

Geachte lezer,

Hierbij ontvangt u het rapport over het onderzoek wat ik voor eGem heb gedaan, als student HBO van InHolland in Haarlem.

De algemene vraag van eGem was:

“In welke mate de gemeenten WhatsApp inzetten als communicatiemiddel naar haar inwoners?”

De antwoorden kunt u lezen in het rapport. Ik geef vast één van de conclusies prijs, namelijk dat alle gemeenten die WhatsApp inzetten, denkt dat het een blijvend communicatiekanaal is. Van deze gemeenten gaat zelfs 90% ervan uit de komende drie jaar met WhatsApp verder te gaan. Dus, aan de circa 300 gemeenten die WhatsApp nog niet gebruiken, het wordt hoog tijd!

Ik heb dit onderzoek met plezier uitgevoerd en hoop dat iedereen zijn of haar voordeel hiermee kan doen. Ik dank verder eGem voor deze mogelijkheid en ervaring. Ik wens eGem (en SaySimple) veel succes met het inzetten van veilige en gebruiksvriendelijke software voor de (lokale)overheid en mogelijk daarbuiten.

U kunt dit rapport per PDF ontvangen door een email te sturen naar info@egem.nl. Ook kunt u het rapport downloaden op www.egem.nl.

Met vriendelijke groet,

Stan van Marle
stanvanmarle@gmail.com

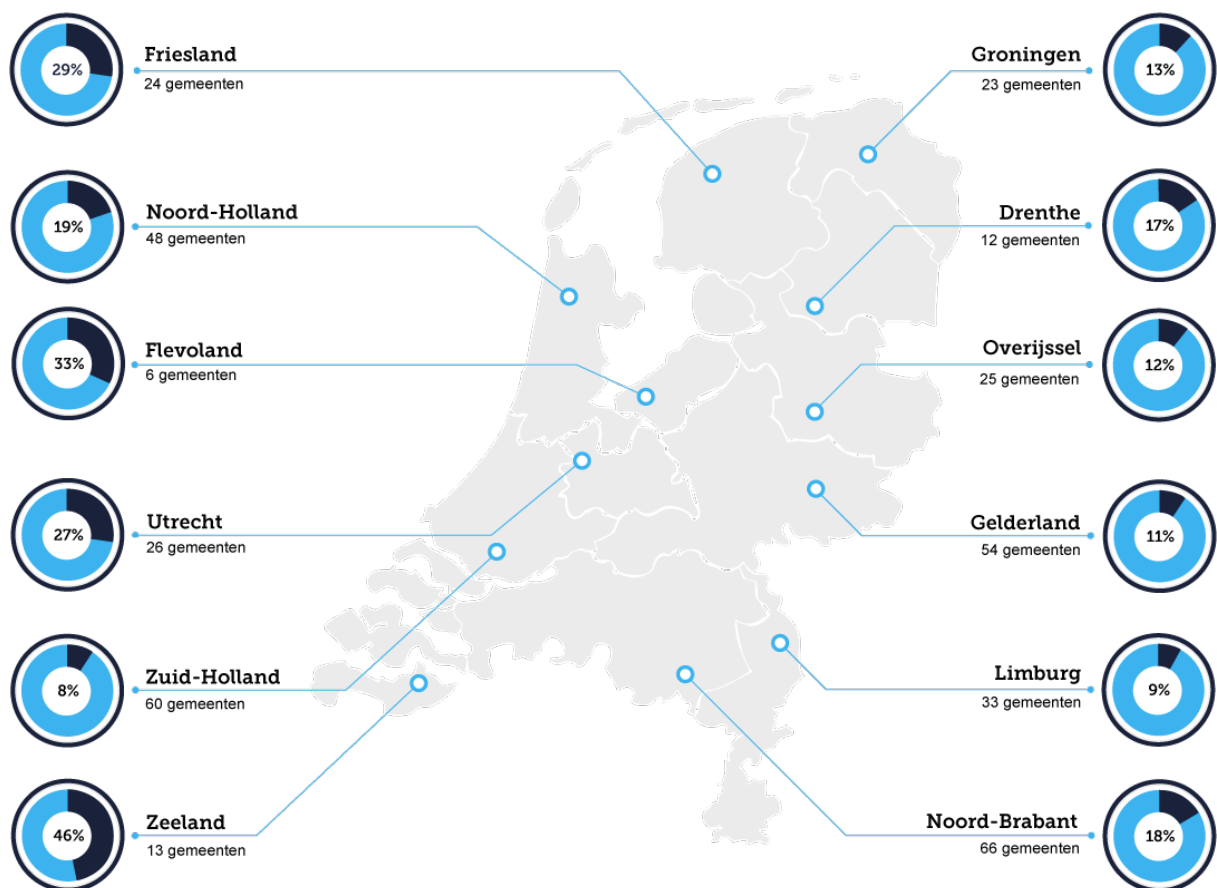
Inhoud

1. Samenvatting.....	3
2. Inleiding.....	7
2.1 Aanpak en scope	7
3. WhatsApp toegepast in de praktijk.....	8
3.1 Vervangt WhatsApp iets of komt er een kanaal bij?	8
3.2 Ervaringen van gemeente Terneuzen (september 2014), gemeente Lelystad en gemeente Schagen	8
3.3 Wat adviseren andere gemeenten?.....	9
4. Het onderzoek.....	10
4.1 . Hoeveel inkomende WhatsApp gesprekken voert de gemeente op wekelijkse basis?	11
4.2 Hoelang duurt een WhatsApp gesprek gemiddeld?	11
4.3 Is de 'klanttevredenheid' over de communicatie via WhatsApp:	12
4.4 Gebruikt uw gemeente WhatsApp ook voor interne communicatie?	12
4.5 Voor de communicatie van WhatsApp, maakt uw gemeente gebruik van?	13
4.6 Is WhatsApp de komende 3 jaar een blijvend communicatie medium van uw gemeente voor inwoners?.....	14
5. Conclusies en aanbevelingen	15
5.1 Hoeveel inkomende gesprekken?	15
5.2 Duur van het gesprek	15
5.3 Klanttevredenheid	15
5.4 Intern gebruik van het kanaal	16
5.5 Mobiele telefoon, portal of systeem.....	16
5.6 WhatsApp blijvend?	16
5.7 Overige informatie van commerciële partijen	16
6. Dankwoord.....	17
7. Gebruikte bronnen.....	18

