



**Gemeente
Haarlem**

Januari 2020
Data, Informatie en Analyse



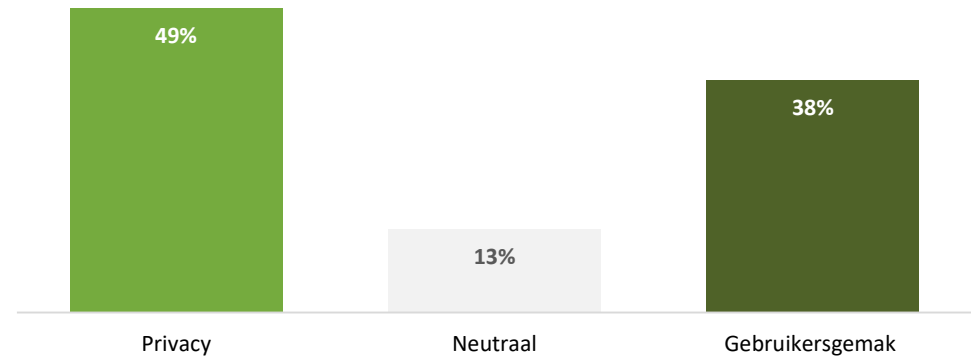
WhatsApp als klantkanaal van gemeente Haarlem

Onderzoeksrapport 2020

Management summary

- De gemeente Haarlem biedt van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 16.30 uur de mogelijkheid via WhatsApp eenvoudige vragen te stellen. De gemeente overweegt echter omwille van privacybescherming te stoppen met het Haarlemse WhatsApp-account. Daarom wil de gemeente graag van inwoners horen zij hier naar kijken. Dit onderzoek is uitgezet onder alle circa 3.000 panelleden van het DigiPanel van de gemeente Haarlem.
- Vrijwel alle Haarlemmers (95%) maken gebruik van WhatsApp. Bijna twee op de tien Haarlemmers (18%) is bekend met deze mogelijkheid om de gemeente via WhatsApp te benaderen. Slechts 5% van de Haarlemmers maakt weleens gebruik van deze dienst.
- Bijna de helft van de Haarlemmers vindt privacy belangrijker dan gebruikersgemak. Toch vindt ook een aanzienlijk deel het gebruikersgemak belangrijk (38%). Jongere Haarlemmers hechten meer waarde aan het gemak, waar oudere Haarlemmers vaker privacy doorslaggevend vinden.
- Dit onderzoek biedt input voor de vraag of de gemeente moet stoppen met WhatsApp als dienstverleningskanaal. Om deze beslissing onderbouwd te nemen is aanvullend onderzoek wenselijk. We weten immers nog niet...
 - ... of Haarlemmers met privacy-bezwaren zélf geen gebruik zullen maken van dit kanaal, of dat zij vinden dat de gemeente dit kanaal helemaal niet moet aanbieden.
 - ... welke kanalen de gebruikers zullen kiezen wanneer de dienstverlening via Whatsapp stopt, als er geen alternatieven worden geboden.
 - ... welke alternatieven door de Haarlemmers als kansrijk worden gezien.
- Er is wel in een open vraag geïnventariseerd waar Haarlemmers aan denken als alternatief. Hier wordt vaak gedacht aan een live-chatfunctie op de website, maar ook klassiekere kanalen als e-mail en bellen komen dan naar voren.

Vindt u het gebruikersgemak of de privacybescherming zwaarder wegen?
(n=1700)



TOELICHTING BIJ VRAAG: *WhatsApp biedt de mogelijkheid om snel antwoord op eenvoudige vragen te krijgen. Ondanks het gebruikersgemak overweegt de gemeente te stoppen met deze vorm van dienstverlening, omwille van de privacy. WhatsApp brengt namelijk in kaart met welk nummer iemand communiceert, hoe laat en waar. Ook verzamelt het bedrijf nog andere informatie via de gebruiker. Zo downloadt het telefoonnummers uit het adresboek. Deze gegevens worden gecombineerd met gegevens vanuit Facebook en Instagram, waardoor sociale en zakelijke netwerken van de gebruikers in kaart kunnen worden gebracht.*

Inleiding

Achtergrond en doel onderzoek

De gemeente Haarlem biedt van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 16.30 uur de mogelijkheid via WhatsApp eenvoudige vragen te stellen. De gemeente overweegt echter omwille van privacybescherming te stoppen met het Haarlemse WhatsApp-account. Daarom wil de gemeente graag van inwoners horen zij hier naar kijken.

