

Actielijn **HOOFDDOEL**

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
1	<p>De organisatie heeft informatie die nodig is om overheidshandelen te reconstrueren onder beheer gebracht.</p> <p>Het gaat daarbij om informatie die nodig is voor de uitvoering van de eigen taken, voor publieke verantwoording, als bewijs van rechten en plichten en derden, en voor later onderzoek en geschiedschrijving. Dit geldt voor alle vormen van informatie, dus ook voor digitale media zoals websites, chatberichten, e-mail en officiële social media accounts. Het gaat hier om het algemene beeld van de mate waarin de relevante overheidsinformatie wordt beheerd conform de Archiefwet en de uitgangspunten in het Meerjarenplan Openbaarheid en Informatiehuishouding Rijksoverheid (2023-2025).</p>	Er is geen goed beeld of informatie die omgaat in werkprocessen en applicaties volledig is beheerd. De kans is aanwezig dat er gaten in de beheerde informatie zitten omdat er geen eenduidige procedures en processen zijn ingericht.	Er zijn wel processen en procedures ingericht om te bevorderen dat informatie wordt beheerd, maar uit casuïstiek blijkt dat nog niet altijd alles goed wordt beheerd, mede omdat de procedures niet altijd bekend zijn, begrepen worden en gevolgd worden.	De informatie wordt over het algemeen goed beheerd, doordat processen en procedures goed worden uitgevoerd en trainingen worden gevolgd. Dit geldt in het bijzonder voor informatie die beheerd wordt in zaak- en DMS systemen of werkapplicaties met RMA functionaliteit. Voor de informatie die omgaat in de nieuwe media (zoals e-mail, berichtendiensten, websites en sociale media) is er nog wel een ontwikkeltraject.	Alle relevante informatie wordt conform geldend organisatorisch beleid vastgelegd (ook de nieuwe media) en beheerd. Dit blijkt uit periodieke monitoring.	2	<p>Instructies, beleid en processen zijn ingericht voor e-mailarchivering, websitearchivering en archiveren berichtenapps. Dit wordt deels nageleefd maar veel informatie wordt nog niet voldoende gearchiveerd. Voor Social Media-archivering is eind 2022 een project gestart (nog niet afgerond). Besluitvormingsstukken en andere formele stukken worden doorgaans goed geregistreerd in DMS Digidoc of zaaksystemen. Het beeld is dat andere relevante stukken die behoren bij de verschillende dossiers regelmatig ontbreken.</p> <p>De instructies en processen voor beslismaats en besluitvormingsstukken zijn bekend en worden gevolgd.</p>
2	<p>Onze informatie is interpreteerbaar en betrouwbaar.</p> <p>Dit betekent dat vastgesteld kan worden in welke context informatie een rol heeft gespeeld (wie, wat, waar, wanneer, waarvoor) en dat de informatie authentiek is, dat wil zeggen dat aantoonbaar is dat er geen ongeautoriseerde wijzigingen zijn aangebracht in de inhoud van de informatie of de begeleidende contextgegevens. En in geval van digitalisering van informatie dat correcte vervanging heeft plaatsgevonden.</p>	Er is geen goed beeld of de beheerde informatie interpreteerbaar en betrouwbaar is. Hiervoor zijn geen eenduidige procedures en processen ingericht.	Wij hebben procedures en processen voor informatiebeheer beschreven om de interpreteerbaarheid en betrouwbaarheid van de informatie te waarborgen. De werking daarvan wordt echter niet periodiek getoetst aan de praktijk en er is geen werkende PDCA-cyclus.	In ieder geval een groot deel van de beheerde informatie is interpreteerbaar en betrouwbaar. Procedures en processen worden periodiek getoetst op werking. De resultaten worden gerapporteerd aan de directie.	Beheerde informatie is interpreteerbaar en betrouwbaar. Procedures en processen worden periodiek getoetst op werking. De resultaten worden gerapporteerd aan de directie.	2	<p>Er zijn procedures en processen ingericht t.a.v. informatiebeheer om de interpreteerbaarheid en betrouwbaarheid van de informatie te waarborgen. Deze worden niet altijd opgevolgd als gevolg van onbekendheid en gebrekkige middelen. Er wordt niet periodiek getoetst op werking. Ten aanzien van digitalisering van informatie: SZW heeft vervangingsbesluiten (substitutie) voor de systemen. Dit betekent het conform de wettelijke voorschriften vervaardigen van (digitale) reproducties van archiefbescheiden zodat deze de plaats innemen van de oorspronkelijke bescheiden, die worden vernietigd. Informatieobjecten worden voorzien van metadata die informatie geven over de context. Informatie kan worden afgeschermd voor bepaalde groepen, waardoor ongeautoriseerde wijzigingen niet plaatsvinden.</p>

