

SASKIA GIESBERS

KAN DIT WEG?

Een pleidooi voor professioneel
informatiebeheer bij de overheid

Eerste druk september 2022

Uitgeverij Haystack
www.haystack.nl
needle@haystack.nl

Auteur: Saskia Giesbers
Redacteur: Susan van Ass
Corrector: Carolien van der Ven
Foto omslag: Paula Romein | Studio Be Bold
Vormgeving omslag en illustraties: Jessica Wieberdink | Focus Boekontwerp
Opmaak: Debbie Brok | Focus Boekontwerp

ISBN 9789461265135
NUR 800
BISAC BUS083000, BUS000000
Thema GLP, GLC

© 2022 Saskia Giesbers

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoewel dit boek met veel zorg is samengesteld, aanvaardt schrijver noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in dit boek.

INHOUD

Voorwoord	12
Proloog	17
Introductie	19

DEEL 1. ER WAS EENS...

Als morgen een eeuw oud lijkt te zijn...	28
Keurig aangeleverd	31
We gaan verhuizen en nemen mee...	35
Vermist archief	39
Verbouwing van het archief	43
Kijk, dit is een archief...	46
Komen we ooit 'bij'?	49
Een lek dichten	52

DEEL 2. INFORMATIEBEHEER MIDDEN IN DE MAATSCHAPPIJ

Een speld in de archiefberg	58
Het is er, of het is er nooit geweest!	62
Hoe kom je erbij?	65
Geen garanties	68
Wanneer komt dit uit?	71
Helemaal zwart gelakt?!	74
Leef je uit!	79
Miskend erfgoed	82
Hoe zag een burger dit?	86

DEEL 3. DE LAT STEEDS EEN BEETJE HOGER LEGGEN

Dementerende Dienst	92
Eigen archiefinspectie	95
Meten is weten	98
Op de auditkalender	102
Moeten we groeien in plateaus?	106
Werkende producten boven allesomvattende documentatie	109
Fijn als een plan blijkt te werken	112

DEEL 4. ONTWIKKELING VAN DE INFORMATIEPROFESSIONAL

Dat moeten we in huis hebben!	118
Terug naar de corebusiness	122
Van archiefmedewerker naar records manager	126
Ga het maar doen	129
De luxe van een stoeptegeltje	133
Ik heb een andere stap te zetten...	136

DEEL 5. GEWOON JE WERK KUNNEN DOEN

Post in hybride variaties	142
Wat doe je met het origineel?	146
Met één druk op de knop	150
Versiebeheer in de praktijk	153
Stroperigheid?	158
Documentstroom of werkstroom, that's the question	161
Papierloos vergaderen	164
Vergaderen als werkproces	168

DEEL 6. JUST CHANGE

One size fits all	174
Nú een nieuw proces nodig!	179
(Niet) over de schutting	182
Met z'n allen	185
Energie laten stromen	188
Wendbaarheid kun je zien	191

DEEL 7. INFORMATION GOVERNANCE IN DE VOLLE BREEDTE

De collectie van Colin	196
Fysiek archief meets AVG	199
Informatie op straat?	202
Laten we er één overzicht van maken	205
Een datalek zit in een klein hoekje	208
Wat is dit nu weer?	211
Wie schrijft, die blijft	215
Een uniek geval	218

DEEL 8. KAN DIT WEG?

Selectie binnen bedrijfsprocessen	224
Selectie op dataniveau	227
Ideale frequentie	230
Een slot erop	233
Regie op vernietiging	235
Omgaan met vernietigingsstress	239
Waar blijven de verklaringen?	242
Epiloog	245
Dankwoord	247
Als je meer wilt lezen	249

VOORWOORD

Ontdekkingstocht in informatiebeheer

‘Wat wil je later worden?’ vond ik altijd een lastige vraag. Er zijn zoveel dingen interessant. Weet ik al waar ik allemaal uit kan kiezen en in hoe verre keuzes mogelijkheden openen of juist beperken wat ik daarna kan kiezen? Het klinkt zo finaal en vastomlijnd, terwijl ik houd van ontdekken, onderzoeken en exploreren.

Mijn keuze voor een economisch vakkenpakket op de middelbare school kwam voort uit mijn administratieve ervaring als vakantiekracht in verschillende bedrijven. En die ervaring kwam in feite via een proces van eliminatie. ‘Wat wil je doen?’ vroeg de intercedente.

‘Maakt me niet uit, als het maar geen asperges steken of aardbeien plukken is,’ antwoordde ik; dat deden klasgenoten en dat leek me niets.

