



Een messcherpe
informatiepositie met
hyperrelevante informatie:

**WAAROM PENSTOCK
DÉ OPLOSSING IS
VOOR KENNISWERKERS
MET EEN ONLINE
INFORMATIEOVERLOAD**

Nederland



 **KAPPETIJN**
SAFETY SPECIALISTS

Stand van zaken openbare online informatievoorziening

Op internet is een bijna oneindige hoeveelheid openbare informatie beschikbaar. Daar wil je als kenniswerker graag gebruik van maken, maar hoe doe je dat op een handige manier? Die vraag stelde ik mezelf toen ik (Ralf Mohnen) beleidsmedewerker was en het Q-koorts-dossier beheerde voor de provincie Noord-Brabant. Vrijwel alle informatie staat online, maar hoe krijg je de informatie die overheden, media, kennisinstellingen en andere relevante organisaties en personen tijdig in je dossier? En hoe zorg je ervoor dat je zelf overzicht houdt, de beste conclusies trekt, de beste besluiten neemt en de beste adviezen geeft? Dit heeft geleid tot het ontwikkelen van een eigen aanpak om slimmer en handiger met informatie om te gaan, die nu ook door andere kenniswerkers gebruikt kan worden.

Een kenniswerker is een professional die een goede informatiepositie nodig heeft om werk goed te kunnen uitvoeren. Een kenniswerker kan optimaal gebruik maken van informatie als de kenniswerker op het juiste tijdstip over de juiste, beste en de meest relevante informatie beschikt, en het verzamelen, filteren en verwerken van die informatie de minste tijd kost. Kenniswerkers zoals politici, ambtenaren, wetenschapper/onderzoekers, journalisten en adviseurs hebben ieder een eigen informatiebehoefte. Die is afhankelijk van hun functie, maar ook van persoonlijke behoeften en wensen. We merken dat de informatiepositie van kenniswerkers – ook die van onszelf – continu op een hoger niveau gebracht kan worden door informatie anders te verzamelen, filteren en verwerken:

- Welke problemen en ontwikkelingen zien we bij online informatievoorziening?
- Wat is de informatiebehoefte van de kenniswerker?
- Hoe selecteert de kenniswerker de juiste informatiebronnen en informatiefilters?
- Wanneer is de informatiepositie van de individuele kenniswerker optimaal?
- Wat kan de kenniswerker zelf doen om de eigen informatiepositie te optimaliseren?
- Kan Penstock helpen online informatie efficiënt te filteren en overzicht te houden?



Na jaren ervaring met het verzamelen, filteren en delen van informatie geven Nederland 2.0 en Kappetijn Safety Specialists advies en antwoord op deze en andere vragen. Neem voor meer informatie, advies of een demo vrijblijvend contact met ons op!

Ralf Mohnen

Kees Kappetijn



1	Problemen en ontwikkelingen informatievoorziening	4
	Problemen informatievoorziening	4
	Ontwikkelingen informatievoorziening	5
2	Informatiebehoefte kenniswerker	7
3	Informatiebronnen	8
	Selectie relevante informatiebronnen	8
	Beperkingen informatiebronnen	9
	Hoe bepaalt de kenniswerker of de bronnen optimaal zijn?	9
4	Informatie categoriseren: filters en labels	11
	Selectie relevante informatiefilters	11
	Hoe bepaalt de kenniswerker of de filters en labels optimaal werken?	11
	Praktijkcasus: brandveiligheid	12
5	Optimale informatiepositie kenniswerker	13
6	Welke concrete stappen moet de kenniswerker nemen?	14
7	Nederland 2.0 en Penstock	15

Definities

Term	Beschrijving
Informatiebron	Een entiteit die informatie deelt
Informatiefilter	Een middel dat ervoor zorgt dat informatie wordt ingedeeld of juist wordt uitgesloten
Informatielabel	Een categorie waar de informatie bij ingedeeld kan worden
Informatievoorziening	Informatievoorziening gaat over de wijze waarop informatie (teksten, video's of andere content) gevonden, gefilterd, verwerkt en getoond wordt
Kenniswerker	De kenniswerker is de persoon die voor het goed uitvoeren van het werk behoefte heeft aan zo goed mogelijke, gerichte informatie: een professional met een hoge mate van expertise, opleiding, en ervaring, die tot doel heeft het genereren of gebruiken van kennis om producten, processen, procedures, of services te verbeteren
Openbare online informatie	Voor het algemene publiek toegankelijke informatie op internet, zonder inloggen: leesbare gegevens die op internet zonder enige belemmering voor iedereen met een internetverbinding beschikbaar zijn
Optimale informatiepositie	De mate van kennis op basis van de beschikbare informatie is het hoogst mogelijke ten opzichte van anderen
Penstock	Een tool waarmee informatie vergaand geautomatiseerd verzameld, gefilterd, gelabeld en gedeeld wordt

1 Problemen en ontwikkelingen informatievoorziening

De informatievoorziening waar het in dit whitepaper over gaat is de openbare online informatievoorziening. Openbare online informatievoorziening gaat over de wijze waarop informatie op internet (teksten, video's of andere content) gevonden, gefilterd, verwerkt en gedeeld wordt. Dit betreft informatie die voor iedereen toegankelijk is.

