



# agenda CRC

**Omschrijving**  
**Vergaderdatum**  
**Vergadertijdstip**  
**Vergaderplaats**

**Agenda CRC**  
**14 januari 2021**  
**09.00 – 10.45 uur**  
**WebEx:**  
**<https://10.2g>**

**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Contactpersoon**

**10.2e**  
adviseur communicatiebeleid  
secretaris CRC

T 070 **10.2e**  
F 070 356 46 87

**10.2e**

**Datum**  
**7 januari 2021**

**Onze referentie**  
4176918

1. **Opening, mededelingen, AOC, kennisdeling en rondvraag 09.00 – 09.20 (20 minuten)**

2. **Verslag CRC 17 december 2020 09.20 - 09.25 (5 minuten)**  
Het conceptverslag ligt ter vaststelling voor.

3. **Campagnes 09.25-09.40 (15 minuten)**  
Maandelijks campagneoverzicht en andere campagnegerelateerde onderwerpen.

**10.2e 10.2e** (DPC Campagnemanagement)

4. **Resultaten contentmarketing Levensgebeurtenis 'Een kind krijgen' 09.40-10.00 (20 minuten)**

DPC heeft het afgelopen jaar ingezet op contentmarketing rond de Levensgebeurtenis 'Een kind krijgen'. Afgelopen maanden heeft het programma Mens Centraal in opdracht van de VoRa een inventarisatie uitgevoerd bij verschillende overheden naar de marketing en communicatie rond de levensgebeurtenissen 'Er is iemand in mijn omgeving overleden' en 'Ik ga verhuizen'. Op basis van deze inventarisatie, de al lopende communicatieactiviteiten op deze levensgebeurtenissen wordt op dit moment gewerkt aan de afronding van de notitie met aanbevelingen. Vooruitlopend daarop presenteert **10.2e** de inzet op content marketing Levensgebeurtenis 'Een kind krijgen'.

**10.2e en 10.2e** DPC

5. **Uitkomst van de pilots en het vervolgonderzoek in het kader van de verkenning naar (online) inclusie 10.00-10.20 (20 minuten)**

DPC heeft in 2020 een aantal onderzoeken en pilots uitgevoerd waarin informatie van de Rijksoverheid geschikt is gemaakt voor de doelgroepen laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen.

De resultaten van deze acties zijn terug te vinden in de rapportage 'Inclusieve communicatie, update en vervolgstappen'. CRC-leden wordt gevraagd de rapportage ter voorbereiding op het overleg door te nemen. Tijdens de vergadering worden vragen over het rapport beantwoord en het onderwerp aan de hand van een aantal stellingen besproken met de CRC.

10.2e 10.2e en 10.2e DPC

**6. Toegankelijkheidseisen pdf-bestanden op Rijksoverheid.nl 10.20-10.35 (15 minuten)**

Rijksoverheid.nl voldoet niet aan de eisen van toegankelijkheid. Dit komt voornamelijk door de pdf-bestanden en infographics die erop staan. Bij de bron worden deze niet op de juiste wijze gemaakt. DPC zou deze bestanden eigenlijk moeten weigeren op Rijksoverheid.nl op basis van het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid'. Rijksoverheid.nl is de corporate website van de ministeries. Toegankelijkheid en inclusiviteit zijn belangrijke doelstellingen van de overheid om ervoor te zorgen dat niemand wordt buitengesloten van overheidsinformatie. De communicatiediscipline is het aan haar stand verplicht te voldoen aan deze doelstellingen. Bovendien kunnen directies Communicatie erop worden aangesproken als content van het eigen departement niet aan de wettelijke vereisten voldoet. Het probleem kan om die reden niet worden genegeerd.

Bespreking vereiste acties directies Communicatie en DPC om Rijksoverheid.nl te laten voldoen aan de wettelijke eisen.

10.2e 10.2e DPC

**7. Rondvraag en sluiting 10.35-10.40 (5 minuten)**



# verslag CRC

## Communicatie Algemeen Regeringsbeleid

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

## Contactpersoon

10.2e  
adviseur communicatiebeleid

T 070 10.2e  
10.2e@az.nl

## Datum

28 januari 2021

## Onze referentie

4188938

Omschrijving	<b>verslag CRC 14 januari 2021</b>
Vergaderdatum en -tijd	14 januari 2021, 09.00-11.00 uur
Vergaderplaats	WebEx
Aanwezig	10.2e 10.2e (FIN, voorzitter), 10.2e 10.2e (LNV), 10.2e 10.2e (OCW), 10.2e 10.2e (AZ/DPC), 10.2e 10.2e (BZK), 10.2e 10.2e 10.2e (IenW), 10.2e 10.2e (JenV), 10.2e 10.2e (VWS), 10.2e 10.2e (FIN), 10.2e (SZW), 10.2e (BZ), 10.2e (DEF), 10.2e 10.2e (AZ/RVD) en 10.2e (AZ/RVD, secretaris)
Afwezig	10.2e (BZK), 10.2e 10.2e (BZ), 10.2e 10.2e en 10.2e 10.2e (EZK) en 10.2e 10.2e (AZ/RVD)

## 1. Opening, mededelingen, AOC, campagnes en kennisdeling

### Opening

De voorzitter heet 10.2e 10.2e welkom, die voor het eerst aanwezig is namens OCW.

### Mededelingen

10.2e deelt namens de CRC-werkgroep In uitvoering de opzet van de bijeenkomst van 26 januari van de CRC met een aantal uitvoeringsorganisaties aangesloten bij het 18+-verband. De bedoeling is dat een interactieve sessie wordt. Met het oog daarop verzoekt de werkgroep alvast na te denken over de vragen 'Wat wil de CRC uit de samenwerking halen?' en 'Wat moet er op de agenda staan?'. Ook vraagt zij een quizvraag te bedenken en die uiterlijk woensdag 20 januari te mailen naar de werkgroep.

10.2e 10.2e meldt dat de externe communicatiepool niet langer voldoet aan aanbestedingswetgeving en per 1 september wordt beëindigd. Vanaf dan kunnen departementen gebruikmaken van de raamovereenkomst voor detacheringsbureaus. De pool wordt nog wel met een jaar verlengd voor woordvoerders. 10.2e 10.2e geeft aan dat zij in de VoRa heeft gepleit voor uitbreiding van de interne pool. Op 28 januari organiseert DPC een virtuele

informatiebijeenkomst over de raamovereenkomsten voor de inhuur van communicatiestrategen en webredacteurs. Doel: toelichting en ervaringen ophalen.

## AOC

10.2e vertelt dat de AOC een webcare-pilot van EZK en LNV heeft besproken en dat de notitie over de sociale media-accounts van bewindslieden, binnenkort op de agenda van de VoRa staat.

### 2. Verslag CRC-vergadering 17 december 2020

Het verslag wordt vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag wordt opnieuw de oproep gedaan de namen van communicatiecollega's met elkaar te delen die zich bezighouden met de voorbereidingen op een nieuw kabinet.

### 3. Campagnes

10.2e informeert de CRC over de tarieven voor zendtijd in 2021. Voor één televisie-GRP betalen opdrachtgevers in 2021 288 euro (dat was 280 euro) en voor radio 70 euro (dat was 68 euro). De druk op de zendtijd is in het eerste kwartaal hoog, maar ook voor de rest van het jaar. Er bestaat een reële kans bestaat dat de zendtijd Rijksoverheid-GRP's op tv en radio voor het einde van het jaar uitverkocht zullen zijn. Opnieuw dan ook het verzoek campagnes tijdig aan te melden bij DPC.

DPC Campagnemanagement kan tegemoet komen aan de begeleidingsverzoeken. Daar waar dat deels kan of op een later moment wordt, neemt DPC contact op met het departement

Omdat 2020 ook wat campagnes betreft een atypisch jaar was, zal de jaarevaluatie een afwijkend, beknopter karakter krijgen. Deze wordt in april in de CRC behandeld om vóór Verantwoordingsdag naar de Kamer te kunnen worden gestuurd.

Tot slot is het de bedoeling het eerder afgesproken vierjaarlijkse ritme van langer stilstaan bij campagnes (waarvan één keer evaluerend) in de CRC weer op te pakken. Op 11 februari staan campagnes dan ook minimaal 30 à 45 minuten op de agenda. Mogelijk zal de CRC hiervoor worden verlengd.

### 4. Resultaten contentmarketing Levensgebeurtenis 'Een kind krijgen'

DPC heeft het afgelopen jaar ingezet op contentmarketing rond de Levensgebeurtenis 'Een kind krijgen'. Afgelopen maanden heeft het programma Mens Centraal in opdracht van de VoRa een inventarisatie uitgevoerd bij verschillende overheden naar de communicatie rond de levensgebeurtenissen 'Er is iemand in mijn omgeving overleden' en 'Ik ga verhuizen'. Op basis van deze inventarisatie, de lopende communicatieactiviteiten op deze levensgebeurtenissen presenteert 10.2e de inzet op de contentmarketing van 'Een kind krijgen'.

10.2e vertelt vervolgens over de onderliggende VoRa-opdracht. Informatie op Maat/Mens Centraal is ook in 2021 een van de VoRa-prioriteiten (Prioriteit 3: Informatie op Maat, inclusieve communicatie en communicatie vanuit levensgebeurtenissen). De CRC krijgt de notitie die 21 januari wordt behandeld in de VoRa.

#### **5. Uitkomst van de pilots en het vervolgonderzoek in het kader van de verkenning naar (online) inclusie**

DPC heeft in 2020 een aantal onderzoeken en pilots uitgevoerd waarin informatie van de Rijksoverheid geschikt is gemaakt voor de doelgroepen laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen. De resultaten van deze acties staan in de rapportage 'Inclusieve communicatie, update en vervolgstappen'. 10.2e 10.2e en 10.2e van DPC Onderzoek bespreken dit rapport met de CRC aan de hand van twee stellingen: '1. Inclusieve communicatie heeft binnen mijn afdeling/team niet de prioriteit.' en '2. De kosten en inspanningen om inclusief te communiceren zijn te groot in verhouding tot de kleine groep die je hiermee extra bereikt.' Met beide stellingen is de meerderheid van de CRC-leden het oneens.

De CRC bespreekt de ambities rond inclusieve communicatie, dat opgenomen is in het VoRa-jaaprogramma maar wel wat versnipperd, en maakt de volgende afspraken:

- DPC schrijft samen met CAR een voorstel voor de ambitie van het thema inclusieve communicatie: is dit onderdeel van het werk of moet er een project van worden gemaakt of een specifieke projectleider komen om hierop verdere stappen te maken?
- Dit voorstel komt terug in de voorbereidingscommissie CRC en later de CRC.
- De opstellers zullen de betrokken VoRa-eigenaren raadplegen en 10.2e 10.2e is bereid mee te lezen.

#### **6. Toegankelijkheidseisen pdf-bestanden op Rijksoverheid.nl**

Rijksoverheid.nl voldoet niet aan de eisen van toegankelijkheid. Dit komt voornamelijk door de pdf-bestanden en infographics die erop staan. Bij de bron worden deze niet op de juiste wijze gemaakt. DPC zou deze bestanden eigenlijk moeten weigeren op Rijksoverheid.nl op basis van het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid'. Rijksoverheid.nl is de corporate website van de ministeries. Toegankelijkheid en inclusiviteit zijn belangrijke doelstellingen van de overheid om ervoor te zorgen dat niemand wordt buitengesloten van overheidsinformatie. De communicatiediscipline is het aan haar stand verplicht te voldoen aan deze doelstellingen. Bovendien kunnen directies Communicatie erop worden aangesproken als content van het eigen departement niet aan de wettelijke vereisten voldoet. Het probleem kan om die reden niet worden genegeerd.

De CRC bespreekt met 10.2e 10.2e en 10.2e 10.2e van DPC mogelijke acties van de directies Communicatie en DPC om Rijksoverheid.nl te laten voldoen aan de wettelijke eisen.

Hoewel wat de CRC betreft de opgave zeker niet primair voor de directie Communicatie is, voelen CRC-leden zich medeverantwoordelijk voor het voldoen aan de toegankelijkheidseisen van overheidswebsites (en Rijksoverheid.nl in het bijzonder) en specifiek pdf-bestanden en infographics. Zij zullen op hun departement sturen op aanleveren van bestanden in het juiste formaat, geholpen door duidelijke instructies van de redactie van Rijksoverheid.nl. Zij zullen intern, op hun departement, het gesprek aangaan met de collega's van andere disciplines die medeverantwoordelijkheid dragen voor het voldoen aan de eisen om tot korte- en lange termijnoplossingen te komen. DPC zal hierbij zoveel mogelijk helpen en adviseren.

Vóór de zomer komen 10.2e en 10.2e terug in de CRC om de stand van zaken te bespreken. Tussentijds wordt binnen de CRC de vinger aan de pols gehouden voor de voortgang. 10.2e geeft nog wel aan dat alle sites formeel al sinds september 2020 aan de eisen hadden moeten voldoen.

Verder constateert de CRC dat dit onderwerp ook betrokken kan worden bij de stappen die gezet gaan worden in het kader van de kabinetsreactie POK. Zeer waarschijnlijk kan dit worden meegenomen in bredere trajecten op het gebied van informatievoorziening en -huishouding bij de Rijksoverheid. Vooruitlopend hierop doen directies Communicaties wel nog wat mogelijk is.

## **7. Rondvraag en sluiting**

10.2e zou graag horen of er ervaringen zijn met communiceren vanuit de doelgroep. Suggesties zijn welkom.



