

Gebruiksvoorwaarden Antwoord[©] Contentcollectie

Antwoord[©] Contentcollectie

De Antwoord[©] Contentcollectie (ACC) is een verzameling landelijk geldende overheidsinformatie in de vorm van vraag-antwoordcombinaties (VAC's). Deze informatie is generiek van aard en daarom bruikbaar voor alle overheidsorganisaties. Doel is gemeenten te ondersteunen in hun rol als herkenbare front-office voor de overheid. Belangrijk daarbij is dat waar een burger zijn vraag ook stelt, hij op dezelfde vraag hetzelfde antwoord krijgt.

Met de ACC vullen gemeenten hun eigen gemeentelijke informatie aan met landelijk geldende informatie. Dit stelt gemeenten in staat om niet alleen informatie te geven over de eigen dienstverlening, maar ook over de dienstverlening van andere overheidsorganisaties.

De contentketen

De samenwerking tussen contentaanbiedende en contentafnemende overheidsorganisaties noemen we de contentketen. Dankzij standaarden voor tekstopbouw, metadatering en uitwisselafspraken, de zogenoemde contentmodellen, kunnen overheidsorganisaties elkaars content gebruiken, waarbij de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit altijd bij de contentaanbieder ligt. De uitwisseling van content verloopt via een geautomatiseerd proces. Binnen de contentketen zijn er drie belangrijke spelers:

1. Contentaanbieder

De VAC's in de ACC worden aangeboden door verschillende overheidsorganisaties. Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en inhoud van de content en houden Antwoord[©] Contentregie (onderdeel van programma e-Overheid voor Burgers) op de hoogte van wijzigingen.

2. Antwoord[©] Contentregie

In de contentketen vervult Antwoord[©] Contentregie de spilfunctie: zij bewaakt de samenhang en samenstelling van de ACC, heeft een centrale rol in de Regelkring (zie punt 2 onder kopje Afspraken) en heeft contact met de contentafnemers en contentaanbieders.

3. Contentafnemer

Overheidsorganisaties maken gebruik van de ACC bij het beantwoorden van vragen van burgers. Verzoeken tot het wijzigen of aanvullen van de collectie worden via Antwoord[©] Contentregie naar de verantwoordelijke contentaanbieder doorgezet.

Afspraken

Hieronder staan de afspraken ten aanzien van het gebruik van de ACC opgesomd.

1. Gebruik ACC

- De ACC kan volledig en in delen (deelcollecties) worden afgenomen. De contentafnemer is vrij om te bepalen welke collectie(s) hij wil afnemen en in welke kanalen hij het wil inzetten.
- De contentafnemer mag de inhoud van de VAC's niet wijzigen, maar is vrij om gemeentespecifieke informatie aan de VAC's toe te voegen.
- De contentafnemer maakt gebruik van een connector die elke nacht de geactualiseerde content uit de ACC ophaalt. Het kcc en/of de gemeentelijke site beschikken dus altijd over actuele informatie.
- Om een inconsistente (deel)collectie te voorkomen gebruikt de contentafnemer de afgenomen (deel)collectie volledig. Dit betekent dat bij ontdebelling met de eigen contentcollectie het item uit de ACC voorrang krijgt.
- De contentafnemer levert Antwoord[©] Contentregie een rapportage over het gebruik van de ACC bij de vraagbeantwoording. De wijze waarop en de frequentie waarmee deze rapportage wordt geleverd, wordt met de contentafnemer afgestemd en vastgelegd in de Regelkring.

2. Ontwikkeling ACC

- De contentafnemer heeft een belangrijke en actieve rol in de ontwikkeling van de ACC. De

Regelkring is de wijze waarop de bij de ACC betrokken partijen samenwerken om de kwaliteit van de collectie te waarborgen en de collectie verder te ontwikkelen. De afspraken en procedures voor de Regelkring staan in een aparte factsheet beschreven.

- Een vaste contactpersoon bij de contentafnemer meldt via het gemeentelijk Antwoord[©]e-mailadres de inhoudelijke en tekstuele wijzigingen, opmerkingen en wensen bij Antwoord[©] Contentregie, contentregie@antwoord.nl.
- Antwoord[©] Contentregie registreert de melding en geeft dit door aan de contentaanbieder. Antwoord[©] Contentregie houdt de contentafnemer op de hoogte van de voortgang van zijn melding.
- Antwoord[©] Contentregie informeert de contentafnemer, via het Antwoord[©] e-mailadres, tweewekelijks over alle wijzigingen in de collectie.
- Belangrijke uitbreidingen of wijzigingen, zoals een nieuwe deelcollectie of het verwijderen van een groot aantal VAC's, worden via de releasekalender aangekondigd.

3. Gebruik Thema-indeling Overheid

- De VAC's zijn geordend aan de hand van de Thema-indeling Overheid (TiO). Hierbij wordt gebruik gemaakt van twee niveaus, thema's en subthema's. Het gebruik van de TiO is niet verplicht maar wordt wel geadviseerd. Contentafnemer is vrij om een derde niveau aan de thema-indeling toe te voegen.
- Contentafnemer geeft zijn wijzigingsverzoeken en opmerkingen ten aanzien van de TiO via de Regelkring door aan Antwoord[©] Contentregie. De door Antwoord[©] Contentregie gehonoreerde verzoeken worden aan de adviescommissie voorgelegd. De productmanager Contentmodellen neemt op basis van het advies van deze commissie een besluit over het doorvoeren van de voorgestelde wijziging.
- De TiO wordt volgens de releasekalender, maximaal twee keer per jaar, aangepast. De contentafnemer zal de wijzigingen binnen de afgesproken termijn, maximaal een half jaar, doorvoeren in zijn systeem.

4. Gebruik Antwoord[©] Contentmodel VAC

- De ACC wordt uitsluitend in XML-formaat beschikbaar gesteld.
- Contentafnemer geeft zijn wijzigingsverzoeken via de Regelkring door aan Antwoord[©] Contentregie. De door Antwoord[©] Contentregie gehonoreerde verzoeken worden aan de adviescommissie voorgelegd. De productmanager Contentmodellen neemt op basis van het advies van deze commissie een besluit over het doorvoeren van de voorgestelde wijziging.
- Het contentmodel wordt volgens de releasekalender, maximaal twee keer per jaar, aangepast. De wijzigingen worden volgens de releasekalender aangekondigd. De contentafnemer zal de wijzigingen binnen de afgesproken termijn, maximaal een half jaar, doorvoeren in zijn systeem.

5. Verantwoordelijkheden

- De contentaanbieder is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn content, dat wil zeggen dat hij verantwoordelijk is voor juistheid, volledigheid en actualiteit van de content. Daarnaast zorgt de contentaanbieder voor het beschikbaar stellen van de geactualiseerde content.
- Antwoord[©] Contentregie zorgt voor het dagelijks ophalen van de geactualiseerde content die hij inhoudelijk controleert, ontdubbelt en waar nodig verrijkt met metadata. De goedgekeurde content wordt dezelfde dag beschikbaar gesteld voor de contentafnemer.
- Contentafnemer is verantwoordelijk voor het nachtelijks ophalen van de geactualiseerde content, het doorvoeren in zijn systeem en het ter beschikking stellen aan de kcc-medewerkers en/of webredactie.