

Thema 8: Informatie & Communicatie



Het thema informatie en communicatie is opgesplitst in drie deelthema's: interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer. De veiligheid van het (digitale) informatiebeheer is onderdeel van een doelstelling over de veilige omgang met informatie (10.3) bij het thema ICT. Gelet op de voortschrijdende digitalisering van het informatiebeheer, met inbegrip van de externe bewaring van data, neemt het belang hiervan toe. Voor een volledig beeld van de risico's rond informatiebeheer moeten de doelstellingen hierover bij de thema's Informatie en Communicatie (ICO) en ICT dan ook samen worden bekeken.

De interne communicatie moet optimaal zijn zodat de medewerkers over de informatie beschikken die ze nodig hebben om hun opdrachten deskundig uit te voeren. In een lokaal bestuur gaat het onder meer over de beslissingen van de politieke organen. Maar ook medewerkers hebben een verantwoordelijkheid: zij moeten aan de leidinggevenden de informatie doorgeven die relevant is voor de organisatie.

De externe communicatie focust op de communicatie over de dienstverlening en de doelstellingen. Verschillende communicatiekanalen spelen hierin een belangrijke rol, zoals de website en de sociale media. Bij bepaalde gelegenheden verwachten burgers ook een actieve communicatie vanuit het bestuur, bijvoorbeeld bij wegenwerken of bij de bouw van een woonzorgcentrum. Een goede externe communicatie voldoet aan deze verwachtingen.

Informatiebeheer handelt over de manier waarop een organisatie haar dossiers, mails, briefwisseling, facturen, verslagen enz. beheert zodat ze het bereiken van de doelstellingen ermee kan ondersteunen en ze de regelgeving over informatie respecteert.

Bij het informatiebeheer is een eerste component het beheren van de informatiestromen zoals briefwisseling en e-mail. Bereiken inkomende informatiestromen de juiste bestemmingen? Voor heel wat organisaties is het een uitdaging om inkomende en uitgaande informatiestromen zoals e-mail te beheren.

Een tweede component van informatiebeheer is het bewaren van de informatie. Informatie moet zo bewaard worden dat ze snel terug te vinden is. Er moet ook gestreefd worden naar volledige dossiers. Bovendien moet vertrouwelijke informatie beveiligd zijn zodat ze enkel beschikbaar is voor de medewerkers die hiertoe opdrachten uitvoeren (zie ook thema ICT).

Ook de toegankelijkheid van informatie voor burgers en organisaties is een belangrijke component van informatiebeheer. Burgers en organisaties moeten snel een juist antwoord krijgen op een vraag tot inzage, waarbij de regelgeving over openbaarheid van bestuur gerespecteerd wordt.

De laatste component van informatiebeheer is de archivering. Zowel de fysieke als de digitale informatie moet gearchiveerd worden volgens de wettelijke verplichtingen.

Doelstellingen

8.1 De organisatie weet hoe ze haar interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer wil inzetten om de doelstellingen te realiseren en haar dienstverlening te optimaliseren.

Verbeteracties

Uitrollen communicatiestrategie

Gewenst resultaat

Alle medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt om hun rol op te nemen in de gemeentelijke communicatie en wanneer ze dat moeten doen of opnemen met team communicatie. Dit resulteert in een gestructureerde interne infodoorstroming die de basis vormt voor een tijdige, gerichte en voor alle doelgroepen heldere externe communicatie en in een website die gebruiksvriendelijk en up-to-date is.

Team communicatie zet de beschikbare kanalen gericht en efficiënt in volgens criteria van de eigenheden van de kanalen, soorten boodschappen en de verschillende doelgroepen.

Met een open blik en waar nodig geruggesteund door opleidingen, netwerking, kennis van best practices en voldoende capaciteit (personeel en middelen) worden nieuwe kanalen in de kanalenmix opgenomen.

De gemeentelijke externe communicatie is zowel vormelijk als taalkundig eenvormig en toegankelijk voor iedereen en is meteen als dusdanig herkenbaar.

Er wordt in functie van het uit te werken reglement rond participatie bekeken welke rol communicatie hierin opneemt.

Link met het MJP:

BD1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP3: Tegen het einde van 2027 bouwt het lokaal bestuur zijn interne en externe communicatie verder uit

15: We implementeren en optimaliseren onze kanalenstrategie (incl. beheer van de verschillende kanalen zoals webiste (s), Nijlen app, sociale media, BEKEND, drukwerk)

16: We werken met een jaarlijkse contentkalender voor de verschillende kanalen

17: We structureren en stroomlijnen interne infodoorstroming ter bevordering van de externe communicatie over o.a. projecten

18: We gebruiken de communicatiematrix als kader voor een tijdige, correcte, volledige en begrijpelijke externe communicatie rond innames openbaar domein (werken en evenementen) en eigen grotere projecten.