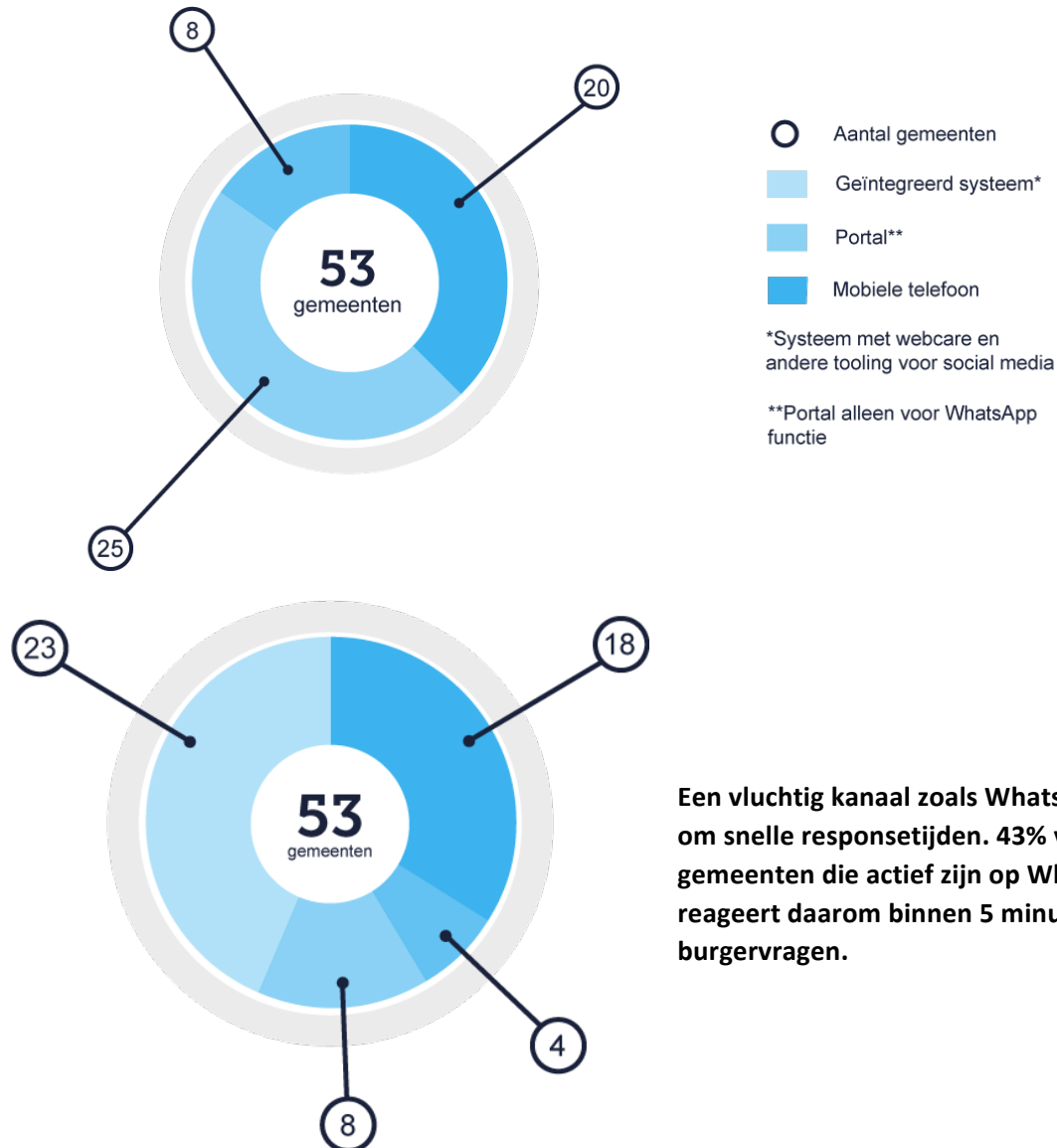
1. Samenvatting

De belangrijkste resultaten uit het onderzoek worden hieronder gepresenteerd. Het complete onderzoek vindt u in hoofdstuk drie van dit rapport.

65 Nederlandse gemeenten zijn al actief op WhatsApp. In de provincie Zeeland bevindt zich procentueel gezien de grootste groep.



Van de 65 gemeenten hebben 53 gemeenten deelgenomen aan dit onderzoek. Van deze groep maken 20 gemeenten gebruik van een mobiele telefoon, 8 van een geïntegreerd webcare systeem en 25 van een WhatsApp portal.



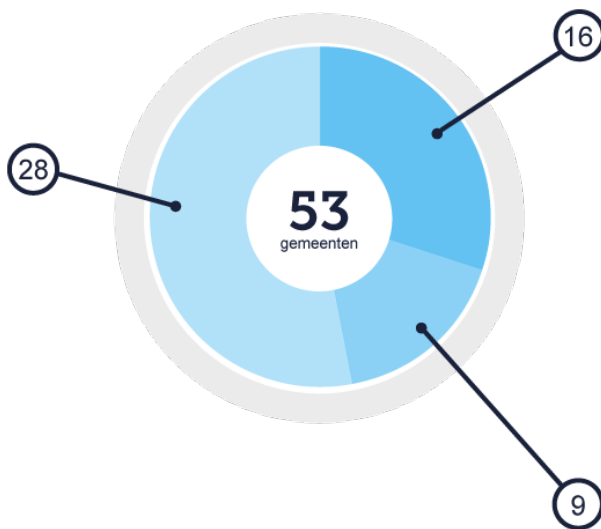
Een vluchtig kanaal zoals WhatsApp vraagt om snelle responsetijden. 43% van de gemeenten die actief zijn op WhatsApp reageert daarom binnen 5 minuten op burgervragen.





De meeste gemeenten voeren tussen de 0 en 50 gesprekken per week. Burgers reageren echter zeer positief op het kanaal. Het is daarom een kwestie van tijd totdat gemeenten meer berichten zullen ontvangen.





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



91% van de gemeenten is positief over de inzet van WhatsApp als contactkanaal en ziet WhatsApp zeker de aankomende drie jaar als blijvend medium



2. Inleiding

Communicatie is de afgelopen jaren veranderd. Dat is interessant om verder te bekijken. Er zijn vele invalshoeken om dat te doen. Op de vraag of ik een onderzoek kon doen en met welk onderwerp, kwam het gebruik van WhatsApp ter sprake. Ik ben 20 jaar en 'opgegroeid' met nieuwe media. Mijn generatie WhatsAppt er op los. Maar hoe gaan organisaties hier mee om? Kunnen die mee in alle ontwikkelingen? Wat is een hype en wat is blijvend? Leuke gesprekken hebben we hierover gevoerd. Mijn onderzoek heeft uiteraard te maken met een beperkte omvang en tijd. Ik had maar twee weken, zodoende is dit onderzoek alleen voor gemeenten en behandelt een klein aantal vragen. Ik hoop dat u uw voordeel ermee kunt doen.

