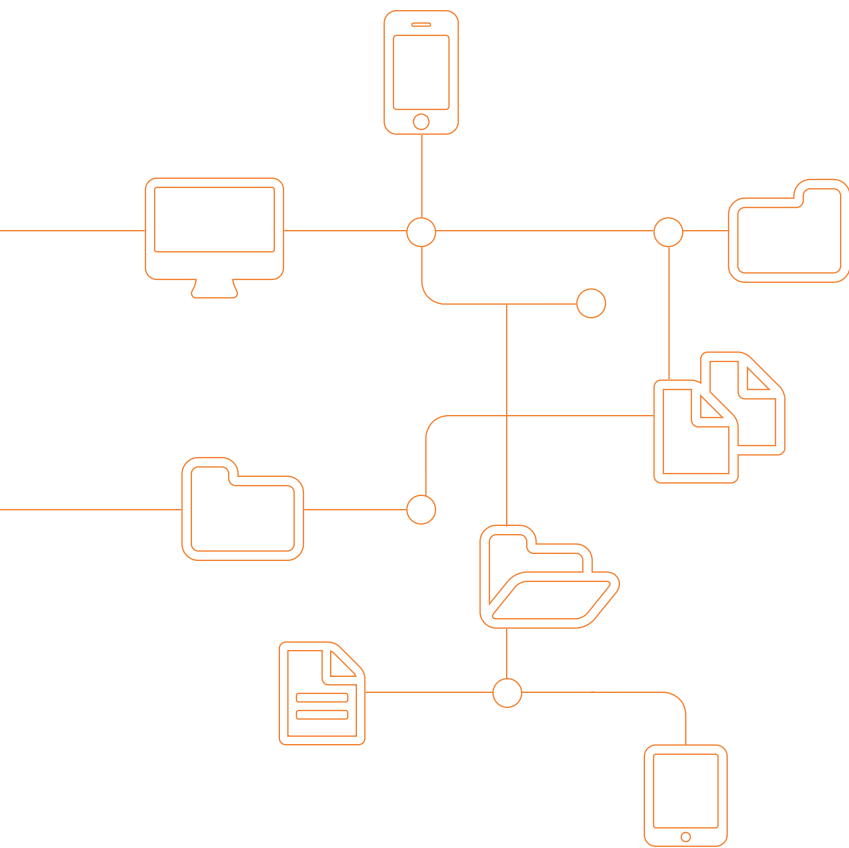


04 Producten voor Grip op Informatie  
Handreiking  
Informatiebeheerplan





## Colofon

### Tekst

Ulla Vlas-van Willigen (gemeente Alkmaar)  
Hilona Wierenga (gemeente Westerwolde)  
Niels Schelstraete (gemeente 's Hertogenbosch)  
Maria Spoelman (gemeente Heerenveen)  
Jolanda Hof (gemeente Heerenveen)  
Michel Goossens (gemeente Oss)  
Peter Rietman (gemeente Leiden)

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, november 2020.



Producten voor Grip op Informatie

Handreiking

Informatiebeheerplan

*Proeftuin Informatiebeheer op orde*

# Voorwoord

Als voorbereiding op de mogelijke komst van nieuwe wetgeving op het informatiegebied zijn er vanuit de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) sinds het najaar van 2019 zes proeftuinen gevormd. Circa 70 gemeenten hebben actief deelgenomen aan tenminste één van die proeftuinen. Het gemeenschappelijke doel was steeds om 'grip op informatie' te krijgen, in het kader van openbaarmaking (wetsvoorstel Wet open overheid) en/of van duurzame toegankelijkheid van digitale informatie.

Een aantal deelnemers van de proeftuin 'informatiehuishouding op orde', hebben bij hun eigen organisatie goede ervaringen met opzetten van een informatiebeheerplan en zien de positieve effecten van het gebruik van zo'n plan. In de proeftuin hebben zij dit plan gezamenlijk geschreven om hun kennis en ervaring te delen met u.

Door informatiebeheer 'op orde' als basisprincipe te hanteren en door het geven van een praktijkvoorbeeld dragen zij graag bij aan de doorontwikkeling van informatiemanagement bij uw organisatie. Ook in 2021 zal er met dit informatiebeheerplan onder de arm een projectgroep starten ter ondersteuning van het op orde krijgen van uw informatiebeheer. Wij danken de auteurs van dit document van harte voor het optekenen van de basisprincipes en het aandragen van diverse mogelijkheden. Zodat u zelf de beste keuzes voor uw organisatie kunt maken om informatiebeheer op orde te krijgen en houden.

# Inhoud

Inleiding	6
1 Wat is een informatiebeheerplan?	8
2 Waarom een informatiebeheerplan?	10
3 Hoe begin je met een informatiebeheerplan?	11
1. Zorg voor urgentie	11
2. Bepaal je startpositie	12
3. Zoek de samenwerking	13
4. Ga aan de slag	13
5. Ontwikkel door	14
4 Hoe ziet een informatiebeheerplan eruit?	15
5 Hoe onderhoud je het informatiebeheerplan?	16
Bijlage 1 Format/voorbeeld informatiebeheerplan gemeente 's-Hertogenbosch	17

# Inleiding

Deze handreiking draagt bij aan grip krijgen op informatie binnen een organisatie door het opstellen van een informatiebeheerplan. Een informatiebeheerplan geeft inzicht en overzicht in de informatiehuishouding en bevordert samenwerking binnen het informatiedomein.

