

Informatie Op Orde



Voortgangsrapportage
November 2025

versie 1.0

Dashboard

Met dit dashboard geven we op hoofdlijnen een overzicht van belangrijke aspecten over de voortgang van het project.

We geven een toelichting op de indicatoren in de voortgangsrapportage. Op verschillende onderdelen vragen de ontwikkelingen aandacht, maar vallen deze binnen de marges die verwacht mogen worden.

	VGR 03-2025	VGR 11-2025	
a. doelstelling	■	■	T.o.v. vorige rapportage: Het meest recente oordeel van interbestuurlijk toezicht is gewijzigd van 'voldoet deels' naar 'voldoet'. De status 'Risicovol project' zorgt inmiddels voor hogere prioriteit bij de capaciteitstoekenning.
b. scope	■	■	De scope van het programma is niet veranderd
c. geld	■	■	De uitgaven blijven binnen het door de gemeenteraad beschikbaar gestelde budget.
d. tijd/planning	■	■	Er zijn afwijkingen op enkele activiteiten: zie hiervoor de toelichting in de tabel van paragraaf 1.5
e. kwaliteit	■	■	Kwaliteitsmaatregelen als gepland worden uitgevoerd. Ook heeft een concernaudit (213a) plaats gevonden; dit heeft geen aanleiding gegeven tot grote bijstellingen (zie paragraaf 1.6).
f. risico's	■	■	Er zijn risico's die het realiseren van resultaten in gevaar kunnen brengen. We hebben deze in paragraaf 1.7 geformuleerd.
g. organisatie	■	■	Het programma bevindt zich in een overgangsfase van programma naar lijn. Voor optimale borging in de lijn is daarom gekozen voor een opdrachtgeversoverleg in plaats van de stuurgroep.
h. omgeving en communicatie	■	■	Er doen zich geen complicaties of andere inzichten voor op het gebied van communicatie

■ Conform afspraken startdocument | ■ Er zijn ontwikkelingen die kunnen leiden tot afwijkingen ten opzichte van het startdocument en om aandacht vragen | ■ Er zijn grote afwijkingen ten opzichte van het startdocument, mogelijk is herziening van de afspraken nodig

Risicoanalyse

	Mogelijke impact
<i>Afhankelijkheid bereidwilligheid en kundigheid medewerkers</i>	■
<i>Gebrek aan gespecialiseerde capaciteit</i>	■
<i>Inwonervertrouwen is op meer gebaseerd dan transparantie en openheid; bedreiging voor het bereiken van programmadoelen</i>	■
<i>Kans op wens voor maatwerk door verantwoordelijkheid bij organisatieonderdelen</i>	■

Budget versus uitgaven 2025

Geld (x € 1.000)	
Kosten gerealiseerd (mrt 2025 – okt 2025)	€ 752
Kosten to go 2025 (prognose)	€ 2.369*
Prognose kosten totaal	€ 3.196
Totaal budget	€ 2.152
Prognose resultaat	€ - 1.044

*De 'kosten to go 2025' lijken erg hoog voor de resterende periode in 2025. Dat beeld vertekent doordat er veel interne doorbelastingen voorzien zijn, die aan het eind van een boekjaar worden gerealiseerd.

De verwachte kosten voor het jaar 2025 zijn hoger dan in de begroting voor 2025 is opgenomen. Dit was voorzien; in voorgaande jaren was sprake van budgetonderschrijdingen die in reserve ICT Investeringsprogramma gestort zijn. Aan die reserve wordt de komende jaren onttrokken conform de geplande bestedingen. Lopende het jaar worden in 2025 zijn de bestedingen beoordeeld bij de 2e bestuursrapportage 2025 en is een geactualiseerde onttrekking opgenomen ter dekking van de kosten in 2025 voor het programma Informatie op orde.

Vanwege overheveling van activiteiten van het programma naar de lijnafdelingen, is een deel van het budget en de bijbehorende kosten van het programma structureel overgeheveld naar de betreffende lijnafdelingen. Het gaat in totaal om 484.000 euro dat in mindering is gebracht op de prognose kosten en budget van het programma.

Inleiding

De gemeente Utrecht heeft de ambitie efficiënt, effectief en klantgericht te werken. Daarnaast willen we inwoners en andere geïnteresseerden inzicht geven in onze handelswijze. Goed informatiebeheer (vastleggen, bewaren en vernietigen) is daarbij van groot belang.

Het informatiebeheer van de gemeente Utrecht is niet op orde. Achtereenvolgende jaarverslagen van de wettelijke toezichthouders (Het Utrechts Archief en de provincie) laten dat zien. In 2023 heeft de provincie opnieuw geconstateerd dat het informatiebeheer van de gemeente Utrecht slechts deels aan de Archiefwet voldoet. Daarnaast laat extern onderzoek uit 2022 zien dat het informatiebeheer van de gemeente Utrecht op tal van punten van onvoldoende kwaliteit is.

Informatiebeheer van onvoldoende kwaliteit brengt een aantal risico's met zich mee;

- Het niet voldoen aan wetten zoals de Archiefwet, de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), de Woo (Wet open overheid), de Omgevingswet en de Wet elektronische publicaties (Wep)
- Onvoldoende inzicht in het handelen van de gemeente voor inwoners en andere belanghebbenden
- Kans op het delen van onjuiste informatie (bijvoorbeeld door het ontbreken van een proces voor het vaststellen van informatie)
- Kans op boetes door het niet tijdig of niet volledig delen van informatie na een verzoek
- De gemeente besteedt meer tijd, geld en energie dan nodig aan haar uitvoerende taken omdat gegevens slecht vindbaar, van lage kwaliteit of onvolledig zijn.
- Onnodige dataopslag als gevolg van het niet tijdig vernietigen van informatie waarvan de bewaartermijn is verstreken, leidt tot onnodige CO2-uitstoot (ter referentie: 1 terabyte e-mails staat gelijk aan 9 retourvluchten Amsterdam-New York).

Daarom is in 2022 besloten om met een programma het veilig, vindbaar en volledig opslaan en vernietigen van informatie te bevorderen. In 2023 heeft de gemeenteraad het programma onder het verantwoordingsregime van de Regeling risicovolle projecten gebracht om zo met grotere regelmaat te worden geïnformeerd over de voortgang van het programma. We informeren de gemeenteraad aan de hand van effectindicatoren en prestatie-indicatoren die we in het [startdocument](#) (d.d. 07-02-2024, vastgesteld door de gemeenteraad d.d. 29-02-2024) hebben beschreven. Dit is de vierde voortgangsrapportage.

Wijzigingen ten opzichte van de voortgangsrapportage maart 2025

Nieuwe activiteiten

- *Kwaliteitsborging*

Om ervoor te zorgen dat de veranderingen die het programma doorgevoerd heeft, geborgd worden in de organisatie, wordt een voorstel uitgewerkt onder de naam "Kwaliteitsborging Informatie op orde".

- *AI voor informatiebeheer*

Er is een pilot gestart om informatiebeheer te ondersteunen met behulp van AI. Hiervoor is een businesscase opgesteld die is meegenomen in de hervormingsbezuinigingen. Het uitgangspunt hierbij is, dat als de oplossing in de pilot succesvol is, de AI-toepassing op grotere schaal moet kunnen worden toegepast. Het programma ondersteunt deze activiteit door middel van dekking uit het beschikbare programmabudget.

Gerealiseerd speerpunt

- Begin 2025 ontving de gemeente het toezichtoordeel 'Groen/Voldoet' over 2024. Hierin staat dat de gemeente grotendeels voldoet aan de Archiefwet, met daarbij een belangrijke kanttekening: "Wij zien dat het afgelopen jaar de voorgenomen plannen ter verbetering van uw informatiebeheer zijn opgepakt en grotendeels worden uitgevoerd. Maar het is van essentieel belang dat de voorgenomen maatregelen ook volledig worden geïmplementeerd en dat daarvoor voldoende capaciteit beschikbaar blijft."

Afgesloten

- *Pilot eDiscovery*

Het eerste onderzoek naar kansen die software biedt bij het vinden van gemeentelijke informatie is afgerond. De conclusie is dat deze software in ongestructureerde informatieverzamelingen effectief en efficiënt informatie vindt. Het gebruik van de software is overgedragen aan de lijn en wordt in de lijn verder doorontwikkeld.

- *Informatiebeheer in alle organisatieonderdelen verbeteren door werving van een flexibel inzetbaar team van informatie-experts*

Er zijn in 2024 acht extra specialisten geworven. Met deze versterking zijn organisatieonderdelen beter in staat om hun informatie op orde te brengen en te houden.

