

VERSLAG

Pilotproject uitvoering archieff KPI's



Verslag

Pilotproject uitvoering archief KPI's

Colofon

Samenstelling

Uitgebracht in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Tekst

Jeroen Jonkers (Jonkersenko)

Eindredactie

J. Jawad (VNG)

Vormgeving en opmaak

Chris Koning (VNG)

Foto cover

Stad tot Wad

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

www.vng.nl

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, 2012



Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
1.1	Inleiding	7
1.2	Algemene conclusies	8
1.3	Conclusies ten aanzien van de KPI's	8
1.4	Aanbevelingen	9
2	Praktijkverhalen	11
2.1	Praktijkverhaal van de gemeente Amsterdam	11
2.2	Praktijkverhaal van de gemeente Delft	13
2.3	Praktijkverhaal van de gemeente Haarlemmermeer	15
2.4	Praktijkverhaal van de gemeente Heerhugowaard	17
2.5	Praktijkverhaal van de gemeente Schiedam	18



1 Inleiding

1.1 Inleiding

Voor u ligt het verslag van het VNG *Pilotproject uitvoering archief KPI's*. Aanleiding tot dit project was de invoering van de wet Revitalisering Generiek Toezicht (RGT). Deze wet houdt een forse verandering in van het interbestuurlijk toezicht op de uitvoering door gemeenten van onder meer de Archiefwet 1995. Het specifieke toezicht door de provincies is vervangen door generiek toezicht op de gemeentelijke archiefketen op basis van de Gemeentewet. Het sturende toezicht vooraf is vervangen door een meer terughoudend toezicht achteraf. Zogenaemde 'horizontale verantwoording' is van toepassing: het college van B en W moet zich in de eerste plaats verantwoorden voor de uitvoering van taken aan de gemeenteraad. De provincies maken gebruik van dezelfde informatie bij de uitoefening van het toezicht.

Om gemeenten bij de horizontale verantwoording van de zorg over en het beheer van archieven conform de Archiefwet 1995 te ondersteunen, heeft de VNG een raamwerk van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) ontwikkeld. Dit op basis van de eisen die aan de gemeente gesteld worden door de archiefwetgeving. Door het beantwoorden van de bij de archief KPI's behorende vragen blijkt of de gemeente aan de eisen van de Archiefwet 1995 c.s. voldoet. De archief KPI's bieden een kapstok voor het verslag dat B en W aan de gemeenteraad moet uitbrengen.

Voor de toepassing van de KPI's lijkt lokaal veel belangstelling te bestaan. Dit blijkt uit een enquête die in overleg met de VNG is opgesteld en op de website BREED (breednetwerk.nl) is uitgezet. De enquête is door 43 archivariissen en hoofden DIV ingevuld. De respondenten geven aan voor in totaal 57 gemeenten te werken (van de 415 gemeenten). Dit betekent dat 13,7 % van de gemeenten zijn vertegenwoordigd in het onderzoek. Hiervan gaf verrassend genoeg 42,5 % aan dat er binnen de gemeente al wordt gerapporteerd over de informatievoorziening/archivering aan het college van B en

W. Bij één van de open vragen gaven veel gemeenten aan plannen te hebben of bezig te zijn om een eerste rapportage op te stellen op basis van de KPI's.¹

Om de implementatie van de archief KPI's te stimuleren heeft de VNG het *Pilotproject uitvoering archief KPI's* opgezet, waaraan door zeven gemeenten is deelgenomen. Van januari 2012 tot september 2012 zijn in dit kader intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor de archiefinspecteurs en hoofden Documentaire Informatievoorziening (DIV) die door de deelnemende gemeenten waren afgevaardigd naar het project.

De deelnemers uit vijf van deze gemeenten (Amsterdam, Delft, Haarlemmermeer, Heerhugowaard, Schiedam) zijn bezocht en geïnterviewd om de ervaringen met de archief KPI's te delen. In het volgende hoofdstuk wordt daarvan verslag gedaan. Hieronder worden de conclusies en de aanbevelingen samengevat.

1.2 Algemene conclusies

De overkoepelende conclusies op basis van de gesprekken bij de vijf pilotgemeenten over de ervaring met de archief KPI's zijn de volgende.

