

**Project e-mailarchivering rijksoverheid**

**Rapport  
Gebruiksgemak van de nieuwe werkwijze en  
toepassing door medewerkers**

Versie 1.0

Datum        6 september 2018  
Status       Definitief

## Colofon

Projectnaam	Project e-mailarchivering rijk
Onderzoekskoördinator	R.J.B. Hageman
Contactpersoon	R.J.B. Hageman T +31 6 55 26 78 86 F +31-70-331 5477 <a href="mailto:robbert.jan.hageman@nationaalarchief.nl">robbert.jan.hageman@nationaalarchief.nl</a> Postbus 90520   2509 LM Den Haag
Auteurs	J.M. Vrijmoeth, R.J.B. Hageman
Versie	1.0
Bijlage(n)	2

## Project e-mailarchivering Rijk

Voor u ligt een rapport dat is opgesteld in het kader van het onderzoeksprogramma van het project e-mailarchivering Rijk, een samenwerkingsproject van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Het project maakt onderdeel uit van het programma Rijk aan Informatie (RaI). Doel van het programma RaI is om nieuwe kaders op te stellen voor het informatiebeheer van het Rijk, die rekening houden met de ontwikkeling van digitaal werken en archiveren.

Wat betreft e-mail is geconstateerd dat dit type informatie bij het Rijk slechts sporadisch wordt gearchiveerd.<sup>1</sup> De bestaande werkwijze, waarbij iedere individuele medewerker wordt geacht om relevante e-mail handmatig op te slaan in een Document Management Systeem (DMS) of andere gemeenschappelijke archiveringsvoorziening, sluit niet goed aan op de praktijk, met als gevolg dat e-mail onvolledig en/of willekeurig wordt gearchiveerd. Dit levert voor de korte en middellange termijn (tien jaar) het risico dat door de organisaties van het Rijk niet adequaat kan worden gereageerd op informatieverzoeken en voor de lange termijn dat er bedenkelijke lacunes ontstaan in het nationaal geheugen, dat wil zeggen de toekomstige collectie van het Nationaal Archief.

Het project e-mailarchivering beoogt daarom een nieuwe werkwijze te ontwikkelen waardoor een tweetal doelen wordt gerealiseerd:

- Het veiligstellen van de inhoud van de e-mailboxen van het Rijk, zolang de desbetreffende informatie beschikbaar moet zijn voor het behandelen van WOB-verzoeken, parlementaire enquêtes, etc. Veiligstelling brengt met zich mee dat de e-mail door een organisatie centraal wordt opgeslagen.
- Het blijvend bewaren van de gearchiveerde e-mails die met het oog op verschillende doeleinden<sup>2</sup> van waarde worden geacht. Blijvende bewaring impliceert het op termijn overbrengen naar het Nationaal Archief, waar de betreffende e-mail door iedereen mag worden ingezien voor zover daar door de overbrengende instantie geen tijdelijke beperkingen aan de openbaarheid zijn gesteld.

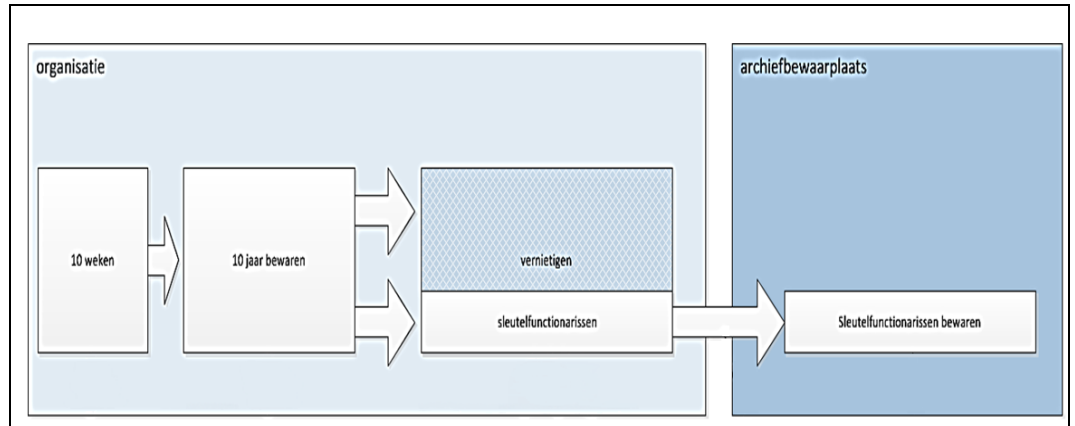
De voorgestelde nieuwe werkwijze bestaat uit de volgende elementen:

- E-mail verzonden of ontvangen door medewerkers van de Rijksoverheid wordt, tien weken na verzending of ontvangst, door de ICT-dienstverlener automatisch in een speciale omgeving opgeslagen.
- Medewerkers kunnen in de eerste tien weken na verzending of ontvangst e-mail van veiligstelling uitzonderen, namelijk door privéberichten te verplaatsen naar een speciale map 'privé', en door p-vertrouwelijke zaken en niet-werkgerelateerde e-mail te verwijderen.
- Alle e-mail wordt tien jaar opgeslagen, waarna deze wordt vernietigd. Van aan te wijzen sleutelfunctionarissen wordt de e-mail permanent bewaard.

<sup>1</sup> Zie de whitepaper 'Archiveren van E-mail in de Rijksoverheid' (november 2016) en het rapport van de Erfgoedinspectie 'Onvoltooid Digitaal' (oktober 2015).

<sup>2</sup> Te weten voor het geheugen van de overheid, ten behoeve van de recht- en bewijszoekende burger, voor historisch onderzoek en als bestanddeel van het cultureel erfgoed.

- Volgens de wettelijke overbrengingstermijn (nu nog 20 jaar, binnenkort na verwachting 10 jaar), of zoveel eerder als ministeries beslissen, worden de e-mails van sleutelfunctionarissen naar het Nationaal Archief overgebracht. Deze kunnen dan door het publiek worden geraadpleegd, voor zover door de zorgdrager geen openbaarheidsbeperkingen zijn aangebracht.



Figuur 1: schematische weergave van procesgang e-mail

De werkwijze beoogt het volgende toepassingsbereik: uiteindelijk een werking voor de gehele rijksoverheid en invoering zonder terugwerkende kracht.

Dat betekent dat de werkwijze:

- naast ministeries ook uitvoeringsorganisaties raakt;
- geen betrekking heeft op het veiligstellen of blijvend bewaren van de reeds gevormde inhoud van e-mailboxen;
- elk onderdeel van het Rijk verantwoordelijk is en blijft voor de manier waarop men nadere invulling geeft aan de gegeven werkwijze.

Het uitgevoerde onderzoeksprogramma van het project is bedoeld om de voorgestelde werkwijze op onderdelen te toetsen op bruikbaarheid en uitvoerbaarheid en om deze zo efficiënt en effectief mogelijk te kunnen inzetten. Het programma omvat vier onderzoekslijnen:

1. Een analyse van toepassing en gebruiksgemak van de nieuwe werkwijze
2. Waardering en selectie (sleutelfunctionarissen)
3. Duurzame toegankelijkheid
4. Openbaarheid en privacy.

Een overzicht van de hoofd- en subvragen per onderzoekslijn vindt u in Bijlage 2.

Het onderzoeksprogramma bestond enerzijds uit bureauonderzoek en workshops, anderzijds uit het uitvoeren van enkele pilots. De algemene aanpak was als volgt: het bureauonderzoek levert input voor de pilots, namelijk kaders en uitgangspunten, scenario's en toetsbare aannames. In de pilots worden aannames getoetst en scenario's uitgetoetst. Na analyse van de uitkomsten van de pilots volgt per onderzoekslijn een handreiking met aanbevelingen voor de nadere invulling en implementatie van de richtlijn.

## **Inhoud**

	<b>Colofon—2</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding—6</b>
<b>2</b>	<b>Helderheid van de methode—8</b>
<b>3</b>	<b>De tienwekenperiode—9</b>
<b>4</b>	<b>Gebruiksgemak—10</b>
<b>5</b>	<b>E-mailgedrag van medewerkers—11</b>
<b>6</b>	<b>Conclusies—13</b>
<b>7</b>	<b>Bronnen en literatuur—14</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Hoofdpunten medewerkersinstructie—15</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Overzicht onderzoeksvragen—16</b>

# 1 Inleiding

Dit document is een verslag van de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd in het kader van lijn 1 van het onderzoeksprogramma e-mailarchivering rijk: toepassing door en gebruiksgemak voor medewerkers.

