijdragen aan het beeld van een dienstverlenende en bereikbare gemeente. WhatsApp heeft zijn eigen karakter (bondig, snelle reacties) maar heeft onder andere hierdoor ook zijn beperkingen en grenzen.

4. *Wat zijn de consequenties van het gebruik van WhatsApp voor de huidige personeelsbezetting van de gemeente?*

Daarover kunnen wij op dit moment nog geen uitspraken doen. Dit is afhankelijk van de kaders en bijbehorende randvoorwaarden die wij voor de invoer van WhatsApp zullen ontwikkelen.

5. *Hoe kan gewaarborgd worden dat inwoners die contact zoeken via WhatsApp met de gemeente ook daadwerkelijk binnen een redelijke termijn antwoord krijgen van de gemeente Almelo?*

De te ontwikkelen kaders en bijbehorende randvoorwaarden waarborgen dit.

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