

De Utrechtse verbetercyclus van informatiebeheer

Versiebeheer		
Versie	Wijziging	wie
0.a	Gestandaardiseerde opmaak, toevoeging: context, doel en hoe gebruik je de handreiking?	(eind)redacteur
0.b	Interne opmerkingen verwerkt, nieuwe opzet document	opsteller
0.c	Interne review projectgroep	Projectgroep
0.d	Organisatiebrede review	Recordmanagers, leden van HUA
1.0	Opmerkingen verwerkt, nieuwe figuren	opsteller

Context

Dit onderwerp is onderdeel van het Handboek Informatiebeheer en is een vertaling van beleid naar tactische instrumenten. Uitgangspunt is een goed bruikbaar product, dat doorontwikkeld wordt op basis van nieuwe inzichten, zonder perfect te willen zijn.

Doel

Het doel van deze handreiking is om recordmanagers¹ te informeren over de verbetercyclus informatiebeheer en het gebruik van het Three Lines model t.b.v. sturing en risicobeheersing. Door verduidelijking te geven op het proces, de planning en de instrumenten kunnen deze effectiever worden ingezet om het gemeentelijk informatiebeheer te verbeteren.

Hoe gebruik je deze handreiking?

Deze handreiking is enerzijds theoretisch van aard om context te geven aan de inrichting van de verbetercyclus en het model dat hier voor wordt gebruikt. Anderzijds biedt deze handreiking een praktische toelichting op de instrumenten die worden ingezet binnen deze cyclus t.b.v. sturing op kwaliteitszorg van informatiebeheer met een bijbehorende tijdlijn. Hierdoor kunnen betrokkenen in de cyclus hun rol beter herkennen en pakken door de bijbehorende instrumenten effectief in te zetten en gebruiken binnen het eigen organisatieonderdeel.

(Wettelijk) kader

- Archiefwet art. 30, 32
- Archiefregeling art. 16
- Archiefverordening 2014
- Besluit informatiebeheer 2014
- Strategisch Beleidskader Informatiebeheer 2023-2026
- Beleidskader Interbestuurlijk toezicht 2025-2028
- Aanvullend Beleidskader Interbestuurlijk archieftoezicht 2013

Uitgangspunten

- Het model voor sturing en risicobeheersing is gebaseerd op het Three Lines model van het Institute of Internal Auditors (IIA) doorontwikkeld door [Naris](#) i.s.m. De Vrije Universiteit Amsterdam
- Monitoring door de Chief Record Officer en toezicht door de gemeentearchivaris zijn nauw met elkaar verbonden in de verbetercyclus maar blijven twee verschillende zaken. De CRO en de gemeentearchivaris stemmen af waar nodig maar de gemeentearchivaris behoudt als toezichthouder zijn onafhankelijkheid.
- De taakinvulling van het toezicht van de derde lijn valt buiten de scope van deze handreiking

¹ De rol van recordmanager in de organisatie wordt wisselend ingevuld. Soms is het een uitvoerende rol, soms adviserend en soms beide. Waar de recordmanager wordt genoemd kan dit zowel informatiebeheerder als adviseur informatiebeheer zijn.

Heeft relatie met andere Utrechtse procedures

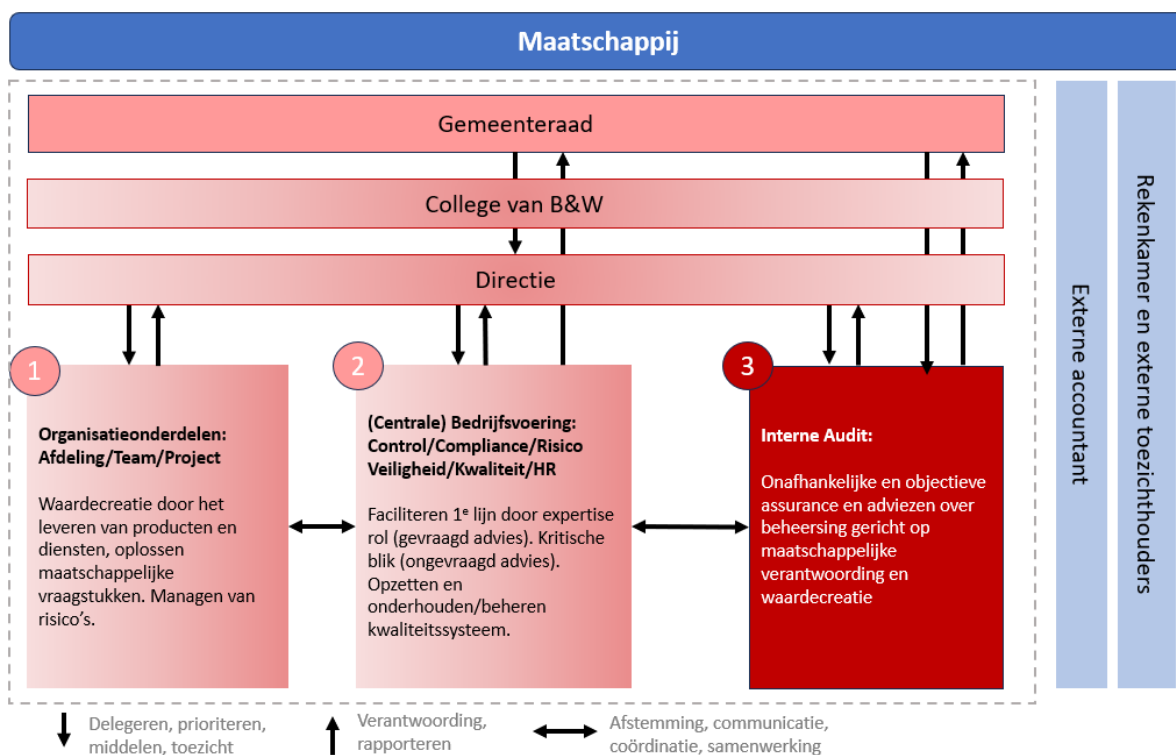
- Managementcyclus
- Brede Bedrijfsvoering rapportage (BBR)
- Monitoringscyclus Gegevensbescherming
- Strategisch Informatie Overleg (SIO)

Rollen in het proces

De rollen en verantwoordelijkheden binnen de verbetercyclus zijn gedefinieerd op basis van het Three Lines model. Dit model wordt daarom eerst toegelicht zodat de daarna genoemde rollen in de verbetercyclus een duidelijkere plek krijgen binnen de organisatie van het informatiebeheer van de gemeente. De rolbeschrijving is van toepassing op de rol in de verbetercyclus informatiebeheer, niet op de rol binnen de hele organisatie.