- Alle gemeenten zien in dat de verantwoordelijkheid in hogere mate komt te liggen bij de gemeente;
- De meeste gemeenten hebben geen ervaring met het opstellen van een rapportage voor het college van B en W / de gemeenteraad over de kwaliteit van het archiefbeheer (ondanks het feit dat deze verplichting vaak was vastgesteld in de lokale archiefverordening);
- Voor alle gemeenten is het een zoektocht hoe vorm te geven aan de analyse en de rapportage. Voor de pilotgemeenten was het gebruik van de KPI's een worsteling, maar men heeft geconstateerd 'ieder begin is moeilijk';
- Het voortouw in het opstellen van het verslag wordt in hoge mate genomen door archiefinspecteurs;
- De samenwerking tussen de gemeentearchivaris/archiefinspecteurs en de hoofden DIV loopt niet overal vanzelf. Het is van belang wederzijds in de relatie te investeren;
- De wetswijziging kan gemeenten helpen om het bewustzijn van de risico's op het terrein van de documentaire informatievoorziening te vergroten;
- Bij het opstellen van de rapportage was het een uitdaging om een verslag op te stellen dat leesbaar is voor de bestuurders;
- Bij de gemeenten is de wil aanwezig om te komen tot een openbare rapportage via www.waarstaatjegemeente.nl.

1.3 Conclusies ten aanzien van de KPI's

Ten aanzien van de inhoud van de KPI's kwamen de volgende kritiekpunten naar voren:

- De beantwoording van de KPI's laat weinig ruimte voor nuances: het is ja of nee.
- Het IPO heeft in mei 2012 het *Aanvullend beleidskader voor het interbestuurlijk archieftoezicht: Nieuwe schoenen* vastgesteld. Daarin zijn de provinciale toezichtcriteria vastgesteld. De relatie tussen de KPI's en de provinciale toezichtcriteria is onduidelijk.
- Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen overgebrachte en niet-overgebrachte archieven.
- Niet ieder aspect heeft in de beleving hetzelfde belang of gewicht; hoe bepaal je hoe de gemeente presteert?
- Hoe moeten de KPI's worden gemeten? hoe vergelijk je de score van de gemeente met andere gemeenten?

¹ J.Jonkers, *Archieftoezicht! Een gezamenlijke zoektocht om het onderwerp op de agenda te krijgen*, OD oktober 2012 <http://www.od-online.nl/artikel/od-oktober-2012-special/archieftoezicht>.

De KPI's zijn inmiddels op basis van de ervaringen en input van de deelnemers door de VNG uitgebreid nader toegelicht in een handreiking *Horizontale verantwoording Archiefwet 1995 via Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)*.

Daarnaast wordt met het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) overlegd over de wijze waarop de KPI's in meetbare vorm opgenomen zullen worden in [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

1.4 Aanbevelingen

Aanbevelingen voor gemeenten zijn:

1. Maak gebruik van de KPI's en stel in overleg een rapportage op voor het college van B&W / gemeenteraad.
2. Deel ervaringen met collega's en geef op- en aanmerkingen door aan de VNG, zodat de KPI's zich verder kunnen ontwikkelen en voor alle gemeenten bruikbaar zijn.
3. Betrek binnen je organisatie collega's om de analyse multidisciplinair op te pakken; het is een middel om een goed gesprek te voeren binnen je gemeente!

Vermeldenswaardig is in dit verband tevens het onderzoek dat Marina Boers (gemeente Meppel) als afsluiting van haar opleiding Hogeschool Management Documentaire Informatievoorziening heeft gedaan naar de gevolgen van de invoering van de Wet Revitalisering Generiek Toezicht op het archiefbeheer bij de gemeente Meppel.² Kern van de aanbevelingen is om een nulmeting uit te voeren met de KPI's, een kwaliteitssysteem in te richten en dit te evalueren om er van te kunnen leren. Deze aanbevelingen zullen naar alle waarschijnlijkheid gelden voor de meeste gemeenten.

Specifiek aan gemeentelijke archiefinspecteurs:

1. Ga actief met elkaar in gesprek en probeer in hogere mate tot samenwerking, afstemming en verdere professionalisering te komen.

Specifiek aan VNG:

1. Draag zorg voor coördinatie van de KPI's, organiseer het beheer en zorg dat het een duurzaam karakter krijgt.

2 Boers, M. *Wet revitalisering generiek toezicht: Onderzoek naar de gevolgen van de invoering voor de gemeente Meppel in relatie tot het toezicht op de uitvoering van de Archiefwet 1995*, 12 april 2012. Dit rapport is te downloaden via http://www.breednet-werk.nl/group/archieftoezicht?groupUrl=archieftoezicht&xg_source=msg_wel_group&test-locale=&exposeKeys=&xg_pw=&xg_si=&groupId=&id=2537796%3AGroup%3A56483&xgi=&test_embed=&test_baz_7722=&test_baz_6713=&page=2#comments.



2 Praktijkverhalen

2.1 Praktijkverhaal van de gemeente Amsterdam

“De laatste rapportage aan het college van B&W was behoorlijk succesvol”



Richard van den Belt (r.) en Albert de Jonker

Voor de gehele gemeente Amsterdam (die 789.846 inwoners telt) is 2 fte beschikbaar voor archiefinspecteurs. Richard van den Belt en Albert de Jonker werken sinds september 2000 samen in deze functie. Op het eerste gezicht lijkt dat weinig formatie, maar Richard en Albert voeren circa 10 inspecties per jaar uit en zijn tevens verantwoordelijk voor de overbrenging van de archieven aan het Stadsarchief.

