



**Gemeente
Rotterdam**

KPI-verslag informatiehuishouding 2021

Van	T.M. Rijkse
Datum	06 september 2022
Cluster	Bestuurs- en Concernondersteuning
Afdeling	PBI/team Kwaliteit, Publicaties & Informatiecentrum



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Samenvatting	5
3	Aanpak informatiehuishouding op orde	7
4	KPI-verslag	12
5	Volwassenheidsmodel leidend voor verbetering	15



1 Inleiding

Dit is het KPI-verslag Informatiehuishouding 2021 van de gemeente Rotterdam opgesteld door BCO/IIFO/PBI (Afdeling Procesmanagement Beheer Informatiehuishouding). Het heeft een andere vorm dan de afgelopen jaren. Hiermee wordt invulling gegeven aan afspraken die zijn vastgelegd in de bestuursovereenkomst Interbestuurlijk Toezicht (IBT) 2022 en het Uitvoeringsprogramma IBT 2022. Dit jaar, 2022, vormt een overgangsjaar. 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.

In dit KPI-verslag wordt meer de nadruk gelegd op verbeteren in plaats van toetsen. De idee is dat de provincie meer toe wil naar toetsen, en interveniëren, op basis van een zogenaamde interventieladder in plaats van een jaarlijks inspectierapport.

Naast het jaarlijkse verslag op basis van KPI's, het landelijk gemeentelijk instrument om de stand van zaken informatiehuishouding te meten, is meer aandacht voor het (intern ontwikkeld) Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding dat een flexibeler en inzichtelijker meetinstrument is en waarbij de clusters meer meegenomen worden in verbetermogelijkheden in hun eigen informatiehuishouding. Voor het volledige verslag zie bijlage.

Daarnaast wordt met ingang van dit jaar geen integraal verslag door de gemeentearchivaris aangeboden maar wordt meer recht gedaan aan de verschillende verantwoordelijkheden en rollen in het brede informatiebeheerproces bij de gemeente.



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 en 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.

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



2 Samenvatting

Dit jaar, 2022, vormt een overgangsjaar. Naast het jaarlijkse verslag op basis van KPI's, het landelijk gemeentelijk instrument om stand van zaken de informatiehuishouding te meten, is meer aandacht voor het Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding (intern ontwikkeld) dat een flexibeler en inzichtelijker meetinstrument is en waarbij de clusters meer meegenomen worden in verbetermogelijkheden in hun eigen informatiebeheer. Voor het volledige verslag zie bijlage.

Het beheren van de informatiehuishouding 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.

Onze organisatie werkt actief aan:

- Bewustwording van het omgaan met overheidsinformatie in alle verschijningsvormen;
- Terugdringing van een hybride informatiehuishouding, dus minder papier, meer digitaal;
- Wegwerken van achterstanden in de selectie, bewerking en vernietiging van fysieke en digitale archieven.

Door introductie van het volwassenheidsmodel en het starten van programma Rotterdam Transparant voor de invoering en implementatie van de nieuwe wet Open Overheid wordt op verschillende niveaus binnen de gemeente Rotterdam met management en medewerkers proactief de dialoog aangegaan over beheren en openbaarmaking van informatie. Het bewustzijn van het belang informatiebeheer groeit, maar concurreert als aandachtspunt met de dagelijkse dienstverlening aan de Rotterdammer door de clusters.

Ondertussen worden wel steeds meer processen ondersteund door applicaties die de juiste Informatiebeheerfunctionaliteit bezitten en wordt geïnvesteerd in digitale samenwerking (O.a. met de VNG) en tooling om informatie volledig, vindbaar, veilig en volgens wet- en regelgeving te beheren. Ook is gewerkt aan bewustwording via de lijn van het management, waarbij vanaf 2022 het onderwerp Informatiehuishouding is opgenomen in het



concerndashboard. In het Concerndashboard is in afstemming met de controllers het vaste bespreekpunt 'Informatiehuishouding en WOO' opgenomen als speerpunt en gepositioneerd als onderdeel van de bedrijfsvoering. Dit draagt bij aan de awareness binnen het concern. De voortgang van 'informatiehuishouding op orde' wordt hierin ook aangegeven per cluster.

