

DOP-Methodiek

Instrument voor analyse van kwaliteit en risico's
op gebied van documenthuishouding

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	3
<i>Fase 0: Probleemanalyse, opdrachtformulering en -afbakening</i>	9
<i>Fase 1: Verzamelen van gegevens</i>	10
<i>Inleiding</i>	10
1.1 Vragen naar de organisatie	11
1.2 Inhoudelijke vragen naar de organisatie op het gebied van DHH	12
1.2.1 Inkomende postbehandeling (registratie en routing)	13
1.2.2 Interne en uitgaande post	15
1.2.3 Dynamisch(e) dossiervorming en -beheer	16
1.2.4 (Semi-)statisch archiefbeheer	17
1.3 Functionele detailvragen	18
1.4 Vragen m.b.t. de technische infrastructuur	22
1.5 Vragen naar de bedrijfskundige aspecten van het beheer	23
<i>Fase 2: Onderzoek op locatie</i>	27
<i>Fase 3: Analyse</i>	28
3.1 Filosofie achter de DOP-matrix	28
3.2 Diepteanalyse: aanpak	32
3.3 Samenvatting	38
<i>Fase 4: Vastlegging conceptrapportage</i>	40
4.1 Opbouw en standaardonderdelen van de conceptrapportage	40
4.2 De DOP-thermometer: de kwaliteit gewaardeerd	43
<i>Fase 5: Terugkoppeling tussenresultaten</i>	50
<i>Fase 6: Opstellen definitieve onderzoeksrapportage</i>	51
<i>Fase 7: Besluit over vervolgstappen</i>	62
<i>Bijlage A: Verklarende begrippenlijst</i>	65
<i>Bijlage B: Gebruikte bronnen</i>	91

Inleiding

Dit boek beschrijft een gestructureerde methode voor de analyse van de documenthuishouding binnen de (verschillende onderdelen van de) eigen organisatie: de DOP-methodiek¹. De methode is opgesteld op basis van een viertal onderzoeken die tussen juli 2004 en februari 2005 in opdracht van Belastingdienst Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (B/CFD) werden uitgevoerd.²

De methodiek van analyse is gebaseerd op de beschrijving van de manier waarop documenthuishouding, (administratieve) organisatie en processen op elkaar zijn afgestemd (of juist niet). Binnen een DOP-analyse wordt er grofweg gekeken naar:

1. De manier waarop de onderdelen van de documentlogistieke keten (post, documentcreatie, archivering et cetera) in de primaire processen zijn geïntegreerd en deze ondersteunen.
2. De manier waarop de documentlogistieke componenten van de verschillende processen – organisatiebreed bezien – onderling op elkaar zijn afgestemd.

De DOP-methodiek maakt gebruik van een standaardaanpak en -fasering:

0. *probleemanalyse en opdrachtformulering en -afbakening;*
1. *verzamelen van gegevens;*
2. *onderzoek op locatie;*
3. *analyse;*
4. *vastleggen conceptrapportage;*
5. *terugkoppelen tussenresultaten;*
6. *opstellen definitieve onderzoeksrapportage;*
7. *besluit over vervolgstappen.*

¹ De afkorting DOP staat voor: Documenthuishouding-Organisatie-Processen. De manier waarop deze drie aspecten op elkaar zijn afgestemd, is bepalend voor de kwaliteit van documentaire informatievoorziening en archiefbeheer en voor de risico's die een organisatie op deze gebieden loopt.

² Vanuit de Belastingdienst werden deze onderzoeken begeleid en aangestuurd door mevr. drs A. Weyers-de Ruiter en de heer drs P.J.J.W. Crutzen CFM, beide van de afdeling Proces- en Productontwikkeling (PPO) van B/CFD. Zij leverden ook een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van deze DOP-methodiek.

Gebruikte begrippen

In dit document wordt afwisselend gebruikgemaakt van de begrippen ‘documenthuishouding’ en ‘documentlogistiek’.

Als definitie voor het begrip ‘documenthuishouding’ wordt hier gehanteerd: het verzorgen van alle ingekomen, intern gecreëerde en uitgaande documenten (ook e-mail), van de (digitale) archiefvorming en het archiefbeheer, en van de toegankelijkheid van deze informatie voor de eigen organisatie. Het begrip wordt afgekort met de lettercombinatie DHH. DHH is een synoniem voor documentaire informatieverzorging, meestal afgekort met de lettercombinatie DIV.

Met documenthuishouding bedoelen we ook de organisatie van de (softwarematige en personele) hulpmiddelen die we moeten inzetten én de manier waarop dit bedrijfsvoeringsaspect is geïntegreerd in het primaire proces en in het dagelijkse werk van medewerkers.

Documentlogistiek is een breder begrip dan documenthuishouding. Hiermee doelen we ook op het hele logistieke proces van printen en versturen van documenten en het ontwerpen en versturen van formulieren. Het gaat voor een deel over documentsoorten en formulieren die niet onder de reikwijdte van de Archiefwet vallen.

Doorlooptijd van de analyse

Schematisch kan de doorloop(tijd) van een DOP-analyse als volgt worden geschetst:

		wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10	wk 11	wk 12
<i>fase 0</i>	<i>Probleemanalyse</i>	■	■										
<i>fase 1</i>	<i>Verzamelen van gegevens</i>			■	■								
<i>fase 2</i>	<i>Onderzoek op locatie</i>				■	■							
<i>fase 3</i>	<i>Analyse</i>					■	■	■					
<i>fase 4</i>	<i>Vastlegging conceptresultaten</i>						■	■	■				
<i>fase 5</i>	<i>Terugkoppeling tussenresultaten</i>							■	■	■	■		
<i>fase 6</i>	<i>Opstellen definitieve onderzoeksrapportage</i>											■	
<i>fase 7</i>	<i>Besluit over vervolgstappen</i>												■

Het proces van onderzoek, analyse, bespreking, et cetera kan binnen drie maanden worden afgerond. Dan moeten wel de stappen die moeten worden gezet vooraf goed worden gepland. Dat geldt met name voor de fasen 2 en 5, die van onderzoek op locatie en van het terugkoppelen van de tussenresultaten.

Benodigde onderzoekscompetenties

De onderzoeker die het adviesproces verzorgt, moet beschikken over een combinatie van grote materiedeskundigheid, scherpe analysecapaciteiten en een flinke hoeveelheid organisatiesensitiviteit. Ook moet hij/zij in de praktijk hebben bewezen te kunnen acteren op het grensvlak van informatietechnologie, administratieve organisatie (AO) en organisatie. Anders is het niet mogelijk om documenthuishouding, een complex onderwerp waarvan de organisatie zich meestal nauwelijks bewust is, te vertalen naar doelen die moeten worden omarmd en worden begrepen.

Andere competentie-eisen die kunnen worden genoemd, zijn:

- hbo+-denk- en werkniveau;
- probleemoplossend vermogen;
- gevoel voor bestuurlijke verhoudingen;
- goede communicatieve en sociale vaardigheden;
- goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid;
- grote mate van zelfstandigheid;
- enthousiasmerende en klantgerichte instelling.

ISO 15489

De DOP-methodiek is mede gebaseerd op gedachtegoed dat het afgelopen decennium is ontwikkeld in de internationale literatuur. Dat gedachtegoed is op een mooie manier uitgekristalliseerd in de ISO-standaard 15489 voor informatie- en archiefmanagement. Het feit dat dit onderwerp in 2002 tot een ISO-standaard werd verheven, geeft het groeiende belang aan van het onderwerp DHH voor (het management van) organisaties. De ISO 15489 stelt onder meer:

“Organisaties zouden een samenhangend beleidsprogramma voor informatie- en archiefmanagement moeten opstellen, dat omvat:

- a. De vaststelling welke archiefbescheiden gewoonlijk moeten worden gemaakt in elk bedrijfsproces en welke informatie in de archiefbescheiden zou moeten worden vastgelegd.
- b. De beslissing in welke vorm en structuur archiefbescheiden behoren te worden opgemaakt en vastgelegd, en welke technologieën daarbij gebruikt worden.
- c. De vaststelling welke metadata behoren te worden gecreëerd bij het archiefstuk en tijdens de verschillende (beheer)processen, en hoe deze metadata op een persistente wijze zullen worden gekoppeld en beheerd.
- d. De vaststelling van de eisen voor het terugzoeken, gebruiken en verzenden van archiefbescheiden tussen bedrijfsprocessen en andere gebruikers en hoelang zij dienen te worden bewaard om aan die eisen te voldoen.
- e. De beslissing hoe de archiefbescheiden worden geordend zodanig dat aan

- eisen van gebruik kan worden voldaan.
- f. De beoordeling van de risico's die het ontbreken van gezaghebbende archiefbescheiden van activiteiten met zich mee kan brengen.
 - g. De langdurige bewaring en toegankelijkheid van archiefbescheiden ten einde aan de eisen van de organisatie en de maatschappelijke verwachtingen te voldoen.
 - h. De wijze waarop wordt voldaan aan eisen van wet- en regelgeving, toepasselijke standaards en beleid van de organisatie.
 - i. De zorg dat archiefbescheiden worden onderhouden in een veilige en beveiligde omgeving.
 - j. De zorg dat archiefbescheiden niet langer worden bewaard dan nodig of vereist is.
 - k. Het identificeren en evalueren van mogelijkheden van verbetering van de effectiviteit, efficiëntie of kwaliteit van (informatie- en archiefmanagement) processen, beslissingen en activiteiten die kunnen leiden tot een betere creatie of beheer van archiefbescheiden."

Veel van wat de DOP-analyse beschrijft, heeft te maken met bovenstaande eisen die onderdeel zijn van internationaal geaccepteerde standaarden in een steeds complexer wordende informatiewereld.

Documentair denkkader

Het begrip documenthuishouding is zeer breed. Het schematisch ten opzichte van elkaar positioneren van kaderstellende begrippen, helpt dan om greep te krijgen op de materie. Het op de volgende pagina afgedrukte schema kan hierbij als voorbeeld dienst doen.

Op het gebied van documenthuishouding treffen we regelmatig de begrippen 'massaal' en 'lokaal' tegenover elkaar. Met massaal wordt dan bedoeld: de vaak volledig geautomatiseerd in grote aantallen ontvangen of verstuurd berichten (documenten in de vorm van bijvoorbeeld retour- of aangifteformulieren). Vaak worden deze ook centraal, op één plek in het land ontvangen. Met lokaal wordt bedoeld de brieven, bezwaarschriften et cetera die per kantoor, per regio (voornamelijk via TPG Post) worden ontvangen. Het is voorafgaand aan een analyse goed om te realiseren dat de documenthuishouding van het massale proces anders is georganiseerd dan de documenthuishouding van het lokale proces.

Daarnaast treffen we de termen gestructureerd en ongestructureerd tegenover elkaar aan. Deze begrippen hebben betrekking op de vorm en de inhoud van een document. Gestructureerde berichten zijn documenten waarvan de opmaak volgens een vast sjabloon is opgemaakt en die vaak dezelfde inhoudelijke tekstelementen bevatten. De combinatie 'massaal-gestructureerd' doet zich bijvoorbeeld voor wanneer veel mensen dezelfde brief met daarin dezelfde informatie ontvangen.

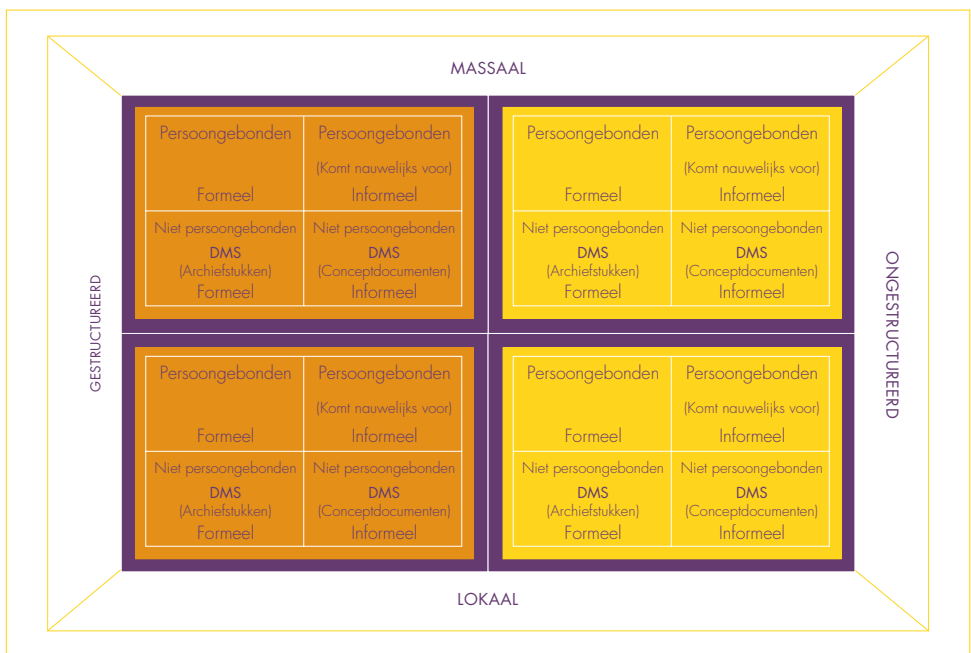
Met ongestructureerd worden de brieven aangeduid waarvan de opmaak en de inhoud elke keer weer anders is. Dit doet zich bijvoorbeeld voor bij het documenttype bezwaarschriften. Ook op dit punt geldt: de organisatie van de gestructureerde documenten is vaak totaal anders dan de organisatie van de ongestructureerde berichten.

De wereld van documenten laat zich verder categoriseren en verdelen in een aantal verschillende 'domeinen' (documentverzamelingen die verschillend zijn opgebouwd, verschillende status hebben en waar andere regels vigeren). Er kan onderscheid worden gemaakt in de volgende vier domeinen:

- Formeel – persoonsgebonden
- Formeel – niet persoonsgebonden
- Informeel – persoonsgebonden
- Informeel – niet persoonsgebonden

Op het gebied van documenthuishouding zijn er talloze combinatiemogelijkheden rondom de hiervoor zeer kort beschreven begrippen (massaal - lokaal, (on)gestructureerd, (niet)persoonsgebonden en (in)formeel). In het onderstaande schema is dit verbeeld. Bijna elke combinatie die in dit schema voorkomt is denkbaar.

Het schema is goed bruikbaar om bij de start van een DOP-analyse het onderzoeksterrein op hoofdlijnen te kunnen inkaderen. Daarbij kan de volgende vraag worden gesteld: welk(e) kwadrant(en) en domeinen spelen een rol bij het type documenthuishouding dat nu onderzocht gaat worden?



Toelichting:

Met DMS wordt bedoeld: een Documentmanagementsysteem. Hierin kunnen documenten digitaal worden opgeslagen. Overigens worden documenten die onderdeel uitmaken van het persoonsgebonden-formele domein ook wel eens in een DMS opgenomen. Het komt echter ook vaak voor dat dit type gegevens rechtstreeks wordt opgenomen in de primaire procesapplicaties (die daarmee feitelijk een documentaire functie krijgen).

Tot het formele, persoonsgebonden domein kunnen ook de personeelsdossiers van de medewerkers uit de eigen organisatie behoren.

Fase 0

Probleemanalyse en opdrachtformulering en -afbakening

Ter voorbereiding op de feitelijke analysewerkzaamheden wordt met de opdrachtgever gesproken over het komende traject. Vragen die daarbij een rol spelen, zijn:

- Wat is de directe of indirecte aanleiding om een DOP-onderzoek uit te voeren?
- Wat verwachten we van het onderzoek en van de uitkomsten daarvan?
- Welke eventuele veranderingen willen we met het onderzoek bereiken?
- Staat de opdrachtgever alleen in zijn wens tot het uitvoeren van het onderzoek of wordt het breder gedragen? Wie zijn de sponsors (met name op het niveau van het management)?
- Hoeveel tijd is de organisatie van de opdrachtgever bereid te investeren in de participatie aan het onderzoek?
- Is men bekend met de wijze van werken binnen de DOP-methodiek?
- Heeft men een voorkeur voor een bepaalde aanpak?
- Welke medewerkers heeft de opdrachtgever op het oog om te participeren in de projectgroep die het onderzoeksproces gaat begeleiden?
- Wie wordt projectleider? Wat wordt de taakverdeling in de projectgroep?
- Wat is de reikwijdte van het onderzoek? Wat zal nadrukkelijk wél en wat uitdrukkelijk niet worden onderzocht?
- Welke gevoeligheden worden tijdens het onderzoek verwacht?
- Op welke wijze wordt vooraf het doel van het onderzoek vastgelegd? (Dit kan zijn in de vorm van een schriftelijke afspraak of in de vorm van een bevestiging van de uitvoering van het onderzoek naar aanleiding van een offerte.)
- Hoe luidt de opdrachtformulering?
- Binnen welk tijdpad en via welke mijlpalen zal het onderzoek zich voltrekken en afgerond worden?
- Op welke wijze wil de opdrachtgever de resultaten van het onderzoek gepresenteerd krijgen: kort en bondig (wellicht in de vorm van een presentatie) of juist lijvig en goed gedocumenteerd?
- Wat zijn de wensen van de opdrachtgever ten aanzien van de wijze waarop gedurende het onderzoek en bij het presenteren van de onderzoeksresultaten wordt gecommuniceerd met de organisatie?
- Wat zijn de kosten van het onderzoek?
- Is het nodig externe capaciteit en kwaliteit in te schakelen en zo ja, voor hoeveel uur of voor welke werkzaamheden?

Het antwoord op deze vragen biedt de opdrachtnemer en de onderzoekers het houvast en het kader waarbinnen gericht kan worden gewerkt aan de DOP-analyse. Het onderzoeksteam staat nu, ondersteund door een projectgroep, klaar voor de eerste fase: de inventarisatie van gegevens.

Fase 1

Verzamelen van gegevens

Het startpunt van elk onderzoek bestaat uit het verzamelen van relevante gegevens. Naar hun aard en achtergrond kunnen deze gegevens worden onderverdeeld in vier categorieën:

- a Algemene gegevens over de organisatie of het organisatieonderdeel.
- b Gegevens over de wijze waarop het onderdeel documenthuishouding inhoudelijk is georganiseerd, uitgesplitst naar de volgende aspecten:
 - inkomende postbehandeling (registratie en routing);
 - interne en uitgaande postbehandeling;
 - dynamisch(e) dossiervorming en -beheer;
 - (semi-)statisch archiefbeheer.
- c Gegevens over de wijze waarop de organisatie op het gebied van documenthuishouding met geautomatiseerde hulpmiddelen wordt ondersteund.
- d Gegevens over de wijze waarop de technische infrastructuur is ingericht.
- e Gegevens over de wijze waarop het DHH-proces, bedrijfskundig gezien, wordt geregisseerd en gestuurd.

Het gaat hier overigens om een basisvragenset die in de praktijk uit te breiden is. Als er antwoord op de basisvragen is verkregen, is de onderzoeker klaar om de fase van analyse in te gaan.

De inventariserende basisvragen zijn zo geformuleerd dat ook niet-vakinhoudelijk deskundigen deze kunnen beantwoorden. Dit maakt het mogelijk om de medewerkers van het te onderzoeken organisatieonderdeel de vragenlijst zélf te laten invullen.

Over het algemeen zullen dat de volgende medewerkers zijn:

- de medewerker die de post ontvangt en/of openmaakt;
- de medewerker die de post registreert;
- secretariaats- of andere medewerkers die 'iets' doen met post(registratie), dossiervorming of archivering;
- de medewerker die functioneel de applicaties beheert waarmee post wordt geregistreerd en/of documenten elektronisch worden opgeslagen;
- de medewerker die iets weet van 'archiefdozen' of het (semi-)statisch depot;
- de medewerker die intern verantwoordelijk is voor procesbeschrijving;
- de medewerker die overzichten en/of managementinformatie opstelt uit de systemen.

In de analysefase zullen gesprekken plaatsvinden met medewerkers die vanuit hun eigen discipline kijken naar de verschillende onderdelen van de documentlogistieke keten. Het gaat om medewerkers vanuit het primair proces, maar ook uit de 'werelden' van planning & control, formulierenontwerp, informatietechnologie, administratieve organisatie.

1.1 Vragen naar de organisatie

De analyse start met het verkrijgen van een beeld van de organisatie op hoofdlijnen. In dit stadium stel je vragen over:

- het totaal aantal fte van de te onderzoeken organisatie-eenheid;
- het aantal fte per organisatieonderdeel;
- de organisatiestructuur;
- het aantal vestigingen en de verspreiding van de vestigingen over het land;
- de aard van de hoofdtaken en de primaire processen die binnen de organisatie-eenheid worden uitgevoerd (op de manier waarop deze door de organisatie-eenheid zelf worden beschreven);
- de geografische vertaling van de organisatiestructuur: welke vestigingen waar in het land houden zich met welke processen bezig?

Met het oog hierop is het van belang minimaal de volgende documenten te verzamelen:

- jaarverslagen;
- organigrammen;
- formatieoverzichten;
- huisvestingsoverzichten;
- procesbeschrijvingen;
- jaar- en werkplannen;
- productbegrotingen.

Deze lijst kan worden aangevuld met sociale jaarverslagen, telefoonlijsten, artikelnummers en kostenplaatsen uit het financieel systeem en andere zaken die een beeld geven van en inzicht geven in de werkprocessen en (groepen) activiteiten die de organisatie uitvoert.

Na bestudering van deze brondocumenten is het eerste beeld gevormd van de context waarbinnen de analyse op het gebied van documenthuishouding wordt uitgevoerd.

Zo zal duidelijk zijn:

- wat, vanuit de optiek van documenthuishouding bezien, belangrijke en minder belangrijke processen zijn;
- welke organisatieonderdelen zich bezighouden met de belangrijkste processen;

- op welke vestigingen deze organisatieonderdelen zijn vertegenwoordigd;
- welke vestigingen representatief kunnen worden geacht voor de rest van de organisatie-eenheid.

De onderzoeker is op basis van deze eerste verkenning in staat een keus te maken voor de vestiging(en) en/of organisatieonderdelen die hij in het kader van de analyse wenst te bezoeken.

1.2

Inhoudelijke vragen naar de organisatie op het gebied van DHH

Wanneer we het hebben over documenthuishouding onderscheiden we drie typen documenten:

1 Inkomende documenten

De binnenkomst en distributie van de inkomende poststroom: post van TPG en koeriersdiensten, fax, e-mail, afgegeven stukken aan de balie van het kantoor en onderhands ontvangen documenten.