2.1 Aanpak en scope

Allereerst heb ik van internet alle WhatsApp nummers verzameld. Van de 390 gemeenten zijn er nu 65 met een algemeen WhatsApp nummer, dat toegevoegd is op de website bij het kopje 'Contact'. Een aantal gemeenten die samenwerken of ambtelijk gefuseerd zijn hebben een gezamenlijk nummer. Zo zijn er in werkelijkheid minder KCC's met WhatsApp.

Vervolgens heb ik met twee whatsapp-berichten het onderzoek gedaan. Het eerste bericht was om mezelf voor te stellen en het tweede bericht waren de zes korte vragen:

"Geachte Gemeente,

Ik ben Stan van Marle en studeer op het HBO. Ik doe voor eGem een onderzoek naar de communicatie met behulp van WhatsApp bij gemeenten. Ik stel het zeer op prijs als u mij de antwoorden kunt 'appen' op de volgende 6 vragen:"

1. Hoeveel inkomende WhatsApp gesprekken voert de gemeente op wekelijkse basis?

2. Hoelang duurt een WhatsApp gesprek gemiddeld?

3. Is de 'klanttevredenheid' over de communicatie via WhatsApp:

A. hoger. B. gelijk of C. lager dan andere vormen zoals mail, telefoon in website communicatie?

4. Gebruikt uw gemeente WhatsApp ook voor interne communicatie?

5. Voor de communicatie van WhatsApp, maakt uw gemeente gebruik van?

A. een mobiele telefoon

B. een geïntegreerd systeem, of

C. een portal?

6. Is WhatsApp de komende 3 jaar een blijvend communicatie medium van uw gemeente voor inwoners?

 *Ja of nee?*

3. WhatsApp toegepast in de praktijk

3.1 Vervangt WhatsApp iets of komt er een kanaal bij?

Met de opkomst van een extra communicatiekanaal zou dit kunnen leiden tot een daling van het aantal telefoongesprekken in het KCC. Deze verschuiving is een onderwerp wat buiten de scope van dit onderzoek valt. Hoewel de verschuiving wel aannemelijk is, zeker omdat commerciële organisaties als Coolblue en Transavia dit hebben bevestigd. Elk whatsappbericht is geen telefoontje of een mail, daarmee is de verwachting dat het KCC wordt ontlast.

3.2 Ervaringen van gemeente Terneuzen (september 2014), gemeente Lelystad en gemeente Schagen

Op de site van FrankWatching is in een onderzoek te lezen dat de klanttevredenheid hoog is (8,4), het middel wordt namelijk al gebruikt in gemeenten als buurtpreventie, iets wat we met dit onderzoek buiten beschouwing hebben gelaten.¹

De redenen voor de inzet van WhatsApp die daar worden gegeven is dat het middel efficiënt is, aansluit bij het gedrag van de burgers en laagdrempelig is. Het gemak om dit middel in te voeren is een reden om snel en zonder poespas te beginnen. Medewerkers snappen het middel, omdat ze het zelf ook gebruiken, managementrapportages zijn eenvoudig op te stellen en het gebruik van een portal via een desktop zorgt voor professioneel gebruik. De waardering voor het snelle reageren is motiverend voor alle betrokkenen. De beantwoording gaat snel en gemakkelijk.

Het gebruik heeft wel een aanloop nodig, het heeft tijd nodig voordat het onder de burgers bekend is dat de gemeente Whatsapp gebruikt. Vrijwel alle interviews en beschikbare publicaties geven aan, dat WhatsApp aan te bevelen is om in te zetten als communicatiemiddel.

Uit het jaarlijkse onderzoek (februari 2016) naar sociale media en gemeenten van FrankWatching, blijkt dat 11 procent van de 390 gemeenten WhatsApp gebruikt als extern communicatiekanaal in 2015.² Dus 42 gemeenten. Nu zijn dat er al 65 van 390, dit is een stijging van bijna 17% in een jaar tijd.

Gemeente Lelystad startte haar 'appcare' medio augustus. Gemeente Terneuzen is dé ervaringsdeskundige in Nederland en gebruikt al twee jaar WhatsApp als webcarekanaal. Gemeente Schagen, Terneuzen en Lelystad delen hun ervaringen bij het gebruik van Whatsapp. De ervaringen zijn nog steeds startend en schoorvoetend, omdat de grote groep gemeenten nog moet beginnen met implementeren. Voor overwegende gemeenten zijn de ervaringen bij andere gemeenten interessant als oriëntatie op het gebruik van WhatsApp.