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
3	<p>Onze organisatie kan ook in tijden van crisis over de juiste informatie beschikken.</p> <p>Het informatiebeheer van de organisatie is hierop ingericht en kan ten tijden van een zware noodsituatie waarbij het functioneren van een stelsel, organisatie of kritieke infrastructuur ernstig verstoord raakt (crisis) blijven doorwerken.</p>	Er is geen goed beeld of de informatie ten tijde van crisis betrouwbaar is, dit hebben we nog niet getoetst.	Dit hebben we getoetst. Er komt veel informatie boven, maar de beoordeling op juistheid, volledigheid van de aangetroffen informatie en betrouwbaarheid en interpreteerbaarheid is lastig.	Ja, we hebben onze informatie redelijk tot goed op orde. Onze organisatie heeft beleid en procedures en processen hiervoor die goed worden uitgevoerd en trainingen worden gevolgd.	De informatie in onze organisatie blijft goed en duurzaam toegankelijk. Simulaties en ervaringen uit het verleden hebben aangetoond dat we dit kunnen. We blijven dit in de toekomst ook regelmatig toetsen.	1	Het is niet heel duidelijk wat wordt bedoeld met een crisis. Het informatiebeheer is ingericht op het altijd beschikbaar hebben van de juiste informatie. Voor een crisis maakt dat geen verschil. Als onder crisis verstaan wordt het uitvallen van de ICT dan ontstaat er wel een probleem omdat SZW 100% digitaal werkt en er geen uitwijkvoorziening is ingeregeld. Het bedrijfscontinuïteitsplan betreft met name ICT-voorzieningen (uitval van ICT) en ziet niet op informatiehuishouding.
4	<p>Medewerkers van onze organisatie kunnen alle relevante informatie tijdig (terug)vinden en de informatie is leesbaar te maken met de (op dat moment) gangbare (kantoor)applicaties.</p> <p>Tijdig betekent hier dat je als organisatie de juiste informatie binnen de daarvoor gestelde reactietijd beschikbaar hebt gesteld.</p>	Informatie is in de praktijk lastig vindbaar en moeilijk benaderbaar c.q. leesbaar met gangbare (kantoor) applicaties. Het kost veel tijd en ad hoc zoekwerk omdat we er geen duidelijke processen voor hebben ingericht.	Het lukt het meestal binnen redelijke termijn wel om de informatie te vinden, maar het is wel een zoektocht. We hebben wel processen en procedures maar deze worden niet overal consistent toegepast.	De informatie in onze organisatie is over het algemeen goed toegankelijk (benaderbaar/waarneembaar en binnen redelijke termijn vindbaar), doordat processen en procedures goed worden uitgevoerd en trainingen worden gevolgd.	De informatie in onze organisatie is goed en duurzaam toegankelijk (snel vindbaar, goed benaderbaar) doordat processen en procedures goed worden uitgevoerd en trainingen worden gevolgd en we daarbij proactief werken aan het continu verbeteren van processen en procedures en systemen (waarvoor we actief data verzamelen).	2	Medewerkers kunnen de informatie meestal wel binnen een redelijke termijn vinden, maar dit vergt erg veel capaciteit en tijd. Zoek & Vind is inmiddels ook aangesloten op netwerkschijven t.b.v. informatieonderzoek (Woo-verzoek, parlementaire enquêtes, etc.) – dit is echter nog niet voor de gemiddelde medewerker beschikbaar. Wel kan in Digidoc worden gezocht. Onbekendheid met Zoek & Vind is nog een aandachtspunt. Complexe verzoeken (Woo-verzoeken, PE) vergen veel capaciteit en/of expertise om heldere zoekcriteria te formuleren en het resultaat (informatie) te beoordelen. Een knelpunt bij dit proces is de reactietermijn, die vaak niet gehaald wordt door de complexiteit en het gebrek aan eenduidige vastlegging van informatie. Er is een start gemaakt met de inrichting van een 1-loket-functie + pilot met zoekspecialisten.

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
5	De informatie van onze organisatie kunnen we duurzaam toegankelijk maken ten behoeve van informatieverstrekking aan het parlement, burgers en journalisten.	Informatie is in de praktijk vaak moeilijk vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar en daardoor slecht toegankelijk.	Na een tijdje lukt het meestal wel om de informatie toegankelijk te maken, maar er zijn extra werkzaamheden voor nodig, bijvoorbeeld bij kamervragen of Woo-verzoeken.	De informatie is over het algemeen goed toegankelijk, doordat daarvoor processen en procedures zijn ingericht en trainingen worden gevolgd.	Onze organisatie stelt actief zoveel mogelijk informatie beschikbaar voor belanghebbenden, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dat niet te doen (zoals privacy of de 'staatsveiligheid').	2	We doen steeds meer ervaring op met de inzet van Zoek & Vind bij informatieonderzoek steeds meer bronnen worden aangesloten voor informatieonderzoek. Eenduidige processen en trainingen moeten hiervoor nog worden ingericht. Informatie uit e-mailomgevingen en berichtenapps (tijdig) beschikbaar krijgen, is nog een aandachtspunt. In 2022 is een handreiking voor informatieverzoeken vanuit het parlement opgesteld en gepubliceerd. Er wordt een pilot opgestart met laktooling. Afhandelingstermijnen worden vaak nog niet gehaald. Er zijn werkinstructies, processen en een helpdesk ingericht voor de openbaarmaking van beslisnota's (actieve openbaarmaking).