Richard en Albert zijn duidelijk in hun rolopvatting, 'we nemen liever de houding aan van de politie als je beste vriend, dan te komen met de mattenklopper'.

'Met de wet Revitalisering Generiek Toezicht wordt de toezichthoudende rol binnen de gemeente in hoge mate versterkt en zijn we meer aan zet. Binnen de provincie Noord-Holland hebben we een ruime overgangperiode van twee jaar, doordat de provinciale archiefinspectie haar verantwoordelijkheid neemt om te zorgen voor een zorgvuldige overdracht. We hebben de tijd om op voor ons onbekende terreinen de kennis op te doen. Traditiegetrouw hebben we al om de zes maanden een overleg met de provinciale archiefinspecteur om de voortgang door te nemen. Dit gesprek kunnen we de komende jaren gebruiken om onze nieuwe rol serieus op te pakken'.

Richard en Albert vonden het wettelijk om op basis van de KPI's een verslag op te stellen; 'we hebben zelf in het verleden een vragenlijst ontwikkeld die ons helpt om onze inspecties vorm te geven. Dat maakte dat we de KPI's soms van de hak op de tak vonden springen en zeker onvolledig vinden. Binnen de inspecties gebruiken we onder meer overkoepelende vragen, zoals of er zich mogelijke organisatiewijzigingen hebben voorgedaan of dat er een beleidsdocument is opgesteld in relatie tot informatievoorziening'.

'Binnen de organisatie kondigden we het aan als 'pilotinspecties', waarvan we er nu acht hebben uitgevoerd. Gezien de grootte van de organisatie is het niet mogelijk om binnen een jaar alle diensten zelf te bezoeken. Wel willen we alle diensten uitvragen, met als doel in het eerste kwartaal van 2014 een overkoepelende eindrapportage 2012-2013 (op basis van de KPI's) te kunnen aanbieden aan het college van B en W, bij wijze van tweejaarsverslag. Onze ingang bij deze inspecties zijn de hoofden DIV, waarbij wij erop wijzen dat het hoofd DIV collega's uit andere disciplines (zoals ICT, P&C) er bij moet betrekken. Het hoofd DIV vult vooraf een vragenlijst in en vervolgens duurt het gesprek maximaal 2 uur. Achteraf wordt het resultaat naar de directeur van de betreffende dienst verstuurd. Bij de meeste diensten zie je daarna wel beweging, in toenemende mate krijgen we een reactie met een opsomming van geplande acties en die worden dan ook uitgevoerd. We hebben de indruk dat ca. 10% van de diensten weinig tot niets met onze resultaten doen'.

Als één van de weinige gemeentes rapporteerde de archiefinspectie al sinds 2001 aan het college van B&W, 'aanvankelijk jaarlijks, de laatste jaren eens in de twee jaar maakte we een verslag en de laatste keer was behoorlijk succesvol. De raad heeft de burgemeester namelijk aangesproken op de geconstateerde situatie en om verbetermaatregelen gevraagd. De burgemeester heeft de toezegging gedaan dat alle diensten voor 1 december 2012 een beheerplan informatiehuishouding moeten hebben conform het Amsterdamse Besluit Informatiebeheer. Vervolgens hebben wij vanuit het Stadsarchief cursussen aangeboden over de wijze waarop vorm gegeven kan worden aan het beheersplan. Tevens is het Stadsarchief gevraagd om een handleiding voor het opstellen van een beheerplan informatiehuishouding te ontwikkelen. Het doel daarbij is om in 2015 alléén nog digitaal te archiveren. Daarmee zetten we de informatiehuishouding stevig op de kaart. Het enige minpunt is dat we het risico lopen met twee petten op te zitten, zowel die van de beleidsvormer als van de toezichthouder'.

'Overkoepelend hebben we twee keer per jaar een overleg met de hoofden DIV van de stadsdelen en de Bestuursdienst. Een positieve ontwikkeling is dat je ziet dat de afgelopen tien jaar het scholingsniveau omhoog is gegaan. Wel zie je niveauverschillen tussen de hoofden DIV. De mogelijk verdergaande centralisering biedt wat dat betreft wel kansen'.

Richard en Albert zijn positief over het gebruiken van de KPI's voor waarstaatjegemeente.nl. 'Het kost wel een paar jaar voor we als gemeentes de slag hebben weten te maken en het op een verantwoorde manier vergeleken kan worden. Een risico is dat de "bestuurlijke druk" van de provincie weg valt. Deze druk kan soms lastig zijn, maar ook in je voordeel werken'.

