



Verslag over 2021 en 2022 van de archivaris aan het dagelijks bestuur van WIL over het toezicht op het informatiebeheer

21 juni 2023, definitieve versie

Inleiding

In dit document breng ik verslag uit aan het dagelijks bestuur over het toezicht op het informatiebeheer van Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) in 2021 en 2022, zoals voorgeschreven in art. 15 van de Archiefverordening van WIL. Het dagelijks bestuur is volgens de Archiefwet 1995 bestuurlijk verantwoordelijke (zgn. 'zorgdrager') voor dit informatiebeheer. Dit jaarverslag dient tevens als basis voor de jaarlijkse verantwoording van het dagelijks bestuur aan het algemeen bestuur, zoals voorgeschreven in art. 9 van de verordening. De provincie verwacht deze verantwoording te ontvangen als onderdeel van de interbestuurlijke toezichtinformatie, aanvullend op de kritische prestatie-indicatoren (KPI's) over het informatiebeheer. Dit is in 2022 niet gebeurd met de verantwoording over 2021, daarom het verslag over een periode van twee jaar.

In dit jaarverslag belicht ik mijn belangrijkste werkzaamheden en bevindingen als toezichthouder in 2021 en 2022. Ik ga ook in op de invulling van de aanbevelingen van het vorige jaarverslag. Als samenvatting van de bevindingen in 2021-2022 is het jaarverslag voorzien van een tabel met de belangrijkste onderwerpen en hun mate van urgentie.

Het openbaar lichaam gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom (verder: WIL) is in mei 2013 begonnen met haar werkzaamheden onder delegatie van de gemeenten Nieuwegein, Houten, IJsselstein, Lopik. In het Besluit informatiebeheer van WIL heeft het dagelijks bestuur de archiefbewaarpplaats van de gemeente Nieuwegein aangewezen als archiefbewaarpplaats voor WIL. Deze archiefbewaarpplaats wordt beheerd door de gemeentearchivaris van Nieuwegein, werkzaam binnen de gemeenschappelijke regeling Het Utrechts Archief (HUA).

De taken, plichten en bevoegdheden van de archivaris van WIL zijn geregeld bij en krachtens Hoofdstuk V en Hoofdstuk VII van de Archiefwet 1995 en worden nader ingevuld in het Besluit informatiebeheer van WIL. In de samenwerkingsovereenkomst tussen WIL en HUA staat de praktische invulling beschreven van het toezicht dat de archivaris uitvoert op het informatiebeheer van de WIL voor de periode tot en met 2024. De wisselwerking van de Overeenkomst met het bijbehorende tarievenblad, voorwaarden en de producten- en dienstencatalogus (PDC) van HUA, staat beschreven in de inleiding van de PDC.

dr. K. van Vliet
gemeentearchivaris van Nieuwegein, q.q. archivaris van WIL

Aanbevelingen uit eerdere jaarverslagen

In vorige jaarverslagen heb ik aanbevelingen gedaan. Omwille van de leesbaarheid is hier gekozen voor een kleurcodering:

1. groen is ingevuld (komt niet meer terug in volgende jaarverslagen);
2. oranje is niet ingevuld (blijft aan de orde);
3. rood is niet ingevuld en urgent.

2018-3

Maak werk van selectie en vernietiging, zodat eind 2019 een plan gereed is hoe een en ander gerealiseerd zal worden. Neem dit punt op in de actielijst van het Informatiebeheerplan.