‘Kun je omgaan met een computer?’ vroeg ze toen.

‘Natuurlijk, en wat ik niet weet, dat leer ik wel.’ De keren daarop vroeg ik meteen om administratief werk.

Bij veel opleidingen zijn we gaan kijken, maar het was het allemaal niet echt voor mij. Via een beroepeninteressesettest op de middelbare school, waar bibliothecaris als een van de opties uit kwam, ontdekte ik de opleiding informatiedienstverlening en -management (IDM) – een brede

opleiding met volop mogelijkheden: ‘Informatie is overal en is overal belangrijk. Je kunt dus overal gaan werken na deze opleiding, net wat jij interessant vindt.’

In 1998 begon ik met de IDM-opleiding en in 2002 ben ik afgestudeerd. Ik koos daarbinnen voor de richting informatiemanagement. De balans vinden tussen het opslaan van informatie en het kunnen gebruiken van informatie (*storage* en *retrieval* werden altijd in één adem genoemd) vond ik interessanter dan het vinden van antwoorden in documenten en data (waar informatiedienstverlening zich op richt).

Naast ‘informatie is overal’ zijn nog twee boodschappen me vooral bijgebleven uit de opleiding. De tweede boodschap was: ‘De wereld verandert snel, daar moet je mee omgaan. Wat je nu leert (hoe je dingen aanpakt), hoef je waarschijnlijk al niet meer toe te passen als je afgestudeerd bent.’ Voor mij was dat een open deur. Later heb ik gemerkt dat het gemak waarmee ik me nieuwe technologie eigen maak en overstap op een andere werkwijze helemaal niet zo vanzelfsprekend is. Dat ik er veel technologische mogelijkheden bij heb zien komen, betekent dat ik me ook kan verplaatsen in mensen die er geen ervaring mee hebben en hen kan meenemen.

‘Informatie bestaat tussen mensen’ was de derde boodschap. Dus informatiemanagement gaat over mensen, wat zij doen en wat ze daarbij nodig hebben. Qua benodigdheden is daarbij een sterke wisselwerking tussen de inzichten die ze nodig hebben om hun werk te kunnen doen (wat is er al gedaan en wat komt hierna nog, hoe moet ik dit doen, et cetera) en de bronnen waar ze die vandaan halen, liefst op een zo gemakkelijk mogelijke wijze.

Het vakgebied van *recordkeeping* of *records management* – waar niet echt een goed Nederlands woord voor is en dat ik in dit boek ‘informatiebeheer’ noem – zat niet in de IDM-opleiding, maar kwam in de prak-

tijk op mijn pad. Ik deed onderzoek naar terminologische verwarring op het gebied van records management op basis van praktijkervaringen van diverse deskundigen en beschikbare woordenlijsten. De (niet heel verrassende) conclusie was dat er niet zoiets is als dé definitie van een term, maar dat je per situatie moet afspreken welke termen je gebruikt en wat je daar onderling mee bedoelt.

Om te ontdekken wat ik interessant vind, ging ik vanuit adviesbureaus werken: ‘Laat me maar van alles doen.’ Toen bleek dat het juist die diversiteit en veranderlijkheid is wat mij trekt. In de loop van de jaren heb ik daardoor mogen helpen met diverse informatiebeheervraagstukken in allerlei organisaties en met wettelijke, organisatorische en technologische aanleidingen. Ik heb ook veel verwante dingen gedaan, maar kwam steeds terug bij informatiebeheer. Deels omdat ik ervoor werd gevraagd, want expertise op dit gebied is helaas tamelijk zeldzaam, maar ook omdat ik het belangrijk en interessant vind.

Gaandeweg merkte ik, en merkten de mensen om mij heen, dat er wel een lijn zat in de dingen die ik deed. Ze waren altijd complex, met veel betrokkenen, met een gevoel voor het probleem en een idee van de oplossing, maar niet zo goed te grijpen (*wicked problems* heet dat, las ik later). Het uitvoeren van publieke taken en het verbeteren ervan is daarbij een oneindige spiraalbeweging. Al doende ontdekte ik in de praktijk wat werkt en dat heb ik vervolgens getoetst in literatuur en aanvullende opleidingen. In turbulente tijden was ik een rots in de branding en nu leer ik aan professionals om zelf een rots te worden.