¹ M. Kleinhans, N. Loeffen, D. Kok, Vervangt WhatsApp de telefoon bij gemeenten? [onderzoek], 19 oktober 2016, <https://www.frankwatching.com/archive/2016/02/18/vervangt-whatsapp-telefoon-gemeenten/>

² Vlg. Kleinhans, Loeffen, Kok 2016.

3.3 Wat adviseren andere gemeenten?

De verwachtingen van burgers bij het nieuwe medium zijn extra hoog, zegt Terneuzen:

“Burgers verwachten dat je heel snel antwoord geeft. Vaak ook buiten werktijd, ondanks dat we breed bekend maken dat we alleen tijdens kantooruren reageren. Door het medium zelf hebben burgers mogelijk de verwachting dat er altijd iemand naar WhatsApp kijkt.”

Lelystad adviseert ook rekening te houden met een andere verwachting:

“Mensen verwachten echt antwoord, ook bij minder concrete vragen. Met antwoorden laten liggen kom je nog wel eens weg op Twitter, maar via WhatsApp moet je echt aan de slag.”

De ervaring zal leren of WhatsApp tot minder klantcontact op andere kanalen zoals de telefoon gaat leiden. Daarover zijn wij ook wel benieuwd naar, maar op dit moment zijn daar nog weinig statistieken over.”

Waarom kiest de gemeente Schagen voor WhatsApp?

“De gemeente Schagen gebruikt onder andere al Facebook en Twitter om inwoners te informeren over nieuws binnen de gemeente als aanvulling op haar KCC. De combinatie met WhatsApp werd daarom snel gemaakt. “Twitter wordt vooral gebruikt voor het zenden van nieuws. Facebook ook, al gebruiken we dat vooral om in gesprek te gaan met onze inwoners. WhatsApp zien wij als een verdere verbetering van onze dienstverlening. Het is voor burgers een laagdrempelige manier om in gesprek te zijn met onze inwoners”, aldus Marco Rijstenberg.”

De gemeente heeft een aantal uitgangspunten voor het kanaal op papier gezet. “Het moeten eenvoudige vragen zijn en beslist geen vragen met betrekking tot persoonsgegevens”, zo zegt Rijstenberg. “Wel promoten we om zoveel mogelijk vragen digitaal te stellen, zodat de wachtrij voor onze fysieke balie afneemt. Het prettige van deze nieuwe mogelijkheden is dat collega’s creatief worden en communicatie steeds verder moderniseert. En dat op een professionele manier.”

Op de vraag wat je andere gemeenten zou adviseren, antwoordt Terneuzen kort:

“Just do it!”

Lelystad adviseert:

“Om te beginnen met een project dat leeft onder bewoners of waarvan je verwacht dat het reuring veroorzaakt. Ook is een goede organisatie van de backoffice volgens hen een voorwaarde.”

Wat zou de gemeente Schagen aan andere gemeenten mee willen geven?

“Door WhatsApp als contactkanaal te implementeren, laat de gemeente Schagen zien het haar burgers zo eenvoudig mogelijk te maken om contact op te nemen. Vanuit het oogpunt van dienstverlening naar de burger kun je eigenlijk niet meer om WhatsApp heen. Bijna iedereen heeft WhatsApp.”