**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Contactpersoon**

**10.2e**  
adviseur communicatiebeleid  
secretaris CRC

T 070 **10.2e**  
F 070 356 46 87

**10.2e**

**Datum**

**5 februari 2021**

**Onze referentie**

4179034

# agenda CRC

**Omschrijving**  
**Vergaderdatum**  
**Vergadertijdstip**  
**Vergaderplaats**

**Agenda CRC**  
**11 februari 2021**  
**09.00 – 11.00 uur**  
**WebEx:**  
**https://****10.2g**

**1. Opening, mededelingen, AOC en kennisdeling 09.00 – 09.20 (20 minuten)**

**2. Verslag CRC 14 januari 2020 09.20 - 09.25 (5 minuten)**  
Het conceptverslag ligt ter vaststelling voor.

**3. Taakopdracht Adviescommissie Interne Communicatie (AIC) 09.25 – 09.40 (15 minuten)**  
Voor akkoord van CRC: aangescherpte taakopdracht en voorstellen voor de invulling van het duo-voorzitterschap en het secretariaat.

**10.2e** en **10.2e** CRC-leden werkgroep VoRa-  
prioriteit interne communicatie

**4. Discussiestuk maximaal 20 tv-campagnes 09.40-10.10 (30 min)**  
De CRC-werkgroep Maximaal 20 tv-campagnes heeft als taak een advies op te leveren dat moet leiden tot heldere afspraken over de wijze waarop de Rijksoverheid omgaat met campagnes, de verantwoording daarover en de rol van grenzen.

De CRC gaat hierover in gesprek aan de hand van een eerste notitie met voorstellen. Het stuk is een tussenstand. Alle reflecties zijn dus welkom maar ten behoeve van de discussie verzoek aan de CRC-leden in ieder **10.2e** om vooraf na te denken over de volgende twee vragen:

1. Adresseren we alle **10.2e** vragen over campagnes? Missen jullie iets of is het nu wellicht te breed?
2. Waar sta je in de discussie? Graag per voorstel aangeven of de oplossingsrichting je aanspreekt of welk alternatief je graag zou zien.

10.2e DPC, en 10.2e 10.210.2e IenW, CRC-werkgroep  
Maximaal 20 tv-campagnes

## 5. Campagnes 10.10- 10.55 (45 minuten)

### Verzoek om tv-inzet voor campagne NL Alert van JenV

Op basis van een campagneadvies-sessie heeft DPC de vraag gesteld of een massamediale campagne wel de oplossing is voor het vraagstuk. JenV heeft vervolgens kritisch gekeken naar de doelstelling van de campagne en deze herzien. Maar de campagnestrategie, conceptuele invulling en media-inzet zijn daarop niet aangepast. Inhoudelijk is de aanvraag hiermee niet overtuigend en DPC geeft dan ook een negatief advies. JenV heeft ook andere overwegingen meegeven, zoals haalbaarheid, financiering en timing.

*Verzoek aan de CRC: oordelen over de aanvraag*

### Bespreking voorraad campagnes Rijksoverheid

De CRC heeft als rol het grotere geheel van de overheidscampagnes te bewaken. De CRC ontvangt daartoe drie keer per jaar een overzicht van alle aangemelde campagnes en de afgegeven adviezen van DPC. Alle verzoeken voor de inzet van tv worden, met advies van DPC, ook voorgelegd aan de CRC.

*Vragen aan de CRC:*

- *Hoe bekijkt de CRC, aan de hand van de oplegger met analyse, de aangemelde campagnes?*
- *Wil de CRC een signaal dan wel advies afgeven aan de VoRa?*

### Capaciteit zendtijd Rijksoverheid

Aan de capaciteit van de zendtijd Rijksoverheid zit een maximum, dat maar beperkt op te rekken is. De hoeveelheid zendtijd die in het eerste kwartaal is ingezet is dermate groot, mede door de grote hoeveelheid die gebruikt wordt voor de coronacampagnes, dat bij ongewijzigd beleid de zendtijd in september is opgesoupeerd. Het OGB krijgt op 12 februari een aantal mogelijke oplossingen voorgelegd.

*Verzoek aan de CRC: advisering aan OGB*

10.2e 10.2e en 10.2e DPC Campagnemanagement

## 6. Rondvraag en sluiting 10.55-11.00 (5 minuten)



# verslag CRC

## Communicatie Algemeen Regeringsbeleid

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

## Contactpersoon

10.2e  
adviseur communicatiebeleid  
T 070 10.2e  
10.2e@z.nl

## Datum

16 februari 2021

## Onze referentie

4188557

Omschrijving	<b>verslag CRC 11 februari 2021</b>
Vergaderdatum en -tijd	11 februari 2021, 09.00-11.00 uur
Vergaderplaats	WebEx
Aanwezig	10.2e 10.2e (FIN, voorzitter), 10.2e 10.2e (LNV), 10.2e 10.2e (OCW), 10.2e 10.2e (AZ/DPC), 10.2e (BZK), 10.2e 10.2e 10.2e (IenW), 10.2e 10.2e (JenV), 10.2e 10.2e (VWS), 10.2e 10.2e (FIN), 10.2e (DEF), 10.2e (SZW), 10.2e (BZ), 10.2e 10.2e 10.2e (EZK), 10.2e 10.2e (AZ/RVD) en 10.2e (AZ/RVD, secretaris)
Afwezig	10.2e 10.2e (BZ) en 10.2e 10.2e (AZ/RVD)

## 1. Opening, mededelingen, AOC, campagnes en kennisdeling Mededelingen

- 10.2e meldt namens de CRC-werkgroep In Uitvoering dat het vervolg op de sessie 18+/CRC van 26 januari wordt geagendeerd in de CRC-vergadering van 11 maart. Aan de CRC het verzoek om na te denken over prioritering van de vervolgcacties die in het eerder gedeelde verslag van de sessie worden genoemd. Ook namen van mensen die zich aan acties willen verbinden zijn welkom. Reacties graag uiterlijk 23 februari naar de werkgroepleden, met een kopie naar de CRC-secretaris.

De voorzitter vraagt het vormgeven van de toezegging die de minister-president tijdens de Begrotingsbehandeling van AZ in oktober heeft gedaan niet meer over klanten te spreken, op te pakken als een van de gezamenlijke vervolgcacties van 18+ en CRC.

- 10.2e meldt dat Binnenlands Bestuur binnenkort een onderzoek onder ambtenaren naar de Rutte-doctrine publiceert. SG BZK 10.2e geeft hier een reactie op. Aanvullend meldt 10.2e 10.2e dat de SG van FIN binnenkort ook reageert in Nieuwsuur.

## Opdrachtgeversberaad (OGB)

10.2e 10.2e 10.2e meldt de voor de CRC 10.2e punten uit het OGB van 29 januari. Aan de orde waren onder andere de toekomst van de interne

communicatiepool, de 'upgrade' van PRO en de verkenning van DPC naar het in de toekomst inzetten van Rijksoverheid.nl als formeel kanaal voor crisisvoorlichting.

### **Adviescommissie Online Communicatie (AOC)**

10.2e 10.2e meldt dat de AOC heeft gesproken over de vervolgacties op de notitie over de sociale media-accounts van bewindslieden (er is een grote stap gezet bij de archivering van de sociale media-accounts en er is gesproken over webcare). Ook denkt de AOC momenteel na over wat ambtenaren mogen doen op Wikipedia. Dit laatst onderwerp komt waarschijnlijk op de agenda van een CRC-vergadering.

### **2. Verslag CRC-vergadering 14 januari 2021**

Het verslag wordt vastgesteld.

Voortaan worden de vastgestelde verslagen meegestuurd met de stukken, ook als er geen wijzigingen in zijn aangebracht.

### **3. Taakopdracht Adviescommissie interne communicatie (AIC)**

10.2e licht namens de werkgroep VoRa-prioriteit interne communicatie de aangescherpte taakopdracht van de AIC toe. De CRC gaat akkoord en hiermee is de AIC een feit. Zij zal zich primair richten op kennisdeling en wat de CRC betreft vooral met ongevraagd advies komen. De AIC vormt nadrukkelijk geen formeel voorportaal van de CRC. De CRC adviseert de AIC prioriteiten vast te stellen en te werken met een jaarplan, zoals de AOC dat ook doet. Het jaarplan kan onder andere helpen om criteria voor het slagen van de missie van de AIC, helder te krijgen.

10.2e 10.2e voert samen met 10.2e het duovoorzitterschap. 10.2e (AZ/RVD) is bereid het secretariaat te voeren. De RVD hecht er evenwel aan te benadrukken dat het secretariaat niet per definitie bij AZ wordt belegd, zoals bij CRC en VoRa wel het geval is. Namen van leden voor de AIC mogen bij voorkeur vóór eind februari naar 10.2e, met een kopie naar 10.2e. Ook vertegenwoordigers van Bedrijfsvoering, HR en de uitvoeringsorganisaties worden bij de AIC betrokken.

### **4. Discussiestuk maximaal 20 tv-campagnes**

10.2e en 10.2e 10.2e lichten de notitie toe die zij mede namens 10.2e 10.2e inbrengen in de CRC en waar ook 10.2e 10.2e een bijdrage aan heeft geleverd. Doel is een basis vormen voor een discussie, waarbij het nu vooral gaat om een reactie van de CRC op deze eerste ideeën van de CRC-werkgroep Maximaal 20 tv-campagnes. Aan de orde zijn, op hoofdlijnen, de hoeveelheid campagnes en de rol van grenzen daarbij enerzijds en de kwaliteit van campagnes en wijze waarop de ministeries die samen bewaken anderzijds.

De CRC complimenteert de werkgroep uitvoerig met het stuk en vraagt om aanvullend de volgende thema's te verkennen:

- 10.2e van campagnes voor doelgroepen;
- Al dan niet verdeling campagnequotum over de departementen;

- Samenhang tussen rtv-campagnes en online campagnes (wat zijn de effecten van het verschuiven van tv naar online?), steviger benoemen overgang naar online;
- Feitelijke(r) onderbouwing campagne-adviezen DPC ter versterking van de kwaliteit (resultaten meenemen in de adviezen), welke alternatieven hebben goede resultaten gebracht en wat kunnen we daarvan leren?;
- Beperking aantallen op basis van budget (waar geef je geld aan uit op het departement?), in plaats van aantallen campagnes;
- Internationale vergelijking (hoe gaat het in andere landen?);
- (binnen) budget voor zendtijd Rijksoverheid (blijven);
- Afwegingskader voor kwaliteit: waarom de ene campagne wel en de andere niet? Met nadrukkelijker rol voor DPC.

Vervolgens loopt de CRC de vier voorstellen van de werkgroep door.

De RVD geeft aan dat het plafond van 20 tv-campagnes wat haar betreft niet ter discussie staat. In het startadvies aan het kabinet en in het Blauwe boek zou wel het bewustzijn kunnen worden vergroot dat campagnes niet de eerste reflex zouden moeten zijn.

De CRC is het erover eens dat gerichte benadering van doelgroepen, inhoud en kwaliteit leidend moeten zijn bij het bepalen van de middelen van een campagne, niet al dan niet arbitrair vastgestelde maxima. Het moet gaan over de effectiviteit van overheidscommunicatie, niet campagnes. Wel stelt zij dat het alternatief van zes campagnes per maand, te veel is en zij eerder neigt naar vier. Hoewel een aantal dat wel acceptabel zou zijn in termen van uitstraling, niet te objectiveren is.

Ook in de voorstellen om vlak na de start van een nieuw kabinet meerjarenplan vast te stellen en te melden in de MR, kan de CRC zich vinden. Wel zou zij graag een sterkere koppeling met de prioriteiten van het kabinet zien, onderbouwd met een analyse. Waarbij genoteerd zij dat de meeste campagnes juist over staand beleid gaan en niet gekoppeld zijn aan een nieuw kabinet. De hele planning op de prioriteiten van het kabinet enten is dan ook niet wenselijk of mogelijk. Daarnaast moet er ruimte zijn voor de actualiteit.

**10.2e** bepleit over het geheel genomen een minder defensieve houding en adviseert advies in te winnen bij de Algemene Rekenkamer over hoe om te gaan met beloften van de rijksoverheid voor grote uitgaven zoals die bij campagnes komen kijken.

Ook in voorstel 4, het aanpassen van de procedure, kan de CRC zich vinden. Waarbij zij onder andere aandacht vraagt voor de timing van het onder de loep nemen herhaalcampagnes: dit moet tijdig gebeuren.

Samenvattend kan de CRC kan zich, met uitzondering van de RVD voor wat betreft het loslaten van het plafond van 20 tv-campagnes, op hoofdlijnen vinden in de voorstellen. De werkgroep verwerkt de reacties op de discussienotitie en legt

schriftelijk een aangepaste versie voor aan de CRC. Vervolgens zal dit stuk via het OGB met de VoRa worden gedeeld ter bespreking. In het aangepaste stuk worden ook de signalen van DPC verwerkt over campagneontwikkelingen. De penvoerders overleggen met het VoRa-secretariaat over de planning en de aard van het stuk (opnieuw discussiestuk of advies?).

## 5. Campagnes

### Verzoek om tv-inzet voor campagne NL Alert van JenV

De CRC gaat, in afwijking van het negatieve advies van DPC, akkoord met het verzoek van JenV om tv in te zetten voor de NL Alert-campagne. De situatie is immers ontstaan in een overgangssituatie in de toetsingsprocedures en verdient geen schoonheidsprijs. De CRC wil niet aan kapitaal- en subsidievernietiging wil doen.

