



**Gemeente
Rotterdam**

Verslag informatiehuishouding 2022-2023

Gemeente Rotterdam

Van	BCO/IIFO/PBI/KPI
Datum	juni 2024
Cluster	Bestuurs- en Concernondersteuning
Afdeling	PBI/team Kwaliteit, Publicaties & Informatiecentrum

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Samenvatting	4
3	Aanpak informatiehuishouding op orde	5
4	Volwassenheidsmodel leidend voor verbetering	9
5	KPI-verslag	12
6	Bijlagen: Volwassenheidsmodel	14
	Procesplaat Verbetercyclus	16

1 Inleiding

Dit is het Verslag Informatiehuishouding over de jaren 2022 en 2023 van de gemeente Rotterdam, opgesteld door BCO/IIFO/PBI (Afdeling Procesmanagement Beheer Informatiehuishouding). In het verslag wordt ingegaan op de (verbeter)acties die t.a.v. de informatiehuishouding zijn uitgevoerd in genoemde jaren én op het ingevulde KPI-overzicht. Samen met het verslag van de gemeentearchivaris dat uit twee onderdelen bestaat: een KPI-verslag over het beheer van de archiefbewaarplaats en het verslag over het uitgevoerde toezicht over de informatiehuishouding, zijn dit de documenten die geleverd moeten worden in het kader van Interbestuurlijk Toezicht.

Het beheren van de informatie (het huishouden) is een discipline die heldere kaders en veel tijd, consistentie en doorzettingsvermogen vraagt van alle medewerkers binnen het concern. Er wordt ieder jaar vooruitgang geboekt op het gebied van het intern vastleggen van processen en het archiefbeheer en informatiehuishouding. Dit is echter niet altijd even zichtbaar en meetbaar voor de omgeving omdat tegelijkertijd de hoeveelheid informatie en ook informatie – en data verwerkende systemen die beheerd moeten worden, onevenredig snel toeneemt.

De (concern)directeuren zijn verantwoordelijk voor de eigen informatiehuishouding, zoals bepaald in art. 4 van het Besluit Informatiebeheer Rotterdam 2017. De afdeling PBI heeft de regie over de inrichting en het beheer van de informatiehuishouding en biedt ondersteuning bij de procesinrichting, het archiefbeheer en informatiehuishouding van de clusters. De gemeentearchivaris is belast met het toezicht op het beheer van de informatie die (nog) niet is overgebracht naar de archiefbewaarplaats.

2 Samenvatting

Dit is de eerste keer dat we over twee jaren rapporteren. We hebben de afgelopen twee jaar vooral meer focus aangebracht door te richten op:

- Handelingsperspectief voor de medewerkers. Zie hiervoor 3.3.1
- De Informatiehuishouding als 'chefsache'. Een voorbeeld van dit laatste is dat het Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding nu onderdeel is van voortgangsgesprekken tussen de gemeentesecretaris en concerndirecteuren.

In dit verslag wordt achtereenvolgens ingegaan op de aanpak "Informatiehuishouding op orde" (Hoofdstuk 3), het "Volwassenheidsmodel, leidend voor verbetering" (Hoofdstuk 4) en het KPI-verslag (Hoofdstuk 5).

In hoofdstuk 6 tot slot zijn twee bijlagen opgenomen, een voorbeeld van het Volwassenheidsmodel en de Procesplaat verbetercyclus.

3 Aanpak informatiehuishouding op orde

3.1 Wat is informatiehuishouding op orde?

De gemeente kan niet zonder informatie. Haar medewerkers kunnen niet zonder informatie. Zonder informatie weten zij niet wat er speelt in de samenleving, wat burgers en bedrijven nodig hebben, welke afspraken er in het verleden zijn gemaakt, wat er gebeurd is, wat er nog moet gebeuren, et cetera. Informatie wordt daarom ook wel “het goud” genoemd of “het bloed dat door de aderen (lees: processen) van de organisatie stroomt.”

