

De wil is er... nu nog doen!

Een onderzoek naar archiefbewustzijn binnen de gemeente Nijmegen

Archiefinspectie, maart 2024

Inhoudsopgave

1.	Over de aanleiding en het uitvoeren van het onderzoek	2
2.	Bevindingen naar aanleiding van het onderzoek	4
3.	Uitkomsten van de enquête met een duiding van de mate van archiefbewustzijn	6
4.	Hoe nu verder	15

1. Over de aanleiding en het uitvoeren van het onderzoek

Zowel landelijk als lokaal lezen we berichten over het niet kunnen vinden, beschikbaar hebben of ten onrechte verwijderen van informatie die belangrijk is voor bewijsvoering, verantwoording en het goed uitvoeren van overheidstaken. Als gemeente Nijmegen vinden we dat de Nijmegenaar als recht- en bewijszoekende burger toegang moet hebben tot overheidsinformatie. De Privacywet (AVG) en Wet open overheid (Woo) dwingen ons tot het op orde hebben van informatiehuishouding. Zonder goed informatiebeheer zijn deze wetten niet goed uit te voeren.

In onze organisatie archiveren we niet goed. Dat schrijft de gemeentearchivaris al jaren in haar verslagen. In de Nijmeegse **Visie op document- en bestandsmanagement** (december 2023) leggen we de verantwoordelijkheid voor de omgang met documenten en bestanden bij managers en medewerkers. Met de digitalisering is archivering onderdeel geworden van het dagelijks werk van medewerkers en een onderdeel waarop managers moeten sturen. We maken dit mogelijk door middel van techniek, procedures, instructie en ondersteuning. Het daadwerkelijk archiveren wordt met het zelf doen meer afhankelijk van de kennis, vaardigheden, houding en het gedrag van de medewerker. Hoe bewust is de medewerker van het nut en de noodzaak van archiveren? Is archiveren een vanzelfsprekendheid die bij het reguliere werk hoort? Hoe bewust is de manager van het nut en de noodzaak en hoe vult hij de archiefverantwoordelijkheid in?

Verskil tussen archiefbewustzijn en informatiebewustzijn

Het onderwerp van ons onderzoek is archiefbewustzijn. Als archiefinspectie is het onze taak om de kwaliteit van archivering te toetsen. De termen informatiebewustzijn en archiefbewustzijn lopen nog weleens door elkaar. Hieronder een uitleg van beide termen.

Informatiebewustzijn heeft een bredere betekenis dan archiefbewustzijn. Informatiebewustzijn is kennis, houding en gedrag in de omgang met informatie. Medewerkers moeten weten wat de waarde van (gevoelige of kritische) informatie is en daar op een zorgvuldige manier mee omgaan. Onder informatiebewustzijn scharen we naast gedeeld geheugen ook onderdelen als privacy bewustzijn, veiligheidsbewustzijn en bewustzijn over de toegankelijkheid van informatie voor mensen met een beperking of laag opleidingsniveau.

Archiefbewustzijn is het besef van nut en noodzaak van het archiveren en kennis van de afspraken die hiervoor in Nijmegen gelden. De mate waarin het informatiebeheer op orde is, bepaalt in hoeverre onze archiefinformatie bekend, vindbaar, beschikbaar en bruikbaar is. Voor iedereen die daar recht op heeft en voor zolang dat nodig is. Zonder archiefbewustzijn geen goede archivering. Archiefbewustzijn is een van de pijlers voor een werkend informatiebeheer. Het is daarmee bepalend voor een goed functionerende gemeente die transparant en betrouwbaar is voor de Nijmegenaar.

Onderzoek om inzicht te krijgen in het archiefbewustzijn

Inzicht krijgen	We willen inzicht krijgen in de mate van archiefbewustzijn (op basis van de elementen: weten, erkennen, kunnen en doen); En over de oorzaken van het gebrek aan archiefbewustzijn (waarom zijn mensen niet of juist wel archiefbewust).
Vraagstelling	Hoe bewust zijn managers en medewerkers van het belang van archivering?
Opbrengst	Met dit onderzoek streven we naar een nulmeting (data) over de mate van archiefbewustzijn bij de medewerkers van de gemeente.
Doelgroep	De doelgroep van het onderzoek bestaat uit alle medewerkers (tijdelijk of vast) van de gemeente Nijmegen.
Vragenlijst	Vragen zijn via een digitale enquête in de organisatie uitgezet. De digitale enquête bestond uit 15 vragen, zowel stellingen als open vragen. In aanloop op sommige vragen werd toelichting gegeven.
Uitzetten enquête	Voor de uitvoering van dit onderzoek wordt Archiefinspectie ondersteund door bureau Onderzoek en Statistiek.
Dataverzameling	De digitale enquête is op 11 januari in de organisatie uitgezet. Medewerkers ontvingen daartoe een mail met een uitnodiging met een uitleg over het doel van de vragenlijst. Tot eind januari kon op de vragenlijst worden gereageerd.

Respons

In totaal zijn 2147 medewerkers van de gemeente benaderd voor het invullen van de digitale enquête. 355 medewerkers hebben de vragenlijst ingevuld. De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op deze groep respondenten.

In onderstaande tabel is te zien tot welke afdeling de respondenten behoren:

Afdelingen	Aantal
1. Bestuur en Management	11
2. Financiën	19
3. Inkomen, Zorg en Leerrecht	41
4. Maatschappelijke Ontwikkeling	40
5. Personeel, Informatie en Facilitair	62
6. Publiekszaken	15
7. Stadsbeheer	27
8. Stadsrealisatie	44
9. Stadsontwikkeling	27
10. Vastgoed, Sport en Accommodaties	24
11. Veiligheid, Juridische Zaken en Bestuursondersteuning	41
12. Onbekend	4
Totaal	355

Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit aantal onderdelen:

Hoofdstuk 2 bevat de bevindingen van dit onderzoek. In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten van de enquête met de duiding van de mate van archiefbewustzijn.

