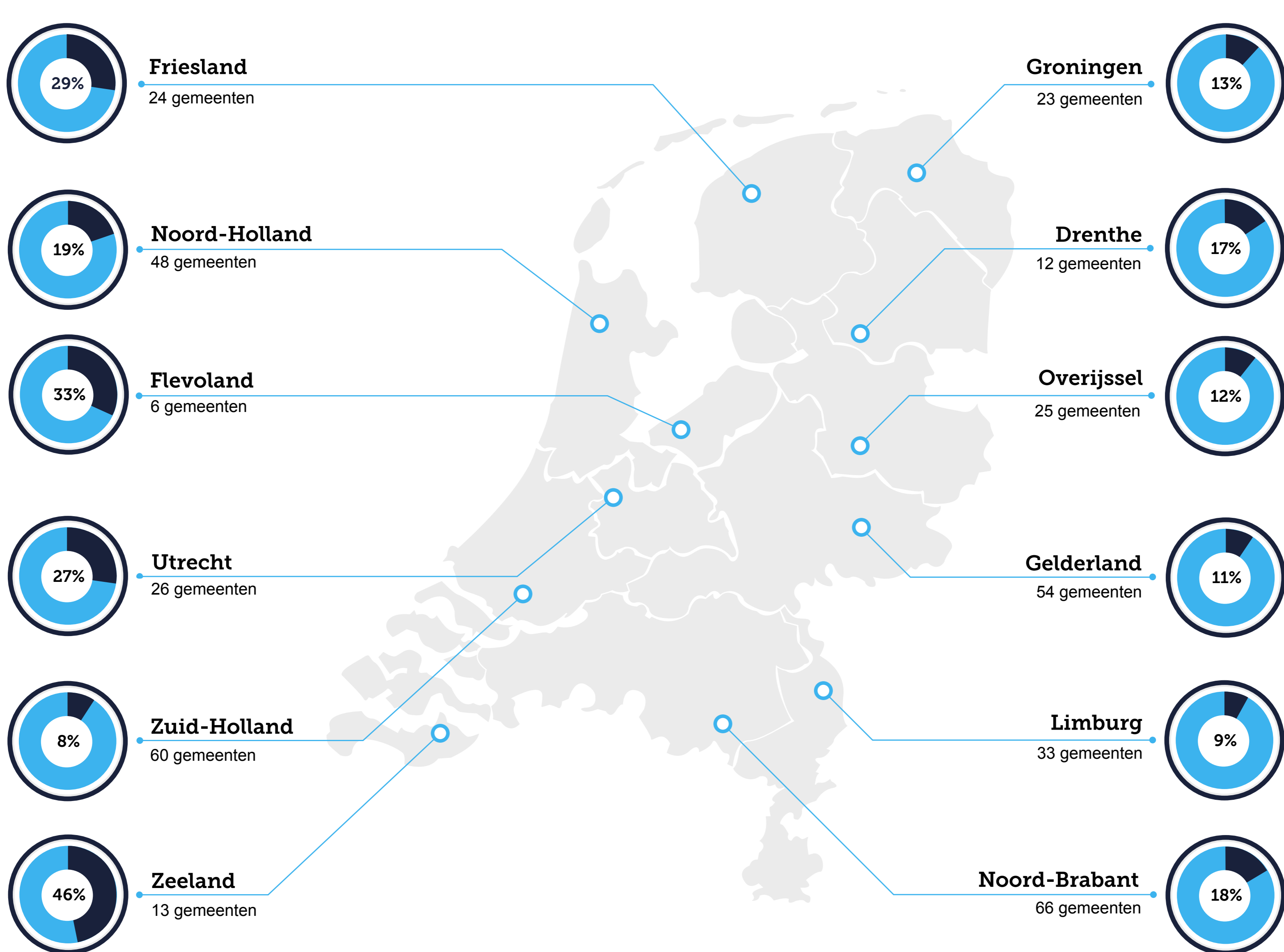


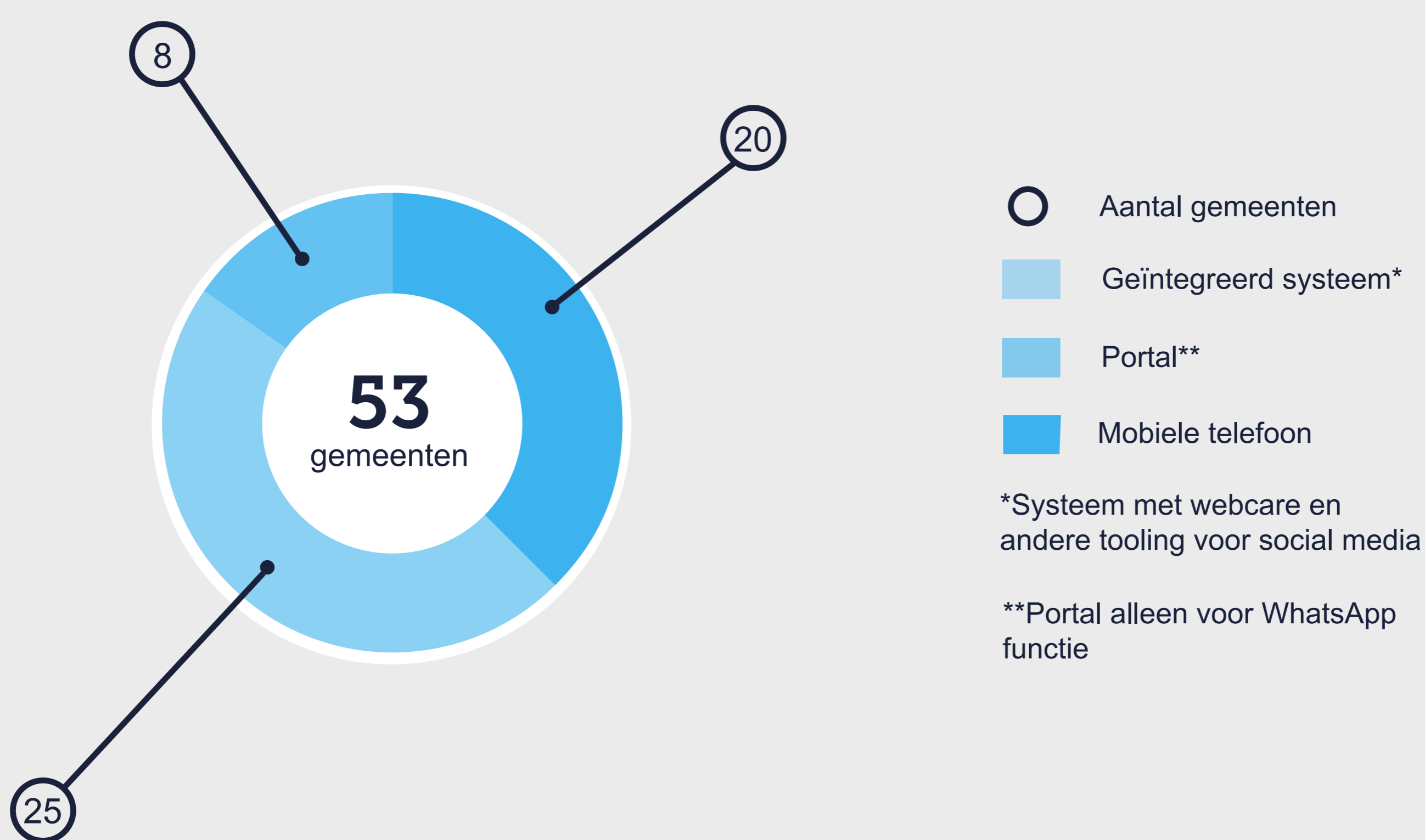
WhatsApp voor gemeenten:

Hoe zetten gemeenten WhatsApp in als communicatiekanaal naar inwoners?