Informatie in alle verschijningsvormen (o.a. (digitale) documenten, whatsapp, email, data(sets), audio etc. gecreëerd en ontvangen door werkzaamheden voor en namens de gemeente valt feitelijk onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Rotterdam. Het is het eigendom van de gemeente. Het bewustzijn bij management en medewerkers van deze verantwoordelijkheid is nog onvoldoende.

Het geheel aan informatie en de (proces)inrichting en beheer hiervan in een organisatie worden ook wel de informatiehuishouding genoemd. Deze moet op orde zijn om de juiste informatie snel en volledig te kunnen vinden. Informatie en data op de juiste wijze beheert levert betrouwbare raadpleegbare bronnen en herbruikbare informatie op.

3.2 Waarom moet de Informatiehuishouding op orde zijn?

Er zijn diverse redenen om te streven naar een goede informatiehuishouding als gemeente:

- Het draagt bij aan een betere dienstverlening aan de Rotterdammer
- Het maakt het afleggen van verantwoording over gemeentelijk handelen mogelijk en is van belang voor legitimatie van besluitvorming
- Het draagt bij aan de uitstraling van het zijn van een betrouwbare overheid
- Het is input voor beleidsontwikkeling op basis van betrouwbare gegevens/bronnen
- Het draagt bij aan samenwerking/efficiëntere werkende organisatie
- De betrouwbaarheid en vindbaarheid van informatie draagt bij aan uitvoering van (raads)onderzoeken en adequate afhandeling van Woo-verzoeken
- Er zijn wettelijke vereisten; o.a. Archiefwet, Woo, Omgevingswet, WEP, WHO

3.3 De aanpak

3.3.1. Focus 2022/2023

In de jaren 2022 en 2023 is specifiek aandacht geschonken aan het bieden van handelingsperspectief aan medewerkers (conform de aanbeveling van de gemeentearchivaris in het verslag over 2021). Hiertoe heeft het team Service en Ondersteuning Informatiehuishouding (SOI) een meer expliciete rol gekregen. De functie van consultant is in het leven geroepen en de 1^e lijns ondersteuning is (verder) digitaal ingericht via Topdesk. De consultants worden ondersteund door specialisten informatiebeheer en ze werken cluster-gericht. De consultants werken intensief samen met de kwaliteitsadviseurs i.h.k.v. het Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding, een belangrijk instrument bij het bieden van handelingsperspectief (waarover later meer).

Omdat handelingsperspectief mede wordt gevormd door de inzet van leidinggevendenden, zijn de uitkomsten van het Volwassenheidsmodel onderwerp van gesprek tussen de gemeentesecretaris en de (concern)directeuren én is er gewerkt aan een bijdrage voor de opleidingsdagen voor leidinggevendenden.

Daarnaast is op concernniveau gewerkt aan instrumenten zoals het beheren van e-mail van sleutelfiguren, het opstellen van richtlijnen voor gebruik van social media, en whatsapp berichten door bestuurders en medewerkers voor zakelijk en niet-zakelijk verkeer, het implementeren van de Wet Open overheid (Woo) door middel van het opzetten van programma Rotterdam Transparant, het opzetten en implementeren van het volwassenheidsmodel binnen de clusters, invoering van de Wet elektronische publicaties en ook de opvolging van de E-suite.

De professionals van de afdeling PBI nemen intensief deel aan diverse programma's, projecten en werkzaamheden binnen de diverse clusters maar ook aan externe samenwerkingen en kennisdeling.

3.3.2 Inzet en Resultaten 2022/2023

- Identificeren en beschrijven van processen en verbeteren informatiehuishouding op basis van de 4 pijlers van het volwassenheidsmodel.