De volgende ontwikkelingen zijn nog te benoemen: er is sprake van uitbreiding van het aantal IT-audits en het monitoren van de kwaliteit van data-informatie. Er worden meer IT-audits op systemen uitgevoerd en er wordt geïnvesteerd in migratie van data naar IB-proof systemen. Doel: migratie vanuit cruciale systemen van alle relevante informatie – om goed te beheren in DMS-en en/of te zorgen voor tijdige vernietiging en/of overbrenging naar het Stadsarchief. De koppeling tussen DIVA-BB en griffiesystemen is het sluitstuk van de invoering en ontwikkeling van het bestuurlijk proces, zodat primaire werkprocessen en in relatie tot het beheren van beheer van informatie geborgd kan worden. Daarnaast wordt geïnvesteerd in delen kennis en op peil houden expertises door middel van inrichting Leerhuis Academie Informatiehuishouding en kennissessies intern om (digitale) transformatie in expertises en competenties voor de toekomst te verankeren.



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. Verbeterplannen met Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding

Het verbeteren van de informatiehuishouding is een langdurige en continue opgave. De beleidskaders zijn actueel en vastgesteld. Er is intern inzicht in de staat van de concern brede informatiehuishouding. Echter, een concern breed plan van aanpak uitvoeren, dekt onvoldoende de vereiste inspanningen en maatwerkopgaven binnen de diversiteit van de clusters. Ieder cluster heeft andere aandachtspunten in de praktijk.

Vanuit Procesmanagement en Beheer Informatiehuishouding (PBI) is daarom het Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding ontwikkeld (zie hoofdstuk 5). Hierbij is aandacht voor 4 pijlers van informatiehuishouding met het informatiebeheerplan als basis. Het geeft inzicht van concern- tot teamniveau. Op basis van het Volwassenheidsmodel per cluster wordt een plan van aanpak in samenspraak met het cluster opgesteld als de directie aangeeft te willen overgaan tot verbetering van de huishouding binnen de eigen directie. Hierbij worden ook de uitkomsten van het monitoren en de audits die PBI uitvoert onder regie en ook de uitkomsten van onderzoeken en audits die de archiefinspectie uitvoert, meegenomen. PBI stemt op onderdelen vanuit de diverse teams af met de archiefinspectie.

Voor het cluster Dienstverlening (DV), is dit proces doorlopen en voor aantal directies is reeds een plan van aanpak/verbeterplan opgesteld in samenspraak met de clusters. Vervolgens wordt gezamenlijk bepaald welke acties wanneer ingezet kunnen worden. Op basis van de positieve- en leerervaringen bij het cluster DV wordt de aanpak de komende tijd uitgebreid naar andere clusters. De idee is dat op deze manier 'Informatiehuishouding op orde' een vast en belangrijk(er) onderdeel wordt van de bedrijfsvoering van onze organisatie. In het Concerndashboard is in afstemming met de controllers het vaste besprekspunt 'Informatiehuishouding en WOO' opgenomen als speerpunt en gepositioneerd als onderdeel van de bedrijfsvoering. Dit draagt bij aan de awareness binnen het concern.

3.3.2. Focus 2021

De focus in 2021 ligt op het optimaliseren van processen en het invoeren van alle primaire processen in het Informatiebeheerplan (het formeel door het cluster vastgesteld IBP), op het Processenplein en te zorgen dat de applicaties waarin die processen zijn opgenomen, voldoen aan de eisen van het beheer. Het aantal processen in concernapplicaties die geschikt zijn gemaakt voor adequaat informatiebeheer (totaal) is voor zaaksgewijze processen (E-suite) was in 2021: 156 van de circa 400 processen totaal.



De afgelopen jaren steeg het percentage dat is ingevoerd in IB-proofsysteem met circa 10-12%; de ontwikkelingen zijn wel schoksgewijs, maar gaan wel gestaag door. Het aantal niet-zaaksgewijze processen, veelal ingericht binnen generieke bedrijfsvoering-systemen is aanzienlijk omvangrijker (factor 3,5) dan het aantal processen direct gericht op afhandeling van dienstverlening aan de burger. Het groeipad hierbij is, door de inrichting van het systeem (Diva), dat pas na de implementatie binnen een cluster of directie, de geïdentificeerde processen worden ingevoerd. Waarbij invoering van de bestuurlijke processen een apart spoor is binnen het programma. In 2021 is al een verdubbeling te zien van het aantal ingevoerde processen. Voor beide sporen, zowel zaakgericht als niet-zaakgericht is de verwachting dat tenminste de helft van alle processen is ingevoerd volgens conventies en passend binnen een goede informatiehuishouding in 2023.

Daarnaast wordt 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 (door)ontwikkelen van DIVA, het aansluiten van steeds meer (beschreven) processen op de concernapplicaties geschikt voor informatiebeheer: DIVA en DIVA BB (bestuurlijke besluitvorming, vergader-, project-, uitvoerings- en beheerprocessen), e-Suite (zaaksgewijze processen voor de Rotterdammer) en RDD (Inkomens- en MO processen).

