



Rijksoverheid

# VoRa-jaarprogramma 2018

*Samen werken aan vertrouwen*

## Prioriteiten 2018

# Inhoud

<b>Samen werken aan vertrouwen</b>	<b>3</b>
I. De samenwerkende Rijksoverheid (beleidsontwikkeling)	3
II. Een verbindend kabinet (besluitvorming)	3
III. Een behulpzame overheid (uitvoering)	3
<b>Acht prioriteiten in 2018</b>	<b>4</b>
1. Maatschappelijk onbehagen: <i>inclusief</i> contact	4
2. Dilemmalogica: open over de opgave	4
3. Netwerkteams: twee experimenten	5
4. Gedragskennis toepassen: van weten naar doen	5
5. Beeldcommunicatie: van beeldvoerder tot beeldstrategie	5
6. Online beleid: stap voor stapbeleid en intensivering inzet	6
7. Informatie op maat	6
8. Herkenbare Rijksoverheid: herijking rijkshuisstijl	7
De communicatieve organisatie	7
<b>Begroting</b>	<b>9</b>

# Samen werken aan vertrouwen

Werken aan vertrouwen is dé opgave voor de overheid. Onderzoeken leren dat weliswaar een ruime meerderheid van de samenleving over het algemeen tevreden is, maar ook dat verschillen toenemen. Verschillen tussen laag- en hoogopgeleiden, gezonde en ongezonde mensen en tussen werkenden en niet-werkenden. Bij een deel van de samenleving groeit maatschappelijk onbehagen en dit wordt eerder en scherper geuit. Het is duidelijk dat het vertrouwen in instituties nog steeds laag is, maar ook dat veel mensen zoeken naar gezaghebbende bronnen en verbinding met anderen in hun omgeving.

In deze werkelijkheid is actief werken aan vertrouwen simpelweg noodzakelijk, en tegelijkertijd geen geringe opgave. Het moet iedere dag worden verdiend. Dat begint met openheid over waarom en hoe vraagstukken worden opgepakt. Vervolgens komt het aan op tastbare resultaten en het nakomen van afspraken. Betrouwbaarheid is een basiscriterium waarop mensen het openbaar bestuur beoordelen. Voor het openbaar bestuur telt daarom eens te meer dat we erin slagen als rechtvaardig, zorgvuldig, herkenbaar en behulpzaam te worden ervaren.

De Voorlichtingsraad (VoRa) kan in deze veranderende context helpen door verbindingen mogelijk te maken bij publieke opgaven. Dit vereist vooral vertrouwen van de Rijksoverheid en het kabinet in burgers, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Daarmee versterken we de basis voor een goed maatschappelijk samenspel, inclusief het bijbehorende tegenspel. Dat is een opgave die ook het nieuwe regeerakkoord kenmerkt.

Werken aan vertrouwen doet een groot beroep op vakmanschap, van bestuurders, van ambtenaren én van de communicatiesector die hen hierbij faciliteert. In alle fasen van het beleidsproces, bij de agendering, de besluitvorming en de uitvoering. Drie meerjarige ambities geven daarom richting aan de activiteiten in dit *Gemeenschappelijk Jaarprogramma*: we staan voor een samenwerkende Rijksoverheid, een verbindend kabinet en een behulpzame overheid.



## I. De samenwerkende Rijksoverheid (beleidsontwikkeling)

In een netwerksamenleving komen oplossingen voor maatschappelijke problemen in allerlei samenwerkingsverbanden tot stand. In het stadium van beleidsontwikkeling moeten we vertrouwen geven om het te kunnen verdienen. Door vaker naast andere partijen te staan en minder erboven. Door maatschappelijke initiatieven de ruimte te geven.

Communicatie kan hierbij helpen door in kaart te brengen wie er toe doet en wat mensen beweegt en door het contact met de samenleving te organiseren. De VoRa gaat in 2018 onder andere

aan de slag met het intensiveren van ontmoetingen – juist op de onderwerpen waar het schuurt (prioriteit 1 *Inclusief contact*). Daarnaast gaat een team van experts in 2018 aan de slag met één of twee opdrachten uit het regeerakkoord die een responsieve uitwerking vragen (prioriteit 3 *Netwerkteams*). Met de prioriteit *Gedragskennis toepassen* (prioriteit 4) proberen we onze benadering te kantelen van een uitsluitend rationeel naar een realistischer mensbeeld. Om aan te sluiten bij het participerende karakter van de Rijksoverheid wordt de bijna tien jaar oude rijkshuisstijl bij de tijd gebracht (prioriteit 8).



