



De term 'informatiehuishouding' klinkt abstract, maar is datgene waar veel collega's iedere dag mee werken. Elke dag ontvangen we documenten per mail, verwerken we informatie, maken we zelf nieuwe informatie aan en delen we die met anderen.

De manier waarop de BZK-medewerker ondersteund wordt door de informatie in zijn/haar werk, valt onder de verantwoordelijkheid van de directie CIO & Informatiemanagement. Deze directie heeft een nulmeting gedaan naar de informatiehuishouding.

Het doel van deze meting is helder te krijgen wat er gedaan moet worden om, daar waar nodig, de digitale informatiehuishouding beter en makkelijker te maken. Dit geldt voor alle onderdelen van het ministerie van Binnenlandse Zaken, inclusief de uitvoeringsorganisaties. Deze meting is gedaan vanuit het perspectief van de medewerker en de uitkomsten worden gebruikt in het –nog op te stellen– verbeterontwerp.

## **Achtergrond**

Reden om de meting te doen is dat wél bekend is dat informatie een cruciale productie- en innovatiefactor is, maar weinig inzicht is in hoeverre de informatie voldoende aansluit bij de bedrijfsprocessen. In welke mate is de basis op orde? Er zijn minimaal twee ontwikkelingen waar dit inzicht randvoorwaardelijk voor is. Ten eerste voor 'Shift BZK', de informatie- en innovatiestrategie (april 2017). Daarnaast het streven naar een meer open overheid, waaronder het hergebruik van de informatie door de samenleving.

Het doel van dit document is een weergave van de resultaten vanuit het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek. Dit document scheidt een beeld van de wijze waarop de informatie in ons dagelijkse werk op dit moment georganiseerd is. Daarnaast geeft het inzicht in de door de BZK-medewerkers aangegeven gewenste situatie en te maken stappen om deze situatie te bereiken.

## **Leeswijzer**

De rapportage start met een korte (management)samenvatting. Vervolgens komen de verschillende onderwerpen aan bod: informatie wel of niet op orde, opslag van informatie, delen met anderen, zoeken en terugvinden en afsluiten. In de laatste twee hoofdstukken zijn de gewenste situatie en de geïnventariseerde verbeterstappen opgenomen.

In de lichtblauwe kaders wordt een toelichting gegeven vanuit het kwantitatieve onderzoek. In de oranje kaders staat een toelichting beschreven vanuit het kwalitatieve onderzoek.

directie CIO & Informatiemanagement  
Karen van Marrewijk

## Context

De inschatting is dat de informatie onvoldoende op orde is binnen de organisatie. Van belang is om deze inschatting om te zetten naar feiten. Vandaar een (nul)meting informatiehuishouding vanuit het perspectief van de medewerker. Want de medewerkers zijn degenen die elke dag documenten ontvangen, informatie verwerken, zelf nieuwe informatie opstellen en delen met anderen.

## Uitdaging

Het verbeteren van de digitale informatiehuishouding binnen het ministerie van Binnenlandse Zaken.

Want:

Een goede informatiehuishouding kan een belangrijke bijdrage leveren aan het verbinden van mensen, werkprocessen en partners van BZK. Wanneer de informatie en documenten het bedrijfsproces ondersteunen en er voldoende regels en afspraken in dit proces zijn gemaakt, leidt dit ertoe dat een ieder weet waar zijn informatie/documenten moet worden opgeslagen. De informatie is voor collega's toegankelijk, terug vindbaar én herbruikbaar. Dit maakt het mogelijk om efficiënt te werken, de juiste beslissingen te nemen en goede producten en diensten te realiseren.

## Doelstelling

Inzicht in de huidige situatie: feiten en cijfers over de wijze waarop de informatiehuishouding is georganiseerd binnen het ministerie van BZK, inclusief de uitvoeringsorganisaties. Inzicht vanuit het perspectief van de medewerker zelf: wat is zijn/haar gewenste situatie en de te nemen verbeterstappen om deze situatie te bereiken.

# Managementsamenvatting

## Huidige situatie

- 48% van de medewerkers meent dat de informatiehuishouding op zijn/haar afdeling voldoende op orde is. 42 % meent dat dit onvoldoende op orde is.
- Met name de respondenten vanuit DGVBR vindt de informatie op orde.
- Veel respondenten (65 %) vanuit DGGO menen dat de informatie niet op orde is op hun afdeling, met uitzondering van het Bureau DGGO.
- Voor de opslag van informatie wordt het meest gebruik gemaakt van Outlook. Dit heeft gevolgen voor de toegankelijkheid voor anderen.

- Een belangrijke aangegeven reden om op te slaan in Outlook en/of Mijn documenten is dat het in ieder geval voor het eigen takenpakket gemakkelijk en snel terug vindbaar is.
- Medewerkers menen dat er te veel opslagmogelijkheden zijn, wat leidt tot veel 'dubbele' opslag van informatie/documenten.
- Archiveren gaat niet goed. Een grote groep medewerkers archiveren incidenteel of nooit. Aangegeven redenen zijn gebrek aan prioriteit en duidelijkheid.
- Knelpunt is het delen van informatie/documenten met externe

partijen. De samenwerkingsruimte wordt als onvoldoende gebruiksvriendelijk ervaren.

- Hoe meer informatie/documenten van een afdeling opgeslagen zijn in een gedeelde opslaglocatie (zoals netwerkschijf of DMS), hoe meer werkafspraken zijn gemaakt en hoe vaker de mening is dat de informatie op orde is.
- De gemiddelde zoektijd bedraagt 37 minuten per dag. De benodigde tijd en de werkwijze voor het (terug)vinden van de juiste informatie en documenten ervaren de medewerkers als inefficiënt.

## Gewenste situatie

- Medewerkers willen van diverse verschillende opslagmogelijkheden naar één centrale opslag.
- Meer éénmalige opslag van informatie en documenten.
- De informatie moet gemakkelijk toegankelijk zijn en te delen zijn met anderen (intern en extern).
- Medewerkers wensen meer gebruikersgemak (waaronder ondersteuning) in het terugvinden van de juiste informatie.
- Dezelfde informatie moet via verschillende devices kunnen worden benaderd.
- Onduidelijkheid moet worden weggenomen door uniforme regels en meer werkafspraken.

### Advies van de medewerkers

Er zijn veel punten aangedragen door de medewerkers. Deze zijn teruggebracht naar in totaal 20 punten: WAT er moet worden gedaan om de gewenste situatie te behalen en HOE. In deze samenvatting worden 8 (niet-chronologische) adviezen beschreven.

- Duidelijke visie uitdragen
- Business case opstellen per onderdeel. Kostenbesparing realiseren op bijvoorbeeld licenties van systemen.
- Werkwijze professionaliseren door meer verantwoordelijkheid te creëren bij zowel medewerkers als leidinggevenden en hierop sturing aan te brengen.
- Verbeteren van de ondersteuning: gemakkelijker en dichtbij. Niet alleen aan de medewerker door bijvoorbeeld de inzet van een virtuele assistent, maar ook ondersteuning in de vorm van advies/expertise aan de afdeling.

- Hergebruik van informatie door meer integratie tussen systemen; verkennen mogelijkheden koppelingen.
- Verkennen inzet nieuwe technologie die helpen om de informatie op orde te brengen.
- Risico van ontoegankelijkheid van informatie in Outlook beperken. Zoals door geautomatiseerde archiveringsoplossingen van e-mails met een koppeling met een DMS.
- Zoekfunctionaliteit verbeteren. Medewerkers ervaren het gemak van Google als de norm.

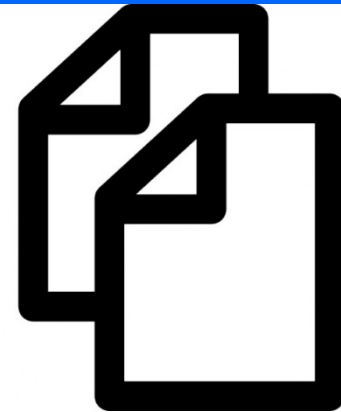
## Inhoudsopgave

---

Informatie wel of niet op orde?	5
Opslag van informatie	9
Delen met anderen	14
Zoeken en terugvinden	18
Afsluiten en overdragen	23
Gewenste situatie	26
Advies van de medewerkers	28
Bijlage	31
Werkwijze meting	

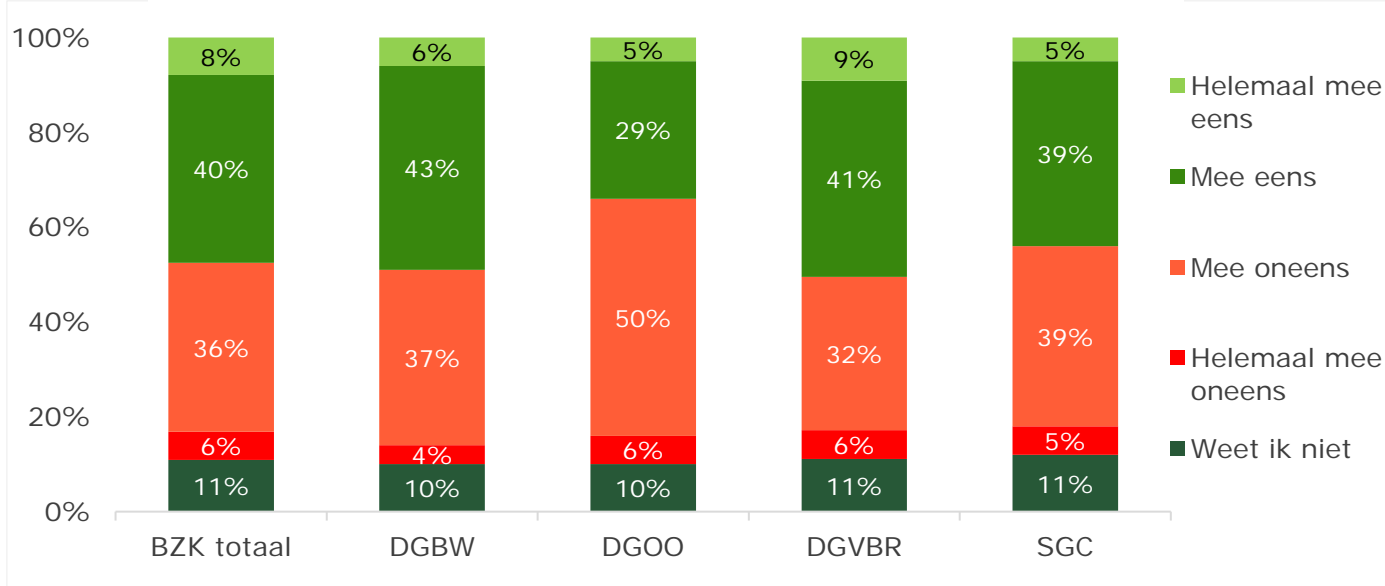
1

Informatie wel of niet op orde?



