Rijksoverheid

Handreiking

Offboarding informatiehuishouding

LEER HUIS

Een medewerker verlaat de organisatie of verhuist intern. Hoe zorg je ervoor en borg je dat relevante informatie van deze medewerker toegankelijk blijft voor de organisatie?

Dit is niet alleen essentieel voor de continuïteit van bedrijfsprocessen, maar ook voor duurzame toegankelijkheid van informatie en het voldoen aan wettelijke eisen, zoals de Archiefwet en de Wet open overheid (Woo).

Voor een informatieprofessional is dit vanzelfsprekend. Maar hoe zorg je ervoor dat dit belang breed in de organisatie wordt gevoeld en dat ernaar wordt gehandeld?

Deze handreiking is bedoeld om jou, als informatieprofessional, te ondersteunen bij het borgen van goede informatieoverdracht bij de offboarding van medewerkers in jouw organisatie.

Met offboarding in het kader van informatiehuishouding wordt bedoeld het zorgvuldig overdragen, opschonen en waarborgen van informatie bij het vertrek van een medewerker.

"Na het vertrek van een directeur kwam het secretariaat erachter dat belangrijke informatie volledig stond opgeslagen in de mailbox van deze directeur. Mijn collega's van bedrijfsvoering hebben de mailbox moeten veiligstellen en toegankelijk maken om deze informatie te kunnen achterhalen en raadplegen. Dit heeft ontzettend veel tijd gekost en mag eigenlijk gewoon niet gebeuren."

Adviseur informatiehuishouding bij een rijksoverheidsorganisatie

In de ideale situatie...

- maken nieuwe medewerkers een vliegende start omdat hun voorgangers informatie netjes hebben achtergelaten.
- is het borgen van de informatie bij een vertrekkende medewerker een integraal onderdeel van de organisatie-processen. Offboarding is slechts een laatste controle.
- is informatiebewustzijn bij álle collega's aanwezig. Dus bij de vertrekkende medewerker zelf, diens leidinggevende, de directe collega's, HR, etc.

De praktijk is vaak nog anders. Mails staan in een persoonlijke mailbox, documenten zijn niet vindbaar of toegankelijk voor collega's, eigenaarschap is niet overgedragen in Teams. Het zijn voor veel organisaties bekende voorbeelden. De uitdaging is om toe te werken naar de ideale situatie en om als informatieprofessional daaraan bij te dragen. Tegelijkertijd is het belangrijk om te weten: wat kun je nú al doen zo lang die ideale situatie nog niet is bereikt?

Tip

Sluit zoveel mogelijk aan bij wat er in jouw organisatie al gebeurt of gaat gebeuren op het gebied van offboarding. Gebruik die energie en haak daarop in met jouw bijdrage als IHH professional.

Denk bijvoorbeeld aan:

- **Bestaande overlegstructuren** benutten, zoals leiderschapsbijeenkomsten of adviseurs die in de hele organisatie actief zijn.
- Aansluiten bij een **HR-project** op het gebied van onboarding en offboarding. Of sluit aan bij de acties die HR al onderneemt richting vertrekkende medewerkers.
- De **overgang naar een nieuw zaaksysteem** gebruiken om het belang van archiveren en informatiebeheer onder de aandacht te brengen en te integreren in het project.
- **Bestaande en actieve communicatiekanalen** gebruiken binnen een organisatie om bewustwording te vergroten, of om bijvoorbeeld de checklist te delen.

Gedeeld belang

Hoe overtuig je medewerkers of leidinggevenden van het belang van goede informatieoverdracht bij offboarding?

Een paar tips:

1 Maak duidelijk WAAROM het belangrijk is en voor wie

Dit lijkt een open deur, maar is cruciaal om mensen mee te krijgen in je boodschap. Ga er niet van uit dat 'men dat nu toch wel weet'. Expliciet benoemen helpt echt. Dus sla het waarom niet over.

2 Sluit aan bij het perspectief van de ontvanger

Wat raakt iemand? Voor een leidinggevende is dat vaak de continuïteit van het werkproces en het voorkomen van tijdverlies door zoekgeraakte informatie. Voor een vertrekkende medewerker kan collegialiteit zwaarder wegen: niemand wil dat collega's in de knel komen door een gebrekkige overdracht. Gebruik herkenbare voorbeelden en/of irritaties om de ontvanger aan te spreken en in beweging te krijgen.

3 Begin bij de onboarding al

Nieuwe medewerkers staan vaak open voor 'het goed willen doen'. Maak daarom vanaf het begin duidelijk wat er van hen verwacht wordt op het gebied van het goed omgaan met informatie en waarom dat belangrijk is. De nieuwe ambtseed, waarin Rijksmedewerkers beloven dat ze zorgvuldig om moeten gaan met informatie, kan bijvoorbeeld een haakje zijn.

Checklist

Hoe voorkom je dat belangrijke informatie tussen wal en schip raakt bij het vertrek van een medewerker? Een checklist is een nuttig hulpmiddel om de overdracht van relevantie informatie te borgen tijdens het offboardingsproces.

Samen met professionals uit de praktijk is een voorbeeld checklist opgesteld.

Rollen & verantwoordelijkheden

Waar het bij offboarding vaak misgaat, is onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden of het niet nakomen ervan. Zorg ervoor dat de stappen van het offboardingsproces in jouw organisatie helder zijn en koppel daar vervolgens de rollen en verantwoordelijkheden aan.

