



Haarlem

Bijlagen bij Handboek Vervanging

Een fundament voor 100% digitaal

Versie: 1.0

Registratiekenmerk:

Datum: 30 november 2017

2017/586116

Datum vaststelling College Haarlem:

12 december 2017

Datum vaststelling College Zandvoort:

12 december 2017

Datum publicatie:

20 december 2017

Inwerkingtreding:

1 januari 2018

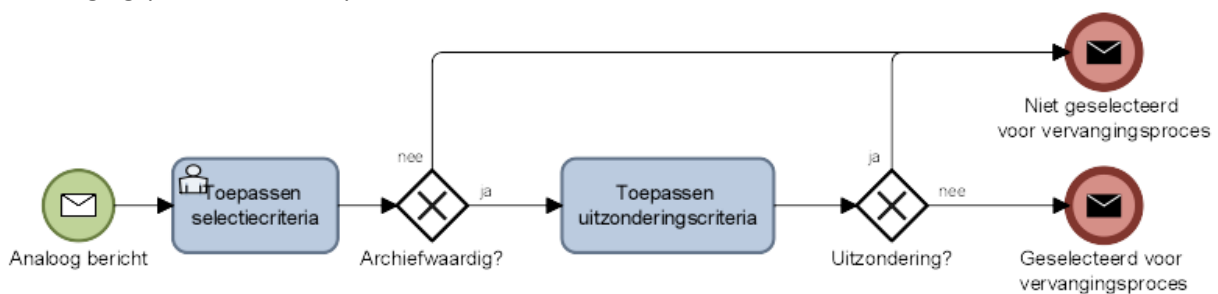
Auteur: Gemeente Haarlem, team Informatiebeheer en team Archiefbeheer

Overzicht van bijlagen

A.	Selectieprocedure	3
B.	Scanprocedure.....	5
C.	Registratieprocedure.....	8
D.	Vernietigingsprocedure voor vervangen archiefbescheiden	11
E.	Kwaliteitsprocedure	13
F.	Uitzonderingen van/op het Vervangingsproces.....	16
G.	Specifieke werkafspraken.....	19
H.	Scanners (hard- en software, instellingen, kwaliteit).....	25
I.	Digitale beheeromgeving	28
J.	Onderzoeksrapport (Metamorfoze light) naar scankwaliteit	30
K.	RODIN toets.....	38
L.	Haarlems Metadataschema	40
M.	Visie 100% digitaal werken.....	43
N.	Wijzigingsprocedure	47
O.	Advies op besluit van gemeentearchivaris.....	48
P.	Uitwijkplan Informatiesystemen	51

A. Selectieprocedure

De selectieprocedure is van toepassing op alle analoge archiefbescheiden die zijn ontvangen of opgemaakt voor de taakuitvoering van de gemeente Haarlem. Deze kunnen via diverse kanalen binnenkomen, namelijk: analoge post, afgegeven aan de balie of afgegeven aan een medewerker. De procedure wordt uitgevoerd door medewerkers die binnen hun taakstelling zich bezig houden met de fysieke archiefbescheiden van de gemeente Haarlem. De selectieprocedure geldt net zo goed voor uitgaande en interne archiefbescheiden. Te allen tijde dient op basis van de in deze procedure opgenomen selectiecriteria bepaald te worden of een document geselecteerd moet worden om het vervangingsproces te doorlopen.



Selectieprocedure archiefbescheiden

De selectiecriteria waarop de documenten worden geselecteerd om te scannen en registreren zijn:

1. Betreft het een verzoek waar een reactie op wordt verwacht?
2. Betreft het beleid en/of onderwerpen die betrekking hebben op de historie of ontwikkeling van de gemeente Haarlem?
3. Zijn er juridische consequenties aan verbonden?
4. Zijn er financiële consequenties aan verbonden?
5. Betreft het (ex-)medewerkers, (ex-)raadsleden of leden van het college van de gemeente Haarlem?

De medewerkers belast met het postverwerkingsproces openen en selecteren alle ingekomen post in archiefwaardig en niet-archiefwaardig¹. Reclame, tijdschriften, kranten en uitnodigingen gaan ofwel door naar de geadresseerde ofwel bij het oud papier. Deze zijn niet-archiefwaardig. Alle overige post is archiefwaardig, dit zijn de archiefbescheiden, en moeten in het DMS/RMA opgenomen worden².

In het Selectieproces vindt ook selectie plaats op basis van de 'Procedure Uitzonderingen van/op vervangingsproces' (zie bijlage F). De uitvoerende medewerkers krijgen hiervoor instructie en training. Bij signalering van een uitzondering of twijfel daarover legt de medewerker in het selectieproces het document / archiefbescheiden voor aan een specialist met archiefvakkundige kennis. Deze specialist beoordeelt de uitzonderingsvraag. Indien nodig registreert de specialist de archiefbescheiden in het DMS/RMA met een specificatie dat de archiefbescheiden fysiek aanwezig

¹ Wanneer de organisatie post ontvangt voor derden (bijvoorbeeld voor partnerorganisaties) wordt dit niet beschouwd als 'gemeentelijke post', doorloopt het niet het vervangingsproces en wordt het stuk doorgestuurd.

² Het komt voor dat originele bescheiden als bankafschriften of verzekeringspolissen door de burger mee worden gestuurd. In dat geval wordt er voor de gemeentelijke administratie een kopie gemaakt (die vervolgens het vervangingsproces doorloopt) en wordt het origineel teruggestuurd naar de burger, zodat deze zelf over de eigen originelen bescheiden kan beschikken.

zijn, zodat er geen onduidelijkheid bestaat over in welke vorm het origineel bestaat. Indien nodig kan selectie plaatsvinden op deze archiefbescheiden. De uitzonderingen worden door de specialist bij twijfel voorgelegd aan het Hoofd Informatiebeheer. Deze functionaris kan akkoord geven op de uitzondering. Indien nodig zal om advies worden gevraagd bij de gemeentearchivaris.

Na besluitvorming op de uitzonderingen door het Hoofd Informatiebeheer zullen de archiefbescheiden of alsnog worden vernietigd of worden gearhiveerd. De specialist draagt tijdens bovenstaand proces zorg voor bewaring van de archiefbescheiden in de archiefruimte van het Stadhuis. In het DMS/RMA wordt op zaakniveau aangegeven dat er een papieren origineel is en waar dat is opgeslagen.

Resultaten selectieprocedure

De uitvoering van de selectieprocedure leidt tot:

	Resultaten
1	Alle ingekomen, interne en uitgaande archiefbescheiden worden geselecteerd op wel of niet archiefwaardig.
2	Alle archiefwaardige bescheiden doorlopen de aansluitende procedures binnen het vervangingsproces.

Kwaliteitsprocedure

De borging van de kwaliteit van de selectieprocedure kent twee maatregelen:

	Kwaliteitsmaatregelen
1	Er vindt een jaarlijkse controle op de sorteringsafspraken plaats en of deze nog steeds actueel zijn. Deze activiteit is opgenomen in het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer.
2	Half jaarlijks rapport van helpdeskmeldingen 'overboeking naar andere afdeling i.v.m. verkeerde keuze afdeling'. Deze activiteit is opgenomen in het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer.

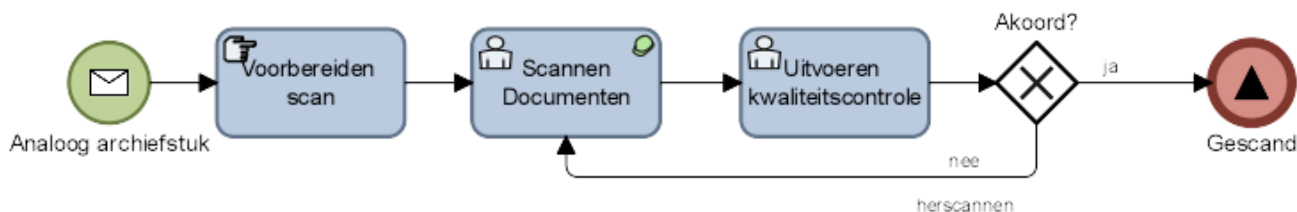
Risico's

De uitvoering van de selectieprocedure kan leiden tot de risico's:

	Risico	Maatregel
1	Medewerkers leveren interne originele en officiële archiefbescheiden niet aan voor de selectieprocedure.	Van de archiefbescheiden die niet aangeboden worden voor de selectieprocedure, accepteert de gemeente het risico. Het blijft de verantwoordelijkheid van medewerkers om archiefbescheiden te behandelen volgens de afspraken uit het selectieproces. Medewerkers moeten bewust zijn en blijvend op de geldende afspraken over de selectieprocedure, als onderdeel van het vervangingsproces, gewezen worden
2	Archiefbescheiden worden geselecteerd als archiefwaardig terwijl zij niet-archiefwaardig zijn.	Doordat deze archiefbescheiden ook in het DMS/RMA worden geregistreerd vindt hierop automatisch het '4-ogen' principe plaats. Het risico dat de gemeente meer bescheiden opneemt als archiefbescheiden dan strikt genomen noodzakelijk is, is aanvaardbaar.
3	Archiefbescheiden worden geselecteerd als niet-archiefwaardig terwijl zij archiefwaardig zijn.	De medewerkers in het selectieproces krijgen instructie en worden getraind. Bij twijfel kunnen zij bescheiden voorleggen aan een specialist met archiefvakkundige kennis.

B. Scanprocedure

Deze procedure is opgesteld voor het scannen van archiefbescheiden. Het heeft betrekking op alle archiefbescheiden die vanuit het selectieproces (zie bijlage A) voor vervanging in aanmerking komen en het vervangingsproces doorlopen. Het betreft hier zowel de inkomende poststukken als ook interne en uitgaande archiefbescheiden. Te allen tijde geldt dat de archiefbescheiden de hieronder beschreven processtappen doorlopen.



De scanprocedure bestaat uit vier fasen:

1. voorbereiding voor scannen;
2. het scannen zelf;
3. controle van de scan;
4. en eventueel her-scannen (wanneer een scan fout is).

Ad 1) Voorbereiding voor scannen

Onderdeel van de scanprocedure is het voorbereiden van de documenten voor het scannen. Het gaat om fysiek voorbereiden als uitvouwen, verwijderen van nietjes, plakband en paperclips. Bij voorbereiding gaat het ook om het sorteren van de te scannen archiefbescheiden. Dit sorteren gebeurt door de documenten in te delen op de afdeling waarvoor het archiefbescheiden bedoeld is, of bij extern gerichte bescheiden op de afdeling van waaruit het verzonden wordt.

Bij documenten die door een bijzondere afmeting of hun bijzondere eigenschappen niet de standaard scanprocedure kunnen volgen worden tijdens de voorbereidingsfase gedetecteerd³. Waar mogelijk wordt gezocht naar praktische oplossingen, zoals het opvragen van een digitaal exemplaar bij de afzender. Bij het uitblijven daarvan wordt het document zodanig bewerkt dat het alsnog gescand kan worden dan wel wordt hoogwaardige digitalisering elders georganiseerd.

Ad 2) Het scannen zelf

Na het treffen van de voorbereidingen gebeurt het daadwerkelijke scannen. De medewerker die de scanner bedient draagt zorg voor een rechte invoer van het archiefbescheiden en controleert nogmaals de bescheiden op nietjes, paperclips, e.d. Hierdoor worden zoveel mogelijk fouten en haperingen in het scanproces voorkomen. De medewerker die verantwoordelijk is voor de scan maakt gebruik van de standaard profiel instellingen op de scanner. De archiefbescheiden worden standaard in kleur gescand zodat er geen informatieverlies optreedt. Deze processtap kan zowel op de doorvoerscanners uitgevoerd worden, als ook op de multifunctional-apparaten verspreid over de verschillende gemeentelijke kantoren.

³ Hierbij valt te denken aan (extreem) grote formaten kaartmateriaal of bijvoorbeeld tekeningen met veel verschillende, waarde bevattende kleurschakeringen.

Ad 3) Uitvoeren kwaliteitscontrole

De medewerker controleert op basis van een afbeelding op een beeldscherm en een vergelijking met het fysieke bescheiden of de scan kwalitatief geslaagd is. Er wordt gecontroleerd op volledigheid, volgorde van pagina's, de aanwezigheid van lege pagina's, kleur, strepen of vegen, leesbaarheid én scheefstand.

Verkeerd gescande pagina's worden opnieuw gescand en uiteraard nadrukkelijk gecontroleerd of de her-scan wel voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Wanneer de gescande documenten in het DMS/RMA zijn geplaatst worden deze, door medewerkers belast met een registratietaak, geregistreerd. Deze medewerker controleert de scan op juiste weergave op het beeldscherm. Door deze extra controle is er sprake van het vier-ogen principe. Wanneer de registratiemedewerker onjuistheden constateert op het digitale archiefbescheiden, neemt deze contact op met de medewerker die scant en verzoekt daarbij om een her-scan.

Ad 4) Eventueel her-scannen

Als de scanmedewerker, registratiemedewerker of de medewerker die het gescande document gebruikt voor zijn of haar werkproces constateert dat de scan onjuistheden bevat en/of van onvoldoende kwaliteit is, neemt deze contact op met de medewerker die het bescheiden heeft gescand voor een eventuele her-scan. Conform bijlage D. Vernietigingsprocedure van vervangen archiefbescheiden worden de gescande items gedurende een periode van twaalf weken bewaard, de zogenoemde incubatietijd. Enkel binnen deze periode kan een verzoek om her-scannen gehonoreerd worden. Indien het digitale bestand reeds in de digitale beheeromgeving is geregistreerd, wordt de her-scan gekoppeld aan de al gemaakte registratie.

Resultaten scanprocedure

De uitvoering van de scanprocedure leidt tot:

	Resultaten
1	Alle niet uitgezonderde archiefbescheiden uit de selectieprocedure worden hoogwaardig gescand en zijn dan vanuit de wet en het besluit vervanging bestemd als digitale archiefbescheiden.
2	Alle niet uitgezonderde archiefbescheiden uit de selectieprocedure zijn geschikt als digitaal document voor de werkprocessen van de gemeente.

Kwaliteitsprocedure

De borging van de kwaliteit van de scanprocedure kent twee maatregelen:

	Kwaliteitsmaatregelen
1	Vier-ogen principe op voorbereiding scandocumenten (verwijderen nietjes, e.d.) binnen zowel de selectieprocedure als binnen de scanprocedure.
2	Vier-ogen principe op controle scandocumenten binnen zowel het scanproces als ook gedurende de uitvoering van de registratieprocedure.

Risico's

De uitvoering van de scanprocedure kan leiden tot de risico's:

	Risico	Maatregel
1	Archiefbescheiden raken beschadigd tijdens het scanproces	Eerder in de selectieprocedure worden de bescheiden al gereed gemaakt voor het scanproces. In de scanprocedure wordt dit gecontroleerd en indien nodig alsnog uitgevoerd. Hierdoor is hier spraken van het vier-ogen principe.
2	Archiefbescheiden worden kwalitatief onvoldoende gescand	Zowel de scan- als de registratiemedewerker toetst de kwaliteit. Ook wordt er een incubatietijd aangehouden, waardoor - wanneer vanuit het werkproces blijkt dat de digitale kwaliteit onvoldoende is - het bescheiden nogmaals en met betere kwaliteit gescand kan worden.
3	Gescande archiefbescheiden worden niet juist in het DMS/RMA geplaatst waardoor werkprocessen kunnen stagneren	Doordat registratie in het DMS/RMA losgekoppeld is van de scanprocedure worden verkeerd geplaatste digitale archiefbescheiden herkend en gecorrigeerd vanuit de registratieprocedure.

C. Registratieprocedure

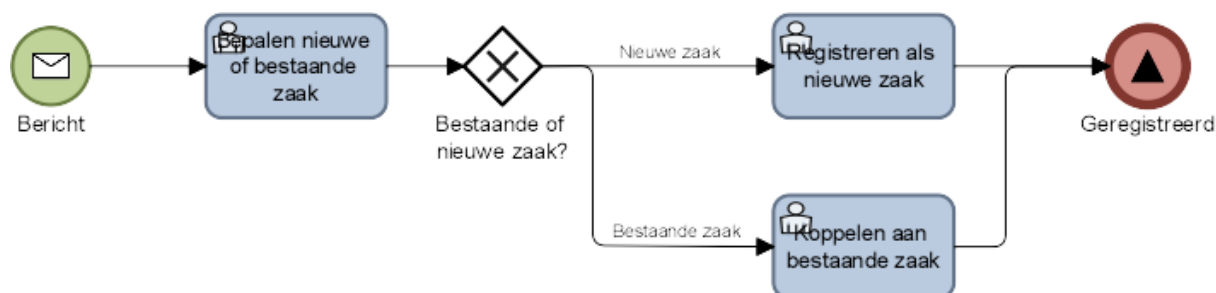
De registratieprocedure is van toepassing op alle archiefbescheiden die zijn ontvangen of opgemaakt voor de taakuitvoering van de gemeente Haarlem. Alle archiefbescheiden die door de selectieprocedure zijn geselecteerd om het vervangingsproces te doorlopen, komen na digitalisering door middel van de scanprocedure, in aanmerking voor deze registratieprocedure. De registrator voert de procedure uit zoals beschreven in deze bijlage⁴. Ook voor deze procedure geldt dat de beschreven stappen voor zowel inkomende archiefstukken als ook voor interne en uitgaande archiefbescheiden worden uitgevoerd.

Zaakgericht werken en Zaaktypecatalogus

Binnen de gemeentelijke organisatie van de gemeente Haarlem wordt gewerkt met een zaaktypecatalogus waarin de verschillende werkprocessen (taken) van de gemeente zijn opgenomen in verschillende zaaktypen. Deze zaaktypecatalogus (ZTC) kan gezien worden als de moderne variant van het Documentair Structuurplan (DSP) en bevat onder andere de categorieën van de Selectielijst voor de archiefbescheiden van gemeentelijke en intergemeentelijke organen (versie 2017⁵) en de classificatie van de Basisarchiefcode. Bij registratie van inkomende, uitgaande en interne archiefbescheiden wordt een relatie gelegd met het bijbehorende zaaktype (werkproces) met daaraan gekoppeld de Basisarchiefcode en de bijbehorende categorie uit de selectielijst⁶.

Registratieproces

In de afbeelding hieronder staat het generieke proces weergegeven. Deze procesgang is ook van toepassing op de interne en uitgaande archiefbescheiden.



Na selectie en scanning zal de registrator de gemaakte scans in het beheersysteem op het scherm zien en worden de scans nogmaals gecontroleerd op scheefstand, volledigheid, volgorde en leesbaarheid. Indien nodig kan het analoge document opnieuw de scanprocedure doorlopen. Wanneer de scan in orde is, start de registrator de registratie in het beheersysteem. Hierbij wordt eerst bepaald of de scan behoort bij een reeds bestaande zaak of dossier in het systeem, dan wel of er een nieuwe zaak gestart moet worden. De registratie wordt vervolgens conform de hieronder uitgewerkte stappen uitgevoerd. Afhankelijk van het betreffende archiefbescheiden is na registratie het document in het beheersysteem opgenomen om dan wel een werkproces te starten, dan wel

⁴ Een meer specifieke werkwijze inclusief screenshots van het beheersysteem is voorhanden via het interne intranet van de gemeente Haarlem én wordt verspreid onder de registrators.

⁵ Deze versie van de selectielijst (VNG, 2017) is procesgericht (zaakgericht) opgebouwd, benoemd uitzonderingen en schrijft het opstellen van een hotspotmonitor voor.

⁶ Binnen de gemeente wordt – naast zaakgericht – ook projectgericht gewerkt. In dat geval worden registraties gekoppeld aan de projectenstructuur, ook onderdeel van het Documentair Structuurplan.

juist om een werkproces te beëindigen. De analoge archiefbescheiden worden na registratie centraal bewaard conform de gemaakte afspraken, waarna de vernietigingsprocedure met betrekking tot vervangen archiefbescheiden van start gaat.

