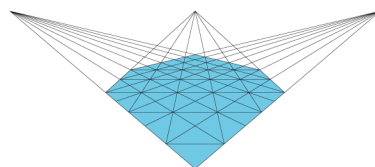


# **Auditrapportage Informatiebeheer 2021-2022**

## **Provincie Zeeland**

ZEEUWS ARCHIEF



## COLOFON

Organisatie: Zeeuws Archief  
Auteur:  
Datum: 25 augustus 2022  
Versie: 1.0

# Inhoud

Managementsamenvatting .....	4
1 Blijf investeren in de kwaliteit en kwantiteit van het team Informatiebeheer .....	5
1.1 Ontwikkel de informatiebeheerders naar adviseurs.....	5
1.2 Borg de voortgang van transitietraject DIV.....	5
2 Ondersteun medewerkers bij hun informatiebeheer .....	5
2.1 Organiseer dat medewerkers ondersteund worden bij hun informatiebeheer .....	5
2.2 Maak alle medewerkers informatiebewust .....	6
2.3 Maak richtlijnen over informatiebeheer .....	6
3 Neem duurzame toegankelijkheid op in het Informatiebeleid .....	7
3.1 Adresseer duurzame toegankelijkheid steviger in het Informatiebeleid 2021-2024 .....	7
3.2 Borg dat beoogde veranderingen in de informatiesystemen tijdig worden getoetst aan de eisen van duurzame toegankelijkheid .....	7
4 Leg de information governance vast .....	7
4.1 Breng het Besluit Informatiebeheer Provincie Zeeland 2014 en het Informatiebeleid 2021-2024 met elkaar in lijn .....	7
4.2 Communiceer over de information governance met de medewerkers.....	8
5 Zorg voor het beheer van de informatie buiten het zaaksysteem .....	8
5.1 Zorg voor voldoende capaciteit voor de uitfasering van Corsa .....	8
5.2 Vertaal het Informatiebeleid 2021-2024 naar een informatiebeheerplan.....	8
6 Voer de aanbevelingen uit eerdere rapportages van het Zeeuws Archief uit .....	9
6.1 Voer alle aanbevelingen van de KPI-rapportage 2020 uit.....	9
6.2 Voer de aanbevelingen van de Audit routinematige vervanging uit .....	9
7 Bronnenlijst.....	10

# Managementsamenvatting

De provinciearchivaris voert in het kader van de toezichtstaak een tweejaarlijkse audit uit naar het informatiebeheer bij de provincie Zeeland. Dit onderzoek is gebaseerd op artikel 29 lid 2 van de Archiefwet, daarin is bepaald dat de provinciearchivaris toeziet op het beheer van de overheidsinformatie die nog niet naar de archiefbewaarpplaats is overgebracht. Diverse aspecten van het informatiebeheer zijn onderzocht zodat een integraal beeld ontstaat. De opbouw is dan ook anders dan het vorige rapport uit 2020 waarin per hoofdstuk één van de tien Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) werd behandeld. In deze nieuwe opzet staan per hoofdstuk de aanbevelingen centraal.

Ten opzichte van de vorige rapportage is er de afgelopen twee jaar veel werk verzet op het gebied van informatiebeheer, bijvoorbeeld:

- het team Informatiebeheer heeft een transitietraject doorlopen;
- het team Informatiebeheer is aangevuld met twee medewerkers die een traineeship informatiemanagement hebben doorlopen;
- de implementatie en de livegang van het nieuwe zaakstelsel heeft plaatsgevonden;
- het archiefblok 1950-1991 is formeel overgedragen aan het Zeeuws Archief;
- de achterstand van de vernietigingsjaren 2015 t/m 2019 is weggewerkt;
- de bodemdossiers zijn gedigitaliseerd in verband met wisseling van bevoegd gezag.

Het ontbreekt echter aan beleids- en beheersinstrumenten, zoals een informatiebeheerplan of een integraal kwaliteitssysteem. Het is van belang dat aan deze randvoorwaarden wordt voldaan om het informatiebeheer naar een hoger plan te brengen, voor het gecontroleerd beheren van informatie en de mogelijkheid om bij te sturen. Daarnaast zijn de belangrijkste constatering van deze audit:

- er is onvoldoende grip op het informatiebeheer van de medewerkers;
- nog niet alle opgeslagen informatie buiten het zaakstelsel wordt conform de eisen van de Archiefwet beheerd;
- de uitvoering van de vele vraagstukken blijkt lastig te organiseren;
- het onderwerp duurzame toegankelijkheid is onvoldoende geadresseerd in het Informatiebeleid;
- nog niet alle aanbevelingen uit de KPI-rapportage 2020 zijn uitgevoerd.

