

Conclusies pilot “e-mails op orde (VWS)!” – mei 2018

Leeswijzer

Voorafgaand aan de pilot zijn door VWS, het Nationaal Archief en BZK het normenkader en de interview- en onderzoeksvragen opgesteld. In dit overzicht staan per norm de belangrijke conclusies beschreven. D.m.v. arcering wordt per bevinding aangegeven of de getoetste werkwijze op dat punt overwegend **positief** wordt geëvalueerd, **neutraal**, **negatief**, dan wel of het vraagt om **nader onderzoek**. Wanneer het vooral gaat om een **politiek-bestuurlijke afweging** of om een **implementatievraagstuk** wordt ook dit apart zichtbaar gemaakt door middel van arcering. Met een (I), een (U) en/of een (O) wordt aangegeven of de bevinding voortkomt uit Interviews, uit een Uitvraag bij inhoudelijk deskundigen en/of uit het Onderzoeken van e-mails.

Achtergrond

De grote hoeveelheid e-mails die medewerkers ontvangen maakt dat het in de praktijk onmogelijk is voor ambtenaren om relevante e-mails centraal te bewaren in een DMS. Het archiveren en terugvinden van e-mails is op dit moment dan ook onvoldoende geborgd. Samen met het Nationaal Archief ontwikkelde het Ministerie van Binnenlandse Zaken een nieuwe werkwijze voor de archivering van e-mails. Hierbij worden kopieën van alle e-mails van ambtenaren, behalve privé- en verwijderde e-mails, 10 weken na ontvangst centraal opgeslagen voor een periode van 10 jaar. E-mails van door elk ministerie afzonderlijk te benoemen ‘sleutelfunctionarissen’ worden na (maximaal) 20 jaar overgedragen aan het Nationaal Archief. Het blijft hierbij mogelijk beperkingen aan te brengen in overbrenging en/of openbaarmaking. Met behulp van ‘zoek en vind’ software kan vervolgens bij b.v. WOB - verzoeken worden gezocht binnen de centraal bewaarde e-mails. In de te toetsen werkwijze wordt uitgegaan van de hypothese dat alle S16 (en hoger) medewerkers van een ministerie aangemerkt worden als ‘sleutelfunctionaris’.

Aanpak

In de pilot periode 15 januari – 23 februari 2018 hebben 46 medewerkers van VWS verdeeld over 4 directies (bedrijfsvoering: OBP, beleid: GMT, VGP en I&Z) gewerkt volgens de beschreven werkwijze, waaronder 3 met de rol sleutelfunctionaris S16 en hoger (de SG en 2 Directeuren) en een aantal sleutelfunctionarissen S12 – S15, ter vergelijking. Projectleider heeft met een groot deel van de deelnemers 2 interviews gevoerd, een 1^e gesprek als 0-meting om in kaart te brengen wat de huidige stand van zaken is en vervolgens een 2^e gesprek waarin de ervaringen met de getoetste werkwijze zijn uitgevraagd. Vervolgens is door VWS en het Nationaal Archief gedurende ruim 2 weken onderzoek gedaan naar de gedurende de pilot periode bewaarde gekopieerde e-mails, waarbij ondermeer (vooraf met de directies geformuleerde) “fictieve WOB verzoeken” zijn behandeld. Hierin zijn, in tegenstelling tot in de getoetste werkwijze, in de pilot situatie bewust ook de verwijderde items / mails meegenomen, om te kunnen onderzoeken wat het effect is van de getoetste werkwijze op het verwijdergedrag van deelnemers. Alhoewel geen sprake is van een “hard wetenschappelijk” onderzoek met onomstotelijke conclusies is een gedegen indruk ontstaan met betrekking tot de meeste onderzoeksnormen.

A) Organisatie & werkafspraken

A1. Norm:

Voor medewerkers (waaronder: sleutelfunctionarissen) moet duidelijk en goed uit te leggen zijn wat er gebeurt met de automatisch opgeslagen e-mails en met welk doel, en hoe dit zich verhoudt tot de eigen borging van mails.

Bevindingen:

1.1 Op dit moment worden e-mails door middel van back-ups zeer beperkt bewaard, er vindt geen “archivering” plaats (U).

1.2 Medewerkers zelf slaan naar schatting in minder dan 0,2-0,5 procent van de gevallen (mogelijk) relevante e-mails op in een DMS en/of op een gezamenlijke schijf (I).