Deze aanbeveling komt voort uit de archief- en privacywetgeving. Er zijn in de beide verslagjaren geen acties op dit punt ondernomen. Onduidelijk is hoer dit zich verhoudt tot het bericht op de website van de WIL (d.d. 1 januari 2020) dat:

*'WIL de persoonsgegevens niet langer bewaart dan nodig is voor de uitvoering van de taken die aan haar zijn overgedragen of zoals vastgelegd in de Archiefwet. Wanneer er nog persoonsgegevens opgeslagen zijn die niet langer nodig zijn voor het bereiken van het doel worden deze zo snel mogelijk verwijderd. Dit houdt in dat deze gegevens vernietigd worden, of zo worden aangepast dat de informatie niet meer gebruikt kan worden om iemand te identificeren. [...] Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is. Het bewaren van persoonsgegevens kan nodig zijn om de taken goed uit te kunnen oefenen of om wettelijke verplichtingen te kunnen naleven.'*¹

2020-1

Rond de invoer van de vernieuwde mandaatregeling in 2021 af.

Voor het informatiebeheer zijn de bevoegdheden in 2022 zo laag mogelijk in de organisatie belegd, zodat sneller en adequater beslissingen genomen kunnen worden.

2020-2

Breng de ketenprocessen in kaart en wijs de keteneigenaren aan in relatie tot het Informatiebeheerplan en de aanbeveling uit 2016

Het in kaart brengen van ketenprocessen en -eigenaren is ten dele opgenomen in het Informatiebeheerplan. Verdere uitwerking moet volgen.

¹ Privacybeleid gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom

Werk is in uitvoering, WIL maakt geen gebruik meer van algoritmes. In het jaarverslag over 2023 zal deze aanbeveling dan ook groen worden!

Toezichttaken en bevindingen in 2021 en 2022

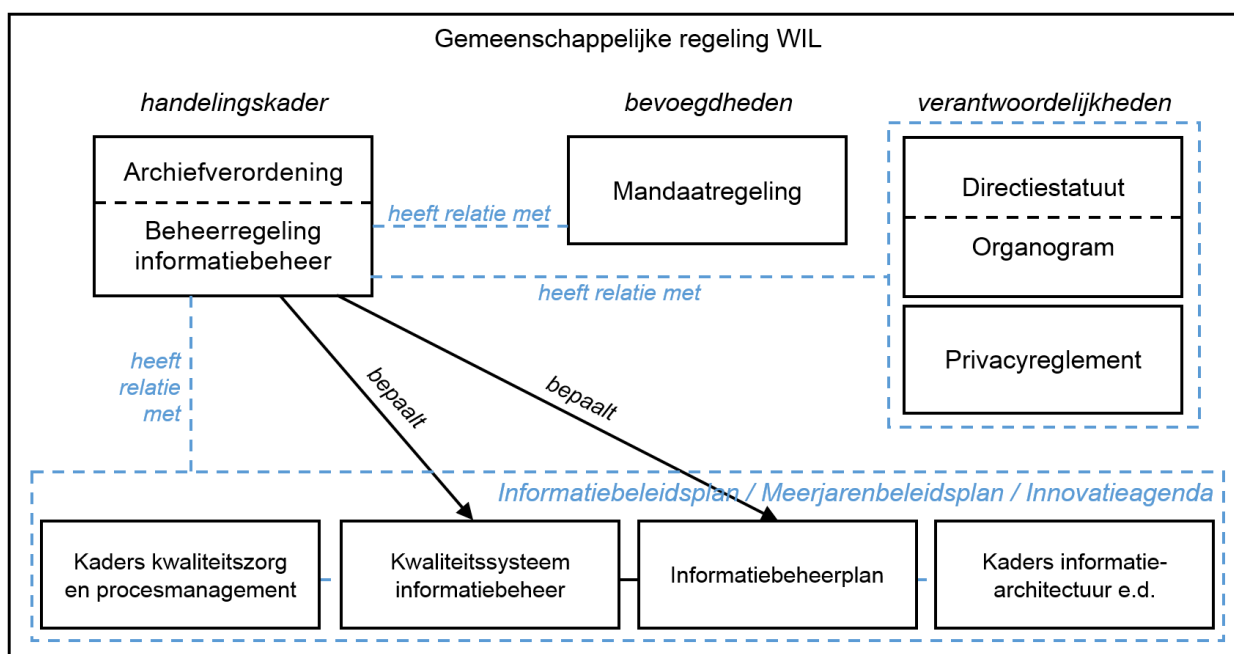
In dit hoofdstuk belicht ik de belangrijkste toezichttaken en bevindingen in 2021 en 2022. Ik ga in op de ontwikkelingen binnen WIL die raken aan het informatiebeheer en de manier waarop de toezichttaak in het afgelopen twee jaar gestalte heeft gekregen.

