



Universiteit  
Leiden  
The Netherlands

## Overheidsvoorlichting

Jolly, R.

### Citation

Jolly, R. (1992). Overheidsvoorlichting. *Bestuurskundige Berichten*, 7(3), 13-15. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1887.1/item:3233589>

Version: Publisher's Version

License: [Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Downloaded from: <http://hdl.handle.net/1887.1/item:3233589>

**Note:** To cite this publication please use the final published version (if applicable).

# Wanorganisatie en Management

Angelique Brummans (B.O.O.S.)

Op woensdag 6 mei jl. is het tentamen **Organisatie en Management** afgenomen op Woudestein dat georganiseerd was door de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR). Ook studenten uit Leiden konden zich hiervoor inschrijven. De procedures omtrent de organisatie waren onduidelijk en onvolledig.

Om je voor een tentamen in te schrijven, moet je sowieso een Rotterdamse collegekaart hebben. Het als student van de EUR in laten schrijven gaat op zich vrij gemakkelijk. Alleen de informatie omtrent de benodigde gegevens bij het inschrijven is niet consistent: een bewijs van inschrijving aan de RUL wordt door de ene Rotterdamse medewerker wel en door de andere niet geaccepteerd als vervanging van het bewijs van betaling van collegegeld. Enkele studenten moesten dus alsnog terug naar Leiden om een bewijs van betaling van collegegeld te gaan halen.

12

## Opgeven voor tentamen

In Leiden kan je je bij inschrijftafels tot een week voor het tentamen opgeven. In Rotterdam is er een centrale inschrijfzaal, waar je je voor 25 april moest opgeven voor alle tentamens die je dit semester wil doen. Dit staat voor outsiders nergens aangekondigd. Een enkeling had deze procedure bij toeval ontdekt en vertelde dit aan andere Leidse studenten. Degenen die deze berichten niet hadden opgevangen, kwamen te laat voor inschrijving. Die mensen moeten wachten op toestemming om het tentamen alsnog te mogen doen. De kans bestaat dus dat studenten als gevolg van de slechte informatievoorziening van de universiteit gedupeerd worden!

De telefoon is in Rotterdam een medium dat erg weinig benut wordt: telefonisch inschrijven voor tentamens kan je maar beter niet proberen. Dat lukt toch niet. Telefonisch informeren in welke zaal het tentamen afgenomen wordt gaat als volgt: eerst wordt je vijf minuten wacht gezet. Vervolgens krijg je snauwend de mededeling dat je maar een uur

eerder moest komen om de gevraagde informatie op de monitor in de centrale hal te bekijken.

Op woensdag 29 april werd 's middags bekend dat het tentamen verschoven werd naar de avond. Het probleem was echter dat van 30 april tot 5 mei het FSW-gebouw in Leiden gesloten was, zodat de aankondiging op het Leidse prikbord slechts door een enkeling is gelezen. De EUR heeft op 29 april brieven gestuurd die op 1 mei bij de studenten op de deurmat ploften. Mensen die niet op hun studie-adres waren zagen de brief pas op 6 mei zelf. Dit leidt tot onnodige spanningen. Kunnen de aankondigingen van wijzigingen omtrent tentamens voortaan bijtijds gedaan worden?

## Het tentamen

Tegelijk met het tentamen O&M konden oude-stijl-tentamens EOM III en IOM III afgelegd worden. EOM III was uitgedeeld, maar IOM III was nergens te vinden. In een van de zes zalen was er een oplettende student die de surveillant wees op een stapel IOMIII tentamens. In andere zalen werden de studenten afgescheept met de mededeling dat echt alles op hun tafel lag. Het probleem was dat de docenten zelf niet aanwezig waren en de surveillanten waren blijkbaar slecht geïnformeerd over de complexe situatie. Hoe kan dit nu gebeuren?!

Het is een zware teleurstelling zowel voor studenten als voor Gemma Martins van het Leidse secretariaat, die over heeft moeten werken om IOM III op tijd af te krijgen. Al het werk van studenten en van Gemma is voor niets geweest, tenzij de gedupeerde studenten

alsnog een kans krijgen om het echte IOMIII-tentamen af te leggen.

Al met al waren er vele factoren die de resultaten niet ten goede zullen beïnvloeden. Ten eerste is het latetijdstip een oorzaak. 's Avonds zijn mensen minder uitgerust dan overdag. Ten tweede de late aankondiging van de wijziging van het tijdstip. Ten derde zat iedereen tussen lege frisdrankblikjes en koekverpakkingen van anderen tentamen te maken.