- *Het optimaliseren van capaciteitsinzet voor informatiebeheer.*

Werkprocessen voor informatiespecialisten en hun functieprofielen zijn beschreven en geïmplementeerd. Daarmee is het proces van kaders stellen, uitvoeren, monitoren en bijsturen in de IPM-keten vastgelegd.

- *Opslagmogelijkheid realiseren voor e-mails die we bewaren op grond van ons e-mailbeleid*

Er geldt vanaf 1 januari 2024 in de gemeente nieuw beleid voor e-mailopslag. De techniek is aangepast en de benodigde opslagcapaciteit voor e-mails die bewaard moeten worden is gerealiseerd.

- *Klantreis*

Met een aantal diepte-interviews hebben we een beter inzicht gekregen in hoe medewerkers naar informatie zoeken die nodig is om een Woo-verzoek te beantwoorden. Op basis van de resultaten hebben we een aantal acties uitgevoerd die het zoekwerk voor medewerkers sneller en minder belastend maken.

Lopende activiteiten

- *Informatiebeheer inrichten in de Microsoft 365-applicaties, zoals Teams, Outlook en Onedrive*

In de vorige rapportage is gemeld dat informatiebeheer in Microsoft 365-applicaties aanzienlijke impact heeft op informatiebeheer. In Q1 2025 is een project gestart om hier meer structuur in aan te brengen.

- *Integraal informatieoverzicht*

De gemeente beschikt niet over een eenduidig overzicht van alle informatie die het beheert. Dit is wettelijk verplicht. Er is een project gestart met als doel een geschikte voorziening in te richten. Met het opzetten van een integraal overzicht, vult het programma een belangrijke randvoorwaarde in om structureel in control te zijn.

Belangrijke gerelateerde projecten en activiteiten

- *Continuïteit zaaksysteem*

Het 'zaaksysteem' is een applicatie die gemeente Utrecht gebruikt voor opslag van alles dat met een bepaalde 'zaak' te maken heeft. Organisatieonderdelen zijn bezig met het opschonen van de zaken waarvoor ze verantwoordelijk zijn, waarna ze worden overgezet naar een nieuw zaaksysteem. De verwachting is dat de decharge van dit project voor eind 2025 wordt afgerond. Vanwege de samenhang vermelden we relevante resultaten van het project 'Continuïteit zaaksysteem' in de tussenrapportages van het programma Informatie Op Orde.

- *Vervolgpilot eDiscovery bij Juridische Zaken*

Juridische Zaken onderzoekt de concrete toepasbaarheid van zoeksoftware eDiscovery voor andere Microsoft applicaties en andere systemen. De vraag bij dat onderzoek is of de software sneller, beter of completer informatie vindt dan mensen. Het programma volgt de ontwikkeling en rapporteert erover in de eindrapportage.

- *Het optimaliseren van capaciteitsinzet voor informatiebeheer.*

- *De cyclus van jaarplanning, monitoring en voortgangsgesprekken* is in 2024 verder geoptimaliseerd door de lijnorganisatie. Daarmee is het proces van kaders stellen, uitvoeren, monitoren en bijsturen in de IPM-keten vastgelegd. De inzet van informatiespecialisten is beter afgestemd op hun expertise. De CIO heeft meer grip op wat er in organisatieonderdelen gebeurt en kan bijsturen. Het programma rapporteert over de manier waarop dat informatiebeheer in de gemeente verbetert.

- *Gezamenlijke communicatiecampagne voor slim digitaal werken met Office365, Gegevensbescherming en Informatie Op Orde.*

In oktober 2024 heeft Slim Digitaal Werken (SDW) een intranet enquête gehouden over digitaal werken. De resultaten daarvan zijn meegenomen in het ontwikkelen van een nieuwe integrale communicatiecampagne, "Slim digitaal werken: Sta stil. Denk na. Doe slim". Deze campagne is gestart in januari 2025 en bestaat uit verschillende rondes gedurende het hele jaar 2025.



Programma-beheersing

In dit hoofdstuk geven we een toelichting op de aspecten die zijn opgenomen in de Regeling Risicovolle Projecten. Hierbij gebruiken we het format van de RRP-projecten.

1.1 Dashboard

	VGR 03-2025	VGR 11-025	
a. doelstelling			<i>T.o.v. vorige rapportage: Het meest recente oordeel van interbestuurlijk toezicht is gewijzigd van 'voldoet deels' naar 'voldoet'. De status 'Risicovol project' zorgt inmiddels voor hogere prioriteit bij de capaciteitstoekenning.</i>
b. scope			<i>De scope van het programma is niet veranderd</i>
c. geld			<i>De uitgaven blijven binnen het door de gemeenteraad beschikbaar gestelde budget.</i>
d. tijd/planning			<i>Er zijn afwijkingen op enkele activiteiten: zie hiervoor de toelichting in de tabel van paragraaf 1.5</i>
e. kwaliteit			<i>Kwaliteitsmaatregelen als gepland worden uitgevoerd. Ook heeft een concernaudit (213a) plaats gevonden; dit heeft geen aanleiding gegeven tot grote bijstellingen (zie paragraaf 1.6).</i>
f. risico's			<i>Er zijn risico's die het realiseren van resultaten in gevaar kunnen brengen. We hebben deze in paragraaf 1.7 geformuleerd.</i>
g. organisatie			<i>Het programma bevindt zich in een overgangsfase van programma naar lijn. Voor optimale borging in de lijn is daarom gekozen voor een opdrachtgeversoverleg in plaats van de stuurgroep.</i>
h. omgeving en communicatie			<i>Er doen zich geen complicaties of andere inzichten voor op het gebied van communicatie</i>



Conform afspraken
programmaplan/
startdocument.



Er zijn ontwikkelingen die kunnen leiden tot afwijkingen ten opzichte van het startdocument en om aandacht vragen.



Er zijn grote afwijkingen ten opzichte van het startdocument, mogelijk is herziening van de afspraken nodig.

1.2 Samenvatting: van programma naar lijn

Bij de start van het programma in 2022 was stevige sturing nodig omdat de lijnorganisatie niet voldoende in staat was om orde op zaken te brengen. Inmiddels is de lijnorganisatie versterkt op het gebied van informatiebeheer. De audit die vorig jaar heeft plaatsgevonden met als doel 'het beoordelen van de efficiëntie en effectiviteit van de inrichting, werkwijze en behaalde resultaten van het programma Informatie op orde', heeft ook bijgedragen aan het aanscherpen van de overgangsfase van programma naar lijn.

De inspanningen van dit programma richten zich enerzijds op het stimuleren van bewustwording (kennis) en anderzijds op het verminderen van de afhankelijkheid van menselijk gedrag door bijvoorbeeld automatisering en procesverbeteringen.

1.2.1 Planning 2025

- Hoewel vertraagd heeft de oplevering van de activiteit "Nieuw sturingsmodel Woo" (zie 1.5 Planning, activiteit 3) plaatsgevonden en is begonnen met de implementatie. Decharge is voorzien in het 4e kwartaal dit jaar.
- De activiteit "Nieuwe versie van het kwaliteitshandboek informatiebeheer ontwerpen en laten vaststellen" (zie 1.5 Planning, activiteit 14) is vertraagd. Aangegeven is dat er nu 10 onderdelen gereed zijn (van de 40). Deze activiteit wordt eind dit jaar overgeheveld naar de lijnorganisatie. De overige onderdelen worden als lijnactiviteit verder gereed gemaakt en vastgesteld.

1.2.2 Planning 2026

- De activiteit "Nog bestaande papieren archief opruimen, fase 1" (zie 1.5 Planning, activiteit 18a) is vertraagd. Inmiddels is er een goede balans gevonden tussen, enerzijds 'het meters maken' en anderzijds het behoud van een re-integratie werkplek voor eigen medewerkers en zal deze fase voor het einde van het programma in 2026 worden afgerond.
- De activiteit "Opleiding informatievaardigheden voor alle medewerkers van de gemeente Utrecht" (zie 1.5 Planning, activiteit 12). Deze opleiding heeft een verplicht karakter voor alle medewerkers. De COR heeft unaniem ingestemd met het instemmingsverzoek. Streefdatum live gang is 9 februari 2026.
- Alle overige activiteiten worden in 2026 afgerond, behalve de uitvoering van de activiteit "Nog bestaande papieren archief opruimen, fase 2" (zie 1.5 Planning, activiteit 18b) loopt door tot na de programmaperiode. Bij de meerjaren budgettering wordt hier rekening mee gehouden. De ambitie is om per juni 2029 geen gebruik meer te maken van externe opslag voor papieren archief.

