
Vergaderjaar 2001–2002

26 387

Actieprogramma Elektronische Overheid

Nr. 15

BRIEF VAN DE MINISTER-PRESIDENT, MINISTER VAN ALGEMENE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 24 mei 2002

Hierbij bied ik u aan het Actieprogramma Overheidscommunicatie 2002–2006. Dit plan van aanpak is aangekondigd in de kabinetsreactie op het advies van de commissie Toekomst Overheidscommunicatie, die uw Kamer 22 november 2001 bereikte (kamerstuk 26 387, nr. 12).

De Minister-President,
Minister van Algemene Zaken,
W. Kok

Plan van aanpak

Inhoudsopgave

Toelichting	3
1. Corporate Communicatie	4
1.1. Strategisch concept communicatie nieuw kabinet	4
1.2. Ontwikkeling samenhangende presentatie Rijksoverheid	5
2. Actieve Openbaarmaking	5
2.1. Niet aanvaard beleid	5
2.2. Regeringswebsite	6
2.3. 24 uurs bereikbaarheid	6
2.4. Monitoring en media analyse	7
3. Toegankelijkheid overheidsinformatie	8
3.1. Haalbaarheidsonderzoek actieve openbaarmaking van overheidsinformatie	8
3.2. Activiteitenindex	8
3.3. Gehonoreerde Wob verzoeken op internet	9
3.4. Stimuleren actieve openbaarheid door andere overheden	9
4. Interactiviteit	10
4.1. Communicatieve spelregels interactieve beleidsvorming	10
4.2. Beleidskader interactieve beleidsvorming	11
4.3. Interactieve thema's nieuw kabinet	11
4.4. Belevingsonderzoek	12
5. Uitvoeringscommunicatie	12
5.1. Specifieke doelgroepen	12
5.2. Coproducties amusementsprogramma's	13
5.3. Uitbreiding Postbus 51 Informatiedienst	13
5.4. Samenwerking met medeoverheden	14
5.5. Effectiviteitonderzoek	14
5.6. Risico- en crisiscommunicatie	15
6. Organisatie van de communicatie	16
6.1. Communicatietoets	16
6.2. Benchmark bereikbaarheid	17
6.3. Ontwikkeling plaats en positie van de communicatiefunctie	17
6.4. Deskundigheidsbevordering	18
6.5. Financiële spelregels	18

TOELICHTING

In de kabinetsreactie op het advies van de commissie *Toekomst Overheidscommunicatie* (Wallage) van 22 november 2001, waarbij onderdelen van het advies van de commissie *ICT en Overheid* (Docters van Leeuwen) zijn betrokken, stelt het kabinet een plan van aanpak in het vooruitzicht. In dit plan, dat u hierbij aantreft, schetst het kabinet zijn voornemens om de overheidscommunicatie te versterken.

Het plan van aanpak bevat 25 concrete projecten, gebundeld rond de thema's:

- Corporate communicatie (samenhangende presentatie regeringsbeleid)
- Actieve openbaarheid (reactiesnelheid, bereikbaarheid en monitoring)
- Toegankelijkheid overheidsdocumenten (activiteitenindex en documenten op internet)
- Interactieve beleidsvorming (spelregels en kwaliteit)
- Uitvoeringscommunicatie (specifieke doelgroepen)
- Organisatie van de communicatie (deskundigheidsbevordering en standaarden)

Per deelproject beschrijft dit plan van aanpak doel, opbrengst, planning, eventueel budgettair beslag en de verantwoordelijkheid voor de realisatie. Het resultaat is een concreet actieprogramma.

Planning

Direct na het uitkomen van de kabinetsreactie is een begin gemaakt met het ontwikkelen van de regeringswebsite, die bij de start van een nieuw kabinet operationeel zal zijn. Andere projecten (corporate communicatie en thema's voor interactieve beleidsvorming) dienen op korte termijn te worden voorbereid. Een aantal projecten heeft het karakter van een haalbaarheidsstudie of scenario-ontwikkeling.

In de nieuwe kabinetsperiode zal gewerkt moeten worden aan een beleid op het terrein van actieve openbaarmaking, het pro actief bedienen van de media, interactiviteit, monitoring/media-analyse en differentiatie van voorlichtingsboodschappen naar specifieke doelgroepen. De projecten zijn in de tijd op elkaar afgestemd. Waar nodig is rekening gehouden met de begrotingscyclus.

Financieel beslag

Per project is – voor zover van toepassing – een raming van de kosten aangegeven. Het plan van aanpak vergt in de periode 2003 tot en met 2006 een ontwikkelbudget van 8,4 miljoen euro per jaar. Dit bedrag kan worden gefinancierd binnen de bestaande budgettaire kaders van de ministeries van Algemene Zaken, respectievelijk Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hierbij is uitgegaan van een verhoging van media-inkoopvergoeding voor alle ministeries van 2.75% tot 7.75%. Ook na deze tariefsverhoging blijft, door het collectieve inkoopcontract, voor de ministeries een substantieel voordeel bestaan ten opzichte van individuele inkoop. Na 2006 zal een nieuwe afweging worden gemaakt over de financiering van de structurele kosten, die 4,9 miljoen euro bedragen. Hierbij zal ook worden gekeken naar de mogelijkheid de kosten van de producten en diensten die in het kader van dit plan van aanpak worden ontwikkeld, in rekening te brengen bij de afnemers.

Enkele centrale projecten zijn er in eerste instantie slechts op gericht actieplannen of scenario's uit te werken met inbegrip van een kostenraming. Over deze plannen en de kosten die met implementatie gemoeid zijn, zal

te zijner tijd een (nieuwe) afweging moeten worden gemaakt en besluitvorming in de Ministerraad moeten plaatsvinden.