We krijgen voortdurend een enorme stroom aan informatie, te veel om allemaal te verwerken. Maar hoe krijgen we de informatie die we *willen* ontvangen? Alle informatie is online te vinden, is er dan wel een probleem bij de informatievoorziening voor kenniswerkers? Welke ontwikkelingen zijn er?

Problemen informatievoorziening

De huidige openbare online informatievoorziening kan voor een aantal problemen voor de kenniswerker zorgen.

De kenniswerker wil op de hoogte zijn en kan dat doen door alle informatiebronnen te volgen. Dat is een manier om goed op de hoogte te blijven, maar door de enorme hoeveelheid informatie ligt **information overload** op de loer. Als de kenniswerker dit wil voorkomen, dan is dat mogelijk door de vele bronnen die gevolgd worden te filteren op de relevante onderwerpen, en de overige informatie tegen te houden. Op deze wijze kan de kenniswerker veel meer bronnen volgen, zonder dat alle informatie van die bronnen getoond wordt aan de kenniswerker.

Via internet is bijna alle informatie die de kenniswerker wil hebben te vinden. Doordat de focus van kenniswerker gericht is op zeer specialistische

onderwerpen, zal de informatie meestal **gefragmenteerd** door verschillende bronnen worden aangeboden. Het zal zelden voorkomen dat bij één bron alle informatie te vinden is die de kenniswerker nodig heeft of wenselijk acht.

Als je steeds dezelfde bronnen raadpleegt, dan kan dit er voor zorgen dat je in een **filterbubbel** terechtkomt. Dit kun je voorkomen door een breed scala aan verschillende bronnen met verschillende perspectieven te raadplegen en niet meteen de bronnen uit te sluiten die informatie verspreiden waar je het niet mee eens bent.

In de huidige samenleving wordt nieuws direct gedeeld zodra er iets te melden valt. Nieuwsbrieven waarin nieuws verzameld wordt en die één keer per dag, week of maand verschijnen bevatten hierdoor zelden nieuws voor degene die bovenop het nieuws zit. De naam nieuwsbrief voldoet dan ook niet meer, omdat het nieuws al oud is tegen de tijd dat de nieuwsbrief verschijnt. Dit is vaak **overbodige informatie**. Dat hoeft niet altijd erg te zijn, maar als je snel wilt



inspelen op ontwikkelingen, dan heb je toch liever dat je de informatie ontvangt zodra deze beschikbaar is. Dat kan meestal door dezelfde berichten direct te ontvangen van de websites waar je de nieuwsbrief van ontvangt. Vaak komt de kenniswerker er niet aan toe om nieuwsbrieven te lezen. Zeker omdat er soms maar weinig tussen staat dat de

kenniswerker echt interessant vindt. En als het dan druk is gaan ze vaak ongelezen in de prullenbak. Als het bijvoorbeeld gaat om aankondigingen van een evenement of subsidieronde die in de nieuwsbrief zitten, dan hoeft de kenniswerker dat niet snel te weten, maar wel **op tijd** zodat het nog in de agenda past en de aanmelding op tijd is.

In plaats van de informatie tot je te nemen op het moment dat de aanbieder het voor het eerst aanbiedt, kun je tegenwoordig steeds vaker informatie tot je nemen **op het tijdstip dat het jou uitkomt**. Je hebt je eigen bezigheden en het is niet altijd mogelijk om direct informatie tot je te nemen. Artikelen blijven meestal langer beschikbaar op internet, en je kunt programma's vaak ook een bepaalde periode terugkijken of -luisteren via vodcasts en podcasts, op het moment dat het jou uitkomt. Bij een deel van de informatie is het van belang dat je de informatie tijdig tot je neemt, maar als dat niet het geval is kun je de informatie natuurlijk ook later raadplegen op een moment dat het jou uitkomt.

Verschillende zoekmachines en sociale media maken gebruik van een **onbekend zoekalgoritme** dat bepaalt hoe zoekresultaten aan jou worden aangeboden. Omdat het algoritme niet bekend is en het voor jou als gebruiker niet duidelijk is op basis waarvan jij de gepresenteerde resultaten krijgt aangeboden, en waarom de resultaten in die volgorde worden aangeboden, is het ook lastig om de gevonden resultaten zuiver te beoordelen. Je weet bijvoorbeeld niet of jouw eerdere zoekacties invloed hebben op de resultaten die aan jou getoond worden. Probeer te weten te komen welk algoritme gebruikt wordt.

Sommige informatie is moeilijk te vinden, omdat het in een **moeilijk doorzoekbaar formaat** wordt aangeboden. Zo zijn pdf-documenten en foto's mooi om te zien maar vrijwel onmogelijk om -

geautomatiseerd - goed te doorzoeken als er weinig tekst op de website bij de pdf of foto staat.

Elke informatiebron heeft een belang om informatie te delen. Om de relevantie te kunnen bepalen van de informatie, is het nodig het **belang van de informatiebron** te kennen. Dit belang is niet altijd duidelijk waardoor de gevonden informatie ook moeilijk op waarde geschat kan worden door de kenniswerker.