Om adequaat te reageren op de complexe vraagstukken en nieuwe ontwikkelingen die informatiebeheer met zich meebrengt worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- blijf investeren in de kwaliteit en kwantiteit van het team Informatiebeheer;
- ondersteun medewerkers bij hun informatiebeheer;
- neem duurzame toegankelijkheid op in het Informatiebeleid;
- leg de information governance vast;
- zorg voor het beheer van de informatie buiten het zaakstelsel;
- voer de aanbevelingen uit eerdere rapportages van het Zeeuws Archief uit.

De provincie staat door verschillende ontwikkelingen voor forse uitdagingen. Hoewel informatiebeheer inmiddels een taak van alle medewerkers geworden is, hebben veel medewerkers er geen of weinig affiniteit mee, en realiseren ze zich vaak niet welke gevolgen het bewaren of vernietigen van informatie kan hebben. De implementatie van de Woo die passieve en actieve openbaarmaking op basis van een duurzaam toegankelijke informatiehuishouding voorschrijft, brengt dit eens te meer onder de aandacht. Daarnaast is goed informatiebeheer essentieel voor datagedreven werken omdat dit goede, geordende en toegankelijke data vergt. Daarom is het van belang dat medewerkers zich meer bewust worden van het belang van informatie en bij hun informatiebeheer ondersteund worden door het bieden van continue voorlichting, structurele begeleiding en richtlijnen.

# **1 Blijf investeren in de kwaliteit en kwantiteit van het team Informatiebeheer**

Het team Informatiebeheer is volop in ontwikkeling. In 2021 is een adviestraject afgerond waarin onder andere gekeken is naar de toekomstbestendigheid van DIV, nieuwe functieprofielen zijn gedefinieerd, gekeken is zowel naar de kwaliteit als naar de kwantiteit van de bezetting van het team: hoeveel capaciteit er op de verschillende niveaus benodigd is en hoe de huidige medewerkers zich in de toekomst kunnen ontwikkelen. Dit was een intensief traject dat moet leiden tot verbeteringen in het informatiebeheer en waarvan de resultaten over een langere periode zichtbaar zullen worden.

## **1.1 Ontwikkel de informatiebeheerders naar adviseurs**

Zorg dat de informatiebeheerders zich ontwikkelen naar adviseurs zodat zij zich steviger kunnen positioneren binnen de organisatie. Geconstateerd is dat een deel van het team die ontwikkeling nog moet doormaken zodat bij de uitvoering van de primaire processen ondersteuning door het team Informatiebeheer gegeven kan worden. Deze is noodzakelijk om de informatie duurzaam toegankelijk te maken en helpt de kwaliteit van het informatiebeheer te verbeteren.

## **1.2 Borg de voortgang van transitietraject DIV**

Zorg dat het transitietraject DIV niet stilvalt, bijvoorbeeld door op basis van een meerjarenplan hierop te blijven sturen, als onderdeel van het strategisch personeelsmanagement. Dit adviestraject is in het najaar van 2021 afgerond. Voor de toekomstbestendigheid van het team Informatiebeheer is constante sturing op dit vlak noodzakelijk, opdat het adequaat kan reageren op de steeds complexer wordende vraagstukken.

# **2 Ondersteun medewerkers bij hun informatiebeheer**

Informatiebeheer is door de digitalisering een taak van alle medewerkers geworden. Ze werken in het zaaksysteem, in verschillende taakspecifieke applicaties, en met sociale media. Ze ontvangen en verzenden dagelijks e-mails en plaatsen bestanden op projectschijven. Veel medewerkers hebben geen of weinig affiniteit met informatiebeheer en ze realiseren zich vaak niet welke verantwoordelijkheden zij hierin hebben. Daarom is het van belang dat medewerkers informatiebewust gemaakt worden en bij hun informatiebeheer ondersteund worden door het bieden van continue voorlichting, structurele begeleiding en richtlijnen. Binnen het transitietraject Informatiebeheer is het bieden van deze ondersteuning een belangrijk thema.