Hoofdstuk 4 bevat een algemene conclusie.

2. Bevindingen naar aanleiding van het onderzoek

De resultaten van de enquête leiden tot een aantal bevindingen. Deze staan hieronder genoemd:

1) Documenten en bestanden van een ander zijn niet of nauwelijks te vinden

Minder dan helft van de medewerkers weet wat de organisatie van hen verwacht over het bewaren en verwijderen van documenten en bestanden. Eigen documenten vindt de medewerker makkelijk terug, maar die van collega's of andere afdelingen niet of nauwelijks. Informatie van vijf jaar geleden of ouder is moeilijk te vinden.

2) Goed omgaan met documenten en bestanden vinden we vanzelfsprekend

Medewerkers vinden het normaal dat je goed hoort om te gaan met documenten en bestanden. Het is onderdeel van je werk en maakt je werk makkelijker. Wanneer documenten kwijtraken hebben de medewerkers en hun collega's daar last van. Minder dan de helft van de medewerkers vindt dat hun collega's ook goed omgaan met documenten en is op de hoogte van afspraken binnen het bureau over het bewaren van documenten.

3) Medewerkers ervaren weinig sturing van leidinggevenden op het omgaan met documenten en bestanden

Een grote groep medewerkers reageert neutraal of is het niet eens met de stelling dat leidinggevenden actief sturen op het goed omgaan met documenten en bestanden. Een meerderheid heeft geen idee of leidinggevenden het goede voorbeeld geven. Daarentegen geeft meer dan de helft van de leidinggevenden aan dat zij actief sturen op het goed omgaan met documenten en bestanden. Het ontbreekt hen aan ondersteuning en advisering hierin.

4) We missen juiste communicatie over archiveren

De meeste medewerkers zijn niet of enigszins op de hoogte over hoe de gemeente hen informeert over het archiveren van informatie. Medewerkers die enigszins of goed op de hoogte zijn van hoe de gemeente informeert, geven aan dat de wijze van informeren via iNsite, opleiding en de medewerkers van BDI plaatsvindt.

5) Landelijke en politieke aandacht voor archiveren zorgt voor minimale extra aandacht bij medewerkers voor archiveren

Als er in het nieuws en politiek aandacht is voor het belang van goed archiveren is heeft dat deels of geen invloed op de manier waarop medewerkers van de gemeente omgaan met het bewaren van documenten. Van de groep medewerkers die aangeeft niet anders te zijn gaan werken geeft het merendeel aan al bewust te zijn van de noodzaak van het goed bewaren van documenten. De medewerkers die, na het lezen van berichten in nieuws of politiek, wel anders omgaan met het bewaren van documenten geven aan dat zij meer opletten dat documenten en bestanden beter worden gearhiveerd. Zij denken ook beter na over de naamgeving bij het opslaan van het document. En de informatie slaat men vaker op in een gecontroleerde omgeving.

6) Medewerkers willen leren archiveren

Meer dan de helft van de medewerkers helpt hun collega's graag om goed om te gaan met het bewaren van documenten en bestanden. Kennis en vaardigheden worden gedeeld. Medewerkers denken weleens na over mogelijke gevolgen van het kwijtraken van documenten. Voor het verbeteren van kennis en vaardigheden op het gebied van archiveren staat iedereen open. Medewerkers geven hierbij de voorkeur aan een e-learning of het leren onder begeleiding.

7) Bewaren van documenten is belangrijk, maar andere zaken weerhouden ons van goed archiveren

Medewerkers vinden het bewaren van documenten en bestanden belangrijk. Een derde van de medewerkers kent de richtlijnen voor het bewaren van documenten en past deze toe. De overige medewerkers vinden de bewaarhandelingen te veel werk, of de richtlijnen zijn onduidelijk tot onbekend. Er zijn ook medewerkers die het bewaren nuttig vinden, maar andere zaken gaan voor.

8) Documenten slaan we zowel decentraal als centraal op

Het opslaan van conceptdocumenten gebeurt vooral decentraal in een eigen ongecontroleerde werkomgeving. Wanneer het gaat over definitieve documenten, dan worden deze meer centraal, in (een) gecontroleerde omgeving(en) waar de collega's er ook bij kunnen, dan decentraal opgeslagen. In het algemeen worden er decentraal meer documenten opgeslagen dan centraal.

9) We hebben behoefte aan een aantal randvoorwaarden voor het goed kunnen archiveren van documenten

De medewerkers geven aan behoefte te hebben aan een aantal zaken voor het goed kunnen bewaren van documenten. Dit zijn de volgende zaken: duidelijke kaders, afspraken, richtlijnen, instructies, training en duidelijkheid in gebruik applicaties, goed werkende gebruiksvriendelijke systemen, applicaties en tijd, sturing en controle vanuit de organisatie.

3. Uitkomsten van de enquête met een duiding van de mate van archiefbewustzijn

In dit hoofdstuk staan de antwoorden van de enquête met een duiding van de mate van archiefbewustzijn. We hanteren de volgende elementen van archiefbewustzijn:

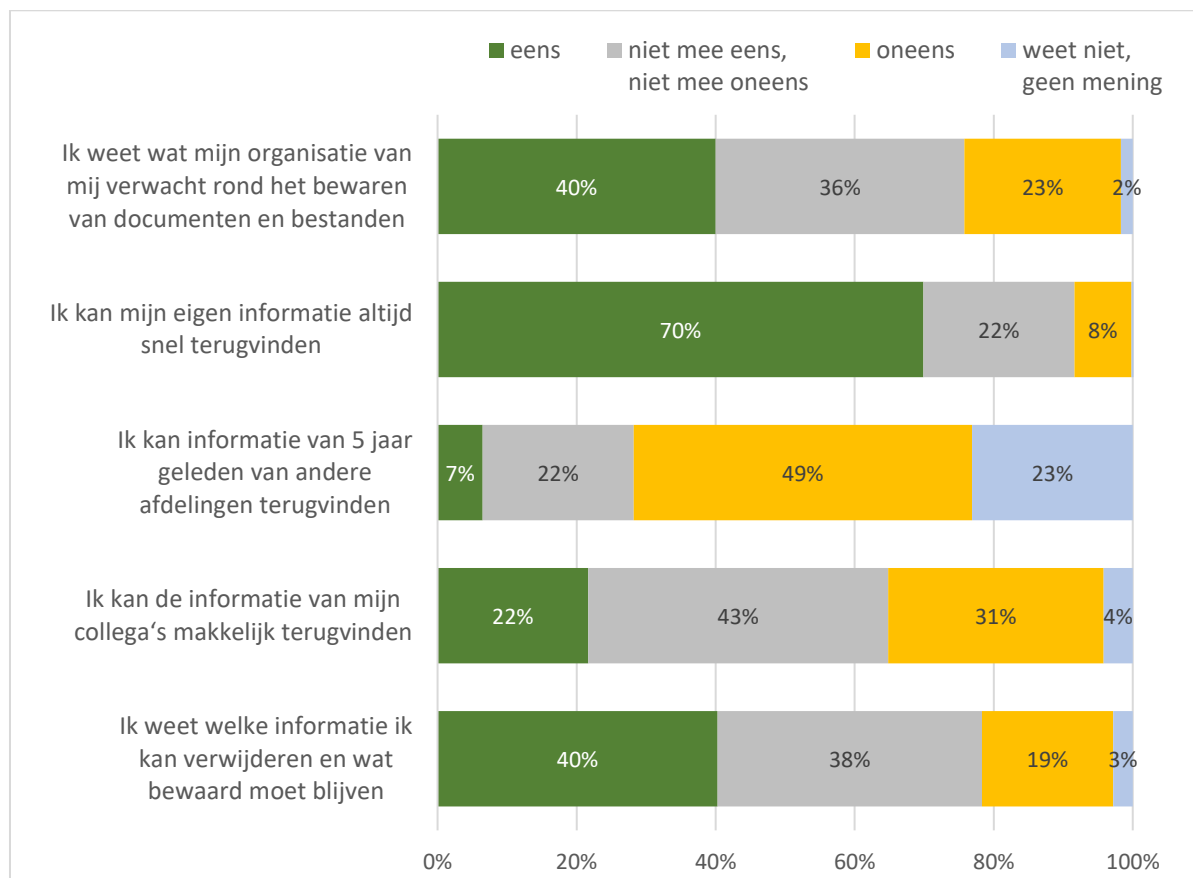
- Weten en erkennen = dat het moet
- Kunnen = hoe dat moet
- Doen = het daadwerkelijk uitvoeren

1. Mate van archiefbewustzijn: Weten, Erkennen, Kunnen en Doen



Weten-Erkennen-Kunnen-Doen

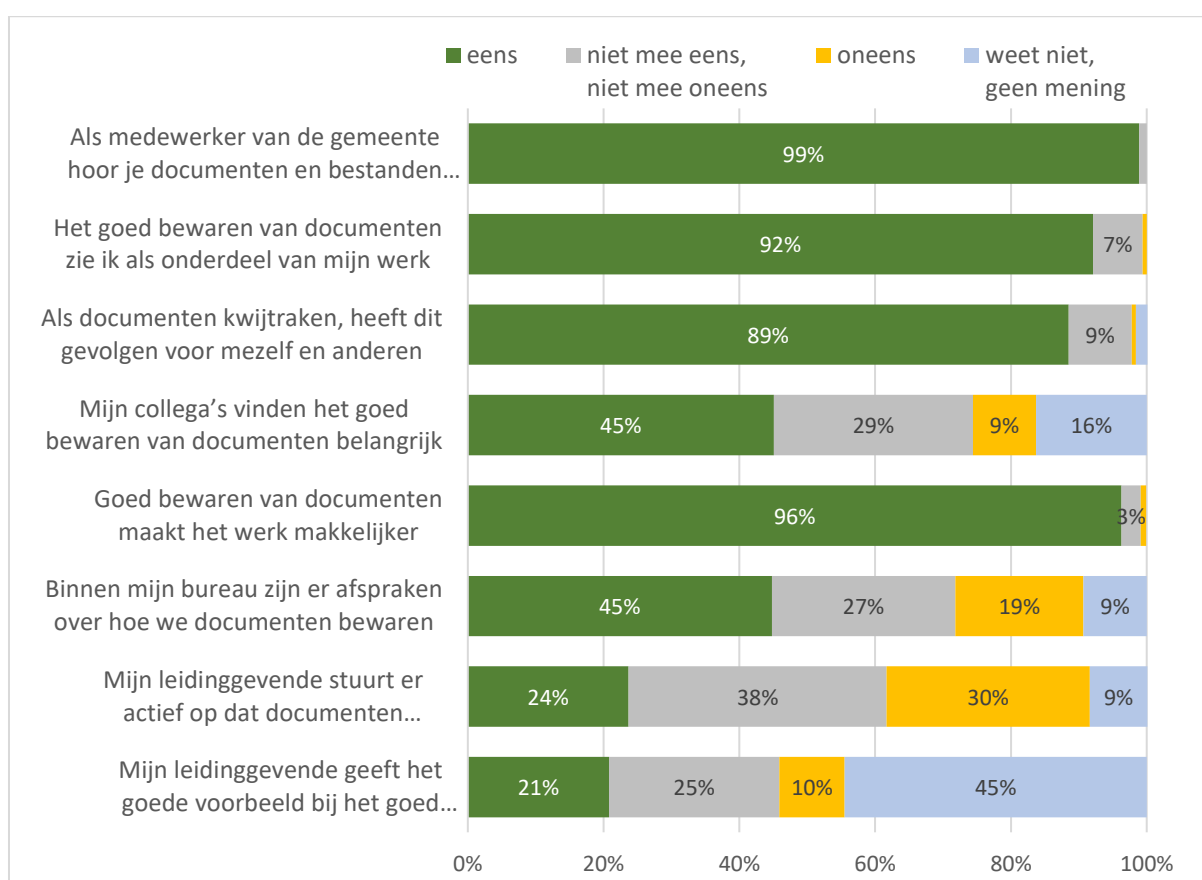
Minder dan helft van de medewerkers weet wat de organisatie van hen verwacht over het bewaren en verwijderen van documenten en bestanden. Eigen documenten vindt de medewerker makkelijk terug, maar die van collega's of andere afdelingen niet of nauwelijks. Informatie van vijf jaar geleden of ouder is moeilijk te vinden.