Informatiebeleidsplan

Het werk aan het Informatiebeleidsplan is begin 2022 afgerond en met het Verbeterplan in het MT besproken. Het belang en de omvang van het traject wordt onderkend en een projectleider voor het oppakken van de diverse verbeterpunten is noodzakelijk. De zoektocht naar een geschikte kandidaat is na de indiensttreding van de nieuwe teamleider bedrijfsvoering in gang gezet.

Een puntsgewijze verbeteragenda met een concrete fasering maakt de mogelijkheden tot monitoring scherper. In het Informatiebeheerplan is dit uitgewerkt onder *Actualiteit lopende onderwerpen*.

In eerdere jaarverslagen is de samenhang benadrukt met de andere informatiebelevelden en gerelateerde regelgeving van WIL, zie onderstaande illustratie:



In het SIO wordt de integrale samenhang gemonitord en waar nodig bij gestuurd.

Kwaliteitszorg

De kaders van de kwaliteitszorg van WIL worden verder uitgewerkt in het Informatiebeheerplan. De jaarlijkse actualisatie maakt het tot een uitvoeringsdocument, het formuleert de stand van zaken op een bepaald moment. De *bron houdende afdeling* heeft de verantwoordelijkheid over de kwaliteit van de informatie. Dit betekent dat de proceseigenaren verantwoordelijk zijn voor hun eigen werkprocessen, ook wat de inrichting van het informatiebeheer betreft.² Goede sturing vanuit het management blijft echter wel noodzakelijk.

Deze insteek vraagt ook om een andere inrichting van de informatiesystemen, waarbij niet langer alles op één centrale plek, en/of zaaksysteem, wordt opgeslagen maar decentraal, in de vakspecifieke applicaties zelf. Die moeten dan wel zijn toegerust met de nodige functionaliteit voor records management.

² Informatiebeheerplan Werk en Inkomen Lekstroom, p.10

Toezichtprocessen van HUA in 2021 en 2022

In deze paragraaf behandel ik de andere toezichtwerkzaamheden en bevindingen in 2021-2022.

Strategisch en tactisch informatieoverleg (SIO/TIO)

Het SIO heeft naast een wettelijke taak voor het vaststellen van formele bewaartermijnen voor informatie (voor WIL is dit belegd bij de VNG) ook de functie van strategisch overleg van de hoofdverantwoordelijken voor het informatiebeheer en de archivaris. In juni is in het SIO overleg gevoerd over het concept-jaarverslag van de archivaris en de plannen voor de komende jaren.

Het TIO dient om de actuele onderwerpen binnen het informatiebeheer op tactisch niveau te bespreken en is ondersteunend aan het SIO.

In 2021 en 2022 speelden verschillende kwesties en ontwikkelingen:

Algemene ontwikkelingen

Net als in 2020 had WIL ook in 2021 en begin 2022 te maken met *COVID-19*, met alle ingrijpende gevolgen zowel op het niveau van de samenleving als dat van het individu. De maatregelen als gevolg van Covid-19 resulteerden bij WIL in een ander klantenbestand. Mensen die actief waren en in corona-tijd zonder werk kwamen, maar ook relatief makkelijke elders werk vonden. Dit in tegenstelling tot de cliënten met een meevoudige problematiek en een geringe zelfredzaamheid.