1.3 (a) Doelstelling

Het programma Informatie op orde heeft als doel om de informatie veiliger, vindbaarder en vollediger te maken. Eind 2026 willen we dat:

1. Toezichthouders de kwaliteit van informatie en informatiebeheer van de gemeente Utrecht als (minimaal) voldoende beoordelen
2. Er een sluitende cyclus is van kaderstelling, uitvoering, monitoring en handhaving van informatiebeheer
3. De gemeente Utrecht voldoet en blijft voldoen aan de voorschriften van de Archiefwet, de Wet open overheid, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeheer
4. Medewerkers van de gemeente Utrecht zorgvuldig omgaan met informatie en dat als vanzelfsprekend onderdeel van hun werk zien (net zoals dat geldt voor zorgvuldig omgaan met geld en zorgvuldig omgaan met inwoners)
5. De gemeente actief meer digitale informatie deelt met inwoners en andere belanghebbenden (voorschrift Wet open overheid)

Met het programma Informatie op orde willen we op die manier bijdragen aan:

- Een gemeente die efficiënt en effectief werkt, omdat ons informatiebeheer en onze informatie op orde is.
- Een klantgerichte gemeente, omdat we beter aansluiten bij de informatiebehoefte van inwoners, bedrijven en andere organisaties.
- Samenwerking met en in de stad op basis van gemeenschappelijke informatie.
- Het vergroten van het vertrouwen in de gemeente door meer inzicht te geven in onze handelswijze.

1.3.1 Toelichting

Om het realiseren van bovenstaande doelen te meten hebben we in het startdocument effectindicatoren geformuleerd. Deze staan in paragraaf 1.3. De effectindicatoren geven weer in welke mate we voldoen aan de doelstelling van het programma. Gedurende de looptijd van dit programma rapporteren wij over de voortgang van deze effectindicatoren.

Daarnaast hebben we in het startdocument prestatie-indicatoren geformuleerd. Deze staan in paragraaf 1.5. De prestatie-indicatoren geven aan hoe we vorderen met aparte projecten die binnen het programma zijn ingericht en die tezamen bijdragen aan het realiseren van de doelstelling van het programma. Zoals aangegeven in het dashboard, ontstaat enige spanning op het (tijdig) behalen van de doelstelling. Oorzaken en mitigerende acties zijn opgenomen in risicoparagraaf 1.7. De voornaamste oorzaken liggen op het gebied van beschikbaarheid van mensen met de benodigde kennis. Niet alleen is er sprake van schaarste in benodigde kennis; ook het tijdig beschikbaar zijn van deze kennis is geen zekerheid.

1.3 (b) Scope

In deze paragraaf geven we met effectindicatoren inzicht in de mate waarin we de doelen van het programma hebben gerealiseerd. Het programma Informatie op Orde eindigt eind 2026. De percentages in de kolom 'streefwaarde' zijn de beoogde waarden als de programmaperiode ten einde is.

■ Resultaat bereikt ■ Nog niet klaar, maar wel op schema ■ Nog niet klaar, groot risico op vertraging

Effectindicator	0-meting 2023	Streefwaarde	Stand per 01-03-'25	Stand per 01-11-2025	Status
1. <i>Het oordeel kwaliteit gemeentelijke informatie en informatiebeheer door het interbestuurlijk toezicht (provincie)</i>	Voldoet deels	Voldoet	Voldoet	Voldoet	■
De gehanteerde termen zijn de termen die de toezichthouder gebruikt. Er zijn drie varianten mogelijk: 'voldoet niet', 'voldoet deels' of 'voldoet'. De toezichthouder rapporteert jaarlijks in het eerste kwartaal. Het oordeel over 2023 was "voldoet deels". Het oordeel over 2024 is naar boven bijgesteld en luidt nu: "voldoet". Hier heeft de toezichthouder nog wel de kanttekening geplaatst van het belang dat de voorgenomen maatregelen ook volledig worden geïmplementeerd en dat daarvoor voldoende capaciteit beschikbaar blijft.					
2. <i>Het aantal Woo-verzoeken dat de gemeente jaarlijks ontvangt</i>	1.041	300	150	740	■
Dit aantal groeit jaarlijks en is toegenomen tot 1100 verzoeken. Op de peildatum 1 november 2025 verwachten we dat er dan 740 verzoeken zijn ontvangen (cijfers jan-september 2025 + extrapolatie van de cijfers van oktober 2024 minus 468 oneigenlijke verzoeken van een "veel vrager"). Er wordt nog veel informatie gevraagd die in de toekomst valt onder de actieve openbaarmaking van de categorie beschikkingen. Op basis van de 'Wet open overheid' moeten in 2027 alle beschikkingen on demand actief openbaar worden gemaakt. Daarnaast wordt gewerkt aan het overbrengen van het papieren bouwarchief en digitale bouwarchief van 1996-2023, zodat die informatie opvraagbaar is bij Het Utrechts Archief. Omdat 50% van de Woo-verzoeken gaat over bouw-informatie, zal na overbrenging en in combinatie met actieve openbaarmaking het aantal Woo-verzoeken in 2027 naar verwachting afnemen tot 300 per jaar. Het gaat daarbij om verzoeken die omvangrijk zijn; bij verschillende organisatieonderdelen en informele documenten, zoals whatsapp en mails.					
3. <i>Het percentage Woo-verzoeken dat de gemeente binnen de wettelijke of afgesproken termijn afhandelt</i>	73%	90%	85%	89%	■
Met bijna alle indieners van omvangrijke of complexe verzoeken (waarbij de afhandeling vaak meer tijd kost dan de wettelijke termijn) zijn redelijke afdoeningstermijnen afgesproken en in 90% van de gevallen levert de organisatie de gevraagde informatie binnen de afgesproken termijn. Op 76% van de verzoeken wordt binnen zes weken besloten. Voor verzoeken waar meer dan zes weken nodig is wordt een redelijke beslistermijn afgesproken. De administratie is hierop in september aangepast. Er zijn nog geen exacte cijfers, maar uit navraag blijkt dat minimaal de helft van de zaken de afgesproken redelijke termijn om te beslissen behaalt.					
4. <i>Het aantal vastgestelde jaarplannen van organisatieonderdelen voor informatiebeheer en gegevensbescherming, met een positief advies van de CIO</i>	50%	100%**	100%	100%	■
In 2023 is de sturing vanuit de lijnorganisatie rondom het opstellen van jaarplannen verbeterd. Het resultaat hiervan is dat alle organisatieonderdelen over een vastgesteld jaarplan voor 2024 beschikten. Ook voor 2025 hebben alle OO's weer een jaarplan opgesteld. Met die plannen prioriteren organisatieonderdelen werkzaamheden (planmatig en risico gestuurd werken) in plaats van achteraf te reageren (brandjes blussen). De CIO is bovendien beter in staat om voortgang te monitoren.					

Effectindicator	0-meting 2023	Streefwaarde	Stand per 01-03-'25	Stand per 01-11-'25	Status
5. <i>Het percentage documenten van de elf documententypen uit de Woo die de gemeente actief openbaar maakt (voor einde programma 31-12-2026)</i>					
Wet- en regelgeving	95%	100%	100%	100%	
				<i>Sinds eind Q4 2024 gereed</i>	
Organisatiegegevens	95%	100%	100%	100%	
				<i>Sinds eind Q4 2024 gereed</i>	
Raadsstukken	95%	100%	100%	100%	
				<i>Sinds eind Q4 2024 gereed</i>	
Collegestukken	50%	100%	50%	50%	
				<i>Verwachting: eind Q2 2026 gereed*</i>	
<i>* In overleg met Stafbureau Gemeentesecretaris is besloten eind Q2 2026 aan te houden, zodat dit van kracht wordt na de verkiezingen</i>					
Stukken van adviescommissies	50%	100%	50%	50%	
				<i>Verwachting: eind Q2 2026 gereed*</i>	
<i>*De omvang en impact m.b.t. adviescolleges is omvangrijker dan verwacht. De oplevering is daardoor twee kwartalen vertraagd. We verwachten geen complicaties daardoor.</i>					
Convenanten	20%	100%	20%	50%	
				<i>Verwachting: eind Q4 2025 gereed</i>	
Jaarplannen en -verslagen	50%	100%	50%	50%	
				<i>Verwachting: eind Q4 2025 gereed</i>	
Woo-verzoeken	25%	100%	31%	100%	
				<i>Sinds eind Q2 2025 gereed</i>	
Onderzoeken	50%	100%	50%	50%	
				<i>Verwachting: eind Q2 2026 gereed</i>	
Beschikkinge	1%	100%	1%	1%	
				<i>Verwachting: eind Q4 2026 gereed</i>	
Klachten	1%	100%	1%	100%	
				<i>Sinds eind Q3 2025 gereed</i>	

