

NOTA AAN HET STUURORGaan VLAAMS INFORMATIE EN ICT-BELEID

Referentie: zie bestandsnaam

Betreft: Informatiebeheer binnen Microsoft Teams en de relatie tot andere Office 365 platformen

e-mail: quincy.oeyen@vlaanderen.be

gsm-nr.: 0498 27 56 37 (Quincy Oeyen - voorzitter Werkgroep Archief- en informatiebeheer)

1 MANAGEMENTSAMENVATTING

De werkgroep Archief- en informatiebeheer heeft een nota uitgewerkt waarin ingegaan wordt op de relatie tussen Microsoft Teams en andere Office 365 platformen (bv. SharePoint). De focus van de nota ligt op informatiebeheer en niet op communicatie (telefonie) en chats.

Samenvattend kan gesteld worden dat Teams geen volwaardige vervanger is van SharePoint of een ander documentmanagementsysteem. SharePoint is en blijft de plek voor het beheren van informatie. De werkgroep Archief- en informatiebeheer beveelt aan om Teams te gebruiken in de volgende situaties:

- Hiërarchische teams in een organisatie: Het kan handig zijn om mensen van eenzelfde team een kanaal te geven waar men (ad-hoc) onderwerpen/opdrachten kan bespreken om zo mailverkeer te verminderen. Dit kan vooral handig zijn in het kader van plaats- en tijdonafhankelijk werken.
- Horizontale/overkoepelende werkgroepen: Werkgroepen die niet gekoppeld zijn aan een hiërarchie kunnen baat hebben om samen te werken via Teams.
- Samenwerking in projectverband: om samen te werken aan (kort)lopende projecten over hiërarchische teams en zelfs entiteiten heen.

Het wordt afgeraden om Teams aan te maken voor situaties waarbij structureel wordt samengewerkt rond documenten. Hiervoor blijft SharePoint het primaire platform.

Wat de relatie tussen Outlook (mail) en Teams betreft, wordt Outlook vooral aangeraden als de communicatie:

- een onderdeel vormt van de formele output van dossiervorming en projecten;
- voor lange termijn bewaard dient te worden;
- een administratieve of juridische (bewijs)waarde heeft.

2 WIJZE VAN COMMUNICATIE

Deze nota mag bezorgd worden aan alle geïnteresseerden in Vlaamse en lokale overheden.

3 TEKST VOOR COMMUNICATIE

Afhankelijk van de definitieve beslissing, moet een communicatietekst uitgewerkt worden.

4 INFORMATIEBEHEER BINNEN MICROSOFT TEAMS EN DE RELATIE TOT ANDERE 365 PLATFORMEN

4.1 SCOPE

Deze nota van de Werkgroep Archief- en Informatiebeheer heeft als doel om een beleid en aanbevelingen te formuleren over het gebruik van de documentbeheersfuncties van Microsoft Teams. Het is niet de bedoeling om in deze nota exhaustief in te gaan op alle technische functionaliteiten van Teams. Dit gebeurt reeds in het kader van Maximaal Digitaal waar de focus ligt op het werken met Teams, Yammer en SharePoint online als communicatie-instrumenten.¹ De focus in dit document ligt op informatiebeheer en niet op communicatie (telefonie) en chats.

Elke entiteit blijft zelf verantwoordelijk voor de uitwerking en het nemen van de technische maatregelen en toegepaste richtlijnen binnen het kader van deze nota.

Onderstaande gaat voornamelijk uit van de situatie zoals van toepassing op de tenant van de Vlaamse overheid. Onderstaande aanbevelingen en richtlijnen zijn ook van toepassing op organisaties die een eigen tenant gebruiken, los van die van de Vlaamse overheid.