Het Three Lines model

Het Three Lines model is een governance- en risicomanagementmodel dat verantwoordelijkheden binnen organisaties indeelt in drie groepen; de lijnen. Elke lijn heeft zijn eigen rollen en verantwoordelijkheden en zijn eigen instrumenten. Het Three Lines model ondersteunt de organisatie door een heldere verdeling van verantwoordelijkheden, eigenaarschap en de daaruit voortvloeiende taken, ook bij een gecombineerde functie of rol. Dubbel werk wordt voorkomen, blinde vlekken en risico's eerder zichtbaar. Structuren en processen worden hierdoor verduidelijkt waardoor ze kunnen worden geoptimaliseerd om zo het beste bij te dragen aan het realiseren van doelstellingen van de organisatie. Het model kan in principe op elke organisatie worden toegepast. Een generieke indeling en beschrijving van het Three Lines model voor de gemeente ziet er als volgt uit:



Figuur 1 Het Three Lines model van Naris i.s.m. VU School of business and Economics

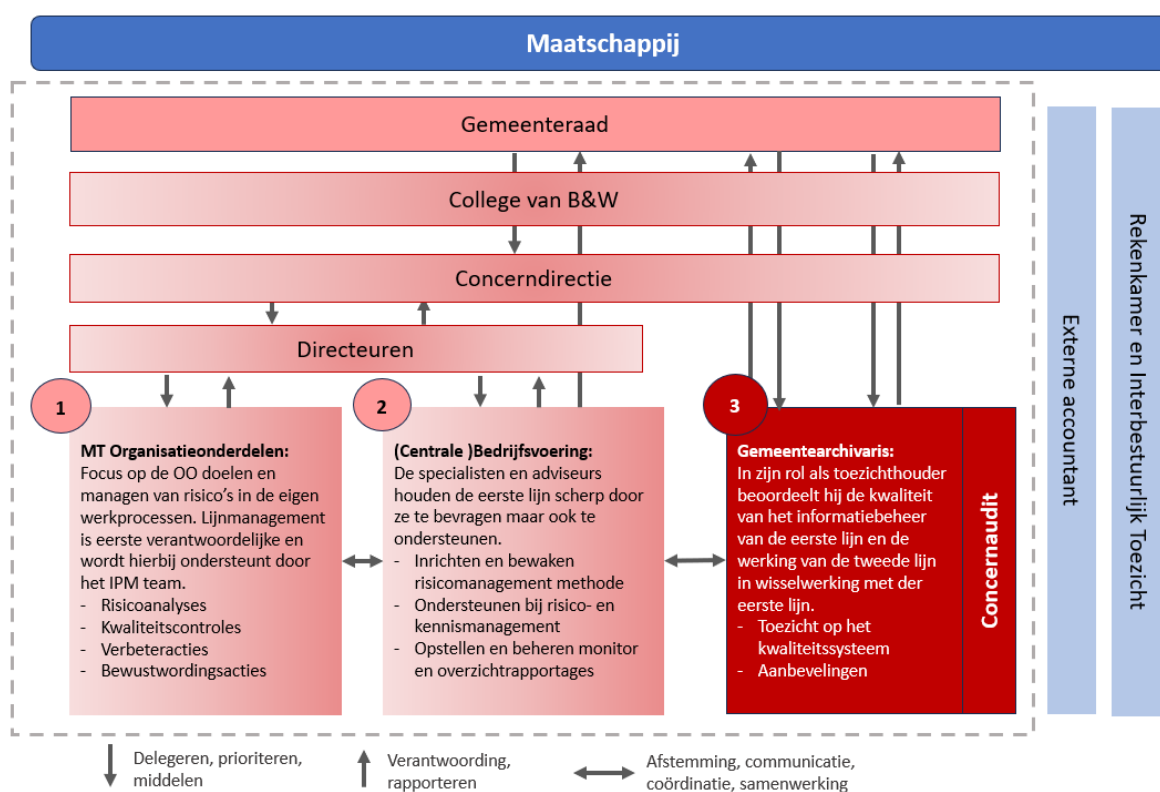
Het Three Lines model wordt in de organisatie geoptimaliseerd door:

- Versterking van het verantwoordelijkheidsgevoel en risicobewustzijn. In Utrecht wordt er regelmatig aandacht geschonken aan risicomanagement en wordt er risicogestuurd gewerkt. Risicogestuurd werken betekent niet dat alleen de grootste risico's worden aangepakt maar wel dat de benodigde acties geprioriteerd worden. Door risico-geprioriteerd werken voorop te stellen in het Jaarplan zal het bewustzijn hierover worden vergroot. Ook de aangeboden trainingen risicomanagement en de ontwikkeling van een verplichte E-learning zal bijdragen aan het

vergroten van deze bewustwording. Hierbij zit de kracht ook in herhaling van het belang van risicomanagement op informatiebeheer.