2 Interne documenten

De in de eigen organisatie (intern) ontstane documenten die op verschillende manieren (op netwerkschijven of in een elektronisch dossier) kunnen worden vastgelegd. Ook is het mogelijk om de route die de documenten intern doorlopen met behulp van systemen te volgen.

3 Uitgaande documenten

De stroom uitgaande documenten is gelieerd aan de stroom interne documenten en wordt aangeduid als 'uitgaande post'. Deze documentenstroom volgt vaak eerst een interne route ('het parafencircuit') en gaat dan (al dan niet officieel ondertekend) naar de geadresseerde. Een kopie van de uitgaande brief wordt meestal in de eigen organisatie digitaal opgeslagen.

1.2.1 Inkomende postbehandeling (registratie en routing)

Toelichting

Het registreren van post kost tijd en dus geld. Maar wanneer de binnenkomst van deze categorie documenten niet wordt vastgelegd, dan wordt het zicht op de documentenstroom al bij aanvang weggegeven. Veel onderzoeken hebben laten zien hoeveel tijd de gemiddelde 'kenniswerker' in een documentintensieve organisatie bezig is met het terugzoeken van documenten die voor een zaak van belang zijn. Vastleggen van de binnenkomst en het volgen van de route van een document door de organisatie brengen deze terugzoektijd en de daarmee verband houdende (verborgen) kosten terug.

Postregistratie biedt daarnaast een ingang naar de fysieke plek (het dossier) waar het document is opgeborgen. Als tenminste dit dossiergegeven wordt vastgelegd in hetzelfde systeem...

Komt de post op een afgesproken centrale plaats in het gebouw binnen óók als het gaat om aangetekende stukken, niet-TPG-koerierszendingen en dergelijke?

Is een functionaris binnen uw eigen organisatie-eenheid verantwoordelijk voor de ontvangst en de eerste behandeling van de papieren post?

Is er een officiële vervanger voor deze persoon?

Zijn er vastgestelde regels voor de postbehandeling waarin zijn opgenomen:

- de afspraak dat alle post centraal wordt geopend tenzij de enveloppe de aanduiding 'vertrouwelijk' of 'persoonlijk en vertrouwelijk' bevat of voor de afdeling personeelszaken bestemd is?
- de afspraak – gecommuniceerd naar alle afdelingen – dat het de verantwoordelijkheid van de ontvangende ambtenaar of afdeling is om post die voor registratie in aanmerking komt aan het centrale behandelpunt aan te bieden?
- criteria om te bepalen of poststukken wel of niet moeten worden geregistreerd?

Worden faxberichten op een centraal punt ontvangen of (na decentrale binnenkomst) naar het centrale punt gerouteerd en vervolgens beoordeeld op noodzaak tot registratie?

Wordt binnenkomende e-mail geregistreerd, bewaakt en gearchiveerd?
Zo ja, hoe is die procedure?

Welke kenmerken worden er bij de registratie aan de poststukken, fax- en e-mailberichten toegekend? Bijvoorbeeld:

- naam-, adres- en woonplaatsgegevens van de afzender;
- datum ontvangst;
- onderwerp of beschrijving van de inhoud van de brief;
- naam behandelende ambtenaar/organisatie-eenheid;
- datum gewenste afhandeling of afhandelingstermijn;
- kenmerk van de brief;
- werkproces of activiteit waar de brief betrekking op heeft.

Zijn er specifieke categorieën binnenkomende post waarop zonder meer ontvangstbevestigingen worden verstuurd of waarop zonder meer geen ontvangstbevestigingen worden verstuurd?

Op grond van welke criteria worden deze ontvangstbevestigingen verstuurd?

Wordt in het registratiesysteem vastgelegd of en wanneer een ontvangstbevestiging is verstuurd?

Wordt in de ontvangstbevestigingen aangegeven wanneer de briefschrijver antwoord kan verwachten of waar hij inlichtingen over de voortgang van de behandeling kan inwinnen?

Wordt voor de registratie van de post gebruikgemaakt van een geautomatiseerd systeem?

Hoeveel medewerkers binnen uw organisatie-eenheid hebben toegang tot het registratiesysteem en tot de daarin opgeslagen informatie?

- 1 Alleen de medewerker(s) van de post, de documenthuishouding en/of het archief.
- 2 Ook sommige secretariaatsmedewerkers.
- 3 Ook alle secretariaatsmedewerkers.
- 4 Ook behandelend ambtenaren.

Wordt de behandelgang (de voortgang of routing) van de in het systeem geregistreerde poststukken bijgehouden?

Zo ja, worden de documenten dan gevolgd tot de secretariaten (waarna het secretariaat zelf de verdere route bijhoudt) of tot de medewerkers zelf?

Is bekend hoeveel dagen er gemiddeld zitten tussen de ontvangst van de binnengekomen post in de organisatie en het moment waarop de verantwoordelijke medewerker de geregistreerde post ontvangt?

Is deze termijn vastgelegd in een afspraak of postprocedure?

Wordt de verantwoordelijke medewerker geattendeerd voordat afhandelingstermijnen zijn overschreden?

Wordt er managementinformatie opgesteld over bijvoorbeeld percentages van binnekomende post die niet binnen de geplande afhandelingstermijnen zijn afgedaan?

Welke functionaris/organisatie-eenheid ontvangt deze overzichten?

1.2.2 Interne en uitgaande post

Toelichting

Interne en uitgaande documenten worden in de organisatie in (vrijwel) alle gevallen digitaal opgemaakt en zijn dus digitaal beschikbaar. Hierin zit het grootste verschil ten opzichte van de inkomende post, die in veel gevallen nog op papier binnenkomt. Om uiteindelijk toch een compleet fysiek dossier en/of een compleet digitaal dossier te kunnen realiseren, is een reeks van procedurele afspraken nodig. Deze zullen door iedereen moeten worden nageleefd, anders zal noch het fysieke, noch het digitale dossier compleet zijn. Analyse van dit onderdeel van de DHH-organisatie moet in ieder geval uitwijzen of fysieke dossiers naast digitale dossiers bestaan en hoe beide worden beheerd. Omdat de overlap vaak voor complexe situaties zorgt, worden hier alleen de meest belangrijke vragen gesteld.

Wordt alle uitgaande post voorzien van de datum waarop de brief daadwerkelijk is verstuurd? En wordt deze voorzien van een uniek briefnummer en geregistreerd in het postregistratiesysteem?

Welke andere kenmerken van uitgaande brieven worden geregistreerd in het systeem?

Wordt de behandeling ((mede)parafering, en ondertekening) van interne en/of uitgaande brieven gevolgd in een (postregistratie)systeem?

Worden de intern opgemaakte documenten op een gestructureerde manier opgeslagen?

Dat wil zeggen:

- 1 iedereen maakt gebruik van dezelfde ordening;
- 2 de verantwoordelijkheid voor deze organisatiebrede ordening is officieel belegd;
- 3 er wordt gebruikgemaakt van de mogelijkheden van versiebeheer;
- 4 de minuten van formele brieven (dat wil zeggen die zijn verstuurd of waarover intern is beslist) kunnen niet meer (ook door stellers niet) worden verwijderd of inhoudelijk veranderd;
- 5 iedereen in de eigen organisatie-eenheid heeft gemakkelijk toegang tot dit elektronisch archief.

(Wanneer een van de vorige vragen negatief wordt beantwoord:) hoe is de toegankelijkheid en het beheer van zelfopgemaakte documenten wél geregeld?

Wordt voor het beheer van de elektronische minuten van de uitgaande brieven – bijvoorbeeld gekoppeld aan de vastgelegde registratiekenmerken – gebruikgemaakt van een soort elektronisch dossier?

Wordt uitgaande e-mail geregistreerd, bewaakt en gearchiveerd?
Zo ja, hoe is de procedure?

1.2.3

Dynamisch(e) dossiervorming en -beheer

Toelichting:

Tijdens de uitvoering van een werkproces wordt veel documentaire informatie – op papier of digitaal – verzameld en geproduceerd. Deze documenten worden vaak voor een groot deel opgeslagen bij de medewerkers zelf, bijvoorbeeld in een e-mailbox, op de eigen computer of in een kast achter het bureau. We duiden deze documentverzameling vaak aan met de term ‘werkarchief’.

Gescheiden hiervan worden de officiële inkomende en uitgaande documenten op een meer centrale plaats in dossiers bij elkaar gehouden. We spreken dan meestal over het ‘dynamisch archief’. Een goed beheerd dynamisch archief zorgt ervoor dat cruciale actuele informatie goed vindbaar is en dat kennis over een werkproces wordt gedeeld. Een goed dynamisch archief voorkomt dat medewerkers veel tijd kwijt zijn aan het zoeken van informatie, een frustrerende handeling. De DHH-organisatie is meestal alleen verantwoordelijk voor het dynamisch archief en niet voor de vele werkarchieven.

Worden de originele behandelde poststukken vanuit een centraal punt opgenomen in een dossier?

Is iemand binnen de eigen organisatie-eenheid verantwoordelijk voor dit dynamisch archief?

Wordt in het registratiesysteem vastgelegd wanneer een document in het dossier of het dynamisch archief is opgenomen?

Is de ordening die voor de dossiers wordt gebruikt gebaseerd op de activiteiten die in het primair proces kunnen worden herkend?

Wat is de omvang van het dynamisch archief? (Uitgedrukt in meters of kasten.)

1.2.4 (Semi-)statisch archiefbeheer

Toelichting

Als een dossier is afgehandeld kan het worden overgebracht van het dynamisch archief naar het semi-statisch archief. De stukken zullen niet meer regelmatig worden geraadpleegd want het proces is afgerond. Het organisatieonderdeel zal de stukken nog wel enige tijd onder eigen beheer willen houden. Daarom ligt het semi-statisch archief onder handbereik van het organisatieonderdeel. De dossiers worden in veel gevallen vanuit het semi-statisch archief vernietigd. Daarvoor moet een officieel vastgestelde selectielijst beschikbaar zijn en goed worden toegepast.

Ook moet een semi-statisch archief voldoen aan bepaalde wettelijke eisen, vastgesteld in de regeling Archiefruimten en archiefbewaarplaatsen.

Beschikt de eigen organisatie-eenheid over een beheerd archiefdepot voor de langdurigere opslag van dossiers?

Dat wil zeggen:

- 1 het depot is afgesloten en alleen toegankelijk samen met een beheerder;
- 2 er is vastgelegd op welke plank welk dossier/welke doos is neergezet;
- 3 de uitlening van dossiers of dozen uit het depot wordt vastgelegd;
- 4 al het materiaal dat zich in het archief bevindt, is voorzien van een duidelijke, op de selectielijst gebaseerde bewaartermijn;

- 5 het materiaal dat voor vernietiging in aanmerking komt, wordt tijdig vernietigd;
- 6 er is bekend welk archiefmateriaal jaarlijks wordt verhuisd naar het Centraal Archief te Apeldoorn, wat de jaarlijkse kosten hiervan zijn en wat de reden van de verhuizing is.

Wordt gerapporteerd over zaken met betrekking tot fysiek archiefbeheer?

Wat is de omvang in strekkende meters van het (semi-)statistisch archief?

1.3

Functionele detailvragen

Toelichting

De gebruikersvriendelijkheid van documentbeheer- en documentregistratiesystemen wordt door een aantal factoren bepaald. Ervaring leert dat zulke systemen aan een aantal functionele eisen moeten voldoen om geaccepteerd te worden als in de praktijk bruikbaar. De onderstaande vragen (die kunnen gelden als minimale set van eisen) zijn hierop gericht. Voor een uitgebreidere lijst van gewenste of vereiste functionaliteiten verwijzen we naar onder meer DoD, Interlab en ReMANO.

Registreren en opnemen

- Uit hoeveel posities bestaat het veld 'onderwerpsomschrijving'?
- Worden registratienummers automatisch gegenereerd?
- Bestaat de vrijheid om de opbouw en opmaak van het registratienummer zelf te definiëren?
- Is er een koppeling met Word waardoor automatisch ontvangstbevestigingsbrieven kunnen worden gegenereerd?
- Kan er een koppeling met een NAW-tabel worden gemaakt?
- Voert het systeem controles uit om de consistentie van de gegevens te waarborgen, bijvoorbeeld:
 - het verplicht invullen van bepaalde velden;
 - het voorkomen van dublures en/of;
 - het gebruikmaken van voorgeschreven definities bij kenmerken als status (bijvoorbeeld concept, geautoriseerd, et cetera).

Routeren

- Kan de behandelhistorie van een document (behandelaar, actie, datum) overzichtelijk in een scherm worden getoond?
- Kunnen vooraf gedefinieerde behandelroutes (inclusief behandeltermijnen) aan een document worden gekoppeld?
- Bewaakt de voortgangsmodule ook de overschrijding van de behandeltermijn?
- Geldt dit ook voor een naderende overschrijding van de behandeltermijn?
- Worden gebruikers of secretariaatsmedewerkers visueel geattendeerd op de noodzaak van afhandeling van brieven (bijvoorbeeld door een melding in de eigen mailbox of door het verkleuren van de gedefinieerde en toegestuurde behandeltaak)?
- Kunnen er zowel brieven als zaken/dossiers worden gerouteerd?
- Als dit laatste het geval is: bestaat de mogelijkheid om gedurende het afhandelingsproces op visueel aantrekkelijke manier documenten toe te voegen aan de zaak of het behandeldossier?
- Is het mogelijk om elektronische werkbakjes aan te maken om daarin de elektronische, ingescande post te ontvangen?
- Welke vrijheid bestaat er om deze werkbakjes volgens een bepaalde hiërarchie in te richten?
- Is zowel sequentiële als parallelle routing mogelijk?

Documenten opslaan en beheer

- Welke bestandsformaten kunnen worden opgenomen?
- Zijn er beperkingen aan de opname van gescande documenten?
- Kunnen eindgebruikers op een makkelijke manier e-mailtjes opslaan? Bestaat daarbij de keus om bijlagen (attachments) onlosmakelijk aan het mailtje gekoppeld op te slaan?
- Bestaat de mogelijkheid van versiebeheer?
- Bestaat de mogelijkheid om een oudere versie in te zien en te promoveren tot laatste versie?
- Bestaat de mogelijkheid van check in/out?
- Kan de eindgebruiker met een zogenaamde rapportenwizard zelf rapporten maken op basis van templates/macro's of queries?
- Biedt het systeem de mogelijkheid tot het genereren van overzichten van (aantallen) ingevoerde documenten, verwijderingslijsten, rappellijsten, informatie omtrent inhoud en datering van de werkbakjes et cetera?
- Kunnen alle rapportages worden uitgeprint?

Zoeken en raadplegen

- Zijn de registratie- en de zoekschermen vrij te definiëren? Dus: kan op veld-niveau worden geautoriseerd en kunnen voor verschillende gebruikersgroepen verschillende schermen worden gedefinieerd?
- Kan de wijze van presenteren van de resultaten van een zoekactie vrij worden gedefinieerd?
- Is het mogelijk fulltext te zoeken op de onderwerpsomschrijving?
- Is het mogelijk om documenten (en/of delen daarvan) geïndexeerd op te slaan en ze fulltext te doorzoeken?
- Is het mogelijk gecombineerd op metagegevens en de volledige tekstinhoud van een document te zoeken?
- Kunnen zoekvragen worden bewaard?
- Kunnen zoekresultaten worden bewaard?
- Kan de zoekvraag binnen de gepresenteerde zoekresultaten direct verder worden verfijnd?
- Zijn documenten – eenmaal in het systeem ingevoerd – direct raadpleegbaar en doorzoekbaar?
- Zijn er beperkingen in de autorisatiemogelijkheden (wie mag wat in verschillende stadia van het behandel- en creatieproces lezen, bewerken en verwijderen)?
- Kan er in elke situatie – bijvoorbeeld tijdens een registratie en zonder dat dit proces daardoor wordt afgebroken – worden gestart met een zoekactie?
- Biedt het systeem de mogelijkheid om in het resultaat van een zoekactie de zoekterm(en) geaccentueerd weer te geven?
- Kunnen documenten en metagegevens bij zoekacties door bepaalde gebruikers onzichtbaar worden gemaakt, bijvoorbeeld voor gebruikers die geen autorisatie is verleend om de stukken te zien?
- Kan een gebruiker direct na de zoekvraag het aantal treffers zien?
- Kan een gebruiker te allen tijde zien welke rechten hij heeft in het systeem?

Dossier- en digitaal archiefbeheer

N.B. Onderstaand zijn alleen de meest essentiële vragen op het gebied van digitaal archiefbeheer opgesomd. Voor een uitgebreidere lijst verwijzen we naar referentiemodellen als de DoD 5015.2, InterLab en ReMANO.

- Wat zijn de minimale en maximale mogelijkheden voor het loggen van gebruikersacties?
- Is het mogelijk aanpassingen in de ordeningsstructuur of de verwijdering van bestanden en dossiers in een historie vast te leggen?
- Kunnen archiefwettelijke bewaartermijnen worden gekoppeld aan de ordeningsstructuur?
- Biedt het systeem de mogelijkheid van overerving van het beveiligingsniveau (documenten met die van de bovenliggende folder(s))?
- Wordt bij vernietiging ook daadwerkelijk het document (inclusief metagegevens) verwijderd?
- Is het mogelijk om een overzicht te krijgen van de bestaande archiefbestanden met verantwoordelijken en beheerders?
- Kunnen er labels worden geprint met daarop (een subset van) de meta- en contextgegevens van een record?
- Kan het systeem tegelijkertijd zowel papieren als elektronische documenten beheren?
- Biedt het pakket de mogelijkheid om standaard recordbeheerformulieren te genereren, zoals onder andere:
 - verklaring van vernietiging;
 - verklaring van vervanging;
 - verklaring van vervreemding;
 - verklaring van overbrenging;
 - verklaring van overdracht.

1.4

Vragen m.b.t de technische infrastructuur

Toelichting:

De kwaliteit van de technische infrastructuur is een factor van belang, met name in die situaties waarbij er plannen zijn om documenten digitaal te gaan beheren. Daarbij gaat het vooral om de bandbreedte van het netwerk, hoewel ook zaken als de ouderdom van de gebruikte software op het gebied van kantoorautomatisering en het gebruikte serverpark een rol spelen. In sommige situaties kan het nodig zijn ook te vragen naar de aard van het ontwikkelplatform, de naam van het hardwareplatform, de opslagcapaciteit van de server, de versie van de databasesoftware of de wijze waarop gegevens beschikbaar worden gehouden (bijvoorbeeld via mirroring). Voor het goed kunnen uitvoeren van een DOP-analyse zijn er echter maar een paar technische vragen van wezenlijk belang. Deze worden hieronder beschreven

Wat is de minimaal gegarandeerde bandbreedte op de werkplekken van de medewerkers (bijvoorbeeld 10 Megabit (Mbps) per seconde)?

Zijn er ook werkplekken van medewerkers die kunnen beschikken over een grotere bandbreedte (bijvoorbeeld 100 Mbps of meer)?

Uit welke componenten bestaat de basis op het gebied van kantoorinfrastructuur?

Toelichting:

het gaat hier om:

- de versie van Office ('97, 2000, 2003);
- het browsertype en de versie (bijvoorbeeld Internet Explorer 5.5);
- de versie van besturingssysteem aan cliëntzijde (bijvoorbeeld Windows 2000 of XP).

Voor vragen over de bestaande systemen: zie de vragenlijst op pagina 24.

1.5

Vragen naar bedrijfskundige aspecten van het beheer

Toelichting:

De elementen waar in dit verband naar wordt gevraagd geven een indicatie van de kwaliteit van het archiefbeheer en van de documenthuishouding in het algemeen. Ze vormen een opmaat naar de diepteanalyse met de DOP-matrix (zie hierna). De vragen gaan vooral over financiële en huisvestingstechnische zaken alsmede het HRM-aspect. Andere bedrijfskundige aspecten als logistiek en marketing zijn in dit stadium van het onderzoek minder relevant.

HRM-aspect

Hoeveel fte's zijn binnen uw organisatie-eenheid beschikbaar voor alle hierboven beschreven elementen van de documentlogistieke keten? Over welke functies zijn deze fte's verdeeld?

Hoeveel fte is beschikbaar voor:

- functioneel applicatiebeheer;
- technisch applicatiebeheer.

Zijn deze functies en functieaantallen genoemd in een formatieplan en klopt de praktijk met het formatieplan?

Organisatieaspect

Worden de inkomende, uitgaande en interne poststukken in alle organisatie-eenheden op een uniforme manier geregistreerd (gebaseerd op formeel vastgelegde instructies en procedures)?

Is de organisatie op het gebied van documenthuishouding en archivering op hoofdlijnen beschreven, bijvoorbeeld in een beheersplan of documentair structuurplan waarin is vastgelegd hoe de toegankelijkheid van archiefbescheiden is georganiseerd, hoe archiefbescheiden zijn ingedeeld en gerangschikt, en waar de verantwoordelijkheden voor de verschillende deelaspecten in de organisatie zijn belegd?

Informatieaspect

Als uw organisatie-eenheid voor een van de onderstaande activiteiten geautomatiseerde systemen gebruikt:

- 1 registratie van fysieke post;*
- 2 routing van fysieke post;*
- 3 parafering of ondertekening van digitale post;*
- 4 scanning van post;*
- 5 routeren van digitale werkstromen (workflow);*
- 6 beheer van intern opgemaakte, elektronische (Word-, CAD of andere) documenten;*
- 7 dossier- en archiefbeheer van fysieke dossiers;*
- 8 beheer van digitale archiefstukken (recordmanagement);*

Kunt u dan het volgende aangeven:

- a de na(am)en van de software;*
- b de gebruikte versie van de software;*
- c de in gebruik zijnde modules (indien relevant);*
- d het aantal gebruikers (geef hier ook eventueel aan welke verschillende typen gebruikers er zijn, bijvoorbeeld met actieve rechten of alleen leesrechten);*
- e het soort licentie (gelijktijdig gebruik, op naam: named user, eventueel sitelicentie);*
- f het jaar van aanschaf;*
- g de directe kosten van de aanschaf van de licenties;*
- h het jaar van de realisatie/implementatie;*
- i het hardwareplatform waarop de software draait.*

*Zijn er vervangingen/uitbreidingen gepland voor de aanwezige systemen?
Zo ja, wanneer en hoe?*

Bent u van plan nieuwe systemen aan te schaffen (bijvoorbeeld voor postregistratie of een elektronisch dossier)? Zo ja, wanneer?