# Ruim 40 % van de medewerkers vindt de informatiehuishouding niet op orde

## Mijn afdeling heeft de informatiehuishouding op orde



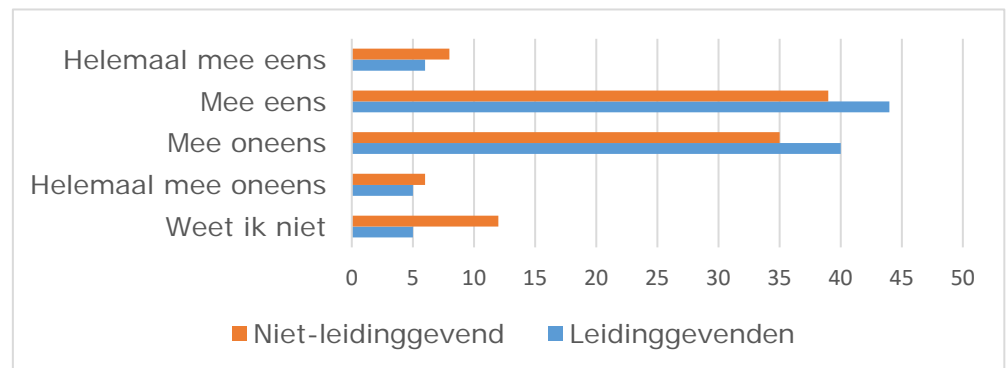
**Bijna de helft van de medewerkers (48 %) vindt dat de informatiehuishouding op zijn/haar afdeling voldoende op orde is.**

Dit betekent ook dat 42 % van de medewerkers het niet eens is met deze stelling.

Behalve bij DGOO is deze verdeling voor alle BZK-onderdelen hetzelfde. Het merendeel van de DGOO-medewerkers (56 %) geeft aan dat de informatie op zijn/haar afdeling niet op orde is.

Op deze stelling heeft de groep leidinggevend sterk vergelijkbaar gereageerd als de groep niet-leidinggevend.

Wat is op orde? Bij de enquêtevraag was de volgende definiëring meegegeven: "Onder 'informatiehuishouding op orde' wordt verstaan: Voor de informatie/documenten die het bedrijfsproces ondersteunen, zijn er voldoende regels en afspraken in het werkproces ingeregeld. Dit leidt ertoe dat een ieder weet waar zijn informatie/documenten moet worden opgeslagen, zodat de informatie/documenten voor collega's toegankelijk en terug vindbaar én herbruikbaar is."



## Meest genoemde oorzaak: Ontbrekende duidelijke regels, kaders en richtlijnen

Degenen die menen dat de informatie niet op orde is (bijna 380 respondenten), is gevraagd naar de redenen waaruit blijkt dat de afdeling zijn informatie niet op orde heeft. **De meest genoemde oorzaak bij alle BZK-onderdelen is het ontbreken van duidelijke regels, kaders en richtlijnen.** Ook het bestaan van schaduwarchieven op H-schijven wordt vaak genoemd als verklaring.

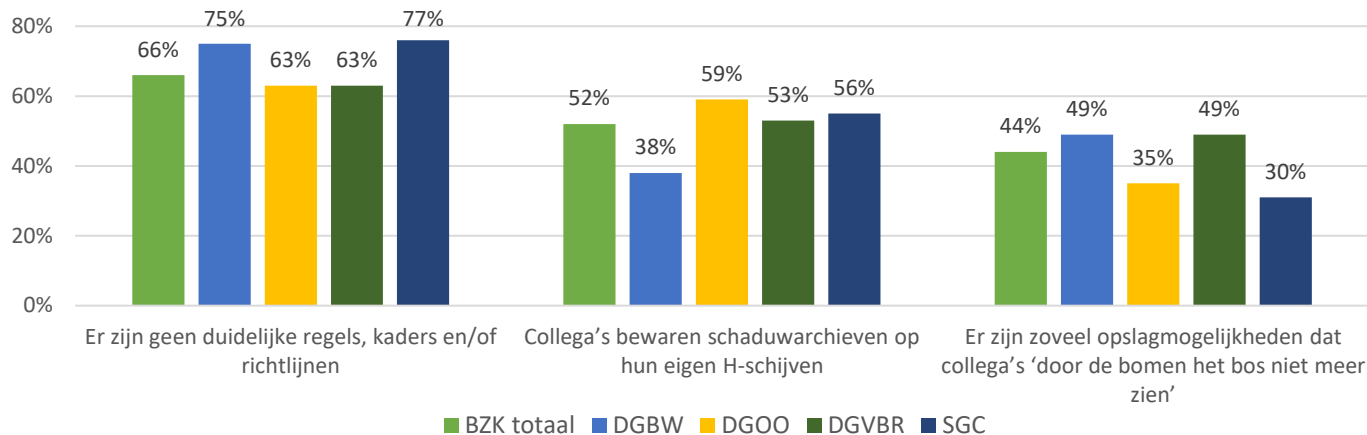
Uit de gegeven redenen bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk ..' blijkt dat het ontbreken van een standaard werkwijze ook vaak als een oorzaak wordt gezien.

Tijdens de werksessies is onder meer gevraagd naar de positieve punten, naar dat wat goed gaat met betrekking tot de informatiehuishouding.

Hieruit komt naar voren dat de medewerkers tevreden zijn over de:

- Formele stukkenstroom/parafenlijn in Digidoc
- Opslag van de informatie van het 'primair proces' bij de uitvoerende onderdelen
- Bereidheid om te delen met (directe) collega's
- Snelheid van het mobiliseren van collega's om informatie te krijgen
- Terugvindbaarheid van de eigen informatie

Meest genoemde redenen waarom informatiehuishouding niet op orde is



Antwoordoptie 'Anders, namelijk':

Geen standaard werkwijze/afspraken niet naleven	33 %
Weinig controle/verantwoordelijkheid/noodzaak	12 %
Te weinig tijd/capaciteit/middelen	10 %



## Meest genoemde gevolgen: betrouwbaarheid informatie & werkwijze kost tijd en energie

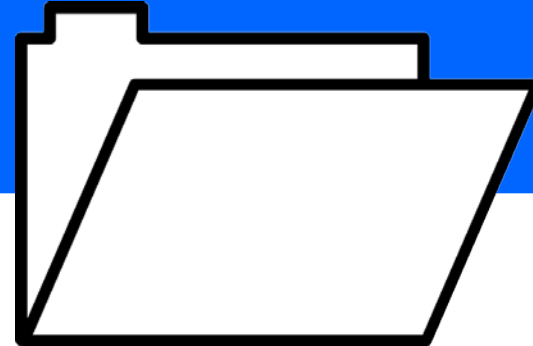
Tijdens de werksessies zijn de resultaten uit de online vragenlijst gezamenlijk besproken. Er is onder meer een verdieping gemaakt op wat deze feiten en cijfers betekenen. Daarnaast is door de medewerkers besproken tot welke gevolgen dit leidt: op organisatieniveau, op afdelingsniveau en op medewerkersniveau.

### **Dat de informatie niet voldoende op orde is, leidt tot de volgende – meest genoemde – gevolgen:**

- De betrouwbaarheid van de informatie voor de verantwoording (bijvoorbeeld bij managementrapportages) is niet altijd optimaal;
- Faaluren door veel inefficiëntie in de werkwijze (dubbele opslag leidt tot tijdverlies);
- Er fouten worden gemaakt (onder meer door slecht versiebeheer);
- Vanwege verlies in tijd, energie en frustratie worden workarounds gemaakt door de medewerkers, zoals het aanleggen van een eigen archief;
- Individuele opslag leidt tot het probleem van onvoldoende toegang tot en beschikbaarheid over informatie (voor anderen);
- Mede als gevolg van de bovenstaande punten het risico is dat BZK (deels) niet voldoet aan de Archiefwet.

# 2

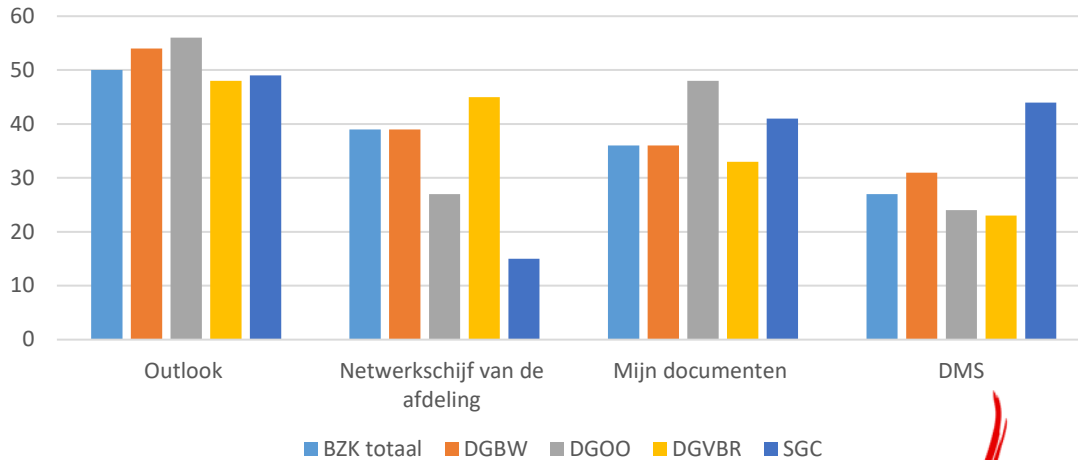
## Opslag van informatie



**Leidinggevende DGOO:** *"Ik sla veel op in een door mijzelf ontworpen archiefsysteem in outlook. Dit maakt dat ik niet afhankelijk ben van falende systemen, trage toegang, en ook niet hoeft te zoeken. Voor mij is dit efficiënt. (...)Het zou veel beter zijn als we digidoc als gemeenschappelijke plek gebruiken voor in elk geval documenten, nota's etc. Er wordt nu veel in aangemaakt en opgeslagen door medewerkers, maar omdat de toegang niet altijd snel mogelijk is (bijv. (...) bij een interdepartementaal overleg met laptop en op een ander netwerk digidoc openen om de verslagen van een andere vergadering erbij te pakken), vindt de transitie naar 'alles in digidoc' niet voldoende plaats."*

## In Outlook wordt de meeste informatie/documenten opgeslagen

Gemiddeld percentage opgeslagen informatie per applicatie

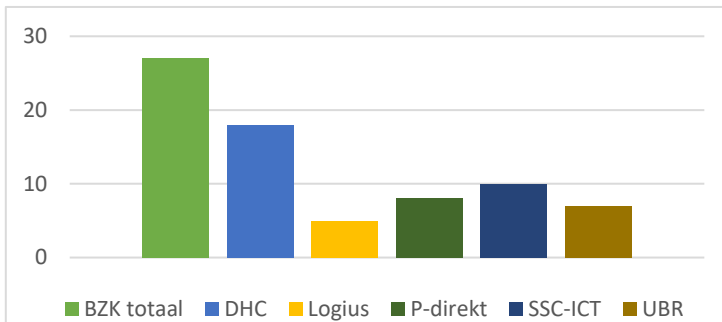


“Hoeveel procent van de voor jou benodigde informatie/documenten staat in welke applicatie opgeslagen?” was de vraag in de enquête.