Registratieprocedure			
Stap	Actor	Activiteit	Toelichting
1	Registrator	Bepalen of er in het DMS een bestaande (lopende) zaak is waaraan de scan gekoppeld kan worden of dat er een nieuwe zaak moet worden aangemaakt: - Nieuwe zaak: naar stap 2a - Bestaande zaak: naar stap 2b	
2a	Registrator	Registreren archiefbescheiden als nieuwe zaak (zie toelichting voor werkinstructie aanmaken nieuwe zaak)	Werkinstructie aanmaken nieuwe zaak: 1. Kies het zaaktype 2. Vul de datum van het document in 3. Kies de gemeentelijke organisatie 4. Kies de afdeling en evt. de behandelaar 5. Kies de geadresseerde 6. Bepaal of er een ontvangstbevestiging moet worden verzonden 7. Vul een onderwerpsomschrijving in 8. Bepaal of de NAW bestaat in het DMS 1. Ja: Koppel de zaak aan de bestaande NAW. 2. Nee: Maak een nieuwe NAW aan, en koppel de zaak vervolgens aan de nieuwe NAW. 9. Koppel de scan aan de zaak Ga naar stap 3
2b	Registrator	Koppelen scan aan bestaande zaak	Ga naar stap 3
3	n.v.t.	Archiefbescheiden geregistreerd	Registratie archiefbescheiden is afgehandeld

Resultaten registratieprocedure

De uitvoering van de registratieprocedure leidt tot:

	Resultaten
1	Alle geselecteerde archiefbescheiden doorlopen de registratieprocedure en zijn geregistreerd
2	Alle geselecteerde archiefbescheiden zijn opgenomen in het centrale beheersysteem en zijn toegankelijk, raadpleegbaar, herbruikbaar en kunnen beheerd worden

Kwaliteitsprocedure

De borging van de kwaliteit van de registratieprocedure kent drie maatregelen:

	Kwaliteitsmaatregelen
1	Dagelijkse controle op kwaliteit van registraties inclusief het bijhouden van logboek van geconstateerde fouten (vier-ogen principe).
2	Periodieke rapportage over inhoud logboek.
3	Periodieke recordmanagement controles op digitale dossiervorming waarbij initiële registratie nog hersteld kan worden.

Risico's

De uitvoering van de registratieprocedure kan leiden tot de risico's:

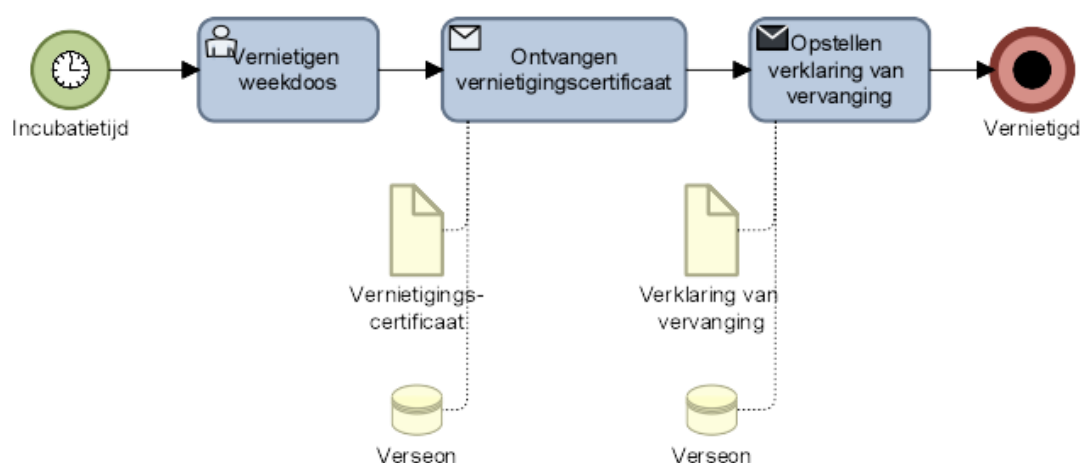
	Risico	Maatregel
1	Archiefbescheiden worden niet aan het juiste zaaktypen gekoppeld	Het digitale informatiebeheer is belegd bij de recordmanagers van de organisatie. Na afronding van een werkproces wordt gecontroleerd of het juiste zaaktype gekozen is zodat onder andere de juiste bewaarregimes zijn toegepast.
2	Archiefbescheiden worden als nieuwe zaak geregistreerd in plaats van bij een bestaande zaak, of andersom.	Medewerkers kunnen dit constateren en conform geldende werkafspraken melden bij de eenheid belast met het informatiebeheer. Herstelacties worden vervolgens uitgevoerd in overleg.
3	Archiefbescheiden worden niet met de juiste metadata, anders dan zaaktype geregistreerd.	Dagelijks vinden controles plaats op de gedane registraties door de eenheid belast met het informatiebeheer. Aanpassingen en aanvullingen kunnen altijd gedaan worden.

D. Vernietigingsprocedure voor vervangen archiefbescheiden

Vanuit de Archiefwet is de vernietiging van het originele bescheiden de afronding van de feitelijke uitvoering van het vervangingsproces. Nadat de selectie-, uitzonderings-, scan- en registratie-procedure zijn doorlopen, is het papieren bescheiden vanuit de Archiefwet vervangen door het digitale archiefbescheid, de scan. Een Verklaring van Vervanging wordt bij het toepassen van de procedures vanuit het Handboek Vervanging dan ook opgesteld voor alle bescheiden die in een bepaalde periode zijn vervangen.

De bescheiden die de eerste stappen van het vervangingsproces hebben doorlopen, worden iedere dag in zogenoemde weekdozen geplaatst. De weekdozen worden centraal in stellingen los van de grond bewaard en in deze ruimte mogen alleen daartoe bevoegde medewerkers komen. Vervangen bescheiden die op andere locaties dan de centrale bewaar ruimte zijn gescand worden hier via interne post naar toe gebracht en door een daarop aangestelde medewerker in de weekdozen geplaatst. De datum op het document is daarbij leidend voor het plaatsen in de weekdozen. Elke weekdoos wordt bewaard voor een termijn van 12 weken. Daarna wordt de inhoud van de weekdoos in een afgesloten papiercontainer geleegd. De inhoud van de papiercontainer wordt periodiek opgehaald door een gecertificeerd bedrijf in documentenvernietiging. Dit bedrijf draagt vervolgens zorg voor de feitelijke vernietiging van de papieren bescheiden en verstrekt de gemeente hiervan een vernietigingscertificaat. De gemeente stelt een verklaring van vervanging⁷ op waarin is opgenomen dat bescheiden zijn vernietigd in het kader van het Besluit Vervanging en de periode die de bescheiden betreffen. Bij deze verklaring wordt het vernietigingscertificaat gevoegd.

De gemeente hanteert een bewaartermijn van 12 weken (de zogenoemde incubatietijd) zodat wanneer vanuit werkprocessen en/of beroeps- en bezwaarprocedures de digitale archiefbescheiden, ondanks alle doorlopen procedures, toch onvolledig blijkt te zijn of van onvoldoende kwaliteit is, het papieren bescheiden alsnog bij de behandeling betrokken kan worden.



Resultaten vernietigingsprocedure

De uitvoering van de vernietigingsprocedure leidt tot:

	Resultaten
1	De vervangen analoge archiefbescheiden zijn na de afgesproken periode vernietigd.

⁷ Een voorbeeldtekst van deze verklaring van vervanging is aan het eind van deze bijlage toegevoegd.

2	De vernietiging en daarmee vervanging van de analoge archiefbescheiden is vastgelegd in een verklaring van vervanging en een vernietigingscertificaat conform de eisen uit wet- en regelgeving.
----------	---

Kwaliteitsprocedure

De uitvoering van de vernietigingsprocedure bevat twee maatregelen:

	Kwaliteitsmaatregelen
1	De incubatietijd van 12 weken creëert ruimte voor eventueel herstel van gemaakte keuzes in eerdere procedurestappen van selectie, scanning en registratie. Ook geeft de periode ruimte de uitzonderingen te detecteren.
2	Het opmaken van een Verklaring van vervanging inclusief vernietigingscertificaat

Risico's

De uitvoering van de vernietigingsprocedure kan leiden tot de risico's:

	Risico's	Maatregelen
1	Medewerkers in de organisatie leveren de analoge interne en verzonden archiefbescheiden niet aan voor opberging in weekdozen.	Van de archiefbescheiden die niet aangeboden worden voor de vernietigingsprocedure, accepteert de gemeente het risico. De bescheiden moeten op een later moment worden vernietigd. Creëren van bewustzijn in de organisatie moet het risico verkleinen.
2	De te vervangen archiefbescheiden worden niet per 12 weken vernietigd zoals afgesproken.	Controle op de termijn van vernietiging in het kader van het vervangingsproces. Indien de termijn is verstreken, moet vernietiging op een later moment alsnog plaatsvinden.

Voorbeeldtekst Verklaring van vervanging

Ondergetekende, beheerder van de archieven van de gemeente Haarlem verklaart ingevolge artikel 8 van het Archiefbesluit en op grond van het vervangingsbesluit [Verseon nr. XXX Vervangingsbesluit] van de gemeente Haarlem d.d. [datum besluit] de in dat besluit genoemde en hieronder gespecificeerde archiefbescheiden met betrekking tot ingekomen en verzonden documenten zijn vervangen door gescande digitale reproducties.

De vervangen papieren archiefbescheiden zijn vernietigd door versnippering en verbranding door De Graaff Security B.V. op [datum].

Specificatie:

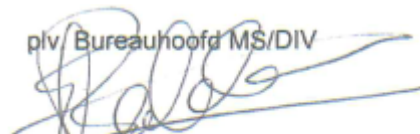
Gemeente Haarlem

[weeknummers: data weeknummers]

Plaats: Haarlem

Datum: [datum]

Ondertekening:

plv. Bureauhoofd MS/DIV

 (E.W.C. Bakker)

E. Kwaliteitsprocedure

De gemeente Haarlem heeft een Kwaliteitssysteem Informatiebeheer dat gebaseerd is op wet- en regelgeving ten aanzien van digitaal informatiebeheer⁸. In dit kwaliteitssysteem zijn normen vertaald in doelstellingen en maatregelen. Hiermee wordt gemonitord of informatiebeheer in opzet, bestaan en werking afdoende is geborgd. De verschillende detail-kwaliteitscontroles, opgenomen in de procedures van dit handboek, zijn onderdeel van het kwaliteitssysteem en worden periodiek getoetst. Dit gebeurt op basis van een audit waarin objectief bekeken wordt of de gestelde doelstellingen conform detail-kwaliteitsborging gehaald zijn. Naar aanleiding van de audit kan een verbeterplan worden opgesteld die vervolgens weer geborgd wordt in de volgende audit volgens de Plan Do Check Act cyclus.

Uitwerking conform de principes van financial control: 4 lines of defence

- 1st line: manager verantwoordelijk voor kwaliteit van primaire processen
- 2nd line: adviseurs die helpen bij ondersteunende processen: rapportages en vraagstukken
- 3th line: interne auditors die constatering doen o.b.v. een steekproef
- 4th line: extern toezicht: Archiefinspectie en Provinciaal Toezicht

Concrete eisen uit het Kwaliteitssysteem:

Handboek(en) vervanging; Het handboek bevat de relevante organisatorische processen die gericht zijn op creatie, toegankelijkheid, gebruik, opslag en beheer van vervangen archiefbescheiden. Dit blijkt uit:

- Aanwezigheid van een generiek opgezet Handboek Vervanging;
- Genomen besluit over het handboek door het college van B&W;
- Actuele, relevante procedures en/of procesbeschrijvingen behorende bij het vervangingsproces;
- Systematische monitoring op naleving van het handboek.

Werkwijze PDCA cyclus – volwassenheidsniveau:

Drie facetten van processen of maatregelen worden onder de loep genomen.

- Opzet: Is er een ontwerp? Zijn er zaken vastgelegd?
Het niveau geeft aan in welke mate dergelijke zaken zijn vastgelegd en worden onderhouden.
- Bestaan: Wordt het proces ook gevolgd zoals beschreven?
Het niveau geeft aan in welke mate.
- Werking: Werken de processen ook daadwerkelijk zoals bedoeld en beschreven?
Het niveau bepaalt de kwaliteit van de werking.

⁸ Het Haarlemse Kwaliteitssysteem Informatiebeheer is gebaseerd op KIDO, de handreiking Kwaliteitssysteem Informatiebeheer Decentrale Overheden (2016).

Dit model maakt gebruik van vijf niveaus:

1. Initieel: Zaken worden niet of informeel vastgelegd
2. Herhaalbaar/Beheerst: Zaken worden binnen afdeling vastgelegd
3. Gedefinieerd/Vastgesteld: Zaken zijn formeel vastgesteld en als standaard aangeduid
4. Beheerst/Voorspelbaar: Zaken worden conform standaard gedaan gemeten en bewaakt
5. Geoptimaliseerd: Zaken worden impliciet conform standaard uitgevoerd

Fasering / werkwijze:

Normaliter wordt eerst alleen naar opzet gekeken. Bij voldoende volwassenheid wordt dan naar bestaan gekeken en als dat voldoende volwassen is ook naar de werking. In het kader van het handboek vervanging (opzet) en bijbehorende procedures (bestaan) wordt voldaan aan een volwassenheidsniveau '3. Gedefinieerd/Vastgesteld: Zaken zijn formeel vastgesteld en als standaard aangeduid'. Bij volgende audits zullen de resultaten leiden tot PDCA cyclus waarna een volgende volwassenheidsniveau behaald wordt.

Kwaliteitscontrole op detailniveau

- A. Selectieprocedure
 - Jaarlijkse controle op de sorterings- en selectieafspraken en of deze nog steeds actueel zijn.
 - Halfjaarlijks rapport van helpdeskmeldingen 'overboeking naar andere afdeling i.v.m. verkeerde keuze afdeling'. Rapportages kunnen leiden tot gesprekken in het kader van accountmanagement.
- B. Scanprocedure
 - Vier-ogen principe op kwaliteit door medewerkers die de scanprocedure volgen en door medewerkers die de registratieprocedure volgen.
- C. Registratieprocedure
 - Dagelijkse controle op kwaliteit van registraties inclusief logboek van geconstateerde fouten (vier-ogen principe).
 - Periodieke rapportage over inhoud logboek. Rapportages kunnen leiden tot gesprekken in het kader van accountmanagement.
 - Periodieke recordmanagement controles op digitale dossiervorming waarbij eventuele onregelmatigheden uit de initiale registratie ook nog hersteld kunnen worden (zes-ogen principe).
- D. Vernietigingsprocedure
 - De incubatietijd van 12 weken alvorens vernietiging in het kader van vervanging plaatsvindt.
 - Vernietigingscertificaat plus Verklaring van Vervanging worden opgemaakt.
- E. Kwaliteitsprocedure
 - Jaarlijkse controle op deze bijlage. Zijn de controles uitgevoerd en dekken zij de lading of is gebleken dat meer/andere controles nodig zijn.
- F. Uitzonderingsprocedure
 - Jaarlijkse controle op actualiteit en werking van de procedure.
- H. Scanners en instellingen
 - Doorvoerscanners worden wekelijks schoongemaakt (rollers, glasplaten, sensoren)

- Jaarlijks onderhoud op basis van contract met leverancier.
 - Van de jaarlijkse kalibratie activiteiten wordt een rapport opgeleverd.
- I. Digitale beheeromgeving:
- Geborgd door kwaliteitssysteem van de gemeente Haarlem en de jaarlijkse audits.
 - Onderhoudscontract met Circle Software B.V.

Resultaten kwaliteitsprocedure

De uitvoering van de kwaliteitsprocedure leidt tot:

	Resultaten
1	Een vastgesteld Handboek Vervanging met bijbehorende procedures en genomen besluit
2	Continue monitoring op kwaliteit van het vervangingsproces door inrichting kwaliteitsprocedure in het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer

Kwaliteitsprocedure

De kwaliteitsprocedure betreft juist enkel informatie over de kwaliteitsborging van het gehele vervangingsproces. Het kent één maatregel die de eigen procedure betreft:

	Kwaliteitsmaatregel
1	Jaarlijks wordt de kwaliteitsprocedure nagelopen op actualiteit.

Risico's

De uitvoering van de kwaliteitsprocedure kan leiden tot de risico's:

	Risico	Maatregel
1	Jaarlijkse controles of actualisaties worden vergeten	Het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer van de gemeente Haarlem is opgenomen in een signaleringsapplicaties.
2	De ingebouwde kwaliteitsprocedures blijken niet de juiste of niet voldoende	Door de maatregel dat de kwaliteitsprocedure en andere procedures binnen het vervangingsproces regelmatig op actualiteit worden gecontroleerd, kunnen de ingebouwde kwaliteitsprocedures ook regelmatig worden aangepast.

F. Uitzonderingen van/op het Vervangingsproces

Op basis van de Selectieprocedure (bijlage A in dit handboek) worden archiefbescheiden geselecteerd om het vervangingsproces te doorlopen. De laatste stap van het vervangingsproces betreft het vernietigen van de vervangen, originele archiefbescheiden. Dit dient te gebeuren vanuit het wettelijk kader en effectueert concreet het Besluit Vervanging. Er zijn echter uitzonderingen op het vervangingsproces. Deze procedure beschrijft de uitzonderingen.

De procedure uitzonderingen op vervangingsproces heeft betrekking op zowel de inkomende, uitgaande als ook op de interne analoge bescheiden.

Verschillende soorten uitzonderingen

Er zijn:

- a) Archiefbescheiden waarvoor geldt dat er sprake is van een uitzondering op het vervangingsproces. Deze bescheiden doorlopen wel het vervangingsproces maar op een andere wijze of op een ander moment.
- b) Archiefbescheiden die de gemeente stelt uit te zonderen van het vervangingsproces. Deze archiefbescheiden worden niet vervangen. Wel kunnen deze bescheiden na selectie, digitalisering en opname in het beheersysteem digitaal gebruikt worden gedurende werkprocessen.

Ad a) Archiefbescheiden waarvoor geldt dat er sprake is van een uitzondering op het vervangingsproces:

1. Originele en onderhandse akten die nog getekend moeten worden;
2. Archiefbescheiden die specifiek door de verzender worden bestempeld als persoonlijk te overhandigen of gericht zijn aan Meldpunt Integriteit.

Toelichting:

1. Ingekomen documenten die analoog de organisatie ingestuurd worden, omdat er nog een handeling met het papier gedaan moet worden, zoals een handtekening zetten. Deze worden wel gescand en geregistreerd, maar nog niet vervangen. Na ondertekening doorlopen deze stukken, als nieuwe (uitgaande) documenten, pas het vervangingsproces. Denk hierbij bijvoorbeeld aan overeenkomsten die nog getekend moeten worden.
2. Dit betreft bijvoorbeeld post gericht aan het Meldpunt Integriteit en zeer vertrouwelijke post. In deze gevallen wordt ervoor gekozen de bescheiden vanwege het vertrouwelijke karakter in papieren vorm (in gesloten envelop) de organisatie in te sturen. Aldaar op de betreffende afdeling wordt alsnog het vervangingsproces doorlopen zoals beschreven in dit handboek.

Ad b) Archiefbescheiden die de gemeente stelt uit te zonderen van het vervangingsproces zijn:

1. Documenten die door hun aard of vorm niet zonder informatie- of waardeverlies te digitaliseren zijn met de gebruikte scanapparatuur;
2. Waardepapieren die een (financiële) waarde vertegenwoordigen;
3. Documenten met intrinsieke waarde;
4. Archiefbescheiden die op wettelijke basis in fysieke staat gearhiveerd moeten worden.

