

Aansluiten op de **Antwoord**[©] Contentcollectie

*In 2015 kunnen burgers met nagenoeg al hun vragen aan de overheid terecht bij het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente. Om de vragen zo veel mogelijk direct te kunnen afhandelen, kunnen KCC-medewerkers gebruik maken van een landelijke informatiebron: de **Antwoord**[©] Contentcollectie.*

Wat is de **Antwoord**[©] Contentcollectie?

De **Antwoord**[©] Contentcollectie is een verzameling overheidsinformatie in de vorm van vraag-antwoordcombinaties (VACs). Deze informatie is generiek van aard en daarom bruikbaar voor alle gemeenten. De bronnen voor deze informatie zijn bijvoorbeeld uitvoeringsorganisaties, die zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit. Gemeenten kunnen deze landelijk geldende informatie gebruiken als een 'kapstok' om hun eigen informatie aan op te hangen.

De **Antwoord**[©] Contentcollectie is gestart met VACs van Postbus51. Deze VACs gebruikt Postbus51 ook in haar eigen callcenter en op de eigen internetsite om antwoord te geven op vragen van burgers. Inmiddels is ook UWV aangesloten als contentaanbieder. In 2009 gaan ook andere overheidsorganisaties hun VACs via **Antwoord**[©] aan gemeenten beschikbaar stellen. Dat zijn uitvoeringsorganisaties als de Belastingdienst, de Informatie Beheer Groep (IBG) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de gezamenlijke waterschappen en provincies.

Het team Contentregie van Overheid heeft **Antwoord**[©] is verantwoordelijk voor de samenstelling en de samenhang van de **Antwoord**[©] Contentcollectie. Zij bespreken met potentiële contentaanbieders welke VACs worden geleverd en aan welke richtlijnen die moeten voldoen. Met behulp van een thema-indeling bewaakt Contentregie de samenhang van de aangeleverde VACs, die bij verschillende bronnen vandaan komen.

Alle organisaties die betrokken zijn bij de contentcollectie, stellen hoge eisen aan de kwaliteit van de informatie. Die moet honderd procent betrouwbaar en correct zijn. Daarom zijn de instanties die de informatie leveren, zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit (te weten: de juistheid, de volledigheid en de actualiteit).

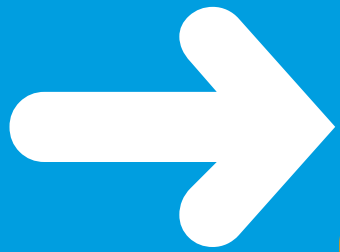
Wat houdt aansluiten op de **Antwoord**[©] Contentcollectie in?

Het team Contentregie haalt dagelijks de VACs bij de contentaanbieders op. De aangesloten gemeenten halen deze VACs ook weer dagelijks op, zodat aangebrachte wijzigingen snel beschikbaar zijn. Deze uitwisseling van informatie in XML-formaat is mogelijk doordat een VAC is gegoten in een zogenoemd Contentmodel VAC. Dit is een standaard die is ontwikkeld om vraag-antwoordcombinaties uit te kunnen wisselen en met behulp van metadatering in een database vindbaar te maken. Niet elke overheidsinstantie maakt gebruik van hetzelfde systeem om haar contentcollectie te beheren. De standaard is ontwikkeld om uitwisseling tussen de verschillende systemen mogelijk te maken.

Voor het ondersteunen van medewerkers binnen het KCC blijft de gemeente gebruik maken van zijn eigen software. De **Antwoord**[©] Contentcollectie wordt in het eigen systeem aan de lokale contentcollectie toegevoegd. Bij het ingeven van een zoekopdracht kunnen de resultaten vanuit de eigen collectie en de resultaten vanuit de **Antwoord**[©] Contentcollectie gezamenlijk in het scherm worden getoond.

Wat moet er worden geregeld binnen een gemeente om op de **Antwoord**[©] Contentcollectie aan te kunnen sluiten?

Het is niet ondenkbaar dat er met het samenvoegen van de collecties een dubbeling van content ontstaat. Deze vragen kunnen uit de eigen collectie verwijderd worden, wat een gemeente een efficiencyvoordeel oplevert. Het beheer ligt namelijk bij de aanleverende instanties. Dit betekent dus tijdbesparing bij de gemeente.