4. Het onderzoek

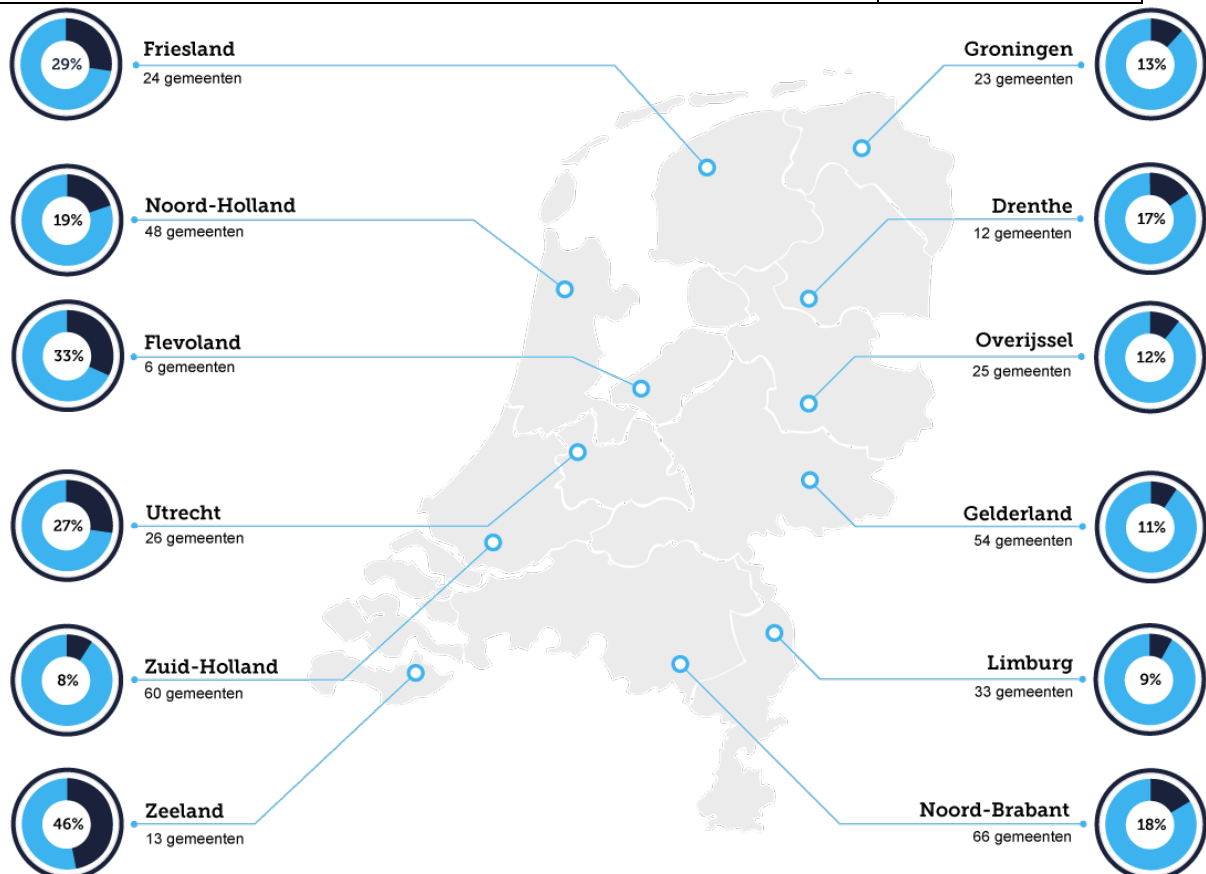
De respons van 53 op 65 gemeenten die WhatsApp hebben is hoog te noemen, 82%

Reactiesnelheid op het onderzoek:

Gevraagd	Aantal gemeenten
Gemeenten gevraagd	65
Gemeenten reactie binnen 48 uur	35
Gemeenten reactie binnen 1 week	53
Gemeenten zeggen dat de reactie nog komt.... (niet meegenomen in het onderzoek)	5
Geen reactie	6
1 gemeente gebruik het niet extern maar voor speciale doeleinden	1

Inwoners per gemeente:

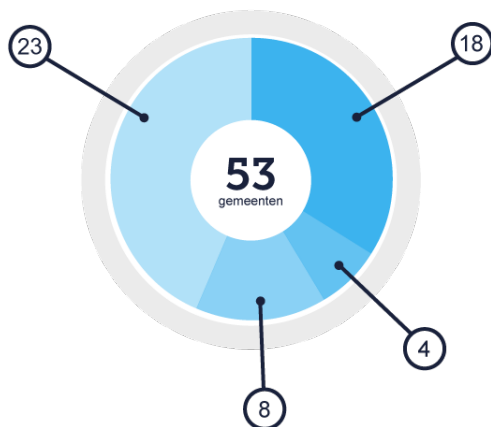
Aantal inwoners	Aantal gemeenten
<25.000 (173)	20 (12%)
25.000-50.000 (141)	24 (17%)
50.000-100.000 (44)	6 (14%)
>100.000 (32)	13 (41%)
Totaal	65



4.1 . Hoeveel inkomende WhatsApp gesprekken voert de gemeente op wekelijkse basis?