## II. Een verbindend kabinet (besluitvorming)

Vertrouwen en draagvlak zijn essentieel voor de slagkracht van ieder kabinet. Niet per se draagvlak voor de uitkomst, wel begrip voor de rol van kabinet en overheid. Keuzes maken in schaarste ligt immers in de aard van overheden besloten. In de fase van besluitvorming moet vertrouwen echt worden terugverdiend. Door open te staan voor geluiden in de samenleving. Door mensen al tijdens de rit mee te nemen in het proces en bandbreedtes te schetsen. Door mensen niet naar de mond te praten, maar ze mee te nemen in afwegingen en dilemma's.

Het kabinet heeft de verantwoordelijkheid om verbinding met de gehele samenleving te maken. Zodat mensen weer ervaren dat de politiek er voor hen is. De communicatiediscipline kan hierbij een belangrijke rol vervullen, zowel in de advisering over de wijze, proportionaliteit en timing van communiceren als in de uitvoering van de communicatie. In 2018 geeft de VoRa hier invulling aan door meer te communiceren in dilemma's (prioriteit 2 *Dilemmalogica*). De eerder genoemde prioriteit *Inclusief contact* is ook voor deze ambitie essentieel. Tot slot roept de VoRa op om meer in beeld te denken en minder in tekst, aansluitend bij de toenemende beeldcultuur (prioriteit 5 *Beeldcommunicatie*).



## III. Een behulpzame overheid (uitvoering)

Zodra beleid in werking treedt, gaat het mensen pas echt raken. In Nederland is de bereidheid (*compliance*) om te voldoen aan publieke plichten hoog. Vertrouwen wordt in dit stadium verdiend door te zorgen dat mensen geen last hebben van een in stukjes geknipte overheid. Door het woud aan plichten, voorzieningen en informatie inzichtelijk en behapbaar te maken. Door vaker uit te gaan van het daadwerkelijke gedrag van mensen. Door naast de mogelijkheden van digitalisering altijd te zorgen voor persoonlijk contact.

Dit kunnen we alleen waarmaken als we ons organogram als vertrekpunt loslaten en mensen daadwerkelijk centraal stellen. Het interesseert mensen niet hoe de overheid is georganiseerd. Als klant is men eenvoudigweg op zoek naar informatie of een specifieke dienst van de overheid. In 2018 krijgt het programma *Informatie op maat* (prioriteit 7) een vervolg met bijzondere aandacht

voor *life events* en een betere samenwerking tussen de grote overheidsportalen. Daarnaast investeert de VoRa in het toepassen van gedragskennis via het Gedragslab en het verder opleiden van de communicatieprofessionals (prioriteit 4). Tot slot wordt gewerkt aan spelregels voor de inzet van *advanced analytics (big data)* en worden op basis daarvan eerste experimenten uitgevoerd.

## Acht prioriteiten in 2018

In 2018 vullen acht prioriteiten de drie meerjarenambities in.



### 1. Maatschappelijk onbehagen: inclusief contact

Bij een deel van de samenleving groeit het maatschappelijk onbehagen en politiek pessimisme.

Deze groep is bovendien in toenemende mate moeilijk te bereiken. Zij onttrekken zich bewust (afkeer van politiek en elite) of onbewust (filterbubbel) aan de gebaande paden van informatie- en nieuwsvoorziening (overheidskanalen én nieuwskanalen). Overheid en bestuurders moeten nieuwe verbindingen maken met de samenleving en – zeker op lastige dossiers (Groningen, integratie, Lelystad) – echt contact maken met mensen. Voor dat contact dienen bewindslieden én ambtenaren meer de tijd te nemen. Die contacten – zowel in én buiten het zicht van de camera – bieden ook de gelegenheid om de overwegingen voor schurende besluiten toe te lichten (dilemmalogica).

