

Besluit tot vaststelling van het Handboek Vervanging gemeente Bladel

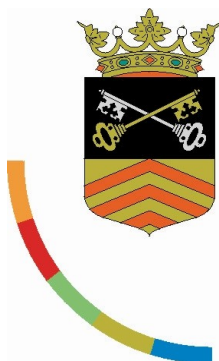
Burgemeester en wethouders van de gemeente Bladel, gelet op de regelgeving vastgelegd in de Archiefwet 1995, het Archiefbesluit 1995, de Archiefregeling, Referentiekader Opbouw Digitaal Informatiebeheer, Besluit Informatiebeheer gemeente Bladel 2015 en Wet Revitalisering Generiek Toezicht; overwegende:

- dat een vastgesteld Handboek Vervanging nodig is om tot een besluit te komen tot daadwerkelijke vervanging van archiefbescheiden;
 - dat het Handboek Vervanging gemeente Bladel (versie 7 juli 2016) de goedkeuring van het Regionaal Historisch Centrum Eindhoven heeft verkregen middels de brief met het corsa-registratienummer 16ik.05419;
- besluiten:

1. Vast te stellen het Handboek Vervanging gemeente Bladel.
2. Dit besluit treedt in werking met ingang van de eerste dag na de dag van bekendmaking.

Bladel, 12 september 2017

Burgemeester en wethouders voornoemd,
de locosecretaris, mevrouw drs. M.L.J. Van Camp
de wnd. burgemeester, ing. P.M. Maas



Gemeente Bladel

Handboek Vervanging Gemeente Bladel

Versie 7 juli 2016

Geaccordeerd door Regionaal Historisch Centrum Eindhoven op: 4 augustus 2016.

Handtekening Ferdinand Ector

Inleiding

Inmiddels werkt de gemeente in steeds meer processen digitaal. Toch wordt er ook nog veel met papier gewerkt en bevindt het huidige archief zich in een hybride situatie.

Voor de komende jaren is in het rapport 'Uitgangspunten Informatiebeleid 2014-2016' ingezet op het zoveel mogelijk digitaal en papierloos werken en vergaderen binnen de gemeente. Hierbij hoort ook een digitaal archief en een professionalisering van de documentaire informatievoorziening.

Dit 'Handboek Vervanging' is een volgende stap in dit proces. Het beschrijft de randvoorwaarden waaraan moet worden voldaan om digitaal te kunnen gaan werken. Naast de technische en procedurele veranderingen die in dit handboek zijn beschreven is digitaal werken voor de hele organisatie ook een cultuuromslag, een andere manier van werken en denken. Bij de verdere implementatie zal aan deze veranderingen voldoende aandacht worden besteed. Zowel de afdeling IPB als de gehele organisatie zullen moeten worden meegenomen met de veranderingen en daarin worden betrokken. Digitaal werken moet hierbij niet het doel zijn maar het middel om de processen binnen de gemeente optimaal te kunnen ondersteunen.

Binnen de regio zijn een aantal gemeenten met vergelijkbare projecten bezig. Waar mogelijk moet worden geprobeerd om samen op te trekken.

Reikwijdte van het vervangingsproces

Het doel van de gemeente Bladel is om uiteindelijk vervanging toe te passen op alle werkprocessen die binnen Corsa worden uitgevoerd. Voor deze processen geldt dat de digitale dossiers de formele en volledige dossiers zijn. Er zal worden gestart met een beperkt aantal processen welke door het college van burgemeester en wethouders zullen worden vastgelegd. In de loop van de tijd zullen daar steeds meer processen aan worden toegevoegd.

Voor welke periode geldt de vervanging

De gemeente werkt voor alle processen met vervanging met vooruitwerkende kracht vanaf vaststelling van het besluit.

Uitzonderingen

Documenten groter dan A3 vallen buiten het vervangingsproces. Deze worden fysiek doorgestuurd naar de afdeling en gearhiveerd. In het document wordt een verwijzing naar de locatie aangebracht. Op termijn zullen ook deze documenten worden gedigitaliseerd.