Huisvestingsaspect

Is bekend wat de huisvestingskosten zijn van het eigen archiefdepot? Is de prijs per vierkante meter bekend?

Financieel aspect

Wat zijn de investeringen die (verspreid over verschillende jaren) zijn gemoeid met vervangingen/uitbreidingen van aanwezige of nieuwe systemen?

Wat zijn de jaarlijkse kosten voor het beheer van deze systemen?

Wat zijn de totale kosten die uw organisatie(onderdeel) maakt voor het beheer van de documenthuishouding (in termen van de totale loonkosten van de DHH-medewerkers, de kosten voor postbehandeling, de vorming en het beheer van dynamische dossiers, de kosten voor opslag van archieven et cetera)?

NB: Zie voor een toelichting op dit aspect het hiernavolgende kader.

Toelichting:

Binnen DHH kan met een beperkt aantal kostenvariabelen worden 'gespeeld'. Het gaat om:

- *loonkosten voor de medewerkers post en DHH;*
- *huisvestingskosten voor dynamische of (semi-)statische fysieke archieven;*
- *ICT-kosten voor het beheer en gebruik van ondersteunende documentaire systemen en randapparatuur (faxen, scanners, kopieerapparaten);*
- *logistieke kosten voor het verzenden en ontvangen van fysieke post (porti) en eventueel het huren van telefoonlijnen en vaste netwerkverbindingen in verband met het kunnen uitwisselen van digitale informatie.*

In de meeste gevallen zijn de mogelijkheden om concreet op deze kosten te besparen beperkt. Besparingen op de kosten voor huisvesting zijn bijvoorbeeld alleen mogelijk als vrijkomende archiefruimten ook inderdaad worden hergebruikt én (!) er anders extra kantoorruimte had moeten worden gehuurd. In alle andere gevallen is er geen concrete besparing te boeken.

Het klassieke voorbeeld van een besparingsmogelijkheid op het gebied van digitale archivering is de situatie waarbij fysieke dossiers tegelijk op meerdere plaatsen moeten worden geraadpleegd. Dit doet zich bijvoorbeeld voor bij geografisch verspreide kantoorlocaties die over hetzelfde klant-dossier moeten beschikken.

Bij de beoordeling of er mogelijkheden zijn om via digitalisering van archieven besparingen te bereiken, hangt alles af van het antwoord op de volgende vragen:

- *Hoe vaak worden de dossiers geraadpleegd?*
- *Worden ze dan tijdelijk geraadpleegd of door meerdere gebruikers tegelijkertijd?*
- *Hoeveel medewerkers hebben behoefte aan toegang tot de dossiers?*
- *Werken deze medewerkers op dezelfde afdeling of op meerdere afdelingen?*
- *Werken deze medewerkers in dezelfde organisatie-eenheid of in meerdere, geografisch verspreide organisatie-eenheden?*
- *Gedurende welke periode worden de dossiers regelmatig geraadpleegd?*
- *Kan de doorlooptijd van de behandeling worden verkort door het digitaal aanbieden van een dossier?*
- *Als de vorige vraag met 'ja' wordt beantwoord: kan er vervolgens ook daadwerkelijk op personeelskosten worden bezuinigd?*
- *Lost het digitaliseren een bestaand huisvestingsprobleem op?*

Kengetallen voor deze situatie kunnen niet worden gegeven. Als algemeen uitgangspunt geldt: worden veel dossiers langer dan een jaar meerdere keren per week door meerdere medewerkers van verschillende afdelingen tegelijkertijd of vlak achter elkaar geraadpleegd, dan is de kans groot dat er rechtstreekse besparingen mogelijk zijn door het digitaliseren van deze dossiers.

Fase 2

Onderzoek op locatie

Het verzamelen van gegevens wordt gevolgd door onderzoek op locatie. Het houden van interviews is een essentieel onderdeel hiervan. Waar er in de eerste fase van het verzamelen van gegevens vooral gesproken zal worden met medewerkers die zicht hebben op de inhoudelijke kanten van het documentlogistieke proces (bijvoorbeeld de medewerkers van de postkamer, het archief, het systeembeheer, en de secretariaatsmedewerkers), zijn het in deze vervolgfase de materiedeskundigen van het primair proces die aan het woord komen. Zij kunnen met hun inzicht in hun 'eigen' proces de onderzoeker de dwarsverbanden laten ontdekken die nodig zijn voor een complete analyse.

De belangrijkste functie van onderzoek op locatie is gevoel te krijgen voor de manier waarop de documenthuishouding is georganiseerd. Op basis van de antwoorden op de vragen zoals in het vorige hoofdstuk geformuleerd kan de onderzoeker zelf beoordelen welke aspecten hij op locatie nader moet bekijken of over welke onderwerpen hij medewerkers moet interviewen.

De doorlooptijd van fase 2 is over het algemeen een week of twee, maximaal drie. Het kost in de praktijk veel tijd om te ontdekken welke medewerkers het meest geschikt zijn om gegevens aan te leveren en om deze personen ook daadwerkelijk te spreken te krijgen.

We beschrijven fase 2 kort, maar dat betekent níet dat deze fase minder belangrijk is dan de andere fasen. Een onderzoek op het gebied van documenthuishouding kan alleen worden uitgevoerd als de onderzoeker fysieke dossiers in handen heeft gehad, met secretaresses heeft gesproken over hun ervaringen bij het opslaan en terugzoeken van documentaire informatie, de semi-statische kelders en kastruimten heeft geïnspecteerd, en een blik heeft geworpen op de uitvoerende handelingen in de gebruikte primaire processystemen en de documentondersteunende systemen. De ervaring leert dat het beeld van de documenthuishouding begint te leven juist door contact te maken met wat er op de werkvloer gebeurt en te horen hoe dit wordt ervaren. Daarmee kan de onderzoeker de dwarsverbanden leggen die nodig zijn om de volgende fase goed te kunnen afronden. Ook ontstaan in deze fase de ideeën over mogelijke oplossingsrichtingen.

Fase 3

Analyse

3.1

Filosofie achter de DOP-matrix

Als op de vragen uit hoofdstuk 1 antwoord is verkregen en de onderzoeker zich op locatie een beeld heeft gevormd van de organisatie op het gebied van documenthuishouding, krijgt de te onderzoeken situatie vorm.

Nu is het zaak om tot een diepteanalyse van de situatie te komen. Dit gebeurt door alle geïnventariseerde gegevens over de documenthuishouding, de organisatie en de processen via de zogenaamde DOP-matrix te beoordelen en te vergelijken.

In een onderzoek naar de organisatie op het gebied van de documenthuishouding kijkt de onderzoeker alles (organisatie, AO, processen, et cetera) door een 'documentlogistische bril'. Eerst kijkt hij op hoofdlijnen (binnen een vooraf afgebakend onderdeel van de organisatie) naar de manier waarop de verschillende aspecten van de documenthuishouding zijn vormgegeven. Daarna kijkt hij hoe deze aspecten zijn gerelateerd aan de uitvoering van het primair proces.

De kernvraag die de onderzoeker tijdens het hele onderzoek in het achterhoofd moet houden, luidt:

Wie binnen welk deel van de organisatie doet wat (creëren, opslaan, terugzoeken, et cetera) met welke documenten?

Kijkend naar de activiteiten binnen de documentlogistische keten zijn er elf documentaire hoofdprocessen te onderscheiden:

Ontvangen: De ontvangst van post, de documenten.

Vastleggen: Het registreren van de ontvangst door de vastlegging van gegevens over het document (de aanvraag, het elektronische formulier, de brief).

Distribueren: Het toedelen van een document aan en/of doorsturen naar behandelaars.

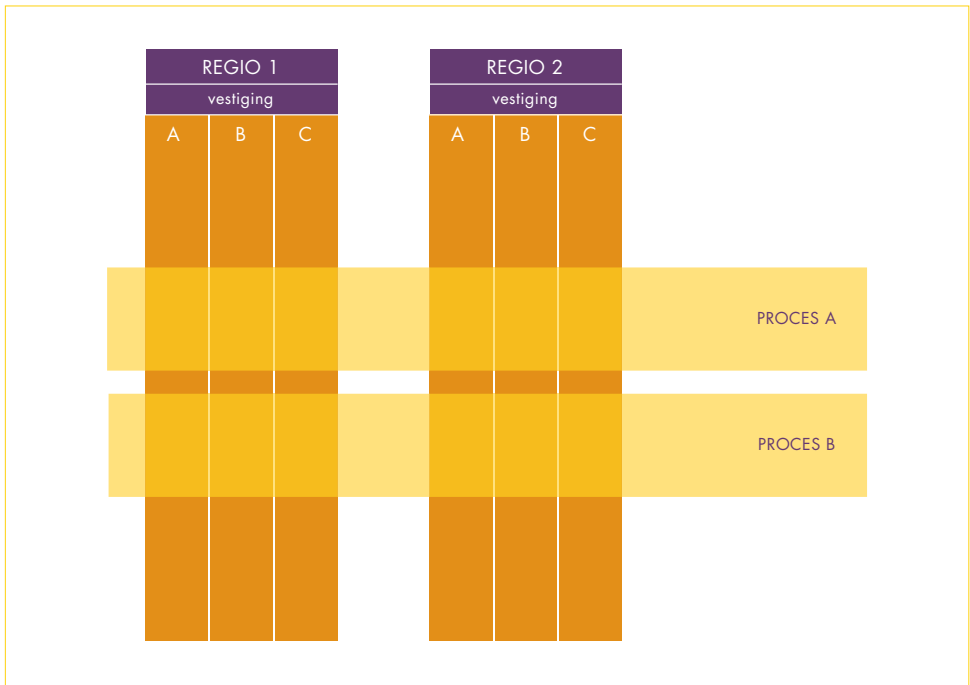
Bewaken: Het volgen van de behandeling van een document en het kunnen afleggen van verantwoording hierover.

<i>Zoeken:</i>	Het kunnen terugzoeken van relevante documentaire gegevens als onderdeel van het behandelproces.
<i>Creëren:</i>	De creatie van een nieuw document als onderdeel van de behandeling.
<i>Vangen:</i>	Het gestructureerd vastleggen en opslaan van het gecreëerde elektronische document.
<i>Printen:</i>	Het uitprinten van het uitgaande document.
<i>Mededelen:</i>	Het verzenden van het document naar de geadresseerde.
<i>Archiveren:</i>	Het fysiek of digitaal in een dossier opslaan van het document.
<i>Selecteren:</i>	Het toekennen van de wettelijke bewaartermijn aan het dossier en het in het verlengde hiervan tijdig vernietigen dan wel naar 'het Archief' overbrengen van het dossier.

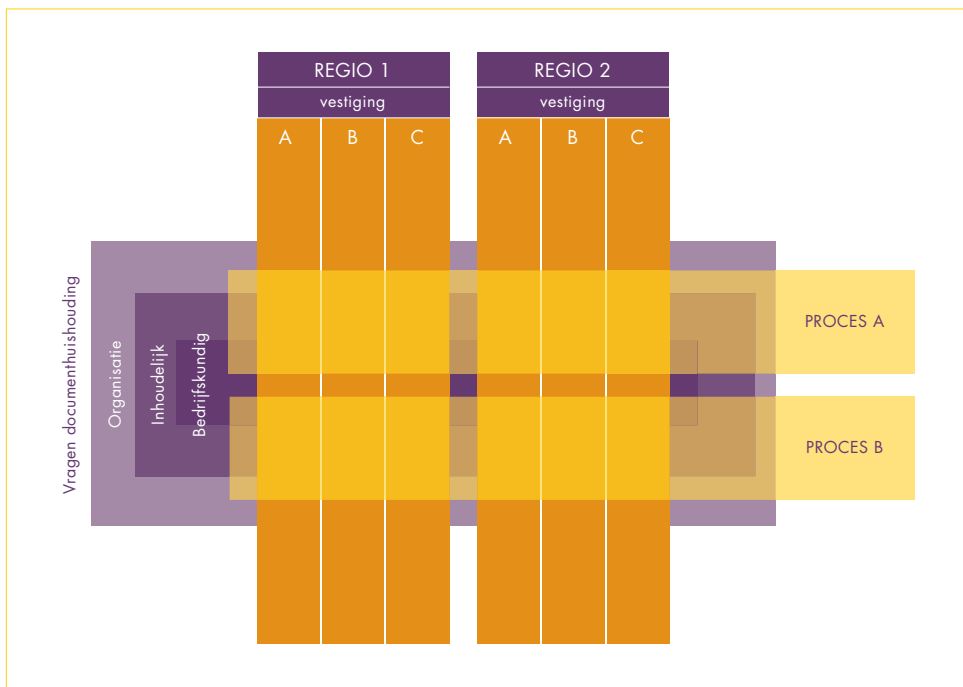


Al in de eerste vragen van de DOP-methodiek wordt de documentlogistieke aanvliegroute van het onderzoek duidelijk. Het beeld van de organisatiestructuur en het organigram worden direct aangevuld met gegevens over de wijze waarop de inkomende documentenstroom hier onderdeel van uitmaakt. Al gauw wordt duidelijk op welke vestigingen met welke omvang en welke hoeveelheid te daar aan welke processen wordt gewerkt en welke fysieke post daar wordt ontvangen. En zo wordt de start gemaakt van een hele reeks hiermee verband houdende vragen of een reeks vergelijkbare vragen naar andere documentstromen (zoals onder andere fax- en e-mailverkeer).

De eerste stappen van dit proces worden onderstaand in een tweetal figuren weer gegeven. Als eerste wordt de relatie gevisualiseerd tussen het voorkomen van verschillende processen bij verschillende of dezelfde organisatieonderdelen. Het tweede figuur (op pagina 31) schetst op welke wijze de inventariserende vragen deel gaan uitmaken van de analyse en waar deze analyse zich op richt.



Op deze wijze ontstaat de DOP-matrix (zie de figuur hieronder): kijkend door een documentlogistieke bril worden er eerst vragen gesteld over de organisatiestructuur om een beeld te krijgen van de fysieke wereld van gebouwen per vestiging, post- en documentstromen. De verschillende primaire processen worden gelijk in dit beeld betrokken. Zo wordt immers ook direct een begin gemaakt met het beschrijven van de relaties tussen het primair proces enerzijds en het documentlogistiek proces anderzijds, en kan worden beoordeeld of het gaat om relaties die nader moeten worden onderzocht.



Vervolgens worden er aanvullende (inhoudelijke en bedrijfskundige) vragen gesteld om het beeld te verdiepen.

Als voorbeeld van een afweging die bij het uitvoeren van een DOP-analyse zou kunnen worden gemaakt, het volgende:

Onderwerp van onderzoek is een landelijk actieve organisatie met over heel Nederland vestigingen. Het doel van het onderzoek is om op hoofdlijnen de risico's te schetsen van de wijze waarop de documenthuishouding thans is ingericht. Duidelijk is dat het teveel tijd kost om alle vestigingen minutieus en langdurig aan een onderzoek te onderwerpen.

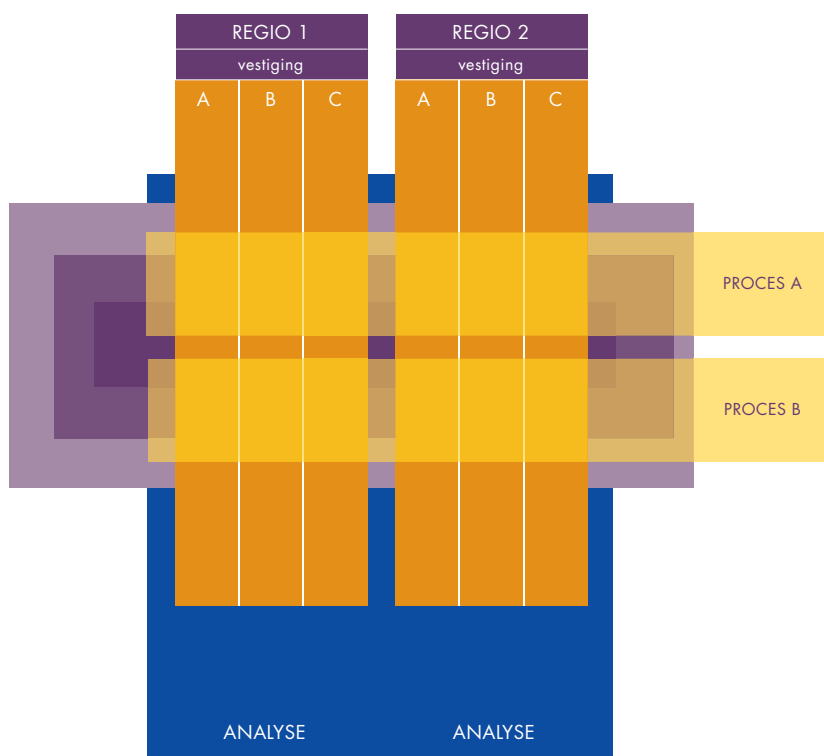
Tijdens het onderzoek blijkt dat er op een van de vestigingen een zeer omvangrijke hoeveelheid dossiers is gevormd rondom een van de primaire processen. Andere vestigingen waar ditzelfde primaire proces wordt uitgevoerd, hebben op dit punt een veel minder omvangrijk archiefbestand opgebouwd. Hoewel de vestiging zélf op dat moment aangeeft dit fenomeen toch wel eens kritisch te willen beschouwen, wordt besloten er in het landelijke onderzoek niet veel tijd aan te besteden. Argument: het doel van het onderzoek is niet om per se alle 'risicovolle' DHH-aspecten te traceren en in kaart te brengen, als wel die aspecten die landelijk het meest representatief zijn voor de wijze waarop 'DHH' in deze organisatie is geregeld. In een later stadium kan, gebaseerd op het dan ontstane totaaloverzicht en de daaruit voortvloeiende acties die men in een bepaalde richting wenst uit te voeren, het gesignaleerde lokale fenomeen altijd nog worden meegenomen.

Uiteraard zou de situatie geheel anders zijn geweest wanneer de opdracht voor het onderzoek bij een van de regionale of lokale managementteams van deze organisatie vandaan zou zijn gekomen. Het voorbeeld geeft ook aan hoe fase 0 de reikwijdte, scope als mede de richting van het DOP-onderzoek bepaalt.

De meer bedrijfskundige vragen zijn – hoewel inventariserend – een opmaat voor de diepteanalyse waarbij een dwarsdoorsnede wordt gemaakt door alle (representatieve) hoofdvestigingen en belangrijke processen en documentstromen heen (zowel digitaal als fysiek).

3.2 Diepteanalyse: aanpak

Met alleen de uitkomsten op de gestelde vragen kan het onderzoek niet worden afgerond. Aanvullende analyse is onontbeerlijk. Dit is de achtergrond van de laatste laag in de DOP-matrix:



De vragen die in het kader van de diepteanalyse kunnen worden gesteld hebben vooral betrekking op:

- De wijze waarop medewerkers in het primair proces de beschikking proberen te houden over juiste, actuele en authentieke informatie in een wereld waarbij de praktijk meestal is dat er onder wisselende beheerregimes wordt gewerkt, dat wil zeggen met zowel papieren als digitale documenten en dossiers en de daarbij horende procedures.
- De wijze waarop verschillende, landelijk (vaak verspreid) gehuisveste organisatieonderdelen invulling geven aan de behoefte om gezamenlijk toegang te houden tot en overzicht te houden over de zaak, het proces en daarmee het (fysieke) document/dossier waar gezamenlijk aan wordt gewerkt.

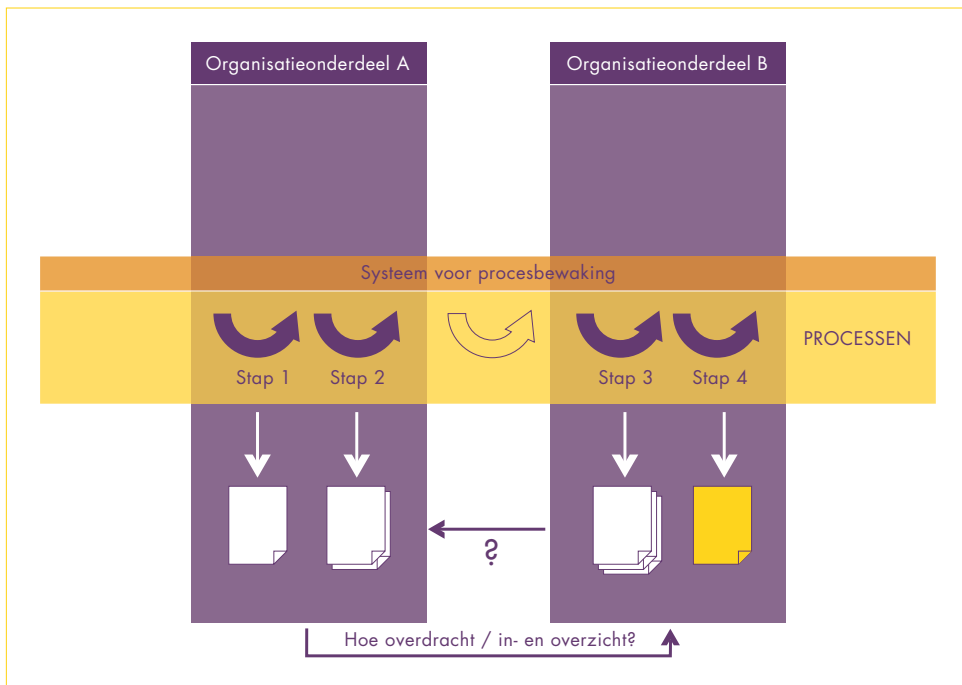
Wat het tweede punt betreft: complicerende factor hierbij is vaak dat er geen uniforme procedures zijn voor het beheren en overdragen van dossiers, en dat organisatieonderdelen niet (op dezelfde wijze) van één geautomatiseerd systeem gebruikmaken.

Documenten en dossiers kunnen daardoor gedurende het behandelproces niet op een gemakkelijke manier door iedereen worden ingezien. Om minder last te hebben van dit euvel wordt er een scala aan extra activiteiten ontplooid. De belangrijkste hiervan is het kopiëren van hele dossiers voordat, samen met de overdracht van het fysieke dossier, de behandeling daarvan aan een ander organisatieonderdeel wordt overdragen.