De hoofdvraag van deze onderzoekslijn, zoals geformuleerd door het onderzoeksprogramma, luidt als volgt:

*Is deze werkmethode (voor medewerkers) bruikbaar?*

Deelvragen daarbij zijn:

- a. Is de methode begrijpelijk en helder voor medewerkers?
- b. Is het duidelijk wat weg mag en wat er moet blijven in de eerste tien weken?
- c. Hoe wordt het gebruiksgemak ervaren?
- d. Leidt de werkwijze tot ander gebruik van e-mail?<sup>3</sup>

De onderzoeksvragen zijn beantwoord als onderdeel van twee pilots die zijn uitgevoerd bij de ministeries van Justitie en Veiligheid (JenV) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), waarin de beoogde nieuwe methode voor e-mailarchivering in de praktijk getest werd.

De pilots hielden in dat alle e-mails (inclusief bijlagen) van betrokken medewerkers over een bepaalde periode werden gekopieerd en als bulkbestand veiliggesteld in een aparte onderzoekomgeving, met uitzondering van de e-mails die medewerkers in een map 'privé' apart hadden gezet.<sup>4</sup> Van de medewerkers werd dus gevraagd conform de nieuwe methode met hun e-mail om te gaan. Zij ontvingen daarvoor voorafgaand aan de pilotperiode een instructie (zie Bijlage 2).

Na afloop van de pilotperiode startte een periode van onderzoek. De twee ministeries hebben op basis daarvan beide een eigen pilotverslag gemaakt. Daaruit is geput voor dit rapport. De verslagen zijn in verband met tot personen herleidbare informatie als zodanig niet openbaar. Direct na beëindiging van de twee onderzoeken zijn de veiliggestelde gekopieerde e-mailbestanden definitief vernietigd.

Er waren verschillen tussen de beide ministeries wat betreft duur van de pilot en grootte van de populatie. De pilot bij JenV vond plaats bij zo'n 230 medewerkers gedurende drie maanden; de pilot bij VWS betrof 46 medewerkers en duurde zes weken. Bij VWS deden zowel beleidsmedewerkers als medewerkers bedrijfsvoering mee, afkomstig uit vier directies, evenals de SG. Bij J&V ging het om de medewerkers van 1 directoraat-generaal.

De onderzoeksvragen betreffende toepassing en gebruiksgemak zijn hoofdzakelijk beantwoord middels interviews met deelnemers aan de pilots en analyse van de opgeslagen e-mail. Ook hierin hebben de ministeries voor een verschillende aanpak gekozen: JenV legde de focus vooral op de data-analyse en interviewde daarnaast een handvol medewerkers. VWS had minder kwantitatieve gegevens tot zijn beschikking in verband met de kleinere populatie en kortere duur van de pilot, maar heeft met een groot deel van de deelnemers zowel aan het begin als het einde van

<sup>3</sup> Deze deelvraag is afkomstig vanuit de ministeries als onderdeel van het onderzoeksprogramma.

<sup>4</sup> In de pilots is er voor gekozen om ook de e-mails uit de map 'verwijderde items' te bewaren om ook het verwijdergedrag te kunnen analyseren.

de pilot interviews gehouden. Beide ministeries hebben ervoor gekozen geen schriftelijke enquête af te nemen omdat dit de mogelijkheden om door te vragen zou beperken.

In beide pilots is veel aandacht geschonken aan een zorgvuldige aanpak met het oog op de privacy van de medewerkers. Er bestond een opt-out mogelijkheid (waarvan bijna geen gebruik is gemaakt), de functionaris gegevensbescherming werd vroegtijdig betrokken, de analyse van de e-mails gebeurde uitsluitend door een selecte groep aangewezen medewerkers in een speciale en afgeschermd omgeving, e-mails zijn niet gedeeld of gekopieerd en na afloop van het onderzoek definitief vernietigd.