1.3 Medewerkers vinden de werkwijze zeer positief als het gaat om het kunnen terugvinden van relevante e-mails in met name “noodsituaties” (WOB etc.). Het doel “transparantie” en het “op orde brengen van de informatiehuishouding” evenals het voordeel van “ontzorging” van medewerkers wordt breed ondersteund (I).

1.4 Medewerkers zien ook kansen om bij invoering “eigen” e-mails zelf makkelijker terug te kunnen vinden. Dit laatste zou inhouden dat de van henzelf bewaarde e-mails ook na automatische opslag voor de medewerker doorzoekbaar worden gemaakt. Indien sprake is van invoering van de werkwijze dient te worden besloten of ook voor deze toepassing wordt gekozen.

1.5 Medewerkers schatten in dat de prikkel om zelf e-mails centraal te bewaren bij invoering van de getoetste werkwijze helemaal verdwijnt. Zij zien een risico als het gaat om interne dossiervorming, met

tegelijktijd het besef dat dit nu ook al vrijwel niet gebeurt bij e-mails. De hoop van medewerkers is dat de noodzaak hiertoe voor e-mails volledig verdwijnt met de nieuwe methode, doordat door middel van de geavanceerde zoek en vind tooling “virtuele dossiervorming” aan de achterkant (zoveel mogelijk geautomatiseerd) kan plaatsvinden. Dat laatste vraagt om (technische) doorontwikkeling, bij eventuele invoering (I).

- **1.6. Sleutelfunctionarissen hebben in geval van invoering behoefte aan meer uitleg en instructie over wat het overdragen van e-mails na (maximaal) 20 jaar en (mogelijke) openbaarmaking in de praktijk inhoudt. De eventuele consequenties hierbij voor het eigen (door henzelf / de organisatie) gewenste mailgedrag zijn voor hen nu nog onvoldoende duidelijk (I).**

A2. Norm:

Helder en goed uit te leggen moet zijn wie geautoriseerd zijn om in de centraal opgeslagen e-mails te zoeken, onder welke voorwaarden en wat hierbij de interne WOB - procedure is.

Bevindingen:

2.1. Medewerkers gaan ervan uit dat zij bij invoering van de getoetste methode nog steeds, net als nu het geval is, actief worden betrokken bij het doorzoeken van hun e-mails in geval van b.v. WOB - verzoeken. Zij schatten in dat dit ook nodig is om de context goed te kunnen duiden (I).

- **2.2 Onduidelijk is onder welke voorwaarden en in welke omstandigheden de organisatie dit “zoeken en vinden” in e-mails van medewerkers zou mogen laten plaatsvinden, dit vraagt om een nadere uitwerking indien gekozen wordt voor invoering**

(I, U). Medewerkers vertrouwen erop dat dit op een zorgvuldige manier kan worden ingeregeld (I)

6.3 Medewerkers geven als advies mee om, bij invoering van de methode, standaard een map “privé” te faciliteren in outlook (I).

•

2.3 Onduidelijk is wie geautoriseerd zouden moeten zijn om e-mails te doorzoeken. Wat BZK betreft is dit aan het Ministerie zelf om te bepalen. Uit het onderzoeken van de e-mails wordt duidelijk dat, naast de medewerker zelf, ook een informatiespecialist / DIGI-DIV'er betrokken moet zijn om de juiste “zoekvragen” te formuleren. Dit vraagt om een nadere uitwerking indien gekozen wordt voor invoering, directies dienen deze medewerkers hiervoor dan ook te machtigen (U,O).

•

2.4 De organisatie rondom het “zoeken en vinden” door informatiespecialisten / DIGI-DIV'ers, in samenwerking met medewerkers en WOB functionarissen vraagt om nadere uitwerking. Bekeken moet worden of de huidige capaciteit voldoende is om WOB verzoeken ook met de nieuwe werkwijze te kunnen behandelen. Het WOB - cluster ziet voor zichzelf geen rol weggelegd om de e-mails te doorzoeken, wel om (net als nu) de gevonden e-mails te beoordelen in het kader van de WOB maar heeft wel sterke zorgen over de benodigde capaciteit, wanneer de getoetste werkwijze ingevoerd zou worden. Bij invoering dienen organisaties hier rekening mee te houden (U).