- Actieve bijdrage aan opdracht concerndirectie om scenario's te ontwikkelen/beschrijven om informatiehuishouding concernbreed te verbeteren. De uitkomst is dat verbetering van informatiehuishouding wordt meegenomen in de Digitale Transformatie Agenda.
- Voor het beheren van e-mail van sleutelfiguren en alle medewerkers is gekozen voor de technische toepassing (MS365). De verwachting is dat deze in het najaar van 2024 geïmplementeerd wordt.
- Er zijn richtlijnen opgesteld voor het gebruik van social media en whatsapp berichten en deze zijn gecommuniceerd. Voor het automatisch archiveren van social media is het wachten op een technische toepassing die door het Rijk ontwikkeld wordt.
- Diva uitrol is gestaag doorgegaan in 2022/2023.
- De toepassing van de GRC tool is stopgezet, dit kon niet voldoen aan de gestelde eisen vanuit informatiebeheer, privacy en security. Een alternatief wordt gezocht, maar er wordt eerst gekeken binnen de huidige applicaties .
- De Wet elektronische publicaties is geïmplementeerd in 2022/2023. Het laatste deel Berichten over uw buurt zal live gaan voor de gemeente Rotterdam begin juni 2024.
- Er is in het kader van de Wet open Overheid, een pagina op Rotterdam.nl gecreëerd waar in ieder geval de gevraagde informatie volgens de Woo vindbaar is voor zover reeds openbaar.
- Programma Rotterdam Transparant heeft diverse tools ingezet om organisatie te informeren over de Woo dmv , presentaties, e-learning maandelijks, workshop zomerschool 2023, communicatie op RIO en beeldschermen van Rotterdam
- Er heeft in november 2023 een symposium met SO en het ACOI (adviescollege openbare informatie) over de Woo plaatsgevonden.
- Vanuit het programma Rotterdam Transparant wordt actief deelgenomen aan de werkgroepen en overleggen zowel op rijksniveau als VNG. Er is ook maandelijks overleg met de vertegenwoordigers van de G4 en VNG om ontwikkelingen en voortgang uit te wisselen.
- In 2023 is gestart met het optimaliseren van het publicatieproces van zowel de college als de raadsbesluiten. Dit zal afgerond worden in 2024.
- Met betrekking tot web archivering is in 2023 een programma van eisen opgesteld ten behoeve van een concern brede archiveringsvoorziening voor gemeentelijke websites. In 2024 zal er een marktverkenning en aanbesteding plaatsvinden.

- In 2022 en 2023 zijn voor het eerst kwaliteitstoetsen uitgevoerd op applicaties. RDD, TASZ en Parksaver waren hierbij onderwerp van onderzoek. De rapportages gaan waar nodig vergezeld van aanbevelingen ter verbetering en worden besproken met de betreffende directies/afdelingen.
- Bij alle clusters is gestart met de verbetercyclus op basis van het Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding.

4 Volwassenheidsmodel leidend voor verbetering

4.1 Het volwassenheidsmodel in het kort

Het door PBI ontwikkelde Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding geeft in een aantal grafische modellen weer wat de stand van zaken is op het gebied van procesmanagement en informatie beheren. De afgelopen jaren is dit model doorontwikkeld en beter leesbaar gemaakt. Voor een voorbeeld, zie de bijlagen.

Het Volwassenheidsmodel geeft inzicht in de positie van een cluster, directie of afdeling op de ladder van informatiebeheer. Het model heeft tot doel in overleg met de directie van het cluster te komen tot een aanpak, die ervoor zorgt dat de informatiehuishouding van het cluster op orde is ('ordelijke informatiehuishouding'), dat er een hogere trede naar volwassenheid wordt bereikt.

4.2 De verbetercyclus

Het formuleren van een verbeteraanpak informatiehuishouding op basis van gehouden inspecties en zelfmonitoring is een verplicht onderdeel van het IBT.

Het voornaamste beoogde effect van het verbetertraject Informatiehuishouding is het veiligstellen, verstrekken en verbeteren van de duurzame toegankelijkheid van informatie, het optimaal benutten van data ter ondersteuning van informatiegestuurd werken en het toewerken naar meer (actieve) openbaarmaking van informatie. Zo kan deze informatie dienen als 'collectieve geheugen' voor de clusters en is de informatie beschikbaar en bruikbaar voor interactief bestuur en zo nodig publieke verantwoording en zo nodig als bewijs van rechten en plichten van burgers.

