

**Berenschot**

## **Taaigheid doorbroken**

Communicatieplan voor het Forum Standaardisatie



**Versie 4**  
*5 juni 2009*

Bart van der Velden  
Arnoud van der Kolk

## Taaiheid doorbroken

Communicatieplan voor het Forum Standaardisatie

Inhoud	Pagina
<b>1. Probleemschets</b>	<b>3</b>
1.1 <i>Inleiding</i>	3
1.2 <i>Conclusies</i>	3
1.3 <i>Invulling van de taken</i>	4
1.4 <i>Stakeholderanalyse</i>	5
1.5 <i>Kwaliteit huidige communicatie</i>	6
<b>2. Communicatiedoelstellingen en strategie</b>	<b>8</b>
2.1 <i>Algemene doelstelling</i>	8
2.2 <i>Doelstellingen geconcretiseerd naar kennis, houding en gedrag</i>	8
2.3 <i>Communicatiestrategie</i>	9
2.4 <i>Definitie van doelgroepen</i>	10
2.5 <i>Slogan</i>	11
2.6 <i>Communicatie-Convenant met stakeholders</i>	12
<b>3. Kanalen, middelen en activiteiten</b>	<b>13</b>
3.1 <i>Kanalen, middelen en activiteiten in het werkproces</i>	13
3.2 <i>Kanalen, middelen en activiteiten voor doelgroepcommunicatie</i>	15
3.3 <i>Boegbeelden</i>	19
3.4 <i>Factsheets</i>	19
3.5 <i>Bijzondere publicaties</i>	19
3.6 <i>Algemene digitale nieuwsbrief</i>	19
3.7 <i>Lezingen en optredens</i>	20
3.8 <i>Persberichten</i>	20
3.9 <i>Middelen van derden</i>	20
<b>4. Producten per doelgroep</b>	<b>1</b>

## 1. Probleemschets

### 1.1 Inleiding

Het Forum Standaardisatie heeft tot taak om de interoperabiliteit (de eigenschap van systemen en software om data uit te wisselen met externe systemen via een gemeenschappelijke set procedures) te bevorderen. Het Forum heeft besloten om in 2009 extra aandacht te besteden aan de communicatie. In dit kader is Berenschot gevraagd om een communicatiestrategie te ontwikkelen, die op de eerste plaats bijdraagt aan een betere positionering van het Forum en bovendien het bewustzijn over het belang van interoperabiliteit bij doelgroepen verhoogt.

In dit hoofdstuk analyseren wij de huidige situatie:

- Hoe kijken stakeholders aan tegen de verrichtingen van het Forum?
- In hoeverre is de huidige communicatie van invloed op de beeldvorming?
- Hoe draagt de huidige communicatie bij aan het bereiken van de doelstelling van het Forum?

Deze antwoorden op deze vragen vormen het vertrekpunt voor een communicatiestrategie, die wij in de volgende hoofdstukken beschrijven.

### 1.2 Conclusies

De stakeholderanalyse en een inventarisatie van de huidige communicatie-activiteiten vormen de basis voor de volgende conclusies:

- De beelden van stakeholders zijn wisselend. Tegenover uitgesproken lof over de manier van werken, de gekozen prioriteiten en de behaalde resultaten staan typering en als 'een irrelevante praatclub' of een 'typische tekentafeloplossing'.
- Het valt daarbij op dat enthousiaste supporters van het Forum een totaal ander beeld hebben van de taken en prestaties van het Forum dan de critici. Het oordeel over de effectiviteit kan dan ook niet los gezien worden van de verschillende verwachtingen die de stakeholders blijikbaar hebben.
- Het Forum kiest voor een brede benadering van het vraagstuk van interoperabiliteit. Naast aandacht voor het opstellen van standaarden is er ook aandacht voor de voorwaarden die nodig zijn om standaarden effectief toe te passen zoals governance en semantiek. Voorstanders vinden dit een goede zaak, critici vinden dit geen kerntaak van het Forum.
- Alle stakeholders nemen waar dat er nog weinig standaarden zijn geïmplementeerd.
- De meeste stakeholders zijn het er over eens dat het Forum zichzelf door zijn beperkte communicatie te kort doet. Zowel de adviezen aan het College als de teksten op de website of de lijst met standaarden worden als vrij technisch ervaren. Vaak is niet duidelijk wat precies de relevantie is voor de verbetering (efficiëntie, minder kosten) van de dienstverlening van de overheid. Ook is niet altijd duidelijk hoe overheidsorganisaties standaarden kunnen toepassen.

# Berenschot

- Op dit moment besteedt het Bureau (dat het Forum ondersteunt) veel aandacht aan Communicatie. Doel is met name om stakeholders een bijdrage te laten leveren aan het proces om standaarden vast te stellen. Toch blijft de bijdrage van stakeholders aan het aanleveren van standaarden en (met name) het meedoen aan consultatierondes gering. De vraag is of dit ligt aan de communicatie, of aan de geringe urgentie die het onderwerp bij stakeholders heeft?
- De huidige communicatie richt zich met name op experts en ICT-professionals. Voor managers en bestuurders is de inhoud van de communicatie vaak te technisch. Ook missen zij informatie over de kosten van implementatie.

## 1.3 Invulling van de taken

Het instellingsbesluit van het Forum en College bevat de volgende taakomschrijving:

1. Het in kaart laten brengen van en het doen van aanbevelingen aan de ministers over de al dan niet open standaarden die overheden kunnen hanteren voor de elektronische gegevensuitwisseling tussen overheden onderling en tussen overheden, bedrijven en burgers;
2. De coördinatie tot stand te brengen om het gebruik van open standaarden in de elektronische gegevensuitwisseling tussen overheden onderling en tussen overheden, bedrijven en burgers te bevorderen;
3. De afstemming van het Nederlandse standpunt op het gebied van standaardisatie in internationaal verband tot stand te brengen.

Het Forum geeft aan dit takenpakket invulling via de volgende activiteiten:

- a) Het ontwikkelen van een kader dat richting geeft aan de bevordering van interoperabiliteit;
- b) Voorstellen doen voor het gebruik van open standaarden;
- c) Onderzoek doen naar ontbrekende of achterblijvende standaarden en standaardisatie-activiteiten;
- d) Aangeven waar synergie tot efficiëntie leidt;
- e) Het gevraagd en ongevraagd adviseren van het College op het gebied van interoperabiliteit en standaardisatie;
- f) Het leveren van inbreng voor het Nederlandse standpunt ten aanzien van internationale ontwikkelingen op het gebied van standaardisatie;
- g) Het scheppen van een overzicht van beschikbare en in ontwikkeling zijnde standaarden en deze opnemen in een informatief register;
- h) Het adviseren over het ontwikkelen en toepassen van de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur.