Weten-Erkennen

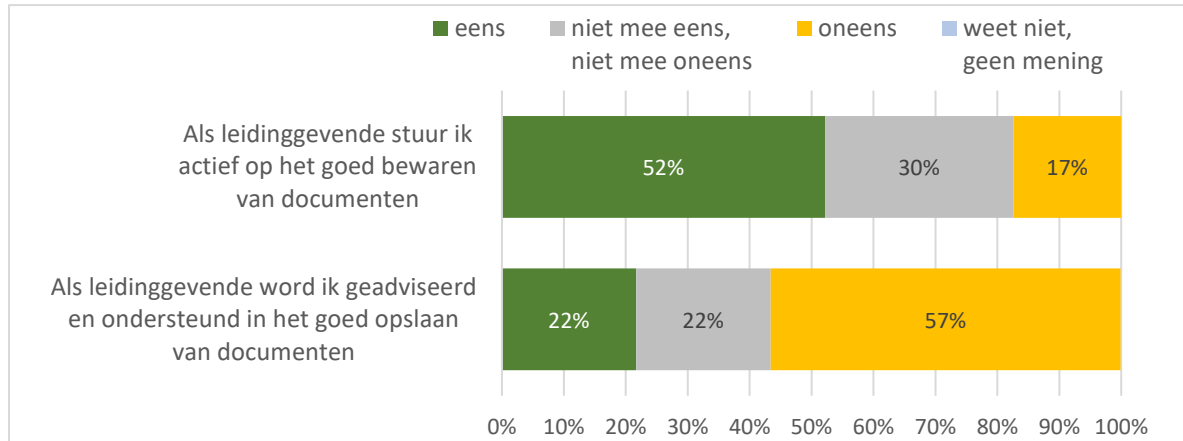
Medewerkers vinden het normaal dat je goed hoort om te gaan met documenten en bestanden. Het is onderdeel van je werk en maakt je werk makkelijker. Wanneer documenten kwijtraken hebben de medewerkers en hun collega's daar last van. Minder dan de helft van de medewerkers vindt dat hun collega's ook goed omgaan met documenten en is op de hoogte van afspraken binnen het bureau over het bewaren van documenten. Een grote groep medewerkers reageert neutraal of is het niet eens met de stelling dat leidinggevenden actief sturen op het goed omgaan met documenten en bestanden. Een meerderheid heeft geen idee of leidinggevenden het goede voorbeeld geven.





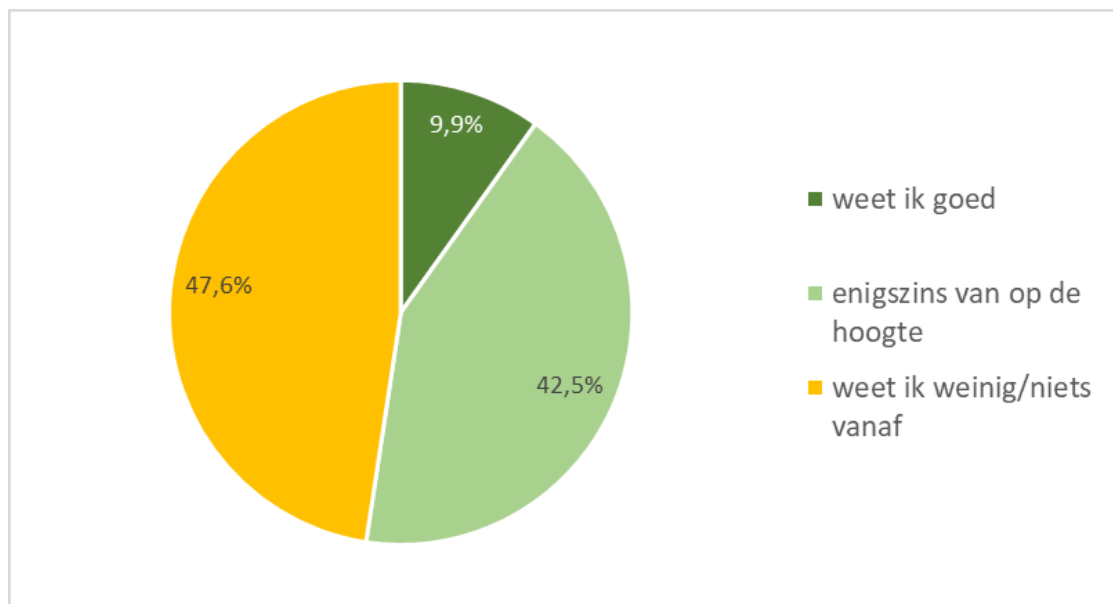
Weten-Erkennen-Doen

Meer dan de helft van de leidinggevenden vinden dat zij actief sturen op het goed omgaan met documenten en bestanden, maar het ontbreekt hen aan ondersteuning en advisering hierin.