- Risico's en maatregelen samen definiëren maar het risico-eigenaarschap expliciet bij het organisatieonderdeel zelf beleggen (de eerste lijn) met als gevolg versterking van de verantwoordelijkheid voor het mitigeren van deze risico's. In Utrecht worden risicoanalyses en de Jaarplannen samen opgesteld waarbij de tweede lijn adviseert en ondersteunt. De risico-eigenaren zijn echter altijd onderdeel van de organisatieonderdeel zelf.
- Efficiëntie door samenwerking tussen en binnen de lijnen. In Utrecht wordt er hard gewerkt aan integratie van expertisegebieden zoals Informatiebeheer en Gegevensbescherming zoals de gezamenlijke monitor, het Jaarplan, de tertaalgesprekken. Daarnaast vindt nauwe afstemming plaats tussen de IPM-teams in het organisatieonderdeel en de centrale adviseurs informatiebeheer en CRO. De adviseurs in de tweede lijn zijn zichtbaar en bereikbaar voor de eerste lijn.
- Vergroten efficiëntie op uitvoering van monitoring en audits. In Utrecht zijn leggen we de focus op de geprioriteerde onderwerpen waardoor de monitor compacter en scherper is. Tegelijkertijd wordt het organisatieonderdeel minder belast met vragen over de op dat moment minder relevante onderwerpen. Ook de integratie van verschillende disciplines zal hieraan bijdragen door dubbele en/of gelijksoortige vragen te verwijderen en duidelijkere communicatie.

Wanneer we het Three Lines model inclusief het extern toezicht toepassen op de Utrechtse situatie voor informatiebeheer zien we de volgende verdeling over de drie lijnen;



Figuur 2 Het Three Lines model informatiebeheer gemeente Utrecht

De eerste en de tweede lijn staan in wisselwerking met elkaar, houden elkaar scherp en hebben waar nodig nauw overleg. De gemeentearchivaris staat in de derde lijn meer op afstand dan de eerste twee lijnen onderling.

Rollen in de verbetercyclus van informatiebeheer

Naast de onderstaande informatiebeheer specifieke rollen worden er een aantal rollen benoemd die tot aangrenzende disciplines behoren maar ook een rol spelen in de verbetercyclus van informatiebeheer. De toelichting op hun rol beperkt zich in deze handreiking tot hun relatie tot de verbetercyclus informatiebeheer. De rollen zijn onderverdeeld volgens het Three Lines model.

De eerste lijn: Het Organisatieonderdeel

- Hoofd van het organisatieonderdeel, de directeur: is deelnemer aan de voortgangs- en realisatiegesprekken met de concerndirecteur. Is eindverantwoordelijk voor, het behalen van en sturen op de doelen op het gebied van informatiebeheer binnen het eigen organisatieonderdeel. Tot voor kort werd de directeur IRM genoemd.
- Informatie- en procesmanager (IPM'er); is deelnemer aan tertaalgesprekken, draagt zorg voor het inrichten en verbeteren van het informatiebeheer binnen het organisatieonderdeel. Deze rol kan ook door de domein IPM'er worden ingevuld.
- Recordmanager/ informatiebeheerder; zorgt in samenspraak met het IPM-team voor het invullen van de monitor informatiebeheer en het opstellen van het Jaarplan. Is deelnemer aan de tertaalgesprekken. Daarnaast verantwoordelijk voor uitvoering van verbeteracties en/of beheermaatregelen.
- Recordmanager/ (domein) adviseur informatiebeheer; zorgt in samenspraak met het IPM-team voor het invullen van de monitor informatiebeheer en het opstellen van het Jaarplan. Is deelnemer aan de tertaalgesprekken. Daarnaast verantwoordelijk voor advisering op verbeteracties en/of beheermaatregelen.
- DISO: decentrale informatie en security Officer; lid van het IPM team
- IPA: informatie en proces adviseur (IPA); lid van het IPM team

De tweede lijn: CIO-office en Expertteam Informatiebeheer

- CIO: Chief Information Officer; geeft bindend advies op de Jaarplannen van de Organisatieonderdelen
- CRO: Chief Record Officer; stuurt Expertteam IB aan, adviseert de CIO op de jaarplannen, voert de tertaalgesprekken en voorziet de Brede Bedrijfsvoering rapportage en de gemeentearchivaris van informatie. De CRO informeert de het college van B&W en de Raad waar nodig.
- Senior beleidsadviseur informatiebeheer: adviseert en ondersteunt de CRO en is plaatsvervangend CRO.
- Expertteam Informatiebeheer: ontwikkelt en beheert de methodiek van monitoring en de onderliggende instrumenten. Wordt hierin functioneel aangestuurd door de CRO en voorziet deze waar nodig van input en ondersteuning.
- CPO: Chief Privacy Officer: adviseert de CIO op de jaarplannen, voert de tertaalgesprekken en voorziet de Brede Bedrijfsvoering rapportage van informatie
- CISO: Chief Information & Security Officer: adviseert de CIO op de jaarplannen, voert de tertaalgesprekken en voorziet de Brede Bedrijfsvoering rapportage informatie

De derde lijn: Toezicht (interne audit)

- De gemeentearchivaris in de rol van toezichthouder zoals voorgeschreven in de Archiefwet: Hij wordt in de verbetercyclus gevoed met gegevens uit de tweede lijn zoals de jaarplannen, de resultaten uit de monitor als overzichtsrapportage en de informatie die is besproken in de Strategische informatie overleggen. De gemeentearchivaris als derde lijn controleert de eerste en tweede lijn in de vorm van systeemtoezicht. Systeemtoezicht richt zich op de werking en kwaliteit van de processen binnen het kwaliteitssysteem zelf en beoordeelt of deze afdoende zijn ingericht om naleving van de wet te waarborgen. Hij raadpleegt hierbij ook de aanwezige interne borgingssystemen en kijkt of de onderliggende processen en interne procedures leiden tot de juiste uitkomsten. De derde lijn is een onafhankelijke toezichtpartij en de gemeentearchivaris kan zelfstandig de eerste lijn direct bevragen indien hij dat nodig vindt. Wel blijft de flexibiliteit bestaan voor advies en overleg met de tweede lijn.
- Concernaudit: Informatiebeheer en aangrenzende vakgebieden kunnen onder de audit van dit gemeentelijk onderdeel vallen maar richt zich niet specifiek voor informatiebeheer.