# Berenschot

Bezien we de formele taakomschrijving en vergelijken we die met de feitelijke taakinvinging, dan vallen de volgende zaken op:

- Veel activiteiten zijn gericht op het adviseren aan de overheid over standaarden die overheden kunnen hanteren voor de elektronische gegevensuitwisseling. Relatief weinig activiteiten zijn gericht op coördinatie om het gebruik van open standaarden te bevorderen. Enige aanvullende communicatieve acties zouden (indien gewenst) een bijdrage kunnen leveren aan de invulling van de laatstgenoemde activiteit.
- Daarnaast bevat het overzicht van feitelijke taakinvinging een aantal activiteiten waarvoor goede communicatie een kritieke succesfactor is: met name de activiteiten a, b, d en g.

## 1.4 Stakeholderanalyse

De communicatiedoelstellingen zijn mede gebaseerd op een stakeholderanalyse die is uitgevoerd bij leden van VNG, VNO-NCW, de ministeries van EZ, Onderwijs en BZK, het GBO, en grote uitvoeringsorganisaties. De resultaten van deze stakeholderanalyse zijn als volgt:

Stakeholders	Relatie	Coalities	Belang stakeholder	Macht stakeh.	Prioriteit
MinFin	+	Min fin, min ez, wtp	1. Vastgestelde standaarden hebben autoriteit.	+	1. Ontwikkelen van standaarden 2. Beheer en semantiek irt standaarden
Forumlid	+	Sector onderwijs	Onderwijs heeft geen domeinbrede standaarden, BFS kan hierbij helpen deze te ontwikkelen	+	1. Semantiek 2. Vaststellen van standaarden
VNG	++	Eigen achterban: gemeenten	adviezen en standaarden die realistisch zijn, qua tijd haalbaar en marktpartijen moeten er mee kunnen werken	+/-	Onderdelen operabiliteitsagenda allemaal even belangrijk
Gemeente Enschede	+	Eigen achterban: gemeenten	Het gaat om verbeteren van de dienstverlening. Daar wil ik, gevoed door gemeenten, over mee kunnen praten. En ik wil ze kunnen vertellen wat ze met een besluit moeten	++	Het bureau heeft de goeie lijn. Interoperabiliteit en NORA zijn de goeie thema's
Ministerie OCW	+	Departement, afdelingen in andere departementen die zich ook met dit onderwerp bezighouden, sector onderwijs	Standaarden ontwikkeld worden waar de hele sector mee bediend wordt, ook de delen vd sector waar het OCW niet de baas is. Tweede: delen van good practices	+1	1. Governance (beleidsmatige kant van interoperabiliteit). 2. Delen van good practices

NOIV	+-	Min BZK, EZ	1. Interoperabiliteit	+-	1. Onderlinge afstemming over taken 2. Afdwingen verplichting standaarden
Ministerie BZK	--	Min	Rijksbreed Informatiebeleid	++	1. Best practices interoperabiliteit 2. Geen dubbel werk
VNO/NCW	++	Eigen achterban. Bedrijfsleven	Reductie administratieve lasten	+/-	1. Authenticatie
Ministerie EZ	-	Min BZK	Stimuleren bedrijfsleven door reductie administratieve lasten	++	1. Best practices 2. E-factoreren
GBO- Lid	++	GBO	Verkoopbare producten	-/+	1. Werkende standaarden 2. Meer bekendheid GBO/FORUM

### 1.5 Kwaliteit huidige communicatie

De huidige communicatie bestaat uit presentaties en lezingen, boeken en publicaties, de informatie die op de website te vinden is en de adviezen aan het College. De website bevat een compleet overzicht van alle publicaties, de taakomschrijving, de relevante procedures, de stand van zaken mbt het aanmelden en invoeren van standaarden, de behaalde resultaten, de lijst met standaarden en de adviezen aan het College en de Staatssecretaris.

De huidige communicatie belicht de verschillende problemen en oplossingen, en geeft een genuanceerd beeld van de verschillende aspecten van interoperabiliteit. Daarmee lijkt de communicatie (onbedoeld) met name gericht op experts en ICT-professionals.

Voor managers en bestuurders, die doorgaans in de eerste plaats geïnteresseerd zijn in korte samenvattingen met nut en noodzaak, kosten en opbrengsten van uit te voeren maatregelen, lijkt deze vorm minder geschikt.

Een aantal voorbeelden ter illustratie van deze stelling:

- De lijst met standaarden bevat de rubrieken 'standaard', 'beheerorganisatie', 'toepassingsgebied', 'organisatorisch werkgebied', 'overige informatie', 'documentatie mbt de procedure'. Wat er niet (of in ieder geval niet duidelijk) in staat is wat nut- en noodzaak, kosten en baten van de standaarden zijn, en welke mogelijkheden ontstaan wanneer je de standaarden invoert.
- De adviezen aan het College op de website (DURP, e-factoreren, NORA en webrichtlijnen) beschrijven de inhoud van de standaarden, de gewenste vervolgstappen en de bijdrage daarin

# Berenschot

van Collegeleden. In de adviezen is echter niet expliciet beschreven wat het de publieke sector oplevert als deze standaarden zijn ingevoerd, welke problemen worden opgelost en waarom dit zo belangrijk is.

## 2. Communicatiedoelstellingen en strategie

### 2.1 Algemene doelstelling

Communicatie draagt bij aan het realiseren van de doelstellingen van het Forum Standaardisatie. Voor 2009 richt de bijdrage van communicatie zich op:

- Het vergroten van naamsbekendheid van het Forum Standaardisatie en de betrokkenheid van stakeholders bij het Forum;
- Het communicatiever maken van de werkprocessen van het Forum Standaardisatie;
- Vergroten van bekendheid van en verandering van houding ten opzichte van standaardisatie in het algemeen.

### 2.2 Doelstellingen geconcretiseerd naar kennis, houding en gedrag

In overleg met het Forum Standaardisatie zijn de volgende doelstellingen vastgesteld. In volgorde van prioriteit:

*Over de organisatie:*

- Het vergroten van de **kennis** over de taken van de organisatie bij relevante stakeholders bij de publieke sector;
- **Houding:** Het ontwikkelen van begrip over de gekozen werkwijze en de vastgestelde prioriteiten bij stakeholders (Waarom doet het Forum sommige dingen wel en andere dingen niet);
- Het vergroten van **kennis** over de positie van het Forum in verhouding tot andere activiteiten op het gebied van interoperabiliteit in de publieke sector.