Actielijn PROFESSIONALS

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
6	Het Kwaliteitsraamwerk IV (KWIV), dat aangeeft welke eisen en competenties noodzakelijk zijn per relevant informatieprofessional-profiel, maakt onderdeel uit van het (strategisch) personeelsbeleid –en planning van de organisatie.	We passen het kwaliteitsraamwerk IV niet toe.	Processen, procedures en beleid rond toepassing van het kwaliteitsraamwerk IV zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd.	Processen, procedures en beleid rond toepassing van het kwaliteitsraamwerk IV zijn gedefinieerd en worden structureel uitgevoerd. Er zijn procedures ingericht om te evalueren.	De toepassing van het kwaliteitsraamwerk IV is gekoppeld aan de visie en strategie van de organisatie. Processen en procedures zijn geïntegreerd in de organisatiestructuur. Er wordt actief data verzameld om het functioneren te evalueren en te verbeteren. Er wordt proactief gewerkt aan het continu verbeteren van processen en procedures rond de toepassing van het kwaliteitsraamwerk IV functies binnen de organisatie. Goede praktijkvoorbeelden en innovaties worden structureel in kaart gebracht.	2	KWIV is geïmplementeerd maar wordt beperkt toegepast.
7	Er zijn voldoende deskundige informatie-professionals in de organisatie, voor de uitvoering van de opgaven in de informatiehuishouding (IHH). De informatieprofessionals zijn dusdanig gepositioneerd en hebben dusdanige bevoegdheden dat zij effectief bijdragen aan de kwaliteit van de informatiehuishouding. Met informatieprofessionals bedoelen we de rollen binnen de informatiehuishouding zoals deze in het Kwaliteitsraamwerk IV (KWIV) beschreven staan. (norm 1c toetsingskader IOE).	Het is onbekend of we voldoende deskundig IHH personeel in de organisatie hebben. We meten of onderzoeken dit niet. Hier is geen personeelsbeleid voor.	Het is bekend dat we op bepaalde posities (strategisch, tactisch, operationeel) onvoldoende deskundig IHH personeel in de organisatie hebben. We hebben dit gemeten, onderzocht en onderbouwd. We ontwikkelen hier personeelsbeleid voor, maar hebben nog wel een slag te maken in het aantrekken van IHH personeel.	We hebben de belangrijkste lacunes opgevuld. We sturen actief op voldoende deskundig IHH personeel in de organisatie. We meten, onderzoeken en onderbouwen dit met regelmaat	We hebben voldoende deskundig IHH personeel in de organisatie. Daar sturen we pro-actief op. We meten, onderzoeken en onderbouwen dit jaarlijks en maken forecasts. We hebben hier personeelsbeleid voor, dat we actief evalueren.	2	Binnen SZW is het breed gedragen beeld dat er onvoldoende expertise/capaciteit is op het gebied van IHH. We hebben redelijk in beeld op welke posities we deskundigheid missen. Een verdere onderbouwing en precisering ontbreekt echter nog. Binnen de beleidsdirecties wordt de aanwezigheid van DIV-medewerkers gemist. In 2022 heeft ieder werkveld van SZW een coördinator IHH gekregen (structurele functie), die functie wordt op dit moment nog nader vormgegeven.
8	Informatieprofessionals worden structureel opgeleid op het gebied van informatiehuishouding. Onder structureel wordt minimaal verstaan: bij wijzigingen in het vakgebied, van informatiebeleid, processen en/of informatiesystemen. Er komt een centraal opleidingsprogramma beschikbaar.	Nee: Dit doen we ad-hoc of eenmalig. Bijvoorbeeld bij binnenkomst.	Deels: Trainingen, processen en procedures zijn aanwezig, maar deze worden vooral ad hoc of nog niet overal consistent toegepast.	Grotendeels: Verantwoordelijkheden zijn benoemd en benodigde vaardigheden zijn gedefinieerd, maar de trainingen zijn nog niet structureel gekoppeld aan wijzigingen (in vakgebied, systemen, etc). Wel zijn er procedures ingericht om periodiek te evalueren of in algemene zin het opleidingsniveau toereikend is.	Ja, volledig. Trainingen worden structureel ingezet en kennisdeling wordt gestimuleerd. Er wordt actief data verzameld om het functioneren te evalueren en te verbeteren. Er wordt proactief gewerkt aan het continu verbeteren van trainingen, processen en procedures. De gedocumenteerde processen zijn gestandaardiseerd en geïntegreerd voor optimalisatie in de toekomst.	2	De in aantal beperkt aanwezige en centraal gepositioneerde informatieprofessionals voldoen aan functie-eisen en worden regelmatig bijgeschoold. Daarnaast binnen de organisatie veel collega's die wel iets met informatie doen, maar zonder opleiding op het gebied van informatiehuishouding. Daarnaast zijn directiesecretarissen over het algemeen redelijk op de hoogte van regels rond IHH. Echter geen professionele scholing.
9	Naast informatieprofessionals, worden ook ambtenaren (waaronder specifieke doelgroepen als managers, directie en ICT professionals) structureel opgeleid op het gebied van informatiehuishouding. Onder structureel wordt minimaal verstaan: bij indiensttreding, functiewissel en bij wijziging van processen en/of informatiesystemen.	Nee: Dit doen we ad-hoc of eenmalig. Bijvoorbeeld bij binnenkomst.	Deels: Trainingen, processen en procedures zijn aanwezig, maar deze worden vooral ad hoc of nog niet overal consistent toegepast.	Grotendeels: Verantwoordelijkheden zijn benoemd en benodigde vaardigheden zijn gedefinieerd, maar de trainingen zijn nog niet structureel gekoppeld aan wijzigingen (in vakgebied, systemen, etc). Wel zijn er procedures ingericht om periodiek te evalueren of in algemene zin het opleidingsniveau toereikend is.	Ja, volledig. Trainingen worden structureel ingezet en kennisdeling wordt gestimuleerd. Er wordt actief data verzameld om het functioneren te evalueren en te verbeteren. Er wordt proactief gewerkt aan het continu verbeteren van trainingen, processen en procedures. De gedocumenteerde processen zijn gestandaardiseerd en geïntegreerd voor optimalisatie in de toekomst.	2	Managers, medewerkers en ICT-professionals worden niet structureel opgeleid op het gebied van informatiehuishouding. On the job hebben veel collega's echter wel degelijk basiskennis opgedaan over informatiehuishouding. Eind 2023 ontvangen alle managers van SZW een 'toolkit IHH voor leidinggevendens.

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
10	Onze organisatie hanteert gedragsrichtlijnen voor het omgaan met informatie, medewerkers worden regelmatig (bij)geschoold over deze richtlijnen en het navolgen is onderdeel van de HRM-cyclus.	Nee, daar zijn we niet expliciet mee bezig.	Er zijn gedragsrichtlijnen aanwezig en er zijn functionarissen die daar aandacht aan besteden en af en toe over rapporteren.	Er wordt structureel aandacht aan besteed wanneer het direct samenhangt met de kwaliteit van onze taakuitvoering. Op andere onderdelen is er minder gestructureerd aandacht voor.	Ja, Voor de omgang met informatie binnen de organisatie zijn heldere gedragsrichtlijnen opgesteld die zijn gecommuniceerd, geaccepteerd en actief worden nageleefd.	2	Er zijn gedragsrichtlijnen en instructies. Bijvoorbeeld de zeven vuistregels voor goed informatiebeheer en de gedragsrichtlijn voor de digitale werkomgeving. Er is aandacht voor zorgvuldig informatiebeheer binnen het project Awareness en via artikelen op intranet. En soms binnen directie-bijeenkomsten.
11	Binnen onze organisatie zijn we actief bezig met het gebruik van nieuwe/innovatieve samenwerkingsvormen op het gebied van informatiehuishouding, duurzame toegankelijkheid en de cultuurverandering die hiervoor nodig is.	Nee, daar zijn we niet expliciet mee bezig.	Incidenteel worden aspecten van dergelijke nieuwe samenwerkingsvormen onder de aandacht gebracht.	Onze directie experimenteert hier actief mee (social media/flexwerken/thuiswerken), er is een opleidingsaanbod beschikbaar en er wordt gecommuniceerd over de informatiecultuur die daarmee samenhangt.	Ja, dit is volledig ingevoerd, op een manier die de organisatiedoelstellingen ondersteunt.	2	Vanuit het SZW-brede programma verbetering IHH wordt op nieuwe manieren, interdisciplinair, samengewerkt om IHH onder de aandacht te brengen en te verbeteren. We experimenteren met het sociaal intranet en MS Teams fase 2 (samenwerken aan documenten) wordt in 2024 geïmplementeerd. SZW neemt deel aan het interdepartementale traject voor een Content Service Platform (CSP) en digitale werkomgeving van de toekomst. Daarnaast tal van nieuwe werkvormen, maar die zijn niet expliciet gericht op het gebied van informatiehuishouding.

