

ICT

#15

WEBSITE EN VERENIGINGSAMBITIES

# In balans

---

Is uw website de centrale plaats waar al uw doelgroepen keer op keer de juiste informatie weten te vinden?

Of is het toch moeilijk om ermee aan de slag te gaan? Een case en tien gouden tips.

---

Door **Jan Martijn Broekhof** en **Oscar Douenburg**

## De ambities van Borea

**De vereniging Borea fungeert vooral als stem van reïntegratiebedrijven en zich de afgelopen jaren als een herkenbaar en betrouwbaar merk ontwikkelde. Borea heeft daarmee een bijdrage geleverd aan de positionering van de reïntegratiebranche in een roerige periode. De nadruk ligt daarbij op:**

### Belangen

Borea levert een actieve bijdrage aan het maatschappelijke debat in het algemeen en duurzame reïntegratie in het bijzonder. Om die visie ook te vertalen in tastbare resultaten zoekt Borea nadrukkelijk de samenwerking met andere partijen. Zo is 'Partnership bij beter aanbesteden' een samenwerkingsproject met Divosa voor het verbeteren van de samenwerking tussen gemeenten en reïntegratiebedrijven. Reïntegratiebedrijven en VMBO-scholen slaan de handen ineen bij 'On stage', een project om scholieren te begeleiden richting stages en om ze arbeidsmarktoriëntatie te bieden.

### Diensten

Borea voorziet haar leden van actuele informatie via elektronische nieuwsbrieven en via de website. Zij biedt de leden inzicht in de marktontwikkelingen via de Borea BrancheMonitor. Andere belangrijke diensten zijn het Borea Keurmerk, opleidingen, en natuurlijk ook de helpdeskfunctie voor wet- en regelgeving.

### Netwerk

Met 140 leden is ook de ontmoetingsfunctie met vakgenoten/collega's en stakeholders essentieel. Borea organiseert daartoe kennisplatforms (themabijeenkomsten voor leden), symposia, werkbezoeken van stakeholders bij leden en diverse andere activiteiten (zie de activiteitenkalender op de website).

### Factor

De factor 'Transparantie' heeft extra aandacht gekregen binnen de reïntegratiebranche en speelt door alle activiteiten heen een rol. Borea heeft zelf het initiatief genomen om de dienstverlening beter in kaart te brengen met het ontwikkelen van het Borea Keurmerk. Dit krijgt nu een vervolg door het mede oprichten van de Stichting Blik op Werk, de koepel voor transparantie op de arbo- en reïntegratiemarkt.

gingen. Met de gebruikers (lees: klanten) wordt overlegd over de te ontwikkelen modules. Deze zijn inbegrepen in de prijs van het abonnement.

### The making of

Een website kan niet meer gezien worden als een losstaande entiteit maar vormt een cruciale bouwsteen in de profilering van de vereniging. De grote diversiteit aan stakeholders bracht bij het opzetten van een nieuwe website voor Borea een aantal strategische vragen met zich mee:

### Focus

De digitale snelweg is bij uitstek een visueel medium. Het is daarom heel verleidelijk om gelijk en alleen met de vormgeving aan de slag te gaan. Alvorens na te kun-

Veel verenigingen komen niet toe aan het opzetten en daarna goed onderhouden van een website terwijl er zoveel mogelijk is. Borea heeft haar website het afgelopen jaar flink onder handen genomen. Tenslotte is de vereniging in korte tijd uitgegroeid tot een omvangrijke en innovatieve organisatie van zo'n 140 bedrijven in een markt die sterk in beweging is. Het blijft een zoektocht: hoe en wat communiceer je? Hoe houdt een website actualiteitswaarde? Hoe voorkom je een overkill aan informatie? Een spannende zoektocht naar de juiste balans.

