

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

**Dienstverlening, Regeldruk
en Informatiebeleid**
Kwaliteit en Innovatie
Dienstverlening

Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Contactpersoon
Eveline van Dijck

T 06 388 254 90
Eveline.Dijck@minbzk.nl

Kenmerk
2011-2000431534

Datum 10 oktober 2011
Betreft Aanbiedingsbrief KV 2011Z18417

Bijlagen
1

Hierbij bied ik u de antwoorden aan op de schriftelijke vragen die zijn gesteld door de leden (het lid El Fassed (GroenLinks) over het gebruik van sociale media door gemeenten. Deze vragen werden ingezonden op ingezonden 23 september 2011 met kenmerk 2100Z18417.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

J.P.H. Donner

2011Z18417

Antwoorden van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op vragen van het lid El Fassed (GroenLinks) aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het gebruik van sociale media door gemeenten (ingezonden op 23 september 2011).

1

Kent u het onderzoek van David Kok naar het gebruik van sociale media door gemeenten in Nederland¹?

Antwoord 1:

Ja, dat is mij bekend.

2

Klopt het dat slechts de helft van de gemeenten gebruik maakt van sociale media?

Antwoord 2:

Dit blijkt uit het onderzoek van dhr. Kok, ik heb hier zelf nooit onderzoek naar laten doen.

3

Deelt u de mening dat gemeenten kansen laten liggen en de vele mogelijkheden van sociale netwerken teveel onbenut laten? Zo ja, kunt u dit toelichten? Zo nee, bent u bekend met de kansen en mogelijkheden van het gebruik van sociale media door overheden?

Antwoord 3:

Nee, ik deel deze mening niet. Uit dit zelfde onderzoek blijkt dat 47% van de gemeenten gebruik maakt van sociale media, en 86% van de gemeenten de intentie heeft om beleid te ontwikkelen m.b.t. het gebruik van sociale media. Dit betekent dat de vele mogelijkheden en kansen die het gebruik van sociale netwerken kunnen bieden door gemeenten wel degelijk worden onderzocht en steeds meer worden benut. Overigens vergt een zinvolle inzet van sociale media een goed doordachte strategie. In de publicatie 'Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie'² die het ministerie van BZK in samenwerking met o.a.. KING, ICTU en een aantal gemeenten op het congres Klantgerichte overheid op 5 oktober zal presenteren, wordt gemeenten hiertoe een handreiking geboden.

4

Hoe beoordeelt u de conclusie uit het onderzoek 'Alleen aanwezig zijn op social media is niet genoeg'³ dat 86 procent van de gemeenten meer gebruik wil maken van sociale netwerken maar niet weet hoe ze dat moeten aanpakken? Kunt u dit toelichten?

Antwoord 4

Het zinvol gebruiken van sociale media is relatief nieuw voor gemeenten. Zij zullen hier meer ervaring mee op moeten doen, maar kunnen ook leren van de ervaringen van collega-gemeenten. Ik verwacht dan ook dat gemeenten hun gebruik van sociale media verder zullen ontwikkelen in de komende periode.

5

Deelt u de mening dat gemeenten het gebruik van sociale netwerken niet aandurven, omdat overheidsinstanties niet zijn gewend interactief met burgers bezig te zijn? Zo ja, hoe beoordeelt u dit? Zo nee, welke verklaring heeft u voor het feit dat slechts de helft van de gemeenten gebruik maakt van sociale media?

Antwoord 5:

Nee, deze mening deel ik niet. Interactief contact met burgers is niet nieuw, gemeenten hebben al sinds jaar en dag interactief contact met hun inwoners. Sociale media zijn hiervoor niet het enige instrument.

¹ 'Gemeenten nog onwennig met social media', Binnenlands Bestuur, 22 september 2011;

² "Nieuw media, kans voor dienstverlening en interactie", oktober 2011

³ 'Alleen aanwezig zijn op social media is niet genoeg', David Kok, <http://www.david-kok.nl>