



Agenda

- 13.00 uur: Welkom door **Marjolein van Scheppingen** (Directeur Middelen en Dienstverlening gemeente 's-Hertogenbosch)
- 13.15 uur: **Niels Schelstraete** (Senior Adviseur Informatievoorziening Gemeente 's-Hertogenbosch): Praktijkvoorbeeld
- 13.45 uur: **Wouter Verdaas** (Adviseur Informatiebeheer Gemeente Tilburg): praktijkvoorbeeld
- 14.15 uur: Korte discussie tussen **Niels Schelstraete** en **Wouter Verdaas** over verschillen, keuzes kwaliteitszorg binnen hun gemeenten
- 14.30 uur: Pauze
- 14.45 uur: **Charlotte van den Berg** (Senior-adviseur informatiebeheer) en **Ilona van der Linden** (Senior-adviseur informatiebeheer en plaatsvervangend Chief Records Officer Gemeente Utrecht): Praktijkvoorbeeld
- 15.15 uur: **Ilona Dorrestijn** (Strategisch adviseur) en **George Gaiser** (Projectleider Professioneel Informatiebeheer) van het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI): Vooronderzoek Kwaliteitssystemen rijksoverheid
- 15.45 uur: Vragen?
- 16.00 uur: Einde.

Inleiding

Op 29 oktober 2024 vond voor de tweede keer de kennissessie Kwaliteitszorg binnen Informatiebeheer plaats. Dit keer trad de gemeente 's-Hertogenbosch op als gastgemeente en waren ongeveer 70 deelnemers uit heel Nederland hiernaartoe gekomen om kennis te nemen van 3 praktijkvoorbeelden van gemeenten en de zoektocht van de Rijksoverheid naar hoe kwaliteitszorg te organiseren, zoals weergegeven in het rapport van RDDI. De presentaties van deze middag zijn [hier](#) te vinden.

Welkom



De middag werd geopend door Marjolein van Scheppingen. Zij verbond oud met nieuw zowel binnen de gemeente als binnen het onderwerp informatiebeheer. Het gebouw waarin we vandaag bijeenkomen is mooi, omdat we oud en nieuw verbonden zien met elkaar. Oude muren van het stadhuis verbonden met de super strakke muren van het stadskantoor. Zo heeft informatiebeheer een lange geschiedenis maar het is zeker een belangrijke ader. 's Hertogenbosch ziet dat ook en maakt zich sterk voor een goede, betrouwbare

informatiehuishouding.

's Hertogenbosch

Niels Schelstraete vertelde dat het beleid van informatiebeheer in het GMT van de gemeente 's Hertogenbosch is gebracht. Ze hebben het gebracht alsof het een feestje is. De business is verantwoordelijk voor het informatiebeheer. Informatiebeheer kan die verantwoordelijkheid niet overnemen dus adviseren wij een Informatiebeheersplan te hebben als richtlijn. Er zijn verschillende momenten en middelen om de kwaliteit van informatiebeheer onder de aandacht van het management te brengen. Het toezichtverslag en bijbehorende verbeterplan komen in het College van B&W en de Gemeenteraad dat is een goed moment om de staat van het informatiebeheer onder de aandacht te brengen met bijbehorende verbeteracties.

Vraag van Yvonne Welings van de gemeente Tilburg: Denken jullie alleen in documenten? Niels: Wij denken niet in documenten. Wij zien data, berichten en foto's ook als informatie. Daarin moet de business ook kunnen doen wat nodig is voor het werk.

Informatiebeheer kent een evolutie van werkwijzen, systemen en kwaliteitsmaatregelen. Iedere generatie heeft andere systemen en nadere maatregelen. Toen was het nog postregistratie en nu een zaakstelsel en de platformen zoals M365; dataplatform en platform dienstverlening komen eraan. Er zijn zo'n 500 applicaties. Bij binnenkomst van een applicatie wordt gekeken wat er nodig is bij de business, welke informatie er is en wat er nodig is om de informatie te beheren. Daarna gaan ze bij afdelingen langs om een audit te doen en wordt het resultaat hiervan vastgelegd in een informatiebeheerplan en beheertool Mavim.