De implementatie van projecten door de departementen zal dan gefaseerd plaatsvinden. Indien hiervoor aanvullende middelen nodig zijn, zullen besluiten hierover worden genomen in het kader van de reguliere begrotingsbesprekingen, aan de hand van concrete plannen.

Realisatie

De uitvoering van het plan van aanpak vindt zoveel mogelijk plaats door de Voorlichtingsraad (VoRa), waardoor betrokkenheid van alle ministeries is gewaarborgd. De Rijksvoorlichtingsdienst is trekker van een aantal projecten en treedt op als coördinator voor het totaal. Een aantal projecten valt onder verantwoordelijkheid van het ministerie van BZK, in afstemming met de VoRa.

Over de voortgang van het totale actieprogramma zal de Tweede Kamer jaarlijks worden geïnformeerd in de begroting van Algemene Zaken.

Professionalisering

Communicatie heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een volwaardig beleidsinstrument. Dit heeft zijn weerslag gehad op de positie van de directies Communicatie in de ministeries. Met dit actieprogramma wordt deze lijn verder doorgetrokken. De oprichting van een Academie voor overheidscommunicatie geeft een impuls aan de deskundigheidsbevordering. Deze professionalisering heeft ook gevolgen voor de competenties waarover medewerkers (moeten) beschikken. Het voorstel is om tot opwaardering van de functie directeur voorlichting/communicatie op de ministeries te komen. De commissie Rijksdienst zal hierover advies worden gevraagd.

1. Cluster Corporate communicatie

Projecten

1.1 Strategisch concept communicatie nieuw kabinet

Doel:

Evenwichtige presentatie van de hoofdpunten van het regeringsbeleid

Beschrijving:

Door communicatie in het regeringsprogramma een expliciete en prominente plaats te geven, kan invulling worden gegeven aan een belangrijke dimensie van de corporate communicatie van de overheid. Een nieuw aantredend kabinet kan dit uitwerken in de regeringsverklaring. Het expliciet maken van communicatie in miljoenennota en departementale begrotingen past in het ingezette VBTB traject.

Producten:

- Ontwikkelen stramien op basis regeerakkoord 1998–2002
- Overkoepelende communicatiestrategie regeringsverklaring/-programma
- Communicatieparagraaf regeringsprogramma

Planning:

- Voorbereiding communicatieadvies 2e kwartaal 2002
- Ontwikkelen communicatiestrategie 3e kwartaal 2002
- Communicatieparagraaf 3e kwartaal 2002

Budgettair beslag:

–

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

1.2 Ontwikkeling samenhangende presentatie Rijksoverheid.

Doel:

Herkenbaar gezicht van de Rijksoverheid.

Beschrijving:

De ontwikkeling van een herkenbaar gezicht (aard, werkwijze, positie) maakt deel uit van de corporate communicatie van de rijksoverheid. Daarbij gaat het om richtinggevende communicatie van en over de rijksoverheid als geheel, die onder meer als basis kan dienen voor eenduidige en samenhangende beleidscommunicatie en voor de arbeidsmarktcommunicatie van het rijk. Voor het rijk geldt dat een samenhangende presentatie en beeldvorming in termen van bestuurlijk gezag en publiek vertrouwen kunnen worden gezien als randvoorwaarden voor transparantie, interactiviteit en voor meer en beter bereik.

Producten:

- Actualiseren strategisch communicatiekader
- Inventarisatie gemeenschappelijke communicatiemomenten en -instrumenten
- Bundeling gezamenlijke initiatieven en ontwikkelen nieuwe initiatieven
- Richtlijn/standaard voor corporate communicatie-inspanningen door ministeries

Planning:

- Ontwikkelingsfase: start 2e kwartaal 2002
- Beslisfase: 3e kwartaal 2003

Budgettair beslag:

–

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

2. Cluster Actieve openbaarmaking

Projecten

2.1 Niet aanvaard beleid

Doel:

Uitbreiden van de richtlijn communicatie bij niet aanvaard beleid met aanwijzingen over de vormgeving.

Beschrijving:

Bij de communicatie over nog niet door het parlement aanvaard beleid dienen in beginsel dezelfde communicatiemiddelen in te kunnen worden gezet als andere partijen in de discussie die gebruiken voor het uitdragen van hun standpunten over het betreffende beleidsvoornemen. Het is van belang dat de burger communicatie over niet aanvaard beleid kan onderscheiden van andere uitingen van de Rijksoverheid. Het project dient uitsluitel te geven over de mogelijkheden om bijvoorbeeld middels afwijkende vormgeving deze verschillen voor de burger duidelijk te maken.

Producten:

Uitgebreide richtlijn communicatie bij niet aanvaard beleid met vormgevingsaanwijzingen.

Planning:

- Start project 4e kwartaal 2002
- Richtlijn gereed: einde 1e kwartaal 2003
- Implementatie richtlijn 2003 en verder

Budgettair beslag:

-

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

2.2 Regeringswebsite

Doel:

Het betrekken van de burger bij de hoofdlijnen en achtergronden van het regeringsbeleid, door het inzetten van audiovisuele en interactieve middelen op de regeringsite.

Beschrijving:

Met het aantreden van het nieuwe kabinet wordt de regeringswebsite actief. Na de start dient de site te worden uitgebouwd tot een compleet, volwaardig nieuwsmiddeum op internet met de mogelijkheid om nieuws (o.a. persconferenties) ondersteund door – of in de vorm van – geluid en bewegende beelden te presenteren.

