

Informatiebeheer in Utrecht: Verantwoord duurzaam toegankelijk



Intern strategisch beleidskader informatiebeheer

Gemeente Utrecht
2023–2026

Versiebeheer

Versie	Datum	Omschrijving	Persoon
0.1	9-10-2022	Eerste aanzet beleidskader informatiebeheer	Donovan Karamat Ali, informatiecommissaris
0.2	17-10-2022	Beleidskader aangevuld met informatie uit concept visie informatiebeheer	Gerard Koster, strategisch recordmanager
0.3	11-01-2023	80% versie gereed voor eerste reviewronde met strategen van CIO Office, programmamanagers Open Utrecht en Expertteam Informatiebeheer.	Anne Rutgers, adviseur informatiebeheer, Ilona van der Linden, adviseur informatiebeheer, Donovan Karamat Ali, Gerard Koster
0.4	20-02-2023	Verwerking eerste reviewronde en 85% versie gereed voor tweede reviewronde met IPM'ers, recordmanagers, directeur IPM (CIO), hoofd DomstadIT en productowners.	Anne Rutgers, Ilona van der Linden, Gerard Koster
0.5	10-03-2023	Verwerking tweede reviewronde en 90% versie gereed voor stuurgroep Open Utrecht	Anne Rutgers, Ilona van der Linden, Gerard Koster
0.5	13-03-2023	Ter informatie in stuurgroep Open Utrecht	Anne Rutgers, Ilona van der Linden, Gerard Koster
0.6	14-4-2023	Verwerking review Open Utrecht en input vanuit Strategic and public affairs en concern control met nieuwe richtlijnen voor beleidskaders via DUS en sturen en verantwoorden.	Anne Rutgers, Ilona van der Linden, Gerard Koster
0.7	09-05-2023	Inhoudelijke vaststelling door stuurgroep Open Utrecht op 19-4-2023 op versie 0.6, onder voorbehoud van uitwerking van financiële gevolgen van het beleid door CIO strategen op 9 mei 2023. Resultaat: akkoord, mits weghalen 'vrijheid' bij paragraaf 1.4 en toevoegen 'algoritmes' bij paragraaf 1.3.4.	Rens Ouwerkerk, Chief Record Officer, Gerard Koster en Ilona van der Linden
0.7	24 mei 2023	Akkoord van gemeentearchivaris en het Utrechts Archief op het strategisch beleidskader v0.7 ter voorbereiding op het strategisch informatie overleg (SIO), met aanbeveling om af te stemmen hoe de verschillende rollen gaan toetsen op de uitvoering van de beleidsregels en dit terug te koppelen naar de directieraad.	Ilona van der Linden, Gerard Koster, Rens Ouwerkerk
0.8	13-06-2023	Aanpassing term informatiebeheer en beveiligingsplan (IBBP) naar jaarplan op verzoek van de CPO en CRO (incl visualisaties) en definitief maken voor behandeling in CMO en directieraad.	Ilona van der Linden
0.8	21 juni 2023	Behandeling MT-CIO	Dennis Kerssens, CIO
0.9	28 juni 2023	Behandeling Concernmanagersoverleg (CMO)	Dennis Kerssens, Cees Vermeer, Concerndirecteur Bedrijfsvoering Rens Ouwerkerk
1.0	16 augustus 2023	Vastgesteld Directieraad, onder voorbehoud van enkele tekstuele aanscherpingen	Cees Vermeer
1.1	17 augustus 2023	Aanscherpingen Directieraad verwerkt en document definitief gemaakt	Rens Ouwerkerk

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Leeswijzer	4
1.2	Aanleiding.....	4
1.3	Doel, doelgroep en reikwijdte beleid.....	6
1.3.1	Doel.....	6
1.3.2	Doelgroep.....	6
1.3.3	Wat verstaan wij binnen de gemeente Utrecht onder informatiebeheer?.....	7
1.3.4	Welke informatie beheren wij als gemeente Utrecht?	8
1.4	Wijzigingen ten opzichte van het vorige beleid	8
2	Gewenste richting voor informatiebeheer	9
2.1	Toekomstbeeld	9
2.2	Overkoepelend doel	10
2.3	Kernactiviteiten	11
3	Beleidsregels voor informatiebeheer	14
3.1	Beleidsregel 1	14
3.2	Beleidsregel 2	14
3.3	Beleidsregel 3	15
3.4	Beleidsregel 4	16
3.5	Beleidsregel 5	16
3.6	Beleidsregel 6	16
3.7	Beleidsregel 7	17
3.8	Beleidsregel 8	17
3.9	Beleidsregel 9	17
4	Sturing, uitvoering en monitoring	18
4.1	Organisatie van informatiebeheer	18
4.1.1	Verantwoordelijkheden gemeentebreed informatiebeheerbeleid en monitoring	18
4.1.2	Verantwoordelijkheden specifiek informatiebeheerbeleid per organisatieonderdeel ..	21
4.1.3	Verantwoordelijkheden uitvoering informatiebeheer	22
4.2	Invoering en uitvoering van dit strategisch beleidskader	23

1 INLEIDING

1.1 Leeswijzer

Het intern strategisch beleidskader informatiebeheer is opgedeeld in vier hoofdstukken. De inleiding vertelt de aanleiding van het kader en schetst daarnaast het doel, de doelgroep en wat binnen de reikwijdte van het kader valt. Hiermee wordt de definitie van informatie- en archiefbeheer, recordsmanagement en informatiehuishouding beschreven, en gedefinieerd welke informatie en gegevens beheerd zouden moeten worden. Het tweede hoofdstuk schetst het toekomstbeeld en het overkoepelend doel voor informatiebeheer binnen de gemeente Utrecht. De onderliggende kernactiviteiten omschrijven de focus van informatiebeheer voor de aankomende periode. De inhoudelijke beleidsregels in het derde hoofdstuk zijn de concrete uitgangspunten voor een verdere vertaling op tactisch en operationeel niveau. Ze zijn leidend voor de inrichting van informatiebeheer binnen de gemeente Utrecht. In het vierde hoofdstuk staan de organisatie en verantwoordelijkheden van informatiebeheer op hoofdlijnen omschreven. Hierbij worden verschillende instrumenten genoemd en door wie deze opgesteld worden. Als laatst besteedt dit intern beleidskader aandacht aan de invoering van dit beleid op verschillende niveaus en hoe dat gemonitord wordt.

1.2 Aanleiding

Het ontbreekt momenteel aan een toekomstbestendig en overkoepelend doel en kader voor informatiebeheer dat richting geeft aan de gehele organisatie, hoe wij invulling willen geven aan goed informatiebeheer en wat wij daaronder verstaan.

Dat is belangrijk omdat:

1. Goed informatiebeheer een belangrijke voorwaarde is voor een effectieve dienstverlening en bedrijfsvoering, maar ook voor verantwoording en transparantie richting burgers, bedrijven en organisaties.

Informatiebeheer stelt, onder andere vanuit wetgeving, als doel het duurzaam toegankelijk houden van onze informatie, welke essentieel is voor de input en output van wat wij doen als gemeente. Slecht informatiebeheer leidt tot inefficiënt, ineffectief en eventueel onrechtmatig handelen door de gemeente met mogelijk maatschappelijke, politieke, juridische en financiële gevolgen. Goed informatiebeheer maakt het mogelijk om:

- Een transparante en open gemeente te zijn, die controleerbaar is door burgers en journalisten en zich kan verantwoorden over haar handelen aan haar eigen bestuur en de maatschappij. Hiermee bevordert de gemeente het vertrouwen in de overheid en kan de gemeente op gelijke voet in gesprek zijn en gaan met de stad en over de stad.
- Een efficiënte bedrijfsvoering, effectieve besluitvorming en goede dienstverlening te bewerkstelligen, die bestuurlijke en ambtelijke doelstellingen behaalt.
- Inzage en regie (indien rechtmatig) te geven aan burgers en instanties in de stad over eigen gegevens in onze gemeentelijke processen en besluitvorming.
- Open informatie en data te delen met burgers, bedrijven en organisaties voor hergebruik en stimulatie van voorzieningen in het algemeen belang en de lokale economie.

2. Nieuwe en veranderende wetgeving en technologieën ervoor zorgen dat we als gemeente ons informatiebeheer moeten (bij)sturen en (door)ontwikkelen.

Waar we eerst de verschuiving zagen van papieren dossiers naar digitale documenten, zien

we nu de verschuiving van digitale documenten naar dataverzamelingen. Steeds vaker hergebruiken wij gegevens uit centrale registraties, voor de uitvoering van onze werkprocessen, zonder deze gegevens te verplaatsen of te kopiëren. De bron van deze gegevens is door gebrekkig versiebeheer en onjuiste verwijzingen niet goed terug te vinden, wat verantwoording en reconstructie lastig maakt. Het niet kunnen traceren welke versie van gegevens in welk werkproces is hergebruikt, belemmert daarnaast het tijdig vernietigen van gegevens. Kortom, de traditionele archiefsystematiek is op verschillende facetten niet meer goed toepasbaar op de digitale infrastructuur, en vereist nieuwe best practices. Nieuwe en geactualiseerde wetgeving binnen zowel de Europese Unie (denk aan de Data Act) als binnen Nederland (bijvoorbeeld de Omgevingswet, de Wet open overheid, de Wet hergebruik van overheidsgegevens, en de aankomende nieuwe Archiefwet) probeert hierop te acteren en grijpt ook steeds meer in elkaar. Dit vereist dat wij als gemeente steeds hogere eisen moeten stellen aan ons eigen beheer van gegevens en informatie.

3. Informatiebeheer binnen de gemeente Utrecht niet op orde is en er behoefte is, vanuit de organisatie, aan een nieuwe aanpak.