De informatiebeheerplannen bestaan niet alleen uit de beoordeling van de auditor maar worden ook onderbouwd door cijfers uit systemen over het gebruik van M365 zoals een aantal teamsites en groei/ afname van opslag op netwerkschijven. 's-Hertogenbosch doet veel met M365 (zie ook [webinar MS 365 archivering](#)). Alle sites hebben dezelfde bewaartermijnen gehad. En meer met retentie die we gaan inzetten voor meer mogelijkheden voor beheer in M365 maar het zal nooit een zaakstelsel worden. We hebben een interactieve handleiding voor het gebruik van een beslissboom voor het aanmaken van de juiste type site voor teams of projecten. Op het portaal kunnen gebruikers een site archiveren zodat deze bevroren wordt en de bewaartermijn gaat lopen.



Tip 1: het is belangrijk om de roadmap van de leverancier bijvoorbeeld Microsoft te vertalen naar een eigen planning en ingebruikname.

Tip 2: Ga niet tegen het ontwerp en de roadmap in maar plooi mee. Daarmee voorkom je dat je mogelijk maatwerk kwijtraakt bij een update van Microsoft. Sommige

organisaties hebben een heel ingewikkelde inrichting gemaakt maar dan raak je gebruikers kwijt en is het voor informatiebeheer niet meer te controleren.

Tip 3 Het kwaliteitssysteem is geen zaakstelsel dus gebruik het niet zo en laat daarnaast een zaakstelsel bestaan. Iedereen kan om ieder systeem heen werken. Dus je moet verleiden in plaats van verplichten.

Tip 4 Houd je bestaande organisatiestructuur aan. Ga niet mee in allerlei alternatieve structuren in de organisatie. Daardoor kun je de verantwoordelijkheid niet meer op de juiste plaats leggen.

Tip 5 Vernietigen is belangrijk ook binnen andere systemen en platformen zoals het dataplatform. Dus het dataplatform is geen plek waar je informatie die eigenlijk vernietigd had moeten worden alsnog gaat bewaren omdat dat handig is voor rapportages. Scheid persoonsgegevens van bestaande data. Zo kun je persoonsgegevens vernietigen en overige data bewaren zodat het mogelijk blijft om rapportages te maken ook over een langere periode. Tot slot:

- Geef nooit op; er komt altijd een nieuw systeem!
- Zorg voor impact; verlies je niet in perfectie.
- Informatiebeheer is superleuk!

Tilburg

Wouter Verdaas begon voor Tilburg met het concept van de 3 lines of defence:

- 1) De teammanager is eerstverantwoordelijke.
- 2) De afdeling informatiebeheer heeft per afdeling ook een auditor en zij werken ook met een verbeterplan.
- 3) De archiefinspectie gebruikt rapportages om de gemeenteraad aan te spreken.



Tilburg gebruikt ook de financiële rapportage. Informatie is het nieuwe goud. Tilburg werkt met een virtueel compliance office (VCO). In een VCO komen alle onderdelen van informatiemanagement samen, dus ook privacy en informatiebeveiliging. Ze proberen

zoveel mogelijk samen te werken. Elke afdeling maakt een afdelingsplan. Alle informatie van het afdelingsplan komt in een informatieplan. In het informatiebeheerplan wordt die informatie omgezet in acties en prioriteiten. Afdelingen geven vaak aan dat er processen goed beschreven zijn. Maar daar ontbreekt veel informatie (gelach uit de zaal heel herkenbaar).

Informatiebeheer is een vast onderdeel bij de aanschaf van een applicatie. Ze kunnen zo eisen meegeven. **Als je het aan de voorkant goed regelt hoef je minder pleisters te plakken aan de achterzijde.** Ze controleren jaarlijks hun producten. Zo controleren ze ook de hyperlinks online in hun producten en hun registraties. Ze worden ook gevraagd door afdelingen om hun processen te controleren. Tilburg kent 255 samenwerkingen. Deze overeenkomsten worden nu gecontroleerd op een archiefparagraaf.

Er komt in oktober een rapport naar het gedrag van medewerkers in het kader van informatiebeheer. Vraag: Kan dat gedeeld worden? Wouter gaat dat na.

Dan nu de praktijk. 3 lines van Defense is vaak 2 lines. Teammanagers zijn zich nog niet bewust van hun verantwoording voor informatiebeheer. Er is helaas nog niet 1 gezamenlijk beleid rondom alle vakdisciplines die te maken hebben met informatie.

