

Tactisch kader Informatiebeheer 2021 - 2025

Datum:	19/11/2021
Versie:	1.1
Status:	Definitief
Bestandsnaam:	Tactisch kader Informatiebeheer.docx
Locatie:	DMS#40471760
Eigenaar Document	DBV I&A / Informatiebeheer & Architectuur, Security en IT-auditing

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting.....	3
1 Inleiding.....	7
1.1 Strategische speerpunten 2021-2025.....	7
2 Digitaal toegankelijk, betrouwbaar en duurzaam Informatiebeheer (<i>Speerpunt #1</i>).....	9
2.1 Kaders informatiebeheer	9
2.2 Governance en beheer van informatie	9
3 Bewustmaken van verantwoordelijkheden (<i>Speerpunt #2</i>).....	11
3.1 Groeien naar een passende organisatie en rol	11
3.2 Bewustwording	11
3.3 Kennis en vaardigheden	11
4 Informatiebeheer 'by design' (<i>Speerpunt #3</i>).....	12
4.1 Inrichting van (het systeem van) informatie genererende applicaties	12
4.1.1 Technische en semantische interoperabiliteit.....	12
4.1.2 Ontzorgen en meerwaarde bieden middels de metadataset & slimme inrichting	12
4.2 Zaakgericht werken.....	13
4.3 Zaaksysteem	13
4.4 Informatieplattegrond: processen zijn leidend.....	14
4.5 Recordmanagement	15
4.6 Octobox	16
5 Actief openbaar maken van informatie (<i>Speerpunt #4</i>).....	17
5.1 Wet Open Overheid.....	17
5.2 Basis op orde	17
6 Vereisten om aan de strategische speerpunten te kunnen voldoen.....	18
6.1 Uitwerken strategie voor het tactische niveau.....	18
6.2 Wat is er aan tactische invulling nodig?	18
6.2.1 Organisatorische activiteiten.....	19
6.2.2 Procedurele activiteiten.....	20
6.2.3 Technische activiteiten.....	20
Bijlage I: Overzicht informatie architectuur.....	21
Bijlage II: Minimale Metadataset.....	22
Bijlage III: Inzage content via mijn.denhaag.nl	23
Bijlage IV: Koppeling Microsoft 365	24

Managementsamenvatting

Het door het College van B&W vastgestelde '[Strategisch beleidskader Informatiebeheer 2021-2025](#)' omvat een strategisch doel wat tot uitvoering moet worden gebracht.

Strategisch doel

Het strategische doel van het informatiebeheerbeleid is de gemeente in staat stellen om informatie te verwerken en te reproduceren die betrouwbaar is en o.a. voldoet aan eisen van authenticiteit zodat deze bruikbaar is voor:

- De ondersteuning van de (bedrijfs)processen, projecten en andere activiteiten van de gemeente;
- De verantwoording richting burgers en bedrijven en;
- Hergebruik en (later) onderzoek.

Op basis van het beleidskader hebben de Expertiseteams Informatiebeheer en Architectuur een verdere verdiepingsslag gemaakt in een tactisch kader. Grofweg onderkent dit kader de volgende zwaartepunten:

1. Applicaties worden bij majeure upgrades of vervanging dusdanig ingericht dat rekening wordt gehouden met het (duurzaam) toegankelijk maken en houden van gemeentelijke informatie;
2. Informatie wordt bij ontvangst dan wel creatie voorzien van de vastgestelde (minimale) metadata (inclusief diens onderhavige stam- en vertaaltabellen) zodat voldaan kan worden aan de vigerende wet- en regelgeving, met name betreffende vernietiging van informatie (ingegeven door Archiefwet / Selectielijst / AVG);
3. Applicaties worden waar mogelijk aangesloten aan Open DMS, dat voor de gemeente fungeert als 'single source of truth';
4. I.h.k.v. de WOB/Woo gemeentelijke informatie proactief openbaar maken.

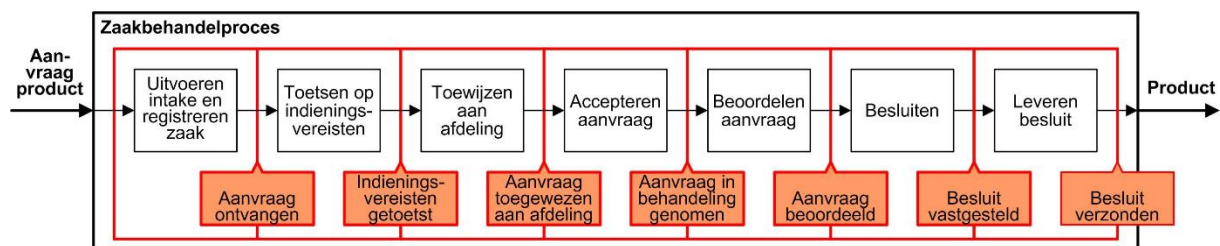
Indien deze punten niet worden opgepakt en op de oude wijze blijft worden omgegaan met opslaan, ontsluiten en beschikbaar stellen van informatie leidt dit tot kostbaar en arbeidsintensief maatwerk binnen tientallen applicaties. Daarnaast heeft het de volgende consequenties voor de organisatie:

- Niet voldoen aan het streven van digitale dienstverlening. Burgers en bedrijven kunnen slechts een deel van de beschikbare informatie vinden, inzien en (her)gebruiken;
- Niet voldoen aan de richtlijnen van de Archiefwet, Selectielijsten en AVG doordat gemeentelijke informatie te vroeg dan wel te laat wordt vernietigd;
- Het is onmogelijk om onderscheid maken tussen openbare en vertrouwelijke informatie waardoor de kans op datalekken toeneemt en WOB-verzoeken onevenredig veel tijd kosten;
- Zonder de juiste en volledige metadatering van informatie kan niet aan de vereisten van de Woo inzake actieve openbaarmaking worden voldaan.

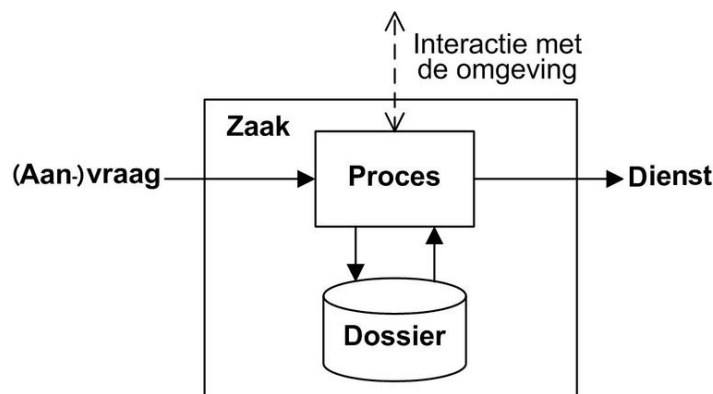
Om ervoor te zorgen dat de gemeente Den Haag een moderne, gedigitaliseerde en informatiegerichte organisatie wordt, zijn de volgende uitgangspunten van kracht:

Zaakgericht werken

Al in een eerder stadium heeft de gemeente gekozen om “zaakgericht” te gaan werken. Hiermee kan de organisatie inzicht geven in de status van de aanvraag van een burger of bedrijf, het proces faciliteren en controleren. Daarnaast zullen de bescheiden betrokken bij de zaak worden opgeslagen (bij voorkeur in het centrale DMS) en gerubriceerd (ontsloten via metadata). Hierdoor wordt daadwerkelijke beheer van de informatie (tijdig vernietigen of overbrengen naar het HGA) mogelijk.