Naast audiovisuele elementen zal de site ook over interactieve mogelijkheden moeten beschikken, die de overheid in de gelegenheid stellen om de meningen van burgers middels een digitale discussie op internet te kunnen peilen.

In het project wordt de uitbouw van de regeringswebsite gerealiseerd.

Producten:

Een compleet digitaal informatiemiddeum (via internet) van de regering met de mogelijkheid tot:

- het bieden van informatie met behulp van video/audio;
- interactie met de burger te kunnen voeren m.b.t. de hoofdlijnen van het regeringsbeleid.

Planning:

- 2003: ontwikkelen interactieve functies en audiovisuele elementen
- 2004: start geïntegreerde regeringswebsite

Budgettair beslag:

0,5 miljoen

Realisatie:

RVD en Voorlichtingsraad

2.3 24-uurs bereikbaarheid

Doel: realiseren van een goede 24-uurs bereikbaarheid van de woordvoering bij de ministeries (inclusief een voorziening om snel adequate feitelijke antwoorden te geven) en het – zo mogelijk – verkorten van de reactietijd op publicaties in de media.

Beschrijving:

Zeer veel berichtgeving bereikt de burger via de onafhankelijke media.

Een continue en actuele nieuwsvoorziening vanuit de overheid draagt bij aan een evenwichtige berichtgeving via de onafhankelijke media. Daarbij hoort het 24 uur per dag 7 dagen in de week permanent inspelen op de informatiebehoefte van de pers en het direct corrigeren van feitelijk onjuiste informatie. In het project worden de mogelijkheden verkend om de 24 uren dienstverlening verder uit te bouwen, qua organisatie op elkaar af te stemmen en daar waar nog niet aanwezig te realiseren

Producten:

Een organisatie rapport over de toekomst van de 24 uren dienstverlening.

Planning:

- 1e kwartaal 2003 start met analysefase
- Eind 2e kwartaal 2003 organisatie rapport gereed

Budgettaire beslag:

-

Realisatie

Voorlichtingsraad en ministeries

2.4 Monitoring en media-analyse

Doel:

Het realiseren van een systeem van monitoring en analyse (ten behoeve van de gezamenlijke centrale directies voorlichting van de ministeries) en de daarbij horende inhoudelijke actuele coördinatie.

Beschrijving:

Het snel reageren op en zonodig corrigeren van feitelijk onjuiste berichtgeving is alleen dan mogelijk als de signaleringsfunctie optimaal functioneert. Daartoe dient op centraal niveau het systeem van monitoring en analyse verder te worden uitgebouwd waardoor ook ten behoeve van de departementen de monitoring 24 uur per dag kan worden gerealiseerd.

Producten:

Organisatievoorstel ter uitbreiding van de taken van de RVD (die op dit moment alleen werkt ten behoeve van de Minister-President) op het gebied van monitoring en analyse van de actuele media, ten behoeve van de directies communicatie van de ministeries en de daarbij behorende inhoudelijke actuele coördinatie. Detacheringconstructies worden in het onderzoek meegenomen.

Planning:

- 1e kwartaal 2003 start met de analyse van de benodigde organisatie-aanpassingen
- 3e kwartaal 2003 start implementatie van de benodigde organisatie-aanpassingen

Budgettaire beslag:

- Realisatie 2003: 200 000 euro
- Structureel vanaf 2004: 400 000 euro

Realisatie

RVD i.s.m. Voorlichtingsraad

3. Cluster Toegankelijkheid Overheidsinformatie

Projecten

3.1. Haalbaarheidsonderzoek actieve openbaarmaking van overheidsinformatie

Doel:

Verkennen wat de doelstelling om een ruimere invulling te geven aan de actieve openbaarmaking van overheidsinformatie betekent voor de interne informatiehuishouding van ministeries en bestuursorganen. De verkenning moet leiden tot een beschrijving van de vereiste inspanningen in termen van menskracht en geld en termijnen, waarop een en ander kan worden gerealiseerd.

Beschrijving:

De Directie Informatiebeleid Openbare Sector (DIOS) van het ministerie van BZK heeft inmiddels een onderzoek in gang gezet naar de zogenaamde «backoffice» van de rijksoverheid. Daarbij wordt onderzocht wat actieve openbaarmaking op de lange termijn betekent voor directies en afdelingen van de rijksoverheid om de interne huishouding zo aan te passen, dat documenten bereikbaar en toegankelijk zijn voor het publiek en vindbaar met behulp van een activiteitenindex. De onderzoeksresultaten moeten onder meer uitwijzen of een versnelling kan worden bewerkstelligd in de lopende programma's en projecten gericht op de stroomlijning en digitalisering van de interne informatiehuishouding en dit te voorzien van een voorstel tot financiële dekking. Bij deze lopende programma's en projecten gaat het in ieder geval om Digitale Duurzaamheid en Handelingenbank

Producten:

Rapport, waarin wordt onderbouwd wat er nodig is om de doelstellingen te halen, vertaald in verschillend scenario's.

Planning:

Oplevering rapport: 2e kwartaal 2002

Budgettair beslag:

140 000 euro

Realisatie

Het onderzoek wordt door BZK/DIOS begeleid en opgeleverd.

3.2 Activiteitenindex

Doel:

Burgers een gestructureerd inzicht bieden in de politieke en bestuurlijke beleidsagenda's en toegang bieden tot de elektronische versie van openbare documenten die in dat kader relevant zijn.

