



Rijksoverheid

De kracht van contact

Addendum

Werkprogramma van de Voorlichtingsraad
2022-2025

Spoor 6

Inspelen op technologische ontwikkelingen die de communicatiediscipline raken

De VoRa heeft in februari 2024 besloten om het spoor ‘Inspelen op technologische ontwikkelingen die de communicatiediscipline raken’ toe te voegen aan het VoRa-werkprogramma van 2022-2025. Aanleiding hiervoor is de wens om vanuit de gezamenlijkheid beter in te spelen op allerlei technologische vraagstukken en ontwikkelingen die de communicatiediscipline raken. Het kan hierbij zowel gaan om ontwikkelingen die een positieve als negatieve impact (kunnen) hebben op de communicatie van de Rijksoverheid.

Als communicatiediscipline streven we naar een inzet van online communicatiemiddelen (websites, socialemediakanalen, apps) die zoveel mogelijk aansluit bij de communicatie- en informatiebehoeften in de samenleving.

De technologische ontwikkelingen en de toename van (online) communicatiemiddelen en toepassingen gaan razendsnel. Denk aan de veranderingen op socialemediaplatforms zoals TikTok, Instagram en Twitter/X, de komst van nieuwe socialemediaplatforms als Threads of Mastodon of de opkomst van *artificial intelligence* (AI). Nieuwe technologieën bieden nieuwe mogelijkheden om met mensen en organisaties in contact te komen, bijvoorbeeld met mensen die via traditionele communicatie soms lastiger te bereiken zijn. Maar tegelijkertijd brengen zowel bestaande als nieuwe online middelen soms informatiebeveiliging- en privacyrisico's met zich mee. Bovendien gaan de technologische ontwikkelingen dermate snel dat het niet altijd mogelijk is adequaat beleid te ontwikkelen.

Inspelen op deze ontwikkelingen is soms dan ook het hoogst haalbare, zeker omdat niet alleen communicatieve belangen en overwegingen een rol spelen. De communicatiediscipline opereert in toenemende mate op een speelveld waarop ook andere stakeholders, zoals departementale CIO's, CIO Rijk, beleidsdirecties bij BZK als de directie Digitale Samenleving en de directie Digitale Overheid, de Functionarissen Gegevensbescherming (FG's) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) een belangrijke rol spelen.

Wat gaan we in de periode 2024 – 2025 doen?

In november 2023 is een tweedaagse rijksbrede werksessie gehouden over technologische vraagstukken en ontwikkelingen. Deze werksessie én diverse gesprekken met VoRa-leden hebben geleid tot de identificatie van vier speerpunten (overzien van het speelveld en verbeteren van de governance, sociale media, websites en artificial intelligence) die in dit addendum zijn vastgelegd.

Overzien van het speelveld en verbeteren van de governance

- 1. Eigen huis op orde.** De veelheid én ongelijksoortigheid van de technologische vraagstukken vragen om een herbezinning op de wijze waarop deze opgaven interdepartementaal worden geadresseerd. Welke organisatiestructuur is hiervoor nodig? Juist voor publieke dienstverleners kan een verbod op het gebruik van een specifiek platform verstrekkende gevolgen hebben. Hoe zorgen we voor betere afstemming tussen de kerndepartementen en de publieke dienstverleners? Daarnaast is het belangrijk om verbinding te leggen met de bestaande communicatiegremia. Hoe halen we signalen op bij de Commissie Rijksoverheid Communicatie (CRC) en adviescommissies, zoals de Adviescommissie Omgevingskennis (AOK), Adviescommissie Interne Communicatie (AIC) en Adviescommissie Online Communicatie (AOC)? Veel van deze vraagstukken raken vooral het werk van de AOC. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van de AOC? Hoe kan de rol van de AOC bij het adresseren van deze vraagstukken worden versterkt? Welke expertise, capaciteit en ondersteuning is hiervoor nodig? En is er een rol weggelegd voor de AOC om – in samenwerking met het Programmteam Professionalisering en de Academie voor Overheidscommunicatie – te inventariseren welke behoeften er zijn voor het ontwikkelen van een eigen leerlijn?
- 2. Speelveld in kaart brengen.** We brengen het speelveld en alle stakeholders in kaart, zoals de relevante beleidsdirecties van BZK, departementale CIO's, CIO Rijk, FG's en gremia als ICBR en OBDO. Deze inventarisatie biedt inzicht in de rol die verschillende organisaties en directies spelen in besluitvormingsprocessen over technologische vraagstukken. Welke belangen en zienswijzen spelen hierbij een rol? Dit inzicht is noodzakelijk om in te kunnen spelen op de besluitvormingsprocessen binnen de overheid en relevante ontwikkelingen buiten de overheid.
- 3. Verbinding leggen.** We leggen daarom een structurele verbinding met spelers *buiten* de communicatiediscipline. Doel is om relevante ontwikkelingen tijdig te signaleren en het communicatiebelang en aanvullende inzichten mee te geven in besluitvorming over technologische vraagstukken.