Status Stopgezet

Opvolging (indicator) 

Er is een sjabloon voor communicatieplan opgemaakt, samen met een beslissingsboom. Dit wordt geïntegreerd in de werking met de communicatiematrix voor inname openbaar domein en een draaiboek rond participatie dat nog uitgewerkt zal worden.

Deze actie stopt op 31/12/2025 en zal nadien opgesplitst worden in meerdere kleinere acties:

- communicatieplan bij projecten
- informatiedoorstroming bij werken op openbaar domein
- uitwerken van goede interne communicatie

Timing (indicator) 

Het kader zoals hierboven vermeld werd in 2025 verder uitgewerkt, een aantal concrete acties kenden vertraging o.a. door het project voor de nieuwe gemeentelijke website.

Budget (indicator) 

Op dit moment nog niet bekend.

Gerelateerde taakgroepen

- DP BM 1.1 (13) Over de doelstellingen waarvoor dat relevant is, wordt intern en extern gecommuniceerd. Er zijn initiatieven om ze te verduidelijken aan wie hier vragen over heeft.
- I&C BM 8.1 (2) De organisatie heeft ingeschat welke initiatieven er rond (interne en externe) communicatie genomen moeten worden
- I&C BM 8.1 (3) Het is voor de organisatie duidelijk waar ze met haar communicatie naartoe wil.
- I&C BM 8.3 (1) Er is een verantwoordelijke voor de externe communicatie die het management ondersteunt bij de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.
- I&C BM 8.3 (2) De organisatie communiceert duidelijk en correct over haar dienstverlening en over belangrijke initiatieven.

Doelstellingen

8.2 De interne communicatie focust op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.

Doelstellingen

8.3 De externe communicatie focust op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.

Doelstellingen

8.4 De organisatie beschikt over een efficiënt en betrouwbaar informatiebeheer

Verbeteracties

Evalueren van het huidige informatiebeheer en de mappenstructuur in het bijzonder.

Gewenst resultaat

Procesmanagement meets Archiving by Design: Een centrale, overzichtelijke en logisch opgebouwde mappenstructuur voor digitale bestuursdocumenten, die zorgt voor een duidelijke dossiervorming, het efficiënt terugvinden van informatie door alle medewerkers mogelijk maakt en bijdraagt aan een ordelijk en pragmatisch informatiebeheer dat voldoet aan de wettelijke verplichtingen.

Link met nieuw MJP:

BD1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP3 : Tegen het einde van 2027 bouwt het lokaal bestuur zijn interne en externe communicatie verder uit.

21: We beheren het fysiek en digitaal archief

Status Stopgezet

Opvolging (indicator)



Uit een initiële analyse blijkt dat het merendeel van de problemen met betrekking tot de mappenstructuur terug te leiden zijn tot mappen met een te lang pad (het map-in-map-in-map-fenomeen).

De eerste stap in de optimalisering van de huidige structuur betreft dan ook het terugbrengen van de padlengtes door middel van het inkorten van de mapnamen waar mogelijk.

Hierna kan de effectieve structuur onder de loep worden genomen en kunnen mappen worden teruggebracht naar een hoger niveau. Hierbij is het ook interessant om een maximum aantal toegelaten niveaus op te leggen om het map-in-map-in-map-fenomeen in de toekomst te vermijden. Deze actie maakt tegelijk ook de update van het rechtenbeheer in de verkenner mogelijk waardoor er hiermee tevens wordt ingezet op informatieveiligheid.

De evaluatie van de mappenstructuur gebeurt op basis van het Serieregister enerzijds en in overleg met de verantwoordelijke medewerkers die instaan voor het digitale klassement anderzijds.

Dit moet dan vervolgens resulteren in een pragmatisch structuur (geënt op de actuele processen/procesmanagement), met het oog op archivering, selectie en vernietiging (*archiving by design*), en een verdere uitrol van de aansluiting op Digitaal Archief Vlaanderen (E-depot).

Het verdere verloop van deze verbeteractie in 4 stappen:

- 1) Gesprek of interview met de respectievelijke teams of map-eigenaars + map-analyse om de grootste pijnpunten en inefficiënties op het spoor te komen (grote bestanden, dubbels, onvolledige dossiers, lege- of onvindbare mappen, ...).
- 2) Het updaten van de regels met betrekking tot het gebruik van de mappenstructuur (richtlijnen voor naamgeving, lijst van gebruikte afkortingen documenteren, maximum aantal niveaus om het map-in-map-in-map-fenomeen in te perken, ...).
- 3) De expert informatiebeheer werkt vervolgens een voorstel uit voor een nieuwe structuur en legt deze ter goedkeuring voor aan het team/map-eigenaar(s). Dit voorstel kan dan uiteraard in samenspraak nog worden aangepast zodat de nieuwe structuur effectief logischer en pragmatischer blijkt dan de huidige structuur.
- 4) De laatste stap bestaat uit de implementatie van de nieuwe structuur en het overzetten van de documenten naar de juiste mappen waarna de oude structuur geschrapt kan worden.