4.2 WAT IS MICROSOFT TEAMS?

Teams is een op chat gebaseerde werkruimte en onderdeel van Microsoft Office 365. Het laat een groep van mensen (een team) toe om te communiceren en samen te werken. Teams kan gebruikt worden in de browser, met een bureaubladapplicatie of met een mobiele applicatie.²

Teams bestaat uit verschillende onderdelen:

- Team: Een centraal punt voor een groep mensen om te communiceren en samen te werken.
- Kanaal: Een Team kan onderverdeeld worden in verschillende kanalen, waarbij de focus van ieder kanaal op een ander thema ligt. Een kanaal kan ook afgeschermd worden.
- Gesprek: Een publiek bericht in een kanaal en de antwoorden daarop.
- Chat: Een privébericht naar één of meerdere teamleden.
- Activiteit: Een lijst van al je berichten en teamberichten.

Teams fungeert als “integrator” tussen verschillende andere Office 365-toepassingen, zoals Outlook, SharePoint, OneDrive, Planner, OneNote,... . Deze toepassingen of apps kunnen eenvoudig aan een team worden toegevoegd. Het is ook mogelijk om externe apps toe te voegen, maar binnen de Vlaamse overheid wordt standaard enkel de koppeling met apps van Microsoft toegestaan. Voor entiteiten die afnemen van Maximaal Digitaal, werd de volledige procedure voor het aanvragen van externe apps en connectoren op de Governance Board vastgelegd.³

¹ Zie [Communicatiemateriaal “Samen Werkt”](#)

² Bron: <https://overheid.vlaanderen.be/snelstartkaart-teams>,
<https://overheid.vlaanderen.be/praktisch/digitale-werkplek/teams/wat-is-teams>

³ Verslag van 13-05-2020

4.3 ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Onderstaand hoofdstuk geeft een overzicht van de verschillende rollen die een gebruiker in Teams kan hebben. Microsoft Teams onderscheidt drie rollen: eigenaar (owner), lid (member) en gast (guest). Daarnaast hebben de informatiebeheerders en de ICT-beheerders een belangrijke functie. De verschillende rollen worden toegelicht, met de nadruk op hun functie in het beheer en gebruik van Microsoft Teams, zonder te technisch te willen zijn. Een overzicht van de technische rollen (eigenaar, lid en gast) staat in tabelvorm in bijlage van dit document.

4.3.1 EIGENAAR

Medewerker die een team aanvraagt en het team gedurende de volledige levenscyclus beheert.

- Een eigenaar kan sommige instellingen van het team beheren, gasten toevoegen, apps toevoegen binnen de mogelijkheden die aan hem gegeven zijn door de tenant-beheerder, onder meer verwijderen van de O365-groep (met daarbij horende sitecollectie, planner, Team, ...). De eigenaar is automatisch beheerder van de achterliggende SharePoint-collectie van het team (zie verder).
- Het is een goede praktijk om minstens twee eigenaars aan te duiden, zonder daarbij elk lid tot eigenaar te “promoveren”.
- Het is de rol van de eigenaar van het team om de afspraken die binnen het team gelden vast te leggen, o.a. in verband met documentbeheer, en te bewaken dat deze afspraken worden opgevolgd door de andere teamleden. Hij werkt hier samen met de informatiebeheerder en de ICT-beheerders.
- Als het team wordt verwijderd, neemt hij contact op met de informatiebeheerder om de relevante informatie naar het gemeenschappelijk klassemment te verplaatsen of om de bewaartermijn van de informatie te bepalen, mocht dit nog niet gebeurd zijn (zie verder).

4.3.2 LID

Medewerker van de eigen organisatie die door de Teameigenaar wordt uitgenodigd (of aanvaard op aanvraag van een teamlid) deel te nemen aan een Team om samen te werken of zichzelf uitnodigt op een publiek Team.