Naast het persoonlijke contact kan bij informatievoorziening en campagnematige communicatie beter worden aangesloten op de belevingswereld van burgers, vooral bij doelgroepen die zich lijken af te keren van het openbaar bestuur.

### 1. Organisatie en financiering

- ✓ *VoRa-eigenaar:* Simone Boitelle en Hans van den Broek
- ✓ *CRC-liaison:* Ariane Balledux (BZK)
- ✓ *Ondersteuning:* René Sertons (CAR)
- ✓ *Budget:* ca. € 55.000 (€ 10.000 t.b.v. ambtelijke werkbezoeken, € 45.000 t.b.v. onderzoek en uitvoering doelgroepenbeleid)

### Wat gaan we in 2018 doen?

- *Meer ontmoetingen.* Directies Communicatie intensiveren hun voorstellen voor (gezamenlijke) werkbezoeken en ontvangsten. Focus op onderwerpen waar het onbehagen het grootst is (gaswinning Groningen, migratie/integratie, ouderenzorg, veiligheid, Lelystad). Na een ontmoeting altijd laten weten wat er met de input is gedaan. Uitvoering door departement, monitoren via de VoRa. Planning: in Q1 al enkele gezamenlijke werkbezoeken. [realisatie]

- *Doelgroepenbeleid ontwikkelen.* Hoe slagen we er beter in om moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken? Daartoe delen we *best practices* in de VoRa, CRC en werkgroep Omgevingskennis. De informatievoorziening (incl. campagnes) moet beter aansluiten op de belevingswereld van specifieke doelgroepen. Voorbeeld SZW: met John de Wolf (ambassadeur ouderenwerkloosheid) is een groep bereikt waarmee SZW slecht in contact stond. [verkenning]
- *Mediamix.* In het verlengde hiervan experimenteren met gedifferentieerde inzet van middelen, beeld, taal en vorm bij bijvoorbeeld Prinsjesdag of andere grote evenementen. [realisatie]



### 2. Dilemmalogica: open over de opgave

We kunnen meer en eerder communiceren over dilemma's en afwegingen die vooraf gaan aan beslissingen. We moeten mensen meer meenemen door processtappen en bandbreedtes te schetsen.

Dat voelt soms misschien ongemakkelijk, maar het draagt bij aan acceptatie en begrip voor de positie van het kabinet en de overheid. Beleid maken is immers keuzes maken in schaarste. Deze aanpak maakt deel uit van een breder streven naar transparantie, waarin een beroep op ambtelijk vakmanschap wordt gedaan.

### 2. Organisatie en financiering

- ✓ *VoRa-eigenaar:* Stephan Schrover
- ✓ *CRC-liaison:* Jasper van der Kuijp (SZW)
- ✓ *Ondersteuning:* Guido Rijnja (CAR) en Wouter van Eendenburg (CAR) i.s.m. Frank van Marle (CAR) en Kasper Heijting (DPC)
- ✓ *Budget:* € 40.000 (onderzoek)

### Wat gaan we in 2018 doen?

- *Toepassen in de communicatie.* Benoem de onderliggende dilemma's van beeldbepalende opgaven uit het regeerakkoord. En ook bij de communicatie over besluitvorming in de ministerraad. Ook tijdens de beleidsontwikkeling: o.a. in notities/brieven en briefings voor parlement, stakeholders en media. [realisatie]
- *Effectiviteit onderzoeken.* Kwalitatief onderzoek voor onderbouwing van dilemmalogica (focusgroepen, discourseanalyse). Planning: in Q1 en Q2. [realisatie]
- *Praktische handvatten.* Het ontbreekt nu aan praktische handvatten om het concept zelfstandig goed in te kunnen zetten. In 2018 wordt een leidraad/hulpmiddel voor dilemmalogica opgeleverd. [realisatie]
- *Opleiden.* Adviezen over versterking departementale introductieprogramma's en andere vormen van training voor leren communiceren over dilemma's met maatschappelijke partners, media en parlement. Ook in het licht van een positieve benadering van externe contacten i.p.v. de restrictieve grondtoon van de Oekaze-Kok/Dijkstal. [verkenning]
- *Publiekssamenvattingen bij kabinetsbesluiten.* We gaan experimenteren met de mogelijkheden van een publiekssamenvatting in kabinetsbesluiten. [verkenning]



### 3. Netwerkteams: twee experimenten

In 2016 zijn mogelijkheden verkend om vanuit de communicatiediscipline meer gebruik te maken van netwerken voor agendering, beleidsvorming en uitvoering van beleid. In 2017 zijn vervolgens een leidraad opgesteld, een training opgezet en praktische tools en gegevens over beschikbare expertise verzameld. In 2018 wordt de opgedane kennis door 'netwerkteams' toegepast in de vorm van praktische experimenten.

