

# Meerjarig integraal verbeterplan informatiebeheer

Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug



## Versiebeheer – voorgaande versie

Versie	Datum	Wijzigingen
1.0	22-12-21	Totstandkoming
1.1	01-02-22	Eerste update verbeterplan
1.2	09-03-22	Nieuwe acties vanuit herziening met toezichthouder toegevoegd
1.3	17-05-22	Herziening en update in aanloop naar SIO (18-05-22)
2.0	30-08-22	Actualiseren van '2021-2022' naar '2022-2023' in het kader van de monitoring van het verbeterplan door de toezichthouder
2.1	01-11-22	Actualisering in aanloop van het SIO 2 (07-11-22), toevoegen openstaande punten vanuit de in 2022 ingevulde archief-KPI's
2.2	17-01-23 20-02-23	Actualisering en verwerking feedback van het eerste monitoringsmoment in Q1 2023 met de voorgaande toezichthouder (overname toezicht Zeist in Q1 2023)
2.3	01-06-23	Actualisering in aanloop naar het SIO 1 (05-06-23)

## Versiebeheer – vernieuwde versie

Versie	Datum	Wijzigingen
0.1	21-09-23	Hernoemen van document (van Integraal verbeterplan IM 22-23 naar Meerjarig integraal verbeterplan informatiebeheer), actualisering, herziening en overall overzichtelijker maken naar aanleiding van de concepttoezichtrapportage 2022-2023 van gemeente Zeist.
0.2	11-10-23	Doorvoeren van antwoorden op vragen uit concepttoezichtrapportage en wijzigingen uit monitoringsgesprek en de bespreking voor het definitief maken van de toezichtrapportage 2022-2023 met gemeente Zeist. Uit te besteden acties samengevoegd in nieuwe tabel.
1.0	03-11-23	Toevoegen van 'Status' aan tabellen en definitief maken van vernieuwde versie n.a.v. bespreking met teamcoördinator IM.
	22-05-24	Dit document wordt ieder kwartaal geüpdatet. Na iedere nieuwe toezichtrapportage krijgt dit verbeterplan een nieuw versienummer. Er zijn nieuwe verbeterpunten opgenomen en afgeronde verbeterpunten verwijderd in aanloop naar de nieuwe toezichtrapportage.
1.1	21-08-24	Verbeterpunten vanuit de toezichtrapportage 2024 van gemeente Zeist doorgevoerd, al opgenomen verbeterpunten geüpdatet, afgeronde verbeterpunten verwijderd.

## Een alomvattend verbeterplan

Voortvloeiend uit het eerste verbeterpunt van de toezichtinformatie 2020 (2021), vormt dit dynamisch document het meerjarig integraal verbeterplan Informatiemanagement. In dit document worden de volgende punten behandeld:

1. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's);
2. Aanbevelingen 2022-2024 aan de hand van archief-KPI's\*  
*\*En daarin de overlap met de verbeterpunten uit voorgaande versies van dit verbeterplan uit de verslagjaren 2019 t/m 2021 en de beoordeling van 2016-2018 van Gedeputeerde Staten);*
3. Uit te besteden acties;
4. Acties als onderdeel van de jaarcyclus;
5. Digitaliseringsacties.

## 1. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

De archief-KPI's zijn gebaseerd op de eisen die aan de gemeente (in ons geval aan de gemeenschappelijke regeling, GR) gesteld worden in de archiefwetgeving: de Archiefwet 1995 en het daarbij horende Archiefbesluit en Archiefregeling 1995. Door het beantwoorden van de bij de archief-KPI's behorende vragen blijkt in hoeverre de gemeente (GR) aan de eisen van de wet- en regelgeving voldoet. Het fungeert als toetsingsinstrument en is tevens een generiek overzicht van de belangrijkste factoren van goed archief- en informatiebeheer.