Actielijn **VOLUME EN AARD VAN INFORMATIE**

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
12	<p>Onze organisatie heeft een duidelijk en actueel overzicht van welke informatie aanwezig is, wie verantwoordelijk is voor het beheer van die informatie, voor wie de informatie toegankelijk moet zijn en hoe lang deze informatie bewaard moet worden.</p> <p>Zij weet welke informatie omgaat in welke werkprocessen en IT-applicaties (informatieoverzicht), en heeft op basis van een risicoanalyse in een informatie-beheerplan bepaald, welke informatie zij op welke wijze beheert om reconstructie van overheidshandelen mogelijk te maken.</p>	Nee, we hebben hier nog geen totaaloverzicht van informatie en er is geen informatiebeheerplan waarin keuzes zijn vastgelegd.	Daar zijn we mee bezig, met het in kaart brengen van de informatie en het daarbij passende beheerbeleid; we hebben wel een informatiebeheerplan maar dit dekt nog onvoldoende de verschillende werkprocessen en IT-applicaties waarin informatie omgaat.	We weten welke informatie zich waar bevindt en hebben hiervoor een (dekkend) informatiebeheerplan. Processen, procedures en beleid zijn aanwezig en worden structureel toegepast. We hebben alle digitale informatie in kaart gebracht, geselecteerd en gewaardeerd.	Als niveau 3, en er wordt actief data verzameld om het functioneren van dit proces te evalueren en te verbeteren.	1	Op dit moment is er nog geen SZW breed totaaloverzicht van informatie en er is geen informatiebeheerplan. Binnen het SZW-brede programma verbetering IHH wordt gewerkt aan overzicht en inzicht in de processen, systemen en de informatie die daarin wordt gebruikt en gecreëerd.
13	<p>We maken en houden overheidsinformatie duurzaam toegankelijk door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.</p> <p>(operationalisatie van norm 12 toetsingskader IOE.)</p>	Dit doen we passief, op basis van gerichte informatieverzoeken.	Processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overall consistent toegepast.	Er wordt compliant aan de vereiste kaders gewerkt. Processen, procedures en beleid zijn gedefinieerd en uitgevoerd. Verantwoordelijkheden zijn benoemd. Benodigde vaardigheden zijn gedefinieerd en trainingen vinden plaats op eigen initiatief. Er zijn procedures ingericht om te evalueren.	Er is compliancy by design. Werkzaamheden zijn gekoppeld aan de visie en strategie van de organisatie. Processen en procedures zijn geïntegreerd in de organisatiestructuur. Er wordt proactief gewerkt aan het continu verbeteren van processen en procedures en er zijn procedures ingericht om actief in de gaten te houden wanneer systemen moeten worden veranderd. Trainingen worden structureel ingezet en kennisdeling wordt gestimuleerd. Er wordt actief data verzameld om het functioneren te evalueren en te verbeteren.	2	Processen en procedures zijn ingericht om de informatie duurzaam toegankelijk te houden, zolang opgeslagen in DMS. De processen en procedures worden echter niet overall goed toegepast en zijn niet overall voldoende bekend.
14	<p>We managen het doorzoeken van onze duurzame toegankelijke digitale overheidsinformatie (digitale archief).</p> <p>Instrumenten zijn beschikbaar om onderzoek te doen in grote hoeveelheden informatie binnen meerdere beheersystemen. (norm 8 toetsingskader IOE).</p>	Er zijn geen goede processen en instrumenten beschikbaar om informatie gestructureerd en efficiënt te doorzoeken. Dit doen we ad-hoc.	Er zijn processen en hulpmiddelen om informatie te doorzoeken aanwezig, maar de toepassing in de praktijk is soms tijdrovend en niet altijd effectief. Verbeteringen zijn gewenst om het zoekproces efficiënter te maken.	Het zoekproces is (inmiddels) redelijk efficiënt ingericht, inclusief de ondersteunende zoekinstrumenten. Alleen bij bepaalde specifieke zoekvragen is het soms nog lastig de informatie snel te vinden.	Het zoekproces en zoekinstrumentarium werken in de praktijk effectief en efficiënt. Processen en procedures zijn geïntegreerd in de organisatiestructuur. Trainingen worden structureel ingezet en kennisdeling wordt gestimuleerd.	2	Bij informatieonderzoek (PE, Wov-verzoek, etc.) kunnen we met Zoek & Vind in Digidoc, netwerkschijven en in bepaalde gevallen Outlookomgevingen zoeken. In samenwerking met Doc-Direkt kunnen we zo vrij efficiënt zoeken en informatie beschikbaar maken. Hiervoor moeten nog wel meer eenduidigere procedures/draaiboeken en processen worden ingericht. SZW-breed kunnen medewerkers zelf enkel in Digidoc zoeken met Zoek & Vind. Het doorzoeken van het digitale archief verloopt bij documenten die de lijn gaan effectief. Het bewaren en terugvinden van e-mailberichten verloopt nog steeds moeizaam en meestal ad-hoc.
15	<p>De websites van mijn organisatie zijn duurzaam toegankelijk.</p>	Nee, dit is nog niet het geval. We archiveren veelal ad-hoc. Bijvoorbeeld eenmalig, bij afvoer van een website. De gearchiveerde websites worden ook nog niet altijd openbaar beschikbaar gesteld.	We archiveren de websites met een vaste frequentie en stellen deze versies op een centrale plek beschikbaar. Niet alle oude informatie op de website is hiermee gearchiveerd en opvraagbaar.	We archiveren de websites en de veranderingen daarop en stellen deze op een centrale plek beschikbaar. Er kan binnen de gearchiveerde website op een specifieke datum worden gezocht, naar de beschikbare informatie die op dat moment op de website stond.	Ja, de websites van mijn organisatie zijn volledig duurzaam toegankelijk. Ook oudere versies van de websites en de informatie daarop zijn raadpleegbaar. Er wordt actief en periodiek data verzameld om de duurzame toegankelijkheid te evalueren en te verbeteren.	3	Archivering websites vindt structureel plaats, onze websites worden gearchiveerd in de daarvoor bestemde voorziening.