Ontwikkelingen informatievoorziening

In de informatievoorziening voor kenniswerkers zijn een aantal ontwikkelingen zichtbaar, die mogelijk zijn door technologische ontwikkelingen en kansen bieden aan kenniswerkers om informatie beter te verwerken.

Kenniswerkers zijn vakspecialisten met elk hun eigen informatiebehoefte, zoals een politicus, ambtenaar, wetenschapper/onderzoeker, journalist of adviseur. Iedereen is uniek en heeft interesse in een eigen mix aan onderwerpen die interessant gevonden worden. Toch zijn organisaties en media gericht op (doel)groepen, en is het nooit zo dat een individu interesse heeft in alles wat volgens een bepaalde bron relevant is voor de doelgroep waartoe het individu gerekend wordt. De huidige technologie maakt het mogelijk de informatie zo te filteren dat de informatie wordt aangeleverd zodat dit voor elk - uniek - individu interessant is: **van doelgroep naar individu**.

Iedereen heeft een eigen, unieke behoefte aan informatie: de informatievraag. Toch ligt de focus van overheden, media, overige organisaties en social media op het aanbieden van informatie, waarbij slechts een deel relevant is voor de informatievrager. Door alle informatie die wordt aangeboden uit veel bronnen binnen te halen en de informatievrager de controle te geven welke informatie wel en niet getoond wordt, kan het

informatieaanbod gewijzigd worden in jouw informatievraag. De huidige technologie maakt het mogelijk de informatie zo te filteren dat het wordt omgevormd **van het informatieaanbod naar jouw informatievraag**.

Internet is voor een groot deel opgebouwd uit websites die nauwelijks veranderen. Die informatie is makkelijk te vinden met reguliere zoekmachines. De behoefte aan het snel vinden van de relevante informatie die snel wijzigt, zoals het publiceren van berichten via websites en het delen van content via sociale media wordt steeds groter. Het aanbod verschuift **van statische naar dynamische** informatie.

Informatie wordt steeds meer **opgedeeld in kleinere delen**. Dit maakt het makkelijker informatie die de kenniswerker niet relevant vindt uit te sluiten en relevante delen in een nieuwe samenstelling te bundelen met informatie die de kenniswerker wel belangrijk vindt.

Informatie wordt steeds **beter gedeeld en beschikbaar gesteld om te hergebruiken**. Zo deelt de rijksoverheid heel veel informatie die mag worden hergebruikt voor allerlei innovatieve

initiatieven: open data. Ook in de wetenschap wordt steeds meer door publiek geld gefinancierde informatie beschikbaar gesteld aan het publiek, via *open access*.

In de informatievoorziening voor kenniswerkers zijn een aantal ontwikkelingen zichtbaar:

1. Van doelgroep naar individu
2. Van infoaanbod naar infovraag
3. Van statisch naar dynamisch
4. Opgedeeld in kleinere delen
5. Steeds beter gedeeld
6. Continue monitoring mogelijk

De meeste kenniswerkers nemen informatie pas tot zich op de momenten dat ze actief naar de informatie gaan zoeken. Steeds meer technologieën maken **continue monitoring mogelijk**. Door relevante content continu te monitoren en notificaties in te stellen, sluit de kenniswerker uit dat relevante informatie per toeval en (te) laat gevonden wordt, zoals nu vaak het geval is.

Door relevante content continu te monitoren, sluit de kenniswerker uit dat relevante informatie per toeval en (te) laat gevonden wordt

Samenvatting hoofdstuk 1 / Problemen en ontwikkelingen informatievoorziening

De hoeveelheid informatie die wordt aangeboden is enorm, maar hoe haal je de informatie uit die zee aan informatie die voor de individuele kenniswerker relevant is? De kenniswerker kan tegen problemen aanlopen zoals information overload, gefragmenteerde info, de filterbubbel, overbodige info, het op tijd ontvangen van info, het tijdstip waarop info ontvangen wordt, het zoekalgoritme, moeilijk doorzoekbare info en belang van de bron dat vaak onbekend is. Daarnaast zijn er ook ontwikkelingen in de wijze van informatievoorziening die de kenniswerker helpen, zoals van doelgroep naar individu, van infoaanbod naar infovraag, van statische naar dynamische info, wordt info beter opgedeeld, is info beter herbruikbaar en komen er meer technologieën die het mogelijk maken info continu te monitoren.

2 Informatiebehoefte kenniswerker

Om te kunnen bepalen of de informatiepositie optimaal is, is het als eerste nodig om de **informatiebehoefte** te bepalen van kenniswerker. De informatiebehoefte is de content die nodig of wenselijk is om te kunnen doen wat de kenniswerker moet of graag wil doen.