Weten - Erkennen

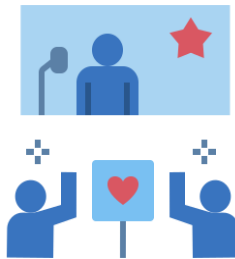
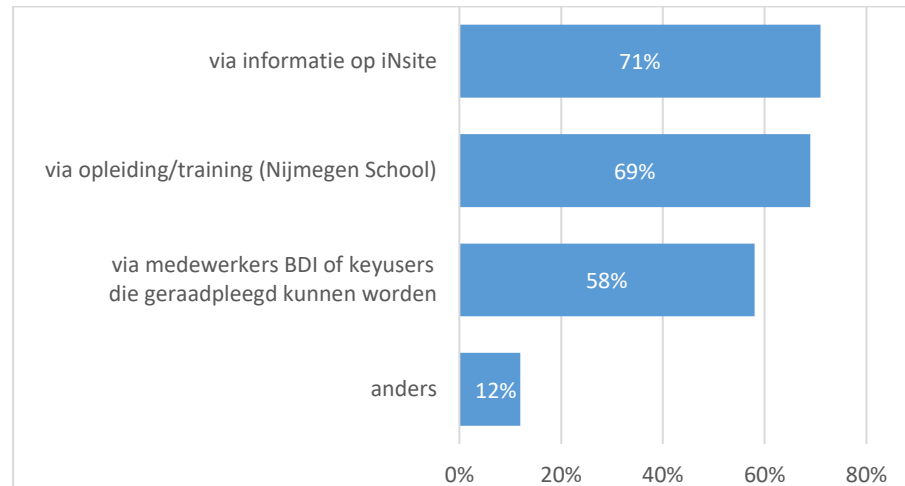
De meeste medewerkers zijn niet of enigszins op de hoogte over hoe de gemeente hen informeert over het archiveren van informatie.





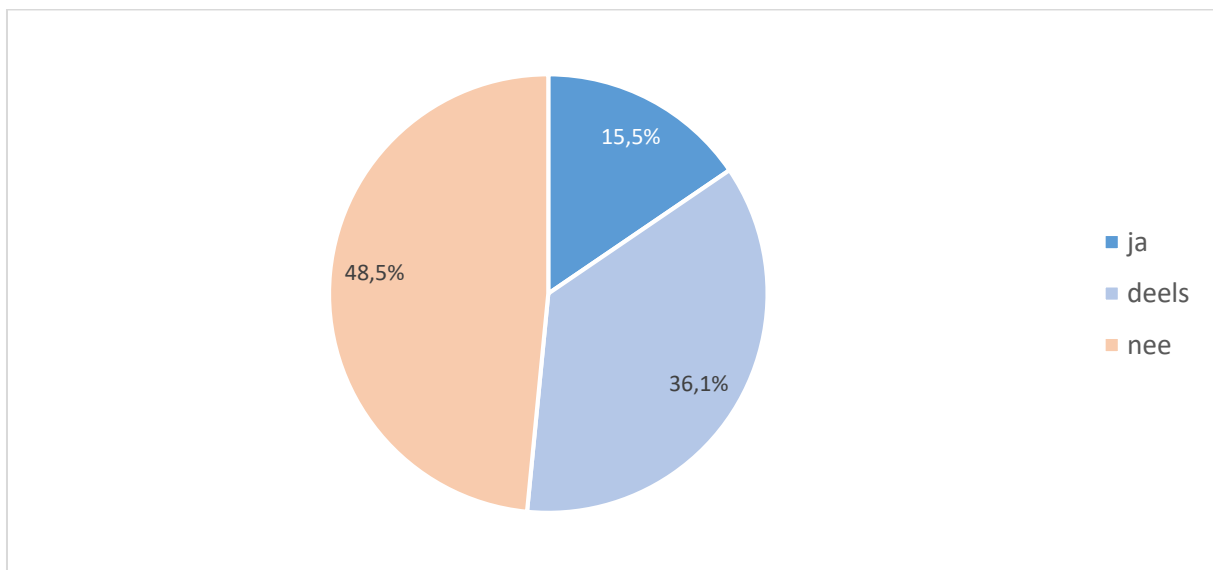
Weten- Erkennen

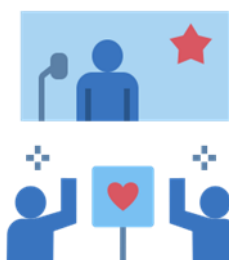
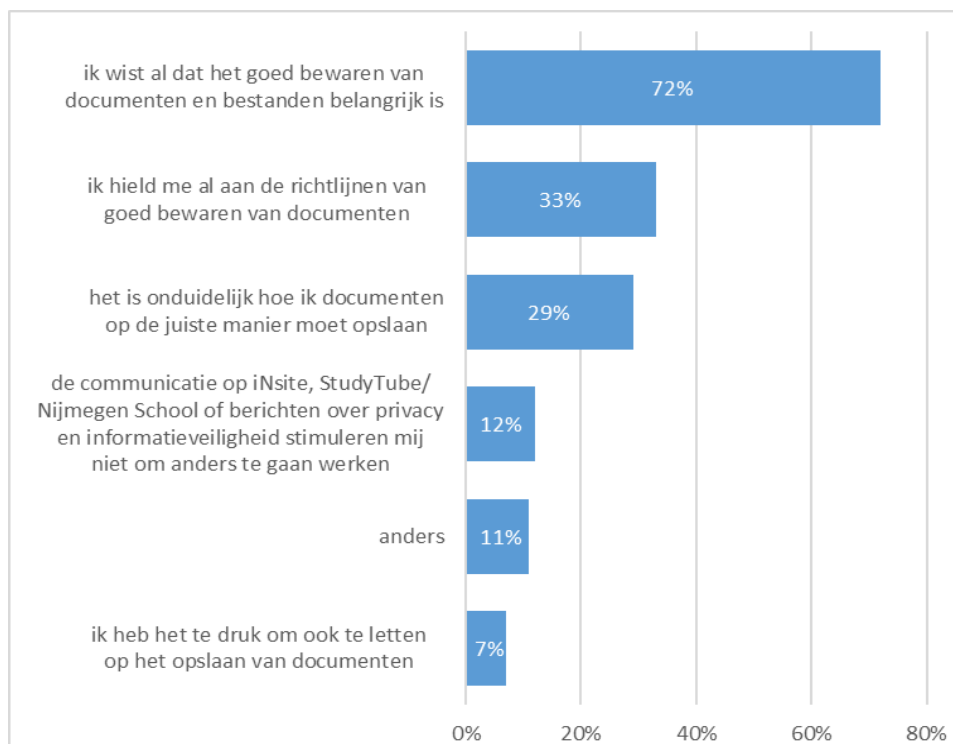
Medewerkers die enigszins of goed op de hoogte zijn van hoe de gemeente informeert geven aan dat de wijze van informeren via iNsite, opleiding en de medewerkers van BDI plaatsvindt.