In deze handreiking staat een praktisch stappenplan om te komen tot een informatiebeheerplan. Dit stappenplan kan gestart worden vanuit verschillende startposities en bedoeld voor organisaties van verschillende grootte. Zo heeft elke organisatie de kans om te werken aan grip op informatie door een informatiebeheerplan op te stellen.

## Aanleiding

De VNG heeft van 2018 tot en met 2020 de nodige activiteiten uitgevoerd om gemeenten op archivering en openbaarheid te ondersteunen. Diverse projecten zijn daarbij gestart om samen met gemeenten digitale archieven op orde en duurzaam toegankelijk te verwezenlijken. Daarnaast zijn er stappen gezet om informatiehuishouding op orde te krijgen en/of houden en proeftuinen georganiseerd om samen actief openbaar maken te organiseren.

Begin 2020 zijn de verschillende projecten qua communicatie ondergebracht onder de naam 'grip op informatie'. Binnen dat verband namen ruim 70 gemeenten, samenwerkingsverbanden en archiefinstellingen aan deel.

Het VNG-forum 'Grip op informatie' en heeft meer dan 1000 deelnemers. Maandelijks groeit het aantal deelnemers en vindt er meer en meer interactie plaats tussen de deelnemers. Oorspronkelijk was het idee om op 12 mei 2020 de verschillende concept-producten te presenteren aan elkaar. In verband met het corona-virus is dit gewijzigd van een fysieke bijeenkomst naar een week vol webinars. Hiermee heeft in de week van 11 t/m 15 mei de eerste week van Grip op informatie plaats gevonden.

Tot 1 september 2020 kregen alle gemeenten de tijd om te reageren op de concept-producten, waarna op- en aanmerkingen werden verwerkt. Het doel is dat alle (eind-) producten worden gepresenteerd in de 2e week van Grip op informatie (19 – 26 november 2020). Dit is ook een natuurlijk moment om de verschillende projectgroepen af te ronden en een nieuwe stap te zetten in de verdere ontwikkeling van 'samen organiseren', dit alles onder de naam 'Grip op informatie'.

## Waarom deze handreiking?

Informatiehuishouding op orde is een breed begrip. In de proeftuin hebben we onderzocht hoe dit thema praktisch te maken. Verschillende gemeenten uit de proeftuin hadden goede ervaringen met het opstellen van een informatiebeheerplan als een middel om beter inzicht en overzicht te krijgen in de staat van de informatiehuishouding van een organisatie. Het blijkt ook een goed middel om de samenwerking tussen de verschillende I-domeinen zoals informatieveiligheid, privacy en informatiearchitectuur te verbeteren en te stroomlijnen.

## Waarom is informatiebeheer belangrijk?

Informatie is voor de gemeenten één van de belangrijkste middelen om producten en diensten te leveren aan onze inwoners. Informatie is cruciaal om betrouwbaar, betrokken en deskundig te kunnen optreden richting burgers, bedrijven en ketenpartners. Daarnaast gebruiken wij – de auteurs – informatie ook binnen de eigen organisatie om beleidsmatige beslissingen te nemen, onszelf te besturen én te controleren. Het beheren van die informatie is daarmee een belangrijk thema om als organisatie 'in control' te zijn.

Beheren van informatie is in de kern dus van belang om de volgende drie redenen, voor:

1. bedrijfsvoering;
2. bewijsvoering en verantwoording, en;
3. behoud van cultuur- historisch erfgoed

De veranderende vorm van informatie (digitaal i.p.v. fysiek), andere manieren van gebruik en de explosieve toename van informatie stellen de samenleving en gemeenten voor nieuwe uitdagingen. Bovenstaande heeft geleid tot nieuwe rollen in het vakgebied van informatiebeheer. Voorheen betekende informatiebeheer vooral archiefbeheer. Belangrijke, archiefwaardige informatie werd aan het einde van het werkproces gearhiveerd. Nu dient informatie vanaf het begin en gedurende het hele werkproces beheerd te worden. Sterker nog, informatie moet altijd en overal vindbaar, beschikbaar, toegankelijk, leesbaar en bruikbaar zijn, voor de periode dat het raadpleegbaar moet zijn.

We zitten met andere woorden middenin het informatietijdperk wat andere eisen stelt aan en andere competenties vraagt van medewerkers die informatie beheren. Het plaatst informatiebeheerders middenin de organisatie en de uit te voeren werkprocessen. Daarnaast is het werken met en beheren van documentaire informatie niet langer uitsluitend het domein van informatiebeheerders. Binnen het informatiedomein zijn tal van disciplines werkzaam met ieder een andere rol en taak. Denk bijvoorbeeld aan informatiemanagers, informatiearchitecten, gegevensbeheerders of databasespecialisten. Ook voor mensen werkzaam buiten het informatiedomein is het werken met en beheren van informatie een belangrijke taak. Informatie komt immers op elk moment en overal de organisatie binnen en wordt aangemaakt en opgeslagen in een veelvoud aan systemen. Denk hierbij aan e-mailboxen, afdelingsschijven, cloudplatformen en vakapplicaties. Het beheren van informatie gedurende het gehele proces is daarmee een belangrijke taak van iedereen in de organisatie (ambtelijk vakmanschap). Het hoort bij de standaard werkzaamheden.