*Over de adviezen/ producten van het Forum:*

- Het vergroten van **kennis** over de inhoud van adviezen bij relevante organisaties;
- Het vergroten van **kennis** over de impact van deze adviezen bij relevante organisaties en het College. Wat is het nut van deze adviezen (tot welke voordelen leidt dit voor de overheid) en wat is er voor nodig om de beoogde resultaten te behalen (welke impact heeft dit voor overheidsorganisaties);
- Ten aanzien van de procedure van het vaststellen van standaarden:
  - Het vergroten van **bekendheid** over de procedure;
  - Het vergroten van **kennis** over de inhoud van de procedure. Met name: kennis van de voorwaarden die bepalen of een standaard wordt goedgekeurd;
  - Het vergroten van **bereidheid** om een bijdrage aan de procedure te leveren.



## 2.3 Communicatiestrategie

De communicatiestrategie bevat de uitgangspunten voor de verdere acties. Een vergelijking tussen de analyse uit hoofdstuk 1 en de communicatiedoelstellingen leidt tot 5 uitgangspunten voor de communicatiestrategie.

### 1. Positioneer de organisatie als een adviesorgaan voor standaarden.

Het Forum is opgericht om te adviseren over standaarden in de publieke sector en een coördinerende rol te vervullen bij de invoering van standaarden. Deze taken zijn beschreven in het instellingsbesluit. Voor andere organisaties in het domein van rijksbrede ICT-toepassingen is dit ook een herkenbare rol. Enerzijds volgt hij logisch uit de naamgeving, anderzijds is deze taak duidelijk complementair aan de taakstelling van andere organisaties als het NOiV, het NUP, RENOIR, en ECP.NL. Het begrip standaard roept een herkenbaar beeld op bij alle doelgroepen en is daarom uitstekend te gebruiken als een basisbegrip in communicatie-uitingen. Hieruit volgt ook dat in de communicatie van andere activiteiten van het Forum (op het gebied van semantiek of governance) altijd de relatie met standaarden aangegeven zal moeten worden.

### 2. Versimpelen in plaats van problematiseren.

Standaardisatie en interoperabiliteit zijn complexe vraagstukken, zo is de heersende gedachte. Maar is dat wel altijd zo? Voor de implementatie van standaarden, is onze indruk, is vaak niet zo zeer de technische complexiteit de grootste hindernis, als wel de bestuurlijke onwil of het onvermogen. Als deze vaststelling juist is, dan is het zaak om in de communicatie juist de eenvoud van de aanpassing te accentueren. Liefst in combinatie met de mooie effecten. Het is noodzakelijk het verhaal steeds eenvoudig te vertellen en aansluiting te vinden bij de doelgroep. Zonder daarbij overigens te vervallen in onwaarheden. Dit vraagt ook om een duidelijke, getrapte kernboodschap en communicatie afgestemd op doelgroepen. Bij dat laatste is het van belang steeds duidelijk te maken wat een bepaalde standaard of advies voor iemand betekent. Om het in communicatietaal te zeggen: het is zaak de vertaling te maken naar de leefwereld van de ontvanger.

### 3. Toon van de communicatie

Voor het vinden van de juiste toon zijn drie zaken van belang:

Op de eerste plaats het interactieve karakter. Communicatie is een dialoog. Dat betekent niet alleen maar zenden maar ook ontvangen. Waar zenden voldoende is kan daarmee worden volstaan. Maar richting een deel van de stakeholders zal actief aan de relatie gewerkt moeten worden. Denk aan partijen die nodig zijn voor de ontwikkeling van standaarden, die kunnen fungeren als ambassadeurs of die met (deels) dezelfde thematiek bezig zijn. Op de tweede plaats is het van belang om publicaties laagdrempelig te houden. Op dit moment zijn de producten die het Forum oplevert (adviezen, notities, etc) inhoudelijk goed te verantwoorden en beschrijven ze de complexe werkelijkheid goed. Dat maakt ze echter niet voor iedereen

begrijpelijk. Bij publicaties moet altijd duidelijk zijn wat dit betekent voor de praktijk van de doelgroep. In de opzet van opleggers en notities moet deze slag gemaakt worden. Ten slotte is het van belang dat aandacht wordt gegeven aan behaalde successen. Het mooiste is het als het Forum duidelijk kan maken hoe zijn adviezen bijdragen aan het oplossen van (maatschappelijke) problemen van de overheid. Dit impliceert ook een actieve houding gericht op het actief verkopen van successen.

#### 4. Positionering afzender

Omwille van een duidelijke positionering is het van groot belang dat er steeds één afzender is: wat ons betreft is dit het Forum Standaardisatie. Het wisselend gebruiken van de termen Forum Standaardisatie en Bureau Forum Standaardisatie kan verwarrend werken. Daarnaast is het van belang om boegbeelden te gebruiken. De communicatie is op dit moment vrij anoniem: het onderwerp spreekt niet altijd tot de verbeelding en de vertaling naar de dagelijkse leefwereld is vaak niet eenvoudig. Door boegbeelden in te zetten voor de communicatie krijgt het Forum meer 'smoel'. Dit verhoogt de naamsbekendheid bij en aanspreekbaarheid voor de doelgroepen.

#### 5. Benaderen van doelgroepen.

Om de communicatiedoelstellingen te halen moet het Forum Standaardisatie zich in haar communicatie specifiek richten op bepaalde doelgroepen. In hoofdlijnen zijn dit het College, de achterban van de leden van het Forum (CIO's, hoofden informatiebeleid van overheidsorganisaties) en de ontwikkelaars van software. Hieronder beschrijven we deze doelgroepen meer uitgebreid. Het is niet nodig dat het Forum Standaardisatie werkt aan bekendheid onder het Algemeen Nederland Publiek.

Het veld dat het Forum bedient is heel erg groot. Het is onmogelijk met iedereen rechtstreeks te communiceren. Via koepels en netwerken zoals VNG, VNO-NCW is het toch mogelijk om doelgroepen adequaat te bedienen met inspanningen die bij de maat van het Forum passen.

Uit de stakeholderanalyse is gebleken dat leden van het Forum zich sterk verbonden voelen met de doelstellingen van het Forum. Zij zijn in het algemeen bereid nut en noodzaak van het Forum binnen de eigen achterban uit te dragen. Het Forum kan de leden via factsheets, q&a's, brochures, etc helpen bij het uitdragen van de kernboodschap.

Daarnaast kan Het Forum meer gebruik maken van de mensen en organisaties die dicht om zijn primaire proces heen staan; de andere organisaties die een taak vervullen in het verbeteren van de ICT van de overheid. Het Forum Standaardisatie kan waar wenselijk en mogelijk de samenwerking zoeken met partijen als het NOiV, NUP, VNG die zich met aan interoperabiliteit gerelateerde onderwerpen bezig houden. Door de communicatie gezamenlijk te doen of op elkaar af te stemmen wordt voorkomen dat boodschappen met elkaar gaan concurreren.