Voor gemeenten die nog aan de slag moeten gaan hebben Richard en Albert een aantal praktische adviezen:

1. Ga vooral aan de slag en doe ervaring op.
2. Benader het proces multidisciplinair; betrek niet alleen het hoofd DIV, maar ook ICT, planning & control, hoofd staf/bedrijfsbureau en de vakinhoudelijke manager.
3. Ga uit van het informatiebeheerproces (vanaf ontstaan tot en met vernietigen/overbrengen, dat wil zeggen beheren voor de eeuwigheid) en niet van "de werkprocessen". Focus op het beheren van de informatie binnen het desbetreffende werkproces. Je ziet vaak dat het informatiebeheer ondersneeuwt bij alle aandacht voor de inrichting van werkprocessen. En dat vergeten wordt wat er met de documenten en de data moet gebeuren. Hopelijk helpt het horizontaal toezicht dat meer met een "informatiebeheerpet" wordt gekeken'.

Het gesprek met Richard van den Belt en Albert de Jonker hebben plaatsgevonden op 11 september 2012. Gemeenten die vragen hebben, kunnen contact opnemen met Richard van den Belt, RVanDenBelt@stadsarchief.amsterdam.nl en Albert de Jonker, AdeJonker@stadsarchief.amsterdam.nl.

2.2 Praktijkverhaal van de gemeente Delft

"De archivaris moet zijn aandacht verschuiven van het erfgoed naar het informatiebeheer"



Theo Vermeer

In de historische stad Delft is de archiefinspectie ondergebracht bij Erfgoed Delft (www.erfgoed-delft.nl), waar voor inspectie Theo Vermeer wordt ingehuurd van het Gemeentearchief Rotterdam (GAR).

Theo ziet dat de rol door de wet Revitalisering Generiek Toezicht behoorlijk gaat veranderen en dat de gemeenten een grotere verantwoordelijkheid krijgen. 'We gaan meer kijken naar de wijze waarop omgegaan wordt met de informatievoorziening en gaan het kwaliteitsbeheer toetsen bij de ambtenaar die de documenten maakt. De rol van de gemeentearchivaris komt sterker naar voren'. Theo stelt dat 'de archivaris een meer sturende rol zou moeten krijgen op het informatiebeheer. Nu richt de gemiddelde archivaris zich teveel op het cultureel erfgoed, wat op lange termijn niet haalbaar en houdbaar is'.

In de afgelopen vijf jaar is er binnen de gemeente Delft minimaal archiefinspectie geweest, maar er werd onvoldoende frequent verslag uitgebracht. Theo stelt 'de informatie die je nodig hebt om de KPI's in te vullen was alleen aanwezig bij Archief Delft voor zover het geen betrekking had op de digitale informatiehuishouding. Ik heb de KPI's gebruikt om het overleg te voeren met het hoofd DIV en een aantal DIV-collega's. De kern van de analyse is dat binnen de gemeente Delft de regie op de informatievoorziening kwijt is en dat DIV meer en meer een regisserende rol moet gaan oppakken. Als gemeente voldoen we in hoge mate niet aan de wet- en regelgeving, maar dat zal niet veel anders zijn dan bij andere gemeenten'.

'Ook de gemeentearchivaris heeft de KPI-lijst ingevuld, waarna van alle input een rapportage wordt opgesteld. De planning is dat in november 2012 de rapportage aan het college van B en W aangeboden kan worden. Het advies zal zich richten op het formuleren van informatiebeleid en vervolgens de implementatie hiervan. Dit advies zal zich richten op vooral de hoofdlijnen, met een duidelijke verwijzing naar de baseline. Door prioriteiten te stellen en de hoofdzaak van de bijzaak te onderscheiden hoop ik dat de kans op succes het grootst is. De rapportage sluit ook aan bij een eerder verschenen rapport van de lokale rekenkamer over het informatiebeheer ten aanzien van de WMO.³ De hoop is dat de gemeenteraad het verslag in minimaal de commissievergadering behandelt en het niet als een hamerstuk afdoet.

Een manier om de informatievoorziening verder te professionaliseren ziet Theo in samenwerking. 'bijvoorbeeld op het terrein van een e-depot zou het raar zijn als we als gemeente Delft zelf iets gaan ontwikkelen, terwijl een paar kilometer verderop een werkend e-depot is in Rotterdam. Het is sowieso raar dat teveel regionale historische centra allemaal het wiel opnieuw aan het uitvinden zijn. Blijkbaar is er nog steeds teveel geld, anders zou de samenwerking al veel eerder worden gezocht'.

