

De website van Postbus 51, de vraagbaak voor overheidsinformatie, werkt sinds kort met een zoekstelsel waarmee de sites van alle ministeries doorzocht kunnen worden op voor de burger beschikbare informatie. Het zoekstelsel werkt op een wijze vergelijkbaar met die van de internetzoekmachine Google.

# Eén zoekstelsel

Gabor Mooij

**K**ort na de Tweede Wereldoorlog ontstond Postbus 51. Het rijk stelde toen één centrale postbus in en dat werd nummer 51 in Den Haag. Dit werd toen het centrale loket voor iedereen die schriftelijk of telefonisch een brochure wilde bestellen of een vraag wilde stellen aan de rijksoverheid. In 1995 ging de Postbus 51 Infolijn (0800 8051) van start als gratis telefoondienst voor de gehele rijksoverheid. Postbus 51 is momenteel onderdeel van de rijksvoorlichtingsdienst (RVD) en valt onder het ministerie van Algemene Zaken. In 1996 kwam er een internetsite en konden burgers ook per e-mail vragen stellen aan Postbus 51. Gerry Bron, hoofd redactie van Postbus 51: 'Onze website heeft snel oplopende bezoekersaantallen. Momenteel zijn dat er ongeveer 1,2 miljoen op jaarbasis. Tegelijkertijd is het aantal e-mails explosief gestegen. Een trend die je trouwens bij de hele overheid ziet'.

## Zoekmachines

Achter het nieuwe zoekstelsel zit een hele geschiedenis. In 1995 ging het intranet van Postbus 51 van start. Daarop stond al een zoekmachine. Later kwamen daar nog drie andere zoekmachines bij. Een zoekstelsel voor het beantwoorden van e-mails, een zoekmachine voor het doorzoeken van het Content Management Stelsel (CMS) en een derde zoekmachine voor de internetsite. Bron: 'Vanaf 1995 houden we ons actief bezig met het beantwoorden van de vragen van burgers. In eerste instantie gebeurde dat schriftelijk en met gebruikmaking van een callcenter. Uit mailtjes van gebruikers bleek op een gegeven moment dat men niet echt tevreden was over onze zoekmogelijkheden'. Een nieuw zoekstelsel was dan ook zeer welkom. 'Op een gegeven moment kwam

de Voorlichtingsraad met het initiatief voor een gemeenschappelijk voorlichtingsloket voor informatie van de rijksoverheid. Het lag voor de hand om Postbus 51 daarvoor uit te kiezen. De Voorlichtingsraad wilde ook één zoekstelsel voor de sites van de verschillende ministeries. Zo ontstond het idee voor een nieuwe zoekmachine op onze website.'

Joke van der Kwast, internetcoördinator van Postbus 51: 'Het nieuwe zoekstelsel kwam voor ons als geroepen. Het kon de vier verschillende zoekmachines waar we mee werkten in één keer vervangen. In oktober 2002 werd het besluit hiervoor genomen. We zijn daartoe samen met softwareontwikkelaar Verity aan de slag gegaan. Dat was eigenlijk bijna een logische keuze: onze oude zoeksystemen hadden allemaal wel een onderdeel dat door Verity was ontwikkeld'.

Die zoekmachine moest op een vergelijkbare wijze als die van Google werken. Bron: 'We wilden een zoekmachine die kon zoeken in de complete content van de sites van de ministeries en deze kon categoriseren en indexeren'.

