

Hét platform voor de
informatieprofessional
bij de overheid

KIJKEN BIJ DE RIJKEN

Op zoek naar pareltjes



Visie

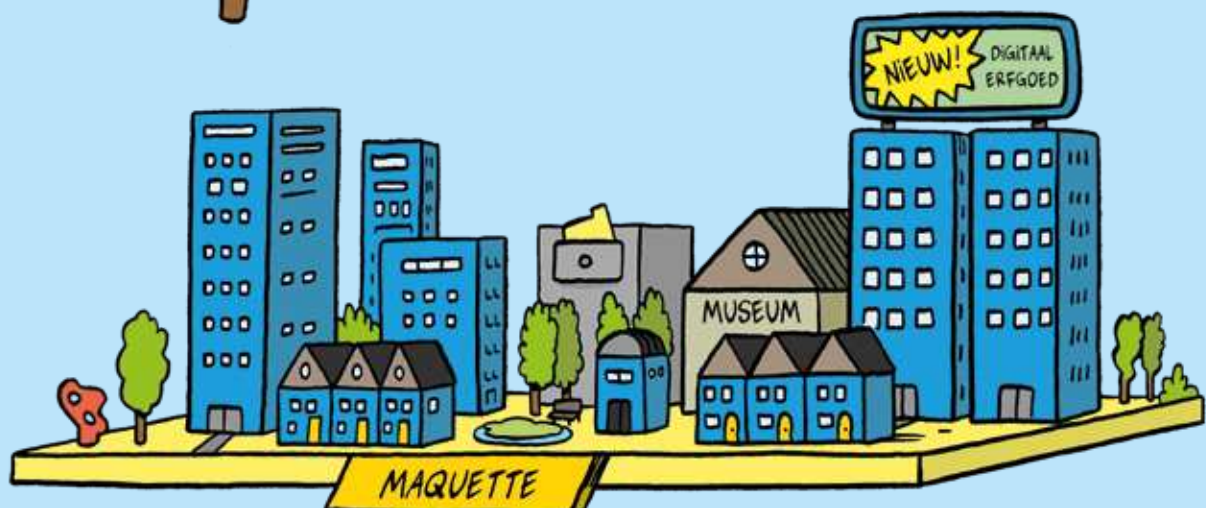
Op weg naar
duurzame toegang

Praktijk

Fusie? Zet je ego opzij

Achtergrond

Informatie als kapitaal



Tekst **André Plat** en **Eric Kokke**
André Plat en Eric Kokke zijn redactielid Od

Informatie als kapitaal

DIV in het bedrijfsleven

De overheid lijkt achter te lopen als het om digitalisering en innovatie gaat. Maar geldt dat eigenlijk ook voor haar informatiebeheer? Tijdens een virtueel rondetafelgesprek stellen *Od*-redacteuren André Plat en Eric Kokke deze vraag aan collega's uit het bedrijfsleven. Een gesprek over de verschillen met de overheid en de rol van de Archiefwet.



Aan het rondetafelgesprek doen vier vertegenwoordigers van het bedrijfsleven mee: Ad Boom (teamleider DIV bij Vestia), Robert van Elst (recordofficial bij Achmea), Johan den Heijer en Frank Hendriks (Stichting Informatie in Bedrijf). Ad Boom trapt af met wat eigenlijk toch wel het grootste verschil lijkt te zijn. 'Eerder heb ik bij Essent gewerkt,' zegt hij. 'Het ging eigenlijk om de centen en de belangen van de aandeelhouders. We hadden 25 man op DIV en dan komt de vraag of dat niet met 20 kan. Dat lukt dan en dan moet het met 15 man. En dan volgde elk jaar een gesprek over wat we nu precies deden en of dat allemaal echt wel nodig is. Het ging dus om geld. Wat kost en wat brengt het op? En uiteindelijk leidt dat tot een beslissing waarbij de directie meedeelt dat outsourcen plus een aantal rechtszaken door ontbrekende stukken goedkoper is dan een heel DIV-team in de lucht te houden.'

