



PILOOTPROJECT WHATSAPP

Bij wegenwerken

Annelies Vervoort

20.04.23

AGENDA

1. Aanleiding pilootproject
2. Onderzoek
3. Van start met WhatsApp:onboardingproces
4. Andere kanalen
5. Evaluatie

1. AANLEIDING PILOOTPROJECT

AANLEIDING

Waarom doen we dit pilootproject?

- In 2019-2020: wegenwerken op een belangrijke toegangsweg (Pas)
- Voor het eerste een aparte nieuwsbrief, al snel 600 abonnees.
- Veel problemen bij deze werken door wegverzakkingen en onverwachte rioleringswerken + vertragingen door corona.
- Met de nieuwsbrief konden we vrij snel info uitsturen.
- De vraag naar WhatsApp als communicatiekanaal begon toen te leven bij bestuur en de dienst communicatie.

AANLEIDING

Waarom doen we dit pilootproject?

Resultaat communicatiemonitor 2021:

Dit onderzoek bij ondertussen 23 steden en gemeenten toont aan dat de beleving van de communicatie vooral bepaald wordt door (en in deze volgorde):

- 1° onthaal en dienstverlening op gemeentehuis
- 2° communicatie over wegen- en infrastructuurwerken
- 3° de kwaliteit van de digitale en gedrukte kanalen.

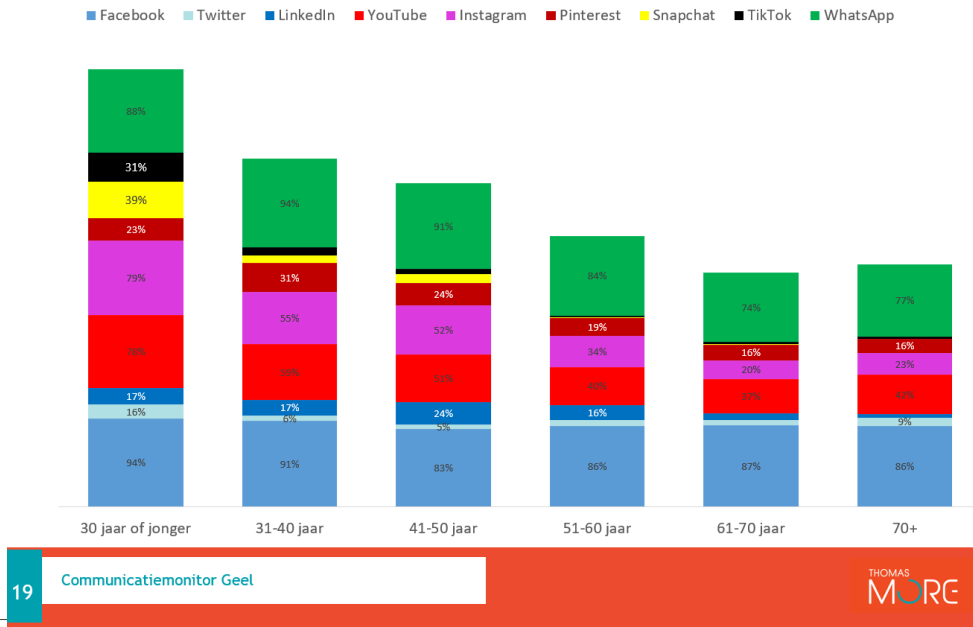
AANLEIDING

Resultaat Geelse communicatiemonitor:

WhatsApp (groen) is ingeburgerd
bij zowel jong én oud.

77 % van de 70-plussers geeft aan
WhatsApp te gebruiken. Enkel de
leeftijdsgroep tussen 61 en 70
jaar gebruikt het wat minder
namelijk 74 %.

GEBRUIK SOCIALE MEDIA VOLGENS LEEFTIJD



2. ONDERZOEK

ONDERZOEK

Zoektocht naar geschikte partners

- Aquafin De Met in Kasterlee:
 - samenwerking met [CM.com](https://www.cm.com)
 - Aquafin verstuurdde korte updates met link naar langer bericht op website
- Aquafin zette WhatsApp op onze vraag ook in bij grote hinder tijdens herstelling riolering op gewestweg

 Aquafin Kasterlee Heraanleg Markt

op dit bericht. We verwijderen je dan uit onze verzendlijst.

Met vriendelijke groeten, Contactcenter Aquafin

10:10

03-06-2021

Nieuwsbrief Aquafin

Beste, je schreef je in voor de nieuwsbrief over de werken in jouw buurt. Graag geven we je een update: De nieuwe circulatieplannen voor Fase 6 zijn beschikbaar. Voor meer info verwijzen we graag naar onze projectsite <https://www.aquafin.be/nl-be/particulieren-waar-werken-we/kas3016-riolerings-en-wegeniswerken-de-met/news>. Wil je deze meldingen niet langer ontvangen? Antwoord dan "STOP" en het projectnummer op dit bericht. We verwijderen je dan uit onze verzendlijst.

