

 Gemeente Roosendaal	Schriftelijke vraag 
Datum	7 juni 2016
Onderwerp	Risico gebruik van Whatsapp
Betreft het een raadsvoorstel/raadsmededeling in de cyclus?	Ja, Raadsmededeling 33B-2016 Whatsapp als communicatie-instrument
Beleidsterrein	Bestuur
Portefeuillehouder	Niederer, Lok

Naar aanleiding van raadsmededeling 33B-2106 over Whatsapp als communicatie-instrument voor de gemeente heeft de PvdA enkele vragen. Dit omdat het gebruik van Whatsapp risico's met zich meebrengt in de dienstverlening met onze inwoners.

Op dit moment biedt Whatsapp geen officiële API (plug in) om mee te integreren. Dit houdt in dat alle partijen gebruik maken van Open-Source toepassingen en/of een zelf ontwikkeld koppelpunt. Dit zou eventueel kunnen leiden tot een aantal hick ups (*kleine storingen waarbij er berichten verloren gaan en de inwoner ziet dat zijn bericht niet door de gemeente gelezen is*). Worst case scenario is dat het nummer geblokkeerd wordt (*dit betekent dat dan de gemeente verder moet gaan met een ander nummer en dus moeten gebruikers goed geïnformeerd worden over dit nieuwe nummer*).

Wij hebben de volgende vragen voor het college:

1. Is het college hiervan op de hoogte?
2. Wat is de visie van het college op het gebruik van applicaties waarbij dit soort effecten niet zelf zijn te sturen?
3. Is er een plan B indien er storingen ontstaan? Graag een toelichting.

Namens de fractie van de PvdA,

Esther Derks

Wij beantwoorden de vragen als volgt:

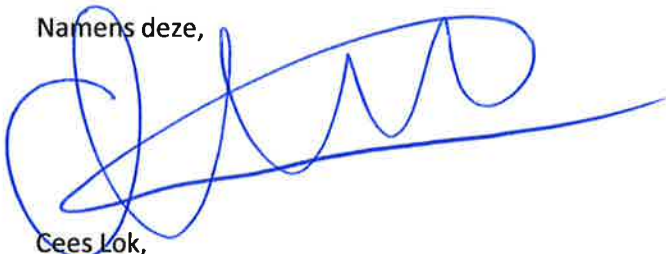
1. Ja, het college is ervan op de hoogte dat er geen officiële API bestaat voor WhatsApp. Echter is dit niet van toepassing in onze gemeente, omdat de gemeentelijke WhatsApp momenteel wordt beheerd vanaf de webapplicatie van WhatsApp.
2. De gemeente Roosendaal wil vanuit haar klantgerichte aanpak zoveel mogelijk aansluiten bij kanalen die haar inwoners zelf gebruiken. Zo ook voor het kanaal WhatsApp. Bij de aanschaf/gebruik van dergelijke applicaties is onze voorkeur als volgt geprioriteerd:
 1. Oplossing/koppeling van de ontwikkelaar zelf
 2. Een open source oplossing/koppeling
 3. Een betaalde (gesloten) oplossing/koppeling
3. Vanwege de situatie die u hierboven schetst, is in eerste instantie ervoor gekozen om vanuit een handmatige aanpak WhatsApp in te voeren. Zien we vanuit het beheer meerwaarde in een geautomatiseerd systeem en weten we dat de risico's op uitval zoveel mogelijk zijn beperkt, dan stappen we over naar een geautomatiseerd systeem (zie passage raadsmededeling over de technische omzetting van WhatsApp).

Op het moment dat het telefoonnummer dat we gebruiken voor WhatsApp wordt geblokkeerd, dan zijn er al afspraken gemaakt met onze leverancier dat iedereen die tot dan toe via WhatsApp contact heeft gehad met de gemeente een sms ontvangt met daarin het nieuwe nummer. Daarnaast schakelen we terug naar de handmatige aanpak, om het klantcontact via WhatsApp te kunnen blijven garanderen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

Namens deze,



Cees Lok,

Wethouder dienstverlening