De Woo schrijft voor dat de gemeente bovengenoemde documenttypen actief openbaar maakt. In een Kabinetsbesluit bepaalt de minister van Binnenlandse Zaken welk documenttype per wanneer in werking treedt. De eerste tranche treedt op 1 november 2024 in werking en gaat over vijf informatiecategorieën waarvan er vier tot de gemeentelijke taak behoren. Het gaat om gemeentelijke algemeen verbindende voorschriften (wet- en regelgeving), besluiten van algemene strekking (wet- en regelgeving), informatie over de organisatie (organisatiegegevens) en werkwijze en bereikbaarheidsgegevens (organisatiegegevens). De documenttypen die de gemeente uiteindelijk actief openbaar moet maken staan in deze tabel. Een 100% score betekent dat we voor dat documenttype een complete inventarisatie hebben uitgevoerd, de benodigde open documenten op de juiste manier beschikbaar hebben gesteld en een duurzaam beheerproces voor het openbaar maken van nieuwe documenten hebben ingericht.

6. <i>De naleving van bewaartermijnen (op basis van de Archiefwet) voor informatie door organisatieonderdelen</i>	19%	80%	57%	60%	
---	-----	-----	-----	-----	---

Organisatieonderdelen moeten eens per jaar alle informatie vernietigen waarvan de bewaartermijn op grond van de Archiefwet is verstreken. De voortgang wordt elke 4 maanden gemeten. 55% van de organisatieonderdelen heeft deze jaarlijkse vernietiging voor 2024 uitgevoerd. De score valt lager uit dan verwacht omdat externe factoren de doorlooptijd van het vernietigingsproces hebben vertraagd. 2025 loopt nog en veel OO's geven aan dat vernietiging 'werk in uitvoering' is. Per peildatum 1 september 2025 hebben 5 OO's de vernietiging volledig uitgevoerd. Omdat in de monitor informatiebeheer "werk in uitvoering" een score van 50% oplevert, komt de score nu uit op 60%. Dit kan in het laatste tertaal van 2025 nog hoger of lager uitvallen, afhankelijk van hoeveel OO's deze werkzaamheden daadwerkelijk afronden.

7. <i>De structurele capaciteit van informatiespecialisten is op orde</i>	Nvt (werd niet gemeten)	Voldoet (1 specialist per 200 fte)	Voldoet	Voldoet	
---	-------------------------	------------------------------------	---------	---------	---

De directieraad heeft als norm vastgesteld dat er minimaal 1 fte informatiebeheerspecialist per 200 fte medewerkers beschikbaar moet zijn. Met een recente uitbreiding van medewerkers voldoet de organisatie aan deze norm. Aandachtspunt hierbij is dat er van wege krapte op de markt relatief veel onervaren medewerkers zijn aangenomen die nog niet direct op het gewenste niveau ingezet kunnen worden. (zie ook de risicoparagraaf).

8. <i>Er zijn afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden rond het informatiebeheer bij elk organisatieonderdeel</i>	Nvt (werd niet gemeten)	75%	62%	55%	
--	-------------------------	-----	-----	-----	---

Alle medewerkers hebben een individuele verantwoordelijkheid in het op de juiste manier verwerken van informatie. Met deze indicator meten we of hierover afspraken aanwezig zijn, of ze zijn vastgelegd en of ze actueel en bekend zijn. Aan hoe meer van deze criteria een organisatieonderdeel voldoet, hoe hoger de score. Concernbreed blijft de score in de trendanalyse ongeveer gelijk, maar wel nog onder de norm.

9. <i>Er zijn bij organisatieonderdelen acties uitgevoerd om de bewustwording rondom informatiebeheer te vergroten</i>	Nvt (werd niet gemeten)	100%	74%	nvt (niet gemeten)%	
--	-------------------------	------	-----	---------------------	---

Er is geen recente meting uitgevoerd op deze indicator. Per 2026 gaan alle medewerkers een verplichte e-learning volgen. Deze indicator wordt dan vervangen door een indicator met deelnamecijfers aan de e-learning.

10. <i>Er zijn geen achterstanden in het overbrengen van eeuwig te bewaren informatie naar Het Utrechts Archief</i>	Nvt (werd niet gemeten)	100%	43%	65%	
---	-------------------------	------	-----	-----	---

De archiefwet bepaalt dat informatie die eeuwig bewaard moet blijven na uiterlijk twintig jaar moet worden overgebracht naar een archiefinstelling. Bij de gemeente Utrecht is dat Het Utrechts Archief. Uit de monitor informatiebeheer blijkt dat 65% geen achterstand heeft in het overbrengen naar Het Utrechts Archief of niet weet of er dergelijke achterstanden zijn. Dit laatste ligt met name aan de externe geplaatste papieren archieven, die in het verleden slecht beschreven zijn. Daardoor is voor sommige archiefdelen onduidelijk wat er precies in zit en welke bewaartermijn daarbij hoort. Het project "nog bestaande papieren archieven opruimen" brengt dit in kaart. Het percentage valt hoger uit dan in de vorige rapportageperiode. Dit komt doordat sommige organisatieonderdelen tijdens de vorige rapportageperiode nog 'onbekend' invulden en er inmiddels is gebleken dat er in de archiefachterstanden van die OO's geen informatie zit die voor eeuwige bewaring in aanmerking komt.

1.4 (c) Financiën – programma (2022 – 2026)

Onderstaande tabel geeft de gerealiseerde kosten weer over de periode van start van het programma (2022) tot en met december 2024. Dit wordt afgezet tegen de prognose van kosten en het budget tot eind looptijd van het programma.

Geld (x € 1.000)	
Kosten gerealiseerd (2022 – okt. 2025)	€ 4.245
Kosten to go 2025-2026 (prognose)	€ 7.230
Prognose kosten totaal 2022-2026	€ 11.475
Totaal budget 2022-2026	€ 11.521
Prognose resultaat 2022-2026	€ 46

1.5 (d) Planning

Het programma bestaat uit een aantal activiteiten, veelal projectmatig vormgegeven. Om de voortgang op programmaniveau weer te geven, is in onderstaande tabel van elk afzonderlijk project de voortgang weergegeven met een toelichting als er sprake is van een afwijking.

 Conform planning startdocument
  Kans op vertraging
  Vertraagd
  Gereed

Activiteit	Resultaat	Streefwaarde	Gereed (scope planning)	Actuele svz VGR	Status
1. <i>a. Realiseren digitaal platform waarop de gemeente, op basis van de Woo, actief informatie deelt</i>	Werkend platform, met afspraken over gebruik en onderhoud	Gereed	Q4 2024	Gereed	
1. <i>b. Realiseren automatische variant om open documenten (op basis van de Woo), actief openbaar beschikbaar te stellen</i>	Automatische flow, tussen gemeentelijke informatiesystemen en digitaal platform, om open documenten beschikbaar te stellen	Gereed	Q4 2026	Q4 2026	
Gereed					
2. <i>De elf documenttypen van de Woo actief publiceren op digitaal platform</i>	Gemeente voldoet aan voorwaarde van de Woo om elf documenttypen actief te publiceren	Gereed	Q4 2026	Q4 2026	
Op schema					
3. <i>Nieuw sturingsmodel Woo</i>	Uitgevoerde verbeteringen in het proces van de verwerking van Woo-verzoeken, met als doel efficiënter en effectiever te werken	Gereed	Q2 2025	Q4 2025	
Vertraagd. Er is opdracht gegeven aan een leverancier om een nieuw sturingsmodel te bouwen. De oplevering heeft in oktober 2025 plaatsgevonden. Inmiddels is begonnen met de implementatie en verdere verbetering van het werkproces. Feitelijk zou de status 'rood' moeten zijn, maar doordat decharge is voorzien in Q4 2025 hebben we 'oranje' aangehouden.					
4. <i>Toepassen software bij vinden van e-mails</i>	Procesafspraken over toepassing "zoeksoftware", als uit pilots blijkt dat het efficiency en effectiviteit van verwerking van Woo-aanvragen vergroot	Gereed	Q2 2025	Gereed	
Gereed. De vervolgpilot eDiscovery bij Juridische Zaken is <u>geen</u> onderdeel meer van het programma informatie op orde. JZ onderzoekt de concrete toepasbaarheid van zoeksoftware eDiscovery. De vraag bij dat onderzoek is of de software sneller, beter of completer informatie vindt dan mensen. Het programma volgt dit onderzoek en rapporteert erover in volgende tussenrapportages.					
5. <i>Digitaal bouwarchiefrealiseren</i>	Een operationeel digitaal archief (e-depot HUA) waar inwoners informatie over bouwplannen en vergunningen kunnen raadplegen.	Gereed	Q4 2025	Q4 2025	