Daarnaast leidde de pandemie ook bij WIL tot het opschalen van het thuiswerken, wat weer leidde tot een meer hybride en minder accuraat informatiebeheer. De norm was het zaakstelsel, echter voor de snelle voortgang werd uitgeweken naar opslag op de P-schijf. Het moest snel en de gedachte leefde 'bij controle achteraf zetten we wel goed in de daarvoor aangewezen systemen'. Zo is er binnen de schuldhulpverlening veel gewerkt met behulp van mail- en WhatsApp-verkeer omdat persoonlijk contact nagenoeg niet meer mogelijk was.

De ondersteunende regelingen van rijkswege waarbij WIL een aandeel had in de uitvoering, liepen tot eind september 2021. De Tozo (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers) en de TONK (Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten) stopten per 1 oktober 2021. De coronabeperkingen eindigden eind maart 2022. Op de tijdlijn van de rijksoverheid³ is in vogelvlucht weergegeven wat en wanneer er gedaan is.

Een tweede, landelijke kwestie die ook WIL raakte, was de Toeslagenaffaire en de rol van de Belastingdienst hierin. Deze kwestie heeft grote impact gehad op het leven van een grote groep kwetsbare burgers. In het Jaarverslag over 2021 dat WIL uitbracht is op pagina 23 te lezen dat "door de toeslagenaffaire verwachten wij dat een aantal gedupeerden zich op korte termijn zal melden bij de schuldhulpverlening". Een bijkomende toename aan complexiteit is gelegen in het verband dat er is met uithuisplaatsingen.⁴ De keten van Toeslagen (Belastingdienst), Schuldhulpverlening (WIL), Jeugdzorg (Sociale Domein van de participerende gemeenten) vereist adequaat en consistent informatiebeheer om betrokkenen recht te kunnen doen.

Een derde ontwikkeling betreft de gevolgen van de oorlog in Oekraïne: de vele vluchtelingen ook in de regio van WIL en de fors stijgende energieprijzen. De financiële draagkracht van individuele en samengestelde huishoudens komen in de politieke belangstelling en de energietoeslagen doen hun intrede.

³ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-tijdlijn>

⁴ [Mijn kind is uit huis geplaatst door de toeslagenaffaire | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#)

Informatiebeveiliging

In 2020-2021 heeft in het Algemeen Bestuur belangrijke besluitvorming plaatsgevonden ten aanzien van informatiebeveiligingsbeleid heeft het Algemeen Bestuur vastgesteld.⁵ De focus is gericht op informatie(uitwisseling) in alle verschijningsvormen, zoals elektronisch, op papier en mondeling. Verantwoord en bewust gedrag van medewerkers is essentieel voor informatieveiligheid stelt de notitie. Dit nieuwe Informatiebeveiligingsbeleid biedt een goede algemene basis en komt tevens tegemoet aanvullende beveiligingseisen uit wet- en regelgeving, zoals de Archiefwet, AVG, DigiD webrichtlijnen en de Wet SUWI.

Waardering en selectie

De wettelijke verplichting tot vernietiging van informatie, vanuit de Archiefwet en Algemene verordening gegevensbescherming, heeft in 2021 en 2022 nog niet tot daadwerkelijke stappen geleid. De jaarlijkse vernietigingsronde wil nog niet goed op gang komen, mede omdat het selecteren op jaar niet lukt vanwege een mankement in het scansysteem. In de nulmeting Werk en Inkomen Lekstroom van 2015-2016 is dit thema al aan de orde gesteld. Het selecteren van de te vernietigen bescheiden was een "bewerkelijke handeling" en de werking van het recordmanagement applicatie in SharePoint was nog niet bekend. Dit probleem is in het jaarverslag van 2018 opnieuw gesignaleerd.

De functionaliteit MyLex, een content integratiesysteem en de zoekschil over het zaakstelsel, de schijven en applicaties, blijkt intussen ook niet de oplossing te kunnen bieden voor het selecteren van alle te vernietigen informatie. Daartoe ontbreekt de benodigde metadatering.