## Zoekstelsel

De bezoeker kan met een *uitgebreid zoeken* actie op Postbus51.nl zowel binnen de site van Postbus 51 zoeken als in de sites van alle ministeries of in de sites van een aantal door de bezoeker geselecteerde ministeries. Bron: 'Het zoekstelsel is vernieuwend omdat het niet alleen zoekt via de meta tags [zie kader] van een website, maar ook in alle teksten op een website'. Een andere verbetering is dat er nu voor zowel het beheer van de website als voor het zoeken één en dezelfde knowledge base aanwezig is. 'Zowel de bezoeker van de site als onze callcentermedewerker die een vraag beantwoordt, komt uit bij dezelfde informatie', legt Van der Kwast



Gerry Bron en Joke van der Kwast, resp. hoofd redactie en internetcoördinator Postbus 51.

uit. 'Voordat we het nieuwe zoekstelsel invoerden, maakten we eigenlijk alleen gebruik van de volledige HTML-teksten', vertelt Bron. 'Dat vereiste nogal veel van de voorlichter: die moest zelf binnen zo'n tekst gaan zoeken. Nu werken we met korte vraag- en antwoordblokken die direct te vinden zijn in ons CMS. De inhoudelijke antwoorden zijn dan niet meer te missen voor de voorlichter. Dit komt de uniformiteit en integriteit van onze antwoorden ten goede.'

Overigens zijn er naast Postbus 51 ook andere overheidsportals, zoals Overheid.nl en Regering.nl. De site Overheid.nl is een portal naar alle overheidsinformatie op het internet. De site is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse

Zaken en Koninkrijksrelaties. Regering.nl is een site van de RVD en biedt een combinatie van het belangrijkste nieuws en de achtergronden van het regeringsbeleid. Van der Kwast: 'Onze zoekmachine zoekt ook in de content zelf. Een site als Overheid.nl zoekt alleen binnen de trefwoorden en beschrijvingen die zijn opgenomen in de meta tags. Overheid.nl heeft ook minder content op de site zelf'.

### Vindbaarheid

Het nieuwe systeem is al sinds maart 2004 in gebruik, maar aan de achterkant, aan de informatie op de ministeriële websites, moet nog veel gebeuren. Volgens de internetcoördina-

**Meta tags** beschrijven met trefwoorden de (in HTML code aangeboden) inhoud van een webpagina. Zoekmachines gebruiken die tags om webpagina's in te delen naar onderwerp; metagegevens zijn letterlijk gegevens over gegevens (zie ook [www.weballey.nl/misc/metas.html](http://www.weballey.nl/misc/metas.html)).

**Knowledge base**, een speciale database met informatie en oplossingen gericht op problemen en vragen van klanten. Deze database wordt veel gebruikt door call-centermedewerkers en voorlichters.

**Taxonomie**, een term die oorspronkelijk afkomstig is uit de biologie, behelst de organisatie van een duidelijk begrensde hoeveelheid informatie voor een bepaald doel. Over het algemeen gaat het daarbij om het vastleggen van de unieke locatie van een bepaald item in een complexe maar strikt toegepaste (afstammings)hiërarchie. Tegenwoordig worden taxonomieën ook in toenemende mate toegepast bij het indelen van informatie op internet en intranet.

Jean Graef geeft in het artikel *Managing taxonomies strategically* (Montague Institute, 2001; [www.montague.com/abstracts/taxonomy3.html](http://www.montague.com/abstracts/taxonomy3.html)) de volgende kennisgerichte definitie van een taxonomie. 'Een taxonomie is een structuur die het mogelijk maakt om content over personen, organisaties, gebeurtenissen en dingen te clusteren in (hiërarchische) groepen om ze gemakkelijk te identificeren, te bestuderen en terug te vinden. Taxonomieën bestaan uit twee onderdelen: structuren en toepassingen. Structuren bestaan uit de categorieën of termen zelf en de relaties die deze bij elkaar houden. Toepassingen zijn de navigatie-instrumenten (zoals een zoekmachine) die beschikbaar zijn om gebruikers te helpen informatie te vinden.'

Een taxonomie werkt met een zo eenduidig mogelijke indeling, zoals naar personen, organisaties of projecten.

tor verschilt de vindbaarheid van documenten op de websites van de verschillende ministeries nog te sterk. Van der Kwast: 'Dat komt doordat de ministeries bijvoorbeeld met verschillende meta tags en afwijkende taxonomieën werken. Daarnaast gebruiken ze verschillende typen documenten en verschilt de gegevensstructuur van de websites sterk. Hierdoor is informatie op de ene ministeriële website gemakkelijker vindbaar dan die op de andere. Daarom proberen wij met de ministeries afspraken te maken om te zorgen dat er eenduidige zoekresultaten komen. Dat is ook in het belang van de ministeries zelf'.