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
16	Mijn organisatie volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (=duurzaam toegankelijk maken en houden) van chatberichten. NB. Hieronder vallen ook de een-op-een-berichten (direct messages/ chatberichten) vanaf sociale mediaplatformen voor communicatie met collega's en burgers.	Nee, dit is nog niet het geval. We archiveren chatberichten veelal ad-hoc. Bijvoorbeeld eenmalig bij vertrek van een bewindspersoon, bij Woo-verzoeken of hot spots.	Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd. Niet alle chatberichten die volgens de RDDI handreiking relevant cq. van belang zijn voor het reconstrueren van bestuurlijke besluitvorming worden gearcheveerd c.q. zijn duurzaam toegankelijk.	Ja, Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig en worden overal consistent toegepast en vernieuwd. Relevante chatberichten worden gearcheveerd c.q. duurzaam toegankelijk.	Ja, de relevante chatberichten van mijn organisatie zijn duurzaam toegankelijk. Processen, procedures en beleid zijn gedefinieerd en worden structureel uitgevoerd. Er wordt actief en periodiek data verzameld om de duurzame toegankelijkheid te evalueren en te verbeteren.	2	We hebben een uitvoeringskader waarmee het beleid is vastgesteld. Hierbij is een juridisch kader en afwegingskader opgenomen. We hebben daarnaast instructies en een factsheet voor het archiveren van de berichten. Dit moet nog breder worden meegenomen in bewustwording en communicatie. Voor de politieke en ambtelijke top is een ondersteuningsproces ingericht en zodoende worden hun berichten periodiek gearcheveerd. Daarnaast volgen we de interdepartementale ontwikkelingen. Ondertussen gaan we door met de ingeslagen weg.
17	De e-mailberichten van mijn organisatie zijn duurzaam toegankelijk.	Nee, dit is nog niet het geval. We archiveren veelal ad-hoc. Bijvoorbeeld eenmalig, bij vertrek van een bewindspersoon	Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd. Niet alle relevante e-mails worden gearcheveerd c.q. zijn duurzaam toegankelijk.	Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig en worden overal consistent toegepast. Relevante e-mails worden gearcheveerd c.q. duurzaam toegankelijk gemaakt en gehouden.	Ja, de relevante e-mails van mijn organisatie zijn duurzaam toegankelijk. Processen, procedures en beleid zijn gedefinieerd en worden structureel uitgevoerd. Er wordt actief en periodiek data verzameld om de duurzame toegankelijkheid te evalueren en te verbeteren.	2	We archiveren e-mail-berichten vooral ad-hoc en soms systematisch. Er zijn processen, procedures en beleid aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd. Niet alle relevante e-mails worden gearcheveerd c.q. zijn duurzaam toegankelijk. De RDDI handreiking E-mail bewaring moet nog worden geïmplementeerd. In dat kader heeft SZW de selectielijst gereed. Planning voor 2024 is de E-mail archiveringsknop in Outlook te implementeren, waardoor e-mail laagdrempeliger kan worden gearcheveerd.
18	De publieke berichten van officiële social media accounts van mijn organisatie zijn duurzaam toegankelijk (via implementatie archivering social media accounts).	Nee, dit is nog niet het geval. We archiveren veelal ad-hoc. Bijvoorbeeld eenmalig, bij vertrek van een bewindspersoon.	Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd. Niet alle relevante social media accounts inclusief berichten worden gearcheveerd c.q. zijn duurzaam toegankelijk.	Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig en worden overal consistent toegepast. relevante social media accounts inclusief berichten worden gearcheveerd, c.q. duurzaam toegankelijk gemaakt en gehouden.	Ja, de relevante social media accounts inclusief berichten van mijn organisatie zijn duurzaam toegankelijk. Processen, procedures en beleid zijn gedefinieerd en worden structureel uitgevoerd. Er wordt actief en periodiek data verzameld om de duurzame toegankelijkheid te evalueren en te verbeteren.	1	Eenmalig achteraf gedaan voor de bewindspersonen van de afgelopen kabinetsperiode. Eind 2022 is een project gestart om hier beleid op te maken en voorzieningen voor in te richten, dit project loopt nog. Dit hangt ook samen met de generieke voorziening die Rijksbreed wordt verwacht.
19	We managen de vernietiging van digitale overheidsinformatie. Informatie die volgens de bewaartermijnen van de geldende selectielijst vernietigd moet worden, wordt aantoonbaar tijdig vernietigd (norm 8 toetsingskader IOE).	Nee, dit is nog niet het geval.	Deels. Processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet gestandaardiseerd toegepast en vernieuwd. Een deel van de te vernietigen informatie wordt daadwerkelijk op tijd vernietigd, maar dit wordt nog niet consequent, periodiek uitgevoerd.	Grotendeels. Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig en worden consistent toegepast. De meeste te vernietigen digitale informatie gaat periodiek het vernietigingsproces in en wordt tijdig vernietigd. Er zijn nog enkele verbetermogelijkheden.	Ja. Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig en worden overal consistent toegepast en vernieuwd. Alle te vernietigen digitale informatie gaat periodiek het vernietigings-proces in en er wordt tijdig vernietigd wat vernietigd moet worden. Er wordt actief data verzameld om het functioneren van het proces te verbeteren.	2	Er wordt nog niet periodiek uit DMS-en vernietigd. Processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar een aantal systemen heeft de vernietigingsfunctie nog niet ingericht. In een enkel geval is de vernietiging opgeschort in afwachting van aanpassingen in de selectielijst. Uit andere bronnen dan DMS wordt nauwelijks vernietigd.

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
20	De overbrenging van blijvend te bewaren digitale overheidsinformatie uit de informatiesystemen van de organisatie vindt tijdig en volledig naar e-depots van archiefdiensten/het Nationaal Archief plaats. (implementatie van overbrenging digitale overheidsinformatie via e-depot). (norm 11 toetsingskader IOE).	Nee, dit is nog niet het geval (als de overbrengingstermijn al is bereikt) of nog niet van toepassing (als de overbrengingstermijn nog niet is bereikt).	Deels. Ondersteunende systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet consistent toegepast. Een deel van de te overbrengen informatie wordt ook daadwerkelijk overgebracht, maar dit wordt nog niet consequent, periodiek uitgevoerd.	Grotendeels. Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig en worden overal consistent toegepast. De meeste te overbrengen informatie gaat periodiek het overbrengingsproces in en er wordt tijdig overgebracht. Er zijn nog enkele verbetermogelijkheden.	Ja. Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig en worden overal consistent toegepast en vernieuwd. Alle te overbrengen informatie gaat periodiek het overbrengingsproces in en er wordt tijdig overgebracht. Er wordt actief data verzameld om het functioneren van het proces te verbeteren.	1	De overbrenging van blijvend te bewaren digitale overheidsinformatie naar het e-depot van het Nationaal Archief is nog niet van toepassing omdat de overbrengingstermijn nog niet is bereikt. We treffen wel voorbereiding, zoals met de gerealiseerde technische koppeling tussen Digidoc en het e-Depot.