'Uit het inspectierapport blijkt dat binnen de gemeente Delft het DMS niet is uitgerold over de gehele organisatie, er buiten het DMS gewerkt kan worden en er incomplete dossiers zijn'. Daarbij komt dat het per afdeling verschillend is hoe de digitale informatiehuishouding aanwezig is en/of functioneert. Deze verschillen –soms kleine nuances- kunnen moeilijk worden aangebracht in de KPI's. Theo heeft de indruk dat ca. 80% van de werkprocessen analoog gebeurt, ondanks dat Delft één van de voorlopers was in de ANDEZ-aanbesteding. Ondanks deze indrukken heeft Theo niet het idee dat de gemeente Delft het in ranking op [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) het slecht zou doen, 'We zullen niet bovenaan staan, maar ik verwacht tussen de 200 en de 300. Voordat we echter de benchmark echt kunnen gebruiken, moet het hulpmiddel wel kwalitatiever verder ontwikkeld worden. Ook zelf leer je er van door het gewoon te doen'.

'De winst voor de gemeente is vooral dat ze hopelijk zich bewust worden van het risico dat ze lopen. Dat is voor ons, vanuit de archiefinspectie en DIV bekeken, wel de grootste uitdaging. Voor collega-gemeenten heb ik het advies om gewoon te beginnen en zelf tegen de muren op te lopen.

3 <http://ris.delft.nl/document.php?m=1&fileid=77365&f=94985751c0047a6a5ecc884331eb65c5&attachment=0&c=34711>

Zoek daarbij het contact met de inhoudelijk betrokkenen gebruik vooral je analytisch vermogen. Wat wel helpt is dat je binnen je gemeente een ontwikkelde archiefinspectierol hebt, anders ben je relatief veel tijd kwijt '.

Het gesprek met Theo Vermeer heeft plaatsgevonden op 18 september 2012.

Gemeenten die vragen hebben, kunnen met Theo Vermeer contact opnemen: tvermeer@Delft.nl.

2.3 Praktijkverhaal van de gemeente Haarlemmermeer

“Het meest fundamentele is dat het digitaal archiefbeheer zorgvuldig opgepakt moet worden”



Stinie Francke



Jarg Weidema

Binnen de gemeente Haarlemmermeer is het historisch archief in eigen beheer, maar wordt de gemeentearchivaris “ingehuurd” bij het Noord-Hollands Archief (NHA). Jarg Weidema, adviseur Facility Management, stelt dat het wel een afwijkende situatie is, ‘maar we hebben als gemeente een overeenkomst afgesloten met het NHA om een archivaris aan te stellen. Daarmee kregen we er ook meteen de archiefinspectie en de andere diensten bij. De aanleiding voor deze constructie ligt in 2003 toen de provinciale archiefinspectie een vernietigend rapport schreef over ondermeer de depots en de onacceptabele achterstanden. De gemeente moest toen wel actie ondernemen, waarna per 2009 de directeur van het NHA tot gemeentearchivaris is benoemd’.

Voor de pilot van de KPI's heeft Jarg zich met veel plezier aangemeld. In het begin was er wel een misverstand: uit de VNG ledenbrief bleek niet dat ook de gemeentelijke archiefinspectie er bij betrokken moest zijn. Dit is echter snel duidelijk geworden. Jarg: ‘We hebben ervaring in de samenwerking met de gemeentelijke archiefinspectie en het levert ons inhoudelijke ervaring en persoonlijk een uitbreiding in mijn netwerk op. Gedurende de pilot heb ik verschillende overleggen bijgewoond en heb ik de bevestiging gekregen dat we nu niet verkeerd bezig zijn. De uitdaging bij het invullen van de KPI's was wel om het kernachtig te verwoorden’.

Voor Stinie Francke, archiefinspecteur bij het NHA, is de gemeente Haarlemmermeer één van de negen gemeentes waarvoor ze het verslag heeft gemaakt op basis van de KPI's; ‘ik heb de vragen vereenvoudigd, en aangevuld met een elfde hoofdvraag over beleid en cultuur inzake informatievoorziening binnen de gemeente. De vragen zijn vervolgens opgestuurd, waarna de gemeente Haarlemmermeer ze heeft beantwoord. Daarna zijn de antwoorden besproken met mij en zijn er enkele *reality checks* gehouden. Jarg vult aan: ‘De DIV-club is bij ons verantwoordelijk voor de interne verantwoording over de kwaliteit van de informatiehuishouding (dynamisch en semi-statisch). Dit is ook zo vastgelegd in het Besluit Informatiebeheer. De archiefinspectie stelt namens de gemeentearchivaris het verslag op want

deze heeft de toezichthoudende rol. De beheerder schrijft de nota bij het verslag, zodat het college van B en W er ook iets mee kan doen'.

Jarg stelt: 'Vooruitkijkend naar het voorstel voor het college zijn veel op- en aanmerkingen maar beperkt interessant. En om bijvoorbeeld digitaal te willen werken en daarmee ook een digitaal archief te gaan vormen, hebben we geen archiefinspectie nodig, want we willen dit zelf ook graag op orde hebben.' Stinie vult hierbij aan, 'Het meest fundamentele is dat het digitaal archiefbeheer zorgvuldig opgepakt moet worden'.