- Een lid kan deelnemen aan gesprekken, berichten plaatsen en eigen berichten verwijderen.
- Een lid kan documenten weergeven, toevoegen, bewerken, downloaden en verwijderen.
- Daarnaast kan het lid ook andere leden voorstellen aan de eigenaar, de eigenaar moet het lidmaatschap accepteren. De eigenaar kan meer of minder rechten toekennen aan de leden.
- Van leden wordt verwacht dat ze zich aan de gemaakte afspraken houden.

4.3.3 GASTEN (EXTERNEN)

Gasten zijn personen die niet tot de ‘organisatie’ behoren of m.a.w. niet tot dezelfde tenant, en die door eigenaren worden uitgenodigd. Het meest typische voorbeeld zijn consultants en partners.

- Belangrijke opmerking: als je werkt binnen de VO-tenant, worden de collega’s van andere departementen die ook op de VO-tenant werken als intern beschouwd. Zij kunnen dus lid en zelfs eigenaar worden. Werk je op een eigen tenant, dan worden de collega’s van andere departementen en agentschappen beschouwd als externen.
- **Het delen met externen verbieden is niet aangewezen**, omdat gebruikers dan gebruik maken van omwegen (WeTransfer, persoonlijke Dropbox,...). In deze andere systemen is het veel moeilijker om de beveiliging te handhaven. Het is dus beter dat gebruikers Microsoft Office 365 (bijvoorbeeld Teams) gebruiken binnen de organisatie. We raden wel

aan om omzichtig en weloverwogen met externen om te gaan en regelmatig na te gaan of de toegang nog vereist is.

- **Volg de regels van de informatieclassificatie**, zeker voor informatie van klasse 3 en 4.⁴ Bespreek dit op voorhand met de informatiebeheerder of de ICT-beheerder bij het opzetten van een team.

4.3.4 DE INFORMATIEBEHEERDER OF INFORMATIEBEHEERDERS VAN DE ENTITEIT

De informatiebeheerder speelt een belangrijke rol bij de opmaak van de richtlijnen die worden meegegeven aan de eindgebruikers van Teams.

- Betrek de informatiebeheerder wanneer er teams worden gecreëerd. Bij de creatie van een team is belangrijk om met de informatiebeheerder af te stemmen en afspraken te maken over o.a. de naamgeving, de levenscyclus van het team en het archiveren van de documenten die in het team worden beheerd.
- De informatiebeheerder ondersteunt de eindgebruikers bij het structureren van hun informatie onafhankelijk van het opslagmedium. Het is dus noodzakelijk dat de informatiebeheerder het overzicht bewaart en erop toeziet dat ook voor Teams het informatiebeheersplan wordt toegepast. Informatiebeheerders moeten een goed overzicht houden van de teams in Microsoft Teams binnen hun organisatie.
- De werkgroep Archief- en informatiebeheer adviseert om op regelmatige tijdstippen via rapportering na te gaan of de governance die intern werd vastgelegd ook wordt opgevolgd. Daarnaast moet erop toegezien worden dat niet meer gebruikte teams worden verwijderd na afstemming tussen zowel de eigenaar en de informatiebeheerder.

Goede communicatie tussen de (verschillende) teameigenaren en de informatiebeheerder is essentieel.

4.3.5 DE ICT-BEHEERDER

De ICT-beheerder of ICT-functiehouder zorgt voor de praktische implementatie van de Microsoft Teams-omgeving. Naargelang de context binnen de organisatie wordt deze taak soms volledig of gedeeltelijk uitbesteed aan een andere entiteit of een externe firma. Dit geldt bijvoorbeeld voor alle entiteiten die afnemen van Maximaal Digitaal.

- De ICT-beheerder staat in voor het aanmaken of het aanvragen van een team. Het is belangrijk dat zij ook mee instaan voor het onderhouden van de globale teams omgeving. Dit doen ze door regelmatig te rapporteren en na te gaan of teams nog actief zijn.
- Ze zorgen samen met de informatiebeheerders voor de consistente uitrol van teams en brengen zo nodig problemen onder de aandacht bij de eigenaar en de informatiebeheerders. De ICT-beheerders van de entiteit kunnen ook benodigde functionaliteit onder de aandacht brengen van de externe ICT-dienstverlener of de Governance Board (bij Maximaal Digitaal).