#### 3. Organisatie en financiering

- ✓ VoRa-eigenaar: Michaël van Wissen van Veen
- ✓ CRC-liason: Sietske Duller (JenV)
- ✓ Ondersteuning: Paulijn de Bruijne (Academie) en Guido Rijnja (CAR)
- ✓ Budget: werkbudget voor bijeenkomsten en evt. publicatie € 10.000

#### Wat gaan we in 2018 doen?

- **Netwerkteams.** Vorming van een pool van communicatiecollega's, die op onderdelen van netwerkcommunicatie over specifieke expertise beschikken en hun ervaring met het toepassen van die kennis willen verdiepen. Deze groep zal enerzijds op basis van eigen concrete casuïstiek met elkaar meedenken, en anderzijds project startups voorzien van kennis en ervaring (formule 'flying doctors'). Doel is om in 2018 ten minste twee projecten – idealiter afkomstig uit het regeerakkoord – op deze wijze te ondersteunen. Planning: in Q1 vorming pool, in Q2 en Q3 uitvoering projecten. [realisatie]
- **Doorontwikkeling leidraad.** Dit hulpmiddel voor het starten van dialoogtrajecten wordt getoetst en verder voorzien van praktijkvoorbeelden, modellen en relevante bronnen (experts o.a.). [realisatie]



### 4. Gedragkennis toepassen: van weten naar doen

In 2018 is er genoeg reden om verder in gedragkennis te investeren: het onderwerp blijft actueel en is nog niet overal gemeengoed. Waar 2017 zou kunnen worden gezien als het jaar van een stevige impuls, gaat het in 2018 om een verdiepingsslag.

#### 4. Organisatie en financiering

- ✓ VoRa-eigenaar: Ivar Nijhuis
- ✓ CRC-liason: Etienne Buijs (EZ)
- ✓ Ondersteuning: Nick van Gaalen (projectleider Gedraglab), Renée Swart (Academie) en Angélique van Drunen (CAR)
- ✓ Budget: € 50.000 t.b.v. extra casus (ca. € 25.000) en opleidingen (ca. € 25.000)

#### Wat gaan we in 2018 doen?

- **Voortzetting Gedraglab.** Voor de zomer wordt het experiment met gezonde voeding bij Defensie geëvalueerd. Ook wordt teruggeblikt op de JenV-casus 'geweld tegen politieagenten tijdens de jaarwisseling'. Deze is voortijdig stopgezet, maar het proces is (misschien juist daarom) leerzaam. In 2018 wordt minstens één extra casus opgepakt. [realisatie]
- **Professionalisering en kennisdeling.** In 2017 is in de VoRa besloten dat iedere communicatiemedewerker over voldoende gedragkennis dient te beschikken. De theorie rond kennis van gedrag wordt al enkele jaren aangeboden in het aanbod van de Academie, o.a. in de kennismiddagen, op Communicatierijk, in de training 'Met kennis van gedag beleid maken', de 'Dag aan de slag met CASI' en in het leernetwerk 'Toepassen van gedragkennis'. Waar daartoe aanleiding is, wordt 'kennis van gedrag' opgenomen in de aparte trainingen. Er wordt onderzocht hoe het opleidingsaanbod beter aan kan sluiten op de praktijk, zodat eind 2018 meer mensen de opleidingen hebben gevolgd. [realisatie]
- **CASI-vaardigheid vergroten.** CASI – Communicatie Activatie Strategie Instrument – is een goed hulpmiddel voor het maken van gedraganalyses en onderbouwde keuzes voor gedragsinterventies. In 2018 wordt geïnvesteerd in het vergroten van de CASI-vaardigheid van communicatieadviseurs bij directies, bijvoorbeeld door middel van extra trainingen door de DPC-clusters Campagnemanagement en de Academie. [realisatie]
- **Gedragspecialisten.** Naast het opleiden van alle communicatiemedewerkers heeft de VoRa in 2017 besloten dat een gedragspecialist per directie nodig is om het toepassen van gedragkennis aan te jagen. Van weten naar doen. Vanzelfsprekend zijn deze gedragspecialisten CASI-vaardig. [besluit/realisatie]