#	Kritische Prestatie Indicatoren
1	Interne regelingen en samenwerkingsafspraken met ketenpartners
2	Bewaarstrategie van informatie
3	Schema van metagegevens voor vastlegging en vindbaarheid van informatie
4	Organisatiebreed geordend overzicht van informatie
5	Kwaliteitssysteem informatiebeheer
6	Archiefruimte voor opslag en beheer van analoge en digitale informatie
7	Digitale vervanging van papieren informatie
8	Migratie en conversie van digitale informatie
9	Informatiebeheer bij interne reorganisatie, bij externe uitbesteding van taakuitvoering en bij afstoting van taken
10	Waardering, selectie en vernietiging van informatie
11	Overbrenging en andere wijze van beschikbaarstelling van informatie intern en extern, zo nodig beperkt
	Goede, geordende en toegankelijke staat

*Bron: Toezichtsrapport over het informatiebeheer 2022-2023 bij de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug, VNG Handreiking Archiefwet 1995 via Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).*

## 2. Aanbevelingen 2022-2024 aan de hand van archief-KPI's

KPI	Aanbeveling	Planning & aanpak	Status
	<b>Actualiseer constant het Meerjarig integraal verbeterplan IM</b> van de noodzakelijke verbetering van het informatiebeheer informatiebeheer c.q. de informatiehuishouding en blijf realistisch; daarbij kan worden aangesloten bij het meerjarenplan voor op orde brengen van de digitale informatiehuishouding ingevolge de Wet open overheid (art. 6.2), en kunnen de minder traditionele vormen van te archiveren informatie, ketenarchivering en ook de beheervereisten die voortvloeien uit aankomende wetgeving over beschikbaarstelling en publicatie van informatie worden geadresseerd.	Actualisatie vindt ieder kwartaal plaats.	Doorlopend
KPI 1	<b>Prioriteit: Hoog. Actualiseer en corrigeer de interne regelgeving.</b> De interne regelgeving dient op een aantal punten te worden aangevuld, gecorrigeerd en geactualiseerd. Het gaat om de volgende zaken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Archiefparagraaf in de geldende Gemeenschappelijke regeling opnemen;</del></li> <li>• <del>De Informatieverordening Gemeenschappelijke regeling Regionale Dienst Werk en Inkomen Kromme Rijn Heuvelrug (RDWI) dient te worden geactualiseerd;</del></li> <li>• <del>De beheerregeling Informatiebeheer Gemeenschappelijke regeling Regionale Dienst Werk en Inkomen dient te worden geactualiseerd;</del></li> <li>• Verhelderen: informatiebeheer in verband met gemandateerde taakuitvoering.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q2 2024: Archiefparagraaf wordt meegenomen in het wijzigingsbesluit van de GR.</li> <li>• Q1 2024: Beheerregeling en Informatieverordening zijn geactualiseerd. Na SIO met oplegger naar het MT en routing naar DB en AB voor vaststelling.</li> </ul>	Q3 2023: Gestart
KPI 1	<b>Verhelder de afspraken met de ketenpartners.</b> Er zijn verschillende modellen beschikbaar, zoals bijvoorbeeld model-DAP. Benoem hierin bijvoorbeeld werkafspraken en verantwoordelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RID-Utrecht;</li> <li>• IBMN Inkoop;</li> <li>• BIGA Groep BV;</li> <li>• Eventuele aanvullende taakuitbestedingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RID-Utrecht: Opdracht tot verheldering retentiebeleid is regionaal afgegeven binnen I-advies.</li> <li>• BIGA Groep BV: Met Zeist besproken. Recordmanager plant afspraak in met BIGA.</li> </ul>	
KPI 2	<b>Breng informatiebeheersactiviteiten in overzichtelijk beeld van minder traditionele vormen</b> van te archiveren informatie. Het gaat om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle websites;</li> <li>• Video- en/of audionotulen;</li> <li>• Sensor-data, bijvoorbeeld camerabeelden bij de balie;</li> <li>• Besluitvormende algoritmes;</li> <li>• Databases;</li> <li>• Mailboxen van belangrijke functionarissen (Capstone-methodiek) – Opgenomen als aparte actie onder 'Digitaliseringsacties';</li> <li>• Als formeel kanaal fungerende social media;</li> <li>• Tekstberichten zoals WhatsApp, SMS, Telegram, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste stap: Afkadering welke kanalen gebruikt worden en wat moet worden opgeslagen als belangrijke digitale documentaire informatie.</li> <li>• Q2 2024: POC's ArchiMaster en OneFox lopen bij andere gemeenten. Via i-adviseur up-to-date over verloop van POC's. Hieruit volgt concrete vervolgstap voor de RSD.</li> </ul>	Q4 2023: Gestart (POC's bij andere gemeenten voor e-mail- en tekstberichten)