Stap 1

Maak verantwoordelijkheden helder

Breng in kaart wie waarvoor verantwoordelijk is. Denk aan:

- **Medewerker zelf**
  Bijvoorbeeld: Zorgt voor overdracht van lopende zaken en het opschonen van persoonlijke opslaglocaties.
- **Leidinggevenden**
  Bijvoorbeeld: Initieert het offboardingproces en faciliteert de overdracht.
- **Directie/MT**
  Bijvoorbeeld: Borgt het beleid en de randvoorwaarden voor goede informatieoverdracht.
- **IHH professional**
  Bijvoorbeeld: Adviseert over wat, hoe en waar informatie geborgd moet worden.
- **HR**
  Bijvoorbeeld: Neemt informatiebeheer op in offboardingprocedures.
- **Overige betrokkenen**
  Denk aan ICT, functioneel beheer, projectleiders, etc.

En check:
Is dit voor iedereen duidelijk?
En kent iedereen ook zijn verantwoordelijkheden?

Stap 2

Breng knelpunten in kaart

Waar zitten de knelpunten in het proces? Zijn er verantwoordelijkheden die overlappen, of zijn er juist gaten waar niemand zich verantwoordelijk voelt?

Stap 3

Adresseer de knelpunten

Koppel de gesignaleerde knelpunten aan de juiste personen of afdelingen.
Vraag jezelf af:

- Wat kun jij zelf oppakken?
- Wat hoort bij een ander?
- Hoe kun je dit bespreekbaar maken in de organisatie?

Hoe maak je verantwoordelijkheden bespreekbaar in de organisatie?

Als informatiespecialist werk je vaak in een complexe organisatiestructuur met uiteenlopende belangen. Dat maakt het bespreekbaar maken van verantwoordelijkheden soms uitdagend.

Deze praktische tips kunnen je helpen:

1 Maak het concreet en zichtbaar

Hoe duidelijker de verwachtingen, hoe groter de kans dat ernaar gehandeld wordt. Je kunt hier visuele hulpmiddelen bij gebruiken, zoals een stroomschema of verantwoordelijkhedenmatrix.

2 Focus op gedeelde doelen

Mensen zijn eerder bereid bij te dragen als ze zich kunnen verbinden aan een gezamenlijk doel. Gebruik in gesprekken de missie of opgave van de organisatie of afdeling als vertrekpunt om verantwoordelijkheden rondom informatiehuishouding te bespreken.

3 Stel vragen

Door open en onderzoekende vragen te stellen, betrek je anderen in het denkproces. Dit vergroot de bereidheid en het eigenaarschap. Denk aan vragen als: “Wat zou er gebeuren als deze informatie niet beschikbaar is?” of “Wie heeft hier straks last van als dit niet goed geregeld is?”

4 Maak gebruik van ambassadeurs in je organisatie

Collega’s nemen eerder gedrag over van andere collega’s die zij als ervaren, deskundig of gezaghebbend zien. Zet deze ambassadeurs in om het goede voorbeeld te laten zien en anderen te inspireren.

Wil je hier vaardiger in worden of meer zekerheid over krijgen?
Bekijk dan eens het leeraanbod op het gebied van adviseren en gedragsverandering. Volg bijvoorbeeld een inspiratiesessie over hoe je gedragsveranderingen kunt realiseren of een training leidinggeven aan gedragsverandering.

“Medewerkers die een andere baan hebben, staan vaak al met een been buiten de organisatie, die zijn minder gemotiveerd. De meeste mensen willen het wel goed doen, gelukkig. Maar niet iedereen is zich bewust van het feit dat informatie in de mailbox of op de persoonlijke netwerkschijf verloren gaat als ze vertrokken zijn. Of men weet niet welke informatie belangrijk is om te verplaatsen of archiveren. Het is dus wel belangrijk om mensen hierop te wijzen. Het kost je andere collega’s of je opvolger een hoop tijd!”

Adviseur informatiebeleid bij een rijksoverheidsorganisatie

Meer weten of leren?

Waar kun je terecht voor meer informatie en/of ondersteuning? Een aantal nuttige bronnen:

- **Omgaan met informatie - Rijksportaal**
  Algemene informatie voor rijksmedewerkers breed.
- **Kennisbank | Nationaal Archief**
  Kennisproducten, handreikingen, bijvoorbeeld over het archiveren van chatberichten, e-mails en websites.
- **Informatiehuishouding.nl (RDDI)**
  Voor rijksbrede kaders, handreikingen en andere praktische instrumenten op het gebied van IHH (o.a. project e-mail-archivering en gedrag en organisatieontwikkeling).
- **Organisatie-specifieke richtlijnen of webpagina's**
  Raadpleeg de interne informatiekanalen van jouw organisatie voor beleid, procedures en hulpmiddelen die specifiek zijn voor jouw werkomgeving.

Voor Informatieprofessionals

- Training Archiveren van social media
  Voor informatiebeheerders die zich willen verdiepen in het beheren van informatie die voortkomt uit het gebruik van sociale media en hieraan binnen hun eigen organisatie vorm willen geven.
- E-mailarchivering
  Voor medewerkers die vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering, ICT, archief- en informatiemanagement betrokken zijn bij of verantwoordelijk zijn voor (aspecten van) e-mailarchivering in hun organisatie.

Voor alle rijksmedewerkers

- E-learning Werken met overheidsinformatie. In deze e-learning leer je hoe je als rijksambtenaar goed met overheidsinformatie omgaat.
- E-learning Slim omgaan met je e-mail. Met praktische instructies en tips voor overheidsmedewerkers om de mailbox op orde te brengen en houden en zo beter bij te kunnen dragen aan goed informatiebeheer.

Meer leren?

Bij het Leerhuis Informatiehuishouding vind je een breed en inspirerend aanbod aan trainingen, e-learnings en webinars.

Ontdek ons leeraanbod!

Blijf op de hoogte via LinkedIn

LEER HUIS