



## Contentmodellen

Initiatief van o.a. het ICTU programma e-Overheid voor Burgers

### Structureren van overheidsinformatie en dienstverlening

In 2015 kunnen burgers met nagenoeg al hun vragen aan de overheid terecht bij hun gemeente. Om ervoor te zorgen dat gemeenten alle vragen van burgers goed kunnen beantwoorden, is er de Antwoord<sup>®</sup> Contentcollectie. Dit is een verzameling overheidsinformatie in de vorm van vraag-antwoordcombinaties waaruit gemeenten kunnen putten. Om deze collectie samen te stellen én om de content te kunnen uitwisselen tussen verschillende overheden is het nodig om afspraken te maken over de wijze waarop content wordt gestructureerd. De contentmodellen maken dit mogelijk.

### Wat is een contentmodel?

Een contentmodel is een format om informatie gestructureerd op te bouwen en uit te wisselen tussen verschillende overheden. Het bestaat uit een aantal velden die ingevuld moeten worden. In het contentmodel voor Vraag-antwoordcombinaties (VAC) zijn deze velden bijvoorbeeld: 'vraag', 'kort antwoord' en 'antwoord'. Hierbij is 'kort antwoord' een samenvatting van het antwoord. Als deze velden worden ingevuld door de contentmanagers van verschillende organisaties, kan de informatie goed worden uitgewisseld. Als alle overheden hun vraag-antwoordcombinaties volgens dit format opbouwen, kan de informatie tussen alle overheden worden uitgewisseld en in samenhang worden gebracht.

Dit uitwisselen van de informatie gebeurt met het uitwisselschema, dat in het contentmodel is opgenomen. Op deze wijze kan informatie van uitvoeringsorganisaties als de Belastingdienst en UWV bijvoorbeeld worden uitgewisseld met gemeenten, zodat de gemeenten hun rol als front-office van de overheid kunnen uitvoeren.

Naast het format voor de structuur en het schema om de informatie te kunnen uitwisselen stelt het contentmodel dat content alleen vindbaar is en blijft wanneer het is voorzien van de juiste metadata. Metadata bestaat onder andere uit zoektermen of een datum waarop de informatie vervalft. Door deze metadata toe te voegen, volgens de landelijke Overheid.nl Web Metadata Standaard (OWMS), wordt de informatie op websites goed vindbaar en wordt contentmanagement eenvoudiger.

### Welke contentmodellen zijn er?

Er zijn drie contentmodellen ontwikkeld, ieder contentmodel is speciaal ontwikkeld voor een specifiek soort overheidsinformatie:

- Contentmodel Vraag-antwoordcombinaties (VAC)
- Contentmodel Product
- Contentmodel Contact

Zoals gezegd bestaat het contentmodel voor VAC uit een vraag, een kort antwoord en een antwoord. Dit is een ideale manier om burgers vraaggericht te kunnen voorlichten. Vraaggericht, omdat de vraag gesteld wordt in de bewoordingen van een burger. Een vraag die bijvoorbeeld beantwoord kan worden is 'Waar mag ik parkeren met een gehandicaptenparkeerkaart?'.

Met het contentmodel Product kan productinformatie worden beschreven. Velden die ingevuld worden, zijn onder andere 'beschrijving', 'voorwaarden', 'levertijd' of 'kosten'. Zo kan bijvoorbeeld dieper worden ingegaan op de voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor een gehandicaptenparkeerkaart.

Ten slotte kan met het contentmodel Contact contactinformatie worden gestructureerd, zodat vanuit de productbeschrijving kan worden verwezen naar de locatie(s) waar je het product kunt afhalen. Dit verwijzen gebeurt per kanaal: voor een gehandicaptenparkeerkaart kun je terecht aan de balie of je kunt hem bestellen via het digitaal loket.

Door gebruik te maken van de contentmodellen kan alle content in samenhang worden gebracht. Zo is content die gestructureerd is met het ene contentmodel herbruikbaar in het andere contentmodel. De beschrijving van een product kan bijvoorbeeld dienen als het antwoord in een vraag-antwoordcombinatie. Ook kan de Antwoord<sup>®</sup> Contentcollectie worden geïntegreerd in de eigen contentcollectie van gemeenten en andere overheden.

Postbus 84011  
2508 AA Den Haag

Wilhelmina van Pruisenweg 104  
2595 AN Den Haag

T (070) 888 78 50  
E [e-overheidvoorburgers@ictu.nl](mailto:e-overheidvoorburgers@ictu.nl)

[www.e-overheidvoorburgers.nl](http://www.e-overheidvoorburgers.nl)  
[www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl)  
[www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)  
[www.antwoord.nl](http://www.antwoord.nl)





## Voordelen op een rijtje

- Het gebruik van contentmodellen maakt het uitwisselen van informatie mogelijk. Overheden kunnen op deze manier hun content delen met andere overheden en ze kunnen landelijke content integreren in hun eigen collectie. Hierdoor profiteren zij van synergievoordelen: het wiel hoeft niet telkens opnieuw te worden uitgevonden. Ze kunnen eigen informatie verrijken met die van andere overheden.
- De Antwoord© Contentcollectie maakt gebruik van de contentmodellen. Gemeenten kunnen door de contentmodellen ook te gebruiken (gratis) de landelijke Antwoord© Contentcollectie afnemen zonder dat zij deze zelf hoeven te beheren. Beheer vindt daardoor plaats 'bij de bron', bijvoorbeeld bij uitvoeringsinstanties.
- De informatie kan in samenhang worden gepresenteerd. Zo kunnen bijvoorbeeld bij een productbeschrijving óók de gerelateerde vraag-antwoordcombinaties en de relevante contactgegevens worden getoond.
- Contentmodellen bevorderen de uniformiteit en volledigheid van teksten. Het contentmodel helpt de auteur van een tekst bij het schrijven, aangezien de structuur van de tekst deels wordt voorgeschreven.
- Contentmodellen verbeteren de vindbaarheid van teksten doordat het contentmodel naast inhoudelijke elementen ook metadata-elementen uit de Overheid.nl Web Metadata Standaard bevat die specifiek gericht zijn op het vindbaar maken van teksten.
- Contentmodellen schrijven de structuur van een tekst voor, maar laten vrij hoe de tekst in een applicatie of website wordt getoond.

## Meedoen?

Heeft uw organisatie de ambitie om burgers op een eenduidige manier van informatie te voorzien of wilt u informatie delen met andere overheden? Meld u dan nu aan! Wij ondersteunen en adviseren u bij de uitvoering van dit landelijke project.

## Meer weten?

Mail met [e-overheidvoorburgers@ictu.nl](mailto:e-overheidvoorburgers@ictu.nl) of

kijk op <http://www.e-overheidvoorburgers.nl/standaarden,contentmodellen>