Jarg: 'De eerste ervaring met de KPI's zijn positief verlopen. Je kan een rapportage opstellen ten behoeve van je verantwoording'. Volgens Stinie is het ook goed om intern nog te evalueren, 'Het is goed om achteraf te bezien hoe het proces is verlopen en dit ook te vergelijken met andere gemeentes in de regio. Een van de dingen die zij de volgende keer anders wil doen is de weergave van 'deels'. Het moet zichtbaar zijn of 'deels' meer naar het positieve of meer naar het negatieve neigt. Een aantal punten blijven moeilijk om te beoordelen vanuit de archiefregeling. Wat zijn bijvoorbeeld precies aanvullende metadata? Wat moet exact in een migratieverklaring staan en welke eisen stel je bijvoorbeeld aan een kwaliteitssysteem voor het archiefwezen?'

Jarg stelt bij het horizontaal toezicht wel een kanttekening: 'Een risico in het horizontaal toezicht is dat het toezicht en de uitvoering in één hand zijn. Hoe onafhankelijk is het verslag wanneer de archivaris onderdeel is van de gemeentelijke organisatie? Wij zijn blij dat het bij ons onafhankelijk is georganiseerd. Maar je zou ook moeten kijken naar de wijze waarop je de verantwoordelijkheid organiseert over het historisch archief. Zoals het nu veelal gaat, is dat de slager zijn eigen vlees keurt. Een goede samenwerking tussen inspectie en DIV is essentieel om het proces van horizontaal toezicht goed te laten verlopen.' Jarg en Stinie hebben om de zes weken een afstemmingsoverleg, waarbij zowel de formele als informele aspecten aan de orde komen.

Jarg: 'Vanuit de DIV wordt meer en meer gestimuleerd om gemeentelijke medewerkers verantwoordelijk te laten worden voor de compleetheid van hun informatie. Tot op heden is dat bewustzijn bij het primaire proces minimaal. En met zwaaien met de Archiefwet krijgen we de handen ook niet op elkaar voor goed informatiebeheer. Dit vergt dus heel veel gesprekken om nut en noodzaak voor goed informatiebeheer voor het eigen proces duidelijk te maken.'

Als tips voor collega-gemeenten hebben Jarg en Stinie:

1. Maak gebruik van de door de VNG ontwikkelde instrumenten en bij het gebruik van de KPI's zoals de toelichting.
2. Beoordeel jezelf en maak verbeterplannen vanuit de wil om jezelf te verbeteren, doe het niet omdat iets in de wet staat.
3. Neem initiatief en pak intern het proces op en betrek de gemeentelijke archiefinspectie en de archivaris erbij. Gebruik de KPI's als verbeterinstrument.

De gesprekken met Stinie Francke en Jarg Weidema hebben plaats gevonden op 25 september 2012. Gemeenten die vragen hebben kunnen contact opnemen met Jarg Weidema, j.weidema@haarlemmermeer.nl of Stinie Francke, stinie.francke@noord-hollandsarchief.nl

2.4 Praktijkverhaal van de gemeente Heerhugowaard

“Zie de KPI’s niet alleen als verantwoordingsinstrument, maar ook als ontwikkelingsinstrument”



Johan Hoogewerf

Vanuit zijn rol als verantwoordelijke voor het GCC (Gemeentelijk ContactCentrum) en informatiebeheer heeft Johan Hoogewerf het initiatief genomen om actief vorm te geven aan de KPI's. Omdat binnen de gemeente de discussie liep over het wel of niet uittreden bij het Regionaal Historisch Centrum (RHC) Alkmaar, leek het Johan goed om vorm te geven aan een eerste vorm van verantwoording.⁴ Achteraf is Johan geschrokken van de hoeveelheid hulp die hij nodig had van het RHC.

'Op basis van de archiefverordening hadden we altijd al moeten rapporten aan het college van B en W en de gemeenteraad, maar in de praktijk is dit nooit gedaan. Pragmatisch bekeken gaat alles best goed, maar we hebben tot op heden te weinig vastgelegd. Dat geldt zowel voor de werkprocedures als voor de verouderde archiefverordening en het informatiebesluit.'

'De archiefinspecteur van het RHC Alkmaar is een verslag aan het maken op basis van de KPI's. De hoop is dat het verslag in het eerste kwartaal van 2013 in het college van B en W wordt besproken'.

Het verslag is een gevolg van de archiefinspectie die in september heeft plaatsgevonden in de gemeente Heerhugowaard.