De insteek van de verbeteracties is op de eerste plaats gericht op het invulling geven aan een goede basis (structuur en systeemgebruik), zodat daarna getoetst kan worden op de feitelijke kwaliteit van de dossiervorming / archivering. Een ander onderdeel van het verbeterplan is het werken aan bewustwording van de medewerkers van het cluster over wat goed informatiebeheer (IB) is. In de awareness sessies, georganiseerd door medewerkers van PBI, streven we ernaar om met behulp van concrete voorbeelden uit te leggen wat effectief informatiebeheer inhoudt en waarom het zo belangrijk is. We bespreken wat wel en niet moet worden gedaan, inclusief de do's en don'ts, om een goed begrip te krijgen van wat bij effectief informatiebeheer komt kijken.

De verbetercyclus bestaat uit een aantal fasen. In de bijlagen is een volledige procesplaat opgenomen. De nummers achter de fasen corresponderen met deze procesplaat.

- Analyse en quick scan (1, 2)
- Opstellen en vaststellen verbeterplan (3-8)
- Uitvoeren verbeterplan (9)
- Evaluatie m.b.v. actueel volwassenheidsmodel (10-12)

Analyse en quick scan

Bij de analyse wordt op clusterniveau geanalyseerd (1). Om maatwerk optimaal mogelijk te maken wordt de analyse uitgevoerd op afdelingsniveau (de zgn. quick scan) (2).

Primair wordt gekeken naar:

- Processen met IB-risico-classificatie 2 en 3 en -voor zover die er nog zijn- processen zonder IB-classificatie. Deze processen moeten zijn beschreven;
- Voor welke processen hybride opslag kan worden afgebouwd;
- Processen die ondersteund kunnen worden door een applicatie die de gehele levenscyclus van informatie aankan (IB-proof applicatie).

Alle uitkomsten worden opgenomen in de quick scan. Deze scan bevat ook een advies over de mogelijke oplossingsrichting(en).

Opstellen en vaststellen verbeterplan

Vervolgens gaan de experts van PBI in gesprek met het cluster over deze scan. De risico's die de afdeling zelf identificeert worden vergeleken met de analyse in de scan. Op deze manier wordt duidelijk op welke manieren het verbeteren van de informatiehuishouding een bijdrage levert aan het mitigeren of wegnemen van (delen) van risico's.

Het cluster bepaalt zelf welke zaken worden aangepakt. De uit te voeren activiteiten worden opgenomen in het verbeterplan (3, 4). Dit verbeterplan wordt inclusief eventuele offerte voor extra kosten aangeboden aan de opdrachtgever (5-7). Na vaststelling wordt een meting gedaan die dient als nulmeting (8).

Uitvoeren verbeterplan

Onder regie van een consultant van PBI worden de verbeterplannen uitgevoerd/geïmplementeerd door het cluster zelf (9). Expertise vanuit PBI is altijd beschikbaar. Wanneer werkzaamheden (gedeeltelijk) zijn afgerond, zorgt de records manager voor actualisering van het Informatiebeheerplan.

Evaluatie met behulp van een actueel volwassenheidsmodel

Nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, zorgt PBI voor een resultaatmeting met behulp van een actuele meting (10). Daarnaast wordt beschreven of alle gestelde verbeterdoelen zijn behaald. Het eindverslag (11) wordt vervolgens gepresenteerd aan de opdrachtgever en aan het MT van PBI. De feedback op dit verslag wordt gebruikt voor eventuele nieuwe verbeterplannen (12).