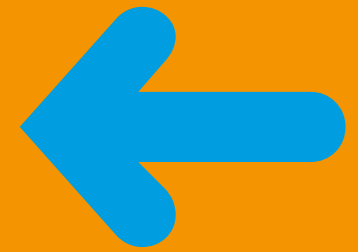
Overheid heeft **Antwoord**[©]
Postbus 84011
2508 AA Den Haag

Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

T (070) 888 78 50
F (070) 888 78 88
E antwoord@ictu.nl

www.antwoord.nl
www.overheidheeftantwoord.nl





Vorbereiden gemeentelijke contentcollectie

Alvorens de *Antwoord*® Contentcollectie een integraal onderdeel uit te laten maken van de collectie die de gemeente bezit, is het van belang beide collecties met elkaar te vergelijken. Hierdoor wordt inzichtelijk welke delen in de gemeentelijke collectie vervangen kunnen worden door de *Antwoord*® Contentcollectie en waar deze de gemeentelijke collectie aanvult. Bij het maken van deze vergelijking kan de gemeente beschikken over begeleiding vanuit Overheid heeft *Antwoord*®.

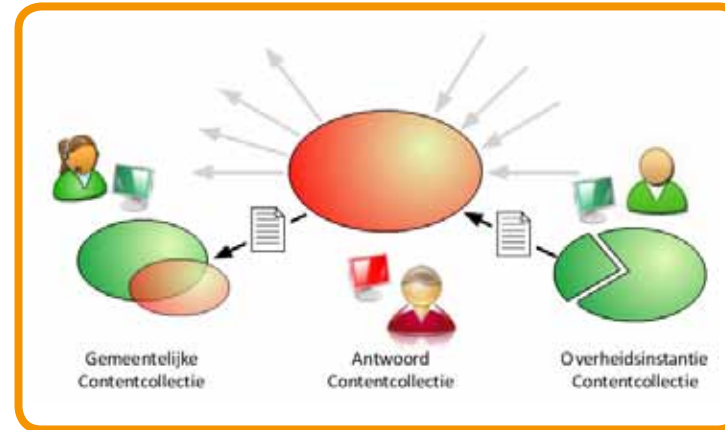
Technische aansluiting

Om de *Antwoord*® Contentcollectie blijvend te kunnen ontvangen, moet het systeem waarin de gemeente haar collectie beheert, worden aangepast. Dit systeem moet in het bezit zijn van een import- en update-mogelijkheid, waarmee volgens het Contentmodel VAC vraag-antwoordcombinaties kunnen worden toegevoegd, gewijzigd of verwijderd. Sommige leveranciers van deze systemen hebben hier reeds een mogelijkheid voor gerealiseerd. Het activeren hiervan is voldoende voor de technische aansluiting.

Indien het systeem hier niet mee is uitgerust of als er gebruik wordt gemaakt van een maatwerksysteem, zal in samenwerking met de leverancier hiervoor een mogelijkheid moeten worden gerealiseerd. Hierbij worden de gemeente en haar leverancier bijgestaan met uitgebreide documentatie en begeleiding vanuit Overheid heeft *Antwoord*®.

Activeren regelkring

Eenmaal aangesloten op de *Antwoord*® Contentcollectie, wordt de gemeente onderdeel van de regelkring. Hiermee wordt het voor de gemeente mogelijk verzoeken in te dienen voor het wijzigen of uitbreiden van de collectie. Het team Contentregie zal bij bestaande contentaanbieders of door het benaderen van nieuwe instanties proberen de vraag-antwoordcombinaties in de collectie goed aan te laten sluiten op de wensen van de gemeente.



Wat zijn de voordelen voor een gemeente van het aansluiten op de *Antwoord*® Contentcollectie?

De *Antwoord*® Contentcollectie heeft voor gemeenten verschillende voordelen:

- Met de *Antwoord*® Contentcollectie is de gemeente een stap dichterbij de ontwikkeling om het herkenbare loket voor nagenoeg alle vragen aan de overheid te zijn.
- Het beheer van de informatie ligt bij de aanleverende instanties; hier hebben de afnemende gemeentes dus geen omkijken naar.
- Gemeenten kunnen vragen en antwoorden uit de eigen collectie deels vervangen, waardoor de informatiebeheerlast van de gemeenten afneemt. Updates van de collectie worden regelmatig beschikbaar gesteld.
- Gemeenten hebben de mogelijkheid om aanpassings- en uitbreidingsvoorstellen te doen aan de aanleverende instanties.

Meer weten?

Mail naar antwoord@ictu.nl of kijk op www.antwoord.nl