In de praktijk treffen we vaak de volgende situatie aan:

Voor het bewaken van het proces wordt gebruikgemaakt van een procesbewakingssysteem. De bij het proces horende documenten zijn echter via deze applicaties meestal niet te benaderen. De documenten zijn ook niet centraal op één andere locatie of via een documentapplicatie benaderbaar omdat fysieke en digitale dossiervorming náást elkaar plaatsvinden en geen van beide dossiers compleet is.

Schematisch is deze situatie als volgt voor te stellen:



De vragen in deze fase hebben allemaal betrekking op de hierboven beschreven hybride (gemengde digitale-papieren) situatie. Bijvoorbeeld:

Worden de fysieke dossiers gecombineerd met prints van de elektronische documenten of blijft de fysieke en elektronische informatie van elkaar gescheiden?

Worden de fysieke dossiers gecombineerd met prints van status- en voortgangsinformatie afkomstig uit het primair processysteem?

Is het technisch mogelijk een koppeling te maken tussen het primair processysteem en de achterliggende Word- en ingescande documenten of moet er een nieuw elektronisch dossier worden gevormd?

Welke organisatieonderdelen hebben behoefte aan toegang tot documentaire informatie die wordt gevormd binnen andere organisatieonderdelen?

Ontstaat deze behoefte pas wanneer het proces of de behandeling van een zaak aan dit organisatieonderdeel wordt overgedragen of is deze behoefte langer of permanent aanwezig?

Wat voor voorzieningen worden er getroffen bij de overdracht van een zaak of dossier?

- *Wordt het dossier integraal gekopieerd of worden er delen gekopieerd?*
- *Wordt het dossier gemaild of gefaxt?*
- *Wordt vastgelegd dat het dossier wordt verstuurd? Zo ja, waar wordt dit dan vastgelegd? In het processysteem of daarbuiten?*
- *Wordt het originele of het gekopieerde exemplaar overgedragen?*
- *Wordt de dossiervorming bij de nieuwe eigenaar van het proces vervolgd?*
- *Hoe wordt in dat geval de relatie tussen beide dossiers bewaakt? Worden beide dossiers later weer samengevoegd? Zo ja, hoe gebeurt dat dan?*
- *Worden de vorige proceseigenaren op de hoogte gesteld van de afsluiting en archivering van het dossier?*
- *Hoe lang worden de gekopieerde varianten van de originele dossiers bewaard en om hoeveel strekkende meters gaat het daarbij?*
- *Wat zijn naar schatting de kosten verbonden aan de extra maatregelen (inclusief de kosten voor huisvesting) die moeten worden genomen om de dossiers landelijk toegankelijk te houden? Zie voor dit aspect de toelichting op blz. 26 hiervoor.*

Over het algemeen kan worden gesteld dat er weinig risico's en verbetermogelijkheden zijn als de uitvoering van processen, de hieruit voortvloeiende documenten en de hiervoor benodigde documentbeheer- en procesbewakingssystemen binnen de invloedssfeer en reikwijdte van één afdeling blijven.

Dit beeld kán anders worden wanneer meerdere afdelingen binnen dezelfde organisatie-eenheid of meerdere (geografisch verspreid gehuisveste) organisatie-eenheden binnen dezelfde organisatie gebruik moeten maken van dezelfde informatie en dossiers. Met name daar waar er vanuit meerdere regio's of vestigingen aan verschillende stappen van hetzelfde proces wordt gewerkt, ontstaan vaak veel afstemmingsproblemen doordat:

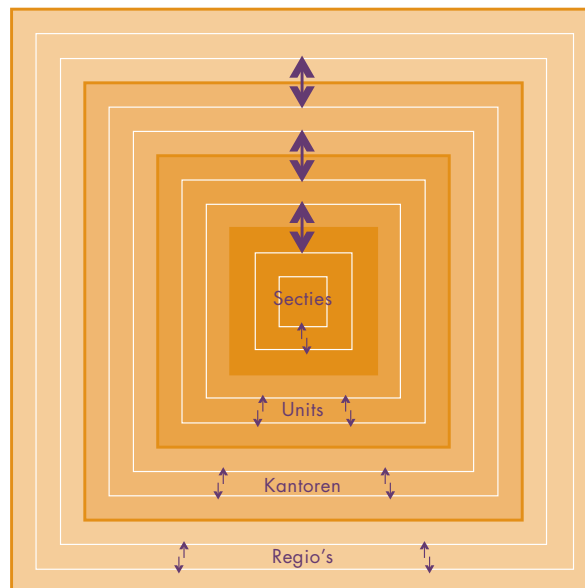
- er geen relaties kunnen worden gelegd tussen procesbewaking en documenthuishouding;
- documenten en dossiers fysiek noch digitaal in complete vorm beschikbaar zijn;
- de overdracht van het proces wel goed is geregeld maar de overdracht (van het beheer) van de daarbij horende documenten en dossiers niet.

Met andere woorden: de manier om met de DOP-analysemethodiek en de DOP-matrix tot de beste en meest complete resultaten te komen, is die waarbij de analyse op alle verschillende te onderscheiden organisatorische (macro, meso en micro) niveaus wordt uitgevoerd. Dit betekent dat er wordt gekeken naar mogelijke risico's en afstemmingsproblemen:

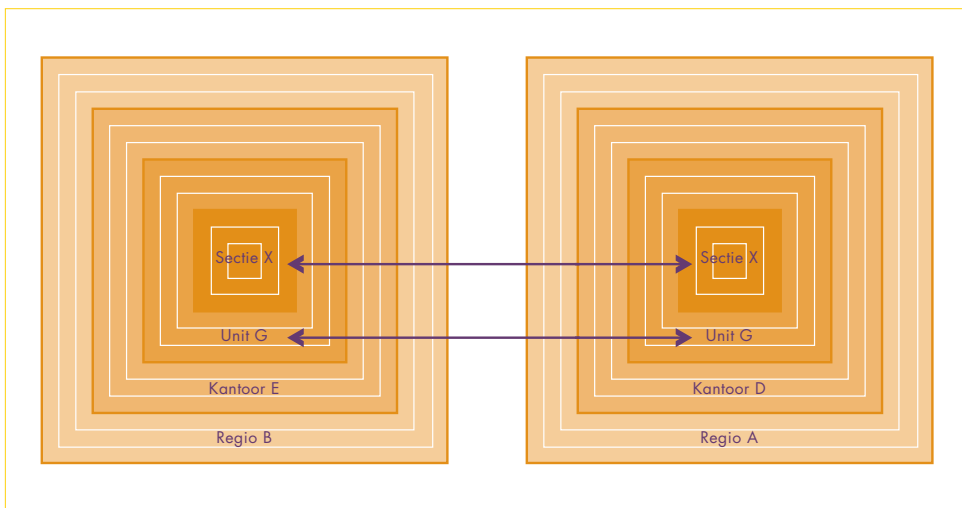
- tussen regio's of vergelijkbare organisatie-eenheden;
- tussen kantoren onderling;
- tussen verschillende units binnen hetzelfde kantoor;

- tussen secties binnen dezelfde unit;
- op één specifieke unit of sectie.

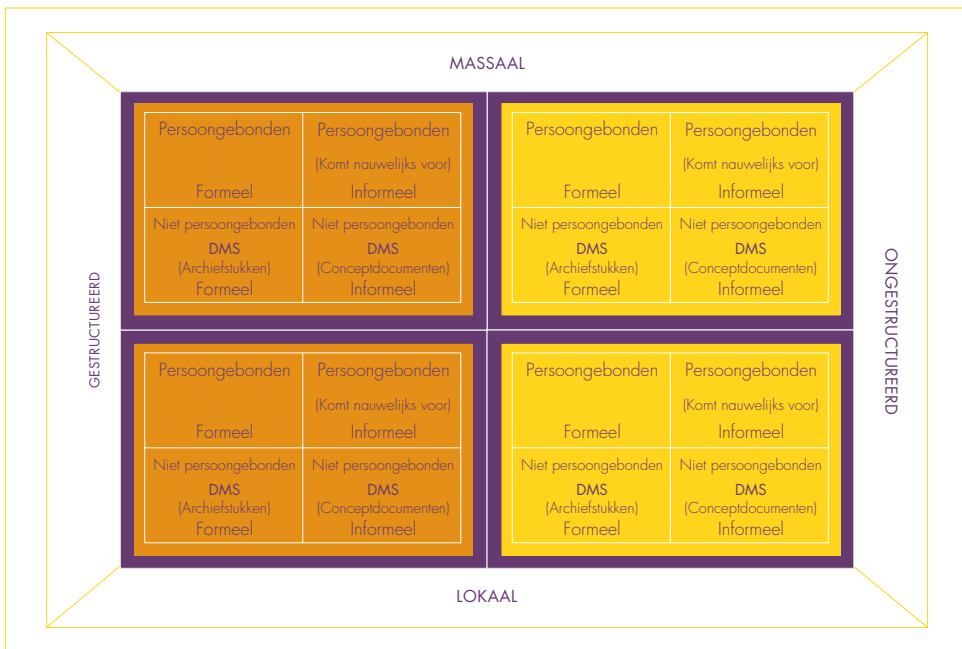
Een en ander gebeurt volgens het onderstaande figuur:



Vervolgens wordt er verder gekeken naar de verschillende totaalbeelden voor de afdelingen, de directies, de kantoren en de regio's (of vergelijkbaar) en worden deze weer onderling vergeleken. Dit is een manier om landelijke of regionale trends scherper in beeld te krijgen. Wanneer er ergens zeer opvallende problemen worden herkend op een afdeling binnen een van de kantoren, loont het de moeite om te onderzoeken of deze situatie zich ook voordoet bij vergelijkbare afdelingen in andere kantoren. Zie voor een beeld hiervan de volgende figuur:



Op deze manier ontstaan er meerdere dimensies. De dimensie die hier vervolgens nog aan kan worden toegevoegd werd eerder beschreven op blz. 7. Deze dimensie zorgt op elk organisatorisch niveau voor de mogelijkheid tot verdere verdieping



In het geval van een organisatiebreed onderzoek verdient het aanbeveling om heel methodisch te werk te gaan. Dit betekent:

- 1 Onderzoek eerst de risico's als gevolg van eventuele afstemmingsproblemen tussen de verschillende aanwezige regio's.
- 2 Breidt het onderzoek daarna uit naar een analyse van de mogelijke afstemmingsproblemen tussen de kleinere organisatie-eenheden (kantoren, directies en vervolgens afdelingen).
- 3 Gebruik bij de analyse op het niveau van kantoren en afdelingen het in het hierboven geschetste figuur beschreven gedachtegoed van de domeinarchitectuur.
- 4 Verzamel vervolgens de bevindingen per organisatieniveau (afdelingen, kantoren et cetera) en vergelijk deze met elkaar.
- 5 Schat op basis van deze vergelijking de noodzaak in tot het uitvoeren van een verdiepingsslag waarbij afdelingen van verschillende kantoren en kantoren van verschillende regio's onderling worden vergeleken.
- 6 Vergelijk de verschillende analyseresultaten.
- 7 Beschrijf de eerste resultaten en koppel de bevindingen zo snel mogelijk terug.

De beschreven werkwijze geldt voor een organisatiebrede analyse. Uiteraard is het mogelijk alleen per kantoor of zelfs per afdeling een DOP-analyse uit te voeren.

3.3

Samenvatting

Kort samengevat bestaat de DOP-methodiek tot en met de analysefase uit:

het binnen een van tevoren afgebakende organisatie-eenheid op basis van inventariserende vragen, onderzoek op locatie en diepte-interviews, analyseren van de hele documentlogistieke keten, in relatie tot de wijze waarop het primair proces wordt uitgevoerd en gebruikmaakt van de organisatie van deze documentlogistieke keten, en waarbij er vooral naar mogelijke afstemmingsproblemen (en de mogelijkheden tot verbetering daarvan) tussen verschillende organisatieonderdelen wordt gekeken.

Naarmate de reikwijdte van het onderzoek breder wordt en de analyse meer en meer een hele, landelijk opererende organisatie gaat betreffen, zullen er in het kader van de DOP-analyse steeds meer invalshoeken en onderlinge verbanden moeten worden bekeken. Als dat het geval is, wordt afbakening van het onderzoek (Fase 0 van de DOP) erg belangrijk.

Toepassing van de DOP-methodiek levert niet met een druk op de knop kwalitatief hoogwaardige analyseresultaten op. De ingebrachte ervaring van de onderzoekers die de uiteindelijke analyse uitvoeren, is hierbij van wezenlijke invloed.

De methodiek is generiek toepasbaar. Of het nu gaat om een landelijk opererend organisatieonderdeel met een paar duizend medewerkers verspreid over vestigingen in heel het land, of een afdeling als onderdeel van een kantoor. Het soort dwarsverbanden dat binnen de DOP-methodiek wordt gelegd is namelijk steeds hetzelfde. Slechts de schaalgrootte verschilt.

Afbakening vooraf van het onderzoek is, zoals we zagen, zeer belangrijk. Dit heeft ook een positieve kant: de reikwijdte van de analyse kan van tevoren precies worden bepaald. Het afnemende organisatieonderdeel kan in overleg met de onderzoeker(s) precies bepalen welke processen onderzocht zouden moeten worden en welke niet. Dit maakt dat de DOP-methodiek zowel als subtiele bewustmaker ingezet kan worden, maar ook als zwaar geschut en breekijzer.

Het toepassen van de DOP-methodiek biedt de mogelijkheid inzicht te krijgen in documentlogistieke ketens waar meestal nauwelijks inzicht in is. Daarmee biedt het mogelijkheden voor proces(her)ontwerp of gewoon het eenvoudig via procedures en afspraken verbeteren van de manier van werken op een kantoor.

Fase 4

Vastlegging conceptrapportage

4.1

Opbouw en standaardonderdelen van de conceptrapportage

In deze fase worden – onder gebruikmaking van een standaardsjabloon en format – onder meer de voorlopige conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek schriftelijk gepresenteerd. Een belangrijk onderdeel hiervan wordt gevormd door de kwalitatieve waardering en normering van de documenthuishouding in termen van geconstateerde risico's. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van een aantal verschillend vorm te geven matrices en presentatievormen, uiteindelijk samen te vatten in de 'DOP-thermometer'.

Een adviesrapportage bevat standaard de volgende onderdelen:

A. Managementsamenvatting

Elk adviesrapport begint met een samenvatting van in ieder geval de conclusies, aanbevelingen en vervolgstappen zoals in de rapportage geformuleerd. De tekst hiervan dient conform en in lijn te zijn met hetgeen in de rapportage hierover is geformuleerd. Daar waar er concrete, te nemen besluiten kunnen worden geformuleerd, kunnen deze eveneens in de managementsamenvatting worden opgenomen. Er kan ook voor worden gekozen de beslispunten naar aanleiding van het adviesrapport samen te vatten in een aparte 'oplegnotitie', 'flap', memo of wat ook aan terminologie en vorm gangbaar is.

B. Inleiding en verantwoording

De inleiding en verantwoording bevatten de beschrijving van de reden van het onderzoek, de opdrachtformulering, de achtergronden daarvan en de context waarbinnen de opdracht is uitgevoerd. Ze beschrijven tevens de gevolgde aanpak en verantwoorden de keus voor het nemen van bepaalde stappen daarin. In het geval van het gebruik van de DOP-methodiek zal worden vermeld dat deze methode is gebruikt en wellicht ook dat daar van tevoren met de opdrachtgever(s) overeenstemming over is bereikt. Er wordt daarnaast vermeld waarom wel/niet volledig aan de opdracht is voldaan. Eventueel bevat dit hoofdstuk ook de beschrijving van de projectorganisatie inclusief wie opdrachtgever is. Beschrijving van de projectorganisatie (bijvoorbeeld bij een omvangrijk onderzoek) kan ook in de bijlagen van het rapport worden opgenomen. De afbakening van het onderzoek

en de beschrijving van de werkwijze kunnen eventueel ook als een apart hoofdstuk worden opgenomen (bijvoorbeeld omdat de inleiding anders te lang wordt).

C. Analyse: beschrijving resultaten onderzoek

In dit hoofdstuk worden alle bevindingen uit het onderzoek op overzichtelijke wijze onder elkaar gepresenteerd.

D. Samenvatting en conclusies

Dit hoofdstuk is een logisch verlengstuk van het vorige. Het beschrijft in samenvattende vorm de resultaten van het onderzoek, de conclusies. Een belangrijke stap in het vormgeven van de resultaten van een onderzoek naar de documenthuishouding is de waardering van de onderzoeksresultaten. Binnen de hier beschreven methodiek kan op dit punt gebruik worden gemaakt van de zogenaamde DOP-thermometer. Deze wordt in de volgende paragraaf beschreven.

E. Aanbevelingen

Naar aanleiding van hetgeen er samenvattend is geconstateerd, kunnen er vervolgens aanbevelingen worden gedaan. De aanbevelingen zullen als logisch worden ervaren wanneer ze in het verlengde liggen van de conclusies.

F. Vervolgstappen

De centrale vraag is vervolgens: hoe verder? Dit hoofdstuk moet daar antwoord op geven. Hoe concreter de stappen zijn die hier worden beschreven, des te beter. Er kunnen verschillende elementen worden genoemd die in ieder geval in dit onderdeel van de rapportage een plek moeten krijgen:

- Fasering: zijn de voorgestelde stappen voor de korte termijn of voor de (middel)lange termijn. Over hoeveel jaren hebben we het dan concreet?
- Organisatie: wat moet er (project)organisatorisch gebeuren om vorm en inhoud te kunnen geven aan de voorgestelde vervolgstappen?
 - Wat is het profiel van de gewenste, ideale projectleider?
 - Voor welke aanpak wordt gekozen?
 - Hoe wordt de projectorganisatie verder bemenst?
- Kosten: wat zijn naar schatting de kosten – uitgesplitst naar verschillende onderdelen – van de voorgestelde plannen?

N.B. In het stadium van een eerste, inventariserend onderzoek zal de hier genoemde uitsplitsing van kosten vaak nog niet kunnen worden gegeven. Er kan dan meestal worden volstaan met een indicatie van de kosten en het opnemen in het stappenplan van het verder uitsplitsen van deze kosten.
- Consequenties: indien mogelijk is het in dit stadium goed om te (proberen te) beschrijven wat de consequenties zijn van het voorgestelde voor onder andere:

- De wijze van uitvoeren van het primair proces, zowel in termen van werkwijzen als procedures.
- De organisatie in het algemeen.
- De DHH-organisatie.
- De medewerkers en/of hun werkplek.
- De huisvesting.

G. Bijlagen

De bijlagen bevatten overzichten die van toelichtende of aanvullende aard zijn, of die als onderdeel van een van de vorige onderdelen A tot F verstorend zouden kunnen werken. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld:

- een overzicht van de personen die zijn geïnterviewd;
- een overzicht van de gebruikte bronnen en literatuur;
- een verklarende woordenlijst;
- de detailuitwerking van een advies of onderbouwing van een business case;
- de sheets van presentaties die bijvoorbeeld bij de presentatie van tussenresultaten zijn gebruikt.

Bij het presenteren van de resultaten in de rapportage kan het SMART-acroniem leidend zijn. Dit betekent dat wat gepresenteerd wordt, is:

- Specifiek.
- Meetbaar.
- Acceptabel.
- Realistisch.
- Tijdgebonden.

Verder dient ervoor te worden gezorgd dat áls er zogenaamde *quick wins* te benoemen zijn, deze ook duidelijk worden beschreven. Een belangrijk onderdeel daarvan is een mogelijk financieringsvoorstel. Daarbij is het van belang allereerst aan te geven of het de dynamische of de (semi-)statische archieffase betreft.

De keus voor de financiering, die zal moeten worden gemaakt, is heel concreet: vanuit de lijn of vanuit een project. Het van tevoren hierover nadenken en wellicht zelfs al formuleren, helpt het management in het nemen van een besluit op basis van de rapportage.

Tot zover de standaardcomponenten van de adviesrapportage. In de volgende paragraaf wordt beschreven hoe de kwaliteit van de documenthuishouding kan worden beoordeeld en hoe dit te vertalen is naar conclusies.

4.2

De DOP-thermometer: de kwaliteit gewaardeerd

Een instrument voor analyse van de kwaliteit van een bepaald bedrijfskundig aspect – in dit geval de organisatie op het gebied van documenthuishouding (DHH) en archiefbeheer – kan niet zonder een manier om de resultaten op de een of andere manier te waarderen.

De DOP-methodiek voorziet hierin. Zij meet de kwaliteit van de DHH-organisatie en drukt deze uit in termen van risico's:

- 1 met betrekking tot de efficiency van het primair proces;
- 2 met betrekking tot de effectiviteit van het primair proces;
- 3 met betrekking tot het imago van de organisatie naar buiten toe;
- 4 met betrekking tot het al dan niet naleven van wettelijke kaders.

Voor het duiden van het kwaliteitsniveau wordt – toegepast op de verschillende DHH-aspecten – gebruikgemaakt van de volgende driedeling:

	<i>Waardering¹</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Visualisatie</i>
1	<i>Goed</i>	<i>Slechts geringe risico's aanwezig.</i>	■
2	<i>Matig</i>	<i>Duidelijk aanwijsbare potentiële risico's maken verbeteracties (op termijn) wenselijk.</i>	*
3	<i>Onvoldoende</i>	<i>Risicovol op minstens een van de vier categorieën, acute verbeteringen nodig.</i>	**

¹Voor wat betreft de kwaliteit in het algemeen, vertaald in aanwezigheid van risico's.

Deze driedeling werkt over het algemeen uitstekend voor eenmalige nulmetingen en analyses. Wanneer een organisatie de behoefte heeft om de nulmeting na enige tijd te herhalen om daarmee te kunnen kijken of er verbeteringen in de situatie zijn gerealiseerd, dan kan er beter van vijf verschillende niveaus worden uitgegaan. Het staat de onderzoekers uiteraard vrij de wijze van categoriseren van de resultaten zelf vorm te geven. Een vijfdeling in 'Goed-Voldoende-Matig-Onvoldoende-Slecht' werkt net zo goed als een indeling in 1 tot 5.