Zo wil een lokaal **politicus** weten wat de inwoners van de gemeente vinden, maar ook wat de beste alternatieven zijn om bijvoorbeeld een risicovolle omgeving veiliger te maken of afval te verzamelen binnen de gemeente. Een **ambtenaar** wil informatie weten waarvan de politicus of bestuurder waar de ambtenaar voor werkt op de hoogte zou moeten zijn, en welke mogelijkheden er zijn op een bepaalde situatie te verbeteren. Een **wetenschapper**/ onderzoeker wil op een specifiek onderzoeksterrein op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen binnen het vakgebied of wil weten hoe een bepaald deel van Nederland met een bepaalde situatie omgaat. Een **journalist** is graag snel op de hoogte van bijzondere ontwikkelingen in de samenleving en volgt meerdere dossiers voor langere tijd. Een **adviseur** wil graag weten wat de laatste stand van zaken is op een

bepaald vakgebied, welk vakgebied dat ook is, zodat opdrachtgevers kwaliteit geboden wordt en de kans op toekomstig werk groter wordt.



De informatiebehoefte van de kenniswerker wordt hoofdzakelijk bepaald door welk type kenniswerker informatie nodig heeft en door de inhoud waar de individuele kenniswerker naar op zoek is. Zo heeft de ene kenniswerker behoefte aan specifieke informatie, terwijl voor de andere meer algemene informatie volstaat. Ook is het voor de ene kenniswerker belangrijk dat informatie zo snel als mogelijk beschikbaar is, terwijl dat voor een andere veel minder van belang is.

Samenvatting hoofdstuk 2 / Informatiebehoefte

De informatiebehoefte is de content die de kenniswerker nodig heeft om het werk goed te kunnen uitvoeren. De informatiebehoefte verschilt per kenniswerker. Om de informatiebehoefte te kunnen bepalen is het daarom nodig te bepalen welk type kenniswerker informatie nodig heeft.

3 Informatiebronnen

In dit whitepaper wordt met een informatiebron een aanbieder op internet bedoeld, die teksten, video's of andere content publiekelijk en actief deelt en beschikbaar stelt op een wijze dat de informatie verder verwerkt kan worden.

Openbare online bronnen leveren veel informatie, mogelijk alle informatie die de kenniswerker nodig heeft. Voor de kenniswerker kan informatie van uiteenlopende bronnen van belang zijn, afhankelijk van het onderwerp en de aard van de benodigde informatie. Zo kunnen informatiebronnen die behoren tot de overheid, politiek, rechtspraak, kennisinstellingen, (branche)organisaties, media (actualiteiten en opinie) en sociale media in meer of mindere mate relevant zijn voor de kenniswerker.

Selectie relevante informatiebronnen

Informatiebronnen hebben verschillende kenmerken. Voor de kenniswerker zijn bij de selectie van bronnen meerdere kenmerken van belang om optimaal geïnformeerd te zijn.

De kenniswerker die relevante informatie zoekt haalt het liefst informatie uit bronnen die **kwaliteit** leveren. Dit zijn doorgaans bronnen van organisaties, media en experts met een goede reputatie. Informatie is alleen van belang als het nuttige informatie voor de kenniswerker is. Als dat niet het geval is, dan zorgt de informatie ervoor dat de kenniswerker meer tijd kwijt is om de juiste informatie te vinden en om door de bomen het bos nog te kunnen zien en overzicht te houden.

De hoeveelheid informatie is enorm, en neemt steeds verder en sneller toe. De kenniswerker heeft behoefte aan een specifiek deel van de beschikbare informatie, en heeft aan een groot deel van de informatie geen behoefte. Daarom is het nodig de juiste **kwantiteit** aan

informatie door te laten en de overige informatie tegen te houden.



Soms is er wel informatie maar is de bron van de informatie onbekend. Dat de informatie betrouwbaar is, is vrijwel altijd voor elke kenniswerker van belang. Daarom is het aan te raden de **betrouwbaarheid** van een bron te beoordelen, door bijvoorbeeld te kijken naar de reputatie en ervaringen van de kenniswerker met de bron.

Om fouten te voorkomen bij het doorgeven van informatie, kan de kenniswerker het beste informatie ophalen bij **originele** (herleidbare) bronnen. Originele bronnen zijn de producenten van informatie, en zijn doorgaans de eersten die bepaalde informatie delen, voordat andere bronnen de informatie verder verspreiden. Als originele bronnen geen informatie delen, dan kan de kenniswerker ervoor kiezen een betrouwbare andere bron te volgen die informatie deelt van de originele bron.

Voor sommige kenniswerkers is de **snelheid** waarmee bronnen informatie delen van belang, terwijl dit voor anderen weer minder relevant is. Als bronnen informatie niet snel genoeg delen kunnen snellere bronnen gezocht worden.

Voor sommige kenniswerkers is de **actualisatiefrequentie** van belang: hoe vaak geactualiseerde informatie getoond wordt. Zo is het voor journalisten van belang dat informatie zo snel als mogelijk binnenkomt, terwijl het voor wetenschappers die een onderzoek doen meer dan goed genoeg is als de informatie een keer per dag geactualiseerd wordt.

Veel kenniswerkers willen zo **volledig** mogelijke informatie, al is het meestal moeilijk te bepalen wanneer dat het geval is bij de schijnbare oneindigheid van het internet. Dit kan opgevangen worden door continu kritisch te blijven kijken naar de bronnen die gemonitord worden en mogelijke andere bronnen die niet gemonitord worden toe te voegen.