### Dynamische markt

Borea, de brancheorganisatie voor reïntegratiebedrijven, is een relatief jonge vereniging - dit jaar wordt het eerste lustrum gevierd - die zich beweegt in een zeer dynamische omgeving. De vraag in de markt wordt nog voor een belangrijk deel bepaald via aanbestedingen van de grootste publieke opdrachtgevers UWV en gemeenten en de politieke invloed is groot. Het aanbod in de markt voor reïntegratiedienstverlening is sinds 2001 geprivatiseerd. En mede door veranderende wet- en regelgeving verschuift ook de vraag. Er ontstaat een business-to-businessmarkt: Bedrijven - werkgevers en werknemers - zijn meer en meer verantwoordelijk voor hun eigen preventie, verzuim- en reïntegratiebeleid. Bovendien ontstaat met de komst van de Individuele Reïntegratie Overeenkomst (IRO) een markt waarbij cliënten zelf een keuze kunnen maken voor hun reïntegratiebedrijf en is er dus ook steeds meer sprake van een consumentenmarkt. Kortom: er zijn veel verschillende doelgroepen en doordat sprake is van sterke overheidssturing, is er een sterke politieke kleuring van de agenda. Snel schakelen is een vereiste. De website is het uitgelezen instrument voor snelle en toegankelijke communicatie.

### Veranderproces

De oude website van Borea liep niet meer in de pas met de gestelde ambities en de gevraagde flexibiliteit. Borea heeft MalieNet - een onderneming van VNO-NCW, Boer & Croon en Wissenraet Van Spaendonck - in de arm genomen vanwege haar strategische kijk op websites. MalieNet benadert een website als een veranderproces. Niet het eindproduct (de website) staat centraal maar de verandering van de manier van werken rondom het platform is het voornaamste doel. Met WerkNet biedt Malienet een shared service concept, specifiek afgestemd op de behoefte van branchevereni-

## Tien gouden regels

1. Stel de ambitie (lees: doelstelling) en de focus op doelgroep voor de website scherp vast.
2. Integreer het instrument in de werkprocessen.
3. Plaats de functionaliteit op de eerste plaats en niet de vormgeving. Deze functionaliteit wordt bepaald door de bezoeker, niet de vereniging.
4. Laat je niet verleiden tot alleen de nieuwste toepassingen, maar houdt het van tevoren bepaalde doel (en budget!) voor ogen.
5. Bepaal een communicatiestrategie om leden op de website te krijgen en tot frequent-bezoekers te maken.
6. Durf te beperken! Diep liever vijf onderwerpen helemaal uit dan tien onderwerpen gedeeltelijk.
7. Bedenk hoe de triggers up-to-date blijven. Plan regelmatig evaluatiemomenten en deel verantwoordelijkheden toe aan medewerkers.
8. Ontwerp een passende routing naar de diepgaande informatie.
9. Een website is nooit af. Een goede basisstructuur en praktische tools voor de beheerder zijn essentieel om (bij) te sturen.
10. Blijf nadenken over efficiëncyslagen die je als secretariaat kunt behalen met de website!

**Niet het eindproduct (de website) staat centraal maar de verandering van de manier van werken rondom het platform is het voornaamste doel**

nen denken over functionaliteiten en uiterlijkheden moeten echter eerst andere vragen beantwoord zijn zoals: op welke bezoekers dient de focus te liggen en wat moet met hen gecommuniceerd worden? Niet eenvoudig te beantwoorden want internet zorgt voor een breed scala aan potentiële bezoekers. En een organisatie als Borea wil juist een heel diverse groep bezoekers aanspreken.

### Lokken en leiden

Bij veel websites is de geboden informatie het uitgangspunt, vergelijkbaar met de ouderwetse bibliotheek met veel leesvoer maar geen gids. Maar wat is interessant voor de bezoeker en hoe leiden we die vervolgens naar de diepgaande informatie: de trigger en de routing? Belangrijk daarbij is natuurlijk dat die trigger up-to-date is en blijft en dat is vaak ingewikkelder dan het optuigen van een website zelf.

### Blijven groeien

Het echte werk begint pas als het project van het ontwikkelen afgerond is en de website live is. Werkprocessen en website dienen op elkaar afgestemd te zijn om de mogelijkheden optimaal te kunnen benutten. Een website is geen statisch instrument. Voortschrijdend inzicht ontstaat door gebruik en vraagt continu bijsturing. Het bijhouden van de website hoort onderdeel te zijn van de 'reguliere' werkprocessen. Maak een medewerker als spin in het web verantwoordelijk voor de website. Ook is het zaak om al in de opstartfase te bedenken hoe 'groei' in de site te realiseren is.