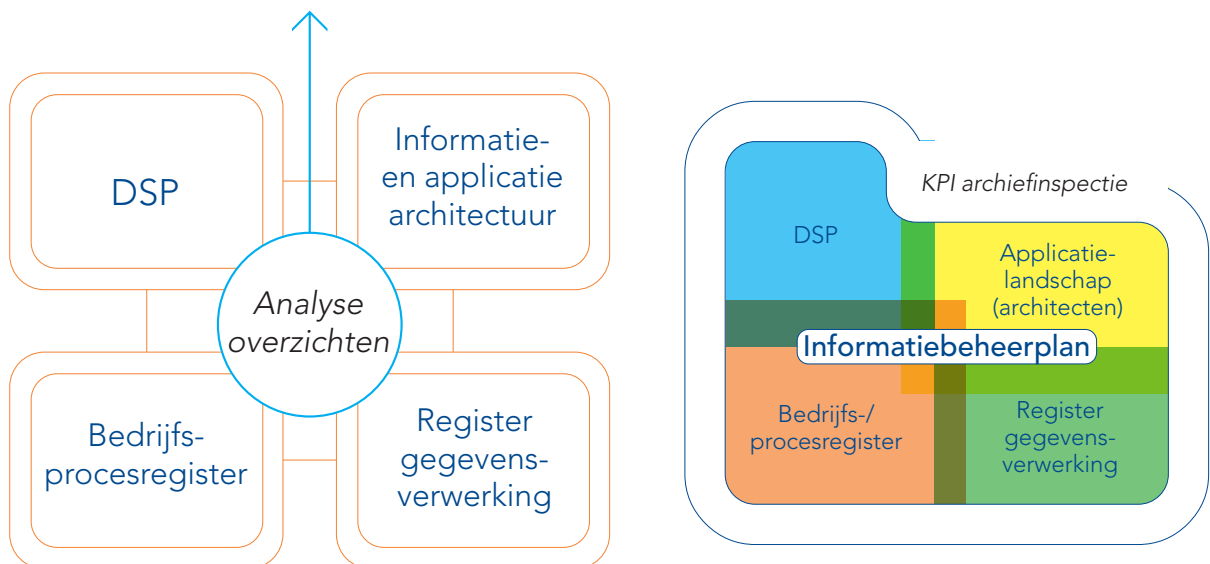
### **Scope: wat is informatie?**

Informatie staat niet meer uitsluitend gelijk aan documenten en dossiers. Een moderne informatiehuishouding bestaat uit een complex geheel van onder andere datasets, informatiesystemen, registers en applicaties. Streef bij het informatiebeheerplan naar een zo volledig mogelijk overzicht. Hoe rijker de verzameling, hoe meer inzicht er is in de complexiteit en de gevolgen van veranderingen. Beter inzicht en samenwerking leiden tot beter informatiebeheer.

# 1 Wat is een informatiebeheerplan?

Een informatiebeheerplan is een instrument waarmee je een overzicht creëert van de huidige inrichting en status van het informatiebeheer binnen een (verzameling) werkprocessen en waarmee je, door een (risico)analyse, aanbevelingen kan doen om de informatiehuishouding te verbeteren. In het onderstaande figuur zijn de minimale voorwaarden voor informatiebeheer schematisch weergegeven; daaronder staat een toelichting op de gebruikte termen in de figuren.

## Informatiebeheerplan – aanbevelingen



**Documentair structuurplan plan (DSP):** wijze waarop de toegankelijkheid van archiefbescheiden is georganiseerd en de wijze waarop archiefbescheiden zijn ingedeeld en gerangschikt (welk archiefbescheiden bevindt zich waar en wordt waar gebruikt). Een DSP kan dus onderdeel zijn van een informatiebeheerplan.

**De informatie-architectuur:** overzicht tussen de relaties met informatie en communicatie als bedrijfsmiddelen/productiefactoren van een organisatie.

**De applicatie-architectuur:** overzicht in de samenhang van applicaties en informatiesystemen binnen een organisatie.

**Procesregister:** Overzicht van aanwezige processen in de organisatie. Procesregister staat in verbinding met andere registraties en kan ingebed zijn in een applicatie. Om enkele voorbeelden te geven: Bluedolphin/ Mavim, maar ook iNavigator bevatten meerdere registers naast elkaar.



**Bedrijfsregister:** Overzicht van verschillende interne en externe registers en informatiebronnen die gevuld zijn met datasets en de informatiehuishouding in kaart brengen. Omvat: compliancy (verwerkingsregister), governance (roltoewijzing, mandaatregister), Business Intelligence (BI)-doeleinden, toegangsbeveiliging, satéprikker functie 'door processen heen' (de organisatie, de organisatieonderdelen, de medewerkers, de werkprocessen, de zaaktypen, de werkinstructies, de mandaten, de gebruikte software, verwerkingen van persoonsinformatie en met name de relaties tussen de informatiebronnen).

