



Verkenning

Informatie over Informatie

*Rijkswedewerker centraal en kennis
als belangrijke gedragsbepaler*



Versiebeheer

11 juni 2024	0.9
19 juli 2024	1.0 (niet-digitoegankelijk)
25 juli 2024	2.0 (digitoegankelijk)

Inhoud

1	Omgaan met overheidsinformatie	4
1.1	Scope verkenning	5
2	Rijksmedewerker centraal	6
2.1	Meerjarenplan Openbaarheid en Informatiehuishouding: medewerkers moeten de instrumenten en kennis hebben	6
2.2	I-strategie Rijk 2021-2025: mens als sterkste schakel	6
2.3	Ambtelijk Vakmanschap: open aanspreekbaar, navolgbaar en transparant	7
3	Onderzoek naar gedrag	8
3.1	Kantar: meer voorlichting en training	8
3.2	MarketResponse: kennis is significante gedragsbepaler	10
3.3	Flitspanelonderzoeken	12
3.4	Campagne-effectonderzoek	13
4	Conclusie en advies	14
4.1	Van Hoe dan? naar Doe dan!	14
4.2	Conclusie	15
4.3	Advies	15

1 Omgaan met overheidsinformatie

Zonder informatie kunnen we ons werk niet doen. Delen van informatie binnen en buiten de overheid hoort daarbij. Die informatie moet dan wel correct, actueel en natuurlijk ook vindbaar zijn. De overheid heeft een publieke taak en transparant zijn naar de samenleving is een kernwaarde die deel uitmaakt van de (nieuwe) ambtseed.

We maken informatie waar mogelijk openbaar en geven inzicht in besluitvorming. Als je goed omgaat met informatie draag je bij aan de betrouwbaarheid, controleerbaarheid en zorgvuldigheid van de rijksoverheid. Burgers en bedrijven verwachten dit ook. Belangrijke andere aspecten van goed omgaan met overheidsinformatie zijn informatiebeveiliging en privacy. We zijn erg afhankelijk van informatie en we werken met persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie. Het tijdstip waarop en de plek waar we werken is steeds flexibeler. Daarnaast zijn we steeds vaker een doelwit van cybercriminelen met geavanceerde digitale aanvallen gericht op spionage, sabotage en zelfs terrorisme. Zorgvuldig omgaan met informatie betekent dus ook veilig en privacy-verantwoord.

In 2021 is de [Gedragsregeling digitale werkomgeving](#) opgesteld. De regeling bevat generieke regels voor alle rijksmedewerkers voor het werken met informatie, met als doel handvatten te geven en eisen te stellen. Je houden aan deze regels is niet vrijblijvend; die plicht volgt ook uit wet- en regelgeving zoals de Wet Open Overheid, de Archiefwet, AVG en Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst.

De gedragsregeling beschrijft wat je kunt doen om goed om te gaan met informatie zodat die volledig, actueel en vindbaar is én wat je kunt doen om te zorgen dat die informatie veilig is en de privacy gewaarborgd blijft. Want goed omgaan met informatie betekent ook veilig en privacy-verantwoord werken. Met technische en organisatorische maatregelen beperken we al veel risico's, maar dat is niet voldoende.

De gedragsregeling geldt niet alleen voor Rijks- en Defensieambtenaren maar voor iedereen die voor de Rijksoverheid werkzaamheden uitvoert en daarbij gebruik maakt van de digitale werkomgeving van de Rijksoverheid. Dit zijn de eigen medewerkers en ook uitzendkrachten en andere externen, medewerkers van zakelijke partners, stagiaires, trainees en vrijwilligers. De regeling geldt dus voor iedere rijksmedewerker.

De gedragsregeling is opgesteld vanuit de gedachte dat als alle rijksmedewerkers volgens deze richtlijnen werken we als overheid beter in staat zijn ons werk te doen. De Gedragsregeling digitale werkomgeving is verplicht maar onbekend. De vraag is of de rijksmedewerker de gedragsregeling kan vinden, kent en weet hoe hij of zij deze kan toepassen in de dagelijkse praktijk. Er is geen vertaalslag van de gedragsregeling gemaakt naar bijvoorbeeld Rijksportaal en de regeling is ook (nog) niet structureel opgenomen in de onboardingsprogramma's of gekoppeld aan de principes van ambtelijk vakmanschap. Met de invoering van de nieuwe ambtseed zou ook de gedragsregeling op een structurele manier onder de aandacht van rijksmedewerkers moeten worden gebracht. Want zolang rijksmedewerkers de regeling niet kennen, kunnen en mogen we niet verwachten dat zij hiernaar handelen.

