

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 360

van **ORRY VAN DE WAUWER**

datum: 10 december 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Beleidsdomeinen - Social media

De Vlaamse overheid draagt transparantie en democratie hoog in het vaandel. Daarom 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, elk departement en agentschap binnen de beleidsdomeinen van de overheid een eigen klachtenbemiddelaar en -procedure, aangevuld door de Vlaamse Ombudsdienst.

In schriftelijke vraag nr. 378 van 3 april 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 de communicatie. Momenteel is er decretaal slechts sprake van een officiële melding indien wordt gebeld, gemaild 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 sterkere inzet op digitalisering door de huidige regering en het volop gebruikmaken van de mogelijkheden die digitalisering biedt sedert het uitbreken van de coronacrisis, zouden ook de ontvankelijkheid van meldingen via social media een boost moeten geven.

Graag vraag ik een overzicht omtrent het socialmediabeleid binnen de bevoegdheden van de minister.

1. Kan de minister voor de verschillende diensten, departementen en agentschappen die onder zijn/haar bevoegdheid vallen, aangeven of:
 - a) gecommuniceerd of interactie aangegaan wordt met de burger via social media;
 - b) dergelijke communicatie al dan niet geregistreerd wordt als officiële melding of klacht binnen het bredere geheel van gerapporteerde meldingen, klachten en communicatie?
2. Welke specifieke richtlijnen heeft de minister aan de diensten gegeven m.b.t. het omgaan met berichten en klachten op social media over de dienstverlening die zij aanbieden?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Jan Jambon (97), Hilde Crevits (220), Bart Somers (100), Ben Weyts (277), Zuhail Demir (360), Wouter Beke (211), Matthias Diependaele (159), Lydia Peeters (372), Benjamin Dalle (44).

ZUHAL DEMIR

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

ANTWOORD

op vraag nr. 360 van 10 december 2020

van **ORRY VAN DE WAUWER**

Een gecoördineerd antwoord zal worden verstrekt door de heer Jan Jambon, minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, Digitalisering en Facilitair Management.