Ik noem mezelf nu ‘choreograaf in informatiebeheer’. Ik laat me vaak inspireren door dans, al sinds ik op mijn zesde op ballet mocht. Contacten tussen mensen zijn vergelijkbaar met dansen. Verschillende personen worden wel of niet ‘ten dans’ gevraagd. Je beweegt de ene keer naar elkaar toe en dan weer van elkaar af of om elkaar heen, de ene keer snel,

de andere keer langzaam. Organisaties zijn net een dansvloer. Informatiebeheer is een van de weinige specialismen in een organisatie die álle dansers ziet, en die ook nog weet hoe de dansvloer er in het verleden uitzag.

Verhalen uit de praktijk

In dit boek gebruik ik voorbeelden uit de praktijk om complexiteit in informatiebeheer bij overheden te illustreren. Ik heb er daarbij voor gekozen om verhalen te vertellen in plaats van een feitelijk en droog betoog te houden. Iedere keer blijkt weer dat het de mensen zijn die het verschil maken, en ik laat je graag kennismaken met hen.

Ik ben in de afgelopen twintig jaar in verschillende rollen betrokken geweest bij de beschreven situaties. In de verhalen blijf ik zo dicht mogelijk bij wat er werkelijk is voorgevallen, al vertel ik het natuurlijk vanuit mijn eigen herinnering. Wanneer soortgelijke situaties zich voordeden in verschillende organisaties dan heb ik die gecombineerd in een verhaal.

Wat was dan precies mijn rol? In mijn activiteiten zijn een paar rollen te onderscheiden die je terugziet in enkele personages in dit boek:

- *Rita en Robyn*, de vakspecialisten en vraagbaken op het gebied van informatiebeheer, de eerste op operationeel/tactisch niveau (consultant, senior adviseur, procesbegeleider/functioneel beheerder, informatiebeheerder, hier: records manager) en de tweede op tactisch/strategisch niveau (strategisch adviseur informatiebeheer, adviseur recordkeeping, hier records officer).
- *Rutger*, de trekker van en verbinder bij veranderingen (projectleider, programmamanager, businessanalist, informatiemanager, product owner, implementatiemanager, scrummaster, hier verandermanager informatiebeheer).

- *Renée*, de begeleider van de professionals die voor het informatiebeheer zorgen (trainer, docent, sparringpartner, agile coach, hier recordkeeping coach).
- En *Ramon*, de onafhankelijke controleur van de kwaliteit van het informatiebeheer (auditor, archiefinspecteur, onderzoeker).

Wanneer ik een organisatie help om het informatiebeheer te verbeteren, dan gebeurt dat regelmatig vanuit een combinatie van deze rollen, waarbij ik vloeiend schakel tussen de rollen wanneer ik zie dat dit nodig is (ik dans erdoorheen, zonder dat het me gevraagd wordt); dit helpt enorm in de samenwerking bij complexe vraagstukken.

Ik ben een buitenstaander in de zin dat ik geen onderdeel ben van het systeem van de organisatie. Juist daardoor kan ik een onderwerp een impuls geven. Ik sta naast de professionals en help iedereen met het uitvoeren van hun bijdrage aan het geheel. Ik zie patronen die je niet ziet als je er middenin zit. Ik ben wel deel van het verhaal van de verandering die we samen realiseren. Doordat ik werk met verschillende organisaties, kan ik verbanden leggen of best practices delen die anders niet bekend zouden zijn.

PROLOOG



‘Kan dit weg?’ vraagt Maia, een medewerker. ‘Tja, ik weet het niet, misschien voor de zekerheid maar bewaren,’ reageert haar collega Mirjam, ‘het kan best dat deze concepten en e-mails over een paar jaar van cruciaal belang blijken te zijn. Ik heb al een keer meegemaakt dat er heel gedetailleerd gereconstrueerd moest kunnen worden wie wat had gedaan, wie wat wist op welk moment en zo. In dit geval is het ook niet zo lekker gelopen, dus dat zou hier ook best eens bij kunnen gebeuren.’ Ze besluiten het te vragen.

‘Lijkt mij wel. Van de AVG mag je documenten toch maar maximaal twee jaar bewaren?’ reageert een collega van een andere afdeling.

‘Dat moet je zelf bepalen. Persoonsgegevens mag je alleen bewaren als die gegevens nodig zijn voor een van de doeleinden die in de AVG genoemd staan. Je mag informatie niet bewaren omdat je er misschien in de toekomst gebruik van wilt maken,’ reageert Paul, de privacy officer.

‘Dat weet ik niet, maar het zou wel goed zijn als anderen ook gaan opruimen, want dat scheelt enorm in de opslagcapaciteit die we nodig hebben,’ vindt een ICT-beheerder.

‘Het maakt het voor mij makkelijker als je het weggooit. Informatie die er niet is, kan ook niet worden opgevraagd,’ reageert Willem, de Wet Open Overheid-coördinator.