1.1 Scope verkenning

Als overheid streven we naar meer openheid, transparantie en responsiviteit. Dat is geen doel op zich: de overheid wil open zijn zodat alle inwoners van Nederland kunnen volgen hoe beleidskeuzes worden gemaakt en vraagstukken worden beantwoord. Openheid draagt zo bij aan vertrouwen en aan de democratie. Om dat te bereiken moeten we onze informatiehuishouding op orde krijgen. Zodat inwoners van Nederland informatie van de overheid eenvoudig kunnen vinden of opvragen. Daarnaast kunnen we ons werk beter doen als informatie juist en vindbaar is opgeslagen.

Een open overheid valt of staat met gedrag, van alle ambtenaren: zij moeten goed omgaan met hun informatie en de – mogelijke – openbaarheid ervan. Om inzichtelijk te krijgen hoe rijksmedewerkers met overheidsinformatie omgaan legt ICTU, in opdracht van RDDI, ongeveer 1 keer per jaar een vragenlijst voor aan het Flitspanel, het medewerkerspanel van en voor de overheid. Het meest recente onderzoek liet zien dat er nog winst te halen is in het gedrag van rijksmedewerkers met praktische kennis over omgaan met overheidsinformatie als het gaat om informatiehuishouding.

In deze beknopte verkenning hebben we een analyse gemaakt van deze reeds uitgevoerde en gepubliceerde onderzoeken op het terrein informatiehuishouding. Doel van de analyse is om inzicht te krijgen in praktische, generieke oplossingen voor het ontsluiten van kennis over informatiehuishouding en openbaarmaking. De aanname is dat het centraal ontsluiten van kennis over informatiehuishouding en openbaarmaking het gedrag van de rijksmedewerkers in positieve zin zal beïnvloeden.

In de afgelopen jaren zijn naast de Flitspanels ook andere onderzoeken gedaan naar gedrag als het gaat om omgang met overheidsinformatie, van zowel medewerkers als leidinggevendenden. Veel aanbevelingen en handvatten uit deze onderzoeken vormden de basis van RDDI-projecten zoals Gedrag in Overheidsinformatie (nu: Organisatieontwikkeling) en het Leerhuis Informatiehuishouding. Naast leer- en ontwikkelmiddelen zoals trainingen, e-learnings, podcasts, masterclasses, webinars en een serious game, zijn er handreikingen, animaties en tools voor leidinggevendenden gerealiseerd en campagnetoolboxen zoals #LekkerOpOrde, Goed Bewaard en Goed op slaan ZO gedaan. En in de tweede helft van 2024 rolt de Zorgvuldig en Open (ZO!)-campagne rijksbreed uit. We zien dat deze projecten effect hebben, maar we zijn er nog niet. Een belangrijke reden hiervoor is dat informatie (kennis) over informatie(huishouding) en openbaarmaking niet of zeer versnipperd ontsloten is.

Deze verkenning werpt in vogelvlucht licht op een onderdeel in de transitie naar een open en responsieve overheid dat onderbelicht is gebleven: de ontsluiting van kennis over informatiehuishouding en openbaarmaking voor rijksmedewerkers, cruciaal voor de beoogde verandering van gedrag.

2 Rijksmedewerker centraal

De beoogde gedrags- en cultuurverandering staat en valt met het gedrag van vele duizenden ambtenaren. In meerdere kaderstellende stukken en plannen is de rol van de medewerker als cruciaal benoemd in de (digitale) transformatie van de overheid. Er is echter geen overkoepelende visie op dit deel van de veranderopgave naar een open en responsieve overheid. In dit hoofdstuk hebben we beknopt een samenvatting gemaakt van in onze optiek relevante elementen.

2.1 Meerjarenplan Openbaarheid en Informatiehuishouding: medewerkers moeten de instrumenten en kennis hebben

De samenleving en de maatschappelijke opgaven van deze tijd vragen om een open, transparante en responsieve overheid. Dit wordt echter niet altijd zo ervaren en is ook geen vanzelfsprekendheid. In het Meerjarenplan Openbaarheid en Informatiehuishouding Rijksoverheid 2024-2025 staan maatregelen en streefbeelden om daar verandering in te brengen. Een van die maatregelen is dat we moeten zorgen dat rijksmedewerkers de instrumenten én kennis hebben om overheidsinformatie op orde te brengen.

Ook in de voorloper van het Meerjarenplan, het Actieplan Open op Orde, wordt ingezet op het versterken van informatiebewustzijn bij de medewerkers en de rol van de rijksmedewerker in de veranderopgave. Binnen actielijn 1 van Open op Orde, gericht op de professionals, zijn allerlei centrale initiatieven opgezet voor de versterking en ontwikkeling van de capaciteit van informatieprofessionals en het versterken van het informatiebewustzijn bij alle medewerkers.

Naast trajecten binnen I-Partnerschap en I-Vakmanschap (Rijksorganisatie ODI) zijn uit deze actielijn ook de RDDI-projecten Leerhuis Informatiehuishouding en Gedrag in Overheidsinformatie ontstaan.