Om de relevantie te kunnen bepalen van de informatie, is het nodig de mate van **objectiviteit** van de bron te kennen: is de bron objectief of subjectief? Zo kan in Nederland ervan uitgegaan worden dat de overheid en de delen van wetenschappelijke instellingen zonder winstoogmerk objectieve informatie delen, en dat politieke partijen, opiniewebsites, belangenorganisaties en commerciële organisaties subjectieve informatie delen. Kritisch kijken blijft altijd noodzakelijk, want natuurlijk is het niet per definitie zo dat het ene brontype alleen maar objectieve en het andere brontype alleen maar subjectieve informatie deelt. En de kenniswerker is vaak naar beide typen informatie op zoek.

Het **belang** dat een bron heeft dient niet uit het oog verloren te worden om de waarde van de informatie in te schatten. Als de bron een politiek of commercieel belang heeft, dan is het zeer goed mogelijk dat de informatie gekleurd is.

Beperkingen informatiebronnen

Sommige bronnen zorgen voor technische of juridische beperkingen, en maken het gebruik van informatie door de kenniswerker moeilijker of onmogelijk.

Op internet staat vrijwel alle informatie die je wilt hebben. Een deel van deze informatie is vrij toegankelijk op het open web, een deel is alleen toegankelijk met een inlog (deep web) en een deel is niet te vinden met normale zoekmachines (dark web). Wij hebben het hier over het deel van de informatie dat voor iedereen beschikbaar en toegankelijk is. **Niet alle informatie die de kenniswerker wil**

hebben is beschikbaar, bijvoorbeeld informatie die niet openbaar is. Echter, doordat er heel veel informatie wel openbaar is, is het soms mogelijk de gaten in de informatievoorziening op te vullen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat andere bronnen wel informatie delen die de originele bron zelf niet deelt.

Sommige bronnen leveren **niet continu een constante informatiestroom**. Het gebrek aan continuïteit kan liggen aan organisatorische beperkingen zoals het niet regelmatig plaatsen van updates of technische beperkingen zoals een slecht werkende website.

Informatie wordt op veel verschillende manieren aangeboden. Voor de kenniswerker is het van belang dat gevonden relevante informatie niet alleen maar getoond wordt, maar ook dat de informatie op een wijze wordt aangeboden zodat de informatie herbruikbaar is voor rapportages, tools en websites om de informatie verder te verwerken. Juridische beperkingen zoals copyright, materiële beperkingen zoals de wijze waarop de informatie wordt aangeboden (in een vast formaat in plaats van een verder te verwerken formaat) en technische beperkingen zoals een niet goed werkende bron zorgen ervoor dat **hergebruik van informatie moeilijk of onmogelijk** wordt.

Hoe bepaalt de kenniswerker of de bronnen optimaal zijn?

Een kenniswerker gebruikt altijd informatiebronnen, al dan niet bewust. Het bepalen door de kenniswerker of die informatiebronnen optimaal zijn is een continu proces, omdat er steeds nieuwe bronnen beschikbaar komen, wijzigen en verdwijnen. De kenniswerker bepaalt continu zelf of de bronnen voldoen door ze te gebruiken en past zo nodig de bronnen aan, voegt bronnen toe en verwijdert bronnen die niet meer nodig zijn. De kenniswerker herhaalt deze stap totdat de kenniswerker tevreden is over de bronnen. Door op deze manier te

werken wordt de verzameling bronnen steeds beter in de loop van de tijd.

In onderstaande afbeelding (is beter leesbaar en kan vergroot worden in de digitale versie) wordt een voorbeeld gegeven van een verzameling informatiebronnen die in één overzicht informatie leveren voor de kenniswerker, gebruikmakend van Penstock.

Een kenniswerker wil niet alle informatie, maar de juiste hoeveelheid. Meestal wordt geadviseerd om niet te veel bronnen te volgen om het behapbaar te houden, maar dat is bij het toepassen van goede filters geen probleem: meer bronnen volgen is beter, omdat relevante informatie er toch uit gehaald wordt via filters. Het gebruik van filters wordt in het volgende hoofdstuk beschreven.



Samenvatting hoofdstuk 3 / Informatiebronnen

De informatiebronnen zijn de kanalen die de content leveren die de kenniswerker kan gebruiken om het werk goed te kunnen uitvoeren. De informatiebronnen die relevant zijn verschillen per kenniswerker. Zo kan de kwaliteit, kwantiteit, betrouwbaarheid, originele bron, snelheid, actualisatiefrequentie, volledigheid, objectiviteit en het belang in meerdere of mindere mate meespelen bij het bepalen van de relevantie van de informatiebron. Om de relevante informatiebronnen te kunnen bepalen is het daarom nodig te bepalen welk type kenniswerker informatie nodig heeft. Informatiebronnen hebben beperkingen: niet alle informatie is beschikbaar, bronnen leveren soms niet continu een constante informatiestroom en technische en juridische belemmeringen kunnen hergebruik van informatie moeilijk of onmogelijk maken. Het bepalen door de kenniswerker of de gebruikte informatiebronnen optimaal zijn is een continu proces, omdat er steeds nieuwe bronnen beschikbaar komen, wijzigen en verdwijnen.