Het is mogelijk op deze manier de kwaliteit te duiden van de gehele DHH-organisatie of de verschillende onderdelen van de documentlogistieke keten van een primair proces. Waar precies voor wordt gekozen hangt af van de reikwijdte en de omvang van het onderzoek. Onderstaand wordt een voorbeeld gegeven van de wijze waarop de waardering van een documentlogistiek hoofdonderdeel is gepresenteerd.

Documentlogistieke hoofdproces: ontvangen

Conclusie ten aanzien van de risico's

	<i>Geen risico</i>	<i>Risico</i>	<i>Groot risico</i>	<i>Verbetermogelijkheid</i>
<i>Effectiviteit primair proces</i>	■			
<i>Efficiency primair proces</i>			**	<i>Fysieke formulieren na het inscannen direct vernietigen</i>
<i>Imago</i>		*		<i>Documenten dezelfde dag digitaal raadpleegbaar</i>
<i>Politiek-bestuurlijk, wettelijk</i>	■			

Het is ook mogelijk om een verdere uitsplitsing te maken van de documentlogistieke componenten en deze apart te waarderen. Binnen een DOP-analyse geldt het één (een waardering op hoofdonderdelen) niet per se als beter of minder goed bruikbaar dan het ander (het waarderen van de subonderdelen). De keus voor de wijze van waarderen – en daarmee het concluderen en het presenteren van de conclusies – hangt helemaal af van wat er tijdens het onderzoek werd aangetroffen. Wanneer er verschillende, te onderscheiden onderdelen apart aandacht behoeven in de rapportage, kan voor de onderstaande vorm van de DOP-thermometer worden gekozen.

De aspecten van de DHH-organisatie die hierbij een waardering kan worden gegeven, zijn:

A. Kwaliteit en beschikbaarheid van goed opgeleid DHH-personeel:

- Voldoende om medewerkers uit het primair proces van DHH-werkzaamheden te vrijwaren.
- Van een voldoende (vooraf vastgesteld) werk- en denkniveau.
- Met de mogelijkheid (beschikbaarheid opleidingsbudgetten) tot opleiding en kwaliteitsverbetering.

B. Gebruik van geautomatiseerde hulpmiddelen:

- Efficiënt.
- Effectief.
- Als gemakkelijk en gebruikersvriendelijk ervaren.
- Onderling (bijvoorbeeld documentbeheer en procesbewaking) op elkaar afgestemd c.q. (systeemtechnisch) aan elkaar gekoppeld.

C. De aanwezigheid en efficiënte toepassing van procedures (feitelijk de wijze van uitvoeren van het DHH-proces) in de vorm van onder meer:

- Criteria voor postregistratie en vangst van elektronische documenten.
- Postprocedures, beheerregels en documentair structuurplan.
- Voortgangsbewaking en intern vastgestelde behandeltermijnen.
- Afdoening (overgang van document naar dossier en de vastlegging daarvan).
- Regels voor dynamische dossiervorming.
- Regels voor depotbeheer en semi-statisch archiefbeheer.
- Vastgestelde lijsten met bewaar- en vernietigtermijnen en controle op feitelijke vernietiging.

D. Kwaliteit van de beschikbare documentaire informatie (feitelijk de effectiviteit van het DHH-proces), in termen van:

- Volledigheid (een compleet dossier).
- Betrouwbaarheid (in de juiste en laatste versie).
- Beschikbaarheid (zonder onnodig veel zoektijd).
- Unicité (geen hybride redundantie en overlapping van digitaal/fysiek).

Meten = weten?

Er zijn diverse mogelijkheden om aan de hand van de bovengenoemde vier hoofd-criteria (of de uitgesplitste subcriteria) de kwaliteit van de DHH-organisatie te duiden. Dat gebeurt in termen van aanwezigheid van risico's op de vier gedefinieerde aspecten. De matrix die hiertoe kan worden ingezet wordt onderstaand toegelicht.

		<i>Efficiency</i>	<i>Effectiviteit</i>	<i>Imago</i>	<i>Wettelijke kaders</i>
<i>Kwaliteit personeel</i>	<i>Voldoende in aantal</i>				
	<i>Van voldoende (vastgesteld) niveau</i>				
	<i>Mogelijkheid tot opleiding</i>				
<i>Geautomatiseerde hulpmiddelen</i>	<i>Effectief</i>				
	<i>Efficiënt</i>				
	<i>Gebruikersvriendelijk</i>				
	<i>Onderling geïntegreerd</i>				
<i>Efficiency div-proces</i>	<i>Postregistratie en vangst documenten</i>				
	<i>Beheerregels, structuurplannen etc.</i>				
	<i>Voortgangsbewaking</i>				
	<i>Afdoening</i>				
	<i>Dynamisch dossierbeheer</i>				
	<i>Semi-statisch archiefbeheer</i>				
	<i>Vernietiging</i>				
<i>Effectiviteit div-proces</i>	<i>Volledigheid informatie</i>				
	<i>Betrouwbaarheid informatie</i>				
	<i>Beschikbaarheid informatie</i>				
	<i>Uniciteit informatie</i>				

De vraag is vervolgens of de meting tot een paar cijfers achter de komma moet kunnen worden afgelezen of dat er kan worden volstaan met een algemene indicatie van de onderzoeker. In het eerste geval zouden de antwoorden op alle vragen gesteld in fase 1 kunnen worden voorzien van een cijfer (bijvoorbeeld tussen de 1 en de 5). Het totaalcijfer zou dan per onderzocht aspect weer kunnen worden vertaald naar de gewenste duiding (goed, matig of onvoldoende met betrekking tot de verschillende risico's). Aan deze methode kleefde de schijn van onafhankelijkheid en objectiviteit en is niet aan te bevelen.

De belangrijkste reden daarvoor is dat documenthuishouding hiervoor veel te complex is. De vragen die onderdeel uitmaken van deze analysemethodiek worden niet voor niets aangeduid met de term 'basisvragen'. De feitelijke analyse kan pas plaats vinden wanneer er antwoord is verkregen op de basisvragen. Maar bij deze analyse worden vele facetten tegelijk in hun onderlinge samenhang beoordeeld. Dit te proberen te vatten in 'kille' cijfers en waarderungen, toegekend aan het antwoord op individuele vragen of aan de uitkomst van een set van vragen, zou de subtiel genuanceerde DHH-werkelijkheid nooit recht kunnen doen.

De hiervoor beschreven wijze van duiding van risico's op hoofdonderdelen (uitgesplitst naar de verschillende aspecten van de DHH-organisatie), biedt voldoende houvast voor het opstellen van een voor het management geaccepteerde analyse. Een verdere onderbouwing op basis van een waardering van elke vraag die in het onderzoek is gesteld zal op het niveau van het management naar verwachting ook niet leiden tot substantieel meer appreciatie voor het analyseproduct en de boodschap daarachter. Anders gezegd: een verdere detaillering in de methodiek van het waarderen (in de vorm van het toekennen van cijfers) komt de efficiency en effectiviteit van het analyse-instrument zélf niet verder ten goede.

Wat wel van belang is, is een overzichtelijke wijze van presenteren van het onderzoeksresultaat. De hierboven weergegeven matrix is vooral bedoeld voor de onderzoeker zelf om op een overzichtelijke manier het verband te kunnen leggen tussen risico's enerzijds en de oorzaken daarvan anderzijds. Met het oog op rapportage ten behoeve van het management werkt het beter om de risico's vormgevingstechnisch naar voren te halen. In het samenvattende deel van de rapportage kan dan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van de volgende tabellen.

<p>Oorzaken van risico's op het gebied van Effectiviteit primair proces</p>	Effectiviteit div-proces	Unciteit informatie	
		Beschikbaarheid informatie	
		Betrouwbaarheid informatie	
	Efficiency div-proces	Volledigheid informatie	
		Vernietiging	
		Semi-statisch archiefbeheer	
		Dynamisch dossierbeheer	
		Aldoening	
		Voorgangsbewaking	
		Beheerregels	
Geautomatiseerde hulpmiddelen	Postregistratie, vangst		
	Onderling getinegreerd		
	Gebruikersvriendelijk		
	Efficient		
Kwaliteit personeel	Effectief		
	Opleidingsmogelijkheden		
		Volgende niveau	
		Volgende in aantal	
		<p>Mogelijke uitsplitsing in 3 of 5 niveau's</p>	

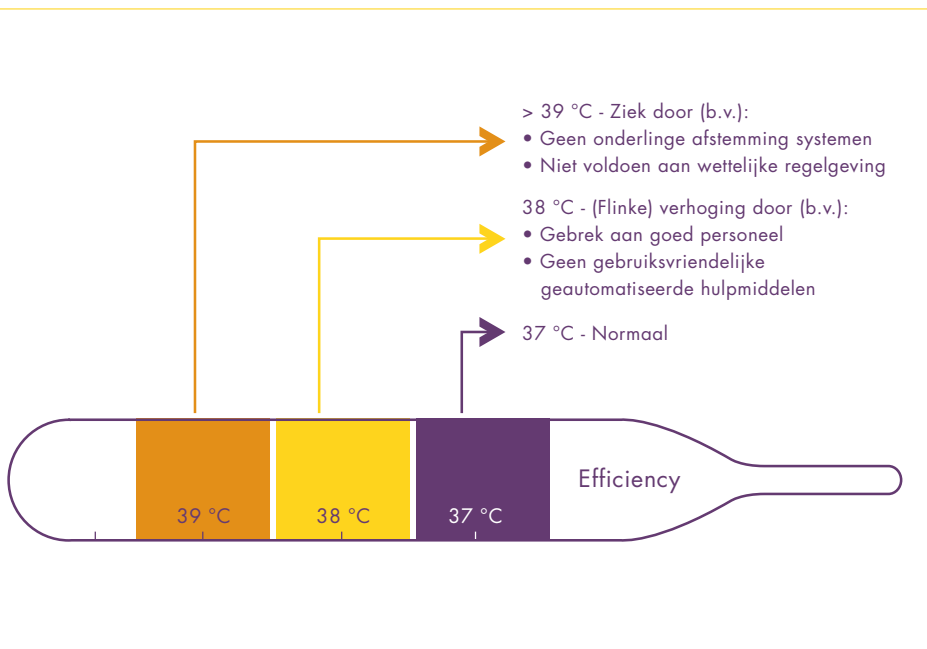
En:

<p>Oorzaken van risico's op het gebied van Imago</p>	Effectiviteit div-proces	Unciteit informatie	
		Beschikbaarheid informatie	
		Betrouwbaarheid informatie	
	Efficiency div-proces	Volledigheid informatie	
		Vernietiging	
		Semi-statisch archiefbeheer	
		Dynamisch dossierbeheer	
		Aldoening	
		Voorgangsbewaking	
		Beheerregels	
Geautomatiseerde hulpmiddelen	Postregistratie, vangst		
	Onderling getinegreerd		
	Gebruikersvriendelijk		
	Efficient		
Kwaliteit personeel	Effectief		
	Opleidingsmogelijkheden		
		Volgende niveau	
		Volgende in aantal	
		<p>Mogelijke uitsplitsing in 3 of 5 niveau's</p>	

Deze tabellen zijn uit te breiden met schematische overzichten van de oorzaken van eventueel geconstateerde risico's op het gebied 'Efficiency van primair proces' en 'Wet- en regelgeving'.

Het zal per onderzoek verschillen of er bij het presenteren van dergelijke overzichten kan worden volstaan met het plaatsen van een kruisje in de velden horende bij de bewuste aandachtsgebieden, of dat per veld het geconstateerde risiconiveau in drie of vijf niveaus wordt weergegeven. Dit heeft te maken met de eventuele wens om de meting in deze vorm, na enige tijd (bijvoorbeeld na één jaar) nog een keer te herhalen. Daardoor kunnen er vergelijkende gegevens naast elkaar worden gelegd. Een indeling in vijf niveaus is in dat geval beter geschikt dan een indeling in drie niveaus omdat daarin niet goed een pad van groei of verslechtering tot uitdrukking kan worden gebracht.

Uiteindelijk kan er voor worden gekozen de samenvattende overzichten nog weer verder te laten samensmelten tot één grafische weergave. Daarmee kan het management in één oogopslag zien waar de grootste geconstateerde risico's zijn te onderkennen en waar het snelst acties nodig zijn. Hiervoor kan de onderstaande DOP-thermometer worden gebruikt.



Uiteraard kan een dergelijk plaatje ook worden gemaakt voor de organisatie als geheel, waarbij juist de aanwezigheid van kleinere of grotere risico's op het gebied van efficiency, effectiviteit, et cetera in verschillend kleurgebruik tot uitdrukking kan komen. Het plaatje zoals dat hierboven is weergegeven schetst, uitgesplitst in drie niveaus, de oorzaken van de risico's die kunnen worden onderkend ten aanzien van efficiencyverlies bij continuering van de bestaande werkwijze.

Fase 5

Terugkoppeling tussenresultaten

Het op de juiste wijze, op het juiste moment en met de juiste medewerkers (met mandaat) bespreken van de voorlopige conclusies, vormt een niet te onderschatten onderdeel van het hier beschreven analyse- en adviesproces. In de meeste gevallen zal de tijdsinvestering die is gemoeid met het succesvol nemen van deze stap minstens zo groot zijn als de tijd die is benodigd voor het doorlopen van de fasen één tot drie van het onderzoek. (Zie daartoe ook nogmaals het voorbeelddoorloopschema van het DOP-analyseproces als geheel zoals hieronder weergegeven.)

		wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10	wk 11	wk 12
fase 0	Probleemanalyse	■	■										
fase 1	Verzamelen van gegevens			■	■								
fase 2	Onderzoek op locatie				■	■							
fase 3	Analyse					■							
fase 4	Vastlegging conceptresultaten					■	■	■					
fase 5	Terugkoppeling tussenresultaten							■	■	■	■		
fase 6	Opstellen definitieve onderzoeksrapportage											■	
fase 7	Besluit over vervolgstappen												■

Dit heeft te maken met het feit dat de onderzoeker op het moment van presenteren van de resultaten een inhoudelijke voorsprong heeft op de vertegenwoordigers uit het primair proces zelf. Naast het feit dat het bijpraten van alle projectgroepleden simpelweg tijd kost, kan het hebben van die inhoudelijke voorsprong en het van daaruit formuleren van risico's in eerste instantie allerlei vragen en soms ook weerstand oproepen.

De volgende stap in de DOP-analyse kan echter niet worden genomen wanneer niet alle betrokkenen het gepresenteerde beeld en de conclusies voor het allergrootste deel onderschrijven. Fase 5 is minstens zo belangrijk als de fasen die hier aan zijn vooraf gegaan en die nog komen; deze fase afzonderlijk verdient veel aandacht, juist vanwege het feit dat het in het proces vaak het meest onderschatte onderdeel is!

Nota Bene!

Het is voor de onderzoeker belangrijk om bij de start van het traject rekening te houden met de doorlooptijden zoals in het schema hiervoor is weergegeven. Met name met de relatief lange doorlooptijd van deze vijfde fase.

Fase 6

Opstellen definitieve onderzoeksrapportage

De op- en aanmerkingen en aanvullingen voortkomend uit het proces van bespreking kunnen nu worden verwerkt in de definitieve rapportage. In deze fase zal er worden gewerkt aan het scherpstellen van de vooral voor het management essentiële onderdelen van de rapportage:

- de conclusies;
- de managementsamenvatting;
- de consequenties;
- de vervolgstappen;
- de te nemen besluiten.

Het management zal binnen de wijze van presenteren van de bovengenoemde onderdelen behoefte hebben aan context en aan verbinding van de resultaten vanuit deze ene vakinhoudelijke discipline documenthuishouding, met de andere zogenaamde COPAFIJTH-BI-aspecten². Waar er relaties zijn tussen het onderwerp documenthuishouding en onderwerpen als bijvoorbeeld huisvesting, informatietechnologie, et cetera zullen deze met name in de aanbevelingen, de vervolgstappen en de te nemen besluiten helder moeten worden beschreven. Het adviesproduct verlaat immers weldra de omgeving van het project. Een Stuurgroep met een opdrachtgever op hoog niveau is de laatste die het advies beoordeelt waarna de discussie verder gevoerd dient te worden door het management van een organisatie(onderdeel). Dit management heeft zich tot dan toe wellicht ook nauwelijks met het onderwerp documenthuishouding beziggehouden. Gebruik van het COPAFIJTH-BI-spectrum kan het management een kapstok bieden om het onderwerp door meerdere brillen te bekijken. Daar zal over het algemeen op dit besluitvormende niveau behoefte aan zijn.

In dit hoofdstuk worden kort de verschillende COPAFIJTH-BI-aspecten behandeld. Het is zeker niet de bedoeling om elk COPAFIJTH-BI-onderwerp op vergelijkbare manier uitgebreid in de rapportages aan de orde te laten komen. De staatjes zijn bedoeld als referentiekaders om daar die aspecten uit te halen die relevant zijn voor het management.

Een werkbare manier om de relaties tussen de in de rapportage geformuleerde risico's en het COPAFIJTH-BI-spectrum snel en overzichtelijk – het gebeurt immers ten behoeve van het druk bezette management – in beeld te brengen, is weer in de vorm van een schematisch overzicht. Een voorbeeld hiervan wordt onderstaand gegeven.

² Zie voor de inhoudelijke toelichting van deze aspecten de bladzijden hierna.

Daarin worden de hoofdaspecten van elk risicogebied gelinkt aan de COPAFIJTH-BI-aspecten. Afhankelijk van de nadruk die men richting het management wil leggen op de gesignaleerde verbanden, kan er voor worden gekozen de toelichting in het schema zelf of in een aparte, beschrijvende tekst onder de matrix te plaatsen.

Het onderstaande schema is, zowel wat betreft de genoemde risico's als de relaties met de verschillende COPAFIJTH-BI-aspecten, bedoeld als voorbeeld.

Risicogebied	Voorbeeldrisico's	COPAFIJTH-BI-aspect	Commercie	Organisatie	Personeel	Administratieve organisatie	Financien	Informatie	Juridisch aspect	Technologie	Beveiliging	Integriteit	Toelichting
Effectiviteit primair proces	Procesapplicatie instabiel						x			x			
Efficiency primair proces	Procesapplicatie los van documentopslag			x	x	x	x	x		x			
Imago	Procesapplicatie niet voor klant (dossier) beschikbaar		x	x	x		x		x	x	x		
Wettelijke kaders	Kernapplicatie niet archiefwaardig						x		x	x		x	

Toelichting:

De kruisjes zijn eveneens bedoeld als voorbeeld. Het zal van de exacte context afhangen van de omgeving waarbinnen de risico's zich voordoen hoe de relatie met de verschillende COPAFIJTH-BI-aspecten precies het beste geduid zal kunnen worden.

*Beschrijving COPAFIJTH-BI-aspecten***Het aspect Commercie**

Analyseert in hoeverre een bedrijf er in slaagt om de feitelijke relatie met haar omgeving (klanten, concurrenten, belangengroepen, et cetera) overeen te laten komen met haar missie en bedrijfsdoelstellingen.

<i>Deelaspect</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Voorbeelden van kenmerken</i>
<i>Concurrentiepositie</i>	<i>De positie van de betrokken organisatie ten opzichte van concurrenten in een bepaalde markt. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar kengetallen zoals marktaandeel en dergelijke, maar ook naar de toekomstperspectieven van de onderneming ten opzichte van de concurrentie.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Marktpositie</i> - <i>Marktaandeel</i> - <i>Klantenaanwinst</i> - <i>Prestaties ten opzichte van concurrenten</i>
<i>Positionering</i>	<i>De keuze van de product-/marktcombinaties waarop de organisatie zich richt; welke producten, voor welke klanten, met welk imago?</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Prijs/kwaliteitverhouding</i> - <i>Aansluiting product- en dienstenaanbod op behoefte klanten</i> - <i>Flexibiliteit aanbod</i>
<i>Relatie met de klant</i>	<i>De manier waarop de organisatie met de klant omgaat, het beeld dat de onderneming heeft van de klant en vice versa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Klantdifferentiatie</i> - <i>Marketing mix</i> - <i>Klantgerichtheid van het proces, de organisatie en medewerkers</i> - <i>Inzicht in situatie van de klant</i> - <i>Snelheid en toegankelijkheid van dit inzicht</i> - <i>Klantvriendelijkheid (doorverwijzingen, aantal en doelmatigheid klantcontacten, bekendheid van klant met procesgang, vrijheid van mediakeuze)</i> - <i>Klanttevredenheid (klantvertrek en waardering van de klant)</i> - <i>Gebruik distributiekkanalen</i>

Het aspect Organisatie

Analyseert de mate waarin de organisatievorm van een bedrijf de bedrijfsprocessen optimaal ondersteunt.

<i>Deelaspect</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Voorbeelden van kenmerken</i>
<i>Structuur</i>	<i>De verschillende resources, waaronder mensen en middelen, en hun onderlinge samenhang.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Mate van centralisatie</i> - <i>Mate van specialisatie</i> - <i>Mate van hiërarchie</i> - <i>Mate van splitsen van taken en verantwoordelijkheden</i>
<i>Cultuur</i>	<i>De gemeenschappelijke gewoontes en tradities, de geaccepteerde waarden en normen, en de verwachtingen ten aanzien van gedrag. Dit heeft zowel betrekking op de interne verhoudingen als het gezicht van de organisatie naar derden.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Openheid</i> - <i>Prestatiegerichtheid</i> - <i>Homogeniteit</i> - <i>Starheid</i> - <i>Interne communicatie</i> - <i>Geruchtenvorming/ gemorsterkte</i> - <i>Achtergrond, leeftijd personeel</i>
<i>Flexibiliteit</i>	<i>De mate waarin de organisatie zich kan aanpassen aan veranderende omstandigheden en/of gewenste vernieuwingen in diensten, producten, productpakketten, productievolumes en/of processen.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Mate van specialisatie</i> - <i>Mogelijkheid tot omgaan met piekbelasting</i> - <i>Mogelijkheid tot omgaan met structurele verhoging vraag</i> - <i>Herbruikbaarheid van deelprocessen (modulariteit)</i> - <i>Uitbreidbaarheid naar andere processen</i>

Het aspect Personeel

Analyseert de mate waarin een bedrijf optimaal gebruikmaakt van de aanwezige kennis, ervaring en persoonlijke kenmerken van de medewerkers.