•

A3. Norm:

Helder moet zijn wat de gevolgen zijn van de methode bij vertrekkende medewerkers.

Bevindingen:

3.1 Voor ongeveer de helft van de medewerkers haalt

•

de getoetste methode de druk af van het overdragen van e-mails in geval van vertrek bij VWS. Vanuit de gedachte: als de mails op den duur alsnog belangrijk blijken te zijn, zijn ze voor de organisatie terug te vinden. Voor de andere helft gaat het hier echt om iets anders: overdragen is iets wat je gericht doet en gelijk zodra het aan de orde is (I).

•

3.2 Het “bewaren” van e-mails wordt door veel medewerkers in grote mate als een “individuele aangelegenheid” gezien, meer dan als een organisatievraagstuk. Veel medewerkers vinden het b.v. logisch om bij vertrek de eigen e-mails mee te nemen op een USB - stick of anderszins ten behoeve van mogelijk nut in de toekomst (I).

•

A4. Norm:

Helder moet zijn wat de afweging is om te kiezen voor bepaalde type sleutelfunctionarissen en ook hoe moet worden omgegaan met tussentijdse wisselingen.

Bevindingen:

- **4.1 Wat de overwegingen zijn om te kiezen voor bepaalde type sleutelfunctionarissen en hoe moet worden omgegaan met wisselingen daarbinnen is voor sleutelfunctionarissen nog onduidelijk, dit vraagt wat hen betreft om nadere uitwerking. Geïnterviewden hebben bij voorbaat twijfels / zorgen bij de hypothese dat sleutelfunctionarissen altijd S16 of hoger zouden moeten zijn, omdat besluitvorming over dossiers in veel gevallen ook op een lager niveau in de organisatie plaatsvindt, dan wel omdat vooral de verantwoordelijke beleidsfunctionarissen over de meeste relevante e-mails beschikken. Bij voorbaat zijn geïnterviewden duidelijk sceptisch als het gaat om de vraag of de “belangrijke e-mails over een dossier” daadwerkelijk in (alleen) de mailboxen van S16 (en hoger) zijn terug te vinden (I).**

B) Mailverkeer & -gedrag

B5. Norm:

Het effect op het dagelijks mailverkeer en bijbehorend gedrag van sleutelfunctionarissen en andere medewerkers is helder.

Bevindingen:

5.1 Medewerkers die zich bewust zijn van de kans op een WOB verzoek geven aan te letten op de wijze waarop men e-mail opstelt. Zij kiezen er ook eerder voor om "gevoelige" zaken mondeling te bespreken en letten ook meer op taalgebruik etc. In de beleidsdirecties is dit bewustzijn duidelijk sterker ontwikkeld dan binnen bedrijfsvoering. Voor beide typen medewerkers geldt dat het centraal bewaren van mails als zodanig geen extra oplettendheid op dit vlak met zich meebrengt. Ofwel omdat dit bewustzijn er al was (met name in beleid) dan wel omdat men inschat dat de kans zeer klein is dat mails ooit doorzocht worden (bedrijfsvoering) (I).

5.2 Ook het "princiële" argument wordt veelvuldig gegeven: "ik heb niets te verbergen, ben integer en het zou verkeerd zijn om door de werkwijze anders te gaan mailen" (I).

5.3 Als de methode het effect heeft dat er nog minder "emotie/verkeerd taalgebruik" in mails gebezigd wordt, wordt dit toegejuicht ("mail - hygiëne") (I).

5.4 Voor ongeveer de helft van de sleutelfunctionarissen brengt "overbrenging naar het Nationaal Archief" spanning met zich mee. Het feit dat hun e-mails na (maximaal) 20 jaar overgebracht en zelfs openbaar gemaakt worden, maakt dat zij meer terughoudend verwachten te zijn bij het opstellen van e-mails. Het 10 jaar bewaren met als doel e-mails terug te kunnen vinden heeft dat effect niet (I).