Concernaudit helpt de gemeente Utrecht haar doelstellingen en opgaven te realiseren. Dit doen ze door op basis van een systematische en gedisciplineerde wijze de doelmatigheid en doeltreffendheid van de processen van governance, risicomanagement en beheersing te evalueren en te helpen verbeteren middels aanbevelingen. Concernaudit is onderdeel van het Bedrijfsvoerings- en Strategienetwerk (BSN). De manager Concernaudit valt hiërarchisch onder de Concerncontroller en heeft een directe lijn met de verantwoordelijke wethouder en de adviescommissie Controle en Financiën van de gemeenteraad.

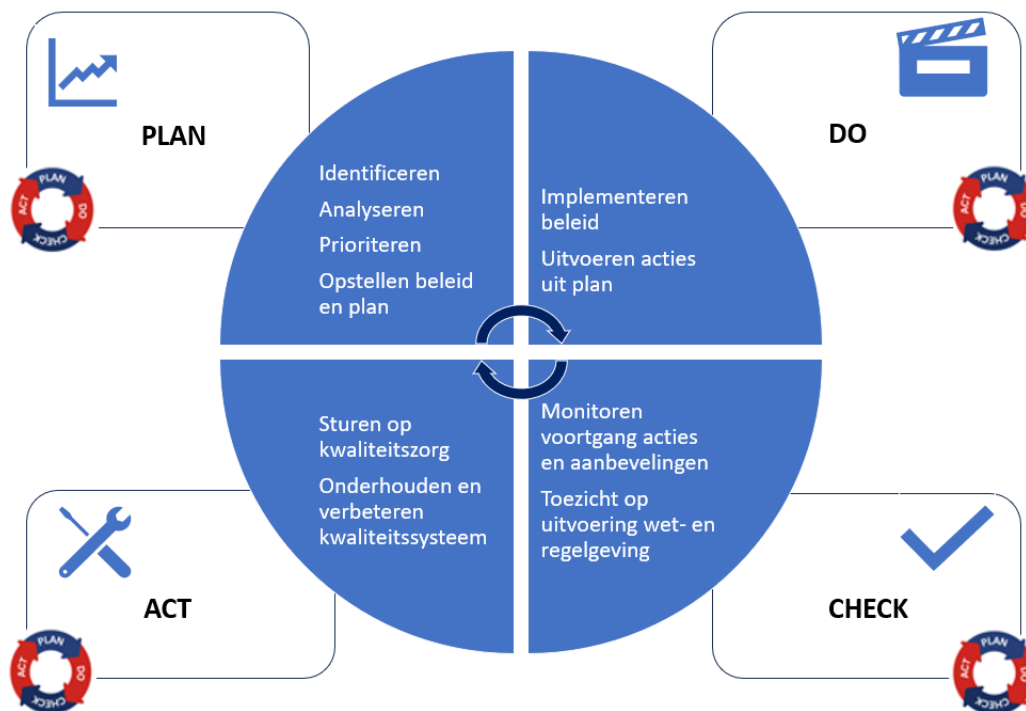
Extern Toezicht

Naast de drie lijnen bestaat het externe toezicht dat buiten het Three Lines model valt maar ook een rol speelt in de Utrechtse verbetercyclus.

- De Provincie; De provincie houdt toezicht op het archief- en informatiebeheer bij gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen. Deze vorm van toezicht heet interbestuurlijk toezicht. Interbestuurlijk toezicht houdt toezicht op de uitvoering van wettelijke taken van de gemeente waaronder de taken die voortvloeien uit de archiefwet.
- De Rekenkamer; Het doel van de Rekenkamer is bij te dragen aan het verbeteren van de gemeentelijke bedrijfs- en beleidsvoering en het versterken van de controlerende rol van de gemeenteraad. Voor de inwoners van de gemeente Utrecht wil de Rekenkamer zichtbaar maken hoe publiek geld wordt besteed en wat er terecht komt van de beleidsvoornemens van de gemeente. Ze onderzoeken wat er gebeurt en wat dat kost en oplevert. En hoe dat beter kan.

De verbetercyclus informatiebeheer

De verbetercyclus van informatiebeheer heeft als doel de kwaliteit van het gemeentelijk informatiebeheer cyclisch en bestendig te verbeteren door de juiste inzet van mensen, middelen en methoden. Het benodigde kwaliteitsniveau behalen en behouden is een proces van continue verbeteren. De systematiek van continue verbeteren bestaat uit een Plan-Do-Check-Act cyclus waarbij de acties met bijbehorende instrumenten per fase ook weer hun eigen PDCA-cyclus doorlopen zodat alle onderdelen binnen elke lijn; mensen en middelen ook blijven verbeteren.



Figuur 4. PDCA cyclus verbeteren van informatiebeheer

Van regel gestuurd naar risico gestuurd

Waar kwaliteitszorg zich voorheen vaak richtte op het nalopen van een allesomvattende lijst met vragen, wordt er sinds de vaststelling van het Strategisch Beleidskader 2023-2026 waar mogelijk en wenselijk risicogestuurd gewerkt. Dit betekent dat we niet alleen maar kijken naar al dan niet bereikte resultaten, maar prioriteren op het toetsen van vooral die resultaten en acties die bijdragen aan het behalen van onze doelen. Hiertoe worden verschillende instrumenten ingezet.