Deelaspect	Omschrijving	Voorbeelden van kenmerken
<i>Functieprofiel</i>	<i>Geeft weer welke eisen er aan een bepaalde functie worden gesteld. Op basis van het functieprofiel kunnen taken aan resources (bijvoorbeeld personen) worden gekoppeld.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Taken - Verantwoordelijkheden en bevoegdheden
<i>Personele kenmerken</i>	<i>Beschrijft de kenmerken van het personeel, deze bepalen in hoeverre personen in aanmerking komen voor het uitvoeren van een bepaalde functie.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opleiding - Ervaring - Kennis - Motivatie - Efficiëntie - Flexibiliteit (afhankelijk van opleiding, ervaring, et cetera.) - Teamgeest - Communicatieve vaardigheden - Leeftijd - Ontplooiingsmogelijkheden
<i>Functietoewijzing</i>	<i>Geeft weer welke functies aan welke personen zijn toegekend.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Bezetting van functies - Toewijzing van taken aan resources - Beloningssysteem - Priekvermogen - Werkvoorraad - Werkdruk - Werkvoldoening

Het aspect Administratieve organisatie

Analyseert de bedrijfsprocessen binnen een onderneming. Hierbij maken we onderscheid tussen processen gericht op het leveren van producten en diensten (primaire processen), administratieve processen ter ondersteuning (secundaire processen) en processen gericht op de sturing, begeleiding en controle (tertiaire processen).

Deelaspect	Omschrijving	Voorbeelden van kenmerken
Processtructuur	Geeft de verschillende processen en hun samenhang weer.	<ul style="list-style-type: none"> - Procesgang t.o.v. realiseren van kernactiviteiten - Functieoriëntatie versus klantoriëntatie - Relatie met andere processen (samenhang) - Sstandaardisatie - Hergebruik - Ontkoppeling - Functies nodig voor processen
Procesgang	Geeft weer hoe een bepaald proces in detail verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> - Stappen in proces - Volgorde relaties in proces - Rollen op het kritieke pad - Wachtrijen - Volumes - Prestatiegrootheden als doorlooptijd, voorraadvoorming, responsetijd, afhandelingsnelheid, foutpercentage, uival, capaciteitsbeslag
Procesbesturing	Geeft aan hoe de primaire en secundaire processen gestuurd, begeleid en gecontroleerd worden; het gaat dus zowel om planning als beheersing.	<ul style="list-style-type: none"> - Mate waarin sturing mogelijk is - Tijdigheid van gegeneerde managementinformatie
Taakstructuur	Geeft aan welke taken er zijn en hoe ze samenhangen.	<ul style="list-style-type: none"> - Interne differentiatie van taken - Interne specialisatie van taken - Beslissingsbevoegdheden van verschillende taken

Het aspect Financiën

Analyseert de financiële positie van een bedrijf en de financiële aspecten die aan de bedrijfsvoering verbonden zijn.

<i>Deelaspect</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Voorbeelden van kenmerken</i>
<i>Financiële positie</i>	<i>De wijze waarop het kapitaal en het vermogen van een onderneming is samengesteld, en de mate waarin op korte termijn wijzigingen in deze samenstelling zijn aan te brengen.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Vermogensstructuur - Kapitaalstructuur - Omzet - Bedrijfsresultaat - Liquiditeit - Solvabiliteit
<i>Operationele kosten</i>	<i>De kosten van het operationeel zijn van één proces.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaste kosten - Variabele kosten - Uitvoeringskosten

Het aspect Informatie

Analyseert de mate waarin de informatiestromen binnen een bedrijf op een effectieve en efficiënte wijze overeenkomen met de behoefte aan informatie.

Deelaspect	Omschrijving	Voorbeelden van kenmerken
<i>Informatiebehoefte</i>	<i>De informatie die nodig is om de bedrijfsprocessen optimaal te laten verlopen.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Behoeft aan informatie voor de uitvoering van processen - Behoeft aan informatie van de klant - Behoeft aan informatie voor ondersteunende activiteiten (personeel, huisvesting, technische informatie, et cetera.) - Behoeft aan informatie voor beheersing en besturing van processen
<i>Informatievoorziening</i>	<i>Geeft weer welke informatie beschikbaar is en hoe die wordt ontsloten en beheerd.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Actualiteit van informatie (klant- en procesinformatie) - Volledigheid van informatie - Relevantie van informatie - Overzichtelijkheid - Consistentie
<i>Informatieafstemming</i>	<i>Geeft weer in hoeverre de informatievoorziening tegemoetkomt aan de informatiebehoefte.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Overeenkomen vraag en aanbod van informatie voor uitvoering van processen - Informatie-uitwisseling met de klant - Overeenkomen vraag en aanbod van informatie voor ondersteunende activiteiten - Overeenkomen vraag en aanbod van beheer- en stuurinformatie - Plaats van genereren van informatie t.o.v. gebruik van informatie - Gebruik van communicatiekanalen

Juridische aspecten

Analyseert de mate waarin bedrijfsprocessen en producten voldoen aan de huidige juridische vereisten en de mate waarin de organisatie in staat is in te spelen op veranderende juridische vereisten.

Deelaspect	Omschrijving	Voorbeelden van kenmerken
Juridische afhankelijkheid	Betreft de afhankelijkheid van producten en processen van wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none"> - Productafhankelijkheid van wet- en regelgeving - Procesafhankelijkheid van wet- en regelgeving - Aansprakelijkheid - Certificering - Privacy - Autorisatie - Maatregelen tegen fraude - Arbo-wetgeving

Het aspect Technologie

Analyseert de mate waarin een organisatie technologische middelen op effectieve en efficiënte wijze inzet ter ondersteuning van de uitvoering van alle bedrijfsprocessen.

Deelaspect	Omschrijving	Voorbeelden van kenmerken
Kwaliteit	De mate waarin de hulpmiddelen op de juiste wijze en zonder onnodige onderbreking hun taken kunnen uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> - Automatiseringsgraad - Systeemuitval - Performance - Beveiliging
Geschiktheid	De mate waarin hulpmiddelen een effectieve ondersteuning bieden bij het uitvoeren van taken.	<ul style="list-style-type: none"> - Relatie bedrijfsmodel en technische implementatie - Mediumrijkheid (koppeling taak en medium) - Mate van integratie - Mate van specialisatie (dedicated)
Flexibiliteit	Geeft weer in welke mate aanpassingen te plegen zijn als gevolg van veranderingen in de omgeving.	<ul style="list-style-type: none"> - Toekomstvastheid - Standardisatie - Onderhoud en beheer

Het aspect Huisvesting

Analyseert de mate waarin een organisatie haar middelen van huisvesting en kantoorinrichting op effectieve en efficiënte wijze inzet ter ondersteuning van de uitvoering van alle bedrijfsprocessen.

Deelaspect	Omschrijving	Voorbeelden van kenmerken
Geografie	Kijkt naar de geografische spreiding van alle middelen (mensen, systemen, gebouwen).	<ul style="list-style-type: none"> - Distributie en spreiding - Inrichting ondersteunend aan processen - Inbraakbeveiliging
Ergonomie	Bekijkt de mate waarin de kantoorinrichting de uitvoering van processen ondersteunt.	<ul style="list-style-type: none"> - Kantoorindeling - Kwaliteit gebouwen - Faciliteiten - Werkplek - Geluidsoverlast

Het aspect Beveiliging

Analyseert de mate waarin het berichtenverkeer tussen de organisatie en haar omgeving, alsmede binnen de eigen organisatie wordt beveiligd.

Deelaspect	Omschrijving	Voorbeelden van kenmerken
Organisatie	Verbeteren van het naleven van regels voor beveiliging door medewerkers. Vaststellen van streefwaarde voor verminderen van aantal incidenten. Eenduidig vaststellen en beleggen van verantwoordelijkheid voor naleving van regels voor beveiliging.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedures - Incidentenlogboek - Middelen - Beschrijvingen van verantwoordelijkheden - Registratie van autorisaties
Techniek	Optimaliseren van beveiligingstechniek. Ontvangen en mededelen op basis van proven technology, niet per se in huis ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> - Technische hulpmiddelen - Systemen - Registratiemiddelen - Registratiepassen
Inrichting	Terugbrengen van het aantal beveiligde ruimten en daaraan gekoppelde autorisatieregelingen door de noodzaak tot beveiligen terug te dringen. Binnen O/M toename van nietfysieke, elektronische aanlevering.	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal beveiligde ruimten

Het aspect Integriteit

Analyseert de mate waarin integer met berichten wordt omgegaan, zowel binnen de eigen organisatie als in contacten met externe partijen.

Deelaspect	Omschrijving	Voorbeelden van kenmerken
Toegankelijkheid	Beperken van de hoeveelheid informatie die als vertrouwelijk wordt bestempeld en terugbrengen van het aantal personen dat hiertoe toegang heeft. Door implementatie van nieuwe stromen mag het aantal personen niet toenemen. Geen directe toegang tot vertrouwelijke informatie.	<ul style="list-style-type: none"> - Hoeveelheid informatie - Autorisaties op raadpleegbare kennis en informatie
Vertrouwelijkheid	Verbeteren van het naleven van de (eenduidig geformuleerde) regels betreffende de omgang met vertrouwelijke informatie. Terugbrengen van het aantal incidenten en vaststellen van een doelstelling voor de komende periode.	<ul style="list-style-type: none"> - Regels - Audits op regels en naleving
Risico's	Terugbrengen van het risico op integriteitincidenten. Vaststellen van streefwaarde.	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal incidenten - Analyses van incidenten

Fase 7

Besluit over vervolgstappen

Ook dit geldt als een belangrijke fase in het proces. Een stap die vaak wordt vergeten. De project en/of Stuurgroep die het onderzoeksproces begeleidt, heeft als eerste aan de hand van de in de rapportage geformuleerde beslispunten concrete besluiten moeten nemen (of concreet moeten besluiten deze niet te nemen) voor de in het vervolgtraject te nemen stappen. Deze besluiten zullen vervolgens echter ook door het algemeen management moeten worden gevolgd. Als deze laatste stap niet met succes kan worden doorlopen, kan er maar één conclusie worden getrokken: het hele onderzoek heeft geen zin gehad.

Daarmee is deze fase er vooral op gericht om betrokkenen vanuit het primair proces hun verantwoordelijkheid te laten nemen voor een vitaal onderdeel van de bedrijfsvoering. Een onderdeel dat qua impact vaak zwaar wordt onderschat en waarvan ten onrechte wordt gedacht dat het losstaat of kan staan van dat primair proces.

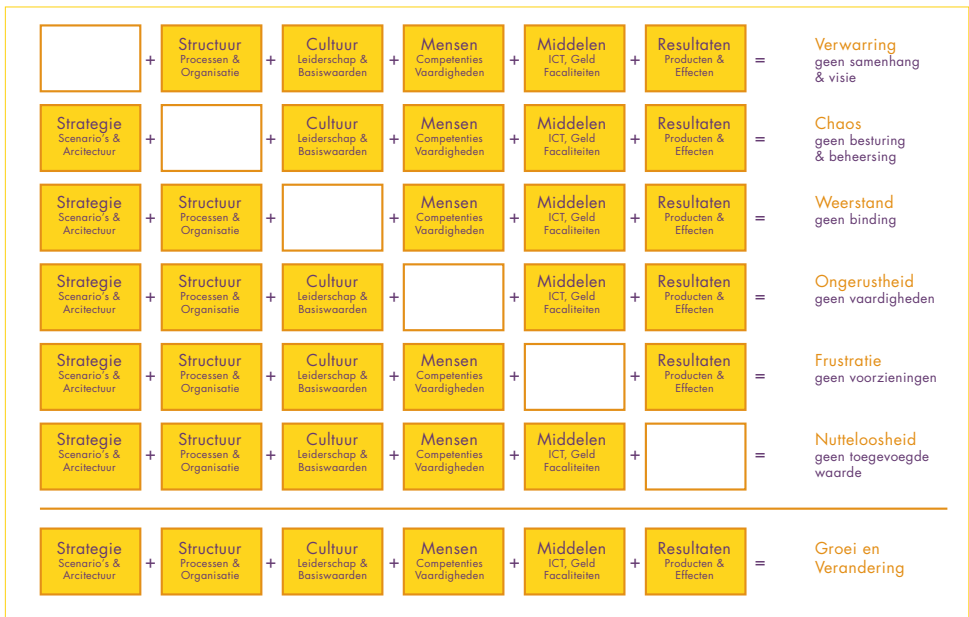
Ook stap 7 kan soms een lange doorlooptijd vergen. Dit heeft te maken met het feit dat er in deze fase besluiten moeten worden genomen over de toekomstige inrichting van de documenthuishouding. Dit raakt vaak de strategie van de hele organisatie. Vaak zal er in meerdere gremia over de conclusies, aanbevelingen en te nemen (strategische) vervolgstappen moeten worden overlegd en (wellicht nogmaals) moeten worden gediscussieerd. Een manier om dit proces succesvol te ondersteunen, bestaat uit het in de fase hiervoor goed formuleren van:

- wat er concreet wordt voorgesteld om te besluiten;
- wat de quick wins hierbinnen zijn;
- wat er duidelijk niet aan besluitvorming wordt voorgelegd;
- welke consequenties dat heeft voor de gebieden organisatie, personeel en techniek;
- wat de kosten en baten hiervan naar verwachting zijn;
- of er nog een business case nodig is om zaken verder in detail te onderbouwen;
- hoe de eerste stappen kunnen worden genomen;
- wie daarvoor verantwoordelijk wordt;
- wie uitvoert;
- hoe een en ander in de tijd en qua fasering uitgezet zou kunnen worden.

Wat in deze fase ook kan helpen is:

- Het voeren van gesprekken (lobbyen) met individuele besluitvormers, om hen alvast mee te nemen in de problematiek van de organisatie op het gebied van documenthuishouding ('zeer complex en tegelijk zeer onderschat qua impact').

- Het door de voorzitter van de Stuurgroep in bijvoorbeeld MS-Powerpoint presenteren van de onderzoeksresultaten tijdens de vergadering van het besluitvormende gremium.
- Het als onderdeel van het vorige punt – of via publicatie op het intranet – presenteren van de resultaten in beeld en geluid. Ministeries als VWS, V&W, BZK en Defensie hebben op deze wijze de afgelopen paar jaar met succes aandacht geclaimd voor een onderwerp dat anders moeilijk op de agenda komt of daar wel op komt maar niet serieus wordt besproken.
- Het plaatsen van het onderwerp in een strategisch kader. Hiervoor kunnen verschillende managementmodellen als ook het INK-ontwikkelingsmodel worden gebruikt. Het doel hiervan is de resultaten van het onderzoek en de besluitvorming daarover in de grote ontwikkelingslijnen van de organisatie te plaatsen. Een model dat hierbij bijvoorbeeld goed dienst kan doen, wordt hieronder weergegeven. De onderzoeker zou hierbij kunnen aangeven welke strategische aspecten op welke wijze dienen te worden geadresseerd om ook daadwerkelijk, verankerd in de bestaande visie, succesvol stappen te kunnen nemen.



Uiteraard zijn er op dit punt vele combinatiemogelijkheden. Voor de onderzoeker moet duidelijk zijn, dat het met succes afronden van deze laatste fase onmogelijk is door het adviesrapport 'koud' of bijvoorbeeld alleen voorzien van een oplegnotitie in een MT of vergelijkbaar gremium te agenderen. In de meeste gevallen zal er dan géén positieve besluitvorming plaatsvinden over de voorgestelde te nemen stappen.

A. Verklarende begrippenlijst

Onderstaand wordt een alfabetisch overzicht gegeven van de vakinhoudelijke begrippen die in dit boek worden gebruikt. De basis voor de lijst wordt gevormd door het woordenboek zoals Digital display (zie de webstek: www.ddisplay.nl) dat de afgelopen jaren heeft ontwikkeld, en waar velen in het veld naar verwijzen. Daarnaast zijn in de verklaring van de begrippen de definities meegenomen die binnen de ISO 15489-standaard worden gebruikt. Waar dit het geval is, staat dit achter het begrip aangegeven.

A

Aanvullend gegeven

Gegeven – bijvoorbeeld een registratiekenmerk – dat moet worden toegevoegd ten behoeve van de ontsluiting van een stuk.

Activiteit

Werkzaamheid (procedurestep) die een organisatie of persoon verricht om een handeling tot stand te brengen. Een handeling bestaat vaak uit verschillende activiteiten die allemaal een verschillende bewaartermijn kunnen hebben.

Actor

Overheidsorgaan, particuliere organisatie of persoon die een rol speelt of werkzaam is op een beleidsterrein. Een actor heeft formele bevoegdheid tot het verrichten van rechtshandelingen. Deze bevoegdheden zijn gebaseerd op attributie en delegatie. Bij PIVOT is een overheidsactor gelijk aan een overheidsorgaan. Zie: Pivot.

Afgedwaald archiefstuk

Een archiefstuk is afgedwaald als het zich ten onrechte niet bevindt bij het overheidsorgaan waar het behoort te berusten.

Allocatie

Het reserveren van een bepaalde hoeveelheid ruimte op een opslagmedium.

Allowable loss

Het maximaal aanvaardbare percentage informatieverlies bij de conversie, migratie, compressie of decompressie van (documentaire) informatie.

Analoog

Is afgeleid van het woord analogous dat 'lijkt op' betekent. Analoge apparaten registreren echte gebeurtenissen zoals geluid en beweging, en leggen die vast op analoge media als film en geluidsband. Analoog staat tegenover digitaal.

ANSI

American National Standards Institute. Deze organisatie ontwikkelt en publiceert standaarden onder andere op het gebied van imaging.

Applicatie

Veelgebruikte term voor toepassing van software in een bepaalde taakuitvoering (bijvoorbeeld: tekstverwerkingsprogramma).

Archief

Formeel: geheel van archiefbescheiden, ontvangen of opgemaakt door een persoon, groep van personen of organisatie.

Archiefafdeling

Geheel van archiefbestanddelen dat zich door zijn omvang of structuur zodanig onderscheidt, dat het de hoofdafdeling van een archief bepaalt.

Archiefbeheer

Geheel van normen, plannen, procedures en activiteiten gericht op de archiefvorming, de archiefbewerking, het beheer van de archiefdepots, de daarin berustende archiefbescheiden en het beschikbaar stellen daarvan.

Archiefbeheerder

Functionaris belast met het archiefbeheer.

Archiefbescheiden

Documenten die het archief vormen.

Formeel: bescheiden of daarvoor in de plaats gestelde reproducties die, ongeacht hun vorm, naar hun aard bestemd zijn om te berusten onder de instelling, persoon of groep personen die ze heeft ontvangen of opgemaakt, dan wel waaraan de zorg is overgedragen.

Ook wel: alle informatie die tijdens de taakuitvoering door (overheids)organen ontstaat dan wel in dat kader wordt ontvangen en naar haar aard bestemd is onder het betreffende overheidsorgaan te berusten. Enkelvoudsvorm is: archiefstuk.

Archiefbesluit 1995

Het belangrijkste uitvoeringsbesluit van de Archiefwet 1995. In het besluit worden onder meer regels gesteld aan de vervanging van archiefbescheiden door reproducties. Ook regelt het Besluit duurzaamheid, ordening en toegankelijkheid van (digitale) archiefbescheiden.

Archiefbestand(deel)

Afgebakend deel van een archief.

Archiefbewaarplaats

Archiefdepot gebouwd en ingericht voor de blijvende bewaring van archiefbescheiden. Voor archieven van Rijk en provincie is dit een Rijksarchief. Archieven van gemeenten gaan naar een gemeentearchief.

Archiefbewerking

Selectie, ordening en ontsluiting van een archief of archiefafdeling.

Archiefcode

Systeem van letter- en/of cijfercombinaties voor een stelselmatige aanduiding van onderwerpen die bij een archiefvormend orgaan kunnen voorkomen voor de ordening van het archief (bijvoorbeeld: UDC, BAC).

Archiefdepot

Ruimte bestemd voor de bewaring van archiefbescheiden.

Archieffunctie

Functie in een informatiesysteem om gewijzigde informatie op te slaan, zodat het mogelijk is een situatie uit het verleden te reconstrueren.

Archiefinventaris

Lijst waarin de aanwezige dossiers worden opgesomd – al dan niet volgens een systematische ordening – samen met de andere bestanddelen van het archief (bijvoorbeeld series).

Archiefruimte

Archiefdepot bestemd voor de bewaring (door de archiefvormer) van recente archiefbescheiden.

Archiefstuk

Zie archiefbescheiden.

Archiefwet 1995

Beschrijft de wettelijke verplichtingen van overheidsorganen voor het beheer van archiefbescheiden.

Archiefvormer

Persoon, groep personen of organisatie die zelfstandig archiefvorming als een van zijn/haar activiteiten heeft.

Archiefzorg

Bestuurlijke verantwoordelijkheid voor het archiefbeheer.

Archiefvorming

Geheel van procedures en handelingen waarbij archiefbescheiden in een archief worden opgenomen.

Archivistisch kenmerk

Gegeven betreffende de context, de geschiedenis en de inhoud van het archief, archiefafdeling, archiefbestanddeel en archiefstuk.

ASCII

American Standard Code for Information Interchange. Gestandaardiseerde methode die computers gebruiken om letters, nummers en andere tekens in een digitale code weer te geven. Bijvoorbeeld: 11011110.

Attributie

Het rechtstreeks bij een wettelijk voorschrift toekennen van een bevoegdheid tot het verrichten van handelingen.

Audit trail

Automatische en elektronische vastlegging van alle interacties met de informatie in een informatiesysteem. Zo kan worden nagegaan of er ongeautoriseerde handelingen zijn gepleegd.

Authenticiteit

Authenticiteit is de garantie dat een document geen manipulaties, (ongeregistreerde) substituties of falsificaties heeft ondergaan nadat het is vastgesteld.

In het kader van Digitale Duurzaamheid wordt de volgende definitie gebruikt:

“Een document is authentiek als het beantwoordt aan de overeengekomen kwaliteitseisen wat betreft aanmaak, transmissie, ontvangst en beheer afhankelijk van de diverse functies van het document.” De archivistische definitie is wat strakker: “Authenticiteit is de weergave van een document volledig en geheel in overeenstemming met de oorspronkelijke vastlegging en de functie die het behoorde te vervullen.” Procedures rond de creatie en het beheer van de documenten moeten die authenticiteit waarborgen.

Formeel: eigenschap van een archiefstuk dat de integriteit vaststaat als gevolg van een controleerbare wijze van archiefvorming, overlevering, bewaring en raadpleging.

