

Postadres Postbus 24, 9410 AA Beilen
Telefoon (0593) 53 92 22
Internet www.middendrenthe.nl
E-mail gemeente@middendrenthe.nl

Aan de raads- en commissieleden
van de gemeente Midden-Drenthe

Bezoekadres
Beilen Raadhuisplein 1
ma, wo, vr 8.30 – 16.30
di 8.30 – 14.30
do 8.30 – 20.00
Smilde Elzenlaan 10
ma 8.30 – 12.00

Datum: 10 december 2019

Behandeld door: Janneke Beikes-Heidema

Zaaknummer: 1595638

Onderwerp: WhatsApp en Live Chat als communicatiekanaal.

Geachte raads- en commissieleden,

Met deze brief informeren wij u over het gebruik door onze organisatie van WhatsApp en Live Chat als communicatiekanaal.

WhatsApp

We willen met onze gemeentelijke dienstverlening aansluiten bij de behoefte van onze inwoners en ondernemers. Dat betekent dat we zoveel mogelijk gebruik maken van de kanalen die inwoners zelf gebruiken. En dat we persoonlijk contact bieden waar nodig. Een van de kanalen voor persoonlijk contact is WhatsApp.

Vanaf 7 december is het zakelijk (dus niet voor privé doeleinden) gebruik van WhatsApp alleen nog toegestaan via WhatsApp Zakelijk. Helaas is WhatsApp Zakelijk pas in het voorjaar van 2020 beschikbaar voor overheden. In de periode tussen 7 december tot het beschikbaar worden van de aansluiting voor overheden in 2020 maken wij geen gebruik van WhatsApp. Afhankelijk van de voorwaarden en kosten sluiten wij zodra dat kan, aan op WhatsApp voor overheden.

Onze inwoners en ondernemers informeren wij door berichtgeving op de website, social media en via de gemeenteberichten. Zij kunnen ons blijven bereiken via telefoon, webformulieren en de balies in het gemeentehuis.

Live Chat

Midden-Drenthe was één van de eerste gemeenten die (in 2015) een chatfunctie op de website introduceerde. Ook dit is een laagdrempelig communicatiekanaal, dat in een bepaalde behoefte voorziet.



De live chat is bedoeld om informatie uit te wisselen tussen gemeente en burger. Het opslaan van de gespreksgeschiedenis is niet noodzakelijk. Het enkele feit dat dit wel gebeurt en dat bovendien de gespreksgeschiedenis niet (voldoende) is afgeschermd, betekent dat we in strijd handelen met de AVG als we de live chat blijven gebruiken.