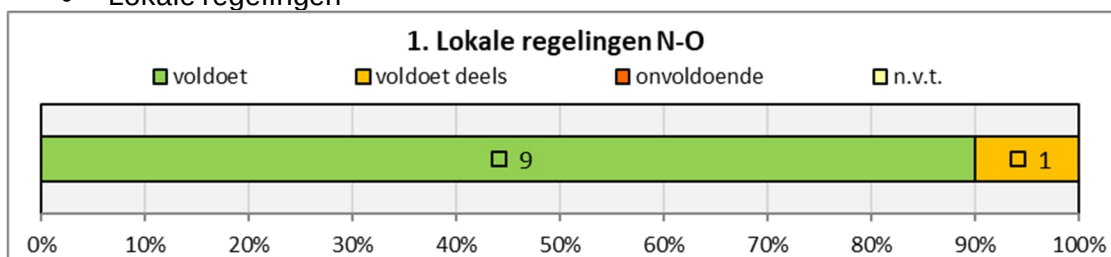
In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de stand van zaken per cluster.

Cluster	Verbeteracties
SB	Processen worden beschreven, awareness-campagne wordt opgestart, migratie naar IB-proof DMS-applicatie gestart
SO	Er wordt gemigreerd naar IB-proof DMS waar mogelijk. Tevens awareness-campagne opgestart
MO	Processen worden beschreven, IB-proof DMS-applicatie wordt geïmplementeerd, opschoonactie archief wordt gepland.
DV	Processen worden geïdentificeerd en beschreven, vervolgacties worden gepland
Dir Veilig	Een verbeterplan inzake identificeren en beschrijven van processen nagenoeg afgerond. Er wordt gesproken over opzetten procesbeheer.
DMC	Verbeterplan wordt uitgevoerd, processen worden beschreven, awareness-campagne is gestart
BCO	in gesprek over verbeteracties
W&I	Processen zijn geïdentificeerd en worden beschreven, taken en verantwoordelijkheden worden verdeeld, awareness-campagne gestart.

5 KPI-verslag

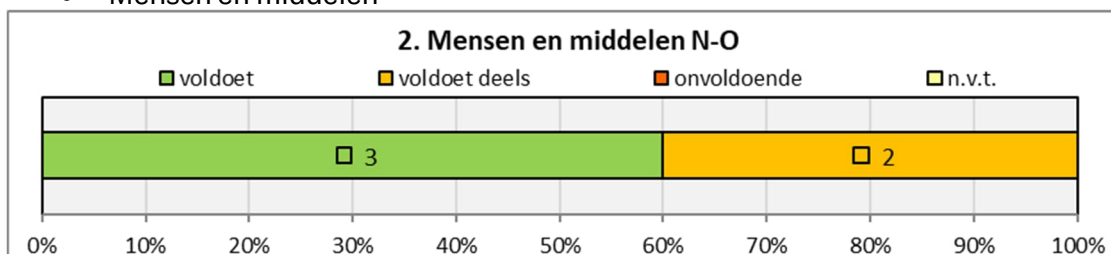
Voor de volledigheid en vergelijkbaarheid is de gebruikelijke KPI-methode, het landelijke gemeentelijk instrument om de stand van zaken op het gebied van informatiehuishouding te meten, toegepast. De methode bestaat uit 7 KPI's waarbij op basis van aantal vragen die in een Excel sheet ingevoerd worden, volgens een vastgestelde rekenmethode een score gegenereerd wordt. In deze methode wordt geen rekening gehouden met onderlinge samenhang en/of beïnvloeding, wat resulteert in een statisch model. Algemene conclusie is dat de scores op de 7 KPI's niet sterk afwijken van vorig verslag. Per KPI is een korte toelichting opgenomen. De verbetering vinden we met name terug in de KPI over Interne kwaliteit en toezicht.