Autorisatie

Het recht op toegang tot bepaalde gegevens of informatie.

In gedigitaliseerde omgevingen betekent het veelal het recht om in archiefapplicaties archiefbescheiden in te zien, toe te voegen, te verwijderen, et cetera.

B**B**

Afkorting voor: permanent bewaren. Zie: bewaartermijn.

Backoffice

Dat deel van de organisatie dat geen direct contact met de klant of burger onderhoudt, maar wel het verkopen of leveren van diensten/producten aan de klant of burger ondersteunt. Zie ook: frontoffice.

Basis Archiefcode (BAC)

Systematisch indelingsschema dat vooral gericht is op de gemeentelijke activiteiten.

Basisselectiedocument (BSD)

Lijst van handelingen van een actor of verschillende actoren op een beleidsterrein met een waardering van deze handelingen (Bewaren of Vernietigen). Is geen wettelijke term. Zie ook: selectielijst.

Behandelingsgegevens

Een gegeven dat informatie geeft over de verblijfplaats, voortgang of afdoening van een stuk.

Beheerder

Functionaris die het feitelijke beheer over de archieven voert. De bestuurlijke verantwoordelijkheid ligt bij de zorgdrager.

Beheersingsargument

Argument om een stuk te registreren zodat de afhandeling kan worden bewaakt.

Beheersregels

Door een overheidsorgaan wettelijk verplicht op te stellen regels die tot doel hebben archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren. Dit gebeurt door onder meer de samenhang tussen de documenten, de bewaartermijn, de gebruikers en de vernietigers in een document vast te leggen. Niet verwarren met contextgegevens en metadata.

Beleidsterrein

Specifiek onderdeel van het totale overheidsbeleid. Alle beleidsterreinen samen geven een overzicht van alle taken en verantwoordelijkheden die de Nederlandse overheid heeft. De verschillende beleidsterreinen zijn ooit vastgesteld op basis van de Staatsalmanak.

Voorbeelden van beleidsterreinen:

- telecommunicatie en post
- beheer en financiering van de staatsschuld

- begrotingsbeleid

en gaat u zo nog maar even door.

Voor iedere zorgdrager op iedere beleidsterrein wordt een selectielijst opgesteld.

Beschikbaarheid

Archiefbescheiden zijn beschikbaar als er geen beperkingen van de openbaarheid op rusten en ze in goede, geordende en toegankelijke staat verkeren.

Beschrijving

Een opsomming van archivalische kenmerken.

Bestand

Groep gegevens of documenten bijeengebracht met een bepaald doel en in onderlinge samenhang te raadplegen. Een bestand kan op papier, als microfilm, digitaal of op welke andere drager dan ook zijn vastgelegd.

Bewaartermijn

De periode dat de neerslag van een handeling moet worden bewaard. Er is een keuze uit twee: B (permanent bewaren) en V (vernietigen). Aan de V wordt meestal een getal toegevoegd dat zegt na hoeveel jaar de neerslag mag worden vernietigd. Ook andere specificaties zijn mogelijk, bijvoorbeeld NA (na afhandeling) of NG (na geboorte). Dus V 10 NA betekent: vernietigen tien jaar na afhandeling.

De opsomming van alle handelingen op een beleidsterrein met hun bewaartermijnen heet een selectielijst. Het is niet alleen wettelijk verplicht voor het vernietigen van overheidsdocumenten een goedgekeurde selectielijst te gebruiken, het is ook wettelijk verplicht vernietigbare documenten na het eindigen van hun bewaartermijn daadwerkelijk te vernietigen. Vandaar dat de overheid wel de afkorting V (vernietigen!) gebruikt, maar niet de afkorting VVV (vatbaar voor vernietiging). Die afkorting – wel in gebruik in het bedrijfsleven – impliceert een zekere vrijblijvendheid waarvan de Archiefwet niet gediend is.

Bewaren

Archiefbescheiden die conform de norm in goede en geordende staat door de zorgdrager naar een archiefbewaarplaats worden overgebracht. ISO 15489: processen en activiteiten die betrekking hebben op de zorg voor de technische en intellectuele instandhouding van authentieke archiefbescheiden door de tijd heen.

Bewijsargument

Argument om een stuk te registreren zodat het bewijs kan worden geleverd dat het stuk bestaat.

Bewijskracht

De juridische waarde van een document als bewijsstuk. In Nederland kennen we de vrije bewijskracht. Die wordt sterker naarmate meer maatregelen zijn getroffen om manipulaties te voorkomen. Voor digitale archiefstukken geldt het volgende: anno 2002 wordt aan het image, het gescande en niet-muteerbare document, volledige bewijskracht toegekend.

Bit

Contractie van het woord binary digit, oftewel: binair getal. Het kenmerk van 'binair' is dat het twee waarden kan bevatten. In dit geval: een nul of een één. Een enkele bit is dus altijd een nul of een één.

Blokperiode

Periode, meestal van tien jaar, waarin een overheidsorganisatie de archieven verdeelt. Aan een blokperiode liggen praktische overwegingen ten grondslag die te maken hebben met de overdracht van archieven. Heeft als praktisch gevolg dat een dossier – anders dan een zaak – gedwongen gesloten kan worden.

Boomstructuur

De ordening van een archief wordt vaak vormgegeven in een boomstructuur. Een boomstructuur is vergelijkbaar met een stamboom. De ordening gaat van algemeen (ouders) naar specifiek (kinderen). Een boomstructuur is ook vergelijkbaar met de mappenstructuur in de Windows-verkenner. De ordening gaat van bovenliggend (map) naar onderliggend (submap). Het woord 'boomstructuur' is op zich al beeldend genoeg: van stam naar takken, naar twijgjes, naar blaadjes.

BSD

Basisselectiedocument (zie aldaar).

Byte

Combinatie van acht bits.

C**CALS**

Computer Aided Acquisition and Logistics Support. Standaard van het Amerikaanse Ministerie van Defensie (DOD) voor de elektronische uitwisseling van technische documenten.

Capture

'To capture a document' ofwel 'een document vangen'. Een bewuste actie met als resultaat de registratie van een archiefstuk in de archiefapplicatie. Bij digitale stukken kan deze actie veelal worden geautomatiseerd.

CAS

Centrale Archiefselectiedienst. Dienst die gespecialiseerd is in het bewerken van overheidsarchieven. Maakt onderdeel uit van het Ministerie van BZK.

Classificatie

ISO 15489: systematische identificatie en ordening van bedrijfsprocessen of handelingen en/of archiefbescheiden in categorieën overeenkomstig logisch gestructureerde conventies, methoden en procedureregels weergegeven in een classificatiesysteem.

Competentiebank

Geregistreerd product van Digital display. Biedt een overzicht van de niet-vakinhoudelijke (kern)competenties of houdings- en gedragskenmerken. De Competentiebank maakt het mogelijk om aan de hand van voorbeelden te toetsen in hoeverre wordt voldaan aan bepaalde, in het DHH-vakgebied noodzakelijke profielen.

Compressie

Bestandsverkleining door vervanging van lange datacodes door korte datacodes. Tegenovergestelde van decompressie.

Een verkleind bestand heet een gecomprimeerd bestand. Een bekende manier van comprimeren is zippen.

Contentmanagementsysteem (CMS)

Software waarmee de inhoud (content) van websites (internet, extranet en intranet) kan worden beheerd.

Context

Van een archiefstuk, archiefbestanddeel of archiefafdeling: het geheel van administratief-organisatorische, bestuurlijk-juridische [geen maatschappelijke?] en technische gegevens waarbinnen de functie van het archiefstuk (et cetera) in relatie tot de activiteiten en taken van de archiefvormer moet worden geïnterpreteerd.

Van een archief: het geheel van administratief-organisatorische, bestuurlijk-juridische, maatschappelijke en technische omstandigheden waarbinnen de activiteiten en de wijze van taakuitvoering van de archiefvormer moet worden geïnterpreteerd.

Contextgegevens

Gegevens over een document, de inhoud van een document en de organisatie over overheidsfunctie verantwoordelijk voor de archivering van het document [deze zin loopt niet...]. Om de samenhang en interpreteerbaarheid van (digitale) documenten te garanderen.

Formeler: contextgegevens worden vastgelegd bij de aanmaak van het document, horen onlosmakelijk bij het document en geven aan in welke relatie het document staat tot de omgeving waarin het ontstond en de rol die het in die omgeving speelde.

Contextgegevens maken communicatie (voor wie? van wie?), interpretatie (authenticiteit, bewijskracht, betrouwbaarheid) en vindbaarheid mogelijk. De voornaamste contextgegevens zijn institutioneel (over de organisatie), functioneel (over verantwoordelijkheid en bevoegdheid), procedureel (over werkproces en administratieve organisatie) en identificatie (status). In de contextgegevens is tevens te vinden in het kader van welke activiteit het document is ontstaan [zin leest moeilijk. Suggestie: In de contextgegevens is tevens te vinden waarom het document is ontstaan].

Niet verwarren met beheersgegevens of metadata.

Contextual search

Vinden van documenten in een systeem door te zoeken naar teksten in de documenten zelf. In het dagelijks gebruik synoniem met full text retrieval.

Controleerbaarheid

Mogelijkheid historische wijzigingen van inhoud, structuur en/of context van een document te achterhalen.

Conversie

Formeel: het overzetten van digitale documenten naar andere programmatuur met behulp van standaardapparatuur onder behoud van authenticiteit. Conversie wordt gewoonlijk toegepast bij vervanging van computerprogrammatuur (software) en -apparatuur (hardware) door nieuwere versies, en bij uitwisseling van documenten tussen digitale systemen die in beginsel automatisch kunnen communiceren.

Convergentie

Verschijsel van verdwijnen van de traditionele relatie tussen dienst en middel als gevolg van de digitalisering. Voorbeeld: internet via de kabel.

Cryptografie

Geheimschrijven. Verzamelnaam voor technieken waarmee digitaal opgeslagen informatie kan worden versleuteld.

D

Data Grid

Zie: World Wide Grid.

Databank (Database)

Computerbestand met gegevens. Voorbeelden kunnen zijn: postregistratiesysteem met gegevens over ingekomen en uitgaande brieven en een elektronisch archief met digitale documenten.

Datamining

Analyse van de gegevens in een gegevensbestand (database) op basis van bepaalde kenmerken, trends, et cetera.

Decompressie

Het tegenovergestelde van compressie. De korte codes in het gecomprimeerde bestand worden vervangen door de oorspronkelijke codes, zodat het bestand weer bruikbaar is.

Delegatie

Het overdragen van een bevoegdheid aan een ander orgaan, inclusief de daarbij behorende verantwoordelijkheden.

Digitaal

Gegevens die zijn vastgelegd in enen en nullen (binaire code). Digitale media zijn bijvoorbeeld cd-roms en harde schijven.

Digitale duurzaamheid

Kernbegrip in de hedendaagse archiefkunde. Digitale documenten die permanent moeten worden bewaard, moeten permanent toegankelijk blijven. Duurzaamheid slaat op de opgeslagen informatie (de inhoud van het document) en kent de volgende kenmerken: de informatie blijft raadpleegbaar, authentiek (in de oorspronkelijke verschijningsvorm) en voor mensen leesbaar.

Artikel 11 van het Archiefbesluit 1995 gaat over de duurzaamheid, ook van digitale bescheiden.

DIRKS-methodologie

Methode die overheden en bedrijven kunnen gebruiken om hun informatie- en recordmanagement te verbeteren. Bevat richtlijnen voor de implementatie van recordmanagementsystemen. De methode is afkomstig uit Australië en gebaseerd op twee standaards voor recordmanagement: de ISO 15489 en de AS (Australian Standard) 4390-1996. Web: www.naa.gov.au/recordkeeping/dirks/summary.html.

Dispositie

ISO 15489: reeks van processen betrekking hebbend op de implementatie van beslissingen over bewaartermijnen, vernietiging of overdracht. Deze [verwijst naar beslissingen?] worden gedocumenteerd in vastgestelde beschikkingen of andere documenten.

DMS

Documentmanagementsysteem. Andere naam voor documentair informatiesysteem.

Document

Geheel van samenhangende gegevens vastgelegd op een gegevensdrager.

Documenthuishouding (DHH)

De (digitale of papieren) vastlegging en archiefvorming van alle ingekomen, intern gecreëerde en uitgaande documenten, de toegankelijkheid van deze informatie en de organisatie van de in te zetten (softwarematige en personele) hulpmiddelen. Een vaak gebruikt synoniem hiervoor is het begrip documentaire informatieverzorging (DIV).

Documentlogistiek

Documentlogistiek is een breder begrip dan documenthuishouding. Hiermee wordt ook het hele logistieke proces van printen en versturen van documenten bedoeld, net als het ontwerpen en versturen van formulieren. Het betreft dan voor een deel ook documentsoorten en formulieren die niet onder de reikwijdte van de Archiefwet vallen.

Documentmanagement

Beheren van verzamelingen documenten aan de hand van functionaliteiten als registratie, versiebeheer, indexering en dergelijke.

Documentair informatiesysteem

Elektronisch gegevensbestand met verwijzingen naar documenten en (eventueel) digitale afbeeldingen van documenten. Doel: de documentaire informatie binnen de organisatie toegankelijk maken en houden.

Documentair structuurplan (DSP)

De Regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden van 2002 omschrijft een DSP als "een plan waarin is vastgelegd de wijze waarop de toegankelijkheid van archiefbescheiden is georganiseerd en de wijze waarop archiefbescheiden zijn ingedeeld en gerangschikt." Iedere organisatie die valt onder de Archiefwet 1995 moet een DSP hebben en onderhouden. De omschrijving in de Regeling laat ruimte voor interpretatie.

Een DSP wordt soms een Structuurplan documentaire informatievoorziening (SDI) genoemd (bijvoorbeeld bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat).

Modellen voor een DSP zijn onder meer te vinden op de gezamenlijke site van het Gemeentearchief Amsterdam en DIVA (www.digidiv.nl) en op de site van de provinciale archiefinspecteurs (www.lopai.nl).

Documentaire informatieverzorging

Het verzorgen van de ingekomen, interne en uitgaande bescheiden, van archiefvorming en archiefbeheer en van de toegankelijkheid van deze informatie ten behoeve van de eigen organisatie.

Documentaire informatievoorziening

Het proces van communicatie door middel van documenten (papier, digitaal, financieel, meet- en regelgegevens, afbeeldingen, et cetera).

Documentflow

Het automatiseren en controleren van de document- en informatiestromen binnen de organisatie. Rappel- en traceertoepassing zijn hiervan een onderdeel.

DOD-standaard 5015-2

Bevat de eisen die het Department of Defence (VS) stelt aan een recordmanagementsysteem (RMA). Deze eisen zijn door het Amerikaanse Nationaal Archief (NARA) overgenomen. Ze zijn in de wereld van de bouwers van RMA-pakketten de feitelijke standaard.

Dossier

Geheel van archiefbescheiden (fysiek en/of elektronisch) logisch samengevoegd rond de behandeling van een zaak of de afhandeling van een werkproces.

Dossiercode

Getallen of symbolen die gebruikt worden om dossieromschrijvingen te representeren. Hiermee wordt informatie voor archivering, referentie en verwijdering geïdentificeerd.

Dossierinventaris

Lijst waarin de aanwezige dossiers worden opgesomd, al dan niet volgens een systematische ordening.

Driehoeksoverleg

Het Driehoeksoverleg is een bespreking van een conceptselectielijst tussen een deskundige op het beleidsterrein, een deskundige op archiefgebied van de zorgdrager/actor en een vertegenwoordiger van het Nationaal Archief. Als het Driehoeksoverleg de conceptlijst heeft goedgekeurd, gaat deze naar de Raad voor Cultuur.

Duurzaamheid

Kwaliteitseisen gesteld aan de informatiedrager, de verpakking en de wijze van bewaring van archiefbescheiden die er toe moeten bijdragen dat er bij raadpleging – na tenminste honderd jaar – geen noemenswaardige achteruitgang van de archiefbescheiden zal zijn te constateren.

Dwangdepot

Deze sanctie treft een overheidsorgaan dat zijn archiefbescheiden niet in goede, geordende en toegankelijke staat brengt. De archiefbescheiden worden voor onbepaalde tijd in een archiefbewaarplaats ondergebracht. Daar worden ze op kosten van het overheidsorgaan in goede, geordende en toegankelijke staat gebracht.

Dynamisch archief

Actueel archief met regelmatige raadpleegfrequentie.

E**EDI**

Electronic data interchange. Het digitaal uitwisselen van gegevens om de bedrijfsprocessen mogelijk te maken of te verbeteren.

EDMS

Electronic Document Management System. Digitaal systeem voor het beheer van documenten.

Emulatie

Softwarematige nabootsing van hardwareplatforms. Belangrijk instrument voor de digitale duurzaamheid.

Sprekend voorbeeld: Atari. Op internet is emulatiesoftware te vinden waarmee de originele spellen van Atari (uit de begintijd van de computerspellen) kunnen worden (na)gespeeld.

Encryptie

Beveiliging van bijvoorbeeld e-mail via versleuteling. De informatie wordt gecodeerd en kan alleen worden ontcijferd door de ontvanger die de juiste sleutel heeft.

Exabyte

1024 petabytes = 1152921504606846976 bytes.

F**FAQ**

Frequently asked questions (veelgestelde vragen). Een lijst met veelgestelde vragen en antwoorden, om te voorkomen dat telkens hetzelfde wordt gevraagd.

Full text retrieval

Zoekmethode waarbij de volledige inhoud van documenten kan worden doorzocht.

Frontoffice

Dat deel van de organisatie waarin het werkelijke contact tussen medewerker of ambtenaar en klant of burger plaatsvindt.

Zie ook: backoffice.

G**GBA**

Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens: het geautomatiseerde bevolkingsregister. Valt onder de Wet gemeentelijke basisadministraties (Wgba 1994) en niet onder de Wet Persoonsregistraties. De Wgba heeft een eigen privacyregeling. Daarin zijn de wettelijke voorschriften vastgelegd voor de verstrekking van gegevens uit het GBA.

Gegeven

Vastgelegde weergave van een feit, begrip of aanwijzing geschikt voor overdracht, interpretatie of verwerking door een persoon of apparaat.

Gegevensdrager

Materiaal waarop of waarin gegevens worden vastgelegd.

Synoniem is informatiedrager. Synoniem van drager is ook opslagmedium.

De vastlegging kan van korte of lange duur zijn, al dan niet uitwisbaar.

De technische en logische structuur van een digitale gegevensdrager is het formaat.

Het herformatteren van gegevens is het kopiëren van gegevens naar een andere binaire code.

Geordende staat

Toestand van een archief waarin de archiefbestanddelen zodanig zijn geordend, dat zij binnen een redelijke termijn kunnen worden gevonden.

Gigabyte

1024 megabytes = 1073741824 bytes.

GIS

Geografisch informatiesysteem. Programma voor het beheren en bewerken van geografische informatie.

Goede staat

Toestand van documenten waarin ze uit voldoende duurzame materialen bestaan, in voldoende duurzame verpakking en onbeschadigd zijn.

H**Handeling**

Een handeling is een complex van activiteiten – gericht op het tot stand brengen van een product –, dat de actor verricht ter vervulling van een taak of op grond van een bevoegdheid.

Handelingenbank

Database voor de beschrijvingen (van de overheidshandelingen) die in het kader van PIVOT tot stand zijn gekomen. Is een project van de Rijksarchiefdienst.

Hyperlink

Een soort digitale schakel waarmee de webpagina's op internet met elkaar in verbinding staan. Een hyperlink is doorgaans herkenbaar door een afwijkende kleur en doordat het is onderstreept (bijvoorbeeld www.ddisplay.nl).

I**ICT-beraad**

Overleg van de plaatsvervangend secretarissen-generaal van alle ministeries, in 2000 door minister Van Boxtel van GSI (Grotestedenbeleid en Informatie) ingesteld. Vast agendapunt is documentaire informatievoorziening en digitale duurzaamheid.

ICTU

ICT Uitvoeringsorganisatie. Stichting die het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten hebben opgericht om ICT binnen de overheid te implementeren.

Identificatie

Vaststelling (door de zorgdrager) dat een ontvangen of opgemaakt document, gezien de inhoud van belang is voor de bedrijfsvoering of de verantwoording. Hierdoor krijgt een document de status van archiefstuk.

IKZ

Integrale kwaliteitszorg. Zie: kwaliteitszorg.

Imaging

Door middel van een scanner een papieren document of microfilmopname omzetten in digitale gegevens (image). Vervolgens kunnen de images worden bewerkt, geïndexeerd, opgeslagen en teruggezocht.

Indexering

ISO 15489: proces van het vaststellen van zoekenmerken om het terugzoeken van archiefbescheiden en/of informatie te vergemakkelijken.

Informatiedrager

De materie waarop een document is vastgelegd. Dus: papier, microfiche, cd-rom, diskette, et cetera. Wordt ook wel gegevensdrager genoemd.

Informatiesysteem

Geheel van bestanden, procedures, apparaten en daarbij benodigde hulpmiddelen, ingericht door een persoon of organisatie ten behoeve van de uitvoering van haar/zijn taken. De bestanden kunnen uit alle typen digitale en niet-digitale documenten bestaan. De digitale bestanden omvatten tevens metagegevens.

Informatisering

Het inzetten van middelen uit de informatie- en communicatietechniek (ICT) voor uitvoering van processen. Vroeger sprak men van automatisering, maar omdat in toenemende mate daarbij de telecommunicatie (denk bijvoorbeeld aan het internet en aan interne netwerken) een rol is gaan spelen, wordt deze term door velen als ontoereikend beschouwd.

Inrichtingsplan

Voorschrift voor de inrichting van archiefruimten waarbij eisen gesteld worden inzake de bouwkundige gesteldheid, de brandpreventie, het klimaat en de inrichting (Archiefbesluit 1995 art. 13).

Institutioneel onderzoek

Beschrijving van een beleidsterrein (in taken en handelingen) waarop een of meer archiefvormers handelend optreden. Dient als kader en context voor de bepaling en selectie van archiefbescheiden.

Inventaris

Een systematische opsomming van de inhoud van een archief.

ISAD-G

General International Standard Archival Description. Publicatie onder auspiciën van de Internationale Archiefraad en met financiële steun van UNESCO. Moet uiteindelijk leiden tot internationaal aanvaarde beschrijvingsregels voor de archivistiek. Een standaard dus. Want de beschikbaarheid van standaards is een essentiële voorwaarde voor digitalisering.