Ja er is een financieel rapport, maar nee er is geen integrale rapportage. 'Erg interessant, daar moeten we samen wat mee doen'. 'Wouter wacht nog steeds op de mail. Ja met aankoop zitten ze vooraan. Desondanks: de betaler bepaald en er wordt afgeweken van harde eisen omdat ze de urgentie niet voelen. Vraag: Hoe gaan jullie om met inkoop? Soms voldoet de app niet? Wouter: Dan gaan we in gesprek om te kijken wat we wel kunnen doen. De macht ligt vaak bij IBT. Periodieke controles op verzoek van afdelingen komen nooit voor. Te ingewikkeld.

Korte discussie tussen Niels Schelstraete en Wouter Verdaas

Niels: 'wat zou de grootste impact hebben op jouw organisatie als jullie regie zouden hebben op centrale inkoop?' Wouter: 'de macht van de leveranciers is nog erg groot. 's-Hertogenbosch ziet wel een kanteling bij leveranciers'.

Niels: 'Hoe gaan jullie om met informatie die de app overleeft (legacy)? Tilburg heeft een pre depot om legacy over te zetten. Bij 's-Hertogenbosch kost het overzetten van 1 applicatie naar een pre depot al 2 jaar. Dit komt voornamelijk omdat de eisen voor een

(pre) e-depot meer eisen stelt aan de informatie die overgebracht wordt en dus moet er veel gewijzigd en toegevoegd worden.

Gebruiken jullie al RPA's (gerobotiseerde automatische processen)? ‘



Wouter: ‘ we hebben het gebruikt bij SquitXO. Dat is toentertijd gelukt, maar toen die gegevens over gingen naar een nieuw systeem waren we alles weer kwijt.

's- Hertogenbosch, waarom hebben we nog niets met Ai?

Helaas werkt naming en shaming wel. Ze werken geen achterstanden weg, ze signaleren. ‘

Vraag: Een deelnemer kreeg een vraag vanuit het management: ‘Gaan postkamers dicht?’ Nee, zolang er wetgeving is die organisaties verplicht aanvragen in elke vorm te accepteren, heb je altijd een postkamer

nodig. Wel kun je kijken naar samenwerken. Dat doet bijvoorbeeld Drechtsteden al.

Utrecht



Charlotte van den Berg en Ilona van der Linden beschrijven het Utrechts kwaliteitssysteem informatiebeheer. Dit kwaliteitssysteem bestaat uit vele elementen en zij lichten er een paar toe; inrichting van rollen en verantwoordelijkheden, de monitor en de escalatieladder binnen de PDCA cyclus.

Escaleren vinden we moeilijk. Een tip hierbij is om soms een extern bedrijf in te huren, want daar wordt beter naar geluisterd dan naar de interne archiefinspecteur.

Duto by design → e-mail archivering → link naar webinar Utrecht.

Utrecht heeft een informatiebeheerplan maar deze wordt niet jaarlijks vastgesteld. Voor de jaarlijkse planning wordt het Jaarplan gebruikt. Het gaat hierbij niet alleen om overzicht te creëren maar om het identificeren van risico's om zodanig passende maatregelen te kunnen treffen. Het Jaarplan wordt gezamenlijk opgesteld met Gegevensbescherming (privacy+security) en omvat per Organisatieonderdeel de geprioriteerde risico's, aankomende veranderingen binnen applicatie lifecyclemanagement en de capaciteitsraming voor de geplande en benodigde werkzaamheden. De Chief Information Officer brengt op ieder jaarplan een bindend advies uit en zodra dat positief is kan het worden vastgesteld door het MT van het

betreffende Organisatieonderdeel. Sinds deze werkwijze hebben alle afdelingen hun Jaarplan tijdig opgeleverd.

Het Jaarplan en de Monitor vormt de input voor het zogeheten tertaalgesprek van de Chief Records Officer, gezamenlijk met de Chief Privacy officer en Chief security officer, met het Informatie Procesmanagement team van de organisatieonderdelen. In dit gesprek komt het verhaal achter de cijfers aan bod. Intenties doen er ook toe. Beterschapsbeloftes worden geaccepteerd maar uiteindelijk ook gecontroleerd. De uitkomsten gaan mee in P&C cyclus van de Brede Bedrijfsvoeringsrapportage.