De medewerkers van alle BZK-onderdelen slaan in Outlook de meeste informatie/documenten op.

Behalve bij het SG-cluster, wordt bij alle onderdelen meer informatie opgeslagen op de afdelings- en persoonlijke schijf dan in het document management systeem (DMS). Het SG-cluster maakt minder gebruik van de afdelingsschijf en meer gebruik van het DMS.

**Uit deze cijfers blijkt dat veel informatie/documenten binnen BZK uitsluitend toegankelijk is voor een individuele medewerker.**



Op basis van de cijfers is duidelijk geworden dat de onderdelen Logius, UBR, SSC-ICT, P-direkt en de Dienst Huurcommissie nauwelijks gebruik maken van een DMS voor de opslag van informatie/documenten.

De resultaten uit de enquête over de opslag worden bevestigd in de werksessies. Eén van de aangegeven redenen om veel informatie in Outlook en op de persoonlijke schijf op te slaan is dat het dan **in ieder geval voor het eigen takenpakket gemakkelijk en snel terug te vinden is**.

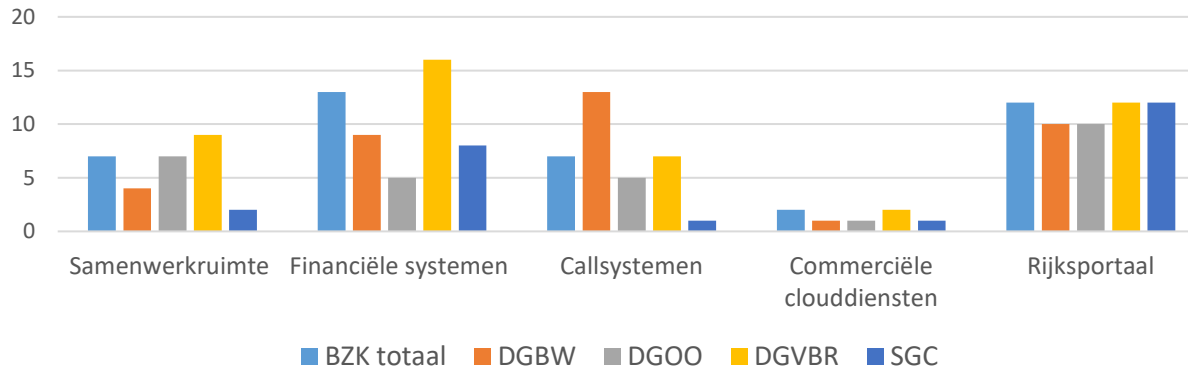
Tegelijkertijd beseft men zich dat deze informatie niet toegankelijk is voor anderen en men loopt hier zelf ook tegenaan wanneer je degene bent die de informatie zoekt.

Ook ervaren medewerkers het als een ballast dat er zoveel informatie via Outlook wordt verstuurd en ontvangen.

Hoewel er ook andere DMS-en worden gebruikt, is tijdens de werksessies met name gesproken over het document management systeem Digidoc. Digidoc wordt als traag en niet gebruiksvriendelijk ervaren, met name vanwege de zoekfunctionaliteit.

## Te veel opslagapplicaties en te weinig koppelingen

Gemiddeld percentage opgeslagen informatie per applicatie



Antwoordoptie 'Anders, namelijk':

USB / externe harde schijf
Projectwise
P-direct en Planon

Uit de enquête blijkt dat er veel minder informatie/documenten wordt opgeslagen in andere applicaties dan in Outlook, netwerkschijf en DMS.

Uit de cijfers valt verder op dat met name de DGVBR-onderdelen gebruik maken van financiële systemen (zoals Exact en SAP) voor de opslag van informatie (16 %). Daarnaast wordt door de Dienst Huurcommissie en de RvIG veel gebruik gemaakt van callsystemen (zoals TopDesk) voor de opslag (13 %).

De samenwerkruimte (zoals PLEIO of SWF) wordt relatief weinig gebruikt voor de opslag van informatie/documenten. DGVBR gebruikt deze applicatie het meest en heeft 9 % van zijn informatie hierin opgeslagen.

Positief signaal uit de cijfers is dat er **weinig informatie/documenten (2%) wordt opgeslagen in commerciële clouddiensten zoals Dropbox en Google Docs.**

Uit de werksessies komt duidelijk naar voren dat medewerkers menen dat er te veel opslagmogelijkheden zijn. Het leidt tot veel 'dubbele' opslag van een document. Mede als gevolg hiervan ervaart men problemen met versiebeheer, want wat is nou de laatste versie?

**Medewerkers ervaren het als een gebrek aan koppelingen, waardoor zij de informatie moeten verdelen over de diverse applicaties.**

Vanwege (functionele) belemmeringen van het DMS moeten sommige bestandstypen (of bijvoorbeeld grote Excel-bestanden) toch op een schijf opgeslagen worden.

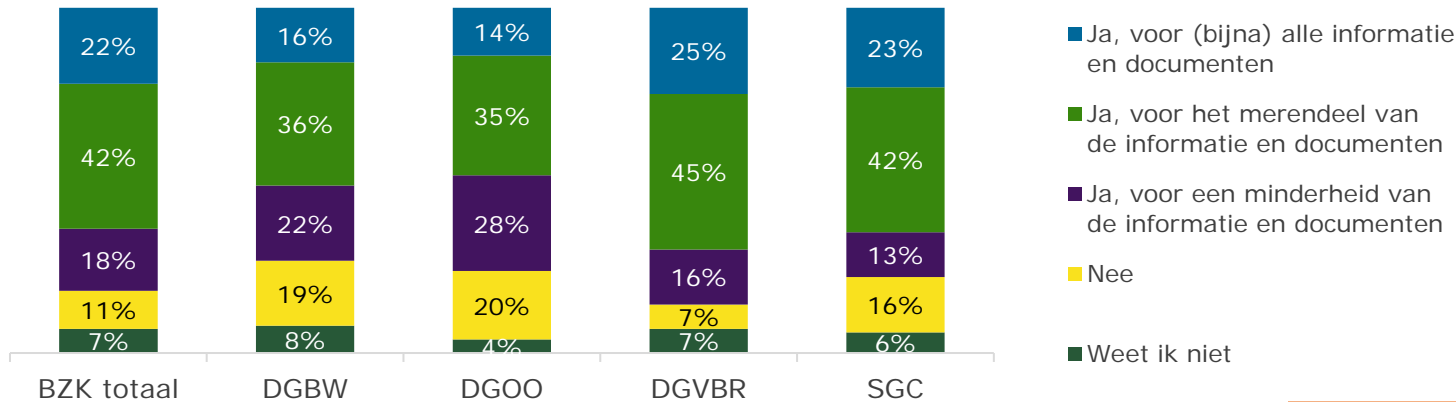
Er is een toelichting gevraagd wanneer een medewerker aangaf meer dan 50 % van de informatie op te slaan in een applicatie.

**Voornaamste redenen om deze applicaties te gebruiken:**

- Outlook: gebruiksgemak en mogelijkheid eigen indeling
- Mijn documenten: voor concepten en eigen archief
- Afdelingsschijf: om te kunnen delen met collega's
- DMS: om te archiveren en te kunnen delen met collega's

# Merendeel afdelingen heeft afspraken gemaakt over de opslaglocatie

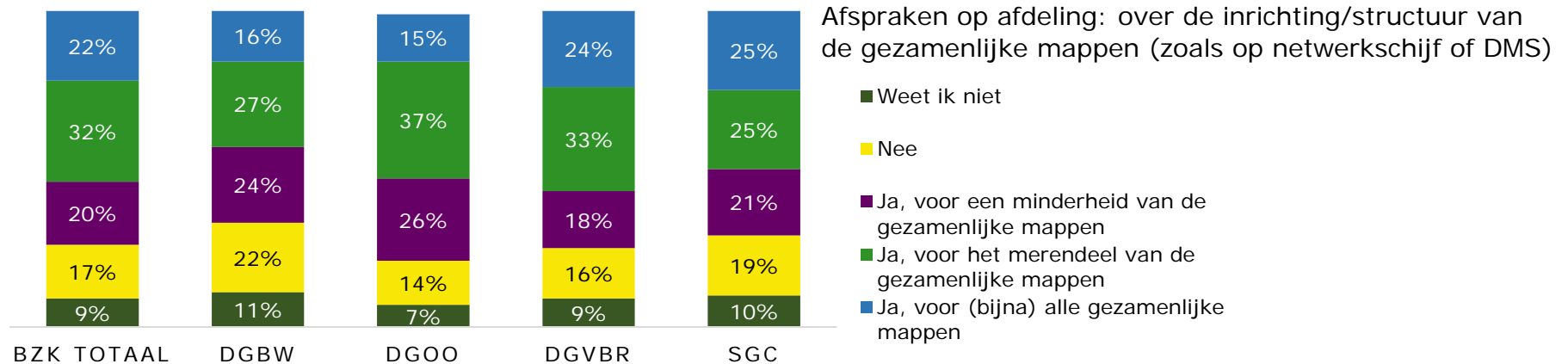
Afspraken op afdeling: welke informatie in welke applicatie opslaan



Uit de cijfers blijkt dat het merendeel van de afdelingen binnen BZK afspraken heeft gemaakt over de opslaglocatie van de informatie. Hoewel de verdeling hetzelfde is, blijkt de groep van leidinggevendenden positiever over deze werkaafspraken dan de niet-leidinggevendenden (39 %). Meer dan 60 % van de leidinggevendenden geven aan dat er voor het merendeel van de informatie afspraken zijn gemaakt waar deze op te slaan.

