



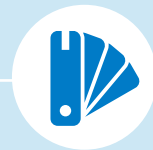
Rijksoverheid

# Betrouwbaar & dienstbaar

Eindverslag 75 jaar Voorlichtingsraad



Elf gesprekstafels



Vijf thema's



Drie bouwstenen

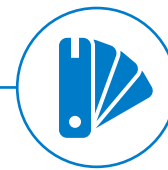


# “Werk samen voor betrouwbare informatie en direct contact”

Met deze opdracht stelde de regering op 17 oktober 1947 de Voorlichtingsraad (VoRa) in als advies- en overlegorgaan. ‘Nooit meer propaganda’ was de krachtigste drijfveer na de oorlogsjaren. Naast de noodzaak van betrouwbare informatie kreeg snelle toegang van burgers tot publieke diensten prioriteit. Dit gebeurde vanuit de Dienst Oog en Oor, die later Rijksvoorlichtingsdienst ging heten. Met meer dan 10 loketten in het land beschikte ‘Den Haag’ over een onmisbare antenne. Op 17 oktober 2022 startte een reeks bijeenkomsten om de balans op te maken van 75 jaar overheidscommunicatie. Wat betekenen betrouwbare informatie, direct contact en gemeenschappelijke actie vandaag – en wat vraagt het morgen? Met dit verslag brengen we de opbrengst samen. Het bestaat uit drie delen:



**Elf gesprekstafels**  
leverden aanwijzingen op voor de ontwikkeling van overheidscommunicatie.



Deze opbrengst leidde naar **vijf thema's** die tijdens een slotbijeenkomst werden besproken.



**Drie conclusies**  
bieden bouwstenen voor de toekomst.



Gesprekstabfels



Thema's



Bouwstenen

# Elf tafels: de aanwijzingen

# 1

VoRa-leden nodigden collega's en externe deskundigen uit met als doel aanwijzingen te verzamelen voor de ontwikkeling van overheidscommunicatie. Collega's uit de 'Starterspool' schoven aan voor een beeldverslag en belegden een eigen 'reflectietafel'. Bij de oogst betrekken we ook inzichten uit een reeks dialogen over de stand van het vak door de eveneens jubilerende Academie voor Overheidscommunicatie (20 jaar). Dit zijn samenvattingen, zie uitgebreide verslagen van deze Academie-dialogen op [Communicatierijk](#).

1. [Taal](#)
2. [De brief als metafoor](#)
3. [Verbinden bij verschillen](#)
4. [Bereiken van specifieke doelgroepen](#)
5. [Inclusief communiceren](#)
6. [Je weg vinden in een versnipperd medialandschap](#)
7. [Interne communicatie](#)
8. [Risico- en crisiscommunicatie](#)
9. [Een vak apart](#)
10. [Het verhaal van Nederland in een roerige wereld](#)
11. [Reflectietafel Starterspool](#)





Gesprekstabfels



Thema's



Bouwstenen

## TAFEL 1

# Taal

Jargon en onbegrijpelijke formuleringen zorgen voor onnodige afstand en alle misverstanden van dien. Hoe ben je op alle mogelijke manieren en momenten direct duidelijk?

### Aanwijzingen:

- Help iedereen bondig, duidelijk en toegankelijk te praten en schrijven.
- Investeer in taalteams en taaltrainingen en vooral in mensen die elkaar aanspreken over boodschappen die bekliven.



## TAFEL 2

# De brief als metafoor

Vanuit het perspectief van een schrijver, een ontvanger en een communicatieadviseur heeft een brief een eigen betekenis. Wie zich laat leiden door louter juridische precisie, loopt niet alleen het gevaar dat een boodschap niet overkomt; woordkeuze en volgorde van informatie kunnen intense schade opleveren, vooral als iemand kwetsbaar en afhankelijk is.

