

OPSCHRIFT

Nummer: 2013_MC_00076

Onderwerp

SMS-communicatie bij stad en OCMW Gent - Guy Reynebeau

Op voorstel van raadslid(-leden):

Guy Reynebeau - sp.a

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting

Digipolis zorgde in 2010 voor een toepassing waarmee de stad en het OCMW van Gent op een eenvoudige en vlotte manier sms-berichten kunnen versturen naar individuen of groepen. De stad gebruikt dit om medewerkers en burgers op de hoogte te brengen van bijvoorbeeld overstromingsgevaar en evenementen van de stad Gent.

Het OCMW gebruikt dit om te communiceren met sollicitanten en personeelsleden op het terrein, en om cliënten uit te nodigen op voordelige last minute evenementen. Indien gewenst kan de burger, al dan niet gratis, een antwoordbericht terugsturen.

Via een profielpagina op het e-loket van de stad Gent kunnen burgers zelf aangeven waarover ze op de hoogte willen gehouden worden en hoe: via sms of email.

Sms-berichten zijn een snelle en efficiënte manier om te communiceren met burgers en medewerkers.

De nieuwe media evolueren echter: Facebook, Twitter, enz!

Vraag

Hoeveel burgers zijn thans al geregistreerd/geabonneerd op deze digitale info? Wil de stad dit digitale communicatiemiddel verder uitbouwen voor verschillende stadsdiensten en doelgroepen? Zijn er in de toekomst nieuwe toepassingen?

ANTWOORD

20 februari 2013 08:52

Antwoord dhr. Burgemeester

Burgers kunnen zich aanmelden via het e-loket op www.gent.be:

Op de hoogte blijven via sms en/of e-mail kan over de volgende onderwerpen:

1. Het programma van de [Pretkamjonet](#). De Pretkamjonet rijdt in de vakantie naar verschillende pleintjes in het Gentse en zit boordevol speelmateriaal.
1. Een aantal [feestelijkheden](#): Jazz in't park, Feest van de Vlaamse Gemeenschap, Sinterklaasintrede, Eindejaarsvuurwerk en de Nieuwjaarsdrink.

1. Mogelijk [overstromingsgevaar](#) in Assels, De Keuze en Sint-Denijs-Westrem.
1. Jaarlijkse [waterpeildaling](#) (week 47). Waterwegen en Zeekanaal nv laat in week 47 het waterpeil in de Gentse binnenstad dalen met 45 cm. Belangrijk voor booteigenaars en bewoners van huizen tegen de waterkant.

Tot op heden hebben zich nog maar zeer weinig burgers aangemeld voor sms-communicatie (cijfers Digipolis):

1. Pretkamjonet: 11 nummers
2. Feestelijkheden: 19 nummers
3. Overstroming: 16 nummers
4. Waterpeil: 10 nummers

De meeste burgers verkiezen e-mail.

Toch wordt er meer gecommuniceerd via sms dan bovenstaande cijfers laten vermoeden. De meeste contacten worden door de diensten rechtstreeks ingebracht via www.mobileweb.be. Ik stel voor dat het overzicht van de departementen die gebruik maken van sms-communicatie, voor welke onderwerpen, wie de doelgroep is en wat het totaal aantal contacten is schriftelijk aan de leden van de commissie wordt overgemaakt.

M.bt. uw vraag inzake de uitbouw van dit digitale communicatiemiddel voor verschillende stadsdiensten en doelgroepen, kan ik u zeggen dat de Sms-communicatie vandaag wordt toegepast:

- als extern communicatiemiddel naar burgers, naar pers en naar partners;
- als crisiscommunicatie-instrument naar de burger van een bepaalde regio;
- als intern communicatiemiddel (bv communicatie rond GSM profielen) – doelgroep: een categorie personeelsleden.

Er wordt overwogen om meer met sms-communicatie te werken zowel intern (ivm personeelsaspecten) als naar burgers (bv. ivm afhalen bepaalde documenten, crisiscommunicatie naar personen met een auditieve beperking).

Bij deze overweging moet telkens nagegaan worden of het een goede manier is om de doelgroep te bereiken, hoe groot de doelgroep is, wat de financiële en technische voorwaarden zijn, ...

De Dienst Communicatie heeft sinds kort een social mediamanager die verder onderzoekt wat de mogelijkheden zijn van sociale media en het gebruik van sms-communicatie in overheidscommunicatie.

Ik wil ook benadrukken dat:

in de wijk Sluizeken-Tolhuis-Ham de bewoners snel op de hoogte worden gehouden van de acties (van politie, gemeenschapswacht en bewoners zelf) en hun resultaten via sms-communicatie.

Deze vorm van berichtgeving wordt als zeer positief ervaren, zowel door de professionelen als door de deelnemers.

De buurtbewoners blijven op de hoogte en tussen de bijeenkomsten in, betrokken. De gemeenschapswacht en politie kunnen systematisch hun acties aan de wijk bekendmaken.

Een reactie van bewoners: Het gevoel 'dat er iets gebeurt met de zorgen van de wijk', dat die au sérieux genomen worden, neemt toe. Anders ga je na zo'n vergadering naar huis 'en je hoort er daarna niks meer van'. De berichtgeving per sms neemt bovendien alle frustratie weg die er voorheen wel was. Het gevoel dat er wel degelijk opgetreden wordt doet deugd.

Het aantal sms-berichten dat wekelijks doorgestuurd wordt, is afhankelijk van het aantal acties. Gemiddeld zijn dit 2 à 4 berichten per week. Hoofdzakelijk gaat dit momenteel om resultaten van acties van de gemeenschapswachten en politie. Het is ook de bedoeling dat acties van bewoners ikv Buurt Bestuurt zelf ook via deze weg aangekondigd worden (vb op welk pleintje de koffie- en theebar wanneer zal staan,...).

Momenteel zijn er 70 personen die deze berichten ontvangen. In de toekomst zou de sms-groep nog uitgebreid kunnen worden, bijvoorbeeld door de resultaten ook te verspreiden naar relevante organisaties die dit dan weer op hun beurt aan hun achterban kunnen bekendmaken en/of via website of sociale media (facebook/twitter).

Het project Buurt Bestuurt moet dan wel voldoende bekend zijn in de wijk zodat wijkbewoners de cijfers correct kunnen 'plaatsen'.

Praktisch gezien is dit een heel eenvoudige en snelle manier om korte berichten door te geven. Dit gaat via de site van Mobileweb. De berichten moeten wel heel kort gehouden worden (max 145 karakters).

Tot slot wil ik meegeven dat de cel e-strategie nieuwe ontwikkelingen bestudeert die er op de markt beschikbaar zijn (apps, living lab) en analyseert de inzetbaarheid ervan in de Stad Gent.
