

Inleiding

In april en mei is op basis van een concept archiefinspectierapport gewerkt aan het concretiseren van verbeteracties voor het beheer van informatie.

In dit stuk wordt het verbeterplan 2018-2019 uitgewerkt in te bereiken resultaten en op welk moment deze bereikt moeten zijn.

Verbetering informatiebeheer is vooral mensenwerk

Goed omgaan met informatie is vooral mensenwerk. De middelen om de informatie goed te beheren zijn al langer voorhanden. De verbetering richt zich daarom vooral op de organisatorische borging en toezicht:

1. De CIO rol is belegd bij de afdelingsmanager Interne Advisering.
Er wordt in de 2^e helft van 2018 gewerkt aan een transitieplan van het subteam Informatiemanagement. Dat betreft de vorming van een virtuele CIO office. Onderdeel daarvan zijn de rollen: Informatiemanager, FG, CISO, informatiearchitect, business analist en data- en gegevensmanagement.
2. De concerndirecteur maakt de behandeling van zaken onderdeel van de bedrijfsvoeringsgesprekken. Afdelingsmanagers zullen daardoor nadrukkelijker worden gewezen op hun verantwoordelijkheid van een goede informatievoorziening en zaakgericht werken.
3. Inzicht in registratie en kwaliteitscontrole achteraf.
Recordmanagers gaan met businesscontrollers en het vic team dossiercontroles onderdeel maken van de controleplannen. Die controles worden opgenomen in het Yellowtail Key Control Dashboard¹.
De controles betreffen in ieder geval:
 - a. In behandeling nemen van nieuwe zaken
 - b. Tijdigheid van de behandeling van zaken
 - c. Volledigheid van de gevormde dossiers en dossiers zijn voorzien van het juiste zaaktypen en registratiekenmerkenDe concerncontroller is eigenaar van het Key Control Dashboard.
4. Professionalisering en borging van de ondersteuning
Dit betreft reactivering of instellen van periodieke procesoverleggen. In een procesoverleg wordt door de procescoördinator, een functioneel beheerder en een recordmanager gewerkt aan continue procesverbetering. Andere medewerkers kunnen op verzoek toegevoegd worden. Bijvoorbeeld van informatiemanagement, business control en/of vic.
Er zijn op dit moment procesoverleggen bij Publiekszaken (KCC, Backoffice en Vergunningen), Administratiehuis en Sociaal Plein. Een procesoverleg is minimaal 3 maal per jaar of vaker als wijzigingen in werkzaamheden of systemen daartoe aanleiding geven.
5. Wegwerken achterstanden in administratieve behandeling van zaken.
Om de huidige achterstand in te lopen, zal er in de 2^e helft van 2018 extra worden gestuurd op de afronding van de registratie van nog openstaande zaken.
6. In 2018/2019 wordt gestart met de actualisering van het geordend overzicht op basis van de gebruikte zaaktypen. Dit in verbinding met de op te stellen controleplannen en het verwerkingenregister (in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming: AVG).
7. Retrospectief scannen. Planmatig en met extra investeringsgelden wordt in 2018 in twee fasen het bestaande papieren bouw-, bodem-, milieudossiers retrospectief gescand voor opname met de juiste metadata in het e-depot van het Streekarchief. Ook worden de personeelsdossiers gescand. Het betreft hier vervanging van in totaal 260 meter papier.

Wat leveren deze verbeteringen op?

Deze verbeteringen leiden er, in de periode tot en met eind 2018, toe dat:

1. alle inkomende post, email² en aanvragen via e-diensten beheerst, tijdig en correct geregistreerd, in behandeling genomen en afgehandeld worden
2. de (nieuwe) digitale dossiers toegankelijk zijn en eenvoudig over te dragen of te vernietigen
3. dat meerdere mensen tegelijkertijd aan een dossier kunnen werken of informatie kunnen inzien
4. het risico van fouten, veroorzaakt door het gebruik van verschillende versies, minimaal wordt
5. geen rondzwervende papieren dossiers (voor nieuwe zaken), maar beveiligde toegang tot één centraal digitaal dossier op basis van toegekende rechten
6. Omgevingsvergunningen, bouw-, milieu-, bodemdossiers digitaal toegankelijk via e-depot door retrospectieve vervanging en vervroegde overdracht.

¹ In het Key Control dashboard is daarnaast zicht op controles op het gebied van financiële rechtmatigheid, privacy en informatiebeveiliging.

² Norm in behandeling nemen van post en email: binnen 2 werkdagen in behandeling door de juiste behandelaar. Met de kanttekening dat ook dit mensenwerk blijft, en menselijke fouten nooit geheel uitgesloten kunnen worden.