### Aanwijzingen:

- Formuleer het brievenprobleem niet te snel als een onbegrijpelijke-taalprobleem. Begrijpelijke taal is voor iedereen prettig, maar lost voor lang niet iedereen het probleem op.
- Verplaats je in de ontvanger. Hoe afhankelijker en kwetsbaarder je bent, hoe meer post van instanties. Niet die ene brief doet pijn, maar de wekelijkse stroom van enveloppen.
- Daag elkaar uit: wat als jouw organisatie de brief zou afschaffen? Hoe zou je het oplossen als de brief geen onderdeel van het proces meer zou zijn. Helpt een telefoontje of bezoek?
- Breng meer eenheid en afstemming in alle boodschappen van de overheid, van één overheid.



Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

### TAFEL 3

## Verbinden bij verschillen

Vertrouwen in de overheid ontstaat niet vanachter Haagse bureaus en ook niet door af en toe met inwoners, ondernemers of maatschappelijke organisaties in gesprek te gaan. Aanspreekbaarheid, duidelijkheid en wederkerigheid zijn onmisbaar als je in alle opzichten kennis wilt maken.

#### Aanwijzingen:

- Verplaats jezelf echt in de belevingswereld van je doelgroep en neem die belevingswereld als uitgangspunt voor de communicatie. Differentiatie in kanalen is niet voldoende.
- Vertrouwen krijgen start bij vertrouwen geven. Consistentie bij het uitleggen en toepassen van wet- en regelgeving en in de uitvoering is daarbij van vitaal belang.
- Gun jezelf en je team oefening met gesprekken. Wat is een goede vraag, hoe ga je om met verwachtingen, voorkeuren, beperkingen. Hoe breng je die kennis verder?

### TAFEL 4

## Bereiken van specifieke doelgroepen

Wil je iedereen bereiken, dan is de inzet van reguliere overheidscommunicatiekanalen niet voldoende. Voor ongeveer 30% van de mensen is een andere manier van communiceren noodzakelijk. Er is meer nodig dan aandacht voor beeld en begrijpelijke taal. Wie niet samenwerkt, zit er gauw naast.

#### Aanwijzingen:

- Maak verbinding met een gemeenschap, een publieksgroep, een branche en werk samen met sleutelpersonen die helpen de juiste taal, toon en timing te vinden.
- Benut hulpbronnen als de websites van [Inclusia](#), [Lezen en schrijven](#), [Oefenen.nl](#), [Pharos](#) en de handreikingen van NCTV en andere partijen die dichtbij de doelgroepen staan.



Gesprekstabfels



Thema's



Bouwstenen

## TAFEL 5

# Inclusief communiceren

Herkenbare overheidscommunicatie begint met het vermogen om je als mens te verplaatsen in een ander. Dat betekent dat je oog hebt voor de bril waarmee mensen naar de overheid, naar boodschappen en naar elkaar kijken. Niet alleen de woorden die we gebruiken, maar ook de afgebeelde setting dragen bij aan toegankelijkheid, herkenbaarheid en begrip.

### Aanwijzingen:

- Wees je bewust van gevolgen van communicatieve keuzes en de manier waarop je die verantwoord en toetst.
- Heb oog voor andere groepen dan de gemiddelde Nederlander – en handel ernaar.
- Onderzoek de insluitende kracht van taal en de betekenis hiervan voor de samenleving in den brede.
- Blijf investeren in communicatieve uitingen die aansluiten op dagelijkse situaties waarin mensen informatie tot zich nemen.

## TAFEL 6

# Je weg vinden in een versnipperd medialandschap

Deze ontwikkeling zet onverminderd door. Sociale, interactieve platforms, *influencers* en intermediairs versterken dat beeld. Tegelijkertijd blijven traditionele mediaprogramma's, zoals het NOS-journaal, invloedrijk. Ondanks veranderingen blijven aloude vuistregels gelden.