Johan den Heijer geeft ook aan dat informatie bij bedrijven kapitaal vertegenwoordigt. 'Informatie kan worden uitgedrukt in geld. Toch is het wel zo dat archief en informatiebeheer een ondergeschoven kindje is totdat er een juridische kwestie opdoemt. Dan is Leiden in last. Ondanks dat geld dus een belangrijke rol speelt, zijn er geen methodes die de waarde van informatiebeheer kunnen bepalen. In algemene zin komen kosten of opbrengsten in beeld bij het vaak

'HOE KIJKT HET BEDRIJFSLEVEN TEGEN DE ARCHIEFWET AAN?'

voorkomen van juridische claims. Dat bepaalt dan toch vaak de waarde van documentbeheer.'

Big Data

Nieuwe mogelijkheden die informatie biedt onder invloed van digitalisering en de daarmee samenhangende opmars van Big Data-toepassingen zijn een *driver* voor beter en ander informatiebeheer bij Achmea. Robert van Elst: 'Belangrijkste speerpunt binnen onze organisatie op dit moment is het inzetten van data als strategische asset. Dus van data nuttige informatie maken en deze in te zetten voor de klant en onderscheidend te zijn. Zo kijken we naar mogelijkheden om schadegevallen te voorspellen en risico's in te schatten met goed gebruik van beschikbare informatie. Data als middel voor het realiseren van concurrentievoordeel en dus kosten versus baten.'

Plek in de organisatie

Ad Boom: 'Vestia is, denk ik, wel een uitzondering in onze branche. Bij veel corporaties valt DIV onder facilitaire zaken en wordt het er een beetje bijgedaan. Bij ons is dat anders. Daar heeft natuurlijk wel een schandaal aan ten grondslag gelegen, waarbij dossiers en kennis kwijt waren. Maar sindsdien is er een nieuwe weg ingeslagen. De organisatie wilde informatiebeheer op orde hebben, wilde transparant zijn. Een goed imago is daarbij prioriteit. Daar hoort dan een DIV-afdeling bij die de hele organisatie bedient. Dat heeft ons een goede positie opgeleverd. Men ziet ons nu meer als een opbrengstenpost in plaats van een kostenpost. En dat scheelt!'

'INFORMATIEBEHEEDERS MOETEN VECHTEN VOOR DE JUISTE POSITIE'

Recordsmanagement speelt bij Achmea wel een grote rol in het *data driven* werken. Robert van Elst: 'De gegevens moeten wel betrouwbaar zijn en we moeten dit op een goede manier kunnen ontsluiten. Daar zorgen wij voor en dus hebben we een duidelijke rol in deze ontwikkeling.'

Harde euro's

Johan den Heijer ziet wel een duidelijke ontwikkeling in het bedrijfsleven op het gebied van informatiebeheer. 'Voorheen had je op het gebied van archivering statisch en semi-statisch duidelijk gescheiden. Nu heb je ict, je hebt de eindgebruiker en daartussen zit nu de functioneel beheerder, die meewerkt aan de inrichting van de informatiehuishouding. Dat is wel veranderd.'

Frank Hendriks heeft in zijn rol als bestuurder bij verschillende branchevereniging voor bedrijfsarchivarissen ook gezien dat informatie en archieven bij grotere organisaties een andere rol spelen. 'Organisaties met een rijke historie en een belang voor Nederland investeren ook wel in hun bedrijfsarchieven met daarbij vaak ook tentoonstellingen. Zij zetten hun archieven bij hun pr, marketing en *storytelling*. Daarmee vertegenwoordigt de eigen informatie een heel andere waarde dan het voorkomen van claims. Dan zorgt het archief voor een ander soort rijkdom dan de harde euro's!'



Wet- en regelgeving

Een duidelijk verschil tussen overheid en bedrijfsleven is natuurlijk het bestaan van de Archiefwet. Voor overheidsorganisaties een vanzelfsprekendheid en misschien ook wel de basis voor het bestaansrecht van de gespecialiseerde informatiebeheerafdelingen. Maar tegelijkertijd ook altijd voer voor uitgebreide discussies over toepasbaarheid, nut en geschiktheid in de moderne informatiegestuurde organisatie. Maar hoe kijkt het bedrijfsleven tegen zo'n wet aan? En zouden zij hem niet graag willen hebben? Of is deze gedeeltelijk goed bruikbaar, ook als het niet verplicht is?

Johan den Heijer kent de Archiefwet eigenlijk alleen van eerder gevolgde lessen, waarin deze aan de orde kwam. 'Maar in mijn branche doen we er niets mee. Mijn indruk is dat deze wet een aantal zaken strikt regelt en ik weet niet of ik daar bij mijn werkzaamheden bij geholpen zou zijn.'