Werkwijze rond de informatievoorziening en archivering

Inleiding

De gemeente Bladel streeft naar volledig digitaal werken. De applicatie die hiervoor wordt ingezet is Corsa.

Alle medewerkers werken met Corsa. In Corsa worden zowel de inkomende, interne als uitgaande documenten opgeslagen en beheerd.

De afdeling IPB voert regelmatig (kwaliteits-) toetsen uit bij de diverse afdelingen op het gebruik. De afdeling IPB is ook verantwoordelijk voor de inrichting en beheer van de applicatie.

Doelstellingen van verantwoorde informatievoorziening en archivering

De gemeente streeft met haar activiteiten op het gebied van de informatievoorziening en archivering de volgende doelen na:

- Verlenen van diensten op een juiste, tijdige en verantwoorde manier
- Zorgen voor een goede, geordende en toegankelijke staat van haar informatie
- Handelen op basis van juiste en volledige informatie
- Volledig digitaal werken
- Verantwoording van handelen
- Openbaarheid van bestuur

Inzet van middelen

Voor het realiseren van deze doelstellingen worden de volgende middelen ingezet:

1. Het team IPB
Een vakafdeling die verantwoordelijk is voor de inrichting en beheer van informatievoorziening van de gemeente Bladel. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het ondersteunen van eindgebruikers bij het digitaal werken. IPB zorgt ook voor het vastleggen van de inkomende documenten in het digitale systeem d.m.v. het scannen en registreren en routeren van deze documenten.
2. Wet- en regelgeving
De wet- en regelgeving is vertaald naar de regelgeving op gemeentelijk niveau, het Besluit informatiebeheer gemeente Bladel 2015 en de Archiefverordening 2015.
3. Uitwerking van de wet- en regelgeving in procedures en richtlijnen
De wet- en regelgeving is vertaald naar praktische procedures en richtlijnen voor de dagelijkse werkzaamheden op het gebied van de informatievoorziening.
4. Documentinformatiesysteem Corsa
De gemeente werkt met Corsa als het officiële documentinformatiesysteem. Zowel IPB als de medewerkers slaan hierin de formele documenten op die een rol spelen bij de verantwoording van de gemeente. Zij doen dit op basis van afspraken die hierover zijn vastgelegd.
5. Overige informatiesystemen
De gemeente slaat ook informatie op in specifieke systemen. Voor zover het hier gaat om archiefwaardige documenten is bij de documentatie rond deze systemen opgenomen hoe het beheer hieromtrent is geregeld. Dit zal niet worden meegenomen in dit document.
Voor deze applicaties zal afzonderlijk moeten worden gekeken of deze aan de gestelde eisen voldoen.
6. Digitale werkwijze in de gemeente

De medewerkers worden actief gestimuleerd digitaal samen te werken en informatie met elkaar te delen en beschikbaar te stellen in het documentinformatiesysteem.

7. Regionaal Historisch Centrum Eindhoven (RHCE)
In hun rol als toezichhouder en ontvanger van over te dragen stukken van de gemeente, zullen zij worden betrokken in het project.

Vervanging

Onder vervanging wordt verstaan het omzetten van fysieke documenten in digitale reproducties, waarbij (na vernietiging van het fysieke document) de digitale reproductie geldt als het origineel. Bij vervanging moeten er via procedures en techniek voor worden gezorgd dat de digitale reproducties gelijk zijn aan de fysieke documenten. Hiervoor zullen:

- Procedures worden opgesteld waarin deze controles zijn verwerkt.
- De techniek en apparaten (scanner en als back-up multifunctionals) op een dergelijk manier zijn ingericht dat er geen kwaliteitsverlies optreedt en deze voldoen aan de eisen.
- De digitale handtekening en parafering worden ingevoerd zodat voor uitgaande post geen vervanging nodig is.
- Procedures worden opgesteld om in uitzonderingsgevallen uitgaande documenten die zijn voorzien van een natte handtekening terug te scannen en op te nemen in Corsa.
- Het archiefbeheer en dossiervorming worden ondersteund door de record management module die voldoet aan de gestelde eisen. (NEN 2082)

Alleen als hieraan wordt voldaan zal de afhandeling van documenten in Bladel volledig digitaal kunnen worden uitgevoerd.