B6. Norm:

Medewerkers moeten weten wat zij met privé e-mails moeten doen en dit ook kunnen doen. Duidelijk moet ook zijn wat er gebeurt met de toch centraal opgeslagen privé e-mails. Het door medewerkers verwachte effect op gedrag t.a.v. privé e-mails is helder.

Bevindingen:

6.1 Het thema privé e-mails blijkt voor medewerkers een non-issue te zijn, ook in relatie tot de getoetste methode. Ofwel omdat men aangeeft weinig tot geen privé mails te ontvangen of te versturen, dan wel omdat men vindt dat dit op eigen "risico" gebeurt. Men geeft aan: als je niet wilt dat privé e-mails centraal bewaard worden, moet je zorgen dat je het werk mailaccount hiervoor niet gebruikt (I).

6.2. Het is helder voor medewerkers dat privé mails uitgesloten worden van centrale opslag, indien men

deze tijdig apart zet (I).

6.4 Het is voor sleutelfunctionarissen onduidelijk wat er gebeurt met eventuele privé e-mails die toch centraal bewaard worden en vervolgens worden overgebracht naar het NA. Dit vraagt om nadere uitwerking (I).

B7. Norm:

Medewerkers moeten weten wat zij met te verwijderen e-mails moeten / mogen doen en dit ook kunnen doen. Duidelijk en goed uit te leggen moet ook zijn wat er gebeurt met de (ongewenst) niet verwijderde e-mails.

Bevindingen:

7.1 Voor medewerkers is helder wat de methode van hen vraagt als het gaat om het definitief verwijderen van e-mails en de mogelijkheid die men daartoe heeft gedurende 10 weken na verzending of ontvangst (I).

7.2 Voor medewerkers is onduidelijk of er met de methode een mogelijkheid is om, ook na de periode van 10 weken, alsnog ten onrechte / ongewenst centraal bewaarde e-mails definitief te laten verwijderen. Het is van belang dit aspect in de richtlijn, in dien sprake is van invoering, te adresseren (I).

7.3 Management en medewerkers gaan zeer verschillend om met het verwijderen van e-mails. Dit varieert van het vrijwel nooit verwijderen door e-mails te bewaren via PST - bestanden. Een deel van die groep verwijdert de PST bestanden na een bepaalde periode. Medewerkers bewaren e-mails zelden tot nooit langer dan 3 jaar. Een meerderheid verwijdert dagelijks alle overbodig beoordeelde e-mails, bij "volle mailboxen" worden de oudste en/of grootste e-mails met bijbehorende bestanden blijvend verwijderd (I).

7.4 De getoetste methode wordt door medewerkers als kans ervaren om e-mails na 10 weken met een gerust hart definitief te verwijderen, omdat men weet dat ze nog terugvindbaar zijn. Dit brengt wat medewerkers betreft mogelijk meer orde in de mailbox (I).

7.5 Als belangrijke factor voor het al dan niet (snel) definitief verwijderen van e-mails wordt de maximale capaciteit van de mailbox gezien (I).

B8. Norm:

Helder is of de periode van 10 weken om e-mails in een privé map te plaatsen / definitief te verwijderen adequaat is. Het door medewerkers verwachte effect van de 10 weken periode op het mail- en verwijdergedrag is duidelijk.

Bevindingen:

8.1 Medewerkers vinden de periode van 10 weken ruim voldoende om privé e-mails apart te zetten en naar wens mails definitief te verwijderen (I).

8.2 Sterker nog: veel medewerkers vinden de periode eerder onnodig lang of zelfs überhaupt niet gewenst / nodig. Hierbij wordt dan gesteld dat de methode niet rigoreus genoeg is: als het doel is de kans op ontbrekende e-mails te voorkomen, waarom zou je de e-mails dan niet allemaal gelijk na ontvangst / verzending automatisch bewaren? Aangegeven wordt: als je dit systeem doorvoert, bewaar dan ook alles ("geen half werk"). Dit vraagt om een nadere afweging, waarbij helder is dat de "10 weken" in de huidige werkwijze is bedoeld als belangrijke randvoorwaarde vanuit privacyoverwegingen, evenals om ervoor te zorgen dat mails die niet bewaard mogen worden reeds door medewerkers zelf verwijderd kunnen worden (minimale gegevensverwerking) (I).