De verschillende benaderingen die door de ministeries zijn gebruikt vullen elkaar goed aan. Zodoende is de mogelijkheid ontstaan een toereikend beeld te kunnen schetsen van de toepassing en het gebruiksgemak van de methode betreffende:

- Helderheid van de methode
- De tienwekenperiode
- Gebruiksgemak
- E-mailgedrag van medewerkers

## 2 Helderheid van de methode

Medewerkers van beide ministeries waren in het algemeen positief over de helderheid en uitvoerbaarheid van de beoogde methode. De regels over het aanmaken van een map 'privé' en het gebruik van de map 'verwijderde items' werden als weinig belastend beoordeeld.

De werkinstructie werd op hoofdlijnen bruikbaar geacht, maar medewerkers bij beide ministeries gaven aan dat een aantal zaken nog als onduidelijk werd ervaren, dan wel bij implementatie van de nieuwe aanpak van e-mailarchivering meer uitwerking behoeft. De belangrijkste zijn:

- Maak duidelijk onder welke voorwaarden en omstandigheden de werkgever in de e-mails van werknemers mag 'zoeken en vinden'.
- Maak duidelijk wie voor bovenstaande geautoriseerd is.
- Stel een overzicht op van voorbeelden van e-mails die in aanmerking komen om te worden geplaatst in de map 'privé', zodat medewerkers hun e-mail beter en sneller kunnen beoordelen.
- Wees duidelijk welke soorten e-mail (definitief) verwijderd mogen/moeten worden, waarbij in elk geval aandacht is voor e-mails met daarin bijzondere persoonsgegevens.
- Maak duidelijk welke (on)mogelijkheden er zijn om e-mails die na de tienwekenperiode zijn veiliggesteld, alsnog te laten verwijderen, bijv. als een e-mail abusievelijk niet is verwijderd.

Ondanks de relatieve helderheid van de instructie was de naleving niet optimaal. Uit de kwantitatieve analyses kwam naar voren dat veel medewerkers geen map 'privé' hadden aangemaakt, maar wel privé-mail in hun mailbox hadden staan. Ook waren er medewerkers die hun map verwijderde items ondanks de instructie hadden geleegd, dus e-mails definitief hadden verwijderd.

JenV adviseert daarom bij implementatie van de nieuwe werkwijze tooling toe te voegen die het volgen van de beoogde methode makkelijker maakt. Bijvoorbeeld door medewerkers te attenderen op het verstrijken van de tienwekentermijn, of om medewerkers voor het aanmerken van privé-mail alleen te vragen een markeringsstatus toe te kennen. VWS stelde voor dat de dienstverlener standaard in elke mailbox een map 'privé' zou aanmaken, zodat voor iedereen helder is welke map voor privéberichten gebruikt dient te worden.

Bovendien zou er gezien het geconstateerde zeer uiteenlopende e-mailgedrag in het algemeen (zie 5) meer aandacht moeten komen voor *business rules* rondom het gebruik van de individuele mailbox op zich.



### 3 De tienwekenperiode

Ook wat betreft de periode van tien weken waarbinnen medewerkers de gelegenheid hebben hun e-mail te ontdoen van privéinformatie leverden de beide ministeries eenzelfde resultaat: tien weken wordt als ruim voldoende, dan wel als onnodig lang ervaren door deelnemers. Veel deelnemers betwijfelen de noodzaak om zo'n periode in te lassen. Dat brengt de beide ministeries ertoe om te adviseren om te bezien of de duur van de periode kan worden ingekort.

Vanuit VWS kwam de kanttekening dat er geen rekening werd gehouden met mogelijk langdurige uitval van medewerkers, waardoor zij niet de mogelijkheid hebben hun e-mail binnen de gestelde periode op te schonen.

Daarnaast werd bij VWS gewezen op het risico dat een langdurige bufferperiode wel erg veel gelegenheid geeft om ook zakelijke e-mail via een map 'privé' van centrale opslag uit te zonderen. Zij zien een groot risico: het hoofddoel van de nieuwe methode, dat relevante e-mails later teruggevonden kunnen worden, wordt waarschijnlijk niet gehaald wanneer het 'verwijdergemak' te groot is en gedurende een te lange periode mogelijk is. Uit het onderzoek blijkt dat juist bij met name sleutelfunctionarissen relatief veel e-mails worden verwijderd. Ongeveer de helft van de ondervraagde deelnemers geeft aan dat het willens en wetens ten onrechte verwijderen van e-mails in strijd zou zijn met integriteitsregels. Daarbij is opgemerkt dat het definitief verwijderen of als 'privé' classificeren van zakelijke e-mail, om centrale opslag te voorkomen, veelal niet zal werken, omdat er in dat geval vaak een andere ontvanger zal zijn die de desbetreffende e-mail nog wel heeft bewaard in zijn mailbox.