De CRC vraagt wel dat aanpassingen voorgesteld door DPC waar mogelijk worden doorgevoerd. JenV zal onderzoek laten verrichten naar de effectiviteit van de eerste 'flight' (maart) en daarbij kijken of deze elementen (bijvoorbeeld een regionale aanpak) hierin mee kunnen worden genomen. De uitkomsten zal JenV benutten om de aanpak en tweede 'flight' (oktober) aan te scherpen.

### Bespreking voorraad campagnes Rijksoverheid

De CRC neemt kennis van de observaties van DPC over de zestien campagnes die tot nu toe voor 2021 zijn aangemeld bij DPC. De werkgroep Maximaal 20 tv-campagnes zal deze meenemen in de notitie die zij opstelt voor OGB en VoRa. Desgevraagd geeft de CRC aan de signalen nuttig te vinden voor interne discussies onder andere.

### Capaciteit zendtijd Rijksoverheid

De hoeveelheid zendtijd Rijksoverheid die in het eerste kwartaal is ingezet is dermate groot, mede door de grote hoeveelheid die gebruikt wordt voor de coronacampagnes, dat bij ongewijzigd beleid de zendtijd in september is opgesoupeerd. 10.2e zal in de bespreking van dit onderwerp in het OGB van 12 februari aangeven dat wat de CRC betreft, DPC Media-inkoop inkoopt wat het kan aan extra zendtijd, de grp's zo eerlijk mogelijk verdeelt over de campagnes en departementen en de gevolgen inzichtelijk maakt zodat deze ook helder zijn voor de VoRa. De CRC en ook specifiek VWS steunt het voorstel om de programmazendtijd voor corona te maximeren. Dit betekent dat de extra benodigde tijd voor coronacampagnes als reclamezendtijd tegen hogere kosten moeten worden ingekocht.

## 6. Rondvraag en sluiting

- De CRC-werkgroep Reputatie en meetbaarheid vraagt de CRC het overzicht aan stakeholderonderzoek vóór 19 februari aan te vullen. De aanvullingen kunnen naar 10.2e 10.2e
- SZW gaat een opfriscursus Coosto organiseren. Wie mee wil doen kan zich opgeven bij 10.2e 10.2e 10.2e brengt dit ook in de AOC in.

- 10.2e 10.2e hoort graag ervaringen van departementen met studio's voor online uitzendingen. In een volgende CRC-vergadering zal deze verkenning ter kennisdeling worden geagendeerd.





# agenda CRC

**Omschrijving**  
**Vergaderdatum**  
**Vergadertijdstip**  
**Vergaderplaats**

**Agenda CRC**  
**11 maart 2021**  
**09.00 – 11.00 uur**  
Webex:  
<https://10.2g>

**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Contactpersoon**

10.2e  
adviseur communicatiebeleid  
secretaris CRC

T 070 10.2e  
F 070 356 46 87  
10.2e minaz.nl

**Datum**  
**4 maart 2021**

**Onze referentie**  
4190863

- Opening, mededelingen, AOC en kennisdeling 09.00 – 09.20 (20 minuten)**
- Verslag CRC 11 februari 2021 09.20 - 09.25 (5 minuten)**  
Het conceptverslag ligt ter vaststelling voor.
- Campagnes 09.25 – 09.35 (10 minuten)**  
Maandelijks overzicht en andere zaken rond campagnes.

10.2e 10.2e DPC campagnemanagement

- Vervolg op POK-rapport en op sessie met 18+ van 26 januari en op 09.35-10.00 uur (25 minuten)**

**Plan van aanpak 'Doe die deuren open'**

De VoRa werkt momenteel aan een vervolg op het POK-rapport, waarbij zij kijkt naar de rol van de communicatiediscipline. De samenwerking met de uitvoeringsorganisaties waar de CRC zich op heeft toegelegd kan niet los worden gezien van de context van de POK.

Korte toelichting plan en distilleren van acties voor de CRC. Deze acties vullen de acties aan die als het vervolg op de sessie van 26 januari worden afgesproken, voor zover zij daar niet mee overlappen.

10.2e 10.2e

**Vervolg op sessie met 18+ op 26 januari**

Naar aanleiding van de ontmoeting van de CRC en 18+ op 26 januari ziet de CRC-werkgroep In Uitvoering drie acties voor vervolgactiviteiten. Vragen aan de CRC:

- a) zijn dit de goede acties?
- b) wie maken zich hard voor het vervolg?

10.2e en 10.2e 10.2e

**5. Notitie CRC-werkgroep Thematisch, inclusief en begrijpelijk communiceren 10.00-10.20 (20 minuten)**

De werkgroep Thematisch, inclusief en begrijpelijk communiceren legt de rode lijnen neer uit gevoerde gesprekken van de afgelopen maanden. De werkgroep gaat met de CRC graag het gesprek aan in hoeverre de CRC de behoefte ervaart en capaciteit ziet om op basis daarvan een concreet voorstel uit te werken voor de volgende kabinetsperiode, in relatie tot andere gremia die in meer of mindere mate soortgelijke *issues* raken.

10.2e 10.2e 10.2e en 10.2e 10.2e

**6. Notitie CRC-werkgroep Reputatie en meetbaarheid 10.20 – 10.40 (20 minuten)**

Reputatiemanagement is voor de overheid belangrijker dan ooit. Onze beslissingen en acties liggen in toenemende mate onder een vergrootglas, in een samenleving die zich steeds bewuster opstelt. De CRC-werkgroep Reputatie en meetbaarheid is opgericht om reputatie in kaart te brengen door onderzoek, deze te evalueren en uiteindelijk (beter) te beheersen en beheren.

De werkgroep heeft zich de volgende doelen gesteld:

- a) tot een werkbaar definitie en duidelijke kaders van reputatie (management) te komen;
- b) te voorzien in *tooling* voor de departementen;
- c) een aantal pilots of praktijkvoorbeelden van reputatieonderzoek uit te voeren ten behoeve van verdere visievorming en eventuele aanpassing van de *tooling*.

De werkgroep gaat met de CRC graag het gesprek aan over deze doelstellingen, te beginnen met doelstelling a: de definitie van reputatiemanagement.

10.2e 10.2e

**7. Rondvraag en sluiting 10.40-10.45 (5 minuten)**



**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Contactpersoon**

10.2e  
adviseur communicatiebeleid

T 070 10.2e  
10.2e minaz.nl

**Datum**

12 maart 2021

**Onze referentie**

4194116

# verslag CRC

Omschrijving	<b>verslag CRC 11 maart 2021</b>
Vergaderdatum en -tijd	11 maart 2021, 09.00-11.00 uur
Vergaderplaats	Webex
Aanwezig	10.2e 10.2e (FIN, voorzitter), 10.2e (LNV), 10.2 10.210.2e (OCW), 10.2e 10.2e (AZ/DPC), 10.2e (BZK), 10.2e 10.2e (IenW), 10.2e 10.2e (JenV), 10.2e 10.2e (VWS), 10.2e 10.2e (FIN), 10.210.2e (DEF), 10.2e (SZW), 10.2e 10.2e (BZ), 10.2e10.2e (EZK), 10.2e 10.2e (AZ/RVD) en 10.2e (AZ/RVD, secretaris)
Afwezig	10.2e 10.2e (LNV) en 10.2e (DEF)

## 1. Opening, mededelingen, AOC, campagnes en kennisdeling

- 10.2e10.2e meldt dat 10.210.210.2e stopt met zijn werk bij EZK zolang hij op de kieslijst staat en Kamerlid is (als hij voldoende stemmen haalt). Zelf heeft 10.2e als MT-lid corona in portefeuille en gezien de hoeveelheid werk, treedt ook hij tijdelijk uit de CRC. 10.210.2e vervangt voorlopig 10.2e en 10.210.2e als CRC-lid voor EZK.
- 10.2e 10.2e meldt dat op 18 maart een eerste concept van het profiel van de communicatieadviseur van de toekomst wordt besproken in het programmteam professionalisering. In mei moet het definitieve profiel af zijn. Verder heeft vorige week een sessie plaatsgehad over het interactieve communicatieinstrument dat de Academie in opdracht van de CRC aan het ontwikkelen is. Hier volgt nog informatie over in een volgende CRC.
- 10.210.2e meldt dat Defensie na volgende week een vacature verwacht te hebben voor een senior woordvoerder.

## 2. Verslag CRC-vergadering 11 februari 2021

Het verslag wordt vastgesteld.

### 3. Campagnes

10.2e 10.2e meldt dat DPC werkt aan een overzichtelijker versie van het maandelijks campagneoverzicht.

De hoeveelheid zendtijd Rijksoverheid staat opnieuw op de agenda van de VoRa. Waar het OGB en de CRC akkoord waren met de door DPC aangedragen oplossing, was de VoRa dat niet. 10.2e 10.2e vraagt aandacht voor de presentatie van dit soort kwesties, aangezien er een misverstand bleek te zijn over de interpretatie van de oplossingen (vaktermen op het gebied van zendtijd zijn niet voor iedereen even bekend). Ook pleit hij ervoor dat hoge kosten niet het argument worden om te minderen.

10.2e 10.2e en 10.2e vertellen over de inhoud van de NKC-expertsessie over coronacommunicatie van 4 maart. De experts raadden aan nog veel meer te communiceren over corona, meer het lokale perspectief mee te nemen, meer perspectief te bieden en meer te communiceren over de basisregels.

Tot slot staat de CRC stil bij het gegeven dat de DG RVD nogmaals expliciet heeft aangegeven vast te willen houden aan de afspraak met de Tweede Kamer van maximaal twintig televisiecampagnes. De CRC legt zich met groot leedwezen neer bij het tijdelijk niet ter discussie stellen van de afspraak, maar is bereid te wachten tot er wel ruimte voor is. De voorzitter zal dit in deze bewoordingen overbrengen aan de VoRa.

### 4. Vervolg op POK-rapport en sessie 18+ van 26 januari

10.2e 10.2e 10.2e 10.2e en 10.2e 10.2e werken momenteel namens de VoRa aan een plan van aanpak voor een vervolg op het POK-rapport. 10.2e vat de stand van zaken samen. Het plan is inmiddels twee keer besproken in de VoRa. In essentie wil de VoRa vooral aansluiten op bestaande initiatieven en waken dat de communicatiediscipline een te grote rol op zich neemt. Het plan is ook in het overleg met de SG's communicatie besproken op 10 maart. Zij vragen vooral in te zetten op het herstel van vertrouwen (en hierbij dilemma's te benutten), en communicatie te gebruiken om drempels te slechten tussen beleid en uitvoering, om elkaars wereld beter te leren kennen. Ook hebben ze aangegeven vaker te willen overleggen met de VoRa. Over een kwartaal vindt de volgende bijeenkomst plaats. Verder werd 1overheid gepresenteerd en dit project zal breder worden gepresenteerd.

De voorzitter benadrukt dat het belangrijk is de acties van de VoRa, naast die van de werkgroep In uitvoering en 18+ te leggen. Het is niet de bedoeling dubbel te werken.

De CRC adviseert dilemma's ook toe te passen op het verhaal van de POK zelf en een balans te zoeken tussen de voortrekkersrol van communicatie en de bewijsvoering die nodig is voor goede communicatie. De deuren moeten open maar de organisatie is er nog niet klaar voor. Van de andere kant is dit nu juist iets waar communicatie bij kan helpen.

10.2e 10.2e en 10.2e 10.2e gaan samen inventariseren welke communicatiemiddelen er al zijn voor de communicatie die voortvloeit uit het POK-vervolg en welke gezamenlijk zouden kunnen worden ontwikkeld en aangeboden door BZK als coördinerend departement. Hier komen ze de volgende CRC op terug.

Voor het actiepunt uit het plan gericht op het organiseren van kennissessies over herstel van vertrouwen en reputatie voor topmanagement zullen 10.2e en 10.2e 10.2e aan de namenlijst worden toegevoegd.

10.2e 10.2e vult aan dat de SGO-brief bestemd is voor de informateur, maar ook een interne betekenis heeft. De AIC kan mogelijk een rol spelen bij een gecoördineerde aanpak van de communicatie hierover. 10.2e pakt dit als een van de AIC-voorzitters op.

Naar aanleiding van de ontmoeting van de CRC en 18+ op 26 januari ziet de CRC-werkgroep In Uitvoering drie acties voor vervolgactiviteiten, die 10.2e 10.2e toelicht. De CRC kan zich vinden in actie 1 (ad hoc-issueteam) en 3 (meer van buiten naar binnen halen), alsook in de namen die eraan zijn gekoppeld. Zij vindt het belangrijk om hierin nauw op te trekken met beleid, communicatie kan signaleren en initiëren maar kan het niet alleen. Wat actie 2 betreft (Eén beeld van uitvoering) ligt de ambitie mogelijk wat hoog, in het licht van ervaringen met Een logo.

De voorzitter brengt in herinnering dat tijdens de vorige CRC-vergadering ook de actie 'invulling geven aan de toezegging van de minister-president om het zo min mogelijk over klanten te hebben in overheidscommunicatie', is belegd bij de werkgroep en 18+. Omdat het bezigen van de term klant vooral bij uitvoeringsorganisaties plaatsheeft.

#### **5. Notitie CRC-werkgroep Thematisch, inclusief en begrijpelijk communiceren**

10.2e licht de notitie toe die de werkgroep Thematisch, inclusief en begrijpelijk communiceren heeft opgesteld met de rode lijnen uit gevoerde gesprekken van de afgelopen maanden.