Diverse interne en externe analyses en rapporten¹ geven duidelijk weer dat het niet goed gesteld is met het informatiebeheer van de gemeente Utrecht. De problematiek is samen te vatten in onder andere het gebrek aan kennis en bewustzijn van het belang van informatiebeheer bij medewerkers, het gebrek aan expertise en capaciteit van informatiebeheer professionals (recordmanagers) en het gebrek aan applicaties met de juiste functionaliteiten om informatiebeheer activiteiten (bijvoorbeeld het uitvoeren van controles en het tijdig vernietigen) te ondersteunen. Met de verhuizing naar het stadskantoor in 2014 wilde de gemeente papierloos gaan werken. Het kader voor zaakgericht werken gaf hier de richting voor, maar het achterliggende doel (namelijk dat alle direct betrokkenen bij een zaak (in- en extern, dus medewerkers en burgers) op elk moment over dezelfde informatie kunnen beschikken over waar een zaak staat en toegang hebben tot de bijbehorende documenten) en de voorwaarden om aan het beleid te voldoen zijn niet voldoende uitgewerkt. Strategische doelen en ambities ontbraken en informatiebeheer werd gemeentebreed en binnen organisatieonderdelen onvoldoende gepositioneerd. De DIV-functie (Documentaire informatievoorziening) werd afgebouwd en de verantwoordelijkheid voor informatiebeheer werd bij de medewerker gelegd, in de verwachting dat automatisering medewerkers hierin voldoende zou ondersteunen. Dit was en is niet het geval, waardoor de resterende informatiebeheer functies structureel onder bemenst en overvraagd werden. Dit maakte het lastig om gemeentebreed invloed uit te oefenen en controles met consequenties toe te passen, waardoor informatiebeheer een randzaak werd. In de praktijk uitte zich dit in bestuurders en managers die niet duidelijk weten waar zij op moeten sturen, op het gebied van informatiebeheer, en in medewerkers die niet goed weten wat er van ze verwacht wordt (en waarom dit van ze verwacht wordt). Alternatieve routes, welke in strijd zijn met vorig beleid, werden gezocht en gevonden. Een versnippering van het informatielandschap was het gevolg.

Mede naar aanleiding van de bovenstaande punten is vanuit het CIO Office, welke onder Informatie en procesmanagement (IPM) binnen de afdeling Bedrijfsvoering, strategie en netwerk (BSN) valt, het programma Open Utrecht opgericht. Dit programma bereidt de gemeente voor om informatie actief openbaar te maken. Onderdeel hiervan is het deelprogramma informatiebeheer, welke tot doel heeft om informatiebeheer binnen de gemeente Utrecht op orde te brengen en te behouden. Vanuit

¹ Denk aan jaarverslagen Gemeentearchivaris, jaarverslagen Expertteam Informatiebeheer, Knelpunten analyse informatiebeheer CIO Office, Foto en Film UID, recentelijk rapport Doxis mei 2022

dit programma is er dan ook een sterke behoefte aan een overkoepelend intern beleidskader met een duidelijke doelstelling en heldere beleidsuitgangspunten die richtinggevend zijn voor toekomstige beslissingen die informatiebeheer raken.

1.3 Doel, doelgroep en reikwijdte beleid

1.3.1 Doel

Dit is het intern strategisch beleidskader Informatiebeheer voor 2023–2026. Het is het overkoepelende interne beleidskader dat de richting voor informatiebeheer beschrijft voor de komende jaren, en daarnaast de sturing (op uitvoering van het beleid) en het (interne) toezicht en monitoring uitzet voor het gemeentebrede stelsel informatiebeheer. De kern van dit beleid is gebaseerd op:

1. Wetten rondom informatie zoals de Archiefwet, de Wet open overheid (Woo) en aanverwante wet- en regelgeving.
2. Uitgangspunten voor duurzame toegankelijkheid (DUTO) zoals verwoord in de NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur).
3. Uitgangspunten volgens het coalitieakkoord² (2022–2026) en de Visie Digitale Stad³ (2021 – 2025).

Het coalitieakkoord benoemt het streven naar een betrouwbare overheid, dat duidelijk en transparant, toegankelijk, navolgbaar en empathisch is (zie hoofdstuk 4.1, 5.1 en 5.2). Het streven naar een open en transparante gemeente kan alleen door informatie duurzaam toegankelijk te maken. De Visie Digitale Stad legt de basis om de kansen die digitalisering biedt optimaal te benutten voor een gezonde leefomgeving voor iedereen. Het programma Digitale Stad heeft verschillende sporen die afhankelijk zijn van goed informatiebeheer, bijvoorbeeld Grondrechten en Ethiek (dienstverlening en transparantie), Digitale Inclusie (toegankelijkheid aansluitend op publiek), Onderzoek en Innovatie (datakwaliteit) en Dynamische Digitale Economie (creëren van publieke waarde).

Dit interne strategisch beleidskader is leidend boven uitspraken in ondergeschikte kaders met betrekking tot informatiebeheer. Het Kwaliteitssysteem documentaire informatie⁴, maar ook specifieke beleidskaders en standaarden van organisatieonderdelen, geeft invulling en uitwerking aan dit strategisch beleidskader op tactisch niveau. Elke drie jaar wordt dit beleidskader herzien, om het zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij een snel veranderende (digitale) wereld.

1.3.2 Doelgroep

Dit beleidskader is specifiek bedoeld voor:

- **Bestuurders en managers.** Dit beleidskader zal helder het toekomstbeeld, het doel en de kernactiviteiten daarnaartoe formuleren zodat bestuurders en managers inzicht krijgen waarop te sturen en waar zij bij belangrijke beslissingen rekening mee dienen te houden wanneer deze beslissingen informatiebeheer raken.
- **Alle medewerkers die een rol spelen bij het inrichten van het informatiebeheer** in de gemeente Utrecht. Denk hierbij aan proces-, gegevens-, informatie- en applicatie-eigenaren. Maar ook aan de Informatie en Procesmanagers (IPM'ers), de Informatie en Procesadviseurs (IPA's), de Decentrale Informatie en Security Officers (DISO's), de recordmanagers (RM'ers), de datastewards, architecten en IT'ers die met demand en supply bezig zijn. Dit beleidskader schetst de contouren waarbinnen wij als gemeente ons informatiebeheer moeten inrichten.

² [Coalitieakkoord 2022 – 2026 | Gemeente Utrecht](#)

³ [Digitale stad | Gemeente Utrecht](#)

⁴ [Kwaliteitssysteem Documentaire informatie 2.1.pdf](#), via Expertteam Informatiebeheer.

Inrichtingskeuzes voor organisatieonderdelen moeten te herleiden zijn op het doel en uitgangspunten zoals beschreven in dit beleidskader en de hierop gebaseerde tactische uitwerking in het Kwaliteitssysteem documentaire informatie.

- **Iedereen binnen de gemeente Utrecht** die wil weten langs welke beleidslijnen wij ons informatiebeheer vormgeven.

1.3.3 Wat verstaan wij binnen de gemeente Utrecht onder informatiebeheer?

De gemeente Utrecht hanteert de NEN-ISO 15489-1⁵. Deze norm definieert *informatie- en archiefmanagement* als "management verantwoordelijk voor de efficiënte en systematische controle over het opmaken, ontvangen, onderhoud, gebruik en opschoning van archiefbescheiden, inclusief processen voor het vastleggen en onderhouden van bewijs van en informatie over bedrijfsactiviteiten en transacties in de vorm van archiefbescheiden". Informatiebeheer richt zich hiermee op **het duurzaam toegankelijk maken van informatie**, dat wil zeggen: het vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar, betrouwbaar, en toekomstbestendig maken en houden van informatie, zodat deze informatie optimaal (her)bruikbaar is, voor hen die daar recht op hebben.

Belangrijke processen binnen informatiebeheer zijn:

- **Registratie en vastlegging.** Het proces waarbij aan gegevens, informatie en/of verwijzingen een minimum aan metadata wordt vastgelegd en een (unieke) identificatie wordt toegekend op vastgelegde momenten in het bedrijfsproces.
- **Het vernietigen van gegevens en informatie.** Het proces waarbij op basis van een ordeningsschema, en volgens een vastgelegde procedure, informatie, gegevens en/of verwijzingen worden vernietigd volgens wettelijke bewaartermijnen.
- **Migreren.** Het proces waarbij informatie, gegevens en/of verwijzingen gecontroleerd en gestructureerd van de ene beheerlocatie naar een andere beheerlocatie worden verplaatst. Een bijzonder vorm van migreren is overbrengen. Het proces waarbij informatie, gegevens en/of verwijzingen worden overgebracht naar en/of beheerd in een aangewezen archiefbewaarplaats/-systeem voor permanente bewaring en/of ontsluiting. Hierbij kan een beperking op de openbaarheid gelden.
- **Ter beschikking stellen.** Het proces waarbij informatie, gegevens en/of verwijzingen op basis van toegangscontrole en informatiebeveiliging, daarbij ondersteund door een zoekfunctionaliteit, beschikbaar worden gesteld aan hen die daar recht op hebben in een vorm die aansluit op zijn/haar behoefte.
- **Bewaren.** Het proces voor het behouden van informatie gedurende de gehele levenscyclus, waarbij geen onaanvaardbaar informatieverlies optreedt, de authenticiteit wordt gewaarborgd en de leesbaarheid is gegarandeerd.

In dit intern strategisch beleidskader verstaan we onder informatiebeheer ook archiefbeheer. De overkoepelende term die hiervoor gebruikt wordt is recordmanagement. In de huidige digitale samenleving is het bijna niet meer mogelijk om onderscheid aan te brengen in de klassieke onderverdeling in dynamische informatie (nog veel gebruikt en geraadpleegd in het werkproces), semi-statische informatie (niet meer in behandeling is, niet meer frequent geraadpleegd) en statische informatie (nauwelijks tot niet meer gebruikt voor de bedrijfsvoering, naar archiefbewaarplaats overgebrachte informatie). Op dit moment vervult het Utrechts Archief (HUA) de rol van archiefbewaarplaats voor onze statische informatie die door het publiek (en de interne Utrechtse organisatie) geraadpleegd kan worden. De archiefbewaarplaats van het HUA is daarmee buiten scope van dit beleidsstuk.