Indien nieuwe applicaties worden voorzien van koppelingen met zaakgericht werken ontstaat er een gecombineerd informatiebeeld van de data in het processysteem en informatie binnen het DMS. De zaakregistratie is hierbij de verbindende factor.



Dit is een ingrijpende aanpassing welke bij nieuwe applicaties eenvoudig toepasbaar is, maar bij reeds in gebruik zijnde applicaties het beste uitgevoerd kan worden op een “natuurlijk” moment, denk daarbij aan een majeure upgrade of wanneer de applicatie vervangen wordt door een nieuwe.

Binnen deze slag kan ook de juiste metadatering worden toegepast. Veel van de metadata zal ook in de zaakregistratie worden vastgelegd om snelle toegang, door burger en bedrijf maar ook door medewerkers, tot de informatie te kunnen waarborgen.

Omdat hierna alle metadata beschikbaar is evenals de procesinformatie (*welk proces heeft de informatie gemaakt en/of aangevuld?*) wordt het ook mogelijk om basis van deze centrale registratie over te gaan tot vernietiging of overbrenging van de informatie en daarmee te voldoen aan de Archiefwet / Selectielijst.

Waar mogelijk automatisch metadateren

Informatie dient op het moment van ontvangst dan wel creatie te worden voorzien van de vastgestelde (minimale) metadata. Hiermee kan voldaan worden aan de vigerende wet- en regelgeving betreffende vernietiging en overbrenging van informatie.

Het handmatig metadateren van informatie is arbeidsintensief, leidt tot verschillende, niet uniforme uitkomsten en is kostbaar. Daarom wordt, parallel aan het zaakbehandelproces, gestart met het inwinnen en registreren en bijwerken van metadata bij opslag van informatie.

Er zal met de proceseigenaren wiens processen via het zaakbehandelproces gaan lopen, bepaald worden hoe zonder handmatige acties van medewerkers de metadata uniform (aan)gevuld kunnen worden.

Versnipperde gemeentelijke informatie

Veel informatie bevindt zich buiten het gemeentelijk documentmanagementsysteem. Het gaat hierbij vooral om informatie welke door de eigen interne processen wordt vervaardigd binnen de kantoorautomatisering omgeving. Veel van deze informatie dient (op termijn) openbaar toegankelijk te zijn, maar is versnipperd in diverse applicaties opgeslagen, is daardoor slecht toegankelijk en veelal onvindbaar (want ongemetadateerd).

In het kader van de basis op orde brengen wordt een 'Informatieplattegrond' vervaardigd waarin de waarde van de informatie voor de organisatie wordt vastgelegd. Niet alleen het feit of de informatie openbaar, intern, vertrouwelijk of strikt vertrouwelijk is staat hierin, maar ook de eigenaar en het proces of processen welke de informatie creëren en/of bijwerken.

Voor de voltooiing van de Informatieplattegrond zal intensieve samenwerking met proceseigenaren binnen de organisatie worden gezocht. Zij moeten zich er bewust van zijn dat een deugdelijke informatiehuishouding die voldoet aan vigerende wet- en regelgeving ook inspanning van hun zijde vraagt. Er wordt gestart met projecten op kleine schaal die toch al bezig zijn met vernieuwing of grote aanpassingen binnen de IT-omgeving.

Single source of truth

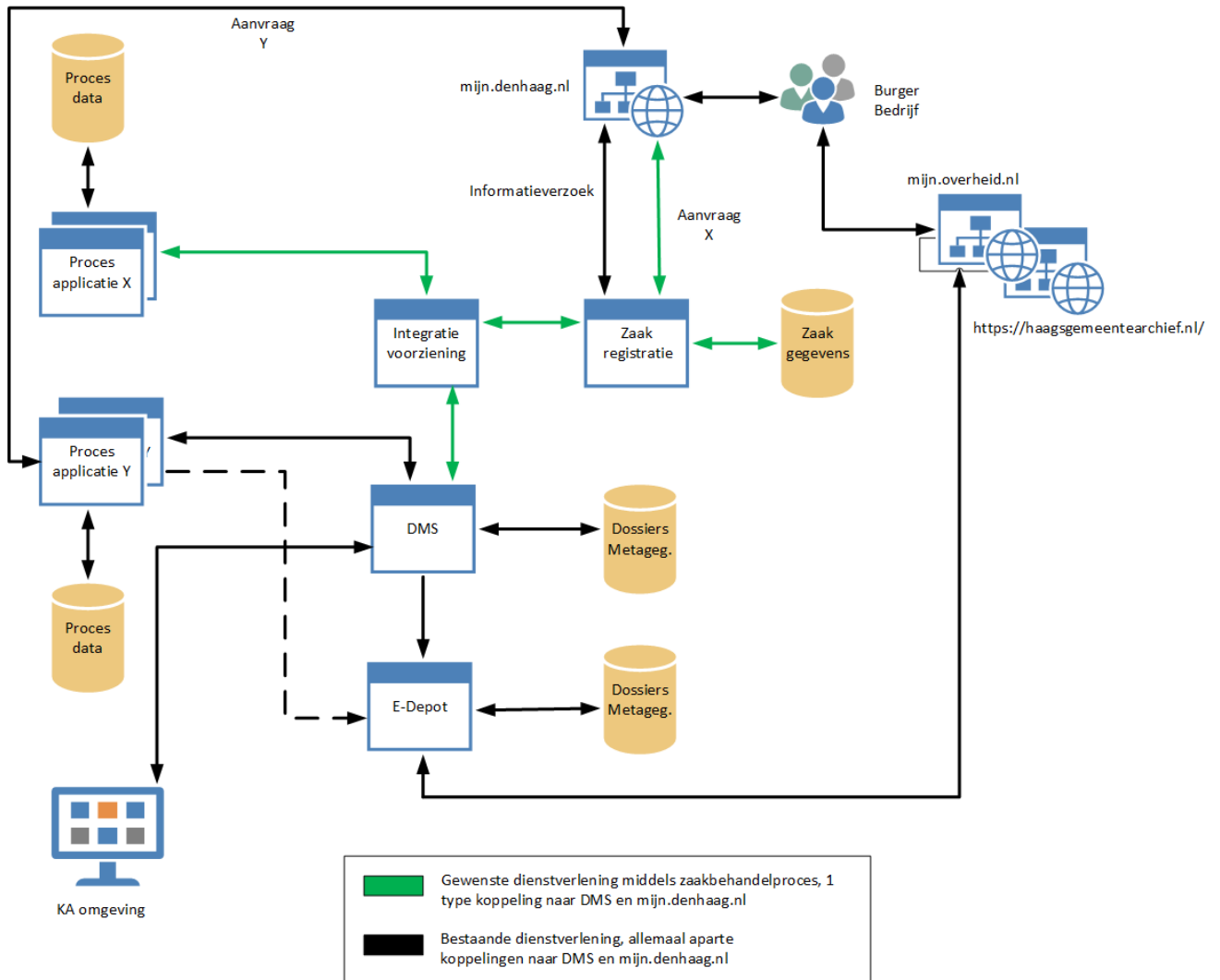
Het DMS zal zodanig worden ingericht dat twee toegangen tot informatie mogelijk zijn. Één vanuit het individu of bedrijf, met behulp van authenticatiemiddelen zoals DigiD of e-herkenning en één vanuit de openbaarheid waar eenieder, zonder authenticatie, informatie kan opzoeken (vergelijkbaar met het huidige RIS). Uiteraard allemaal met inachtneming van de juiste beveiligings- en privacy maatregelen.