Beschrijving:

Onder een activiteitenindex wordt verstaan: een aan het regeerakkoord en de begroting gekoppeld overzicht van de beleidsonderwerpen die een bestuursorgaan onderhanden heeft. Bij elke activiteit worden, naast een publieksgerichte beschrijving, de belangrijkste basisdocumenten die actief openbaar gemaakt kunnen worden (beleidsnota, plan van aanpak, e.d.) gepubliceerd. Deze basisdocumenten zullen gaandeweg worden uitgebreid met de overige documenten die nu reeds op papier actief openbaar worden gemaakt, met uitzondering van publicaties met ongebruikelijke afmetingen, beelden of lay-out (zoals sommige cartografische gegevens).

De index zal via de regeringswebsite benaderbaar zijn en ook op departementaal niveau dienen op de websites gekoppelde activiteitenindexen te ontstaan. Het systematisch verzamelen, aanbieden, toegankelijk maken en beschikbaar stellen van de informatie aan de hand van standaardformaten, zoeksystemen en afspraken over bewaartermijnen is daarvoor noodzakelijk.

Er wordt een projectplan opgesteld (inclusief kostenraming) waarover het volgende kabinet een definitief besluit dient te nemen. In de tweede fase zal, aansluitend bij de besluitvorming van het kabinet inzake openbaarmaking overheidsinformatie de activiteitenindex worden uitgebouwd.

Producten:

Beslisdocument met daarin:

- analyse van de huidige officiële digitale documentenstroom;
- ontwikkelen gemeenschappelijk format van de activiteitenindex;
- ontwikkelen van aansluitende departementale activiteitenindexen;
- set van afspraken over de organisatie van de back-office;
- projectplan.

Planning:

- 2e en 3e kwartaal 2002 – analyse officiële digitale documentenstroom en het ontwikkelen van een gemeenschappelijk format met set van afspraken en opstellen van een projectplan
- 4e kwartaal 2002: voorbereiding van besluitvorming in het kabinet

Budgettair beslag:

–

Realisatie

Voorlichtingsraad i.s.m. BZK

3.3. Gehonoreerde Wob-verzoeken op internet

Doel:

Het plaatsen van antwoorden op Wob-verzoeken op internet

Beschrijving:

Betrokken ministeries vermelden op hun internetsite, welke verzoeken zijn gehonoreerd. Indien en voorzover uitvoerbaar kan de volledige tekst van het document worden toegevoegd. De privacy van de betrokkenen zal daarbij in acht genomen worden

Producten:

Actueel digitaal overzicht gehonoreerde Wob verzoeken op ministeriële websites.

Planning:

2e/3e kwartaal 2002

Budgettair beslag:

–

Realisatie

Wob functionarissen i.s.m. Voorlichtingsraad

3.4 Stimuleren actieve openbaarheid door andere overheden

Doel

Bevorderen dat ook andere overheden de adviezen van de Commissie

Wallage m.b.t. de actieve openbaarmaking van overheidsinformatie overnemen.

Beschrijving

De Commissie Wallage geeft aan, dat haar adviezen weliswaar betrekking hebben op de rijksoverheid, maar evenzeer van toepassing zijn op andere overheden. De versterking van de communicatie is primair de verantwoordelijkheid van deze overheden zelf. Gerichtte stimulering, onder meer door bundeling van kennis en ervaring, kan hier echter toe bijdragen. De minister voor GSI zal onderzoeken of en hoe (in het verlengde van de reeds lopende initiatieven) stimulering op het terrein van communicatie en actieve openbaarmaking kan bijdragen aan versnelling van de gewenste ontwikkelingen bij de medeoverheden. Specifiek zal daarbij ook worden onderzocht hoe kan worden bevorderd dat (naar voorbeeld van de inmiddels operationele wettenbank van de rijksoverheid) ook de wet- en regelgeving van de medeoverheden via internet voor de burger toegankelijk kan worden gemaakt.

Producten

Onderzoeksrapport met voorstellen, planningen en kostenramingen ten aanzien van mogelijke stimuleringsmaatregelen en meer specifieke maatregelen om wetgeving van andere overheden op internet te ontsluiten.

Planning:

3e kwartaal 2003

Budgetair beslag:

120 000

Realisatie

BZK i.s.m. Voorlichtingsraad

4. Cluster Interactieve beleidsvorming

Projecten

4.1 Communicatieve spelregels interactieve beleidsvorming

Doel:

Het in kaart brengen van communicatieve spelregels bij interactieve beleidsprocessen.

Beschrijving:

De communicatie bij interactieve processen luistert nauw en is vaak een voorwaarde voor het slagen van interactieve processen. Het is dan ook belangrijk om de spelregels voor de communicatie rond interactieve beleidsprocessen in kaart te brengen ter ondersteuning van de kwaliteit van de interactiviteit.

Producten:

Geactualiseerde richtlijnen inzake de communicatie bij interactief beleid. Indien mogelijk worden de richtlijnen verwerkt in een handboek communicatie bij interactief beleid. Daarbij zal afstemming plaats vinden met het te ontwikkelen beleidskader interactieve beleidsvorming (zie 4.2.).

Planning:

- Start project: 3e en 4e kwartaal 2002
- Set van richtlijnen 1e kwartaal 2003

Budgettair beslag:

–

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

4.2 Beleidskader interactieve beleidsvorming

Doel:

Ontwikkelen van een beleidskader interactieve beleidsvoorbereiding.

Beschrijving:

Coproductie of interactieve beleidsvoorbereiding moet voldoen aan de essentiële beginselen van democratische beleidsvoering. Daartoe zal een beleidskader interactieve beleidsvoorbereiding worden ontwikkeld, dat participatieve en representatieve democratie combineert.