De professionals van de afdeling PBI nemen intensief deel aan de voorbereiding van de invoering van het nieuwe applicatie- en gegevenslandschap volgens [Common Ground](#), de GRC-tool, de informatiebeheerfunctie van het Data Analytisch Platform (Dap'R) en de opvolging van de E-Suite.

Wat is er gebeurd en gedaan in 2021:

- E-learning basis informatie beheren is ontwikkeld en wordt aan alle nieuwe medewerkers aangeboden: alle medewerkers kunnen deze e-learning via Sofie doen
- Communicatie: start van de concern brede campagne 'Vind je ook niet(s)?'
- Interne analyse van de informatiehuishouding: "Informatie op Orde" is opgesteld.
- Het totaal aantal processen dat ondersteund wordt door een IB-proof applicatie, geschikt voor informatiebeheer is overall gestegen.
- Het Procesplein is verder ingericht met beschrijving van primaire processen die informatie voortbrengen.
- PBI heeft het vernietigingsproces uitgewerkt in een procesbeschrijving en werkinstructie. De voorbereiding voor het vernietigen van zaakdossiers in de E-Suite is gereed, waarbij de vernietigingslijsten van tevoren aan de zaakeigenaren zijn



voorgelegd. Vanaf september 2022 zullen dan zaakdossiers in de E-suite vernietigd worden.

- PBI heeft geadviseerd en meegewerkt aan de voorbereiding van de invoering van het nieuwe applicatie- en gegevenslandschap volgens [Common Ground](#).
 - o Proof of Concept Open Zaak
 - o Deelname aan de bouw van de Archiefvernietigingscomponent in samenwerking met de gemeente Utrecht, Delft en anderen.
- PBI neemt deel aan de invoering van de GRC (Governance, Risk, Compliance) tool, samen met Security en Privacy. Deze tool geeft proceseigenaren inzicht in de mate waarin zij voldoen aan de eisen en welke risico's zij lopen. Daarvoor is een verbeterde versie van de Generieke eisen voor informatiebeheerfunctionaliteit gemaakt, die is uitgebreid met eisen aan procesinrichting.
- In samenwerking met het Programma Datagedreven Werken is een methode bedacht voor het toepassen van bewaartermijnen op data, als onderdeel van het Privacy Framework.

3.3.3. De verbeteropgave 2022 aan de hand van opgestelde cluster plannen

Een voortzetting n.a.v. ingeslagen koers 2021:

- De gemeentesecretaris heeft informatiehuishouding als speerpunt benoemd en hiermee onderdeel van de 3-maandelijkse sturingsgesprekken (concerndashboard)
- Het Volwassenheidsmodel wordt geïntroduceerd bij alle clusterdirecties
- Bij DV wordt op basis van het Volwassenheidsmodel, als pilot, een analyse uitgevoerd en samen met het cluster een plan van aanpak opgesteld met verbeterpunten.
- Het programma Rotterdam Transparant (invoering Woo) is gestart met eerste projecten; als onderdeel van de wet is als randvoorwaarde "informatiehuishouding op orde" meegenomen.
- De focus ligt op het aantal aansluitingen van processen op het systeem DIVA; dit zal naar verwachting versnellen, omdat veel voorbereidingstrajecten van de afgelopen jaren in 2022 tegelijk de implementatiefase bereiken.
- Het Procesplein ingericht met beschrijving van primaire processen die informatie voortbrengen is uitgebreid met een uitsplitsing naar risicovolle processen (cat.3)
- De nieuwe versie van het handboek Vervanging wordt vastgesteld. Daarna start de uitvoering in de clusters. De verantwoordelijke clusters worden geïnformeerd over te nemen stappen in deze.
- Volwassenheidsmodel verder ontwikkelen en uitbreiden met meer meet-en kwaliteitspunten t.b.v. nog betere sturingsmogelijkheden in het primaire proces.