8.3 Door een beperkt aantal medewerkers wordt aangegeven dat wanneer er wel een termijn van 10 weken wordt gehanteerd, deze in sommige gevallen te kort is namelijk in geval van langdurige uitval etc. Zo kan het zijn dat medewerkers bij "overmacht" situaties niet in de gelegenheid zijn geweest om e-mails te verwijderen en/of in de privémap te plaatsen. Tegelijkertijd wordt dit genuanceerd doordat er in de periode dan ook geen mails verzonden zullen worden en vermoedelijk ook weinig ontvangen, laat staan privé e-mails. De noodzaak om dan e-mails te verwijderen dan wel om privé mails apart te zetten wordt in dat geval ook niet gevoeld (I).

8.4 Medewerkers geven wisselende antwoorden op de vraag of met de getoetste methode archiefwaardige e-mails verwijderd (zullen) worden, als gevolg van de mogelijkheid om dit gedurende 10 weken te doen. Ongeveer de helft geeft aan dat dit niet het geval is omdat het niet integer is om bepaalde e-mails bewust te verwijderen dan wel "niet verstandig" doordat de mails dan alsnog in de mailboxen van anderen terug te vinden zijn en dus bewaard worden. Deze groep benoemt dat zij archiefwaardige e-mails met de getoetste methode (waarschijnlijk) niet (te vroeg) zullen verwijderen. De andere helft ziet dit als "naïef" en ervaart wel de behoefte om ook mogelijk archiefwaardige e-mails te verwijderen, b.v. wanneer men spijt heeft van de gekozen toon en/of inhoud. Ook het per ongeluk verwijderen van mogelijk archiefwaardige e-mails

gedurende de 10 weken periode wordt door deze groep als realistische zorg naar voren gebracht. Hetzelfde geldt voor het verwijderen van e-mails omdat de mailbox vol is geraakt (I).

C) Doorzoekbaarheid & reconstructie

C9. Norm:

Er dienen geen / zo min mogelijk archiefwaardige / WOB - waardige e-mails te worden verwijderd.

Bevindingen:

9.1 Als het specifiek gaat om financiële processen en de daarbij benodigde dossiervorming wordt wat medewerkers betreft erg weinig verwijderd. Dit komt doordat daarbij de eisen aan dossiervorming strak beschreven zijn. Voor andersoortige (beleid)processen geldt puur de "eigen inschatting van wat belangrijk is / kan blijken te zijn". In de praktijk wordt wat medewerkers betreft erg veel verwijderd, in elk geval na verloop van tijd (zie ook 1.2) (I).

9.2 In de verwijderde items van sleutelfunctionarissen en overige medewerkers worden archiefwaarde en WOB - waardige e-mails aangetroffen, maar ook veel niet archiefwaardige / WOB - waardige e-mails. De verhouding tussen de hoeveelheid "archiefwaardige mails" en "geheel te verwijderen mails" vraagt om nader onderzoek in de pilot bij J&V. De uitkomsten hiervan zijn met name van belang voor de uiteindelijke beslissing over het "10 weken vraagstuk": moet aan medewerkers inderdaad de gelegenheid worden gegeven om mails te verwijderen en/of in privémappen te plaatsen (o.a. vanuit privacy oogpunt) en zo ja, hoeveel weken is daarvoor reëel om tegelijkertijd niet teveel archiefwaardige e-mails ten onrechte te verwijderen? (O).

9.3. Het sterk wisselende "verwijdergedrag" van zowel sleutelfunctionarissen als overige medewerkers komt ook duidelijk naar voren bij het onderzoek naar de e-mails. Van de 18752 ontvangen e-mails van sleutelfunctionarissen S16 (en hoger) werden er 4817 aangetroffen in de verwijderde items, wat neerkomt op 25,5%. Bij overige medewerkers waren dit er 3507 van de 38754, wat neerkomt op 9%. Sleutelfunctionarissen hebben in dezelfde periode van 6 weken dus ongeveer 3 keer zoveel mails in de verwijderde items. Enkele deelnemers hebben hun volledige map verwijderde items verwijderd (O).