#### 2.4 Definitie van doelgroepen

De doelgroepen voor de communicatie zijn onder te verdelen in eigenaren, partners, bestuurders, experts, ICT-professionals en media:

# Berenschot

- De ministeries van Binnenlandse Zaken, Economische Zaken en Financiën zien toe op de uitvoering van de taken van het Forum. Zij evalueren de prestaties van het Forum;
- Partner-organisaties zijn andere projectorganisaties die zich richten op het verbeteren van de ICT-infrastructuur van de overheid. Denk aan het NOiV, NUP of RENOIR;
- Bestuurders nemen besluiten over de toekenning van standaarden of de implementatie;
  - De leden van het College Standaardisatie nemen besluiten over standaarden;
  - De Rijksoverheid heeft naar aanleiding van een advies van de Rekenkamer in december 2008 besloten dat elk ministerie (en grote uitvoeringsorganisaties van de Rijksoverheid) een CIO (Chief Information Officer) dient te hebben. Deze neemt beslissingen over de implementatie van ICT-toepassingen;
- Experts kunnen meedenken over de standaard en advies geven over de toepassing. Dit zijn met name de ambtenaren die zich binnen ministeries en uitvoeringsorganisaties bezig houden met de technische aspecten van informatiebeleid;
- ICT-professionals moeten weten wat de technische kenmerken zijn van standaarden en hoe deze kunnen worden geïmplementeerd. Dit zijn de ICT-ontwikkelteams binnen ministeries en uitvoeringsorganisaties.
- Media zijn geïnteresseerd in de impact van de toepassing van standaarden. Wat betekent het voor het functioneren van de overheid en wat merkt de burger of het bedrijfsleven er van?

## 2.5 Slogan

Op dit moment is niet voor iedereen duidelijk wat precies het doel is dat het Forum nastreeft. Een slogan kan helpen om dit op een aansprekende manier duidelijk te maken. Het Bureau Forum Standaardisatie heeft de suggestie gedaan om als slogan te kiezen:

### *“ Standaard Samenwerken ”*

Wij kunnen ons in deze keuze prima vinden. Deze slogan legt op een creatieve manier een verbinding tussen de doelstelling, samenwerking tussen verschillende onderdelen van de rijksoverheid, en het middel, ICT-standaarden die de interoperabiliteit bevorderen.

Andere mogelijke suggesties zijn (met tussen haakjes de belangrijkste argumenten):

- Data koppelen doe je zo! (Legt de nadruk op het praktische nut voor de doelgroepen);
- Betere gegevens uitwisseling door standaarden. (benadrukt het hogere doel voor de rijksoverheid);
- Lijn brengen in gegevensuitwisseling (geeft inzicht in de activiteiten van het Forum, en maakt duidelijk waarom het Forum belangrijk is);
- Kader voor digitale samenwerking (idem).

## 2.6 Communicatie-Convenant met stakeholders

Er worden afspraken gemaakt over de samenwerking op het gebied van communicatie met andere organisaties die zijn gericht op het bevorderen van interoperabiliteit. De expertise van het Forum ligt vooral op het terrein van het nut en de werking van de standaarden. De expertise van organisaties als EPC.NL, NOiV en NUP ligt met name op het gebied van implementatie. Dit betekent dat sommige communicatieactiviteiten heel goed gezamenlijk kunnen worden uitgevoerd. Te denken valt bijvoorbeeld aan:

- Gezamenlijke informatiebijeenkomsten waarin zowel de inhoud van de standaard als de wijze van implementatie worden toegelicht.
- Gezamenlijke folders met een beschrijving van de standaarden en handvaten voor de implementatie.

Daarnaast is voor een aantal communicatieproducten input van partnerorganisaties onontbeerlijk. Met name:

- De interactieve tool die informatie biedt over standaarden en de (door NOiV aan te leveren) implicaties voor de huidige infrastructuur;
- Adviezen aan College, waarin de bijdrage aan verdere implementatie door NOiV, NUP en EPC-NL is weergegeven.

## 3. Kanalen, middelen en activiteiten

De volgende producten kunnen een bijdrage leveren aan het realiseren van de communicatiedoelstellingen en passen in de strategische uitgangspunten.

### 3.1 Kanalen, middelen en activiteiten in het werkproces

#### 3.1.1 Format voor Adviezen aan het College.

De adviezen richting het College hebben een oplegger. Deze oplegger bevat informatie over de aanleiding, de noodzaak en de implicaties van het voorgelegde advies. Hieronder is een voorbeeld uitgewerkt voor een advies over de SETU-standaarden:

#### **Bestuurlijk kader**

##### **Wat is de SETU standaard?**

De standaard beschrijft het berichtenverkeer tussen aanbieder en afnemer van uitzendkrachten. Het bevat een standaard format voor digitale berichten voor vacatureaanvragen, urenbriefjes, opdrachtbevestigingen en facturering.

##### **Effecten van invoering van deze standaard?**

Door de standaard is het mogelijk om administratieve systemen van afnemer en aanbieder rechtstreeks met elkaar te koppelen. Dit bespaart dubbele invoering van personeels aanvragen, gewerkte uren en facturen. Bovendien kunnen overheidsorganisaties op deze manier in één keer een aanvraag doen bij verschillende aanbieders.

De SETU Standard for Invoicing voldoet aan de eisen die de Belastingdienst stelt aan een factuur. Hierdoor is het mogelijk om volledig elektronisch te factureren.

##### **Waarom bevelen wij deze standaard aan?**

De standaard wordt op dit moment door bijna alle grote uitzendorganisaties gebruikt. Invoering binnen de rijksoverheid is eenvoudig omdat er software beschikbaar is om aanpassingen door te voeren.

##### **Zijn er risico's verbonden aan de keuze?**

Er kunnen financiële consequenties zitten aan de keuze in de vorm van migratiekosten. Voor de meeste organisaties zijn deze echter beperkt. Daarnaast hoeft alleen overgestapt te worden bij nieuwbouw of vervanging van systemen.

##### **Wat betekent invoering van deze standaard?**

Organisaties van de rijksoverheid dienen per dd-mm-jj al hun personeelsinformatiesystemen en factureringssystemen te hebben aangepast volgens deze standaard. Het NOiV, NUP, ECP-NL dragen op de volgende manier bij aan invoering:

### 3.1.2 Follow up van vastgestelde adviezen aan het College.

Nadat een advies is overgenomen door het College is het van belang dat belanghebbenden over de consequenties van het besluit worden geïnformeerd. Hoewel het Forum de implementatie van adviezen niet tot zijn taak rekent kan het bevorderen van de acceptatie en implementatie wel door het Forum Standaardisatie ter hand genomen worden, in samenwerking met organisaties als NOiV, ECP-NL, NUP. Extra voordeel is dat het de snelheid van de invoering vergroot en het Forum in staat stelt zich als expert op het gebied van standaarden te positioneren.