Producten:

Beleidskader interactieve beleidsvoorbereiding

Planning

3e/4e kwartaal 2002

Budgettair beslag:

100 000 euro

Realisatie

BZK/XPIN i.s.m. Voorlichtingsraad

4.3 Interactieve thema's nieuw kabinet

Doel:

Het markeren van thema's uit het regeerakkoord, die zich lenen voor interactieve beleidsvorming.

Beschrijving:

De mogelijkheden van interactieve beleidsvoorbereiding moeten actief worden benut. Maar om een begin van ordening aan te brengen is het wenselijk om, als experiment, aan het begin van de regeerperiode een aantal dossiers aan te wijzen, waarbij (in combinatie met actieve openbaarheid) interactieve beleidsvoorbereiding kan worden toegepast. Het nieuwe kabinet kan daartoe besluiten aan de hand van het regeringsprogramma. Daarbij zal dan vanzelfsprekend duidelijk moeten worden aangegeven wat met deze interactiviteit wordt beoogd en wat met de resultaten zal gebeuren.

Producten:

Aan de hand van het regeringsprogramma van het nieuwe kabinet benoemen van interactief uit te werken beleidsthema's.

Planning:

- Start analyse 2e en 3e kwartaal 2002
- Besluitvormende notitie rond aantreden nieuwe kabinet: 4e kwartaal 2002

Budgettair beslag:

–

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

4.4 Belevingsonderzoek

Doel:

Inzicht in de manier, waarop de burger het beleid van de overheid beleeft en hoe hij/zij bij het overheidsbeleid wenst te worden betrokken.

Beschrijving:

De effectiviteit van het overheidshandelen kan worden vergroot als met behulp van periodiek onderzoek inzichtelijk kan worden gemaakt hoe de burgers aan de hand van hun perceptie van maatschappelijke problemen, kennis en verwachtingen van oplossingen het handelen van de overheid waarnemen en waarderen en hoe zij eventueel bij de vorming van het beleid (bijvoorbeeld als coproducent) betrokken wensen te worden.

Producten:

Periodieke publieksmonitor

Planning:

- Start formulering onderzoeksopzet 1e kwartaal 2003
- Besluitvorming 3e kwartaal 2003
- Start periodieke monitor 4e kwartaal 2003

Budgettair beslag:

1 miljoen structureel

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

5. Cluster Uitvoeringscommunicatie

Projecten

5.1 Specifieke doelgroepen

Doel:

- Ontwikkelen van kennis over de wijze waarop de specifieke doelgroepen zo effectief mogelijk kunnen worden bereikt
- Ontwikkelen van standaarden om de effectiviteit van de communicatie met specifieke doelgroepen te vergroten
- Opzetten van specifieke communicatiekanalen om specifieke doelgroepen beter te bereiken.

Beschrijving:

De communicatiemix moet zowel in toon als in middelen worden afgestemd op de doelgroep, waarbij traditionele communicatiemiddelen evenmin worden geschuwd als moderne. Een te gering deel wordt met de huidige inzet van middelen bereikt. Aanvullende maatregelen zijn mogelijk en nodig om meer burgers dan nu het geval is te bereiken. Met name jongeren, ouderen, laag opgeleiden en allochtonen zijn moeilijk bereikbare doelgroepen voor het overheidsbeleid. In een meerjaren project wordt jaarlijks de bereikbaarheid van één specifieke doelgroep nader bestudeerd. Aan de hand van de uitkomsten van deze onderzoeken kan in kaart worden gebracht welke (andere) kanalen en methoden kunnen/moeten worden ingezet of moeten worden ingericht. Uit de eerste onderzoeksresultaten (naar bereikbaarheid van allochtonen) komt het belang naar voren om bij enkele specifieke doelgroepen ook aparte communicatiekanalen in te richten.

Producten:

- Jaarlijks per geselecteerd doelgroep een beschrijving van de optimale communicatie aanpak om de betreffende doelgroep zo effectief mogelijk te bereiken.
- Inrichting en onderhoud van specifieke communicatiekanalen voor enkele nader te beschrijven specifieke doelgroepen

Planning:

- Jaarlijks: start analyse specifieke doelgroep 1e kwartaal van het jaar, te beginnen 1e kwartaal 2003
- Oplevering rapport 4e kwartaal van het jaar
- Start inrichting specifieke kanalen, 3e kwartaal 2002

Budgettair beslag:

3,5 miljoen euro

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

5.2 Coproducties amusementsprogramma's

Doel:

Het in kaart brengen van die uitzonderlijke situaties, waarin het inzetten van amusementsprogramma's uiteindelijk het enige overgebleven middel blijkt om een bijzondere doelgroep te kunnen bereiken.

Beschrijving:

Aanvullende maatregelen zijn mogelijk en nodig om meer burgers dan nu het geval te bereiken. Burgers hebben verschillende interesses en maken gebruik van verschillende media. Op deze verschillen moet de communicatie van de overheid inspelen. Effectieve communicatie vraagt om een grote differentiatie in te gebruiken middelen zowel in woord als in beeld. In dit project dient te worden onderzocht of en in welke situatie het inzetten van een de coproductie van amusementsprogramma's gerechtvaardigd is om een bijzondere doelgroep te kunnen bereiken.

Producten:

Onderzoeksrapport, aan de hand waarvan voor de inzet van coproducties van amusementsprogramma's nieuwe regels worden geformuleerd

Planning:

- 4e kwartaal 2002 start analyse fase
- 1e kwartaal 2003 rapport met aanbevelingen

Budgettair beslag:

-

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

5.3 Uitbreiding Postbus 51 informatiedienst

Doel:

Ontwikkelen van één contactcentrum voor burgerinformatie.