Met vriendelijke groeten, Contactcenter Aquafin

13:27

VRIJDAG

Nieuwsbrief Aquafin

Beste, je schreef je in voor de nieuwsbrief over de werken in jouw buurt. Graag geven we je een update: Een gedetailleerde planning is beschikbaar voor de werken van volgende week. Voor meer info verwijzen we graag naar onze projectsite <https://www.aquafin.be/nl-be/particulieren-waar-werken-we/kas3016-riolerings-en-wegeniswerken-de-met/news>. Wil je deze meldingen niet langer ontvangen? Antwoord dan "STOP" en het projectnummer op dit bericht. We verwijderen je dan uit onze verzendlijst.

Met vriendelijke groeten, Contactcenter Aquafin

13:18

Voorbeelden uit berichten Aquafin:

VANDAAG

Nieuwsbrief Aquafin

Beste, je schreef je in voor de nieuwsbrief over de werken in jouw buurt. Graag geven we je een update: Vandaag wordt er gewerkt aan de gasleiding, vanaf volgende week wordt de oude riool verder afgebroken. Voor meer info verwijzen we graag naar onze projectsite <https://www.aquafin.be/nl-be/particulieren/waar-werken-we/b6945201-2440-herstellen-riolering-seppendijk-23>. Wil je deze meldingen niet langer ontvangen? Antwoord dan "STOP" en het projectnummer op dit bericht. We verwijderen je dan uit onze verzendlijst.

Met vriendelijke groeten, Contactcenter Aquafin

09:58

GISTEREN

Nieuwsbrief Aquafin

Beste, je schreef je in voor de nieuwsbrief over de werken in jouw buurt. Graag geven we je een update: De pompen werden uitgezet door onbekenden, met vertraging als gevolg. Voor meer info verwijzen we graag naar onze projectsite <https://www.aquafin.be/nl-be/particulieren/waar-werken-we/b6945201-2440-herstellen-riolering-seppendijk-23>. Wil je deze meldingen niet langer ontvangen? Antwoord dan "STOP" en het projectnummer op dit bericht. We verwijderen je dan uit onze verzendlijst.

Met vriendelijke groeten, Contactcenter Aquafin

08:44

ONDERZOEK

- Verder kwamen we tijdens de online zoektocht ook [Messagebird](#), [Trengo](#) en [OBI4WAN](#) tegen.
- **Trengo**: kon dit nog niet aanbieden, ging pas live in 2^e kwartaal 2022.
- **OBI4WAN**: WhatsApp enkel mogelijk voor 1-op-1 dienstverlening.



NA ONDERZOEK GING KEUZE NAAR CM.COM

- Beste begeleiding bij opstart
- Latere uitbreidingen -> transparanter wat extra kosten zouden zijn
- CM.com liet tool effectief zien zodat je kunt inschatten hoe gebruiksvriendelijk het is
- Bij CM.com weten we dus beter wat we kunnen verwachten

3. VAN START MET WHATSAPP



WhatsApp onboarding

+/- 6 a 7 werkdagen

°WhatsApp Business Account binnen
CM.com platform

[Link](#)

Acceptatie OBO, META verificatie &
°WhatsApp profiel

Verificatie telefoonnummer (OTP)

Stap 1

Kick-off (contract, toelichting CM.com
platform, invoices, ...)

Stap 2

Stap 3

°WhatsApp Business Account binnen
META platform

Stap 4

Stap 5

Toekennen telefoonnummer
(aangeleverd door CM.com) en
voltooien van de registratie binnen het
CM.com platform.

Stap 6

Stap 7

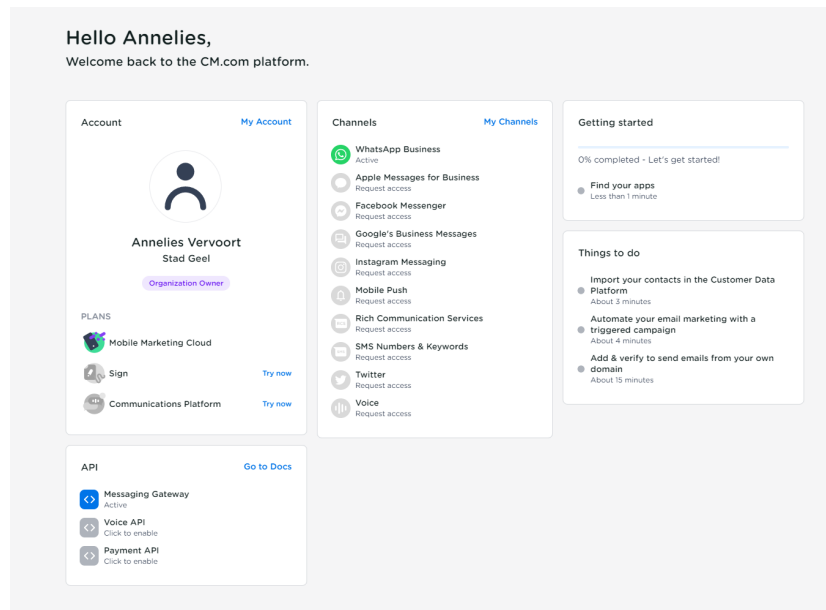
Routing van de berichten instellen en
start onboarding Mobile Marketing
Cloud