Tevens valt onder dit item het al dan niet bewaren en toegankelijk maken van informatie welke via social media¹ is gegenereerd zoals SMS, WhatsApp en mail. Hiervoor zal eerst een interim tactisch beleidskader worden opgesteld hoe met het bewaren en beheren van social media moet worden omgaan. Belangrijk hierbij is het beheer van deze informatie gebruiksvriendelijk en simpel dient te verlopen, dus zonder menselijke tussenkomst.

Onderstaand is schematisch weergegeven hoe e.e.a samenhangt en in zijn werk kan gaan.

¹ Hiervoor is de 'Beleidslijn gebruik berichtenapps' opgesteld

Schematisch overzicht



1 Inleiding

De dienstverlening van de gemeente Den Haag wordt de komende jaren steeds afhankelijker van een betrouwbare informatievoorziening. De stad transformeert naar een digitale stad waarin haar inwoners dezelfde digitale ervaring willen beleven als in de commerciële wereld.

Dit betekent dat de Gemeente meer gaat inzetten op digitale dienstverlening. Meer systemen, meer functionaliteit, een slimmere inzet van de techniek en inrichting van de applicaties, maar ook meer gegevens om te beheren en beveiligen.

Dit brengt ook een toenemende aandacht voor het domein Informatiebeheer met zich mee. Hierdoor is een intensievere samenwerking van dit domein met expertises zoals Security, Privacy, Datamanagement, Auditing en Architectuur benodigd.

Gemeente Den Haag presenteert zich als een moderne werkgever. In de toekomst kunnen Haagse ambtenaren grotendeels zélf bepalen waar ze werken, wanneer ze werken en welke apparaten ze daarvoor gebruiken. Zo vindt het uitwisselen van informatie en ideeën veelal plaats via de cloud. Cloudapplicaties maken het mogelijk dat werknemers overal en vanaf elk apparaat op een veilige manier kunnen werken.

Al met al redenen om het Expertisecentrum Informatiebeheer vanuit DBV I&A binnen de Gemeente tactisch in positie te brengen. Een start is reeds gemaakt met de door het College van B&W vastgestelde '[Strategisch beleidskader informatiebeheer 2021 – 2025](#)'. Dit tactische kader werkt dit beleidskader nader uit.

Dit tactisch kader is gebaseerd op de vigerende wet- en regelgeving en op de relatie in de praktijk met de Haagse procedures voor een transparant digitaal informatiebeheer. Tevens is dit kader in lijn met verschillende referentie architecturen zoals bijvoorbeeld die van zaakgericht werken.

1.1 Strategische speerpunten 2021-2025

Binnen het 'Strategisch Beleidskader' is een viertal speerpunten gedefinieerd voor de komende periode:

1. **Digitaal toegankelijk, betrouwbaar en duurzaam Informatiebeheer:** het verdergaand digitaliseren en automatiseren van Informatiebeheer volgens wet- en regelgeving met inzet van Artificial Intelligence (AI) en andere technieken;
2. **Bewustmaken van verantwoordelijkheden:** binnen de gehele gemeentelijke organisatie is eigenaarschap en verantwoordelijkheid voor Informatiebeheer duidelijk belegd in de lijn en hier wordt naar gehandeld. Op centraal niveau loopt van 2020 tot en met 2022 een bewustwordingscampagne, die de samenhang onder de aandacht brengt tussen privacy, security, datagedreven werken en informatiebeheer;
3. **Informatiebeheer by design:** Door middel van 'informatiebeheer by design' worden keuzes op het gebied van Informatiebeheer bij het ontwerpen van nieuwe informatiesystemen en/of processen gemaakt. Zo wordt op systeemniveau geborgd dat de informatie die wordt opgeslagen in het systeem voldoet aan wettelijke eisen en daarmee duurzaam toegankelijk blijft;
4. **(Ondersteunen van) actief openbaar maken van informatie** o.a. ingegeven door de Wet Open Overheid.

Deze speerpunten worden in de hoofdstukken 2 t/m 5 op tactisch niveau uitgewerkt. In hoofdstuk 6 is tenslotte beschreven wat de organisatorische, procedurele en technische activiteiten zijn die moeten worden uitgevoerd om op tactisch niveau aan genoemde strategische speerpunten te kunnen voldoen.

2 Digitaal toegankelijk, betrouwbaar en duurzaam Informatiebeheer (*Speerpunt #1*)

2.1 Kaders informatiebeheer

Om aan het speerpunt 'digitaal toegankelijk, betrouwbaar en duurzaam Informatiebeheer te kunnen voldoen', is het nodig te werken vanuit deugdelijke kaders. Deze zijn onder meer opgenomen in de domein referentiearchitectuur IRMA² (Informatiebeheer Referentie Model Architectuur³).

Binnen de referentiearchitectuur staan 7 eisen welke aan informatiebeheer worden gesteld. Deze eisen zijn gebaseerd op wet- en regelgeving en ondersteuning van de primaire, sturende en ondersteunende processen. Om aan deze eisen te voldoen is een 10-tal voorwaarden opgesteld. Deze voorwaarden zijn van toepassing op één of meerdere eisen. Deze eisen zijn:

- Toegankelijkheid
- Vindbaarheid
- Betrouwbaarheid
- Veiligheid
- Duurzaamheid
- Herbruikbaarheid
- Volledigheid

Elke eis en voorwaarde kent een stelling, een beschrijving, een rationale, implicaties en onderbouwingen vanuit o.a. wet- en regelgeving, intern vastgestelde kaders, richtlijnen (zoals relevante NEN-normen en 'Common Ground') en landelijke referentiearchitecturen.

2.2 Governance en beheer van informatie

De dienst Bedrijfsvoering is conform het 'governancemodel⁴ verantwoordelijk voor het beheer van alle te vernietigen informatie en alle eeuwig te bewaren informatie tot aan het moment van overbrenging aan het Haags Gemeentearchief (HGA).

Deze informatie wordt gemetadateerd volgens de '[Minimale metadataset](#)⁵'. Deze set is gebaseerd op de vastgelegde eisen en voorwaarden van Informatiebeheer. Daarmee voldoet alle door DBV beheerde informatie aan vigerende wet- en regelgeving.

Het HGA is verantwoordelijk voor alle te bewaren informatie ná overbrenging. Hiervoor staat een wettelijke retentieperiode van 20 jaar⁶. Ná overbrenging geldt er een andere metadataset, namelijk 'Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie'⁷ (MDTO).

² <https://kennisportaal.denhaag.nl/introductie> (beschikbaar via VDI of een fysieke werkplek)

³ Vastgesteld door de Architectenwerkgroep (AWG) in oktober 2021

⁴ Beheerregeling Informatiebeheer Den Haag 2018

⁵ Door CO I&A vastgesteld in november 2018

⁶ Dit wordt mogelijk gewijzigd van 20 in 10 jaar zoals vermeld in de conceptversie van de nieuwe Archiefwet

⁷ Vastgesteld door de Standaardisatieraad van het Nationaal Archief

De 'Minimale Metadataset' past in hoofdlijnen en op metadata niveau naadloos op de MDTO-set, dus er dienen semantisch en qua opbouw geen complicaties bij het overbrengen van eeuwig te bewaren informatie van DBV naar DPZ/HGA te zijn. Om bovenstaande bewering te onderbouwen is een [fit/gap](#) tussen de Minimale Metadataset en het MDTO uitgevoerd⁸.

