

Proces contentmanagement

Voor een consistente externe communicatie is het van belang om een proces voor contentmanagement te hebben. Hiermee wordt de externe communicatie over eHerkenning structureel inhoudelijk getoetst aan het Afsprakenstelsel en de deelnemersovereenkomst. Bij het opstellen van nieuwe content of het wijzigen van bestaande content is dit proces van toepassing.

Doelstelling

Het proces contentmanagement heeft tot doel het:

1. organiseren van consistente externe communicatie over eHerkenning Consistent betekent in lijn met het Afsprakenstelsel en de deelnemersovereenkomst.
2. op transparante wijze verwerken van aangevraagde wijzigingen, zoals veranderingen in of het verwijderen van bestaande content of het opstellen van nieuwe content.

Classificatie van wijzigingen

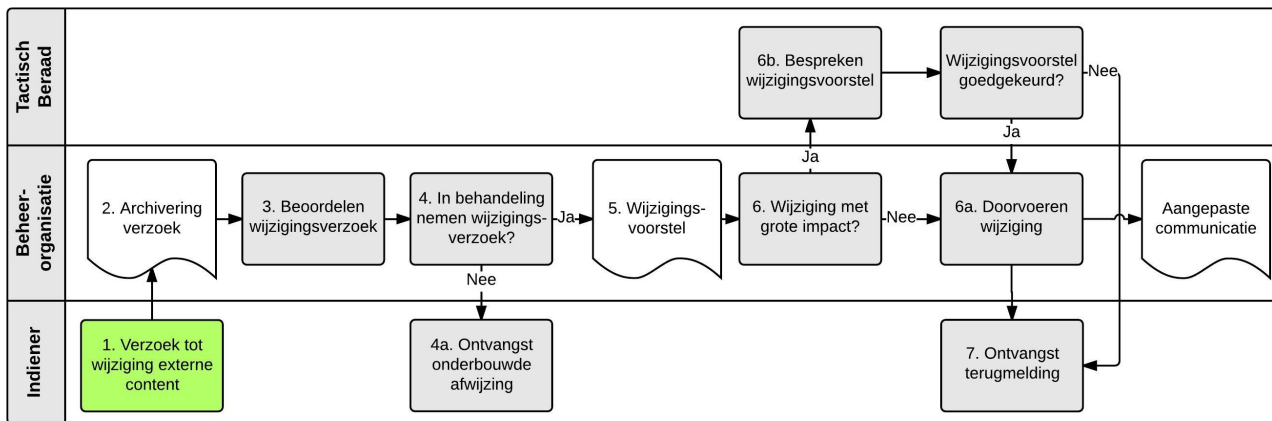
Externe communicatiemiddelen betreft voornamelijk informatie op de website van eHerkenning, maar ook presentaties, factsheets, nieuwsbrieven, artikelen, folders, handleidingen etc.

Impact	Beslissingsbevoegdheid	Voorbeelden
Klein	Beheerorganisatie	Dagelijks beheer, zoals het plaatsen van nieuwsberichten, wijzigen van links en actualiseren van presentaties en factsheets
Groot	Tactisch Beraad	Wijzigingen die van invloed zijn op het merk, het netwerk of de deelnemersovereenkomst, zoals wijzigingen in het aanmeldportaal of de keuzematrix.

Verantwoordelijkheden

- De **deelnemers** zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van correcte content voor hun deel in de keuzematrix. Tevens beheren de deelnemers hun eigen communicatiemiddelen omtrent eHerkenning;
- Beheerorganisatie:
 - De **communicatieadviseur** verzorgt namens de beheerorganisatie het dagelijks beheer van de algemene communicatiemiddelen van eHerkenning. De communicatieadviseur voert wijzigingen met een kleine impact door, alsmede wijzigingen met een grote impact nadat hier door het Tactisch Beraad akkoord op is gegeven. Als proceseigenaar is de communicatieadviseur er namens de beheerorganisatie tevens verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd conform de procesbeschrijving en dat de procesbeschrijving actueel blijft.
- Het **Tactisch Beraad** heeft tot taak te besluiten over wijzigingen met een grote impact.

Overzicht processtappen



Toelichting processtappen

1. Intake en 1e beoordeling	
In put	Verzoek tot wijziging van externe content.

A cti vit eit	<ol style="list-style-type: none"> Elke partij kan een verzoek tot het wijzigen van externe content indienen bij de beheerorganisatie op emailadres. Deelnemers kunnen in plaats daarvan een verzoek indienen in Mantis. Het verzoek bestaat minimaal uit: Alle wijzigingsverzoeken worden door de beheerorganisatie gearchiveerd in Mantis of in de e-mail. <ul style="list-style-type: none"> de voorgestelde wijziging; de reden voor de wijziging; de urgentie van de wijziging. De beheerorganisatie beoordeelt de impact van het wijzigingsverzoek en of het in lijn is met het Afsprakenstelsel en de deelnemersovereenkomst. De beheerorganisatie neemt het verzoek al dan niet in behandeling. <ol style="list-style-type: none"> In het geval van een afwijzing wordt hiervan een onderbouwde tergmelding gedaan naar de aanvrager.
O ut put	<ul style="list-style-type: none"> Eerste beoordeling verzoek tot wijziging; In behandeling genomen wijzigingsverzoek of afgewezen wijzigingsverzoek.
W ie?	De secretaris van de beheerorganisatie beoordeelt de impact van het wijzigingsverzoek.

2. Opstellen, doorvoeren en terugmelden

In p ut	Eerste beoordeling verzoek tot wijziging.
A cti vit eit	<p>5. Na een eerste beoordeling formuleert de beheerorganisatie een wijzigingsvoorstel dat in lijn is met het verzoek tot wijziging, het Afsprakenstelsel en de deelnemersovereenkomst.</p> <p>6. De beheerorganisatie beoordeelt de impact van het opgestelde wijzigingsverzoek. Bij twijfel wordt het verzoek voorgelegd aan inhoudelijke experts uit de beheerorganisatie zodat zij het kunnen toetsen aan het Afsprakenstelsel.</p> <p>a. Bij een wijziging met kleine impact:</p> <ul style="list-style-type: none"> De communicatieadviseur van de beheerorganisatie voert de wijziging na eigenstandig door; Wijzigingen die zijn doorgevoerd op de website zijn terug te vinden in het log van het Content Management Systeem (Typo3), waarmee de website onderhouden wordt. In de praktijk vinden vrijwel alle gezamenlijke communicatie-uitingen ook plaats via de website (ook factsheets, handleidingen etc. worden via de website aangeboden). <p>b. Bij een wijziging met grote impact:</p> <ul style="list-style-type: none"> De beheerorganisatie legt het wijzigingsvoorstel voor aan het Tactisch Beraad; Na goedkeuring wordt de wijziging door de communicatieadviseur van de beheerorganisatie doorgevoerd; Het goedgekeurde wijzigingsvoorstel is terug te vinden in de besluiten/vergaderstukken van de raad op tactisch niveau. Deze zijn openbaar beschikbaar op de website; <p>7. De beheerorganisatie doet een terugmelding aan de partij die het wijzigingsverzoek heeft gedaan van het doorvoeren van de wijziging of de afwijzing van het wijzigingsverzoek.</p> <ul style="list-style-type: none"> Terugmelding aan een deelnemer kan via Mantis; Terugmelding aan een andere partij kan via e-mail. <p>Alle terugmeldingen worden door de beheerorganisatie gearchiveerd in Mantis of de e-mail.</p>
O ut p ut	<ul style="list-style-type: none"> Goedgekeurd of afgekeurd wijzigingsvoorstel; Beoordeling van de impact van het wijzigingsvoorstel; Bij goedkeuring, doorvoering van de wijziging; Terugmelding aan indiener.
W ie?	<ul style="list-style-type: none"> De communicatieadviseur van de beheerorganisatie stelt wijzigingsverzoeken op en verwerkt ze (al dan niet na goedkeuring van het Tactisch Beraad); Verschillende experts uit de beheerorganisatie helpen indien nodig bij het opstellen van het wijzigingsverzoek; Het Tactisch Beraad besluit over de doorvoering van wijzigingsverzoeken met een grote impact.