4 Informatie categoriseren: filters en labels

In dit whitepaper wordt met een informatiefilter de toepassing bedoeld waarmee een deel van de binnengehaalde content wordt doorgelaten, tegengehouden en/of toegeschreven aan een vooraf bepaalde categorie. Zo'n vooraf bepaalde categorie die via een filter aan informatie kan worden gekoppeld wordt een label genoemd in dit whitepaper. Op deze manier wordt informatie over dezelfde onderwerpen via filters bij elkaar gebracht en gelabeld, op die manier verrijkt en makkelijker doorzoekbaar.

Iedereen filtert informatie met een 'gekleurde bril'. De kenniswerker moet wel. Het leven is veel te complex om alles in je op te nemen. Maar, hoewel het noodzakelijk is om informatie te filteren, betekent het ook dat de kenniswerker waardevolle informatie over het vakgebied mist. Het zou dus mooi zijn als een kenniswerker die filters af en toe even aan en uit kan zetten, om te controleren of dat het geval is.

Selectie relevante informatiefilters

Het type kenniswerker en de individuele inhoudelijke informatiebehoefte bepalen welke filters relevant zijn voor de individuele kenniswerker. Daarbij kan de kenniswerker gebruik maken van inhouds-, bron-, tijds- en combinatiefilters.

De meest algemene inhoudsfilters maken gebruik van **termen**, om informatie over dezelfde inhoud te filteren. Vaak voldoet zo'n filter met (zoek)termen al goed. Andere inhoudsfilters kunnen worden gebruikt om te voorkomen dat dezelfde inhoudelijke informatie vaker getoond wordt, zodat **informatie niet dubbel** weergegeven wordt.

Naast de inhoudsfilters kan informatie ook gefilterd worden met bronfilters op

basis van de **bron** die de informatie deelt, de **broncategorie** waartoe de bron behoort of de **auteur** die de informatie heeft geplaatst te filteren.

De kenniswerker kan ook gebruik maken van tijdfilters, door bijvoorbeeld berichten uit een bepaalde **tijdsperiode** of gedurende een bepaalde **tijdsduur** te filteren. Daarnaast kan de kenniswerker met filters zorgen dat informatie op het juiste **tijdstip** ontvangen wordt.

Soms heeft de kenniswerker een filter nodig dat uit een **combinatie van filters** bestaat. Dat kan door elk denkbare combinatie van de eerder beschreven filters. Hierdoor is het mogelijk optimale informatie te leveren.



Door te kiezen voor een bepaalde selectie van bronnen maakt de kenniswerker al gebruik van een filter: alleen de geselecteerde bronnen worden gebruikt om informatie te verzamelen. Je start altijd met een aantal bronnen en filters, of dat nu specifieke literatuur, websites of personen zijn. Als dat de juiste bronnen zijn, dan is dat verder geen probleem. Je weet als kenniswerker dan echter niet of je te veel bronnen uitsluit.

Hoe bepaalt de kenniswerker of de filters en labels optimaal werken?

Een kenniswerker gebruikt altijd informatiefilters, al dan niet bewust. Het bepalen of de informatiefilters optimaal werken is een continu proces, omdat steeds nieuwe informatie en bronnen beschikbaar komen. De kenniswerker

bepaalt continu zelf of filters voldoen door ze te gebruiken en de doorgelaten resultaten te beoordelen en scherpt zo nodig de filters aan. De kenniswerker herhaalt deze stap totdat de kenniswerker tevreden is over de doorgelaten resultaten. Door op deze manier te werken worden de filters steeds beter in de loop van de tijd. Dit continue proces geldt ook voor de labels. Relevante labels die voor de kenniswerker van belang zijn,

vallen onder een thema, onderwerp, bron/auteur, locatie, gebied of tijd.

Als de kenniswerker online informatie optimaal wil filteren en labelen, dan is bovengemiddelde kennis nodig om dat te bereiken. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van zogenaamde *regular expressions*. Een kenniswerker kan dit zelf leren, maar dat kost veel tijd.

Samenvatting hoofdstuk 4 / Informatiefilters en labels

Met een informatiefilter wordt een deel van de binnengehaalde content doorgelaten, tegengehouden en/of toegeschreven aan een vooraf bepaalde categorie. Zo'n categorie wordt een label genoemd. Het type kenniswerker en de individuele inhoudelijke informatiebehoefte bepalen welke filters relevant zijn voor de individuele kenniswerker. Daarbij kan de kenniswerker gebruik maken van inhouds-, bron-, tijds- en combinatiefilters. Het bepalen of informatiefilters en labels optimaal werken is een continu proces, omdat steeds nieuwe informatie en bronnen beschikbaar komen. De kenniswerker bepaalt continu zelf of de filters en labels voldoen door ze actief te gebruiken en scherpt zo nodig de filters aan. Relevante labels die voor de kenniswerker van belang zijn, vallen onder een thema, onderwerp, bron/auteur, locatie, gebied of tijd.