Bron: 'Het afstemmen van de te doorzoeken informatie is de belangrijkste slag die we moeten maken. Dat is vooral een organisatorische opgave. De ministeries werken graag mee, maar moeten wel door ons worden gestimuleerd. Het aanpassen van hun gegevensstructuren betekent extra werk voor ze, dus moeten we ze duidelijk kunnen maken dat het

woorden en deze automatisch een plaats geeft. 'Voorheen moest dit handmatig gebeuren. Je kunt er nu op vertrouwen dat documenten na een zoekactie vanzelf op de goede plek terecht komen.'

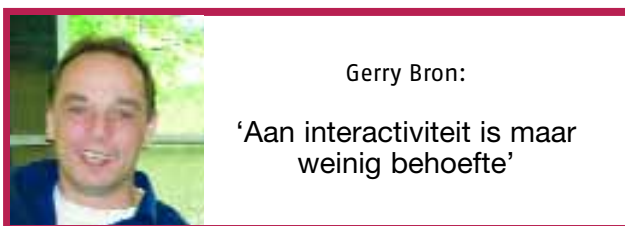
## Gebruiksvriendelijkheid

Om de gebruiksvriendelijkheid van Postbus51.nl te bewaken, wordt er het hele jaar door op de site een enquête gehouden. De sitebezoeker kan een rapportcijfer geven. 'We streven daarbij naar een zeven en een half', zegt Bron. 'Een cijfer dat ook in de begroting van het ministerie van Algemene Zaken vermeld staat als streefgetal. Meestal zitten we aardig in de buurt van die zeven en een half'. Van der Kwast: 'mensen zijn tevreden over Postbus 51 als ze de antwoorden vinden die ze zochten'. Bron: 'Een doorverwijzing naar een antwoord is voor ons ook een antwoord, ook aan de telefoon'.

Verder wordt er bewust beperkt gebruik gemaakt van interactieve elementen. Bron: 'Onze jaarlijkse monitoring geeft aan dat burgers maar een paar dingen willen en dat is zoeken en mailen. Aan interactiviteit is maar weinig behoefte. Voor ons is het vooral belangrijk dat we de informatie via Postbus51.nl zo uniform mogelijk en zo veel mogelijk op maat kunnen presenteren. Op dezelfde manier eigenlijk als dat je een burger een handmatig opgesteld lijstje zou geven naar aanleiding van diens zoekvraag'. Bron zou graag zien dat meer jongeren de site bezoeken. 'We willen meer informatie speciaal gericht op jongeren gaan aanbieden. De groep die ons nu het meeste opzoekt, zijn de mensen tussen de 30 en 38 jaar'.

## Accuratesse

De hoeveelheid en diversiteit van de informatie van de rijksoverheid leidt ertoe dat de redactie van Postbus 51 moet weten te bepalen welke informatie meer of minder relevant is voor de burger. Bron: 'Onze redacteuren kijken zo kritisch mogelijk naar de door de ministeries aangeboden informatie.



belangrijk is. We koppelen naar de webmasters terug of de informatie van hun ministerie al dan niet goed vindbaar is. Als dat niet zo is overleggen we met ze hoe we die informatie beter toegankelijk kunnen maken'.

Dat toegankelijk maken gebeurt met behulp van taxonomieën. 'We willen informatie uniform met behulp van duidelijk omschreven taxonomieën aanbieden', zegt Van der Kwast. Alle informatie op de verschillende sites moet op dezelfde manier ontsloten kunnen worden. Dat kan in dit nieuwe zoekstelsel op basis van taxonomieën, die de content scant op

## Geschiedenis RVD/Publiek en communicatie

1946 – start van passieve overheidsinformatie.