Weten - Erkennen

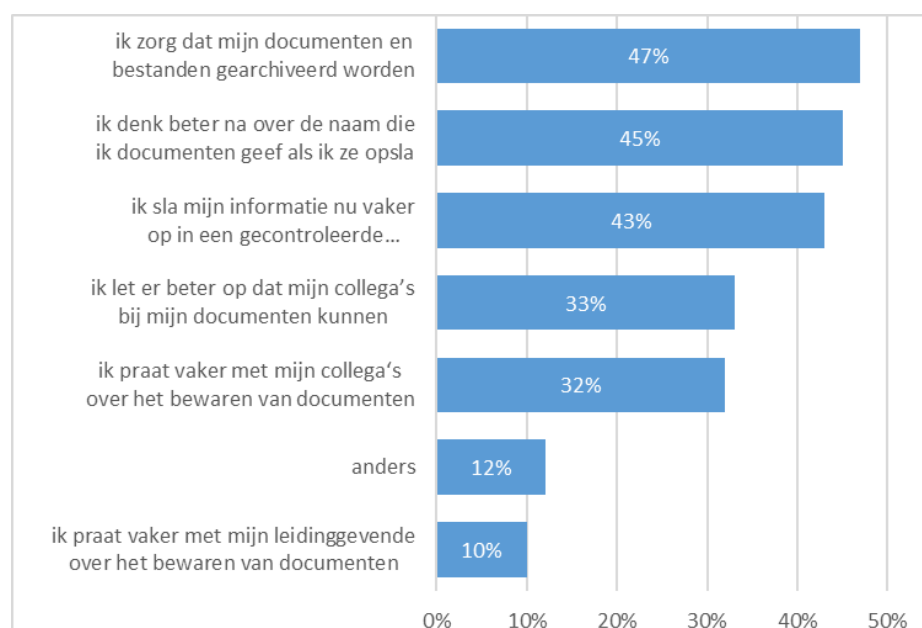
Als er in het nieuws en politiek aandacht is voor het belang van goed archiveren is heeft dat deels of geen invloed op de manier waarop medewerkers van de gemeente omgaan met het bewaren van documenten. Van de groep medewerkers die aangeeft niet anders te zijn gaan werken geeft het merendeel aan al bewust te zijn van de noodzaak van het goed bewaren van documenten.





Weten – Doen

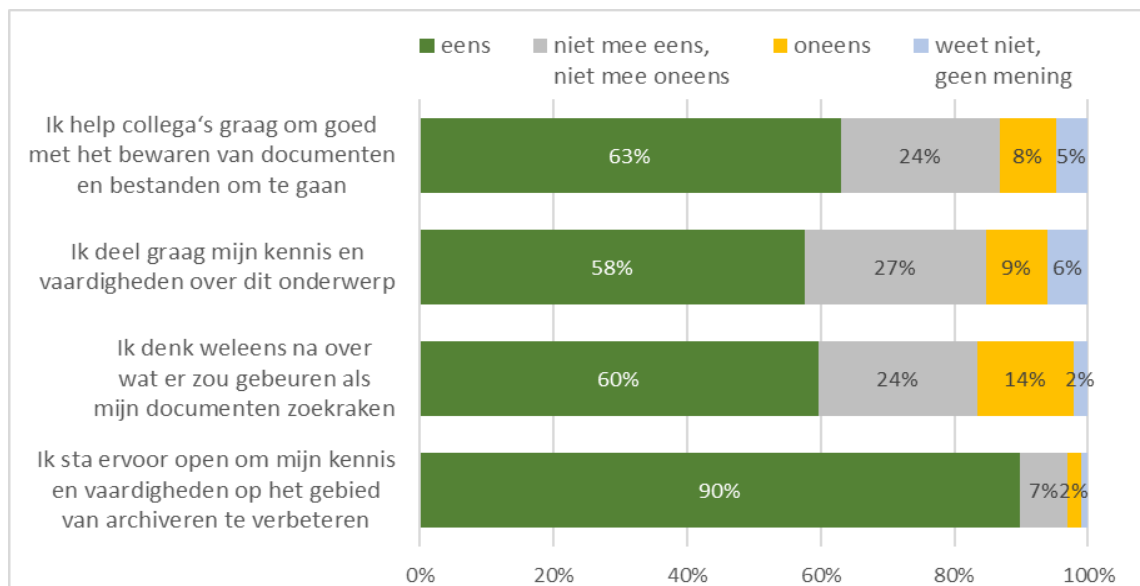
Medewerkers die, na het lezen van berichten in nieuws of politiek, geheel of deels anders omgaan met het bewaren van documenten, zijn het volgende gaan doen:





Weten – Erkennen -Kunnen

Meer dan de helft van de medewerkers helpt hun collega's graag om goed om te gaan met het bewaren van documenten en bestanden. Kennis en vaardigheden worden gedeeld. Medewerkers denken weleens na over mogelijke gevolgen van het kwijtraken van documenten. Voor het verbeteren van kennis en vaardigheden op het gebied van archiveren staat iedereen open.