In onderstaande tabel staat om welke instrumenten het gaat, waar ze bij horen en met welk doel ze worden ingezet:

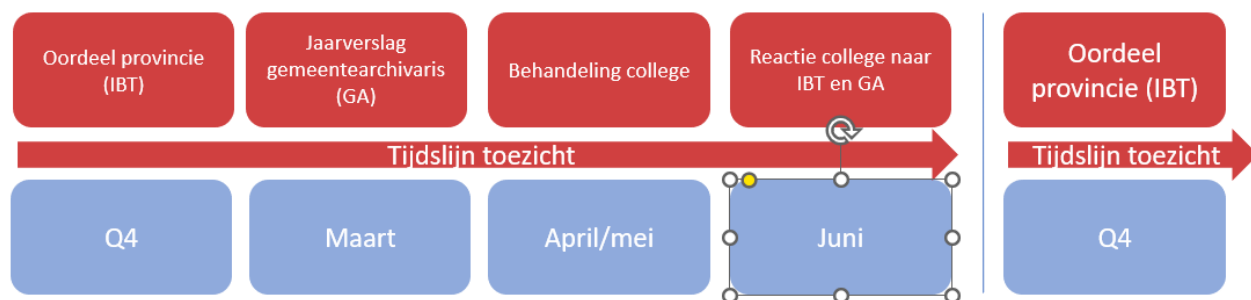
Instrument	Hoort bij	Doel
Het Jaarplan Gegevensbescherming & Informatiebeheer	monitoringscyclus Informatiebeheer	Monitoring en planning
De monitor Gegevensbescherming & Informatiebeheer	monitoringscyclus Informatiebeheer	Monitoring
Tertaalgesprekken Gegevensbescherming & Informatiebeheer	monitoringscyclus Informatiebeheer	Monitoren en sturing
Jaarverslag van de gemeentearchivaris met aanbevelingen	Toezichtcyclus	Toezicht
Oordeel Interbestuurlijk Toezicht door de Provincie	Toezichtcyclus	Toezicht
Brede bedrijfsvoering rapportage	Managementcyclus	Sturing
Voortgangs- en realisatiegesprekken	Managementcyclus	Sturing

Wat verstaan we onder monitoring

Monitoring legt de focus op het verzamelen van gegevens om de voortgang, prestaties of status van een proces of systeem te meten en/of bewaken. In het geval van informatiebeheer gaat het dan om de kwaliteit van duurzame toegankelijkheid van informatie. Het Jaarplan, de monitor, de tertaal- en realisatiegesprekken zijn instrumenten die hier voor worden ingezet.

Wat verstaan we onder toezicht

Toezicht gaat verder dan monitoren. Toezicht legt de focus op controle van het voldoen aan normen en naleving van wet- en regelgeving. Het toezicht door de gemeentearchivaris en het interbestuurlijk toezicht van de provincie zijn de instrumenten die hiervoor worden ingezet. De gemeentearchivaris is de interne toezichthouder en de provincie de externe toezichthouder. Beide zijn onafhankelijk.



Figuur 5. Schematische weergave toezicht op de archiefwet

1. De Interbestuurlijk toezichthouder stuurt de beoordelingsbrief over het voorafgaande jaar aan het college. De brief gaat tevens als afschrift naar de gemeentearchivaris en de Raad.
2. De gemeentearchivaris stelt zijn jaarverslag op met bevindingen van het voorgaande jaar en aanbevelingen voor het komende/lopende jaar. Het jaarverslag is gericht aan het college.
3. De beoordelingsbrief en het jaarverslag worden ingebracht in het college door de Chief Record Officer. De Chief Record Officer heeft deze documenten in een concept stadium voorzien van verbeteringen en aanvullingen indien nodig volgens het principe van hoor en wederhoor. Het gaat hierbij om het aanvullen of verbeteren van feitelijkheden en niet om meningen.
4. De Chief record Officer stelt de inhoudelijke reactie op en brengt deze ter accordering in bij het college. Na accordering stuurt de Chief Record Officer de reactie namens het college naar de interbestuurlijk toezichthouder en ter kennisname aan de gemeentearchivaris. Conform artikel 6 van de archiefverordening informeert college de raad over de voortgang op naleving van de archiefwet. Dit doet zij via de jaarstukken².

De toezichtcyclus is verbonden met de verbetercyclus van informatiebeheer doordat de uitkomsten van het toezicht input vormen voor de monitor, het jaarplan en de tertaalgesprekken.

Wat verstaan we onder sturing

Een organisatie heeft sturing nodig om een bepaalde richting op te gaan of resultaat te bereiken. Sturing gaat om het actief beïnvloeden en begeleiden van processen, mensen of situaties om het gewenste resultaat te bereiken. De managementcyclus heeft betrekking op de ambtelijke sturing en verantwoording, d.w.z. tussen Concerndirectie (Directieraad) en OO directeur. Het overkoepelende doel van de gesprekken in de cyclus is om eerder vastgestelde managementafspraken te verifiëren, op te volgen en per organisatieonderdeel bij te sturen en waar nodig nieuwe afspraken te formuleren over de koers van de organisatie.

Sturing binnen de gemeentelijke organisatie vindt op drie niveaus plaats; bestuurlijk, hiërarchisch en functioneel. De hieronder genoemde middelen en soorten sturingsinformatie komen terug bij de toelichting op de instrumenten.