De andere helft ervaart wel de behoefte om zakelijke mail te kunnen verwijderen in verband met latere spijt over de inhoud of toon ervan. Verwijdering kan bovendien per ongeluk plaatsvinden, of als gevolg van een volle e-mailbox.

Ten slotte zijn er medewerkers die vinden dat er een optie zou moeten zijn om (bij uitzondering) na het aflopen van de tienwekentermijn e-mails (die dus reeds centraal zijn opgeslagen) alsnog definitief te (laten) verwijderen. Daarbij is dan behoefte aan welomschreven regels en afspraken: in welke gevallen kan dit en hoe?

## 4 Gebruiksgemak

Hierover is met name in de pilot van VWS veel informatie opgehaald. Deelnemers van beide ministeries zijn overwegend positief over de nieuwe werkwijze. Men vindt het in het algemeen geruststellend dat e-mail ook na verwijdering uit de eigen mailbox (na tien weken) elders nog terug te vinden zal zijn. Men vindt het ook getuigen van een professionele organisatie dat e-mails gedurende langere tijd terug te vinden zijn; ook vindt men dat het past bij het idee dat een e-mail verzonden wordt 'namens de organisatie' en niet puur namens je zelf ('organisatie gaat voor individu / privé persoon')

Ook zien medewerkers meer mogelijkheden tot het opschonen en ordenen van de mailbox. Hierbij hoort dan wel dat medewerkers in de van henzelf centraal bewaarde e-mails kunnen blijven zoeken, zodat dat dit ook als 'eigen archief' dienst kan doen en de druk op de reguliere mailbox wordt afgehaald. Dit wordt als een belangrijke en waardevolle kans gezien bij invoering van de nieuwe werkwijze. methode. Deze toepassing maakt echter vooralsnog geen onderdeel uit van de nieuwe werkwijze.

De helft van de ondervraagde deelnemers van VWS merkte op het prettig te vinden dat de druk van het overdragen van e-mails bij vertrek er zo ook af is: alle bewaarde e-mails kunnen indien nodig teruggevonden worden door hiertoe bevoegde functionarissen

Een ander potentieel voordeel dat door medewerkers naar voren is gebracht betreft de mogelijkheid dat hun rol bij WOB-verzoeken veel kleiner kan zijn dan in de huidige situatie. Thans is het zo dat medewerkers bij een WOB-verzoek zelf in hun eigen e-mail moeten gaan zoeken naar relevante informatie. Wanneer hiertoe bevoegde functionarissen toegang krijgen tot de centraal opgeslagen e-mails, hebben medewerkers genoeg aan een seintje vooraf ('we gaan zoeken in je e-mail') en een overzicht van gevonden e-mails achteraf ('dit hebben we van je gevonden en dit moeten we conform de WOB delen').

Bij invoering van de nieuwe werkwijze zou men dus graag zien dat de centraal opgeslagen e-mail al in eerste instantie wordt doorzocht en niet pas in tweede instantie, als er onvoldoende informatie voor beantwoording van een WOB-verzoek door individuele medewerkers vanuit hun eigen mailboxen is aangeleverd.

Beide ministeries zijn trouwens positief over de mogelijkheden van de zoek en vind software die tijdens de pilots is gebruikt, maar zien nog wel ruimte voor verbetering en doorontwikkeling wat betreft onder andere gebruiksgemak. Daarbij gaat het dan bijv. om het kunnen tonen van een e-mail in de samenhang van een bepaalde 'thread' en om het 'ontdubbelen' van zoekresultaten. Het betreft hier dus niet de ervaringen van eindgebruikers, maar om de DIV-medewerkers die met de software hebben gewerkt.

