



# Nieuwe lente Nieuw portaal

De vernieuwde website belgium.be breekt resoluut met het hokjesdenken. Hoewel de federale overheid er achter zit, is het geen federale portaal. Wel een site met info over de Belgische overheid als geheel. “Als je info zoekt over klein gevaarlijk afval, hoef je toch niet te weten welke overheid daar precies voor verantwoordelijk is en waar je die info moet zoeken?” klinkt het op de Kanselarij.

Eind januari. De verwarmingsfactuur valt in je brievenbus. Het is even slikken als je het bedrag leest. Zo'n factuur wil je in de toekomst liefst vermijden en je besluit om je huis beter te isoleren. Dat is niet alleen goed voor je portefeuille, maar ook voor het leefmilieu. Je weet dat de overheid premies geeft voor isolatie. Maar waar moet je beginnen zoeken? Moet je voor die premies bij de federale overheid zijn? Je provincie? Je gemeentehuis? En wat als verschillende overheden premies geven...

In de lente wordt je zoektocht een stuk makkelijker. Dan gaat de vernieuwde portaal site belgium.be online met alle overheidsinformatie. “Mensen zijn niet verondersteld om te weten welke overheid bevoegd is voor thema's waarmee ze in het dagelijkse leven te maken krijgen”, zegt Hugo Poliart (Kanselarij, foto rechts). “Het zoeken op de portaal site wordt bovendien makkelijker doordat de onderwerpen niet gegroepeerd zijn volgens FOD, POD of gelijk welke andere bevoegde overheidsinstantie. De site is netjes onderverdeeld in 11 thema's die aansluiten bij het dagelijkse leven, zoals ‘Huisvesting’, ‘Leefmilieu’, ‘Belastingen’ of ‘Mobiliteit’. Informatie op maat van de gebruiker dus.”

## MEEST GESTELDE VRAGEN

Om antwoorden te kunnen bieden op zaken die jammer genoeg van de overheid wil weten, werd aan alle FOD's en POD's gevraagd wat de 100 meest gestelde vragen zijn in hun callcenter en ging men via webstatistieken na via welke zoektermen de bezoekers vandaag op de overheidssites terecht komen. Bij Mobiliteit stond het aanvragen van een nummerplaat bovenaan, bij Financiën was dat uitstel van belastingen. De meest gevraagde onderwerpen vind je nu meteen onder het bewuste thema op de site.

## GRIEP OF INFLUENZA?

Juiste informatie is een ding. Die ook makkelijk vinden op een site met een massa info van alle overheden, is iets helemaal anders. Daarom beperkt belgium.be zich tot algemene informatie. “De website gaat inderdaad breed, maar niet diep”, bevestigt



**www.belgium.be** wordt van de grond af aan herbouwd. In de lente komt de nieuwe portaal site online.

# Geen toeters en bellen

“We hebben grondig onderzocht wat mensen nu precies verwachten van een overheidswebsite”, zegt Erik Verdeyen van het bedrijf Internet Architects, dat meewerkt aan de bouw en verdere verbetering van de website.

“Mensen willen geen spectaculaire overheidswebsite. Ze verwachten wel een concreet antwoord op hun vragen en willen weten wie ze kunnen contacteren. Het ontwerp van de site hebben we dan ook bewust simpel gehouden: bij elke stap in de ontwikkeling stond gebruiksvriendelijkheid voorop. De informatie op de site, die enkele duizenden pagina's bevat, werd daarom niet geordend volgens overheidsdienst. Logisch ook: mensen beschouwen de overheid als één geheel. Als ze zich in de zomer zorgen maken over fijn stof, willen ze niet op zoek gaan naar info die verspreid zit over Binnenlandse Zaken, Mobiliteit, Volksgezondheid, de Vlaamse overheid... De informatiestructuren en het design van elke pagina werden door de ergonomen van het bedrijf Netway getest op gebruiksvriendelijkheid. Daarbij gebruikten we spijttechnologie om te bepalen of de gebruiker de info snel genoeg kon behappen en snel genoeg klikt op de items die hij zoekt. We volgen de oog- en muisbewegingen en die verraden of de pagina overzichtelijk genoeg is.”

Maar hoe weet je dat de gebruiker de site goed vindt? “Daarop is het antwoord niet zo eenvoudig,” aldus Verdeyen. “Je beschikt natuurlijk over de bezoekersstatistieken die je vertellen hoeveel mensen op het portaal komen. Ook zullen we meten hoe de stromen verlopen tussen het portaal en de overige overheidswebsites: het aantal mensen dat via het portaal surft naar de sites van FOD's, gemeenschappen en gewesten, en omgekeerd.



Erik Verdeyen

Maar hoge aantallen bezoekers of bezoeken per pagina zijn geen doel op zich. De centrale vraag is of men snel bij de juiste informatie geraakt. Het aantal terugkerende bezoekers geeft daarvan al een indicatie, maar je kan ook gebruikersonderzoek verrichten en vragen aan de bezoeker wat hij of zij persoonlijk over de website denkt.”