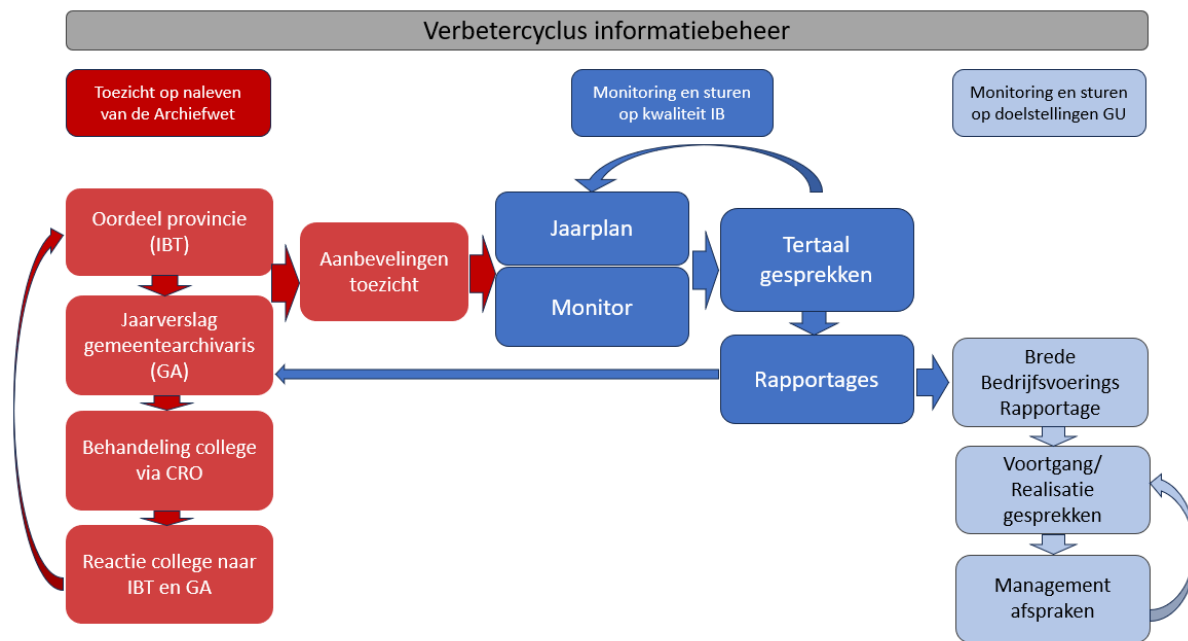
- I. **Bestuurlijk:** Gericht op het bepalen van strategische doelen en vaststellen van beleid. Politieke verantwoording speelt een grote rol. Focus op lange termijn en maatschappelijke effecten.
Betrokkenen: College en gemeenteraad
Middel: collegevergadering, raadsvergadering
Sturingsinformatie: jaarverslag van de gemeentearchivaris, beoordelingsbrief van het Interbestuurlijk toezicht.
- II. **Hiërarchisch:** Gericht op verticale aansturing waarbij een top down structuur gedefinieerd is in rollen en verantwoordelijkheden. Besluitvorming vindt plaats op strategisch niveau en is afgebakend binnen de organisatie en het organisatieonderdeel.
Betrokkenen: Concerndirectie en stedelijk directieuren
Middel: voortgangs- en realisatiegesprekken
Sturingsinformatie: Brede Bedrijfsvoering rapportage, Managementafspraken/ managementbrieven
- III. **Functioneel:** Gericht op aansturing van specifieke taken en/of processen binnen een bepaald onderwerp. Sturing vaker horizontaal en over afdelingen heen.
Betrokkenen: Concerndirecteur Bedrijfsvoering, C-functionarissen (CIO, CISO, CRO, CPO) bedrijfsvoering en de IPM leden van de Organisatieonderdelen.
Middel: tertaalgesprekken
Sturingsinformatie: combinatie van Jaarplannen, monitor IB en tertaalgesprekken

De managementcyclus is verbonden met de verbetercyclus van informatiebeheer doordat de uitkomsten van de monitor, het jaarplan en de tertaalgesprekken input vormen voor de Brede Bedrijfsvoering Rapportage welke op zijn beurt weer input vormt voor de voortgangs- en realisatiegesprekken.

² Met de jaarstukken legt het college van Burgemeester en Wethouders verantwoording af aan de gemeenteraad over het gevoerde beleid. De jaarstukken laten zien wat er is bereikt, wat er daarvoor is gedaan en wat dat heeft gekost.

De verbetercyclus in beeld

De verbetercyclus voor informatiebeheer bestaat uit drie onderdelen die op elkaar aansluiten: Toezicht op naleving van de archiefwet, monitoring en functionele sturing op kwaliteit van informatiebeheer en monitoring en hiërarchische sturing op doelstelling van de organisatie. De CRO coördineert namens de CIO de opvolging van de aanbevelingen uit het jaarverslag van de gemeentearchivaris en de beoordeling van de provincie. Dit doet hij door de combinatie van inzet en in- en output van de instrumenten in de verbetercyclus. Hoe deze met elkaar in verhouding staan wordt verbeeld in onderstaand figuur.



Figuur 6. De instrumenten van de verbetercyclus informatiebeheer in samenhang

Toelichting op de instrumenten

Jaarplan

Het Jaarplan is vooruitkijkend, wordt eenmaal per jaar opgesteld door het organisatieonderdeel en moet worden vastgesteld door het MT van het organisatieonderdeel. Deze wordt opgesteld per organisatieonderdeel, soms (gedeeltelijk) per domein, met als doel inzicht te bieden wat dat jaar de grootste en belangrijkste thema's en risico's op het gebied van informatiebeheer en Gegevensbescherming zijn en hoe deze gaan worden opgepakt. Als recordmanager ben je betrokken door de risico's op het gebied van informatiebeheer op te halen en input te geven op Lifecycle Management trajecten en de ontwikkelingen voor informatiebeheer zoals aankomende nieuwe of veranderende wet- en regelgeving; algemeen of vakspecifiek.