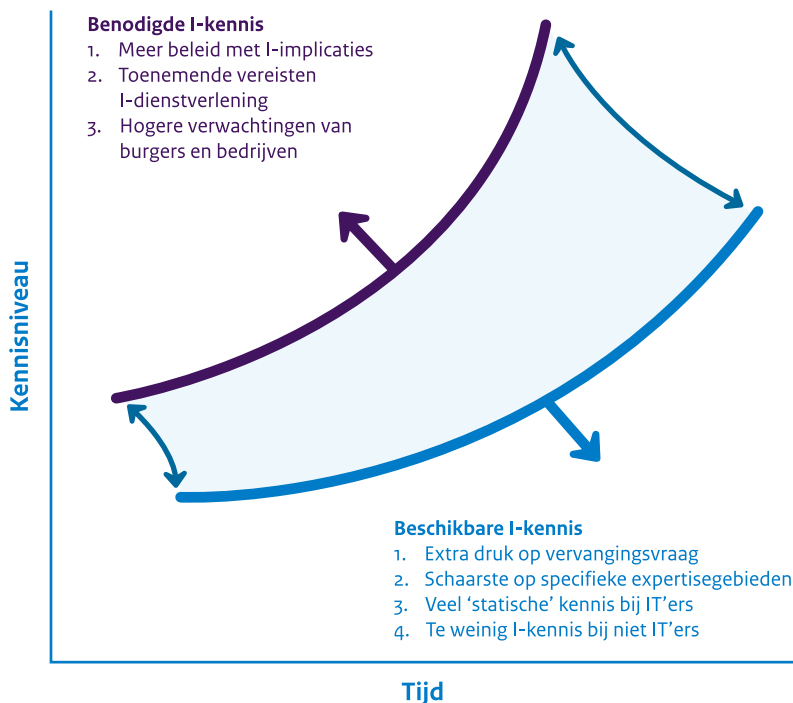
2.2 I-strategie Rijk 2021-2025: mens als sterkste schakel

In de I-strategie Rijk 2021-2025 staan de gezamenlijke prioriteiten van het Rijk voor de informatievoorziening van de Chief Information Officers (CIO's). Elke prioriteit is uitgewerkt in een aantal actiepunten. Het vijfde thema in de I-strategie is Informatiehuishouding. Hierin wordt benoemd dat er geïnvesteerd moet worden in de professionaliteit van ambtenaren met oog voor de daarbij benodigde cultuurverandering. "Het moet voor iedereen duidelijk zijn wat je op welk moment, op welke plek en op welke manier vastlegt en opslaat. En dit moet een plek krijgen in het dagelijks werk. Daarbij wordt ook naar nieuwe technieken gekeken." De I-strategie maakt expliciet dat de mens in de transformatie van de overheid de 'sterkste schakel' is. Tegelijk wordt in de I-strategie aangegeven dat er een gat wordt ervaren tussen de benodigde I-kennis en de beschikbare I-kennis.

"Digitalisering vraagt om meer kennis en vaardigheden bij ambtenaren, [zij] hebben steeds meer digitale kennis nodig om hun werk goed uit te kunnen voeren. [...] Collega's in alle ambtelijke lagen, van beleid tot uitvoering, [moeten daarom] over de nodige I-kennis en vaardigheden beschikken."

(I-strategie Rijk, p. 84-86)

Figuur 1: Ontwikkeling benodigde en beschikbare I-kennis (uit I-strategie Rijk, p. 86)



2.3 Ambtelijk Vakmanschap: open aanspreekbaar, navolgbaar en transparant

Als ambtenaar werken we voor mens en maatschappij. Maar wat betekent dat voor ons in het dagelijks werk? Hoe willen we samen werken aan een beter Nederland? In de gids Ambtelijk Vakmanschap (AV) wordt beschreven waar ambtenaren op terug kunnen vallen en wat legitimatie geeft voor de werkwijze?. De Gids kent 7 principes.

1. Werken vanuit vertrouwen
2. Werken vanuit de opgave
3. Werken vanuit dienstbaarheid
4. Werken vanuit legitimiteit
5. Werken vanuit verantwoordelijkheid
6. Werken vanuit professionaliteit
7. Werken vanuit verantwoording

Bij het principe werken vanuit vertrouwen hoort onder andere de waarde *open*. Bij het principe verantwoordelijkheid is de waarde *aanspreekbaar* opgenomen. En bij het principe verantwoording staan onder andere de waarden *navolgbaar* en *transparant*. Deze vier waarde zijn onlosmakelijk verbonden met gedrag en omgang met overheidsinformatie.

Een ander belangrijk handvat als het gaat om hoe je je als ambtenaar hoort te gedragen is de ambtseed. Er komt een nieuwe versie van de ambtseed. De nieuwe versie maakt duidelijker dat ambtenaren werken in het algemeen belang voor onze samenleving. In de nieuwe tekst is een zin opgenomen die inhoud geeft aan omgaan met overheidsinformatie: "Ik ga zorgvuldig om met informatie. Ik draag bij aan een open overheid en weet ook dat ik vertrouwelijke informatie geheim moet houden".