1967 – start TITAN televisie-informatie ten algemene nutte) spotjes waarin burgers worden voorgelicht over onderwerpen als persoonlijke hygiëne, voeding en energie. De RVD coördineert de uitzendingen.

Eind '60-er jaren – burgers kunnen schriftelijke vragen sturen naar Postbus 51. Voor beantwoording van de vragen fungeert de RVD 'brievenbus', en stuurt de vragen door naar de betreffende ministeries.

1977 – de naam Postbus 51 geformaliseerd.

1980 – op 1 mei treedt de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) in werking.

1982 – de publieksgerichte diensten van de RVD ondergebracht bij de winkel van Postbus 51 in Den Haag; de winkel sluit in 1997.

1984 – introductie van 2 nieuwe begrippen: voorlichting als PR en voorlichting als beleidsinstrument.

1985 – start decentrale distributie van folders en brochures via postkantoren en bibliotheken.

1995 – in januari start Postbus 51 met Infolijn als projectorganisatie.

1997 – de Infolijn wordt ondergebracht bij de RVD, de Eurolijn wordt ondergebracht bij de Infolijn en de winkel van Postbus 51 wordt gesloten.

2001 – start de Postbus 51 Informatiedienst met geautomatiseerde e-mail beantwoording; samenvoeging DTC (Directie Toepassing Communicatietechniek) en Postbus 51 Informatiedienst.

2002 – start nieuw onderdeel van de Rijksvoorlichtingsdienst: RVD/Publiek en Communicatie.

[www.publiekecommunicatie.nl](http://www.publiekecommunicatie.nl)

Zo hebben we voor ieder ministerie een aparte redacteur die bijna een verlengstuk is van het betreffende ministerie'. Over de houdbaarheid van de informatie zegt Bron: 'Ondanks het feit dat onze documenten de datum aangeven waarna ze niet meer geldig zijn, kan er wel eens iets tussendoor slippen. Het blijft uiteindelijk mensenwerk'.

Wat het informatieaanbod betreft wordt ook rekening gehouden met het zoekgedrag van de sitebezoeker: 'Waarom

zou je heel veel energie steken in het toegankelijk maken van informatie waar de burger helemaal niet op zit te wachten?', vraagt Van der Kwast zich af. 'Je kunt beter je aanbod afstem-



men op wat die burger graag wil weten. We kijken daarom scherp naar de zoekacties van de bezoekers van de site: welke documenten en welke trefwoorden worden het meest gevraagd? We proberen ervoor te zorgen dat op basis van die trefwoorden de site ook de juiste en accurate informatie geeft. Daarvoor moet ons classificatiesysteem aansluiten op de door de bezoekers gebruikte zoektermen'.

'Want', zo vult Bron aan, 'wij kunnen wel trefwoorden bedenken, maar het werkt gemakkelijker als je de trefwoorden gebruikt die je bezoekers ook wat zeggen. Op een gegeven moment ben je daar binnen een ministerie toch enigszins blind voor'.

## Toekomst

De verdere ontwikkeling van het nieuwe zoekstelsel voor Postbus51.nl is vooral een organisatorische opgave. 'Het gaat nu om de afspraken die we met de ministeries gaan maken. De aangeboden informatie van de verschillende ministeries moet zo goed mogelijk op elkaar en op het zoekstelsel aansluiten', aldus coördinator Van der Kwast.

Gerry Bron weet verder te melden dat Regering.nl binnenkort hetzelfde zoekstelsel gaat gebruiken: 'die site valt overigens net als wij ook onder de RVD. Als we het classificatiesysteem volledig hebben ingericht, dan komt er een nieuwe stroom aan documenten die zijn weg vanzelf gaat vinden. Dan betaalt ook de classificatiecomponent zich terug', voert Bron. **IK**

Gabor Mooij – [gabor@mooij.info.nl](mailto:gabor@mooij.info.nl) – freelance journalist