⁸ Het Expertisecentrum Informatiebeheer stemt m.b.t. het metadataniveau verder af met vertegenwoordigers van het Nationaal Archief. De huidige beschikbare informatie betreffende MDTO op hun website is onduidelijk en incompleet

3 Bewustmaken van verantwoordelijkheden (*Speerpunt #2*)

3.1 Groeien naar een passende organisatie en rol

In de Gemeente groeit het belang van betrouwbare informatie en data voor de sturing van processen. Van data als bijproduct verlopen de processen steeds meer volautomatisch, gebaseerd op data. Dit stelt de gemeentelijke organisatie beter in staat om burgers en bedrijven tijdig en juist te bedienen, verantwoording af te leggen en proactief te werken: voorspellen in plaats van reageren.

3.2 Bewustwording

De kwaliteit van de gemeentelijke informatiehuishouding is sterk afhankelijk van de input door gemeentelijke medewerkers. Alle ambtenaren zijn informatiewerkers en moeten derhalve getraind en gestimuleerd worden om op de juiste wijze met de informatie die zij vanuit hoofde van hun functie ontvangen dan wel genereren om te gaan.

Het is van belang bewustzijn binnen de organisatie te creëren, waarbij alle medewerkers er van overtuigd worden dat zij een belangrijke rol spelen binnen het informatiebeheerproces. Dit voorkomt ook het onbewust delen van informatie met ongeautoriseerde personen via mail of bestandsuitwisseling. Medewerkers zijn zich vaak niet bewust van de 'fouten' die zij maken. Ook het creëren van een continu informatieveiligheidsbewustzijn is daarom belangrijk.

De Informatiebeheer experts zullen inhoudelijk keuzes moeten maken welke methoden en trainingen de medewerkers aangeboden gaan worden om het bewustzijn te vergroten. Een concernbreed awareness programma is inmiddels gestart.

3.3 Kennis en vaardigheden

Niet alleen op de hoogte zijn van de laatste technieken binnen Informatiebeheer, maar ook kennis van de processen, communicatieve- en adviesvaardigheden zijn skills van een informatiebeheer expert en alle kenniswerkers. De 'hardcore' techniek kan op juiste momenten worden uitbesteed. Overzicht van het gehele informatie landschap (inclusief vigerende wet- en regelgeving) en de referentiearchitectuur is waardevol én noodzakelijk voor de medewerkers binnen het Expertisecentrum Informatiebeheer.

Dit vraagt om bij- of omscholing. Het bijhouden van kennis op gebied van wetgeving en de techniek zal een steeds groter deel van de dagelijkse werkzaamheden van een Informatiebeheerder gaan uitmaken. Informatiebeheer zal op organische wijze een verandering inzetten in het aanpassen van vaardigheden en skills van haar medewerkers die gericht zijn op een data gedreven werkwijze.

4 Informatiebeheer 'by design' (Speerpunt #3)

4.1 Inrichting van (het systeem van) informatie genererende applicaties

De kwaliteit van de informatiehuishouding is sterk afhankelijk van de inrichting van de gemeentelijke applicaties: informatiebeheer 'by design'. Applicaties waarin informatie wordt ontvangen of gegenereerd, moeten op het moment dat zij vervangen of geüpgraded worden op zodanige manier worden ingericht dat deze voldoet aan eisen vanuit onder meer Security, Architectuur, Privacy en Informatiebeheer. Hier ligt een aantal uitgangspunten aan ten grondslag:

- Gemeentelijke applicaties moeten op een eenvoudige wijze informatie met elkaar kunnen communiceren en informatie kunnen uitwisselen. Hierbij is zowel de technische (*koppelvlakken*) als de semantische (*metadata & stamtabellen*) interoperabiliteit van belang;
- Ontzorgen van de medewerkers en meerwaarde bieden aan de organisatie.

4.1.1 Technische en semantische interoperabiliteit

De verschillende expertises hebben wensen en eisen ten opzichte van de interoperabiliteit tussen applicaties. Vanuit technisch oogpunt wordt ingezet op 'Common Ground', waarbij de uitwisseling van gegevens gebeurt op basis van API's (Application Programming Interfaces). Een API is een set aan definities waarmee softwareprogramma(s) op technisch vlak met elkaar communiceren. Het is als het ware een koppelstuk tussen softwareapplicaties.

Vanuit Informatiebeheer is het van belang dat applicaties ook op semantisch vlak met elkaar kunnen communiceren en informatie kunnen uitwisselen. Hiervoor wordt de Minimale Metadataset ingezet. Het is belangrijk voor ogen te houden dat de 'Common Ground' API's en de Minimale Metadataset andere doelen dienen.

'Common Ground' concentreert zich voornamelijk op de technische gegevensoverdracht tussen applicaties. De Minimale Metadataset richt zich op semantische gegevensoverdracht evenals het garanderen van de authenticiteit, integriteit, toegankelijkheid en terugvindbaarheid van informatie. Daarbij wordt de context van waaruit de informatie is ontstaan vastgelegd en wordt beheer (vindbaarheid, actieve openbaarheid, vernietiging en overbrenging etc.) van informatie daadwerkelijk mogelijk.

De wensen en eisen vanuit de verschillende expertises omtrent interoperabiliteit bijten elkaar in de praktijk niet. Sterker nog: zij versterken elkaar. Bij het (her)inrichten van applicaties die informatie ontvangen of genereren kan door middel van het gebruik van de 'Common Ground' API's de juiste metadata worden ingevuld door deze applicaties aan elkaar te koppelen.

4.1.2 Ontzorgen en meerwaarde bieden middels de metadataset & slimme inrichting

Niet alleen dient zowel kwantitatief als kwalitatief (alle velden moeten op de juiste wijze worden gevuld) voldaan te worden aan de Minimale Metadataset, maar dit dient bij voorkeur te gebeuren op het moment van ontvangst of creatie. Achteraf metadata in- of aanvullen is grotendeels onmogelijk.

Door een slimme inrichting van de applicaties, o.a. middels het gebruik van ERD's (entiteitsrelatie-diagrammen) en stam- en vertaaltabellen kunnen de gebruikers van de gemeentelijke applicaties proactief worden ontzorgd doordat de metadata grotendeels automatisch wordt ingevuld. Dit biedt de gemeente Den Haag vervolgens meerwaarde omdat al haar informatie aan het begin van het proces reeds voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving en concerneisen.