3 Onderzoek naar gedrag

Als je weet wat mensen echt drijft, kun je daar gericht op inspelen. Dus als je effectieve gedragsinterventies wilt ontwikkelen, dan is het nodig dat je het probleem analyseert en je inleeft in de doelgroep. De afgelopen jaren zijn er verschillende onderzoeken gedaan naar de kijk van rijksmedewerkers op transparantie en openbaarheid en de omgang met informatie, om te bepalen waar de successen, kansen en knelpunten zitten.

Uit deze onderzoeken blijkt dat het verbeteren van systemen en procedures belangrijke voorwaarden zijn, maar het succes valt of staat bij het gedrag. En daar is winst te behalen door het ontsluiten van kennis en informatie over omgaan met overheidsinformatie, volgens de onderzoeken een cruciale factor. De onderzoeken van Kantar (2019), MarketRespons (2022) en de jaarlijkse Flitspanelonderzoeken geven interessante inzichten, mogelijkheden en handvatten voor verbetering en vervolgstappen.

3.1 Kantar: meer voorlichting en training

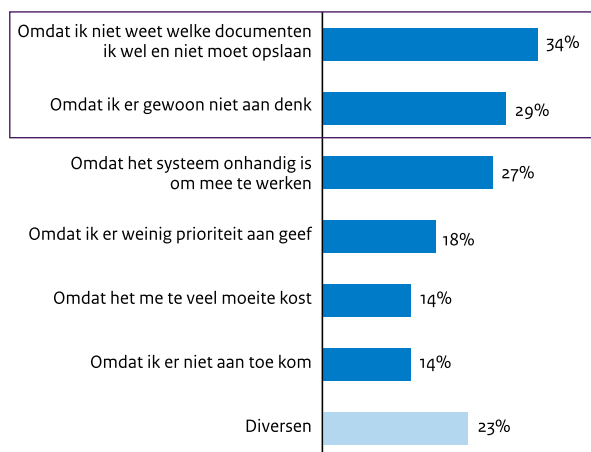
In 2019 deed onderzoeksbureau Kantar in opdracht van RDDI onderzoek naar digitale informatiehuishouding onder medewerkers van de Rijksoverheid. Met dit onderzoek is enerzijds achterhaald hoe het is gesteld met kennis, houding en gedrag ten aanzien van het opslaan, beheren en verstrekken van digitale gegevens. Anderzijds is nagegaan welke typen medewerkers (segmenten) te onderscheiden zijn wat betreft digitale informatiehuishouding. Het uiteindelijke doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in wat overheidsmedewerkers nodig hebben om zo goed mogelijk te kunnen werken op het gebied van digitale informatiehuishouding.

Figuur 2: Redenen voor het niet opvolgen van richtlijnen (Kantar-onderzoek, p. 15)

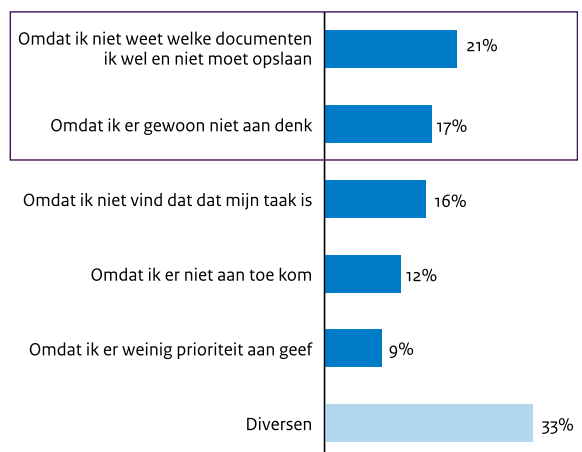
Rijksambtenaren geven zelf aan dat gebrek aan kennis en een gebrek aan automatisatie de belangrijkste redenen zijn waarom zij niet alle richtlijnen opvolgen

Daarnaast geven ze er in de praktijk weinig prioriteit aan, komen ze er niet aan toe en vinden ze het systeem onhandig om mee te werken

Q015: U heeft aangegeven dat u niet altijd de juiste documenten in een DMS opslaat. Kunt u toelichten waarom u dit niet vaker doet? (N=491)



Q016: U heeft aangegeven dat u niet altijd in het kader van een WOB verzoek alle relevante documenten openbaar maakt. Kunt u toelichten waarom u dit niet vaker doet? (N=228)



De respondenten gaven in het onderzoek aan dat gebrek aan kennis en een gebrek aan automatisatie de belangrijkste redenen zijn waarom zij niet alle richtlijnen opvolgen. Daarnaast geven ze er in de praktijk weinig prioriteit aan, komen ze er niet aan toe en vinden ze het documentmanagementsysteem (DMS) onhandig om mee te werken. Naast een roep om gebruiksvriendelijke systemen vonden de respondenten ook dat het onderwerp digitale informatiehuishouding meer aandacht nodig heeft. Ze pleitten in het Kantar-onderzoek voor meer voorlichting en training over dit onderwerp. Onder andere met de komst van het Leerhuis Informatiehuishouding is hierin voorzien. Uit het onderzoek bleek verder dat de sociale norm van invloed is op het gedrag van de Rijksambtenaren: wanneer zij denken dat collega's de richtlijnen niet toepassen doen zij dit zelf ook minder vaak.