Tevens is voor het merendeel van de gezamenlijke mappen een structuur/inrichting afgesproken binnen de afdeling.

Deze cijfers uit de enquête worden niet bevestigd tijdens de werksessies. In deze sessies is naar voren gekomen dat **medewerkers vinden dat er te weinig afspraken zijn over wat waar op te slaan en over de structuur/inrichting**. Men ervaart het als een 'wildgroei'.



Afspraken op afdeling: over de inrichting/structuur van de gezamenlijke mappen (zoals op netwerkschijf of DMS)

## Hoe meer individuele opslag hoe minder de informatie op orde

### "Mijn afdeling heeft de informatiehuishouding op orde"

Mee eens	48 %	DGVBR	50 %
Mee oneens	42 %	DGOO	56 %

Op basis van de kwantitatieve gegevens is een vergelijking te maken tussen de BZK-onderdelen. Daarin valt op dat veelal de respondenten vanuit DGOO menen dat zij hun informatie niet op orde hebben. Zonder de afdeling Bureau DGOO zou maar liefst 65 % van de DGOO-respondenten vinden dat zij het niet op orde hebben.

Het Bureau DGOO is een uitzondering binnen DGOO. Dit onderdeel meent de informatie op orde te hebben. Het verschil met de andere onderdelen is dat deze afdeling meer dan gemiddeld het DMS gebruikt voor de opslag (51 % van de informatie) t.o.v. het gemiddelde van 24 % binnen DGOO.

Van de afdeling I&O (binnen DGOO) meent maar liefst 83 % van de respondenten dat de informatie niet op orde is. Opvallend is dat dit onderdeel meer dan gemiddeld gebruik maakt van 'individuele opslag' voor de opslag van informatie/documenten: Outlook (69%) en Mijn documenten (64%).

**Uit de cijfers blijkt een relatie tussen een negatieve mening over de informatie op orde en het gebruik van meer dan gemiddeld individuele opslag (Outlook en Mijn documenten) en minder dan gemiddeld gedeelde opslag (afdelingsschijf en DMS).**

De meerderheid van de respondenten vanuit DGVBR vindt de informatie op orde binnen de afdeling. Vooral de respondenten van Doc-direkt (60%), FMH (66%) en P-direkt (62%) zijn positief.

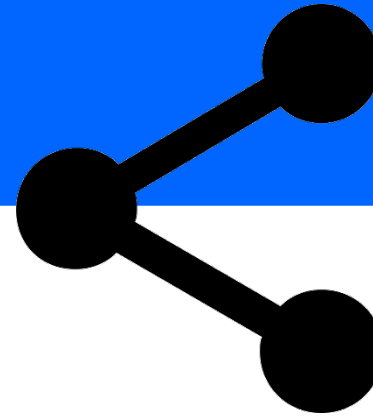
Deze onderdelen hebben ook een meer dan gemiddelde gedeelde opslag. Opvallend is dat Doc-direkt 88 % van de informatie in een gedeelde opslaglocatie heeft opgeslagen (t.o.v. gemiddeld 66 %).

### Opgeslagen informatie/documenten

Gemiddelde individuele opslag (Outlook/Mijn documenten)	86 %	DGOO	104 %	DGVBR	81 %
Gemiddelde gedeelde opslag (afdelingsschijf/DMS)	66 %	DGOO	51 %	DGBW	70 %

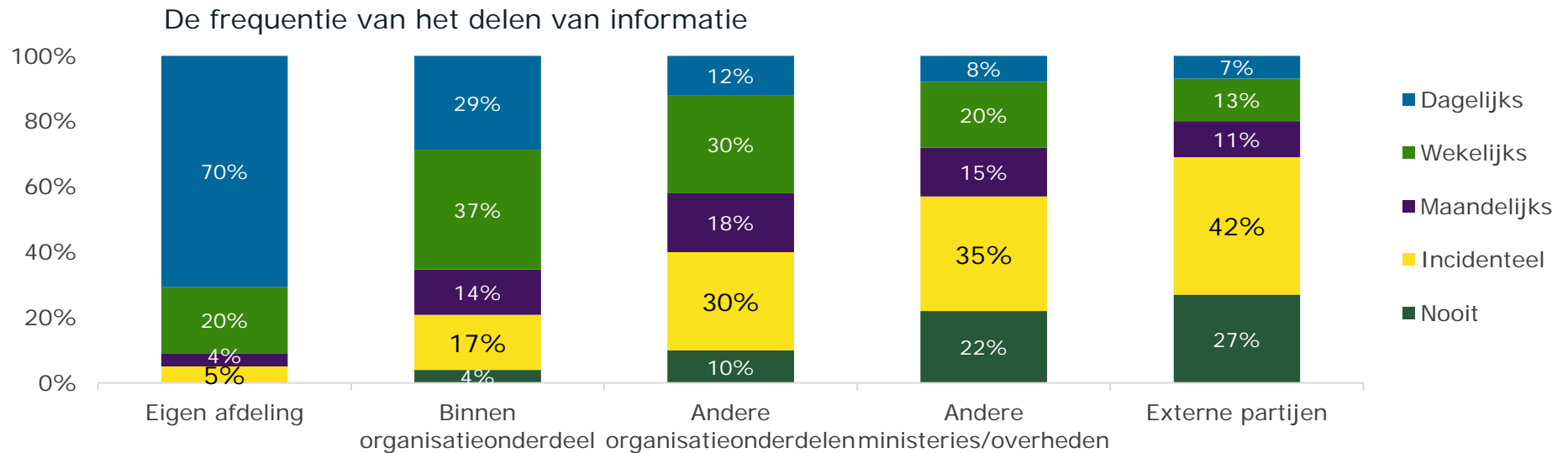
3

Delen van informatie met anderen



*Medewerker DGVBR: "Niet alle collega's zijn zich volgens mij bewust, dat anderen hun info nodig hebben."*

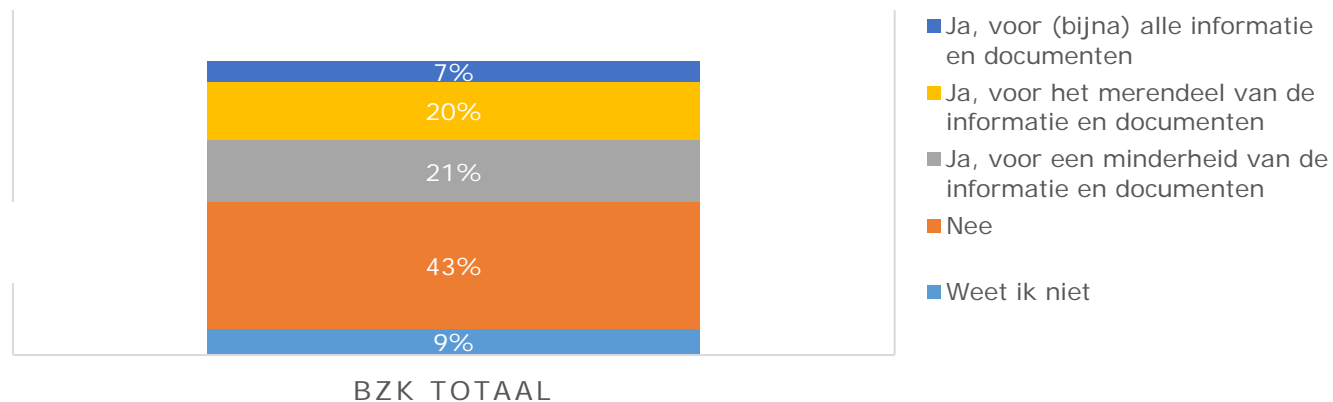
## Informatie wordt veelal met directe collega's gedeeld



Binnen de organisatie wordt vaak informatie gedeeld met de directe collega's van de eigen afdeling. Gezien de hoge frequentie van het delen van informatie binnen de eigen afdeling is het opvallend dat 43 % van de medewerkers aangeeft dat er géén werkafspraken zijn gemaakt op zijn/haar afdeling over (de wijze van) het delen van informatie met elkaar.

Naarmate de afstand buiten de afdeling, wordt er minder informatie gedeeld. 31 % van de medewerkers deelt incidenteel of nooit informatie met collega's (buiten de afdeling) binnen het eigen organisatieonderdeel .

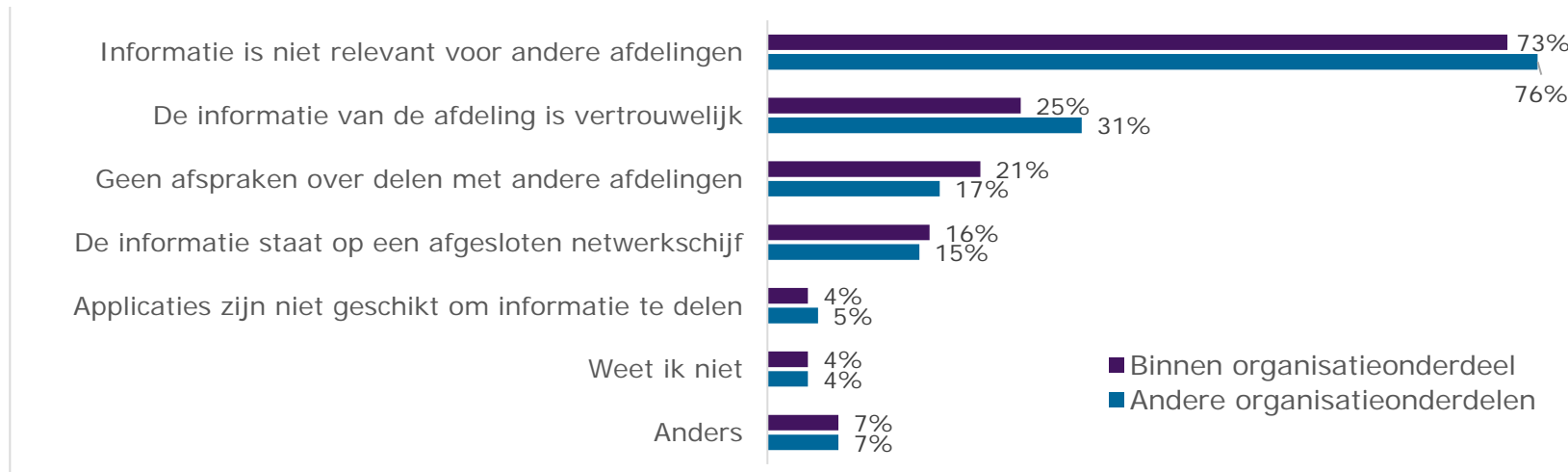
### Afspraken op afdeling: over (de wijze van) het onderling delen van informatie/documenten





# Info wordt nooit/incidenteel gedeeld omdat het niet relevant is voor andere afdelingen

## Redenen waarom informatie incidenteel of nooit wordt gedeeld



In de enquête is een toelichting gevraagd indien aangegeven werd incidenteel of nooit te delen met anderen. Hieruit blijkt dat een zeer ruime meerderheid meent dat veel informatie niet relevant is voor anderen.