⁵ [NEN-ISO 15489-1 – NORA Online](#), wij kiezen ervoor als gemeente Utrecht om ons te conformeren aan deze NEN norm maar dan afgewogen tegen de criteria benoemd in ons risico-classificatie model

We kiezen in dit beleidskader bewust voor de beperktere term informatiebeheer, en niet voor de bredere term informatiehuishouding. De definitie van informatiehuishouding is volgens de GEMMA (GEMEentelijke Model Architectuur): “het totaal van regels en voorzieningen gericht op informatiestromen en –opslag of archivering ter ondersteuning van primaire processen”. Deze term zegt daarmee impliciet ook iets over datamanagement, gegevensbescherming, privacy en het publiceren van informatie. Op het moment van schrijven is informatiebeheer op strategisch en tactisch niveau nog onvoldoende belegd en/of ontwikkeld om integraal beleid op te kunnen stellen. Het streven is om op termijn een integraal beleidsdocument op te stellen dat alle aspecten van informatiehuishouding dekt. In de tussentijd wordt zoveel mogelijk de samenwerking opgezocht.

1.3.4 Welke informatie beheren wij als gemeente Utrecht?

Alle informatie die de gemeente binnen krijgt, opstelt en verwerkt om haar werk te kunnen doen, staat onder beheer van de gemeente Utrecht. Volgens het besluit informatiebeheer (2014) betreft dit binnen de gemeente niet alleen informatie van de ambtelijke organisatie en het college, maar ook de raadsorganen. Data en gegevens worden in een specifieke context informatie, waardoor beheer van zowel gegevens, data en informatie belangrijk is. Er zijn verschillende vormen te herkennen, die ieder een eigen set aan beheermaatregelen vragen.

Denk daarbij aan:

- Informatie op fysieke dragers zoals papier, microfilm of opslagmedia zoals floppy, Cd-Rom, USB-stick of draagbare harde schijf.
- Informatie op (verouderde) digitale dragers in bestanden, ook ‘documenten’ of ‘ongestructureerde gegevens’ genoemd, zoals Word, Excel, PDF, e-mail, videobestanden, digitale bouwtekeningen en diverse andere bestandsformaten. Deze kunnen zich bijvoorbeeld bevinden op een netwerkschijf, op een samenwerkingsomgeving als Sharepoint/Teams, in een Document Management Systeem (DMS) of in een E-depot.
- Het toegepaste, in samenhang en voor een specifiek doel/proces, gebruik van gegevens uit een database, ook ‘documenten’ (conform nieuwe definitie Woo⁶) of ‘gestructureerde gegevens’ genoemd. Het gaat hier om gegevens in bijvoorbeeld een taakapplicatie, in een data warehouse of data lake en om algoritmes. Informatie op sociale media zoals websites en berichtenapps vallen hier ook onder.

1.4 Wijzigingen ten opzichte van het vorige beleid

Dit interne strategisch beleidskader geeft richting aan toekomstige beleidsstukken op het gebied van informatiebeheer en biedt meer mogelijkheden en toepasbaarheid dan eerder beleid.

- Het oude beleid werd met name gebruikt door informatiebeheerprofessionals, maar was weinig toegankelijk voor andere relevante doelgroepen. Het beleid was daarmee weinig zichtbaar en bekend. Dit beleidskader maakt informatiebeheer toegankelijker door het toevoegen van een breed strategisch doel en beleidsuitgangspunten die als antwoord dienen op de behoefte van de organisatie.
- Voorheen bestond het beleidskader zaakgericht werken naast losse informatiebeheer beleidskaders, waarvan een deel was gebundeld in het Kwaliteitsstelsel documentaire informatie als een mix van strategisch-tactische en operationele kaders en richtlijnen. Beleid was versnipperd zonder kapstok om het aan op te hangen. Dit beleidskader zal als die kapstok fungeren en daarmee overig informatiebeheerbeleid beter integreren. Het

⁶ wetten.nl – Regeling – Wet open overheid – BWBR0045754: “document: een door een orgaan, persoon of college als bedoeld in artikel 2.2, eerste lid, opgemaakt of ontvangen schriftelijk stuk of ander geheel van vastgelegde gegevens dat naar zijn aard verband houdt met de publieke taak van dat orgaan, die persoon of dat college”.

nieuwe beleidskader geeft met het risicogestuurd inrichten van het informatiebeheer meer ruimte om informatie met een laag of midden risicoprofiel te beheren op andere plekken dan in een centraal archiefbeheersysteem met zware recordmanagementfunctionaliteiten. Door middel van het toepassen van risicomanagement op informatiebeheer, risicogestuurd prioriteren en het nemen van hierop toegespitste beheermaatregelen, kan er efficiënter en effectiever geacteerd worden.

- Het nieuwe beleid stuurt met name op gedrag en systeem-overkoepelende samenhang en niet op specifiek systeemgebruik. Onder gedrag verstaan we hier niet alleen gedrag van mensen, maar ook interacties tussen systemen zoals API's en ingestelde regels of workflows.
- Waar voorheen het informatiebeheerbeleid gericht was op de brede toepassing van zaakgericht werken/zaakgericht registreren voor de inrichting van het informatiebeheer, poogt dit beleidskader richting te geven aan inrichtingskeuzes die noodzakelijkerwijs afwijken van centraal beleid. Eerder beleid gaf wel ruimte voor afwijkingen, maar gaf géén voorschriften waar afwijkingen aan moesten voldoen. Het blijft de ambitie om zaakgericht te werken (volgens het kader Zaakgericht Werken van de gemeente Utrecht en de GEMMA), met een focus op het stroomlijnen en standaardiseren van dienstverleningsprocessen en het inzetten op zoveel mogelijk (online) gedigitaliseerde dienstverlening en klantcontacten naar de frontoffice te organiseren. Echter is er wel meer ruimte, aan de hand van de nieuwe risicoprofielen voor informatiebeheer, hoe die informatie op te slaan en te beheren, in welk systeem dit moet en hoe je dat inricht. Dit strategisch beleidskader verlaagt daarmee de beheerlast waar het niet nodig is en intensiveert die waar het wel moet. Het achterliggende doel van zaakgericht werken blijft wel overeind, namelijk dat alle direct betrokkenen (in- en extern) op elk moment over de juiste informatie kunnen beschikken.

2 GEWENSTE RICHTING VOOR INFORMATIEBEHEER

2.1 Toekomstbeeld

Dit intern strategisch beleidskader schetst het wenselijke toekomstbeeld voor de gemeente op het gebied van informatiebeheer:

- De gemeente Utrecht heeft haar informatiebeheer **structureel op orde**: ze heeft geen archiveringsachterstanden (fysiek of digitaal), werkt **verantwoord, duurzaam toegankelijk en 'by design'** en beheert en archiveert data en informatie bij de bron waar dit mogelijk is.
- De gemeente Utrecht heeft een **efficiënte en effectieve bedrijfsvoering en een goede publieksdienstverlening**, waarbij informatiebeheer integraal met andere (informatie)disciplines wordt opgepakt om dit mogelijk te maken.
- De gemeente Utrecht is **zich bewust van en heeft kennis van** informatiebeheer en **voelt en neemt de verantwoordelijkheden** hiervoor op ieder niveau en binnen elke functie in de organisatie, in projecten en met derde partijen.
- De gemeente Utrecht stelt de **gebruiker centraal** en maakt informatiebeheer in de bijbehorende systemen via (innovatieve) oplossingen voor iedere medewerker laagdrempelig, snel en effectief.
- De gemeente Utrecht **verantwoordt zich intern en extern en deelt proactief informatie** met hen (binnen en buiten de gemeente) die daar recht op hebben.

2.2 Overkoepelend doel

De gemeente Utrecht heeft als kernopdracht het **verantwoord** de **duurzame toegankelijkheid** van haar gemeentelijke gegevens en informatie waarborgen.

Hiermee kan de gemeente **voldoen aan wet- en regelgeving** met betrekking tot informatiebeheer zoals de Archiefwet en de Wet open overheid en daardoor:

- De dienstverlening aan burgers en instanties verbeteren.
- Privacy van burgers beschermen en andere gevoelige informatie afschermen.
- De interne bedrijfsvoering efficiënter maken.
- Goede datakwaliteit realiseren voor data-analyse en business intelligence, om zo de gemeentelijke dienstverlening en besluitvorming inzichtelijk te verbeteren.
- Informatie beschikbaar stellen voor verantwoording en gebruik, binnen en buiten de organisatie, voor:
 - Interne verantwoording, planning & control,
 - openbaarmaking in het kader van de Woo,
 - het creëren van publieke waarde ter bevordering van het maatschappelijk belang en stimulering marktwerking en
 - het behoud van cultureel erfgoed en historisch onderzoek.

Verantwoord betekent dat wij **risicomanagement** toepassen:

- bij het bepalen van beheermaatregelen die overeenkomen met de waarde van de informatie,
- bij het prioriteren en plannen van de implementatie van die beheermaatregelen en bij het creëren van randvoorwaarden voor het succes van die beheermaatregelen.