CM.com

Klant

DASHBOARD CM.COM

- Via het dashboard maak je eerst een landingspagina aan.
- Daarna maak je templates aan waarin je bepaalde velden vastzet.
- Je maakt segmenten aan en voegt die toe aan de landingspagina.
- Daarna maak je koppeling.
- Nadien kun je beginnen met berichten te testen en versturen.



2 PILOOTPROJECTEN

Abonnees via www.geel.be/whatsapp:

- Dr.-Van de Perrestraat: 197
- Groenstraat: 168
- Extra bijgekomen: Nieuwstraat: 81

Abonnees nieuwsbrief:

- Dr.-Van de Perrestraat: 132
- Groenstraat: 122

Deze waren al gecommuniceerd.

[Webpagina's met de volledige updates](#)



Update 28/11: woensdag 30/11 wordt er geasfalteerd

Als het weer meezit, kan woensdag 30/11 de onderlaag van het asfalt op het fietspad en de kruispunten geplaatst worden.

Opgelet! Om dit vlot te laten verlopen, mag je tijdens de asfalteringswerken niet op straat parkeren. Er is dus opnieuw tijdelijk een parkeerverbod tijdens de asfalteringswerken.

[Naar alle updates](#)

VERZENDLIJST

- De abonnees krijgen dit als **persoonlijk bericht** binnen.
- Mensen kunnen niet in gesprek gaan met de hele groep geabonneerden of de stad apart.
- Ze kunnen wel reageren op het bericht maar ontvangen dan een automatisch antwoord: *Had je net STOP gestuurd, dan ben je nu uitgeschreven. Wou je een vraag stellen, neem dan contact op met grondgebiedszaken@geel.be of bel 014 56 62 50.*

4. ANDERE KANALEN

ANDERE KANALEN

Communicatiemix

- Updates via WhatsApp en/of de nieuwsbrief
- Website: updatepagina van de werken, werken met hinder en pagina per wegenwerk
- Facebook: grotere hinder en stand van zaken via dit kanaal
- Bewonersbrieven bij start van de werken met vraag om te abonneren
- Briefjes van de aannemer tijdens de werken
- Stadsmagazine

5. EVALUATIE

GELEZEN BERICHTEN

- De 'openingsrate' van de meeste berichten die we verstuurden zat meestal rond 90 %.

Message details

Recipients

197

197 messages

Read ...

91.9%

181 recipients

BEVRAGING

- Op 31/1 lanceerden we een eerste bevraging bij de abonnees van Dr. – Van de Perrestraat om de tevredenheid te peilen.
- We verstuurden deze enquête naar alle 197 Whatsapp-abonnees van Dr.-Van de Perrestraat.
- De resultaten van de enquête zijn representatief (71 antwoorden dus 36 %) en positief te noemen.



SAMENVATTING RESULTATEN

- 71 respondenten:

- 38,6 % woont in de buurt van de wegenwerken;
- 30% woont in de straat van de wegenwerken;
- 2,9 % is handelaar in de straat van de wegenwerken;
- 1,4 % is handelaar in de buurt van de wegenwerken;
- 17 % woont niet in de buurt en gebruikt de straat regelmatig voor verplaatsingen;
- De overige respondenten waren geïnteresseerden in het project.
- 45,1 % gaf als algemene tevredenheid een 10 als score, 31% een 9, 22,5 % gaf een 8 en 1,4 % gaf een 7
- 95,7 % vond de frequentie van de berichten ok, voor 4,3 % mochten de berichten vaker komen
- 100 % vond de info in de berichten volledig
- 61,4 % zou in de toekomst zeker opnieuw abonneren voor andere wegenwerken (score 10) , 32, 9 % gaf een 9, 4,3 % gaf een 8 en 1,4 % gaf een 6.
- 47,1 % gaf een 10 als score voor duidelijkheid van de berichten, 36,8 % gaf een 9, 11,8 % gaf een 8 en 4,4 % gaf een 7

SAMENVATTING RESULTATEN

Er werd gevraagd naar andere onderwerpen waar ze graag updates over zouden krijgen via WhatsApp:

