



### Sven Forster

“We stonden voor een reeks beslissingen. Blijven we verder werken met hetzelfde model? Of kiezen we voor een nieuwe aanpak? Eind 2005 werd beslist de portaalsite grondig te veranderen.”

# Nieuw portaal

De nieuwe versie van de federale portaalsite verschijnt binnenkort op je computerscherm. Samen met een hele waaier aan nieuwe technische snuffjes. Flash animatie, RSS-feeds, video's...

Het contract met de leverancier die [www.belgium.be](http://www.belgium.be) onderhield verviel en die gelegenheid werd te baat genomen om alles eens grondig opnieuw te bekijken. Sven Forster (Fedict): “We stonden voor een reeks beslissingen. Blijven we verder werken met hetzelfde model? Of kiezen we voor een nieuwe aanpak en met wie kunnen we dan samenwerken? Eind 2005 werd duidelijk dat Fedict de bestaande portaalsite wou veranderen en verbeteren. De belangrijkste re-

den was dat onze klanten, de federale overheidsdiensten, klaagden dat zij onvoldoende controle hadden over de inhoud en te weinig zelf konden beslissen over de informatie op de site.”

Eric Van Meerbeek (Fedict): “Een belangrijke stap vooruit was de keuze van de software. We kozen voor software van de vennootschap ‘SDL Tridion’ die veel meer mogelijkheden biedt. SDL Tridion werd begin dit jaar verkozen tot beste WCMS-software (Web



### Eric Van Meerbeck

“Op de nieuwe site komen ook video’s en Flash animaties. Die nieuwe technieken zullen bijvoorbeeld zeer nuttig zijn wanneer we infocampagnes op de federale portaalsite aankondigen”.

Content Management System). Het grote voordeel schuilt in de verhoogde autonomie voor de beheerders van de informatie. De verschillende beheerders – de FOD P&O en de Kancelarij voor de federale portaalsite – zijn voortaan minder afhankelijk van de ICT-diensten telkens ze de informatie op de website aanpassen. Een ander belangrijk punt is de geïntegreerde manier waarmee we in verschillende talen kunnen werken.”

### BESPARING

De lancering gaat ook gepaard met een niet te onderschatten kostenbesparing. Bij de vroegere site stond de leverancier in voor het volledige pakket: hij zorgde voor de software, de hardware en was verantwoordelijk voor de ondersteuning. Bij de nieuwe site zal Fedict het ‘rekencentrum’ huisvesten en beheren. Met andere woorden, Fedict zorgt nu zelf voor de servers en het datacenter waarop de website draait.

Sven Forster: “De nieuwe site is ontegensprekelijk

het resultaat van een intense samenwerking tussen Fedict, P&O en de Kancelarij. Wij geven vanuit Fedict de ambtenaren een opleiding zodat zij leren omgaan met de nieuwe tools die we hen ter beschikking stellen. Wij hebben binnen Fedict ook nieuwe mensen aangeworven om die support te leveren.”

Er zijn ook meer technische mogelijkheden, legt Eric Van Meerbeck ons uit: “Zo kunnen we voortaan ook video’s online zetten, wat tot op heden niet mogelijk was. Ook Flash animaties en RSS-feeds (die real time updates mogelijk maken) komen er aan. Die nieuwe technieken zullen bijvoorbeeld zeer nuttig zijn wanneer we infocampagnes op de website aankondigen. Ook hebben we de navigatie aangepast, zodat je met een minimum aan muiskliks doorheen de site kan surfen.”

### INFO ZOEKEN

De searchtool is eveneens bijgestuurd en kreeg een nieuwe vorm. Zo kan je zoeken via sleutelwoorden (wat op zich niet nieuw is) die je echter kan verfijnen

door de opzoeking toe te spitsen op één van de tien thema's op de site: familie, justitie, mobiliteit, gezondheid, leefmilieu, huisvesting, economie, belastingen, leren en werk. Aan die thematische opzoeking zal nog een elfde transversaal thema worden toegevoegd: 'Over België'.

De algemene thema's bieden het antwoord op de meest voorkomende vragen zoals 'hoe krijg ik een milieupremie?' of 'hoe beveilig ik mijn woning?'. Mocht je echter de juiste informatie niet vinden, kan je via een contactknop je vraag doorsturen naar de sitebeheerders.

## EVOLUTIE

De overstap naar het nieuwe portaal heeft natuurlijk ook zijn gevolgen voor de andere sites die reeds op Fedict een beroep deden en nu uiteraard ook gebruik kunnen maken van het nieuwe systeem: het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen, Fedict, eID, Felink, de Staatsveiligheid, Infoshop, de Kanselarij en de website met de resultaten van de vorige verkiezingen.

Die websites zullen gebruikmaken van dezelfde

De algemene thema's bieden het antwoord op de meest voorkomende vragen.

achterliggende architectuur, maar hun uitzicht kan – als ze dat willen – sterk verschillen van de andere pagina's van de federale portaal-site. Ze kunnen opteren voor een gepersonaliseerde lay-out, aangepast aan de behoeften van hun organisatie: de plaats van het logo, de manier waarop men surft op de site, de lay-out van teksten en foto's... Sven Forster: "Wij stellen een soort toolbox voor en de klant kan zelf beslissen hoe zijn site er moet uitzien."

Fedict biedt tegelijk zijn eigen kennis aan bij de overige overheidsinstanties die momenteel nog volledig autonoom een website recht houden. Eric Van Meerbeek: "Voorlopig hebben we nog even de handen vol met het opstarten van de nieuwe federale portaal-site, maar we zullen onze diensten ook aanbieden aan nieuwe klanten binnen de administratie. Dat zal goedkoper voor hen zijn, dan wanneer ze op eigen kracht hun site moeten bouwen. Alles wat we ontwikkeld hebben voor de federale portaal-site kunnen we hergebruiken." Er werden reeds contacten gelegd met diverse administraties die interesse tonen voor deze vorm van samenwerking.



### Een blik in de keuken

Bij het ter perse gaan van deze Fedra werd nog volop gesleuteld aan de nieuwe portaal-site. Een blik in de keuken heeft ons alvast dit beeld opgeleverd, dat al een idee geeft van de structuur. De linkerkant bestaat uit thema's, die het zoeken naar informatie makkelijker moeten maken. De rechterkant toont de belangrijkste nieuwsitems. Bij items die meer aandacht verdienen staat er ook een foto en een inleidende paragraaf bij. Voor de invulling van de informatie werd een portaalteam samengesteld, waarvan we hiernaast enkele leden aan het woord laten.

## Het Portal Team

... bestaat uit vijftien koppen : tien verantwoordelijken voor de diverse thema's, vier coördinatoren en een projectverantwoordelijke. Zij moeten uit de officiële overheidswebsites – naar schatting zo'n 1.000 tot 1.200 stuks – de informatie plukken waarnaar de federale portaalsite zal verwijzen. De teksten zullen vrij kort zijn, met een link naar de bron.

**Sylvie Delaunois** (Portal Team, Channel Manager Belastingen): 'We laten ons leiden door de vragen die het meest leven bij de burgers, de ondernemingen en de zelfstandigen. Een veel voorkomende vraag voor het thema Belastingen is bijvoorbeeld hoe het zit met milieuvriendelijke aftrekposten. We proberen die informatie te centraliseren en schrijven korte inleidende teksten, vlot leesbaar met algemene informatie. Voor meer gedetailleerde informatie verwijzen we de lezer naar de FOD zelf. Door onze contacten met de FOD kunnen we ook de actualiteit op de voet volgen, of het nu gaat om een evenement, een nieuwe brochure of de inwerkingtreding van een nieuwe wet...'



**Jeroen De Pessemier** (Channel Manager Mobiliteit) is overgestapt van een privébedrijf waarin hij telefonische verkoop en support verzorgde ('dat was niet meteen mijn droomjob'), naar het team dat de federale portaalsite van inhoud voorziet. 'Bij de start is overlegd welke thema's we liefst zouden

behandelen, en bij mij is dat Mobiliteit geworden. Ik zoek alle info op officiële websites en officiële publicaties en herschrijf dat naar een leesbaar eindresultaat. Mijn tekst wordt dan intern nog eens herlezen door een eindverantwoordelijke, want leesbaarheid is onze grootste opgave. Wetteksten bijvoorbeeld omzetten naar een leesbare tekst is geen sinecure.'



'We willen dat je elke dag een reden hebt om naar de website te kijken', zegt **Steven Heyse** (Web Communication Coördinator). 'Daarom moeten we elke dag nieuwe informatie aanbieden. De website is zo opgebouwd dat alle nieuwtjes – publica-

ties, campagnes of de geboorte van een nieuw lid van de Koninklijke familie – hun plaats vinden op een pagina die er inhoudelijk bij aansluit. Daarnaast komt het belangrijkste nieuws ook op de homepagina. Veel meer dan vroeger kunnen we nu ook nieuws brengen met beelden en zelfs met video. Die flexibiliteit is een grote verbetering.'



**Hugo Poliart** (Portal Content Manager): 'We hebben een belofte gemaakt waar we ons aan moeten houden: elke dag nieuwe informatie toevoegen. Daar ligt onze uitdaging. We willen van de portaalsite hét overheidsmedium bij uitstek maken met een enorme rijkdom aan officiële informatie. We bekijken dit met een journalistieke bril en hebben een grote autonomie gekregen in het inschatten van de prioriteit die we aan berichten geven. De teksten moeten bovenal juiste informatie bevatten. Dat is ook de reden waarom de meer technische berichten eerst langs de FOD's zullen passeren voor nazicht.'

De portaalsite zal ook een contactknop bevatten. Wie niet meteen een antwoord vindt, kan zo zijn vragen stellen aan onder meer **Ines Jans** die als Channel Manager Justitie de vragen over justitie op haar bord krijgt. Stel: ik heb problemen met mijn buurman over een gemene muur. Wat moet ik doen? Ines Jans: 'Wij kunnen niet antwoorden op een persoonlijk dossier. Het enige antwoord dat we geven is waar men op de federale websites de juiste informatie kan vinden. Die verwijzing doen we hier zelf, maar is de vraag te ingewikkeld, dan worden we bijgestaan door specialisten bij Justitie.'



**Cécile Cnockaert** (Web Communication Coordinator): 'Sommige teksten die op het portaal komen worden vooraf gevalideerd door de FOD's. De coördinatie daarvan ligt bij een groep van vier coördinatoren, twee Nederlandstaligen en twee Franstaligen. Ikzelf ben verantwoordelijk voor de coördinatie binnen de domeinen 'werk', 'leren', 'belastingen', 'economie' en 'gezondheid'. Ik valideer intern de teksten die voor deze thema's geschreven worden en zorg er ook voor dat alles wel functioneert zoals het hoort. Dat houdt bijvoorbeeld in dat ik nakijk of de links met een bepaalde FOD wel degelijk werken, of dat een tekst die zij moeten valideren op tijd goedgekeurd wordt.'

Een bericht doorsturen of een campagne aankondigen op [www.belgium.be](http://www.belgium.be)?

Neem contact op met het Portal Team.

Info: Hugo Poliart, [portalteam@premier.belgium.be](mailto:portalteam@premier.belgium.be)