Duurzame toegankelijkheid betekent dat gegevens en informatie **vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar, betrouwbaar** en **toekomstbestendig** zijn. Deze begrippen worden als volgt uitgelegd:

- **Vindbaar:** Voor rechthebbenden is het bekend hoe ze, binnen een redelijke termijn en zonder specialistische kennis, gegevens en/of informatie kunnen vinden. Hiervoor is het belangrijk dat: gegevens-/informatiestromen inzichtelijk zijn, gegevens-/informatiebeheerlocaties bekend zijn, gegevens en/of informatie binnen systemen van de juiste beschrijvende (meta)gegevens worden voorzien en/of er (over systemen één) een goede zoekfunctionaliteit is om informatie mee te kunnen vinden.
- **Beschikbaar:** Borgen (zowel procedureel, functioneel als technisch) dat zij die daar recht op hebben, altijd toegang hebben tot gemeentelijke gegevens en/of informatie wanneer zij dat nodig hebben. Dit omvat ook de uitwisselbaarheid van gegevens tussen systemen.
- **Leesbaar:** Weergeven van gegevens en/of informatie op een manier die aansluit bij de behoefte van de raadpleger (zoals een visuele weergave van alle voorkomende bestandsformaten beheren, maar ook audiovisuele ondersteuning bieden voor doven, (kleuren)blinden en slechtzienden).
- **Interpreteerbaar:** Gegevens en/of informatie zo aanbieden dat deze begrepen kan worden door hen die daar recht op hebben. Dit heeft betrekking op zowel mensen (bijvoorbeeld B1-Nederlands taalgebruik), als ook om techniek (door het gebruik van open standaarden kunnen gegevens/informatie gemakkelijker tussen systemen worden uitgewisseld).
- **Betrouwbaar:** Gegevens en/of informatie zijn actueel, compleet, in samenhang, authentiek, integer, veilig en ethisch te verantwoorden.

- **Toekomstbestendig:** Gegevens en informatie zijn vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar voor zo lang als nodig en/of als vastgesteld is in wetten en/of andere kaders en richtlijnen.

2.3 Kernactiviteiten

Om ons overkoepelend doel te realiseren, richten wij ons de aankomende beleidsperiode op de volgende kernactiviteiten. Deze raken zowel mensen, processen als ook systemen. Informatiebeheer is immers een combinatie van (gedrag van) mensen, processen én techniek.

Mensen

- **Het zorgen voor voldoende gekwalificeerd personeel (op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau) voor informatiebeheer**
 - Minimaal 1 fte tactisch-operationeel per 200 medewerkers. Daarnaast zijn er functies op tactisch-strategisch en op strategisch niveau nodig. Binnen de gemeente Utrecht betekent dit minimaal 3 fte tactisch-strategisch en 2 fte strategisch.
 - Werving en financiering van personeel wordt geregeld vanuit het organisatiedeel waar personeel is ondergebracht. Wanneer er géén beroep gedaan kan worden op het bedrijfsvoerings-vierkant, wordt capaciteit uit eigen middelen gefinancierd. Bij de werving van personeel wordt altijd het Expertteam Informatiebeheer betrokken. Zij zullen hierin een adviesrol vervullen en worden in ieder geval betrokken bij briefselectie en eerste gespreksronde.
 - Basisopleiding en -training en training op competenties wordt gefinancierd vanuit het organisatiedeel waar het personeel is ondergebracht.
 - Voor verdiepende en/of vakspecialistische training wordt het Expertteam Informatiebeheer ingezet. Hierbij wordt de samenwerking met andere gemeenten opgezocht.
- **Het opzetten van een communicatie- en een opleidingsplan om bewustwording en kennis van informatiebeheer te vergroten in de organisatie**
 - Actuele, vindbare en begrijpelijke informatie over waarom informatiebeheer belangrijk is, hoe informatiebeheerbeleid te implementeren en concrete instructies voor medewerkers hoe dit uit te voeren toegankelijk maken op één plek.
 - Dat bestuurders, managers, vakspecialisten en medewerkers op de hoogte worden gesteld, en gehouden, van hun verantwoordelijkheden met betrekking tot informatiebeheer. Hiervoor zullen, op de doelgroep afgestemde, e-learnings en workshops ingezet worden. Communicatie en training worden periodiek geëvalueerd en geactualiseerd om te blijven voldoen.
- **Het vastleggen van afspraken over informatiebeheer en eigenaarschap (binnen organisatieonderdelen, maar ook in organisatiebrede projecten en met derde partijen)**
 - Dat bestuurders, managers en medewerkers beleid en afspraken op het gebied van informatiebeheer volgen, en deze meenemen in hun overwegingen en in de uitvoering van hun werkzaamheden.
 - Opnemen van sluitende en controleerbare afspraken over eigenaarschap van de informatie, de eventuele duurzame toegankelijkheid te waarborgen en archivering- of vernietigingsverplichtingen vast te stellen bij het uitbesteden van taken met leveranciers en ketenpartners.
 - In samenwerking met het projectmanagementbureau (PMB) van de gemeente Utrecht werkafspraken opstellen over informatiebeheer (waaronder het beleggen van de verantwoordelijkheid voor archivering) bij het starten van projecten en

programma's. Bij het overdragen van informatie van een extern project naar de interne beheerorganisatie wordt er ook aan het begin gekeken hoe voorkomen kan worden dat informatie verloren gaat.

- **Het integraal en in samenhang aanpakken van informatiebeheer**
 - Integraal opstellen en uitvoeren van (de implementatie van) beleid, instrumenten en voorzieningen. Hiervoor wordt de samenwerking opgezocht tussen de vakspecialisten en andere functionarissen van de disciplines procesmanagement, informatiebeheer, databeheer, gegevensbescherming, gegevensmanagement en openbaarheid.

Processen

- **Actualisatie van informatiebeheerbeleid**
 - De implementatie van breed gedragen, actueel en consistent informatiebeheerbeleid dat richting geeft aan het risicogestuurd inrichten van duurzame toegankelijkheid, waarbij voldaan wordt aan wet- en regelgeving. Dit beleid wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld zodat het blijft voldoen.
 - Actualiseren (en verder uitwerken) van het Kwaliteitssysteem documentaire informatie en het beleid rond zaakgericht werken om het in lijn te brengen met het strategische beleidskader.
 - Het opstellen van een metadataschema en een bewaarstrategie om metadatering en preservatie in lijn te brengen met het strategisch beleidskader.
 - Een actuele en consistente thema-architectuur informatiebeheer opstellen en inzetten waarin beschreven staat welke functionaliteiten in het informatielandschap nodig zijn om het beleid rond duurzame toegankelijkheid uit te kunnen voeren en suggesties geeft voor de invulling daarvan. Deze architectuur wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld om te blijven voldoen.
 - Opstellen van actueel beleid rond e-mailarchivering en berichtenverkeer.
- **Verbetering van het Utrechtse sturingsmodel voor interne verantwoording informatiebeheer**
 - Een doeltreffend systeem van cyclische sturing (sturingsmodel) en controle op het navolgen van beleid en architectuur en het afleggen van verantwoording daarover. Rollen en verantwoordelijkheden zijn daarin duidelijk beschreven en belegd.
 - Betere aansluiting op de behoeften van bestuur en management van organisatie.
 - Integratie monitoring informatiebeheer met monitoring gegevensbescherming en Planning en Control Cyclus.
 - Verbinden interne en externe monitoring aan resultaatgesprekken en brede rapportage bedrijfsvoering.
- **Implementatie van verantwoorde, duurzame toegankelijkheid 'by design'**
 - Het toepassen van risicomangement om de maatregelen om informatiebeheer op orde te brengen en te houden te prioriteren en daarnaast de zwaarte van de beheermaatregelen te laten afhangen van de waarde van de informatie volgens een informatiebeheerrisico-classificatie.
 - Het borgen dat bij de inrichting van processen en systemen en bij de opzet en uitvoering van projecten, agile trajecten en programma's, informatiebeheer integraal wordt ingericht en/of meegenomen. Informatiebeheer professionals zullen dus altijd betrokken moeten worden bij de intake en de uitvoering. Op deze wijze wordt duurzame toegankelijkheid geborgd.
- **Het wegwerken van achterstanden in verantwoord informatiebeheer**
 - Wegwerken van achterstanden op het gebied van archivering van fysieke archieven en digitale achterstanden door deze, na selectie en waardering, te vernietigen of over te brengen (of uit te plaatsen) naar HUA.

- Het bedenken en toepassen van structurele oplossingen voor duurzame toegankelijkheid en correct beheer van gegevens en informatie opgeslagen in oude 'legacy' databases en -applicaties.
- Het zetten van de eerste stappen (in samenwerking met het programma en de stuurgroep van Open Utrecht) voor de verbetering van verantwoord informatiebeheer bij een selectie van hoog risicoprocessen die de eerste prioriteit krijgen in 2026. In 2030 heeft de gemeente geen archiefachterstanden meer en werkt ze structureel verantwoord duurzaam toegankelijk by design, waardoor er geen nieuwe achterstanden bijkomen.
- **Het klaarmaken van de gemeente voor openbaarmaking**
 - Inventariseren van welke informatie waar in de organisatie actief openbaar gemaakt moet worden en organisatieonderdelen in staat stellen om deze zelf actief te publiceren.
 - Bewustwording creëren bij medewerkers om te schrijven voor de openbaarheid tijdens hun werk.

Systemen

- **Het actualiseren, beheersen en innoveren van ons applicatielandschap**
 - Inzetten op doeltreffende en gebruikersvriendelijke systemen, passend binnen het gegevenslandschap van de gemeente Utrecht, die het borgen van de duurzame toegankelijkheid van gegevens en informatie mogelijk maken.
 - Het realiseren van een platform voor openbaarmaking.
 - Het implementeren van applicatie-, portfolio- en lifecyclemanagement om ons applicatielandschap te beperken en te beheersen. Hiermee zou het altijd duidelijk moeten zijn wáár welke gegevens en/of informatie opgeslagen zou moeten worden en wordt versnippering van gegevens- en informatieopslag voorkomen.
 - Het onderzoeken van het gebruik van robotic process automation (RPA) en kunstmatige intelligentie (AI) om het uitvoeren van informatiebeheerbeleid, binnen gegevens- en informatie beherende systemen, voor medewerkers minder complex te maken.
- **Het doorontwikkelen van de mogelijkheden met onderlinge koppelingen voor beheer en archivering bij de bron (Common Ground)**
 - Voor vernieuwing in het applicatielandschap geldt Common Ground, tenzij. Waarbij tenzij op concerndirectieniveau wordt onderbouwd. Gezien deze beleidsregel, is het van groot belang dat het informatiebeheer binnen Common Ground goed is geborgd.
 - Inrichten van nieuwe taakapplicaties volgens Common Ground, met als gevolg dat data losgekoppeld wordt van werkprocessen en applicaties. Hiermee wordt het kopiëren van data voorkomen. De inrichting van recordmanagementfaciliteiten is hierin cruciaal. Dit zal in samenwerking met gegevensbescherming in aanbestedingsrichtlijnen en/of inkooptrajecten meegenomen moeten worden.
 - Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn van het verenigen van zaak-/procesgericht werken, object-/assetgericht werken en persoon-/klant-/organisatiegericht werken via de Common Ground gedachte in ordeningsstructuren en aan de hand van metadata en unieke identificatiecodes.
 - Ontwikkelen van richtlijnen voor het beheeren en archiveren bij de bron met dataspecialisten. Denk hierbij aan het verwijzen naar informatie uit verschillende systemen door middel van unieke identificatiecodes. Denk ook aan het gebruiken van datacollecties die constant geüpdatet worden voor een rapport of beleidsstuk, waarna je je wilt verantwoorden over welke versie van de data je hebt gebruikt.