65 Nederlandse gemeenten zijn actief op WhatsApp.

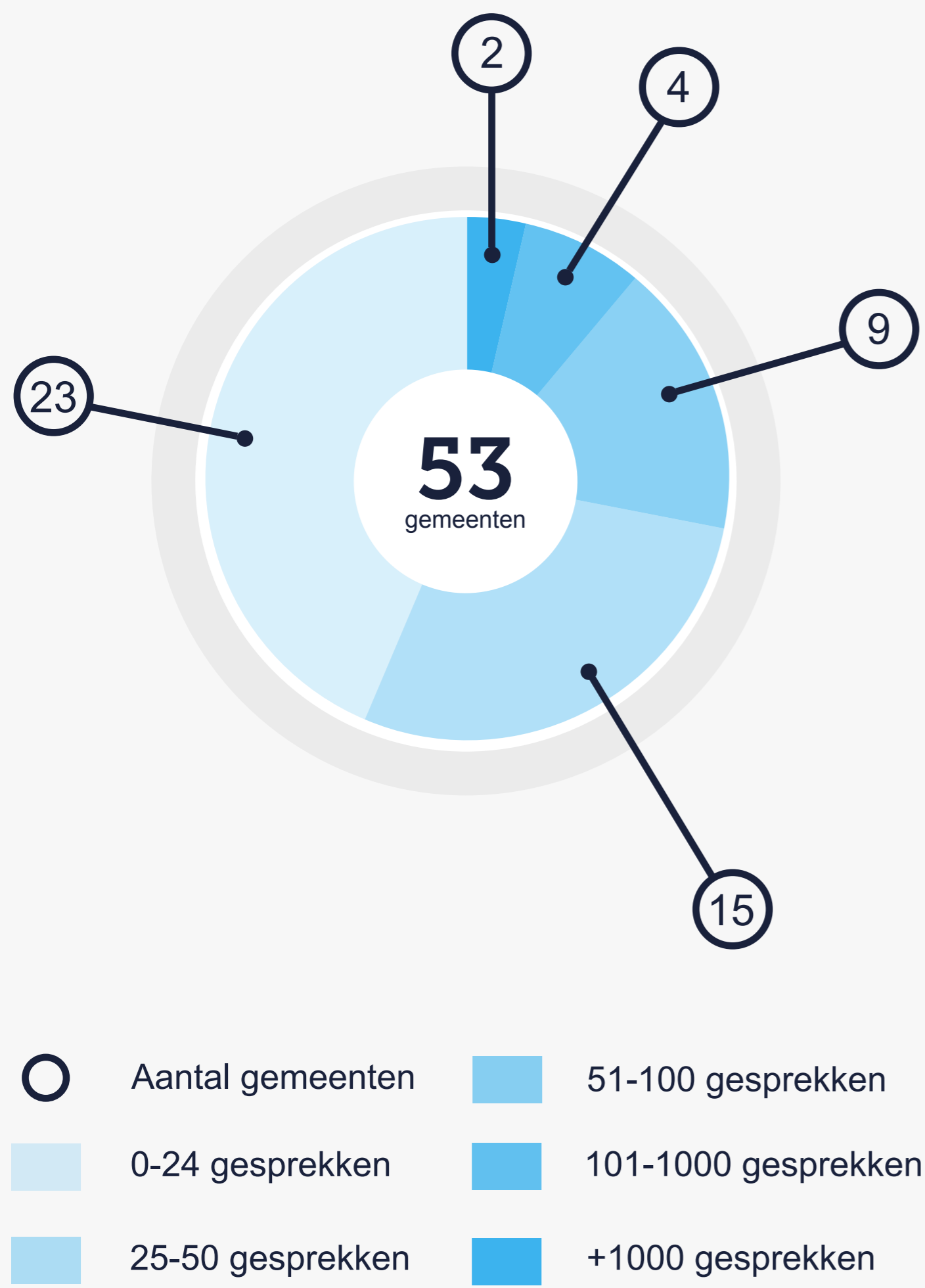


In totaal namen 53 gemeenten deel aan dit onderzoek. 20 gemeenten maken voor het ontvangen en versturen van WhatsApp-berichten gebruik van een mobiele telefoon en 25 gemeenten van een WhatsApp portal.



De meeste Nederlandse gemeenten voeren tussen de 0 en 50 gesprekken per week.

43% van de gemeenten antwoordt binnen 5 minuten op vragen via WhatsApp.



52% van de gemeenten geeft aan dat de klanttevredenheid via WhatsApp hoger is dan via andere kanalen zoals mail, telefoon en websitecommunicatie.

Gemeenten zijn enthousiast over WhatsApp. 91% geeft aan WhatsApp voor de komende drie jaar als blijvend communicatiekanaal te zien.