Desgevraagd ziet de CRC voldoende grond om de werkgroep voort te zetten, waarbij het belangrijk is aan te sluiten bij bestaande voornemens en projecten van bijvoorbeeld de VoRa en DPC in het kader van het jaarprogramma en het vervolg op de POK. DPC heeft een projectleider diversiteit aangesteld, de werkgroep zal voor dit thema contact daarmee zoeken.

De CRC gaat akkoord met het werken met een stagiair om een aantal thematische communicatietrajecten onder de loep te nemen. De werkgroep zoekt nu een ministerie dat de stageplek wil bieden.

#### **6. Notitie CRC-werkgroep Reputatie en meetbaarheid**

De CRC kan zich vinden in de voorgestelde aanpak van de werkgroep, die 10.2e uiteenzet. De CRC onderschrijft het belang en de inhoud van de

geschetste voornemens, zeker in de nasleep van de POK, maar ziet kwetsbaarheid in de gebruikte omschrijving. Zij verzoekt de werkgroep dan ook na te denken over een andere naam, bijvoorbeeld investeren in vertrouwen. Het is belangrijk om aan te sluiten bij wat er leeft en de CRC vindt het voorgestelde onderzoek dan ook een goed idee. De expertsessie zou zij wel graag breder zien getrokken, met een rol voor de VoRa en de Academie voor overheidscommunicatie.

Tot slot vraagt zij kritisch te kijken naar de samenstelling van de expertgroep. Deze mag wel wat evenwichtiger. 10.2e draagt 10.2e aan als mogelijke expert.

Defensie heeft ervaring opgedaan met het reputatiemanagementmodel van 10.2e. 10.210.2e zal de lessen delen met 10.2e.

## **7. Rondvraag en sluiting**

10.2e meldt dat ook bij Defensie gewerkt is aan stakeholdermanagement. De ervaringen zal hij delen met 10.2e 10.2e die hiervoor een verkenning aan het verrichten is bij VWS. Zij kan terecht bij 10.2e voor advies.



# agenda CRC

**Omschrijving**  
**Vergaderdatum**  
**Vergadertijdstip**  
**Vergaderplaats**

**Agenda CRC**  
**8 april 2021**  
**09.00 – 11.00 uur**  
**Webex:**

**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Contactpersoon**

**10.2e**  
adviseur communicatiebeleid  
secretaris CRC

T 070 **10.2e**  
F 070 356 46 87  
**10.2e** nl

**Datum**  
**26 maart 2021**

**Onze referentie**  
4194995

- 1. Opening, mededelingen, AOC, campagnes en kennisdeling 09.00 – 09.20 (20 minuten)**
- 2. Verslag CRC 11 maart 2021 09.20 - 09.25 (5 minuten)**  
Het conceptverslag ligt ter vaststelling voor.
- 3. Jaarevaluatie campagnes 2020 09.25-09.45 (20 minuten)**  
Presentatie jaarevaluatie campagnes 2020. Deze bestaat uit een overzicht van het aantal campagnes en de bijbehorende mediabudgetten in 2020. Vanwege de coronacrisis is er in de jaarevaluatie over 2020, in tegenstelling tot voorgaande jaren, geen verantwoording opgenomen over de communicatieve werking van de campagnes op overkoepelend niveau. Bij voorkeur lukt het om ter vergadering akkoord te geven op het stuk. Zo niet is na de vergadering ruimte voor een schriftelijke ronde vragen. De jaarevaluatie campagnes moet vóór Verantwoordingsdag (op 19 mei) naar de Kamer.

**10.2e** en **10.2e** DPC Onderzoek

- 4. Profiel moderne communicatieadviseur en voorstel implementatie 09.45-10.10 (25 minuten)**  
In 2020 hebben CRC en VoRa afgesproken het profiel van de communicatieadviseur aan te passen. Inmiddels is een eerste versie van het nieuwe profiel gereed. Bespreking inhoud profiel en voorstel voor de implementatie hiervan. Herkennen de leden van de CRC het hernieuwde profiel? Hebben de leden van de CRC aanvullingen en suggesties? En hoe zien zij hun eigen rol in bij de implementatie?

**10.2e** hoofd Academie en **10.2e** projectleider

- 5. DPC-gedragsteam en CASI 10.10-10.35 (25 minuten)**  
In december heeft de VoRa besloten dat het DPC-gedragsteam een structureel, vast onderdeel wordt van de DPC-dienstverlening aan

departementen. 10.2e licht toe wat het gedragsteam kan betekenen. Ook vertelt hij meer over de laatste update van CASI.

10.2e coördinator DPC-gedragsteam

**6. Rondvraag en sluiting 10.35-10.45 (5 minuten)**



# verslag CRC

## Communicatie Algemeen Regeringsbeleid

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

## Contactpersoon

10.2e  
adviseur communicatiebeleid

T 070 10.2e  
10.2e@z.nl

## Datum

8 april 2021

## Onze referentie

4198938

Omschrijving	<b>verslag CRC 8 april 2021</b>
Vergaderdatum en -tijd	8 april 2021, 09.00-11.00 uur
Vergaderplaats	Webex
Aanwezig	10.2e 10.2e (FIN, voorzitter), 10.2e 10.2e (LNV), 10.2 10.2 10.2e (OCW), 10.2e 10.2e (AZ/DPC), 10.2e (BZK), 10.2e 10.2 10.2e (IenW), 10.2e 10.2e (JenV), 10.2e 10.2e (VWS), 10.2e 10.2e (FIN), 10.2e (DEF), 10.2e (SZW), 10.2e 10.2e (BZ), 10.2 10.2e (EZK), 10.2e 10.2e (AZ/RVD) en 10.2e (AZ/RVD, secretaris)
Afwezig	

## 1. Opening, mededelingen, AOC, campagnes en kennisdeling

### Opening

De voorzitter heet 10.2 10.2e welkom, die het EZK-CRC-duo 10.2e 10.2e en 10.2 10.2 10.2e voorlopig vervangt.

### Mededelingen

- Met de CRC-stukken is de 'Monitor Publiekscommunicatie Rijksoverheid 2020' meegestuurd. Vragen ontvangt 10.2e 10.2e (DPC) graag uiterlijk maandag 12 april.
- 10.2e 10.2e meldt dat 10.2e rijkstraineé bij de RVD, onderzoek gaat verrichten naar de coproductierichtlijn en een aantal andere richtlijnen die raken aan samenwerking van de Rijksoverheid met commerciële partijen. Zij organiseert hiervoor in mei graag een BOT-sessie voor de CRC (mogelijk gelijktijdig voor de VoRa).
- De secretaris meldt dat zij in deze functie per 3 mei wordt opgevolgd door een nieuwe collega, 10.2e die zij zal inwerken.
- 10.2e 10.2e meldt dat de Academie voor overheidscommunicatie een vacature heeft voor een kennisadviseur s13.

- 10.2e meldt dat EZK en LNV van start gaan met live uitzendigen en video-opnames via hun studio. Hij zal, in reactie op het verzoek van een aantal CRC-leden, aan het Beeldteam vragen of ook andere ministeries hier gebruik van mogen maken.
- 10.2e meldt dat zij samen met 10.2e 10.2e en 10.2e 10.2e heeft gesproken over de communicatie 'post-POK'. Tijdens het gesprek werd duidelijk dat een aantal ministeries voor het eigen departement aan de slag wil of al is gegaan met de communicatie op de vier thema's voortvloeiend uit de POK. De wens is om de communicatie rijksbreed aan te vliegen en af te stemmen aan de hand van een rijksbrede communicatiestrategie. Daarom vraagt 10.2e aan de CRC-leden de namen door te geven van de communicatiecollega's die binnen hun departement contactpersoon zijn voor de POK of de daaronder vallende thema's, zodat zij een inventarisatie kan maken van lopende communicatie-initiatieven. De namen kunnen gelijktijdig naar haar en de CRC-secretaris worden gemaïld. 10.2e geeft ook aan dat BZK het voortouw heeft en de coördinatie op zich neemt op de thema's ambtelijk vakmanschap en informatievoorziening. Voor haar volgt daar logischerwijs uit dat dit ook geldt voor de communicatie op deze twee thema's. Afgesproken wordt dat zij in de volgende CRC-vergadering een plan van aanpak inbrengt met concrete voorstellen. Zij deelt via de secretaris een schema met de thema's en verdeling van de verantwoordelijkheden over de verschillende documenten.

10.2e vraagt zich af of de volgorde niet zou moeten zijn dat beleid eerst aan zet is en dan communicatie. 10.2e 10.2e stelt voor dat de mensen die contactpersoon zijn voor 10.2e ook meeschrijven met het plan.

## Campagnes

- Format voor de evaluerende toetsing van campagnes  
10.2e meldt dat DPC samen met een aantal campagnemanagers van VWS, EZK en de Belastingdienst en een extern bureau een format voor de evaluerende toetsing van campagnes heeft verbeterd. Een van de rijksbrede afspraken voor campagnes is dat de CRC achteraf evaluerend de campagnes toetst. Dit gaat verder dan de jaarevaluatie. De CRC-evaluatie wordt benut om ook te leren van strategie en proces. Of een campagne kwalitatief en effectief is, is niet alleen af te leiden uit een campagne-effectonderzoek. Een optelsom van factoren bepaalt wat de mate van succes van een campagne is.  
Voor de campagnes die DPC Campagnemanagement begeleidt staat de campagnemanager van DPC aan de lat voor het maken van deze evaluatie, voor de overige campagnes met een mediabudget boven de 150.000 euro is het departement zelf verantwoordelijk. DPC zal voor de bespreking in een komende CRC een oplegger maken met wat opvalt in de evaluaties en hoe dat geduid kan worden. Voor vragen en toelichting kan contact op worden genomen met 10.2e of 10.2e.

- Schaarste zendtijd

10.2e vat samen wat de kern is van de bespreking van de schaarste van de zendtijd campagnes in de VoRa van 8 april. De VoRa neemt een besluit over de verdeling van de beschikbare zendtijd voor 2021 en de commerciële inkoop van reclamezendtijd voor de periode mei tot oktober 2021.

Ook geeft zij aan dat de VoRa de wens heeft geuit eerder stil te staan bij campagnes voor het volgende jaar, te weten na de zomer. 10.2e 10.2e

10.2e stelt hierop dat het wel goed is te kijken naar de afspraken rond campagnes zodat de bespreking wordt gehouden daar waar hij thuishoort. De CRC is in aard het aangewezen gremium voor het ontwikkelen en bewaken van beleid rond campagnes van de Rijksoverheid. Duidelijk is dat de huidige spelregels tekort schieten, daar moet de CRC opnieuw over in gesprek.

10.2e vraagt of het een idee is nieuw aantredende bewindslieden aan te raden niet lichtvaardig campagnes toe te zeggen aan de Kamer. De voorzitter geeft hierop aan dat een voorstel is gedaan om een dergelijke advies op te nemen in het Blauwe boek.

- Tv-inzet VWS-campagne 'Samen staan we stil bij 4&5 mei'

10.2e 10.2e legt in reactie op een vraag van 10.2e 10.2e uit dat juist nu het onmogelijk is om een fysieke herdenkingsbijeenkomst te organiseren voor veel mensen, VWS het belangrijk acht om een verbindende campagne te voeren. 10.2e vult aan dat het een bescheiden campagne is in termen van grp's en dat hij in de buitencategorie valt. Het voorstel aan de VoRa is om de 4 Hierop geeft 10.2e 10.2e aan wel graag aan verder het gesprek te willen voeren over de categorieën van campagnes, meer te willen discussiëren over het nut en noodzaak van campagnes.

Vervolgens gaat de CRC akkoord met de inzet van tv voor de besproken campagne 'Samen staan we stil bij 4&5 mei'.

## 2. Verslag CRC 11 maart 2021

Het verslag wordt vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag meldt 10.2e dat de SGO-brief aan de informateur binnenkort wordt verzonden. Hierover zal bericht verschijnen op Rijksportaal in de vorm van een interview met SG AZ en SG BZK en een visuele weergave van de negen hoofdpunten uit de brief. Onduidelijk is of nog meer interne communicatie is voorzien. De AIC is hiervan op de hoogte.

## 3. Jaarevaluatie campagnes 2020

10.2e en 10.2e (DPC Onderzoek) lichten aan de hand van een presentatie de conceptjaarevaluatie campagnes 2020 toe. Deze moet vóór Verantwoordingsdag aan de Kamer worden verzonden.

Door het coronavirus was 2020 een atypisch campagnejaar. Campagnes werden uitgesteld of kwamen te vervallen. Anderzijds werd voor campagnes zoals de coronacampagne 'Alleen Samen' en de campagne 'Het nieuwe donorregister', juist bijzonder veel mediabudget ingezet. Hierdoor zijn overkoepelende effecten over alle gevoerde campagnes in 2020 niet betekenisvol. Daarom is in de jaarevaluatie over 2020, in tegenstelling tot voorgaande jaren, geen verantwoording opgenomen over de communicatieve werking van de campagnes op overkoepelend niveau.

In 2020 zijn veertien campagnes met televisie gevoerd en dertien campagnes zonder televisie met een mediabudget boven de 150.000 euro inclusief btw.

De totale mediabestedingen bedroegen in 2020 33,2 miljoen en waren ongeveer gelijk aan 2019, terwijl er dat jaar meer campagnes met en zonder televisiespots waren. Ook dat valt te verklaren door het atypische karakter van 2020 als campagnejaar. Coronacampagnes hebben geleid tot hoge mediabestedingen.