### Aanwijzingen:

- Zorg dat je optimaal vindbaar bent en dat je informatie toegankelijk en betrouwbaar is.
- Houd je boodschappen helder, simpel en duidelijk.
- Onderzoek het mediagebruik van doelgroepen: via welke kanalen bereik je wie?
- Ga uit van belangen en emoties: waar zitten mensen mee en hoe kan de overheid helpen?



Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

## TAFEL 7

# Interne communicatie

Nu meer mensen op afstand werken en de samenleving schreeuwt om tijdig, oprecht en open contact, maken we de slag van middelen maken om te informeren naar eerder en stelselmatig weten wat er speelt en zorgen dat het werkt.

### Aanwijzingen:

- Help collega's omgaan met communicatieve spanningen, zoals bij openbaarheid: voor vertrouwen heb je ook vertrouwelijkheid nodig, in samenspel met beleid en bedrijfsvoering.
- Schuif bij opgaven meteen aan tafel om interne kennis, begrip en actie te benutten en verder te brengen: wat hebben medewerkers als ambassadeurs nodig?



## TAFEL 8

# Risico- en crisiscommunicatie

Na een aanvankelijke focus op ordeherstel richt de aandacht zich bij crises meer en meer op snelheid, timing en ritme, afstemming van boodschappen en boodschappers, duiding van gebeurtenissen en beloften. En dat begint met luisteren. Interdisciplinair werken ontwikkelt zich sinds de coronapandemie steeds eerder en krachtiger.

### Aanwijzingen:

- Verdiep de basisdoelstellingen Informatievoorziening, Schadebeperking en Betekenisgeving (ISB) met het oog op empathie (kijk), duiding van feiten (wat) en handelingsperspectief (dus).
- Versterk de signalering door bij onderzoek en voorbereiding op crises meer te werken met open vragen, grondige kennis van hoe mensen aankijken tegen overheidsinformatie en het benutten van (informele) netwerken waarin mensen verhaal halen.



Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

## TAFEL 9

# Een vak apart

Tegenstellingen in onze samenleving verscherpen. Nieuwsbronnen worden in twijfel getrokken. Het vertrouwen in de overheid slinkt. Dit stelt extra eisen aan de communicatieprofessionals van nu en in de toekomst. De verbinding tussen de communicatiefunctie bij de Rijksoverheid en communicatieopleidingen moet en kan sterker. Dit vraagt van ons meer lef en initiatief.

### Aanwijzingen:

- Vergroot kennis bij studenten over het vak overheidscommunicatie. Wacht niet af tot studenten de overheid opzoeken.
- Wissel kennis uit: van introductiedag tot werkdag, van gastcollege tot casuïstiek tot het oplossen van échte communicatievraagstukken.
- Vanuit opleidingen moet voldoende aandacht worden besteed aan competenties als luisteren, omgevings sensitiviteit en communicatief vermogen.

## TAFEL 10

# Het verhaal van Nederland in een roerige wereld

Het is cruciaal dat de overheid, samen met bedrijfsleven en andere NL partners, ook internationaal besluiten (waarom) en aanpak (hoe) duidelijk kan maken. Na de gezamenlijke NL branding op het vlak van handel, onderwijs en toerisme is het hoog tijd dat de rijksoverheid werk maakt van strategische samenwerking voor verhalen met impact die eenduidig, krachtig en tijdig worden verteld.

### Aanwijzingen:

- Richt op rijksniveau een gezaghebbend schakelpunt in waar ministeries samen gemeenschappelijke thema's, strategieën en narratieven oppakken - en doorpakken.
- Richt een gezamenlijke redactie op voor rapid response bij ingrijpende gebeurtenissen en basisinformatie over internationaal gevoelige thema's ('canon van vensters op Nederland').
- Versterk de samenwerking tussen ministeries en vooral ook uitvoeringsorganisaties om in te spelen op internationale vragen, misverstanden over Nederlands beleid.





Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

TAFEL 11

# Reflectietafel Starterspool

Het belangrijkste in communicatie is luisteren, en dat is meer dan een activiteit. Het is een houding, een overtuiging, een geloof in dat wat een ander zegt er écht toe doet.