KPI 2	<p><b>Prioriteit: Hoog. Stel een digitale bewaarstrategie op.</b> Hierin dienen tenminste de volgende onderdelen te zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definitie van te gebruiken bestandsformaten van digitale informatie, op basis van de Handreiking voorkeursformaten Nationaal Archief;</li> <li>• Toepassing van onderscheiden informatiebeheerregimes bij o.a. het kwaliteitscontroleplan;</li> <li>• In geval van aanbesteding aankoop en inrichting van nieuwe ICT-middelen aanhouden van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT). In de GIBIT komt archivering aan de orde in m.n. art. 22 en 28.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q4 2023: Een 'Digitale bewaarstrategie Teams' is opgesteld binnen project Digitaal Archief.</li> <li>• Gemeente Zeist heeft digitale bewaarstrategie gedeeld.</li> <li>• Bij implementatie ICAB komen artikel 22 en 28 aan de orde, in samenwerking met i-adviseur.</li> </ul>	<p>Q4 2023: In afwachting van Zeist</p> <p>Q1 2024: Digitale bewaarstrategie Teams gedeeld</p>
KPI 3 KPI 6	<p><b>Actualiseer het schema van metagegevens naar MDTO</b> voor vastlegging en vindbaarheid van informatie.</p>	<p>Q1 2024: Recordmanager volgde een cursus MDTO, heeft de mapping geleerd. (Technische) implementatie MDTO staat voor nu niet op de planning.</p>	<p>Q1 2024: Start</p> <p>Q2 2024: On hold</p>
KPI 4	<p><b>Implementeer een organisatiebrede zaaktypencatalogus</b> voor ordentelijke zaaksgewijze procesafhandeling en archivering.</p>	<p>Mogelijkheid tot het aanschaffen van ZTC als iNavigator bekeken. Voor nu wordt gebruikgemaakt van iNavigator BBS en Zeist. Niet ideaal maar werkbaar. Zaaktypen worden in zaaktypen.nl aangemaakt en beheerd.</p>	
KPI 5	<p><b>Herijk het operationele kwaliteitssysteem</b> voor het informatiebeheer en neem hierin de kwaliteit van dossiers mee.*</p> <p><i>*Het gaat hier om het tillen naar een hoger niveau, met name de dossiercontrole. Leg vast hoe deze plaatsvindt en controleer of het zo wordt uitgevoerd.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q2 2024: Kwaliteitshandboek herzien, staat een procedure voor dossiercontrole in. Checken of deze actueel is.</li> <li>• Q2 2024: Afspraak met i-specialisten gemaakt voor meekijken dossiercontrole tijdens archivering en actualisatie hiervan.</li> </ul>	<p>Q2 2024: Gestart</p>
KPI 7	<p><b>Rond de besluitvorming van archiefwettelijke vervanging</b> van eigen en in mandaat uitgevoerde taken af.*</p> <p><i>*Hoe borg je dat afdelingen (buiten de reguliere processen) die ook onderdeel worden van het vervangingsproces, gaan werken zoals in het kwaliteitssysteem is beschreven? Het 'register van vervanging' is niet genoeg. Per heden vast agendapunt in SIO en aanvullen in dynamisch overzichtsdokument (zie opmerking FB concepttoezichtrapportage 2024).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q4 2023: Met gemeente Zeist besloten dit een vast agendapunt voor het SIO te maken. Dit is opgenomen in het handboek vervanging.</li> <li>• Q3 2024: Dynamisch overzichtsdokument aanvullen n.a.v. aanbevelingen auditor.</li> </ul>	<p>Q4 2023: Afgerond</p>