4.4 WAARVOOR MICROSOFT TEAMS GEBRUIKEN?

Het strekt tot aanbeveling om teams in Microsoft Teams aan te maken in de volgende situaties:

⁴ Vo informatieclassificatie - GDPR - Definitie van de standaard data types persoonsgegevens (<https://vlaamseoverheid.sharepoint.com/:w:/r/sites/afb/IM/Operationeel/Nieuwe%20structuur%20IM.docx?d=w7634870db79b49f19455ec7ff0fafcc2&csf=1&web=1&e=9tjz8Q>)

- **Hiërarchische teams in een organisatie:** Het kan handig zijn om mensen van eenzelfde team een kanaal te geven waar men (ad-hoc) onderwerpen/opdrachten kan bespreken om zo mailverkeer te verminderen. Dit kan vooral handig zijn in het kader van plaats- en tijdonafhankelijk werken.
- **Horizontale/overkoepelende werkgroepen:** Werkgroepen die niet gekoppeld zijn aan een hiërarchie kunnen baat hebben om samen te werken via Teams.
- **Samenwerking in projectverband:** om samen te werken aan (kort)lopende projecten over hiërarchische teams en zelfs entiteiten heen.

Het wordt afgeraden om Teams aan te maken voor situaties waarbij structureel wordt samengewerkt rond documenten. Voor concrete voorbeelden hiervan zie 4.5.1. waar ingegaan wordt op de verhouding tussen Microsoft Teams en Microsoft SharePoint.

4.5 DOCUMENTBEHEER IN TEAMS

Hieronder bespreken we de verschillende mogelijkheden en de relaties tussen Microsoft Teams en de andere platformen binnen Microsoft 365 waarop informatie wordt opgeslagen en beheerd.

4.5.1 MICROSOFT TEAMS vs. MICROSOFT SHAREPOINT

Teams is geen volwaardige vervanger van SharePoint of een ander documentmanagementsysteem. Een entiteit van de Vlaamse overheid (of een lokaal bestuur) is wettelijk verplicht zijn bedrijfsinformatie in goede geordende en toegankelijke staat te beheren, zoals het Bestuursdecreet van 7 december 2018 voorschrijft. **SharePoint Online (of een ander DMS) is en blijft de centrale plek voor informatiebeheer.**

Teams is een aanvulling op SharePoint. Het is een extra hulpmiddel dat bijkomende mogelijkheden biedt om te communiceren, en de voortgang van projecten en taken op te volgen. **De kern van Teams is informele, werkgerelateerde communicatie, waarbij documenten een onderdeel kunnen vormen van deze communicatie, maar waarbij het structureel opslaan en bewaren van documenten vormt echter niet de kern, aangezien de focus van Teams ligt op het communicatie-aspect.**

Bij de aanmaak van een nieuw Team wordt automatisch een SharePoint-sitecollectie aangemaakt met een bibliotheek "Gedeelde documenten". Documenten die rechtstreeks in het team worden opgemaakt en beheerd (de hierboven vermelde bibliotheek 'gedeelde documenten' die gekoppeld is aan de tab 'bestanden'), worden altijd geacht werkdocumenten of informatie van tijdelijke aard te zijn. **Zodra het document een permanentere status krijgt, hoort het in SharePoint of een ander DMS te worden beheerd en bewaard.** Er kan in Teams altijd een link worden gelegd naar SharePoint of het DMS. **Volg het informatiebeheersplan en overleg met de informatiebeheerder.**

Het is aan te raden te werken in SharePoint of een ander documentmanagementsysteem:

- Wanneer je **structureel samenwerkt** in een kernproces, bijvoorbeeld voor dossieropvolging van gestructureerde dossiers (bv. subsidiedossiers, regelgevingsdossiers).
- Wanneer het **belang van documentbeheer en afsprakenkader doorslaggevend** zijn, zoals het structureren van de documenten en toevoegen van metadata (bv. in grote en complexe projecten zoals bouwprojecten).
- Wanneer **documenten langdurig of definitief bewaard moeten worden.** Volg hiervoor het informatiebeheersplan van je organisatie. Er kan ook een link worden gelegd in Microsoft Teams naar een bestaande SharePoint-sitecollectie of een SharePoint-bibliotheek.

4.5.2 MICROSOFT TEAMS vs. MICROSOFT ONEDRIVE

OneDrive is een persoonlijke opslagplaats voor werkdocumenten en kladversies, die je nog niet wil delen. **Via OneDrive kan je in beperkte groep (bv. één op één) en voor korte tijd bestanden delen om samen te werken. Zodra de bestanden afgewerkt zijn, horen ze thuis in het centrale documentbeheersysteem** (meestal: SharePoint).

Teams geeft de mogelijkheid om ruimer en gestructureerder te delen dan OneDrive via de achterliggende SharePoint-site, maar net als OneDrive is Teams enkel geschikt voor kladversies en werkdocumenten die nog niet breder gedeeld kunnen worden.

Als je niet in een vast team, maar gewoon via de groepchat documenten deelt, worden die documenten opgeslagen in de OneDrive van de persoon die het bestand deelt. Als het bestand niet in het centrale DMS wordt opgeslagen, is er dus een reële kans op verlies.

4.5.3 MICROSOFT TEAMS vs. MICROSOFT OUTLOOK

Zowel Teams als Outlook zijn gericht op communicatie. Voor beide platformen moet echter een onderscheid gemaakt worden in de vorm van communicatie die via het platform kan gedeeld worden. **Outlook is voornamelijk een kanaal voor communicatie:**

- die een **onderdeel vormt van de formele output van dossiervorming en projecten;**
- die **voor lange termijn bewaard dient te worden;**
- met een **administratieve waarde of juridische bewijswaarde.**

Voor communicatie die via Outlook wordt uitgewisseld en voldoet aan één van bovenstaande criteria, **blijft het steeds noodzakelijk dat eindgebruikers de e-mailberichten en bijlagen in het correcte dossier in SharePoint opslaan.**⁵ Outlook is een persoonlijke omgeving, en als medewerkers de organisatie verlaten kan dit verlies van kritische bedrijfsinformatie tot gevolg hebben.

4.5.4 MICROSOFT TEAMS vs. MICROSOFT YAMMER

Binnen de Vlaamse overheid wordt ook gebruik gemaakt van Yammer. Dit is een sociaal netwerkplatform voor communicatie met een grote groep mensen van je eigen organisatie en/of van buiten je organisatie. Via dit platform kan je ruimer kennis delen over een specifiek onderwerp of thema.

In Teams gaat men eerder gericht samenwerken met een bepaald team waarbij men op verschillende manieren wil communiceren (via chat, video, samenwerken aan bestanden). Documenten die op Yammer worden verspreid hebben enkel als doel om ze te communiceren en te delen. Als het om documenten van de organisatie gaat, horen ze thuis in het klassemment van de organisatie (SharePoint Online).

Als aanbeveling kan gesteld worden dat **Teams vooral gericht is op communicatie en deling van informatie met gekende personen. Yammer daarentegen is eerder gericht op communicatie en deling van informatie met onbekende personen.**

4.5.5 GOEDE PRAKTIJKEN VAN DOCUMENTBEHEER

Bij het buiten gebruik stellen van een team moeten de documenten naar een SharePointomgeving worden overgebracht. Het is aanbevolen dit vast te leggen bij de opmaak van het team, deze timing kan dan ook worden herzien.

