

Voorstel: Verbeterplan Informatiebeheer

Onderwerp	Verbeterplan Informatiebeheer MER-organisaties 2022-2024, versie 0.991
Datum	1 augustus 2022
Kenmerk	
Afdeling	Informatisering SC-MER
Opsteller	Steven Pickwell en Wil Hubers

Samenvatting:

De toestand van het informatie- en archiefbeheer bij de vier MER-organisaties is al jaren onvoldoende en in zorgelijke staat. Het is een langsepende problematiek, waarover keer op keer is gerapporteerd bij de KPI-audits op archiefbeheer. De dienstverlening aan de inwoners en ondernemers loopt daardoor gevaar, intern levert dit de nodige inefficiëntie en frustraties op en er wordt niet voldaan aan de Archiefwet. Dit noopt de vier organisaties tot een gezamenlijke aanpak.

De uitvoering van het onderhavige Verbeterplan informatiebeheer MER-organisaties (2022-2024) moet die aanpak vorm geven. Dit plan bevat niet alleen aanbevelingen uit de KPI-audit 2021 op het archiefbeheer, maar 'alles' wat nodig is om informatie- en archiefbeheer voor de vier MER-organisaties op orde te krijgen én te houden. Daarnaast wordt in beeld gebracht wat er de afgelopen 10 jaar heeft gespeeld in dit taakveld. Wat waren de voornemens en plannen, wat is daarvan terecht gekomen en wat hebben we daar van geleerd.

Eerdere verbeterinitiatieven zijn onvoldoende van de grond gekomen of hebben onvoldoende resultaat opgeleverd. De uitvoering van dit plan moet voor een doorbraak gaan zorgen waardoor dit taakveld op termijn geen hoofdpijndossier meer is en het bestuur (de zorgdrager) van elk van de vier MER-organisaties haar verantwoordelijkheid voor dit zo belangrijke taakveld kan waarmaken.

Omdat zowel team Informatisering, de andere teams/clusters, management en bestuurders van de vier organisaties het belang onderkennen én zeker ook omdat vanuit de Provincie druk wordt gezet op dit dossier gaat dit plan wél uitgevoerd worden en voor de gewenste verbeteringen zorgen. Dit is een realistisch plan en niet het zoveelste plan dat strandt in mooie voornemens.

Dit plan zet vooral in op het voorkomen van fouten en achterstanden in het informatie- en archiefbeheer. Een verdere verslechtering moet een halt worden toegevoerd. Naast de blik vooruit worden enkele scenario's geschetst hoe om te gaan met fouten en achterstanden uit het verleden.

Het Verbeterplan Informatiebeheer richt zich specifiek op het samen aanpakken van de problematiek van informatie- en archiefbeheer. De nadruk moet daarbij liggen op samen. Alleen door deze – en andere vraagstukken, zoals procesuniformering en -digitalisering en digitale fitheid – gezamenlijk aan te pakken kunnen de gewenste verbeteringen in kwaliteit en efficiëntie gerealiseerd worden.

Voorstel

Het DB besluit:

1. Akkoord te gaan met het verbeterplan Informatiebeheer MER-organisaties 2022-2024 en specifiek met de randvoorwaarden:
 - a. Uniformeren, standaardiseren en digitaliseren van de informatiebeheerprocessen in de 4 MER organisaties;

- b. Inzet van de benodigde capaciteit binnen de 4 MER organisaties en de gezamenlijke investering in de digitale fitheid van medewerkers;
2. Voor de uitvoering van het verbeterplan incidenteel € 811.220,- (2023: € 605.000,- en 2024: € 206.220,-) beschikbaar te stellen, onderverdeeld in:
 - a. Projecten 1 t/m 17 van “de kraan dicht”: € 693.220,-
 - b. Project 18: “operatie puin ruimen”: € 118.000,-
3. Extra tijdelijke capaciteit in 2023/2024 t.b.v. postregistratie: incidenteel € 123.000,- per jaar in 2023 en 2024.
4. De directeur SC-MER namens het BDB te benoemen als ambtelijk opdrachtgever;
5. Op het eind van 2023 wordt gezien in hoeverre de uitvoering van het verbeterplan tot de gewenste resultaten heeft geleid en in hoeverre de gevraagde middelen voor 2023 toereikend zijn geweest en wat eventueel nog nodig is voor 2024 en verdere jaren.