KPI 10	<p><b>Loop de reguliere papieren en digitale vernietiging na.</b> Breng in kaart, maak een bewerkingsplan en werk uiteindelijk weg.</p>	<p><u>Digitale cliëntenarchief:</u> Het wegwerken van de digitale vernietigingsachterstand 2022-2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Q2 2024: Vernietiging uitgevoerd.</li> </ul> <p><u>Analoge cliëntenarchief:</u> Het wegwerken van de analoge vernietigingsachterstand 2022-2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Q2 2024:-V-lijst 2022 is gedeeld ten behoeve van machtiging. Behoeft enkele aanpassingen.</li> </ul> <p><u>Digitale PD's (P&amp;O):</u> Het wegwerken van de digitale vernietigingsachterstand tot en met 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V-lijst t/m heden is gedeeld ten behoeve van machtiging. On hold door incomplete v-lijst.</li> </ul>	<p><u>Digitaal</u> Q2 2024: Eerste digitale vernietiging uitgevoerd</p> <p><u>Analoog</u> Q2 2024: V-lijst 2022 is gedeeld</p> <p><u>P&amp;O</u> Q2 2024: V-lijst t/m heden is gedeeld</p>
KPI 10	<p><b>Breng hotspots in kaart</b> en stel ze vast. Tijdelijke regelingen (lokale afwijkingen door corona (Tozo), Eenmalige energietoeslag en de Regeling opvang ontheemden Oekraïne).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q2 2024: Wederom besproken in SIO. Archivaris onderzoekt rol GR bij inrichting hotspot en koppelt dit terug.</li> </ul>	<p>Q4 2023: Start</p>
KPI 11	<p><b>Breng de samenhang in kaart van enerzijds de te gebruiken zaaktypencatalogus voor het informatiebeheer en anderzijds het verwerkingenregister</b> ingevolge de AVG resp. de ingevolge de Wet open overheid (Woo) openbaar te stellen categorieën, zodat de noodzakelijke informatiebeheersactiviteiten in overzichtelijk beeld komen die voortvloeien uit de AVG en de Woo en daarop gebaseerde wet- en regelgeving. Stel organisatiebreed beleid vast op dit vlak.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Woo-categorieën moeten toegevoegd worden.</li> <li>• Beleid op dit vlak is al vastgesteld.</li> </ul>	<p>Q3 2023: Gestart</p> <p>Q4 2023: Actualisatie register gestart</p> <p>Q3 2024: On hold</p>

### 3. Uit te besteden acties

KPI	Actie	Planning & aanpak	Status
	<b>Prioriteit: Hoog.</b> Zet alle uit te besteden acties op een rij en vraag offertes aan.	Aanvang werkzaamheden VHIC is Q3 2024.	Q4 2023: Gestart  Q2 2024: Offerte VHIC getekend  Q3 2024: Aanvang werkzaamheden
KPI 4	<b>Prioriteit: Hoog.</b> Actualiseer en completeer het organisatiebreed geordend overzicht van zowel papieren als digitale informatie. Neem het applicatielandschap hierin mee.	Wij bezitten een GEMMA-architectuurplaat en model-DSP. Beide zijn verouderd en moeten geactualiseerd worden.	Q3 2024: Start
KPI 8	<b>Stel een migratieverklaring op</b> van de migratie van Key2documenten naar Decos JOIN.		Q3 2024: Start
KPI 10	<b>Breng te vernietigen digitale (en papieren) informatie in procesapplicaties in beeld</b> en verricht geconstateerd achterstallig onderhoud. Stel beleid en taakverdeling vast op dit vlak.		Q3 2024: Start
KPI 11	<b>Breng in de toekomst over te brengen informatie in beeld</b> , breng benodigde werkzaamheden in dat kader in kaart en neem ze op in de meerjarenplanning.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiting op het e-depot van Zeist (in afspraak met Zeist).</li> <li>De in de toekomst over te brengen informatie moet nog in beeld worden gebracht.</li> </ul>	Q3 2024: Start
	<b>Het opschonen, verwerken en digitaliseren van het analoge beleidsarchief</b> dat nog aanwezig is bij de RSD.*  <i>*Het analoge beleidsarchief is in maart 2020 zonder openbaarheidsbeperkingen overgedragen aan de beheerder van de archiefbewaarpplaats van de gemeente Zeist.</i>		Q3 2024: Gestart
	<b>Laat het resterende (mogelijk) te bewaren papieren archief verzamelen, bewerken en eventueel centraal plaatsten</b> en stel een procesbeschrijving op voor overbrenging.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deze actie is van toepassing op de dossiers in de kasten en in de kelder. Dit is een klus wat door een extern bedrijf gedaan kan worden.</li> <li>De procesbeschrijving voor overbrenging wordt in samenspraak met Zeist opgepakt.</li> </ul>	Q3 2024: Start