⁵ <https://overheid.vlaanderen.be/informatiemanagement/e-mail-klasseren>

Hoewel Teams een lossere en informelere omgeving is, is het aan te raden om **afspraken te maken met betrekking tot naamgeving van bestanden**. Volg hiervoor de aanbevelingen zoals die gelden voor andere systemen, zoals te vinden is op de site van informatiemanagement van de Vlaamse overheid.⁶ Dit zorgt voor eenvoudigere overgang van Teams naar SharePoint als de document verplaatst worden.

4.6 HET GEBRUIK VAN KANALEN

4.6.1 KANALEN

Het is mogelijk om Teams te structureren via verschillende kanalen. Kanalen zorgen ervoor dat je informatie, gesprekken en bestanden in Teams kan bundelen.

- Standaard heeft elke Teams een kanaal Algemeen: het kan niet verwijderd worden, gebruik dit voor informatie die voor alle leden van het Teams geldt.
- Kanalen worden vooral gebruikt om informatie te bundelen zoals een specifiek proces, project of thema, specifieke klanten etc.
- Om informele gesprekken te mijden uit de andere kanalen, wordt soms aangeraden om een Koffiehoek kanaal aan te maken. Hier kunnen de teamleden zoals in een echte koffieruimte op het kantoor leuke ideeën of informele opmerkingen maken.

Elk kanaal zorgt voor een map in de bibliotheek “Gedeelde documenten” van de achterliggende SharePoint-siteselectie. Het is, zoals reeds aangehaald, **aan te raden de gangbare naamconventies voor mappen ook voor kanalen te gebruiken**.

4.6.2 PRIVÉKANALEN

Naast kanalen voor het hele team, heeft Microsoft Teams ook de mogelijkheid een privé-kanaal te maken. Hierin kan je de inhoud afschermen voor andere teamleden. Bijvoorbeeld: wanneer je in een team aan een bepaald project werkt en er ook externen meewerken. Je kan dan een privé-kanaal maken waar deze externen geen deel van uitmaken.

- Bij het creëren van een privé-kanaal, wordt er achterliggend een nieuwe losstaande SharePoint-siteselectie aangemaakt voor dat kanaal. Hierdoor wordt het maken van een overzicht van de bestaande SharePoint-siteselecties bemoeilijkt. Door te veel privékanalen te maken, loopt een organisatie het risico om het overzicht van zijn informatie te verliezen. **Daarom is het aan te raden zo weinig mogelijk privékanalen aan te maken.**
- Als een lid een privé-kanaal maakt, zonder dat de eigenaar tot het kanaal wordt uitgenodigd, dan heeft een eigenaar geen toegang tot dat kanaal én ook niet tot de achterliggende SharePoint-siteselectie. Zo kunnen er schaduwteams en SharePoint-sites ontstaan, zonder dat de eigenaar van het team of de informatiebeheerder daar zicht op heeft. Hierdoor verliest de organisatie het zicht op alle informatie, en kan ze dus de volledigheid van haar informatie niet meer garanderen. Daarom raadt de Werkgroep Archief- en Informatiebeheer aan om de **mogelijkheid tot het maken van een privé-kanaal door leden uit te zetten, en dit recht aan eigenaars voor te behouden**.

⁶ <https://overheid.vlaanderen.be/node/65752>

5 VOORSTEL VAN BESLISSING

Het Stuurorgaan Vlaamse Informatie en ICT-beleid beslist:

- haar goedkeuring te hechten aan de geformuleerde beleidsaanbevelingen m.b.t informatiebeheer binnen Microsoft Teams zoals opgenomen in deze nota;
- haar goedkeuring te hechten aan de in deze nota opgenomen verhoudingen tussen Microsoft Teams en de overige Office 365 platformen;
- dat de entiteiten van de Vlaamse overheid maximaal rekening moeten houden met het in deze nota opgenomen kader bij de opmaak van een eigen beleid m.b.t. Microsoft Teams.