4.2 Hoelang duurt een WhatsApp gesprek gemiddeld?

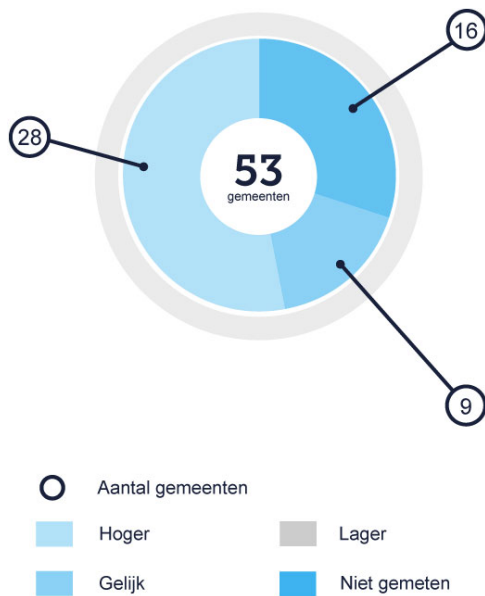


4.3 Is de 'klanttevredenheid' over de communicatie via WhatsApp:

A. hoger.

B. gelijk of

C. lager dan andere vormen zoals mail, telefoon in website communicatie?



4.4 Gebruikt uw gemeente WhatsApp ook voor interne communicatie?

Extern	34
Extern en Intern op de afdeling	19
Totaal	53

4.5 Voor de communicatie van WhatsApp, maakt uw gemeente gebruik van?

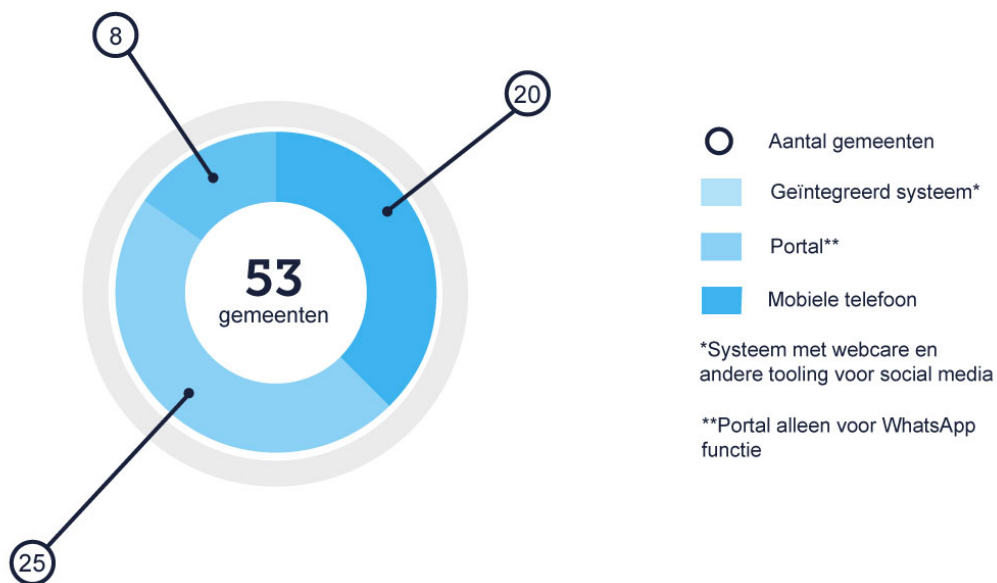
A. een mobiele telefoon

B. een geïntegreerd systeem, of

C. een portal?

 *systeem met webcare en andere tooling voor social media

 ** portal alleen voor WhatsApp functie



4.6 Is WhatsApp de komende 3 jaar een blijvend communicatie medium van uw gemeente voor inwoners?

🔗 *Ja of nee?*

🔗 *10 gemeenten gaven ja, tenzij er nieuwe ontwikkelingen op dit gebied plaats vinden*



5. Conclusies en aanbevelingen

Algemeen is te zien dat de meeste gemeenten in Zeeland WhatsApp gebruiken. In Zuid-Holland wordt Whatsapp procentueel het minst gebruikt. Bijna de helft van de grote gemeenten (>100k inwoners) gebruiken WhatsApp. Opvallend is dat hele grote gemeenten enorme aantallen krijgen te verwerken per week.

5.1 Hoeveel inkomende gesprekken?

Gemiddeld is het aantal wat duizenden overtreft bij de hele grote gemeente alleszeggend. WhatsApp is een kanaal wat erbij hoort, wat thuis hoort in onze samenleving en waar gemeenten op zouden moeten anticiperen.

Hoe kleiner de gemeenten hoe minder gesprekken, maar het heeft ook te maken met het bekend maken van het gebruik onder de burgers. Opvallend is dat door Terneuzen die al 2014 is gestart, bijna de helft van de Zeeuwse gemeenten dit middel inzet. Harde conclusies zijn er niet uit te trekken. Is het een contactmoment (via WhatsApp) dat anders niet was gekomen? Is er minder gebeld of minder email verstuurd? Dit zijn aannames die gedaan kunnen worden. In het bedrijfsleven zijn hier wel metingen naar gedaan. Daar blijkt inderdaad dat er procentuele dalingen van contactmomenten zijn van email en telefoon en dus voor de bedrijven aanzienlijke kostenbesparingen.