#### 4. Acties als onderdeel van de jaarcyclus

KPI	Actie	Planning & aanpak	Status
	<b>Actualiseer constant het Integraal verbeterplan IM (meerjarenplanning)</b> van de noodzakelijke verbetering van het informatiebeheer.	Actualisatie vindt ieder kwartaal plaats.	Doorlopend
KPI 1	<b>Controleer de interne regelgeving</b> en of deze geactualiseerd en/of gecorrigeerd moet worden.	Nu opgenomen in 'Aanbevelingen 2022-2023' aan de hand van archief-KPI's', maar wordt onderdeel van de jaarcyclus.	Doorlopend
KPI 5	<b>Geef invulling aan het vastgestelde kwaliteitssysteem</b> en voorzie de gemeentearchivaris jaarlijks van informatie over de werking van het kwaliteitssysteem.	Tijdens het SIO wordt (indien nodig) gerapporteerd op basis van de kwaliteitstoetsing zoals beschreven in het handboek vervanging en het kwaliteitshandboek.	Doorlopend
KPI 5	<b>Onderzoek jaarlijks het kwaliteitshandboek en het handboek vervanging</b> archiefbescheiden op hun actualiteit, pas het eventueel aan en deel de bevindingen met de toezichthouder.	Handboek vervanging en kwaliteitshandboek worden doorlopend geactualiseerd. Beide documenten moeten opnieuw voorgelegd worden aan het MT.	Doorlopend
	<b>Check het calamiteitenplan op informatiebeheer</b> en vul aan met procedures met betrekking tot de verplaatsing of veiligstelling van te bewaren analoge archiefbescheiden.*  <i>*Bij ons is geen archiefbewaarplaats, het calamiteitenplan voor de archiefbewaarplaats hoeft daarom niet op het verbeterplan te staan.</i>	Het overgrote deel van ons ((semi-)statische) analoge archief staat bij Karmac of in de archiefbewaarplaats van gemeente Zeist. Slechts een klein deel (analoge beleidsarchief en SDV) is nog bij ons aanwezig.	N.v.t.*  <i>*Voor de volledigheid blijft dit punt in het verbeterplan staan.</i>