Activiteit	Resultaat	Streefwaarde	Gereed (scope planning)	Actuele svz VGR	Status
In afwachting van plan van aanpak incl. planning vanuit VTH. We verwachten de eerste dossiers digitaal bouwarchief 2011-2023 in Q4 2025 over te brengen naar Het Utrechts Archief (HUA).					
6. <i>Communicatie over Woo, in en buiten de organisatie</i>	Goed geïnformeerde inwoners en medewerkers van de gemeente	Gereed	Q4 2026 (Einde looptijd programma)	Q4 2026	
Op schema					
7. <i>Informatiebeheer in alle organisatieonderdelen verbeteren door inzet van een flexibel inzetbaar team van informatie-experts</i>	Er is een centraal team met informatie-experts die flexibel kunnen worden ingezet ter ondersteuning van de organisatieonderdelen om het informatiebeheer op orde te brengen en houden.	Gereed	Q4 2026 (Einde looptijd programma)	Gereed	
Er is een flexibele schil georganiseerd met informatie-experts op tactisch en operationeel niveau. In Q3 2024 zijn de laatste nieuwe medewerkers in dienst getreden. Alle medewerkers zijn structureel toegewezen aan een van de vier IPM-domeinen (fysiek, sociaal. Dienstverlening, BSN). Binnen de domeinen worden zij op basis van de jaarplannen ingezet op activiteiten bij een of meerdere organisatieonderdelen. De inzet binnen het domein wordt vanuit de lijnorganisatie gecoördineerd door de domein-IPM'er. Met de flexibele schil is de slagkracht bij de organisatieonderdelen vergroot. Deze programma-activiteit is daarmee afgerond					
8. <i>Tijdelijke extra gespecialiseerde capaciteit voor informatiebeheer bij organisatieonderdelen realiseren.</i> Samengevoegd met 7!					
Deze activiteit is samengevoegd met activiteit 7. In het oorspronkelijke programmaplan maakten we een onderscheid tussen informatiespecialisten waarvan de loonkosten structureel gedekt zijn en informatiespecialisten waarvan de loonkosten voor de looptijd van het programma gedekt zijn. Met de toekenning van extra structureel geld voor de inzet van informatiespecialisten bij de Voorjaarsnota 2024 is dit onderscheid niet meer nodig					
9. <i>Het optimaliseren van capaciteitsinzet voor informatiebeheer. Slimmer organiseren zodat we met dezelfde hoeveelheid mensen meer effect sorteren</i>	Duidelijke rolverdeling, duidelijke werkafspraken en een duidelijke planning- en controlcyclus in de IPM-keten	Gereed	Q2 2024	Gereed	
Er is een nieuwe governance structuur voor de IPM-organisatie geïmplementeerd, waaronder de planning- en control cyclus. Er zijn nieuwe rolbeschrijvingen voor informatiespecialisten gemaakt die zijn als basis gebruikt voor het werven van de informatie-experts voor de flexibele schil (zie activiteit). Aanvullende maatregelen zijn niet langer onderdeel van het programma, maar van reguliere personeelszorg (waaronder strategische personeelsplanning) van de lijnorganisatie					
10. <i>Communicatie in de gemeentelijke organisatie</i>	Medewerkers weten wat de organisatie van ze verwacht op het gebied van informatiebeheer en actief publiceren. Ze	Doorlopend	Q4 2026	Q4 2026	

Activiteit	Resultaat	Streefwaarde	Gereed (scope planning)	Actuele svz VGR	Status
<i>gericht op bewustwording en gedragsverandering</i>	voelen zich goed gefaciliteerd en getraind bij het uitvoeren hiervan.		(Einde looptijd programma)		
Onder de noemer Slim digitaal werken, organiseren de programma's 'Informatie op orde', 'Gegevensbescherming' en 'Werken 3.0' gezamenlijk samenhangende gemeentebrede interne communicatie. We communiceren met focus en bij voorkeur in geconcentreerde periodes (themamaand of themaweken) en gebruiken de beschikbare corporate middelen of zorgen voor maatwerk					
11. <i>Structureel georganiseerde cyclus van deskundigheidsbevordering van de vakgroep recordmanagement</i>	Gecoördineerd programma voor deskundigheidsbevordering. Dit bestaat uit drie onderdelen: 1. Optimaliseren interne structuur voor kennisdeling binnen de vakgroep 2. Expertteam Informatiebeheer positioneren als tweedelijs deskundigen waar vakspecialisten kunnen aankloppen met hulpvragen 3. Opzetten leerstructuur met de G4 waarin de vakgroepleden van de vier grote gemeenten leren van elkaars ervaring en expertise.	Gereed	Q4 2023	Q4 2024	
In Q4 2024 hebben de eerste interne deskundigheidsbevorderingsactiviteiten plaatsgevonden. Vanuit de lijnorganisatie vindt verdere optimalisatie plaats. De herpositionering van het Expertteam Informatiebeheer als tweedelijs deskundigen is afgerond. De lijnorganisatie werkt sinds Q1 2025 aan een interne, Utrechtse leerstructuur voor de vakgroep. Daarnaast vond in september 2025 een eerste G4-kennisdag plaats waarin de vakgroepen van de vier grote gemeenten bijeen kwamen om van elkaar te leren.					
12. <i>Opleiding informatievaardigheden voor alle medewerkers van de gemeente Utrecht</i>	Alle medewerkers hebben een opleiding gehad over hoe ze informatie veilig, vindbaar en volledig kunnen opslaan en vernietigen. Start opleiding was begin 2025 beoogd. Eind 2026 zijn alle medewerkers getraind.	100% van de medewerkers die met informatie werken	Q4 2026	Q4 2026	
De planning van dit project is aangepast. Oorzaak: prioritering in capaciteit in IPM-keten (onder andere door continuïteit zaaksysteem), waardoor niet alle benodigde specialisten aan deze activiteit konden werken. Deze capaciteit is nu wel op orde. De beoogde start van de trainingen was 1 januari 2025. Nu wordt verwacht dat de opleiding in Q1 2026 van start gaan. Een van de beheersmaatregelen is het voor alle medewerkers verplicht stellen van deze training 'Slim Digitaal Werken'.					
13. <i>Gemeentebreed metadatamodel ontwerpen en laten vaststellen</i>	Vastgesteld metadatamodel	Gereed	Q4 2023	Gereed	
Het Utrechts metadatamodel is vastgesteld in Q2 2024. Het werken ermee is onderdeel van de IPM-werkprocessen. Metadatering is een instrument dat als basis wordt gebruikt om nieuwe applicaties in te richten (informatiebeheer 'by design') zodat altijd de juiste metadata aanwezig is (metadata is "data over data". Het geeft context aan data die nodig is om te kunnen registreren, beheren en interpreteren). Dat is een voorwaarde om informatiebeheer					