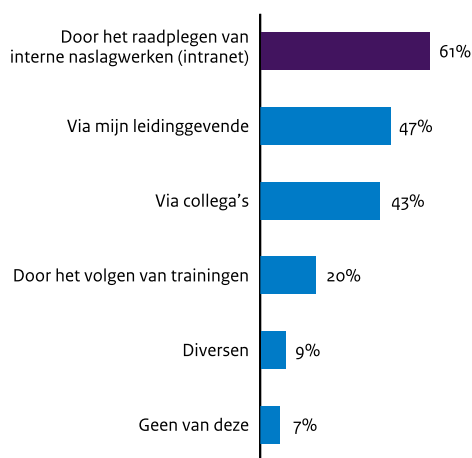
Volgens de respondenten is het intranet met stip op 1 de plek waar rijksambtenaren informatie zoeken over hoe om te gaan met overheidsinformatie.

Figuur 3: Informatiebronnen (Kantar-onderzoek, p. 10)

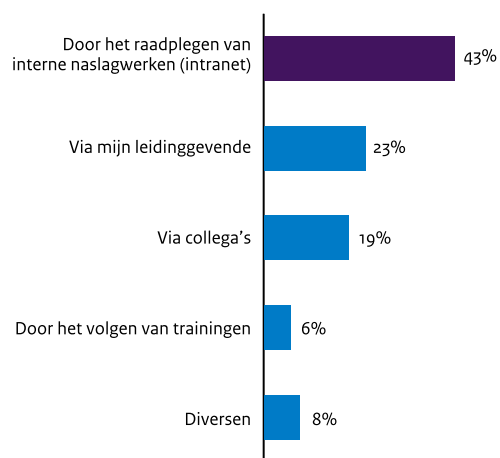
Men gebruikt meerdere informatiebronnen om op de hoogte te blijven van interne richtlijnen

Het raadplegen van interne naslagwerken is hierbij het meest populair en wordt ook gezien als het belangrijkste kanaal

Q010: Hoe blijft u op de hoogte van de interne richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie? (n=883)



Q011: En welke van deze informatiebronnen is voor u het belangrijkste? (n=824, Rijksambtenaren die aangeven informatiebronnen te gebruiken bij Q010)



Ook gaf 31% van de respondenten aan onvoldoende te worden geïnformeerd over de richtlijnen voor het omgaan met digitale informatie. En vonden de respondenten in 2019 het belangrijk het belang van het onderwerp te benadrukken. In navolging hiervan is in 2022 de Gedragsregeling Digitale Werkomgeving opgesteld en hebben meerdere campagnes gelopen om bij te dragen aan meer awareness.

3.2 MarketResponse: kennis is significante gedragsbepaler

Onderzoek door MarketResponse naar de gedragsbepalers voor goed omgaan met overheidsinformatie (2022) bevestigde de conclusie uit het Kantar-onderzoek dat kennis en belangrijke gedragsbepaler is. Dit onderzoek was onderdeel van een CASI-traject dat RDDI in 2022 heeft opgestart om te determineren welke interventies om het gedrag van rijksmedewerker te veranderen kansrijk zijn. De basis voor het MarketResponse-onderzoek was het Communicatie Activatie Strategie Instrument (CASI). CASI is een instrument dat de Rijksoverheid gebruikt om te komen tot effectieve gedragscommunicatie en interventies, gebaseerd op wetenschappelijk inzichten over gedrag.

Het onderzoek door MarketResponse laat zien dat er vier significante gedragsbepalers zijn voor rijksmedewerkers om goed om te gaan met overheidsinformatie:

1. Kennis
2. Sociale omgeving
3. Automatische reacties
4. Houding

Figuur 4: Gedragsbepalers (MarketResponse-onderzoek, p.10)

Conclusies 9 gedragsbepalers



Kennis

Kennis is als significante gedragsbepaler een belangrijke factor voor de gedragsverandering van rijksmedewerkers. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor het juist opslaan van informatie, maar weten vaak niet wat wel en wat niet moet worden opgeslagen, waar ze het moeten opslaan en hoe. Het Leerhuis Informatiehuishouding richt zich voornamelijk op informatie-professionals, maar biedt ook cursussen en trainingen aan voor rijksmedewerkers en leidinggevendenden binnen het vakgebied. Hoewel het aantal cursisten elk jaar groeit, worden met het aanbod van het Leerhuis niet alle 140.000 ambtenaren bereikt. Daarnaast biedt het Leerhuis (nog) geen informatie over (organisatiespecifieke) richtlijnen en afspraken over omgaan met informatie in de dagelijkse praktijk.

