



Schriftelijke Vragen 'Toets 1 voor WhatsApp'

Aan het College van B&W van de Gemeente Rotterdam
Coolingsingel 40
3011 AD Rotterdam

Rotterdam, 13 september 2017

Geacht college,

'Hoi, tot wanneer zijn er werkzaamheden op de Nieuwe-Binnenweg?' zou volgens de Rotterdamse VVD een van de vragen kunnen zijn die via WhatsApp naar de gemeente verstuurd kan worden. Naast telefoon, e-mail en Twitter, zou WhatsApp toegevoegd kunnen worden als communicatiemiddel om de dienstverlening aan Rotterdammers te verbeteren. Hiermee sluit de gemeente Rotterdam aan op de kanalen die de bewoners zelf dagelijks gebruiken.

Inmiddels hebben 65 Nederlandse gemeenten WhatsApp geïntroduceerd als communicatiemiddel, waaronder de andere G4-gemeenten. Van deze gemeenten is 91% positief over de inzet van WhatsApp omdat een 'Appje' voor bewoners laagdrempeliger is dan het doorlopen van een omslachtig keuzemenu. De tevredenheid van de gemeenten over WhatsApp is zo hoog omdat de klanttevredenheid bij het gebruik van deze dienst 52% hoger ligt dan via andere kanalen zoals mail en telefoon. De gemeenten streven om binnen vijf minuten op een 'Appje' te reageren.

Tijdens de behandeling van de Voorjaarsnota 2017 constateerden wij dat de gemeente Rotterdam op een aantal punten op het gebied van communicatie ondermaats scoort. Zo wordt er bijvoorbeeld bij 31% van de gevallen niet tijdig teruggebeld naar de Rotterdammer. Wij denken dat WhatsApp een uitkomst kan bieden om de dienstverlening aan de Rotterdammer te verbeteren en stellen daarom de volgende vragen.

1. Is het college het met de VVD eens dat de dienstverlening aan de Rotterdammer aanzienlijk beter kan door het gebruik van WhatsApp? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
2. Is het college bereid om een proef te starten met het gebruik van WhatsApp? Zo ja, wanneer start de proef? Zo nee, waarom niet?
3. Is het college bereid om, bij een positief resultaat van de proef, WhatsApp toe te voegen als officieel communicatiemiddel van de gemeente Rotterdam?

Met belangstelling kijken we uit naar de beantwoording van onze vragen.

Met vriendelijke groet,

Antoinette Laan
VVD Rotterdam