Uit de werksessies is naar voren gekomen dat medewerkers redelijk positief zijn over het delen van informatie binnen de afdeling. Benoemde positieve punten die hiermee samenhangen is de bereidheid tot het delen en dat het mogelijk is om snel collega's te mobiliseren om de informatie te krijgen.

# Outlook veruit meest gebruikte medium om te delen met anderen

Naast Outlook wordt de afdelingsschijf het meest gebruikt om met directe collega's informatie/documenten te delen.

Opvallend uit deze cijfers is dat het gebruik van een document management systeem om te delen gelijk blijft, ongeacht de afstand tot de ontvanger.

De samenwerkingsruimte (zoals Pleio of SWF) wordt relatief veel gebruikt om informatie met andere ministeries/overheden te delen (20 %).

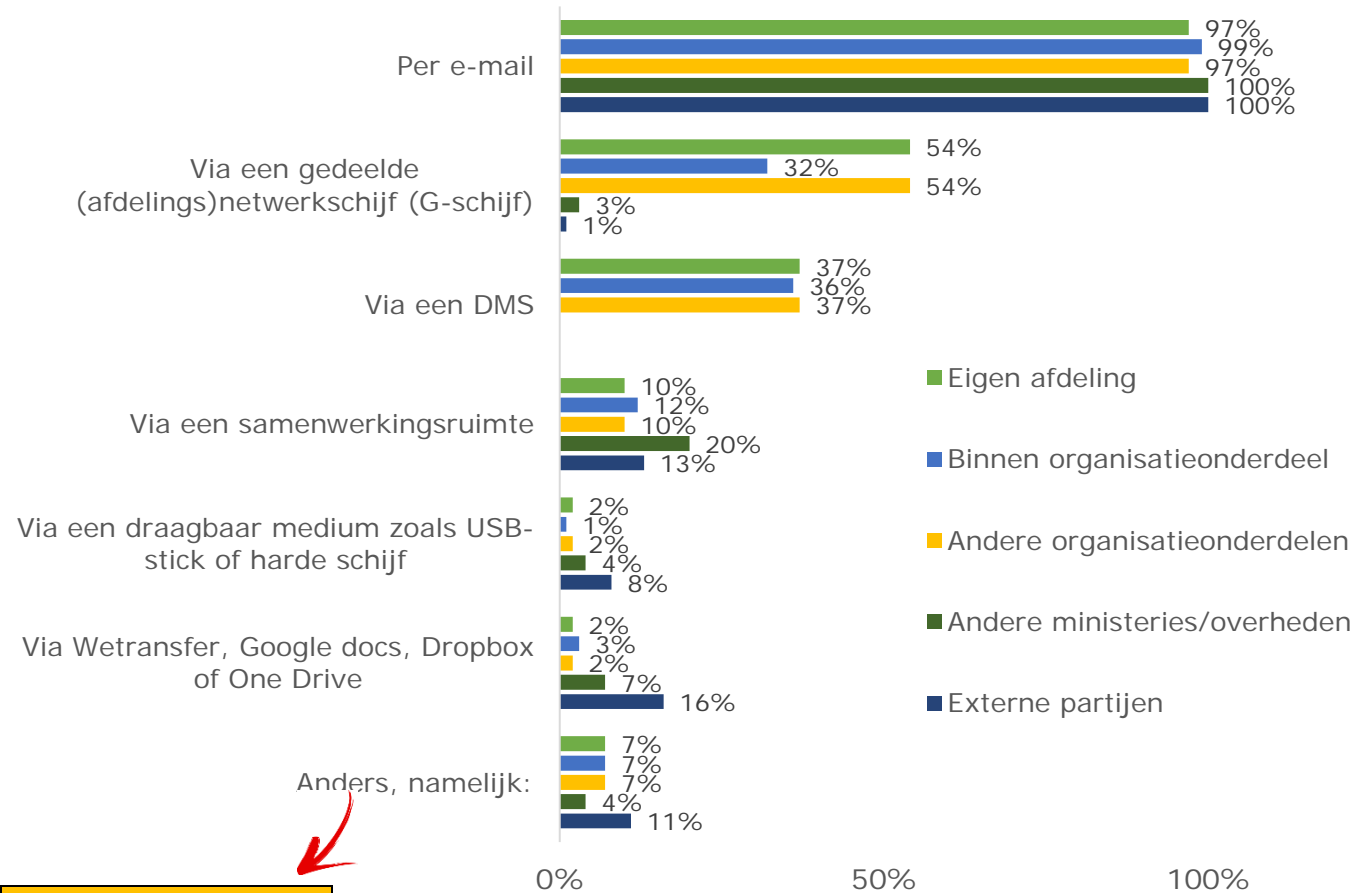
**Het delen van informatie/documenten met externe partijen wordt, naast Outlook, veel gedaan via WeTransfer, Google docs of Dropbox (16%).**

In lijn met de cijfers hebben de medewerkers tijdens de werksessies aangegeven dat ze ertegenaan lopen dat ze moeilijk informatie/documenten kunnen delen met externe partijen. Hoewel het functioneel mogelijk is om via de samenwerkingsruimte documenten te delen, wordt dit als onvoldoende gebruiksvriendelijk ervaren.

Anders, namelijk:

CRM
Projectwise
TenderNed/DigiInkoop
Exact Synergy

De manier waarop informatie wordt gedeeld



# 4

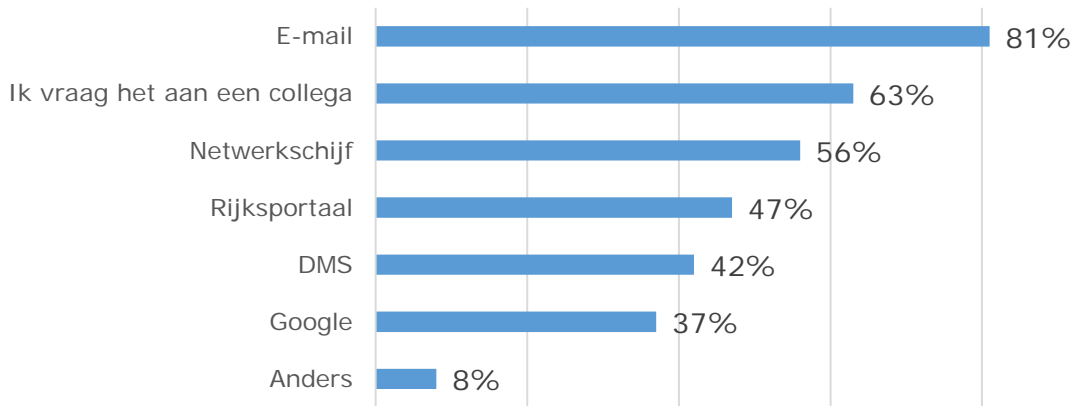
## Zoeken en terugvinden van informatie



*Medewerker DGBW: "Vroeger had je DIV mensen. Die hadden ervaring met archiveringsvraagstukken. Nu kan iedereen op eigen houtje ergens iets neerzetten. En dat maakt het zoeken niet makkelijker. Ik zou het liefst iets hebben dat zoals Google werkt. Eenvoudig en intuïtief."*

# Meer dan 50 % van de medewerkers zoekt meer dan 20 minuten per dag

## De manier waarop medewerkers informatie/documenten zoeken



Uit de cijfers blijkt dat Outlook en de collega's de meest gebruikte bronnen zijn om informatie te vinden. Opvallend is dat meer medewerkers aangeven via het Rijksportaal (47 %) te zoeken dan via het document management systeem (42 %).

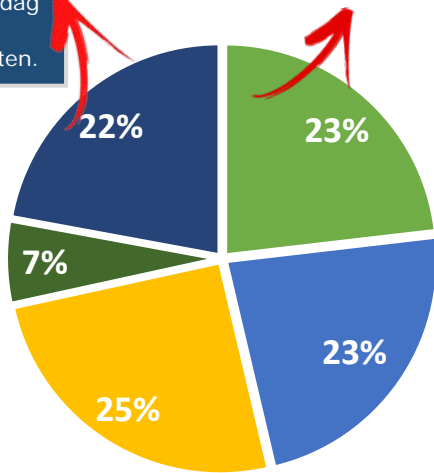
Bijna 850 medewerkers hebben een inschatting ingevuld van de tijd per dag die zij besteden aan het zoeken naar informatie/documenten. **De gemiddelde zoektijd van deze 850 medewerkers bedraagt 37 minuten per dag.**

Bijna de helft van de medewerkers ervaart (zeer) weinig moeite bij het (terug) vinden van informatie/documenten. 11 % van de medewerkers ervaren veel moeite bij het zoeken.

Bij BZK Flex, Doc-direkt, bureau DGOO, bureau DGBW en de RvIG besteedt 32 % van de medewerkers meer dan 60 minuten per dag aan het zoeken van informatie/documenten.