Het resultaat van dit onderzoek wordt meegenomen in de afweging hoe met het Haarlemse WhatsApp-account verder te gaan. Op dit moment gaat het alleen over de vraag of WhatsApp in gebruik blijft voor eenvoudige vragen van bewoners. Komend jaar beraadt de gemeente zich over alle sociale mediakanalen, zoals Facebook, Instagram en Twitter en wordt daarover een beleid opgesteld.

Methode en respons

Dit onderzoek is uitgezet onder alle circa 3.000 panelleden van het DigiPanel van de gemeente Haarlem. De leden zijn via een e-mail uitgenodigd om online de vragenlijst in te vullen. Er is een herinnering uitgestuurd naar de panelleden die nog niet hadden meegedaan aan het onderzoek.

Het DigiPanel wordt jaarlijks representatief gehouden met een gerichte werving onder de Haarlemse bevolking van 18 jaar en ouder. Hiermee wordt gezorgd dat alle stadsdelen naar rato zijn vertegenwoordigd, maar ook dat qua geslacht en leeftijd er voldoende spreiding is. Het DigiPanel kent een ondervertegenwoordiging van jongere leeftijdsgroepen (van 18 tot 34 jaar). Om voor dit effect te corrigeren hebben we de uitkomsten uit het panel gewogen op leeftijd naar de verdeling binnen gemeente Haarlem, waardoor deze gelijk is aan de populatie.

In totaal hebben 1.700 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld. Dit levert een responspercentage op van 57%. Het invullen van de vragenlijst kon van 9 januari 2020 tot en met 14 januari 2020.



Gebruik sociale media

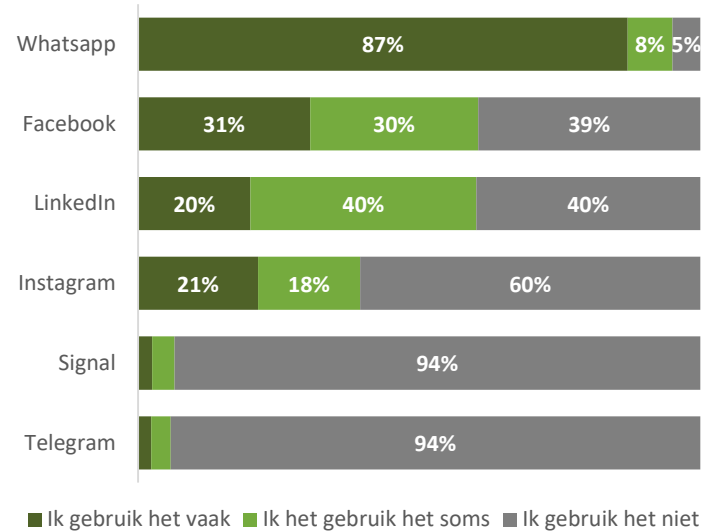
Gebruik van WhatsApp is hoog

Vrijwel alle Haarlemmers maken soms tot vaak gebruik van WhatsApp. Ook gebruiken zes op de tien Haarlemmers Facebook of LinkedIn. Haarlemmers maken relatief minder vaak gebruik van Instagram (40%). Vrijwel niemand maakt van Signal en/of Telegram.

Weinig bekendheid met WhatsApp als gemeentelijke dienstverlening

Iedereen kan van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 16.30 uur eenvoudige vragen via WhatsApp stellen aan de gemeente Haarlem. U krijgt dan binnen een uur antwoord. Als het complexere vragen zijn, vraagt de gemeente u om op een andere manier contact op te nemen. Bijna twee op de tien Haarlemmers (18%) is bekend met deze mogelijkheid om de gemeente via WhatsApp te benaderen. Slechts 5% van de Haarlemmers maakt weleens gebruik van deze dienst.