Ook hier is het optimaal als de registraties elkaar aanvullen. Bijvoorbeeld zoals in Venlo waar er een **applicatie** (bedrijfsprocesregister) is gebouwd waarin al deze registraties centraal worden vastgelegd.

Zoals te zien in het schema bevat het informatiebeheerplan bevat verschillende elementen van zowel DSP, proces en bedrijfsregister. Het informatiebeheerplan bundelt de DSP, het bedrijfs- en procesregister – die eigenstandige overzichten, en is daarmee instrument om verbetervoorstellen te doen. Kortom: het informatiebeheerplan dient als kapstokdocument voor I-disciplines om inzicht en overzicht te creëren, aanbevelingen te kunnen doen en concreet met verbetervoorstellen aan de slag te gaan.

## 2 Waarom een informatiebeheerplan?

Een informatiebeheerplan maakt gebruik van het inzicht in de informatiehuishouding tot in de haarvaten van de organisatie. Afspraken en plannen maken over het beheer van informatie kan alleen als je weet dat deze informatie bestaat. Een informatiehuishouding die niet op orde is kan, om een aantal voorbeelden te noemen, leiden tot onjuist genomen besluiten, gezichtsverlies voor de organisatie en dergelijke doordat cruciale informatie niet vindbaar blijkt.

In grotere organisaties of organisaties die erg decentraal opereren waar geen centraal overzicht van applicaties of het overzicht daarvan onbekend is, kan leiden tot het dubbel aanschaffen van applicaties of functionaliteiten.

Informatiebeheer draait, anders dan archiefbeheer, vooral om drie zaken; overzicht, inzicht en samenwerking. Een informatiebeheerplan vormt voor al deze thema's een waardevol instrument:

1. Het geeft overzicht van de informatie die rondgaat in de organisatie, binnen teams, processen en applicaties. Art. 18 van de Archiefregeling benoemt al dat het nodig is te beschikken over een actueel, compleet en logisch samenhangend overzicht van de aanwezige informatie. En kan gebruikt worden voor het verbeteren van de informatiehuishouding (risicoanalyse).
2. Het geeft inzicht in de waarde van informatie in de organisatie, teams, processen en applicaties. Dat wil zeggen hoelang bewaar je informatie, wanneer vernietig je informatie en wat voor risico's loop je daarin?
3. Het zorgt voor samenwerking tussen zowel de verschillende disciplines in het informatiedomein als de proceseigenaren/business.

# 3 Hoe begin je met een informatiebeheerplan?

Welke stappen kun je nemen om tot een informatiebeheerplan te komen?

1. **Zorg voor urgentie;**
2. **Bepaal je startpositie;**
3. **Zoek de samenwerking;**
4. **Ontwikkel door.**

## 1. Zorg voor urgentie

Een goede aanleiding om een informatiebeheerplan te gaan opstellen is belangrijk. Urgentie creëren is van belang om de juiste middelen en beschikbaarheid van medewerkers te krijgen. De voorkeur ligt bij een betrokken opdrachtgever uit het hogere management, die kan helpen als je tegen problemen aanloopt en een ambassadeur kan zijn voor je plan. Mocht een dergelijke opdrachtgever niet beschikbaar zijn dan kun je urgentie ook vinden bij inhoudelijke knelpunten bijvoorbeeld zijn de contracten met leveranciers op orde? Of een rekenkameronderzoek naar een mislukt project.

### **Urgentie op verschillende niveaus**

In de ideale situatie wordt urgentie van strategisch tot operationeel niveau gevoeld, maar vaak is dit niet het geval en zul je moeten organiseren dat alle niveaus hun input leveren. Het begint met een goede opdracht. Zorg dat de organisatie duidelijk voor ogen heeft wat ze wil bereiken. Bij weerstand kun je dan terugvallen op deze opdracht (en de achterliggende opdrachtgever).

Zodra de opdracht geregeld is, is de volgende stap de urgentie onder de aandacht brengen bij het (midden)management want zij zijn diegenen die je operationeel gesprekpartners moeten vrijmaken of beschikbaar stellen. Communiceer over de opdracht en wat je van de medewerkers nodig hebt.

### **Urgentie is multidisciplinair**

Denk niet alleen vanuit informatiebeheer. Misschien ligt er een belangrijke opgave voor de organisatie op het gebied van informatieveiligheid of privacy waarop je kunt meeliften. Als het goed is werk je al goed samen met de andere disciplines in het i-domein anders is dit een goede aanleiding om de samenwerking te vergroten. Meer hierover bij punt 3. 'Zoek de samenwerking'.

### **Regelen mogelijkheid voor escalatie**

Vroeg of laat loop je tegen weerstand aan. Bijvoorbeeld een afdeling die het belang niet deelt en geen capaciteit beschikbaar wil maken. In dit geval zal je, nadat je je charmes in de strijd hebt gegooid, terug moeten vallen op je opdrachtgever. Deze bepaalt of er doorgezet wordt of dat de afdeling ontzien wordt. In onze ervaring komen afdelingen, die in eerste instantie niet mee willen werken, daar later op terug als ze ontdekken dat ze tot de minderheid behoren of dat er een informatie-incident plaatsvindt waardoor ze alsnog meewerken.