Actielijn **INFORMATIESYSTEMEN**

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
21	<p>De werkprocessen en aanpalende ICT-voorzieningen ondersteunen de organisatie en medewerkers.</p> <p>Dit om informatie vast te leggen, terug te kunnen vinden en openbaar te maken. Systemen en koppelingen zijn hiervoor compliant aan de vereiste kaders ingericht.</p>	Dit doen we beperkt, handmatig en ad-hoc.	Systemen, koppelingen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd. Digitale duurzaamheid is deels gerealiseerd (nb. veelal is opslag al wel geregeld, maar het zoeken en beschikbaar stellen niet.)	Systemen en koppelingen zijn compliant aan de vereiste kaders (o.a. digitale duurzaamheid) ingericht. Processen, procedures en beleid zijn gedefinieerd en uitgevoerd. Openbaarmaking is een semi-geautomatiseerd proces. Verantwoordelijkheden zijn benoemd. Benodigde vaardigheden zijn gedefinieerd en trainingen vinden plaats op eigen initiatief. Er zijn procedures ingericht om te evalueren	Systemen en koppelingen zijn compliant by design. Openbaarmaking is gedeeltelijk geautomatiseerd proces, documenten uit standaard processen worden automatisch gepubliceerd. Werkzaamheden zijn gekoppeld aan de visie en strategie van de organisatie. Processen en procedures zijn geïntegreerd in de organisatiestructuur. Er wordt proactief gewerkt aan het continu verbeteren van processen en procedures en er zijn procedures ingericht om actief in de gaten te houden wanneer systemen moeten worden veranderd. Trainingen worden structureel ingezet en kennisdeling wordt gestimuleerd. Er wordt actief data verzameld om het functioneren te evalueren en te verbeteren.	2	Systemen en processen ondersteunen organisatie en medewerkers nog niet optimaal. Dit is mede ingegeven door (het gebrek aan) de gebruiksvriendelijkheid van onze systemen, waardoor naleving en het toezicht erop loopt vaak achter. Nog niet alle systemen hebben automatische vernietiging en overbrenging naar het e-Depot van NA ingebouwd. Bovendien zijn nog niet alle relevante kaders uitgewerkt.
22	<p>Ons ICT-landschap voldoet aan de kwaliteitseisen en is interoperabel.</p> <p>We hebben concrete eisen waaraan alle informatiesystemen moeten voldoen om de daarin beheerde informatie duurzaam toegankelijk te maken en houden.</p>	Nee, ons landschap heeft alle kenmerken van (gefragmenteerd) eilandautomatisering.	Kwaliteitseisen en interoperabiliteit zijn beschreven maar niet afdwingbaar binnen het volledige landschap.	We hebben een centraal vastgesteld informatie- en automatiseringsbeleid waarin eisen worden gesteld aan de kwaliteit en interoperabiliteit van nieuwe IT-systemen. Op basis van een risicoanalyse wordt de prioriteit bepaald in de aanpak van systemen.	Ja, ons landschap voldoet aan alle kwaliteitseisen en is interoperabel. Dit wordt ook periodiek geaudit en gerapporteerd aan de top van de organisatie.	2	Het IT-landschap van SZW is enigszins versnipperd. Er is een SZW brede informatiebeleidsvisie, maar nog geen centrale SZW IT en Proces architectuur vastgesteld. Kwaliteitseisen en eisen aan interoperabiliteit zijn Rijksbreed beschreven (o.a. DUTO-eisen, EAR) maar zijn nog niet SZW-breed afgedwongen. Systemen voldoen aan standaard Rijksbrede eisen, aan eventuele wijzigingen zijn extra kosten gebonden (lees extra contract of uren). Vanuit ENIGMA loopt een project waarmee in kaart wordt gebracht wat verder verbeterd en opgepakt moet worden.
23	<p>Onze DMS- en RMA-systemen zijn ingericht volgens de geldende (Rijks)standaarden (die maximaal gericht zijn op uniformiteit en standaardisatie). We sluiten zoveel mogelijk aan bij gezamenlijke inkoop en beheer van deze systemen.</p>	Nee, wij hebben als organisatie een grote diversiteit aan DMSen en RMAs die decentraal beheerd worden.	We hebben als organisatie vastgesteld beleid om tot rationalisatie van ons DMS en RMA landschap te komen.	Wanneer een DMS of RMA vervangen wordt, dan worden alle geldende (Rijks)standaarden inclusief eisen aan uniformiteit en standaardisatie bij de vervanging ingevuld.	Ja, wij hebben een uniform (d.w.z. zo min mogelijk verschillende systemen) en gestandaardiseerd DMS en RMA landschap en werken daarbij zoveel mogelijk actief samen met andere rijksoverheidspartijen om deze uniformiteit te bestendigen en samen verder te ontwikkelen.	3	We hebben een centraal DMS ingericht, beleid is dat dit DMS het standaard archiefsysteem voor SZW is. Er zijn echter ook verschillende zaaksystemen. Samen met andere departementen voeren we een marktverkenning uit en werken we samen aan een nieuwe versie van het huidige DMS en gaan we mogelijk mee in een gezamenlijke aanbesteding voor nieuw systeem. Uniformiteit is geen doel op zich, gezamenlijk optrekken met andere departementen wel.

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
24	<p>Voor de inrichting van nieuwe werkprocessen en nieuwe informatiesystemen wordt al in de fase van het ontwerp beoordeeld welke maatregelen nodig zijn om de informatie die hierin omgaat duurzaam toegankelijk te maken en te houden.</p> <p>Hierbij wordt volledig voldaan aan de geldende eisen en aan het afwegingskader voor archivering by design (DUTO). NB. Archiving by design is hiermee een leidend principe binnen de reguliere ontwikkel- en beheerprocessen van de systemen.</p>	Nee, bij de ontwikkeling van nieuwe werkprocessen en informatiesystemen wordt geen rekening gehouden met het principe en afwegingskader Archiving by design.	Het principe en afwegingskader Archiving by design wordt in het proces van systeemontwikkeling meegenomen als een van de nice-to-have's.	Het principe en afwegingskader Archiving by design is leidend bij systeemontwikkeling, maar niet afdwingbaar: comply or explain.	Ja, het principe en afwegingskader van Archiving by design is een leidend principe en wordt standaard meegenomen bij systeemontwikkeling.	1	Archiving by Design is nog niet structureel ingebed in de organisatie en werkwijze en wordt nog niet organisatiebreed gedragen. Er is wel aandacht voor maar wordt nog niet gezien als een vereiste (must have).