- Lokale regelingen



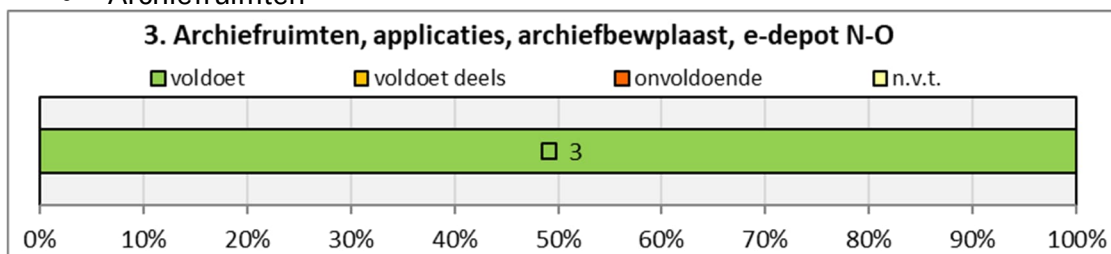
Deze KPI gaat over de regelgeving. De regelgeving in Rotterdam voldoet aan de wettelijke eisen. We scoren hier 90% 'voldoet'. De 10% die nog niet voldoet, hangt samen met het feit dat er geen sluitend overzicht is van alle dienstverleningsovereenkomsten met externe partijen.

- Mensen en middelen



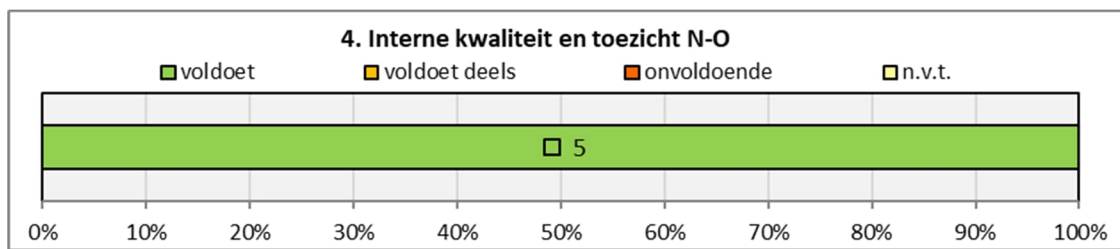
Deze KPI gaat over hoeveel budget (zowel personeel als materieel) er beschikbaar is om de minimale wettelijke taken uit te voeren. Van de 5 vragen die over deze KPI worden gesteld, zijn er 3 beantwoord met 'voldoet' en 2 met 'voldoet deels'.

- Archiefruimten



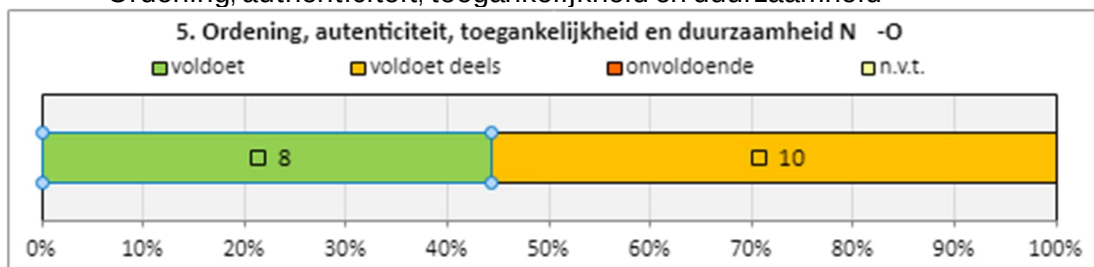
Deze KPI gaat over archiefruimten die aan de eisen uit de Archiefregeling voldoen, applicaties die goedgekeurd zijn voor informatie- en archiefbeheer en het e-depot. Er zijn geen afwijkingen t.o.v. vorig verslag.