Het jaarplan benoemt;

- geïdentificeerde en vastgestelde risico's
- applicatie lifecyclemanagement (LCM)
- ontwikkelingen van wet- en regelgeving met verwachte impact
- OO-specifieke aanbevelingen vanuit het toezicht
- capaciteitsplanning

Het Jaarplan speelt een belangrijke rol in de verbetercyclus voor het OO en zorgt dat de voornaamste risico's in beeld zijn doordat de risicoanalyses (samen met GB) zijn uitgevoerd. Door betrokkenheid bij de aanschaf of doorontwikkeling van systemen ontstaat er inzicht in de genomen of te nemen

maatregelen voor de door het OO gebruikte applicaties. Wanneer risico's geprioriteerd en in beeld zijn levert dit de juiste informatie om waar mogelijk passende (beheer)maatregelen te nemen en om:

- voorspelbaarheid en continuïteit te creëren door de kans te verkleinen dat er onverwachte incidenten plaatsvinden
- actief en effectief te kunnen inspelen op (technologische) trends en kansen
- financiën doeltreffend te kunnen inzetten (prioritering) en om te besparen (voorkomen van schade)
- betrouwbare sturingsinformatie aan te leveren
- risico-gebaseerde besluitvorming³ mogelijk te maken.

De gemeentearchivaris ontvangt een kopie van het jaarplan conform het besluit informatiebeheer. Instructie over het invullen van het Jaarplan, de toelichting op de onderwerpen en het format wordt opgesteld en beheerd door de tweede lijn en vind je [hier](#).

Monitor Informatiebeheer

Deze wordt drie keer per jaar centraal uitgezet door het Expertteam informatiebeheer voorafgaand aan het tertaalgesprek waar het ook input voor levert. De monitor levert sturingsinformatie voor de C-functionarissen, kijkt terug op het voorafgaande tertaal en richt zich op meetbare effecten die bijdragen aan de strategische doelstellingen voor het gemeentelijk informatiebeheer. Deze strategische monitor is gezamenlijk met de tweedelijns adviseur Gegevensbescherming opgesteld in opdracht van de CRO en de CPO (Chief Privacy Officer). De monitor wordt telkens een paar weken voor het tertaalgesprek uitgezet bij de recordmanagers, IPM'ers en DISO's. De recordmanager van het OO vult deze in, waar nodig samen met de DISO en IPM'er. Het totaalbeeld van de monitor wordt na de drie tertalen opgesteld door het Expertteam IB en via de CRO toegezonden aan de gemeentearchivaris. Het format wordt opgesteld en beheerd door de tweede lijn en de plek van deze monitor vind je [hier](#). Vragen over het format of over het invullen van de monitor kunnen gesteld worden aan de tweedelijns adviseurs van Informatiebeheer en Gegevensbescherming.

Tertaalgesprekken:

Deze gesprekken worden gehouden voor validatie van en het verhaal achter de cijfers. Dit is nodig om een goed concernbeeld te genereren voor de C-functionarissen. Het concernbeeld wordt gebruikt voor diverse verantwoordingsprocessen (zoals rapportages naar bestuur, raad en toezicht) en om te bepalen op welke onderwerpen strategische interventies vereist zijn om bij te sturen. De gesprekken worden driemaal per jaar gevoerd en kijken zowel terug als vooruit. Tertaalgesprekken zijn tweeledig: vanuit de functionele sturing bespreken C-functionarissen knelpunten en issues, met monitor en jaarplan als instrumenten. Anderzijds kunnen knelpunten en issues aan de orde komen die door de C-functionarissen worden opgepakt; bijvoorbeeld in vorm van kaders/beleid, facilitering in kennisdeling of escalatie. Ook feedback op de instrumenten monitor en Jaarplan wordt hier opgehaald. De deelnemers aan dit gesprek zijn de C-functionarissen van de IPM kolom en (een vertegenwoordiging van) het IPM team van het OO.

Rapportages:

De uitkomsten van de monitor en de tertaalgesprekken vormen input voor de rapportages die de CRO conform het besluit informatiebeheer naar de gemeentearchivaris stuurt en voor input van de Brede Bedrijfsvoering Rapportage.

Jaarverslag van de gemeentearchivaris:

Het jaarverslag bevat de bevindingen van de gemeentearchivaris over de staat van het informatiebeheer in de organisatie. Het jaarverslag kijkt terug op het voorgaande jaar. De gemeentearchivaris baseert zijn bevindingen op de Jaarplannen, de uitkomsten van de monitor en de verslagen en uitkomsten van het Strategisch Informatieoverleg (SIO) en indien van toepassing andere door hemzelf geïnitieerde toetsingsinstrumenten. Het jaarverslag is gericht aan het College met het verzoek om de Raad van de inhoud op de hoogte te stellen, maar wordt eerst in concept toegestuurd aan de CRO. De CRO controleert het jaarverslag op onjuistheden en stuurt zijn reactie terug naar de gemeentearchivaris conform het principe van hoor en wederhoor. De gemeentearchivaris verwerkt de

³ Risicogebaseerde besluitvorming - Een weloverwogen proces dat analyse, planning, actie, monitoring en review omvat en rekening houdt met de mogelijke gevolgen van onzekerheid voor de doelstellingen (Three lines model van het IIA).

reactie en stuurt op zijn beurt het definitieve jaarverslag daarna toe aan het College B&W conform de Archiefverordening.

Beoordelingsbrief IBT:

Interbestuurlijk toezicht is het toezicht van de Provincie op de uitvoering van de wettelijke taken door de gemeente. De provincie stuurt jaarlijks vanuit deze toezichtstaak een beoordelingsbrief. Deze wordt opgesteld op basis van de informatie die de CRO namens het College heeft verstrekt. Deze toezichtinformatie is gebaseerd op het jaarverslag van de gemeentearchivaris. Deze beoordelingsbrief kijkt terug op het voorgaande jaar en is gericht aan de Raad en het College B&W maar wordt net als het jaarverslag van de gemeentearchivaris ook eerst in concept toegestuurd aan de CRO om te controleren op onjuistheden.