Toelichting op de uitzonderingen:

1. Archiefbescheiden die wel voor vervanging in aanmerking komen, maar door hun vorm niet gescand kunnen worden, of waarvan de scan kwalitatief onvoldoende weergave kan zijn van het origineel. Het gaat hier bijvoorbeeld om maquettes, monsters, tekeningen groter dan A3, documenten die met lichte potlood beschreven zijn of objecten met zulke fijne kleurschakering dat die door de scanner niet herkend worden.
2. Waardepapieren en archiefbescheiden die een financiële waarde vertegenwoordigen, zoals geld, cadeaubonnen, obligaties, certificaten behorende bij geldleningen⁹, aandelen, garantstellingen en polissen.
3. Archiefbescheiden die een intrinsieke waarde hebben. Deze archiefbescheiden worden wel gedigitaliseerd (en gemarkeerd als kopie in Verseon) maar zullen het vervangingsproces niet doorlopen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om:
 - Archiefbescheiden met een cultuurhistorische waarde;
 - De uiterlijke vorm van het bestanddeel is van belang voor de kennis van de technologische ontwikkeling (glasnegatief, kerfstok);
 - Het bestanddeel heeft esthetische of artistieke waarde;
 - Het bestanddeel heeft unieke of bijzondere uiterlijke kenmerken (zegels, watermerken en dergelijke);
 - Het stuk is zo oud dat het daaraan zeldzaamheidswaarde ontleent;
 - Het stuk heeft aanzienlijke waarde als tentoonstellingsobject;
 - Er bestaat twijfel over de authenticiteit van het bestanddeel, waarbij alleen onderzoek van originelen uitsluitend kan geven. In zulke gevallen worden zowel de brief als de envelop fysiek bewaard. Er kan hierbij gedacht worden aan anonieme brieven, dreig- of poederbrieven;
 - Het archiefbescheiden is van aanzienlijk belang, vanwege de directe relatie met beroemde of historisch belangrijke personen, gebeurtenissen, plaatsen, zaken of voorwerpen.
4. Wettelijk in fysieke vorm te bewaren archiefbescheiden zijn: (Internationale) Verdragen en Oorkonden.

Registratie van uitgezonderde archiefbescheiden

Archiefbescheiden die wel voor vervanging zijn geselecteerd, maar hiervan zoals hierboven beschreven worden uitgezonderd, worden indien fysiek mogelijk wel gedigitaliseerd en geregistreerd in het DMS/RMA. De uitzonderingsstatus wordt in het DMS in de registratie aangegeven. Deze archiefbescheiden blijven analoog bewaard in de daarvoor goedgekeurde archiefruimte van de gemeente Haarlem tot het moment dat ze vernietigd kunnen worden of overgedragen kunnen worden aan het NHA.

⁹ Bankgaranties vormen geen uitzondering op het vervangingsproces.

Resultaten procedure uitzonderingen

De uitvoering van de procedure op uitzonderingen leidt tot het volgende resultaat:

	Resultaat
1	Analoge archiefbescheiden die niet of niet kwalitatief voldoende goed gescand kunnen worden, worden uitgesloten van het vervangingsproces en in originele staat gearhiveerd.
2	Analoge archiefbescheiden die nog moeten worden voorzien van ondertekening en/of handmatige (aan)tekening of die alleen door integriteitsmedewerkers mogen worden behandeld, worden niet vernietigd maar verder in procesbehandeling gebracht.
3	Analoge archiefbescheiden die vanuit hun inhoud, waarde of bijzondere vorm uitgesloten moeten worden van het vervangingsproces, worden in hun fysieke vorm bewaard.

Kwaliteitsprocedure

De uitvoering van de procedure op uitzonderingen bevat de volgende kwaliteitsborging:

	Kwaliteitsmaatregel
1	Jaarlijkse controle op actualiteit en werking van de procedure.

Risico's

De uitvoering van de procedure op uitzonderingen kan leiden tot de volgende risico's:

	Risico	Maatregel
1	Archiefbescheiden die uitgezonderd moeten worden van het vervangingsproces worden wel vernietigd, waardoor enkel de gedigitaliseerde versie overblijft.	Alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren binnen het vervangingsproces krijgen instructie en een training om mogelijke uitzonderingen te herkennen. Er wordt een incubatietijd aangehouden van 12 weken voordat vanuit de vervangingsproces documenten worden vernietigd. Zie verder procedure D.

G. Specifieke werkafspraken

In hoofdstuk 1 van dit handboek vervanging wordt de huidige hybride situatie bij de gemeente Haarlem reeds onderkent. De verschillende afdelingen van de Haarlemse organisatie werken op verschillende manieren en met verschillende applicaties. Grofweg de helft van de Haarlemse medewerkers is anno 1 januari 2018 gewend de dagelijks inkomende post digitaal te ontvangen in het centrale beheersysteem. Deze medewerkers zijn ook opgeleid om met het centrale document management systeem (DMS) te werken en vervaardigen hierin digitale zaken en dossiers. Ook de verzending van hun uitgaande berichten gaan waar nodig conform het in dit handboek beschreven vervangingsproces. Het Besluit tot Vervanging op basis van dit handboek en de onderliggende procedures zal voor dit deel van de organisatie dan ook geen grote veranderingen met zich mee brengen.

Deze bijlage is voor het overige deel van de organisatie en gaat in op specifieke werkafspraken per afdeling. Het betreft hier enkel de afdelingen die bijvoorbeeld gewend zijn hun inkomende post nog in papieren vorm op het bureau te krijgen en/of de afdelingen die geen of nauwelijks gebruik maken van het centrale DMS. Voor al deze afdelingen geldt dat zij nog verder aangesloten zullen worden op het 'digitaal werken'. Tot het zover is gelden de afspraken opgetekend in deze bijlage.

Deze procedure geeft de werkafspraken weer voor de volgende afdelingen:

- | | |
|------------|---------------------------------------|
| 1. BC | Bestuur en Communicatie |
| 2. CC | Concern Control |
| 3. DIA | Data, informatie en analyse |
| 4. DIR | Directie |
| 5. FAZA | Facilitaire Zaken |
| 6. Fin | Financiën |
| 7. Griffie | Griffie |
| 8. HRM | Human resource management |
| 9. ID | Interne Dienstverlening |
| 10. IV | Informatievoorziening |
| 11. JZ | Juridische Zaken |
| 12. KCC | Klantcontactcentrum |
| 13. M | Managementondersteuning |
| 14. MO | Maatschappelijke Ondersteuning |
| 15. SMSR | Schulden, Minima en Sociale Recherche |
| 16. WI | Werk en Inkomen |

Generieke werkafspraken voor deze afdelingen:

- Inkomende berichten worden bij team Archiefbeheer geselecteerd, gedigitaliseerd en geregistreerd zodat opname in het beheersysteem heeft plaatsgevonden. De berichten worden ook gekopieerd. De kopie ontvangt een stempel 'kopie' waarna het naar de betreffende afdeling wordt gestuurd per interne post. Het analoge bescheiden wordt conform de Vernietigingsprocedure met betrekking tot het vervangingsproces eerst tijdelijk bewaard en later vernietigd. Het digitale object is immers het origineel. De kopie op de afdeling heeft geen originele waarde en mag naar eigen inzicht vernietigd worden.
- Uitgaande berichten van de afdeling worden - indien er na het digital born object geprint te hebben voor verzending nog verrijking op het object plaatsvindt - te allen tijde in tweevoud opgemaakt. Het ene exemplaar kan gebruikt worden voor verzending naar buiten de organisatie. Het andere exemplaar wordt toegestuurd aan het team Archiefbeheer, alwaar het vervangingsproces conform de stappen selectie, digitalisering, registratie, opname in beheersysteem en uiteindelijk vernietiging zal plaatsvinden.
- Voor interne objecten geldt dat deze ook het vervangingsproces doorlopen, wanneer het verrijkte documenten betreft die ambtelijke of bestuurlijke besluitvorming bevatten.
- Te allen tijde geldt dat er bij twijfel over hoe te handelen contact wordt gezocht met het team Archiefbeheer of team Informatiebeheer. Analoge bescheiden worden niet zomaar vernietigd.

Op de volgende pagina's worden de werkwijzen per afdeling weergegeven.

1. Afdeling Bestuur en Communicatie

De afdeling Communicatie verstuurd en ontvangt weinig papieren berichten. Deze afdeling ondersteunt bij het versturen van bewonersbrieven vanuit de vakafdelingen maar verstuurt deze niet zelf. Het andere deel van deze afdeling, Bestuur is een nieuw te vormen organisatieonderdeel. Een deel hiervan betreft de oudere afdeling BMO, Bestuur en managementondersteuning. Deze afdeling ontvangt en verstuurd weinig afdeling specifieke post. De afhandeling van persoonlijke burgemeestersbrieven is wel hier georganiseerd waarbij de registratiestap en het vervangingsproces voor uitgaande berichten op de afdeling zelf wordt uitgevoerd.

Op deze afdeling vinden ook de laatste stappen van het Bestuurlijke behandelvoorstel-proces plaats, geheel gedigitaliseerd in het centrale beheersysteem Verseon. Voor dit interne proces geldt dat - na verrijking van de College-voorbladen door de wethouders - de afdeling zelf het vervangingsproces verzorgd. Ondertekende stukken worden op de multifunctionals gedigitaliseerd en geregistreerd in het centrale beheersysteem. De originele papieren objecten zullen aan het team Archiefbeheer worden toegezonden alwaar de laatste stap van het vervangingsproces, vernietiging, conform de procedure vernietiging met betrekking tot het vervangingsproces zal plaatsvinden.

Voor de overige papieren inkomende en uitgaande berichtenstroom van de afdeling Bestuur en Communicatie gelden de generieke afspraken zoals hierboven benoemd.

2. Afdeling Concern control

De afdeling Concern control ontvangt en verstuurd weinig papieren berichten. Gemiddeld genomen kijkende naar 2016 en 2017 is te zien dat één à twee inkomende stukken per week normaal is. In 2017 is een project om de afdeling concern control aan te sluiten op het digitaal werken met behulp van het centrale beheersysteem Verseon vervroegd afgebroken omwille van capaciteitsproblemen door andere voorrangprojecten en prioriteiten in de organisatie. Tot nader orde geldt voor Concern Control dan ook gewoon dat de standaard werkafspraken gevolgd zullen worden zoals aan het begin van deze bijlage uitgeschreven.

3. Afdeling DIA

De papieren berichten die de afdeling Data, informatie en analyse verstuurd en ontvangt betreffen voornamelijk de correspondentie met het Kadaster over huisnummerbesluiten. Voor die berichten en voor alle andere inkomende en uitgaande berichten gelden de generieke werkafspraken zoals hierboven beschreven.

4. Directie

De directie is een aparte organisatorische eenheid waarvoor inkomende berichten specifiek gericht aan directeuren worden ontvangen en vanuit hun naam ook verstuurd kunnen worden. De afdeling Managementondersteuning ondersteunt hen bij het ontvangen, opmaken of versturen van berichten, waarbij de generieke werkafspraken zoals benoemd aan het begin van deze bijlage gelden voor de afdeling Directie.

5. Afdeling Facilitaire Zaken

De afdeling Facilitaire Zaken ontvangt en verstuurt weinig post met betrekking tot de werkprocessen. Wel is het deze afdeling die de gehele in- en uitgaande poststroom coördineert, de contracten onderhoud met post-partners en het vervoer van de papieren poststromen tussen de verschillende stadskantoren organiseert. Voor contracten geldt dat deze een uitzonderingen kunnen vormen op de manier waarop het vervangingsproces doorlopen wordt. Inkomende berichten kunnen wanneer nodig in papieren vorm de organisatie ingestuurd worden, gezien de originele versies ondertekend dienen te worden en weer geretourneerd. Voor deze berichten geldt dat de afdeling zelf het vervangingsproces organiseert. Op de afdelingen zelf wordt het object gedigitaliseerd en geregistreerd in de specifieke contractenbank binnen het centrale beheersysteem. Een eventueel origineel exemplaar voor eigen bewaring mag vernietigd worden. Hiervoor dient het exemplaar aan het team Archiefbeheer toegezonden te worden alwaar het object de vernietigingsprocedure met betrekking tot vervanging kan doorlopen.

Voor de overige papieren inkomende en uitgaande berichtenstroom van de afdeling Facilitaire Zaken gelden de werkafspraken zoals aan het begin van deze bijlage benoemd.

6. Afdeling Financiën

De aanwezige poststroom van de afdeling Financiën betreft voornamelijk facturen. Deze facturen komen veelal digitaal binnen. Voor de facturen die juist vanuit de organisatie verstuurd worden, geldt dat deze digital born worden opgemaakt en na printen niet verrijkt worden. Deze objecten

hoeven het vervangingsproces dus niet te doorlopen. Voor de overige papieren inkomende en uitgaande berichtenstroom van de afdeling Financiën gelden de werkafspraken zoals benoemd in deze bijlage.

7. Griffie

De afdeling Griffie dient ter ondersteuning van de gemeenteraad. Gezien het bestuurlijke proces volledig plaatsvindt in Verseon werkt deze afdeling ook grotendeels digitaal. Enkel en alleen wanneer er post binnenkomt, specifiek gericht aan de Griffie én qua onderwerp niet inhoudelijk voor vakafdelingen bestemd, worden de ingekomen berichten ook daadwerkelijk gerouteerd aan de afdeling Griffie. Voor deze stukken gelden de afspraken zoals benoemd in deze bijlage.

De raadsbesluiten en raadsnotulen doorlopen het vervangingsproces zoals beschreven in dit handboek. Besloten wordt deze archiefbescheiden niet uit te zonderen van vervanging. Sinds jaar en dag worden de raadsnotulen ingebonden in jaargangen en overgebracht naar het Noord-Hollands Archief. Deze afspraak blijft overeind. Gezien het vervangingsbesluit zullen deze raadsnotulen vanaf 1 januari 2018 na ondertekening gescand en geregistreerd worden waarmee de digitale reproductie het origineel wordt in het kader van vervanging. De papieren variant wordt, zijnde een kopie, verstrekt aan het Noord-Hollands Archief.

8. Afdeling Human resource management

Voor de afdeling HRM geldt ook dat er weinig papieren berichten verstuurd of ontvangen worden. Wat betreft de organisatie rondom opleidingen zullen opdrachtverstrekkingen en facturen veelal de digitale wegen volgen en/of via de afdeling Financiën lopen (zie 5. Afdeling Financiën). Voor wat betreft inkomende, interne en uitgaande berichten die uiteindelijk in personeelsdossiers terecht dienen te komen, geldt dat de afdeling HRM zelf de digitalisering, registratie en opname in het centrale beheersysteem organiseert vóór het uitgaande object wordt verstuurd. Hiervoor geldt dat na het doorlopen van het vervangingsproces er geen 'minuut' naar het team Archiefbeheer gestuurd hoeft te worden. Voor de overige papieren inkomende en uitgaande berichtenstroom van de afdeling Human resource management gelden de werkafspraken zoals benoemd in deze bijlage.

9. Afdeling Interne Dienstverlening

De afdeling Interne Dienstverlening is een nieuw te vormen afdeling per 1 januari 2018. Op dit moment is het lastig in te schatten hoe omvangrijk de analoge inkomende en uitgaande poststromen van deze afdeling zullen zijn. De verwachting is dat het weinig zal zijn. Eventuele facturen zullen conform de gang van zaken van de afdeling Financiën verlopen. Contracten en dergelijke komen conform de werkafspraken rondom de contractenbank in het centrale beheersysteem. Voor projectdocumentatie en interne ambtelijke en bestuurlijke besluitvorming worden geldende afspraken gevolgd. Voor de overige papieren inkomende en uitgaande berichtenstroom van de afdeling Interne Dienstverlening gelden de werkafspraken zoals benoemd in deze bijlage.

10. Afdeling Informatievoorziening

Voor de afdeling Informatievoorziening geldt dat er zeer weinig papieren berichten verstuurd of ontvangen worden. Eventuele facturen zullen conform de gang van zaken van de afdeling Financiën

verlopen. Contracten en dergelijke komen conform de werkafspraken rondom de contractenbank in het centrale beheersysteem. Voor projectdocumentatie en interne ambtelijke en bestuurlijke besluitvorming gelden de geldende afspraken. Voor de overige papieren inkomende en uitgaande berichtenstroom van de afdeling Informatievoorziening gelden de werkafspraken zoals benoemd in deze bijlage.

11. Afdeling Juridische Zaken

Voor enkele werkprocessen (te weten bezwaar, beroep en klachten) geldt dat Juridische Zaken zelf de vervanging van de uitgaande berichten stroom verzorgt op de afdeling. Uitgaande brieven die nog met een 'natte' handtekening ondertekend worden, worden conform de scanprocedure en de registratie digitaal bij het dossier gevolgd, waarna het papieren stuk verstuurd wordt aan de afzender. Enkel voor de drie genoemde werkprocessen geldt dat JZ deze processtappen zelf verzorgt en niet door het team Archiefbeheer worden uitgevoerd. Voor alle overige werkprocessen van de afdeling Juridische Zaken gelden de generieke werkafspraken zoals benoemd in het begin van deze bijlage.

12. Afdeling Klantcontactcentrum

De hoeveelheid papieren berichten binnen het Klantcontactcentrum (burgerzaken) is groot. In tegenstelling tot andere afdelingen wordt alhier op de afdeling zelf papieren archief gevormd, een uitzondering. In het jaar 2018 heeft het de hoogste prioriteit deze afdeling versneld aan te sluiten op het digitaal werken en deze situatie op te heffen. Tot die tijd geldt de afspraak dat de huidige werkprocessen met papieren bescheiden - in het belang van de burger en de kwaliteit en continuering van de huidige dienstverlening - behouden blijven en op die manier geborgd. De afdelingen Klantcontactcentrum (KCC) en team Archiefbeheer van Facilitaire Zaken zullen vanaf 1 januari 2018 routinematige vervanging met terugwerkende kracht op de inkomende en uitgaande papieren berichten van het KCC verzorgen. Daarmee vormt de afdeling KCC geen uitzondering op vervanging, maar wel op het vervangingsproces.

13. Afdeling Managementondersteuning

De afdeling managementondersteuning is een nieuwe afdeling per 1 januari 2018. Alhier worden centraal de management ondersteunende taken uitgevoerd. Verschillende medewerkers vanuit de vakafdelingen vervullen hier functies. Gezien de vorm van de werkzaamheden is de verwachting dat hier geen afdelingsgerichte post binnen komt of verstuurd wordt. Hetgeen hier wel plaatsvindt is het ondersteunen van de verschillende afdelingen in de organisatie bij het ontvangen, opmaken en versturen van berichten. Voor deze ondersteuning geldt dat het Handboek vervanging gevolgd dient te worden en waar er sprake is van specifieke werkafspraken voor een afdeling, geldt deze bijlage G.

14. Afdeling Maatschappelijke ondersteuning

Voor de afdeling Maatschappelijke ondersteuning geldt dat de meeste inkomende en uitgaande berichten cliëntgerichte processen betreffen. Deze werkprocessen worden geheel digitaal uitgevoerd in Suites voor sociaal domein (GWS4all). Opslag van de digitale archiefbescheiden vindt middels een koppeling plaats in Verseon. Uitgaande berichten worden digitaal aangemaakt én digitaal ondertekend en hoeven daardoor het vervangingsproces niet te doorlopen.

Naast de cliëntgerichte processen ontvangt de afdeling maar beperkt papieren berichten die anderszins zaken betreft. Gezien de afdeling een per 1 januari 2018 nieuw gevormde afdeling is, verschilt het per werkproces of de medewerkers deze zaken zelf registreren en op die manier het vervangingsproces doorlopen. Voor de werkprocessen afkomstig uit de oude afdeling (w)WGZ geldt het vervangingsproces zoals uitgewerkt in bijlage A t/m D in dit handboek. Voor de overige zaken (van de oude afdeling WMO) gelden de generieke werkafspraken benoemd in deze bijlage.

