

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Zitting van 10 december 2019
Dienstverlening - Ontvangst

10 2019_B&W_00590 Informatienota update Whatsapp - informeren

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder;
de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl

Zijn eveneens aanwezig:

mevrouw Henriëtte de Jong, loco-gemeentesecretaris

Afwezig:

mevrouw J. Groot de, Secretaris

Samenvatting

Het afgelopen jaar hebben we de nodige stappen gezet in de doorontwikkeling van de social media. Met deze social media zoeken we de interactie op met én willen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor onze inwoners en ondernemers. Het sluit aan bij de resultaten van een enquête onder het inwonerspanel, waarin we specifiek gevraagd hebben naar de behoefte aan contact via social media. In deze informatienota leest u wat we gedaan hebben, waar we nu staan en wat nog in de pijplijn zit.

Informatienota

Inleiding

Het afgelopen jaar zijn we druk bezig geweest met de doorontwikkeling van de social media. Met deze social media zoeken we de interactie op met én willen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor onze inwoners en ondernemers. Zo hebben we onze zakelijke communicatie via Twitter uitgebreid, heeft LinkedIn zowel qua vorm als qua inhoud een facelift gekregen om ons als werkgever nog beter te profileren en zijn we begin maart gestart met Facebook. Om onze inzet via de sociale media goed te kanaliseren hebben we een contentkalender opgezet. Met deze kalender plannen we vooruit in de tijd en zorgen we voor de juiste content op het juiste moment. Hierdoor kunnen we proactief inspelen op de informatiebehoefte van onze inwoners. Ook hebben we intern afspraken gemaakt over verwachtingsmanagement en in dat kader een responsematrix opgezet waarin staat wie binnen welke termijn op berichten en vragen reageert. Onze monitoringstool geeft daarnaast een goed beeld van onze eigen berichtgeving op social media én wat er leeft en speelt in onze samenleving.

Met onze inzet op social media spelen we in op de behoefte die is uitgesproken door het inwonerspanel dat we begin dit jaar hierop bevraagd hebben. Naast de genoemde social media (Twitter, LinkedIn en Facebook) werd ook WhatsApp genoemd als middel om met de gemeente in contact te komen. Mede naar aanleiding hiervan hebben we besloten Whatsapp voor het einde van dit jaar te lanceren. Rondom Whatsapp zijn de laatste tijd een aantal ontwikkelingen geweest. Daarover informeren wij u graag met deze informatienota.

Kernboodschap

Over WhatsApp en andere online mogelijkheden.

De afgelopen tijd is onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor Whatsapp. Hierbij kwamen we uit op de zakelijke variant van WhatsApp, de zogenaamde WhatsApp Business API voor grote bedrijven. Deze variant is op een eenvoudige wijze te integreren in onze monitoringstool Obi4wan. Daarmee maakt het integraal deel uit van het social media pakket én de bijbehorende contentkalender die we inzetten. De afgelopen tijd zijn er echter rondom WhatsApp (en met name het gebruik ervan door overheden) ontwikkelingen die ons hebben doen besluiten (nog) niet met WhatsApp te starten. Nadat WhatsApp in november een willekeurig aantal gemeenten van het platform heeft verwijderd, kwam begin december de waarschuwing dat vanaf dat moment geen enkele overheid WhatsApp nog kan inzetten. De meeste overheden hebben ervoor gekozen te stoppen met het aanbieden van WhatsApp, een enkeling kijkt of er toch nog een mogelijkheid is om het platform te blijven gebruiken. Juridische sancties daarop zijn niet uit te sluiten. Aangezien het besluit van WhatsApp de nodige consequenties heeft – zeker voor de gemeenten die het al hebben ingezet – is het denkbaar dat er op termijn toch nog een oplossing komt. Uiteraard houden we dit scherp in de gaten.

Ondertussen kijken we vooruit naar (nieuwe) online alternatieven om in te spelen op de behoefte van onze inwoners en ondernemers aan rechtstreeks, persoonlijk en laagdrempelig digitaal contact. Zo onderzoeken we de mogelijkheid van een live chat functie op onze website en kijken we welke nieuwe oplossingen zich aandienen. Van deze ontwikkelingen blijven we u uiteraard op de hoogte houden. Daarnaast komen we op termijn bij u terug met een bredere visie op het gebied van communicatie.

Consequenties voor de gemeente

-

Communicatie

Alle betrokkenen houden we op de hoogte van de ontwikkelingen.

Besluit

Beslispunt 1

Het college besluit de informatienota update Whatsapp vast te stellen.