De notitie geeft alleen inzicht in de mediabudgetten van de campagnes. Of de campagnes hun doelstellingen hebben behaald en wat de communicatieve kracht was, moet per campagne afzonderlijk worden vastgesteld. Dit wordt besproken in de volledige rapportages van de individuele campagnes. Deze staan op Rijksoverheid.nl en in de notitie wordt hiernaar verwezen.

In reactie op de voorzitter en 10.2e 10.2e die aangeven aan dat zij liever wel hadden gezien dat overkoepelend inzicht werd gegeven in de effecten van campagnes, legt 10.2e uit dat al sinds enkele jaren geen inzicht meer wordt gegeven in de effecten van de campagnes op overkoepelend niveau. De voornaamste redenen hiervoor zijn dat iedere campagne verschillend is van doelgroep en dat iedere campagne een eigen (verschillend type) doel heeft. Daardoor wordt het appels met peren vergelijken. Het is moeilijk om er gemiddelden uit te distilleren. Per campagne worden de effecten wel benoemd, maar het is niet mogelijk dit voor alle campagnes op te schrijven in een stuk dat begrijpelijk en leesbaar blijft.

10.2e adviseert dit te benoemen, als verklaring voor de keuze, in de notitie.

De CRC spreekt af dit vraagstuk – hoe kunnen we de effecten duidelijker maken in één overkoepelend verhaal en niet alleen op individueel campagneniveau – te koppelen aan de discussie die zij na de zomer wil voeren over de campagneregels.

10.2e vraagt waarom voor een tweetal campagnes geen effectonderzoek is verricht. 10.2e geeft aan dat de betrokken ministeries (DEF en VWS) de campagnes niet hebben aangemeld. Zij zal via de CRC-leden (10.2e en 10.2e 10.2e) contact met de campagnemanagers zoeken hierover.

De CRC gaat akkoord met de notitie jaarevaluatie campagnes.

#### 4. Profiel moderne communicatieadviseur en voorstel implementatie

In 2020 hebben de CRC en VoRa afgesproken het profiel van de communicatieadviseur aan te passen. Inmiddels is een eerste versie van het nieuwe profiel gereed. 10.2e, projectleider, 10.2e hoofd Academie, en 10.2e portefeuillehouder binnen het programmteam professionalisering, lichten de de gang naar het voorgestelde profiel en de bijbehorende notitie toe. Het profiel en de oplegnotitie zijn 18 maart behandeld in het programmteam professionalisering, dat de stukken na het doorvoeren vaan een aantal wijzigingen heeft goedgekeurd. De bedoeling is ze na bespreking in de CRC, te agenderen in de VoRa van 15 april.

##### Reactie CRC

De CRC dankt en complimenteert de projectleiders voor hun inzet en vindt het goed dat er een nieuw profiel ligt, maar een deel van de CRC-leden heeft wel nog vragen over het doel en de ambitie ervan.

10.2 10.2e10.2e vraagt hoe dit functieprofiel zich verhoudt tot dat van de omgevingsanalist. Waar ligt de scheidslijn tussen wat van een communicatieadviseur en een omgevingsanalist wordt verwacht, in termen van omgevingssensitiviteit?

10.2e geeft aan dat het een belangrijk onderwerp is en zij het fijn zou vinden om hier meer tijd voor te krijgen. Gezien de vervolgplanning geeft de voorzitter aan dat zij haar opmerkingen via 10.2e in de VoRa van 15 april kan inbrengen. 10.2e vraagt alvast wat het breekpunt en echte vernieuwing zijn van het profiel. Ze mist elementen zoals 'fact-based werken' en meer vernieuwing, in lijn met de doorontwikkeling van het vak. Ook doet ze de suggestie dat workshops voor communicatie-adviseurs onderdeel zouden kunnen uitmaken van het implementatietraject.

10.2e mist de multidisciplinaire context van het team van professionals waarin de communicatieadviseur opereert. Zij raadt aan het concept van de 't-shaped professional' op te nemen in de beschrijvingen. Ook biedt ze aan mee te lezen voordat de stukken naar de VoRa gaan.

10.2e zou graag de aansluiting zien met wat van de woordvoerder van toekomst wordt verwacht. Ook zou zij graag de verbinding zien met de andere disciplines. Ze zoekt naar de toetsbaarheid van de advisering en is benieuwd hoe een en ander zijn beslag krijgt in het opleidingsaanbod van de Academie.

10.2e10.2e zou net als 10.2e graag weten waar de grote verandering in zit. Hij verwijst naar het profiel van de woordvoerder van de toekomst, waar 'breekpunten' aan de orde waren.

Ook 10.2e 10.2e is benieuwd waarin precies de nieuwe elementen zitten en ook hij zou graag de andere disciplines meenemen in het nieuwe profiel. Hij mist de teamontwikkeling.

10.2e vindt het vooral belangrijk dat de communicatieadviseur begrijpt hoeveel effect de actualiteit heeft op het werk, dat hij of zij de verbinding zoekt met woordvoerders. Hoe kun je multidisciplinair werken als team?

10.2e vindt de stukken zeer toegeschreven op de directies Communicatie, terwijl ook in de uitvoering en bij beleidsdirecties communicatieadviseurs werken. Hij is benieuwd naar de reactie van het comité van begeleiding en advies (CBA), aan wie het profiel ook is voorgelegd.

### Reactie projectleiders

10.2e geeft aan dat ze het een goede suggestie vindt om het vervolgtraject samen met de woordvoerders op te pakken. De vraag is of departementen dit moeten organiseren of DPC dat moet doen. 10.2e stelt voor dit terug te laten komen in de leerroutes en workshops van de Academie en dan ook de veranderingen te benoemen. In antwoord op de vraag van 10.2e geeft zij aan dat het CBA aanvullingen had die zijn verwerkt in de gedragsindicatoren. De discussie verliep daar heel anders dan nu binnen de CRC, het ging meer om over het van 'buiten naar binnen' denken.

10.2e legt uit dat het proces in aanloop naar het profiel van de moderne communicatieadviseur zeer verschilt van dat naar het profiel van de woordvoerder van de toekomst. Er was een andere aanleiding, er lag een andere vraag aan ten grondslag. Bij de woordvoerder van de toekomst ging het om een verandering in het takenpakket (geen eerste woordvoerdersfunctie meer). Dat is bij de communicatieadviseur niet aan de orde. Om die reden is het lastig om het breekpunt aan te geven bij het profiel van de moderne communicatieadviseur. De verandering zit vooral in de samenwerking met de andere disciplines. Waarbij gezegd zij dat de samenwerking met de woordvoerder heel belangrijk is bij de directie Communicatie, maar op andere plekken minder.

### Afspraken

- 10.2e voert een aantal wijzigingen door in de oplegnotitie:
  - nadruk op verschillende rollen van de communicatieadviseur (t-shaped professional, generalist vs specialistisch adviseur,
  - kennis van de verschillende disciplines binnen het communicatievak
  - toevoeging samenwerking woordvoerder en communicatieadviseur
  - onderscheid met de omgevingsanalisten
  - toevoeging accountability
- Het profiel gaat ongewijzigd, samen met een gewijzigde oplegnotitie, voor akkoord naar het programmateam professionalisering.
- Hierna gaan de stukken naar de VoRa, waar zij 15 april worden besproken.
- 10.2e geeft haar opmerkingen via 10.2e door.
- De CRC wil graag een duidelijke rol spelen bij de implementatie.
- Het vervolgtraject – te weten Hoe nu verder met het profiel? Hoe wordt het geïmplementeerd? Hoe komt het terug in het opleidingsaanbod? – komt als onderwerp van bespreking terug op de agenda van CRC.

## **5. DPC-gedragsteam**

10.2e [REDACTED] coördinator van het DPC-gedragsteam vertelt over de ontwikkelingen en dienstverlening van het team. Het accent ligt op communicatie en op samenwerking met de departementen. Het team neemt gedragsvraagstukken niet over van directies Communicatie. Het team komt graag bij de directies Communicatie langs om te vertellen over wat het kan betekenen.

## **6. Rondvraag en sluiting**





# agenda CRC

Omschrijving  
Vergaderdatum  
Vergadertijdstip  
Vergaderplaats

**Agenda CRC**  
**6 mei 2021**  
**09.00 – 11.00 uur**  
**Webex:**  
**<https://10.2g>**

**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Contactpersoon**

**10.2e**  
adviseur communicatiebeleid  
secretaris CRC

T 070 **10.2e**  
F 070 355 46 87  
**10.2e** [ninaz.nl](mailto:ninaz.nl)

**Datum**  
**29 april 2021**

**Onze referentie**  
4199993

- 1. Opening, mededelingen, AOC en kennisdeling 09.00 – 09.20 (20 minuten)**
- 2. Verslag CRC 8 april 2021 09.20 – 09.25 (5 minuten)**  
Het conceptverslag ligt ter vaststelling voor.
- 3. De Rijksoverheid na de POK: versterking van het ambtelijk vakmanschap en de kracht van samenwerking 09.25-09.40 (15 minuten)**

De rijksdienst heeft meer dan ooit de opdracht om haar vakmanschap en de verbinding met de samenleving te versterken. Hier werkt zij continu aan, maar recente gebeurtenissen leiden wel tot een ander perspectief en vragen op onderdelen om verandering. Dit is een opgave voor het hele Rijk. BZK/DGOO gaat ter invulling van het programma Ambtelijk Vakmanschap (toegezegd in de kabinetsreactie POK) ook een aantal zaken rijksbreed oppakken en faciliteren. Dat doet BZK graag in afstemming met en samen met de andere departement en vraagt de CRC mee te denken over een aantal vragen.

**10.2e** BZK

- 4. De moderne communicatieadviseur 09.40-10.10 (30 minuten)**  
**4a. Vastellen profiel moderne communicatieadviseur (hamerstuk)**  
Het profiel is de uitkomst van een schriftelijke ronde in de CRC. Na vaststellen in de CRC krijgt de VoRa het ter kennisname.  
**4b. Implementatie profiel en discussie over het vak**  
Gesprek over de uitdagingen in het communicatievak op basis van de trendanalyse, het VoRa-jaarprogramma en de ambities die de directies Communicatie zelf zien. Rol afdelingshoofden en CRC bij implementatie profiel. Op basis van bespreekstuk.

Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid

Datum  
29 april 2021

Onze referentie  
4199993

10.2e 10.2e (BZ, portefeuillehouder), 10.2e (projectleider)  
en 10.2e (hoofd Academie)

**5. Campagnes 2020 (2/4) 10.10-10-55 (45 minuten)**

Tweede bespreking van ontwikkelingen rond campagnes 2020 in de afgesproken reeks van vier. Op basis van bespreekstuk.

10.2e en 10.2e 10.2e DPC Campagnemanagement

**6. Rondvraag en sluiting 10.55-11.00 (5 minuten)**



# verslag CRC

## Communicatie Algemeen Regeringsbeleid

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

## Contactpersoon

10.2e  
Communicatieadviseur

T 070 10.2e  
T 06 10.2e  
10.2e@minaz.nl

## Datum

6 mei 2021

## Onze referentie

Omschrijving	<b>Conceptverslag CRC 6 mei 2021</b>
Vergaderdatum en -tijd	6 mei 2021, 09.00-10.48 uur
Vergaderplaats	WebEx
Aanwezig	10.2e 10.2e (FIN, voorzitter), 10.2e 10.2e (OCW), 10.2e 10.2e (LNV), 10.2e 10.2e (AZ/DPC), 10.2e 10.2e (DEF), 10.2e 10.2e 10.2e (IenW), 10.2e 10.2e (JenV), 10.2e 10.2e (FIN), 10.2e 10.2e (BZ), 10.2e (BZK), 10.2e (SZW), 10.2e (VWS), 10.2e 10.2e (AZ/RVD), 10.2e 2e (AZ/RVD) en 10.2e (AZ/RVD, secretaris)
Afwezig	10.2e (BZK), 10.2e (DEF), 10.2e (SZW) en 10.2e 10.2e (VWS)

## 1. Opening, mededelingen, AOC, campagnes en kennisdeling

### Opening

De voorzitter bedankt 10.2e voor haar werkzaamheden als  
secretaris van de CRC, 10.2e neemt deze van haar over.

### Mededelingen

- 10.2e 10.2e vraagt namens de CRC-werkgroep 'Thematisch,  
begrijpelijk en inclusief communiceren' welke departementen beschikken  
over een zogenoemd 'taalteam' of 'notadokter'. Reacties mogen naar  
10.2e
- De voorzitter brengt in herinnering dat invulling geven aan de toezegging  
van de minister-president om het zo min mogelijk over 'klanten' te  
hebben in overheidscommunicatie, in februari is belegd bij de CRC-  
werkgroep 'In uitvoering', in samenwerking met '18+'. 10.2e 10.2e  
geeft namens de werkgroep aan dit actiepoint te zullen oppakken.

- 10.2e 10.2e meldt dat de CRC rond 20 mei een uitnodiging zal ontvangen van CAR voor de aangekondigde BOT-sessie op 31 mei over 'Veranderd medialandschap, coproducties en commerciële samenwerking'.
- 10.2e vertelt kort over de communicatieaanpak 'Actieve Openbaarheid' van BZK. Hij legt uit hoe deze wordt gecommuniceerd en geïmplementeerd moet worden wanneer deze in juni van start gaat. BZK zal later met een communicatieleidraad en implementatieplan komen.
- Wat 10.2e 10.2e betreft is er op dit moment geen aanleiding om van de Adviescommissie Interne Communicatie (AIC) een vast agendapunt te maken in de CRC.