In hoeverre maakt u zelf gebruik van de volgende sociale media? (n=1700)



18%



Is bekend met
mogelijkheid om de
gemeente via WhatsApp
te benaderen

(%ja)

5%



Maakt wel eens
gebruik WhatsApp
om de gemeente te
benaderen

(%ja)

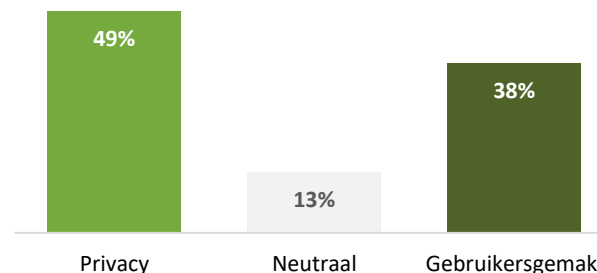
Belang van gebruikersgemak en privacybescherming in gebruik WhatsApp

WhatsApp biedt de mogelijkheid om snel antwoord op eenvoudige vragen te krijgen. Ondanks het gebruikersgemak overweegt de gemeente te stoppen met deze vorm van dienstverlening, omwille van de privacy. WhatsApp brengt namelijk in kaart met welk nummer iemand communiceert, hoe laat en waar. Ook verzamelt het bedrijf nog andere informatie via de gebruiker. Zo downloadt het telefoonnummers uit het adresboek. Deze gegevens worden gecombineerd met gegevens vanuit Facebook en Instagram, waardoor sociale en zakelijke netwerken van de gebruikers in kaart kunnen worden gebracht.

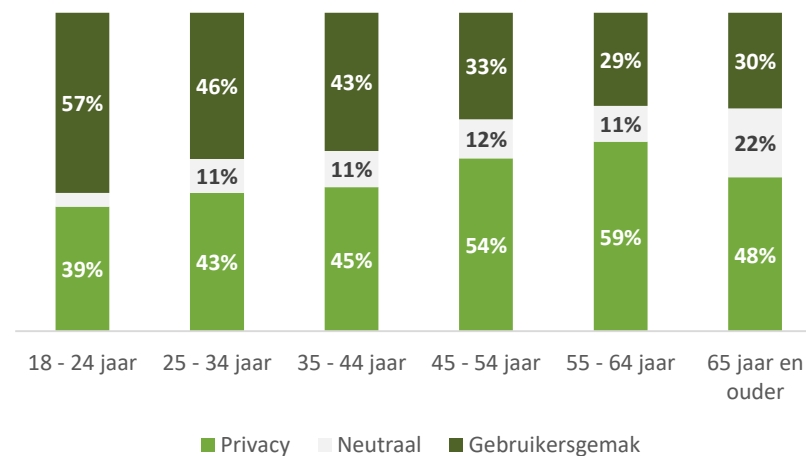
De panelleden is deze informatie voorgelegd en gevraagd of zij privacy of gebruikersgemak zwaarder vinden wegen. Dit is input voor de vraag of de gemeente moet stoppen met WhatsApp als dienstverleningskanaal. Bijna de helft vindt privacy belangrijker dan gebruikersgemak. Toch vindt ook een aanzienlijk deel het gebruikersgemak belangrijk (38%).

De leeftijd van Haarlemmers heeft effect op het belang van gebruikersgemak versus privacybescherming. Relatief jonge Haarlemmers (tot 45 jaar) vinden het gebruikersgemak belangrijker, terwijl de ouderen (45 jaar of ouder) meer belang hechten aan privacy.

Vindt u het gebruikersgemak of de privacybescherming zwaarder wegen? (n=1700)



Afweging gebruikersgemak en privacybescherming naar leeftijd (n=1700)



Alternatieven voor WhatsApp als dienstverlening

Heeft u een idee voor een alternatief voor de dienstverlening van de gemeente in de plaats van WhatsApp?

Diverse suggesties zijn gegeven. Mocht de gemeente Haarlem WhatsApp als dienstverlening stopzetten, dan zou de live-chat een goed alternatief zijn volgens een groot deel van de respondenten. Zij noemen het vaakst live-chat op de website/ chatbots gevolgd door e-mail en bellen.

Selectie van letterlijke opmerkingen:

“Via sommige websites kun je chatten met medewerkers van een bedrijf of instantie. Dit werkt vrijwel hetzelfde qua gebruikersgemak en wellicht dat dit beter af te schermen is i.v.m. privacy.”