Sociale media

- 1. Afwegingskader sociale media.** Er wordt een afwegingskader opgesteld voor de inzet van sociale media. Het huidige afwegingskader 'Online middelen' wordt daarom geactualiseerd en uitgebreid. In het afwegingskader krijgen niet alleen communicatieve overwegingen een plek, maar worden nadrukkelijk ook privacy- en veiligheidsaspecten meegenomen. Het doel is op een rij te zetten welke dilemma's bij de inzet van online middelen opkomen, welke afwegingen relevant zijn en op welke wijze directies Communicatie tot besluitvorming kunnen komen.
- 2. Entry en exitstrategie.** Naast het afwegingskader voor sociale media wordt een rijksbrede entry- en exitstrategie geformuleerd voor alle socialemediakanalen. Onderdeel van de exitstrategie is in ieder geval het uitvoeren van een impactanalyse om in kaart te brengen wat de implicaties voor de communicatie van de Rijksoverheid zijn bij het stoppen met een sociaalmediaplatform.
- 3. Experimenteren.** Naast risico's bieden technologische ontwikkelingen ook veel mogelijkheden. 'We zijn creatief en innovatief en schuwen het experiment niet', staat beschreven in het profiel moderne directie Communicatie dat de VoRa in 2019 vaststelde. Het ministerie van BZK is in 2023 een pilot gestart met Mastodon. Er is een eigen Mastodon-server en het aantal deelnemende organisaties aan de pilot neemt toe. Er wordt onderzocht of we met het informatiedomein Rijksoverheid bij de pilot kunnen aansluiten.

Websites

- 1. Regie op overheidswebsites.** Het grote aantal overheidswebsites zorgt voor versnippering van de overheidscommunicatie en heeft negatieve gevolgen voor de klantreis van burgers en bedrijven. Er wordt daarom in kaart gebracht welke websites er zijn en er wordt een afwegingskader opgesteld voor informatievoorziening die ervoor moet zorgen dat de klantreis voor burgers en bedrijven meer in samenhang wordt gestroomlijnd. Dit afwegingskader helpt te bepalen wanneer informatie het beste kan worden aangeboden op Rijksoverheid.nl en wanneer het effectiever is om te kiezen voor een alternatief, bijvoorbeeld een platformwebsite. In het afwegingskader gaat specifieke aandacht uit naar *kwaliteit en kosten*. De technische kwaliteit, de naleving van de toegankelijkheidseisen en de kosten voor hosting, beheer en doorontwikkeling van websites moeten hierin terugkomen. Dat geldt ook voor de redactionele kwaliteit van de websites, omdat ondermaatse kwaliteit kan leiden tot vervuiling van data die vervolgens worden gebruikt door AI.
- 2. Uniforme domeinnaamextensie en actualisatie domeinnaambeleid.** Eind 2023 heeft de ministerraad ingestemd met het principebesluit om .gov.nl als officieel domein te kiezen voor overheidswebsites. De communicatiediscipline is betrokken bij de impactanalyse naar de invoering van een domeinnaamextensie. Ook zal een interdepartementale werkgroep adviseren over de actualisatie van het domeinnaambeleid.
- 3. Experimenteren.** Ook wordt een pilot gestart waarbij uitsluitend eigen (owned) communicatiekanalen worden gebruikt, zoals Rijksoverheid.nl, en kanalen die bewezen in lijn zijn met geldende wet- en regelgeving. Dit geeft niet alleen meer inzicht in het eigen handelen, maar daarmee zijn de directies Communicatie ook beter voorbereid op een scenario waarbij geen gebruik kan worden gemaakt van platforms en -tools die nu worden ingezet. Want ook in dat geval blijft het onze plicht om mensen in de samenleving goed te informeren.

Artificial intelligence

- 1. Kennisdeling en bewustwording.** De VoRa zet in op het bevorderen van de geletterdheid op het gebied van kunstmatige intelligentie. Kennismiddagen en een gecombineerde VoRa/CRC-masterclass moeten bijdragen aan het vergroten van de (basale) kennis over AI binnen directies Communicatie.
- 2. Verkenning van kansen, risico's en alternatieven.** AI biedt kansen en mogelijkheden, maar stelt de communicatiediscipline ook voor grote uitdagingen. Hoe komen burgers in de (nabije) toekomst aan hun informatie over beleid of wet- en regelgeving? Worden onze websites straks überhaupt nog bezocht of vormen zij alleen nog maar input voor door AI gegenereerde samenvattingen? Wat betekent dit voor de herkenbaarheid en betrouwbaarheid van onze informatie?

3. **Verdieping.** We brengen in kaart wat de invloed van generatieve AI kan zijn op de kwaliteit en kwantiteit van des- en misinformatie. En we voeren het gesprek met experts, commerciële partijen en andere landen over manieren om de herkenbaarheid en betrouwbaarheid van overheidscommunicatie te borgen.
4. **Experimenteren.** Het voorstel is om een pilot te starten met GPT-NL. GPT-NL is een open taalmodel dat met steun van de overheid wordt gerealiseerd conform Nederlandse en Europese waarden en richtlijnen en met respect voor het eigenaarschap van data. Een eerste gesprek met TNO, dat samen met het NFI en SURF (een coöperatie van Nederlandse onderwijs- en onderzoeksinstellingen) aan GPT-NL werkt, heeft uitgewezen dat websites van het Rijk een belangrijke databron vormen voor dit nieuwe model. De communicatiediscipline kan hieraan bijdragen en voorbereidingen treffen om een herkenbare, toegankelijke en betrouwbare overheids-chatbot te (laten) ontwikkelen zodra GPT-NL, of een alternatief compliant AI-model, beschikbaar is. Hier ligt tevens een kans voor overheidsbrede samenwerking.

Wie?

VoRa-eigenaren: Stephan Schrover (AZ), Kristel Dirx (DPC) en Ilse van Overveld (BZK)

CRC-portefeuillehouders: AOC-voorzitters Michel Reijns (BZ) en Leonne Gartz (VWS)

CRPD-portefeuillehouder: Irene Heldens (CBR)

AZ-projectleiders: René Sertons (AZ) en Vincent van Thuijl (DPC)

Het werkprogramma is een uitgave van het ministerie van Algemene Zaken. Neem voor meer informatie contact op met het secretariaat van de Voorlichtingsraad: car@minaz.nl of 070 356 41 00.

April 2024