

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 93

van **ORRY VAN DE WAUWER**

datum: 4 december 2020

aan **JAN JAMBON**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

Klachtenbeleid Vlaamse overheid - Social media

De Vlaamse overheid draagt transparantie en democratie hoog in het vaandel. Om die reden zijn er diverse kanalen waar de burger terecht kan met meldingen, vragen en klachten over dienstverlening door of fouten van de overheid. Sinds 2005 heeft elke dienst, departement en agentschap binnen de diverse beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid een eigen klachtenbemiddelaar en -procedure, aangevuld door de diensten van de Vlaamse ombudsman. Naast dat aanbod zitten de diverse diensten van de Vlaamse overheid ook niet stil op het vlak van modernisering en social media. De Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn bijvoorbeeld communiceert veel via haar Twitterkanaal, ook bij het Agentschap Wegen en Verkeer is die evolutie te zien.

In 2018 vroeg ik toenmalig minister Homans om communicatie via social media meer te erkennen als officiële communicatie. Een melding of klacht via social media wordt immers niet geregistreerd of gemonitord binnen het geheel van communicatie. Momenteel is er decretaal slechts sprake van een officiële melding indien er wordt gebeld, gemaïld of een webformulier wordt ingevuld. Social media zijn echter niet meer weg te denken uit onze maatschappij, meer en meer meldingen/klachten komen binnen via de social media. De veel sterkere inzet op digitalisering door de huidige regering en het volop gebruikmaken van de mogelijkheden die digitalisering biedt sinds het uitbreken van de coronacrisis, zouden ook dat element een boost moeten geven. Evenwel zijn klachten, gesprekken of meldingen via social media momenteel dus niet officieel, zelfs niet indien de mogelijkheid vanuit de organisaties zelf wordt aangereikt.

1. Kan er een overzicht gegeven worden van de verschillende diensten en agentschappen van de Vlaamse overheid die communiceren en meldingen ontvangen via social media? Welke diensten communiceren vooral op deze manier? Welke evolutie er op dat vlak sedert 2018?
2. Worden meldingen/klachten via social media inmiddels beschouwd als volwaardige klacht/melding en als dusdanig geregistreerd binnen het totaal aantal klachten/meldingen? Welke evolutie er op dat vlak sedert 2018?
3. Worden klachten en meldingen die binnenkomen via Twitter of Facebook gemonitord binnen het totale klachten- en meldingencircuit, zoals meldingen en klachten die binnenkomen via meer traditionele kanalen (brieven, mails, telefoon, ...)? Kan er achteraf verwezen worden naar een Tweet of Facebookpost als bewijsstuk van een eerder ingediende melding/klacht?

4. Staan klachten en meldingen via social media mee opgenomen in het klachten- en meldingenreglement van de betrokken diensten van de Vlaamse overheid?
5. Op welke manier zal ook dit luik van digitalisering en een efficiënte overheid deze legislatuur verder uitgewerkt en ontwikkeld worden? Zullen daartoe initiatieven genomen worden?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Jan Jambon (93), Bart Somers (95)

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 93 van 4 december 2020

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1-4. Ik verwijs naar mijn gecoördineerd antwoord op de schriftelijke vragen die u over hetzelfde onderwerp aan alle ministers hebt gesteld op 10 december 2020.

5. Het al dan niet toelaten van klachten via social mediakanalen heeft het voorwerp uitgemaakt van een nauwgezette afweging bij de totstandkoming van het bestuursdecreet. Daaruit bleek dat er aan die optie zowel voor- als nadelen verbonden waren.

De decreetgever heeft er finaal voor geopteerd om in het bestuursdecreet ([artikel II.76 §1](#)) te bepalen dat een klacht mondeling of schriftelijk kan ingediend worden en dat onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail of, in voorkomend geval, per webformulier.

Aansluitend vermeldt de [memorie van toelichting](#): "*Deze bepaling sluit niet uit dat overheidsinstanties kunnen beslissen klachten te capteren via sociale media en die klachten te behandelen conform de strikte regels in dit hoofdstuk, maar ze zijn daartoe niet verplicht.*"

Deze regeling lijkt mij afdoende. Zij biedt enerzijds voldoende flexibiliteit om rekening te houden met digitale evoluties en anderzijds vermijdt die regeling dat ook de meer vrijblijvende communicatie tussen burger en overheid via sociale media in het strikte kader van de klachtenregeling gedwongen wordt, met vaak onnodige administratieve lasten tot gevolg.