Weten - Erkennen - Willen kunnen

Medewerkers vinden het bewaren van documenten en bestanden belangrijk. Een derde van de medewerkers kent de richtlijnen voor het bewaren van documenten en past deze toe. De overige medewerkers vinden de bewaarhandelingen te veel werk, of de richtlijnen zijn onduidelijk tot onbekend. Er zijn ook medewerkers die het bewaren nuttig vinden, maar andere zaken gaan voor.

- 33% vindt het bewaren van documenten en bestanden belangrijk, is op de hoogte van de richtlijnen en past deze ook toe.
- 25% vindt het belangrijk om documenten en bestanden te bewaren, is op de hoogte van de richtlijnen, maar de handelingen daartoe wordt als veel werk ervaren.
- 22% begrijpt dat het goed bewaren van documenten nuttig is, maar vindt andere zaken belangrijker.
- 1% vindt het niet belangrijk om documenten goed te bewaren: het interesseert niet en men doet er geen moeite voor.
- 19% geeft een ander antwoord, zie top 3.

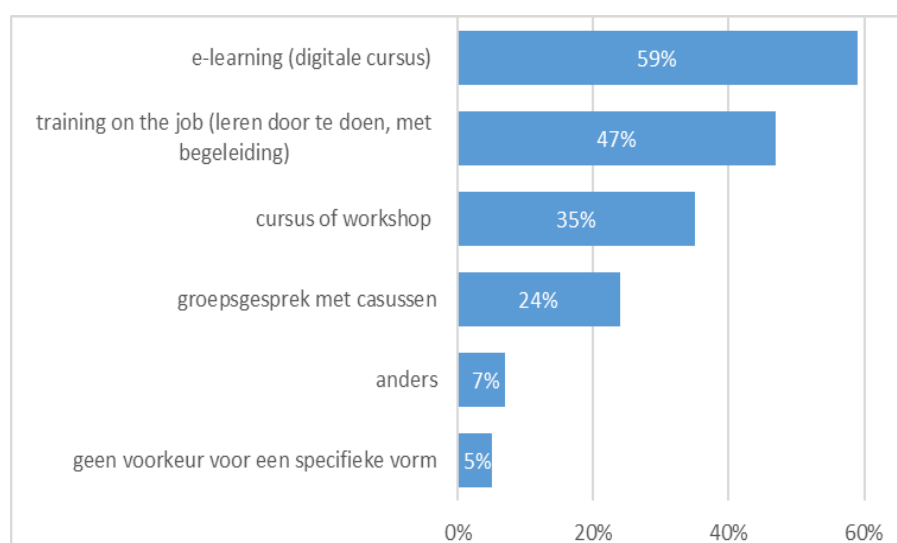
Top 3 antwoorden:

- Medewerkers vinden archiveren belangrijk, maar richtlijnen zijn onbekend.
- Medewerkers vinden archiveren belangrijk, maar richtlijnen zijn niet duidelijk.
- Medewerkers vinden archiveren belangrijk, maar er zijn geen afspraken over.



Willen kunnen

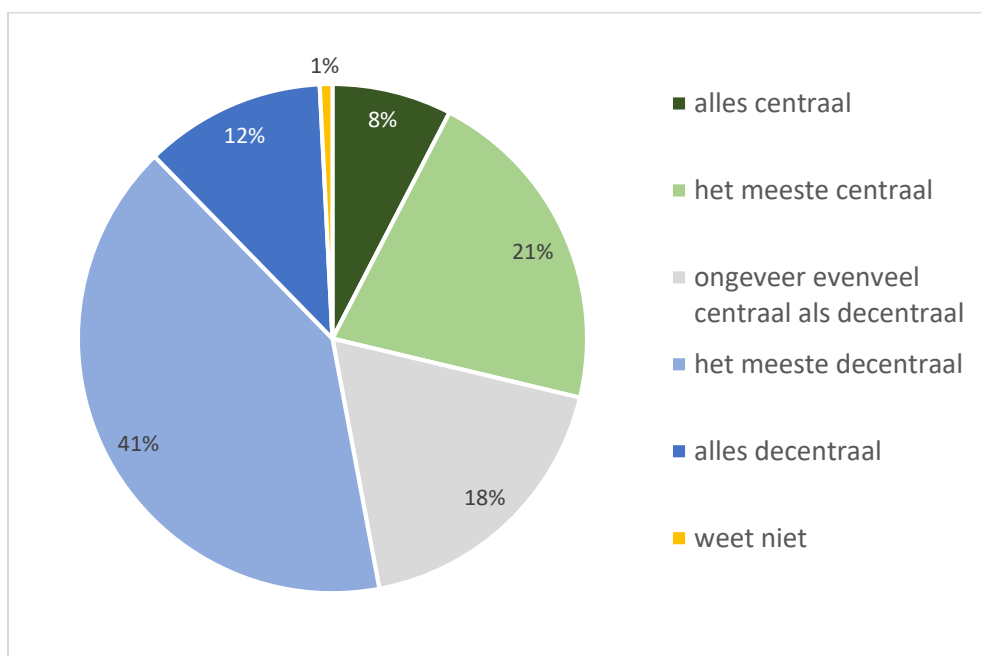
Veel medewerkers geven aan dat, als ze meer willen leren over het goed omgaan met documenten en bestanden, ze de voorkeur geven aan een e-learning of het leren onder begeleiding.