## 5 E-mailgedrag van medewerkers

Het centraal opslaan e-mails *an sich* heeft geen extra effect op het gedrag van medewerkers. Wel verwacht VWS dat de wetenschap dat eigen e-mails in de toekomst wellicht eerder in beeld komen bij een mogelijk WOB-verzoek, medewerkers ertoe zou kunnen prikkelen het eigen e-mailgedrag aan te passen. Dat kan bijvoorbeeld betekenen een aangepast taalgebruik, maar ook dat ervoor wordt gekozen om sommige zaken niet meer via e-mail te communiceren. Door medewerkers bij beleidsdirecties is dit mogelijke effect meer naar voren gebracht dan bij medewerkers van bedrijfsvoering.

Deelnemers van VWS vinden gedragsverandering onder invloed van de mogelijkheid dat eigen e-mail onderwerp van onderzoek kan worden over het algemeen niet wenselijk. Men moet immers altijd integer communiceren, ongeacht of e-mail later weer ingezien wordt of niet. Betere e-mailhygiëne als effect wordt daarentegen verwelkomd.

Sleutelfunctionarissen bij VWS verwachten een meer terughoudend eigen e-mailgedrag bij invoering van de nieuwe werkwijze. Dat heeft vooral te maken met de overbrenging naar het Nationaal Archief en de daarmee gepaard gaande (beperkte) openbaarheid van e-mails. De tien jaar durende opslag ten bate van het terugvinden voor WOB-verzoeken levert echter geen bijzondere spanning op.

Bij de kwantitatieve analyse bij beide ministeries bleek dat het verwijdergedrag per persoon zeer sterk kon wisselen. Sommige medewerkers zijn gewend hun inbox klein en overzichtelijk te houden, anderen gooien veel minder weg en gebruiken hun mailbox als persoonlijk archief, al dan niet onderverdeeld in vele submappen. De zeer grote variatie in verwijdergedrag deed zich zowel voor bij sleutelfunctionarissen als bij andere medewerkers. Wel bleek dat de hoeveelheid verwijderde items bij sleutelfunctionarissen gemiddeld hoger was dan bij andere medewerkers. De meest voor de hand liggende verklaring is dat sleutelfunctionarissen aantoonbaar (zo blijkt ook uit het onderzoek) veel meer e-mails ontvangen en verzenden, waardoor de druk om de e-mailbox op te schonen groter is.

Opvallend was ook dat vele medewerkers, waaronder ook sleutelfunctionarissen, niet-zakelijke e-mails als nieuwsbrieven en media-analyses niet of nauwelijks verwijderen. Het bleek niet uitzonderlijk dat een inbox bijna voor de helft uit non-records bestaat. Het omgekeerde, een map 'verwijderde items' met daarin veel zakelijke e-mail bleek echter ook niet ongebruikelijk. In een enkel geval was het motief daarbij dat men e-mails zelf al in het DMS had geplaatst.

Ten slotte is in beide pilots geconstateerd dat in e-mails soms bijzondere persoonsgegevens staan (of in bijlagen zitten) van derden. Soms zouden deze e-mails naar de map verwijderde items moeten zijn verplaatst, soms waren ze echter wel degelijk werkgerelateerd en dus mogelijk terecht niet verwijderd. Naast het vraagstuk van de privacy rond privé mails bestaat ook het vraagstuk van de privacy van mensen in zakelijke mails. Dit punt is ook geadresseerd in het rapport over openbaarheid en privacy.

Het geconstateerde zeer uiteenlopende verwijder- en opschoongedrag van individuele medewerkers is met het oog op implementatie van de nieuwe werkwijze

een aandachtspunt. Het ontwikkelen van tooling en heldere instructies is in dat kader zeker van belang (zie ook 2).

