



Standaardisatieraad 29 maart 2022

Prins Willem-Alexanderhof 20
2595 BE Den Haag
T +31-70-331 5400
www.nationaalarchief.nl

Datum
14 maart 2022

Bijlage(n)
2

memo

Terugkoppeling resultaten klantenpanel

Via het Klantpanel overheden wil het Nationaal Archief de wensen en behoeften van archiefvormers nader in kaart brengen. Om zo waar nodig onze dienstverlening verder te verbeteren. Hiervoor zijn twee vragenlijsten ontwikkeld; één voor archiefvormers van de decentrale overheid en één voor die van de rijksoverheid. Deze memo geeft een samenvatting van de uitkomsten van de eerste enquête en de vervolgacties. In de bijlagen zijn uitgebreide rapportages te vinden.

Vragen aan de Standaardisatieraad

1. Herkent de Standaardisatieraad zich in de uitkomsten van het klantenpanel?
2. Kan de Standaardisatieraad zich vinden in de vervolgacties?
3. Heeft de Standaardisatieraad suggesties voor de aanpak?

Uitkomsten klantenpanel

Om de behoeften en wensen te onderzoeken stuurden we eind 2021 de eerste enquête van het Klantpanel overheden uit. In totaal vulden 76 deelnemers de vragenlijst in, werkzaam binnen de rijksoverheid, gemeenten, provincies en waterschappen. Hieronder een overzicht van de belangrijkste uitkomsten.

Top 5 archief- en informatievraagstukken

Nr.	Rijksoverheid	Decentrale overheden
1.	Actieplan Open op Orde	Implementatie Digitaal Stelsel Omgevingswet
2.	Archiveren e-mail	Archiveren by design
3.	Gevolgen nieuwe archiefwet	Zaakgericht werken
4.	Hotspots	Archiveren e-mail
5.	Implementatie DMS/RMA	Implementatie DMS/RMA

Samenwerking bij selectielijsten

De samenwerking met het Nationaal Archief bij het opstellen van selectielijsten krijgt gemiddeld een 8. Dit is een stuk hoger dan bij een eerdere meting een paar jaar geleden. De verklaring: het proces is efficiënter ingericht, er wordt gewerkt met een voorbeeldselectielijst en een andere methodiek, waarbij het Nationaal Archief de archiefvormers meer aan de hand meeneemt.

Kennisproducten concreter of juist niet?

De inhoud van de kennisproducten en de manier waarop ze worden aangeboden (als webpagina's) krijgen gemiddeld een 7. In de aanvullende commentaren komen twee soorten (tegengestelde) geluiden qua kennisbehoefte naar voren: maak het niet te concreet, geef ruimte om het zelf in te vullen; maak het niet te abstract, zeg ons precies wat we moeten doen. De deelnemers gaven ook aan onderwerpen/kennisproducten te missen. Bij met name decentrale vertegenwoordigers is dat (archieff)wetgeving. Ook is er bij veel respondenten onduidelijkheid over de richtlijnen van de verschillende organisaties (Nationaal Archief, RDDI, VNG, enz.). Hoe verhouden deze zich tot elkaar en voor wie zijn ze bedoeld? En in welke situatie kan men welke richtlijn het beste gebruiken?

DUTO-scan, recordkeeping en preservering

Respondenten hebben potentieel interesse in de adviesdiensten van het Nationaal Archief: DUTO-scan, recordkeeping en preservering. Tegelijkertijd geeft ook een relatief groot deel van de respondenten aan dat zij niet weten of ze interesse hebben, mogelijk omdat ze niet weten wat de verschillende adviesdiensten precies inhouden.

Persoonlijk contact goed gewaardeerd

We scoren zowel bij centrale als decentrale overheden het hoogst op deskundigheid en betrouwbaarheid. En het laagst op innovatie. Het contact met onze medewerkers (klantcontactcentrum en inhoudelijk deskundigen) wordt met gemiddeld een 8 beoordeeld.

Veel respondenten weten niet dat we een nieuwsbrief hebben. De informatievoorziening op de website ervaren ze over het algemeen als voldoende.

Wat doen we met de uitkomsten?

Meer inzetten op direct contact tussen onze inhoudelijk deskundigen en overheden, respondenten gaven aan daar prijs op te stellen. Bijvoorbeeld via het met raad en daad bijstaan van archiefvormers van de rijksoverheid bij het oplossen van vraagstukken rond informatiebeheer.

Samen met RDDI en VNG gaan we het landschap aan kennisproducten en de eigenaren ervan inzichtelijker maken. Dat doen we met herkenbare beeldmerken. Verder maken we de praktijk inzichtelijker met nog meer concrete succes- en faalvoorbeelden in onze kennisproducten.

Binnen het rijksbrede programma Open op Orde krijgen we extra capaciteit om onze dienstverlening uit te breiden. Dat doen we met kennisproducten, trainingen en adviesdiensten. De signalen uit dit klantpanel nemen we mee bij de invulling hiervan.

De uitkomsten van het panel moeten in samenhang gezien worden met andere signalen en indicatoren. Daarom bespreken we deze met vertegenwoordigers van centrale en decentrale overheden ook in de volgende overleggen:

- Afnemersoverleg; hierin wordt de dienstverlening van het Nationaal Archief besproken.
- Aanjagersbijeenkomst en eventueel stuurgroep van het Kennisnetwerk Informatie en Archief (KIA).

Het vervolg

Na de zomer sturen we een tweede enquête Klantpanel overheden uit. Via onze [website](#) kunnen belangstellenden zich hiervoor al aanmelden.