Kennis te nemen van:

1. Het feit dat team Informatisering van SC-MER wel voor veel verbeteracties verantwoordelijk is, maar dat het (blijvend) verbeteren van informatiebeheer (en daarmee van de dienstverlening en bedrijfsvoering) een zaak en taak is van iedereen binnen de vier MER-organisaties;
2. Van de vier randvoorwaarden die benodigd zijn voor het slagen van dit verbeterprogramma:
 - a. De beschikbaarheid van de genoemde gekwalificeerde medewerkers, uiterlijk per 1 januari 2023. Dit is een zeer onzekere factor in het hele verbeterprogramma. Het aantrekken van vaste en zelfs van tijdelijke informatieprofessionals is een weerbarstig vraagstuk. Dat is de afgelopen jaren een bottleneck gebleken. De werving daarvoor start spoedig.
 - b. De bereidheid van bestuur, management en alle medewerkers om het belang van dit vraagstuk te onderkennen en om hun deel bij te dragen aan het verbeterprogramma informatiebeheer. Dit is onderwerp van gesprek in BDB en met het bestuur.
 - c. Het oppakken van de twee omvangrijke ‘flankerende’ trajecten, te weten: uniformering/digitalisering van processen (dat betekent overigens niet dat er één beleid moet zijn) en continu investeren in digitale fitheid van iedereen, waardoor de situatie na verloop van tijd niet weer terugvalt in het oude.
 - d. Het kunnen doorvoeren van (kleinere) verbeteringen in zaakgericht werken en -registreren, ondanks het feit dat het programma zaakgericht werken MER-breed ‘on hold’ staat en er dus de komende jaren geen fundamentele aanpassingen aan het zaakstelsel c.a. zullen plaatsvinden.

Inleiding:

Het informatiebeheer bij de vier MER-organisaties is niet op orde. Dat was al vóór de vorming van het Servicecentrum MER zo en is dat nog steeds en dat wordt – als er niet wordt ingegrepen - alsmaar slechter. Dat is de hoofdconclusie van de archivaris/ archiefinspecteur die eind 2021 de KPI-audits heeft uitgevoerd bij de vier MER-organisaties. In het dagelijks werk hebben velen daar last van: werk is niet efficiënt en documenten zijn niet of moeilijk vindbaar en er zijn twijfels over de volledigheid en de betrouwbaarheid van de stukken. Daarmee worden de bevindingen uit die audit herkend en erkend. De kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers loopt daardoor – onbewust - altijd gevaar. Daarnaast is het ook nog eens zo dat de vier MER-organisaties daarmee niet voldoen aan de eisen die de Archiefwet stelt.

Ook de Provincie ziet in het kader van Interbestuurlijk toezicht toe op de kwaliteit van het informatie- en archiefbeheer bij gemeenten. In recente correspondentie worden de zorgdragers (de vier besturen) met klem opgeroepen die huidige zorgelijke situatie te verbeteren en daarover verantwoording af te leggen aan de gemeenteraden.

In het verleden zijn veel middelen beschikbaar gesteld en verbeterpogingen ondernomen, echter zonder voldoende resultaat. Om zowel team Informatisering, de andere teams/clusters, management en bestuurders van de vier organisaties het belang onderkennen én zeker ook omdat vanuit de Provincie druk wordt gezet op dit dossier gaat dit plan wél uitgevoerd worden en voor de gewenste verbeteringen zorgen.

De situatie van het informatiebeheer is dat er in het verleden veel fouten zijn gemaakt en grote achterstanden zijn ontstaan. Ook beschikken de MER-organisaties onvoldoende over systemen en werkwijzen die gericht zijn op het leveren en borgen van de kwaliteit van de (analoge en digitale) documentenstromen, die het werk ondersteunen en vastleggen.

Doel:

Het programmaplan streeft vier doelen na:

1. Governance ten aanzien van Informatiebeheer in orde maken;
2. Harmoniseren/standaardiseren/uniformeren (informatiebeheer)processen;
3. Personeelsontwikkeling (kennis, kunde en competenties), om klaar te zijn voor de (digitale) toekomst;
4. Inrichten/optimaliseren van een aantal inhoudelijke Informatiebeheeraspecten (scanstraat, metadataschema, calamiteitenplan, informatiebeheerplan, hotspotmonitor, kwaliteitszorg, substitutie e.a.)