De monitor informatiebeheer heeft ook grote ontwikkeling doorgemaakt. Ze gebruiken inmiddels geen KIDO als basis meer want de dat leverde veel maar geen sturingsinformatie op. In plaats hiervan is de monitor teruggebracht tot een 11-tal vragen verdeeld over 3 gebieden van mensen, middelen en compliance waarbij de focus niet ligt op het hebben van maatregelen, maar op het effect daarvan. Dat plan zorgt voor verbetering. Inmiddels hebben ze de volgende monitors voor informatiebeheer:

- Operationele monitor (niet verplicht):
Praktische vragenlijst, bedoeld om gesprek op teamniveau te voeren.
- Tactische monitor (niet verplicht):
Verdiepende vragenlijst, bedoeld om gesprek op MT-niveau te voeren: nog in ontwikkeling
- Strategische monitor (verplicht):
Hoog over vragenlijst, bedoeld om concernbreed inzicht te hebben.

Utrecht is ook bezig met het hernieuwen van het handboek informatiebeheer. Dat is een grote klus, nog niet helemaal klaar en wordt daarom in delen vastgesteld. Die onderdelen kunnen dan vast gebruikt worden. Nog niets nieuws vastgesteld? Dan blijft het oude, huidige handboek geldig.

Goed informatiebeheer zou in eerste instantie wel door alle medewerkers uitgevoerd kunnen worden. Die konden dat zelf wel aangezien het toen nieuwe zaakstelsel dat allemaal heel makkelijk zou maken. Al gauw bleek dat natuurlijk in de praktijk niet helemaal waar en moest er verbetering in het gemeentelijk informatiebeheer komen. Een kritisch rapport van een extern bureau en de intrede van de Woo vormde het startschot van het huidige kwaliteitssysteem. De vakgroep is verdriedubbeld waarbij informatiebeheer ook op strategisch niveau is gepositioneerd in de vorm van de Chief records officer.

Toen kwam daar een nieuwe wethouder die informatie op 1, 2 en 3 had staan en ging de afdeling van 12/14 mensen naar 50 mensen. Utrecht heeft ontdekt dat het belangrijk is

dat zij dezelfde rapportage hebben als de Brede bedrijfsvoeringsrapportage waardoor het organisatiebreed herkend wordt. Monitoring is een eigen meting van het organisatieonderdeel en het monitoringsteam gaat expliciet niet op de stoel zitten van de toezichthouder. Vraag: nemen jullie ook de Woo mee? Nee, de monitor van gemeente Utrecht is niet gerelateerd aan de Woo.



RDDI

Het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) werkt



projectmatig aan generieke oplossingen voor veel voorkomende knelpunten op het gebied van informatiehuishouding.

Het programma Open Overheid heeft RDDI begin 2024 gevraagd om een onderzoek naar de vraag: wat hebben departementen en

uitvoeringsorganisaties nodig van Open Overheid om een kwaliteitssysteem te implementeren? Ilona Dorrestijn en George Gaiser presenteren de resultaten

van het [vooronderzoek Kwaliteitssystemen](#) naar de zoektocht van organisaties naar de opzet en implementatie van kwaliteitssystemen en sluiten af met een paar prikkelende stellingen.

Bekeken vanuit de definitie van kwaliteitszorg vinden er bij de Rijksoverheid activiteiten plaats op dit gebied, maar niet per se in de vorm van een kwaliteitssysteem: een formeel, gestructureerd framework van processen, procedures en verantwoordelijkheden waarmee kwaliteit systematisch en consistent kan worden beheerd, gecontroleerd en verbeterd. De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed biedt houvast met belangrijke toetsingscriteria voor kwaliteitszorg, maar het ontbreekt aan een eenduidig beeld.

Zo worden meer knelpunten ervaren. Hoe bereiken we bestuurders dan wel CIO's? Hoe zorgen we voor constante verbetering? Dit vraagt om professioneel informatiebeheer, een van de streefbeelden in het Meerjarenplan Openbaarmaking en Informatiehuishouding 2024-2025 voor de strategische doelstelling komen tot een responsieve en open overheid. Daarin zijn de verschillende informatiedomeinen – informatiehuishouding, privacy, security en openbaarmaking – in balans en werken alle domeinen samen in een verbetercyclus (plan, do, check, act) om de organisatie *in control* te brengen en te houden. Alleen het beste goed genoeg vinden zorgt ervoor dat niets voldoet en het verbeterpad onhaalbaar groot lijkt. Door een werkbare ondergrens te stellen die je steeds kunt aanscherpen, zorg je voor een werkbaar verbeterperspectief.

