

Uittreksel gemeenteraad

Zitting van 25 juni 2026

Aanwezig:	Luc De Meyere, Voorzitter van de gemeenteraad Patrick De Greve, Burgemeester Claudine Bonamie, Franky Cornelis, Bart Van de Keere, Tom Lacres, Schepenen Kristof Goethals, Stefan Van Hee, Sylvie Van De Velde, Ria Vanhyfte, Niels Boelens, Caroline Meire, Natasja De Meyer, Douglas Van Tomme, Kathy Ingels, Ines De Causmaecker, Arne Ryckaert, Guy Blankaert, Gemeenteraadsleden Melina Van Audenaerde, Algemeen directeur
Verontschuldigd:	Kyena Elias, Gemeenteraadslid
Afwezig:	/

5. Mededeling: het professioneel gebruik van WhatsApp: tussentijdse evaluatie proefproject Eerstestraat en uitbreiding. - GRD/2026/073

Aanleiding

In oktober 2025 zijn we de samenwerking met Get in Touch aangegaan om WhatsApp op een professionele manier te gebruiken. Get in Touch levert software aan waardoor we één op één kunnen communiceren met de inwoners én ze bovendien via WhatsApp vragen kunnen stellen over onze dienstverlening (chatbot). Achterliggend wordt er met artificiële intelligentie gewerkt.

Naar aanleiding van de positieve evaluatie van het proefproject rond de wegenwerken in de Eerstestraat, ging het schepencollege principieel akkoord met de uitbreiding van WhatsApp als aanvullend gemeentelijke communicatiekanaal.

Juridische overwegingen

- Beslissing gemeenteraad van 16 oktober 2025 betreffende 'het professioneel gebruik van Whatsapp: proefproject Eerstestraat – Goedkeuring.' – GRD/2025/169
- Beslissing college van burgemeester en schepenen van 31 oktober 2025 betreffende 'Het professioneel gebruik van WhatsApp: proefproject Eerstestraat – Goedkeuring.' – CBS/2025/1181
- Beslissing college van burgemeester en schepenen van 29 mei 2026 betreffende 'Het professioneel gebruik van WhatsApp: evaluatie proefproject Eerstestraat en vraag om uitbreiding - Goedkeuring.' - CBS/2026/631

Feiten, context en argumentatie

Waarom inzetten op WhatsApp?

De verwachtingen van inwoners op vlak van communicatie en dienstverlening evolueren sterk. Ze verwachten een snelle, directe en toegankelijke communicatie via hun vertrouwde kanalen. Ze gaan

niet meer zelf op zoek naar informatie maar verwachten dat de info tot bij hen komt. WhatsApp vormt daarom een waardevolle aanvulling op de bestaande communicatiekanalen.

De cijfers van de imec.digimeter 2025 tonen het ook aan. 95% van de Vlamingen heeft een smartphone waarvan 91% WhatsApp gebruikt. Met 67% dagelijkse gebruikers, en respectievelijk 88% en 91% van de Vlamingen die WhatsApp minstens wekelijks of maandelijks gebruiken, is het groene berichtenappje op alle gebruiksniveaus het referentieplatform voor communicatie in een digitale wereld. Ook bij de leeftijdscategorie 75+ telt het ondertussen 7 op de 10 actieve gebruikers. Bij de jongeren (18-24 jarigen) blijft het aantal actieve gebruikers stijgen. De afstand met andere sociale media zoals Facebook (67% actieve gebruikers) en Instagram (51% actieve gebruikers) wordt steeds groter.

(Bron: imec.digimeter 2025 | imec Vlaanderen)

WhatsApp biedt verschillende voordelen op vlak van communicatie:

- inwoners kunnen op een laagdrempelige manier contact opnemen met de gemeente;
- communicatie bereikt inwoners sneller en doelgerichter dan via klassieke sociale media;
- berichten worden zeer frequent gelezen;
- inwoners hoeven geen bijkomende applicatie te installeren of account aan te maken;
- het kanaal laat toe om snel te communiceren bij onverwachte situaties of dringende meldingen.

Daarnaast hebben sociale media zoals Facebook en Instagram door wijzigende algoritmes een beperkter organisch bereik, waardoor berichten niet langer alle volgers bereiken.

Evaluatie proefproject Eerstestraat

Tijdens de wegenwerken in de Eerstestraat werd WhatsApp ingezet voor:

- updates over de planning en fasering van de werken;
- communicatie over onverwachte omstandigheden (bv. sneeuwval, wijziging afvalophaling);
- meldingen waarbij snel moest worden gecommuniceerd (bv. rooien bomen, planning opbreken Caatsweg).

Daarnaast ontvingen de diensten via WhatsApp meldingen en vragen van inwoners, onder meer over:

- foutieve of ontbrekende signalisatie;
- gevaarlijke verkeerssituaties;
- schadegevallen;
- afvalophaling.

Het proefproject toont aan dat inwoners het kanaal appreciëren en spontaan gebruiken om contact op te nemen met de gemeente.

Tussentijdse resultaten op 12 juni 2026:

- 247 gebruikers;
- 3.761 verstuurd berichten (dit is inclusief het bevestigingsbericht dat je ontvangt op het moment van inschrijving);
- 574 ontvangen berichten (dit is inclusief het bericht dat de gebruiker stuurt om in te schrijven en de testberichten om de chatbot te testen);



Sint-Laureins

buitengewoon natuurlijk

- delivery rate 99%: 99% van de berichten wordt effectief afgeleverd;
- open rate: >96%: meer dan 96% van de verzuurde berichten wordt effectief gelezen. De overige 4% zijn personen waarbij het leesbevestiging niet aanstaat of die niet bereikbaar waren op het moment van het versturen van het bericht (bv. smartphone op vliegtuigstand, ...).

