

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 118
van **BERT MAERTENS**
datum: 18 december 2015

aan **GEERT BOURGEOIS**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

Vlaamse overheid - Strategie voor het gebruik van sociale media

Uit een onderzoek van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), in samenwerking met socialemediaburo.be, blijkt dat 90% van de Vlaamse gemeenten actief zijn op de sociale media. Een gemiddelde Vlaamse gemeente heeft bijna zes Facebook-pagina's en bijna drie Twitter-accounts. Zeven op tien gemeenten beantwoorden ook vragen van inwoners via sociale media.

De VVSG signaleert echter ook dat er vaak een gebrek is aan een socialemediastратегie; ook het beantwoorden van vragen via sociale media gebeurt veelal op een ongestructureerde manier. Lokale besturen zetten sociale media nog te weinig in om er een volwaardig dienstverleningskanaal van te maken, of om er een instrument bij beleidsvorming, participatie en co-creatie van te maken.

In de beleidsnota Bestuurszaken werd reeds aangegeven dat de Vlaamse overheid meer dan 100 socialemediaprofielen kent. Tegelijk ambieert deze Vlaamse Regering tegen 2020 alle administratieve transacties tussen overheid en burgers, ondernemingen en organisaties langs digitale kanalen aan te bieden, maximaal vanuit een virtueel en digitaal loket: Vlaanderen.be.

1. Op basis van welke socialemediastратегie zet de Vlaamse overheid vandaag sociale media in als dienstverleningskanaal of als instrument bij participatie, co-creatie en beleidsvorming?
2. Zal de minister de expertise hierin die aanwezig is bij de Vlaamse overheid ten dienste stellen van de lokale besturen? Zo ja, op welke manier?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Geert Bourgeois (118), Liesbeth Homans (200)

GEERT BOURGEOIS

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 118 van 18 december 2015

van **BERT MAERTENS**

1. Er zijn diverse (strategische) nota's ter beschikking van de entiteiten die richting geven aan het inzetten van sociale media bij de Vlaamse overheid.
 - Sinds 2012 is er een "Handreiking Sociale Media" die ambtenaren ondersteunt bij het verstandig gebruiken van sociale media:
<http://communicatie.vlaanderen.be/nlapps/docs/default.asp?fid=171>.
 - Op dezelfde webpagina (onderaan) staat ook een visienota over sociale media, die het toenmalige College van Ambtenaren-Generaal in 2012 heeft goedgekeurd. Daarin wordt de meerwaarde van sociale media als kanaal erkend, maar wordt geadviseerd om deze strategisch in te zetten, vaak in een mix met andere kanalen. De overheidsentiteiten moeten rekening houden met het doel en de doelgroep van de communicatie, maar bijvoorbeeld ook met de eigen expertise en resources om die sociale mediakanalen te beheren.
 - Ook in de deontologische code wordt aandacht besteed aan het gebruik van sociale media door ambtenaren: <https://www.bestuurszaken.be/deontologische-code>.
 - Bij de communicatie van de Vlaamse overheid promoot ik actief het inzetten van sociale media als dienstverleningskanaal. Zo kunnen sociale media bijvoorbeeld ingezet worden voor correlatie en codering op het vlak van vereenvoudiging van de dienstverlening. Nu al beheert Informatie Vlaanderen in samenwerking met het Departement Kanselarij en Bestuur enkele overheidsbrede sociale mediakanalen op Twitter (@Vlaamse Overheid), Facebook en LinkedIn.
 - Een overkoepelende strategie over hoe de Vlaamse overheid als geheel zich presenteert op sociale media en daar strategisch en relevant aanwezig is, conform het merkbeleid, is in opmaak.
2. De expertise die in de Vlaamse overheid beschikbaar is m.b.t. sociale media, is publiek - dus ook voor de lokale besturen - toegankelijk. Experts van de Vlaamse overheid delen bovendien geregeld met derden hun kennis hierover, bijvoorbeeld tijdens congressen van Kortom, de Vlaamse vereniging voor overheidscommunicatie.

Daarnaast zal de Vlaamse overheid in de loop van 2016 een nieuwe raamovereenkomst afsluiten voor het contactcenter dat onder meer 1700 uitbaat. De lokale besturen hebben de mogelijkheid om tegen betaling gebruik te maken van alle faciliteiten die het nieuwe contactcenter zal bieden.