4.2 Zaakgericht werken

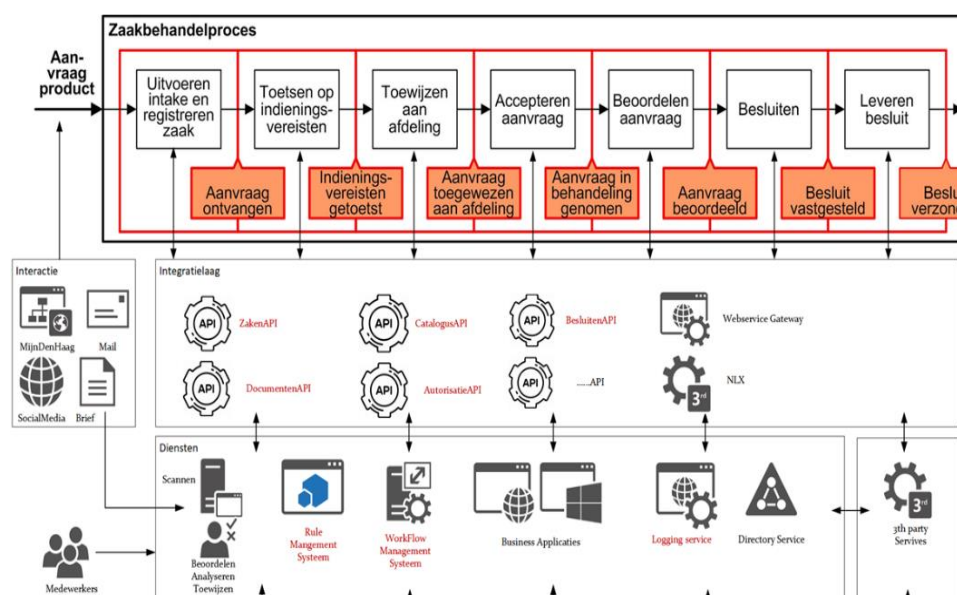
De Gemeente heeft een dienstverlenende taak. Ze moet dienstbaar zijn aan de ingezetenen, de burgers en bedrijven binnen het werkgebied van de gemeente. Tegelijkertijd is het streven dat mensen en middelen zo efficiënt mogelijk worden ingezet om de gestelde (college) doelen te bereiken. Zaakgericht werken kan een bijdrage leveren aan de verbetering van zowel de dienstverlening als de bedrijfsvoering.

De voordelen van zaakgericht werken voor de gemeente zijn voor een groot deel ook de voordelen van digitaal werken. Denk aan: automatische termijnbewaking, parallel werken in hetzelfde dossier en het geautomatiseerd toekennen van metadata. Om zaakgericht werken goed in te richten, is het van belang om verder te kijken dan zaaksystemen en ook proces specifieke applicaties mee te nemen in die inrichting.

4.3 Zaaksysteem

Als gekozen wordt om zaakgericht werken in te zetten en te streven naar generieke dienstverleningsprocessen, zullen er wel voorzieningen moeten zijn die dit ondersteunen. Eén zaaksysteem levert de volgende voordelen:

- Alle informatie over zaken komt integraal bij elkaar i.p.v. in diverse informatiesystemen;
- Vanaf één punt kan de verbinding naar buiten worden gemaakt i.p.v. diverse koppelingen;
- Vanaf één punt kunnen gegevens (uit de basisregistraties) proactief ingevuld worden;
- Vanaf één punt kunnen andere informatieobjecten van de zaak ontsloten worden (DMS).



Figuur 1: Overzicht zaakgericht werken

Het eerste dat bij dienstverleningsprocessen aan een nieuw zaakdossier wordt toegevoegd is de ontvangen aanvraag, die de aanleiding was voor het starten van de zaak. Dit is gelijk ook het startpunt voor de informatiebeheerketen. Een ontvangen aanvraag is immers het resultaat van een transactie tussen een burger of bedrijf en de overheid. Door het indienen van een aanvraag bij de overheid en het ontvangen van die aanvraag door de overheid ontstaan over en weer rechten en plichten.

Een aanvraag is meestal een formeel informatie element / object. Het heeft een juridische status. De transactie moet gedocumenteerd worden en dat gebeurt door de aanvraag te beheren. Daartoe wordt, uitgaande van een digitale aanvraag, de content van de aanvraag zoals ontvangen, gefixeerd, om deze vervolgens ongewijzigd te bewaren.

Daarom wordt een aanvraag niet alleen direct toegevoegd aan het zaakdossier, maar bij voorkeur al direct gefixeerd, zodat de organisatie de aanvraag wel kan lezen, maar de inhoud niet meer (per ongeluk) kan veranderen. Gedurende de levensduur van de informatie dient deze te voldoen aan de eisen en voorwaarden zoals vastgelegd in de referentiearchitectuur.

4.4 Informatieplattegrond: processen zijn leidend

De Informatieplattegrond is primair een middel ('*tool*') voor het domein Informatiebeheer om de gemeentelijke informatie überhaupt te kunnen beheren⁹.

Hierbij zijn de processen leidend, niet de applicaties. De Informatieplattegrond is ingericht en opgebouwd rondom dit uitgangspunt. De organisatie fungeert hierbij als 'kapstok', de processen als uitgangspunt en alle relevante relaties zijn op maat in kaart gebracht voor de Haagse situatie. Gekoppeld aan de gemeentelijke processen zijn¹⁰:

- Diensten;
- Proceseigenaren;
- Thema's (*gebaseerd op de portefeuillevdeling van B&W*);
- Subthema's (*gebaseerd op de portefeuillevdeling van B&W*);
- Procestypen (*zoals vastgelegd in de Selectielijst*);
- Resultaattypen (*zoals vastgelegd in de Selectielijst*);
- ZTC (*Zaaktypencatalogus*);
- RGBZ (*Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken*);
- UPL (*Uniforme Productnamenlijst*);
- Vertrouwelijkheidsniveau 's (*zoals vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid*);
- (Wettelijke) grondslag;
- Applicaties (*zoals vastgelegd in het applicatieregister*).

⁹ Zie Archiefregeling, Artikel 18, Lid 1: "De zorgdrager zorgt ervoor dat de onder hem ressorterende overheidsorganen beschikken over een actueel, compleet en logisch samenhangend overzicht van de bij dat overheidsorgaan berustende archiefbescheiden, geordend overeenkomstig het ten tijde van de vorming van het archief daarvoor geldende ordeningsstructuur"

¹⁰ Inventarisatie vindt op dit moment nog plaats. De Product Owner streeft er naar dat de werkzaamheden eind 2021 zijn afgerond en dat in het eerste kwartaal van 2022 een nieuwe versie van de Informatieplattegrond kan worden gepresenteerd.

Informatiebeheer vult de Plattegrond, handhaaft deze en zorgt voor de kennisdeling met de andere afdelingen binnen de Gemeente. De kennis die is vastgelegd is zodoende voor de hele organisatie van belang.

De Informatieplattegrond ondersteunt:

- De inrichting en ordening van applicaties die informatie bevatten, zodat deze informatie makkelijk en snel terugvindbaar is voor de interne processen, voor de correcte uitvoer van wettelijke taken en ondersteuning van de primaire processen;
- De stam- en vertaaltabellen die de uniforme en (semi-)automatische vulling van de gemeentelijke metadata garanderen;
- Tijdige en correcte vernietiging van informatie ter voorkoming van congestie van informatie met allerlei risico's van dien.

4.5 Recordmanagement

Het streven is dat álle informatie, ongeacht de vorm, die uit hoofde van de functie ontvangen dan wel opgemaakt wordt, uiteindelijk belandt in het gemeentelijke DMS om daar te worden beheerd (*o.a. opgeslagen, doorzoekbaar wordt gemaakt, vernietigd of overgebracht aan het HGA*).

Dit is conform de (met CO I&A afgesproken¹¹) [technische architectuur](#) voor Informatiebeheer applicaties: Het DMS is binnen de Gemeente de aangewezen plek om informatie formeel te kunnen vernietigen of over te brengen. Ook is DMS de 'single source of truth' voor de Gemeente. Om die redenen worden zaak-, proces- of vakapplicaties gekoppeld aan het DMS.

Waardering en selectie, vernietigen en overbrengen gebeurt in de toekomst automatisch op basis van de Minimale Metadataset. In de Informatieplattegrond staan alle (specifieke) gemeentelijke processen, thema's en subthema's die zijn gekoppeld aan de (algemene) processtypen uit de Selectielijst 2020.