‘Hebben jullie gekeken of deze documenten nog nodig zijn voor rapportages of controles?’ vraagt Martin, hun manager.

‘Denk er goed over na voordat je het weggooit. Weg is weg!’ reageert Janine, de jurist. ‘We hebben er veel last van dat er in het verleden heel actief is opgeruimd en geschoond. Het is in een rechtszaak erg vervelend als een burger bepaalde documenten heeft waarvan wij niet weten dat we die hebben verstuurd.’

‘Nou, ik heb hier helemaal geen goed gevoel bij,’ zegt Maia als ze aan Mirjam vertelt over de reacties van de verschillende functionarissen die ze heeft gesproken. Ze heeft nog een gesprek te gaan...

‘Nee, dit mag niet weg!’ reageert Robyn, de informatiebeheerder. ‘Voor dit proces is de vernietigingstermijn vastgesteld op tien jaar na afhandeling van de zaak. Die termijn is nog niet verstreken. Als deze concepten inzicht geven in hoe het definitieve document tot stand is gekomen, zoals jullie aangeven, dan moeten die ook bewaard blijven.’

INTRODUCTIE

Waar zijn we nou helemaal mee bezig?

Als democratie vinden we het belangrijk dat burgers hun overheid kunnen controleren ('verantwoording en bewijsvoering'), dat de overheid transparant is, dat de overheid betrouwbaar en voorspelbaar is, zodat we ervan op aan kunnen en over een lange periode kunnen zien welke betrokkenheid de overheid had op een bepaald gebied als deel van het cultuurhistorisch erfgoed van Nederland. Dit vinden we belangrijk omdat overheidsorganisaties dingen doen en besluiten nemen die van invloed zijn op ons leven. Verschillende affaires en crises hebben bewezen dat overheidsorganisaties moeite hebben met reconstrueren wat zij hebben gedaan en waarom.

Helaas zien we maar het topje van de ijsberg. Het is namelijk niet zo dat er niemand was die zag dat er problemen waren en het is ook niet zo dat die personen niets deden met die kennis. Signalen uit de dagelijkse praktijk verdwenen in het 'moeras van de organisatie' en kwamen niet door de 'ondoordringbare laag' van management en bestuur heen. Op allerlei gebieden doet dit zich voor.

Dit boek geeft inzicht in die dagelijkse praktijk bij overheden. Het laat zien wat de professionals meemaken bij het leveren van de publieke dienstverlening. Medewerkers die gewoon hun werk willen doen ('bedrijfsvoering'),

die voortdurend kijken wat er beter en slimmer kan en dit samen oppakken ('continu verbeteren').

Met name doet dit boek een appel op informatieprofessionals om te helpen, om problemen anders te gaan benaderen, zodat een volgende crisis of affaire kan worden voorkomen.

Informatiebeheer bij de overheid

Overheidsorganisaties hebben drie typerende kenmerken die anders zijn dan bijvoorbeeld bij bedrijven en die het complexer maken om het informatiebeheer goed te organiseren.

Kenmerk 1: een speelveld als een bord spaghetti

We spreken van 'de overheid' en dan lijkt het over één organisatie te gaan, maar dat is niet zo. 'De overheid' bestaat uit een lappendeken van organisaties, die met elkaar gemeen hebben dat ze 'publieke taken' uitvoeren. Daardoor is er altijd sprake van een complex geheel aan stakeholders. In veel gevallen is het zelfs zo dat de taken die een bepaalde overheidsorganisatie uitvoert, worden bepaald door verschillende partijen. Dus er zijn veel partijen die geraakt worden door en (daarom) invloed uitoefenen op de organisatie en dus ook op het informatiebeheer. Die partijen hebben elk een ander perspectief op en belang bij de voorliggende uitdaging, en participeren gedurende een traject met wisselende intensiteit.

Overheidsorganisaties leven niet in een vacuüm. Dus 'de buitenwereld' is minstens even belangrijk bij alles wat er gebeurt en het is een goede gewoonte om die actief te betrekken. Polderen is niet voor niets gemeengoed in Nederland en dus worden inwoners en ondernemers, belangengroepen, journalisten enzovoort erbij betrokken.

Je kunt die verschillende partijen zien als tegengestelde krachten die het per

definitie niet met elkaar eens zijn en hooguit tot een acceptabel compromis kunnen komen, maar daarmee doe je ze geen recht. Het zijn professionals die elk vanuit hun belang en expertise een rol hebben in het geheel en die zich graag willen inzetten voor de maatschappij. Juist door de verschillende ideeën over hoe een probleem het best aangepakt kan worden, komen er creatieve oplossingen naar boven. Iedere keer is het weer mooi om het enthousiasme in mensen te zien en samen benodigde acties te ontdekken en uit te voeren (overtuigen of weerstand wegnemen is dus niet nodig).