Beschrijving:

Postbus 51 is voor de burger op dit moment het kanaal bij uitstek om informatie over het overheidsbeleid te ontvangen of op te vragen. Dit loket voor de vragende burger moet geleidelijk aan worden uitgebreid tot een actief contactcentrum waar burgers meer dan nu nog mogelijk via het

voor hen meest geschikte kanaal (brief, e-mail, telefoon, e-zine, internet) een antwoord op hun vragen kunnen krijgen. Daarbij moet een goede afstemming worden gerealiseerd met de publieksdiensten van de verschillende departementen.

Producten:

Op de vraag van de burger (ongeacht de het kanaal waarlangs de vraag de dienst bereikt) optimaal ingericht contactcentrum Postbus 51.

Planning:

- 2002: realisatie contactcentrum
- 2003 e.v.: uitbouw contactcentrum

Budgettair beslag:

0,5 miljoen structureel

Realisatie

RVD en Voorlichtingsraad

5.4 Samenwerking met medeoverheden

Doel:

Verhogen van de effectiviteit van de communicatie van de rijksoverheid door samenwerkingsrelaties met lokale overheden en intermediaire organisaties verder uit te werken.

Beschrijving:

Medeoverheden en intermediaire organisaties kunnen een belangrijke rol vervullen in de communicatie tussen (rijks)overheid en burger. Verdergaande samenwerking op communicatiegebied met de medeoverheden en intermediairen is van groot belang voor de verhoging van de effectiviteit van de communicatie.

Producten:

- inventarisatie good practices
- concept convenanten/afspraken

Planning:

- 3e en 4e kwartaal 2002

Budgettair beslag:

-

Realisatie

Voorlichtingsraad en BZK

5.5 Effectiviteitonderzoek

Doel:

Het verbeteren van de effectiviteit van de overheidscommunicatie door het verder optimaliseren van onderzoeksinstrumenten.

Beschrijving:

Een belangrijk deel van de overheidsboodschappen bereikt de burger via betaalde media (RTV, krantenadvertenties, billboards etc.). Het bereik en effectiviteit van dit type overheidscommunicatie (middels ingekochte mediaruimte) wordt via campagne- en mediaonderzoek (o.a. tracking) gemeten. De komende periode zal ook verbreding van het instrumentarium naar de directe publiekscommunicatievormen gaan plaatsvinden. De resultaten hiervan bieden continue inzicht in effectiviteit van de overheids-

communicatie in een steeds veranderende markt van zender en ontvanger. Daardoor kan bij campagnes zo effectief mogelijk en gericht op de campagnedoelgroepen in mediaruimte in worden gekocht, waardoor een zo hoog mogelijk communicatief rendement kan worden gerealiseerd. Trackinggegevens kunnen ook worden gebruikt in de benchmark met de campagnes van het bedrijfsleven.

Het instrument van tracking staat in dienst van alle massamediale departementale voorlichtingsuitingen en vervult een belangrijke rol in de jaarlijkse verantwoording (over overheids campagnes) aan de Tweede Kamer.

Producten:

Periodieke rapportages trackingonderzoek

Planning:

Start nieuwe meetmethode tracking instrument: 1e kwartaal 2003

Budgettaire beslag:

1 miljoen structureel

Realisatie

RVD en Voorlichtingsraad

5.6 Risico- en crisiscommunicatie

Doel:

Het ontwikkelen van een strategie, een organisatiemodel en de aanpak van risico- en crisiscommunicatie voor de nationale overheid die toegesneden is op de eisen van de moderne samenleving.

Beschrijving:

De samenleving is de laatste jaren kwetsbaarder geworden. De wereld is kleiner en meer van elkaar afhankelijker geworden. Daardoor hebben bepaalde internationale gebeurtenissen veel sneller een binnenlandse component. Zie de terroristische aanslagen in de VS op 11 september. Ook ontwikkelingen binnen de eigen samenleving, bijvoorbeeld de grote afhankelijkheid van computers en de schaalvergroting van allerlei maatschappelijke fenomenen (bijvoorbeeld vrije tijdsbestedingen met grote groepen mensen) maakt dat de kans op verstoringen en rampen met grote gevolgen groter is geworden.

Daarnaast is de rol van media veranderd. Zij heeft in tijden van rampen en crisis een cruciale rol opgeëist. De toename van de mediakanalen en in het verlengde daarvan de concurrentieslag tussen de media heeft er toe geleid dat de aandacht voor crisis en rampen enorm is toegenomen.

Bovenstaande ontwikkelingen dwingend de overheid nog scherper na te denken over de wijze waarop het beste aan crisis en risico communicatie vormgegeven kan worden. Het bewustzijn groeit dat in tijden van crisis de overheid als één van de centrale actoren zwaar wordt afgerekend op haar optreden in tijden van crisis. Een verdergaande professionaliseringslag, op basis van de bestaande NVC-structuur, is noodzakelijk. Dit besef is mede ingegeven door de ervaringen opgedaan met de Bijlmermerramp, Enschede, Volendam, de millenniumwisseling, EURO2000, de Euroconversie en «11 september».