Mogelijke vormen zijn:

- *Informatie-bijeenkomsten voor (afgevaardigden namens) de CIO's van de ministeries en uitvoeringsorganisaties* (te organiseren met partner-organisaties). Tijdens deze bijeenkomsten worden standaarden inhoudelijk toegelicht, en staan experts stil bij de voordelen van de toepassing. Vragen die tijdens deze bijeenkomsten aan de orde komen zijn:
  - *Inhoudelijke aspecten*. Hoe ziet de standaard er uit, waarvoor kan deze gebruikt worden?
  - *Voordelen*. Wat is het nut van de standaard, welke (economische) voordelen levert het mij op?
  - *Technische aspecten*. Welke technische vereisten gelden voor het toepassen van de standaard?
  - *Implementatie*. Welke mogelijkheden zijn er om deze standaarden te implementeren. Wie kan mij daar bij helpen? (in te vullen door het NOiV).
- *Implementatiefolders* voor experts en ICT-professionals (in samenwerking met partnerorganisaties als het NOiV). De inhoud van de implementatiefolders sluit nauw aan bij de informatiebijeenkomsten. Het ligt voor de hand om reacties en vragen uit bijeenkomsten in de folders te verwerken. De implementatiefolders bieden ook een mogelijkheid om het belang van het onderwerp uit te dragen. Een korte beschrijving van de stand van zaken (door Peter Waters of Nico Westpalm van Hoorn), de agenda en een interview met een gebruiker die de standaard succesvol heeft geïmplementeerd en maakt zichtbaar wat nut en noodzaak is van de implementatie van standaarden.

## 3.2 Kanalen, middelen en activiteiten voor doelgroepcommunicatie

### 3.2.1 De website [www.forumstandaardisatie.nl](http://www.forumstandaardisatie.nl)

De website van het Forum Standaardisatie is één van de voornaamste communicatiemiddelen. De site is in principe geschikt om diverse communicatiedoelstellingen te realiseren. Zo kan de site gebruikt worden voor het leveren van productinformatie en informatie over de procedures, maar het biedt ook een uitstekend hulpmiddel om doelgroepen te informeren over het onderwerp en ze te overtuigen van het belang van standaarden. Ten slotte is de site natuurlijk uitstekend geschikt om de leden van het Forum en het Bureau voor te stellen.

Wij stellen voor om de volgende onderwerpen op de site te vermelden:

- Heldere introductie in het onderwerp en de activiteiten van Forum. Wat zijn de taken, bevoegdheden en doelstellingen van het Forum, wie zijn de leden en waar is het Forum gepositioneerd;
- Introductie in de onderwerpen van de interoperabiliteitsagenda;
- Open standaarden:
  - Introductie; een definitie van het begrip standaard;
  - De lijst; waarbij per standaard is uitgelegd wat hij inhoudt en waarom hij nuttig is;
  - Implementatie; welke technische hulpmiddelen zijn beschikbaar, hoe gaat de implementatie in zijn werk?
- Publicaties;
- Informatie over het Bureau: activiteiten, medewerkers met foto, etc;
- Een beschrijving van de behaalde resultaten;
- Een uitleg hoe je een standaard kunt aanmelden;
- Een interactieve tool die de gebruiker helpt om vast te stellen welke standaarden in zijn werkomgeving van belang kunnen zijn;
- Contactgegevens.

Het kan geen kwaad de site te verlevendigen: een slogan, verleidelijke teksten (“ontdek in 5 minuten welke standaarden voor u van toepassing zijn”) dragen bij aan het succes van de site. Foto's en filmpjes (“een woord van de voorzitter”) maken de site levendig en geven het Forum bovendien een gezicht.

### 3.2.2 Interactieve tool: 'What's in it for me?'

Op dit moment is het voor organisaties in de Rijksoverheid niet direct duidelijk welke voordelen het gebruik van de standaarden hen biedt. Om het populair te zeggen: zij worden niet verleid om standaarden te gaan toepassen. Een interactieve tool voor doelgroepen zou hen kunnen helpen om inzicht te krijgen in de implicaties en de voordelen van het gebruik van standaarden.

Via een korte vragenlijst op de site van het Forum wordt het voor overheden duidelijk welke standaarden zij zouden kunnen gebruiken, gezien hun processen en/of hun technische infrastructuur, en welke voordelen hen dit oplevert. Zo'n tool zou er bijvoorbeeld als volgt uit kunnen zien:

**Tool met vragen:**

Zijn de volgende uitspraken voor uw organisatie van toepassing?

<i>Op onze website</i>	<i>ja</i>	<i>nee</i>
- kunnen formulieren worden gedownload?		
- kunnen burgers informatie uit onze databases opvragen?		
- Kan informatie worden geupload die terecht komt in onze database?		

*Wij wisselen gegevens uit met andere organisaties:*

- Basisregistratiegegevens met andere rijksoverheidsorganisaties
- Gegevens over inhuurkrachten met uitzendbureaus
- Grafische afbeeldingen met andere overheidsorganisaties

*Wij beschikken over informatiesystemen die:*

- Documenten archiveren
- ...

*Op basis van de antwoorden stelt de tool een overzicht op met standaarden die voor deze organisatie van toepassing zijn. Voor elke standaard is de informatie weergegeven uit de (nieuwe) lijst met standaarden.*

*Een (gecompliceerde, maar wenselijke) uitbreiding van deze tool kan bestaan uit vragen over de huidige systeeminfrastructuur met betrekking tot het versturen van digitale berichten (Webservices, FTP etc.) of de inrichting van de beveiliging, zodat duidelijk wordt of standaarden beschikbaar komen in een volgende release, of dat specifieke software moet worden aangeschaft. Op basis van de antwoorden kan zo'n advies op maat in de vorm van een standaard rapport worden toegezonden. Technische informatie kan worden aangeleverd door NOiV, NUP of ECP-NL.*



### 3.2.3 Landkaart voor standaardisatie.

Overzichten van de verschillende organisaties die werken aan het verbeteren van interoperabiliteit. Op de overzichten is zichtbaar hoe deze organisaties zich met elkaar verhouden en welke taken en verantwoordelijkheden zij hebben. De bijlage bevat een voorbeeld van een landkaart.