Sociale omgeving

Naast collega's speelt de leidinggevende een belangrijke rol in de sociale omgeving van een rijksmedewerker. Het project Gedrag en Organisatieontwikkeling (GO) van RDDI heeft in 2023 speciale aandacht besteed aan het gedrag en de rol van leidinggevendenden. Dit heeft onder meer geresulteerd in meerdere producten zoals factsheets, animaties en trainingen. Daarnaast heeft RDDI in samenwerking met gedragsbureau Duwtje de Toolkit Informatiehuishouding ontwikkeld en getest bij het RIVM. Met deze toolkit kunnen teams in drie sessies concreet aan de slag om hun informatiehuishouding te verbeteren.

Automatische reacties

Uit de onderzoeken van zowel MarketResponse als Kantar blijkt dat automatisch gedrag en de gebruikersvriendelijkheid van de documentmanagementsystemen (DMS) belangrijk zijn voor de gedragsverandering. De regeringscommissaris Informatiehuishouding heeft aanbevelingen gedaan voor de 'Werkomgeving van de Toekomst', waarin de overheidsmedewerker in de eerste plaats moet worden geholpen om het werk goed uit te voeren. Daarbij hoort die werkomgeving ervoor te zorgen dat de handelingen van de medewerker veel meer 'by-design' voldoen aan wetgeving voor bijvoorbeeld archivering, openbaarheid, privacy en beveiliging. Zo ontzorgt de werkomgeving de medewerker en wordt voldaan aan de randvoorwaarden om te voldoen aan gestelde wettelijke eisen. Het programma Beter Samen Werken werkt voor een kopgroep van departementen aan een dergelijke werkplek, die ook geïntegreerde ondersteuning biedt voor het creëren, delen en bewaren van informatie.

Houding

Sinds 2022 laten de Flitspanelonderzoeken een stijgende lijn zien in bewustzijn en houding. Die lijn lijkt zich te stabiliseren. De panelleden vinden dat rijksmedewerkers overheidsinformatie goed op horen te slaan en dat goed bewaren van overheidsinformatie een onderdeel is van het werk. Bovendien vonden meer medewerkers in 2023 dat goed bewaren van overheidsinformatie het werk gemakkelijker maakt ten opzichte van 2022. Nu moet er doorgepaktd worden op kennis, gedrag en sturing.

3.3 Flitspanelonderzoeken

Om inzichtelijk te krijgen hoe rijksmedewerkers met overheidsinformatie omgaan legt ICTU, in opdracht van RDDI, sinds 2020 ongeveer één keer per jaar een vragenlijst voor aan het Flitspanel, het medewerkerspanel van en voor de overheid.

Zoals hierboven al staat zit het volgens de laatste twee onderzoeken goed met het bewustzijn en de houding van rijksmedewerkers. De wil om te werken aan een transparante en open overheid is hoog. Maar met de kennis over hoe om te gaan met overheidsinformatie kan het beter.

Het meest recente onderzoek (2023) laat zien dat 83% van de medewerkers documenten opslaat onder een naam die ook voor andere collega's duidelijk is. En 77% gebruikt voor de documentnaam een bepaalde logica of systematiek. Maar dat betekent niet per se dat hun collega's daar profijt van hebben: 40% kan de informatie van zijn of haar collega's makkelijk terugvinden en 43% vindt dat collega's overheidsinformatie goed opslaan. Al met al geeft 61% aan gemiddeld langer dan een kwartier per dag te zoeken naar overheidsinformatie, van collega's, de organisatie of zichzelf. Daar is nog winst te behalen. En het vergroten van kennis zou daar een rol bij kunnen spelen: 56% weet welke informatie verwijderd kan worden en wat bewaard moet blijven en 55% weet waar binnen de organisatie meer informatie te vinden is over het omgaan met overheidsinformatie. Maar medewerkers staan open voor verbetering: 88% staat ervoor open om zijn of haar kennis en vaardigheden te verbeteren, 50% wil een cursus of opleiding volgen om zijn of haar gedrag bij het goed omgaan met overheidsinformatie te verbeteren en 83% zou meer willen leren over het goed bewaren van overheidsinformatie.

In het Flitspanel onderzoek van 2022 kwam een voor deze verkenning opmerkelijk punt naar voren; een behoorlijke groep respondenten (37%) geeft aan dat zij het eigen gedrag rondom het goed omgaan met overheidsinformatie wel willen verbeteren, maar dat zij hier geen cursussen voor willen volgen. Een significant deel van de rijksmedewerkers wil dus hun kennis en kunde verbeteren op eigen initiatief en naar eigen kunnen en tempo.