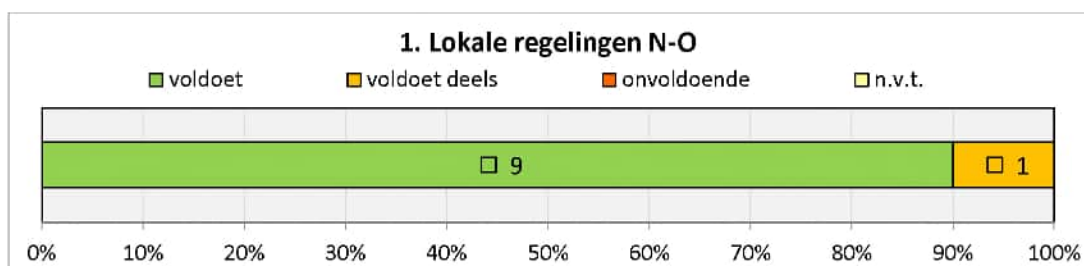
- Voor overige clusters een volwassenheidsscan van informatiehuishouding uitvoeren
- Digitalisering van bestuurlijke besluitvorming in DIVA BB is in de fase dat alle clusters zijn aangesloten. Het nieuwe College zal ook werken met DIVA bb.
- Aansluiting met het systeem van de Griffie (Corsa) is nog in ontwikkeling.
- Het programma GERS/Diva gaat voor 1-1-2023 over naar de lijnorganisatie (PBI) en daarmee wordt het een vast onderdeel van de bedrijfsvoering.
- Communicatie: berichten op RIO zoals de start van het programma implementatie Wet Open Overheid en regels voor het archiveren van e-mails en tekstberichten (Chat, SMS, Whatsapp), archiveren van data in het kader van Business Intelligence.
- Continuering van e-learning nieuwe medewerkers.
- De GRC tool zal in productie genomen worden.
- PBI gaat het vernietigingsproces in de E-Suite uitbreiden en een begin maken met het gecontroleerd vernietigen van dossiers in DIVA en RDD.
- PBI levert bijdragen aan de verdere invoering van Common Ground:
 - o Leveren van input aan DIMPACT ten aanzien van de informatiebeheer functionaliteit van de opvolger van de e-Suite (project Beyond23).
 - o Business case voor de implementatie van Open Zaak in Rotterdam.
- PBI zal bijdragen leveren aan het inbedden van informatiebeheermaatregelen in het data gedreven werken, in nauwe samenwerking met Privacy, Security en Ethiek (SPIDEr)



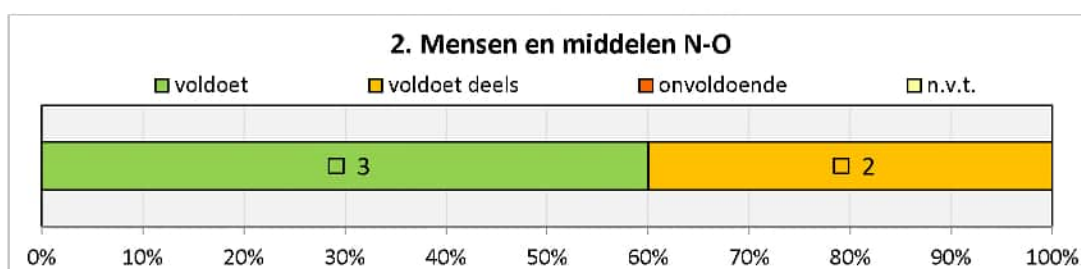
4 KPI-verslag

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 jaar, soms is er sprake van lichte verbetering of verslechtering. Per KPI is een korte toelichting opgenomen.



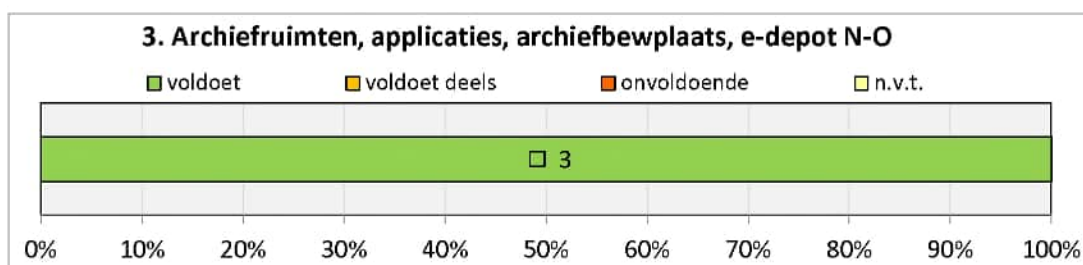
Deze KPI gaat over de regelgeving. De regelgeving in Rotterdam voldoet aan de wettelijke eisen. De afwijking t.o.v. vorig jaar (van 100% naar 90%) komt doordat we geconstateerd hebben dat er nog niet bij alle uitbestedingen van gemeentelijke taken afdoende archiefafspraken zijn gemaakt. Dit is nu beter in beeld van vorig jaar.