Afdeling Schulden, minima en Sociale Recherche

Voor de afdeling Schulden, minima en Sociale Recherche geldt dat de meeste inkomende en uitgaande berichten cliëntgerichte processen betreffen. Deze werkprocessen worden geheel digitaal uitgevoerd in Suites voor sociaal domein (GWS4all). Opslag van de digitale archiefbescheiden vindt middels een koppeling plaats in Verseon. Uitgaande berichten worden digitaal aangemaakt én digitaal ondertekend en hoeven daardoor het vervangingsproces niet te doorlopen.

Een heel klein deel van de ontvangen berichten van SMSR is niet cliëntgericht en wordt niet afgehandeld in de applicatie GWS4 all. Voor deze berichten gelden de generieke afspraken zoals benoemd in deze bijlage.

15. Afdeling Werk en Inkomen

Voor de afdeling Werk en Inkomen geldt dat de meeste inkomende en uitgaande berichten cliëntgerichte processen betreffen. Deze werkprocessen worden geheel digitaal uitgevoerd in Suites voor sociaal domein (GWS4all). Opslag van de digitale archiefbescheiden vindt middels een koppeling plaats in Verseon. Uitgaande berichten worden digitaal aangemaakt én digitaal ondertekend en hoeven daardoor het vervangingsproces niet te doorlopen.

Een heel klein deel van de ontvangen berichten van Werk en Inkomen is niet cliëntgericht en wordt niet afgehandeld in de applicatie GWS4 all. Voor deze berichten gelden de generieke afspraken zoals benoemd in deze bijlage.

H. Scanners (hard- en software, instellingen, kwaliteit)

In het vervangingsproces van de gemeente Haarlem zijn er twee soorten scanners van groot belang. De doorvoerscanners waarmee dagelijks de analoge inkomende berichtenstroom wordt gedigitaliseerd, maar ook het type multifunctionals dat verspreid over de verschillende gemeentekantoren wordt gebruikt. Het laatste type wordt voornamelijk gebruikt voor de uitgaande analoge stroom die, na verrijking van een 'digital born' informatieobject met een 'natte' handtekening, gescand wordt weggeschreven in de digitale beheeromgeving waardoor vervanging plaatsvindt. In deze bijlage worden van beide type scanapparaten de gegevens over hard- en software, instellingen en kwaliteit opgenomen.

Doorvoerscanners

1. Hardware specificaties

Type scanner	Kodak Alaris i4250	
Formaat	<A3	
Resolutie	300 PPI	Scanresolutie wordt weergegeven in pixels per inch.
Paper size	Maximum	De scanner bepaalt automatisch de grootte van het object aan de hand van het originele analoge object
Duplex sides	Ja	Voor- en achterzijde input worden gescand
Uitvoer	Kleur	Automatische kleurdetectie
Raw output	TIFF	De scanner produceert rauwe (verschillende bestandsformaten). Uit onderzoek is gebleken dat TIFF de beste kwaliteit oplevert. Standaard ingesteld.
Imprint	Ja	Op inkomende poststukken, inkomstenverklaringen, kasbetalingen en vakantieopgaves wordt een imprintstempel gezet, bestaande uit "Haarlem DD/MM/JJ".

2. Software specificaties

Type software	Kofax - Capture (Versie 10.2.0.3.0.613)	
Betreft:	Standaard scansoftware die gebruikt wordt door de doorvoerscanners. Bestaat uit verschillende modules (administration, batchmanager, scan, recognition server, validation, PDF generator, Export, Quality Control, Import connector).	
Administration	Beheermodule	Deze module wordt gebruikt om verschillende batchklassen in te richten en bevat ook de instellingen voor de imprinterstempel.
PDF generator	PDF A-1	De rauwe output van de Kodak scanners wordt door de Kofax software automatisch omgezet naar het bestandsformaat PDF A-1.
KTM	Transformation	KTM is de Kofax transformation module waarmee gegevens in het gescande document herkend en ingelezen kunnen worden.
Batch Manager	Aanmaken batches	In deze module wordt de batchsoort gekozen waarmee wordt bepaald op welke plaats de gescande documenten binnen het DMS/RMA terechtkomen.
Scanmodule	Scanning	De module waarmee de scanning wordt gestart
Recognition Server	Documentscheiding	De module waarin de gescande batches worden gescheiden in documenten en documenttypes (bijvoorbeeld scheidingsvellen) worden herkend.

Validation	Validatie	Invoer, correctie en accordering van door Kofax ingelezen gegevens.
Exportmodule	Exporteren	De module waarin de export van gescande documenten uit Kofax naar een externe toepassing of koppelvlak plaatsvindt.
Quality Control	Foutverwerking	De module waarin batches die niet verwerkt konden worden, kunnen worden gecorrigeerd en opnieuw aangeboden.

VRS/AIPE	Virtual ReScan/Adrenaline Image Processing Engine (Versie 4.50.032.181-SP1)	
Betreft:	Software ten behoeve van kwaliteitsverbetering van gescande documenten en software die de performance van een bulk-scanner verbetert.	
Helderheid	49	
Contrast	49	
Gamma	-1	
Ontspikkelen	Ja	
Holl Fill	Ja	Gaten in de scans worden opgevuld
Deskew & Crop	Ja	Bij scheefscannen worden objecten automatisch geroteerd en bij afwijkende formaten (bijvoorbeeld enveloppen) wordt er automatisch bijgesneden.
Kleurdetectie	Ja	De standaard batchklasse staat op scannen in kleur, waarbij pagina's met kleur in kleur worden gescand en pagina's zonder kleur in zwart/wit.
Detectie lege pagina's	Ja	Lege pagina's worden automatisch verwijderd.

Multifunctionals

1. Hardware specificaties

Type scanner	Canon 5045i Multifunctionals	
Formaat	<A3	
Resolutie	300 dpi	
Paper size	<A3	Automatische detectie
Duplex sides	Ja	Voor- en achterzijde input worden gescand vanuit doorvoerlaadklep. Vanaf glasplaat vanzelfsprekend eenzijdig.
Uitvoer	Kleur	
Raw output	TIFF	

2. Software specificaties

Type software	Kofax – Front Office Server en Kofax - Capture (Versie 10.2.0.3.0.613)	
Betreft:	Met Kofax Front Office Server worden de instellingen, gebruikersinterface en autorisatie's van de multifunctionals beheerd. De verwerking van de gescande bestanden vindt plaats met onderstaande Kofax Capture modules.	
PDF generator	PDF A-1	De rauwe output van de Kodak scanners wordt door de Kofax software automatisch omgezet naar het bestandsformaat PDF A-1.
KTM	Transformation	KTM is de Kofax transformation module waarmee gegevens in het gescande document herkend en ingelezen kunnen worden.

Scanmodule	Scanning	De module waarmee de scanning wordt gestart.
Exportmodule	Exporteren	De module waarin de export van gescande documenten uit Kofax naar een externe toepassing of koppelvlak plaatsvindt.
Quality Control	Foutverwerking	De module waarin batches die niet verwerkt konden worden, kunnen worden gecorrigeerd en opnieuw aangeboden.
Email connector	E-mail	Met de email connector worden de gescande bestanden vanaf de multifunctional per e-mail verzonden.

Kwaliteitsborging

Type scanner	Kodak Alaris i4250
	• De Kodak scanners worden een keer per week schoongemaakt door de scanmedewerker (rollers, glasplaten en sensoren). • De scanmedewerker vervangt de rollers wanneer dit nodig is (bij constatering dat het doorvoeren van papier wordt bemoeilijkt door slijtage). • De Kodak scanners krijgen een keer per jaar een onderhoudsbeurt van de firma Spigraph, waarbij de binnenkant van de scanners geheel wordt schoongemaakt en de optiek wordt gekalibreerd. Hier wordt per scanner een rapport van gemaakt.

Type scanner	Canon 5045i Multifunctionals
	Voor de multifunctionals is geen onderhoudscontract afgesloten. Er is een serviceovereenkomst met de firma PCI voor storingen. Bij storing van een apparaat wordt het apparaat, na oplossen van de storing, gereinigd en afgesteld.

I. Digitale beheeromgeving

Bij het nemen van een besluit tot vervanging is niet alleen de kwaliteit van het scanproces voor het vervaardigen van de reproducties van groot belang. Ook de digitale beheeromgeving, de omgeving waarin vervolgens de digitale archiefbescheiden worden opgeslagen en beheerd, is zeer belangrijk. Zoals er eisen zijn aan een archiefruimte en richtlijnen zijn voor de bewaarcondities voor papieren archief, zijn er ook aspecten om rekening mee te houden bij de opslag van digitaal archief. In deze bijlage wordt inzicht verschaft over de digitale beheeromgeving van de gemeente Haarlem, ingedeeld conform de drie onderdelen waarin de RODIN¹⁰ onderscheid maakt.

Beleid en organisatie

Op beleidsniveau zijn er een aantal documenten die het informatiebeheer van de gemeente Haarlem richting geven. Allereerst zijn de Archiefverordening 2013 ([2013/270163](#)) en het Besluit Informatiebeheer 2013 ([2013/396079](#)) van belang. De visie op Informatievoorziening, vastgelegd in de nota 'Transparant en Veilig' ([2015/128172](#)) en het Plan van aanpak 'Informatiebeheer op orde' ([2016/198517](#)) zijn onderdeel van de gemeentelijke visie en beleid op informatiebeheer. Ook is vastgelegd dat de Gemeentelijke Selectielijst 2017 door de gemeente wordt geadopteerd en is er een geldend Informatiebeveiligingsbeleid¹¹. De gemeente Haarlem heeft zoals eerder benoemd een Kwaliteitssysteem Informatiebeheer. Hierin zijn alle relevante eisen aan informatievoorziening opgenomen en worden verbeteracties vastgelegd en gemonitord. Ook de eisen uit RODIN 2.0 zijn opgenomen in dit kwaliteitssysteem. Vanaf 2018 maakt het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer onderdeel uit van de kwaliteitsmetingen en audits binnen de Planning & Control cyclus, waartoe ook een IT auditor is aangesteld. Naast het Hoofd Informatiebeheer zijn ook de functies van Chief Information Officer (CIO), Chief Data Officer, Chief Information Security Officer vastgesteld en belegd. Op tactisch niveau is een Information Security Officer benoemd. Daarnaast zijn informatiemanagers actief als schakel tussen het strategische niveau en de vakafdelingen en specifiek voor het informatiebeheer zijn adviseurs informatiebeheer actief. De operationele verantwoordelijkheid is in het lijnmanagement ingericht. In Haarlem is dus sprake van centrale regie met decentrale verantwoordelijkheid van managers als eigenaren van informatie en daarmee voor de kwaliteit en beschikbaarheid van de Haarlemse informatie verantwoordelijk.

Huidige omgeving / Inhoudelijk informatiebeheer

De vervangen digitale archiefbescheiden dienen te worden beheerd in een digitale beheeromgeving die voldoet aan de vereisten van een goede, geordende en toegankelijke staat. Het centrale beheersysteem dat de gemeente Haarlem hiertoe in zet, is het DMS/RMA Verseon (versie 2.4) van Circle Software. Verseon is getoetst aan de NEN 2082 en geschikt voor het beheer van digitale archiefbescheiden¹². In Verseon worden archiefbescheiden veelal zaakgericht opgeslagen, waarbij de relatie met een zaaktype ook de ordening en waardering van de bescheiden borgt. De werking van de zaaktypecatalogus is reeds toegelicht in bijlage C. Registratieprocedure van dit handboek. De RODIN 2.0 eisen zijn verwerkt in het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer waarin zowel organisatorische inrichting als ook de digitale beheeromgeving een belangrijke plek in nemen. De

¹⁰ RODIN staat voor Referentiekader Opbouw Digitaal Informatiebeheer.

¹¹ Dit beleid is gezien security-richtlijnen niet openbaar gemaakt.

¹² De gemeente is in het bezit van het certificaat van Circle Software Group B.V. waaruit de certificering van de NEN norm 2082:2008 'Eisen voor functionaliteit van informatie- en archiefmanagement in programmatuur' blijkt voor Verseon. Dit certificaat is uitgegeven door ECB, European Certification Bureau Nederland.

status per onderwerp en de mate van volwassenheid van de verschillende eisen worden in het kwaliteitssysteem bijgehouden en jaarlijks geëvalueerd:

- Waardering aan de hand van ordeningstructuur / classificatieschema
- Gebruik van vastgestelde selectielijst
- Gebruik van vastgestelde metagegevensstandaard
- Overzicht te gebruiken bestandsformaten
- Lijst informatiebeheerregimes
- Lijst van eisen aan een veilige server of andere digitale opslagmethode
- Regeling(en) rondom conversie/migratie
- Autorisatietabel
- Documenteren van archiefbeheersysteem
- Documenteren van gebeurtenissen en beheeractiviteiten procesapplicaties en DMS
- Vernietigingsprocedure voor digitaal archief
- Preserveringsbeleid voor digitaal archief

ICT-beheer

Verseon is een van de applicaties die aangemerkt zijn als onderdeel van kritische bedrijfsprocessen. De continuïteit van de applicatie is van groot belang voor het voortzetten van de bedrijfsvoering en het primaire proces. Om die reden is Verseon opgenomen in het Uitwijkplan Informatiesystemen van de gemeente Haarlem, dat in werking treedt bij calamiteiten. Het uitwijkplan is bijgevoegd in bijlage P van dit handboek vervanging. Daarnaast werkt de gemeente Haarlem met een back-up schema (de bijbehorende back-up procedure wordt gevolgd en dagelijks gemonitord) en beschikt de gemeente over een Informatiebeveiligingsplan¹³ (NEN-ISO 27001 compatible). De serverruimten, bijbehorende certificaten en procedures zijn in opzet, bestaan en werking volwassen te noemen.

Het functioneel, technisch en applicatiebeheer is belegd en ingericht voor de digitale beheeromgeving conform en worden gedocumenteerd de geldende ITIL, ALS en BiSL processen. Voor Verseon geldt dat bij wijzigingen aan het systeem altijd gebruik gemaakt wordt van de OTP omgeving (Ontwikkeling, Test, Productie). De beheerders zijn opgeleid in testmanagement en volgen de wijzigings- en testprocedures.

Naast het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer is er ook een kwaliteitssysteem voor informatiebeveiliging. Hierin worden eisen vanuit de Tactische Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) bewaakt. Dit kwaliteitssysteem sluit ook aan op het Informatiebeveiligingsplan.

¹³ Dit beleid is gezien security-richtlijnen niet openbaar gemaakt.

J. Onderzoeksrapport (Metamorfoze light) naar scankwaliteit

Deze bijlage informeert in beknopte stijl over de resultaten van de beoordeling van de kwaliteit van de scan-apparatuur die door de gemeente Haarlem wordt gebruikt voor het scannen van analoge archiefbescheiden.

Inleiding

De kwaliteitsnormen die door de archiefinspectie in de 'Handreiking vervanging archiefbescheiden 2.0' wordt voorgesteld zijn niet zodanig concreet dat een objectieve, technische kwaliteitsbeoordeling kan plaatsvinden. Daarom heeft de gemeente Haarlem de Metamorfoze-Light norm gekozen om de kwaliteit van de scanners van de organisatie te beoordelen. Deze norm is veel uitgebreider gedocumenteerd en stelt ook veel zwaardere eisen aan de scankwaliteit dan de Handreiking Vervanging archiefbescheiden 2.0 doet. De scanners zijn tegen deze norm getest met het oog op het te nemen besluit tot vervanging.

Rapportage en opzet beoordeling kwaliteit

Om de kwaliteit van de scanners te kunnen beoordelen heeft de gemeente op de gebruikte scanners een audit laten uitvoeren door een daarvoor gespecialiseerd bedrijf¹⁴. De Kodak i4529 scanners zijn technisch beoordeeld, net als een multifunctional van het type Canon C5250. Als uitkomst van de audit zijn voor beide type scanners rapporten opgeleverd, conform een vaste opbouw en vrij technisch van aard. Beide rapporten zijn daarom voorzien van een begeleidende resultatentabel¹⁵ waar per getest criteria is vastgelegd:

- Het criterium dat getest is;
- De te halen norm conform Metamorfoze-Light;
- Prestatie, technische uitkomst;
- Resultaat, de score;
- Opmerking, verklaring van de score;
- Consequenties, gevolgen en eventuele oplossingen om de scanprestatie te verbeteren.

Bij de beoordeling is, in nauw overleg met de auditor, een prioriteit aangebracht (1 of 2). Criteria met prioriteit 1 moeten worden gehaald om informatieverlies te voorkomen van in het administratieve proces noodzakelijke informatie. Zoals leesbaarheid tekst en interpretatie van (gekleurde) tekst, tabellen en afbeeldingen. Criteria met prioriteit 2 zijn bepalend voor de kwaliteit van de gescande informatie. Zoals witbalans, kleurechtheid, ruis, vervorming en artefacten, die in beperkte mate aanwezig mogen zijn bij het scannen van ingekomen en uitgaande post.

De eindconclusies

1. De doorvoerscanners zijn geschikt voor het, zonder dat informatieverlies optreedt, scannen van getypte en handgeschreven informatie die ondersteund wordt met tekeningen, grafieken en foto's die geen hoge detaillering/ kwaliteit behoeven. Daarmee leveren deze scanners voldoende kwaliteit voor het scannen van de ingekomen post.

¹⁴ HIP, Hans van Dormolen Imaging & Preservation Imaging

¹⁵ De resultatentabellen zijn bijgevoegd bij deze bijlage. De technische rapportages zijn ingezien door de archiefinspecteur.

2. De multifunctionals zijn geschikt voor het, zonder dat informatieverlies optreedt, scannen van afgedrukte zwart/wit tekst met een met donkere kleur pen gezette handtekening. Daarmee leveren deze scanners voldoende kwaliteit voor het scannen van uitgaande ondertekende brieven.

Benodigde aanpassingen in techniek, procedure en kwaliteitssysteem:

1. De scanprocedures voor locatie Cruquius moeten worden aangepast/aangevuld met het selecteren van de documenten die niet geschikt zijn voor vervanging op de bestaande scanners:
 - Documenten waarbij informatiebehoud van de originele kleurwaarden strikt noodzakelijk is.
 - Documenten waarbij het behoud van zeer gedetailleerde grafische informatie strikt noodzakelijk is.
 - Documenten waarbij het behoud van veel details in foto's strikt noodzakelijk is.

Deze documenten kunnen wel op de scanners worden gedigitaliseerd maar mogen niet vervangen worden. Een alternatief voor het wel op substitutieniveau scannen van dit soort informatie moet worden gezocht.

2. De procedure voor het scannen op de multifunctionals moet worden bijgesteld.
3. Om de kwaliteit van de bestaande scanners op peil te houden moeten de volgende kwaliteitsinstrumenten in het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer worden opgenomen:
 - Periodiek Kalibreren: Op basis van de uitkomsten van de audit zijn de Kodak scanners op locatie Cruquius door de leverancier gekalibreerd op witbalans. Dit heeft zichtbaar tot een betere scanprestatie geleid waarbij de eerder gecontesteerde blauwzweem door het instellen van de witbalans is opgeheven. De kalibratie zal in ieder geval jaarlijks bij het periodieke onderhoud door de leverancier worden uitgevoerd.
 - Periodieke kwaliteitscontrole op basis van nulmeting: Om de technische kwaliteit van de scanners te kunnen beheersen zal op basis van de deze audit (die als nulmeting kan fungeren) periodiek een vergelijkbare audit worden uitgevoerd op de Kodak scanners op locatie Cruquius. Bij voorkeur na de onderhoudsbeurt die door de leverancier wordt uitgevoerd. Omdat er geen gebruik wordt gemaakt van een ingesloten kleurreimte zal de audit, net als de nulmeting, worden uitgevoerd in de Adobe RGB kleurreimte. Als de kwaliteit van de scans achteruit gaat zullen er passende maatregelen moeten worden genomen.