### Aanwijzingen:

- Accepteer dat dingen misgaan. Bij complexe en lastige maatschappelijke opgaven hoort ongemak erbij. Laat tijdig en eerlijk zien waarom je doet wat je doet. Kramp kan altijd nog.
- Besef dat burgers zich eerder gehoord en begrepen voelen als je duidelijk op iemand afstapt en vertrouwde boodschappers benut.



Bekijk de [infographic van de Starterspool](#) op Communicatierijk.

# Bagage voor vakontwikkeling

20 jaar na de oprichting organiseerde de Academie voor Overheidscommunicatie dialogen over de stand van het vak. Uit de gesprekken kwamen zes aandachtsgebieden naar voren:

- 1. Waarachtig luisteren en er iets mee dóen:** signaleren en doorgronden van trends.
- 2. Communiceren vanuit vertrouwen:** afwegingen tonen en actief gesprekken aangaan.
- 3. Meervoudig kijken:** datagedreven maatwerk, oog voor processen en drijfveren.
- 4. Regisseur van contact:** van oog voor middelen naar opgave en helpen dialoog aan te gaan.
- 5. Interne communicatieprofessional in polepositie:** eerder aan tafel en helpen inspireren.
- 6. Accountable werken, op basis van data en onderzoek:** onderbouwen met kennis en tools.

Zie [De oogst van de dialoogtafels: zes aandachtspunten voor leren en ontwikkelen](#) op Communicatierijk.



Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

# Slotbijeenkomst: vijf thema's

# 2

Uit de aanwijzingen van de tafels haalde de Voorlichtingsraad 5 thema's naar voren. Hierover hielden VoRa-leden korte inleidingen. De voorzitter van de VoRa, DG RVD Stephan Schrover, benoemde aan het begin van de bijeenkomst drie uitgangspunten of essenties in het vakgebied.

Onder leiding van Paul van Nunen, oud-RVD-collega en thans directeur van Brainport Eindhoven, werden aan de hand van deze inbreng bouwstenen verzameld voor de ontwikkeling van overheidscommunicatie. Deze staan centraal in het derde en laatste deel.

1. [Inleiding Stephan Schrover](#)
2. [Pitches: risico's & kansen](#)
3. [Friso Fennema: Openbaarheid heeft vertrouwen nodig](#)
4. [Talien Willems: Aansprekende, nabije overheid](#)
5. [Mariëlle Bevers: Mensen meenemen bij afwegingen](#)
6. [Remko Steenberghe: Technologie vraagt behoedzame durf](#)
7. [Wim van der Weegen: Betrouwbare informatie in een complexe omgeving](#)





Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

# Inleiding Stephan Schrover: betrouwbaar & dienstbaar

Schrover introduceerde drie uitgangspunten, die hij als essentie van overheidscommunicatie beschouwt:

- betrouwbare informatie,
- luisteren en contact maken en
- voorlichting en dienstverlening.

**Betrouwbare informatie** is het fundament van ons vak, zei Schrover: 'Het gaat niet om het herstellen van vertrouwen, want dat bepalen mensen zelf wel, maar het gaat erom betrouwbare informatie te geven en betrouwbaar te zijn in dat wat we als overheid beloven'. Betrouwbare informatie en dienstverlening versterken het gezag, leidt tot een groter begrip en bouwt voort op de basale welwillendheid van mensen jegens de overheid.

**Contact maken** betekent vooral luisteren en aanwezig zijn. Dat is wezenlijk om de wij/zij kloof te overstijgen. Het is een kerntaak van overheidscommunicatie om "samen" tot stand te brengen, een kwestie van "toebehooren" tot een gemeenschap: land, gemeente, buurt, waar we een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor dragen.