Producten:

Een rapport, waarin, mede op ervaringen en modellen in het buitenland, voorstellen zullen worden gedaan voor een verdere professionalisering van de crisisvoorlichting en communicatie voor de (nationale) overheid. Alle facetten – de strategische component van crisisvoorlichting, de rol

van het NVC en daarbinnen publieksinformatie en verwanteninformatie – zullen daarbij aan de orde komen

Planning:

- 3e en 4e kwartaal 2002: voorbereiding, nadere afbakening onderwerpen
- 1e en 2e kwartaal 2003: studie, verdieping en schrijven eindrapport
- 3e en 4e kwartaal 2003 – besluitvorming

Budgettair beslag:

–

Realisatie

BZK en Voorlichtingsraad

6. Cluster Organisatie van de communicatie

Projecten

6.1 Communicatietoets

Doel:

Ontwikkelen van een instrument waarmee beleidsmakers en communicatiedeskundigen reeds in een vroeg stadium van de beleidsvorming de beleidsvoornemens/het beleid op communiceerbaarheid kunnen toetsen.

Beschrijving:

Beleid moet uit te leggen en uit te voeren zijn. Onduidelijkheden dienen niet pas bij de uitvoering aan het licht te komen. Daarom dient een hanteerbare communicatietoets te worden ontwikkeld die niet alleen bij de besluitvorming over beleidsvoorstellen kan worden betrokken maar reeds bij aanvang van het proces van beleidsformulering als continue toets kan worden ingezet. Deze communicatietoets dient zowel voor de beleidsmakers als door communicatiespecialisten hanteerbaar te zijn. Bij het opstellen van een communicatietoets kunnen ervaringen, opgedaan bij de Belastingdienst, als basis dienen. De ontwikkeling van een breed toepasbare toets vergt geruime tijd. Voor de korte termijn kan een «checklist» opgesteld worden, gebaseerd op de bestaande praktijk bij de ministeries.

Producten:

Communicatietoets te gebruiken door beleidsmakers en communicatiedeskundigen

Planning:

- Start ontwikkeling communicatietoets tweede kwartaal 2002
- Concept toets gereed 2e kwartaal 2003
- Implementatie toets 2e kwartaal 2003

Budgettair beslag:

–

Realisatie

Voorlichtingsraad en RVD

6.2 Benchmark bereikbaarheid

Doel:

het verbeteren van de bereikbaarheid en responsiviteit van de overheid (de invulling van het recht op communicatie).

Beschrijving:

De overheid moet snel en adequaat reageren op een verzoek of klacht van een burger. Het merendeel van de contacten van de burger met de overheid doen zich voor bij de beleidsuitvoering en bij de dienstverlening door de overheid. In dit project wordt:

1. nagegaan in hoeverre de richtlijnen en spelregels voor het contact (mondeling, telefonisch, schriftelijk, e-mail) tussen ambtenaren en burgers modernisering behoeven.
2. op welke wijze het onderzoek ten behoeve van het monitoren van de bereikbaarheid, de responsiviteit van rijksoverheid als geheel kan worden uitgebreid.

Producten:

- Onderzoek voor het monitoren van bereikbaarheid en responsiviteit
- Kwaliteitsstandaarden

Planning:

- Start met formulering onderzoeksvraag bereikbaarheid en responsiviteit, derde kwartaal 2003.
- Start onderzoek naar bereikbaarheid en responsiviteit 1e kwartaal 2004
- (Financiële) aanbevelingen op basis onderzoek: 3e kwartaal 2004

Budgettair beslag:

-

Realisatie

Voorlichtingsraad/SG-beraad

6.3 Ontwikkeling plaats en positie van de communicatiefunctie

Doel:

Bevorderen van communicatie als integraal management- en beleidsinstrument.

Beschrijving:

Reeds op het moment dat beleid wordt ontwikkeld, dienen de communicatieaspecten en implicaties daarvan een gelijkwaardige plaats in de afwegingen te krijgen als bijv. de financiële en juridische dimensies. De communicatiediscipline moet vanaf het begin bij de beleidsontwikkeling worden betrokken. Dit vraagt om een op andere wijze georganiseerde overheidscommunicatie. Voor het dicht bij het beleid plaatsen van de overheidscommunicatie dienen voorstellen te worden ontwikkeld.

Het anders organiseren van de communicatiefunctie vraagt naast organisatorische aanpassingen ook functiespecifieke aanpassingen. In dit project worden ook voorstellen ontwikkeld in termen van opleiding, training en ondersteuning van betrokkenen.

Producten:

- Voorstellen voor het organisatorisch dicht bij het beleid inbedden van de communicatiefunctie

Planning:

- Start analyse en beleidsvorming 3e kwartaal 2002

- Besluitvorming 2e en 3e kwartaal 2003
- Implementatie van aanbevelingen vanaf 4e kwartaal 2003

Budgettair beslag:

-

Realisatie

Voorlichtingsraad

6.4 Deskundigheidsbevordering

Doel:

Bevorderen van deskundigheid van zowel beleidsambtenaren als communicatiemedewerkers op resp. communicatief en beleidsmatig terrein.

Beschrijving:

Bij communicatie in het hart van het beleid gaat het om communicatie-deskundigheid binnen beleidsafdelingen en beleids- en communicatie-deskundigheid bij communicatieafdelingen.