Kenmerk 2: de aard van het werk is complex en veranderlijk

De publieke taken van de overheid zijn er over het algemeen gekomen omdat er behoefte was aan overkoepelende coördinatie of gezamenlijk ingrijpen, omdat het handelen van individuele inwoners of ondernemers niet toereikend is. De grondgedachte is nog steeds om mensen zo veel mogelijk zelf te laten doen. Daar zit een golfbeweging in: mensen doen het zelf en dat werkt niet, de overheid grijpt in, later wordt het weer wat losgelaten, tot deze cyclus opnieuw begint.

De overheid is ook altijd voorbereid op crisissituaties en kan dan snel opschalen naar landelijke sturing en meer hulptroepen. Als de crisis voorbij is of in een rustiger vaarwater is gekomen, wordt er weer afgeschaald. De overheidsfinanciën kennen vaak een golfbeweging die tegengesteld is aan de crisis en die niet bijdraagt aan een goed werkende organisatie. In crisistijd wordt er veel uitgegeven en is er weinig tijd om de organisatie goed op te zetten of te verbeteren. Als de crisis voorbij is, wordt er bezuinigd en dan ontbreken de mensen en middelen om de organisatie goed op te zetten.

Kenmerk 3: overheden zijn langdurig verantwoordelijk

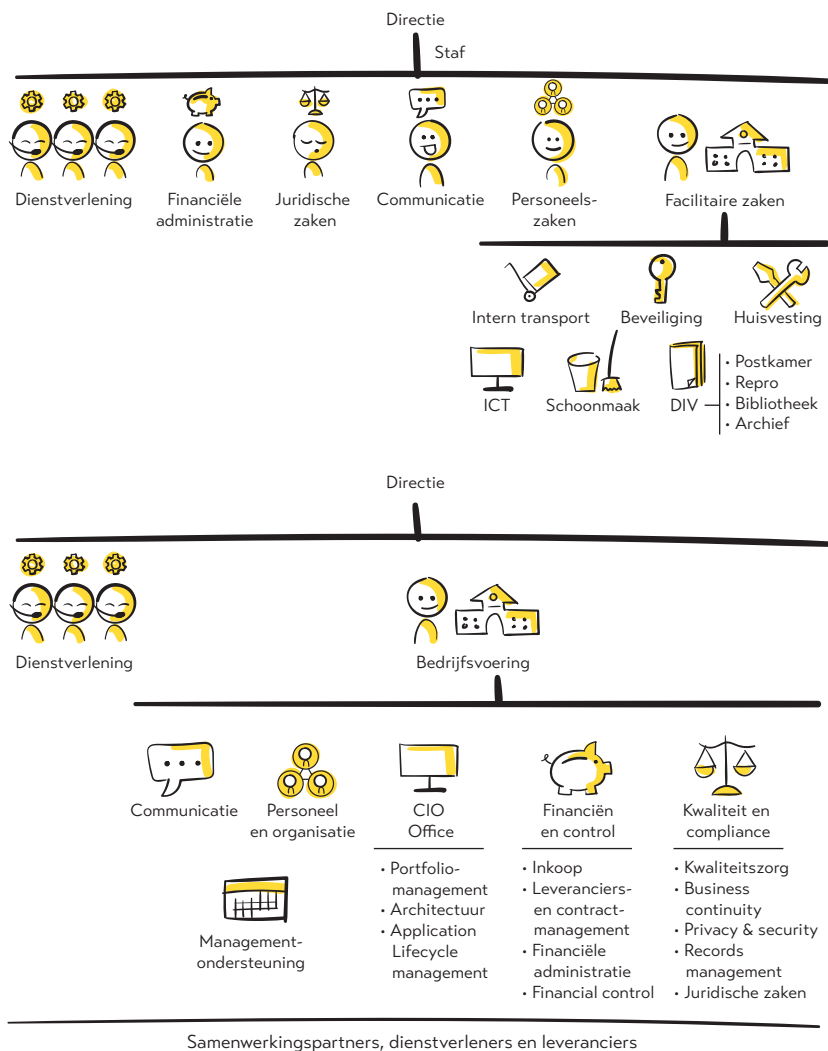
De verantwoordelijkheid van de overheid gaat altijd door. Als een bedrijf een product op de markt heeft gebracht dat niet werkt, dan kan het daar