### 5. Beeldcommunicatie: van beeldvoerder tot beeldstrategie

De Rijksoverheid is nog altijd een primair op tekst georiënteerde organisatie. Verklaarbaar, maar niet wenselijk. Zo weten we dat mensen 80 procent onthouden van wat ze zien, in tegenstelling tot 20 procent van wat ze lezen. Beeld wordt bovendien vaker bekeken, eerder met anderen gedeeld en sneller verwerkt door de hersenen. Daar komt bij dat de media waarmee we tegenwoordig communiceren meer en meer op beeld leunen. Kortom, we moeten beter aansluiten bij de toenemende beeldcultuur.

#### 5. Organisatie en financiering

- ✓ VoRa-eigenaar: Hans van den Broek en Karin van Eerde
- ✓ CRC-liason: Lixel Huijts (EZK/LNV)
- ✓ Ondersteuning: Joost de Wert (Beeldcentrum), Loulou Birza (CAR) en Hannah Vernooij (CAR)
- ✓ Budget: € 35.000

## Wat gaan we in 2018 doen?

- **Strategisch beeldadvies.** Communicatieadviseurs trainen in het opstellen van strategisch beeldadvies. Het Beeldcentrum organiseert diverse workshops bij de directies. Planning: in de periode maart t/m juni vinden de eerste drie workshops plaats. [realisatie]
- **Visuele kernboodschappen.** Kabinetsbreed en departementaal worden visuele kernboodschappen opgesteld voor prioritaire thema's. Beeldvoorstellen en -materiaal zijn dan gedurende het traject voorhanden (bijv. om mee te sturen met persberichten e.d.). Het Beeldcentrum kan hierbij ondersteunen. In het jaarprogramma is budget beschikbaar voor de uitwerking van één thema/portfolio. [realisatie]
- **Cursus 'Filmen met je iPhone'.** Voor woordvoerders wordt in 2018 een toegespitste variant van deze bestaande cursus ingericht. Het streven is dat alle woordvoerders deze cursus volgen. [besluit/realisatie]
- **Beeldvoerder per directie.** In 2018 buigt de VoRa zich over de bestandsopname. Daar wordt onder meer een besluit genomen over de wijze waarop beeldcompetenties in de directies wordt geborgd. Een good practice is de beeldvoerder die als aanjager binnen de directie en het departement kan fungeren. Op basis van een advies neemt de VoRa komend jaar een besluit hierover. [besluit]



## 6. Online beleid: stap voor stap beleid en intensivering inzet

In 2017 is gekozen voor een praktische aanpak waarbij stap voor stap gewerkt wordt aan rijksbreed beleid voor online communicatie. Zo heeft de VoRa

voor de komst van het nieuwe kabinet richtlijnen vastgesteld voor het gebruik van sociale media voor en door bewindspersonen. In 2018 worden andere aspecten van online communicatie uitgewerkt. De Uitgangspunten Overheidscommunicatie gelden als harde kaders. Online beleid zal geregeld een uitwerking zijn van bestaande spelregels. Daarnaast zijn aanvullende richtlijnen denkbaar die uitsluitend voor online communicatie gelden.