Communicatie-onderzoek en luisteren zijn dan van groot belang en dat begint in de praktijk. 'Wanneer beginnen we eens met het vragen aan mensen en de uitvoering welke problemen er eigenlijk zijn die moeten worden opgelost; en hoe zij daaraan kunnen bijdragen?' vroeg hij zich hardop af. 'Corona' is een leerschool geweest, waarin we 'alleen samen' verder konden komen en er allerlei initiatieven in branches, clubs en steden ontstonden. Die ervaringen hebben onze gereedschapskist verrijkt. Dat vraagt ook communicatief leiderschap: we weten dat mensen liever zien dat de overheid een slecht besluit neemt dan geen besluit. We helpen door inzicht te geven in hoe besluiten zijn genomen. Openbaarheid niet om de openbaarheid, maar om helderheid te geven over lastige afwegingen tussen soms tegengestelde belangen en adviezen. 'We kunnen de risico's niet wegnemen, de complexiteit niet verminderen, maar we kunnen wel laten zien hoe we hier als overheid mee omgaan, wat de overheid doet en wat van mensen zelf wordt gevraagd.'

**Dienstverlening** is de derde essentie waarop Schrover wees. Met een knipoog naar Cruyff's

"simpel is het moeilijkst" wierp hij de vraag op hoe we het gemakkelijker maken voor mensen om de informatie te vinden die zij nodig hebben. Dat is om te beginnen van belang voor mensen die moeite hebben om met overheidsinformatie om te gaan. Het project "één overheid" kan een cruciale bijdrage leveren vanuit onze discipline aan de vereenvoudiging en aan betere dienstverlening aan mensen. Schrover: Informatie op maat is vanzelfsprekend, maar de uitvoering daarvan is dat nog niet, met al onze bestuurslagen en de enorme omvang van het project. Alle reden om er juist met volle energie mee aan de slag te gaan. Hiermee kan onze discipline echt het verschil - helpen! - maken en zelfs internationaal een voorbeeld zijn".

Hij vatte de drie uitgangspunten samen met 3D's: Dialoog (luisteren en contact maken), Duidelijkheid en Dienstverlening en legde ook een motto voor: 'In lijn met het motto van de politie "waakzaam en dienstbaar" zijn wij dan "betrouwbaar en dienstbaar".' Zie website [Communicatierijk voor de volledige toespraak](#).

## Pitches: risico's & kansen

Met bijdragen over vijf thema's stelden VoRa-leden het gesprek op scherp. Bij elk thema dagen risico's en kansen uit.

1. [Openbaarheid heeft vertrouwen nodig](#)
2. [Aansprekende, nabije overheid](#)
3. [Mensen meenemen bij afwegingen](#)
4. ['Technologie vraagt behoedzame durf'](#)
5. [Betrouwbare informatie in een complexe omgeving.](#)



Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

**FRISO FENNEMA** (directeur Communicatie ministerie van Infrastructuur en Waterstaat)

## Openbaarheid heeft vertrouwen nodig

Bij openbaarheid is sprake van een wankel evenwicht, zei de directeur Communicatie van het ministerie van I&W: volstrekte geslotenheid werkt niet en een totaal gebrek aan beperking van informatiedelen is uit oogpunt van privacy ook niet gewenst. Op zoek naar het evenwicht helpt het uit te gaan van de ontvanger: treedt die ons welwillend tegemoet en worden ons goede intenties toegedicht? Daarnaast is het van belang dat onze informatie niet uit de context wordt gerukt of misbruikt. Dat roept bij sommigen de behoefte aan duiding op, anderen wijzen er op zonder omhaal gegevens te delen. 'Kijk naar de bonnetjes, beslissingen en MR-agenda's die inmiddels zonder duiding openbaar worden gemaakt. Geen gedoe, gaat best goed.'