Het proefproject toont aan dat:

- WhatsApp een laagdrempelig en snel communicatiekanaal vormt;
- Inwoners rechtstreeks en doelgericht bereikt worden;
- Inwoners het appreciëren dat ze op een laagdrempelige manier met ons in contact kunnen komen op het moment dat voor hen het beste uitkomt (bijvoorbeeld tijdens een melding van een schade: ze nemen een foto met hun smartphone en sturen die onmiddellijk door via WhatsApp);
- Niet enkel de bewoners van de Eerstestraat zich hebben ingeschreven op de WhatsApp maar dat er ook een grote interesse is van de andere inwoners om rechtstreeks geïnformeerd te worden over de werken;
- De AI-chatbot eenvoudige vragen kan opvangen;
- Inwoners digitale communicatie via vertrouwde toepassingen appreciëren.

Tegelijk werden enkele aandachtspunten vastgesteld:

- Tijdige informatiedoorstroming vanuit de betrokken diensten blijft noodzakelijk;
- De chatbot kan bij zeer specifieke of perceelsgebonden vragen onvoldoende gericht antwoorden (bv. vragen over het rooien van een boom, meldingen schades en klachten omdat die allemaal uniek zijn);
- Sommige berichten kunnen niet afgeleverd worden;
- Berichten worden niet automatisch opnieuw verzonden wanneer een gebruiker tijdelijk offline is. Get in Toch is zich hiervan bewust en zoekt hiervoor een oplossing (langere tijdsspanne voor het versturen van berichten);
- De communicatieverantwoordelijke volgt de berichten dagelijks op en komt manueel tussen waar nodig.

Uitbreiding

De WhatsApp wordt verder uitgerold als aanvullend gemeentelijke communicatiekanaal voor onder meer:

- wegenwerken;
- mobiliteitsinformatie (zomer: schade wegdek, winter: strooien, gevaarlijke situaties modder op de weg) en omleidingen met een grote impact;
- wateroverlast;
- stormschade en hinder (omgevallen bomen, takken op de weg);
- noodsituaties (aanvullend op BE-Alert);
- afvalophaling (vroegere ophaling bij warm weer, bij stormweer plaats je papier/karton en pmd op vrijdagochtend buiten i.p.v. donderdagavond);
- storingsen recyclagepark (betaalterminal die niet werkt);



- storingen bij gemeentelijke dienstverlening (netwerkproblemen, elektriciteitspanne, ...);
- onvoorziene storingen door nutsmaatschappijen;
- recreatie- en zwemverboden (warme dagen, blauwalgen);
- verkeersimpact bij grote evenementen (kermissen).

WhatsApp blijft aanvullend op bestaande communicatiekanalen en vervangt deze niet.

Aanpak uitbreiding

De groep met de updates over de werken Eerstestraat blijft bestaan. Er komt er een tweede algemene groep bij. Inwoners kunnen via een QR-code of een link op de website inschrijven.

De huidige gebruikersgroep van de Eerstestraat wordt via een WhatsApp-poll bevraagd of zij wensen over te stappen naar de algemene groep.

- Wie positief antwoordt, komt achterliggend automatisch in de algemene groep terecht.
- Wie negatief antwoordt, blijft enkel deel uitmaken van de groep Eerstestraat.
- Wie niet antwoord, krijgt later nog een reminder. Bij het uitblijven van een reactie na enkele weken, blijft die persoon enkel in de groep van de Eerstestraat.

Aandacht voor e-inclusie

Er blijft aandacht nodig voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Binnen het project e-inclusie zijn reeds middelen voorzien voor gratis workshops rond WhatsApp en digitale toepassingen.

Daarnaast blijft de gemeentelijke website een cruciale informatiebron aangezien de chatbot informatie van de website gebruikt om vragen te beantwoorden.

Nieuwe functionaliteit WhatsApp

WhatsApp rolt vanaf juni 2026 het systeem van “usernames” uit. Hierdoor kunnen organisaties eenvoudiger en veiliger gevonden worden binnen de applicatie.

Voor het lokaal bestuur biedt dit verschillende voordelen:

- de gemeente is reeds geverifieerd bij Meta, wat extra vertrouwen uitstraalt naar inwoners;
- derden kunnen zich niet voordoen als gemeente Sint-Laureins via WhatsApp;
- inwoners zullen de gemeente eenvoudig kunnen terugvinden door enkel de naam van de gemeente in WhatsApp in te geven;
- nieuwe gebruikers hoeven hierdoor geen QR-code meer te scannen of externe link te gebruiken.

Rol communicatiedienst

- beheert het platform;
- stemt af met de betrokken diensten;
- volgt inhoudelijk op;
- test en optimaliseert de chatbot;
- rapporteert periodiek aan het schepencollege.

Besluit

Enig artikel- De gemeenteraad neemt kennis van de tussentijdse evaluatie proefproject professioneel gebruik WhatsApp in het kader van de wegenwerken Eerstestraat en de verdere uitrol van de WhatsApp binnen de gemeente.

Namens de gemeenteraad

Algemeen directeur,
Melina Van Audenaerde

Voorzitter van de gemeenteraad,
Luc De Meyere

Voor eensluidend afschrift,
Sint-Laureins, 26 juni 2026

[SIG01]

[SIG02]

Algemeen directeur,
Melina Van Audenaerde

Voorzitter van de gemeenteraad,
Luc De Meyere