Resultatentabel Doorvoerscanner type Kodak Alaris i4250

#	Criterium	Metamorfoze light normering	Prestatie apparaat	Resultaat	Toelichting	Consequentie	Prio
1	Valide bestandsformaat	Ja	Ja, valide bestandsformaat	Voldoet	JPG gemaakt met Kofax software		1
2	8 bit	8	8	Voldoet			1
3	Ingesloten kleurreimte	Ja	Nee	Voldoet niet	De scanner ondersteunt geen ingesloten kleurreimte. Dat is ook niet gebruikelijk bij doorvoerscanners. Er zijn slechts twee merken doorvoerscanners die bestanden kunnen leveren met ingesloten kleurreimte. Dat zijn de merken InoTec en Widetek.	De doorvoerscanners zijn enkel te testen door te een fictieve kleurreimte toe te voegen bij het testen en dit te documenteren. Zo kan de kwaliteit inzichtelijk en constant gehouden worden. Deze methodiek is gebruikt bij de beoordeling van de scanners.	1
4	ΔC	≤ 2	>2 vanaf vak 6. Kleurzweem in de donkere tonen. (Gray scale bottom. Kleurzweem is zichtbaar.)	Voldoet niet	Mogelijke oorzaken zijn: een vuile lens, lamp aan vervanging toe, witbalans niet goed afgesteld (zie ook # 10 en 3).	Onderhoud aan de scanner plegen: Witbalans, schoonmaken, eventueel lamp vervangen.	2
5	ΔL , 1 ^e & 2 ^e vak UTT, grayscale bottom	≤ 2	2e vak >2 : +2,21 L* waarden 1 ^e & 2 ^e vak: 95,62 en 92,29 L* waarde 3 ^e vak: 85,51	Voldoet niet	Onderbelichting is minder kwalijk dan overbelichting. Overbelichting (clippen) is zeer kwalijk en veroorzaakt informatieverlies	Afwijking is acceptabel.	1
6	Gain modulation UTT vak 1-2, grayscale bottom	80%-108%	Vak 1-2 = 65% Vak 2-3 = 146%	Voldoet niet	De gemiddelde waarde tussen vak 1-2 en 2-3 valt binnen de norm en is noodzakelijk voor een goede informatieoverdracht.	Dit is voor informatiebehoud het belangrijkste criterium. Dit bepaald de leesbaarheid van de 'letters'. De JPEG bestanden en de TIFF bestanden (gemaakt met de bovenkant en onderkant van scanner 1, beide gemaakt met de Kofax software) hebben een goede en meetbare gain modulation tussen vak 1 en 3.	2
	Gain modulation UTT vak 1-3, grayscale bottom	80%-108%	106%	Voldoet	Voor een goede informatie-overdracht moet de gain modulation (contrast) tussen vak 1-3 minimaal binnen de Metamorfoze toleranties vallen.		1
	Gain modulation Q13, vak A-1	80%-108%	91,6%	Voldoet	Voor een goede informatie-overdracht moet de gain modulation (contrast) tussen Vak		1

					A1 minimaal binnen de Metamorfoze toleranties vallen.		
7	OECF UTT grayscale bottom	$\Delta L \leq 2$	ΔL vak1=0,44 ΔL vak4=-1,98 ΔL vak 14=-30,18 Vanaf vak 5: ΔL is structureel $>2 L^*$. Dekking t/m vak 13.	Voldoet niet	In de donkere delen is geen informatie te onderscheiden.	Scanner niet gebruiken voor vervanging van originelen waarbij het gaat om informatiebehoud in de donkere partijen, zoals foto's en tekeningen met veel kleurschakeringen.	2
8	StD (ruis)	≤ 4	>4 vanaf vak 13	Voldoet niet	De contrastomvang van de scanner is beperkt. Zie punt OECF.	Scanner niet gebruiken voor vervanging van originelen waarbij het gaat om informatiebehoud in de donkere partijen, zoals foto's en tekeningen met veel kleurschakeringen.	2
9	Uitlichting witvel	DINA3, PV $\leq 8-12$	249-251 Witvel clipt op 251	Voldoet niet	Informatieverlies op puur witte originelen. Uitlichting is niet te beoordelen.	Mogelijk uitlichting aanvullend testen met grijsvel.	2
10	Kleurnauwkeurigheid, Cie 1976, DCSG	Mean $\Delta E \leq 5$ Max $\Delta E \leq 18$	Niet goed. ΔE waarde met testkaart iT8 zijn zo hoog dat ze niets meer zeggen (mean 18,4/max 51,6)	Voldoet niet	De kleurnauwkeurigheid is erg laag. Om de waarde te verbeteren moet een ingesloten kleurruimte aanwezig zijn en een kleurcorrectieprofiel gemaakt worden. Eerst moet witbalans goed zijn (zie # 4 en 3).	Kalibratie van de kleuren is niet mogelijk met dit type scanners. Scanner niet gebruiken voor het vervangen van originelen waarbij het gaat om informatiebehoud van specifieke kleuren (zoals foto's en schilderijen).	3
11	PPI	300 ppi	300 ppi	Voldoet	Het aantal PPI is juist. Dit is van belang voor de juiste maatvoering in het gescande materiaal.		1
12	Claimed – obtained	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	Voldoet	Het aantal PPI is juist. Dit is van belang voor de juiste maatvoering in het gescande materiaal.		1

13	Sampling Eff. UTT A3	≥85%	≤85% in 8 van de 9 scherptetest kaarten De UTTA3 testkaart is 2x gescand en beoordeeld. De tonale prestatie is in beide scans vergelijkbaar/ De scherpte prestatie is in beide scans wisselend. Namelijk resolved 4,88 lp/mm en 4,5 lp/mm	Voldoet niet	Resolved elements: 4,88 lp/mm, 247,7 ppi. Dit betekent dat de scherpte van de scanner zo goed is als 247 ppi.	A3 origineel voldoet niet.	2
14	MTF 10, H/V. QA-62, Imcheck 3,9 (kleine scherpte testkaart)	≥5 lp/mm	5,88/5,88	Voldoet	Bij het scannen van een klein formaat origineel treedt er minder vervorming op. Daarom is de scherpte-prestatie van een kleine scherptetestkaart, zoals de QA-62, beter dan de scherpteprestatie van de UTTA3. Omdat de mate van 'doorvoervervorming' onvoorspelbaar en wisselend van aard is, is ook de scherpteprestatie wisselend.	Hoe kleiner het origineel des te beter de scanner presteert.	2
15	MTF50, H/V. QA-62, Imcheck 3,9	≥2,25 lp/mm	4,45/4,56	Voldoet	De scherpte indruk van kleine originelen is goed.		2
16	Modulation	≤1,05	≤1,05	Voldoet	De leesbaarheid is goed, geen witte randen om de tekens.		2
17	Kleurmis-registratie	≤0,5	≤0,5	Voldoet	De leesbaarheid is goed, geen gekleurde randen om de tekens.		2
18	Vervorming	≤2%	>2% (2,9 %)	Voldoet niet	Geometrische vervorming is zichtbaar en storend. Een rechte lijn kan bol staan.	Scanner niet gebruiken voor het vervangen van originelen waarbij het gaat om informatiebehoud in patronen en tekeningen (zoals grafieken en kaarten).	2
19	Artefacten	Geen	Ja	Voldoet niet	Er zijn enkele kleine verspringen geconstateerd. Geen moire,	Scanner niet gebruiken voor het vervangen van originelen	2

					reflectie of strepen geconstateerd.	waarbij het gaat om informatiebehoud in patronen en tekeningen (zoals grafieken en kaarten).	
--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	--

Resultatentabel Multifunctional type Canon 5045i

#	Criterium	Metamorfoze light normering	Prestatie apparaat	Resultaat	Toelichting	Consequentie	Prio
1	Valide bestands-formaat	Ja	Ja, JPG bestand gemaakt met Kofax software	Voldoet			1
2	8 bit	8	8	Voldoet			1
3	Ingesloten kleurruimte	Ja	Nee	Voldoet niet	De scanner ondersteunt geen ingesloten kleurruimte. Dat is ook niet gebruikelijk bij doorvoerscanners. Er zijn slechts twee merken doorvoerscanners die bestanden kunnen leveren met ingesloten kleurruimte. Dat zijn de merken InoTec en Widetek.	De doorvoerscanners zijn enkel te testen door te een fictieve kleurruimte toe te voegen bij het testen en dit te documenteren. Zo kan de kwaliteit inzichtelijk en constant gehouden worden. Deze methodiek is gebruikt bij de beoordeling van de scanners.	1
4	ΔC	≤ 2	>2 , vanaf vak 2 t/m 9 en vanaf vak 14 t/m 16. Kleurweem is zichtbaar.	Voldoet niet	Mogelijke oorzaken zijn een vuile lens, lamp aan vervanging toe, witbalans niet goed afgesteld. De UTT is alleen met glasplaat gescand gezien deze niet door de automatische doorvoer past. De Q-13 kon wel gescand worden met automatische doorvoer. De kleurweem is beduidend groter (Delta C = 8, vak 1 Q-13) met scannen met automatische doorvoer dan scannen vanaf glasplaat.	Onderhoud aan de scanner plegen: Witbalans, schoonmaken, eventueel lamp vervangen.	2

30 november 2017

5	ΔL , 1 ^e & 2 ^e vak UTT, grayscale bottom	≤ 2	Het bestand clipt. Vak 1 heeft een L*waarde van 100.	Voldoet niet	Afwijking is niet acceptabel. Overbelichting (clippen) is zeer kwalijk en veroorzaakt informatieverlies. Alle gemaakte testbestanden clippen.	Indien mogelijk scanner beter afstellen / leverancier raadplegen.	1
6	Gain modulation UTT vak 1-2, grayscale bottom	80%-108%	Bestand clipt. Gain modulation kan niet worden uitgerekend.	Voldoet niet	Afwijking is niet acceptabel. Overbelichting (clippen) is zeer kwalijk, veroorzaakt informatieverlies.	Gain modulation is voor informatiebehoud het belangrijkste criterium. Dit bepaald de leesbaarheid van de 'letters'. Scanner niet gebruiken voor het vervangen van originelen met zwakke tekstuele informatie. Scanner alleen gebruiken voor het vervangen van bitonale originelen (modern drukwerk, zwarte letter op witte ondergrond).	2
	Gain modulation UTT vak 1-3, grayscale bottom	80%-108%	Bestand clipt. Gain modulation kan niet worden uitgerekend.	Voldoet niet	Afwijking is niet acceptabel. Overbelichting (clippen) is zeer kwalijk, veroorzaakt informatieverlies.		1
	Gain modulation Q13, vak A-1	80%-108%	Bestand clipt. Gain modulation kan niet worden uitgerekend.	Voldoet niet	Afwijking is niet acceptabel. Overbelichting (clippen) is zeer kwalijk, veroorzaakt informatieverlies.		1
7	OECF UTT grayscale bottom	$\Delta L \leq 2$	Bestand clipt	Voldoet niet	Afwijking is niet acceptabel. Overbelichting (clippen) is zeer kwalijk, veroorzaakt informatieverlies	Gain modulation is voor informatiebehoud het belangrijkste criterium. Dit bepaald de leesbaarheid van de "letters". Beoordeling van de OECF is niet zinvol wanneer het bestand clipt.	2
8	StD (ruis)	≤ 4	Goed	Voldoet			2
9	Uitlichting witvel	DINA3, PV $\leq 8-12$	Witvel clipt op 255	Voldoet niet	Informatieverlies op puur witte originelen. Uitlichting is niet te beoordelen.	Indien mogelijk scanner beter afstellen / leverancier raadplegen.	2
10	Kleurnauwkeurigheid, Cie 1976, DCSG	Mean $\Delta E \leq 5$ Max $\Delta E \leq 18$	Niet goed. ΔE waarde extreem hoog	Voldoet niet	De kleurnauwkeurigheid is erg laag. Om de waarde te verbeteren moet een ingesloten kleurruimte aanwezig zijn en een kleur-correctieprofiel gemaakt worden. Eerst moet de belichting, gain	Kalibratie van de kleuren is niet mogelijk met dit type scanners. Scanner niet gebruiken voor het vervangen van originelen waarbij het gaat om	3

					modulation en witbalans goed zijn (zie nrs: 4, 5, 6, 7 en 9).	informatiebehoud van specifieke kleuren.	
11	PPI	300 PPI	300 PPI	Voldoet	Het aantal PPI is juist. Dit is van belang voor de juiste maatvoering in het gescande materiaal.		1
12	Claimed – obtained	≤2%	<2%	Voldoet	Het aantal PPI is juist. Dit is van belang voor de juiste maatvoering in het gescande materiaal.		1
13	Sampling Eff. UTT A3	≥85%	<85%	Voldoet niet	Resolved elements: 4,38 lp/mm, 222,5 ppi. Dit betekent dat de scherpteprestatie van de scanner zo goed is als scannen met 222 ppi. De UTT testkaart is alleen vanaf glasplaat gescand gezien deze niet door de automatische doorvoer past.	De detailweergave is matig.	2
14	MTF 10, H/V. QA-62, Imcheck 3,9 (kleine scherpte testkaart)	≥5 lp/mm	<5	Voldoet niet	Prestatie is vergelijkbaar met UTT. De QA-62 testkaart is alleen vanaf glasplaat gescand gezien deze niet door de automatische doorvoer past.		2
15	MTF50, H/V. QA-62, Imcheck 3,9	≥2,25 lp/mm	> 2,25 lp/mm	Voldoet	De scherpte-indruk is goed. Er wordt intern verscherpt. De modulation blijft onder de 1.	De scherpte-indruk is goed. Zwarte letters zijn duidelijk zichtbaar.	2
16	Modulation	≤1,05	≤1,05	Voldoet	De leesbaarheid is goed, geen witte randen om de tekens.		2
17	Kleurmis-registratie	≤0,5	≤ 0,5	Voldoet	De leesbaarheid is goed, geen gekleurde randen om de tekens.		2
18	Vervorming	≤2%	>2% (2,4% als maximaal gemeten)	Voldoet niet	Geometrische vervorming is niet of nauwelijks zichtbaar. Afwijking is gering.		2
19	Artefacten	Geen	Ja	Voldoet niet	Er zijn enkele verspringingen geconstateerd. Geen moire, reflectie of strepen geconstateerd.	Scanner niet gebruiken voor het vervangen van originelen waarbij het gaat om informatiebehoud in patronen en tekeningen.	2

K. RODIN toets

In 2013 en 2015 heeft Doxis op basis van het Referentiekader Opbouw Digitaal Informatiebeheer (Rodin 1.0) bij de gemeente Haarlem onderzoek verricht. Nadat in 2017 RODIN 2.0 is verschenen heeft team Informatiebeheer zelf nogmaals een Rodin toets uitgevoerd. In deze bijlage is enkel de uitslag opgenomen behorende bij de eisen opgenomen in hoofdstuk 2 van Rodin 2.0 over Informatiebeheer inhoudelijk. Meerdere applicaties zijn door team Informatiebeheer onder de loop genomen. In deze bijlage zijn enkel de resultaten met betrekking tot het centrale beheersysteem Verseon opgenomen.

Eis	Omschrijving eis	Beschreven 2017	Implementatie 2017	Toelichting 2017 wat betreft Verseon
2.1	Informatieobjecten zijn gekoppeld aan een ordeningsstructuur die is aan te passen zonder de al aanwezige structuur met zijn koppelingen te verstoren.	Ja	Voldoende	De digitale documenten in het DMS Verseon zijn geklasseerd op basis van de Zaaktypecatalogus (ZTC). De ZTC (voorheen DSP-categorie) volgt de modellijst met lokale aanvullingen. Het DMS Verseon is formeel aangewezen voor de digitale archivering. De toekenning van de juiste klassering door digitaal werkende afdelingen wordt door de afdelingen zelf en door recordmanagers gecontroleerd. De toekenning en controle voor de overige afdelingen ligt bij team Archiefbeheer.
2.2	Ieder afzonderlijk informatieobject heeft een uniek identificatiekenmerk.	Ja	Voldoende	Het DMS Verseon versie 2.4 kent automatisch een uniek nummer toe aan elk document, zaak (of project), zaaktype/werkproces en dossier. Bij de registratie wordt elk document automatisch dan wel handmatig gekoppeld aan een zaak of een dossier. Elke zaak of dossier is gekoppeld aan een zaaktype of een DSP-categorie. De scansoftware kent een bestandsnaam toe. Het scandocument (archiefstuk) is in Verseon altijd gekoppeld aan een registratie.
2.3	Informatieobjecten bevatten de voor het beheer benodigde kenmerken, die zijn ontleend aan een vastgesteld metagegevensschema.	Ja	Voldoende	Er is een overkoepelende metagegevensschema zoals bedoeld in de Archiefregeling. In werkinstructies en handleidingen is vastgelegd welke gegevens worden geregistreerd in het DMS Verseon.

2.4	Informatieobjecten worden beschikbaar gesteld, tenzij anders is bepaald.	Ja	Voldoende	Dit is standaardfunctionaliteit van het pakket Verseon en in handleiding vastgelegd. Verseon is ingericht met autorisaties en vertrouwelijkheid van informatie. De performance van Verseon is een aandachtspunt. Bij zoekacties, uitgevoerd tijdens de audit loopt het systeem meerdere keren vast; door de trage werking blijken zoekacties niet altijd hetzelfde resultaat te geven. Mogelijk een incident.
2.5	Informatieobjecten zijn, indien dit redelijkerwijs mogelijk is opgeslagen in een open standaardformaat.	Nee	Deels	In het beleid is open standaard als uitgangspunt vastgelegd. Er is geen lijst met door bestuur aangewezen en volledig gedocumenteerde bestandsformaten voor de digitaal (geboren) archiefbescheiden. Voor het DMS Verseon geldt PDF/A-1a als standaard voor het digitaal archief. Het is nog niet volledig gedocumenteerd, wel afgestemd met het NHA.
2.6	De betrouwbaarheid van informatieobjecten is aantoonbaar en gewaarborgd.	Deels	Deels	Er is een procedure voor het migreren, exporteren, importeren of converteren van bestanden, maar de status is onduidelijk. In het verleden zijn bij migraties wel plannen opgesteld, maar die zijn moeilijk terug te vinden. Ook testresultaten en controles zijn niet gevonden. In de audittrail zijn wijzigingen te reconstrueren. Een (periodieke) controle is nog niet van toepassing. Toegang, autorisaties en algemene beveiligingsmaatregelen zorgen dat het DMS Verseon is beschermd. Versiebeheer voor intern opgemaakte documenten in Verseon is ingericht.
2.7	Informatieobjecten zijn van een bewaartermijn voorzien en worden na het verstrijken daarvan vernietigd.	Ja	Deels	De digitale documenten worden automatisch na toekenning van het resultaat van een zaak voorzien van een bewaartermijn. Voor de digitaal werkende afdelingen wordt de juiste toekenning gecontroleerd door recordmanagers. Er is een vastgestelde procedure vernietiging. Fysieke dossiers die voor vernietiging in aanmerking komen worden ook vernietigd in Verseon. Vernietiging van informatie van digitaal werkende afdelingen heeft nog niet plaatsgevonden, maar is aanstaande. Metagegevens van digitale archiefbescheiden die vernietigd zijn, kunnen worden bewaard als 'virtuele vernietigingslijst'. Digitale vernietigingslijsten worden gekoppeld aan het vernietigingsobject in Verseon. Op dossierniveau worden de metagegevens bewaard. Bij het maken van een digitale vernietigingslijst wordt het gesignaleerd wanneer er een zaak aan twee dossiers is gekoppeld.