## AOC

10.2e informeert de CRC over de voortgang van het beheer van sociale media-accounts van bewindspersonen. Zo is voortgang geboekt met de archivering van accounts bij een kabinetswissel en is een handreiking 'webcare' opgesteld. De voorzitter geeft aan dat zij het prettig vindt als er een richtlijn komt, waarin beschreven staat welke stappen genomen moeten worden wanneer bij een kabinetswissel het socialemedia-account gearchiveerd moet worden. 10.2e zegt toe dit te zullen oppakken.

## 2. Verslag CRC 8 april 2021

Het verslag wordt vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag meldt de voorzitter dat de CRC de door de VoRa goedgekeurde versie van de jaarevaluatie campagnes 2020 en de bijbehorende Q&A's ter kennisname heeft gekregen. Deze stukken liggen inmiddels bij het DG/RVD-secretariaat om aan de minister-president te worden voorgelegd. Na goedkeuring zullen zij op Verantwoordingsdag aan de Kamer worden gezonden.

Doedee vraagt aan departementen die dit nog niet hebben gedaan een contactpersoon aan te leveren bij BZK die betrokken is bij het plan van aanpak communicatie post-POK. Ook zal hij nagaan of BZK de contactpersonen uitnodigt voor de werkgroep 'Ambtelijk vakmanschap'.

**De Rijksoverheid na de POK: Versterking van het ambtelijk vakmanschap en de kracht van samenwerking** 10.2e (BZK) deelt een presentatie over de 'Code Ambtelijk vakmanschap'. Ze is benieuwd naar de reactie van de CRC op de invoering van de communicatiecode en zij vraagt om ideeën voor de interne communicatie hierover. Niet iedereen heeft toegang tot het Rijksportaal, er zijn dus ook andere communicatiekanalen nodig.

## Reactie CRC

10.2e zegt het belangrijk te vinden om mensen mee te nemen, daarom geeft zij als advies om de verschillende contactpersonen van de departementen bij elkaar te brengen. Zij heeft vernomen dat er op 11 mei een bijeenkomst is. Verder vraagt 10.2e of 10.2e ook met een totaalaanpak zal komen.

10.2e vraagt zich af wat de formele status van de voorgestelde code is. Ze suggereert dat het wellicht nuttig is om breder te kijken dan de Rijksoverheid, bijvoorbeeld naar het bedrijfsleven. Ze adviseert de mogelijkheid van een e-learning die iedereen verplicht moet volgen. Ze waarschuwt voor het risico dat navolging van de code anders te vrijblijvend is.

10.2e zegt dat helder moet zijn wat het gewenste resultaat is. Ook geeft zij aan duiding in het plan te missen: waarom is het tot stand gekomen en hoe hangt dit samen met het programma van de VoRa? Ten slotte constateert zij dat de informatievoorziening vanuit BZK actiever kan.

10.2e zegt de verplichting tot opleiding, voor zowel personeel als leidinggevenden, op te willen nemen in de code. 10.2e wijst erop dat ook de ambtenaren bij de politie en Defensie aan de code moeten voldoen. Hij suggereert de verantwoordelijkheid voor de implementatie over te laten aan de respectievelijke organisaties. Ten slotte vraagt 10.2e of duidelijk is wat er bij de Tweede Kamer gebeurt op dit vlak.

10.2e vraagt op welke wijze uitvoeringsorganisaties betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de code. Daarnaast zou ook hij graag overzicht krijgen van alle sporen bij departementen. Ten slotte zegt hij dat mogelijkwerwijs de besluitenlijst van de ministerraad en de agenda ook betrokken kunnen worden.

De voorzitter concludeert dat als de code gebruikt wordt, daar een verplichtend en indringend traject bij hoort. Zij denkt dat het goed is dat anderen kunnen aanhaken bij de gelegde contacten en constateert dat er behoefte is aan een totaaloverzicht. Dit overzicht zou bij voorkeur de eerstvolgende CRC op de agenda staan. De voorzitter zegt dat uit dit overzicht eveneens duidelijk moet worden wat van de CRC en de departementen wordt verwacht.

10.2e zegt zich te herkennen in oproep van de CRC om overzicht te geven en hoopt dat ze dit snel kan leveren. Met de VoRa is verbinding gezocht op het onderwerp van 'corporate identity'. Over de rol van de Tweede Kamer kan zij niet meer informatie geven omdat dit is ondergebracht bij een ander spoor. Ze heeft wel contact met andere uitvoeringsorganisaties, zoals de RVB en decentrale overheden.

### 3. De moderne communicatieadviseur

De CRC stelt het profiel van de moderne communicatieadviseur vast.

Vervolgens licht 10.2e het voorstel voor de implementatie van het competentieprofiel van de communicatieadviseur toe. 10.2e (projectleider profiel) vult aan dat het moment is aangebroken om met leidinggevenden te spreken over het profiel.

### Reactie CRC

10.2e vraagt zich af wat de doorgevoerde veranderingen zijn waardoor het profiel nu als vooruitstrevender wordt gezien.

10.2e vraagt wat er op dit moment op de departementen gebeurt. Zelf zou ze graag inzoomen op het takenpakket van het communicatieadvies team om zo te bepalen welke activiteiten onderdeel moeten zijn van het gewenste profiel. Ze zegt vooral te willen kijken naar multidisciplinaire teams en het beleid zelf.

10.2e zegt dat het nieuwe profiel voor hem aanleiding was om met het communicatieteam te kijken naar de interne rolverdeling. 10.2e zegt dat het profiel volgens haar ook moet gaan om de vaardigheden die nodig zijn om 10.2e te blijven

10.2e10.2e zegt dat het nieuwe profiel gebruikt kan worden om te kijken naar ieders rol binnen het communicatieteam. Hij moedigt iedereen aan om ook buiten zijn/haar eigen biotoop te kijken en ook te spreken met woordvoerders en beleidsmedewerkers. Verder vraagt hij zich af hoe dit profiel rijksbreed kan worden ingezet. 10.2e10.2e zegt behoefte te hebben aan houvast en zou op dit vlak graag aanvullingen zien. Hij maakt een vergelijking met het profiel voor de 'woordvoerder van de toekomst'. Daartoe zijn toentertijd een aantal voorstellen gedaan die hier ook nuttig zouden kunnen zijn.

De voorzitter concludeert dat op diverse departementen al gesprekken gaande zijn over de implementatie van het profiel van de communicatieadviseur. Zij bemerkt een voorkeur om per departement te spreken over de implementatie van het vastgestelde profiel en constateert dat departementen daarbij geholpen zouden zijn bij een centrale regie om zo een gecoördineerde discussie te voeren. Over de wijze waarop het profiel toekomstbestendig gemaakt moet worden zou de CRC graag een centrale regie zien.

10.2e zegt dat het nu wellicht lijkt alsof het de bedoeling was van het profiel om vanuit departementen het gesprek met medewerkers aan te gaan over veranderingen. De aanpassing van het profiel zijn volgens haar juist bedoeld om het huidige profiel van de communicatieadviseur te beschrijven. Wel zegt zij te denken dat het profiel gebruikt kan worden in een gesprek met medewerkers. Ze zegt toe dat in samenwerking met de Academie een voorstel te doen voor leidinggevend om het gesprek te voeren over de rol van de communicatieadviseur. Dit wordt nog afgestemd in het programmateam professionalisering. Verder zegt zij dat het goed zou zijn om binnen de CRC regelmatig te reflecteren op het profiel. 10.2e wil het aanbod van de Academie laten aansluiten bij het nieuwe profiel.

#### 4. Campagnes 2020-2021

Viermaal per jaar bespreekt de CRC de ontwikkelingen rondom campagnes. Dit is de tweede bespreking over de campagnes in 2020-2021.

Het aantal campagnes is ten opzichte van 2019 gedaald. Dat komt omdat de coronacampagnes dit jaar als één campagne geteld zijn. In de media-inzet is nog steeds een stijgende lijn zichtbaar en ook de bureaunkosten zijn een stuk hoger.

10.2e10.2e vraagt zich af wat de gedachte is achter het gegeven dat de verschillende campagnes het kabinetsbeleid evenwichtig zouden moeten weerspiegelen. 10.2e zegt dat dit voorkomt uit het oude toetsingskader waar de CRC op moet sturen. 10.2e vraagt zich af of het nieuwe regeerakkoord voor intern gebruik niet zou kunnen worden opgedeeld in pijlers of prioriteiten, zoals onder Balkenende IV, en dat op basis daarvan gemakkelijker kan worden beoordeeld of van evenwichtige weerspiegeling sprake is. 10.2e10.2e merkt op dat evenwichtigheid geen doel op zich zou moeten zijn en dat de voornemens uit het regeerakkoord in eerste instantie sowieso niet-aanvaard beleid betreffen.

10.2e vraagt of als gevolg van corona de effectiviteit van publiekscampagnes in het gedrang kan komen. Ze zegt dat zij publiekscampagnes daarom in een eerder stadium af wil stemmen met beleid.

10.2e zegt bij publiekscampagnes te willen blijven sturen op de effectiviteit en niet enkel te willen kijken naar de toezegging van een bewindspersoon. 10.2e zegt dat er bij de volgende CRC Campagne een effectiviteitstoetsing zal hebben plaatsgevonden. Mogelijkerwijs kan er dan wat meer over de effectiviteit gezegd worden.

De voorzitter merkt op dat in het campagneoverzicht het 'stoplicht' voor een groot deel van de campagnes op oranje staat. Ze vraagt of dit logisch en acceptabel is, of dat de meeste campagnes wellicht op 'groen' zouden moeten komen te staan. Daarnaast vraagt zij zich af of er zaken zijn die in de evaluatie van 2021 meegenomen moeten worden.

10.2e10.2e zegt dat hij het vooral aan DPC vindt om hun expertise hierop in te zetten. Er moet vooral gekeken worden of de CRC tevreden is met de kwaliteit en rechtvaardigheid van de campagnes. Het benoemen en inzichtelijk maken van een kleur is volgens hem een zachte vorm van sturen op kwaliteit.

10.2e zegt dat hij het stoplicht vooral ziet als een instrument om te kijken naar twijfel. 10.2e merkt op dat oorzaak van de kleur oranje vaak verschillende achtergronden heeft. Campagnes worden tegen een meetlat gehouden waarbij vaak opvalt dat er bij een campagne geen communicatiestrategie of stakeholdermanagement is bijgevoegd. Het gemis daaraan valt bovendien vaak niet snel op te lossen. 10.2e denkt niet dat dit erg is, maar constateert dat er soms wel adviezen en aanbevelingen gedaan worden waarvoor geen tijd bestaat om ze goed te implementeren.

10.2e merkt op dat er ook bureau's betrokken zijn bij de uitvoering van de campagnes. Hoe spelen die een rol en meten zij zelf ook de effectiviteit van campagnes? 10.2e zegt dat bureau's zelf ook meedenken over de kwaliteit van campagnes en grotendeels tot dezelfde afwegingen komen. Zij voegt daaraan toe

dat bureau's vooral kijken naar de opdrachtgever. Als die snelheid wenst, dan zullen zij deze leveren.

De voorzitter dankt 10.2e en 10.2e voor hun bijdrage en zegt dat het goed zou zijn om te kijken hoe de kwaliteit van publiekscampagnes verder verbeterd kan worden. Verder vraagt zij aan de werkgroep Maximaal 20 tv-campagnes om de resultaten van de evaluatie publiekscampagnes mee te nemen. 10.2e neemt vanuit de RVD voortaan zitting in de werkgroep. Daarnaast zal de werkgroep kijken naar de wijze waarop het regeerakkoord een rol kan krijgen bij de totstandkoming van publiekscampagnes. De CRC zal daarnaast in september spreken over de suggestie van 10.2e om evenwichte weerspiegeling het kabinetsbeleid niet langer leidend te laten zijn bij de toetsing van publiekscampagnes.

#### 5. Rondvraag en sluiting

- 10.2e vraagt of andere departementen ervaring hebben met het voeren van gesprekken tussen SG's en medewerkers i.h.k.v. interne communicatie. Ze is vooral benieuwd naar de wijze waarop gesprekken plaatsvinden en naar 'beste ervaringen'. Reacties mogen ook aan haar geappt worden.
- 10.2e attendeert de CRC erop dat het kabinet met het oog op de zomervakantie binnenkort met een reisadvies zal komen. 10.2e voorziet dat dit reisadvies mogelijk tot veel drukte zal leiden bij departementale afdelingen publieksvoorlichting.