'Naast een grote diversiteit aan wet- en regelgeving heeft het bedrijfsleven veel te maken met interne en externe audits, waarbij je moet kunnen aantonen dat processen naar de richtlijnen (afhankelijk van de branche) verlopen. Dat vraagt dus ook om goed informatiebeheer ten behoeve van de bewijslast.'

Compliance

Ook Frank Hendriks geeft aan dat hij eigenlijk niet heel bekend is met de Archiefwet, omdat hij er in de praktijk nooit echt mee in aanraking is gekomen. 'Misschien dat deze wet een aantal zaken goed regelt, maar in het bedrijfsleven gelden veel wetten, waaraan voldaan moet worden. Als je goed naar die wetten kijkt, zit er eigenlijk altijd wel een archiefcomponent in. Wat dan wel mist, is de beschrijving van hoe het dan moet met die archive-

'OVERHEID EN BEDRIJFSLEVEN KUNNEN LEREN VAN ELKAAR'

ring. Daar geeft de Archiefwet dan weer meer richtlijnen voor. In het bedrijfsleven is het dan toch meer zelf uitzoeken en ook wel zelf bepalen. Ook als je dus niet doet.'

'Maar er zijn veel wetten waarin een soort bewaarplicht is opgenomen. We zouden wel geholpen zijn als er een overzicht kwam van al die 'informatiebeheerelementen in al die wetten, zodat er duidelijkheid komt en het management ook inzicht krijgt in het belang van deze *compliance*.'

Nut en noodzaak

Robert van Elst: 'Achmea heeft ook te maken met heel veel wettelijk kader. Daarnaast is er toezicht van De Nederlandsche Bank op ons handelen. Dat zorgt voor druk op het op orde hebben van processen. Zij sturen daar heel strak op. Met name de vernietigingsverplichting. Dus die wettelijke verplichting ervaar ik wel. Ook zonder Archiefwet!'

Ad Boom: 'Mijn eerste vraag bij Vestia was: waar vallen we onder? Ik had wel eerder ervaring opgedaan met werken onder de Archiefwet. Het antwoord was dat we nergens onder vallen, we doen eigenlijk wat we denken dat goed is. Ik heb toen wel de link gelegd met de Archiefwet en voorgesteld om voor Vestia wel archiefbeleid op te stellen, waarin met de directie is afgestemd hoe we de informatievoorziening gaan inrichten. Eigenlijk is dit stuk wel afgeleid van de Archiefwet. We volgen dus wel de kaders. Ik kijk er dan ook tweeledig naar. Ik hoef bij mijn vier directies niet aan te komen met de Archiefwet. Dat werkt niet. Ik

moet duidelijk maken wat het nut en noodzaak is van informatiebeheer. En dan ook weer kosten en baten. Dat werkt beter dan een boekje omhoogsteken!'

Van elkaar leren

Aan het einde van het gesprek blijkt dat de verschillen tussen de overheid en het bedrijfsleven niet heel groot zijn. Misschien is alleen het uitgangspunt verschillend. In het bedrijfsleven is toch het financiële aspect voor een groot gedeelte bepalend. Innovaties op het gebied van informatiebeheer moeten uiteindelijk iets opleveren. Dat kan winst zijn, het voorkomen van claims, een beter imago of optimale dienstverlening.

Uiteindelijk zouden dit misschien ook wel de juiste *triggers* moeten zijn bij de overheid.

Belangrijkste partners

Overeenkomsten zijn er ook duidelijk. Zowel bij de overheid als het bedrijfsleven is het nog weleens vechten voor de juiste positie binnen de organisatie. Dit blijft een issue voor informatiebeheerders, waarbij ook de invloed van ICT een rol speelt. Dit zijn in beide werelden de belangrijkste partners voor de informatiebeheerders. Maar in beide werelden spreken zij ook niet altijd dezelfde taal!

Zoals gezegd, liggen de werelden niet zover uit elkaar. Dat betekent dat we wel volop van elkaar kunnen leren. Zoek elkaar daarom eens op. Wissel kennis uit. Dat geldt voor beide kanten, want het bedrijfsleven kan zeker ook leren van de overheid op het gebied van informatiebeheer.

'DE WAARDE VAN INFORMATIEBEHEER IS LASTIG TE BEPALEN'