## 5. Digitaliseringsacties

KPI	Actie	Planning & aanpak	Status
	<b>Uitvoering van project Digitaal Archief.</b> Inventarisatie en digitalisering van de nog te digitaliseren ondersteunende afdelingen van de organisatie en integratie met Teams.	Opgedeeld in losse actiepunten in deze tabel.  Q3 2024: Verandering van koers door testfase Teams-JOIN-integratie. Momenteel vindt overleg met Decos JOIN plaats.	Q3 2022: Gestart
	<b>Digitalisering van afdeling Financiën.</b> Financiën is de eerst geïnventariseerde en gedigitaliseerde afdeling binnen project Digitaal Archief.	Q2 2024: Zaaktypen zijn ingericht.	Q1 2023: Gestart
	<b>Digitalisering van afdeling Directiesecretariaat.</b> Het directiesecretariaat is de tweede afdeling die binnen project Digitaal Archief geïnventariseerd en gedigitaliseerd zal worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na afronding en lancering digitalisering van afdeling Financiën.</li> <li>• Eerste oriëntatiegesprek met directiesecretariaat is gevoerd. Inventariseert nu het eigen archief.</li> </ul>	Q2 2024: Start
	<b>Het opschonen en verwerken van het archief van afdeling Financiën.</b> Er vindt nog geen informatiebeheer op de debiteuren- en crediteurenadministratie in Key2finance plaats. Facturen dienen na 7 jaar vernietigd te worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De afdeling werkt in een eigen financiële applicatie, volledige digitale verwerking van debiteuren en crediteurenadministratie (Key2finance).</li> <li>• Q3 2024: Overleg met projectmanager, aanlevering aanbestedingseisen archief, afspraken met Centric voor vernietiging en archivering van informatie in Key2finance. Vindt geen migratie plaats naar NFS.</li> </ul>	Q1 2025: Start implementatie nieuw financieel systeem (NFS)
	<b>Digitalisering van het AVG-inzageverzoekproces.</b> AVG-inzageverzoeken worden al zover mogelijk digitaal uitgevoerd, maar er is nog geen werkproces voor ingericht in het zaakstelsel en er vindt geen informatiebeheer op plaats.	Q2 2024: Zaaktype ingericht, eerste versie van de workflow gebouwd voor het AVG-inzageverzoek. Laatste aanpassingen worden doorgevoerd.	Q1 2024: Gestart
	<b>Digitalisering van het PW-inzageverzoek.</b> Na afronding van de inrichting van het AVG-inzageverzoekproces, volgt de inrichting van het inzageverzoek op basis van de Participatiewet.		
	<b>Digitalisering van de overige AVG-rechten.</b> Met kleine aanpassingen in het bestaande AVG-inzageverzoekproces, worden de overige AVG-rechten aan de workflow toegevoegd.	Q3 2024: Startbijeenkomst gehad. Inrichting overige rechten vindt momenteel plaats.	Q3 2024: Gestart
	<b>Digitalisering van de Data Protection Impact Assessment (DPIA).</b> DPIA's worden al digitaal uitgevoerd, maar er vindt nog geen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q2 2024: Besloten DPIA's onder te brengen in het inkoopdossier.</li> </ul>	Q3 2023: Gestart

	informatiebeheer op plaats. DPIA's en bijbehorende documenten dienen na 10 jaar vernietigd te worden.	<p>Voor processen buiten het inkoopdossier om blijft dit zaaktype bestaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Q3 2024: Instructie opstellen en uitleg geven.</li> </ul>	Q4 2023: Zaaktype ingericht
KPI 2	<b>Archivering van mailboxen van belangrijke functionarissen</b> volgens de Capstone-methodiek (vooruitkomend uit verbeterpunt: <i>Breng informatiebeheersactiviteiten in overzichtelijk beeld van minder traditionele vormen van te archiveren informatie</i> ).	<p>Machtiging VNG Selectielijst e-mailbewaring is door RSD afgegeven. Technische inrichting voor bewaar-methode moet nog gedaan worden. Hiervoor zijn wij afhankelijk van de RID en het regionale I-advies.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Q3 2023: Opnieuw signaal afgegeven aan RID en regio voor eenzijdige configuratie op de Active Directory en in- en uitdienst-tredingsformulieren door RID. Regionaal wordt een uitvoeringsplan opgesteld voor alle RID-deelnemers.</del></li> <li>• <del>Q4 2023: Meeting voor vaststellen van sleutel-functionarissen binnen de organisatie.</del></li> <li>• <del>Q4 2023: Opstellen adviesmemo door recordmanager.</del></li> <li>• <del>Q1 2024: Memo naar MT voor aanwijzing sleutelfiguren en demo ArchiMaster gevolgd.</del></li> <li>• <del>Q2 2024: POC's ArchiMaster en OneFox lopen bij andere gemeenten. Via i-adviseur up-to-date over verloop van POC's. Hieruit volgt concrete vervolgstap voor de RSD.</del></li> </ul>	<p>Q2 2023: Gestart</p> <p>Q4 2023: Start POC's andere gemeenten voor e-mail- en tekstberichten</p>
	<b>Digitalisering van afdeling Klachten.</b> Klachten vallen onder een van de documentcategorieën die actief openbaar gemaakt dienen te worden vanuit de Woo.	Proces loopt digitaal in de Suite maar wordt een proces in Decos JOIN. Wordt opgepakt na afronding van alle inzageverzoeken en AVG-rechten.	