Web: www.ica.com.

Integriteit

Formeel: eigenschap van een archiefstuk dat zijn vorm, inhoud en structuur bij raadpleging gelijk zijn aan de vorm, inhoud en structuur op het tijdstip dat het werd opge maakt. 'Gelijk zijn' kan ruimer worden opgevat dan 'reconstrueerbaar zijn'.

Verwant aan authenticiteit.

K

Kabinetsarchief

Algemeen: het archief met de geheime en vertrouwelijke stukken – meestal van en voor de hoogste baas – dat bijna elke organisatie heeft en dat heel vaak aangeduid wordt met 'kabinet'.

Specifiek: het archief met de ministerraadsstukken en -notulen en de andere stukken die door het Kabinet der Koningin ambtshalve zijn ontvangen dan wel opgemaakt.

Kennismanagement

Kennismanagement lijkt veel op geluk: er is geen algemeen geldende definitie voor. Sommige mensen vinden een bibliotheek op intranet of een database met weblinks al kennismanagement.

De opvatting dat kennismanagement IT-gestuurd is, verliest terrein. Tegenwoordig menen velen dat kennismanagement begint met een duidelijke definitie van kennis. En kennis is toch eerder een menselijke eigenschap dan een bezit van een bedrijf:

kennis zit in de hoofden van mensen. En niet alleen in de hoofden; ook ervaringen, gevoelens en voorkeuren zijn onderdeel van de menselijke kennis.

Kennismanagement heeft meer met bedrijfscultuur te maken dan met automatisering. Medewerkers die dol zijn op hun bedrijf zullen eerder geneigd zijn kennis onderling te delen.

Kennis delen is een duidelijker begrip dan kennis 'managen'. Daarom verliest de term 'kennismanagement' zelf al terrein.

Kennisdeling is oud. Hoe lang gebruiken schepelingen al niet een logboek? En juist een logboek, een dagboek van ervaringen, is een van de vruchtbaarste vormen van kennisdeling.

De relatie tussen kennismanagement en documentaire informatievoorziening is onduidelijk. Veel overlap lijkt er niet. Kennismanagement houdt zich bezig met kennis, en documentaire informatievoorziening met informatie. En ook informatie is een begrip zonder duidelijke definitie...

Kilobyte

1024 bytes.

Kwaliteitszorg

De roep om een kwaliteitszorgsysteem voor de documentaire informatievoorziening van de overheid wordt steeds luider. De politiek heeft dat begrepen.

In mei 2001 kondigde staatssecretaris Van der Ploeg (OCW) een Kamerbrief aan over de rijksbrede introductie van een kwaliteitszorgsysteem in de documentaire informatievoorziening en de wijze waarop de minister van Grote-stedenbeleid en Informatie zijn 'actief coördinerende rol' terzake invult.

M

Machineleesbare gegevensbestanden (MLG's)

Oude benaming voor digitale documenten. Gebaseerd op het Franse DLM, Données lisibles par machine.

Mandaat

Machtiging; het overdragen van een bevoegdheid aan een ander echter zonder de bijbehorende verantwoordelijkheden.

Materiële staat

Fysieke en chemische gesteldheid van gegevensdragers en daarop vastgelegde gegevens en hun verpakking.

Megabyte

1024 kilobytes = 1048576 bytes.

Metadata (metagegevens)

Letterlijk: gegevens over gegevens. Gegevens die opgeven (a) wanneer, waar en hoe documenten zijn opgemaakt, verwerkt en beheerd, en (b) hun technische en logische structuur. ISO 15489: gegevens die context, inhoud en structuur van archiefbescheiden en hun beheer door de tijd heen beschrijven.

Microfiche

Stukje microfilm, over het algemeen zo groot als een forse ansichtkaart met kleine afbeeldingen van ongeveer 300 A4-pagina's.

Midoffice

Nieuw begrip dat sinds 2004 snel aan populariteit wint. Over het algemeen wordt onder midoffice verstaan: de schakel tussen gegevens waarvoor burgers bij een overheidsorganisatie aankloppen (frontoffice) en de informatie die wordt verzameld binnen afdelingen van de overheidsorganisatie (backoffice).

Middleware

Software met een functie tussen applicatie en platform. Over het algemeen zorgt middleware ervoor dat verschillende programma's met elkaar kunnen 'praten'. Voorbeelden: java, asp, api.

Migratie

Formeel: het overzetten van digitale documenten naar een ander digitaal informatiesysteem met behulp van speciale computerprogrammatuur onder behoud van authenticiteit. Migratie kan noodzakelijk zijn bij de veroudering van computerprogrammatuur en apparatuur, bij het uitwisselen van documenten tussen niet automatisch communicerende digitale systemen en bij het overzetten van bestanden op elektromagnetische gegevensdragers. Vaak zal daarbij herformatteren en conversie noodzakelijk zijn.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Coördineert de documentaire informatievoorziening bij de rijksoverheid.

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

Heeft wetgevende en toezichhoudende taak op het gebied van de documentaire informatievoorziening bij de rijksoverheid. De Rijksarchiefdienst is een agentschap dat ressorteert onder dit ministerie.

N**Neerslag**

Alle gegevens die voortvloeien uit een handeling of activiteit.
Zie: Pivot.

Non-record

Document geïdentificeerd als niet-behorend tot het archief, dat wil zeggen: niet van belang voor de bedrijfsvoering of de latere verantwoording.

Interessant artikel: 'Recordness or non-recordness, that's the question', door Timo ten Cate (2000). Kijk op www.ddisplay.nl.

Noodvernietiging

Mogelijkheid om in noodgevallen – zoals een inval door een buitenlandse vijand – af te wijken van voorgeschreven vernietigingsprocedures. Om te voorkomen dat staatsgeheimen in verkeerde handen vallen.

O**OCR**

Optical Character Recognition. Omzetten van een gescande tekst in een ASCII-tekst, een tekst dus die je kunt bewerken en doorzoeken.

Okselstuk

Ambtelijke term voor het conceptdocument waarmee de ambtenaar zelf rondgaat om de benodigde parafen te verkrijgen en zo het ambtelijk proces te versnellen. Daarmee passeert de ambtenaar in veel gevallen het formele registratie- en routeringscircuit.

Ontsluiting

Het in toegankelijke staat brengen door het vervaardigen van toegangen.

Openbaarheid

Rechtstoestand waarbij iedereen (met in achtneming van bij of krachtens de wet vastgelegde beperkingen) bevoegd is archiefbescheiden te raadplegen of daaruit reproducties, afschriften, uittreksels en bewerkingen te (laten) maken.

Ordenen

Rangschikken van gegevens(dragers) naar hun archivistische kenmerken zoals datum, geadresseerde of afzender, redactionele vorm of inhoud.

Ordeningsplan

Formeel: plan voor ordening van een archief waarin de archiefvormer ten minste het ordeningsstelsel van iedere archiefafdeling aangeeft. Voor de vorm van een ordeningsplan zijn geen voorschriften.

Andere veelgebruikte formele definitie: "Een plan voor de indeling van een archief en de rangschikking van zijn bestanddelen."

Ordeningsstelsel

Door de archiefvormer bepaald systeem van ordening van archiefbescheiden of

archiefbestanddelen binnen een archiefafdeling of archief.

Overbrenging

Procedure waarbij een zorgdrager van een overheidsorgaan de archiefbescheiden overdraagt aan een archiefbeheerder van een archiefbewaarplaats.

Overdracht

Procedure waarbij de archiefbeheerder archiefbescheiden plaatst onder de verantwoordelijkheid van een andere archiefbeheerder. ISO 15489: verandering in de zorg, eigendom en/of verantwoordelijkheid voor archiefbescheiden.

Overheidsorgaan

Alle organen die krachtens publiekrecht zijn ingesteld en alle andere personen of colleges met openbaar gezag bekleed.

Overzichtsargument

Argument om een stuk te registreren zodat overzichten kunnen worden gemaakt.

P

Paternosterkast

Archiefkast met laden die aan elkaar gekoppeld zijn. Het is mogelijk met een mechaniek de juiste lade voor te zetten.

PDF

Portable Document Format. Bestandsformaat waarin gemakkelijk documenten kunnen worden opgeslagen. Zowel documenten die digitaal zijn opgemaakt als gescande documenten.

Permanente Commissie documentaire informatieverzorging (PC DIN)

Overkoepelend coördinatie- en adviesorgaan van de minister van Binnenlandse Zaken voor de documentaire informatievoorziening bij de ministeries.

Petabyte

1024 terabytes = 1125899906842624 bytes.

PIVOT

Project invoering verkorting overbrengingstermijn. Project (vanaf 1991) met als doel de overheidsarchieven versneld over te brengen en achterstanden in de overbrenging weg te werken. De wijze van archiefselectie werd vernieuwd met als uitgangspunt: je kunt alleen een verantwoorde keuze maken over bewaren of vernietigen als je weet in welke context archiefstukken tot stand zijn gekomen. De selectiedoelstelling is dat met de te bewaren archiefstukken het handelen van de overheid in relatie tot haar

omgeving op hoofdlijnen te reconstrueren moet zijn.

De context beschrijf je in een institutioneel onderzoek dat de grondslag vormt voor een BSD.

Procesregistratie

Methode voor de registratie van stukken waarbij het uitgangspunt is dat de stukken in hun onderling verband (zaaksgewijs) worden vastgelegd. De behandelprocedure staat van tevoren vast.

Projectgewijze registratie

Methode voor de registratie van stukken waarbij het uitgangspunt is dat de stukken op grond van vooraf omschreven projecten, in onderlinge samenhang worden vastgelegd.

R

Record

Document geïdentificeerd als behorend tot het archief.

Interessant artikel: 'Recordness or non-recordness, that's the question', door Timo ten Cate (2000). Kijk op www.ddisplay.nl.

Record Keeping System (RKS)

Het geheel van procedures, methodes, kennis, middelen en documenten waarmee een organisatie haar recordkeepingfunctie – onder meer voor het beheer van digitale archiefbescheiden – vormgeeft.

Recordmanagementapplicatie (Record Management Application, RMA)

Software om digitale en papieren archiefstukken (records) te beheren en over langere tijd toegankelijk te houden. Goed ingerichte RMA's voldoen aan de eisen van de Archiefwet.

Records continuum

Aan het records continuum ligt de volgende gedachte ten grondslag: een papieren archiefstuk doorloopt een levenscyclus met de fasen dynamisch, semi-statisch en statisch. De vorm en inhoud van het archiefbeheer verschillen in deze fasen.

Informatie in digitale vorm gaat, bij onvoldoende goed beheer, snel verloren. Daarom is het van belang het beheer van een digitaal archiefstuk vanaf het ontstaan ervan zo in te richten, dat aan alle voorwaarden voor langdurige en duurzame bewaring is voldaan. De verschillen tussen de fasen verdwijnen. Deze ononderbroken vorm van beheer heet het records continuum.

Registratie

Het voorzien van archiefbescheiden van een uniek registratiekenmerk en het vastleggen van die kenmerken in een registratiesysteem.

Registratieargument

Argument om stukken te registreren. Over het algemeen worden de volgende argumenten onderscheiden: bewijsargument, beheersingsargument, vindplaatsargument, overzichtsargument.

Reproducties

Identieke weergave van het origineel. De Archiefwet maakt onderscheid tussen een reproductie als instrument voor archiefbeheer en als service aan het publiek.

Retention schedule

Vernietigingsregime. Een term uit de RMA-wereld. Een retention schedule is een overzicht van welke stukken na welke termijn moeten worden vernietigd of overgebracht naar een archiefbewaarplaats. Anders dan een BSD heeft een retention schedule geen nadere omschrijving en eisen.

In een RMA heeft het de functie te waarschuwen als een stuk in aanmerking voor vernietiging komt.

RIO

Rapport Institutioneel Onderzoek. Rapport waarin het institutioneel onderzoek wordt vastgelegd. Een RIO bestaat uit twee delen:

- een historische schets van het beleidsterrein waarop het onderzoek zich richt (doelstellingen van de overheid op dit terrein, betrokken overheidsorganen, onderlinge relaties tussen die organen, ontwikkeling van de beleidsinstrumenten, beschrijving van het taakgebied)
- overzicht van de handelingen waarvoor de overheidsorganen verantwoording dragen (met onder meer de looptijd, de grondslag, het product en de thematische of procedurele ordening van de handelingen).

Zie ook: PIVOT.

Rubriceren

Vaststellen dat een gegeven een staatsgeheim is, en het bepalen van de mate van beveiliging die aan dat staatsgeheim dient te worden gegeven.

Rubriek

Onderwerp van bemoeienis van een organisatie volgens welke archiefbescheiden kunnen worden gerangschikt.

Rijksarchiefdienst

De Rijksarchiefdienst noemt zichzelf 'de getuige en het geweten van de samenleving'. Hij is eindverantwoordelijke voor het beheer van de archieven van Rijk en provincies. De Rijksarchiefdienst is te vinden op www.archief.nl/rad.

S**Schonen**

Verwijderen van voor vernietiging aangewezen archiefbescheiden.

SDI

Structuurplan documentaire informatievoorziening. Bevat een ordeningsplan, standaard dossieromschrijvingen en toelichtingen. Ook is in een SDI de relatie gelegd met de handelingen (bij overheden). BSD en RIO zijn verwerkt in een SDI. Elk Structuurplan (soms ook DSP – documentair structuurplan – genoemd) bevat ook overzichten van organisatiespecifieke procedures.

Selectie

Geheel van activiteiten gericht op het scheiden van voor blijvende bewaring en op termijn voor vernietiging in aanmerking komende archiefbescheiden.

Selectielijst

Wettelijk voorgeschreven instrument voor het archiefbeheer van de overheid. Met een selectielijst (ook wel basisselectiedocument of BSD genoemd) bepaalt de overheid welke archiefbescheiden (neerslag van handelingen) worden bewaard en welke worden vernietigd.

De zorgdrager – meestal de minister – stelt het concept van de selectielijst op. Over dit concept voert hij overleg met een vertegenwoordiger van de Algemene Rijksarchivaris en externe deskundigen. Het resultaat is een ontwerpselectielijst. De ontwerpselectielijst ligt ter inzage voor de burger. Uiteindelijk geeft de Raad van Cultuur, een onafhankelijk adviesorgaan, de staatssecretaris van OCenW advies. Daarna stelt de staatssecretaris samen met de zorgdrager de lijst formeel vast. Over het algemeen is een selectielijst gebaseerd op een institutioneel onderzoek. In PIVOT-terminen heet een selectielijst een basisselectiedocument (BSD).

Semi-statisch archief

Niet meer actueel archief met lage raadpleegfrequentie.

Statisch archief

Voor de overheid: naar de (Rijks)archiefdienst overgebracht afgesloten archief. In het bedrijfsleven is het statisch archief vaak gelijk aan het historisch archief.

Substitutie

Overbrengen van archiefbescheiden op andere informatiedragers (dan papier) door scanning/verfilming. De Archiefwet 1995 maakt substitutie mogelijk voor alle archieven. Voor archieven die moeten worden overgebracht naar een openbare archiefbewaarplaats is machtiging van de minister van OCenW of van Gedeputeerde Staten nodig. Formeel: reproductie van archiefbescheiden met het doel tot vernietiging van de oorspronkelijke archiefbescheiden over te gaan.

T**Terabyte**

1024 gigabytes = 1099511627776 bytes.

Toegang

Een toegang is een entiteit (database, lijst in Word) die aangeeft uit welke bestanddelen een archief bestaat en hoe die bestanddelen te vinden zijn. ISO 15489: recht, gelegenheid of hulpmiddel voor het vinden, gebruiken of terugzoeken van informatie.

Toegankelijke staat

Een archief is in toegankelijke staat als de archiefbescheiden en de gegevens in de archiefbescheiden binnen redelijke tijd kunnen worden gevonden. Dat betekent bijvoorbeeld dat er een inventaris van het archief moet zijn. Maar ook dat de sleutel van de archiefkluis niet kwijt is en er software voorhanden is om het (digitale) archief te bekijken.

Toezicht

Wettelijke bevoegdheid van een overheidsorgaan tot kennisneming en toetsing van en ingrijpen in de wijze waarop een archiefbeheerder het archiefbeheer uitvoert.

V**V**

Afkorting voor: vernietigen. Zie: bewaartermijn.

Vangen

De beschikking krijgen over documenten voor archivalistische bewerkingen.
Zie: capture.

Verantwoording

ISO 15489: principe dat individuen, organisaties en de gemeenschap verantwoordelijk zijn voor hun daden/handelingen en gevraagd kunnen worden deze aan anderen toe te lichten.

Vernietiging; feitelijke, fysieke vernietiging

Zodanig bewerken van de gegevensdrager dat daarvan of daaruit op geen enkele wijze de gegevens kunnen worden gereconstrueerd die zij bevatten.

Vervreemding

Overdracht van de eigendom van archiefbescheiden door de zorgdrager aan een andere zorgdrager of een civielrechtelijke partij.

Vindplaatsargument

Argument om een stuk te registreren zodat het kan worden teruggevonden.

Virtual Private Network (VPN)

Een netwerk dat op een veilige manier via internet bedrijfsonderdelen met elkaar verbindt. Dus zonder dat het internetverkeer ermee te maken heeft.

Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid

Schrijft voor hoe rijksoverheidsorganisaties hun ICT-huishouding moeten inrichten om hun informatie te beschermen tegen teloorgang (door virussen, hard- en softwareproblemen, onbedoeld wissen).

Hiermee samenhangend: in maart 2001 publiceerde minister van Boxtel een 'Plan van aanpak virusproblematiek & informatiebeveiliging overheid'.

Voortgangsbewaking

ISO 15489: proces waarin tijdslimieten worden bewaakt en opgelegd aan degenen die taken uitvoeren.

VVV

Afkorting voor: vatbaar voor vernietiging. Niet in gebruik bij de overheid vanwege de vrijblijvendheid van de uitdrukking. Zie: bewaartermijn.

W

Waardering

Vaststellen van de bewaartermijn van een document.

Formeel: activiteit binnen de selectie waarbij door bestudering van de context van archiefbescheiden wordt bepaald welke categorieën archiefbescheiden voor tijdelijke dan wel blijvende bewaring in aanmerking komen, al dan niet onder toekenning van bewaartermijnen.

Workflow

Automatisering van regels, procedures en processen die definiëren hoe informatie/werk door een organisatie heen beweegt.

World Wide Grid

Ook wel Data Grid genoemd. Beoogde opvolger van het World Wide Web.

Verzamelnaam van verschillende projecten in de hele wereld om de overvloed aan gegevens op internet toegankelijk te houden. Kenmerken zijn: snellere verbindingen, een betere infrastructuur, gedeelde rekenkracht van computers en verspreide opslag van gegevens.

Voor Europa, zie: www.datagrid.nl.

X**XML**

Extensible Markup Language. Een (mogelijke) digitale standaard voor communicatie vanuit en binnen de overheid. XML is een metataal die de content (structuur en elementen) van een gegevensverzameling beschrijft ongeacht de vormgeving waarin deze verzameling wordt gepresenteerd. Vorm en inhoud zijn gescheiden, de vormkenmerken worden opgenomen in stylesheets (CSS, XSL). De vorm kan worden aangepast aan het medium waarmee de inhoud wordt gepresenteerd. Dezelfde gegevens kunnen dan worden gebruikt voor een tekstdocument, een website, een WAP-telefoon.

Y**Yottabyte**

1024 zettabytes = 1208925819614629174706176 bytes.

Z**Zettabyte**

1024 exabytes = 1180591620717411303424 bytes.

Zorgdrager

Overheidsorgaan dat bestuurlijke verantwoordelijkheid draagt voor de archieven: ministeries, provincies, gemeenten, maar ook Hoge Colleges van Staat (bijvoorbeeld de Tweede Kamer) en zelfstandige bestuursorganen (bijvoorbeeld Staatsbosbeheer). De zorgdrager moet er onder meer voor zorgen dat er voldoende mensen en middelen beschikbaar worden gesteld voor het feitelijk beheer van de archieven.

B. Gebruikte bronnen (alleen de belangrijkste bronnen worden vermeld)

AS 4390-1996. Australische standaard op het gebied van digitale archivering. Stond aan de basis van de ISO 15489 (zie hieronder).

DIRKS. Designing and implementing Record Keeping Systems, 2002.

Methode die overheden en bedrijven kunnen gebruiken om hun informatie- en recordmanagement te verbeteren. Bevat richtlijnen voor de implementatie van recordmanagementsystemen en maakt gebruik van uitgebreide vragenlijsten. De methode is afkomstig uit Australië en gebaseerd op twee standaards voor recordmanagement: de ISO 15489 en de AS (Australian Standard) 4390-1996.

Web: www.naa.gov.au/recordkeeping/dirks/summary.html.

INK Managementmodel

- Gids voor het evalueren van organisaties, 2004.
- Scoreboek 2004.

InterLAB. Functionaliteiten Kernmodel InterLAB, 2003.

ISO 15489: standaard voor informatie- en archiefmanagement, NEN 2001.

ISO 9001: Kwaliteitssystemen: model voor kwaliteitszorg bij ontwerp, ontwikkeling, productie, installatie en dienstverlening.

ISO 9002: Kwaliteitssystemen: model voor kwaliteitszorg in productie, installatie en dienstverlening.

MoReq. Model Requirements for the management of electronic records, 2004.

Normen Integrale kwaliteitszorg informatievoorziening (IKZ), 2004.

Normen gehanteerd vanuit een interdepartementaal kader, toegepast op het onderwerp documenthuishouding of DIV.

ReMANO. Softwarespecificaties voor recordmanagementapplicaties voor de Nederlandse overheid, 2004.

DoD 5015.2 STD. Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications, 2002.

Managing Records, a handbook of principles and practice. E. Shephard en G. Yeo, Londen, 2003.

N.B. Dit boek bevat onder meer een uitgebreide, actuele bibliografie van ruim twintig bladzijden en is een absolute aanrader voor dit onderwerp.

Colofon

teksten:

Digital display, Digital display, adviesbureau voor Document- en Informatiemanagement, Den Haag

ontwerp:

Lawine grafisch ontwerp, Utrecht

druk:

All Print, Utrecht

ISBN-10: 9090199209

ISBN-13: 9789090199207

2005