## **2.1 Organiseer dat medewerkers ondersteund worden bij hun informatiebeheer**

Zorg dat medewerkers worden ondersteund bij hun informatiebeheer. Geconstateerd is dat er vanuit het team Informatiebeheer geen trainingen en begeleiding voor opgeslagen informatie buiten het

zaaksysteem worden verzorgd. Zolang deze ondersteuning ontbreekt is er onvoldoende grip op deze opgeslagen informatie.

## 2.2 Maak alle medewerkers informatiebewust

Zorg dat alle medewerkers van de provincie meer kennis krijgen over het belang van goed informatiebeheer en hun eigen verantwoordelijkheden hierin. Geconstateerd is dat er bij veel medewerkers onvoldoende informatiebewustzijn aanwezig is en dat hierin niet wordt geïnvesteerd. Zonder bewustwording zullen de medewerkers hun informatiebeheer naar eigen inzicht blijven inrichten en daardoor loopt de provincie juridische en financiële risico's, en de kans op imagoschade.

## 2.3 Maak richtlijnen over informatiebeheer

Zorg voor richtlijnen die de medewerkers ondersteunen bij hun dagelijkse informatiebeheer. Geconstateerd is dat deze richtlijnen te beperkt aanwezig zijn, zonder richtlijnen ontbreekt het aan uniformiteit en handvatten om bij te kunnen sturen op het informatiebeheer.

### 2.3.1 Maak richtlijnen voor informatiebeheer binnen het zaaksysteem

Zorg voor richtlijnen die de medewerkers ondersteunen bij het werken met het zaaksysteem. Geconstateerd is dat de tweemaandelijks trainingen vooral een knoppentraining zijn. Richtlijnen voor bijvoorbeeld de naamgeving van zaakdossiers of documenten, het wel/niet toevoegen van een e-mail aan een zaak, het opslaan van bijlagen uit een e-mail, het doorzetten van een zaakdossier naar de afhandelfase, komen amper aan bod. Dit leidt tot tekortschietende metadatering en incomplete zaakdossiers. Door deze tekortkomingen blijft een intensieve kwaliteitscontrole door team Informatiebeheer noodzakelijk, herstel kost onnodig tijd.

### 2.3.2 Maak richtlijnen voor informatiebeheer buiten het zaaksysteem

Zorg voor richtlijnen voor medewerkers over het informatiebeheer buiten het zaaksysteem. Geconstateerd is dat er onvoldoende grip is op het informatiebeheer van de medewerkers. Om te voorkomen dat medewerkers dit naar eigen inzicht blijven inrichten zijn richtlijnen noodzakelijk. Denk hierbij aan richtlijnen voor het beheer van de inkomende en uitgaande e-mails, van berichten afkomstig van sociale media en van informatie op projectschijven.

### 2.3.3 Borg dat vertrekkende medewerkers de richtlijnen over informatiebeheer opvolgen

Zorg voor richtlijnen over het informatiebeheer voor vertrekkende medewerkers en borg de uitvoering ervan. Het is van belang dat de informatie van deze medewerkers juist wordt gearchiveerd.

## **3 Neem duurzame toegankelijkheid op in het Informatiebeleid**

Duurzame toegankelijkheid houdt in dat documenten gedurende de geldende bewaartermijn vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar blijven en worden beschermd tegen veranderingen van elke aard.

### **3.1 Adresseer duurzame toegankelijkheid steviger in het Informatiebeleid 2021-2024**

Zorg dat in het Informatiebeleid 2021-2024 duurzame toegankelijkheid meer aandacht krijgt. Geconstateerd is dat de focus van dit beleid nu ligt op de informatiearchitectuur, het informatieveiligheidsbeleid en de privacywetgeving. De consequentie van tekortschietend beleid voor duurzame toegankelijkheid is dat er achteraf opnieuw veel extra werk en investeringen nodig zullen zijn om dit te herstellen.

### **3.2 Borg dat beoogde veranderingen in de informatiesystemen tijdig worden getoetst aan de eisen van duurzame toegankelijkheid**

Zorg bij de aanschaf van informatiesystemen en daaruit voortvloeiende migraties voor een tijdige toetsing aan de eisen van duurzame toegankelijkheid. Geconstateerd is dat er binnen de afdeling I&A een groeiend bewustzijn is van het belang van deze eisen, bijvoorbeeld bij het overleg nieuwe ontwikkelingen. Om informatie duurzaam toegankelijk te maken en houden is het vereist dat de informatiesystemen daarop worden ingericht. Extra investeringen en herstelwerk achteraf kunnen worden voorkomen, als duurzame toegankelijkheid als uitgangspunt wordt gehanteerd bij inrichtingskeuzes van informatiesystemen.

