

Bijlage Overzicht communicatiekanalen

behorende bij de Beleidsregel elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Hengelo 2021

Introductie

Gemeente Hengelo maakt gebruik van verschillende kanalen in het contact met inwoners. We sommen ze hieronder op.

Inkomende berichtenverkeer

E-mail (inkomend)

Inwoners kunnen het algemene e-mailadres / contactformulier van de gemeente gebruiken voor het stellen van vragen, het leveren van aanvullende informatie en aanvragen om een beslissing te nemen. Als er een specifiek e-formulier of digitaal loket beschikbaar is, dan wordt hier naartoe verwezen.

E-formulier / digitaal loket

Specifieke e-formulieren en het digitaal loket zijn bedoeld voor specifieke aanvragen om een beslissing te nemen of om aanvullende informatie te leveren. Deze zijn beschikbaar via de website en MijnHengelo.

Whatsapp & Social media direct message

Whatsapp & Social media zijn bedoeld voor het stellen van vragen. Voor aanvragen om een beslissing te nemen, of het aanleveren van aanvullende informatie via dit kanaal zal de gemeente hierop reageren via Whatsapp & Social media en wijzen op het juiste kanaal.

Post

Post is bedoeld voor het stellen van vragen, het leveren van aanvullende informatie en aanvragen om een beslissing te nemen.

Fax

Een faxbericht is bedoeld voor het stellen van vragen, het leveren van aanvullende informatie en aanvragen om een beslissing te nemen.

Uitgaand berichtenverkeer

E-mail uitgaand

Uitgaande e-mail vanuit het algemene e-mailadres van de gemeente wordt gebruikt om te informeren, voor het stellen van vragen en het verzoeken om aanvullende informatie. Wanneer de aanvrager dit aangeeft, wordt e-mail ook gebruikt voor het verzenden van beslissingen.

Whatsapp & social media direct message

Whatsapp & social media direct message wordt gebruikt om inwoners en organisaties te informeren naar aanleiding van een vraag via dit kanaal, of om te wijzen op het juiste kanaal voor bijvoorbeeld het indienen van een aanvraag.

Berichtenbox (MijnOverheid)

De berichtenbox wordt gebruikt voor het stellen van vragen, het verzoeken om aanvullende informatie en voor het verzenden van beslissingen, daar waar het gaat om burgers die zich via MijnOverheid voor de berichtenbox van gemeente Hengelo hebben aangemeld.

Post

Post wordt gebruikt om te informeren, voor het stellen van vragen, het verzoeken om aanvullende informatie en voor het verzenden van beslissingen.