Activiteit	Resultaat	Streefwaarde	Gereed (scope planning)	Actuele svz VGR	Status
structureel op orde te brengen: door meer ‘by design’ in te richten en waar mogelijk te automatiseren, worden we minder afhankelijk van discipline en gedrag en is er minder inzet nodig om informatie achteraf op orde te brengen. De wijze van toepassing in de organisatie is onderdeel van het besluit. Deze programma-activiteit is daarmee gereed					
14. <i>Nieuwe versie van het kwaliteitshandboek informatiebeheer ontwerpen en laten vaststellen</i>	Vastgesteld kwaliteitshandboek. Dit handboek bestaat uit diverse handreikingen en instructiedocumenten waarin het strategisch beleid wordt vertaald naar praktische richtlijnen.	Gereed	Q4 2023	Q4 2025	
Deze activiteit is omvangrijker dan vooraf ingeschat. Het bestaat uit 40 verschillende onderdelen die na oplevering ook actueel gehouden moeten worden. Status in oktober 2025 is dat er 10 onderdelen gereed en vastgesteld zijn.					
15. <i>Informatiebeheer inrichten in de Microsoft365-applicaties, zoals Teams, Outlook en Onedrive</i>	Ingericht informatiebeheer in de Microsoft365-applicaties: technisch/functioneel, processen/procedures en gebruikersinstructies.	Gereed	Q3 2026	Q3 2026	
Het project Informatiebeheer in M365 is een cruciale stap in het versterken van onze informatiehuishouding en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. De implementatie volgt een gefaseerde strategie: Fase 1 – Preventie (kraan dichtdraaien): Nieuwe digitale werkplekken worden ingericht conform regelgeving. Deze fase loopt nu en door in Q1 2026. Fase 2 – Correctie (badkuip legen): Bestaande informatie wordt opgeschoond en aangepast, grotendeels in 2026, in nauwe samenwerking met organisatieonderdelen. Met deze aanpak wordt de basis gelegd voor betrouwbare, transparante en toekomstbestendige informatievoorziening.					
16. <i>Opslagmogelijkheid realiseren voor documenten en informatie die afkomstig zijn uit systemen en applicaties die we niet meer gebruiken, maar waarvan we de informatie niet verloren willen laten gaan (een “legacy-bak”)</i>	Een set aan maatregelen waarmee informatie waar nog een bewaarplicht op zich veiliggesteld kan worden als systemen niet meer gebruikt worden.	Gereed	Q1 2025	X	
Deze activiteit is een aanbeveling uit een adviesrapport uit 2022. Het realiseren van de voorziening was niet urgent, waardoor het geen prioriteit heeft gekregen. Eind 2024 is opnieuw afgewogen of deze activiteit voldoende bijdraagt aan de programmadoelen. De conclusie is dat het onderliggende vraagstuk inmiddels niet meer actueel is. In het opdrachtgeversoverleg is besloten om geen technische voorziening te ontwikkelen, maar in plaats daarvan de richtlijn te implementeren dat bij implementatie van een nieuw systeem tevens geregeld moet worden dat de data uit het voorgaande systeem wordt opgeruimd en/of veiliggesteld conform wettelijke eisen.					
17. <i>Opslagmogelijkheid realiseren voor e-mails die we bewaren op grond van ons e-mailbeleid</i>	Een geïmplementeerde methode voor e-mailarchivering, bestaande uit een werkende applicatie, procedures en gebruikersrichtlijnen.	Gereed	Q4 2023	Gereed	

Activiteit	Resultaat	Streefwaarde	Gereed (scope planning)	Actuele svz VGR	Status
Sinds 1 januari 2024 is er nieuwe regelgeving van kracht voor het archiveren van e-mails door gemeenten. Dit is inmiddels geïmplementeerd, inclusief de benodigde opslagcapaciteit. De programma-activiteit is in april 2024 beëindigd.					
18. a. <i>Nog bestaande papieren archief opruimen, fase 1</i>	Papieren archief is gerubriceerd en opgeslagen onder het juiste regime of vernietigd. Papieren documenten vernietigd waarvan bewaartermijn verlopen is. Dit project loopt gedurende de hele looptijd van het programma.	1.320 meter papier bewerkt	Q4 2025	Q4 2026	
18. b. <i>Nog bestaande papieren archief opruimen, fase 2</i>	Papieren archief is gerubriceerd en opgeslagen onder het juiste regime of vernietigd. Papieren documenten vernietigd waarvan bewaartermijn verlopen is. Dit project loopt gedurende de hele looptijd van het programma.	6600 meter papier bewerkt	40%	Loopt door na programmaperiode	

De voortgang fase 1 loopt achter ten opzichte van de planning d.w.z. afronding eind 2025. De oorzaak hiervan is een onvoorziene verhuizing en het verloop binnen het uitvoerende team. Inmiddels is er 500 meter bewerkt, 300 meter uitgezet bij een externe partij en de overige te bewerken archief wordt uitgevoerd door re-integranten en eigen collega's. Hiermee denken we een goede balans te hebben gevonden tussen, enerzijds 'meters maken' en anderzijds het behoud van een re-integratie werkplek voor eigen medewerkers. Afronding van deze fase is voorzien voor het einde van het programma in 2026.

De uitvoering van fase 2 loopt door tot na de programmaperiode. Bij de meerjaren budgettering wordt hier rekening mee gehouden. De ambitie is om per juni 2029 geen gebruik meer te maken van externe opslag voor papieren archief.

19. <i>Migratie zaaksysteem</i>	- Aantal zaken teruggebracht van +8mio (begin 2024) naar 6,5mio (ondanks wekelijkse groei van +-20k) - Afgezien van Stadsbedrijven en Ruimte, zijn alle OOs geheel of gedeeltelijk over naar nieuwe zaaksysteem. - Planning: april 2025 alle open/actieve zaken in nieuwe zaaksysteem	migratie afgerond	Q2 2025	Q2 2025	
---------------------------------	---	-------------------	---------	---------	---

Dit is geen onderdeel van het programma informatie op orde. De migratie zaaksysteem draagt bij aan de doelstellingen van het programma d.w.z. de informatie veiliger, beter vindbaar en volledig te maken. De afspraak is om de resultaten van deze migratie inzichtelijk te maken in de voortgangs rapportage Informatie op orde. De verwachting is dat de decharge van dit project voor eind 2025 wordt afgerond.

20. <i>Integraal informatieoverzicht</i>	Een geïmplementeerde voorziening die overzicht biedt van alle informatie die de gemeente beheert en waarin de samenhang met andere (verplichte) registers wordt geborgd	Implementatie afgerond	Q2 2026	Q2 2026	
--	---	------------------------	---------	---------	---

Eerder is gerapporteerd dat er een onderzoek plaatsvond hoe te komen tot een integraal overzicht van alle informatie(categorieën) die de gemeente beheert waarin de samenhang is geborgd met andere overzichten, zoals het overzicht van alle applicaties (waarin die informatie zich bevindt) en het overzicht van AVG-verwerkingen (welke informatie bevat persoonsgegevens). Dit omdat de gemeente op dit punt nog niet aan de wettelijke verplichting voldoet. Op basis van dit uitgevoerde onderzoek wordt de

Activiteit	Resultaat	Streefwaarde	Gereed (scope planning)	Actuele svz VGR	Status
technische oplossing nu nader uitgewerkt worden de randvoorwaarden om dit te kunnen doen georganiseerd. Q4 2025 wordt een start gemaakt met de realisatie van de oplossing voor het Integraal Informatieoverzicht.					

*) Extra mijlpaal t.o.v. startdocument/ programmaplan en/of vorige VGR.

1.6 (e) Kwaliteit

De kwaliteit van de uitvoering van het programma borgen we door:

1. Het maandelijks bespreken van voortgangsrapportages in het Opdrachtgeversoverleg.
De opdrachtgever (directeur IPM) ziet toe op de uitvoering en voortgang van het programma. De opdrachtgever vergadert maandelijks met de programmamanager, chief record officer, projectcontroller en manager projectbeheersing. Daarin wordt de MARAP (Maandelijkse Rapportage) besproken.
2. Een tweejaarlijkse gateway-review¹
Elke twee jaar laten we een gateway-review uitvoeren naar de manier waarop we werken aan het verbeteren van informatiebeheer. De eerste gateway-review zou plaatsvinden in het najaar 2024. Deze review heeft niet plaatsgevonden, omdat Concernaudit het programma in het najaar van 2024 heeft geauditeerd. Het idee was om eventuele concrete informatievraagstukken uit deze audit als input voor een gateway review te gebruiken. Daar is echter lastig invulling aan te geven; de aanbevelingen zijn generiek van aard en/of programma overstijgend. Aanbevelingen uit de audit (zie punt 4, paragraaf 1.6) gebruiken we om de kwaliteit van de programma uitvoering te verbeteren. In 2026 zou een tweede gateway-review plaatsvinden. Deze laten we niet doorgaan aangezien de verwachting is dat een groot deel van de programma activiteiten tegen die tijd zijn geborgd in de lijn.
3. Het periodiek bespreken van de kwaliteit van informatiebeheer met Het Utrechts Archief
Er is drie keer per jaar een Strategisch Informatie Overleg tussen de gemeente (CIO en CRO) en Het Utrechts Archief (gemeentearchivaris en archiefinspecteur). In haar jaarverslag geeft HUA daarnaast in het algemeen een oordeel over de kwaliteit van informatiebeheer en adviezen over de verbetering ervan. Het programma gebruikt deze adviezen om de kwaliteit van uitvoering op peil te houden. HUA ontvangt alle programma-informatie die de opdrachtgever van het programma Informatie op orde ook ontvangt.
4. Acties/maatregelen als gevolg van aanbevelingen uit concernaudit 213a*/**/**
 - De Governance van het programma is aangepast. De stuurgroep Informatie op orde is opgeheven waarmee de programmasturing is belegd in de lijn bij de directeur IPM middels het opdrachtgeversoverleg (zie hierboven punt 1, paragraaf 1.6 Kwaliteit)

¹ Om overheden te helpen om programma's en projecten doelmatig en doeltreffend uit te voeren, heeft de Nederlandse overheid in 2009 de Gateway Reviewmethode geïntroduceerd. Met deze methode, een preventief instrument, kunnen organisaties de slaagkans van een programma of project vergroten. Door de snelheid en korte duur van zo'n (peer) review is het een krachtig instrument om in te zetten. De review duurt een week. Daarna is duidelijk hoe het project of programma ervoor staat en wat er nodig is om naar een volgende fase te gaan.

