

MIA

Informatiepositie Canvas

Het MIA Informatiepositie Canvas is een praktisch werkblad om één (hoofd-)informatiepositie voor een specifieke casus expliciet te maken.

Het sluit direct aan op MIA 2e editie:

- het Executive perspectief geeft de bestuurlijke koers,
- het Management perspectief levert het transitieproces en de taal voor informatieposities.

Het canvas brengt deze lijnen samen op drie sturingsniveaus: strategisch, tactisch en operationeel.

Met het canvas:

- benoem je het strategisch belang van een hoofd-informatiepositie
- ontwerp je de minimale inhoud en kwaliteitseisen
- leg je eigenaarschap, mandaat en risico's vast
- maak je de operationele context, transitieprocessen en KPI's zichtbaar

Gebruik het canvas bij:

- besluiten of verantwoordingsmomenten met hoge publieke impact
- inrichting of herinrichting van een informatiepositie in een keten
- voorbereiding op trajecten rond Woo, toezicht, audits of digitalisering

Het canvas is geen procesplaat en geen systeemontwerping. Het helpt bestuur, management en uitvoering om dezelfde hoofd-informatiepositie te beschrijven, ieder vanuit hun eigen sturingsniveau.



Succesvol met IT

CASUS: vaststelling bezwaar op afwijzing regeling



datum:

MIA Informatiepositie Canvas

Hoofd-informatiepositie

Beschrijf type en doel van de hoofd-informatiepositie.

Type: besluit op bezwaar

Positie: volledig en herleidbaar beeld van aanvraag, besluit, bezwaargronden en uitleg van de regeling

Mogelijke uitkomsten: gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond

Waarde: rechtszekerheid, gelijke behandeling, vertrouwen menselijke maat

Strategische beeld

Positioneer deze informatiepositie in het geheel: rol, impact, padpositie.

Rol: kernpositie voor rechtsbescherming en lerend vermogen

Impact: hoog; onderbouwing voor burger, rechter en toezichthouder

Padpositie: midden, er is nog beroep mogelijk.

Sturing en risico's

Benoem strategische risico's en gewenste sturingsambitie van bestuur.

Niet acceptabel: willekeur, stelselmatige fouten, systematische benadeling van groepen, structurele termijnoverschrijding.

Risico: vernietiging besluit door rechter, schadeclaims, aantasting vertrouwen

Ambitie: informatiepositie bij bezwaar is zó stevig dat besluiten uitlegbaar en herleidbaar zijn, ook jaren later.

Beeld van de huidige positie

Beschrijf de huidige situatie: bronnen en kwaliteit bij het besluit.

Brongebruik: Dossier opgebouwd uit zaaksysteem, vakapplicatie, DMS en e-mail. Behandelaar zoekt handmatig stukken bij elkaar uit meerdere systemen.

Kwaliteit en herleidbaarheid: Informatie is bruikbaar, niet aantoonbaar volledig. Lastig om achteraf te zien welke stukken en welke weging zijn gebruikt bij het besluit op bezwaar.

Ontwerp gewenste informatiepositie

Ontwerp de minimale inhoud en eisen aan deze positie.

Inhoud: 1 Situatie van de burger en de aanvraag. 2 Normenkader en motivering besluit. 3 volledig bezwaarbeeld (gronden en aangeleverde informatie). 4 herbeoordeling en belangenafweging. 5 besluit met heldere motivering.

Eisen: volledig, intern consistent en eenvoudig uitlegbaar. Fundament voor beroep bij de rechter én voor interne leer- en verbeteracties op beleid en uitvoering

Rollen en mandaat

Wijs rollen, eigenaarschap en mandaat voor deze informatiepositie toe.

Bezwaarafdeling is positie-eigenaar van deze informatiepositie.

Beleidsafdeling is informatie-eigenaar van regeling en beoordelingscriteria.

Juridisch adviseur bewaakt rechtmatigheid en motivering.

Teamleider bezwaar stuurt op volledigheid en tijdigheid, met mandaat om ontbrekende informatie op te vragen of besluitvorming aan te houden.

Context, en beeld

Beschrijf waar en hoe deze casus in het werk voorkomt.

Bezwaar tegen afwijzing regeling x komt binnen via post en digitaal portaal en wordt geregistreerd als zaaktype "Bezwaar". Dossiers worden behandeld door team Bezwaar, met circa 800 zaken per jaar, zaakinformatie staat in zaaksysteem aanvullende informatie in email en DMS.

informatiepositie en pad

Beschrijf wat op het beslismoment op tafel ligt en via welke functionele stappen dit is opgebouwd.