## 6 Conclusies

1. Medewerkers van beide ministeries gaven een positieve terugkoppeling op de helderheid en uitvoerbaarheid van de beoogde methode, maar een aantal punten behoeven nog verdere uitwerking met het oog op implementatie van de nieuwe werkwijze.
2. De periode van tien weken wordt door medewerkers van beide ministeries als (te) lang ervaren en komt voor verkorting in aanmerking, voor zover dit met het oog op de AVG mogelijk is.
3. Deelnemers van beide ministeries zijn overwegend positief over het gebruiksgemak van de nieuwe werkwijze. De DIV-medewerkers achten de toegepaste zoek en vind software bruikbaar, al behoeft deze nog verdere doorontwikkeling.
4. Mogelijke ongewenste neveneffecten op het e-mailgedrag bij invoering van de nieuwe werkwijze zijn een aandachtspunt, zeker ook bij sleutelfunctionarissen als het gaat om de 'druk' die men voelt bij eventuele overbrenging van e-mails naar het Nationaal Archief. Dit kan wellicht het beste worden benaderd in het kader van een meer algemeen gerichte aanpak ter verbetering van het gebruik en beheer van de persoonlijke mailbox. Maar ook het geven van een nadere toelichting aan sleutelfunctionarissen over wat overbrenging aan het Nationaal Archief inhoudt en hoe dit in de praktijk in zijn werk gaat (o.a. mogelijkheid tot aanbrengen beperkingen) is van belang. Voor alle medewerkers geldt hetzelfde wanneer het gaat om de werkwijze en mogelijke consequenties bij WOB – verzoeken e.d.

Een vraag die in de beide pilots niet aan de orde kon komen, betreft de mogelijke verhoging van de werklust bij de behandeling van WOB-verzoeken doordat de nieuwe werkwijze naar verwachting een hogere 'opbrengst' op zoekvragen met zich mee zal brengen en wellicht ook een toename van het aantal verzoeken zal opleveren. Deze impact lijkt een goed onderwerp om te analyseren in een vervolgonderzoek.

## **7 Bronnen en literatuur**

Erfgoedinspectie. "Onvoltooid Digitaal". Den Haag, oktober 2015.

Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties. "Archiveren van E-mail in de Rijksoverheid". Den Haag, november 2016.

Ministerie van Justitie en Veiligheid. "Rapportage Resultaten en Conclusies E-mailpilot DG Politie". Den Haag, juni 2018.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. "Conclusies pilot 'E-mails op Orde (VWS)!' ". Den Haag, mei 2018.

## **Bijlage 1: Hoofdpunten medewerkersinstructie**

Voorafgaand aan de pilots zijn de betrokken medewerkers op de hoogte gebracht van doel en aanpak van de pilot en geïnstrueerd over wat er van hen in verband met de pilot werd verwacht. Hieronder worden de belangrijkste instructieregels weergegeven, zoals die t.b.v. de pilot bij een van ministeries zijn geformuleerd.

### **Wat wordt tijdens de pilot van mij verwacht?**

E-mail archiveren doe je in [het DMS]. Ook tijdens de pilot geldt de regel dat je archiefwaardige e-mails zaakgericht opslaat. De pilot is immers tijdelijk en niet bedoeld als vervanging voor het archiveren in [het DMS].

### **Maak een map 'privé' aan**

Ontvang of verstuur je e-mails die privé zijn of p-vertrouwelijke informatie bevatten? Sleep deze dan naar een privé-map, die je speciaal voor dit doel aanmaakt. Klik met je rechter muisknop op de map "Postvak IN" en vervolgens op de optie 'nieuwe map' en geef het de naam 'Privé'. E-mails die in de map 'privé' staan, zijn alleen voor jou beschikbaar en worden niet gebruikt voor het onderzoek.

### **Verwijder e-mails die niet relevant of overbodig zijn**

E-mails die overbodig zijn of niet gerelateerd aan je werk kun je zoals je gewend bent verwijderen. Daarmee voorkom je onnodige opslag en bevorder je dat relevante informatie sneller kan worden gevonden.

### **Sla e-mails niet op in een persoonlijk archiefbestand (PST)**

E-mails die je verplaatst naar een persoonlijk archiefbestand (een zogenaamd PST-bestand) verdwijnen uit het Postvak IN. Die e-mails kunnen aan het eind van de pilot niet worden gekopieerd en zijn daardoor ook niet meer beschikbaar voor het onderzoek.

### **Laat e-mails in de map 'Verwijderde items' staan**

Om het effect van de nieuwe werkwijze te toetsen is het belangrijk dat we weten hoeveel e-mails worden verwijderd. We vragen je daarom e-mails niet definitief te verwijderen maar in de map 'Verwijderde items' te laten staan.