## **4 Leg de information governance vast**

Een organisatiebrede information governance waarin is beschreven hoe de verantwoordelijkheid voor de informatie belegd is, is noodzakelijk voor goed informatiebeheer.

### **4.1 Breng het Besluit Informatiebeheer Provincie Zeeland 2014 en het Informatiebeleid 2021-2024 met elkaar in lijn**

Zorg dat verantwoordelijken zoals beschreven in het Besluit Informatiebeheer Provincie Zeeland 2014 en in het Informatiebeleid 2021-2024 op elkaar aansluiten. Geconstateerd is dat de deze niet met elkaar overeenkomen. In het huidige Besluit Informatiebeheer is in artikel 8 de Afdeling I&A als beheereenheid aangewezen. Het afdelingshoofd I&A is zowel belast met de informatievoorziening binnen de provincie, als met het beheer van de documenten van de provincie (artikel 9). Daarentegen staat in het Informatiebeleid 2021-2024 dat de afdeling I&A kaders stelt, verantwoordelijk is voor het

faciliteren van de digitale voorzieningen en adviseert over het actueel en betrouwbaar houden van de informatie. Het eigenaarschap van de informatie is hier echter belegd door voor elke applicatie, dataset en proces op managementniveau een eigenaar te benoemen die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en de actualiteit. Dit leidt tot onduidelijkheid en, door het gebrek aan informatiebewustzijn bij medewerkers, tot tekortschietend informatiebeheer.

## 4.2 Communiceer over de information governance met de medewerkers

Zorg dat de medewerkers bekend zijn met de information governance van de provincie. Mede als gevolg van het gebrekkige informatiebewustzijn van de medewerkers, wordt ook het eigenaarschap onvoldoende gevoeld en wordt er binnen het primaire proces onvoldoende gestuurd op de kwaliteit van de informatie die hier ontstaat.

# 5 Zorg voor het beheer van de informatie buiten het zaaksysteem

Goed beheer van opgeslagen informatie buiten het zaaksysteem is noodzakelijk voor de ondersteuning van de bedrijfsvoering, het afleggen van verantwoording en het in de toekomst uitvoeren van historisch onderzoek. Denk hierbij aan informatie in taakspecifieke applicaties, op netwerkschijven, op projectschijven, in mailboxen of op sociale media.

## 5.1 Zorg voor voldoende capaciteit voor de uitfasering van Corsa

Zorg dat er in de komende jaren voldoende capaciteit wordt vrijgemaakt voor de uitfasering van Corsa. Geconstateerd is dat er aanzienlijke achterstanden zijn die eerst moeten worden aangepakt voordat het gebruik van Corsa kan worden stopgezet. Hierbij moet prioriteit worden gegeven aan het wegwerken van de achterstanden in de archivering van poststukken en het afronden van dossiers.

## 5.2 Vertaal het Informatiebeleid 2021-2024 naar een informatiebeheerplan

Zorg voor een vertaling van het algemene Informatiebeleid 2021-2024 naar een informatiebeheerplan. Geconstateerd is dat de provincie niet beschikt over een informatiebeheerplan, dit dient als beheersinstrument voor informatiebeheer. Het informatiebeheerplan bestaat uit verschillende onderdelen. Denk hierbij aan een integraal kwaliteitssysteem (zie: [KPI-rapportage 2020](#)), een overzicht van informatiesystemen (artikel 18, Archiefregeling), procedures voor aanschaf nieuwe applicaties en een nadere uitwerking van de verantwoordelijkheden (inclusief bevoegdheden) voor de uitvoering van de informatiebeheertaken. Zonder informatiebeheerplan heeft de provincie geen inzicht en overzicht in de informatiehuishouding, wordt de samenwerking tussen verschillende disciplines binnen de afdeling I&A en met andere afdelingen niet bevorderd.



### 5.2.1 Beleg de verantwoordelijkheid voor het informatiebeheerplan

Beleg de verantwoordelijkheid voor het onderhoud van het informatiebeheerplan zodat dit actueel wordt gehouden, wordt doorontwikkeld en dat de hieruit voortvloeiende werkzaamheden structureel worden uitgevoerd.