De DIS-applicatie van Centric is onvoldoende ingericht om de vernietiging van cliëntdossiers op een doelmatige manier uit te voeren. Als de OneGov-inrichting werkend is ingericht (zoals nu het geval is), zou dit rechtmatigheidsrisico met een migratie van de dossiers kunnen worden ondervangen. De migratie dient nog gerealiseerd te worden. Voorafgaand aan de migratie vindt eerst een selectie van te vernietigen bescheiden plaats. Ik wijs erop dat een dergelijke migratie eerst voor advies moet worden voorgelegd aan de archivaris. De adviseur digitale informatie van HUA heeft in maart 2022 contact gehad met WIL over het vernietigen uit de applicatie GWS/Suite4SociaalDomein. Hier is ook een voorstel voor gedaan om te ondersteunen bij de voorbereiding van de vernietiging⁶. In 2023 zal hieraan een vervolg worden gegeven.

In de archiefruimte bij de gemeente Houten zijn archiefdozen geplaatst met een omvang van 53 strekkende meter. Het betreft cliëntdossiers die in 2013 lopend waren. Hiervan bestaat geen inventaris van en men kan op voorhand niet zeggen wat de inhoud is. Wel is duidelijk dat het gaat om schuldhelpverlening tot bijzondere bijstand.

De aanbeveling van 2018-3 kleurt dieper rood, het is noodzakelijk om in 2023 stappen te zetten. Dit kan door een migratie, om zo compliant te blijven met AVG en de Archiefwet.

De functionaris gegevensbescherming meldde dat er meerdere gesprekken gevoerd zijn met het management over dit punt en gaf daarbij aan dat ze doordrongen zijn van de urgentie van de privacy-problematiek en rechtmatigheid. Betrokken medewerkers zijn in de positie gezet om te handelen.

Informatiebeheer rondom schuldhelpverlening

In 2021 is het complexe proces van schuldhelpverlening opnieuw onderwerp van gesprek geworden tussen de archiefinspectie en WIL, na de bevindingen in de nulmeting van 2015. De archivering van dossiers vindt analoog

⁵ De betreffende besluiten zijn initieel vastgesteld in de AB-vergaderingen van 26 maart 2020 tot en met 17 juni 2021. Vanwege de COVID 19-pandemie konden de vergaderingen van het AB van 26 maart 2020 tot en met 17 juni 2020 niet plaatsvinden in een vergaderzaal welke openstond voor het publiek. Op grond van de Spoedwet digitale besluitvorming moesten deze besluiten later in 2021 alsnog formeel worden bekrachtigd voor het publiek toegankelijke zitting van het AB.

⁶ *Jaaractiviteiten 2022 ADI en Digitale Archiefdiensten bij archiefvormers van HUA*, 31 januari 2023, Jeanette van der Vliet.

plaats, digitaal in het zaaksysteem, echter ook in de mailbox en de whatsapp en op de persoonlijke schijf van de medewerkers. Zoals ook in het Informatiebeheerplan wordt gesignaleerd, is deze hybride werkwijze zeer onwenselijk.⁷ Bij vertrek van medewerkers verdwijnt een deel van de informatie vanzelf: e-mail, whatsapp-verkeer en de persoonlijke opslag. Eén en ander kan de verantwoordingsplicht van WIL nadelig beïnvloeden, met name waar het de inlichtingenplicht aan cliënten in een kwetsbare financiële positie betreft.

In 2022 is de aanbesteding voor een applicatie voor de schuldhulpverlening met rma-functionaliteit in gang gezet. Dit zal hopelijk leiden tot verbetering van de huidige situatie. Niettemin past hier een aanbeveling van mijn kant:

2022-1	<i>Uniformeer het informatiebeheer rondom schuldhulpverlening en maak het toegankelijk en betrouwbaar. Overleg met toezichthouder over de wijze waarop het getoetst kan worden.</i>
--------	---

⁷ Informatiebeheerplan Werk en Inkomen Lekstroom, p. 16