### Diversiteit

Borea wil een actieve rol spelen in het debat rondom duurzame reïntegratie en draagt haar visie en standpunten actief uit, onder meer via de website. Dat alles

vindt plaats in een dynamische en politiek gevoelige omgeving. Daarom wil Borea zich met een website niet alleen op haar leden richten, maar ook voor de stakeholders van de branche - opdrachtgevers, reïntegratiecliënten en belangenbehartigers - een interessant medium zijn. Om de diversiteit aan bezoekers te kunnen bedienen, is gekozen voor een opzet die zich laat zich lezen als een krant. De voorpagina nodigt uit tot screenen van de koppen, de triggers, om bij interessante topics door te linken naar de uitgebreide informatie. De regelmatige bezoekers weten hun favoriete katern snel te vinden.

### Profileren

Borea pretendeert niet het nieuwscentrum voor reïntegratie te zijn. Wel dient de website te fungeren als platform. De standpunten van belangenbehartiger Borea moeten er primair op terug te vinden zijn, alsook koppelingen met nieuws over de markt en de branche. Items worden op overzichtspagina's uitgelicht door middel van de zogenaamde mediabank van WerkNet. Pagina's kunnen met dit instrument eenvoudig up-to-date gehouden worden omdat ze slechts op één plaats opgeslagen worden en via kruisverwijzingen op meerdere plaatsen zichtbaar zijn. Borea kwam er na verloop van tijd achter dat haar berichten met standpunten niet gemakkelijk terug te vinden waren tussen alle actuele berichten. Daarom is ervoor gekozen om die geconcentreerd ook op een nieuwe, aparte pagina te tonen.

### Doorverwijzen

Daarnaast wil Borea met haar website verwijzer zijn naar de diensten van haar leden. De zoekmodule binnen de ledenindex biedt daartoe een prima faciliteit. Bezoekers kunnen zelf - op basis van criteria - selecteren op dienstverlening, doelgroep en regio. Zo hebben de leden de mogelijkheid zich te presenteren aan potentiële klanten. De zoekfunctie voor leden leverde de eerste zeven maanden al ruim 120.000 hits. Mede hierdoor komen ook weer tips binnen van mensen die de site bezoeken en aangeven een bepaald bedrijf met specifieke dienstverlening niet te kunnen traceren. Dat zal de komende tijd weer leiden tot verbetering. Een site is tenslotte nooit af.

### Vereniging

Last but not least moeten leden de informatie en de voordelen van hun vereniging overzichtelijk ter beschikking krijgen. Op de publiekelijk toegankelijke

homepage staan de highlights 'Voor Leden' met een attentieblok in de etalage. Subtiële symbolen - sleutels - geven aan dat deze berichten en activiteiten alleen voor leden beschikbaar zijn. Na inlog is dat ook visueel - met een andere kleurstelling - duidelijk te onderscheiden van het open deel.

Bepaalde segmenten tonen geautomatiseerd, actuele berichten. Zo worden de digitale nieuwsbrief van Borea - gegenereerd door middel van een screening van internetbronnen - en VNO-NCW-dossiers zonder tussenkomst van medewerkers op de Borea-site geplaatst. Efficiency maar ook een hogere gebruikswaarde is hiermee bereikt.

### De balans

Borea heeft internet ingebed in haar werkprocessen. Dat heeft behoorlijk wat denkwerk en discipline gevraagd, vooral bij de ontwikkeling en discipline na het online gaan. De basis die is gelegd, werpt vruchten af. De nieuwe website ondersteunt de verenigingsambities op diverse fronten. Of het nu om een actie voor de leden gaat of een standpunt richting Tweede Kamer, in no time bereikt Borea via de website met veel efficiency een grote doelgroep. De website staat inmiddels bij de favorieten van veel beleidsmakers. Er valt echter nog meer winst te behalen. Samen met MalieNet zoekt de vereniging naar verdere verbetering van de website. De veelheid aan informatie vraagt om regelmatige verbetering van het spoorboekje en ook de ledenindex voldoet nog niet aan alle eisen. Een vereniging met een gezonde ambitie zorgt ervoor dat continu geïnvesteerd wordt in een website. Dat brengt efficiencyverbetering met zich mee en snelheid is natuurlijk onontbeerlijk in de huidige communicatiemaatschappij.

### Uitnodiging

Natuurlijk zijn we benieuwd naar uw ervaringen en uw reactie op dit artikel, maar zeker ook naar uw mening over de website. Daarom nodigen we u van harte uit om [www.borea.nl](http://www.borea.nl) te bezoeken en uw reactie te geven via het contactformulier. ☺

**Jan Martijn Broekhof** en **Oscar Douenburg** zijn werkzaam voor respectievelijk MalieNet en Borea vanuit Wissenraet Van Spaendonck