Op basis daarvan wordt gedefinieerd of procesinformatie eeuwig te bewaren is of (op termijn) te vernietigen. In het laatste geval wordt ook de exacte vernietigingsdatum automatisch toegekend.

Dienst	#	(Sub)thema's en processen	Procestype o.b.v. Selectielijst 2020	B/V	Termijn
<i>Verkiezingen en referenda</i>					
DPZ		Behandelen kandidaatstelling verkiezingen	Secretariaat voeren en gegevens administreren / verwerken	V	5
DPZ		Benoemen stembureauleden	Status toekennen	V	1
DPZ		Faciliteren verkiezingsdeelname Nederlanders in het buitenland	Gebeurtenis organiseren	B	N.v.t.
DPZ		Faciliteren verkiezingsdeelname Nederlanders in het buitenland (stembescheiden)	Gebeurtenis organiseren	V	0,25
DPZ		Vaststellen stembureau's	Status toekennen	V	1

Figuur 2: Voorbeeld m.b.t. processen, procestypes, thema's en subthema's

In tegenstelling tot het papieren Informatiebeheer wordt niet meer op jaargang (+ 1 jaar voor de zekerheid) vernietigd, maar kan dit op de precieze datum op basis van het resultaattype. Dit voorkomt dat informatie te laat wordt vernietigd. Er bestaat namelijk ook informatie die na 6 weken of na 3 maanden dient te worden vernietigd.

In de huidige (hybride) constellatie komt het voor dat deze informatie nog 2 jaar in applicaties beschikbaar is, waardoor de Gemeente wet- en regelgeving overtreedt.

¹¹ Maart 2020

4.6 Octobox

Naast het op een nieuwe manier inrichten van de informatie verwerkende applicaties om aan de voorkant van het proces te voldoen aan de eisen en voorwaarden van Informatiebeheer, zijn er ook tools beschikbaar om Informatiebeheer 'by design' mogelijk te maken. Met Octobox Enterprise kunnen bijvoorbeeld functionele postbussen eenvoudig uitgelezen worden, gemetadateerd en doorgeleid naar andere (proces) applicaties om daar verder afgehandeld te worden.

Een andere tool die Informatiebeheer inzet om de basis op orde te krijgen is Octobox Snapshot, waarmee netwerkschijven kunnen worden geanalyseerd op dubbele en verouderde bestanden.

Informatie kan middels Snapshot eenvoudig van bijvoorbeeld netwerkschijven naar een ander medium worden overgezet. Door het automatische analyseproces kan veel handmatig werk uit handen genomen worden.

Wat Informatiebeheer ook aanbiedt is Octobox Anonimiseren. Om aan de Woo (zie § 5.1) te kunnen voldoen zal informatie proactief geanonimiseerd dienen te worden. Dit is zeer arbeidsintensief werk wanneer dit met de hand zal moeten gebeuren, mede omdat het bij de Woo om grote hoeveelheden informatie gaat. Met de anonimiseerssoftware kunnen persoonsgegevens zoals BSN's, NAW-gegevens en mailadressen automatisch digitaal worden 'gelakt'.

5 Actief openbaar maken van informatie (*Speerpunt #4*)

5.1 Wet Open Overheid

De gemeente Den Haag moet zich voorbereiden op het invoeren van de Wet open overheid (Woo). De wet is bedoeld om overheden transparanter te maken en moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Als de Woo van kracht wordt, vervangt deze de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

De Woo vraagt om een digitale informatiehuishouding die op orde is. Om aan de Woo te voldoen moeten eenduidige informatieprocessen worden ingericht en moet regie worden gevoerd op die inrichting. Dit alles vormt een uitdaging die veel medewerkers en organisatieonderdelen van de gemeente Den Haag raakt. Thema's die hierbij spelen zijn o.a. digitale informatie, transparante overheid, actief en passief publiceren, privacy en IT-toepassingen.

Geraakt worden onder andere:

- De rol- en taakverdeling binnen de gemeente op het gebied van openbaarheid;
- Applicaties. Bij implementatie of upgrades is het van belang deze zodanig in te richten / aan te passen dat interoperabiliteit tussen gemeentelijke applicaties mogelijk wordt en een koppeling met het DMS wordt gerealiseerd. Van daaruit kan actieve openbaarmaking plaatsvinden;
- Om informatie aan te bieden aan/te publiceren op PLOOI, moet deze voorzien zijn van de juiste metadata. Aansluitende systemen moeten deze metadata aan een bestand kunnen toevoegen.

5.2 Basis op orde

Om gemeentelijke informatie actief openbaar te kunnen maken is het van belang dat alle informatie voldoet aan de in de referentiearchitectuur opgenomen eisen en voorwaarden. Daarbij dient de openbaarmaking te geschieden vanuit één portaal (Open DMS) wat zal worden aangesloten op het centrale overheidsportaal PLOOI (Platform Open Overheids Informatie).

Momenteel slaat de gemeente de informatie nog zeer gefragmenteerd op. Daarnaast is de kwaliteit van de ontsluiting (metadatering) dermate slecht dat de digitale informatiehuishouding onbeheer(s)baar is geworden met alle gevolgen van dien voor wat betreft (bijvoorbeeld) de vindbaarheid en verantwoording van deze informatie naar burger en bedrijf.

Om überhaupt te kunnen voldoen aan de Woo zal het interne bedrijfsproces rondom het gemeentelijke Informatiebeheer prioritair in zijn geheel op orde moeten worden gebracht. In het licht van de Woo lijkt het bovendien ondoenlijk bijna alle gemeentelijke proces- of vak applicaties individueel aan PLOOI te koppelen. Het aangewezen portaal hiervoor is Open DMS.

6 Vereisten om aan de strategische speerpunten te kunnen voldoen

6.1 Uitwerken strategie voor het tactische niveau

Om aan de geformuleerde en vastgestelde strategische speerpunten voor informatiebeheer te kunnen voldoen is het van belang dat de volgende gemeentebrede uitvoeringsagenda wordt, uitgevoerd en gehandhaafd voor de volgende onderwerpen:

- Digitaal is leidend: informatie wordt digitaal ontvangen of gegenereerd. Wanneer dit niet het geval is wordt deze informatie gedigitaliseerd 'aan de poort'. Uitgaande informatie wordt louter ondertekend wanneer dit strikt noodzakelijk is vanuit wet- en regelgeving. Handtekeningen worden digitaal gezet middels de software die Informatiebeheer aanbiedt. Dit voorkomt dat fysieke informatie nog een rol speelt in het informatiebeheerproces en dat de papieren achterstanden nog verder oplopen;
- Informatiebeheer wordt op zodanige wijze ingericht dat publicatie, hergebruik, archivering en bescherming van informatie niet op zichzelf staat, maar in samenhang wordt ontworpen en geïntegreerd met bedrijfsprocessen met als resultaat dat gebruikers worden ontzorgd en wordt voldaan aan wet- en regelgeving (en zodoende meerwaarde biedt aan de organisatie);
- Applicaties worden waar mogelijk¹² aangesloten op het gemeentelijke DMS (o.a. 'single source of truth' en vernietigen en overbrengen van informatie naar het e-depot, vanuit één bronapplicatie actief informatie openbaar kunnen maken en enterprise search);
- Applicaties worden onderling technisch en semantisch interoperabel gemaakt door een combinatie van o.a. 'Common Ground' API's, de vastgestelde Minimale Metadataset en het voor DMS ontworpen entiteits-relatie-diagram;
- Applicaties maken bij het metadateren allemaal gebruik maken van dezelfde stamtabellen (o.a. gegevens die zijn vastgelegd in de Active Directory en de Informatieplattegrond);
- Zaaktypen (ZTC, RGBZ, UPL) dienen te worden gekoppeld aan de gemeentelijke processen. Deze zijn weer gekoppeld zijn aan de procestypen en termijnen uit de Selectielijst en de gemeentelijke thema's en subthema's. Hiervoor heeft het Expertisecentrum Informatiebeheer diverse stam- en vertaaltabellen ontworpen en vastgelegd in de Informatieplattegrond.