Praktijkcasus: brandveiligheid

Wat betekent dit in de praktijk, bijvoorbeeld als een veiligheidsadviseur op de hoogte wil blijven van *actuele ontwikkelingen op het gebied van brandveiligheid*? Stel dat de adviseur drie dossiers wil bijhouden: over *stalbranden*, *afvalbranden* en *branden die optreden bij het gebruik van nieuwe energievormen*.

Om een dossier bij te houden spelen *algemene en specialistische bronnen* een rol. Algemene relevante bronnen voor deze dossiers zijn onder andere de rijksoverheid, Kamerstukken en andere officiële parlementaire documenten, politieke partijen, uitspraken van rechtbanken en de Raad van State, Inspecties, adviesraden, provincies, gemeenten, veiligheidsregio's, nationale, regionale en lokale media en universiteiten. Meer specialistische bronnen zijn kennisinstellingen zoals het Instituut Fysieke Veiligheid, wetenschappelijke publicaties over

dergelijke branden, bracheorganisaties zoals de land- en tuinbouw-, afvalverwerkings- en de energiebranche, organisaties zoals Brandweer Nederland en brandveiligheidsspecialisten die bijdragen op sociale media plaatsen relevant. Door al deze en andere relevante bronnen te monitoren en de items die over de drie onderwerpen gaan met filters te verzamelen in het dossier *actuele ontwikkelingen op het gebied van brandveiligheid*, kan de adviseur optimaal op de hoogte blijven van de relevante actuele ontwikkelingen. De adviseur kan aan de hand van de kwaliteit en kwantiteit van de gevonden items, de bronnen en filters aanpassen om de resultaten te krijgen zoals de veiligheidsadviseur dat zelf wenst.

In hoofdstuk 7 is een voorbeeld met concrete resultaten opgenomen die automatisch getoond worden bij het gebruik van Penstock, voor het dossier Q-koorts. *Dit werkt voor elk onderwerp.*

5 Optimale informatiepositie kenniswerker

Met **informatiepositie** wordt de mate bedoeld waarin kennis bij de kenniswerker aanwezig is ten opzichte van anderen. De **informatiepositie van de kenniswerker** wordt bepaald door de toegang die de kenniswerker heeft tot informatiebronnen nu en in het verleden en de mate waarin de kenniswerker de informatie kan verwerken en beoordelen.



Een kenniswerker heeft altijd een informatiepositie en is **optimaal als de informatie voldoet aan de volgende kenmerken:**

1. Hyperrelevante informatie: info van belang voor de kenniswerker
2. Juiste informatie
3. Voldoende informatie: genoeg info om gefundeerd besluiten te kunnen nemen
4. Tijdige informatie: info op het moment van verschijnen, niet pas op moment van zoeken
5. Behapbare hoeveelheid informatie: afgestemd op wat verwerkt kan worden
6. Geen overbodige informatie: info die niet nodig is niet tonen
7. Perspectief: informatie afgestemd op

- perspectief en wensen individu
8. Zo min mogelijk tijd kwijt aan het vinden, filteren en verwerken van de informatie

Het bepalen van de optimale informatiepositie is een continu proces, omdat er steeds nieuwe informatie beschikbaar komt of kan komen. De kenniswerker bepaalt continu zelf of de resultaten dekkend zijn en de informatiepositie optimaal is en past zo nodig de bronnen en filters aan. De kenniswerker herhaalt deze stap tot de kenniswerker tevreden is over de resultaten. Door deze manier van werken komt de kenniswerker steeds nieuwe bronnen op het spoor, die eerder nog niet bekend waren. Zo groeit de informatiepositie van de kenniswerker organisch en verbetert deze in de tijd. **Een optimale informatiepositie is belangrijk en heeft veel voordelen.** Als dit het geval is kan de kenniswerker:

- snel en adequaat reageren op gebeurtenissen in de omgeving
- motieven, voorstellen, acties, beslissingen en besluiten beter onderbouwen: transparantie
- sturen op resultaten en samenhang in plaats van op inspanning: effectiviteit
- resultaten tegen lagere kosten en met een kortere doorlooptijd: efficiëntie

Met een optimale informatiepositie zorg je ervoor dat je **zelf overzicht houdt**, de **beste conclusies trekt**, de **beste besluiten neemt** en de **beste adviezen geeft**. En het zorgt voor een **tijdbesparing** en **extra tijd voor andere bezigheden!**

Samenvatting hoofdstuk 5 / Optimale informatiepositie kenniswerker

Met informatiepositie wordt de mate bedoeld waarin kennis bij de kenniswerker aanwezig is ten opzichte van anderen. De informatiepositie van de kenniswerker wordt bepaald door de toegang die de kenniswerker heeft tot informatiebronnen nu en in het verleden en de mate waarin de kenniswerker de informatie kan verwerken en beoordelen. Het bepalen van de optimale informatiepositie is een continu proces. Een optimale informatiepositie is belangrijk en heeft veel voordelen voor de kenniswerker.

6 Welke concrete stappen moet de kenniswerker nemen?

Kenniswerkers doen er goed aan de onderstaande stappen te doorlopen om te bepalen of zij optimaal gebruik maken van de openbare online informatie en of hun informatiepositie optimaal is.