Deze actie stopt op 31/12/2025 en wordt verder uitgevoerd binnen het MJP.

Er worden nog kleine verbeteracties opgezet ter verbetering van fysiek en digitaal archief.

Timing (indicator)

Opgestart in de zomer van 2024, daarna eerder stilgevallen wegens andere prioriteiten. Stap 1, het inkorten van de padlengtes onder hoofdmap 1_BESTUUR, verliep goed met beperkte impact op de dagdagelijkse werking.

Het opzetten van een pragmatisch structuur (geënt op de actuele processen/procesmanagement), met het oog op archivering, selectie en vernietiging (*archiving by design*), en een verdere uitrol van de aansluiting op Digitaal Archief Vlaanderen (E-depot) is reeds opgestart met een aantal teams en wordt systematisch verder opgezet voor de overige teams.

Budget (indicator)

Niet van toepassing.

Gerelateerde taakgroepen

- I&C BM 8.4 (12) Medewerkers vinden de informatie die ze nodig hebben om hun taken uit te voeren (digitaal en/of papier) gemakkelijk terug omdat de digitale structuur overzichtelijk is opgebouwd en er bijvoorbeeld een uniforme naamgeving voor digitale
- I&C BM 8.5 (3) De organisatie evalueert haar informatiebeheer regelmatig en verbetert het waar nodig.

Proces inzake registratie en verwerking van briefwisseling optimaliseren en indien mogelijk digitaliseren

Gewenst resultaat

Een sluitend en gedocumenteerd postregistratieproces dat volledig voldoet aan de wettelijke verplichtingen, waarbij alle inkomende- en uitgaande post systematisch wordt geregistreerd, en het bewustzijn binnen de organisatie verhogen zodat iedere medewerker zijn verantwoordelijkheid opneemt in het correct verwerken en tijdig beantwoorden van poststukken.

Link met nieuw MJP:

BD1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP3: Tegen het einde van 2027 bouwt het lokaal bestuur zijn interne en externe communicatie verder uit

23: We zorgen voor proces registratie en verwerking van briefwisseling

Status In uitvoering

Opvolging 
(indicator)

Huidige stand van zaken:

- Advies ingewonnen bij Stad Turnhout, Stad Lier en Gemeente Berlaar.
- *Power-Automate flows* opgezet voor de inkomende mails uit de gedeelde mailboxen. De volgende metadata wordt geregistreerd en automatisch weggeschreven naar een register op een afzonderlijke SharePoint-site: afzender, ontvanger, onderwerp, datum en tijd, en bijlage ontvangen (waar of onwaar). De toegang tot deze lijst is beperkt wegens informatieveiligheid en privacywetgeving. De stromen worden opgevolgd en gemonitord door de expert informatiebeheer.

- De volgende stap in dit proces betreft de documentatie van de huidige poststromen, zowel fysiek als digitaal, opdat de huidige werking kan worden geëvalueerd. Een verdere analyse moet uitwijzen welke risico's er zijn en waar er verbetering mogelijk is. Risico's kunnen betrekking hebben op confidentiële post (bv. gericht aan het O.C.M.W.) of mogelijke hiaten in het register (zaken die geregistreerd moeten worden maar huidig uit de boot vallen). We houden rekening met drie niveaus van inkomende- en uitgaande post: fysieke post, mails en elektronische post (via de e-box). Deze analyse is grotendeels afhankelijk van de interpretatie van de wetgeving. Uit de gesprekken met de collega's uit Turnhout, Lier en Berlaar blijkt dat iedereen hier een andere interpretatie aan overhoudt. Bijgevolg is de documentatie van onze werkwijze en interpretatie van de wetgeving een cruciaal element in dit proces. Tevens wordt er rekening gehouden met de mogelijkheden tot digitalisering van het post(registratie)proces (bv. een getrapt proces voor uitgaande post via de e-box, de optimale digitalisering van inkomende poststukken en het opzetten van een substitutieproces).
- De laatste stap betreft de verdere uitrol en opvolging binnen de organisatie.

Timing (indicator)

Vertraging omwille van andere prioriteiten, wordt terug opgenomen in het najaar van 2026.

Budget (indicator)

Niet van toepassing.

Gerelateerde taakgroepen

- I&C BM 8.4 (5) Alle inkomende en uitgaande briefwisseling (e-mail, brieven, enz...) wordt op een efficiënte en door de organisatie vastgelegde wijze beheerd (geregistreerd, ontsloten, verspreid, ...).

Doelstellingen

8.5 De organisatie evalueert regelmatig haar interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer en stuurt bij waar nodig.