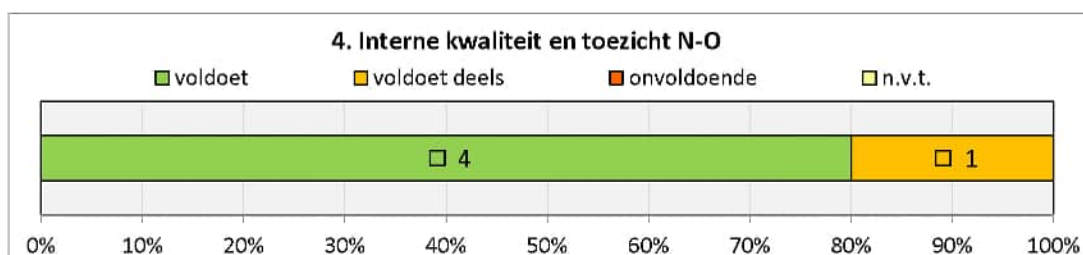
Deze KPI gaat over hoeveel budget (zowel personeel als materieel) er beschikbaar is om de minimale wettelijke taken uit te voeren. De capaciteit op het gebied van informatiebeheer en processen is verhoudingsgewijs voor door de VNG-specifiek benoemde functies niet substantieel gewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Het voldoet dan ook als het huidige tempo van verbetering van de concernhuishouding als acceptabel wordt gezien.



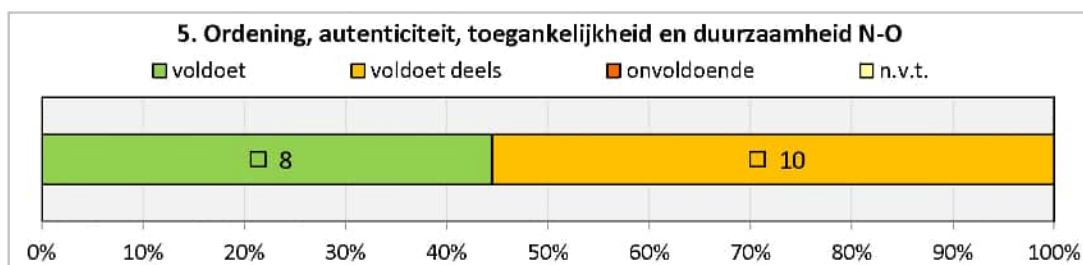
Als echter versnelling is gewenst door de verantwoordelijke clusters en meer inzet op de uitvoering van maatregelen uit het Volwassenheidsmodel (analyse) wordt gevraagd, zal samen met de betrokken clusters gekeken worden naar oplossingen.



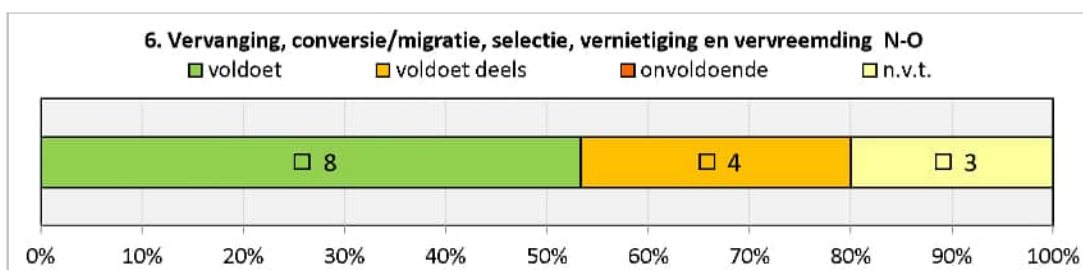
Deze KPI gaat over archiefruimten die aan de eisen uit de Archiefregeling voldoen, applicaties die goedgekeurd zijn voor informatie- en archiefbeheer en het e-depot. Er zijn geen afwijkingen t.o.v. vorig jaar.



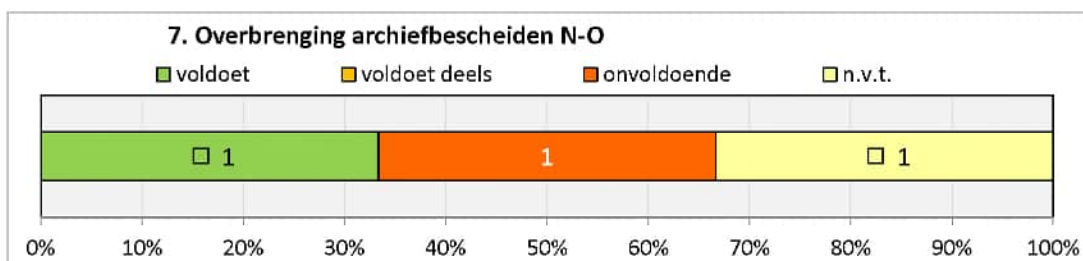
Deze KPI gaat over de inrichting van een kwaliteitssysteem informatiehuishouding. Door de invoering van het Volwassenheidsmodel en de ingezette ontwikkeling is sprake van een hogere score op dit KPI dan vorig jaar. Systematische kwaliteitscontroles worden nog doorontwikkeld.