### 6. Organisatie en financiering

- ✓ **VoRa-eigenaar:** Remco Dolstra en Joyce Veekman
- ✓ **CRC-liaison:** Lixel Huijts (EZK/LNV, tevens vz AOC), Mascha Denneboom (IenW)
- ✓ **Ondersteuning:** Bonnie Parren (VWS), Marcello Noto (DPC), Christjan Knijf (BZ), Roland van Veen (JenV), Wouter van Eendenburg (CAR)
- ✓ **Budget:** € 0

## Wat gaan we in 2018 doen?

- **Richtlijnen sociale media Rijksoverheid.** Moet ieder departement(sonderdeel) actief zijn? Op wie richten de verschillende kanalen zich? Hoe zorgen we voor een samenhangend geheel? Een succesvolle sociale mediastrategie leunt op 3 pijlers:

- a. **Monitoring (luisteren).** Hoe richt je dit optimaal in? Bij diverse departementen zijn Newsrooms opgericht. Moet iedere directie deze in huis hebben?
  - b. **Content-creatie (vertellen).** Richtlijnen voor een optimale contentstrategie.
  - c. **Webcare (conversatie).** Richtlijnen voor ideale webcare mede op basis van de bestaande minimale variant die door de Adviesgroep Online (Aoc) is opgesteld. Ook aandacht voor het modereren of zelfs blokken van volgers. [realisatie/besluit]
- **Richtlijnen/beleid voor online woordvoering.** Webcare door departementen beperkt zich doorgaans tot staand beleid en blijft weg bij de meer politieke onderwerpen. Dat is veelal aan de bewindspersonen zelf of aan woordvoering. Hoe gaan we hier rijksbreed mee om? Reageren we op sociale media bijvoorbeeld ook op Kamerleden? [realisatie/besluit]
  - **Afwegingskader eigenstandige kanalen.** Wanneer is een eigen website, app, nieuwsbrief, of ander eigen middel gerechtvaardigd? En in welke gevallen moet informatie op een gemeenschappelijk kanaal zoals Rijksoverheid.nl? Hoe gaan we om met twijfelgevallen? [realisatie/besluit]



## 7. Informatie op maat

In 2018 continueert de VoRa het programma Informatie op maat.

### 7. Organisatie en financiering

- ✓ **VoRa-eigenaar:** Erik den Hoedt en Pieter Idenburg
- ✓ **CRC-liaison:** Kristel Dirx (Fin)
- ✓ **Ondersteuning:** Han Rouw (projectleider), redactie DPC, onderzoekscluster DPC, Loulou Birza (CAR), Wouter van Eendenburg (CAR)
- ✓ **Budget:** € 280.000 (projectleider: ca € 100.000, € 80.000 is toebedeeld en dus € 100.000 vrije ruimte)

## Wat gaan we in 2018 doen?

- **Overheidsbrede producten.** Vaak moeten mensen voor informatie of diensten bij verschillende overheidsinstanties terecht. Klantreizen vloeier als de gebruiker centraal staat. 2018 staat in het teken van versnellen, verbreden en verdiepen:
  - **Versnellen:** DPC breidt de bestaande vier *life events* uit met zes nieuwe. Met meer budget of redactiecapaciteit kan dit aantal worden verhoogd. [realisatie]
  - **Verbreden:** naast *life events* wordt er gekeken naar medebewindproducten (bijvoorbeeld paspoort en rijbewijs). Het ontwikkelen van een 'keurmerk' dat het overheidsbrede karakter benadrukt behoort hier eveneens toe. De gevolgen voor de 'formule' van Rijksoverheid.nl wordt door een werkgroep in kaart gebracht. [realisatie]
  - **Verdiepen:** overheidsbrede informatievoorziening vormt de basis voor betere samenwerking bij vraagbeantwoording. Daarnaast kan per *life event* met betrokken partijen worden

gewerkt aan verbeteringen in de dienstverleningsketen.

VoRa-leden zouden zulke trajecten kunnen trekken.

[verkenning]