9.4 Bij definitief verwijderde e-mails bleek dat ze in alle getoetste gevallen terug te vinden waren in mailboxen van anderen. Geconcludeerd kan worden dat de kans op ontbrekende e-mails vooral dan sterk wordt verkleind wanneer zoveel mogelijk medewerkers meedoen in het "centraal bewaren" principe. De kans dat een e-mail nog ergens in een mailbox is terug te vinden is, is uiteraard groter naarmate er meer medewerkers in de mailwisseling betrokken zijn (O).

9.5 Bij sleutelfunctionarissen valt op dat zij relatief veel cc - mails verwijderen, waarmee ze door medewerkers worden geïnformeerd over het verloop in een dossier (O).

C10. Norm:

Bij WOB verzoeken, Kamervragen, parlementaire enquêtes etc. (informatieverzoeken als bedoeld in artikel 68 in de GW) dient de informatie (gedurende 10 jaar) op een kwalitatief hoogwaardige wijze teruggevonden te kunnen worden. De kans op het kunnen terugvinden van relevante (in mailboxen van medewerkers) ontbrekende e-mails wordt in voldoende mate vergroot.

Bevindingen:

10.1 Uit het onderzoeken van e-mails wordt duidelijk dat de kans op het terugvinden van mails die niet meer in de mailboxen van medewerkers te vinden zijn drastisch wordt vergroot, zeker wanneer dit wordt gekoppeld aan de ervaring van medewerkers dat e-mails langer dan "3 jaar terug" zelden worden bewaard. Voor de periode "tussen 3 en 10 jaar geleden" geldt dat de getoetste methode daarmee een zeer sterke meerwaarde heeft als het gaat om het kunnen terugvinden van e-mails: medewerkers hebben ze zelf niet meer in bezit. Hoe recenter de mail, hoe meer kans dat de e-mail ook door de medewerker zelf in de eigen mailbox teruggevonden kan worden, in lijn met de huidige werkwijze. Maar ook voor zoekvragen naar meer recente mails geldt, gezien de conclusies ten aanzien van het "verwijdergedrag", dat met deze methode de kans op het alsnog kunnen terugvinden van mails drastisch wordt vergroot (I,O).

10.2 Het beter en langer kunnen terugvinden van e-mails levert met name een fundamenteel politiek-bestuurlijk vraagstuk op (zie ook 2.4), namelijk: hoe meer je hebt om te beoordelen, hoe meer er ook kan en mogelijk ook zal worden opgevraagd. Vanuit het oogpunt van "meer transparantie" en het "op orde hebben van de eigen informatiehuishouding" is evident dat dit een positieve ontwikkeling is, vanuit de WOB deskundigen worden hierbij echter ook sterke politiek-bestuurlijke zorgen en risico's benoemd. Het is in elk geval een zeer belangrijk aspect om zorgvuldig bij stil te staan (U).

C11. Norm:

De zoek en vind omgeving is intuïtief / efficiënt in het gebruik.

Bevindingen:

11.1 De interface en de (BDAP) zoek -en- vind omgeving zoals dat die op dit moment door SSC-ICT wordt opgeleverd is in de basis intuïtief en lijkt op het "zoeken op intranet". Daarnaast is ook

het feit dat de omgeving kan worden aangesloten op verschillende databronnen (DMS, e-mail, netwerkschijven ed.) een sterk punt. Ook de dossierfunctionaliteit is in de huidige vorm reeds in zekere mate bruikbaar. Ten slotte biedt de omgeving goede mogelijkheden om e-mails en bestanden op basis van vooraf meegegeven criteria te classificeren om daarmee "virtuele dossiers" te vormen, samengesteld uit bestanden uit verschillende bronnen (b.v. netwerkschijven, DMS, e-mail etc.) . Hierna blijft wel ook het handmatig classificeren nodig, de software biedt hier in de basis al wel al goede tools voor (O).

11.2 Er is behoefte aan doorontwikkeling van het zoek en vind programma, om bij daadwerkelijke implementatie en gebruik van toegevoegde waarde te zijn. Het gaat dan onder andere om de overzichtelijkheid waarmee zoekresultaten worden getoond, het kunnen ontdebelen van e-mails, het tonen van "e-mail reeksen" (b.v. alleen de laatste e-mail in een reeks tonen), het werken met "word-clouds", tonen wanneer een bepaald onderwerp "erg speelde" en het makkelijk kunnen vergelijken van de inhoud van verschillende mailboxen. De overzichtelijkheid waarmee zoekresultaten worden getoond is zeker van belang in het licht van de miljoenen / miljarden e-mails waarin op den duur gezocht zou moeten worden: voor de 46 deelnemers gedurende 6 weken zijn in totaal 113.904 bestanden (o.a. bijlagen bij e-mails) bewaard, waarvan 58581 e-mails. Hoe "hoger in de organisatie", hoe meer e-mails en bijlagen er in de mailboxen teruggevonden worden (O).