Inrichting van het vervangingsproces

Dit hoofdstuk beschrijft de werkwijze rond de digitalisering van de inkomende, interne en uitgaande documentstroom. Hierbij ligt de nadruk op de manier waarop de fysieke documenten worden opgenomen in Corsa.

Veel aandacht wordt gegeven aan de inrichting van Corsa i.v.m. het archiefbeheer van de opgenomen documenten en de verantwoordelijkheden die daarbij horen. De uitwerking hiervan vindt u in bijlage 2 m.b.t. de inrichting van Corsa.

Inkomende papieren documenten

Dit proces kent de volgende stappen:

Ontvangst van de papieren documenten

De post komt op vier manieren binnen bij de gemeente Bladel:

- De centrale postbus
- De brievenbus van het gemeentehuis
- Bij de balie
- Onderhands bij de medewerkers van de gemeente of collegeleden

In alle 4 de gevallen wordt de post aangeleverd bij IPB.

Sorteren van de post

Eerst wordt gekeken welke post niet wordt geopend:

- Poststukken bedoeld voor vluchtelingenwerk
- Poststukken voor de intergemeentelijke sociale dienst
- Bankafschriften

Deze documenten worden direct verspreid. De enveloppen worden voorzien van een dagstempel. Van de overige documenten wordt inhoudelijk beoordeeld of scannen en registreren in Corsa noodzakelijk is. Registratie vindt plaats als:

- op de inhoud een reactie dient te komen of een beroep wordt gedaan op de gemeentelijke dienstverlening
- de inhoud (rechts)gevolgen heeft voor de verzendende- en/of geadresseerde gemeentelijke dienst of dat kan krijgen
- de inhoud een bewijs- of verantwoordingsfunctie heeft of dat kan krijgen
- de inhoud op andere wijze voor langere tijd van belang voor de gemeentelijke organisatie is
- de inhoud van cultuurhistorisch belang is.

De documenten die niet worden geregistreerd worden ook voorzien van een stempel en doorgezonden naar de afdelingen. De te registreren documenten worden klaar gemaakt om te worden gescand. Indien nodig wordt de enveloppe mee gescand.

Vorbereiding scannen

De medewerker IPB maakt de documenten eerst scanklaar (verwijderen nietjes enz.). De medewerker zorgt er ook voor dat eventuele bijlagen ook gescand kunnen worden als dat nodig is. Een dagstempel wordt op de brief geplaatst zodat altijd duidelijk is te zien wanneer het document is ontvangen. Bij de registratie wordt de scandatum automatisch geregistreerd en op basis van deze datum worden de documenten in de dagmappen opgeborgen. Alle te scannen documenten worden vervolgens voorzien van een barcodesticker. De *dagstempel* en de barcodes zullen zoveel mogelijk op lege plekken op het document worden geplakt en zeker niet over relevante gegevens. Ook bij het afsnijden van de rug van documenten om deze te kunnen scannen zullen geen gegevens worden verwijderd.

Het scanproces

Scannen wordt uitgevoerd door een medewerker van IPB. Alle documenten worden in kleur gescand (24 bits RGB).

Het proces kent de volgende handelingen:

- a. Aangeven batchprofiel op de scanner (handmatig).
- b. Opnemen van barcodesticker op ieder nieuw document. Hiermee onderscheidt de scanner de verschillende documenten die binnen een batch worden gescand (softwarematig).
- c. Bij het scannen worden de blanco pagina's in het document gedetecteerd en verwijderd (controle wordt uitgevoerd na scannen) (softwarematig).
- d. De documenten worden gescand tot TIFF (softwarematig).
- e. Er wordt metadata aan de bestanden toegevoegd, zoals de datum en het tijdstip van scannen (softwarematig).
- f. De TIFF-bestanden worden weggeschreven naar een scanmap op het netwerk (softwarematig). De keuze van de scanmap wordt bepaald door het gekozen batchprofiel (softwarematig).