Deze KPI gaat over de maatregelen die genomen zijn om informatie overzichtelijk, eenduidig en duurzaam te beheren. Er is sprake van iets hogere score dan vorig jaar, omdat het Informatiebeheerplan nu ook informatie bevat over websites.



Deze KPI gaat over het volgens wet- en regelgeving bewaren en vernietigen van informatie. Hier is sprake van een iets hogere score dan vorig jaar, omdat er een begin is gemaakt met de Hotspotmonitor, waarbij informatie die betrekking heeft op de Coronacrisis in kaart is gebracht, met het doel deze integraal te bewaren voor de historie.



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 jaar. 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.

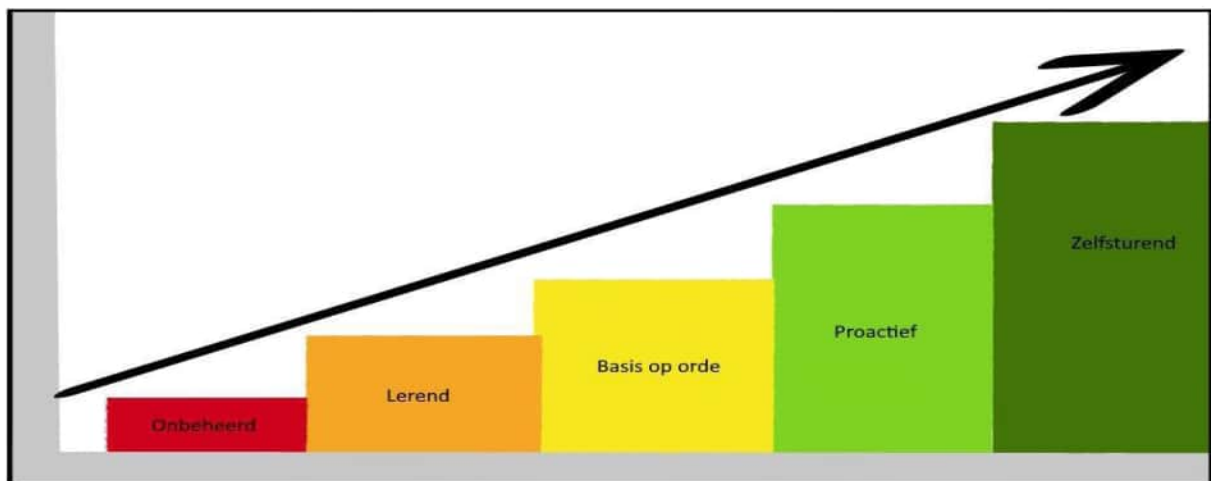
5 Volwassenheidsmodel, leidend voor verbetering

5.1 Het model

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. Voor een voorbeeld, zie bijlage 1.

Dit 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.

Het volwassenheidsmodel kent 5 trede of stappen. Deze stappen worden zowel voor de afzonderlijke aspecten als voor het eindresultaat gehanteerd.



Het volwassenheidsmodel kent 3 pijlers en er worden 4 aspecten gemeten. De gegevens worden ontleend aan het door de clusterdirectie(s) vastgestelde Informatie Beheer Plan (IBP).

Pijler 1: digitalisering

Het opslaan van informatie die in een proces wordt gegenereerd, kan op verschillende manieren. Informatie kan fysiek, digitaal of hybride (deels fysiek en deels digitaal) worden bewaard en opgeslagen. Gemeten wordt hoeveel % van de in het IBP opgenomen processen een fysieke, digitale of hybride opslag kent.



Voor het streven naar zoveel mogelijk digitale en zo min mogelijk hybride opslag (en daarmee dus ook dubbel beheer) zijn verschillende argumenten:

- De gemeente R'dam streeft naar zoveel mogelijk digitale dienstverlening
- Digitalisering is noodzakelijk om uiteindelijk het fysieke archief te kunnen vervangen door een digitaal archief dat beheerd kan worden ('vervanging').
- Hybride opslag is niet efficiënt en voldoet niet aan de eisen van duurzame toegankelijkheid.
- In het concern dashboard is daarom ook een KPI opgenomen waar het digitalisering betreft, maximaal 20% van de opslag mag hybride zijn.
- Hybride opslag is kostbaar: het betekent bovendien dubbele beheerlasten, in tijd, menskracht en in geld.