In discussie

Aan de hand van prikkelende vragen en stellingen wordt een discussie gevoerd.

[Zou centrale aansturing \(door CIO Rijk, Nationaal Archief of VNG\) helpen om te weten wat ik moet meten?](#)

Het kan helpen, maar centrale sturing is zeker niet noodzakelijk. Iedereen kan nu al beginnen; daarvoor hoeven we niet op aansturing te wachten. Ook als leveranciers geen gehoor geven en niet willen meewerken aan archiveringsvoorzieningen binnen hun applicatie is er nog steeds genoeg om wél te doen.

[Hoe krijg ik mijn bestuurders mee?](#)

Als expert moet je zorgen voor aansluiting tussen bestuur en beleid. Hoe krijg je het voor elkaar om bestuurders wél betrokken te maken? Door de taal van de bestuurder te spreken en aan te sluiten op wat er speelt in de organisatie. Kijk bijvoorbeeld naar Utrecht: daar gingen ze met het principe '[mand](#)' aan de slag en door de meest belangrijke zaken onder de aandacht te brengen werd echte verandering gerealiseerd.

Kom dus met één of twee oplossingen en het liefst met oplossingen die een probleem van de bestuurder verlichten, bijvoorbeeld het verlagen van de werkdruk of administratieve last door het invoeren van efficiency.

Verder wordt naar elkaar gekeken op bestuurlijk niveau: hoe scoor ik ten opzichte van mijn collega-bestuurder? *Naming en shaming* kan daarom ook goed werken. Doe dus eens vergelijkend onderzoek met vergelijkbare organisaties.

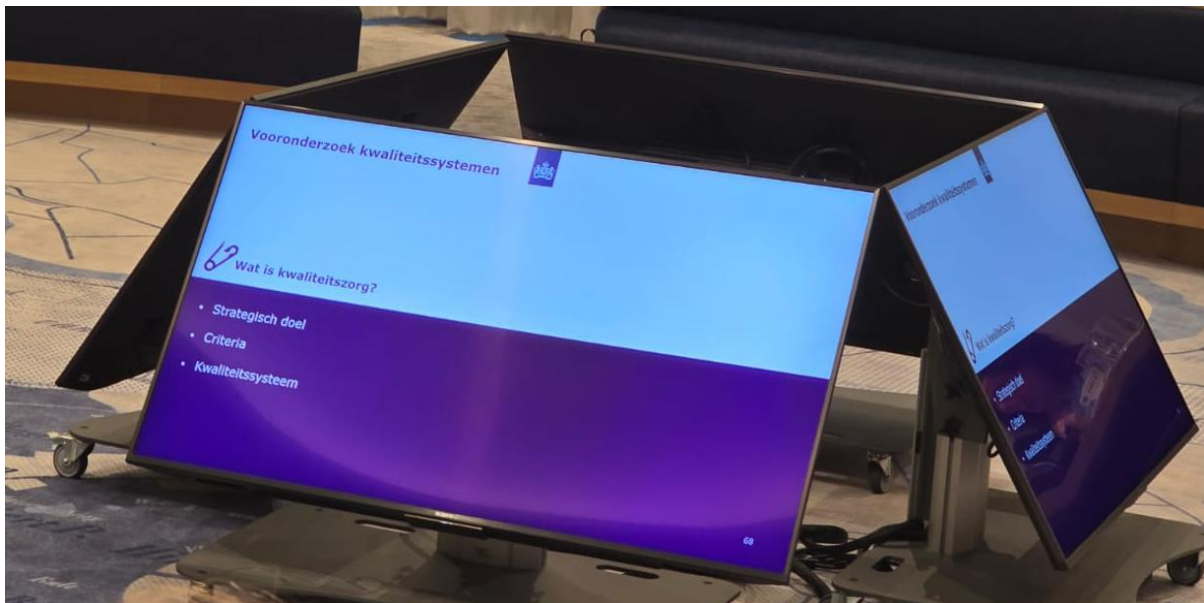
Tips:

Tip 1: Wees helder en concreet over wat er beter kan, anders spreekt het niet aan.

Tip 2: Zet een directeur die het goed doet eens in het zonnetje.

Tip 3: Zorg dat je altijd je topprioriteit voor verbetering paraat hebt.

En... informatiebeheer is superleuk én belangrijk, straal dat gerust uit!



[RDDI Whitepaper vooronderzoek kwaliteitszorg](#)