“Online chat? Met iets ruimere openingstijden? Bijvoorbeeld ook in de avonden en op zaterdag overdag.”

“Eenvoudige vragen meer in FAQ op website opnemen. Tevens gewoon fysiek loket aanvullen op de vrijdag. Chatfunctie op de website zelf implementeren..”

“Chatten via de website van gemeente Haarlem. Ik ben zelf doof dus whatsapp of chatten is heel handig voor doven en slechthorenden.”

“Een live chatoptie via de website met eenzelfde lage drempel, namelijk verzoek om eenvoudige vragen en snelle respons.”

“Zelf een app ontwikkelen, waar de gemeente de privacy-bewaking zelf in de hand heeft. Of via de website van de gemeente.”

“1. Telefonisch contact (alle vragen) 2. Live chat (simpele vragen) 3. E-mail (complexe vragen) 4. Eye-to-eye contact (alle vragen met nadruk op complexe vragen).”

“Zelf zou ik de voorkeur geven aan e-mail en telefoon, boven whatsapp-app. Facebook, Twitter en Instagram oid lijken me niet geschikt. Naast het feit dat die ook niet erg goed beveiligd zijn (dacht ik), heeft niet iedereen toegang daartoe. Daarop zul je eerst een account moeten aanmaken, voordat je in contact kunt komen met jullie. Niet iedereen wil een account aanmaken op social media (ik niet althans!).”.

“Telegram? Contactformulier of chat-systeem dat zo snel en makkelijk mogelijk gevonden en gebruikt kan worden. Ik vind dit privacy-probleem niet allereerst een probleem van de Gemeente. De gebruiker geeft aan zijn/haar kant toestemming aan WhatsApp. En als er genoeg keuzemogelijkheden zijn én blijven, dan kan de gebruiker zelf kiezen voor een makkelijke methode of een "veilige" methode etc.”.

“Zorg voor goede info via je website (inclusief veel Q&A's en een helpdesk) en behoudt daarnaast altijd telefonische bereikbaarheid.”

“Een chatfunctie op de website van de gemeente. Mijn bank heeft dat ook en gebruik daarvan bevalt me goed.”

“Er zijn vast wel Apps in omloop die gebruik maken van Open Source. Ga niet opnieuw het wiel uitvinden en kijk bij andere Gemeenten/Rijksinstellingen (wellicht via Nederlandse Vereniging van Gemeenten) hoe die dit doen.”.

Bijlage: Resultaten open link vragenlijst via sociale media

Naast dat onderzoek is uitgezet via het Digipanel van gemeente Haarlem, hebben 360 inwoners de vragenlijst ingevuld door middel van de open link via sociale mediakanalen Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn van de gemeente Haarlem. Er is voor gekozen om deze uitkomsten niet samen te voegen met de resultaten van het Digipanel. We kunnen namelijk niet achterhalen wie de respondenten via deze 'open link' precies zijn en of zij daadwerkelijk eenmalig hun mening hebben gegeven, maar kunnen wel aantonen dat er sprake is van scheefheid in de resultaten.

Inwoners die via sociale media zijn benaderd maken meer gebruik van de dienstverlening via WhatsApp. Dit is te verklaren doordat onder deze groep meer sociale media wordt gebruikt. Dit geldt met name voor het gebruik van Facebook, Instagram (tot circa 20% meer) en LinkedIn (8% meer dan panelleden). Daarnaast blijkt dat inwoners die gebruik maken van deze vorm van dienstverlening eerder geneigd zijn deel te nemen. Ze zijn niet alleen meer bekend met WhatsApp als klantkanaal van de gemeente (18% t.o.v. 34%) en maken zij relatief ook meer gebruik van dit kanaal (5% t.o.v. 19%).

De groep die gebruik maakt van de dienstverlening is daarmee oververtegenwoordigd. Dit is van belang vanwege een sterk verband tussen gebruik van sociale media – en de dienstverlening van WhatsApp in het bijzonder – en de keuze voor privacy of gebruikersgemak. Daarmee is het verklaarbaar dat inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld via sociale media over het algemeen het gebruikersgemak (61%) belangrijker dan hun privacybescherming (34%). Bij panelleden is het tegenoverstelde effect te zien, zij hechten meer waarde aan privacy (49%) dan aan het gemak (38%) van WhatsApp.