'De vragen uit de KPI's waren niet altijd eenvoudig te beantwoorden. Bij veel vragen heb je meer achtergrondinformatie nodig en zeker nadere nuancering. Bij het beantwoorden van de KPI's is zowel ICT als de informatiemanager betrokken. In een latere fase zou (zoals ook bij de inspecties gebeurt) bijvoorbeeld ook secretaresses, directeuren, de controller als afdelingshoofden worden betrokken'.

⁴ Ondertussen is besloten dat de gemeente Heerhugowaard aangesloten blijft bij het RHC Alkmaar.

De rapportage gaat binnen de gemeente zeker tot acties leiden. 'Bij de analyse op basis van de KPI's zal een overzicht komen van wat we op gaan pakken en wat we nog niet op korte termijn gaan oplossen. In 2013 gaan we sowieso aan de slag om een beleidsplan op te stellen en vorm te geven aan het kwaliteits-handboek. We zullen meer inzicht gaan geven over de interne werkprocessen en de wijze waarop we daarop controleren. Dit alles met de bedoeling om het kwaliteitsniveau van de informatievoorziening omhoog te krijgen'.

Johan is duidelijk of de KPI's gebruikt kunnen worden voor een benchmark. 'Het zou wel goed zijn om daar naar toe te willen werken en het zou een stimulans kunnen zijn om een verbeterslag te maken binnen je gemeente. Op dit moment kan ik op basis van mijn werkervaring niet beoordelen hoe de gemeente Heerhugowaard in een ranking zou staan. Als ik zou moeten gokken, zou ik de gemeente plaatsen in de top 50. Maar dat is puur gevoelsmatig'. Aan collega-gemeenten adviseert Johan, 'Ga vooral aan de slag en neem als gemeente je verantwoordelijkheid. Als DIV ben je zelf verantwoordelijk voor een goed informatiehuishouding. De 10 KPI's maken inzichtelijk waar je staat in dit proces. Dus ook al ligt het initiatief en de regie van de 10 KPI's bij de archiefinspectie, als DIV kun je ze een zetje in de juiste richting geven. Doe dit samen, want het gehele proces kan niet zonder actieve medewerking van de archiefinspectie. Het is een kans als gemeente om het gesprek te voeren over de kwaliteit van de informatievoorziening en de ontwikkeling een stimulans te geven. Wat dat betreft kan je de KPI's niet alleen zien als verantwoordingsinstrument, maar ook als ontwikkelingsinstrument'.

Het gesprek met Johan Hoogewerf heeft plaats gevonden op 26 september 2012 (procescoördinator facilitair).
Bij vragen kan contact worden opgenomen met Johan Hoogewerf via e-mail, J.Hoogewerf@heerhugowaard.nl

2.5 Praktijkverhaal van de gemeente Schiedam

“We gaan aan de slag met iets wat we eigenlijk al lang hadden moeten hebben”

De gemeente Schiedam heeft historisch gezien een rijke geschiedenis en heeft sinds 1897 een eigen gemeentelijke archiefdienst. Erik Visscher is sinds 2011 archiefinspecteur en Astrid Faber is zowel teamleider ICT (ca. 13 fte) als teamleider DIV (ca. 30 fte).

Erik geeft aan dat het een zoektocht wordt om vorm te geven aan de nieuwe vorm van het archieftoezicht. Erik heeft in 2012 een eerste rapportage opgesteld op basis van de KPI's. 'Maar', zo zegt hij, 'het is een hele kluit om alles goed te beantwoorden. De vragen zijn sterk op wet- en regelgeving gericht en er is haast geen ruimte voor nuance. Bijvoorbeeld op de vraag 'vernietigt het college als archiefzorgdrager de daartoe in aanmerking komende archiefbescheiden?' kan ik als archiefinspecteur niet volmondig met ja of nee beantwoorden. In veel gevallen vraagt de beantwoording om een nuancering'.

Erik stelt: 'we moeten het vooral klein oppakken, tussen gemeente onderlinge ervaringen uitwisselen en uiteindelijk gaan opbouwen. De gemeente Schiedam werkt, evenals alle andere gemeenten, hybride. Binnen de gemeente Schiedam is een centrale DIV-functie georganiseerd, waarbij het gebruik van Corsa (het document management systeem) een leidende positie heeft. Ondanks deze verplichting, blijf je afhankelijk van de medewerking van de ambtelijke organisatie'. Erik verwacht dat DIV ca. 90% van de papieren stroom in beheer heeft en ca. 5% van de digitale stroom. 'Er zijn ook afdelingen die in zijn geheel niet gebruik maken van DIV en waar het archieftoezicht dan ook minimaal is. Het archieftoezicht zou dan juist sterker moeten zijn (omdat er geen professionals van DIV aan werken) maar in ieder geval vergt het meer aandacht'.

