

To: [5.1.2e] [5.1.2e]@noaberkracht.nl]
From: [5.1.2e] [5.1.2e]
Sent: Tue 7/5/2022 2:25:20 PM
Subject: RE: WhatsApp
Received: Tue 7/5/2022 2:25:20 PM

HE [5.1.2e]

Toevallig heb ik vanmorgen evaluatie gehad met [5.1.2e] [5.1.2e] en heb ik dit besproken. Haar teams staan inwoners te woord via social media. Er is momenteel geen protocol o.i.d.. [5.1.2e] schijnt hier meer van te weten hoorde ik. Wellicht dat je met hem kunt sparren hierover?

Hartelijke groet,

[5.1.2e]
 [5.1.2e] Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

Werkdagen: [5.1.2e]

[5.1.2e]@noaberkracht.nl

De gemeenten Dinkelland en Tubbergen werken samen om inwoners nog beter van dienst te kunnen zijn. Dit doen zij onder de naam Noaberkracht.



Gemeente Dinkelland
 Nicolaasplein 5 | Postbus 11 |
 7590 AA | Denekamp
 T. 0541 [5.1.2e] | F. 0541 [5.1.2e]
info@dinkelland.nl
www.dinkelland.nl
[@Dinkellandinfo](https://twitter.com/Dinkellandinfo)

Gemeente Tubbergen
 Raadhuisplein 1 | Postbus 30 |
 7650 AA | Tubbergen
 T. 0546 [5.1.2e] | F. 0546 [5.1.2e]
 [5.1.2e]@tubbergen.nl
www.tubbergen.nl
[@Gem_Tubbergen](https://twitter.com/Gem_Tubbergen)

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen
 Postbus 21 | 7590 AA | Denekamp
info@noaberkracht.nl

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

Verzonden: dinsdag 5 juli 2022 15:39

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

Onderwerp: FW: WhatsApp

[5.1.2e]

Heb je al tijd gehad om WhatsApp met het team te bespreken?

Groetjes,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e]

Verzonden: donderdag 9 juni 2022 11:51

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

Onderwerp: WhatsApp

[5.1.2e]

Net hebben we het gehad over WhatsApp voor de gemeente.

Ik ben aan het kijken of we hiervoor beleid kunnen opstellen en hoe we daarna mensen bewust kunnen maken.

Ik ga uit van twee manieren waarop we WhatsApp theoretisch in zouden kunnen zetten/toestaan:

1) WhatsApp Business (zouden we moeten aanvragen) met 1 algemeen nummer voor team Telefonie en Informatie.

Daarmee kunnen vragen van inwoners algemeen worden doorverwezen.

Dit doet het team als het goed is ook al via andere sociale media-kanalen.

2) WhatsApp op de werktelefoon van o.a. consultants etc. voor contact met inwoners.

In alle gevallen van sociale media moeten we erg opletten dat er geen toezeggingen worden gedaan.

We mogen mensen helpen/doorverwijzen, maar willen niks inhoudelijks sturen.

Feit is dat veel collega's bij het Sociaal Domein al appen en dat [5.1.2e] [1.2e] niet meer zonder WhatsApp wil.

Het levert hun snelheid en grotere bereikbaarheid in communicatie op voor jongeren en statushouders.

Ook verlaagt WhatsApp de drempel voor contact, verbieden is dus (denk ik) kansloos.

Hier wil ik vooral meer bewustwording gaan creëren in wat wel/niet geappt mag worden.

Hebben we voor alle sociale media-kanalen een richtlijn in gebruik en wat/hoe te antwoorden?

Zouden we WhatsApp daaraan toe kunnen voegen?

Zo'n richtlijn zou dan voor de hele organisatie kunnen gaan gelden wanneer collega's via hun werktelefoon willen appen met inwoners.

Zou WhatsApp Business (het algemene nummer voor contact met de burgers) toegevoegd kunnen worden aan Obi4One?

Het lijkt erop dat het kan: <https://www.obi4wan.com/nl/kanalen/whatsapp-business/>

Wie heeft er via de sociale media-kanalen al contact met de burgers en hoe ziet dat contact eruit?

Als er nu via sociale media toch inhoudelijke informatie gedeeld wordt, komt dat ook in de zaak?

Dit is wat ik voor nu kan bedenken.

Ik hoor het wel en alvast bedankt!

Groetjes,

5.1.2e