5.2 Duur van het gesprek

Een aantal gemeenten hebben de vraag opgevat, hoe snel men reageert op een vraag via WhatsApp. Dit was niet helemaal de bedoeling. Degene die hierop beantwoorden gaven antwoorden als binnen 4 uur, binnen 8 uur en binnen 24 uur.

De werkelijke duur van een gesprek is meestal zeer kort. Dat geeft aan hoe efficiënt dit middel is. Zowel de vragen als de antwoorden zijn kort en bondig, maar duidelijk genoeg voor de beantwoording.

5.3 Klanttevredenheid

Geen van de ondervraagden geeft een lager klanttevredenheid cijfer op. In de losse reacties komt naar voren dat de afdeling veel complimenten krijgt, dat de waardering direct gegeven wordt en dat de ervaring als zeer prettig ervaren worden. Het aantal respondenten dat een lagere klanttevredenheid opgeeft is nul, dat zegt genoeg. De medewerkers ervaren de positieve feedback van WhatsAppende inwoners als motiverend.

5.4 Intern gebruik van het kanaal

Bijzonder is dat geen gemeente het WhatsApp nummer inzet voor brede interne communicatie. Wel op afdelingsniveau wordt WhatsApp ingezet. Voor interne (intranet-achtige) communicatie zijn wel vele toepassingen te bedenken. Korte berichten zoals bijvoorbeeld; de burgemeester is vandaag te beluisteren op NPO1, of andere directe en snelle communicatie is voor “volgers” interessant te maken. Ook een gezamenlijk nummer en portal maakt de interne communicatie makkelijk en legt de verantwoordelijk centraal neer. Daardoor hoeft de gemeentesecretaris of een afdelingsmanager niet zijn telefoon te gebruiken. Hier liggen nog onbenutte kansen om efficiënter en gemakkelijker te communiceren met collega's.

5.5 Mobiele telefoon, portal of systeem

Een pilot kun je uitvoeren, zonder veel kosten en moeite met een telefoon. Opvallend is dat 1/3 van de gemeenten nog in deze fase zitten. Terwijl men wel een blijvend kanaal ziet, er een toenemend aantal berichten zijn en een hoge klanttevredenheid het resultaat is. Het is goed om te zien dat vele gemeenten pragmatisch starten. De keuze naar een hogere mate van professionaliteit ligt voor de hand. Te denken valt aan makkelijk archiveren, terugvinden of het werk verdelen door sturen.

5.6 WhatsApp blijvend?

Ja...!

Geen enkele gemeente zegt dat WhatsApp niet blijvend is. En juist 90% zegt dat het minstens 3 jaar een blijvend kanaal is. Des te opvallender is het dat er nog ruim 300 gemeenten zijn, die met deze ervaringscijfers, nog niet gestart zijn...

5.7 Overige informatie van commerciële partijen

Wat betreft de cijfers van commerciële partijen³;

- 50% van alle inkomende klantvragen loopt inmiddels via WhatsApp.
- 20% van het telefoonverkeer is verlopen naar WhatsApp en WhatsApp is 25% sneller dan telefoon.
- NPS (Net Promoter Score, een cijfer om de klanttevredenheid aan te geven) van 28 via WhatsApp tegenover een gemiddelde NPS over alle webcare kanalen van 20.

³ Saysimple, 2016, <https://www.saysimple.nl/cases/transavia-airlines/>

6. Dankwoord

Met de uiteindelijke uitkomsten van dit onderzoek hoop dat ik iedereen inspiratie krijgt om mee te groeien met de nieuwe generatie(s) en vooral te doen!

Ik dank eGem voor de geboden kans om dit leuke onderzoek te doen in zeer korte tijd. Ook ben ik positief verrast over de leuke spontane reacties van alle medewerkers van gemeenten, die soms bijzonder leuk en persoonlijk reageerden.

Met vriendelijke groet,

Stan van Marle

stanvanmarle@gmail.com

7. Gebruikte bronnen

De volgende site werden inhoudelijk geraadpleegd en van sommige citaten is gebruik gemaakt:

<https://www.frankwatching.com/>

<https://www.kinggemeenten.nl/sites/king/files/Evaluatierapport-WhatsApp.pdf>

<https://www.egem.nl/gemeente-schagen-gaat-van-start-met-whatsapp/>

www.schagen.nl

www.saysimple.nl

<https://www.saysimple.nl/cases/transavia-airlines/>

Verder zijn alle 390 gemeentelijke sites geraadpleegd op 'contact via WhatsApp'.