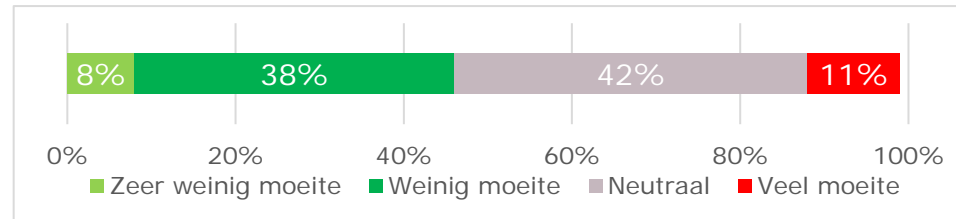
Bij het Programma Bouwen en Energie (DGBW) besteedt 60 % van de medewerkers tussen de 11 en 20 minuten per dag aan het zoeken van informatie/documenten.

- 1-20 minuten
- 11-20 minuten
- 21-30 minuten
- 31-60 minuten
- > 60 minuten



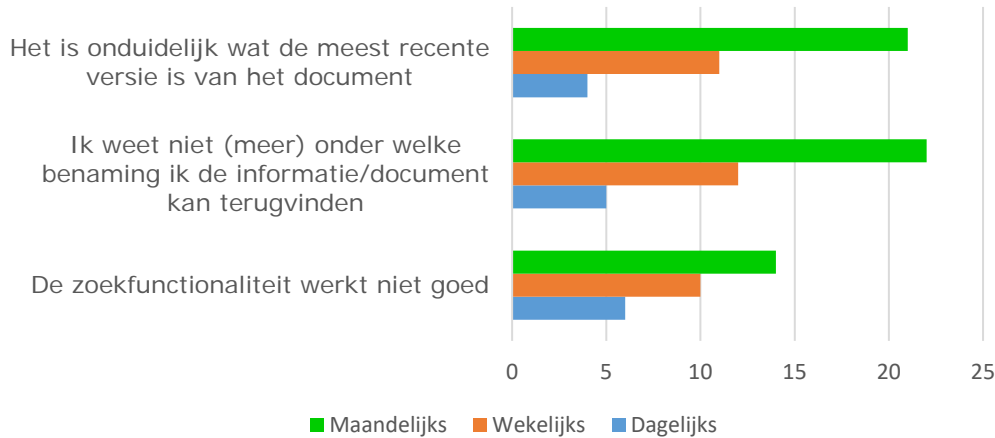
Gemiddelde zoektijd per dag

In de werksessies is naar voren gekomen dat waar de medewerkers het meeste last van hebben is het zoeken en terugvinden van de juiste stukken. **Dit kost te veel tijd, energie en geld. De medewerkers ervaren het als inefficiënt werken.**



Hoeveelheid moeite bij zoeken

# De grootste belemmering bij het zoeken: de juiste zoekterm niet (meer) weten



Ten aanzien van de belemmeringen bij het zoeken geeft ruim 20 % van de medewerkers dat hij/zij zeer regelmatig niet meer weet welke benaming of zoekterm te gebruiken bij het zoeken.

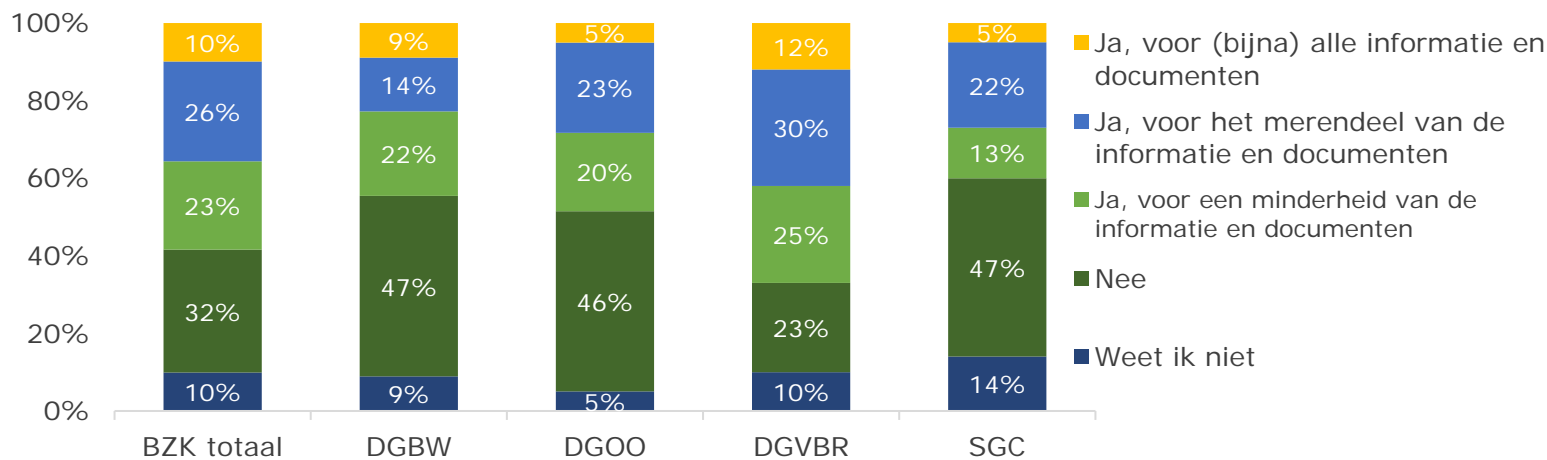
Dit sluit aan op de cijfers over de afspraken op de afdeling over het gebruik van naamgeving. Bijna de helft van de medewerkers van DGBW, DGOO en SG-cluster geeft aan dat hierover géén afspraken zijn.

Een tweede en derde belangrijke belemmering bij het zoeken is het versiebeheer en een gebrekkige zoekfunctionaliteit.

Slechts 15 % van de medewerkers geeft aan zelf onvoldoende te weten hoe de (zoekfunctionaliteit) van de applicatie werkt.

Dat het te lang duurt om (elkaars) informatie te vinden wijten de medewerkers vooral aan het gebrek aan gezamenlijke afspraken over de opslaglocatie en over de structuur/inrichting. Andere oorzaak die tijdens de werksessies naar voren kwam was de gebrekkige zoekfunctionaliteit van de netwerkschijf evenals van het DMS.

## Afspraken op afdeling: over het gebruik van welke naamgeving en/of kenmerken(metadata)



## Een snellere zoektijd betekent niet dat de informatie op orde is

### Gemiddelde zoektijd per dag

**28 %** zoekt tussen de 11-20 minuten

Bij B&E (DGBW) besteedt **87 %** tussen 1-20 min

Bij BZK Flex (SGC) besteedt **35 %** meer dan 60 min

Zoals eerder beschreven heeft minimaal 32 % van de respondenten uit de onderdelen BZK Flex, Doc-direkt, bureau DGOO, bureau DGBW en de RvIG aangegeven meer dan 60 minuten per dag te besteden aan het zoeken.

**Er lijkt géén relatie te zijn tussen de hoeveelheid zoektijd en de wijze van opslag en/of de mening of de informatie op orde is.** Dit betekent niet dat als de zoektijd hoog is, dat de medewerkers van mening zijn dat de informatie niet op orde is.

De veronderstelling is dat de mate van zoeken gerelateerd is aan het soort werk van de afdeling.

**Er is een relatie te vinden tussen de snelle zoektijd van het onderdeel B&E van DGBW en de hoeveelheid individuele opslag.** Bij B&E wordt meer dan gemiddeld in Outlook of Mijn documenten opgeslagen (107 % t.o.v. 86 %) en minder dan gemiddeld in de gedeelde opslag (53 % t.o.v. 66 %).

Hoewel de zoektijd relatief snel is, blijkt dat 60 % van de B&E-medewerkers de informatie niet op orde vinden (t.o.v. gemiddeld 42 %).

### Opgeslagen informatie/documenten

Gemiddelde individuele opslag (Outlook/Mijn documenten) **86 %**

DGOO **104 %**

DGVBR **81 %**

Gemiddelde gedeelde opslag (afdelingsschijf/DMS) **66 %**

DGOO **51 %**

DGBW **70 %**

## Hoe meer gedeelde opslag, hoe meer werkafspraken → informatie op orde!

### Afspraken binnen de afdeling

Gemiddelde **47 %**

DGVBR **52 %**

DGBW **37 %**

**Er is een relatie tussen de hoeveelheid gedeelde opslag en de mate van afspraken binnen de afdeling.** De onderdelen Dienst Huurcommissie (DGBW), Doc-direkt, FMH (DGVBR) en RvIG (DGOO) hebben meer dan 81 % van hun informatie in een gedeelde opslaglocatie (afdelingsschijf en/of DMS) opgeslagen.

Van alle onderdelen heeft de Dienst Huurcommissie de meeste informatie in een gedeelde locatie opgeslagen, namelijk 95 %. Deze Dienst heeft volgens de respondenten ook de meeste afspraken gemaakt over deze informatie, namelijk 69 %. Voor het onderdeel Doc-direkt en FMH geldt hetzelfde. Zij hebben over respectievelijk 66 % en 62 % van de informatie afspraken gemaakt.

Relatief de meeste respondenten van de onderdelen Bureau DGOO, DHC, FMH, DCO en RvIG zijn positief over de informatie op orde.

