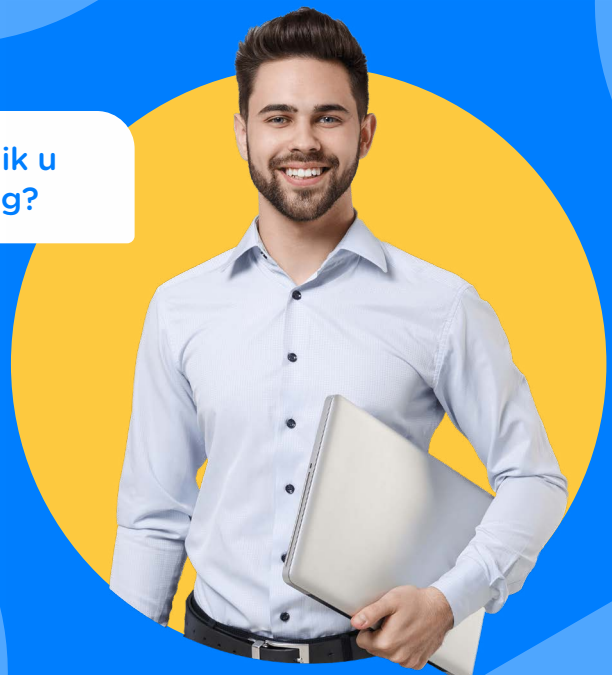


Ik heb een vraag...

WhatsApp Business

Communicatie tussen
burgers, bedrijven en
gemeente.

Hallo, hoe kan ik u
helpen vandaag?



Toegankelijke interactie tussen inwoners, bedrijven en de gemeente zorgt ervoor dat inwoners en bedrijven zich gehoord voelen. Toegankelijkheid is belangrijk voor slimme, snelle en goede communicatie. Wij delen 6 tips, zodat ook jij de interactie kunt verbeteren.

1. Wees bereikbaar op het gewenste kanaal

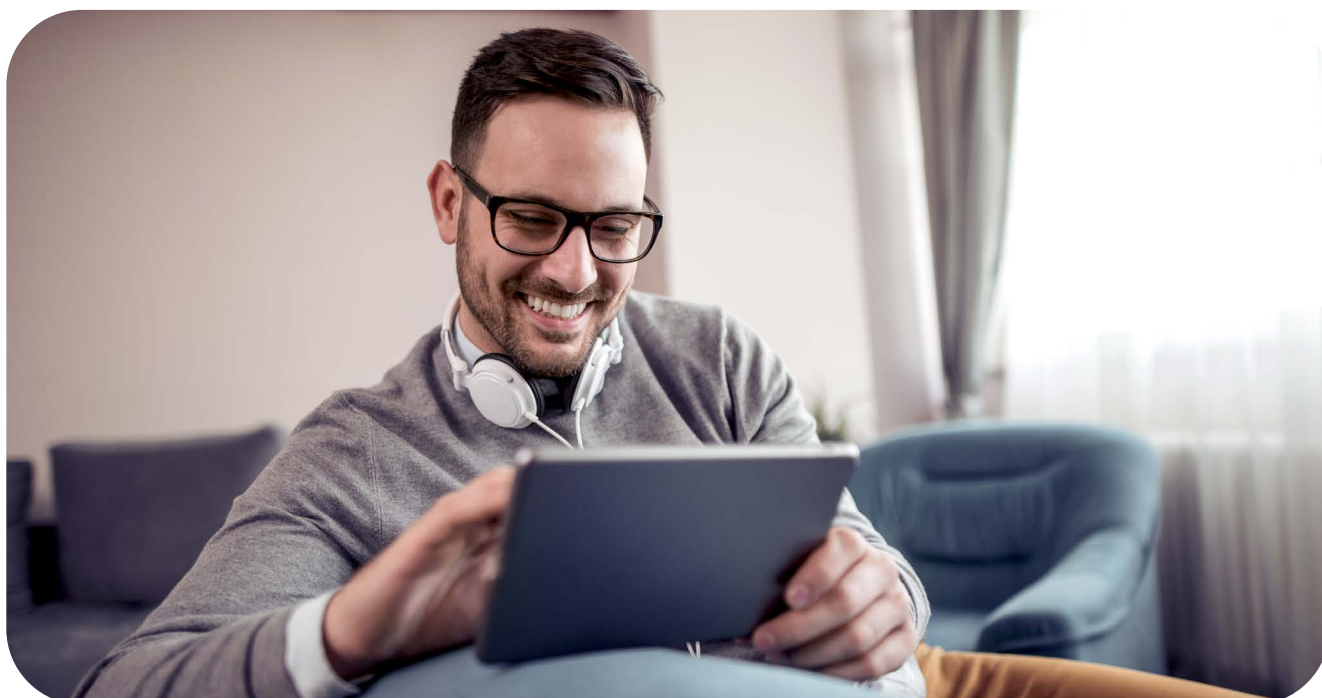
Een vraag, klacht of tip wil je als burger graag gemakkelijk in kunnen dienen. Maak het zo eenvoudig mogelijk voor inwoners van de gemeente om je te bereiken.

