

Hoofd nieuwe media van ministerie van Algemene Zaken:

“Overheid moet actiever communiceren via internet”

Op www.regering.nl krijgt de burger een beeld van wat de regering doet.

De redactie van [regering.nl](http://www.regering.nl) gebruikt een enterprise content management systeem wat overigens niet voorkomt dat veel werk nog handmatig wordt gedaan.

De Rijksvoorlichtingsdienst, onderdeel van het Ministerie van Algemene Zaken, is verantwoordelijk voor de website www.regering.nl. Jaap de Bruijn werkt er als hoofd sector nieuwe media, een nieuwe sector die publicaties zoals deze website verzorgt. Elk ministerie heeft zijn eigen informatiebehoefte, content en stijl op zijn eigen website. Wij halen uit hun aanbod wat voor onze site inte-

ressant is en daar gaat altijd een redactieslag overheen.

Wederzijdse afhankelijkheid

De commissie Wallage bracht in 2001 een advies uit over de overheidscommunicatie van de toekomst. Daarin stond dat de schotten tussen de ministeries doorbroken moesten worden en dat het grote publiek alle informatie van de regering op één

plek moest kunnen vinden. De burger wil niet eerst zelf uitpluizen bij welk ministerie hij daarvoor moet zijn. Het kabinet nam dit advies over en zette de RVD aan het werk. Er zou een internetportaal voor de regering moeten komen, voor eenduidige communicatie van alle ministeries. In april 2002 begon Jaap de Bruijn als eindredacteur van deze portaal, inmiddels is hij hoofd van de sector nieuwe media. Een nieuwe functie, hiervoor waren diverse internetredacteurs over de dienst verspreid. Eén van de eerste dingen die De Bruijn deed toen hij in april vorig jaar begon, was afspraken maken met de ministeries. “Alle dertien ministeries zijn op een andere manier georganiseerd. Content wordt door diverse afdelingen bewerkt en gepubliceerd, soms door de betrokken beleidsmedewerkers zelf, soms door de afdeling voorlichting en soms door de afdeling IT.” De redactie van De Bruijn is afhankelijk van de ministeries, voor het tijdig ontvangen van de juiste informatie. Maar de ministeries zijn ook afhankelijk geworden van [regering.nl](http://www.regering.nl), omdat een publicatie op die website verkeer oplevert voor de websites van de afzonderlijke ministeries.

Enterprise content management

[Regering.nl](http://www.regering.nl) wordt gemaakt met het enterprise content managementsysteem van Tridion. Aan die keuze ging geen lang selectietraject vooraf: het



Jaap de Bruijn: “Alle dertien ministeries zijn op een andere manier georganiseerd. Content wordt door diverse afdelingen bewerkt en gepubliceerd, soms door de betrokken beleidsmedewerkers zelf, soms door de afdeling voorlichting en soms door de afdeling IT.”



rijksintranet gebruikte het al en het was logisch dat ook regering.nl ermee ging werken. Het is een geavanceerd systeem, waarmee content vanuit een grote organisatie beheerd en groten-deels automatisch gepubliceerd kan worden. Regering.nl gebruikt echter nog weinig van deze mogelijkheden. De processen verlopen vooral handmatig, vertelt De Bruijn. Het ene ministerie mailt zijn documenten automatisch, bij het andere is er veelvuldig overleg met de voorlichters. Het proces ziet er grofweg zo uit: al dan niet na overleg mailt een ministerie informatie, de redactie bewerkt dat inhoudelijk en qua stijl en vorm en publiceert het vanuit een Word-document met knippen en plakken op de website, via Tridion. Wel worden in het systeem automatisch links gelegd met oudere berichten en eventuele dossiers.

Ook al worden de meeste opties van Tridion (nog) niet gebruikt, de redactie merkte al wel de snelheid van het systeem. Om de burgers te informeren over de kabinetsformatie, werd een zustersite van regering.nl gemaakt. Het moest een aparte website worden, omdat strikt gezien de regering (en de RVD) niets te maken heeft met de kabinetsformatie: dat is een aangelegenheid van de fracties in de Tweede Kamer. Maar de informateurs vroegen de RVD of ze dit voor hen wilden doen en dat kon, nog snel ook. "Binnen drie weken was de site klaar."

Shared services

De Bruijn ziet veel mogelijkheden om de publicatie van informatie verder te automatiseren. Hij geeft toe dat veel nog toekomstmuziek is, maar niet onhaalbaar. Ik zou het liefste zien dat iedereen met hetzelfde content management systeem zou werken, of tenminste met documenten gebaseerd op XML, zodat je één op één kunt

publiceren. Ik denk dat deze ontwikkeling onontkoombaar is, omdat het veel schaalvoordelen en financiële voordelen oplevert. Ga maar na: als een ministerie nu een groot internetproject wil doen, dan moet er een Europese aanbesteding voor worden uitgeschreven. Dat kan dan gezamenlijk." Die ontwikkeling richting shared services is al zichtbaar binnen de regering. Zo is besloten om personeelszaken voor alle ministeries onder te brengen in één centrum. De Bruijn ziet zo'n centrum voor internetpublicatie en -techniek ook wel komen. Ook denkt hij dat veel handmatig werk op de internetredactie vervangen kan worden door techniek. Zo wordt de agenda, met een overzicht van belangrijke bijeenkomsten van bewindslieden, nu handmatig gemaakt. Een zoekrobot kan de agenda's van de verschillende ministeriële websites ook doorzoeken en automatisch een overzicht maken. Hij verwacht dat de redactie over een paar jaar steeds meer een controlerende functie zal hebben, maar ook een innoverende; zoeken naar nieuwe mogelijkheden die publicatie op de website nog sneller maken. Ondanks deze toekomstdromen heeft hij een nuchtere tip voor organisaties die een dergelijk grote, corporate website willen maken: Als je begint en de mensen worden enthousiast, dan krijg je meer steun en kun je het proces versnellen. Maar je moet wel eerst gewoon beginnen."

Overstap

De Bruijn werkte hiervoor als verslaggever voor Radio 1 in de Tweede Kamer. Het leek een hele overstap naar de RVD. De kick van snel publiceren is ook gebleven. Het geeft mij een heel goed gevoel als vijf minuten na een toespraak de tekst al op internet staat." Hij benadrukt dat hij in zijn

functie dan wel veel met techniek te maken heeft, maar dat het publiceren op internet ook een nieuwe manier van communiceren met de burger



"Men denkt nogal eens dat men beter geen slecht nieuws kan publiceren. Maar als je alleen maar goed nieuws brengt, raak je je geloofwaardigheid kwijt."

betekent. "Dat geeft de regering een interne drang om snel te communiceren."

Vrijheid

De Bruijn signaleert dat er binnen de overheid een beweging van actiever communiceren op gang komt. Het valt hem mee hoeveel vrijheid zijn redactie krijgt bij het publiceren op de site, hij had gedacht dat er meer overlegd moest worden met de ministeries. "Men denkt nogal eens dat men dat maar beter niet kan publiceren. Maar als je alleen maar goed nieuws brengt, dan raak je je geloofwaardigheid kwijt."

Marieke Vos

Marieke Vos is freelance journalist