## 2. Bepaal je startpositie

Iedere organisatie heeft een andere startpositie maar niemand hoeft van nul te beginnen. Binnen de organisatie zijn vaak al verschillende inventarisaties gedaan, maar zijn deze nog niet centraal beschikbaar of op verschillende plaatsen vastgelegd. Je kunt hierbij denken aan de Baseline informatieveiligheid Overheid (BIO), een DSP, een kwaliteitssysteem of de lijst met applicaties van je ICT afdeling/architecten. Gebruik bestaande inventarisaties of start met een laagdrempelige methode om de informatiehuishouding in kaart te brengen.

In deze handreiking geven we een aantal suggesties, die je natuurlijk ook kunt combineren of parallel kunt aanpakken. Zo ontstaat een gereedschapskist of verzameling van gegevens, die je later weer kunt combineren. Beschik je bijvoorbeeld over een overzicht van alle processen die zich afspelen binnen de organisatie, dan is het toepassen van informatiebeheer op die processen al veel eenvoudiger. Ook het hebben van een applicatiearchitectuurplaat vergemakkelijkt het informatiebeheer. Wordt er al procesgericht gewerkt? Is de rol van proceseigenaar al bekend en ingebed in de organisatie? Hoe is de samenwerking tussen de verschillende rollen binnen het informatiedomein? Antwoorden op deze vragen bepalen je startpositie.

Ter illustratie staan hieronder een aantal methodes om informatiehuishouding in kaart te brengen. Wees vrij om uit deze gereedschapskist (meerdere) instrumenten te kiezen, welke ook parallel ingezet kunnen worden, om overzicht te krijgen:

- Applicatiegericht
  - m.b.v. de architecten er achter komen welke applicaties er gebruikt worden.  
Neem de applicatie en de informatie die daarin opgeslagen wordt als uitgangspunt.
- Teamgericht
  - m.b.v. teamleden uitvraag doen en informatie in kaart brengen.
- Zaaksysteem-/procesgericht
  - m.b.v. de zaken/processen uitzoeken wat er nog mist en waar het staat.
- GEMMA-procesgericht
  - heel hoog over m.b.v. de GEMMA-processen de huishouding in kaart brengen.
- Monitor digitale archieven
  - in het kader van aansluiting op een e-depot dienen digitale archieven (van in ieder geval te bewaren informatie) in kaart te worden gebracht.
- [GEMMA Software catalogus](#)
  - gebruik deze catalogus om na te gaan welke systemen welk archief kunnen bevatten
- Verwerkingenregister AVG
  - trek samen met de AVG-mensen op om een beeld te krijgen
- Burgerzaken
  - Burgerzaken zou een lijst moeten hebben van werkprocessen/applicaties die toegang krijgen tot de Basisregistratie Personen (BRP).
- *Follow the money*
  - Binnen deze methode kijk je waar de geldstromen binnen de organisatie naar toe gaan. Zodra je weet waar de geldstromen in je organisatie naar toe gaan weet je ook waar de uitvoering van het beleid zit. Deze uitvoeringsonderdelen hebben binnen je organisatie ongetwijfeld een schat aan data (uit: [https://data.overheid.nl/sites/default/files/uploaded\\_files/Handreiking%202.0.pdf](https://data.overheid.nl/sites/default/files/uploaded_files/Handreiking%202.0.pdf))

- Legaliteitsbeginsel voor overheidshandelen
  - Dat is het aloude legaliteitsbeginsel voor overheidshandelen. Een overheid kan niet handelen zonder een wettelijke grondslag. Breng in kaart op basis van welke wettelijke grondslagen je organisatie handelt. Dit kan je helpen om te bepalen op welke terreinen je organisatie actief is. (uit: [https://data.overheid.nl/sites/default/files/uploaded\\_files/Handreiking%202.0.pdf](https://data.overheid.nl/sites/default/files/uploaded_files/Handreiking%202.0.pdf))
- Risicogericht: op basis van bijvoorbeeld de selectielijst of een waardering van processen.

### Verantwoordelijkheid en eigenaarschap Informatiebeheerplan

Als je aan de slag gaat zorg dan ook dat er een verantwoordelijke is voor het nog te op te stellen informatiebeheer. Deze persoon of orgaan is de formele eigenaar van het plan en kan je later helpen bij het actueel houden van de informatie of doorontwikkeling van het informatiebeheerplan zelf zoals betere software of meer capaciteit voor inventarisatie.

## 3. Zoek de samenwerking

Niet één team, proces of discipline in de organisatie is volledig verantwoordelijk voor informatiebeheer, laat staan dat dit praktisch haalbaar is. Het beheer op informatie vraagt om samenwerking. Daarin is het eerst belangrijk duidelijk af te bakenen wie welke rol vervult in het beheren van informatie (indien behoefte: zie product rol en taakverdeling op het gebied van informatiebeheer).