## De resultaten

De surveillanten hadden moeten vertellen dat de beantwoording in drie delen (op drie verschillende vellen) plaats had moeten vinden. Dit is niet gebeurd. Daarom kunnen de docenten niet met z'n drieën tegelijk aan de slag met corrigeren. Dit leidt naar alle waarschijnlijkheid tot een forse vertraging van de bekendmaking van de uitslag. Indien nu per docent de gebruikelijke tijd van drie weken geldt, kunnen wij medio juni de uitslag verwachten.

Gevolg: studenten kampen met studieplanning-problemen voor augustus en de vakgroep kan pas laat inschatten hoeveel mensen in september aan het DIII kunnen beginnen, doordat studenten pas laat weten of zij O&M moeten herkansen of niet. B.O.O.S. heeft de docenten al verzocht om alle moeite te doen om binnen drie weken de resultaten bekend te maken.

## De toekomst

Bij dit tentamen is er zoveel misgegaan, dat ons inziens de tijd rijp is om de schijnbare aanwezige communicatie en afstemming met Rotterdam te evalueren en zo nodig te heroverwegen. Het wordt hoog tijd dat er een aanspreekpunt komt voor dit soort klachten en dat er ook daadwerkelijk iets aan de problemen gedaan wordt! Wie wil zich verantwoordelijk gaan stellen voor de samenwerking en coördinatie met Rotterdam? Wie durft? BB

13

# Overheidsvoorlichting

Roger Jolly

In haar rapport "Voorlichting van het Rijk" heeft de Algemene Rekenkamer de effectiviteit van de overheidsvoorlichting aan de kaak gesteld. Hoe terecht is dat? Om daar achter te komen organiseerde de B.I.L. een symposium over "Overheidsvoorlichting". Voor al diegenen (en dat waren er veel), die niet geweest zijn, is hier een impressie.

## Zwoegen en ploeteren

Ongeveer veertig studenten hadden de moeite genomen naar het symposium te komen, natuurlijk het was een mooie, warme dag en waarom zou je die gebruiken om iets nuttigs te doen en te luisteren naar vijf sprekers. Alle begin is moeilijk, zo ook hier. Want voor er aan interessantere aangelegenheden begonnen kon worden, moest er een stevige basis gelegd worden. Als eerste trad hiervoor mevr. drs. A. van de Akker aan.

## RVD en VORA

Het algemeen karakter van zowel de Rijksvoorlichtingsdienst (RVD) als de Voorlichtingsraad (VORA), een orgaan waarin alle directeurs Voorlichting zitting hebben, laat zich al aflezen aan het feit dat zij bij het ministerie van Algemene Zaken zijn ondergebracht. De RVD is ondermeer belast met de voorlichting over het Koninklijk Huis en het algemeen regeringsbeleid. Daarnaast moet zij adviseert zij de ministeries en rijksdiensten over voorlichtingsstrategieën en het ge-

bruik van communicatie-technieken. Deze laatste taak is het domein van de Directie Toepassing Communicatietechniek van de Rijksvoorlichtingsdienst, alwaar mevr. van de Akker plaatsvervangend hoofd is.

De VORA is een bij het ministerie van Algemene Zaken ondergebrachte raad. Ingesteld in 1947, moet zij de voorlichting van de verschillende ministeries en rijksdiensten en het gebruik van publiciteitsmedia coördineren. Zo gaat zij ondermeer over de toewijzing van de Postbus 51-zendtijd en geeft gevraagd en ongevraagd advies over het voorlichtingsbeleid van de Nederlandse overheid. De taken van de RVD en de VORA zijn nauw verbonden, dit krijgt ondermeer gestalte in het feit dat de hoofddirecteur van de RVD voorzitter is van de Voorlichtingsraad.

De adviezen van de VORA worden in werkgroepen voorbereid. De Werkgroep Radio en Televisie verdeelt de Postbus 51-zendtijd. Ministeries kunnen zendtijd aanvragen, waarnaar over de toewijzing gestemd wordt. Voor een spot echter op televisie wordt uitgezonden, moet hij eerst getest worden op de vraag of de boodschap overkomt, of de doelgroep bereikt wordt en of een spot wel het juiste medium is. De ministeries zijn verantwoordelijk voor de inhoud, de VORA adviseert alleen.

**De "ontvangers gecentreerde benadering"**  
Hierna kwam dr. Nelissen aan het woord. Deze docent aan de katholieke universiteit Nijmegen, hielp het publiek herinneren, dat voorlichting lang niet zo machtig is als soms wel gedacht wordt. Schrijnend is dat voorlichting vaak juist diegenen niet bereikt die het het hardst nodig hebben, de zogenaamde achterstandsgroepen. Om deel te nemen aan de complexe samenleving is het echter van groot belang dat burgers zo goed mogelijk geïnformeerd worden over de wetten en regels die de overheid stelt.