- Uitwerken van het beheren en archiveren bij de bron van datasets of basisregistraties door deze aan te wijzen als hotspots, zodat doorlopende datasets gearchiveerd en ontsloten kunnen worden voor publiek.

3 BELEIDSREGELS VOOR INFORMATIEBEHEER

Om richting te geven aan de kernactiviteiten zijn de volgende inhoudelijke beleidsregels voor de organisatie opgesteld. Deze inhoudelijke beleidsregels zijn richtinggevend voor alle beslissingen die de gemeente, ongeacht functie of niveau, neemt op het gebied van (de inrichting van) informatiebeheer.

3.1 Beleidsregel 1

Binnen de gemeente Utrecht hanteren wij, verantwoord, de volgende normen, standaarden en kaders:

- **Duurzame Toegankelijkheid** van informatiebeheer: NEN-ISO 15489 en NORA Kenmerken Duurzame Toegankelijkheid⁷.
- **Informatiebeheer** in applicaties: NEN-ISO 16175:2020
- **Kwaliteitsmanagement** op informatiebeheer: NEN-ISO 9001 en het Kwaliteitssysteem documentaire informatievoorziening⁸.
- **Metadatering**: NEN-ISO 23081, Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie (MDTO), Informatiemodel Beheer Openbare Ruimte (IMBOR) voor ruimtelijke objecten en Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM) voor data.
- **Architectuur**: NORA en GEMMA⁹, Enterprise Architectuur Utrecht (EAU), Tijdelijke Architectuur Informatieopslag¹⁰.
- **Procesmanagement en Zaakgericht werken**: GEMMA¹¹ en Utrechtse kaders Zaakgericht werken.¹²
- **Uitwisseling en archivering projectinformatie**: NEN-ISO 19650¹³.
- Het Utrechts **Kwaliteitssysteem documentaire informatie** en specifiek voor Sharepoint en Teams de Utrechtse **Spelregels inrichting en beheer M365**¹⁴.
- **Waardering en selectie**: Voor waardering en selectie hanteren wij de vigerende selectielijsten gemeentelijke en intergemeentelijke organen van de VNG. Wij hanteren de VNG selectielijst e-mailbewaring als risico-maatregel voor het archiveren van e-mail en berichtenverkeer waarvan het niet mogelijk is geweest om binnen de vastgestelde termijn de reguliere selectielijsten toe te passen.

3.2 Beleidsregel 2

Maatregelen om het informatiebeheer op orde te brengen en te houden, worden geprioriteerd op basis van risicomanagement.

⁷ [DUTO-kenmerken – NORA Online](#)

⁸ In 2023 te vervangen door het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer van Expertteam informatiebeheer.

⁹ [Wat is de GEMMA-referentiearchitectuur? – GEMMA Online](#)

¹⁰ In 2023 te vervangen door de Utrechtse Thema Architectuur Informatiebeheer

¹¹ [GEMMA Procesarchitectuur – GEMMA Online](#) en [Thema Zaakgericht werken – GEMMA Online](#)

¹² Versie van 2013 en herijkte versie van 2017 zal in uiterlijk 2024 worden herzien.

¹³ Vooral ingestoken als internationale norm voor het beheer van informatie gedurende de hele levenscyclus van een vastgoedobject (van ontwikkeling in projectvorm naar beheer), maar ook toepasbaar op andere soorten projecten.

¹⁴ Op te vragen bij het Expertteam informatiebeheer via kkcd@utrecht.nl.

- Er worden door de organisatieonderdelen minimaal jaarlijkse tactische- en operationele informatiebeheer-risicoanalyses uitgevoerd en/of geactualiseerd.
- De gesignaleerde risico's en kansen worden beschreven in het jaarlijks op te stellen jaarplan gegevensbescherming en informatiebeheer van de organisatieonderdelen zodat er altijd een actueel overzicht is.
- Door het managementteam van de organisatieonderdelen worden de gesignaleerde risico's jaarlijks uitlegbaar geprioriteerd, en wordt aangegeven welke maatregelen er getroffen worden om deze informatiebeheerrisico's te adresseren.
- Management van de organisatieonderdelen stuurt op adequate inzet van middelen, het creëren van randvoorwaarden voor succes, en voortgang en realisatie van maatregelen om de geprioriteerde informatiebeheerrisico's te adresseren.

3.3 Beleidsregel 3

Beheermaatregelen om gegevens en informatie verantwoord duurzaam toegankelijk te maken, worden gebaseerd op het Utrechtse informatiebeheerrisico-classificatiesysteem.

- Dit model classificeert 3 labels voor beheerrisico's van 4 hoofdgroepen van bedrijfsgegevens en -informatie:
 - **Laag beheerrisico geldt voor:**
 - **Persoonsgebonden gegevens of informatie:**
 - géén verder bedrijfsbelang
 - géén noodzaak tot verantwoording/bewijsvoering.
 - **Team-gebonden gegevens of informatie:**
 - géén breder bedrijfsbelang
 - omvat ook kennis- en naslagwerk
 - **Midden beheerrisico geldt voor:**
 - **Gegevens of informatie met een breed bedrijfsbelang:**
 - breder bedrijfsbelang dan individu/team,
 - vertrouwelijke en persoonsgegevens,
 - bewaar- en/of procestermijn korter dan 15 jaar.
 - **Hoog beheerrisico geldt voor:**
 - **Gegevens of informatie met een breed bedrijfsbelang en een hoog bedrijfsrisicoprofiel**
 - proces-/object-/subject-gebonden gegevens en informatie met een hoog bedrijfsrisico.
 - informatie/gegevens met een hoog afbreukrisico en grote impact op burger/maatschappij of organisatie,
 - bijzondere persoonsgegevens,
 - vertrouwelijke informatie (prijzafspraken, politiek/maatschappelijk gevoelige gegevens),
 - bewaar- en/of procestermijn van 15 jaar of langer.
- Dit model schrijft minimaal de volgende beheerregimes voor per classificatie. Het is mogelijk om een zwaarder beheerregime te nemen voor een lager beheerrisico indien wenselijk, maar niet andersom.
 - **Laag beheerrisico = licht beheerregime**
 - Beheer zonder RM-functionaliteit, op basis van vastgestelde afspraken en aangewezen eigenaren die ervoor zorgen dat afspraken worden nagekomen.
 - **Midden beheerrisico = midden beheerregime**
 - Beperkte beheerfunctionaliteit, met name autorisatiebeheer, (audit)logging en minimale metadatering;

- Informatiecategorie (uit een vastgesteld ordeningsplan)
 - Begin- en einddatum
 - Categorie uit de selectielijst
 - Autorisatiebeheer
 - Er zijn processen en procedures die waardering en selectie en vernietiging conform selectielijst regelen
- **Hoog beheerrisico = zwaar beheerregime**
 - Uitgebreide beheerfunctionaliteit conform wet, (NEN)–normen en beleid en met een metadataschema volgens de MDTO (Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie¹⁵). De NEN-ISO 15489-1 heeft 155 functionele eisen.
 - Er zijn processen en procedures die waardering en selectie en vernietiging of overbrenging conform selectielijst regelen.

3.4 Beleidsregel 4

Er worden ordeningsplannen opgesteld en gehanteerd

- Voor het kunnen structuren van gegevens en informatie, om deze duurzaam toegankelijk te kunnen maken, worden door de organisatieonderdelen voor alle door hun informatie beheerde informatiesystemen ordeningsplannen opgesteld. Deze zijn terug te herleiden tot de bedrijfsfuncties of processen in de GEMMA en de gemeentelijke selectielijst. Een voorbeeld van een ordeningsplan is een zaaktypencatalogus maar andere ordeningsprincipes mogen gehanteerd worden náást of in plaats van een zaakgerichte ordening waar dat beter past. Denk hierbij aan dossierstructuren of objectgerichte ordeningsstructuren. Het achterliggende doel van zaakgericht werken blijft hierbij wel overeind, namelijk dat alle direct betrokkenen (in- en extern) op elk moment over dezelfde informatie kunnen beschikken.
- Het Systematisch Overzicht bevat het totaaloverzicht van alle ordeningsplannen van een organisatieonderdeel.

3.5 Beleidsregel 5

Bij het (her)inrichten van processen en systemen wordt informatiebeheer, het borgen van verantwoord duurzame toegankelijkheid van gegevens- en informatie, ingericht 'by design'.

- Het borgen van goed informatiebeheer is onderdeel van het (her)inrichten van processen en systemen, zodat informatiebeheer bij het ontstaan van informatie is ingeregeld. Dit omvat niet alleen de werking van techniek, maar ook het instellen van processen en procedures. Denk hierbij aan RM functionaliteiten en metadataschema's (volgens beleidsregel 3: de Utrechtse informatiebeheerrisico-classificatie).
- Bij het (her)inrichten van processen en systemen is altijd een informatiebeheer professional betrokken.

3.6 Beleidsregel 6

Voor (de inrichting van) informatiebeheer in digitale omgevingen wordt, waar mogelijk, gebruik gemaakt van Open Standaarden.