Oplossingsrichting(en):

Het verbeterplan omvat 18 verbeteracties, verdeeld over twee sporen: 1. 'kraan dicht draaien' (ter voorkoming van fouten en achterstanden) en 2. 'puin ruimen' (fouten en achterstanden oplossen en/of accepteren). Spoor 1 kent 17 acties en spoor 2 'maar' 1. Het is belangrijk om een aantal zaken te verbeteren (de kraan dichtdraaien), omdat we anders steeds blijven 'dweilen met de kraan open'.

Nr.	Projectnaam	Nr.	Projectnaam
IB 22-24 01	Implementatie slimme scanstraat	IB 22-24 10	Informatiebeheerplan
IB 22-24 02	Harmoniseren en digitaliseren informatiebeheerprocessen	IB 22-24 11	Duurzame digitale archivering
IB 22-24 03	Invoeren hotspotmonitor	IB 22-24 12	Substitutie/vervanging
IB 22-24 04	Actualiseren GR, Archiefverordening en Besluit Informatiebeheer ihkv WGR en Archiefwet	IB 22-24 13	Conversie- en migratieprotocol
IB 22-24 05	Archiveringsafspraken derde partijen	IB 22-24 14	Eén archiefdienst en DVO
IB 22-24 06	Personeelsontwikkeling	IB 22-24 15	Formaliseren nieuwe structuur informatiebeheer
IB 22-24 07	Voorzieningen archiefruimtes	IB 22-24 16	Organiseren documentenbeheer
IB 22-24 08	Calamiteitenplan(nen)	IB 22-24 17	Archivering griffie/raad
IB 22-24 09	Inrichten kwaliteitszorg	IB 22-24 18	Operatie 'puin ruimen'

Essentieel in het verbeterprogramma is dat de kennis en kunde van alle meer dan 700 medewerkers (cluster informatiebeheer én behandelaren in de vier MER-organisaties) op een hoger niveau moet komen. In dit programma beperken we dat tot JOIN (IB22-24 06). Om als vier organisaties klaar te zijn voor de (digitale) toekomst adviseren we – ook om terugval te voorkomen - te investeren in

kennis en kunde m.b.t. procesmatig werken, zgw/zgr, applicatiekennis en kennis van de relevante informatiebeheeraspecten.

Ook moeten werkprocessen binnen de vier organisaties veel meer dan nu het geval is, geüniformeerd, gestandaardiseerd én gedigitaliseerd worden. In elke gemeente eenzelfde procesverloop van bijvoorbeeld vergunningaanvragen en subsidieaanvragen. Het onderliggende beleid kan uiteraard gemeente specifiek zijn. Uniforme en digitale processen zijn efficiënter voor iedereen, het voorkomt fouten en stimuleert de samenwerking. Dat hoeft overigens niet te wachten op de geplande organisatiedoorlichting; daar kan meteen mee worden gestart. Binnen het verbeterprogramma Informatiebeheer (IB22-24 02) wordt dat voor nu beperkt tot enkele benoemde informatiebeheerprocessen (postregistratie, archief opvragingen e.d.).

Financiële consequenties:

Voor uitvoering van het verbeterplan is incidenteel een bedrag van € 811.220,- benodigd daarnaast is ook nog in 2023 en 2024 incidenteel € 123.000,- per jaar benodigd aan aanvullende capaciteit. Dit zal worden meegenomen bij het opstellen van begrotingswijziging BW2022-2.

De structureel benodigde middelen samenhangend met digitale fitheid, DVO met archiefdienst enz. worden op korte termijn nog nader inzichtelijk gemaakt.

Organisatorische/personele consequenties:

Na afstemming met Team HRM wordt hiervoor door dit team een plan van aanpak opgesteld om de personele ontwikkeling binnen cluster Informatiebeheer in gezamenlijkheid in kaart te brengen en uit te voeren.

Risico's:

Het niet (volledig) uitvoeren van het verbeterprogramma kan leiden tot stagnatie van dienstverlening aan inwoners en ondernemers, stagnatie van de interne procesgang en tot maatregelen vanuit de Provincie in het kader van Interbestuurlijk Toezicht.

Vervolgproces:

Aankruisen:	Soort overleg	Datum behandeling
X	MT-SC MER/Directie	18 juli 2022
X	BDB	21 juli en 4 augustus
X	POHO	27 juli 2022
X	DB	24 augustus 2022/ 7 september
X	Colleges	Na bespreking gedeputeerde Roest. Augustus/september 2022
	OR	
	BLO	
	AB	

Communicatie:

Nog nader in te vullen.

Bijlage:

Bijlage 1: Verbeterplan Informatiebeheer MER-organisaties (2022-2024), versie 0.991