gewoon mee stoppen of, als het heel verkeerd uitpakt, een faillissement aanvragen. Als het bedrijf niet meer bestaat, is het ook niet meer aan te spreken op de gevolgen van die producten. Bij overheden ligt dat anders. Natuurlijk stopt de overheid ook wel met het aanbieden van bepaalde diensten omdat ze niet meer nodig zijn of omdat er inmiddels betere varianten voorhanden zijn. De verantwoordelijkheid voor de geleverde diensten blijft echter oneindig voortduren. Overheden zijn zelfs verantwoordelijk voor ellende van de niet-werkende producten van bedrijven, vooral als ze letsel of (financiële) schade bij inwoners of schade aan het milieu hebben veroorzaakt. Informatiebeheer ontstaat zodra een idee van een nieuwe publieke dienst en/of nieuwe overheidsorganisatie ontstaat. En het informatiebeheer gaat door nadat de dienst is gestaakt en/of de organisatie is opgeheven. Er zal een beroep gedaan blijven worden op de opgedane kennis en ervaring, voor eigen land en om anderen in de wereld te helpen. Het is enorm belangrijk om te kunnen terugkijken. Informatieprofessionals verbinden verleden, heden en toekomst met elkaar en zijn daarin uniek in een organisatie. Werkwijzen wijzigen voortdurend, technologie komt erbij... maar het duurt even voordat oude werkwijzen en technologie verdwenen zijn uit de organisatie. Het is dan prettig als er professionals zijn die nog weten hoe het ging.

Dienst voor Opmerkelijke Zaken

Ik laat de situaties in dit boek zich afspelen in een fictieve overheidsorganisatie: de Dienst voor Opmerkelijke Zaken (DOZ), afgekort tot de Dienst. Het is een uitvoeringsorganisatie die werkt voor verschillende (inter)nationale overheden, zodat ik de diversiteit aan verhalen kwijt kan.

In elk verhaal is de hoofdrol weggelegd voor een van de professionals die zich bezighouden met informatiebeheer. Alle personen worden genoemd met



hun rol en een fictieve voornaam. Hun onderlinge contacten laten zien hoe breed en divers informatiebeheer is en hoe het samenhangt met andere disciplines binnen het informatiemanagement en de *information governance*. De organisatiestructuur van de Dienst verandert door de jaren heen behoorlijk (zie afbeelding). Met name de verschuiving van ‘zelf doen’ naar

‘regie voeren’ is duidelijk zichtbaar. De ‘ophanging’ van het informatiebeheer weerspiegelt de focus die het heeft: van fysieke objecten naar kwaliteit van dienstverlening.

In dit boek zijn de situaties geanonimiseerd en in veel verhalen heb ik voorvallen en conversaties gecombineerd die zich in werkelijkheid afspeelden in verschillende organisaties. De meeste processen worden om die reden in algemene bewoordingen beschreven, zoals ‘onderzoek’ of ‘project’. Processen die in alle organisaties voorkomen, zoals zaken rond financiën en personeel, zijn wel benoemd. De ontwikkelingen in die processen hebben zich ook voorgedaan in andere processen.

De voorbeelden die ik aanhaal, speelden in verschillende overheidsorganisaties, die actief waren op verschillende beleidsterreinen (van ruimtelijke ordening tot sociale zekerheid en volksgezondheid), in verschillende bestuurslagen en elk met een eigen rol (kaderstelling, regievoering, uitvoering, handhaving).

Hoe kun je dit boek lezen?

Dit boek is geschreven voor jou en alle andere informatieprofessionals die zich bezighouden met informatiebeheer ten behoeve van de transparante, betrouwbare en voorspelbare overheid, en voor alle anderen die vinden dat het informatiebeheer bij overheden moet verbeteren en zich afvragen waarom het zo lastig is om er iets aan te doen, zodat zij op zoek gaan naar jou. Dit boek verschijnt in verschillende vormen, zodat jij het kun lezen of luisteren waar je maar wilt (in de tuin, in bad, tijdens het hardlopen, in de trein, enzovoort). Je kunt het boek na het lezen in je boekenkast zetten of ergens opslaan. Je kunt het dan af en toe weer tegenkomen en glimlachen om de titel, *Kan dit weg?*.

Je kunt het boek delen met anderen. Je kunt het uitlenen of cadeau

geven. Je kunt het boek gebruiken voor een discussie over informatie-beheer, bijvoorbeeld om managers en bestuurders ervan te overtuigen dat informatiebeheer cruciaal is voor de organisatie. Je kunt putten uit het boek voor positieve verhalen over het reilen en zeilen bij overheden als gespreksstof tijdens verjaardagen. Je kunt het boek tegelijkertijd met anderen lezen en vervolgens bespreken in je boekenclub.