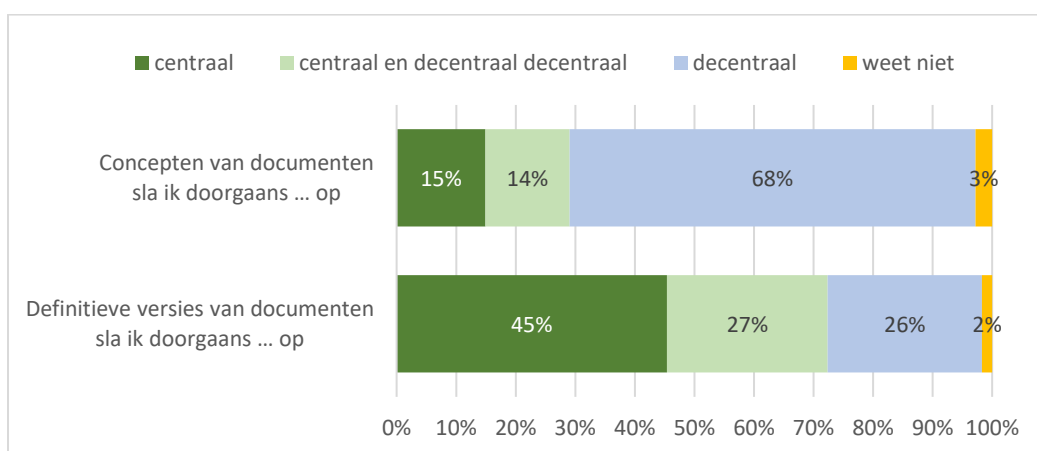
Doen

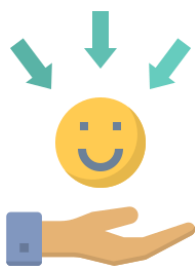
Meer documenten worden decentraal in een eigen werkomgeving, een ongecontroleerde omgeving, opgeslagen dan centraal, in een gecontroleerde werkomgeving.



Doen

Definitieve documenten worden meer centraal, in een gecontroleerde omgeving, opgeslagen dan decentraal. In de gecontroleerde omgeving kunnen de collega's ook bij de documenten. Een meerderheid van de medewerkers slaat de conceptdocumenten decentraal op, in de eigen werkomgeving.





Wat de medewerker nodig heeft om documenten goed te bewaren

Top 3 antwoorden:

1. Duidelijke kaders, afspraken, richtlijnen, instructies, training en duidelijkheid in gebruik applicaties
2. Goed werkend gebruiksvriendelijk systeem/systemen, applicaties
3. Sturing en controle

Termen die genoemd werden: duidelijkheid, kennis, richtlijnen, overzicht, eenvoudig, sturing, applicaties, begeleiding, hulp nodig, processen helder, periodiek aandacht, voldoende tijd, controle

2. Oorzaken van het gebrek aan archiefbewustzijn

- Geen duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden voor het archiveren van documenten en bestanden;
- Geen duidelijkheid over wiens taak het is om te archiveren;
- Geen duidelijke informatie over de wijze waarop er moet worden omgegaan met het bewaren van documenten en bestanden;
- Geen vertrouwen hebben dat de leidinggevende het goede voorbeeld geeft;
- Geen vertrouwen hebben in het goed bewaren van documenten door collega's;
- Onduidelijkheid over de afspraken over het bewaren van documenten;
- Onduidelijkheid over het gebruik van applicaties;
- Onduidelijkheid over welke informatiekkanalen de gemeente gebruikt voor communicatie over het bewaren van documenten en bestanden;
- Onduidelijk waar we documenten moeten opslaan;
- Ontbreken van gevoel van verantwoordelijkheid voor het goed archiveren;
- Ontbreken van kennis over archiveren;
- Ontbreken van sturing op goed archiveren;
- Ontbreken van tijd voor het archiveren van documenten en bestanden;
- Ontbreken van vanzelfsprekendheid van het archiveren. Het is het werk van iemand anders;
- Ontbreken van controle op de manier van werken;
- Weinig communicatie over nut en noodzaak van archiveren.

4. Conclusie en hoe nu verder

Aan de hand van deze nulmeting en daaruit voortkomende bevindingen komt de Archiefinspectie tot de conclusie dat archiefbewustzijn expliciet aandacht moet krijgen binnen de gemeentelijke organisatie.

Met dit onderzoek is een nulmeting uitgevoerd naar de mate van archiefbewustzijn van de medewerkers van de gemeente Nijmegen. De komende jaren gaan we als organisatie flink aan de gang met onze informatiehuishouding. Deze rapportage beschouwen we als een vertrekpunt waarmee we door de tijd heen de mate van archiefbewustzijn blijven monitoren. Immers, we kunnen het informatiebeheer nog zo goed organiseren en faciliteren, de medewerkers moeten zich bewust zijn van de noodzaak en meerwaarde van een goed archief en hiernaar handelen. Zoals de titel al zegt: De wil is er, nu nog doen!

Na afstemming met de opdrachtgever zullen we de bevindingen en resultaten uit deze rapportage met de organisatie delen.

Met deze onliners vragen wij aandacht voor archiefbewustzijn

- Archiveren is onderdeel van mijn werk
- Het archief is het bewaren waard
- Van verkokering en versnippering naar een gedeeld geheugen
- Wie archiveert weet meer
- Eigenaarschap is verantwoordelijkheid nemen
- Goed voorbeeld doet goed volgen
- Met commitment meer betrokkenheid
- Laten we beter communiceren over archiveren
- Archiveren kun je leren
- De kunst van het archiveren is dat iedereen kan vinden wat hij zoekt
- Goed georganiseerd is goed gearchiveerd
- Het is de cultuur, en niet zozeer de regels die bepalen hoe een organisatie zich gedraagt
- Niet de situatie, maar onszelf veranderen

En tenslotte:

- De wil om te archiveren is er, nu nog doen!