1. Inventariseer de informatiebehoefte binnen het vakgebied.

2. Inventariseer, bepaal de broncategorieën en geef de voorkeur aan originele, gezaghebbende en geverifieerde bronnen.

3. Maak een dekkend overzicht van bronnen met verschillende perspectieven, zoals overheden, media, kennisinstellingen, (branche)organisaties en sociale media.

4. Bepaal de termen die relevant zijn voor het filteren van relevante informatie uit de bronnen en gebruik de filters om de informatie te labelen.

5. Bepaal of de resultaten dekkend zijn en de informatiepositie optimaal is. Scherp zo nodig de bronnen, filters en labels aan. Herhaal deze stap totdat de informatiepositie optimaal is.

6. Geniet van de optimale informatiepositie, de voorsprong op anderen, de tijdsbesparing en de extra tijd om andere dingen te doen!

7 Nederland 2.0 en Penstock

Je kunt zelf je informatie en bronnen verzamelen, filteren, labelen en actueel houden, maar het is nu ook mogelijk dit werk grotendeels geautomatiseerd en sneller te laten uitvoeren: met een tool genaamd **Penstock**. De tool zorgt ervoor dat je **veel bronnen in de gaten kunt houden en informatie kunt filteren**.

Hiermee kun je een **optimale informatiepositie** krijgen of behouden met content **op maat**, zonder veel tijd kwijt te zijn. Het is een nieuwe manier om elk individu optimaal, tijdig en zo compleet mogelijk te informeren over de relevante inhoud die online openbaar toegankelijk is. Het is ideaal voor mensen die bovenop de informatie willen zitten die zij belangrijk vinden, maar niet overstelpt willen worden met informatie. Penstock is een initiatief van Ralf Mohnen (Nederland 2.0) en Kees Kappetijn (Kappetijn Safety Specialists) en ontstaan uit de informatiebehoefte op het gebied van (industriële) veiligheid.

Penstock levert op dit moment de volgende producten en –diensten:

1. Penstock Online: een website met filters die iedereen *zelf* kan gebruiken om eigen dossiers samen te stellen en informatie automatisch te volgen. *Zie onderstaande overheidsitems in het Q-koorts-dossier (voorbeeld)*. Penstock online werkt met een inlog en een abonnement.
2. Penstock Content Management: Websites voor klanten inclusief content management op maat door Nederland 2.0 via Penstock.
3. Penstock-database: informatie op maat aanleveren aan websites van klanten via een database-koppeling.

Vragen, advies of een demo?

Neem voor meer informatie, advies of een demo vrijblijvend contact op met:



Ralf Mohnen
Safety information specialist
+31 (0)6 3977 0429,
ralf@nederland20.nl

Q-koorts

Overzicht Bewaard Instellingen Export

Alles Overheid Actualiteiten Opinie Politiek Kennisinstelling Branche / organisatie Rechtspraak / politie Social media / blogs Commercieel Overig

kst-25295-71 : Tweede Kamer der Staten-Generaal
Infectieziektenbestrijding: Brief regering: Voortgang Q-koorts en de bestrijding van zoönosen
30 jul 2019 00:00 Kamerstukken backup

kst-894066 : Tweede Kamer der Staten-Generaal
Infectieziektenbestrijding: Brief regering: Voortgang Q-koorts en de bestrijding van zoönosen
30 jul 2019 00:00 Kamerstukken backup

Kamerbrief over voortgang Q-koorts en de bestrijding van zoönosen
Minister Bruins informeert de Tweede Kamer over de voortgang van meerdere onderwerpen met betrekking tot Q-koorts en de bestrijding van zoönosen.
15 jul 2019 09:36 Kamerstukken

stcr-2019-39315 : Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Beleidsregel van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van 9 juli 2019, kenmerk 1516264-189438-PG, over regels voor de verstrekking van een
11 jul 2019 00:00 Staatscourant

Geitenhouderijen ongezond? Meten is weten
Q-koorts, longontsteking, of andere gezondheidsrisico's. Op dit moment zijn er, ondanks onderzoek, nog te veel onzekerheden om te "golken" met onze
10 jul 2019 15:46 SP Fryslân

Beleidsregel tegemoetkoming Q-koorts 2019 over regels voor de verstrekking van een tegemoetkoming in verband met de grote gevolgen van de Q-koortsuitbraak
09 jul 2019 14:59 Rijksoverheid - Documenten Infectieziekten

De PvdA Gelderland hoopt op een pro-actieve rol van GS om de vaccinatiegraad in Gelderland te verhogen.
De Partij van de Arbeid Gelderland maakt zich zorgen over een mogelijke uitbraak van de mazelen in Gelderland. Wereldwijd neemt de uitbraak namelijk toe. Volgens de WHO is het
04 jun 2019 17:08 PvdA Gelderland

ah-884305 : Tweede Kamer der Staten-Generaal
Antwoord op vragen van het lid Van Gerven over het bericht 'Ruim 200 slachtoffers van Q-koorts krijgen nog geen geld'
28 mei 2019 00:00 Kamervragen zonder antwoorden

© Penstock | +31 408 482 475 | info@penstock.online

in



www.nederland20.nl penstock.online



www.kappetijn.eu