Kijk naar je persoonlijke leven of hoe je als manager opereert: hoe meer openheid je geeft, des te meer vertrouwen je krijgt, daar ben ik van overtuigd', zei Fennema, die de stelling omdraaide: vertrouwen heeft openheid nodig.' Kernvraag: wie bepaalt de grenzen van openbaarheid? Hij stelde voor de 'scheidrechtrol' bij een onafhankelijke ombudspersoon overheidscommunicatie te leggen of over te gaan tot een permanente ronde tafel overheidscommunicatie met vertegenwoordigers uit media, politiek en overheid. Ook suggereerde hij een nieuwe staatscommissie overheidscommunicatie in te stellen die grenzen helpt te bepalen.

**Kans**



Beëindig de grensconflicten en leg de scheidrechtrol bij een onafhankelijke partij.

**Risico**



Discussie over grenzen openbaarheid schaadt vertrouwen.

**TALIEN WILLEMS** (directeur Communicatie ministerie van Financiën)

## Aansprekende, nabije overheid

Als je als kabinet elke vier jaar opnieuw begint en beleid wijzigt, ben je als rijksoverheid notoir onbetrouwbaar: de directeur Communicatie van het ministerie van Financiën bracht naar voren hoe daarmee en met hypegevoeligheid overheidscommunicatie de rijksoverheid vaak op een achterstand begint. 'Laten wij ons richten op wat bestendig is en dus investeren in aanspreekbaarheid en nabijheid bij zowel het maken van beleid als bij de dienstverlening. Als één overheid en in ieder geval zoveel mogelijk met één boodschap', betoogde zij. 'Dit vergt van de overheid dat we goed weten waar we willen uitkomen en bereid moeten zijn om de weg ernaar toe in goed contact en in gezamenlijkheid af te leggen. Mensen ontmoeten de overheid overigens meer

bij diensten dan bij beleid. 'Door meer eenheid te brengen in alle boodschappen van de overheid investeren we in vertrouwen. Laten we over onze schaduw van de eigen organisatie en het eigen beleid heen stappen en ons nadrukkelijker opstellen als makelaar van alle overheidsinformatie met de ontvanger als wegwijzer. Laten we investeren in slimme manieren om informatie samen te brengen, te dejuridificeren en begrijpelijk te maken voor diverse groepen mensen.' Willems: 'Een luisterende én daadkrachtige én consistente overheid kan hand in hand gaan, maar vergt veel communicatiekracht van alle deelnemers. Het vergt wellicht een ander soort ambtenaar en een ander soort vakmanschap.'

**Kans**



Informatie bundelen over grenzen heen en zoveel mogelijk één boodschap.

**Risico**



Eindeloze discussies zonder besluitvorming.



Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

**MARIËLLE BEVERS** (directeur Communicatie ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap)

## Mensen meenemen bij afwegingen

‘Met wie spreken we eigenlijk?’ vroeg Bevers, directeur Communicatie van het ministerie van OCW aan het gezelschap: ‘mensen die we sowieso wel spreken, omdat ze in besturen en raden zitten. Hoeveel nieuws hoor je dan eigenlijk?’ We gaan er bovendien te makkelijk vanuit dat mensen meegenomen willen worden, terwijl veel mensen willen dat we ons werk doen, dat het klopt en tijdig uitleg volgt als het niet klopt. ‘We komen als overheid vaak pas in beeld als het misgaat in hun leefwereld. Dan willen ze eerlijke antwoorden. En die antwoorden goed kunnen vinden. En geen vage antwoorden. Durven we ons als overheid echt uit te spreken als het misgaat? En ook over wat ons aandeel hierin is geweest. Of doen we dat liever niet omdat een verantwoordelijk minister hier vragen over

krijgt?’ Ze vroeg aandacht voor aansluiting op het niveau van uitvoering: niet met als doel om gezamenlijk tot een oplossing te komen, of om beleid te toetsen: ‘Het gaat juist om veel eerder met mensen in gesprek te gaan daar waar ze problemen ervaren in hun eigen leefwereld. Bevers illustreerde haar betoog met de totstandkoming van het verbod op mobieltjes in de klas. Invoering en draagvlak ontstonden niet door een wet uit te leggen en met bestuurders en geijkte raden in gesprek te gaan. Werk door in gesprek te gaan met leraren, ouders, wetenschappers en online. Dat leidde tot een discussienota. Bevers riep op te investeren in toerusting van beleidscollega’s: ‘Wat hebben zij nodig om dat contact echt te leggen, daar waar alles ten slotte mee begint?