- Denk hierbij aan het gebruik van open standaarden voor systemen, interacties (koppelingen) tussen systemen maar ook aan de vorm en structuur van informatie. Zie [Forum Standaardisatie](#) van de rijksoverheid.

3.7 Beleidsregel 7

Gegevens en informatie worden beheerd in een aangewezen bronregistratie op zodanige wijze dat eenmalige opslag en meervoudig gebruik van gegevens en informatie mogelijk is.

- Voor elk type informatie en elk type gegeven, dat gebruikt wordt voor de uitvoering van de processen van een organisatieonderdeel, moet door (het IPM-team van) een organisatieonderdeel een bronregistratie worden aangewezen.
- Ontvangst, creatie en/of bewerking van informatie en gegevens vindt, zoveel mogelijk, plaats in deze aangewezen bronregistratie.
- Waar dit niet het geval is, worden er maatregelen genomen die ervoor zorgen dat informatie en gegevens bestemd voor de bronregistratie daar altijd terecht komen.
- Er wordt bij opslag van gegevens en informatie, waar mogelijk, uitgegaan van eenmalige opslag, meervoudig gebruik van informatie en gegevens. Bijvoorbeeld het vastleggen van versies van databases op vaste momenten voor doorlopend versiebeheer, en wanneer een weergave of visualisatie wordt gebruikt voor beleid of besluitvorming wordt naar de versie verwezen. Als deze versie niet voor anderen raadpleegbaar is, wordt een weergave ingevoegd als screenshot of in een andere leesbare vorm.
- In een aangewezen bronsysteem wordt informatiebeheerfunctionaliteit (recordmanagement functionaliteit) ingebouwd of wordt er een koppeling gelegd met een archiefbeheersysteem die dat wel heeft.
- Gegevens worden niet gekopieerd of gesynchroniseerd (tussen verschillende systemen), maar systemen kunnen onderling gegevens en/of informatieobjecten uitwisselen.

3.8 Beleidsregel 8

Basis-, kern- & overige daarvoor aangemerkte registraties worden, waar mogelijk, bij de bron gepreserveerd voor de lange termijn. Overige permanent te bewaren informatie en/of gegevens worden overgedragen naar een aangewezen archiefbewaarplaats zoals HUA.

- Gestructureerde gegevens die in basis- en kernregistraties of aangewezen bijzondere registraties worden opgeslagen worden, waar mogelijk, niet overgedragen naar een andere bewaarplaats, maar bij de bronregistratie permanent bewaard (gepreserveerd).
- Wanneer gegevens bij de bron gepreserveerd worden, is het van belang te zorgen dat dit niet ten koste gaat van transparantie en openbaarheid. Wanneer nodig zullen er maatregelen genomen moeten worden om eenzelfde niveau van transparantie en openbaarheid te realiseren als er wel sprake van overbrenging zou zijn.

3.9 Beleidsregel 9

Om de terugvindbaarheid, actualiteit en authenticiteit van hoog-risico informatie te kunnen garanderen wordt, waar mogelijk, gebruik gemaakt van 'persistent identifiers'.

- Een 'persistent identifier' (PI) is een unieke identificatiecode die wordt toegewezen aan een digitaal informatieobject om het te identificeren. Het informatieobject is, zelfs als het wordt verplaatst of op een andere locatie wordt opgeslagen, gemakkelijker terug te vinden. Dit maakt identificatie voor verantwoording in een efficiënte bedrijfsvoering mogelijk, maar ook beheer op lange termijn (ongeacht veranderingen die optreden in de technologieën, systemen of infrastructuren die worden gebruikt om ze te beheren).
- Waar er géén gebruik gemaakt kan worden van een PI, geldt dat de definitieve versie van een digitaal informatieobject opgeslagen wordt in een archiefbeheersysteem en het registratienummer (van het dossier of de zaak) in dat systeem gebruikt wordt als unieke identificatiecode.

4 STURING, UITVOERING EN MONITORING

4.1 Organisatie van informatiebeheer

Informatiebeheer vereist een samenspel van verschillende partijen en rollen. Sommige rollen en verantwoordelijkheden zijn wettelijk vastgelegd. Het mandaat rondom de uitvoering van informatiebeheer volgens de Archiefwet en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ligt bij het college, maar is via de organisatieregeling en de mandaatregeling van de gemeente Utrecht¹⁶ onder gemandateerd naar directeuren of teammanagers van organisatieonderdelen. Specifieke verantwoordelijkheden voor de gemeentesecretaris, de gemeentearchivaris en de hoofden van de beheereenheden (organisatieonderdelen) rondom informatiebeheer zijn vastgelegd in het Besluit informatiebeheer van gemeente Utrecht uit 2014¹⁷. Hieronder staat de informatiebeheer organisatie binnen de gemeente en de bijbehorende verantwoordelijkheden uitgewerkt. Zie voor de specifieke taken per rol of functie het Kwaliteitssysteem documentaire informatie.

4.1.1 Verantwoordelijkheden gemeentebreed informatiebeheerbeleid en monitoring

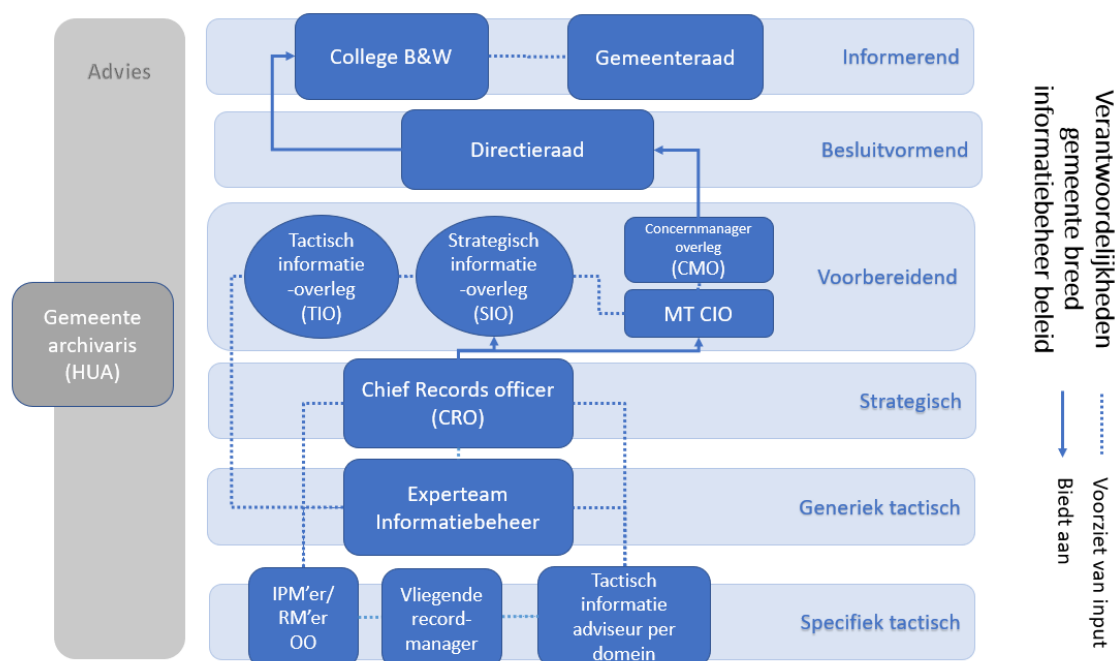
4.1.1.1 VERANTWOORDELIJKHEDEN GEMEENTEBREED INFORMATIEBEHEERBELEID

Het CIO Office (Chief Information Office) is als onderdeel van de IPM (Informatie en procesmanagement) binnen BSN (Bedrijfsvoerings- en Strategienetwerk) verantwoordelijk voor opstellen van beleid op strategisch niveau. Dit beleid wordt opgesteld door de Chief Records Officer (CRO), ook wel de strategisch recordmanager genoemd. De CRO heeft binnen het CIO Office het laatste inhoudelijke woord en bepaalt de richting voor de invulling van informatiebeheer. Input voor het beleid verwerft hij of zij via de mede strategen in het CIO Office, het Expertteam informatiebeheer (ETIB), de IPM-teams en recordmanagers van de organisatieonderdelen. Indien aanwezig worden ook de tactische informatiebeheer adviseurs per domein, ook wel domein recordmanagers genoemd, betrokken. De voorstellen voor gemeentebreed beleid doorlopen een vast aantal stappen via het tactisch informatieoverleg (TIO) en het strategisch informatieoverleg (SIO)¹⁸ Zoals beschreven in het Kwaliteitssysteem documentaire informatie, bereid het ETIB het TIO voor. Het TIO vindt plaats ter voorbereiding op het SIO. Beide overleggen zijn 3x per jaar. Bij het TIO zijn de gemeentearchivaris en de CRO aanwezig. Bij het SIO is de gemeentearchivaris, de manager van het CIO Office en de CRO aanwezig, waarbij 1x per jaar de gemeentesecretaris aan sluit.