Actielijn **BESTUUR EN NALEVING**

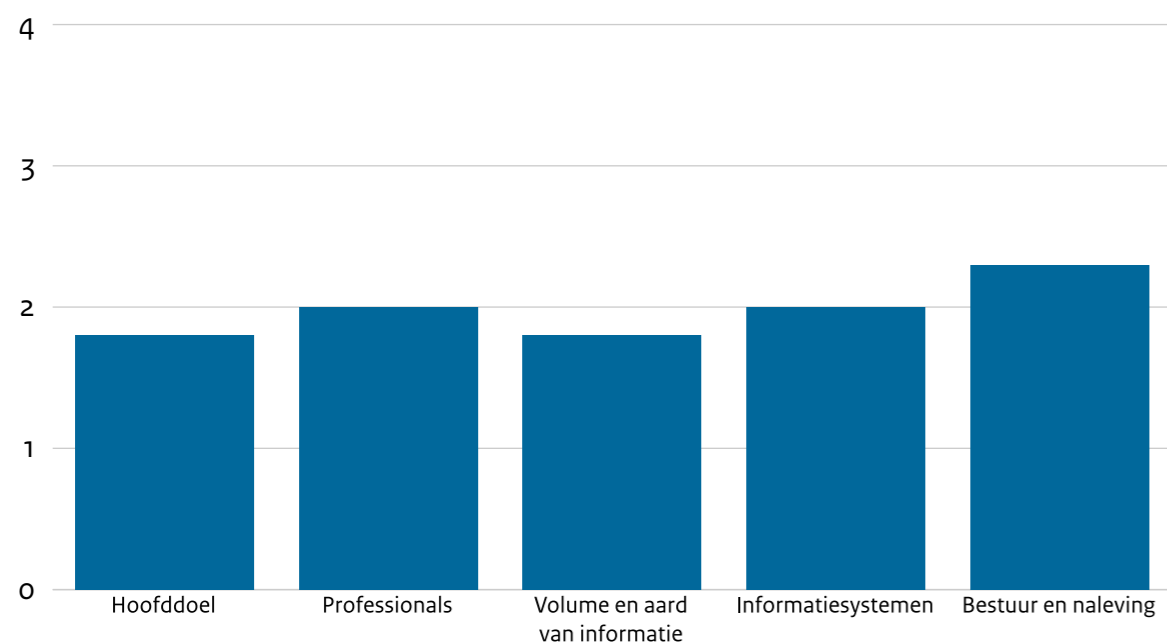
Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
25	De ambtelijke en politiek leiding van onze organisatie dragen het belang van de informatiehuishouding actief en structureel uit. Zij geven zelf aantoonbaar het goede voorbeeld.	Nee, dat is niet het geval.	In voorkomende gevallen - vooral na incidenten - wordt daar aandacht aan gegeven.	Min of meer, vooral de CIO, directeur Bedrijfsvoering of andere manager verantwoordelijk voor informatiebeheer draagt daar actief aan bij.	Ja, de algehele ambtelijke en/of politieke leiding dragen daar actief aan bij en vervullen een voorbeeldfunctie.	3	IHH heeft bestuurlijke aandacht en steun, het belang wordt door het bestuur actief uitgedragen. Met name het middenmanagement is nog een uitdaging.
26	Bij het lijn, midden en senior management van onze organisatie is duidelijk wie verantwoordelijk is voor welk deel van de informatiehuishouding.	Nee, daarover is niets vastgesteld/afgesproken.	Dat verschilt per afdeling/persoon.	We hebben die verantwoordelijkheid centraal vastgelegd en zijn bezig die tussen de oren te krijgen.	De verantwoordelijkheid maakt onderdeel uit van functioneringscyclus, de manager wordt er op beoordeeld.	2	Verantwoordelijkheden zijn vastgelegd, zoals in de Kaderregeling DIV. Het verschilt erg per persoon/directie of men zich daarvan bewust is.
27	De organisatie heeft met belangrijke (keten)partners met wie duurzaam in gezamenlijkheid een publieke taak wordt vervuld, afspraken gemaakt over de verdeling van verantwoordelijkheden voor het beheer van de informatie binnen dit (duurzame) samenwerkingsverband.	Nee, we hebben nog niet alle belangrijke partijen in beeld.	Daar zijn we mee bezig, maar het is niet altijd eenvoudig om een passende aanpak te bepalen.	Wanneer er sprake is van een wettelijke verplichting (bijv. AVG), zijn de afspraken over verantwoordelijkheid voor het beheer van informatie binnen de keten gemaakt. In andere gevallen nog niet altijd.	Ja, die afspraken over verantwoordelijkheid over het beheer van informatie binnen de keten zijn in ketenverband gemaakt en volledig operationeel.	3	Op diverse fronten wordt samengewerkt en er zijn in een aantal gevallen ook afspraken gemaakt over informatiebeheer, bijvoorbeeld in convenanten en verwerkingsovereenkomsten, bijvoorbeeld met SVB en UWV. Wel hebben SVB en UWV een eigenstandige informatiepositie/verantwoordelijkheid. Met Doc-Direkt en het Nationaal Archief zijn afspraken gemaakt.
28	Het management van de organisatie heeft in beeld waar de risico's en de knelpunten in informatiehuishouding zitten, weet wat er fout kan gaan en dat risicobeeld wordt ook regelmatig herijkt.	Nee, we hebben geen risicogebieden gedefinieerd. We komen in actie als een risico optreedt.	Na een incident worden noodzakelijke maatregelen getroffen voor het voorkomen van het nogmaals optreden van het risico.	Periodiek wordt de risicoanalyse geactualiseerd en vindt een evaluatie van de genomen maatregelen plaats.	Er wordt proactief gestuurd op risicogebieden, onder andere door monitoring van maatschappelijke, politieke en technische ontwikkelingen.	2	Informatiehuishouding zit niet in de planning en control cyclus. Bij incidenten wordt wel gehandeld en worden maatregelen getroffen. Verder zien we het SZW-brede programma verbetering IHH ook als een weerslag van de onderwerpen waarbij we risico's zien c.q. we het nodig achten dat we versnellen.
29	Het management van de organisatie weet wat eventuele zwakke punten in onze informatiehuishouding zijn.	Nee, dat inzicht ontbreekt nog.	Er is een versnipperd beeld.	Aan dat inzicht wordt gewerkt (bijv. met behulp van de Baseline (Digitale) informatiehuishouding, of het actieplan).	Het management weet precies waar we staan en wat de prioriteiten voor verbetering zijn.	2	Het management is in de breedte goed op de hoogte van de sterke en zwakke punten van de huidige situatie. Maar informatiehuishouding is een groot aandachtsgebied, dus zijn er ook onderdelen of processen in de organisatie, waarvoor geldt dat het beeld minder scherp is. Aan beter inzichtelijk maken wordt gewerkt.
30	Verbeterpunten zijn ingepland en de voortgang wordt regelmatig getoetst.	Nee, dat is niet het geval.	Min of meer, het is namelijk veelal op individueel niveau belegd.	Het eerste integrale plan voor verbetering is opgesteld.	Onze organisatie heeft een strategisch informatieplan dat de jaarlijkse plannen, budgetten en prioriteiten van onze organisatie ondersteunt.	3	Er is een SZW-breed plan voor de verbetering van IHH vanuit het programma ENIGMA. Over de voortgang wordt continu gerapporteerd en de plannen worden periodiek bijgesteld. Op een aantal projecten is reeds decharge verleend. Het programma werkt integraal, met betrokkenheid van alle organisatieonderdelen.