- **Nieuw burgerloket.** In 2017 is op basis van een principeakkoord een verkenning opgestart naar een betere samenwerking tussen de bestaande loketten *Informatie Rijksoverheid*, *Overheid.nl*, *Ondernemersplein* en *MijnOverheid*. Hoe maken we van deze onsamenhangende loketten één logisch geheel voor de ontvanger? In 2018 wordt een uitgewerkt voorstel o.b.v. publieksonderzoek opgeleverd voor het burgerdeel. Het voorstel bevat de volgende elementen: positionering (naam- en vormgeving), informatieaanbod, praktische uitwerking (kanalen, invulling) en de financiële en organisatorische gevolgen. Kosten: € 70.000 (onderzoek: € 35.000 & vormgeving € 35.000) [besluit & realisatie; zie ook Prestatieplan DPC]
- **Uniformering contact en intensiveren samenwerking met andere overheden.** In 2018 worden concrete voorstellen uitgewerkt voor uniformiteit in het contact met de overheid via online- en fysieke loketten. We willen mevrouw De Vries en haar familie echt op maat helpen, zodat ze snel en goed antwoord krijgen op hun vragen, weten wat hun rechten en plichten zijn en gemakkelijk en vloeiend zaken kunnen doen met de overheid. Dat vereist samenwerking met andere overheden. Dat doen we onder de vlag van een interbestuurlijk platform 'Mens Centraal', waarin alle overheden (gemeenten, uitvoeringsorganisaties, waterschappen, provincies en rijk) participeren. [verkenning]
- **Advanced analytics (big data).** De VoRa onderkent het belang van *advanced analytics* en wil met experimenten ervaring opdoen. Ook worden in 2018 spelregels opgesteld voor een verantwoorde inzet van data-analyse. Kosten: € 10.000 [realisatie en besluit; zie ook Prestatieplan DPC]



## 8. Herkenbare Rijksoverheid: herijking rijkshuisstijl

De Rijksoverheid is steeds vaker één van de partijen (zie prioriteit 3 *Netwerkteams*).

Met *Informatie op maat* (prioriteit 7) zetten we

terecht de ontvanger meer centraal, en dus niet de afzender.

Twee goede ontwikkelingen die echter wel ten koste gaan van onze zichtbaarheid. Als de zichtbaarheid van de Rijksoverheid afneemt, dan geldt dat ook voor de opdracht waar zij voor staat. Onze – vooral op papieren leest geschoeide – rijkshuisstijl biedt in deze situaties onvoldoende opties om een herkenbaar afzenderschap goed vorm te geven. In 2018 wordt de huisstijl daarom herijkt.

### 8. Organisatie en financiering

- ✓ **VoRa-eigenaar:** Paul van Nunen
- ✓ **CRC- Liaison:** Odie Geerligts (OCW)
- ✓ **Ondersteuning:** Maren Wiersma (Beeldcentrum) en Loulou Birza (CAR)
- ✓ **Budget:** € 250.000 (projectleider: ca € 100.000, € 80.000 is toebedeeld en dus € 70.000 vrije ruimte)

## Wat gaan we in 2018 doen?

- **Kernelementen als basis.** Van een gedetailleerde naar een flexibele huisstijl op basis van een aantal kernelementen. Deze flexibiliteit is vooral m.h.o.o. het groeiend aantal samenwerkingsverbanden nodig. Dit wordt in vormvoorstellen uitgewerkt. Planning: in Q1 eerste voorstellen, in Q2 besluitvorming. Kosten € 25.000. [verkenning/besluit]
- **Van papier naar online.** De rijkshuisstijl is elf jaar geleden gebaseerd op papier terwijl we inmiddels vooral online via beeldschermen communiceren. De huisstijl moet daarom bij de tijd worden gebracht. Planning: in Q1 tegelijk met vorige punt. Kosten € 25.000. [realisatie]
- **Projecten/evenementen.** Uitwerking nieuwe projectstijl o.b.v. voorbeelden uit het verleden (bijvoorbeeld: NSS, Public Service Day, Mensenrechtentulp). Tevens aandacht voor een extra 'verdieping' binnen de rijkshuisstijl voor speciale gebeurtenissen. Bijvoorbeeld OCW die bijdraagt aan de Dutch Design Week en daarvoor een bijzondere vormgeving wil toepassen. Planning: Q3. Kosten € 50.000. [realisatie]
- **Arbeidsmarktcommunicatie.** 'Werken voor Nederland' wil de aanpak voor de rijksbrede arbeidsmarktcommunicatie herzien. Ze willen dit doen in samenwerking met de CRC. Als de uitkomst hiervan is dat er voor bepaalde uitingen een nieuwe of specifieke stijl moet worden ontwikkeld, doen we dat vanuit de rijkshuisstijl. Kosten € 15.000. [realisatie]



## De communicatieve organisatie

De ambitie *communicatieve organisatie* is ondersteunend aan alle inhoudelijke ambities en aan alle prioriteiten. Hoe borgen we de kwaliteit, flexibiliteit, effectiviteit en ontwikkeling van

de communicatieprofessionals bij de Rijksoverheid?