¹⁶ [Mandaatregeling B&W en Burgemeester 2022 Gemeente Utrecht \(overheid.nl\)](#) en [Organisatieregeling gemeente Utrecht \(overheid.nl\)](#)

¹⁷ [Besluit Informatiebeheer gemeente Utrecht 2014 \(overheid.nl\)](#)

¹⁸ [Besluit Informatiebeheer gemeente Utrecht 2014 \(overheid.nl\)](#)



Figuur 1. Verantwoordelijkheden gemeentebreed beleid informatiebeheer binnen gemeente Utrecht

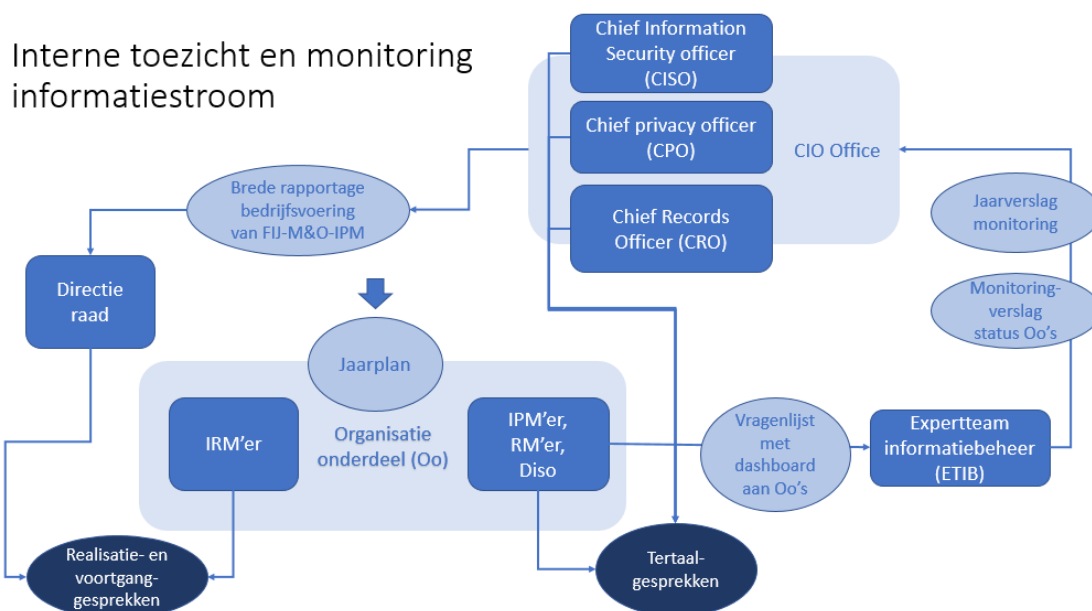
Het ETIB is vervolgens verantwoordelijk voor het vertalen van strategische kaders naar algemene tactische en operationele kaders welke gemeentebreed geïmplementeerd kunnen worden, in overleg met de decentrale organisatieonderdelen. Deze vertaling wordt uitgewerkt in het Kwaliteitssysteem documentaire informatie. Dit kwaliteitssysteem vormt volgens het Besluit informatiebeheer de grondslag voor de beheercyclus, de jaarlijkse verantwoording richting de gemeenteraad en B&W, en de functionele inrichting van de voorzieningen voor digitaal werken.

4.1.1.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN INTERNE MONITORING EN DE UTRECHTSE VERBETERCYCLUS

In het Kwaliteitssysteem worden leidraden beschreven, waaraan kwaliteitsnormen zijn gekoppeld. Deze kwaliteitsnormen verwoorden de eisen waaraan ieder organisatieonderdeel ten minste moet voldoen. De IPM teams van de organisatieonderdelen doen de controles hierop vanuit de zogenoemde eerste lijn. CRO heeft de verantwoordelijkheid in de tweede lijn om toe te zien op de naleving van deze normen. Het ETIB monitort, in samenspraak met de CRO, de toepassing van de leidraden uit het Kwaliteitssysteem documentaire informatie door de organisatieonderdelen aan de hand van een vragenlijst. Het ETIB zet de monitoringsvragenlijst driemaal per jaar uit bij de organisatieonderdelen. In de tweede en derde meting wordt alleen gekeken naar wijzigingen en opvallende zaken, waardoor eventuele veranderingen direct zichtbaar zijn. Door tussentijds te blijven monitoren wordt slagkracht behouden en is tussentijds bijsturen mogelijk. De organisatieonderdelen schrijven jaarlijks een jaarplan gegevensbescherming en informatiebeheer, zie 4.1.2 hieronder. Dit geeft het organisatieonderdeel een goede basis voor de monitoringsgesprekken met het ETIB en de bevindingen kunnen in het volgende plan verwerkt worden (zie figuur 4). De monitoring is hiermee onderdeel van de Utrechtse verbetercyclus.

Het ETIB maakt van de monitoringsvragenlijst een dashboard en een verslag waarin de status van het betreffende organisatieonderdeel beschreven wordt. De CRO voert met deze input de tertaalgesprekken met de IPM-teams van de organisatieonderdelen of delegeert dit naar het ETIB. Het is de ambitie om deze tertaalgesprekken gezamenlijk met gegevensbescherming op te pakken,

oftewel met de Chief Information Security officer (CISO) en met de Chief Privacy Officer (CPO). Het ETIB schrijft, naast de monitoringsverslagen voor de verschillende organisatieonderdelen, een gezamenlijk jaarverslag dat richting het CIO Office en de CRO gaat.



Figuur 2. Intern toezicht en monitoring op informatiebeheer binnen de Gemeente Utrecht

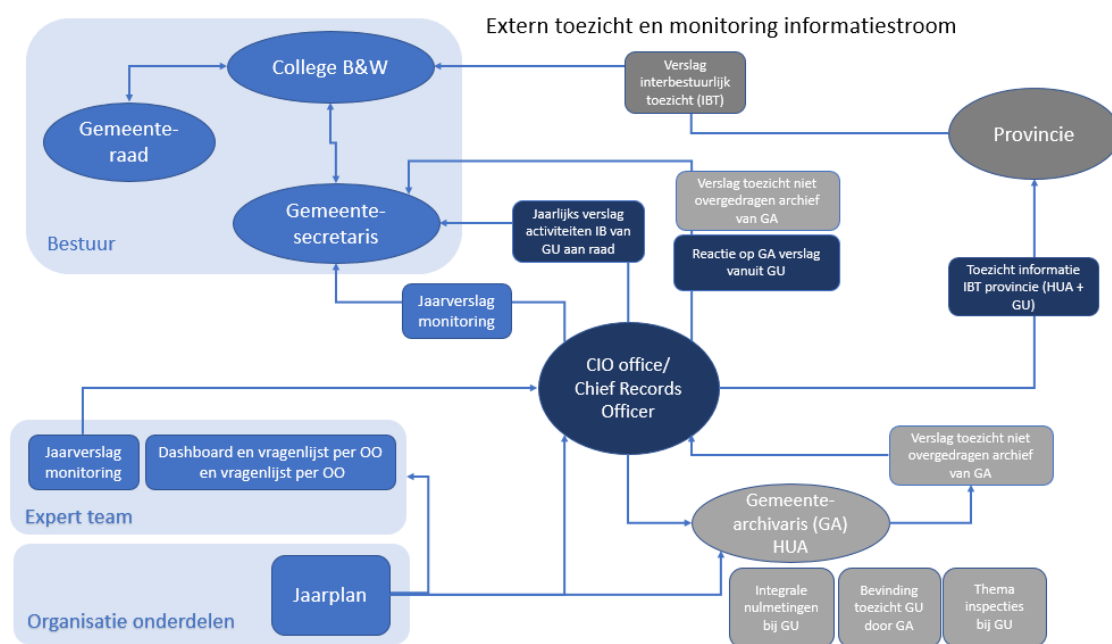
Om continue verbetering goed in te bedden in de organisatie worden de uitkomsten van deze monitoring opgenomen in de brede rapportage bedrijfsvoering die vanuit de afdelingen FIJ (Financiën, Inkoop en Juridische Zaken), M&O (Mens en Organisatie) en IPM worden aangeleverd. Deze brede rapportage bedrijfsvoering vormt input voor de directieraad, die onderling verdeeld wie de realisatie- en voortgangsgesprekken voert met de IRM'ers (Integraal Resultaatverantwoordelijk Manager) van de organisatieonderdelen. Het doel is om in 2026 informatiebeheer onderdeel te laten zijn van de gemeentelijke Planning & Control Cyclus. Door informatiebeheer goed te organiseren, vast te leggen en uit te dragen, hopen we dat kennis en bewustwording op dit gebied toe neemt.

4.1.1.3 VERANTWOORDELIJKHEDEN EXTERNE MONITORING EN TOEZICHT

De externe controle (toezicht en inspectie) op het naleven van de Archiefwet is in handen van HUA en de Provincie. Controle en toetsing door HUA vindt het gehele jaar door plaats. De uitkomsten hiervan worden opgenomen in het jaarverslag van de gemeentearchivaris (zie figuur 3).

De CIO en CRO speelt een centrale rol op het gebied van extern toezicht en monitoring, aangezien alle informatiestromen daar samenkomen. Het ETIB levert hun dashboard en het jaarverslag over de monitoring aan bij de CRO en CIO, die vervolgens wordt doorgezet naar de gemeentesecretaris, naar het college van B&W en daarna naar de gemeentearchivaris. De gemeentearchivaris voert zelf integrale nulmetingen, en thema inspecties uit en formuleert bevindingen, waarna het verslag vanuit de gemeentearchivaris over het toezicht van niet overgedragen archief wordt opgesteld richting het college van B&W. Deze gaat echter eerst naar de CRO en CIO en de gemeentesecretaris, die het verslag voorzien van een reactie en het dan doorzetten naar college van B&W, de gemeenteraad en uiteindelijk de provincie.