Brede Bedrijfsvoering Rapportage:

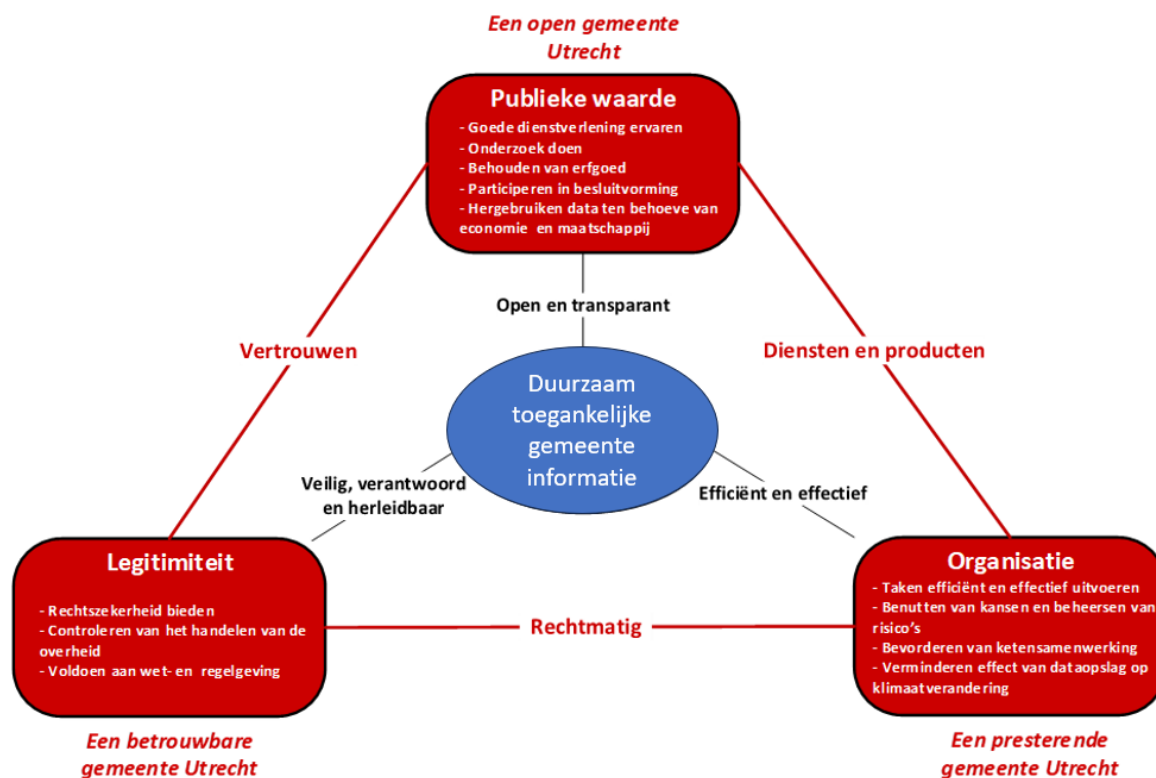
De Brede Bedrijfsvoering Rapportage wordt twee keer per jaar opgesteld in het kader van de managementcyclus. Doel is om de Concerndirectie en de directeurs van de OO's te ondersteunen in het voeren van het juiste gesprek over de stand van zaken op het gebied van bedrijfsvoering binnen de OO's. Daarnaast verschaft de rapportage inzicht in de ontwikkeling van beleidsthema's binnen de gebieden van Informatie- en Procesmanagement, Facilitaire zaken en Juridische zaken en Mens en Organisatie.

Voortgangsgesprekken en Realisatiegesprekken:

In deze gesprekken gaan de afzonderlijke OO directeurs in gesprek met de conerndirecteur van het domein waartoe hun OO behoort. Het gaat in dit gesprek over de strategische doelen van het organisatieonderdeel en over de voortgang en resultaten op die doelen. Deze doelen worden gevat in managementafspraken die in de volgende cyclus opnieuw worden besproken. Andere deelnemers zijn de business controller van het OO en de concerncontroller. Agendapunten worden vooraf opgehaald/aangeleverd door Concern control en de business controller van de afzonderlijke onderdelen onder verantwoordelijkheid van de directeur van dat betreffende onderdeel. De stand van het informatiebeheer kan bij deze gesprekken op de agenda komen indien de CIO in overleg met de CRO hier aanleiding toe zien. Deze gesprekken zijn zowel terugkijkend als vooruitkijkend.

Effectiviteit

De optimalisatie van het Three Lines model, de verbetercyclus en de effectieve inzet van de instrumenten dragen bij aan het verbeteren van het gemeentelijk informatiebeheer. Wanneer het informatiebeheer van de gemeente op orde is draagt dit bij aan een open, betrouwbare en presterende gemeente zoals gevisualiseerd in de [DUTO waarde-driehoek](#). Hierin wordt verbeeld wat de waarde is van duurzaam toegankelijke informatie voor de maatschappij; de burgers van de gemeente Utrecht.



Figuur 3 De waarde van duurzame toegankelijkheid voor de gemeente Utrecht (beeld Nationaal Archief)

Informatiebeheer in relatie tot een open gemeente Utrecht:

- Zaken moeten gereconstrueerd kunnen worden, toegankelijk zijn en tijdig openbaar gemaakt worden

Informatiebeheer in relatie tot een presterende gemeente Utrecht:

- Producten en diensten moeten tijdig geleverd worden. Hierbij is het van belang om deze processen efficiënt in te richten zodat informatie beschikbaar is en dat de in de processen gecreëerde informatie correct bewaard blijft.

Informatiebeheer in relatie tot een betrouwbare gemeente Utrecht:

- Informatie moet veilig worden bewaard en niet langer dan nodig. Burgers moeten op basis van de informatie hun rechten en plichten kunnen uitoefenen.

Om waarde te creëren voor de maatschappij moet de organisatie over de juiste capaciteiten beschikken om een goed werkend kwaliteitssysteem te faciliteren zodat de benodigde informatie vindbaar, volledig, veilig en beschikbaar kan zijn en voor iedereen die daar recht op heeft voor zo lang als nodig.

Tijdlijn

De jaarlijkse planning van de beschreven instrumenten vind je in bijlage 1 van dit document.