11.3 De beschikbaarheid van informatiespecialisten is een harde vereiste wanneer het gaat om het uitvoeren van meer complexe zoekvragen (b.v. over veel verschillende mailboxen heen, met veel mogelijke relevante zoektermen etc.) Ook voor het handmatig classificeren van e-mails / bestanden is dit noodzakelijk (nadat er zoveel mogelijk automatische classificatie heeft plaatsgevonden). Voor eenvoudige zoekvragen is de zoek en vind omgeving reeds bruikbaar voor een medewerker (O).

11.4 Op basis van deze pilot, met een beperkt aantal deelnemers in een relatief korte periode, kan niet worden geconcludeerd hoe inzichtelijk het zoeken en vinden wordt in de situatie dat het om miljoenen mails / bestanden gaat. Dit vraagt om een nadere inschatting (O)

D) Overbrenging & openbaarmaking

D12. Norm:

Het aangemaakte e-mailarchief dient voldoende te worden ontsloten om aan de informatiebehoefte van toekomstige generaties te voldoen.

Bevindingen:

12.1 Om de (informatie uit) e-mails op een goede manier over te kunnen brengen naar het Nationaal Archief is verder technisch onderzoek nodig. Op dit moment leidt het analyseren van de metadata met de huidige systemen van het Nationaal Archief nog niet tot een bevredigend resultaat, de tooling die het NA gebruikt voor extractie van metadata wordt daarom door het NA verder doorontwikkeld. Dit is een puur technisch vraagstuk, van belang bij daadwerkelijke invoering (O).

12.2 De huidige (BDAP) zoek en vind omgeving biedt de mogelijkheid tot het tonen van zeer veel type metadata velden. De manier waarop medewerkers hun mailbox indelen verschilt sterk – de zoek en vind omgeving is in staat om elke individuele indeling te tonen. Ook agenda items kunnen worden meegenomen en “versleutelde” e-mails kunnen worden gelokaliseerd. Dit biedt in beginsel goede mogelijkheden om de e-mails (en bijlagen) op verschillende manieren te doorzoeken en te ontsluiten (O).

12.3 Het is goed mogelijk om op basis van alleen e-mails (en de bijlagen) een beeld te vormen van het verloop van een dossier. Duidelijk is dat de koppeling daarvan met andere bronnen (DMS, netwerkschijven e.d.) een nog veel completer beeld geeft (O).

12.4 Het zoek en vind programma is in staat om op basis van een aansluiting op verschillende bronnen “virtuele dossiers” te genereren (niet te verwarren met bewust samengestelde DMS dossiers), het blijft echter handwerk om dit goed sluitend te krijgen. Je kunt het programma bestanden en e-mails in dezelfde virtuele dossiers laten plaatsen op basis van een vooraf ingevoerde taxonomie, het systeem genereert suggesties om deze vervolgens handmatig te beoordelen. Op basis van document- en zaaknummers, dossieronderwerpen etc. kunnen zoekvragen geformuleerd worden om deze virtuele dossiervorming zo goed mogelijk te realiseren. Overzichten van dossieronderwerpen, zoals die nu in gebruik zijn bij het overbrengen van fysieke dossiers, zijn zeer behulpzaam bij het maken van de juiste koppelingen tussen e-mails, bijlagen en bestanden uit andere bronnen. Indien gekozen wordt voor invoering dient deze verhouding tussen “automatische” en “handmatige” beoordeling steeds verder te worden ontwikkeld en verbeterd (O).

D13. Norm:

Duidelijk moet zijn welke functies zijn aan te merken als sleutelfuncties, d.w.z. van welke postbussen is de inhoud over 20 jaar voldoende voor reconstructie van het overheidshandelen op hoofdlijnen. Helder is of de S16 hypothese adequaat is.

