

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 664

van **MATHIAS DE CLERCQ**

datum: 15 juli 2016

aan **LIESBETH HOMANS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vlaamse overheid - Communicatie met de burger - Beleid inzake sociale media

De private en de publieke sector hebben de afgelopen jaren de kracht van sociale media ontdekt om op een toegankelijke, hedendaagse manier contact te onderhouden met klanten of burgers.

1. Maken de departementen en agentschappen binnen de beleidsdomeinen die onder de bevoegdheid van de minister vallen, gebruik van sociale media voor communicatie met burgers? Zo ja, welke? Zo neen, zal dit in de toekomst gebeuren? Graag een overzicht.
2. Hoe evalueert de minister het gebruik van sociale media binnen de geciteerde diensten? Welke reacties ontvangt men van burgers?
3. Hoe wordt de informatie geselecteerd die via de sociale media wordt verspreid bij deze diensten? Is hier een specifiek beleid voor?
4. Zijn er wat betreft de diensten die onder de bevoegdheid van de minister vallen, gevallen van misbruik bekend, waarbij foutieve informatie door derden verspreid wordt die ogenschijnlijk vanuit de Vlaamse overheid afkomstig is? Is er binnen de bevoegdheidsdomeinen van de minister permanente aandacht hiervoor?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Geert Bourgeois (389), Hilde Crevits (488), Bart Tommelein (336), Liesbeth Homans (664), Ben Weyts (1434), Jo Vandeurzen (655), Philippe Muyters (651), Joke Schauvliege (805), Sven Gatz (294).

LIESBETH HOMANS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 664 van 15 juli 2016

van **MATHIAS DE CLERCQ**

Om uw vraag te beantwoorden organiseerde mijn administratie een bevraging bij de entiteiten van de Vlaamse overheid. De antwoorden werden verwerkt in de bijlage bij deze vraag:

1. De bijlage geeft per entiteit binnen de Vlaamse overheid een overzicht van welke sociale media voor communicatie gebruikt worden om op een toegankelijke, hedendaagse manier contact te onderhouden met burgers. Eveneens wordt meegegeven welke sociale media in de toekomst zullen worden aangewend.
2. Ook de evaluatie van het gebruik van sociale media door de bevoegde minister en welke reacties de entiteiten van de burgers ontvangen, zijn opgenomen in deze bijlage.
3. 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 diezelfde 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 expertises 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://overheid.vlaanderen.be/deontologische-code>In de bijlage vindt u terug hoe entiteiten informatie selecteren en of zij hiervoor een specifiek beleid hebben.
4. Er zijn nauwelijks gevallen van misbruik bekend, waarbij foutieve informatie door derden verspreid wordt die ogenschijnlijk vanuit de Vlaamse overheid afkomstig is. In de bijlage heeft elke entiteit binnen de Vlaamse overheid aangegeven welke mogelijke misbruiken zij hebben vastgesteld en hoe dit wordt gemonitord en opgevolgd. Voor het geheel van de Vlaamse overheid wordt er vanuit de gemeenschappelijke dienstverlening vanzelfsprekend ook werk gemaakt van cyberbeveiliging. Op het zgn. bureauticanetwerk van de Gemeenschappelijke ICT Dienstverlening van de Vlaamse overheid zijn steeds meerdere lagen van beveiligingscomponenten actief. Ik noem:
 - Intrusion Protection (signaleert en blokkeert pogingen om in te breken of te hacken);
 - Next Generation Firewalls (bewaken inkomende en uitgaande datastromen, houden gevaarlijke bestanden tegen, blokkeren toegang tot bekende kwaadaardige sites);
 - Proxy servers met Content Analysis en Sandboxing (bescherming specifiek voor het surfen op internet);

- Domain Name Servers met bescherming tegen aanvallen via het DNS protocol;
- Anti-DDoS protectie (beschermt tegen massale aanvallen door een botnet) – dit is momenteel nog in opbouw;
- Endpoint Security (antivirus en antimalware maatregelen op de PC zelf).

Twitter, Facebook, LinkedIn et al. bevinden zich echter niet op het Vlaamse overheidsnetwerk maar op het publieke internet, wat een andere aanpak vergt op vlak van beveiliging. Het Facilitair Bedrijf voert al geruime tijd een sensibiliseringscampagne om ambtenaren bewust te maken van de *best practices* ten aanzien van veilig werken met openbaar toegankelijke systemen. Ik noem onder andere:

- Gebruik sterke wachtwoorden (hoe langer hoe sterker);
- Gebruik nooit hetzelfde wachtwoord voor meerdere sites;
- Waar beschikbaar, gebruik *two factor authentication* om in te loggen. Men krijgt dan een SMS om te bevestigen dat men het inderdaad zelf is die tracht in te loggen;
- Klik nooit zomaar op een link of op een bijlage bij een email, etc.

Ook de sociale netwerken zelf hebben maatregelen tegen hacking/hijacking genomen. Wanneer bv. Twitter signaleert dat een account mogelijk gecompromitteerd is, wordt het afgesloten en moet de eigenaar een nieuw wachtwoord instellen na zich geïdentificeerd te hebben.

BIJLAGEN

1. Overzicht sociale media