L. Haarlems Metadataschema

De gemeente Haarlem heeft, overeenkomstig het TMLO¹⁶, een metadataschema opgesteld dat de metadata beschrijft die minimaal moeten worden opgenomen in alle systemen die (archiefwaardige) informatie-elementen verwerken en opslaan.

Een informatie-element kan bestaan uit een gegevensobject óf een informatieobject. Een gegevensobject is een set aan samenhangende data, bijvoorbeeld een aantal regels uit een database die samen "iets" beschrijven, bijvoorbeeld een persoon, een gebouw of een zaaktype. Een informatieobject is een enkel (binair of fysiek) bestand, bijvoorbeeld een papieren rapportage, een Pdf-bestand of een Excel-spreadsheet. Het TMLO onderscheidt vijf aggregatieniveaus: Archief, Serie, Dossier, Archiefstuk en Bestand. Een aggregatieniveau geeft aan op welk niveau in het archief een metagegeven van toepassing is. De lagere aggregatieniveaus overerven automatisch de kenmerken/metagegevens van het hogere aggregatieniveau. Deze aggregatieniveaus uit het TMLO worden als volgt vertaald naar de situatie zoals die in Haarlem wordt gewenst:

#	TMLO aggregatieniveau:	Metadataschema Haarlem aggregatie:
1	Archief	Archief
2	Serie	Zaaktype (of Soort verzameldossier)
3	Dossier	Zaak (of andere ordening van informatie-elementen)
4	Archiefstuk	Informatie-element (data-object of informatieobject)
5	Bestand	Bestand (binair)

Voor elk van de aggregatieniveaus is vastgesteld welke metadata minimaal (vanuit duurzaam informatiebeheer) moet worden vastgelegd.

Voor het aggregatieniveau Archief wordt minimaal vastgelegd:

- Identificatiekenmerk
- Aggregatieniveau
- Naam
- Omschrijving
- Plaats
- Dekking, In tijd
- Dekking, Geografisch gebied
- Taal
- Event geschiedenis, Datum/periode
- Event geschiedenis, Type
- Event geschiedenis, Beschrijving
- Event geschiedenis, Verantwoordelijke functionaris
- Event plan, Datum/Periode
- Event plan, Type
- Event plan, Beschrijving
- Event plan, Aanleiding

¹⁶ Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden 1.1. Deze landelijke richtlijn heeft als basis gediend voor een organisatie specifiek toepassingsprofiel, ook wel het Haarlemse metadataschema.

- Relatie, Relatie-ID
- Relatie, Type relatie
- (Ontstaans-)context, Actor, Identificatie-kenmerk
- (Ontstaans-)context, Actor, Aggregatieniveau
- (Ontstaans-)context, Actor, Geautoriseerde naam
- (Ontstaans-)context Actor, Plaats
- (Ontstaans-)context Actor, Jurisdictie
- Openbaarheid, Omschrijving beperkingen
- Openbaarheid, Datum/periode
- Integriteit

Voor het aggregatieniveau Serie wordt minimaal vastgelegd:

- Identificatiekenmerk
- Aggregatieniveau
- Naam

Voor het aggregatieniveau Dossier wordt minimaal vastgelegd:

- Identificatiekenmerk
- Aggregatieniveau
- Naam
- Classificatie, Code
- Classificatie, Omschrijving
- Classificatie, Bron
- Classificatie, Datum
- Omschrijving
- Dekking, Geografisch gebied
- Externe identificatiekenmerken, Nummer binnen systeem
- Externe identificatiekenmerken, Kenmerk systeem
- Event geschiedenis, Datum/periode
- Event geschiedenis, Type
- Event geschiedenis, Verantwoordelijke functionaris
- Event plan, Datum/Periode
- Event plan, Type
- Event plan, Beschrijving
- Event plan, Aanleiding
- Relatie, Relatie-ID
- Relatie, Type relatie
- (Ontstaans-)context, Actor, Identificatie-kenmerk
- (Ontstaans-)context, Actor, Aggregatieniveau
- (Ontstaans-)context, Actor, Geautoriseerde naam
- (Ontstaans-)context, Activiteit (werkproces), Aggregatieniveau
- (Ontstaans-)context, Activiteit (werkproces), Naam (van het werkproces)
- (Ontstaans-)context, Activiteit (werkproces), Identificatiekenmerk
- Openbaarheid, omschrijving beperkingen
- Openbaarheid, Datum/periode
- Vertrouwelijkheid, Classificatie/niveau
- Vertrouwelijkheid, Datum/periode

Voor het aggregatieniveau Informatie-element wordt minimaal vastgelegd:

- Identificatiekenmerk
- Aggregatieniveau
- Naam
- Taal
- Externe identificatiekenmerken, Nummer binnen systeem
- Externe identificatiekenmerken, Kenmerk systeem
- Event geschiedenis, Datum/periode
- Event geschiedenis, Type
- Event geschiedenis, Verantwoordelijke functionaris
- Relatie, Relatie-ID
- Relatie, Type relatie
- (Ontstaans-)context, Actor, Identificatie-kenmerk
- (Ontstaans-)context, Actor, Aggregatieniveau
- (Ontstaans-)context, Actor, Geautoriseerde naam
- Vertrouwelijkheid, Classificatie/niveau
- Vertrouwelijkheid, Datum/periode
- Gebruiksrechten, Omschrijving voorwaarden
- Gebruiksrechten, Datum/periode
- Vorm, Redactie/genre
- Organisatiespecifiek: Notitie bij document (Verseon, generieke zaak)

Voor het aggregatieniveau binair Bestand wordt minimaal vastgelegd:

- Identificatiekenmerk
- Aggregatieniveau
- Naam
- Omschrijving
- Relatie, Type relatie
- Integriteit
- Formaat, Identificatiekenmerk
- Formaat, Bestandsnaam, Naam
- Formaat, Bestandsnaam, Extensie
- Formaat, Datum aanmaak
- Formaat, Omvang
- Formaat, Bestandsformaat

M. Visie 100% digitaal werken

Visie op 100% digitaal werken Gemeente Haarlem

De omgeving waarin wij als gemeente werken verandert steeds sneller. Burgers en bedrijven verwachten van de gemeente dezelfde snelle digitale dienstverlening als zij gewend zijn van andere aanbieders. Hoe zorgen we ervoor dat we tijdig op deze ontwikkelingen inspelen, zodat we de verbinding met de stad blijven houden? Het antwoord op deze vraag is te vinden in de ontwikkeling van onze medewerkers en de wijze waarop we ons werk organiseren. Het directieteam heeft deze visie op 100% digitaal werken opgesteld om richting te geven en kaders te bieden voor de ontwikkeling van onze organisatie.

Deze visie op 100% digitaal werken sluit aan bij diverse acties die in de afgelopen tijd zijn ingezet door medewerkers en die bijdragen aan de noodzakelijke veranderingen in onze organisatie.

Denk aan het inzetten op digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven; open data; operational excellence; digitaal vergaderen van bestuur en organisatie; digitaal samenwerken via Haarlem.nl voor de stad en Insite+ voor de organisatie. Ook het streven om plaats- en tijdonafhankelijk werken te stimuleren door brede inzetbaarheid van medewerkers past in deze visie. We ontwikkelen door in te zetten op het gesprek, op samenwerking en goede ondersteuning door techniek.

Waar staan we voor en wat willen we zijn?

Onze organisatie ondersteunt de stad en het bestuur bij het bereiken van haar doelen. We ontwikkelen naar een 100% digitaal werkende organisatie. Dit vraagt om een radicaal andere aanpak, waarbij de focus niet ligt op het digitaliseren van “papier processen” maar op een wereld waarin dingen vanuit een digitaal perspectief zijn ontworpen.

Wij werken 100% digitaal aan¹⁷:

- transacties (een klantvraag of intern verzoek die/dat direct en volledig geautomatiseerd afgehandeld kan worden),
- processen en zaken (een klantvraag die met een proces volgens een aantal vooraf bekende processtappen en activiteiten kan worden afgehandeld),
- projecten (een tijdelijke resultaatgerichte samenwerking met minder structuur dan een proces),

- acties (alle werkzaamheden die niet gestructureerd kunnen worden volgens een transactie, proces of project).

Deze digitale missie en identiteit vraagt om de ontwikkeling die we hebben ingezet, met kracht voort te zetten. Onze toegevoegde waarde zal meer dan ooit afhankelijk zijn van de snelheid en effectiviteit van ons digitaal veranderingsvermogen, de deskundigheid van onze mensen en van de mate waarin we innovatief gebruik maken van technologische mogelijkheden.

Digitaal in beweging

Brede inzet, ontwikkeling en opleiding en technische ondersteuning van medewerkers zijn voorwaarden voor de verbetering van de digitale prestaties van onze organisatie. Dat betekent investeren in onze digitale kwaliteiten als vast onderdeel van ons werk.

Digitaal organiseren van ons werk

We willen de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren door sneller, slimmer en vernieuwend te werken. De organisatie wordt de komende jaren platter en we werken met kortere besluitvormingslijnen. De huidige structuur met hoofdafdelingen laten we los, waardoor afdelingen de grootste organisatorische eenheden worden. Naast de reguliere werkzaamheden werken we steeds vaker in clusters en ketens aan uiteenlopende opdrachten, in een digitale werkvorm die past bij de aard van het vraagstuk, de betrokken spelers en de competenties waarover we beschikken. Digitale processen, procedures en structuren zijn daarbij hulpmiddelen en ondergeschikt aan het beoogde resultaat.

¹⁷ Werkvormen worden nader uitgewerkt in de bijlage van deze visie.

Sturen op richting en resultaat

We ontwikkelen naar een 100% digitaal werkende organisatie met korte lijnen en digitaal goed samenwerkende afdelingen. Deze ontwikkeling wordt het beste ondersteund door een directie die daarin het goede voorbeeld geeft en stuurt op het bereiken van het doel: 100% digitaal werken. Maar wel altijd vanuit het vetrekpunt dat het resultaat voor burger, bestuur en organisatie voorop staat. Daarom is het voornemen om in een tijdsbestek van vier jaar dit doel te bereiken.

Samen doen!

Een goede ondersteuning van het bestuur en de burger stelt hoge eisen aan de digitale samenwerking en digitale dienstverlening binnen onze organisatie. Een organisatie die flexibel werkt aan afdelingsoverstijgende thema's en opdrachten, vraagt om de inzet van iedereen. Samen met het directieteam nodig ik iedereen uit om met ons verder invulling te geven aan onze toekomstige, 100% digitaal werkende, organisatie.

Arjan van Noort, directeur

februari 2016

Bijlage bij Visie 100% digitaal werken gemeente Haarlem: Uitwerking werkvormen

Transactie

Bob woont in het centrum. Hij heeft een autootje gekocht en heeft dus een parkeervergunning nodig. Hij gaat naar het digitaal loket van de gemeente en logt in met DigiD. Al zijn gegevens zijn al bekend, hij hoeft alleen nog maar te bevestigen dat alles klopt. Op de achtergrond worden de gegevens van zijn auto gecontroleerd bij het RDW. Hij kan ook online de betaling voor zijn vergunning regelen. Meteen nadat hij klaar is en voor de laatste keer op 'oké' heeft geklikt is alles voor zijn vergunning geregeld en kan hij zijn auto parkeren. Zonder tussenkomst van een medewerker worden alle registraties in de backoffice bijgewerkt, zijn vergunning is geregistreerd, de betaling is verwerkt en er is een minimale set van gegevens vastgelegd in het zakenmagazijn. De gemeente gebruikt die gegevens t.b.v. management-informatie en Bob kan in zijn mijnoverheid-pagina terugzien dat hij een vergunning heeft aangevraagd en gekregen.

Proces / zaak

Anneke is de drijvende kracht achter buurtorganisatie 'Samen sterk'. De organisatie heeft een vernieuwend concept bedacht en wil daarvoor een startsubsidie van de gemeente. Zij logt in op het digitaal loket van de gemeente en kan de aanvraag volledig digitaal invullen en alle benodigde bijlagen toevoegen. Dit gaat verrassend snel want veel gegevens zijn al vooraf ingevuld. Tijdens het invullen blijkt dat nog een verplichte bijlage mist die ze de volgende dag aan de aanvraag toevoegt waarna de afhandeling kan starten. Direct na het verzenden van de aanvraag krijgt Anneke een smsje en/of mailtje met het zaaknummer, de naam van haar persoonlijke casemanager in het klantcontactcentrum van de gemeente en dat haar aanvraag binnen 6 weken wordt afgehandeld. Anneke is toch erg nieuwsgierig hoe het met haar subsidie aanvraag gaat, ze appt haar casemanager. Al snel krijgt Anneke reactie, de aanvraag verloopt voorspoedig en krijgt de tip dat ze de status kan volgen via mijnoverheid. Anneke logt in op mijnoverheid en ze ziet dat er inmiddels positief is geadviseerd op het initiatief en dat volgende week het definitieve besluit wordt genomen in het College.

John werkt op de afdeling subsidies van de gemeente Haarlem. In de centrale werkvoorraad op zijn scherm ziet hij de subsidieaanvraag van buurtorganisatie 'Samen sterk'. Hij bekijkt de aanvraag, leest de documenten in de bijlages en stelt vast dat dit in potentie een idee is dat voor subsidie in aanmerking komt. Hij schrijft een positief advies, voegt dat toe aan de subsidiezaak en zet deze door naar het komende subsidieoverleg. De zaak wordt automatisch toegevoegd aan de agenda voor het overleg en zijn collega's krijgen automatisch bericht. Na het overleg, waarin ook zijn collega's positief waren, wordt de status van de zaak aangepast en doorgezet voor behandeling in het College.

Anouk werkt in het klantcontactcentrum en is toegewezen als casemanager aan de zaak van Anneke. Zij volgt de voortgang van de zaak, via haar centrale werkvoorraad in het klantcontactstelsel, en zorgt ervoor dat alles soepel verloopt. Zij krijgt een melding van het klantcontactstelsel dat Anneke per whatsapp contact heeft opgenomen met de gemeente. Zij opent het berichtje en ziet dat het een simpele vraag is die niet hoeft worden doorgezet naar de behandeld ambtenaar in de backoffice. Anouk tikt in het stelsel haar reactie en zorgt ervoor dat het klantcontact geregistreerd is bij de zaak.

Op de achtergrond, buiten het zicht van Anneke en John, worden alle documenten automatisch opgeslagen in het DMS en worden alle behandel statussen en -resultaten gesynchroniseerd naar het zakenmagazijn. Nadat de zaak is afgehandeld wordt alle informatie, inclusief documenten, gearchiveerd. Na de verplichte bewaartermijn wordt alle informatie ook weer verwijderd, tenzij John bij de behandeling heeft aangegeven dat deze zaak een precedent was, dan wordt de zaak permanent bewaard. De permanent te bewaren zaken worden na verloop van tijd automatisch doorgezet naar het e-depot

Project

Jeroen is procesmanager bij GOB. Hij is bezig met een nieuw project, de aanleg van een straat. Bij de opdracht voor dit project kreeg hij een budget en een globale planning.

Op zijn iPad heeft Jeroen toegang tot een applicatie waarmee hij regie kan voeren over zijn project. Met de applicatie heeft hij inzicht in het budget, alle betrokkenen bij het project, de planning van alle activiteiten, alle documenten en andere informatie die bij het project horen en hij kan zien hoe het project scoort op de verschillende kwaliteitsindicatoren. Alle informatie wordt centraal opgeslagen en is via de website, mobiele apps en desktops beschikbaar voor zijn collega's en alle andere belanghebbenden zoals bestuurders, bewoners en ondernemers.

Jeroen kan op ieder moment vanuit zijn applicatie nieuwe zaken en transacties starten die door gespecialiseerde collega's of ketenpartners moeten worden afgehandeld, bijvoorbeeld:

- aanvragen van adviezen die hij nodig heeft van:
 - verkeerskundigen;
 - brandweer/politie;
- communicatiezaken
 - informatienota's naar het bestuur
 - informatiebrieven t.b.v. belanghebbenden zoals bewoners
- bestuurlijke besluitvorming bijv. bij afwijking van bestemmingsplannen

De collega's en ketenpartners maken gebruik van hun eigen applicaties voor het afhandelen van de gevraagde zaken en transacties, alle benodigde informatie-uitwisseling gaat automatisch o.b.v. standaard-protocollen.

De applicatie die Jeroen gebruikt biedt ook ondersteuning bij de regie zelf:

- rappelleren bij problemen met tijd en/of budget
- genereren managementinformatie
- inzicht in uitnutting budgetten
- consequenties van vertragingen en wijzigingen in de planning:
 - GANTT-charts, kritisch pad, etc.
- kunnen toevoegen van relevante documenten, e-mails, tekeningen, etc.

Voor het afsluiten gaat Jeroen nog één keer door het project en verwijdert alle niet relevante informatie. Na het afsluiten wordt alle informatie automatisch gearchiveerd en als de bewaartermijn

Activiteit

Martine is managementassistente. Zij notuleert de overleggen van het directieteam. De door haar gemaakte verslagen slaat ze, nadat ze zijn vastgesteld, vanuit haar tekstverwerker op in een aparte folder onder 'directieverslagen'. Op de achtergrond worden alle documenten die zij hierin opslaat automatisch voorzien van de nodige metadata en doorgezet naar het DMS. Vanuit het DMS worden de verslagen automatisch gepubliceerd op het intranet.

Naast haar werk voor de directie doet Martine tegenwoordig ook een deel van de ondersteuning van de Ondernemingsraad, zij houdt de besluiten van de OR en de jaarverslagen bij. Ook deze documenten slaat ze vanuit haar tekstverwerker op in aparte folders. Vanuit die folders worden ze automatisch voorzien van de juiste metadata en doorgezet naar het DMS.

In het DMS worden de documenten automatisch gearchiveerd en na verloop van tijd of verwijderd of doorgezet naar het e-depot.

N. Wijzigingsprocedure

Kwaliteitszorg is een continu proces en vervangingsprocessen zijn veranderlijk. Allerlei wijzigingen kunnen ervoor zorgen dat het Handboek Vervanging, dan wel de bijbehorende procedures en bijlagen aan actualisering onderhevig zijn. In het kader van routinematige vervanging is het *up to date* houden van het handboek van groot belang. De plan-do-check-act cyclus, ingebouwd in het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer van de gemeente Haarlem ondersteunt dit proces.

Het Kwaliteitssysteem Informatiebeheer verzorgt operationeel de jaarlijkse controles zoals deze zijn opgenomen in bijlage E van dit handboek. Kleine wijzigingen op de procedures binnen het vervangingsproces kunnen dan rechtstreeks doorgevoerd en aangepast worden. De eenheid belast met het informatiebeheer draagt hier zorg voor, documenteert wijzigingen en voert het versiebeheer op en communicatie over de bijlagen bij het handboek uit. Zo wordt gewaarborgd dat het handboek actueel blijft en bij de betrokken medewerkers bekend is.

Wijzigingsproces

- Kwaliteitssysteem Informatiebeheer -Jaarlijkse controle op inhoud procedures en bijlagen bij het handboek;
- Waar nodig worden procedures en bijlagen geactualiseerd;
- Administratieverplichting van wijzigingen en nieuwe versies ligt bij de eenheid belast met het informatiebeheer;
- Goedkeuring van wijzigingen ligt bij het Hoofd Informatiebeheer;
- Wijzigingen worden gecommuniceerd naar betrokken medewerkers door de eenheid belast met het informatiebeheer;
- Wijzigingen worden ter informatie gedeeld tijdens het Strategisch Informatiebeheer overleg (SIO).

