

Overdracht College-Raad

Datum 12 oktober 2017

onderwerp	Beantwoording artikel 45 vragen CDA Gebruik Whatsapp door gemeente Zwolle
portefeuillehouder	Henk Jan Meijer
informant	Spijkerman, Richard (2381)
medeopstellers	
afdeling	KCC
bijlagen	Voorstel: Informatienota Beantwoording artikel 45 vragen CDA Gebruik Whatsapp door gemeente Zwolle Bijlage: Vragen CDA - Gebruik WhatsApp door de Gemeente Zwolle

Voorgesteld besluit raad

kennis te nemen van: - De beantwoording van de artikel 45 vragen inzake gebruik WhatsApp door de gemeente Zwolle, ingediend door het CDA.

Informatienota voor de raad

Datum 28 september 2017

Onderwerp	Beantwoording artikel 45 vragen CDA inzake gebruik WhatsApp
Versienummer	V0.1

Portefeuillehouder H.J. Meijer

Informant H.M. Spijkerman
Afdeling Inwonerszaken / PU
Telefoon 038 498 2381
Email HM.Spijkerman@zwolle.nl
Bijlagen --

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

- De beantwoording van de artikel 45 vragen inzake gebruik WhatsApp door de gemeente Zwolle, ingediend door het CDA.

Datum 28 september 2017

Inleiding

Door het CDA zijn schriftelijke vragen gesteld inzake het gebruik van WhatsApp door de gemeente Zwolle op basis van art. 45 RvO. Hierbij ontvangt u op deze vragen een reactie.

Beantwoording vragen

Beantwoording vraag 1: Op welke manier heeft de Gemeente Zwolle het gebruik van WhatsApp opgezet? Loopt dit via een eigen lijn, of wordt er gebruik gemaakt van bedrijven die service verlenen?

De gemeente Zwolle heeft de beantwoording van vragen via WhatsApp bij het eigen Klantcontactcentrum (KCC) belegd. Voor het technisch ontvangen en versturen van WhatsApp-berichten maakt de gemeente gebruik van het product OBI4wan.

Beantwoording vraag 2: Welke financiële, organisatorische en communicatieve gevolgen verwacht het college voor het gebruik van WhatsApp naar aanleiding van deze berichtgeving?

Deze gevolgen zijn op dit moment niet in te schatten. Om dit goed te kunnen beoordelen dient eerst afgewacht te worden welke plannen WhatsApp heeft met zakelijke gebruikers. Deze plannen zijn op dit moment nog niet bekend.

Los van de keuze die WhatsApp maakt, is de gemeente via diverse andere digitale kanalen bereikbaar voor het doen van bijvoorbeeld een melding openbare ruimte.

Beantwoording vraag 3: Kan het college de gebruikservaring van WhatsApp van zowel de Gemeente Zwolle als bewoners kwantificeren? Zo ja: dan graag een dergelijke evaluatie toevoegen aan de beantwoording van deze vragen. Zo nee: waarom niet?

Op dit moment worden hoofdzakelijk nog meldingen openbare ruimte aangenomen via WhatsApp. Er wordt nog een evaluatie gehouden van de ervaringen van de gebruikers. Dit jaar zijn er 889 berichten via WhatsApp verstuurd naar het KCC. Dit aantal stijgt naar verwachting vanaf oktober, omdat de verwijzing naar WhatsApp dan als pilot een prominentere plek krijgt op de contactpagina van Zwolle.nl.

Beantwoording vraag 4: Is er een evaluatiemoment gepland voor het gebruik van WhatsApp in de Gemeente Zwolle?

Er is een evaluatie gepland. Deze zal voor 1 april 2018 gereed zijn.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris