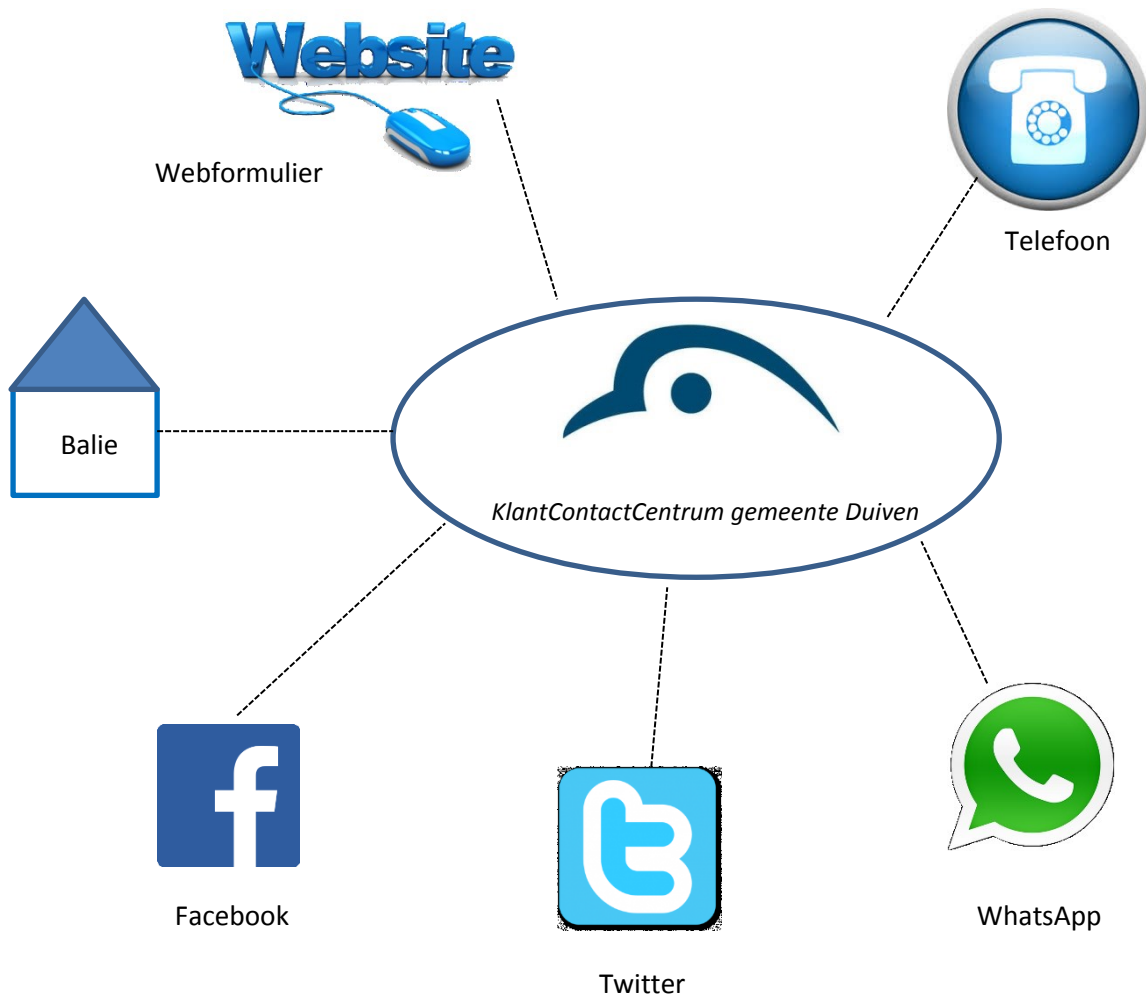


WhatsApp binnen de gemeente Duiven

Contact met de gemeente via het kanaal dat bij de klant en bij de klantvraag past



Algemeen

De gemeente Duiven wil haar inwoners, organisaties en bedrijven (de klanten van de gemeente) goede dienstverlening bieden met aandacht voor wat nodig is. Dit betekent dat de gemeente Duiven wil inspelen op én gebruik wil maken van de communicatiekanalen die de klanten van de gemeente gebruiken.

Een van de communicatiemiddelen die in de maatschappij veel gebruikt wordt, landelijk maar zeker ook in Duiven – zo blijkt ook uit het in de zomer van 2017 gehouden onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Duiven – is WhatsApp.

WhatsApp past binnen een maatschappelijke trend van snelle en efficiënte communicatie. Het is een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke toevoeging aan de al bestaande communicatiekanalen van de gemeente. WhatsApp is bij uitstek geschikt voor effectieve en snelle communicatie.

Om deze redenen heeft de gemeente Duiven besloten WhatsApp in te zetten als extra klantkanaal, naast de bestaande kanalen telefonie, balie, website, Facebook en Twitter. Voor de klanten zal WhatsApp beschikbaar zijn voor het stellen van algemene vragen en het doorgeven van meldingen en klachten. Het KlantContactCentrum (KCC) van de gemeente zorgt voor de beantwoording en verwerking van de berichten die via de verschillende klantkanalen binnenkomen. Binnen de huidige formatie van het KCC worden ook de berichten via WhatsApp opgepakt en beantwoord.

WhatsApp zal niet worden gebruikt voor het pro-actief informeren van klanten over beleid of over persoonlijke informatie met betrekking tot aanvragen/verzoeken of anderszins. Ook klantinformatie die wordt verkregen via WhatsApp wordt niet gebruikt voor andere doeleinden dan voor de beantwoording/afhandeling van de vraag of melding.

Het WhatsApp-nummer van de gemeente is 06 – 11 08 17 96.

Wet- en regelgeving

De organisaties van de overheid zijn verplicht aan bepaalde eisen te voldoen voor het beheer en de vorming van archieven. Digitale informatie uit de communicatie tussen overheidsorganisatie en burger valt ook onder de reikwijdte van de Archiefwet. Verder kunnen er persoonsgegevens uitgewisseld worden in WhatsApp gesprekken.

De gemeente maken gebruik van Coosto voor de beantwoording en het beheer van digitale berichten. Coosto heeft bevestigd te voldoen aan de Archiefwet en de WBP ter zake alle onderdelen van hun dienstverlening. Zij treffen diverse organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen onder meer verlies of onrechtmatige verwerking.

Gedragsregels & richtlijnen gebruik WhatsApp

Anders dan bij andere vormen van sociale media kenmerkt WhatsApp zich door één op één contact. Om medewerkers handvaten te bieden bij het voeren van WhatsAppgesprekken is er een aantal richtlijnen opgesteld die recht doen aan de privacy van de klant, de huisstijl van de gemeentelijke organisatie en bescherming van de medewerkers.

Deze richtlijnen zijn een directe afgeleide van de werkwijze die reeds wordt gehanteerd in de contacten via Facebook en Twitter. Vanwege de andere aard van WhatsApp hebben we daar wel een verdieping op aangebracht.

Directe beantwoording

Alle vragen en meldingen die via WhatsApp binnenkomen worden door de medewerkers van het Klantcontactcentrum (KCC) beantwoord of afgehandeld. Daarbij gelden de volgende richtlijnen:

1. Persoonlijke opening
2. Gesprek volgens richtlijnen telefonie
3. Ondertekening met “Met vriendelijke groet, Klantcontactcentrum gemeente Duiven”

De Aanspreekvorm in reactie op berichten is afhankelijk van leeftijd & taalgebruik van de klant. We sluiten aan op de wijze waarop de klant communiceert.

Vervelende gesprekken

Het is waarschijnlijk dat er ook contact wordt gezocht op een provocerende of oneerbare manier. Daartoe rekenen wij alle berichten waarin de medewerker van het KCC persoonlijk benaderd wordt, positief dan wel negatief. Het gaat dan bijvoorbeeld om seksistische of oneerbare opmerkingen, beledigingen. Bij twijfel over de intentie van een WhatsAppgesprek is het raadzaam collega's te raadplegen. Wanneer het inderdaad een klant met vervelende bedoelingen betreft, is de werkwijze als volgt:

1. Het gedrag dat niet wordt geaccepteerd concreet benoemen
2. Waarschuwen / de klant erop wijzen dat dit niet de bedoeling is van dit medium en geef aan wat daarvan het gevolg is bij herhaling (dat de klant niet verder wordt geholpen via WhatsApp en geblokkeerd zal worden)
3. Bij herhaling: aangeven dat al is gewaarschuwd, helaas zonder resultaat
4. Afsluiten met de kennisgeving dat de klant geblokkeerd wordt
5. De gebruiker (laten) blokkeren

Privacy-kwesties

Alle vragen waarbij voor beantwoording persoonsgegevens anders dan een naam en telefoonnummer nodig zijn (dwz persoonlijke adresgegevens, paspoortgegevens, BSN-nr, geboortedatum, rekeningnummer) moeten i.v.m. de privacy worden doorverwezen naar een ander communicatiekanaal. WhatsApp is namelijk geen veilig kanaal voor de uitwisseling van

persoonsgegevens. Al was het maar omdat er een directe lijn ligt tussen WhatsApp en Facebook.

Daarbij wordt duidelijk aangegeven waarom het bericht niet beantwoord kan worden via WhatsApp. Ook wordt verwezen naar het kanaal dat wel kan worden gebruikt (e-mail of telefoon).

Bij voorkeur wordt met de klant afgesproken dat de klant door het klantcontactcentrum wordt gebeld. Tenzij de klant graag een mail wil sturen of als het onderwerp zich niet leent voor afhandeling via telefoon (bijvoorbeeld als sprake is van een aansprakelijkstelling of klacht). In dat geval is sowieso een schriftelijk bericht van de klant nodig.

Vragen en meldingen die intern worden uitgezet

Wanneer vragen niet direct door de medewerkers van het KCC beantwoord kunnen worden, zullen deze intern uitgezet worden. Het is in dat geval belangrijk om de klant hierover te informeren. Daarbij wordt uitgelegd dat het niet mogelijk is de vraag / melding direct af te handelen, wat er gebeurt met de vraag/melding en wat de termijn is waarbinnen de klant een terugkoppeling rijgt.

De terugkoppeling wordt ook in deze gevallen gegeven door het KCC. De collega vanuit de backoffice informeert het KCC over de te geven inhoudelijke reactie.

Als er voor de beantwoording van de vraag meer tijd nodig is dan aanvankelijk vermeld, dan geeft de medewerker van het KCC dit na overleg met de collega van de backoffice aan de klant door, met een nieuwe termijn waarbinnen alsnog een antwoord kan worden verwacht.

Het is belangrijk dat er goede afspraken worden gemaakt tussen het KCC en de backoffice over de doorlooptijd en inhoudelijke terugkoppeling van vragen die via WhatsApp (en via de andere sociale media) binnenkomen.

Reactietermijn

Een vaak gehoord argument voor de populariteit van WhatsApp is de communicatiesnelheid. Om de klanttevredenheid te waarborgen, is het dan ook belangrijk dat de gemeente deze snelheid overneemt. Wij reageren op berichten dezelfde werkdag, of uiterlijk de ochtend van de volgende werkdag.

Een bekend bezwaar tegen WhatsApp zijn de leesmeldingen als 'laatst gezien' en de vinkjes die markeren of een bericht is gelezen. Beide functies worden uitgeschakeld om onjuiste verwachtingen met betrekking tot beantwoording te voorkomen.