Bepaalde wijzigingen zullen leiden tot het opnieuw nemen van een vervangingsbesluit. Denk hierbij aan:

- Veranderingen in de wettelijke eisen die aan vervanging worden gesteld;
- Een radicaal gewijzigd belang van de betreffende archiefbescheiden, bijvoorbeeld bij een nieuwe versie van de Selectielijst;
- Een nieuwe categorie te vervangen bescheiden wordt toegevoegd aan de reikwijdte;
- Wijzigingen in de technische infrastructuur die gevolgen hebben voor het vervangingsproces en/of de kwaliteitsprocedures.

Deze aspecten zullen door het ingebouwde Kwaliteitssysteem Informatiebeheer aan het licht komen. In het geval van dit soort wijzigingen zal het Hoofd Informatiebeheer in nauw overleg met de gemeentearchivaris bepalen of een nieuw besluit tot vervanging vereist is. Wanneer dat het geval is, zal een nieuw handboek inclusief bijlagen en procedures opgesteld worden door de eenheid belast met het informatiebeheer en zal het college van burgemeester en wethouders gevraagd worden het oude besluit in te trekken en op basis van het nieuwe handboek een nieuw besluit vaststellen. De verantwoordelijkheid voor het volgen van de wijzigingsprocedure ligt hierbij ook bij het Hoofd Informatiebeheer. Bij een nieuw besluit dient ook opnieuw nauw opgetrokken te worden met de gemeentearchivaris en archiefinspectie. Een positief advies van de gemeentearchivaris op het nieuwe handboek is een vereiste.

O. Advies op besluit van gemeentearchivaris

noord-hollands archief



Aan het college van Burgemeester en
Wethouders van de gemeente Haarlem
Postbus 511
2003 PB HAARLEM

Datum: 30 november 2017
Onderwerp: Advies gemeentearchivaris vervanging Haarlem 2018
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: Z-17-12358 /uitgaand -13802

Geacht college,

Op 20 november 2017 ontving ik van het hoofd Informatiebeheer van de gemeente Haarlem, de heer J. Koers, het verzoek om advies inzake een te nemen besluit tot vervanging van analoge archiefbescheiden. Dit verzoek is conform artikel 3 van het Besluit Informatiebeheer van de gemeente Haarlem 2013.

Het betreft vervanging van analoge archiefbescheiden door digitale reproducties als bedoeld in artikel 7 van de Archiefwet 1995 en artikel 6, eerste lid, van het Archiefbesluit 1995. Het voornemen is routinematige vervanging toe te passen op inkomende, uitgaande en interne archiefbescheiden van de gemeente Haarlem, voor zowel permanent te bewaren als ook op termijn te vernietigen archiefbescheiden, ingaande per 1 januari 2018.

Bij deze deel ik u mee dat ik, in mijn hoedanigheid van gemeentearchivaris van Haarlem, positief adviseer voor het nemen van een vervangingsbesluit zoals hierboven beschreven. Hieronder volgt een toelichting bij dit advies.

De digitalisering van de samenleving van de laatste tien jaar heeft het informatiebeheer bij overheidsinstanties sterk beïnvloed. De informatiestromen verlopen hoe langer hoe meer digitaal. Er is sprake van een overgangsfase van papier naar digitaal. Dit leidde onder meer bij de gemeente Haarlem tot een hybride situatie van het informatiebeheer, deels digitaal en deels papier. Deze hybride situatie is uitermate onwenselijk omdat er dan geen sprake is van de wettelijke

Noord-Hollands Archief
Postbus 3006
2001 DA Haarlem
www.noord-hollandsarchief.nl
info@noord-hollandsarchief.nl

Locatie Jansstraat
Jansstraat 40
2011 RX Haarlem
(023) 517 27 00

Locatie Kleine Houtweg
Kleine Houtweg 18
2012 CH Haarlem
(023) 517 27 00

IBAN: NL46 RABO 0192 3261 71
KvK: 57581665
BTW: NL00815115714B01

30 november 2017



voorgeschreven goede, geordende en toegankelijke staat conform artikel 3 van de Archiefwet. Zolang er geen vervangingsbesluit wordt genomen is het papieren document te beschouwen als de authentieke versie (papier is leidend). Bij de digitaal werkende afdelingen (sinds 2014) is echter in de praktijk digitaal leidend. De digitale documenten zijn completer aanwezig en bovendien zaaksgewijs geordend. Van de papieren documenten bij de niet digitaal werkende afdelingen werden nog dossiers gevormd. Maar in veel gevallen zullen deze dossiers niet compleet zijn, omdat een groot deel van de documenten digitaal zijn aangemaakt en niet meer worden geprint. Om een compleet, authentiek en geordend archief te vormen is een besluit vervanging noodzakelijk. Een andere voor de hand liggende reden om per 2018 over te gaan tot vervanging is de ambtelijke fusie met de gemeente Zandvoort. De gemeente Zandvoort had al eerder een besluit vervanging genomen en het opgebouwde archief van de laatste jaren was dus ook al digitaal. Het is onwenselijk om per 2018 weer terug te gaan naar de vorming van papieren dossiers voor Zandvoort.

Voor het vormen van een goed geordend toegankelijk digitaal archief gelden andere eisen dan voor de vorming van een papieren archief. De eisen voor het opbouwen van een digitaal archief zijn vastgelegd in het referentiekader opbouw digitaal informatiebeheer (RODIN.2). Dit is geen wettelijk voorschrift maar een landelijk geaccepteerd kader. Dit referentiekader voor de digitale beheeromgeving omvat 3 onderdelen: beleid en organisatie, informatiebeheer (lees: systeem) en ICT en informatiebeveiliging.

Ik ga ervan uit dat naast het goed inrichten van het vervangingsproces ook de digitale beheeromgeving op orde moet zijn wanneer er sprake is van vervanging. Voorafgaand aan de vervanging wordt doorgaans een RODIN audit uitgevoerd. Maar in 2017 is de digitale beheeromgeving opgenomen in het kwaliteitssysteem voor het informatiebeheer van de gemeente Haarlem, inclusief de RODIN eisen. Op basis van 'zelfaudits' zal er gerapporteerd worden op compliance. Graag ontvang ik het eerste kwartaal van 2018 de resultaten van de getoetste eisen inzake de digitale beheeromgeving.

In het traject voorafgaand aan de besluitvorming is het *Handboek Vervanging* voorgelegd aan de archiefinspectie van het Noord-Hollands Archief. Tijdens besprekingen van de informatiespecialisten van de gemeente Haarlem en de archiefinspecteur werden enkele voorwaarden benoemd voor het slagen van het volledig digitaal werken:

1. De sturing en het toezicht van het management (op alle niveaus) op een goede naleving van de gemaakte afspraken inzake het digitaal werken.
2. Opleiding en instructie voor de medewerkers voor het werken met het DMS Verseon.
3. Voor de afdelingen die tot nu toe nog met papieren documenten werkten zijn afspraken gemaakt, ten gevolge waarvan de medewerkers voorlopig nog met papieren kopieën werken. Voor een geleidelijke overgang naar het volledig digitaal werken door de medewerkers in 2018 is een planning en een plan nodig.
4. Ondersteuning waar nodig bij registratie en archivering van de informatie.



Het *Handboek Vervanging* en de bijbehorende bijlagen beschrijven conform artikel 26b van de Archiefregeling de vereiste aspecten van het vervangingsproces.

Ik wens u veel succes bij de verdere uitrol van het volledig digitaal werken, inclusief de vervanging.

Met vriendelijke groet,

drs. Lieuwe Zoodsma
gemeentearchivaris van Haarlem

P. Uitwijkplan Informatiesystemen

Uitwijkplan Informatiesystemen

Integrale technische uitwijk kernsystemen
bij uitval (verbinding met) datacenter



Haarlem

gemeente Haarlem

Versie: 1.0

Status: definitief

Auteur: W. Mevissen

Datum: oktober 2017

30 november 2017

Versiebeheer

Versie	Datum	Door	Wijzigingen
1.0	Nov 2016	W. Mevissen	

Inhoud

1	Inleiding	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1	Opzet document	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2	Continuïteit en uitwijk	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.3	Implementatie en onderhoud uitwijkplan	
1.4	Mogelijke bedreigingen en calamiteiten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.5	Omvang van de uitwijk	
1.6	Informatiesystemen waarvoor uitwijk geregeld wordt	
1.7	Geboden uitwijkfaciliteiten	
2	De escalatieprocedure	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.1	In het kort	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2	De uitwijk	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.3	De terugkeer	
2.4	De rollen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Inleiding

1.1 Inleiding document

Dit document beschrijft de uitwijk van de informatiesystemen als vastgelegd in het plan “Realisatie uitwijkomgeving MS-IV” (het “Realisatieplan”) dat medio 2014 door het MT van IV en door de CIO is geaccordeerd.

Het plan beschrijft de procedure voor de uitwijk in geval van uitval van het datacenter of de verbinding daarmee. Een volledige uitwijk zal in twee fasen uitgevoerd moeten worden. In de eerste fase worden de in het realisatieplan genoemde informatiesystemen beschikbaar gesteld. Daarna worden indien gewenst in de tweede fase verdere systemen en applicaties beschikbaar gesteld. Hiervoor zal echter aanvullende apparatuur en programmatuur geïnstalleerd moeten worden, wat dus ook om aanvullende financiële middelen vraagt.

1.2 Continuïteit en uitwijk

Voor het uitvoeren van de gemeentelijke taken is de organisatie steeds meer afhankelijk van digitale informatiesystemen. Uitval van deze informatiesystemen, door storing of uitval van computers of telecommunicatiesystemen kan ernstige gevolgen hebben voor de continuïteit van de bedrijfsvoering en het primaire proces. De gevolgen daarvan kunnen op vele terreinen liggen, zoals financiële, politieke en imagoschade. Daarnaast worden op dit gebied voor een aantal gemeentelijke taken en de daarmee verbonden informatiesystemen wettelijke eisen gesteld.

Het continuïteits- en uitwijkbeheer is gericht op het beschermen van kritische bedrijfsprocessen tegen de gevolgen van omvangrijke storingen in informatiesystemen of rampen en op een tijdig herstel van de normale werkwijze. De continuïteit van de bedrijfsprocessen is een integraal onderdeel van het gemeentelijk informatiebeveiligingsbeleid.

De term ‘Continuïteit’ wordt gebruikt voor het totaal van voorzieningen die getroffen worden voor het voortzetten van de bedrijfsprocessen. ‘Uitwijk’ betreft het herstellen van de functies van de informatiesystemen op een andere omgeving bij een calamiteit.

Uitwijken is er voor het opvangen van calamiteiten. Het is dus niet bedoeld voor het opvangen van bedreigingen die regelmatig voorkomen. Daarvoor dienen preventieve maatregelen getroffen te worden.

De telefonie is niet in de uitwijk inbegrepen.

1.3 Implementatie en onderhoud uitwijkplan

Het uitwijkplan, als onderdeel van het continuïteitsbeheer, vraagt vooral aandacht tijdens het operationeel bedrijf, wanneer geen storingen optreden.

In de eerste plaats zal het plan inhoudelijk bekend moeten zijn bij alle betrokkenen. Om het actueel te houden moeten organisatorische of technische wijzigingen direct in het plan verwerkt worden. In

ieder geval zal het plan regelmatig, liefst twee maal per jaar, op actualiteit gecontroleerd moeten worden en moet het worden ge-updated. Dit betreft met name de bijlagen 1 en 2.

Tijdens de operationele fase zal ook expliciet aandacht moeten worden besteed aan een goede back-up en restore procedure. Alleen daarmee is het betrouwbaar reconstrueren van met name documenten mogelijk.

Om de werking van het uitwijkplan te controleren en eventueel bij te stellen wordt minimaal 1 maal per jaar een uitwijktest uitgevoerd. Daarbij kan dan de operationele en technische effectiviteit worden vastgesteld en dient ook aandacht te worden besteed aan de back-up en restore procedure.

Een uitwijktest zal worden afgerond middels een evaluatie die voeding dient te geven aan het bijstellen van technische beschrijvingen en gehanteerde procedures, de gemaakte afspraken en dit uitwijkplan. Bij de uitvoering van de tests wordt de kennis en betrokkenheid van de (functioneel) applicatiebeheerders getoetst en bevorderd.

Omdat een uitwijktest vergt dat de operationele omgeving buiten werking wordt gesteld en omdat de terugkeer naar de oorspronkelijke omgeving veel werk vergt, zal een testuitwijk buiten de normale werkuren plaats moeten vinden, bij voorkeur in een weekend.

Het geheel van testverloop en evaluatie zal door de uitwijkcoördinator in een testverslag worden samengevat. Verspreiding daarvan zal plaatsvinden naar de testdeelnemers, het management van de gebruikersorganisatie.

1.4 Mogelijke bedreigingen en calamiteiten

Ten aanzien van de continuïteit van informatiesystemen zijn de volgende categorieën van bedreigingen te onderscheiden:

- Menselijke bedreigingen:
 - Onopzettelijk (onoplettendheid, onachtzaamheid, onvoorzichtigheid, etc.).
 - Opzettelijk (diefstal, fraude, sabotage, hacking, computervirus, etc.).
- Niet-menselijke bedreigingen:
 - Externe invloeden (aardbeving, bliksem, wateroverlast, storm, etc.).
 - Storingen in technische voorzieningen (stroomvoorziening, lijnverbindingen, airconditioning, etc.).
 - Storingen in de ICT (apparatuur, programmatuur, gegevens).

De mogelijke belangrijkste gevolgen van het manifest worden van een bedreiging zijn:

- 1) Technisch
 - a) Datacenter

Wanneer het datacenter niet meer (volledig) beschikbaar is zal de functionaliteit op een andere wijze moeten worden voortgezet. Dit uitwijkplan concentreert zich op calamiteiten die het uitvallen van (een deel van) het datacentrum tot gevolg hebben.
 - b) Werkstations en netwerkomgeving

De netwerkomgeving is gesegmenteerd. Daar waar dit netwerk niet beschadigd is kan doorgewerkt worden. Werkstations (en overige aan het netwerk gekoppelde apparatuur) kunnen daar gebruikt worden zolang elektrische spanning beschikbaar is.

- c) Externe verbindingen
Een calamiteit als het uitvallen van de verbinding (en) met het datacenter is een reden tot uitwijk over te gaan. Om dit risico te beperken zijn standaard twee verbindingen beschikbaar die onafhankelijk van elkaar werken. De uitval van beide verbindingen is een reden om tot uitwijk over te gaan.
- d) Stroomuitval
In het datacenter zijn uitgebreide voorzieningen getroffen om stroomuitval te voorkomen. Zo nodig treden de in deze nota beschreven voorzieningen in werking.
- 2) Huisvesting
Wanneer een werkomgeving onbruikbaar is, is het relatief eenvoudig uit te wijken naar een andere gemeentelijke werkomgeving.
- 3) Organisatorisch
 - a) Corrumpering informatiesysteem
In dit geval dient een nog niet gecorrumpeerde back-up te worden teruggezet.
 - b) Uitval medewerkers
Hiervoor dient de afdeling waar de medewerker aangesteld is een risico inschatting te maken en voor eventuele vervanging te zorgen.

1.5 Omvang van de uitwijk

De in deze nota beschreven uitwijk richt zich op het opvangen van calamiteiten waardoor het externe datacentrum (deels) voor langere tijd niet beschikbaar is. De nota beschrijft uitsluitend de acties rond de technische uitwijk van informatiesystemen. Organisatorische maatregelen rond een uitwijk, of het verplaatsen van werkplekken naar een andere locatie zullen in een ander plan beschreven dienen te worden.

Bij de opzet van de huidige uitwijkomgeving (begin 2014) was het primaire doel om bij een calamiteit informatie nodig voor afhandeling van de calamiteit beschikbaar te hebben en om aan wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen. Daar zijn ook de in eerste fase van de uitwijk geplande acties op gericht. De omvang van de uitwijkomgeving is te gering om een volledige uitwijk te realiseren.

In de tweede fase van de uitwijk wordt besloten over de uitwijk van overige systemen en data.

Bij een nieuw in te richten uitwijkomgeving dient een veel ambitieuzer opzet te worden nagestreefd: het volledig voortzetten van de bedrijfsvoering. Bij de kosten/baten opzet van de nieuwe omgeving dient dit te worden meegenomen.

Wanneer de oorzaak van de calamiteit is opgeheven en het verantwoord is terug te keren naar de standaardomgeving kan de terugkeeractie worden gepland. Omdat de terugkeeromgeving niet automatisch vanuit de uitwijkomgeving wordt gedupliceerd, vergt de terugkeer meer werk en tijd dan de uitwijk. Ondanks de dan wellicht hoge urgentie zullen deze werkzaamheden goed gepland kunnen worden. De omvang van deze werkzaamheden is erg afhankelijk van de oorzaak en omvang van de uitwijk. Daarom is nu geen standaard plan op te stellen.

1.6 Informatiesystemen waarvoor uitwijk geregeld wordt

De uitwijk is primair gericht op informatiesystemen waarvan de continuïteit op basis van wettelijke verplichtingen en verder operationele eisen wordt vereist.

Op technische gronden is gekozen voor de uitwijk van volledige (virtuele) servers en databasesystemen. Dit houdt in dat niet per systeem of server wordt uitgeweken, zodat in dit kader alleen een volledige uitwijk mogelijk is.

De systemen waarvoor de uitwijk primair is opgezet (hier kernapplicaties genoemd) zijn de volgende:

- GBA
- BAG (Neuron en Stroomlijn, inclusief BGT)
- GWS
- GFS (zonder FIO)
- Qlikview
- Verseon
- WinGkas
- Outlook/MS Exchange

Om deze uitwijk te kunnen realiseren worden de volgende services gerealiseerd:

- VMware
- Backup & Restore
- Active Directory, DNS en DHCP
- Fileservices (voor opstarten apparatuur (H:,P:,O:) en documentatie ICT (I: ICT)
- Certificate Services
- SQL/Oracle databases
- ESB
- beheer servers
- verbindingen naar Internet en Gemnet.

Er zal een beperkt aantal fileservers beschikbaar zijn, omdat beschikbaarheid van alle fileservers vrijwel een verdubbeling van de benodigde apparatuur en verbindingen betekent, en tot een investering leidt, die op dit moment niet realistisch is. Afdelingsdata zullen daardoor in de eerste fase nog niet beschikbaar zijn.

Nadat de standaard uitwijk is gerealiseerd zal een besluit moeten worden genomen over het beschikbaar stellen van deze documenten. Dit is afhankelijk van de te verwachten duur van de uitwijksituatie.

Ook niet genoemde applicaties worden in de eerste fase niet uitgeweken. Deze worden eventueel in een tweede fase operationeel gemaakt. Hiervoor is niet standaard hardware beschikbaar. Dit zal dan dus extra investering vergen.

1.7 Geboden uitwijkfaciliteiten

In het gebouw Raakspoort is een uitwijk-omgeving geïnstalleerd die een (gedeeltelijke) kopie is van de installatie in het datacenter. Details hiervan zijn te vinden in bijlage 1: "Technische specificaties uitwijkomgeving". Data wordt vanaf de storage in het datacenter gerepliceerd naar de uitwijk-omgeving. Voor data in Oracle databases is deze replicatie direct. Voor SQL-databases zit hier een vertraging in van maximaal ca. 15 minuten, zodat bij uitwijk rekening moet worden gehouden met dataverlies. Door deze inrichting is de voor de uitwijk noodzakelijke data al aanwezig op de uitwijk-omgeving. Het overschakelen hierop is relatief eenvoudig en kan in korte tijd gebeuren. De uit te

voeren handelingen zijn beschreven in bijlage 2 “Technische procedures”. Uitgangspunt is om zo min mogelijk dataverlies te hebben.

Bij een uitwijkactie worden ook externe verbindingen hersteld. Van de uitwijkomgeving wordt standaard een back-up gemaakt.