**Uit de cijfers blijkt dat de informatie op een afdeling op orde is wanneer er veel informatie op een gedeelde opslaglocatie is opgeslagen én wanneer er werkafspraken zijn gemaakt over deze informatie en documenten.**

Mijn afdeling heeft de informatie op orde

(Helemaal) Mee eens

Hoeveelheid informatie opgeslagen op gedeelde opslaglocatie

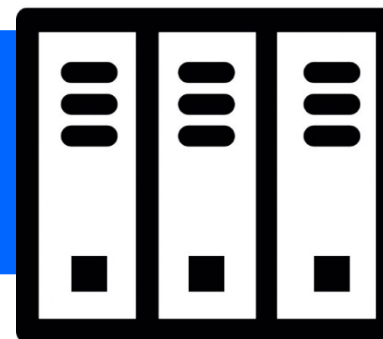
Afdelingsschijf en/of DMS

	Gemiddeld BZK totaal	48 %	66%
1	Bureau DGOO (DGOO)	100 %	73 %
2	Dienst Huurcommissie (DGBW)	71 %	95 %
3	FMH (DGVBR)	66 %	79 %
3	Dienst Concernondersteuning (SGC)	66 %	74 %
4	RvIG (DGOO)	58 %	81 %



5

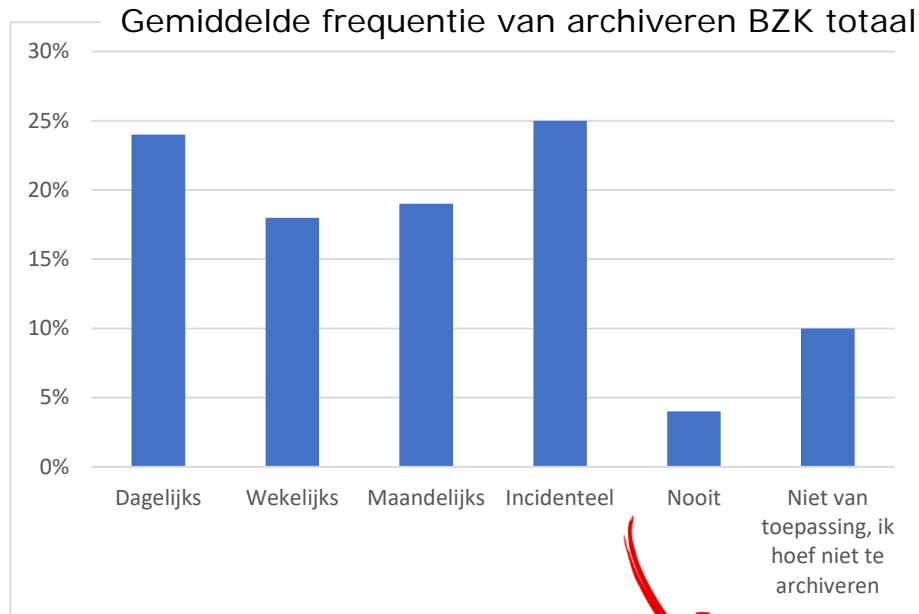
## Afsluiten en overdragen



*Medewerker DGVBR: "Een projectleider is verplicht de informatie bij afronding van een project over te dragen, maar er zijn geen consequenties wanneer dat niet wordt gedaan."*



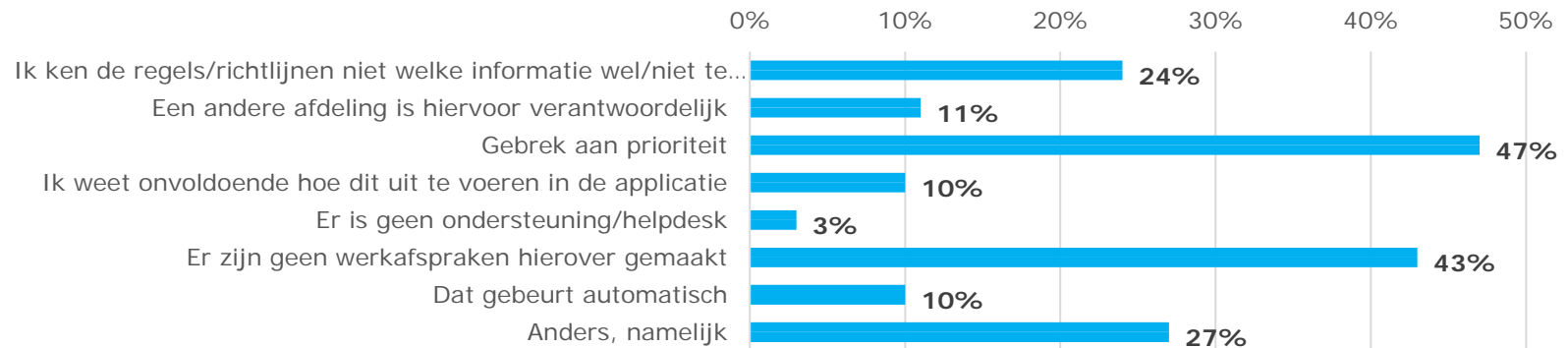
## 29% geeft aan incidenteel/nooit te archiveren wanneer een project/dossier is afgerond



Opvallend uit deze cijfers is dat 24 % van de medewerkers aangeeft dagelijks te archiveren, maar ook dat 29 % aangeeft incidenteel of nooit te archiveren.

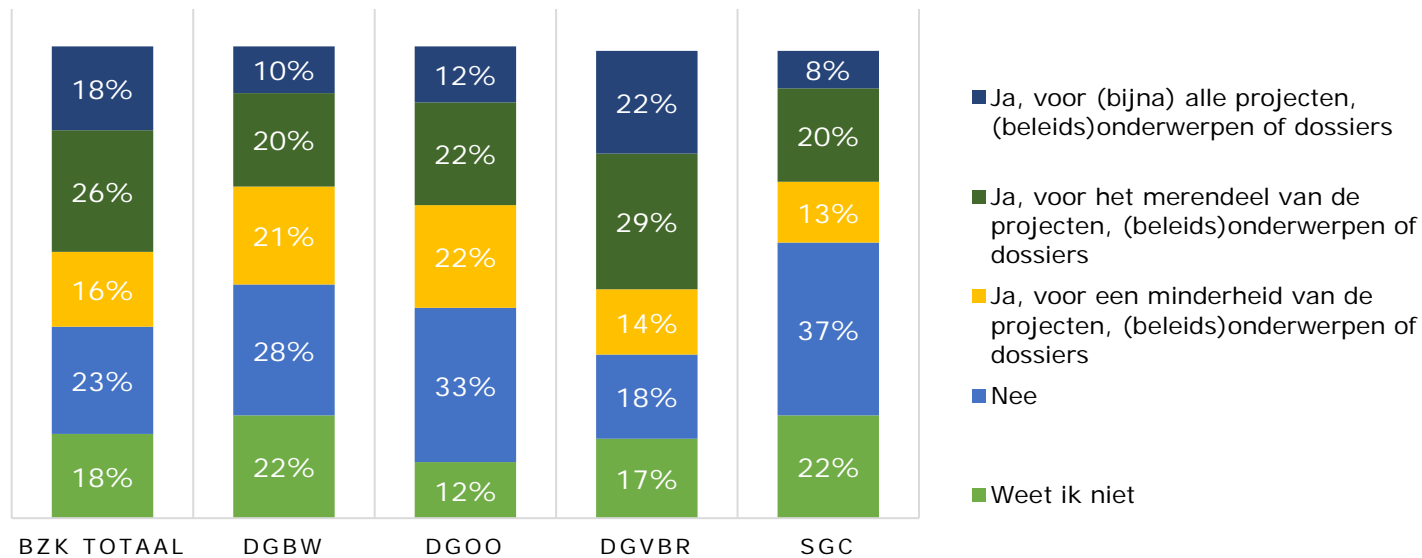
Aan deze 29 % is gevraagd naar de redenen dat de medewerker incidenteel of nooit archiveert. Daaruit blijkt het gebrek aan prioriteit de voornaamste reden te zijn. Vanuit alle onderdelen geeft 47 % deze reden aan. Een uitschieter is DGBW, want 78 % van de DGBW-medewerkers heeft deze reden aangegeven.

### Redenen om nooit/incidenteel te archiveren



## Aanvullend over afsluiten/overdragen

### Afspraken op de afdeling over het afsluiten of overdragen van informatie/documenten



De cijfers uit de enquête geven aan dat voor het overgrote deel van de informatie/documenten uit projecten of dossiers wel afspraken zijn gemaakt. Gemiddeld is voor een kwart van de informatie géén afspraken gemaakt.

Deze uitkomst over de afspraken zijn opvallend. Dit omdat op de vorige pagina te zien is dat 43 % van de medewerkers aangeeft incidenteel of nooit te archiveren omdat er geen werkafspraken zijn.

Tijdens de werksessies is erg regelmatig door de medewerkers benoemd dat het archiveren niet goed gaat binnen de organisatie. Redenen die werden genoemd is dat het enerzijds niet duidelijk is wat wel of niet te archiveren en dat er veel vrijblijvendheid is, dus dat er verschil van archivering mogelijk is.

6

Gewenste situatie



*Leidinggevende DGVBR: "Hartekreet is dat ik de afgelopen twee jaar veel nadruk voel op naleving (informatiebeveiliging, WBP etc.) en minder op gebruikersvriendelijke ondersteuning. Ik vind dat uit balans geraakt."*

## Terugvinden van informatie á la Google via centrale opslag en meer uniformiteit



In de geïnventariseerde wensen is een onderscheid te maken tussen WAT en HOE.

**HOE:** Medewerkers wensen meer gebruikersgemak in het zoeken, willen dezelfde informatie kunnen benaderen via verschillende devices, willen meer uniforme regels en werkafspraken.

**WAT:** Medewerkers wensen een centrale opslag en minder opslagmogelijkheden, meer éénmalige opslag, de informatie moet gemakkelijk toegankelijk en te delen zijn met anderen (intern/extern)

7



Advies van de medewerkers

*Leidinggevende DGBW: "Zou goed zijn als er regie kwam op dit onderwerp."*

# Behoefte aan meer beleid en gemakkelijk opvraagbare ondersteuning

## Beleid

- Duidelijke visie uitdragen.
- Duidelijke kaders stellen. Standaard hanteren: comply or explain.
- Commitment creëren bij de top. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: maken van business cases per onderdeel. Kostenbesparing realiseren op bijvoorbeeld licenties van systemen, hoeveelheid opslag van informatie. Afweging maken menskracht/FTE versus investering in systemen.
- Bevorderen van het gebruik van een DMS. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: Drempel (in € en in functionaliteit) voor gebruik weghalen, een betere gebruiksvriendelijkheid van het systeem en/of inzet van DMS ambassadeurs.
- Werkwijze professionaliseren door nut en noodzaak helder te maken, door meer verantwoordelijkheid te creëren bij zowel medewerkers als managers en sturing hierop aan te brengen. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: onderdeel maken P.Cyclus, vast agendapunt in overleg en monitoring inrichten voor informatie op orde.
- Informatie moet onderdeel van kwaliteit zijn.
- Inperken van individuele opslagmogelijkheden zowel qua applicaties als hoeveelheid schijfruimte.
- Bevordering van kennis delen binnen de organisatie. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: Inzet van een informatie-makelaar, wedstrijd kennis delen.