Pijler 2: kwaliteit

a. Processen ondersteund door een Informatiebeheer (IB) proof applicatie

Digitalisering is van belang, maar nog groter is het belang van het opslaan in systemen- en (werk)applicaties die 'IB – proof' zijn, d.w.z. dat de gebruikte applicatie voldoet aan eisen die ervoor zorgen dat de in het systeem opgeslagen informatie ook beheerd kan worden (bewaard dan wel verwijderd op de daartoe bestemde momenten) en duurzaam toegankelijk is (vindbaar en bruikbaar op het moment dat dat nodig is). Dit is vast onderdeel van de toetsing door de archivaris en toezichthouder op het beheren van informatie door de organisatie. Gemeten wordt het aantal processen dat (deels) wordt ondersteund door één van de IB proof applicaties die de gemeente nu kent, te weten RDD, eSuite en Diva. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat alle voor het dossier verplichte documenten zijn opgenomen in de IB proof applicatie.

b. IBP vastgesteld afgelopen 12 maanden

In het IB-beleid is opgenomen dat het IBP jaarlijks dient te worden vastgesteld door het management van het betreffende cluster. Dit om te borgen dat het IBP volledig en actueel is. Gemeten wordt het aantal processen dat door het betreffende cluster is vastgesteld (deze vaststelling volgt op goedkeuring door het Stadsarchief).

De ambitie is om op termijn in deze pijler ook de uitkomsten van de monitoring te verwerken. Door middel van het uitvoeren van kwaliteits-audits kan gekeken worden of de opgeslagen informatie ook voldoet aan de 4 V's (vindbaar/ volledig/ voldoet aan wet- en regelgeving/ veilig).



Pijler 3: procesmanagement

Processen en IB zijn twee aspecten van informatiehuishouding die onlosmakelijk onderdeel zijn van en beïnvloeden van de kwaliteit van de informatiehuishouding. Voor een goed beheer is inzet op procesoptimalisatie en kennis van de (aanwezige) processen onontbeerlijk en omgekeerd is een bedrijfs- en primair proces gebaat bij goed beheer van de hiermee gegenereerde informatie en gegevens. De wijze van inrichting van processen en daarmee de voortbrenging van informatie en gegevens en het zicht hierop is hierbij van belang.

Op het digitale Procesplein worden alle bedrijfsprocessen en deelprocessen die zijn geïdentificeerd opgenomen. Processen die beschreven moeten zijn vanwege de classificatie Informatiebeheer 2 en 3 (bedrijfskritische en/of risicovolle processen) worden beschreven en gemodelleerd.

In het concern dashboard is hier een KPI voor opgenomen: van 100% van de op 2 en 3 geclassificeerde processen dient een procesbeschrijving aanwezig te zijn.

Het Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding is een groeimodel. Het maakt inzichtelijk waar een goede informatiehuishouding aan moet voldoen. Op basis van dit model kan samen met management van de directies en de medewerkers van betreffende directie(s) gekeken worden waar de behoefte is om te verbeteren. Dat kan zijn een procesanalyse van een bedrijfskritisch proces, het overbrengen van informatie naar een beheerd informatiesysteem (schonen en migreren) tot het maken van afspraken over hoe en welke informatie bewaard moet blijven. PBI ondersteunt hierbij het cluster met advisering, inbreng van expertise en concreet het opstellen van een plan van aanpak.

5.2 De verbeteraanpak

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

In eerdere jaren werd op basis van aanbevelingen per KPI (zie 3.3) een maatregel geformuleerd. Vanaf nu zal een integraal verbeteraanpak in dit verslag opgenomen worden op basis van het Volwassenheidsmodel en knelpunten uit het KPI-verslag.



Voor de volledigheid: aanbevelingen uit 2021 waren:

1. *Het terugdringen van de hybride informatiehuishouding (het gebruik van zowel papieren als digitale informatie buiten de goedgekeurde concernvoorzieningen leidt tot onduidelijkheid over authenticiteit, volledigheid, context en duurzame toegankelijkheid van de informatie en brengt extra kosten voor dubbele opslag en beheer met zich mee)*
2. *Het aanpakken van de achterstanden in het selecteren, bewerken en vernietigen van fysieke en digitale archieven (informatie moet tijdig en rechtmatig vernietigd worden of overgebracht naar de archiefbewaarplaats)*

Met verwijzing naar eerdere paragrafen zijn deze acties actief opgepakt als onderdeel van de aanbevelingen. Het terugdringen van de hybride informatiehuishouding en het aanpakken van achterstanden archiefverwerking zijn integraal onderdeel van het dagelijkse werk van onze informatiebeheer- en procesmanagement professionals.