Het maakt niet uit wat je functie- of rolbenaming is (archiefmedewerker, DIV'er, records manager of informatiespecialist) of hoelang je al 'in het vak' werkt. De verhalen zijn zodanig geschreven dat ze ook goed te begrijpen zijn door mensen voor wie het onderwerp (nog) geen dagelijkse kost is. Het gebruik van vakjargon is niet volledig te vermijden. Als er terminologie wordt gebruikt in een verhaal, wordt die daar ook uitgelegd.

De vraagstukken en problemen in de verhalen zullen in veel gevallen een feest van herkenning voor je zijn. De aanpak en de oplossing kunnen een eyeopener zijn, omdat ze anders zijn dan dat jij gewend bent. Misschien lees je over problemen waar je nu nog niet bij betrokken bent en kun je die voorbeelden gebruiken om aan collega's uit te leggen waarom jij erover mee moet denken. Het kan zijn dat je in de praktijk vooral worstelt met vraagstukken en wat moeite hebt met de positieve toon in de verhalen. Dat je denkt: 'Dit klinkt wel erg idyllisch allemaal, mensen die met elkaar samenwerken, die in actie komen als er iets mis is, die verantwoordelijkheid nemen... mijn ervaring is wel anders!' Het ging werkelijk zoals ik hier beschreven heb. Geloof maar dat het in jouw situatie ook zo kan gaan. Je eigen houding werkt als een *selffulfilling prophecy*. Lees dit boek als een uitnodiging om de complexe problemen aan te pakken.

Jij bent een van de weinigen die de veelzijdigheid en complexiteit aankunnen. Van lezen en praten over informatiebeheer bij overheden wordt dat informatiebeheer namelijk niet beter. Dat gebeurt pas als je zaken gaat oppakken of dingen anders gaat doen. Dus: ga aan de bak. *You need to step up!*

**'Examining public records
should **never** require
extraordinary legal or
bureaucratic efforts. When
it does, it's usually a red flag.'**

– DON BALDWIN

DEEL 1

ER WAS EENS...

Intro

De Dienst had een afdeling Documentaire Informatievoorziening (DIV), zoals iedere andere overheidsorganisatie, met daaronder de teams Postkamer, Repro, Bibliotheek en Archief. DIV was onderdeel van het Facilitair Bedrijf. Op deze afdeling leek de tijd stil te staan en bleef het werk hetzelfde, terwijl de rest van de organisatie aan verandering onderhevig was.

In dit hoofdstuk kijken we naar de werkzaamheden van team Archief. 'Als morgen een eeuw oud lijkt te zijn' markeert het begin. De afspraak was dat informatie naar het archief gebracht werd wanneer die niet meer dagelijks nodig was voor de medewerkers. Door de procedures om documenten naar het archief te mogen brengen, waar 'Keurig aangeleverd' een voorbeeld van geeft, kostte het relatief veel inspanning. Als archiefbescheiden lange tijd ongebruikt waren, werden ze uiteindelijk vergeten, zoals blijkt uit 'We gaan verhuizen en nemen mee...'. Het omgekeerde was ook aan de orde: medewerkers meenden dat de dossiers van hen waren, in plaats van dat die de organisatie toebehoorden. Bij reorganisaties werd 'mens volgt werk' dan ook 'informatie volgt mens', wat te lezen is in 'Vermist archief'. Ze leefden in een eigen wereld, wat je (onder andere) terugziet in 'Verbouwing van het archief' en 'Kijk, dit is een archief'. 'Komen we ooit 'bij'?'' gaan over achterstanden. En in 'Een lek dichtten' is er duidelijk wat misgegaan...

ALS MORGEN EEN EEUW OUD LIJKT TE ZIJN...

Anton, de senior archiefmedewerker, zit gezellig met familie en vrienden bijeen. Ze doen spelletjes, smikkelen van oliebollen en appelflappen, kijken wat tv en wachten tot het middernacht is. De overgang naar het nieuwe jaar voelt deze keer extra bijzonder.

‘Is die millenniumbug bij de Dienst ook zo’n probleem?’ vraagt Jan, een goede vriend van hem.