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
31	<p>Informatiehuishouding heeft structureel een plek in de planning en control (P&C) cyclus van de gehele organisatie: er is een PDCA-verbeterloop ingericht (Plan-Do-Check-Act), gericht op permanente verbetering van de informatiehuishouding (denk hierbij aan het meetbaar maken van de status van informatiehuishouding binnen de eigen organisatie. Hoe de organisatie deze wil doorontwikkelen. Het opnemen van informatiehuishouding passages in financiële jaarverslagen van departementen en in de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk. Inzet van een informatieplan dat voor een gedeeld beeld van de prioritaire informatiebeleidsdoelstellingen voor de middellange termijn zorgt en aangeeft wat de balans gaat worden tussen beleidsgedreven, technologie gedreven en levenscyclus gedreven investeringen) (operationalisatie norm 3 toetsingskader IOE.)</p>	<p>Informatiehuishouding heeft nog geen of incidenteel een plek in de P&C cyclus.</p>	<p>We zijn bezig met het ontwikkelen van processen en producten om de informatie-huishouding structureel een plek te geven in de in de P&C cyclus. Dit wordt nog niet overal consistent toegepast.</p>	<p>De inbedding van de informatiehuishouding in de P&C cyclus is gerealiseerd. Processen, procedures en beleid zijn gedefinieerd en uitgevoerd. Verantwoordelijkheden zijn benoemd. Er zijn procedures ingericht om te evalueren.</p>	<p>De P&C cyclus van de informatiehuishouding is ingericht en de PDCA-verbeterloop functioneert in de praktijk. Er zijn procedures ingericht om actief in de gaten te houden wanneer informatiehuishouding moet worden veranderd. Er wordt actief data verzameld om het functioneren te evalueren en te verbeteren.</p>	1	<p>Informatiehuishouding als zelfstandig onderwerp heeft (nog) geen structurele plek in de PenC-cyclus van SZW. De hieraan gerelateerde onderwerpen informatiebeveiliging en privacy zijn wel structureel onderdeel van de PenC-cyclus. Wel is een project gestart om een kwaliteitssysteem te ontwikkelen.</p>

ADDITIONELE KPI'S EN HUN STATUS

Vraag	Onderwerp	niveau 1 Ad hoc	niveau 2 Herhaalbaar	niveau 3 Gedefinieerd	niveau 4 Gemanaged	2-meting (niveau)	Toelichting
32	Eventuele additionele KPI's en hun status, die je onvoldoende belicht ziet in de voorgaande vragen, en die je wel in de organisatie zou willen meten, kunnen naar behoefte hier worden toegevoegd.	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing

Actielijnen	Gemiddelde van 2-meting (niveau)
Hoofddoel	1,8
Professionals	2,0
Volume en aard van informatie	1,8
Informatiesystemen	2,0
Bestuur en naleving	2,3
Eindtotaal	2,0



Niveau 4: Gemanaged

Er is compliancy by design. Werkzaamheden zijn gekoppeld aan de visie en strategie van de organisatie. Processen en procedures zijn geïntegreerd in de organisatiestructuur. Er wordt proactief gewerkt aan het continu verbeteren van processen en procedures en er zijn procedures ingericht om actief in de gaten te houden wanneer systemen moeten worden veranderd. Trainingen worden structureel ingezet en kennisdeling wordt gestimuleerd. Er wordt actief data verzameld om het functioneren te evalueren en te verbeteren.

Niveau 3: Gedefinieerd

Er wordt gewerkt compliant aan de vereiste kaders. Processen, procedures en beleid worden gedefinieerd en uitgevoerd. Verantwoordelijkheden worden benoemd. Benodigde vaardigheden zijn gedefinieerd en trainingen vinden plaats op eigen initiatief. Strategie en visie zijn ontwikkeld. KPI's worden benoemd. Er zijn procedures ingericht om te evalueren wanneer systemen moeten worden veranderd.

Niveau 2: Herhaalbaar

Er ontstaat bewustwording voor het beschrijven van processen, procedures en beleid maar zover deze er zijn worden ze vooral ad hoc en inconsistent toegepast. De minimale vaardigheden voor het uitvoeren van taken zijn gedefinieerd. Trainingen zijn mogelijk maar worden gedaan zonder achterliggend plan. Verantwoordelijkheden zijn beschreven.

Niveau 1: Ad hoc (initieel)

Er wordt ad hoc en reactief gewerkt. Processen, procedures en beleid zijn niet gedefinieerd. Verantwoordelijkheden zijn niet belegd. Missie en visie ontbreken.