In de sturingsgesprekken is (het terugdringen van) de hybride informatiehuishouding bovendien onderwerp van gesprek. Het is echter niet met 1 maatregel of actie vast te stellen of we als gemeente beter voldoen aan de wettelijke eisen. Daarvoor zijn de aanbevelingen niet smart genoeg geformuleerd en er is gezien de omvang van de organisatie en de beschikbare middelen en inzet per maatregel ook altijd meer tijd nodig dan 1 jaar.

De focus ligt dus op de verbeterslag en inzet op de uitvoering van de concrete maatregelen die naar aanleiding van het Volwassenheidsmodel worden voorgesteld. En ook dan gaat het om een set van acties in samenhang en in de tijd gezet. De verbeterplannen, zeker met het oog op vervanging (afschrijving) van IT-systemen beslaan een aantal jaren.

Zoals al gezegd is bij het cluster Dienstverlening medio 2021 gestart met een verbeteraanpak naar aanleiding van (een analyse van) het Volwassenheidsmodel Informatiehuishouding.

Bij de analyse is het Informatiebeheerplan (het IBP) als vertrekpunt genomen en is op basis van de volgende criteria gekomen tot een ordening van processen (ingedeeld naar afdeling) 'van boven naar beneden', ten behoeve van de prioritering in de toedeling van aandacht en inzet voor de aanpak tot een verbetering van de informatiehuishouding.

1. Processen die nog geen IB-classificatie hebben moeten worden geclassificeerd.
Van deze processen is dus niet bekend in hoeverre het niet op orde zijn van de informatie risico's met zich meebrengt. Hiervoor zullen processen beschreven moeten zijn.



2. Informatie (document en dossiervorming), die binnen processen met een IB-classificatie '3' valt, is urgenter dan de processen met classificatie 2,1,0.

De IB-classificatie geeft het belang en het risico aan van het niet op orde zijn van informatiebeheer (Volledigheid, Vindbaarheid, Veiligheid en Voldoen aan wet- en regelgeving van de informatie). Daarvoor moeten processen zijn beschreven.

3. Processen – zaakgewijs, niet-zaakgewijs – waarmee middels een (technische) koppeling naar e-Suite of DIVA dossiervorming op orde kan worden gebracht, krijgen voorrang.

Omdat het informatiebeheer van deze processen sneller op orde kan worden gebracht is er sneller vooruitgang te boeken op het volwassenheidsniveau.

4. Processen waarbij sprake is van hybride opslag hebben prioriteit boven processen met digitale opslag.

Overbrengen ter bewaring of vernietiging van digitale dossiers is – mits een IB-proof systeem wordt gebruikt – vaak sneller en minder arbeidsintensief te organiseren, dus inzetten op de afbouw van hybride opslag belangrijk.

5. Processen waarbij de verbetering van de informatiehuishouding onderdeel is van lopende of toekomstige projecten vallen buiten scope van het verbeterplan.

Advisering vanuit Informatiebeheer (en privacy en informatiebeveiliging) is daar al in opgenomen. Onderdeel van het verbeterplan kan wel zijn gedurende het verbetertraject een voortgang bij te houden van de projecten die lopen en mogelijke raakvlakken met dit verbetertraject wel op te pakken.

We hebben bovenstaande criteria toegepast op het Informatiebeheerplan en hebben gekozen voor ordening op afdelingsniveau. De afdelingen, die in de analyse het hoogste scoren zullen in 2022 als eerste op orde worden gebracht. De noodzakelijke volgtijdelijkheid van uitvoering van de maatregelen, maken dat de overall scores op volwassenheid niet in een jaar omhoogschieten en of duidelijk zichtbaar zijn in het model.

De verbeteraanpak is dan ook een groei- en leermodel. Het zal stap voor stap gaan, bij de eerste fases is intensieve begeleiding nodig vanuit PBI. De inzet is wel dat de organisatie het *denken in processen in samenhang met informatie op orde* zich eigen maakt door de aanpak en zelf integreert in haar praktijk. Inmiddels is ook bij directies Veilig en Stadsbeheer een start gemaakt met de verbeteraanpak. De resultaten zullen in het volgende verslag opgenomen worden.

Hieronder het beeld van het Volwassenheidsmodel op concernniveau per eind 2021.



Het Volwassenheidsmodel Concern d.d. december 2021