Eén van de voordelen van samenwerken is een kleinere belasting op de organisatie bij de uitvoering doordat de disciplines deze samen of voor elkaar uitvoeren is het mogelijk dezelfde vraag maar een keer te stellen en te bouwen op het werk van anderen.

Daarnaast is de vraag of iedereen op dezelfde vlieghoogte zit? Zijn alle disciplines in staat of bereid om samen te werken in één informatiebeheerplan. Bij voorkeur werkt iedere discipline vanuit dezelfde bron, hetzelfde overzicht. Dit kan het informatiebeheerplan zelf zijn of een applicatie die dient als bron voor de invulling van het beheerplan. Mocht de samenwerking niet optimaal zijn of zelfs ontbreken maak dan wel afspraken over de vastlegging of inzage in elkaars registraties.

Als het werken vanuit één bron of één overzicht niet mogelijk is, zal de verbinding tussen verschillende disciplines op een andere manier gelegd moeten worden. Er zullen afspraken gemaakt moeten hoe gedeelde belangen in beeld worden gebracht.

Het is dus van belang om de samenwerking in de organisatie te zoeken. Ga in gesprek met de business. Doe dit vooral niet in je eentje maar betrek bijvoorbeeld de privacy officer, functioneel beheerder of informatiemanager. Afhankelijk van de manier waarop je je informatiehuishouding in kaart wil en kan brengen.

## 4. Ga aan de slag

Je hebt een startpositie gekozen. Start met de gekozen methode. In het kader vind je bij iedere stap de ervaring van gemeente 's-Hertogenbosch op hoofdlijnen.

In 's-Hertogenbosch zijn we begonnen met risicoanalyses in Excel. In deze risicoanalyses stonden de processen beschreven, waar de informatie was opgeslagen en of we vanuit Informatiebeheer daar risico's bij zagen.

Fase 1: inventariseer de verzamelingen die er al zijn

Fase 2: kies een centrale plaats om de inventarisaties vast te leggen

De afdeling ICT was het applicatielandschap in beeld aan het brengen in het project Software Asset Management (SAM). Ook dit was een overzicht in Excel, die later is ondergebracht onze procesmanagementtool. Dit project bracht welke applicatie de organisatie gebruikt en de licenties e.d. ook werd duidelijk dat sommige applicaties niet meer in gebruik waren en een aantal applicaties zonder dat we het van elkaar wisten op verschillende plekken in de organisatie werden gebruikt.

Fase 3: leg vast, ontdebbeel en los tegenstrijdigheden op

De komst van de AVG, de doorontwikkeling van de risicoanalyses tot informatiebeheerplannen en het verhoogde aandacht voor informatieveiligheid (o.a. BIG/BIO) waren aanleiding voor een nieuwe inventarisatieronde langs alle afdelingen. We besloten de handen ineen te slaan en deze samen uit te voeren om zo de impact op de bedrijfsvoering zo klein mogelijk te maken. Voor het vastleggen van alle gegevens werd het informatiemodel van de procesmanagementtool verder uitgebreid en de gegevens vastgelegd

Fase 4: bepaal wat je mist of wat de volgende stap moet zijn

We hebben veel gegevens verzameld en nu was het mogelijk om deze te analyseren. Waar zijn er losse eindjes bv. applicaties zonder processen? Waar missen we gegevens, zijn er afdelingen die nog niet aan bod zijn geweest? En, de eerste resultaten van ons werk is dat als we een applicatie willen vervangen we in beeld hebben wat de impact is op informatiebeheer, privacy en informatieveiligheid.

Fase 5: inventariseer samen met collega's uit andere vakgebieden nieuwe verzamelingen

De volgende stap moet ook de gemeente 's-Hertogenbosch nog zetten, maar de vragen komen al boven drijven. 's-Hertogenbosch heeft als ambitie een datastad te willen zijn. Kan de inventarisatie niet uitgebreid worden met een datacatalogus? We kunnen op de basis die we hebben aan de slag met andere verzoeken uit de business.

## 5. Ontwikkel door

Met het stappenplan is de basis in zicht en is er overzicht. De samenwerking is hopelijk ook op gang gekomen. Ga nu voor de verdieping.

De verdieping kan bijvoorbeeld worden gezocht in thema's zoals vernietiging. Zijn er met alle beheerders van informatiesystemen afspraken over uitvoering van de vernietiging? In de praktijk blijkt vaak dat dit nog niet overal goed geregeld is en ook dat niet alle informatiesystemen voldoende functionaliteit hebben (die ook werkt). Vaak kun je met zo'n thema nog jaren vooruit.

Een andere doorontwikkeling kan kostenbesparing zijn. Heeft de organisatie dubbele functionaliteit oftewel meerdere applicaties die het zelfde doen. Zijn deze te vervangen door een applicatie of vervangen we ze allemaal door een nieuwe applicatie. Gebruiken we alle modules wel die op de factuur staan. Ook hier is vaak nog veel ruimte voor verbetering en besparing.