Wat: één dossier met: aanvraag, primaire beschikking en berekening, relevante correspondentie, bezwaarschrift en aanvullingen, hoorzittingsverslag, intern advies en definitieve motivering.

Transities:

- 1) van losse stukken =>
- 2) compleet en gecontroleerd dossier =>
- 3) beoordeelde en gewogen casus =>
- 4) vastgesteld besluit.

KPI's en verbeteracties

Formuleer KPI's, verbeteracties en verantwoordelijke rollen voor deze positie.

KPI's: % bezwaren met een aantoonbaar volledig dossier bij start beoordeling. Gemiddelde zoektijd per dossier om alle informatie te vinden. % besluiten op bezwaar dat zonder extra zoekwerk volledig uitlegbaar is.

Acties: Werkafspraken voor bronregistratie, vast sjabloon voor motivering, . Primair belegd bij teamleider en informatiebeheerder.

Doel en toegevoegde waarde

Dit canvas helpt je één hoofd-informatiepositie expliciet te ontwerpen. Je verbindt strategisch belang, tactische inrichting en operationele uitvoering in één beeld. Het resultaat: een gedeeld begrip van wat deze positie moet kunnen dragen, welke informatie daarvoor nodig is, wie waarvoor verantwoordelijk is en waar je gericht moet verbeteren.

Werkinstructie en rollen

Werk altijd per hoofd-informatiepositie. Kies een concreet besluit of verantwoordingsmoment als start.

Stap 1 Strategisch (blokken 1–3)

Bestuur en directie vullen blok 1–3 in, samen met de concerncontroller of jurist. Gebruik beleidsnota's, risicodialogen, onderzoeksrapporten en gesprekken met toezichthouders. Doel: bepalen waarom deze informatiepositie strategisch is, welke publieke waarden raken en welke risico's niet acceptabel zijn.

Stap 2 Tactisch (blokken 4–6)

MT, informatiemanager en proceseigenaren vullen blok 4–6 in. Gebruik bestaande procesbeschrijvingen, KPI-rapportages, incidentanalyses en audits. Doel: ontwerpen hoe de informatiepositie er uit moet zien in T0–T4, in welke omgevingen, en welke rollen eigenaarschap en mandaat krijgen.

Stap 3 Operationeel (blokken 7–9)

Teamleiders, uitvoerders, records- en informatiebeheerders vullen blok 7–9 in, bij voorkeur in een gezamenlijke sessie. Gebruik schermvoorbeelden, dossiers, logbestanden en Woo- of bezwaarcasussen. Doel: de positie concreet maken in objecten en bronnen, de feitelijke levenscyclus zichtbaar maken en werkbare KPI's en verbeteracties kiezen.

Stap 4 Gezamenlijk beeld

Loop het canvas plenair door. Check of strategische ambitie, tactische inrichting en operationele realiteit elkaar dekken. Gebruik het canvas daarna als uitgangspunt voor informatiecatalogus, architectuurkeuzes en plateau planning.



Succesvol met IT

www.succesvol-met-IT.nl

Uitwerkinstructie

Blok 1 Hoofd-informatiepositie

Doel: beschrijf de casus en de hoofd-informatiepositie in gewone taal.

Vul in: type gebruiksmoment (besluit, verantwoording, advies, signaal), kort onderwerp, één zin voor de hoofd-informatiepositie, mogelijke uitkomsten, relevante publieke waarden.

Doe hier niet: bronnen, systemen, rollen of risico's uitwerken. Die horen in andere blokken.

Relatie: blok 1 zet de focus. Blok 2 en 3 verdiepen dit strategisch. Blok 4–9 mogen niets toevoegen buiten deze kaders of dat deze casus tegenspreekt.

Blok 2 Strategisch beeld

Doel: positioneer de hoofd-informatiepositie in MIA termen.

Vul in: strategische rol van de positie, bijvoorbeeld rechtsbescherming, sturing, verantwoording, lerend vermogen. Beschrijf de positieve impact van de positie. Duid de padpositie: vroeg, midden of laat in het transitiepad, met uitleg wat dat betekent voor herstelruimte en belang.

Doe hier niet: risico's opsommen, dat komt in blok 3. Geen technische details of KPI's.

Relatie: blok 2 vertaalt de casus uit blok 1 naar strategische invuloing. Blok 3 bouwt verder op rol en padpositie.

Blok 3 Sturing en risico's

Doel: maak bestuurlijke risico's en sturingsambitie expliciet.

Vul in: welke risico's zijn niet acceptabel, gekoppeld aan waarden uit blok 1. Benoem voorbeelden, zoals willekeur, stelselmatige fouten, structurele termijnoverschrijding, verlies van vertrouwen. Beschrijf de gewenste ambitie: hoe stevig moet de informatiepositie zijn, gezien taak en publieke waarden.