### **Na de pilot**

Als je een map 'privé' hebt aangemaakt, mag je deze na de pilot weer verwijderen, maar dat hoeft niet.

Ook kun je weer e-mails definitief verwijderen of opslaan in een persoonlijk archiefbestand.

## Bijlage 2: Overzicht onderzoeksvragen

### Onderzoekslijn 1. toepassing en gebruiksgemak

Hoofdvragen	Subvragen
Is deze werkmethode bruikbaar?	Is de methode begrijpelijk en helder voor medewerkers?
	Is het duidelijk wat weg mag en wat er moet blijven in de eerste tien weken?
	Hoe wordt het gebruiksgemak ervaren?
	(eventueel aanvullende vragen in de evaluatie afstemmen met ministeries die een pilot uitvoeren)

### Onderzoekslijn 2. (selectie van) sleutelfunctionarissen

Hoofdvragen	Subvragen
Wie zijn sleutelfunctionarissen?	Welke aanpassingen zijn nodig aan het bestaande waardering en selectie instrumentarium om de werkwijze integraal te incorporeren?
	Hoe kunnen organisaties sleutelfunctionarissen het beste aanmerken?
	Is de informatie die in de e-mail van een sleutelfunctionaris zit, voldoende voor reconstructie van dossiers op lange termijn?

### Onderzoekslijn 3. Duurzame toegankelijkheid

Hoofdvragen	Subvragen
Kunnen wij bij WOB-verzoeken, Kamervragen, parlementaire enquêtes etc. (informatieverzoeken als bedoeld in artikel 68 in de GW) iets terugvinden?	Hoe snel kan een informatieverzoek worden verwerkt in een opslag met veel e-mailberichten?
	Hoe nauwkeurig is het antwoord op een zoekvraag? (hoeveel overbodige bijvangst is er, of hoeveel gemiste informatie)
	Hoe groot is de kans dat informatie 'wordt gemist'?
	Hoeveel hits levert een gemiddelde zoekvraag op?
Kan het op deze wijze aangemaakte emailarchief voldoende worden ontsloten om aan de informatiebehoefte van	is de informatie volledig en accuraat te achterhalen, of is er een koppeling nodig met een database die e-mailberichten rangschikt naar dossiers, afdelingen/ministeries e.d.?



toekomstige generaties te voldoen?	Kan software helpen bij het ordenen en waarderen van de informatie in het bedoelde e-mailarchief?
Zijn organisaties toegerust op het gebruik en beheer van dit archief?	Hoeveel email wordt op deze wijze langjarig (10 jaar) opgeslagen?
	Hoeveel email wordt op deze wijze op termijn overgebracht naar het Nationaal Archief?
	Wat zijn de (langjarige) opslag kosten?
	Wat zijn de implementatiekosten van de nieuwe werkwijze?
Weke vereisten, denk onder meer aan preservering, komen voort uit DUTO ten aanzien van het realiseren van de oplossing?	Welke maatregelen moeten dienstverleners nemen bij de inrichting van de e-mailapplicaties en e-mailbeheeromgevingen?

#### Onderzoekslijn 4. Openbaarheid en Privacy

Hoofdvragen	Subvragen
Op welke manier kan het beste uitvoering worden gegeven aan de voorschriften ten aanzien van openbaarheid, en hoe moet worden om gegaan met eventuele knelpunten daarbij?	Onder welke voorwaarden kan de inbox van een sleutelfunctionaris openbaar worden gemaakt, mede gezien voorschriften uit WBP, Archiefwet e.d.?
	Op welke wijze kan optimaal worden voldaan aan toepassing beperkingen openbaarheid bij overbrenging?
	Kan software helpen bij het toepassen van openbaarheidsbeperkingen?
Is voldoende invulling gegeven aan de voorschriften vanuit de wetgeving en andere bepalingen ten aanzien van privacy?	Is het privacyreglement (op te stellen op basis van de uitgevoerde PIA) afdoende, is er meer nodig op basis van de WBP of de komende AVG?
	Hoe dient de privacy van externen die met de overheid informatie uitwisselen via email, te worden geborgd, gezien de openbaarheid die bij sleutelfunctionarissen wordt beoogd?