## Wedstrijd Win je muis

Het ambtenarenluik van de portaal-site wordt een aparte website. Er is echter een probleem: de site heeft nog geen pakkende naam en omdat alle federale ambtenaren samen nu eenmaal een ietsje meer inspiratie hebben dan het beperkte portaalteam vragen die aan de 80.000 collega's enige medewerking.

Bedenk een naam voor de ambtenarenwebsite: [www.naam.belgie.be](http://www.naam.belgie.be).

Naast eeuwige roem zijn er leuke prijzen te winnen. Fed+ geeft toegangstickets voor een Belgisch pretpark naar keuze en Fedra doet er hi tech computermuizen bovenop.

Inzenden voor 15 februari, naar [webteam@p-o.belgium.be](mailto:webteam@p-o.belgium.be)

Bart Van Herreweghe (Kanselarij, foto links p12). “Voor meer technische info zijn er links naar de overheidsinstanties die dat soort info aanbieden. Een voorbeeld: iemand die in een zoekmachine zoals google ‘griep’ intikt, komt op de portaalsite terecht. Daar vindt die surfer alles wat hij moet weten over de maatregelen en de vaccins die hij kan nemen. Een internetgebruiker die ‘influenza’ intikt is duidelijk iemand die meer gespecialiseerde info zoekt, bijvoorbeeld een arts. Die persoon wordt meteen doorgelinkt naar de website van Volksgezondheid, dat voer voor specialisten aanbiedt.”

## WEBTEAM

De nieuwe belgium.be is behoorlijk ambitieus: mensen moeten meteen aan belgium.be denken, als ze op zoek zijn naar overheidsinformatie. Daarom kiest men resoluut voor betrouwbare informatie. Enkel maatregelen waarover al beslist werd, komen op de site. Proefballonnetjes waarmee bijvoorbeeld ministers soms graag uitpakken, worden geweerd.

Niet alleen de betrouwbare informatie, maar ook de laatste nieuwtjes zijn belangrijk om bezoekers naar de site te lokken en te doen terugkeren. Een team van vijftien ambtenaren, geselecteerd door Selor, is dan ook continu bezig met het bij elkaar harken van nieuws bij alle Belgische overheden, en met die informatie op een bevattelijke manier te presenteren.

## ALLES KAN BETER

Nog een ambitie: www.belgium.be wordt het visitekaartje van de Belgische overheid en moet meteen herkenbaar zijn. Maar wat als je doorklikt naar een FOD? Kom je dan als surfer niet in een heel andere omgeving terecht, waarop info heel anders gepresenteerd wordt? Bart Van Herreweghe: “Het internet evolueert constant, en ook de portaalsite zal nooit af zijn. We zullen hem steeds verbeteren. Daarom hebben we een systeem van opleidingen uitgewerkt. In die e-classes kunnen ook bijvoorbeeld de webverantwoordelijken van verschillende FOD’s leren hoe ze op een goeie manier beelden op hun site kunnen

## Voor ambtenaren

komt er een aparte website, los van de portaalsite belgium.be.

gebruiken, of hoe ze de files die ze presenteren kunnen optimaliseren. Bijkomend hebben we een webgide over website-bouwen binnen overheidsdiensten. Zo creëren we een standaardformaat, waarbij bijvoorbeeld de zoekboxen op elke site op dezelfde plaats komen.”

## DE ANDEREN

Gedurfd in heel deze opzet is de uitbreiding tot alle overheidsinformatie, want dat vergt een samenwerking met de gemeenschappen, gewesten, provincies en gemeenten.

“Momenteel beschikken we vooral over federale info en in beperkte mate over informatie van gemeenschappen en gewesten. Maar andere instanties hierbij betrekken is de richting die we uit willen. We vragen van hen informatie over domeinen waarin zij bevoegd zijn. En hebben als wederdienst ook hen heel wat te bieden. We hebben bijvoorbeeld heel veel aandacht besteed aan gebruiksvriendelijkheid”, aldus Hugo Poliart. “Die expertise kunnen we delen met andere overheden.”

## AMBTENAAR APART

De vernieuwde belgium.be mikt op de burger. Het huidige luik voor de federale personeelsleden dat tot nog toe op www.belgium.be te vinden is, hoort er dan ook niet meer thuis. Die informatie verhuist naar een aparte website die de federale ambtenaar op het lijf geschreven wordt. Wat erin komt, staat al vast: informatie rond werken bij de federale overheid. Hoe je op die website terecht komt, staat nog allerminst vast want... het beestje heeft nog geen naam. Of Fedra een handje wou toesteken in de vorm van een wedstrijd, werd gevraagd. Graag, en hebben meteen een nest muizen klaargelegd voor de winnaars.



## Wel breed, niet diep.

“Een massa thema’s, maar als je dieper wil gaan, zullen we je de weg wijzen naar specifieke overheidssites.”