‘Daar lijkt het wel op, want ze zijn er al ruim een jaar druk mee bij ICT,’ antwoordt Anton. ‘Het is een groot project. Allerlei systemen hebben een upgrade gehad of zijn compleet vervangen. Voor onze afdeling was de impact blijkbaar beperkt, maar bij de financiële administratie en voor enkele operationele systemen lag dat blijkbaar anders. Vannacht zijn ze ook op kantoor aanwezig. Anderen zijn thuis stand-by en kunnen worden opgeroepen. Ook medewerkers van leveranciers, geloof ik.’

‘Ik hoor er de laatste dagen heel veel over. Wat houdt die millenniumbug nu precies in?’ vraagt zijn moeder.

Voordat Anton kan reageren, begint tot zijn plezier zijn dochter Daniëlle het uit te leggen: ‘Nou, kijk, oma. Computers zijn steeds slimmer geworden en kunnen steeds meer onthouden, maar dat was eerst niet zo. Dus toen heeft iemand bedacht om jaartallen af te korten tot twee cijfers,

zodat er minder opslagruimte nodig was. Het jaar 2000 wordt dus opgeslagen als 00, maar dan kan de computer straks denken dat het 1900 is. Toen bestond de computer nog niet, dus die raakt dan van slag.'

'Aha,' knikt oma, 'dus het probleem is dat de computer niet kan omgaan met het nieuwe jaar. Maar waarom is dat zo erg dan?'

'Computers zijn overal. Ze doen van alles. Dus als ze daarmee stoppen, werkt dat allemaal niet meer. Dan is er bijvoorbeeld geen gas, water en stroom meer. Dan kunnen we niet bellen, niet pinnen en telebankieren. Dan valt apparatuur in ziekenhuizen uit. Enzovoort,' somt Daniëlle op. Oma is onder de indruk. 'En dat is eenvoudig op te lossen door twee cijfers toe te voegen?' vraagt ze.

'Hm, ja. Maar ze hebben dit probleem ook aangegrepen om groot onderhoud te plegen, in ieder geval bij de Dienst', reageert Anton.

Jan herkent dit: 'Ja, bij ons ook. We hebben ook allemaal nieuwe pc's op de werkplek gekregen en zo. Bij de bedrijfssystemen die centraal beheerd worden door de ICT-afdeling, is de zorg dat het mis gaat nu weg. Zelf geïnstalleerde en zelfgebouwde applicaties zijn een ander verhaal!'

'Komen jullie ook kijken?' onderbreekt Antons vrouw Wilma hun gesprek. 'Ze zenden een overzicht uit van de festiviteiten in andere landen. In andere tijdzones is het nieuwe jaar al begonnen!' Naast de gebruikelijke beelden van feestende mensen menigten op straat en overal vuurwerk zijn er ook bijzondere markeringen te zien van deze jaarovergang, zoals beelden van de London Eye en van het concert van Jean-Michel Jarre bij de piramides van Gizeh in Egypte.

Met de klok in beeld tellen ze af: ... drie, twee, één... 'Gelukkig nieuwjaar!' roepen ze in koor. Daarna wensen ze elkaar een voor een alle goeds toe. Anton gaat naar buiten om vuurwerk af te steken en om de burens een goed nieuwjaar te wensen.

'Alles werkt gewoon!' meldt Wilma als ze zich bij hen voegt. 'Ik kwam er

**MEER DAN OOIT VERZAMELT DE OVERHEID BERGEN
DIGITALE INFORMATIE. DAARBIJ GAAT VEEL MIS, ZOALS DE
TOESLAGENAFFAIRE PIJNLIJK HEEFT LATEN ZIEN. WAT KUNNEN
INFORMATIEPROFESSIONALS DOEN OM DE INFORMATIE TE
STROOMLIJNEN EN CRISES TE VOORKOMEN?**

De overheid vindt het moeilijk om alle informatie goed te verzamelen, ontsluiten, bewaren en op te ruimen. Wetgeving maakt dit extra lastig: van de ene wet moet je een rapport bewaren, van de andere moet je het weggooien. Succesvol informatiebeheer is meer dan ooit afhankelijk van de inzet van informatieprofessionals die weten wat werkt, en wat niet.

Kan dit weg? bevat vele levensechte en herkenbare verhalen uit de (weerbarstige) praktijk van informatieprofessionals. Ook draagt het boek beproefde oplossingen aan voor de dilemma's waar informatieprofessionals dagelijks mee te maken hebben.



Saskia Giesbers is coach, docent en ondernemer. Al ruim twintig jaar helpt ze overheden en andere organisaties met hun informatiebeheer. Ze richt zich op het aantonen van de goede dingen die overheden doen en vindt het leuk om mensen enthousiast te maken voor het vak van informatie-professional.