**Kans**



Vroegtijdiger contact in de eigen leefomgeving van mensen over opgaven, niet oplossingen.

**Risico**



Usual suspects krijgen alle aandacht. Lef om eerlijke antwoorden te geven.

**REMKO STEENBERGEN** (directeur Communicatie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid)

## Technologie vraagt behoedzame durf

‘Nieuwe technologie daagt ons uit: hoe bewaken we ons vertrouwde afzenderschap?’, zei de directeur Communicatie van het ministerie van SZW. Hij vroeg aandacht voor de vele vormen en kanalen waarmee informatie op mensen afkomt, steeds vaker gemaakt met kunstmatige intelligentie (AI). ‘Wat de overheid communiceert, moet vertrouwd kunnen worden’ onderstreepte hij.

Publieksinformatie, Kamervragen, wat laat je over aan technologie en wat is mensenwerk? Hij ziet vele kansen maar ook risico's, die we niet langer voor ons uit kunnen schuiven.

**Kans**



Gemak. Tekst voor alle doelgroepen, vindbaarheid van informatie, patronen zien, tijdswinst ook bij functioneringsgesprekken.

**Risico**



Niet gevalideerde datasets, onbewust gebruik persoonsgegevens, uitsluiting van digitaal minder vaardige mensen, terugtrekken van mensen.



Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

**WIM VAN DER WEEGEN** (directeur Communicatie ministerie van Defensie)

# Betrouwbare informatie in een complexe omgeving

We kunnen steeds beter onze informatie afstemmen op specifieke vragen en media laten steeds meer differentiatie zien, maakte de directeur Communicatie van het ministerie van defensie duidelijk: 'We leven niet meer met de media, maar in de media', citeerde hij communicatiewetenschapper Mark Deuze. Desondanks zijn grote medianamen leidend, zoals NOS, RTL en de Telegraaf. Ook worden doelgroepen

steeds meer een niche, met als risico dat je groepen over het hoofd ziet of dat mensen zich niet aangesproken voelen. Technologie helpt ons enorm, bijvoorbeeld om bij werving mensen zelf een profiel aan te laten maken en daarmee in staat te stellen te navigeren in het aanbod van banen: touch, tell, sell. Hoe ver kunnen we gaan met ons vertrouwen?



## Kans



Gericht informatie aanbieden. Onderscheid tussen aanbieden van overheidsinformatie en dialoog met de overheid (maatschappelijke communicatie).

## Risico



Vasthouden aan oude structuur van doelgroep communicatie. Geen vertrouwen in platforms en nieuwsmedia.



Gesprekstabfels



Thema's



Bouwstenen

# Conclusies: drie bouwstenen

Op 14 november leidde het gesprek van de Voorlichtingsraad naar drie bouwstenen, die richting geven aan het gezamenlijke communicatiebeleid:

1. [Betrouwbare informatie](#)
2. [Direct contact](#)
3. [Duidelijke dienstverlening](#)

Per bouwsteen kwamen voorstellen voor acties op tafel én een gesprek over de collectieve ambitie. De start van een nieuw kabinet is een belangrijk moment als een startadvies van de Voorlichtingsraad voor het kabinet wordt opgesteld. En er zijn al eerdere mogelijkheden om kansen te verzilveren.

# 3





Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

## Betrouwbare informatie

In een tijd met vele en ongelijksoortige media en kanalen kan de Rijksoverheid zorgen voor een authentieke bron van informatie. Dat vraagt om bundeling van krachten met uitvoeringsorganisaties en medeoverheden. Laat de uitvoering overal zichtbaar zijn, zeker ook in het parlement. Het is essentieel om burgers niet te zien als doelgroep (consument), maar als individu met eigen zoekgedrag. En dus dat gedrag te kennen en op aan te sluiten. Door de schaal waarop we als Rijksoverheid opereren hebben we technologie nodig; mensen die niet eigenstandig toegang hebben tot informatie moeten kunnen rekenen op persoonlijk contact.