# 4 Hoe ziet een informatiebeheerplan eruit?

Hierbij gaan wij uit van een groeimodel, zodat het in eerste instantie inzetten van dit instrument laagdrempelig blijft. Uiteindelijke doel is het beheer op informatie en de vastlegging van dat beheer in een centraal document of applicatie, die door verschillende disciplines te gebruiken is. De benaderingen die wij noemen kunnen elkaar aanvullen en versterken maar de een is niet nodig voor de ander. Houd het doel altijd voor ogen en richt je op de realiteit. Het is onmogelijk om van de een op de andere dag een integrale aanpak te verwachten gezien alle verschillende belangen, rollen en verantwoordelijkheden, die te maken hebben met het beheren van informatie. Richt je op dat wat je wél kan beïnvloeden, waar je wél aan kan werken en werk stapsgewijs naar een meer integrale aanpak.

Vorm voor het plan is dan ook niet voorgeschreven, maar in de bijlage 1 is het een voorbeeld/format van gemeente 's-Hertogenbosch te vinden.

## **Gebruik een document**

Een statische vorm maar ook een laagdrempelige start. Maak een document op basis van een format. In dit format bepaal je welke gegevens je op wil gaan halen en daarna inventariseer je de gegevens. Een nadeel van deze vorm is de beperkte mogelijkheden voor deelbaarheid en hergebruik van de gegevens.

## **Een applicatie (met rapportagemogelijkheden)**

Verzamel de gegevens en leg deze vast in een applicatie. We hebben hierbij voorbeelden gezien in procesmodelleringstools zoals Mavim of Blue Dolphin, maar ook het door informatiebeheer veel gebruikte iNavigator.

De gegevens kunnen gebruikt worden bij het maken van rapportages voor opname in managementrapportages maar het is ook mogelijk om andere analyses uit te voeren zoals impact van het uitfasen van een applicatie of een reorganisatie.

# 5 Hoe onderhoud je het informatiebeheerplan?

Het beheerplan is geen foto, maar een dynamisch document of registratie. Een goede kwaliteit en actualiteit van gegevens dragen bij aan meer (her)gebruik en andersom. Het gebruiken van het informatiebeheerplan is dus erg belangrijk voor het onderhoud. Hoe meer disciplines aangesloten zijn hoe meer gebruik en dus ook meer actualiteit.

## Welk gebruik draagt bij aan beter onderhoud?

- Gegevens uit het informatiebeheerplan worden gebruikt in managementrapportages zoals jaarplannen, ondernemingsplannen maar ook voortgangsrapportages.
- Gegevens uit het beheerplan zijn bron voor bijvoorbeeld het verwerkersregister, de selectielijst of contractmanagement van applicaties.
- In het beheerplan zijn ook (multidisciplinaire) verbetervoorstellen opgenomen en proceseigenaren moeten rapporteren (of worden bevraagd) over de voortgang van verbeteringen. Het beheerplan heeft een eigenaar (met gezag) die bijhouden afdwingt. Bijvoorbeeld een controller.

## Aanbevelingen en verbetervoorstellen

Op basis van een risico – kwaliteitsinschatting worden er verbetervoorstellen gedaan en tot uitvoering gebracht. Informatiebeheerplannen worden periodiek herzien. Er wordt dan gekeken naar de uitgevoerde verbeterlagen en wat voor resultaat deze hebben opgeleverd op het informatiebeheer (PDCA)

- Zorg dat je werkt via de Plan, Do, Check Act (PDCA) cyclus;
- Zorg dat de proceseigenaar aan tafel zit;
- Zorg voor duidelijke rol en taakverdeling, wie doet aanbevelingen, wie controleert enz.;
- Zorg ervoor dat verbetervoorstellen SMART zijn geformuleerd; ieder zijn expertise (en respecteer deze);  
Maak vervolgspraken om de voortgang er in te houden.



# Bijlage 1

## Format/voorbeeld informatiebeheerplan gemeente 's-Hertogenbosch

Hieronder een wat ouder, geanonimiseerd voorbeeld van hoe wij met de afdeling communiceren. De gegevens die gebruikt zijn om dit rapport te maken liggen vast in de proces management tool.

### WMO & Jeugd – Informatiebeheerplan

Datum: 09-11-2018

Steller:

Besproken met:

#### Inleiding

Voor u ligt het informatiebeheerplan van WMO & Jeugd. Dit plan is tot stand gekomen als resultaat van een opdracht van de directeur M&D, tevens CIO. In dit document staan bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van het informatiebeheer en archivering van documenten en data van WMO & Jeugd. De gedetailleerde onderbouwing per proces, applicatie en gegevensset is verwerkt in Mavim. Deze is omwille van de omvang niet toegevoegd als bijlage, maar kan altijd worden ingezien of opgevraagd.

Een kopie van dit document wordt opgenomen in Mavim en een rapportage over de voortgang wordt periodiek naar het controllersoverleg gestuurd.

#### Bevindingen en risico's

Over het algemeen gaat het informatiebeheer bij WMO & Jeugd goed. Er wordt gebruik gemaakt van de koppeling tussen CivSam en Verseon, wat inhoudt dat deze documenten en data opgeslagen zijn in een digitale archiefruimte en het informatiebeheer in Verseon daarmee geregeld is.

Uitzonderingen hierop zijn de achtergebleven documenten in CivSam, e-mail, de netwerkschijven en Key2Jongerenmonitor. De punten waarop verbetering mogelijk is, worden hieronder uitgewerkt.