2. De escalatieprocedure

De hier beschreven procedure beschrijft de acties die nodig zijn voor een technische uitwijk. Acties voor een organisatorische uitwijk of een uitwijk van de werkzaamheden naar een andere omgeving worden hier niet beschreven. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn wanneer ook de standaard gebruikte werkomgeving niet meer beschikbaar is.

De procedure rond de omgang met calamiteiten, bestaat uit twee delen: de ‘uitwijk’ en de ‘terugkeer’. De uitwijk beschrijft de overstap van de standaardomgeving naar de uitwijkomgeving bij een calamiteit. De terugkeer naar de standaardomgeving, na opheffing van de calamiteit en de gevolgen daarvan, wordt hier aangeduid met de term “terugkeer”.

Gezien de inspanningen die nodig zijn de uitwijk en de terugkeer te realiseren heeft het de voorkeur om niet uit te wijken, wanneer wettelijke termijnen niet overschreden worden. Er moet zeker niet te licht gedacht worden over de gevolgen van een uitwijk, met name in verband met de beschikbare performance ten tijde van de uitwijk en de moeite die het kost om weer naar de productie-omgeving terug te keren.

2.1 In het kort

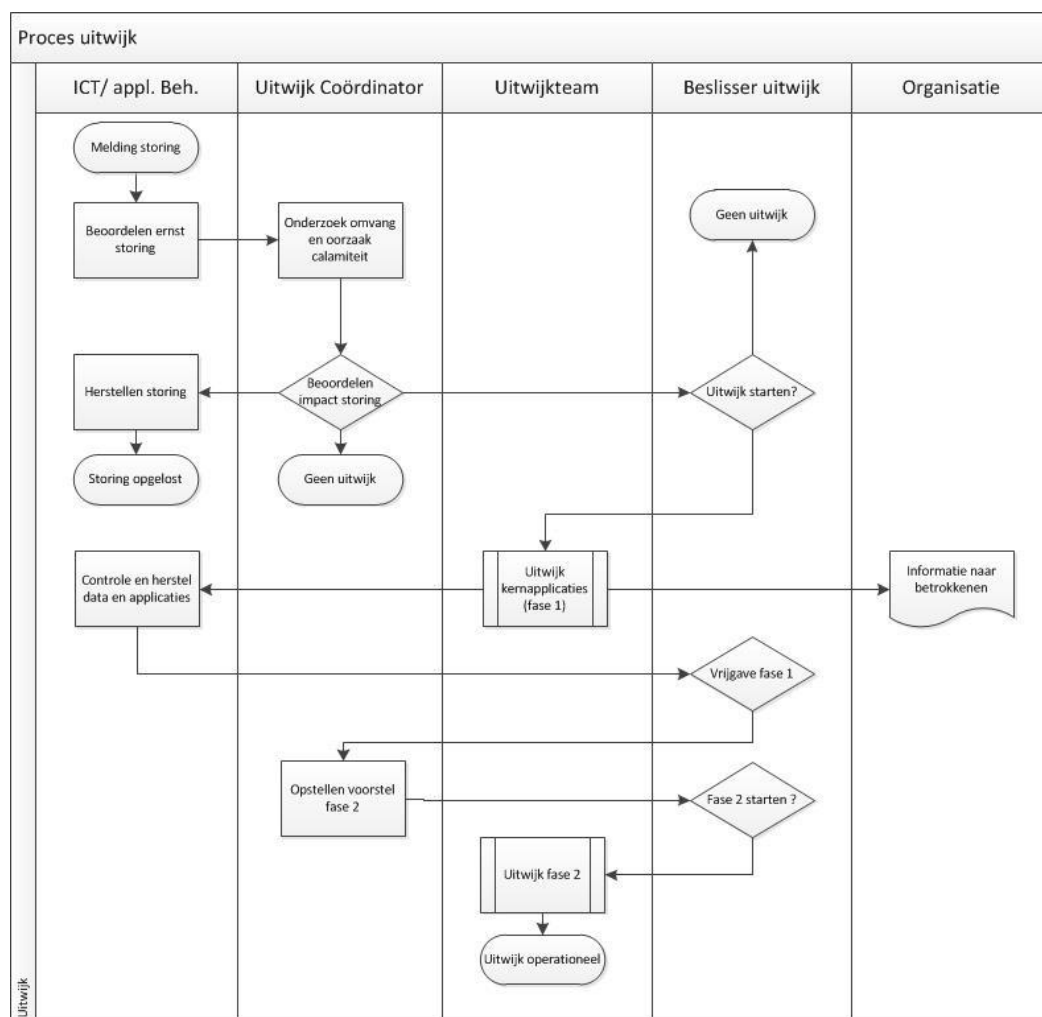
Operationeel verantwoordelijke in het proces is de uitwijkcoördinator. Deze geeft leiding aan het uitwijkteam en verzorgt het contact met de CIO, de eindverantwoordelijke voor het proces.

Wanneer besloten wordt tot uitwijk komt het uitwijkteam bijeen dat de nodige technische handelingen verricht. Nadat de uitwijk van de kernapplicaties is gerealiseerd en geaccepteerd worden zo nodig in een tweede fase andere applicaties overgebracht naar de uitwijkomgeving.

Voor de terugkeer naar de standaardomgeving wordt onder verantwoordelijkheid van de uitwijkcoördinator een plan opgesteld en uitgevoerd.

In onderstaande figuur zijn de uitwijk- en terugkeerprocedures weergegeven. In volgende paragrafen worden de uitwijk, de terugkeer en de erbij betrokken rollen (functionarissen) beschreven.

2.2 de uitwijk



2.2.1 Constateren melden en analyseren van de storing

Een medewerker van de gemeentelijke organisatie constateert een storing en meldt deze. Bij voorkeur gebeurt deze melding via de gebruikelijke weg (FIX) of de telefoon bij de **ICT-servicedesk**. Bij een calamiteit die leidt tot uitwijk zal de standaard meldprocedure vaak niet functioneren. De melding komt dan via een andere weg tot stand. Bij voorkeur wordt aansluiting gevonden bij de algemene calamiteitenprocedure.

Wanneer de calamiteit een of meerdere kernsystemen betreft en de inschatting is dat de storing niet binnen de daarvoor gestelde tijd kan worden hersteld, wordt de melding doorgegeven naar de **uitwijkcoördinator**.

Wanneer de gebruikelijke kanalen niet beschikbaar zijn (door de storing) wordt de uitwijkcoördinator direct via de mobiele telefoon of op een andere wijze op de hoogte gesteld.

2.2.2 Onderzoek omvang en oorzaak calamiteit

De uitwijkcoördinator onderzoekt de omvang en oorzaak van de calamiteit. Daartoe raadpleegt hij interne deskundigen. Ook wordt bij extern betrokkenen (KPN, beheerders datacenter e.a.) informatie ingewonnen en overlegd over snelle actie tot opheffing van de storing.

2.2.3 Beoordeling noodzaak tot uitwijk

De **uitwijkcoördinator** beoordeelt op basis van het uitgevoerde onderzoek de noodzaak en wenselijkheid van een uitwijk. Mogelijk is een snel herstel te realiseren. Onderdeel van deze beoordeling is een inschatting van de oorzaak van de calamiteit en het risico hiervan voor de uitwijkomgeving¹⁸, waardoor uitwijk wellicht (nog) niet gewenst is.

Wanneer wettelijke termijnen niet overschreden worden heeft het de voorkeur om niet uit te wijken gezien de inspanningen die nodig zijn de uitwijk en de terugkeer te realiseren.

2.2.4 Beslissing over uitwijk kernsysteem

Wanneer uitwijk gewenst is legt de **uitwijkcoördinator** dit voor aan de **beslisser uitwijk**.

Deze beslist formeel of de uitwijk uitgevoerd wordt. Daarbij wordt onder andere beslist voor welke deelsystemen de uitwijk uitgevoerd moet worden, wanneer gedeeltelijke uitwijk mogelijk is.

Ook wordt hier beoordeeld of een organisatorische uitwijk of een uitwijk van werkzaamheden naar een andere locatie nodig zijn. In deze procedure worden deze verdere acties niet beschreven.

2.2.5 Escalatie naar uitwijkteam

Wanneer de **beslisser uitwijk** toestemming heeft gegeven voor de uitwijk stelt de **uitwijkcoördinator** het **uitwijkteam** samen, dat zo snel mogelijk bij elkaar komt. De samenstelling van het uitwijkteam is beschreven in paragraaf “De rollen”.

Onder coördinatie van de **uitwijkcoördinator** voert het **uitwijkteam** de voor de uitwijk noodzakelijke werkzaamheden uit.

Vanuit dit uitwijkteam worden de voor de uitvoering van de uitwijk noodzakelijke medewerkers gealarmeerd en wordt de voortgang bewaakt:

- Technische procedures: zie bijlage 2
- Door afdeling communicatie:
 - Communicatie naar betrokken partijen
 - Communicatie naar management en directie
 - Communicatie naar medewerkers

Omdat Insite+/Pleio buiten de eigen omgeving wordt gehost kan dit een grote rol spelen in de communicatie. Hiervoor zullen echter voorzieningen moeten worden getroffen voor wat betreft de autorisaties.

2.2.6 Controle en afronding uitwijk kernsystemen

Wanneer de technische uitwijk is afgerond wordt deze door **technisch en functioneel applicatiebeheerders** getest op volledigheid van data en de minimaal vereiste functionaliteit. Hiervoor dienen testplannen aanwezig te zijn. Met name bestaat bij SQL-database het risico van dataverlies. Waar mogelijk dient dit te worden hersteld of in ieder geval gesignaleerd en gemeld aan de gebruikers.

¹⁸ Malware, zoals cryptoware, kan bijvoorbeeld ook een bedreiging vormen voor de uitwijkomgeving.

Wanneer dit akkoord is wordt het uitgeweken informatiesysteem voor gebruik gereed gemeld aan de **uitwijkcoördinator**. Uiteindelijk beslist de **uitwijkcoördinator** in overleg met de **beslisser uitwijk** over volledige vrijgave van alle uitgeweken informatiesystemen voor gebruik, op basis van de testplannen.

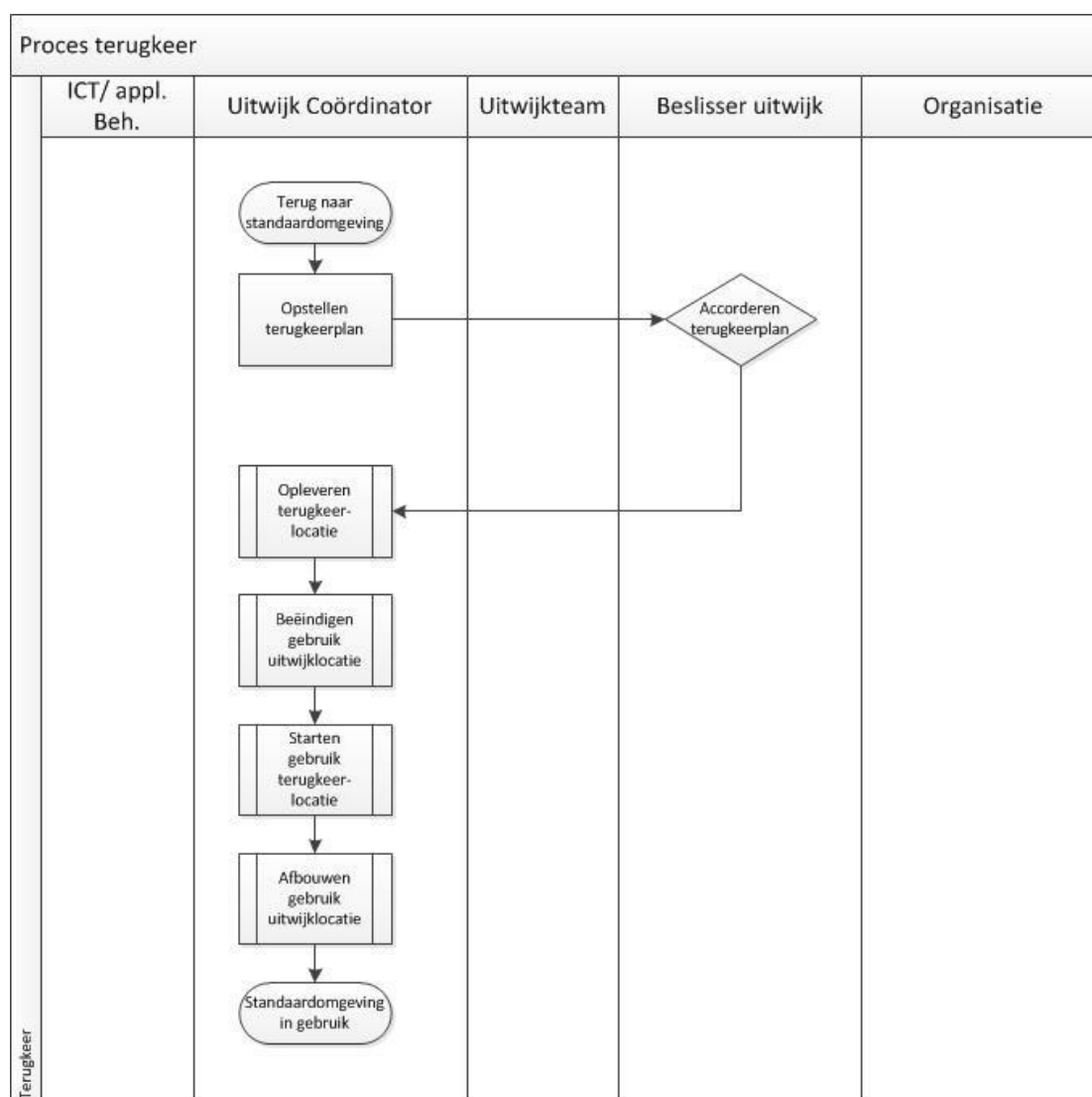
2.2.7 Start uitwijkfase 2

Nadat de kritische bedrijfsprocessen zijn hersteld zal overwogen moeten worden overige informatiesystemen beschikbaar te maken. Dit is vooral afhankelijk van de te verwachten duur van de storing, de omvang van de voor deze actie uit te voeren werkzaamheden en de hiermee gemoeide kosten.

Omdat de uitwijk in fase 2 niet gebaseerd is op een directe replicatie van de operationele omgeving, zal het succes hiervan direct afhangen van een goede back-up en restore procedure. Tijdens normaal operationeel bedrijf dient dit daarom een vast onderdeel te zijn van de beheerprocedures.

Onder verantwoordelijkheid van de **uitwijkcoördinator** wordt een “Uitwijkplan fase 2” opgesteld. De **beslisser uitwijk** beslist over de uitvoering hiervan.

2.3 De terugkeer



2.3.1 Opstellen terugkeerplan

Direct na de ingebruikname van de uitwijkomgeving worden door de **uitwijkcoördinator** de benodigde acties opgestart om zo snel mogelijk een plan gereed te hebben voor terugkeer naar de terugkeeromgeving. Uiteraard kan de terugkeer pas worden gerealiseerd nadat oorzaak en gevolgen van de storing verholpen zijn.

In dit terugkeerplan komt aan de orde:

- omgeving, waar systeem gecontinueerd wordt;
- bestelplannen en levertijden benodigde faciliteiten;
- tijdstip van terugkeer;
- uit te voeren acties, waarvan de belangrijkste:
 - eventueel installeren hard- en software
 - recovery gegevens
 - herstel verbindingen
 - uitvoeren testplannen

2.3.2 Opleveren terugkeeromgeving

Onder verantwoordelijkheid van de **uitwijkcoördinator** wordt, na accordering door de **beslissers uitwijk**, het terugkeerplan gerealiseerd. Als de terugkeeromgeving gereed is meldt de uitwijkcoördinator dit aan de gebruikersorganisatie.

Deze operatie is feitelijk en inhoudelijk vergelijkbaar met de in deze nota beschreven uitwijkactie. Verschil is echter dat het hier een geplande actie betreft, die reeds geruime tijd van tevoren is te overzien en te plannen.

Wanneer de gebruikssituatie op de terugkeeromgeving is hersteld wordt door de **applicatiebeheerders** getest of deze aan de te stellen eisen voldoet. De **beslissers uitwijk** accordeert in overleg met de **uitwijkcoördinator** de oplevering.

2.3.3 Starten gebruik terugkeeromgeving

Na goedgekeurde oplevering door de **applicatiebeheerders** en accordering door de **beslissers uitwijk** worden door de **uitwijkcoördinator** alle activiteiten opgestart om het systeem op de terugkeeromgeving te gebruiken.

2.3.4 Beëindigen gebruik uitwijkomgeving

Valt samen met vorige stap

2.3.5 Afbouwen gebruik faciliteiten op uitwijkomgeving

Na constatering van correct functioneren van het systeem op de terugkeeromgeving meldt **uitwijkcoördinator** dit aan de gebruikersorganisatie.

Als gebruik van het systeem weer op de terugkeeromgeving is hervat worden door de uitwijkcoördinator de afsluitende handelingen verricht:

- schonen gebruikte media

- opleveren gebruikte faciliteiten;
- formele beëindiging melden aan **beslisser uitwijk**
- evaluatie en verslaglegging uitwijk et aanbevelingen aan de organisatie..

2.4 De rollen

In de procedure zijn verschillende rollen genoemd. In deze paragraaf worden de rollen beschreven en waar mogelijk gekoppeld aan functionarissen.

2.4.1 Uitwijkteam

Het uitwijkteam speelt een centrale rol in de uitwijk. Hier worden alle acties gecoördineerd. Het uitwijkteam bestaat uit alle bij de uitvoering van de uitwijk betrokken medewerkers. De uitwijkcoördinator kan er voor kiezen tijdens het uitwijkproces het gehele team of een deel daarvan bij elkaar te roepen.

Dit uitwijkteam bestaat uit:

- Uitwijkcoördinator (voorzitter)
- Contactpersonen kernsystemen
- Betrokken medewerkers bureau Infrastructuur
- Technisch applicatiebeheerders
- Functioneel applicatiebeheerders
- Communicatiemedewerker

2.4.2 De ICT-servicedesk

Dit is de plaats waar standaard storingen gemeld worden.

2.4.3 Uitwijkcoördinator

Dit is de verantwoordelijke voor de uitvoering van de bij de uitwijk te verrichten acties. Hij/zij is voorzitter van het uitwijkteam. Deze rol wordt bij voorkeur ingevuld door het hoofd van het bureau Infrastructuur van de afdeling M&S/Informatievoorziening. Hij/zij staat in nauw contact met de Beslisser Uitwijk.

2.4.4 Beslisser Uitwijk

Dit is de functionaris die de formele beslissing neemt over stappen in de uitwijk. Standaard is dit de CIO. De Beslisser Uitwijk is de eindverantwoordelijke voor het totale proces.

2.4.5 Contactpersoon kernsysteem

Dit is (de vertegenwoordiger van) de beheerder van een kernsysteem, mogelijk een teammanager of de I-adviseur van de betrokken hoofdafdeling. Deze functionaris dient gemandateerd te zijn tot het nemen van beslissingen over acties rond de uitwijk.

2.4.6 Betrokken medewerkers bureau Infrastructuur

Deze medewerkers verrichten directe werkzaamheden en zijn daarom in het uitwijkteam opgenomen.

2.4.7 Technische applicatiebeheerders

Deze medewerkers verrichten zo nodig werkzaamheden rond de inrichting van kernapplicaties. Ook dienen zij de oplevering te testen en te accorderen.

2.4.8 Functioneel applicatiebeheerders

Deze medewerkers verrichten zo nodig werkzaamheden rond de inrichting van kernapplicaties. Ook dienen zij de oplevering te testen en te accorderen.

2.4.9 Communicatiemedewerker

Deze medewerker is verantwoordelijk voor de communicatie naar de organisatie in de breedste zin. Na het treffen van voorzieningen voor wat betreft de autorisaties kan Insite+/Pleio hierbij een grote rol spelen.