### Acties voor de toekomst

**Ga in gesprek** met uitvoeringsorganisaties en gemeenten voor gebundelde beschikbaarheid van betrouwbare bronnen en boodschappen.

**Experimenteer kleinschalig** om werkende weg wijzer te worden, onder meer op het vlak van de inzet van AI.

**Stimuleer** dat (beleids)ambtenaren in steden en branches voeling hebben met impact van overheidsbeleid.

**Onderzoek een splitsing** tussen bestuurlijke informatie (regering) en overheidsinformatie, met oog op consistentie en relaties op lange termijn.

**Maak de publieke dienstverlening zichtbaar** in de Tweede Kamer om - ontspannen - waarom en impact te blijven zien.

**Zorg voor regie** tussen ministeries voor internationale vraagstukken, zodat ook ambassades als oog en oor kunnen fungeren.





Gesprekstabfels



Thema's



Bouwstenen

## Direct contact

Burgers moeten overal de overheid kunnen aanspreken en kunnen bijdragen aan de aanpak van een probleem. Iedereen die niet eigenstandig contact kan maken, moet kunnen rekenen op persoonlijk contact. Dat geldt zeker als meerdere problemen samen komen en maatwerk nodig is. Dit vraagt aanspreekbare ambtenaren die actief communiceren over problemen, afwegingen en keuzes. Stel openbaarheid in dienst van betrouwbaarheid.



### Acties voor de toekomst

**Start beleid** samen met publieks-groepen over het probleem en niet de oplossing en kijk wat ze nodig hebben, in plaats van de 'regel-reflex'.

**Faciliteer ambtenaren** om x dagen per maand aanspreekbaar te zijn.

**Vervroeg en verruim** actieve openbaarheid over voornemens en afwegingen zoals beslisnota's, zonder ongeremd en ongericht gegevens te distribueren.

**Versterk de samenwerking** met gemeenschappen, kerken, sportverenigingen en andere maatschappelijke partners en netwerken.

**Geef persoonlijke samenwerking voorrang** boven massamediale campagnes, zeker kortlopende met het oog op kostenefficiency én effectief bereik.



Gesprekstafels



Thema's



Bouwstenen

## Duidelijke dienstverlening

De vorming van één overheid vraagt versnelling. Dat vraagt om interbestuurlijke en interdepartementale grenzen weg te nemen. Gezamenlijke websites en de bundeling bij life events bewijzen dat het kan. We kunnen de mens echt centraal stellen door informatie en dienstverlening eerder te koppelen en daar waar mogelijk ondersteuning te bieden. Hoe zorgen we ervoor dat mensen makkelijk de informatie kunnen vinden die zij nodig hebben.



### Acties voor de toekomst

**Experimenteer** met publieke dienstverleners en gemeenten, op een behapbare schaal dus niet alles meteen op landelijk dekkende schaal.

**Benut** bestaande initiatieven om van elkaar te leren.

**Onderzoek** verdergaande shared services en de centralisatie van informatie en diensten binnen de Rijksoverheid en rijksbreed.



## Het vervolg

Elf tafels, vijf pitches en drie bouwstenen nodigen uit:

- Wat brengen we meteen in de praktijk?
- Waar kunnen we elkaars ervaringen toepassen?
- Hoe pakken we nieuwe uitdagingen op?
- Wie hebben we nodig om door te pakken?

Deze vragen liggen in het voorjaar van 2024 op alle ministeries op tafel.  
Benieuwd naar acties en resultaten: neem contact op met het secretariaat  
van de Voorlichtingsraad: [car@minaz.nl](mailto:car@minaz.nl)