## Ondersteuning

- Verbeteren van ondersteuning: gemakkelijker en dichtbij. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: Ondersteuning van medewerkers bij gebruik van één van de applicaties (bv. Gebruik DMS). Bijvoorbeeld door goede helpdesk, medewerkers op te leiden, digitale instructiefilmpjes, inzet van een virtuele assistent, gebruik van skype.
- Elk onderdeel de mogelijkheid bieden om advies/expertise van een informatiemanager af te nemen. Informatiemanager kan advies geven bij het beter inrichten van de huidige situatie. Bijvoorbeeld meta-data, linkstructuur of het toepassen van nieuwe technologie.

## Houding en gedrag

- Aandacht voor het gedragscomponent is vaak genoemd. Bijbehorende acties zijn: stimuleren feedbackcultuur/juiste mindset creëren, voorbeeldgedrag van manager, delen van succesverhalen en zichtbaar maken van de gevolgen van extra inzet op dit onderwerp.

## Afdelingen aan de slag

- Werkafspraken maken op afdelingsniveau. Bijvoorbeeld afspraken over waar en hoe informatie opslaan.

### Processen

- Toegankelijkheid van informatie binnen BZK verbeteren. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: Door het ontschotten van informatie tussen onderdelen, door inzet van een goed werkend autorisatiemodel, maar ook de beschikbaarheid van informatie op devices te verbeteren.
- Efficiënter omgaan met informatie door procesgericht te gaan werken. Stelsel dient hierop ingericht te worden. Dit omvat alle stappen vanaf het maken van een procesanalyse tot aan het inventariseren van benodigde managementinformatie. Pak bij elk onderdeel het slechtste proces als eerste aan. Focus op samenwerken.
- Meer informatie openbaar stellen. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: door meer bewustzijn, als gevolg van meer procesgericht werken of werken conform uitgangspunt "openbaar tenzij".

### Techniek

- Hergebruik van informatie door meer integratie tussen systemen. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: opstellen info-landkaart, verkennen van mogelijkheden koppelingen, verkennen mogelijkheden eigen ontwikkelstraat (open source).
- Zoekfunctionaliteit verbeteren. Medewerkers ervaren het gemak van 'google' als de norm. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: Mogelijkheden verkennen wat nodig is om informatie te kunnen (terug)vinden. Bijvoorbeeld het toepassen van een link- en/of metadatastructuur.
- Verkennen inzet van nieuwe technologie die helpen om informatie op orde te brengen.
- Meer (functionele) ondersteuning bieden aan gebruikers. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: Meer inzet van notificaties. Bijvoorbeeld een notificatie als een nieuw document in een map is geplaatst waar mijn werk zich op richt (proces/onderwerp/mens). Stelsel doet suggestie waar je het document op moet/wil slaan. Ondersteuning baseren op behoefte gebruikers.
- Risico van ontoegankelijkheid van informatie in Outlook beperken. Bijbehorende acties die aangedragen zijn: door het geautomatiseerde archiveringsoplossingen van e-mails/een koppeling met een DMS.
- Waar mogelijk interdepartementaal oppakken van initiatieven. Bijvoorbeeld een rijkscloud, identity management centraal, Single Sign On, verbeteren Rijksportaal.

8

Bijlage

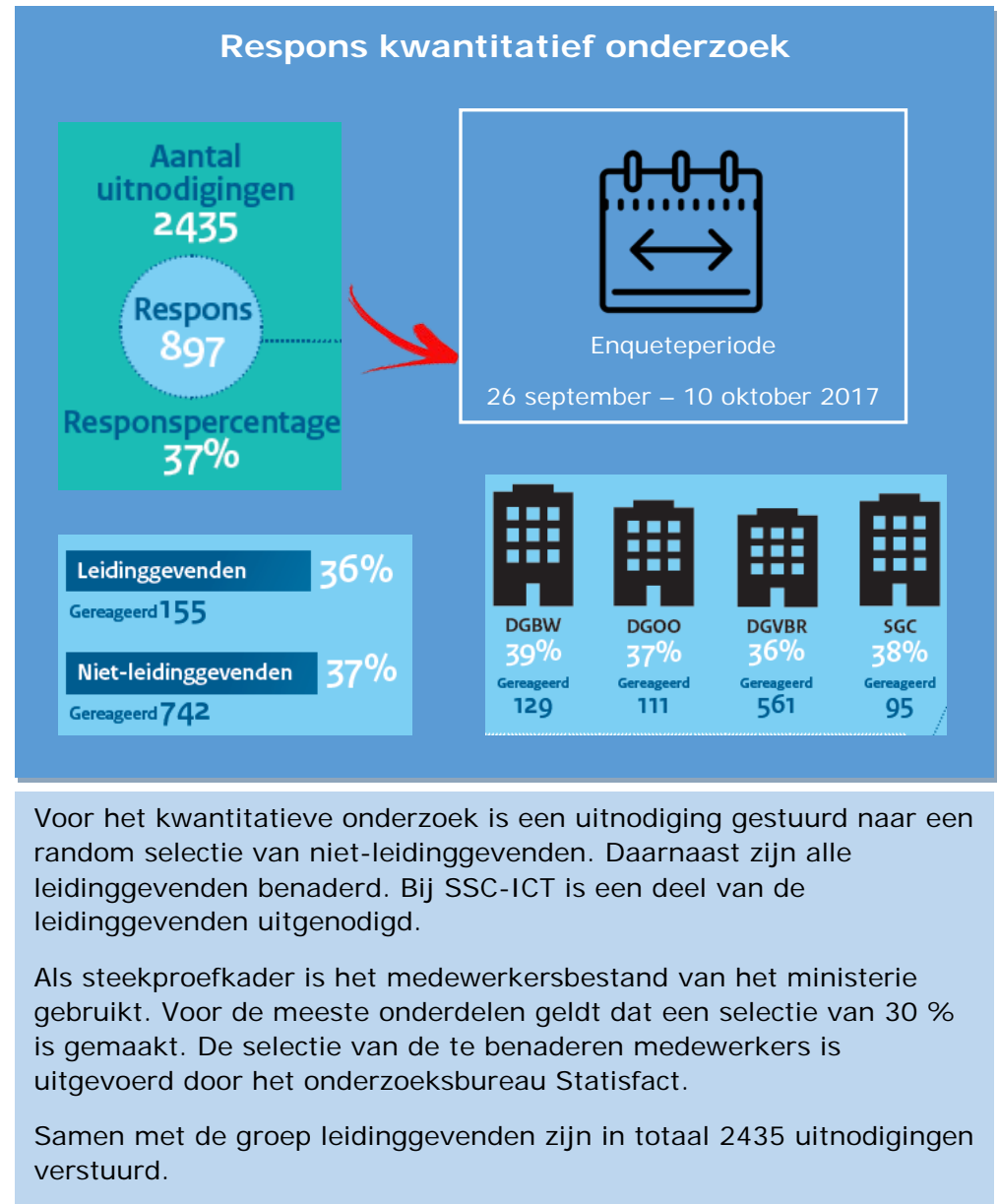


## Werkwijze meting

De nulmeting is in twee opeenvolgende fasen uitgevoerd. Als eerste is een uitnodiging verstuurd voor deelname aan een kwantitatief online onderzoek. Als verdieping op de resultaten is een kwalitatief onderzoek gehouden door middel van werksessies.

De doelgroep van de nulmeting bestaat uit de medewerkers en leidinggevenden van de BZK onderdelen DGBW, DGOO, DGVBR en SG-cluster. DGABD heeft ervoor gekozen niet mee te doen aan deze meting. De AIVD heeft meegedaan aan de kwantitatieve meting.

Het onderzoeksbureau Statistfact heeft (methodische) ondersteuning gegeven bij de nulmeting. Onder meer bij het opstellen van de (online)vragenlijst, het verwerken van de antwoorden tot resultaten en proces begeleiding bij de werksessies.



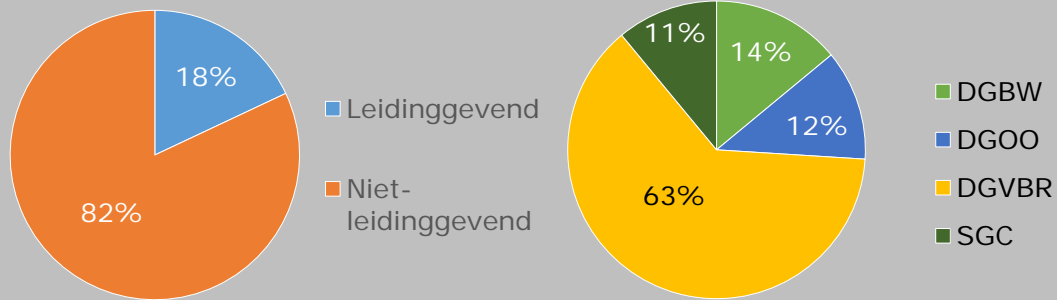
Voor het kwantitatieve onderzoek is een uitnodiging gestuurd naar een random selectie van niet-leidinggevenden. Daarnaast zijn alle leidinggevenden benaderd. Bij SSC-ICT is een deel van de leidinggevenden uitgenodigd.

Als steekproefkader is het medewerkersbestand van het ministerie gebruikt. Voor de meeste onderdelen geldt dat een selectie van 30 % is gemaakt. De selectie van de te benaderen medewerkers is uitgevoerd door het onderzoeksbureau Statistfact.

Samen met de groep leidinggevenden zijn in totaal 2435 uitnodigingen verstuurd.

## Werkwijze meting

### Profiel van de respondent



Het responspercentage voor alle BZK onderdelen is 37 %. De hoeveelheid respons vanuit alle onderdelen is sterk vergelijkbaar, tussen de 36 % en 39 %.

De absolute respons vanuit de DGVBR is hoger dan van de andere onderdelen. Dit omdat dit onderdeel een grotere hoeveelheid medewerkers heeft.

In totaal hebben 155 leidinggevend en 155 niet-leidinggevend de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage vanuit de groep van leidinggevend komt daarmee op 36 % en vanuit de groep van niet-leidinggevend 37 %.

465 respondenten van de enquête hadden aangegeven dat ze bereid waren om ook mee te doen aan het vervolgonderzoek. Deze groep is uitgenodigd voor de kwalitatieve meting, in de vorm van werksessies. In totaal hebben 119 respondenten zich ingeschreven voor één van de 5 werksessies.

Een werksessie duurde 3 uur. Op drie verschillende locaties zijn de sessies georganiseerd.