- Met het gebruik van de planningstool worden zowel de afhankelijkheden tussen deelprojecten inzichtelijk gemaakt als de afhankelijkheden tussen programma's onderling. Deze tool krijgt hiermee (weer) een leidend karakter.
- Het CIO Office draagt zorg voor het koppelen van programma's en deelprojecten aan IPM brede doelen, brengt de voortgang en het totaaloverzicht hiervan in kaart, en stuurt op de afspraken en de te behalen resultaten. Er is hiervoor een speciale fysieke ruimte ingericht, als de plek waar alle IPM programma's maandelijks samenkomen, de zogenaamde 'Obeya-room'.
- Zorgen voor een consequente naleving van de Handleiding Projectbeheersing ten behoeve van risicomanagement; op 17 februari heeft een risicosessie plaatsgevonden. Doel was het signaleren van knelpunten en risico's. De resultaten van deze risicosessie zijn verwerkt in deze rapportage (zie hieronder punt 1.7.2, Nieuwe risico's).
- Per boekjaar 2025 is een nieuwe structuur ingevoerd in SAP, die het op laagdrempelige manier mogelijk maakt op projectniveau de financiële voortgang inzichtelijk te maken. Het bestedingsplan (begroting) voor 2025 is geactualiseerd; ondanks dat er geen reservering is die onderbouwd is met risico's, is er voldoende financiële ruimte in het programma om onvoorziene omstandigheden het hoofd te bieden
- Zorgen voor een uniforme kwaliteitsaanpak bij de overdracht naar de lijnorganisatie middels een formele decharge van een project in het opdrachtgeversoverleg en het gebruik van een overdrachtsdocument ten behoeve van de lijnverantwoordelijke. Deze werkwijze hanteren wij in het vervolg voor alle over te dragen en af te sluiten projecten.

**Dit rapport is in april 2025 aangeboden aan het college en daarna aan de raad.*

***Na een aantal naleveringen en verduidelijkingen is het oordeel van de audit positief.*

****Inmiddels staan er geen acties en aanbevelingen meer open uit het 213A-onderzoek Informatie op orde en is de audit formeel afgerond en afgesloten.*

1.7 (f) Risico's

1.7.1 Risico's uit eerste tussenrapportage (september 2024)

Het gaat hier om risico's die de geplande uitvoering van het programma kunnen verstoren.

Risico-omschrijving <i>Oorzaken, risico en gevolgen</i>	Toelichting <i>Leg uit belang risico in termen kans, impact en beheersbaarheid</i>	Stand van zaken maatregelen <i>Welke maatregelen worden getroffen? Wat is de stand van zaken van deze maatregelen?</i>
Door onvoldoende beschikbaarheid op de arbeidsmarkt van voldoende gekwalificeerde informatiespecialisten, bestaat de kans dat beschikbare informatiespecialisten lager gekwalificeerd zijn dan nodig voor de taken waarvoor ze gesteld staan.	Kans: groot. Krapte op de arbeidsmarkt speelt in brede zin al een aantal jaren. De verwachting is dat de krapte voorlopig aanhoudt. Impact: groot. Het grootste gedeelte van het werk dat moet gebeuren is mensenwerk. Zowel inhoudelijk als qua deadlines is dit een risico. Beheersbaarheid: gemiddeld. Doordat we dit risico vroeg in het proces signaleren, hebben we ruim de tijd maatregelen te treffen.	• Werven binnen de eigen organisatie, waarbij we collega's kunnen omscholen. • Zelf zorgen voor goede scholing en begeleiding van nieuwe collega's • Contacten met gespecialiseerde detacheringsbureaus warm houden. • Contacten met hoger onderwijs onderhouden voor afstudeeropdrachten en instroom afstudeerders
Door beperkte beschikbaarheid van gespecialiseerde capaciteit (vooral bij Domstad IT) en een grote vraag naar	Kans: groot	• Projecten en activiteiten ruim op tijd plannen.

die capaciteit door diverse IPM-programma's, kan een knelpunt ontstaan voor het tijdig behalen van resultaten.	Impact: groot. De kwaliteit zal er niet onder leiden, maar geplande oplevertermijnen kunnen worden overschreden. Beheersbaarheid: gemiddeld. Door projecten tijdig te plannen en afhankelijkheden op gebied van capaciteit in ogenschouw te nemen, kunnen we de beschikbare capaciteit op de meest optimale manier plannen. Er blijft echter een risico schuilen in ziekte, verloop enz. Daarnaast kan de organisatie onvoldoende inspelen op veranderende omstandigheden.	Prioriteren zodat projecten van het programma Informatie op orde met voorrang worden opgepakt.
Doordat applicaties en technologische ontwikkelingen continu doorontwikkeld worden, kan het zo zijn dat oplossingen waar we nu aan werken, bij oplevering in mindere mate actueel zijn.	Kans: gemiddeld Impact: gemiddeld. Er kunnen ook positieve effecten zijn als dit risico optreedt en wordt dan omgezet in een kans. De reden dat we het als risico benoemen is omdat er een mogelijk negatief effect is op de tijdigheid van de geplande oplevering. Beheersbaarheid: gemiddeld. We blijven de ontwikkelingen volgen en anticiperen zodra er ontwikkelingen zijn die een kans bieden voor het programma.	- Technologische ontwikkelingen goed blijven volgen en erop anticiperen. - Projecten en activiteiten stopzetten als er door technologische ontwikkelingen een betere oplossing is.
Doordat de verantwoordelijkheid voor informatiebeheer bij organisatieonderdelen ligt, bestaat de kans dat behoefte aan maatwerk ontstaat, waardoor de gezamenlijke gerichte aanpak vertraagt.	Kans: gemiddeld. Dit risico is goed beheersbaar Impact: gemiddeld. Beheersbaarheid: groot. Door regelmatig overleg te voeren met de samenwerkende organisatieclusters zijn we in staat tijdig te signaleren als dit zich voordoet en maatregelen te treffen.	- Escaleren via IPM en Directieraad zodra vertraging optreedt - Programma uitvoeren in overleg met de domeinen (samenwerkende organisatieclusters). - Directeuren van organisatieonderdelen betrokken houden bij doelen en uitvoering van het programma.
Doordat vertrouwen van inwoners in de overheid met meer te maken heeft dan alleen transparantie en openheid, kan het zo zijn dat dit programmadoel onvoldoende realiseerbaar is.	Kans: groot. In een groeiende stad die de nodige uitdagingen kent kan het vertrouwen van inwoners snel afnemen. Impact: groot. Beheersbaarheid: klein. Zowel participatie, kwaliteit van dienstverlening (in de volledige breedte) en politieke koers(en) zijn van grote invloed op het optreden van dit risico. Beheersing ligt buiten de cirkel van invloed van het programma IOO.	- Deze nuance meenemen in onze rapportage - Bij zichtbare vermindering in vertrouwen geen activiteiten afremmen, maar juist doorgaan.
Doordat nieuwe software moet werken in het bestaande ICT-landschap van gemeente Utrecht, bestaat de kans dat complicaties optreden waardoor software niet tijdig of niet volledig kan "draaien" op de gemeentelijke systemen.	Kans: gemiddeld. Dit is een mogelijkheid, maar dit type complicaties kan zich altijd voordoen Impact: gemiddeld. Als dit risico optreedt, is dat niet blijvend. Na optreden kan naar oplossingen worden gezocht om het blijvend op te lossen.	- We onderzoeken de oorzaken van het optreden van de fouten en zoeken naar een oplossing - Als bovengenoemd onderzoek onvoldoende betrouwbaarheid kan garanderen, zoeken we naar andere software en geven daarbij