Ook hebben overheidscampagnes lang niet altijd het gewenste effect. Kennelijk klopt de veronderstelling niet dat een verandering in



kennis altijd leidt tot een verandering in gedrag, kijk maar eens naar de anti-rook campagne. Er is een betere theoretische onderbouwing nodig van de overheidsvoorlichting. Vaak worden zaken die de overheid als probleem beschouwd, door de burger helemaal niet als probleem ervaren. Nelissen pleit dan ook voor een "ontvangers gecentreerde benadering": de overheid moet zich op de hoogte stellen van de leefwereld van de burger. Zij moet dan in die leefwereld problemen creëren en voor die problemen een pasklare oplossing aanbieden.

#### Communicatie bij BiZa

De volgende spreker was mevr. de Ferrante-Kock. Zij is als communicatie-manager verbonden aan het ministerie van Binnenlandse Zaken. Zij vertelde over de omslag die op Binnenlandse Zaken had plaatsgevonden met betrekking tot voorlichting. Vanaf 1989 gingen daar bewust voorlichting gedragsbeïnvloedend gebruiken, ondermeer vanwege een groot aantal belangrijke projecten die het ministerie wilde opstarten.

Communicatie-management is een betrekkelijk nieuwe functie en mevr. de Ferrante-Kock schetste de verschillende problemen binnen haar departement. Zo wees zij op het spanningsveld tussen planning en prioriteitsstelling waarin de communicatie-manager moet opereren. Toch heeft zij alle hoop dat overheidsvoorlichting een nuttige rol zal spelen.

#### From Wageningen with love...

Na deze algemene inleidingen in het voorlichtingswezen, volgde het referaat van de Wageningse hoogleraar prof. C. van Woer-

kum. Deze was duidelijk op de hoogte van de manier waarop hij een zaal moest lesgeven en vanaf het begin wist hij met rake toonzetting de symposiumgangers te boeien.

In een kritisch betoog richtte Van Woerkum zijn pijlen op de falende probleemsignalering. De overheid zou de burgers nog teveel zien als irrationele onderdanen. Net als Nelissen pleitte hij voor een beter inleven in het referentiekader van de burger. Daarnaast moet voorlichting ook het ambtelijk apparaat ontvankelijker maken voor de problemen in de samenleving, want bij die interactie gaat het vaak mis; het lijkt wel of en soms dezelfde taal niet spreekt. Zolang de overheid niet veranderd zullen burgers het voorlichtingsbeleid alleen maar als ongewenst paternalisme van de overheid zien.

#### Politiek en voorlichting

De laatste spreker was mevr. E. Kalsbeek-Jasperse, Tweede Kamerlid voor de Partij van de Arbeid. Zij sprak over de politieke aspecten van voorlichting. Politici willen de samenleving veranderen en kunnen dat met drie middelen doen: juridische financiële en communicatieve. De eerste twee beginnen echter slijtage-plekken te vertonen en niet alles kun nu eenmaal met een wetje worden geregeld of met een boete worden afgedwongen. Daarom staat een betrekkelijk nieuw instrument als voorlichting zeer in de belangstelling.

Toch vindt Kalsbeek dat er terughoudendheid moet worden betracht: het moet niet zo zijn dat Postbus 51 verwordt tot een partijpolitieke spreekbuis. Zij pleitte dan ook voor meer helderheid over de procedurele eisen waaraan overheidsvoorlichting moet voldoen. Ook vindt zij het van belang dat het parlement goed geïnformeerd wordt over het doen en laten van de voorlichters. Gedrachsbeïnvloedende voorlichting moet serieus politiek beoordeeld worden. Niet naar vorm, maar wel naar intentie.

#### Dagsluiting

Tot slot konden de aanwezigen nog hun vragen afvuren op de verschillende sprekers. In

een vrij forum werd de sprekers het hemd van het lijf gevraagd en vaak klonk een zeer kritische ondertoon. De sprekers waren het allemaal vrij goed met elkaar eens en bonden moedig verweer. Net toen de zaal in de stemming begon te komen, moest forumvoorzitter J. de Vries echter afsluiten. De dag zat erop. Goed misschien was het allemaal niet geweldig spannend, bleven de sprekers bij redelijk conventionele meningen en bleef vuurwerk tussen de sprekers uit. Toch liet het symposium zien dat het nuttige zeker met het aangename verenigd kan worden. De B.I.L. is zeker een goede weg ingeslagen. BB

*"Om deel te nemen aan de complexe samenleving is het echter van groot belang dat burgers zo goed mogelijk geïnformeerd worden..."*



*"Because I dislike shaving."  
(1952)*