**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Contactpersoon**

10.2e  
Communicatieadviseur /  
Secretaris CRC

T 06 10.2e

10.2e minaz.nl

**Datum**  
3 juni 2021

**Onze referentie**  
4207305

# agenda CRC

**Omschrijving** Agenda CRC 3 juni 2021  
**Vergaderdatum** 3 juni 2021  
**Vergadertijdstip** 09.00 – 11.00 uur  
**Vergaderplaats** Webex:  
<https://10.2g>

- 1. Opening, mededelingen en kennisdeling 09.00 uur – 09.15 uur (15 minuten)**
- 2. Verslag CRC 6 mei 2021 09.15 uur – 09.20 uur (5 minuten)**  
Het conceptverslag ligt ter vaststelling voor.
- 3. Campagnes 09.20 uur – 09.40 uur (20 minuten)**  
10.2e 10.2e (DPC) geeft een toelichting op het maandelijkse overzicht van campagnes en 10.2e10.2e (DPC/Media-inkoop) geeft een duiding op de mediabestedingen Rijksoverheid 2020.
- 4. Beheer sociale media-accounts van bewindspersonen 09.40 uur – 10.00 uur (20 minuten)**  
10.2e 10.2e 10.2e 10.2e (AOC) en 10.2e 10.2e (RDDI) geven een toelichting op het stappenplan 'Archivering sociale media-accounts van bewindspersonen' en de 'Handreiking webcare' die beide voortkomen uit het memo 'Bewindsliden op de sociale media'. Aan de CRC wordt een akkoord gevraagd om de 'Handreiking Webcare' als bijlage aan dit memo toe te voegen.
- 5. Reputatiemanagement 10.00 uur – 10.15 uur (15 minuten)**  
10.2e geeft namens de werkgroep 'Reputatie en meetbaarheid' een terugkoppeling van de stand van zaken en geeft een toelichting op de aanpassing van de opdracht.
- 6. Taalniveaus 10.15 uur – 10.30 uur (15 minuten)**  
Vorig jaar heeft het MT van DPC naar aanleiding van de persconferenties in eenvoudige taal aan het cluster Communicatieonderzoek en de redactie van Rijksoverheid.nl gevraagd om uit te zoeken hoe verschillende taalniveaus door verschillende groepen mensen worden ervaren. Hiervoor heeft bureau

Kantar Public een grootschalig onderzoek verricht. DPC licht een memo met de resultaten toe en geeft advies over het taalniveau. **Onze referentie**  
4207305

Aan de CRC de vraag om positief te adviseren over de stap naar een eenvoudiger taalniveau voor de informatie die bestemd is voor een breed publiek.

10.2e 10.2e en 10.2e 10.2e DPC

**7. Communicatie over de Rijksoverheid na de POK: 10.30 uur – 10.55 uur (25 minuten)**

Overzicht en toelichting van de door departementen in gang gezette acties op de thema's die voortvloeien uit de POK.

10.2e (BZK) geeft een overzicht op de thema's informatievoorziening en politiek-ambtelijke verhoudingen. 10.2e (SZW) geeft aansluitend een aanvulling op de onderwerpen TCU en WAU. 10.2e 10.2e (FIN) geeft ten slotte een stand van zaken op het onderwerp Herstel en Toekomst Toeslagenstelsel.

**8. Rondvraag en sluiting 10.55 uur -11.00 uur (5 minuten)**



# verslag CRC

## Communicatie Algemeen Regeringsbeleid

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

## Contactpersoon

10.2e  
Communicatieadviseur

T 070 10.2e  
T 06 10.2e  
10.2e minaz.nl

## Datum

3 juni 2021

## Onze referentie

Omschrijving	<b>Conceptverslag CRC 3 juni 2021</b>
Vergaderdatum en -tijd	3 juni 2021, 09.00 – 11.01 uur
Vergaderplaats	WebEx
Aanwezig	10.2e 10.2e (FIN, voorzitter), 10.2e 10.2e 10.2e (OCW), 10.2e 10.2e (LNV), 10.2e 10.2e (AZ/DPC), 10.2e (DEF), 10.2e 10.2e 10.2e (IenW), 10.2e 10.2e (JenV), 10.2e 10.2e (FIN), 10.2e 10.2e (BZ), 10.2e (BZK), 10.2e (SZW), 10.2e 10.2e (VWS), 10.2e 10.2e (AZ/RVD), 10.2e (AZ/RVD) en 10.2e (AZ/RVD, secretaris)
Afwezig	10.2e 10.2e (EZK), vervangen door 10.2e 10.2e (LNV).

## 1. Opening, mededelingen, AOC, campagnes en kennisdeling

### Opening

### Mededelingen

- De voorzitter meldt dat 10.2e 10.2e vandaag afwezig is vanwege het overlijden van zijn vader<sup>2</sup>. Namens de CRC-leden is een condoleancekaart verstuurd.
- De voorzitter brengt in herinnering dat de CRC-vergadering van 1 juli de laatste is voor het reces. Zij roept dan ook op onderwerpen waarvan bespreking niet kan wachten tot eind augustus tijdig bij de secretaris te melden.
- 10.2e 10.2e verzoekt de CRC-leden om vragen voor de AIC, rechtstreeks aan de werkgroep te richten (secretaris 10.2e RVD).
- Desgevraagd geeft de CRC aan positief te zijn over de BOT-sessie over coproducties van 31 mei 2021.

## 2. Verslag CRC 6 mei 2021

Het verslag wordt vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag vraagt 10.2e 10.2e naar de voortgang van de werkgroep 'In Uitvoering' over de toezegging van de minister-president om het woord 'klant' zoveel mogelijk te vermijden in overheidscommunicatie. In verband met de begrotingsbehandeling van AZ in oktober en het aankomende zomerreces zou hij graag concrete voortgang op deze toezegging kunnen melden. 10.2e 10.2e zegt dat er inmiddels contact is opgenomen met de werkgroep '18+'. Ze roept CRC-leden op om informatie over het gebruik van het woord 'klant' bij de eigen uitvoeringsorganisaties op te halen en dit terug te koppelen aan haarzelf en 10.2e

De voorzitter suggereert dat de haalbaarheid van de toezegging van de minister-president mogelijk lastiger ligt dan voorzien en stelt dat de verwachtingen wellicht moeten worden gemanaged. Het gesprek moet met de Kamer worden aangegaan over de uitvoerbaarheid van de toezegging, of er moet duidelijkheid in de CRC-vergadering komen over de omgang met deze toezegging. Het onderwerp wordt geagendeerd voor de CRC-vergadering van 1 juli.

## 3. Campagnes

10.2e 10.2e brengt bij de CRC-leden in herinnering dat de volgende CRC-vergadering een campagne-CRC is die DPC zal voorbereiden. Ze roept departementen op een eigen campagne-adviseur uit te nodigen voor deze CRC-vergadering.

*'Fit op jouw manier'*

10.2e geeft een toelichting op de informatie die de CRC-leden hebben ontvangen over de VWS-campagne 'Fit op jouw manier'. Deze campagne is niet volgens de juiste procedure gestart, maar telt wel mee voor het maximum van 20 tv-campagnes. 10.2e 10.2e geeft een toelichting op de totstandkoming van de campagne. Ze beaamt en betreurt dat het proces niet goed is verlopen en zegt toe bij een vergelijkbare situatie in de toekomst de CRC en de VoRa te betrekken.

De CRC spreekt af de totstandkoming van de campagne alsnog collegiaal te bespreken. De bespreking krijgt de vorm van een 'communicatieadvies-sessie', waarin de voors en tegens alsnog afgewogen kunnen worden.

*Convenant uitbreiding dienstverlening DPC voor VWS-campagnes*

10.2e deelt mede dat DPC een convenant op hoofdlijnen heeft opgesteld waarin afspraken rondom capaciteitsuitbreiding door DPC voor VWS-campagnes, afspraken over externe inhuur, kosten en looptijd van campagnes beschreven staan. CRC-leden kunnen hun opmerkingen en suggesties schriftelijk aan haar kenbaar maken. 10.2e zegt de afspraken

op 1 juli in te willen laten gaan, voor die tijd moet het convenant met de CRC en VoRa-leden gedeeld worden. 10.2e hoopt het convenant volgende week aan de CRC-leden te sturen.

#### *Mediabestedingen Rijksoverheid 2020*

10.210.2e (DPC) geeft een toelichting op de mediabestedingen Rijksoverheid 2020. 10.2e zegt dat de online bestedingen met 70% zijn gegroeid. Dit jaar zijn die bestedingen ook voor het eerst uitgesplitst. In het overzicht is niet opgenomen wat de bestedingen bedragen voor zendtijd op radio en tv voor 'Rijksoverheid.nl'. Dat gaat over ongeveer 10 miljoen euro. Vergeleken met andere grote adverteerders in het bedrijfsleven verhouden de bestedingen van de Rijksoverheid zich vergelijkbaar.

In reactie op vragen van de CRC geeft 10.2e aan dat er momenteel verschillende coproducties lopen en dat 'influencers' ook onder dit budget vallen. Ook is alle zendtijd commercieel ingekocht en zullen de bestedingen van 2021 waarschijnlijk op ongeveer het bedrag van de jaren ervoor uitkomen. 10.2e zegt een stijging van rtv-zendtijd te verwachten als gevolg van de coronacampagnes. De zendtijd gaat waarschijnlijk niet geheel op. In de VoRa is afgesproken dat een selecte groep afnemers hier gebruik van mag maken.

#### **4. Beheer sociale media-accounts van bewindspersonen**

10.2e 10.2e (AOC) en 10.2e 10.2e (RDDI) geven een toelichting op de vervolgacties n.a.v het memo 'Social Media Bewindslieden'.

#### *Archivering*

10.2e 10.2e zegt dat in de gepasseerde kabinetsperiode gepubliceerde informatie op de sociale media-accounts van bewindslieden niet is gearchiveerd, waardoor het onmogelijk is om verantwoording af te leggen aan o.a. de Kamer. Het archiveren betreft nu een eenmalige herstelactie, daarna moet het archiveren structureel beleid worden. In samenwerking met de AOC loopt er een pilot om deze herstelactie uit te voeren. 10.2e schetst de werkwijze vervolgens kort.

10.2e zegt veel te herkennen in het informatieblad, maar heeft behoefte aan meer gewicht van het stuk, zodat het voor bewindslieden duidelijk is dat het om rijksbreed gedragen beleid gaat. 10.2e10.2e vraagt of het klopt dat informatie publiekelijk toegankelijk blijft en suggereert de opgestelde richtlijnen in het 'Blauwe Boek' voor bewindslieden te zetten. 10.2e vraagt naar de toegankelijkheid van gearchiveerde (privé) informatie voor burgers.

10.2e zegt dat er nog juridisch advies wordt ingewonnen over zogenoemde 'direct messages' (privéberichten, red.) en suggereert dat deze berichten mogelijk niet worden meegenomen in de archivering. Voor het openbare gedeelte van sociale media-accounts voorziet hij weinig

problemen met de openbaarmaking.

10.2e zegt de roep om rijksbreed, eenduidig gedragen beleid te herkennen en suggereert dat hier ook een rol voor AZ ligt. Daarover wil hij met AZ in gesprek. Concrete vervolgstappen zal hij in de CRC-vergadering delen.

10.2e zegt richtlijnen strak te willen vastleggen om duidelijkheid aan een nieuw kabinet te geven. De voorzitter zegt dat met het oog op een eventuele snelle formatie zij graag wil weten welke snelle, praktische stappen er genomen dienen te worden m.b.t. de archivering.

De suggesties van de CRC op het stuk 'Archivering sociale media bewindslieden' zal worden meegenomen en in samenwerking met de AOC en het RDDI worden aangepast.

#### Webcare

10.2e (AOC) geeft een presentatie over webcare waarin hij uiteenzet aan welke voorwaarden goede webcare moet voldoen.

Desgevraagd zegt 10.2e in antwoord op vragen van 10.2e en 10.2e dat het soms goed is om een check uit te voeren op volgers van accounts, omdat voor webcare-medewerkers niet altijd duidelijk is wat de relatie van de persoon tot de bewindspersoon is. Omwille van de effectiviteit geniet een vaste, interne webcare-medewerker de voorkeur boven externe inhuur. Daarnaast wordt de continuïteit van de expertise binnen het departement zo beter gewaarborgd. 10.2e zegt dat VWS, vanwege de grote toestroom van vragen, naast een eigen team van webcaremedewerkers ook gekozen heeft voor aanvullende externe inhuur.

De CRC adviseert positief op de handreiking webcare, die nu ter informatie aan de VoRa zal worden toegestuurd.

### 5. Reputatiemanagement

10.2e stelt namens de werkgroep 'Reputatiemanagement' voor de onderzoeksopdracht aan te passen en zich te richten op de meetbaarheid van herstel van vertrouwen.

De CRC gaat akkoord met aanpassing van de onderzoeksopdracht en de aanpassing van de naam in de 'Werkgroep Meetbaarheid en herstel van vertrouwen'.

### 6. Taalniveaus

10.2e 10.2e (DPC) geeft een toelichting op het memo 'taalniveau's'.

10.2e ligt er een advies voor aan de CRC om het taalniveau van teksten bedoeld voor een brede groep burgers stapsgewijs te verlagen naar A2. De verlaging van het taalniveau gaat niet gepaard met de allocatie van extra tijd of budget.

10.2e is zich ervan bewust dat de overheid niet altijd voor burgers

schrijft. Het gaat er vooral om dat er wordt nagedacht over wie de doelgroep is en dat hangt samen met het onderwerp.

De CRC adviseert positief over het voorstel om stapsgewijs naar een eenvoudiger taalniveau (A2) te werken bij informatie van de Rijksoverheid die bedoeld is voor een breed publiek. Het voorstel wordt 10 juni als hamerstuk aan de VoRa voorgelegd.

## 7. Communicatie over de Rijksoverheid na de POK

10.2e10.2e (BZK) geeft een overzicht en toelichting van de door BZK in gang gezette acties op de thema's die voortvloeien uit de POK.

10.2e vult aan op de onderwerpen die resideren onder SZW. Ze zegt dat op het thema 'Ambtelijk vakmanschap' twee kwartiermakers zijn gekoppeld aan de organisatiedoelstellingen. Zij communiceren tweewekelijks over de gemaakte voortgang aan het hele departement.

10.2e zegt dat er op het thema 'Herstel en Toekomst Toeslagenstelsel' het meeste overzicht is. Daar worden ook regelmatig voortgangsrapportages over naar de Kamer gestuurd.