### 3.2.4 Format voor standaarden.

De lijst met standaarden wordt opgenomen op de website en is te vinden via [www.forumstandaardisatie.nl](http://www.forumstandaardisatie.nl) en [www.open-standaarden.nl](http://www.open-standaarden.nl). Bezoekers moeten eenvoudig een overzicht van de lijsten kunnen krijgen maar ook snel een bepaalde standaard terug kunnen vinden. Het overzicht vermeldt per standaard alleen enkele kerngegevens. Een klik op de standaard leidt tot het overzicht met uitgebreide informatie:

- Technische naam van de standaard;
- Type standaard: gaat het om een standaard voor een bericht (om koppeling mogelijk te maken), een processtandaard (om efficiëntie te verhogen, of om de informatiebeveiliging te verbeteren) of een uniformering (om gebruikersgemak van cliënten te verbeteren);
- Wat regelt de standaard? Een korte beschrijving van de werking van de standaard;
- Waarom is deze standaard handig? Een beschrijving van het probleem dat wordt opgelost, of de mogelijkheden die ontstaan als deze standaard wordt ingevoerd;
- Complexiteit invoering. Een beschrijving van de financiële consequenties van invoering, of de omvang van aanpassingen in de huidige ICT-infrastructuur;
- Beheerorganisatie;
- Toepassingsgebied;
- Organisatorisch werkgebied;
- Documentatie mbt de procedure;
- Meer informatie.

Om het voor bezoekers makkelijk te maken één of enkele standaarden snel terug te vinden moet er ook een tool worden ontwikkeld waarin je snel kunt zoeken op bijvoorbeeld onderwerp, beheerorganisatie, toepassingsgebied, datum van vaststellen, etc. Bovendien moet bij de lijst ook een link staan naar hoe nieuwe standaarden aangemeld kunnen worden. Hieronder is een voorbeeld van SETU die elektronisch berichtenverkeer regelt in de uitzendbranche uitgewerkt:

## Gedetailleerde informatie

### *Naam:*

SETU standaard (Stichting Electronische Transacties Uitzendbranche)

### *Type standaard:*

Een standaard voor onderling berichtenverkeer.

### *Wat regelt de standaard?*

De standaard beschrijft het berichtenverkeer tussen aanbieder en afnemer van uitzendkrachten. Het bevat een standaard format voor digitale berichten voor vacatureaanvragen, urenbriefjes, opdrachtbevestigingen en facturering.

### *Waarom is deze standaard handig?*

Door de standaard is het mogelijk om administratieve systemen van afnemer en aanbieder rechtstreeks met elkaar te koppelen. Het bespaart dubbele invoering van aanvragen, uren en facturen. Dit bespaart tijd en voorkomt het maken van fouten bij dubbele invoering.

Extra voordeel is dat overheidsorganisaties in één keer een aanvraag naar allerlei verschillende aanbieders kan doen die gebruik maken van deze standaard.

De informatie die opgenomen is in de SETU Standard for Invoicing versie 1.0 voldoet aan de eisen die de Belastingdienst stelt aan een factuur. Hierdoor is het mogelijk om volledig elektronisch te factureren met de SETU standaarden.

### *Complexiteit invoering*

De invoering van deze standaard vergt een aanpassing van de administratieve systemen. Voor overheidsorganisaties die ..., ... of ... gebruiken geldt dat deze aanpassing standaard is verwerkt in de nieuwe release die op... wordt opgeleverd. Voor andere organisaties geldt dat zij software moeten downloaden via.... Meer informatie via ...

### *Beheerorganisatie*

SETU (Stichting Electronische Transacties Uitzendbranche) [www.setu.nl](http://www.setu.nl)

### *Toepassingsgebied*

Financiële systemen. Personeelsinformatiesystemen

### *Organisatorisch werkgebied*

De gehele rijksoverheid is verplicht per ... gebruik te maken van deze systemen.

### *Documentatie m.b.t. de procedure*

Technische gegevens van de berichten zijn beschreven in <http://www.setu.nl/nl/downloads> Informatie over de implementatie is te vinden op <http://www.setu.nl/nl/faq>

### 3.3 Boegbeelden

In de strategische uitgangspunten is aangegeven dat het inzetten van boegbeelden helpt om het Forum Standaardisatie smoel te geven en zo dichterbij de ontvanger te brengen. Een herkenbaar boegbeeld draagt bij aan de naamsbekendheid van het Forum, creëert ingangen bij stakeholders en zorgt voor een grotere bekendheid van het thema bij de doelgroepen. Het Forum Standaardisatie beschikt over enkele gerenommeerde namen die hiervoor in te zetten zijn.

Een boegbeeld kan diverse manieren ingezet worden:

- Zichtbare communicatie-uitingen (website, implementatiefolders, publicaties, jaarverslagen) worden voorzien van een foto en uitspraken (periodieke column, kernboodschap) van het boegbeeld;
- Het boegbeeld wordt ingezet bij alle publieke optredens van het Forum. (Congressen, interviews in vakbladen);
- Het boegbeeld benadert actief stakeholders om de kernboodschap uit te dragen. Denkbaar vormen zijn interviews in vakbladen, bijeenkomsten van brancheorganisaties etc;

Om een bepaald persoon echt tot een boegbeeld te maken is het nodig deze stelselmatig in de communicatie op te voeren. Als dit te incidenteel gebeurt zal het nooit echt een boegbeeld worden.

### 3.4 Factsheets

Een factsheet is een korte 'recht toe recht aan' feitelijk weergave van een project, een plan, een advies of iets dergelijks. Deze zijn zeer geschikt om de hoofdlijn van een project of advies weer te geven. Dit kan via de website beschikbaar gemaakt worden, beschikbaar gemaakt worden voor ambassadeurs, etc. In een dergelijke factsheet moeten alleen de hoofdpunten naar voren komen: aanleiding, probleem & oplossing, nut & noodzaak, implicaties en contactgegevens.

### 3.5 Bijzondere publicaties

Het Forum Standaardisatie heeft een aantal bijzondere publicaties uitgegeven. Op deze manier brengt het Forum haar thematiek op wat andere manier over het voetlicht. De publicaties zijn met waardering ontvangen. Ook in de toekomst kunnen dergelijke publicaties ingezet worden om aandacht te creëren voor het onderwerp van interoperabiliteit. Voorwaarde moet wel zijn dat dergelijke publicaties niet ten koste gaat van 'de productie' van standaarden of andere core business van het Forum maar hieraan ten goede komt.

Overigens mogen de reeds gepubliceerde uitgaven best wat prominenter naar voren komen op bijvoorbeeld de website.

