

## Contentstructuur Overheid: vraagstructuur en contentmodellen

### Doelstelling

Doelstelling van Contentstructuur Overheid (CSO) is het verbeteren van de dienstverlening van de overheid door het ontwikkelen van standaarden voor het uniform en vraaggericht aanbieden en uitwisselen van overheidsinformatie.

CSO biedt de volgende standaarden:

- een vraaggerichte thema-indeling (vraagstructuur) (eind 2007 opgeleverd)
- een format voor het opstellen van vraag-antwoordcombinaties (contentmodel VAC) (eind 2007 opgeleverd)

Verder werkt CSO aan een format voor productbeschrijvingen (contentmodel Product) en contact- en adresinformatie (contentmodel Contact). Ook werkt CSO aan een model of informatiearchitectuur dat de samenhang tussen de verschillende formats aangeeft bijvoorbeeld de samenhang tussen productbeschrijvingen en VACs. Het model gaat specifiek in op de typen overheidsinformatie die gebruikt worden bij voorlichting. Oplevering van deze formats en de informatiearchitectuur is naar verwachting eind 2009.

### Vraagstructuur

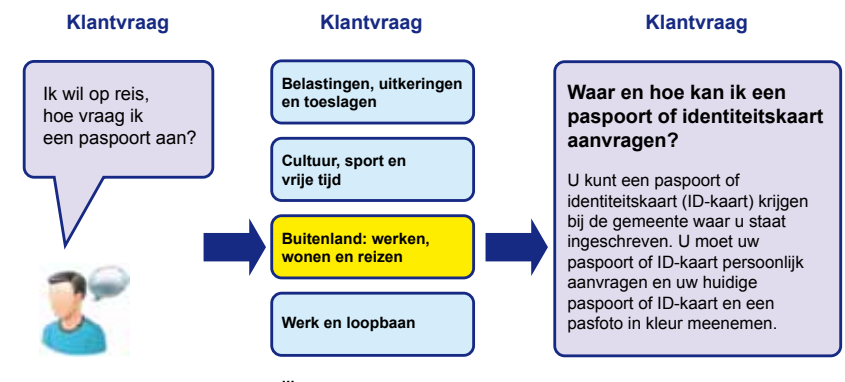
De vraagstructuur bestaat uit thema's en subthema's die aansluiten bij de vragen van de burger en ondernemer. De standaardthema's en subthema's uit de vraagstructuur zijn bedoeld om overheidsinformatie op basis van deze thema's en subthema's te categoriseren. De thema's uit de vraagstructuur kunnen bijvoorbeeld voor navigatie op websites van de overheid worden ingezet. De vraagstructuur is in 2007 na een gebruikersonderzoek onder burgers tot stand gekomen. De thema's en de subthema's uit de vraagstructuur worden bijvoorbeeld gebruikt op [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl) en [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).

### Contentmodellen

Het contentmodel VAC schrijft voor hoe vraag-antwoordcombinaties inhoudelijk

worden opgebouwd en zorgt ervoor dat ze tussen organisaties worden uitgewisseld door gebruik te maken van de metadatastandaard. Vraag-antwoordcombinaties zijn bij uitstek geschikt om te gebruiken bij de voorlichting van burgers, omdat ze aansluiten bij de klantvragen.

Waar een VAC antwoord geeft op een vraag die een burger of ondernemer heeft, geeft een productbeschrijving informatie over een product of dienst die de overheid aanbiedt. Productbeschrijvingen zijn belangrijk als ingang voor toeleiding naar transacties. In 2009 ontwikkelt CSO contentmodellen voor zowel productbeschrijvingen als adresgegevens. Daarnaast wordt het mogelijk om informatie in samenhang te presenteren. Met de vraagstructuur en de contentmodellen draagt CSO bij aan betere informatievoorziening voor burgers en ondernemers.



### Meer weten?

Mail met [overheidheeftantwoord@ictu.nl](mailto:overheidheeftantwoord@ictu.nl) of

kijk op [www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,contentstructuur-overheid](http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,contentstructuur-overheid)