6.2 Wat is er aan tactische invulling nodig?

Om van het tactische niveau te komen tot een operationele invulling zijn op verschillende gebieden activiteiten nodig.

- **Organisatorische activiteiten:** de inrichting van de organisatie, processen, personeel en de hulpmiddelen dient zowel kwantitatief als kwalitatief toereikend te zijn voor de borging van o.a. toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de informatie;
- **Procedurale activiteiten** voor het maken, wijzigen, en opslaan van informatie en het beschrijven van de taken en rollen welke binnen de verschillende betrokken processen zijn belegd;

¹² Dit betekent niet dat applicaties vrijstelling krijgen om te koppelen aan het DMS, maar dat dit op het juiste moment in de tijd gebeurt, bijvoorbeeld bij vervanging of majeure upgrades

- **Technische activiteiten:** het organiseren van de daadwerkelijke IT-voorzieningen. Hiermee wordt voorkomen dat oplossingen welke elkaar overlappen qua functionaliteit verkeerd worden ingezet.

6.2.1 Organisatorische activiteiten

6.2.1.1 Organisatie

Voor een goede informatiehuishouding is het belangrijk dat het eigenaarschap van gegevens is belegd. Het eigenaarschap van bedrijfsprocessen en gegevens is nauw aan elkaar gerelateerd; de eigenaar van een bedrijfsproces (voor zover deze is benoemd) is in veel gevallen ook de logische eigenaar van de gegevens die worden gecreëerd binnen het bedrijfsproces. Registratie van bedrijfsprocessen en -objecten is dus noodzakelijk voor een goed Informatiebeheer.

Een goed voorbeeld is het stroomlijnen van de (interne) besluitvormingsprocessen: door het weglaten van overbodige processtappen en het digitaliseren van papieren handelingen kan binnen het ambtelijke- en bestuurlijke stukkenproces efficiënter en sneller worden gewerkt;

Naast de traditionele wet- en regelgeving binnen het Informatiebeheer domein zijn er diverse ontwikkelingen die een grote impact (gaan) hebben, zoals toenemende digitalisering, de AVG (privacywetgeving), de reeds genoemde Woo en de Omgevingswet.

Ook hebben maatschappelijke en technische ontwikkelingen (zoals data gestuurd werken) impact op de wijze van inrichten van de informatiehuishouding. Risico gedreven werken¹³ zal de nieuwe norm moeten zijn, wat is de impact van toevoegen, veranderen of beschikbaar stellen van informatie? Een applicatie- of proceseigenaar zal dus moeten worden geïnformeerd over de risico's welke een bepaalde verandering of vernieuwing met zich mee kan brengen.

6.2.1.2 Processen

De Gemeente voert bedrijfsprocessen uit met het doel om de dienstverlening aan burger en bedrijf te kunnen realiseren. Daarnaast heeft de Gemeente een grote set aan eigen interne bedrijfsprocessen. Bedrijfsprocessen zijn een clustering van activiteiten. Binnen deze activiteiten worden bepaalde gegevens gecreëerd.

Het is kaart brengen van deze processen en de daaraan gerelateerde informatie is voor de gemeente van belang. Informatiebeheer legt dit vast in stamtabellen en de Informatieplattegrond.

6.2.1.3 Personeel

De informatie expert zal voor een veilige en betrouwbare informatievoorziening ook kennis moeten bezitten van maatregelen welke kunnen worden getroffen om te voldoen aan de benodigde beschikbaarheid, integriteit en veiligheid van de informatie. Hiertoe zal nauw moeten samengewerkt met de expertises Security en Privacy.

¹³ Zoals genoemd in § 3.8 van het 'Strategisch Beleidskader Informatiebeheer 2021-2025'.

Er zal meer tijd moeten worden geïnvesteerd in communicatie met de systeemeigenaren en gebruikers over het treffen van maatregelen. Zij zullen worden meegenomen in hun rol in dit geheel. Heldere communicatie is hierbij het sleutelwoord.

6.2.2 Procedurele activiteiten

De interne processen welke bestaan binnen Informatiebeheer en de DBV als geheel worden op dit moment opnieuw beschreven als onderdeel van de Tijdelijke Organisatie I&A. Ook de rollen op het gebied van informatiebeheer zijn de komende tijd nog aan verandering onderhevig. Zodra er meer duidelijkheid is vanuit het veranderprogramma zullen de relevante processen en rollen uitgebreid beschreven worden.

6.2.3 Technische activiteiten

Om de juiste systemen de juiste taken te laten uitvoeren is een duidelijke scheiding nodig tussen de verschillende functionaliteiten. De rollen van ieder systeem zijn beperkt en sturing van de processen ligt primair bij het processysteem. Ook het bijhouden en bewaren van gegevens betrokken bij het proces wordt door het processysteem gedaan. Om informatie formeel te kunnen vernietigen of overbrengen moeten informatie verwerkende applicaties aansluiten op het DMS.

Applicaties die een rol spelen binnen het gemeentelijke Informatiebeheer:

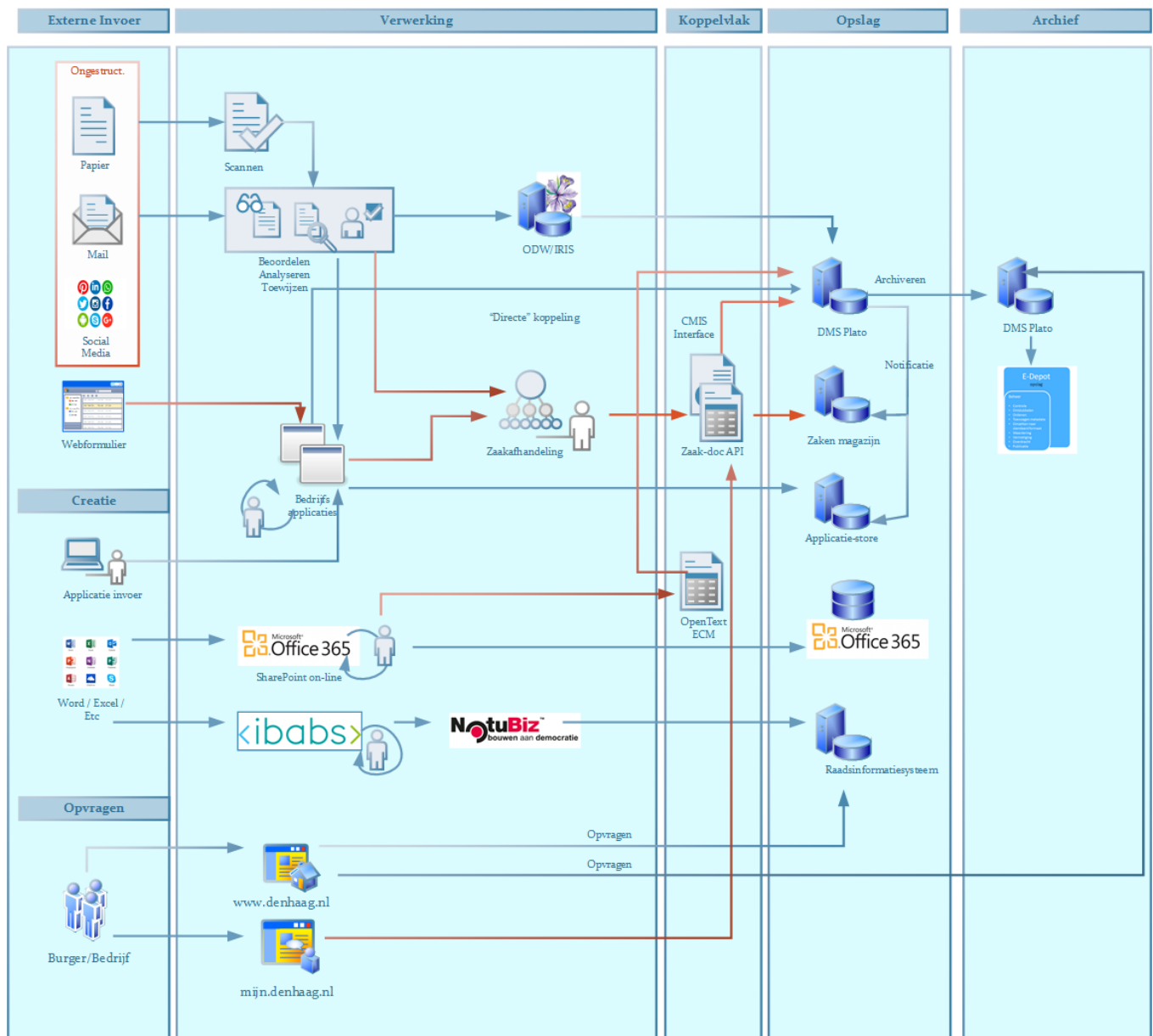
- SharePoint: samenwerken en procesafhandeling van de ongestructureerde gemeentelijke informatiestromen;
- Zaak- en procesapplicaties: samenwerken en procesafhandeling van de gestructureerde gemeentelijke informatiestromen;
- IRIS t.b.v. postafhandeling, goedkeuring van de bestuurlijke stukkenstroom;
- DIGI-SSA t.b.v. ontsluiting en terugvinden van papieren informatie die onder beheer is gebracht bij het Expertisecentrum Informatiebeheer;
- Validsign t.b.v. het digitaal ondertekenen van uitgaande post;
- Octobox t.b.v. o.a. het uitlezen van mailboxen, anonimiseren en uitlezen van netwerk-schijven;
- DMS t.b.v. het opslaan, ontsluiten en beheren (vernietigen en overbrengen) van informatie.

In ontwikkeling:

- Data-databank: veel gemeentelijke informatie bestaat als data die niet in een document is opgeslagen. De opslag, ontsluiting en het beheer van deze informatie vraagt aandacht. Informatiebeheer moet gaan over beheer van informatie ongeacht diens verschijningsvorm en niet enkel over beheer van fysieke documenten zoals nu overwegend het geval is;
- E-depot voor het duurzame beheer en de ontsluiting van informatie die eeuwig dient te worden bewaard en de ter beschikkingstelling daarvan aan burgers en bedrijven (verantwoordelijkheid HGA).

Bijlage I: Overzicht informatie architectuur

Het is onmogelijk om alle separate technische componenten welke iets van dien hebben met de informatie architectuur in een beeld op te nemen. In onderstaande tekening¹⁴ staat daarom een globale schets met de mogelijke werkgebieden weergegeven met de rode pijlen.



Figuur 3: Globale architectuur

Zichtbaar is dat het werkerrein van Informatiebeheer zich uitstrekt over de gehele infrastructuur. Samen optrekken met andere projecten en afdelingen welke in deze schets zijn opgenomen is nodig om tot een evenwichtige uitvoering van het tactisch kader te komen.

¹⁴ Afkomstig uit de door CO I&A vastgestelde technische architectuur voor Informatiebeheer applicaties

Bijlage II: Minimale Metadataset

Het CO I&A heeft de Minimale Metadataset vastgesteld als standaard voor het toekennen aan informatie-elementen die enerzijds te vernietigen zijn en anderzijds eeuwig te bewaren tót het moment van overdracht aan het Haags Gemeentearchief.

Het overdragen van eeuwig te bewaren informatie is vastgelegd in de Archiefwet in Artikel 12, Lid 1: *“De zorgdrager brengt de archiefbescheiden die niet voor vernietiging in aanmerking komen en ouder zijn dan twintig jaar over naar een archiefbewaarplaats”*. Ná overdracht van eeuwig te bewaren informatie aan het HGA geldt het MDTO als metadataset.

De doelstellingen van de Minimale Metadataset zijn o.a. het kunnen garanderen van de authenticiteit en integriteit van de gemeentelijke informatie, het vastleggen van de context waarbinnen deze informatie is ontvangen of gecreëerd, het toegankelijk en vindbaar maken van deze informatie én het kunnen beheren van deze informatie (zodat deze tijdig vernietigd of overgebracht kan worden).

Middels de minimale metadataset wordt het mogelijk om tussen applicaties aan 'inhoudelijke' gegevensoverdracht te kunnen doen. Op basis van de Minimale Metadataset worden echter ook autorisaties binnen het DMS toegekend. Met deze metadataset voldoet de Gemeente aan de vigerende wet- en regelgeving omtrent Informatiebeheer.

Bijlage III: Inzage content via mijn.denhaag.nl

Om de informatiepositie van burger en bedrijf te verbeteren is inzage via mijn.denhaag.nl nodig. In het nieuwe mijn.denhaag.nl, zal het aantal producten en diensten voor burger en bedrijf worden uitgebreid¹⁵. Gelijktijdig maakt mijn.denhaag.nl de omslag naar zaakgericht werken.

Hier liggen kansen voor Informatiebeheer om ook de ontsluiting van informatie objecten via mijn.denhaag.nl te laten plaatsvinden. Niet alleen via de zaken die burger en bedrijf binnen de Gemeente gestart of afgerond hebben maar ook via een generieke zoekfunctie die via mijn.denhaag.nl voor iedere burger en bedrijf beschikbaar zal komen.

Dus naast informatie uit het zaakdossier kan ook op andere wijze informatie gezocht worden. Voorwaarde hiervoor is het gebruiken van de standaard documentservices die beschikbaar komen. Deze ontwikkelingen komen beschikbaar via mijn.denhaag.nl en zullen in nauwe samenwerking met Informatiebeheer gerealiseerd worden.

¹⁵ 'Visie op de digitale dienstverlening'

Bijlage IV: Koppeling Microsoft 365

De bedrijfsvoering van de Gemeente wordt steeds meer ondersteund door producten van Microsoft. Zo zijn Teams, Outlook en Sharepoint de 'bedrijfsapplicaties' van de bedrijfsvoering geworden. De content welke hier gemaakt wordt moet ook (deels) beschikbaar zijn in het DMS voor (keten)partners, burgers en bedrijven.

Daarbij is het Informatiebeheerproces (o.a. eenduidige opslag, ontsluiting, ter beschikking stelling, vernietigen of overbrengen) van belang. Een koppeling met het DMS ligt hier dus voor de hand.

Er is een koppeling in ontwikkeling (Power Automate server en de Cloud Native versie Open Text 20.4) maar verdere invoering hiervan is afhankelijk van de uiteindelijke hosting keuze (cloud of niet).