### 3.6 Algemene digitale nieuwsbrief

Via een periode mail kan een brede (of smalle) doelgroep met relatief weinig kosten en inspanning op de hoogte gehouden worden bijvoorbeeld de verrichtingen van het Forum in het algemeen of het vaststellen van een specifieke standaard. Het mooie is dat onderwerpen hierin op verschillende manieren belicht kunnen worden. Daardoor kunnen zowel grote lijnen, het proces als what's in it for

me aan de orde komen. Eventueel kan ook samen met bijvoorbeeld NOiV, ECP-NL of NUP een dergelijke nieuwsbrief ontwikkeld worden.

### 3.7 Lezingen en optredens

Peter Waters en Nico West Palm van Hoorn geven regelmatig lezingen namens het Forum. Dit is een uitstekende gelegenheid om het verhaal van interoperabiliteit en standaardisatie dicht bij de luisteraars te brengen. En ook om met hen in gesprek te gaan. Wanneer deze kansen zich voordoen moeten ze zeker benut worden. Een succesvolle lezing voldoet in het algemeen aan de volgende voorwaarden:

- Hij sluit aan op actuele thema's van de doelgroep of actuele maatschappelijke issues;
- Hij verbindt het onderwerp met de belangen en de vragen van het publiek;
- De toonzetting is eenvoudig;
- Hij maakt duidelijk welke voordelen voor het publiek te behalen zijn.

### 3.8 Persberichten

Persberichten zijn vooral relevant als de invoering van standaarden een merkbaar effect heeft op het functioneren van de overheid of de ICT-infrastructuur van de overheid:

- Reguliere kranten en tijdschriften of radio en TV-zenders zijn relevant wanneer de invoering van standaarden gevolgen heeft voor het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld omdat het leidt tot forse administratieve lastenverlichtingen, of omdat het leidt tot betere beleidsinformatie en daarmee tot beter beleid.
- ICT-Vakbladen zijn relevant indien standaarden leiden tot merkbare gevolgen voor de ICT-infrastructuur van de (Rijks)overheid. Denk bijvoorbeeld aan de koppeling van gegevens, waardoor redundantie wordt voorkomen, of aan betere informatiebeveiliging.
- Tijdschriften voor overheidspersoneel zijn van belang indien de invoering van standaarden leidt tot een andere manier van werken voor overheidsfunctionarissen. Bijvoorbeeld omdat administratieve handelingen verdwijnen.

Het is in persberichten van belang om te schrijven vanuit het perspectief van de doelgroep. Wat merkt de lezer/kijker/luisteraar van dit medium van de invoering van deze standaard? De bijlage bevat een overzicht van de verschillende contactpersonen van de diverse media.

### 3.9 Middelen van derden

Naast het inzetten en ontwikkelen van eigen middelen kan ook slim aangesloten worden op middelen van anderen om de doelgroep te bereiken. Denk hierbij aan:

- Websites van VNG, NOiV, NUP, EPC-NL;
- Nieuwsbrieven van VNG, NOiV, NUP, EPC-NL;
- Vakbladen voor overheid (Binnenlands Bestuur, PM).

# Berenschot

## 4. Producten per doelgroep

De producten in Hoofdstuk 3 kunnen als volgt worden ingezet. In onderstaande tabel geven we een overzicht van de producten. De doelgroepen zijn beschreven in paragraaf 2.4. De media staan niet in deze tabel vermeld. De persberichten zijn gericht op de media.

Product	Doel-stelling (kennis, houding of gedragseffect)	Samen met	Uitingsvorm	Doelgroep					
				Experts	ICT- professionals	College	CIO's	Partners	Toezicht (BZK/EZ/FIN)
<b>Kernboodschap en Slogan</b>	<i>Kennis</i> Positionering Forum	-	Website	X	X	X	X	X	X
<b>Landkaart</b>	<i>Kennis</i> Positionering Forum	-	Website	X		X	X	X	X
<b>Format voor standaarden</b>	<i>Kennis /Houding</i> Belang van product bij doelgroepen	-	Website Nieuwsbrief Publicaties	X	X		X	X	
<b>Interactieve tool</b>	<i>Gedrag</i> Aanzet tot toepassen standaarden	NOiV	Website Website NOiV	X			X		

# Berenschot

Product	Doel-stelling (kennis, houding of gedragseffect)	Samen met	Uitingsvorm	Doelgroep					
				Experts	ICT- professionals	College	CIO's	Partners	Toezicht (BZK/EZ/FIN)
<b>Format adviezen</b>	<i>Kennis /Houding</i>  Belang van product bij College		Advies aan college	X		X			
<b>Gebruik boegbeelden</b>	<i>Kennis</i> bij doelgroepen en stakeholders over belang van standaarden		Website Nieuwsmail Publicaties Lezingen	X			X	X	
<b>Follow up adviezen college</b>	<i>Gedrag</i>  Aanzet tot toepassen standaarden	NOiV ECP- NL NUP	Informatie- bijeenkomsten Implementatie- folder Website	X	X		X		
<b>Communicatie- convenant</b>	<i>Houding</i>  Beoordeling Forum door stakeholders	NOiV ECP- NL NUP	Convenant					X	

# Berenschot

Product	Doel-stelling (kennis, houding of gedragseffect)	Samen met	Uitingsvorm	Doelgroep					
				Experts	ICT- professionals	College	CIO's	Partners	Toezicht (BZK/EZ/FIN)
<b>Factsheets</b>	<i>Houding</i>  Beoordeling Forum door stakeholders en opdrachtgevers		Website  Periodieke mail	X				X	X
<b>Downloadables</b>	<i>Gedrag</i>  Aanzet tot toepassing standaarden		Website	X	X	X	X	X	X