1. *Gegevens in Civision Samenlevingszaken:* bij bijna alle processen maken medewerkers gebruik van CivSam. Dit gaat om passief gebruik – alleen raadplegen, maar ook om actief gebruik waarbij gegevens in CivSam worden genoteerd en de documenten al dan niet via de koppeling worden opgeslagen in Verseon. De dossiers in Verseon worden na de wettelijke bewaartermijn vernietigd. De gegevens in CivSam worden niet vernietigd. Daardoor is de vernietiging niet volledig: de dossiers in Verseon worden wel vernietigd, terwijl de records in CivSam blijven staan.

*Reactie afdeling:*

2. *Leerplicht, Melding Leerlingenvervoer:* gegevens en dossiers worden bijgehouden in Key2Jongerenmonitor en in Verseon. De archivering van de dossiers en gegevens in Verseon is geborgd, maar dat is niet het geval voor Key2Jongerenmonitor. Daarnaast maakt *Key2Jongerenmonitor* gebruik van MDU (Module Document Uitvoer) om documenten te genereren. Deze documenten door MDU worden opgeslagen op de lokale schijf op de vaste werkplek. De gemeente loopt hierdoor een aantal risico's, namelijk:
  - o Persoonsgegevens worden mogelijk te lang bewaard.
  - o De vernietiging is niet volledig, omdat vernietiging van de documenten en gegevens niet geborgd wordt.
  - o De vernietiging is niet tijdig. De kans bestaat dat de documenten en gegevens na afloop van de wettelijk verplichte bewaartermijn nog aanwezig zijn in Key2Jongerenmonitor.

Omdat documenten ook dubbel worden opgeslagen, houdt dat in dat er:

- o Meer kosten worden gemaakt (opslag, back-up, restore, kosten functioneel beheer)
- o Meer plekken bestaan vanaf welke informatie kan lekken (bedrijfskritisch & privacy)
- o Meer systemen zijn waarin autorisaties strak gehouden moeten worden. Dat vraagt een grotere inspanning en betekent een grotere kans op ongeautoriseerde toegang.
- o Mogelijk onduidelijkheid ontstaat over welk document leidend is.
- o Het schaduw dossier is completer is dan het officiële dossier.

*Reactie afdeling:*

3. *CAK-SVB Portal:* Bij de processen *Beoordelen hulpvraag door consulent, Beschikken aanvraag, Hercontrole Wmo beëindiging voorziening (ZH41)* en *Nota's WMO* worden gegevens uit de CAK-SVB Portal bewaard op een gedeelde netwerkschijf. Op de netwerkschijven wordt archivering niet geborgd, met als gevolg dat het risico hoog is dat er bewaartermijnen worden overschreden en persoonsgegevens te lang worden bewaard.

*Reactie afdeling:*

4. *Kedo/WIJZER:* 17 augustus is WIJZER in productie genomen. WIJZER vervangt Kedo en is een systeem waarin het informatiebeheer geborgd wordt. Dit is een grote verbetering ten aanzien van informatiebeheer. Er zijn zoveel mogelijk dossiers overgezet. Bepaalde dossiers konden niet overgezet worden door de soms gebrekkige kwaliteit van de metadata. De database van Kedo is apart gezet en via het functioneel beheer van Kedo nog toegankelijk.

*Reactie afdeling:*

### **Aanbevelingen**

1. *Gegevens CivSam en Key2Jongerenmonitor:* Wees bewust van het feit dat deze gegevens op dit moment niet vernietigd worden. Voor beide systemen geldt dat er een voornemen is om deze systemen te vervangen. De plannen bevinden zich in verschillende stadia. Zorg ervoor dat eisen met betrekking tot informatiebeheer/archivering meegenomen worden.

*Reactie afdeling:*

2. *Kedo:* Wees ervan bewust dat er nog een database van Kedo bestaat waarin op termijn vernietigd moet worden.

Reactie afdeling:

3. Opslag op netwerkschijven of mailboxen, dubbele opslag in CivSam, Verseon Key2Jongerenmonitor, CAK-SVB Portal : In het informatiebeleidsplan is opgenomen dat de netwerkschijven en mailboxen niet bedoeld zijn voor langdurige opslag. Informatie ouder dan 3 jaar dient of verplaatst te worden naar een digitale archiefruimte of verwijderd te worden. Ook zijn de netwerkschijven niet bedoeld om op langere termijn schaduw dossiers aan te leggen. Draag er zorg voor dat de zaken in Verseon correct gevuld zijn en schoon regelmatig de netwerkschijven en mailboxen op.

Reactie afdeling:

### Verbetermaatregelen

In overleg zijn de volgende verbetermaatregelen geformuleerd.

Nr.	Verbetermaatregel	Actiehouder	Deadline
1			
2			
3			
4			

### Verantwoording totstandkoming plan & advies

Dit advies is tot stand gekomen op basis van gesprekken met de volgende medewerkers:

- Juridisch kwaliteitsmedewerker
- Consulent WMO/Jeugd
- Teamleider BO

**Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten**  
Realisatie

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 80 08  
realisatie@vng.nl

november 2020

[vngrealisatie.nl](https://vngrealisatie.nl)