Wees aanwezig op de voorkeurskanalen van inwoners. Zij verwachten snel antwoord via het kanaal dat zij gebruiken. Als gemeente wil je daarom via verschillende kanalen bereikbaar zijn.

Het liefst verbind je deze kanalen met elkaar, zodat je snel kan reageren. Denk aan het verbinden van alle kanalen, zoals input van medewerkers aan de balie, telefoon, e-mail, sociale media, web chat en chat apps zoals [WhatsApp](#).

2. Maak het contact persoonlijk

Interactie tussen inwoners, bedrijven en de gemeente is veel meer dan een gesloten dialoog die slechts bestaat uit vraag en antwoord. Iedere vraag of contactverzoek heeft een context en is meestal niet beperkt tot één vraag. Speel hierop in en probeer op basis daarvan persoonlijk en adequaat te reageren. Hoe kun je iemand echt verder helpen? Een persoonlijke reactie laat mensen zich gehoord voelen.



3. Zorg voor toekomstbestendige interactie

De manier waarop we communiceren verandert snel, zowel met elkaar als met bedrijven en overheidsinstanties. In de digitale wereld waarin we leven neemt het aantal baliebezoekers steeds verder af. Inwoners kiezen voor snelle interacties via de website, het Digitaal Loket, e-mail, sociale media en chatapps. De communicatie verschuift van traditionele interacties naar moderne en slimme interacties. Bijkomend voordeel van digitale kanalen is dat ze direct bruikbare data genereren. Zorg dat je als gemeente bereikbaar bent via [moderne communicatiekanalen](#).

4. Luister voor een waardevolle interactie

Een waardevolle conversatie begint bij goed luisteren. Luister naar inwoners en bedrijven om ze te leren kennen. Welke wensen, vragen en mogelijke problemen zijn er in de gemeente? Start het gesprek. Bedenk niet alleen wat je wilt communiceren, maar verplaats je ook in de behoeftes van de gemeenschap. Verzamel alle feedback en transformeer van zender naar verbinder.

5. Maak ICT ondersteunend aan communicatie

Interactie met inwoners en bedrijven gaat niet alleen via de communicatieafdeling. Met de inzet van moderne communicatiekanalen is het aan te raden om dit te koppelen met slimme software. Hiermee kun je alle conversaties gestroomlijnd en effectief afhandelen. Met de juiste software maak je de interactie nog eenvoudiger, sneller en inzichtelijker.

6. Houd altijd rekening met informatiebeveiliging en privacy

Voor vertrouwelijke communicatie met inwoners, zijn beveiligde kanalen noodzakelijk. Denk hierbij aan portalen als MijnOverheid en DigiD. Toch wordt er snel en ongemerkt persoonlijke en vertrouwelijke informatie gedeeld. Het is daarom belangrijk dat een gemeente alert is bij het inzetten van een nieuw communicatiekanaal. Ga bijvoorbeeld na of de gebruikte software wordt gehost op servers die voldoen aan de strenge Nederlandse wet- en regelgeving.

Deze zes elementen zijn onmisbaar voor effectieve communicatie tussen gemeente, inwoners en bedrijven. Dit kun je allemaal bereiken met het gebruik van WhatsApp Business. [Nu ook beschikbaar voor gemeentes.](#)

Met de Mobile Service Cloud beschik je over de WhatsApp Business API. Hiermee heb je efficiënte en moderne communicatie binnen handbereik. De Mobile Service Cloud voldoet aan alle veiligheids- en privacy-eisen. De juiste keuze voor overheidsinstanties.

Aan de slag



CM.com (AMS: CMCOM) is een wereldwijde leider in cloudsoftware voor conversational commerce die bedrijven in staat stelt om een superieure klantervaring te leveren. Ons communicatie- en betalingsplatform stelt marketing, sales en customer service in staat om de betrokkenheid met klanten via meerdere mobiele kanalen te automatiseren, gecombineerd met naadloze betalingsmogelijkheden die de verkoop stimuleren, klanten winnen en de klanttevredenheid vergroten.

© 2021 CM.com