**Berenschot**

## Bijlage 1

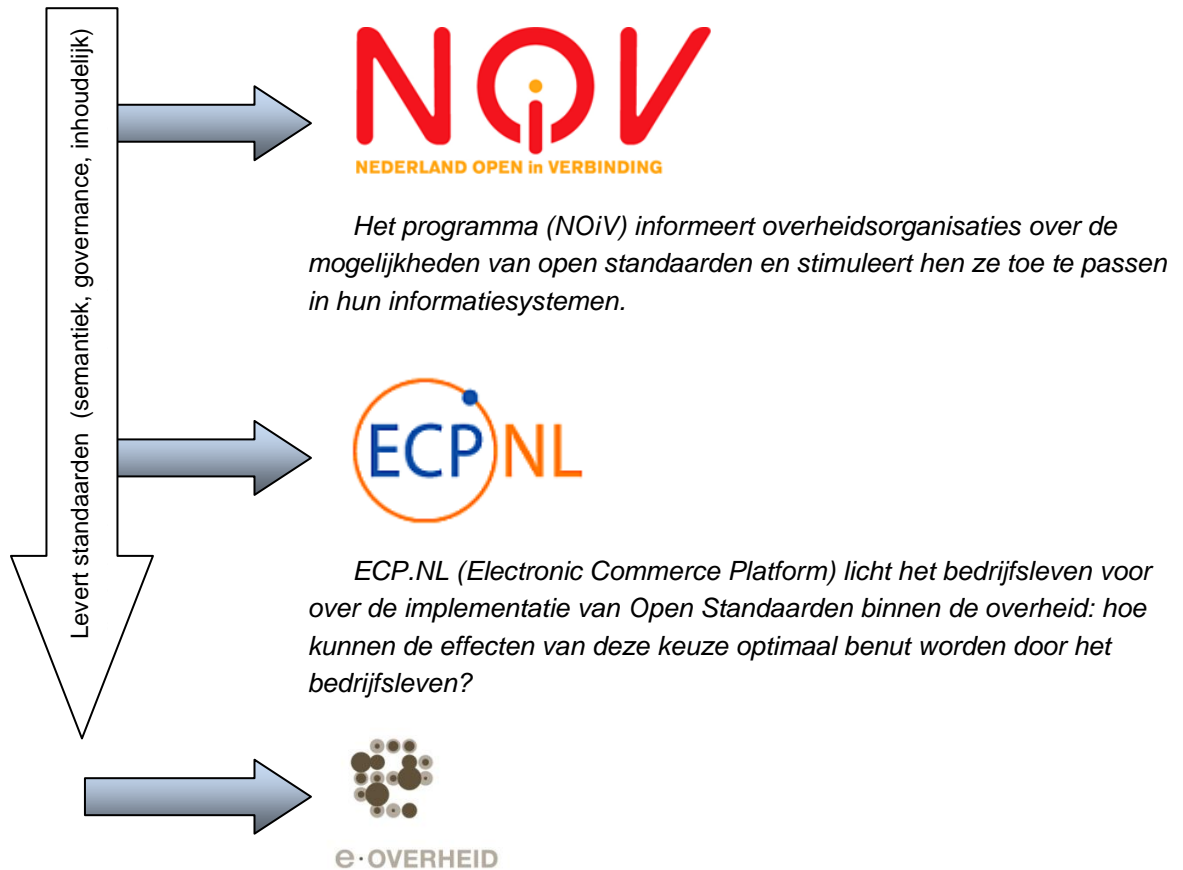
**Landkaart organisaties "Van vaststelling standaard tot realisatie"**





## FORUM STANDAARDISATIE

Het College Standaardisatie adviseert de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken over de vaststelling van open standaarden voor de publieke sector.



# Berenschot

## Overzicht: "Toezichthouders van Het Forum"



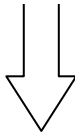
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

Het ministerie van Binnenlandse  
Zaken beheert de gelden van Het  
Forum.



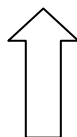
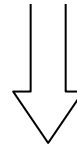
Ministerie van Economische Zaken

Het ministerie van Economische  
zaken heeft het Forum ingesteld.



## FORUM STANDAARDISATIE

Het College Standaardisatie adviseert de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken over de  
vaststelling van open standaarden voor de publieke sector.



Ministerie van Financiën

Het ministerie van Financiën heeft de gelden tot 2011 beschikbaar gesteld.

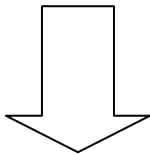
# Berenschot

## Overzicht: "Communicatie via stakeholders"

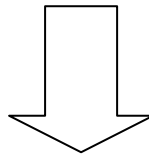


### FORUM STANDAARDISATIE

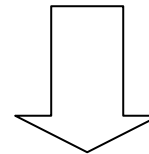
Het Forum communiceert via brancheorganisaties naar de doelgroepen (gemeenten, provincies, waterschappen, ministeries, uitvoeringsorganisaties).



Manifestgroep  
(overleggroep van de CIO's van  
de grote uitvoeringsorganisaties.)



Koepelorganisatie  
Nederlandse Gemeenten



Koepelorganisatie Provincies

**Berenschot**

## Bijlage 2

Overzicht contactpersonen media

# Berenschot

## 4.1 Landelijke media

Volledige naam	Functie	Bedrijf
Wilfred Jonkhout	Journalist	Algemeen Dagblad
Claudia Bolster	Journalist	ANP
Hettie Lubberding	Journalist	AVRO
Jan Martes	Journalist	BN/De Stem
Patrick Cox	Journalist	BNN United
Herbert Blankesteyn	Journalist	Broadcasting and writing science journalist
Ulko Jonker	Hoofdredacteur	Het Financieele Dagblad
Marc Hijink	Journalist	NRC Handelsblad
Aart-Jan Grotenhuis	Journalist	NRC Handelsblad
Wieland van Dijk	Journalist	Nu.nl
Tonie van Ringelestijn	Journalist	Radio 1
Bas Teunissen	Journalist	Radio 737
Tsui Ying	Journalist	RTL nieuws
Peter Lievense	Journalist	Sdu
John Hagens	Journalist	Telegraaf
Ferry Haan	Journalist	Volkskrant
Paul Eras		SDU
Hans Buddingh	Journalist	NRC Handelsblad
Theo Besterman	Journalist	Telegraaf

## 4.2 ICT-vakbladen

Volledige naam	Functie	Bedrijf
Bas Linders	Hoofdredacteur	Automatisering Gids
Tanja de Vrede	Journalist	Automatisering Gids
Chris Nap	Journalist	Automatisering Gids
Jasper Bakker	Hoofdredacteur	Computable
Erik Vlietinck	Journalist	Computable
Siets van der Schaaf	Journalist	Computable
Mark Nieuwenhuizen	Journalist	Computable
Christian Jongeneel	Journalist	Computable
Marieke van Kuijeren	Redacteur	Computer Idee
Peter Lievense	Hoofdredacteur	Digitaal Bestuur
Brenno de Winter	Journalist	ICT Roddels
Edwin Feldmann	Redacteur Webwereld	IDG Nederland
Arnoud van Gemeren	Hoofdredacteur	IT Beheer Magazine
Dick Schievels	Hoofdredacteur	IT Service Magazine
Gijs Hillenius	Journalist	Linux Magazine
Andreas Udo de Haes	Journalist	Netkwesties.nl
Anne Fleur van Veenstra	Journalist	Computable
Rik Sanders	Journalist	Computable

# Berenschot

Freek Blankena	Journalist	Digitaal Bestuur
Intranet BZK	redactie	Intranet BZK
Rian van Heur	Journalist	Computable

## 4.3 Vakbladen overheid

<b>Volledige naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Bedrijf</b>
Pieter Brand van den	Free Lance Journalist	Overheid Innovatief
Cindy Castricum	Journalist	PM
André de Vos	Journalist	PM
Guikje Roethof	Journalist	PM
Freek Blankena	Journalist	Digitaal Bestuur