In het onderzoek van 2023 zijn ook vragen opgenomen over de plek waar rijksmedewerkers informatie over informatiehouding zoeken. De belangrijkste informatiebron voor respondenten zijn desgevraagd de interne naslagwerken op het intranet van de eigen organisatie (33%). Dit (her)bevestigt de bevindingen van het Kantar-onderzoek. Daarnaast denkt ruim driekwart van de respondenten (78%) dat nieuwe ambtenaren het beste via een cursus of e-learning kunnen leren hoe zij goed kunnen voldoen aan de nieuwe ambtseed, waarin goed omgaan met overheidsinformatie een vast component wordt. Voor de zittende ambtenaren geldt volgens 62% van de respondenten dat zij gefaciliteerd moeten worden om de nieuwe aspecten in de eed waar te kunnen maken.

3.4 Campagne-effectonderzoek

Om het bewustzijn van rijksmedewerkers van het belang van een informatiehuishouding op orde te vergroten en hen bewust te maken van hun eigen rol daarin heeft RDDI in samenwerking met rijksorganisaties meerdere communicatiecampagnes gevoerd over werken met overheidsinformatie. De campagnes #LekkerOpOrde (2022) en Goed Bewaard (2020) hebben in het creëren van meer bewustzijn een belangrijke rol gespeeld. In 2023 is de uitrol van de vervolgcampagne Goed opslaan is zo gedaan (F12) opgegaan in (de ontwikkeling van) de Zorgvuldig en Open (ZO!)-campagne die het programma Open Overheid in de tweede helft van 2024 zal uitrollen.

De eerste campagnes hadden zowel een generiek als organisatiespecifiek deel. Doel van het generieke deel was om rijksmedewerkers bewust te maken waarom het zo belangrijk is om goed om te gaan met overheidsinformatie. Het organisatiespecifieke deel ging dieper in op handelingsperspectief: wat moeten medewerkers precies (anders) doen? RDDI leverde in de vorm van toolkits generieke bouwstenen, die organisaties konden inzetten voor hun eigen communicatie en campagnes.

RDDI heeft in 2021 via het Flitspanel een onderzoek naar het effect van de eerste campagnes laten doen onder de doelgroep rijksmedewerkers. Het onderzoek bestond uit twee metingen: een nulmeting in september 2020 en een éénmeting in januari 2021. Hieruit bleek dat de spontane bekendheid met de campagne laag was. Twee derde van de respondenten die wel op de hoogte was van de campagne vond de campagne nuttig. Tegelijkertijd waren de scores voor hoe interessant, duidelijk, overtuigend en aansprekend de respondenten de campagne vonden laag: steeds $\leq 30\%$. Respondenten gaven ook aan dat de campagne te weinig inzicht gaf in hoe informatie op de juiste manier bewaard moet worden en veel te algemeen was en niet aansloot op de processen en systemen van hun organisatie.

4 Conclusie en advies

4.1 Van Hoe dan? naar Doe dan!

Het veranderen van gedrag is complex. De ervaring leert dat er een kloof is tussen iets weten, het willen en het ook werkelijk doen. Om tot het juiste gedrag te komen moeten medewerkers:

- zich ervan bewust zijn dat ze iets moeten
- de juiste houding hebben
- weten wat ze moeten doen

Daarnaast moet op dat juiste gedrag gestuurd worden en moet goed omgaan met overheidsinformatie worden ingebed in de manier van werken.

Uit de gedragswetenschap komt een aantal tips die helpen bij het beïnvloeden van gedrag bij (eenzijdige) communicatie (van zender naar ontvanger):

- Informatie die eenvoudiger door het brein kan worden verwerkt, wordt beter opgenomen, eerder voor waar aangezien en positiever beoordeeld.
- Informatie die qua inhoud en vorm past bij iemands (informatie)behoeften en situatie krijgt meer aandacht en wordt beter verwerkt dan een algemene boodschap.
- Geef de ontvanger van je boodschap heel concrete aanwijzingen en tips om het gewenste gedrag ook echt uit te kunnen voeren. Houd dit handelingsperspectief simpel en haalbaar.
- Communiceer zoveel mogelijk op de plekken waar je doelgroep het gedrag daadwerkelijk moet vertonen.
- Gedrag verander je niet in één keer. Mensen moeten 10 tot 20 keer blootgesteld worden aan een boodschap voordat die het gedrag beïnvloedt. Bovendien kan het soms jaren duren voordat gedrag duurzaam verandert.

Rijksportaals is het rijksbrede intranet voor rijksambtenaren. Enkele grote uitvoeringsorganisaties en het ministerie van Defensie hebben een eigen intranet, maar in principe is Rijksportaals dé digitale toegangspoort tot informatie, kennis en dienstverlening. Dit maakt het de uitgelezen landingsplek om kennis en informatie over informatie te vinden. In de onderzoeken geven respondenten ook aan dat ze vooral op intranet informatie zoeken. Als je als rijksmedewerker wilt weten hoe je moet inkopen, kijk je op het intranet. Hetzelfde geldt voor vragen over personele zaken, huisvesting en andere takken van bedrijfsvoering. Dergelijke informatie voor het omgaan met overheidsinformatie en openbaarmaking ontbreekt op Rijksportaals, terwijl het onderdeel is van het primaire proces. In combinatie met de bovenstaande tips lijken het intranet en Rijksportaals bij uitstek de centrale plek om kennis en informatie over goed omgaan met overheidsinformatie te ontsluiten.