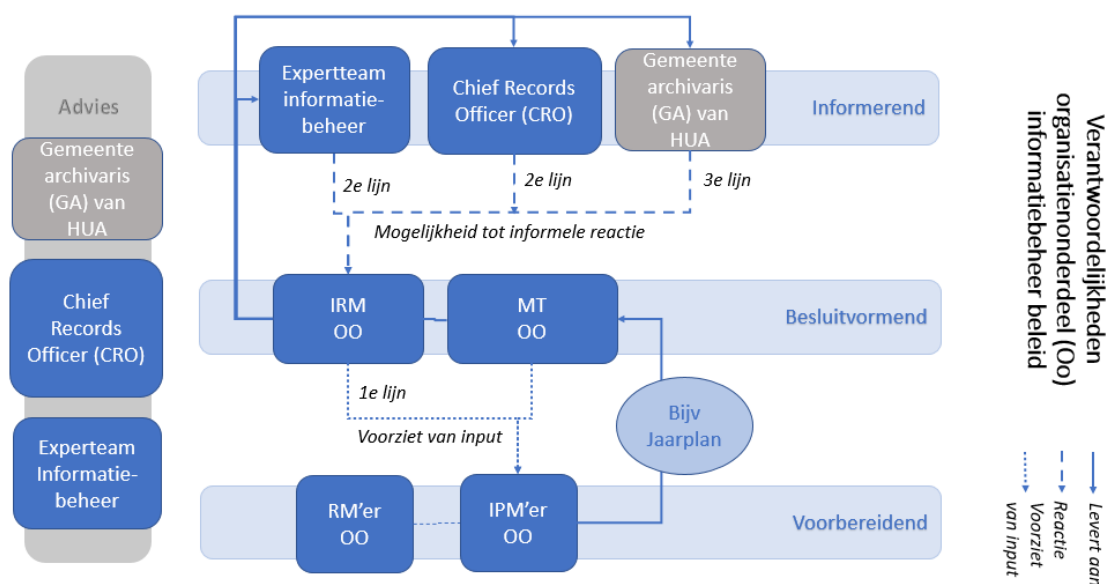
De CRO stelt daarnaast voor het college het jaarlijkse verslag op richting de gemeenteraad over de activiteiten rondom informatiebeheer. Daarnaast leveren de CIO en CRO, namens het college, ook informatie aan bij de provincie voor het interbestuurlijk toezicht. Dit verslag, het interbestuurlijk toezicht verslag, bestaat uit informatie van zowel de gemeentearchivaris en HUA, als de interne monitoringsinformatie. De provincie geeft hierop een reactie, welke de via de CRO en CIO wordt voorzien van commentaar. Deze is gericht aan het college van B&W, maar gaat ook ter informatie naar de gemeenteraad.



Figuur 3. Extern toezicht en monitoring op informatiebeheer binnen en buiten Gemeente Utrecht.

4.1.2 Verantwoordelijkheden specifiek informatiebeheerbeleid per organisatieonderdeel

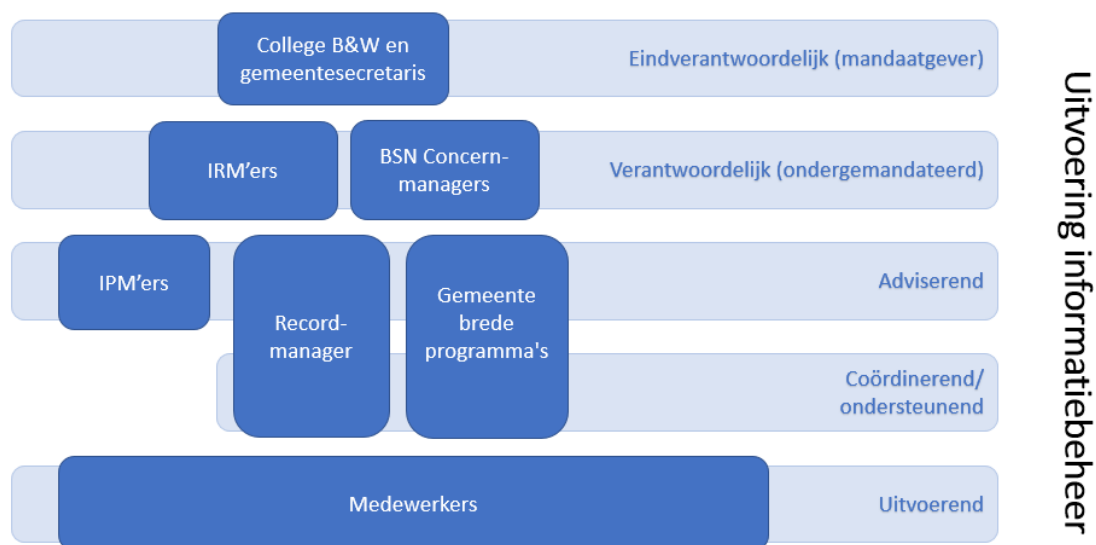
Specifiek beleid voor een organisatieonderdeel valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur (IRM'er), maar wordt grotendeels opgesteld door het IPM-team van het betreffende organisatieonderdeel. Het IPM-team bestaat minimaal uit de volgende rollen of functies: de decentrale informatie en security officer (DISO), de recordmanager (RM'er) en de Informatie en procesmanager (IPM'er). Andere mogelijke rollen zijn de informatie en procesadviseurs (IPA's), functioneel beheerders (FB'ers) of data professionals. Organizeonderdelen stellen elke jaar een jaarplan gegevensbescherming en informatiebeheer (jaarplan) op. Dit plan legt uit welke risico's het komende jaar binnen het organisatieonderdeel opgepakt moeten worden en actualiseert de beschrijving van de organisatie van het informatiebeheer en het systematisch overzicht. In dit systematisch overzicht staat welke informatie in relatie tot welk werkproces, welke opslaglocatie en welk bewaartermijn wordt opgeslagen. Het jaarplan wordt ter besluitvorming aangeboden aan het managementteam (MT) van het organisatieonderdeel, waarna de IRM'er deze ter kennisname doorstuurt naar het Expertteam informatiebeheer, de CRO en de gemeentearchivaris. Zij hebben allen de mogelijkheid tot het geven van een informele reactie, maar hoeven dat niet te geven. Ook tijdens het opstellen van het jaarplan zijn zij alle drie beschikbaar om advies te geven aan het organisatieonderdeel. Zie figuur 4 voor een overzicht.



Figuur 4. Verantwoordelijkheden organisatieonderdeel voor opstellen beleid informatiebeheer binnen gemeente Utrecht

4.1.3 Verantwoordelijkheden uitvoering informatiebeheer

Zoals zichtbaar in Figuur 5, is de IRM'er per organisatieonderdeel (bij BSN de concernmanagers) verantwoordelijk voor de uitvoering van informatiebeheer activiteiten, en is het IPM-team van dat organisatieonderdeel adviserend, coördinerend en ondersteunend. Dit betekent dat het IPM-team als expert optreedt richting de medewerkers van het organisatieonderdeel, de status van informatiebeheer op het organisatieonderdeel monitort, vernietigingslijsten opstelt, archief overdraagt aan HUA, toetst aan kwaliteitsnormen, trainingen geeft aan medewerkers en hen ondersteunt om op de juiste manier informatie op te slaan. Medewerkers blijven in essentie verantwoordelijk voor het uitvoeren van informatiebeheer op hun eigen informatie. De recordmanager voert steekproefsgewijze controles uit op het informatiebeheer, of belegt deze taak elders als dit vanwege privacy en security redenen niet wenselijk is.



Figuur 5. Uitvoering informatiebeheer binnen Gemeente Utrecht

4.2 Invoering en uitvoering van dit strategisch beleidskader

De directieraad geeft – na goedkeuring – de opdracht het beleid voor informatiebeheer uit te voeren binnen de gemeente. De stuurgroep Open Utrecht instrueert namens de Directieraad de directeuren van de organisatieonderdelen (IRM'ers) in het 20Beraad. De CRO, het Expertteam Informatiebeheer en het deelprogramma informatiebeheer dragen dit beleid uit bij de decentrale organisatie en helpen de decentrale organisatie dit beleid te begrijpen en te vertalen zodat zij het kunnen implementeren.

Het CIO Office (met name de CRO) en het ETIB zullen samen met het programma Open Utrecht dit strategisch beleidskader vertalen naar gemeentebrede standaarden op tactisch niveau binnen het Kwaliteitssysteem documentaire informatie, bijvoorbeeld in de vorm van beleid rondom e-mailarchivering, een gemeentebreed metadataschema en spelregels voor omgang met Sharepoint en Teams. Het Kwaliteitssysteem documentaire informatie vormt ook de grondslag voor de jaarlijkse beheercyclus en bijbehorende monitoring op de toepassing ervan door de organisatieonderdelen. Het ETIB zal de in het Kwaliteitssysteem opgestelde kwaliteitsnormen in de monitoring harmoniseren met het intern strategisch beleidskader. Het voldoen aan de normen betekent dat er voldaan wordt aan de wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeheer en (wanneer deze verwerkt is in het Kwaliteitssysteem) aan het intern strategisch beleidskader.

De IRM'ers voeren dit beleid uit binnen hun verantwoordelijkheidsgebied, ondersteund door de IPM'er en recordmanager van het organisatieonderdeel, in lijn met de beschreven rollen en verantwoordelijkheden uit de vorige paragraaf (zie ook de nadere uitwerking in het Kwaliteitssysteem documentaire informatie). Elk organisatieonderdeel heeft te maken met specifieke wetgeving en eisen vanuit de processen. Het lijnmanagement of de proceseigenaar stelt daarom met ondersteuning van de recordmanager en de IPA('s) de informatiebeheerrisico's voor het proces vast en bepaalt passende beheersmaatregelen binnen de kaders van dit beleid.

Elk organisatieonderdeel blijft zelf verantwoordelijk voor het risicogebaseerd implementeren en uitvoeren van de aanpak en het beleid en het behalen van doelstellingen en resultaten op het gebied van informatiebeheer. Bij de grootste risico's en pijnpunten kunnen het deelprogramma informatiebeheer en de vliegende recordmanagers per organisatieonderdeel ondersteuning bieden. Dit beleid vormt hiermee de kapstok voor informatiebeheerbeleid binnen de Gemeente Utrecht. Hoewel dit intern strategisch beleidskader leidend is, hebben organisatieonderdelen de ruimte om naar eigen inzicht, mits uitlegbaar, invulling te geven aan de specifiek tactische en operationele uitvoering. Zoals hierboven gezegd, vereist het beleid nog een verdere uitwerking en vertaling naar specifieke kaders en standaarden op tactisch en operationeel gebied. Het programma Open Utrecht en het deelprogramma Informatiebeheer spelen hierin een belangrijke rol, die nader uitgewerkt en gedefinieerd wordt in hun programmaplannen. Organizeonderdelen worden daarnaast ook geacht om deze gemeentebrede kaders weer te vertalen naar richtlijnen specifiek voor hun onderdeel, proces of afdeling. Via het Kwaliteitssysteem documentaire informatie en de vakgroep recordmanagement kunnen best practices met elkaar gedeeld worden.