Voorts vraagt zij of er centrale sturing is om de uitkomsten van alle belegde acties van de verschillende departementen bij elkaar te brengen. Dit ziet ze nu nog langs verschillende lijnen gaan. 10.2e herkent zich in de constatering van 10.2e en zegt dat het momenteel onduidelijk is hoe de verschillende verantwoordelijkheden zijn belegd. 10.2e suggereert om voor het overzicht dit onderwerp regelmatig in de CRC-vergaderingen te agenderen. Daarnaast suggereert ze om één communicatieadviseur verantwoordelijk te maken voor het leveren van het overzicht.

10.2e zegt het integraal afwegingskader te missen. Het lijkt haar daarnaast onlogisch om een aparte communicatieadviseur aan te stellen. 10.2e zegt dat het goed zou zijn als de communicatieve trekkers van deze dossiers op de departementen nog contact met elkaar zouden hebben.

De plaatsvervangend voorzitter stelt voor dit onderwerp regelmatig terug te laten komen in de CRC-vergadering, in ieder 10.2e nog voor de vergadering van juli. Hij vraagt welke communicatieadviseurs op de departementen verantwoordelijk zijn voor de thema's die samenhangen met de communicatie post-POK. 10.2e zal dit navragen.

## 8. Rondvraag en sluiting

Op de vraag van 10.2e naar ervaringen rondom het gebruik van 'Communities', m.n. rondom de privacy geven de CRC-leden aan daar geen ervaringen mee te hebben.





# agenda CRC

Omschrijving  
Vergaderdatum  
Vergadertijdstip  
Vergaderplaats

**Agenda CRC 1 juli 2021**  
**1 juli 2021**  
**09.00 – 11.00 uur**  
**Webex:**  
**<https://10.2g>**

**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Contactpersoon**

**10.2e**  
Adviseur Communicatiebeleid /  
Secretaris CRC

T 06 **10.2e**

**10.2e**@minaz.nl

**Datum**

**1 juli 2021**

**Onze referentie**  
4210137

**1. Opening, mededelingen, AOC en kennisdeling 09.00 uur – 09.20 uur (20 minuten)**

**2. Verslag CRC 3 juni 2021 09.20 uur - 09.25 uur (5 minuten)**

Het conceptverslag ligt ter vaststelling voor.

**3. Campagnes 09.25 uur – 10.25 uur (60 minuten)**

De CRC heeft als rol om het grotere geheel van de overheidscampagnes te bewaken. Eén van de rijksbrede afspraken voor campagnes is dat achteraf een evaluerende toetsing van de campagnes plaatsvindt door de CRC.

De jaarevaluatie wordt benut om te leren van strategie en proces. Daarnaast gaan we met elkaar in gesprek over de kwaliteit, effectiviteit, trends, ontwikkelingen en aanbevelingen voor toekomstige campagnes.

10.2e 10.2e 10.2e en 10.2e  
10.2e (DPC)

**4. Gebruik van het woord 'klant' in overheidscommunicatie 10.25 uur – 10.40 uur (15 minuten)**

De werkgroep 'In Uitvoering' rapporteert aan de CRC op welke wijze het woord 'klant' bij uitvoeringsorganisaties gebruikt wordt n.a.v. de toezegging van de minister-president om het gebruik hiervan zoveel mogelijk te vermijden. Aan de CRC stellen zij voor om het vervolgtraject via de werkgroep 'Mens Centraal' te beleggen bij de VNG Manifestgroep.

10.2e 10.2e en 10.2e

**5. Rondvraag en sluiting 10.40 uur -10.45 uur (5 minuten)**

**Communicatie Algemeen  
Regeringsbeleid**

**Datum  
1 juli 2021**

**Onze referentie  
4210137**



# verslag CRC

## Communicatie Algemeen Regeringsbeleid

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

## Contactpersoon

10.2e  
Adviseur Communicatiebeleid /  
Secretaris CRC

T 07 10.2e

T 06

10.2e minaz.nl

## Datum

1 juli 2021

## Onze referentie

Omschrijving	<b>Conceptverslag CRC 1 juli 2021</b>
Vergaderdatum en -tijd	1 juli 2021, 09.00 – 10.35 uur
Vergaderplaats	WebEx
Aanwezig	10.2e 10.2e (FIN, voorzitter), 10.2 10.2 10.2e (OCW), 10.2e 10.2e (LNV), 10.2 10.2e (EZK), 10.2e 10.2e (AZ/DPC), 10.2 10.2e (DEF), 10.2e 10. 10.2e (IenW), 10.2e (JenV), 10.2e 2e 10.2e (FIN), 10.2e 10.2e (BZ), 10.2e (BZK), 10.2e (SZW), 10.2e (VWS), 10.2e 10.2e (AZ/RVD), 10.2e (AZ/RVD, secretaris)
Afwezig	10.2e 10.2e 10.2e 10.2e 10.2e 10.2e

## 1. Opening, mededelingen, AOC, campagnes en kennisdeling Opening

### Mededelingen

- De voorzitter deelt mede dat deze CRC-vergadering de laatste vergadering voor het zomerreces is. De eerstvolgende vergadering is op 26 augustus. Onderwerpen kunnen tot 5 augustus worden aangemeld bij de secretaris.
- De voorzitter deelt mede dat de CRC-vergaderingen ook na het reces op het gebruikelijke tijdstip van 09.00-11.00 uur blijven staan i.v.m. het onveranderde vergadertijdstip van de VoRa.
- De voorzitter vraagt de CRC-leden hoe zij gezien de aangekondigde coronaversoepelingen staan tegenover hybride, fysiek of digitaal vergaderen. De secretaris zal in aanloop naar de volgende vergadering bij de leden inventariseren waar hun voorkeur naar uitgaat en de noodzakelijke voorbereidingen treffen.

- De CRC gaat akkoord met het verzoek van VWS om TV in te zetten bij de herhaalcampagne 'Een tegen eenzaamheid'.
- 10.2e 10.2e geeft een korte toelichting op de totstandkoming van de campagne 'Wijs op reis' die zonder CRC-adviesessie over de inzet van TV tot stand is gekomen. 10.2e heeft de CRC-leden hierover eerder per e-mail geïnformeerd. 10.2e zegt liever gezien te hebben dat het proces anders was gelopen, de voorzitter beaamt dit. Voorts zegt zij de toelichting van 10.2e te waarderen.
- 10.2e 10.2e vraagt of departementen beleid hebben omtrent het bewaren van beeldmateriaal. Reacties kunnen met hem of de secretaris gedeeld worden.
- De CRC gaat desgevraagd akkoord met het voortel van 10.2e om de bespreking van de conceptrichtlijn coproducties te agenderen voor de CRC van 26 augustus.
- 10.2e deelt een aantal nagekomen vacatures en personele wijzigingen bij DPC. Daarnaast attendeert zij de CRC op de informatiebijeenkomst aanbesteding fotografie voor VoRa en CRC-leden op 13 juli.
- 10.2e geeft een korte update over de archivering van sociale media accounts van bewindspersonen. Momenteel wordt uitgezocht hoe de archivering van z.g.n. 'hybride accounts' juridisch in elkaar steekt. Voor vragen over de lopende pilot kunnen CRC-leden zich tot de AOC wenden. Desgevraagd zegt 10.2e niet te weten of privéberichten gearchiveerd worden.

## 2. **Verslag CRC 3 juni 2021**

Het verslag wordt vastgesteld.

## 3. **Campagnes**

10.2e geeft een korte toelichting op de opzet van de campagne-evaluatie sessie. Na een korte introductie zal de CRC in deelsessies verder gaan om de campagnes met elkaar te bespreken. De aanbevelingen en conclusies zullen vervolgens plenair worden besproken.

*Vanwege technische problemen neemt 10.2e niet deel aan het vervolg van deze vergadering.*

### **Terugkoppeling uit deelsessies**

10.2e zegt, namens haar deelgroep, dat campagnes met een grote voldoende beoordeeld worden. Wel constateren zij dat er scherper moet worden gekeken naar het behalen en handhaven van gestelde campagnedoelstellingen. Daarom suggeren zij om het campagneproces los

te trekken van de evaluatie. Daarnaast doen zij de suggestie om de conclusies uit het effect campagneonderzoek mee te nemen in de campagne-evaluatie en niet enkel naar zelfrapportages te kijken. Tenslotte merken zij op dat campagnes inhoudelijk lastig met elkaar te vergelijken zijn.

10.2e (Campagneadviseur Belastingdienst) zegt, namens haar deelgroep, het positief te vinden dat departementen dit jaar onderling de samenwerking hebben opgezocht. Voorts spreekt zij de hoop uit dat dit ook in de toekomst zo blijft. Ze vindt het lastig om over de resultaten en doelstellingen van campagnes een inhoudelijk oordeel te geven, daar ging de presentatie voorafgaand aan de deelsessies te snel voor. Haar deelgroep wil aan de VoRa meegeven dat het maximum van 20 TV-campagnes een lastig criterium blijft. Het uitgangspunt voor het starten van een publiekscampagne zou niet op een maximum gebaseerd moeten zijn, maar op de vraag of een campagne beantwoordt aan een maatschappelijke vraagstuk.

10.210.2e merkt namens zijn deelgroep op dat diversiteit en inclusie bij alle overheidscampagnes goed in beeld zijn gebracht. Wel suggereert hij te onderzoeken hoe lokale overheden betrokken kunnen worden bij de communicatie van de Rijksoverheid, omdat dit steeds vaker het eerste aanspreekpunt voor de burger is. Tenslotte zegt 10.2e dat de voordelige inkoop van zendtijd door DPC soms een negatieve prikkel vormt om te kiezen voor een RTV campagne.

10.2e 10.2e (Campagnemanager VWS) zegt namens zijn deelgroep dat het meten van de effectiviteit van een publiekscampagne drie weken na afloop niet realistisch is. Fundamentele gedragsverandering wordt immers doorgaans op de lange termijn gerealiseerd. Derhalve zou je ook realistischer moeten zijn over de doelstellingen die behaald kunnen worden met een publiekscampagne. In algemene zin zeggen 10.2e en 10.2e tevreden te zijn over de synergie tussen henzelf als opdrachtgever en de campagnebureau's. Als voorbeeld van goede samenwerking noemen zij de campagne 'Puur Rookvrij' en de 'Brexit Campagne'.

10.2e 10.2e zegt desgevraagd dat er nagedacht kan worden over campagnes gericht op 'live events' bij specifieke doelgroepen. Daarnaast valt haar op dat VWS een aantal leefstijl-achtige campagnes voert die mogelijkwerwijs gebundeld kunnen worden. 10.2e zegt het jammer te vinden dat er maar één keer per jaar gebruik wordt gemaakt van de campagne expertise binnen de Rijksoverheid en suggereert dergelijke bijeenkomsten vaker te organiseren.

10.2e 10.210.2e (DPC) signaleert dat er behoefte is aan een leernetwerk dat gebruikt kan worden om kennis en ervaringen uit te wisselen. Campagnes die onderdeel zijn van een langetermijn aanpak bieden kansen om samen te werken met andere (lokale) partners. Het

doseren van campagnes en het toezien op de effectiviteit vormen de voornaamste uitdagingen. Ze suggereert om dit later in een kleiner comité te bespreken.

10.2e zegt desgevraagd behoefte te hebben aan een overzicht op het vervolg van deze campagne-evaluatiesessie. Ze wil graag weten hoe de input van de CRC wordt uitgewerkt en hoe de VoRa in dit proces wordt betrokken. 10.2e zegt daarnaast behoefte te hebben aan een reflectie op de campagnerol van de CRC. 10.2e zegt blij te zijn met de input die door de CRC gegeven is, een groot deel van de gesuggereerde stappen zijn reeds door DPC in voorbereiding.

De voorzitter zegt de campagne-evaluatie een leuke, nuttige en goede manier te vinden om de campagnes van het gepasseerde jaar te bespreken. In augustus worden de vervolgacties die voortkomen uit deze evaluatie in de CRC besproken. Aan de hand van deze terugkoppeling wordt besproken welk advies er aan de VoRa gegeven wordt.

#### 4. **Gebruik van het woord klant in overheidscommunicatie**

10.2e geeft een toelichting op het memo 'Klant in Kaart' dat is opgesteld door de werkgroep 'In Uitvoering'. De conclusie van het memo is dat nog maar weinig uitvoeringsorganisaties het woord 'klant' extern gebruiken, maar dat het woord soms nog intern gebruikt wordt. Bijvoorbeeld om het dienstverlenende karakter van de organisatie te onderstrepen. 10.2e spreekt de verwachting uit dat het geboden overzicht door AZ gebruikt kan worden bij de voorbereiding van de begrotingsbehandeling. Tenslotte vraagt ze zich af hoe het vervolgtraject gestalte kan worden gegeven. Ze acht het onwenselijk om via de communicatielijn aan uitvoeringsorganisaties over te brengen dat zij het woord 'klant' dienen te vermijden. Daarom stelt zij voor dit via de VNG Manifestgroep te doen. Burgers hebben immers vaak via uitvoeringsorganisaties die aangesloten zijn bij de manifestgroep contact met de overheid.

10.2e zegt dat het geleverde overzicht helder is en voldoende inzicht biedt in het gebruik van het woord klant. Hij zal in contact treden met de VNG manifestgroep, daarnaast zal hij de VoRa informeren over de uitkomsten van deze inventarisatie. Beide zal hij terugkoppelen aan de werkgroep. De voorzitter concludeert dat de CRC het advies van de werkgroep ondersteunt.

#### 5. **Rondvraag en sluiting**

Geen vragen.