'Eén van de praktische problemen is bijvoorbeeld dat het technisch niet lukt om een koppeling te realiseren tussen GroupWise en Corsa. Een onderwerp als de opslag van e-mail staat niet in de rapportage'

zegt Erik, 'ik heb me strikt aan de KPI's gehouden en dus alleen op wet- en regelgeving gericht. Als daar aanleiding toe is ondernemen we in concrete gevallen actie, zoals onlangs naar aanleiding van een onderzoek door een raadscommissie naar declaraties. We hebben daarbij weer onder de aandacht gebracht dat digitale bestanden op persoonlijke netwerkschijven ook archiefwaardig zijn. Dit leidde tot afspraken over (gereguleerde) vernietiging'.

Tussen I&A (waaronder ICT en DIV valt) en het gemeentearchief is structureel overleg en zijn er korte lijnen. 'Alleen met betrekking tot het opstellen van deze rapportage is er vooraf geen onderlinge afstemming geweest'.

Voor Astrid is de gehele rapportage nog 'een ver van mijn bed show. We hebben onderling wel een zeswekelijks structureel overleg, maar dit onderwerp is daar nog niet benoemd. Vanuit DIV zijn we op dit moment ook nog onvoldoende aangehaakt. Ik zie wel de voordelen van een jaarlijkse rapportage; zo zouden we sneller op het juiste niveau kunnen aangeven als we ergens tegenaan lopen. Naar aanleiding van bijvoorbeeld een eerdere inspectierapportage over het DSP en de digitale duurzaamheid is er een verbeterplan gekomen en hebben we daadwerkelijk een aantal goede stappen kunnen zetten'.

Erik vervolgt 'Nu ben ik bezig om de nota op te stellen voor het college van B en W, waarna de stukken met onder meer collega's van Control, IM, ICT en DIV besproken wordt. De verwachting is vervolgens dat Control een advies gaat schrijven op basis van de nota aan het college van B en W. Na de behandeling in het college zal het voorstel ter kennisname aan de gemeenteraad worden aangeboden'. Volgens Erik zit de uitdaging met name in de toon; 'hoe zorg je er voor dat je de juiste boodschap weet over te brengen zonder jezelf te overschreeuwen? In de loop der jaren heb ik wel geleerd om te nuanceren om uiteindelijk meer te bereiken'.

'Het voor de eerste keer vorm geven van het verslag heeft me veel moeite gekost en qua uren heb ik er gauw 100 uren aan besteed'.

Astrid herkent binnen het conceptdocument de situatie; 'de rapportage van de inspectie uit 2010 ligt qua resultaten op dezelfde lijn. In de praktijk lopen we bijvoorbeeld aan tegen het probleem dat een gemiddelde ambtenaar niet weet wat een "zakelijke e-mail" is en deze dus ook niet opslaat in het centrale DMS. Hierdoor worden jaarlijks maar 8000 e-mails centraal opgeslagen'.

Erik stelt dat het een uitdaging wordt om de rapportages met elkaar te gaan vergelijken. Als Erik een gok zou moeten maken voor de gemeente Schiedam dan verwacht hij dat de gemeente tussen plaats 100 en 300 zit. Als ik collega's uit het vakgebied hoor, heb ik niet het idee dat we het als gemeente echt goed doen'. Met een glimlach vult Erik aan 'je moet het ook wel wat nuanceren, want archiefinspecteurs zijn onderling er ook wel om elkaar de maat te nemen'.

Astrid ziet het iets positiever, 'Op het terrein van papier zijn we aardig *in control*, we hebben een overzicht van onze applicaties, de organisatie is aardig op orde en we hebben koppelingen tussen het DSP, SmartDocuments en Corsa. Ik verwacht dat we tussen de 100 en 200 op een benchmark zouden komen. Tegelijkertijd zijn we bezig om het bewustzijn te vergoten door actief samen te werken met super-users (managementassistenten), op verzoek trainingen te verzorgen en geregeld een inloopspreekuur te hebben voor nieuwe medewerkers. De managers zijn in principe wel verantwoordelijk voor de kwaliteit van de informatiehuishouding, maar gedragen zich niet als zodanig. Maandelijks publiceren we de actuele behaalde servicenormen over ondermeer de afhandeling van de ingekomen post en het aantal afgehandelde klachten. Hiermee zie je wel dat het bewustzijn binnen de organisatie omhoog gaat'.

Tot slot zegt Erik: 'Misschien is wel de grootste winst van deze verandering dat alle gemeentes aan de slag moeten met iets wat we eigenlijk al lang hadden moeten hebben'.

De gesprekken met Erik Visscher en Astrid Faber hebben plaatsgevonden op 22 augustus 2012. Gemeenten die vragen hebben, kunnen contact opnemen met Erik Visscher, hg.visscher@schiedam.nl of Astrid Faber a.faber@schiedam.nl.