### 5.2.2 Vul de overzichten van het applicatielandschap aan met informatiebeheermaatregelen

Zorg dat de overzichten van het applicatielandschap worden aangevuld met de informatiebeheermaatregelen per (taakspecifieke) applicatie. Denk hierbij aan de eigenaar van de informatiebron, de verantwoordelijkheden (inclusief bevoegdheden) voor de uitvoering van de informatiebeheertaken en de bewaarstrategie met daarin de bewaartermijnen van de opgeslagen informatie en de vernietigingsprocedure. Breng hierin ook de informatie in beeld die bij samenwerkingsverbanden en in samenwerking met ketenpartners tot stand komt en waarvan de provincie zorgdrager is. Geconstateerd is dat dit wettelijk voorgeschreven overzicht (artikel 18, Archiefregeling) niet aanwezig is bij de provincie. Inzicht in de informatiebeheermaatregelen per (taakspecifieke) applicatie is een randvoorwaarde voor goed informatiebeheer.

## 6 Voer de aanbevelingen uit eerdere rapportages van het Zeeuws Archief uit

Het Zeeuws Archief heeft in 2020 en 2021 (aspecten van) de informatiehuishouding onderzocht. De aanbevelingen die hierin gedaan zijn, zijn nog niet of niet geheel opgepakt.

### 6.1 Voer alle aanbevelingen van de KPI-rapportage 2020 uit

Zorg dat alle aanbevelingen van de [KPI-rapportage 2020](#) worden uitgevoerd. Dit onderzoek is in het voorjaar 2020 afgerond door het Zeeuws Archief. Geconstateerd is dat nog niet alle aanbevelingen uit deze rapportage zijn opgevolgd, zoals het opstellen van een integraal kwaliteitssysteem informatiebeheer, het ontwikkelen van beleid voor projectinformatie en het opstellen van procedures voor vernietiging uit taakspecifieke applicaties. Op dit moment werkt het team Informatiebeheer met een overzicht van alle activiteiten, daarin zijn de aanbevelingen uit de KPI-rapportage 2020 opgenomen.

### 6.2 Voer de aanbevelingen van de Audit routinematige vervanging uit

Zorg dat de aanbevelingen uit de [auditrapportage routinematige vervanging](#) worden uitgevoerd. In 2021 heeft het Zeeuws Archief deze audit bij de provincie uitgevoerd. Geconstateerd is dat nog niet alle aanbevelingen uit deze rapportage zijn uitgevoerd. Een verbeterslag in het vervangingsproces is noodzakelijk, omdat als gevolg van technische en organisatorische tekortkomingen het archief niet compleet is. Hierdoor loopt de provincie risico's. Inmiddels is een slecht functionerende scanner vervangen. De tekortkomingen met betrekking tot het Handboek Vervanging zijn echter niet opgelost en er is nog geen steekproef uitgevoerd op de kwaliteit van de gemaakte scanbestanden.

## 7 Bronnenlijst

### Bestudeerde documenten

- 20211130 Eindevaluatie begeleiding transitie DIV
- 20211130 Eindrapport Transitietraject DIV
- 20211104 Basistraining Zaaksysteem.nl
- 20210830 Applicatielandschap op BFM
- 20210819 Rapportage Audit Routinematige Vervanging Provincie Zeeland
- 20210428 Adviesrapport inrichting DIV-functie
- 20210216 Informatiebeleid Provincie Zeeland 2021-2024
- 20210212 FAQ Zaaksysteem.nl 12-02-2021
- 20200624 Implementatieplan basisinrichting Zaaksysteem.nl
- 20200424 Rapportage KPI-onderzoek Provincie Zeeland 2020
- 20200123 Bekeerhandboek Zaaksysteem.nl
- 20191202 Afdelingsplan I&A 2020-2025
- 20190429 Quickscan aansluiting e-Depot Provincie Zeeland
- 20150309 Besluit Informatiebeheer Provincie Zeeland 2014
- 20141218 Archiefverordening provincie Zeeland 2014

### Interviews met medewerkers

- Afdelingshoofd I&A en CIO
- Unitmanager Functioneel- en Informatiebeheer
- Kwaliteitscoördinator Informatiebeheer
- Medewerker Kwaliteitsverbetering Informatiebeheer
- Functioneel Beheerder
- Projectleider Woo
- Junior Jurist