Producten:

Binnen DPenC geplaatst kenniscentrum (Academie voor overheidscommunicatie) voor opleidingen van ambtenaren op het terrein van de overheidscommunicatie

Planning:

Start 2e kwartaal 2002

Budgettair beslag:

-

Realisatie

RVD en Voorlichtingsraad

6.5 Opstellen financiële spelregels

Doel:

Het behouden van inzicht in de kosten van de overheidscommunicatie

Beschrijving:

In de VBTB begroting staan de beleidsdoelstellingen centraal. Als gevolg van de VBTB begroting is de jaarlijkse voorlichtingsbijlage bij de departementale begrotingen verdwenen. Communicatie wordt niet meer apart geplaatst, maar wordt als één van de middelen in de beleidsvorming en uitvoering gezien. Het blijft wenselijk om een helder inzicht te behouden in de kosten van de overheidscommunicatie. Daarom dienen nieuwe spelregels te worden opgesteld, die zich richten op de financiële randvoorwaarden, waaronder communicatie wordt ingezet en die indicaties geven voor een realistische budgettering en adequate maatvoering.

Producten:

Set met afspraken om inzicht te behouden in de kosten van de overheidscommunicatie

Planning:

- Start analyse 2e kwartaal 2003
- Rapport met aanbevelingen (eerste deel) 2e kwartaal 2004

Budgettair beslag:

–

Realisatie

Voorlichtingsraad en interdepartementaal overleg directeuren FEZ

Extra budgettair beslag uitvoering kabinetstandpunt Toekomst Overheidscommunicatie

Onderwerp	02										03				04				05	06	07>	Realisatie
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
	Ontwik- kelbud- get	Structu- reel	Kosten- verantw																			
1 Corporate communicatie	2003 t.m. 2006																					
1.1 Strategisch concept communicatie nieuw kabinet	0	0	n.v.t.																		Vora/RVD	
1.2 Ontw. samenhangende presentatie Rijksoverheid	*	0	AZ**																			Vora/RVD
<i>Subtotaal</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>																			
2 Actieve openbaarmaking																						
2.1 Niet aanvaard beleid (vormgeving)	*	0	AZ**																			Vora/RVD
2.2 Uitbouw regeringswebsite (audiovisueel)	0	500 000	AZ					0,5					0,5									RVD/VoRa
2.3 24-uurs-bereikbaarheid	0	0	AZ																			Vora/ministeries
2.4 Centrale media-monitoring en -analyse	200 000	400 000	AZ					0,2					0,4									RVD/VoRa
<i>Subtotaal</i>	<i>200 000</i>	<i>900 000</i>	<i>0</i>																			
3 Toegankelijkheid overheidsdocumenten																						
3.1 Haalbaarheidsonderzoek	140 000	0	BZK					0,14														BZK
3.2 Activiteitenindex	0	0	AZ/dept																			VoRa/BZK
3.3 publicatie gehonoreerde WOB-verzoeken	0	0	dept																			WOB-funct.
3.4 Openbaarmaking mede overheden	120 000	0	BZK																			BZK
<i>Totaal</i>	<i>260 000</i>	<i>0</i>	<i>0</i>																			
4 Interactieve beleidsvorming																						
4.1 Spelregels interactieve beleidsvorming	*	0	AZ**																			VoRa/RVD
4.2 Beleidskader interactieve beleidsvorming	100 000	0	BZK																			BZK/XPIN/VoRa
4.3 Interactieve thema's regeringsprogramma	0	0	AZ																			Vora/RVD
4.4 Belevingsonderzoek	0	1 000 000	AZ**										1									VoRa/RVD
<i>Subtotaal</i>	<i>100 000</i>	<i>1 000 000</i>	<i>0</i>																			
5 Uitvoeringscommunicatie																						
5.1 Specifieke doelgroepen (differentiatie)	14 000 000	1 500 000	AZ**										3,5									Vora/RVD
5.2 Co-producties amusementsprogramma's	0	0	dept																			Vora/RVD
5.3 Uitbouw Postbus 51 (Contactcentrum)	0	500 000	AZ**										0,5									RVD/VoRa
5.4 Samenwerking/afstemming medeoverheden (+ZBO)	0	0	dept																			BZK-voorl.
5.5 Effectiviteitsonderzoek	0	1 000 000	AZ**										1									RVD/VoRa
5.6 Handhavings- en risico communicatie	0	0	BZK																			Vora/BZK
<i>Subtotaal</i>	<i>14 000 000</i>	<i>3 000 000</i>	<i>0</i>																			

Onderwerp	02				03				04				05				06				07>				Realisatie
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Ontwik- kelbud- get	Structu- reel	Kosten- verantw																						
6 Organisatie van de communicatie																									
6.1 Ontwikkeling communicatietoets	*	0	0	AZ**																					Vora/RVD
6.2 Benchmarking bereikbaarheid (R.O. vs. Bedrijven)	*	0	0	AZ**																					Vora/SG-beraad
6.3 Ontwikkeling plaats en positie communicatiefunctie	*	0	0	AZ**																					Vora/BZK
6.4 Deskundigheidsbevordering	*	0	0	AZ**																					RVD/VoRa
6.5 Opstellen financiële spelregels	*	0	0	Fin/dept																					Vora/IOFEZ
<i>Subtotaal</i>	0	0	0																						
<i>Totaal</i>	1,5	14 560 000	4 900 000																						
Post voor kosten projecten gemerkt met *	1,5						1,5						1,5												1,5
Totalen per jaar							8,32						8,4												8,4
							0,24						8,4												4,9

Dept:betekent dat alle departementen er mee te maken krijgen in het eigen werk
 Ontwikkelbudget: betreft kosten voor opstarten projecten etc.. Loopt tot 2007

Structureel: betreft kosten die ook na 2006 moeten worden gemaakt

Jaarbudgetten zijn inclusief de kosten met een * aangegeven, vallend binnen een totaalbudget van 1 500 000

AZ**: financiering via stijging inkoopvergoeding

Voorbereidingsfase

Besluitvormingsfase

Uitvoeringsfase