4.2 Conclusie

De transitie om tot een open, transparante en responsieve overheid te komen is in volle gang. De rijksmedewerker is een cruciale schakel in de beoogde gedrags- en cultuurverandering. Waarbij kennis over informatiehuishouding een belangrijke gedragsbepaler is. Het overgrote deel van de in onderzoeken ondervraagde rijksmedewerkers vindt juist omgaan met overheidsinformatie belangrijk. Maar geeft tegelijkertijd aan dat het hen ontbreekt aan praktische kennis, wat leidt tot handelingsverlegenheid en inertie.

Kennis op het gebied van informatiehuishouding en openbaarmaking is onmisbaar om de rijksmedewerker in staat te stellen om de informatiehuishouding op orde te krijgen. De kennis dient op één centrale plek ontsloten te worden (intranet) om dit proces te verstevigen en een vaste rol in de werkzaamheden te laten worden.

De conclusie die we op basis van de bovenstaande analyse kunnen trekken is dat het vergroten en verbreden van de kennis van de rijksmedewerkers van informatiehuishouding en openbaarmaking noodzakelijk is om de transitie naar een open overheid succesvol te doorlopen. Maar dat hier tot nog toe (te) weinig aandacht voor is geweest. Door op een centrale plek informatie (kennis) over informatiehuishouding en openbaarmaking te ontsluiten, faciliteren en ondersteunen we de rijksmedewerkers bij het vertonen van het goede gedrag, zoals vastgelegd in de Gedragsregeling Digitale werkomgeving.

4.3 Advies

In veel van de contacten en overleggen met stelselpartijen, departementen en uitvoeringsorganisaties, wordt aangegeven dat er ook vanuit de praktijk een sterke behoefte is om kennis, regels en instructies voor rijksmedewerkers centraal te ontsluiten. Ook is er behoefte aan een generieke oplossing, het ontbreekt veel departementen en uitvoerders aan kennis en capaciteit om dit op eigen kracht te doen. Zij willen hier graag in ontzorgd worden.

Op verschillende plekken – bijvoorbeeld bij de Open-Overheidprogramma's van BZK, SZW, Financiën en RVO – is al veel concrete content over openbaarmaking en informatiehuishouding geproduceerd en gepubliceerd. Deze content zou geredigeerd kunnen worden naar een generieke vorm, versnipperde informatie kan bij elkaar gebracht worden en al deze informatie kan centraal ontsloten worden. De Gedragsregeling Digitale Werkomgeving, andere relevante regels en stukken en goede voorbeelden van rijksorganisaties vormen hiervoor de basis.

Informatiehuishouding, openbaarheid en transparantie kunnen niet los worden gezien van ander beleid voor het goed omgaan met overheidsinformatie, zoals informatiebeveiliging en privacy. Vanuit het perspectief van de rijksmedewerker zou het logisch zijn om alle regels rondom omgaan met overheidsinformatie samen te brengen en op één centrale plek te ontsluiten. Dit zou op Rijksportaal kunnen door een nieuw Onderwerp (landingspagina) Informatie te creëren. Dit vergt een bredere verkenning in samenwerking met PrOO, CIO-Rijk, RvIHH en Nationaal Archief en de departementen. Een vervolg op deze verkenning en analyse zou kunnen zijn dat RDDI verkent op welke wijze aan het centraal ontsluiten van informatie en kennis voor rijksmedewerkers voor alle I-thema's vorm kan worden gegeven. Dit vergt echter tijd. Gezien de behoefte van departementen en indicaties uit de onderzoeken is het advies om in 2024 vooruitlopend op een bredere verkenning wél informatie over informatiehuishouding en openbaarmaking voor de doelgroep rijksmedewerkers reeds te ontsluiten op een centrale plek. Hiermee wordt bovendien een concreet handelingsperspectief voor rijksmedewerkers geboden bij de ZO-campagne en de nieuwe ambtseed.

Colofon

Programma	RDDI
Projectnaam	Informatie over informatie
Versienummer	2.0
Projectleider	Vivienne Scheltema
Projectadviseur	Daniëlle van Hal en Roan van 't Land
Projectsecretaris	Su Tatton +31 6 52 36 74 30 s.m.tatton@minocw.nl
Auteur	Daniëlle van Hal, Roan van 't Land en Vivienne Scheltema

Rijksprogramma Duurzaam Digitale
Informatiehuishouding (RDDI)

Rijnstraat 50
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag

Juni 2024 - Versie 2.0