Het *Programmteam professionalisering* (voorzitter Wim Kok)

heeft in 2018 de volgende prioriteiten:

- **Samenhangend opleidingsplan.** Bij diverse prioriteiten – dilemma-logica, beeldcommunicatie en gedragskennis – wordt ingezet op het opleiden van de communicatiemedewerkers. Het is goed om deze initiatieven en bestaande opleidingen in samenhang te bekijken. Het programmteam werkt aan een samenhangend opleidingsplan en wijst eventuele lacunes in kennis aan. Op basis daarvan kan worden besloten tot verplichte scholing van specifieke functiegroepen op specifieke onderwerpen.
- **Interne communicatie nieuwe stijl.** De nadruk ligt op stakeholdermanagement en engagement (in andere – vertrouwde – woorden 'relatiebeheer'). In 2018 zal uitwisseling plaatsvinden van kennis en ervaring door middel van presentaties in de VoRa. Verder is er aandacht voor de doorontwikkeling van Rijksporaal. Daarnaast zal de Academie in 2018 een masterclass wijden aan interne communicatie vanuit de invalshoek psychosociale processen bij grote organisatorische veranderingen. [realisatie]

- *Woordvoerder van de toekomst.* Verder wordt in de eerste helft van 2018 gewerkt – in de vorm van een kortlopend project – aan een profiel van een toekomstbestendige woordvoerder. De oogst van de woordvoerderstweedaagse van juni 2017 wordt hierbij benut. Hiertoe is een opdracht verstrekt aan een projectleider. Ook vindt een aantal intervisiebijeenkomsten en inhoudelijke BOT-sessies voor woordvoerders plaats en wordt een mentor-systeem opgericht. De Academie neemt de uitvoering hiervan ter hand. Kosten: € 25.000 (BOT-sessies, intervisie). [*realisatie / besluit*]
- *Vervolg Talentschouw.* Eind 2018 neemt de VoRa op basis van een advies van het programmteam een besluit over het vervolg van de Talentschouw, dat nu bij wijze van proef twee keer is ingezet. Blijft het bij een proef? Of wordt het omgezet in een structureel ontwikkelinstrument? Kosten: € 5.000. [*besluit*]
- *Blockchain.* Tot slot voert het programmteam een verkenning uit naar de ontwikkelingen op het gebied van *blockchain*. Wat kan dit op termijn betekenen voor overheden en in het bijzonder voor de communicatiediscipline? De term alleen al roept veel vragen op. In 2018 gaat het dan ook om een eerste kennismaking. De Academie wijdt hier een masterclass aan. Ook worden de gebruikelijke middelen benut om kennis te delen, zoals OnsCommunicatieRijk. [*verkenning*]

Dit programma valt of staat met actieve bijdragen van velen in- en om de communicatiediscipline. Vanzelfsprekend binnen de Rijksoverheid, maar veel projecten vragen ook om goede samenwerking met andere overheden. Daarom verkent de VoRa in 2018 de mogelijkheden van een overheidsbreed communicatieoverleg.

# Begroting

**Jaarprogramma totaal** € **3.887.000**

## **Vaste verplichtingen 2018**

Dagbladencontract (Lexis Nexis, ANP, FD)	€ 2.662.000
ANP-medianet	€ 375.000
COB	€ 150.000
COB aanvullend (optioneel)	€ 30.000
Themameting	€ 25.000
Video's persconferentie	€ 50.000
Prinsjesdag	€ 10.000
	<hr/>
	<b>€ 585.000</b>

## **Besteding vrije ruimte 2018**

1. Maatschappelijk onbehagen	€ 55.000
2. Dilemmalogica	€ 40.000
3. Netwerkteams	€ 10.000
4. Gedragkennis toepassen	€ 50.000
5. Beeldcommunicatie	€ 35.000
6. Online beleid	€ 0
7. Informatie op maat (incl. projectleider t.w.v. 100K)	€ 250.000
8. Herijking Rijkshuisstijl	€ 115.000
Communicatieve organisatie	€ 30.000
	<hr/>
	<b>€ 0</b>

Ministerie van Algemene Zaken  
Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag

Februari 2018