- Interne kwaliteit en toezicht



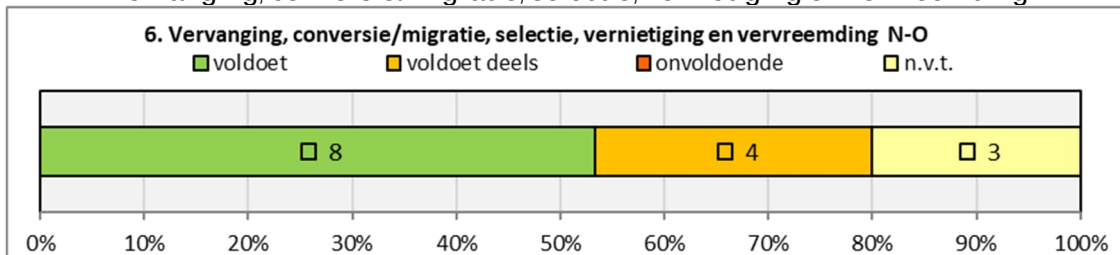
Voor het eerst behalen we hier een score van 100%! Deze KPI gaat over de inrichting van een kwaliteitssysteem en het uitvoeren van kwaliteitscontroles. Het vorige verslag liet al een verbetering zien door de implementatie van het Volwassenheidsmodel en de hogere score nu komt met name door de inzet van het Volwassenheidsmodel op een systematische wijze.

- Ordening, authenticiteit, toegankelijkheid en duurzaamheid



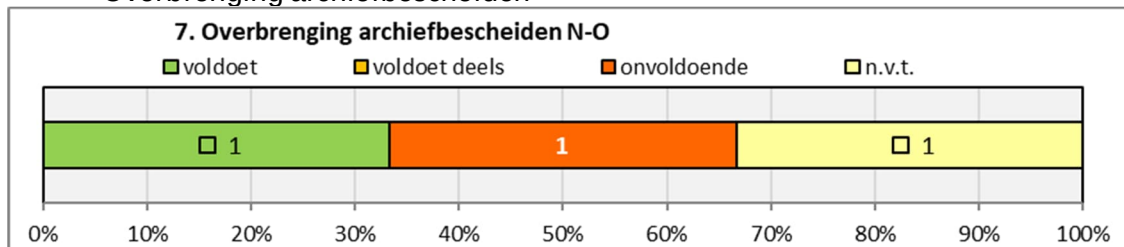
Deze KPI gaat over de maatregelen die genomen zijn om informatie overzichtelijk, eenduidig en duurzaam te beheren. Er is geen wijziging ten opzichte van de vorige rapportage.

- Vervanging, conversie/migratie, selectie, vernietiging en vervreemding



Deze KPI gaat over het volgens wet- en regelgeving bewaren en vernietigen van informatie. Ook hier is geen wijziging opgetreden.

- Overbrenging archiefbescheiden

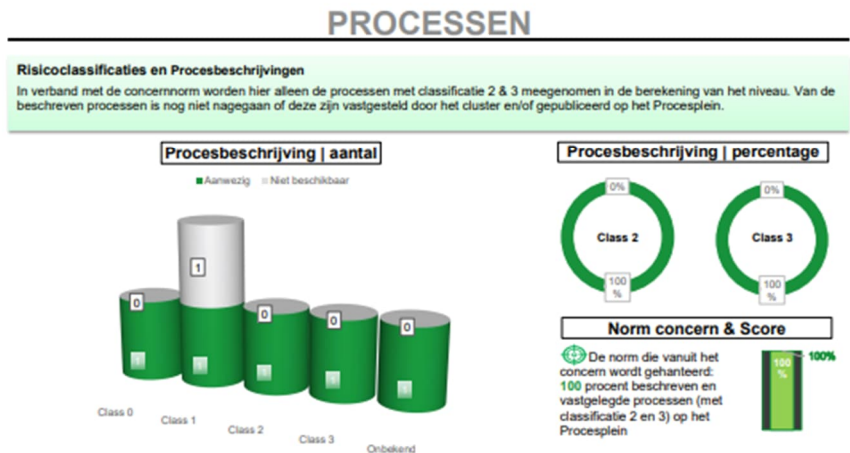
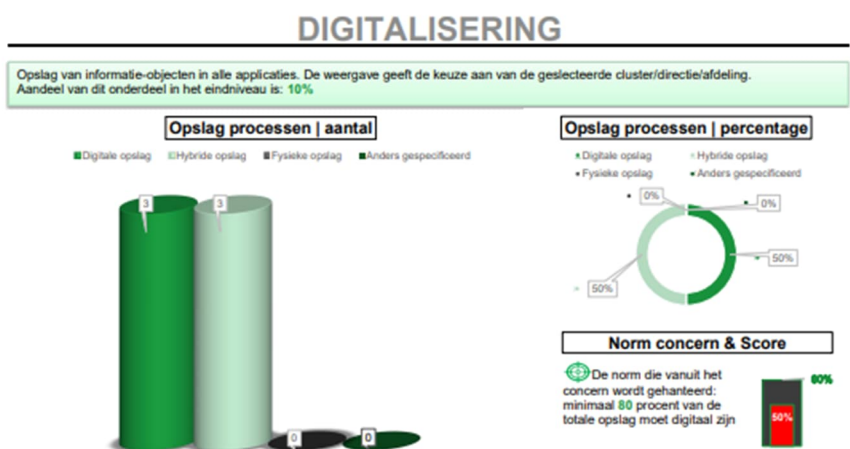


Deze KPI gaat over het volgens wet- en regelgeving overbrengen van archief naar het stadsarchief. Er is geen afwijking in score ten opzichte van vorig verslag. Uitdaging hier is dat ondanks de inspanningen er nog veel papieren archief van voormalige diensten is dat moet worden verwerkt voordat het overgebracht kan worden naar het stadsarchief.

6 Bijlagen: Volwassenheidsmodel en Procesplaat
Verbetercyclus

Volwassenheidsmodel informatiehuishouding

SAMENVATTING			
Datum	04-feb-2024		
Cluster	All		
Directie	All		
Afdeling	?		
Aantal processen	6		
	Score	Waardering	Weging
Digitalisering	3	niveau basis op orde	10%
Processen	5	niveau zelfsturend	40%
Kwaliteit - IB proof	4	niveau proactief	40%
Kwaliteit - IBP vaststelling	0	niveau onbeheerd	10%
Volwassenheidsniveau	proactief		



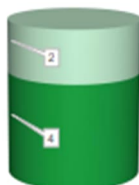
IB-PROOF APPLICATIONS

Kwaliteit IB-proof applicaties

Gekeken is naar alle processen die deels worden ondersteund (de verplichte onderdelen van het dossier) door IB-proof applicaties. Dit zijn nu RDD, DIVA en e-Suite. In de toekomst zullen ook andere applicaties worden toegevoegd. Aandeel van dit onderdeel in het eindniveau is: 40%

Procesondersteuning door IB-proof applicatie | aantal

■ Ondersteund ■ Niet-ondersteund



Procesondersteuning door IB-proof applicatie | percentage

■ IB-proof ■ Niet IB-proof



VASTSTELLING IBP

Kwaliteit vaststelling IBP

Aantal processen in het IBP waarvan de gegevens minder dan 1 jaar geleden zijn vastgesteld door de clusterdirectie. Vaststelling door de clusterdirectie volgt op de vaststelling door het Stadsarchief. Aandeel van dit onderdeel in het eindniveau is: 10%

IBP vaststelling clusterdirectie | aantal

■ IBP actueel <12mnd ■ IBP actueel <24mnd ■ IBP actueel <36mnd
■ IBP actueel <48mnd ■ IBP actueel 48mnd+ ■ IBP niet vastgesteld



IBP vaststelling clusterdirectie | percentage

■ IBP actueel ■ IBP niet actueel ■ IBP niet vastgesteld



Norm concern & Score

De norm die vanuit het concern wordt gehanteerd: 100 procent door clusterdirectie vastgestelde actuele processen op het Procesplein



Procesplaat Verbetercyclus