	Beheersbaarheid: gemiddeld. Complicaties kunnen worden opgelost. Als blijkt dat dat te complex is of teveel geld kost, kan andere software een oplossing bieden.	de ervaren complicaties aan, zodat (andere) leveranciers indien nodig, aan een oplossing kunnen werken.
Doordat onduidelijk is hoe het nieuwe zaaksysteem gaat functioneren is de effectiviteit onvoorspelbaar.	Kans: gemiddeld. Impact: groot. Als de software niet naar behoren functioneert, moeten opdrachten handmatig worden uitgevoerd. Dat kost veel tijd en de kwaliteit is onbetrouwbaar. Beheersbaarheid: gemiddeld. Doordat de ontwikkeling momenteel plaats vindt kunnen tussentijdse testen complicaties vroegtijdig aan het licht brengen, waardoor voldoende tijd is om oplossingen te vinden.	• We werken samen met de verantwoordelijken voor de implementatie van het nieuwe zaaksysteem om afspraken te maken over tijdstip en inhoud van testmomenten zodat zo vroeg mogelijk gesignaleerd kan worden of zich complicaties voor doen. • We bekijken of en hoe we deze risico's contractueel kunnen ondervangen
Doordat er in het verleden veel informatie is gecreëerd die niet goed toegankelijk is, bestaat de kans dat er veel aandacht ontstaat voor het met terugwerkende kracht op orde brengen van informatie, waardoor de onderliggende problematiek niet wordt opgelost.	Kans: gemiddeld. De verwachting van buitenstaanders kan zijn dat het programma alle problemen uit het verleden oplost, waardoor vanuit dat narratief zijsturing op het programma plaatsvindt. Impact: groot. Als de focus niet zo zeer ligt op het oplossen van de oorzaken van het probleem, maar vooral op de symptomen, dan verbeteren we niet structureel en is er over een aantal jaar weer een programma Informatie op Orde nodig. Beheersbaarheid: groot. Binnen het programmteam zijn de prioriteiten bekend en wordt bewaakt dat de juiste dingen worden gedaan.	• We vragen ons bij elke activiteit af of we ons richten op een oorzaak of een symptoom. • We voeren gesprekken met de omgeving om de verwachtingen van de programmaresultaten te managen.
Doordat het Dexes platform in combinatie met de "Amsterdamse kaartenbak" nog geen bewezen staat van dienst hebben, kan het zo zijn dat dit systeem instabiel is, niet levert wat verwacht wordt of langdurig last heeft van technische problemen, waardoor actief openbaar te maken informatie niet beschikbaar is voor burgers, informatiezoekers en raadsleden en/of deadlines van WOO-verzoeken niet worden gehaald, en we hier ook niet op kunnen monitoren en sturen.	Kans: (inmiddels laag, zie maatregelen) De systemen worden robuust ingericht en getest, maar het moet nog steeds in de praktijk de dienst bewijzen. Impact: groot. Gemeente Utrecht voldoet niet aan de wettelijke verplichtingen en leidt grote imago schade Beheersbaarheid: gemiddeld. "aan de voorkant" worden zoveel mogelijk beheersmaatregelen getroffen. De praktijk kan echter voor onvoorziene complicaties zorgen. Omschakelen naar backup systemen is niet eenvoudig en kostbaar	• Er worden afspraken gemaakt met de leveranciers over de kwaliteit van dienstverlening o.a. de veiligheid, de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de applicaties zoals de oplostijd waarbinnen een storing opgelost dan wel is gerepareerd. In de eigen lijnorganisatie worden afspraken gemaakt over de borging en (functioneel) beheer van de applicaties. • Update per VGR eind 2025; het systeem draait stabiel

Door de snelle opkomst van nieuwe technologieën (AI), de toenemende verspreiding van desinformatie en de onrust in de wereld, kan het zijn dat het landelijk beleid gewijzigd wordt, waardoor de koers van het programma moet worden aangepast.	Kans; laag. Impact: gemiddeld. De aanpassingen leiden naar alle waarschijnlijkheid tot vertraging en wellicht een overschrijding van budget. Beheersbaarheid; laag, deze ontwikkelingen zijn door het programma niet te beïnvloeden.	Zodra landelijk beleid zou wijzigen, zijn wij daarvan op de hoogte. Als dit zich voordoet, wordt met het team bekeken welke impact het heeft en welke maatregelen getroffen worden
Door onduidelijkheid in richtlijnen, het gebrek aan uniformiteit tussen organisatieonderdelen, gebrek aan kennis, tijd en motivatie bij medewerkers en een overvloed aan software en opslagmogelijkheden, bestaat de kans dat medewerkers informatie niet op de voorgeschreven manier opslaan/archiveren waardoor de informatieopslag niet voldoet aan de richtlijnen en het proces niet oplevert waar het voor bedoeld is (WOO/Archiefwet/AVG/enz.).	Kans: groot. Medewerkers hebben in de enquête voor Slim Digitaal Werken aangegeven behoefte te hebben aan eenduidige instructies en instructies voor werken met Teams/Sharepoint/Onedrive Impact: groot. Als de basis (bij de "geboorte" van een document) niet op orde is, heeft dat een negatief effect op de kwaliteit van het informatiebeheer tijdens de hele levensduur van een document. Beheersbaarheid: laag. Gedragsverandering is een kwestie van een lange adem.	- De E-learning Slim Digitaal Werken is verplicht voor alle medewerkers; de implementatie loopt Monitoring en sturen door leidinggevenden op deelname aan de E-learning; - De communicatiecampagne 'Slim Digitaal Werken' is gestart in Q1 2025 en is doorlopend - M365; er loopt een project dat ervoor gaat zorgen dat er eenduidige richtlijnen komen. Het implementatietraject is gestart.

1.7.2 Nieuwe risico's

Er zijn geen nieuwe risico's gesignaleerd.

1.7.3 Risico's die niet meer terugkomen in de volgende rapportage

Risico-omschrijving <i>Oorzaken, risico en gevolgen</i>	Toelichting <i>Leg uit belang risico in termen kans, impact en beheersbaarheid</i>	Stand van zaken maatregelen <i>Welke maatregelen worden getroffen? Wat is de stand van zaken van deze maatregelen?</i>
--	---	---

Er zijn hier geen risico's uit de vorige rapportage te melden.

1.8 (g) Organisatie

Voor het programma heeft de gemeenteraad een startdocument vastgesteld. Daarin hebben we het sturingsmodel (de “governance”) van het programma beschreven. Onderdelen daarvan zijn een duidelijke programmaorganisatie en dito overlegstructuur.

Door de overgangsfase waarin het programma zich bevindt, waarbij activiteiten van programma naar lijn worden overgeheveld, is de programmaorganisatie en bijbehorende overlegstructuur gewijzigd. De stuurgroep is opgeheven per 21-10-2024. De programmasturing is belegd in de lijnorganisatie met behulp van een opdrachtgeversoverleg.

1.9 (h) Omgeving en Communicatie

Het programma ‘Informatie op Orde’ heeft als belangrijkste doel inwoners, ondernemers en andere geïnteresseerden snel en volledig te voorzien van de informatie die zij zoeken. Meer specifiek gaat het dan over het verbeteren van de manier waarop inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden kunnen beschikken over informatie van de gemeente. Gemeente Utrecht wil dat bereiken door actief informatie te delen en Woo-verzoeken snel en volledig af te handelen. Het hele programma is dus gericht op het verbeteren van processen en communicatie over het handelen van de gemeente.

Daarnaast informeren we inwoners en andere geïnteresseerden via de internetpagina van de gemeente over onze dienstverlening op het gebied van de Woo en eventuele veranderingen in de dienstverlening.

In januari 2025 is gestart met de interne campagne “Slim Digitaal Werken: Sta stil. Denk na. Doe slim”. Het doel is medewerkers bewust te maken van hoe je met vertrouwelijke gegevens dient om te gaan; hoe je je werkdocumenten op de juiste manier opslaat en beheert en hoe je optimaal werkt in Teams. Kortom: hoe je veilig, vindbaar en plaats onafhankelijk werkt.

Zo zijn er diverse communicatiemiddelen ingezet, zoals: berichten en banners op intranet, 2 verschillende screensavers op de laptop, campagne-informatie op de intranetsite SDW, verwijderbare stickers uitgedeeld op de verdiepingen, liftposters, bericht op huiskamerschermen, rondlopend digitaal sandwichboard. Het begin is er, maar gedragsverandering is een kwestie van de lange adem. De campagne is daarom per definitie een langlopende campagne. Nu het campagnebeeld ‘staat’, wordt er regelmatig aandacht besteed aan slim digitaal werken. Onderwerpkeuze is in overleg met de adviseur bewustwording en adoptie.