Bevindingen:

13.1 Bij sleutelfunctionarissen S16 (en hoger) wordt bij een dossier / onderwerp ongeveer 5% van het aantal e-mails aangetroffen, in vergelijking met het totaal aangetroffen aantal e-mails over datzelfde dossier / onderwerp. In relatief veel gevallen gaat het bij sleutelfunctionarissen om e-mails die op enige wijze verband houden met de besluitvorming die op enig moment in het verloop van een dossier plaatsvindt. Ook bijbehorende MT stukken e.d. worden juist in die mailboxen aangetroffen. Hoe “lager” in de organisatie, hoe meer er op “detailniveau” zichtbaar wordt hoe het dossier zich heeft ontwikkeld. Dit past bij het “common sense” begrip van hoe een dossier zich door de organisatie heen beweegt (O).

13.2 Als het gaat om de besluitvorming, met name in de laatste fase van het, over dossiers die onder de aandacht komen van S16 (en hoger) sleutelfunctionarissen, kan worden geconcludeerd dat de gevonden e-mails een goed beeld geven. Vanuit ook weer de “common sense” benadering kan worden geconcludeerd dat er ook veel dossiers zijn die op een “lager” niveau in de organisatie worden afgehandeld. Ook het detailniveau ten aanzien van de totstandkoming van de besluiten wordt naarmate men lager in de organisatie mailboxen bekijkt groter. Of het type dossiers en het detailniveau bij S16 (en hoger) als “voldoende” mag worden beschouwd voor een reconstructie van het overheidshandelen op hoofdlijnen na (maximaal) 20 jaar lijkt vooral een politiek-bestuurlijke afweging te zijn: hoe diep in een dossier moet je gaan en gaat het alleen om de dossiers die “hoog in de organisatie” worden behandeld of niet? (O)

13.3 Door het onderzoeksteams zijn twee suggesties naar voren gekomen om nader te onderzoeken m.b.t. de keuze voor sleutelfunctionarissen. De eerste is om eventueel te kijken naar de “mandaten” zoals die in een organisatie zijn geregeld per dossieronderwerp, meer dan naar alleen schaalniveau. Het tweede punt is dat voor welk type sleutelfunctionarissen ook wordt gekozen, het van belang is om ook te kijken naar de mailboxen van bijbehorende secretariaten, MT dienstpostbussen etc. (O).

13.4 Hoe moet worden omgegaan met wisselingen binnen de sleutelfunctionarissen vraagt om nadere uitwerking indien sprake is van invoering van de methode, dit hangt ook af van de keuze voor een bepaald type sleutelfunctionarissen (U).

D14. Norm:

Het is duidelijk op welke manier het beste rekening kan worden gehouden met voorschriften t.a.v. (beperking) openbaarheid van mails die naar het Nationaal Archief zullen worden overgebracht. Helder is in welke mate rekening gehouden moet worden met de aanwezigheid van bijzondere persoonsgegevens in mailboxen.

Bevindingen:

14.1 Op een zeer eenvoudige manier is (zonder verder in de mails / bestanden te kijken) gezocht op de aanwezigheid van bijzondere persoonsgegevens in de mailboxen van sleutelfunctionarissen. Aangetroffen werden salarisstroken met BSN – nummers, BTW – nummers met informatie over de bijbehorende organisaties (inkoop), digitale en natte handtekeningen, verslagen van personeelsgesprekken, reacties op vacatures, plaatsingsbrieven, WOB dossiers, burgerbrieven (en reacties hierop) en andere herleidbare gegevens over burgers (AVG) (O).

14.2 De zoek en vind omgeving biedt al verschillende mogelijkheden om de bewaarde e-mails te doorzoeken op b.v. telefoonnummer, BSN nummer, SAP nummer etc. Hier kunnen categorieën aan toegevoegd worden, om daarmee bijzondere persoonsgegevens zo goed mogelijk te kunnen lokaliseren. Op dit vlak is verdere doorontwikkeling nodig, ook als het gaat om het bepalen van de juiste selectiecriteria, om een verantwoorde overbrenging van e-mails (en bijlagen) aan het Nationaal Archief te kunnen laten plaatsvinden (AVG) (O).