Doe hier niet: concrete rollen of maatregelen, die komen in blok 6 en 9.

Relatie: blok 3 geeft rol en padpositie met bestuurlijke scherppte. Het geeft richting aan de kwalitatieve eisen in blok 5, rollen en mandaat in blok 6 en aan KPI's in blok 9.

Blok 4 Beeld van de huidige positie

Doel: geef een beeld hoe de hoofd-informatiepositie nu functioneert hoe doen we het vandaag?

Vul in: Brongebruik: wat voedt nu de positie, inclusief kopieën, exports en schaduwregistraties.

Kwaliteit en herleidbaarheid: hoe compleet, actueel en uitlegbaar is de positie nu in de praktijk.

Doe hier niet: Geen nieuwe eisen of oplossingen, geen rollen of mandaten benoemen, geen verbetermaatregelen.

Relatie: blok 1 laat zien hoe de huidige informatiepositie blok 1 uitwerkt. blok 3 maakt duidelijk waarom de huidige situatie niet volstaat. basis voor blok 5 & 6.

Blok 5 Gewenste informatiepositie

Doel: ontwerp de minimale inhoud en kwaliteitseisen

Vul in: 3-7 logische bouwblokken van inhoud, geen lijst van losse documenten. Bijv.: situatie van betrokkene, normenkader en motivering, belangenafweging, besluit en motivering. Formuleer daarna korte kwaliteitseisen, zoals, intern consistent, herleidbaar, eenvoudig uitlegbaar en bruikbaar voor leren.

Doe hier niet: bronnen of systemen benoemen, geen processtappen.

Relatie: blok 5 is de inhoudelijke doelstand. Blok 7 vertaalt deze bouwblokken naar concrete objecten en bronnen. Blok 8 beschrijft hoe deze positie operationeel wordt opgebouwd.

Blok 6 Rollen en mandaat

Doel: leg vast wie verantwoordelijk is voor deze hoofd-informatiepositie.

Vul in: eigenaar van het domein en de hoofd-informatiepositie, ondersteunende rollen zoals juridisch, privacy, informatiebeheer.

Beschrijf het mandaat: wie mag eisen stellen, besluiten aanhouden, escaleren bij issues.

Doe hier niet: een volledig organogram maken of individuele namen invullen.

Relatie: blok 6 maakt eigenaarschap concreet voor de ambitie uit blok 3 en het ontwerp uit blok 5. De rollen die je hier noemt, moeten gekoppeld worden aan de KPI's en acties in blok 9.

Blok 7 Context en beeld

Doel: laat zien waar deze casus en positie in het werk leven.

Vul in: welke teams of functies hiermee werken, via welke kanalen de casus binnenkomt, wel zaaktype of proceslabel wordt gebruikt, inschatting van aantallen per jaar en varianten (eenvoudig, complex).

Beschrijf kort hoe medewerkers de casus herkennen.

Doe hier niet: inhoud van de hoofd-informatiepositie herhalen of transitie uitschrijven.

Relatie: blok 7 verbindt de abstracte hoofd-informatiepositie in blok 4 en 5 met de dagelijkse praktijk. Het helpt om realistische KPI's en acties te kiezen in blok 9.

Blok 8 informatiepositie en pad

Doel: beschrijf wat er op het gebruiksmoment op tafel ligt en hoe de informatiepositie vorm krijgt.

Vul in: wat is er concreet beschikbaar op het beslis- of verantwoordingsmoment, in termen van dossier als geheel. Beschrijf enkele transitie als veranderingen in de positie, bijvoorbeeld: van losse stukken naar compleet en gecontroleerd dossier, van compleet dossier naar vastgesteld besluit.

Doe hier niet: procesbeschrijving met taken en rollen.

Relatie: blok 8 is de operationele uitwerking van blok 5. Het legt de link naar transitiepaden en maakt zichtbaar waar het in de praktijk vaak blijft steken.

Blok 9 KPI's en verbeteracties

Doel: maak sturing op de hoofd-informatiepositie concreet.

Vul in: 2 tot 4 KPI's die aansluiten op de ambitie uit blok 3 en de eisen uit blok 5, bijvoorbeeld volledigheid bij start beoordeling, zoektijd, uitlegbaarheid zonder extra zoekwerk.

Formuleer 1 tot 3 verbeteracties, zoals aanscherpen bronregistratie, sjablonen voor motivering, steekproeven.

Doe hier niet: een compleet projectplan

Relatie: blok 9 sluit het canvas. Het laat zien hoe de organisatie de hoofd-informatiepositie gaat verbeteren en bewaken.