Controle op scannen

Na het scannen controleert de medewerker IPB of het document goed is gescand. Hierbij zal iedere gescande pagina worden vergeleken met het fysieke exemplaar. Hierbij zal worden gekeken of deze:

- volledig is gescand; alle pagina's van het document die niet als blanco zijn aangemerkt moeten voorkomen in de digitale reproductie.
- recht is gescand; een rotatie-afwijking mag niet meer dan twee graden zijn.
- leesbaar is; de digitale reproductie voldoet aan de vereiste resolutie.

Deze controle is de eerste van het zogenaamde vierogenprincipe. Alle scans dienen ten minste door twee verschillende personen te worden gecontroleerd op deze aspecten.

Als er problemen zijn met één document wordt de hele batch verwijderd en opnieuw gescand.

Als de scans akkoord zijn worden deze vanuit de scanmap verzonden naar Corsa. De TIFF-bestanden van de scans worden in Corsa omgezet naar PDF/A 1-b, middels het programma Abbyy Finereader versie 9. Hierbij wordt minimaal de metadata meegenomen m.b.t. tijdstip van scannen, het type scanner, het kleurprofiel en het identificatiekenmerk. Controle wordt uitgevoerd bij registratie en bij controle voor archivering.

Tevens wordt gecontroleerd of de metadata die door de scanner wordt meegegeven aanwezig en juist is.

Registreren in Corsa

In Corsa worden de gescande documenten opgezocht en verder geregistreerd door de medewerker IPB. Tijdens de registratie zal de medewerker IPB de documenten zoveel mogelijk in een bestaande zaak plaatsen of hij maakt een nieuwe zaak aan om het document in te plaatsen. Mocht het niet duidelijk zijn of het document in een bestaande zaak moet worden geplaatst of dat een nieuwe zaak moet worden aangemaakt, dan zal het 'losse' document in behandeling geplaatst worden bij het betreffende team of direct bij een medewerker. Daar wordt het document door de werkverdelers of de medewerker in een bestaande zaak geplaatst of maakt hij een nieuwe zaak aan. De medewerkers krijgen hiervan een notificatie als er nieuwe documenten in hun werkvoorraad van Corsa ontvangen zijn.

Na het registreren worden de documenten gecontroleerd door de medewerker van de afdeling. Bij deze controle wordt gecontroleerd of het document:

- volledig is gescand; alle pagina's van het document die niet als blanco zijn aangemerkt moeten voorkomen in de digitale reproductie.
- recht is gescand; een rotatie-afwijking mag niet meer dan twee graden zijn.
- leesbaar is; de digitale reproductie voldoet aan de vereiste resolutie.

De scans van de documenten die niet goed zijn gescand, worden verwijderd en de documenten worden opnieuw gescand.

Activiteiten van de behandelaar

De behandelaar is de medewerker die een zaak in zijn werkvoorraad heeft ontvangen, of een 'los' document om in een zaak te plaatsen.

De behandelaar opent het document uit de zaak of het 'losse' document. Als hij constateert dat de scan niet volledig of niet goed leesbaar is, dan stuurt hij naar IPB een bericht waarin hij vraagt het document opnieuw te scannen.

De scan is door de medewerker niet te wijzigen of te verwijderen. Alleen vooraf bepaalde beschrijvende metadata kan hij aanpassen. Zie hiervoor bijlage 2, Overzicht opgenomen metadata in Corsa. (Moet nog worden toegevoegd)

Als de behandelaar klaar is met de behandeling van de zaak handelt hij deze af in Corsa. Hiermee wordt de zaak uit zijn werkvoorraad gehaald en in de werkvoorraad van IPB geplaatst om te worden gearchiiveerd. De documenten zijn vanaf dan niet meer te wijzigen voor de medewerker.

Interne documenten

Medewerkers voegen de documenten die tijdens het proces van afhandeling worden gemaakt toe aan de zaak. Als er eventueel fysieke documenten moeten worden opgeslagen in de zaak levert de medewerker deze altijd aan bij IPB om het te laten scannen en te laten opnemen in de zaak. De scanprocedure bij IPB waarborgt de kwaliteit en integriteit van de gescande documenten.

Uitgaande documenten

De gemeente Bladel heeft gekozen voor de invoering van de digitale handtekening door middel van een module in Corsa.

Hierbij zijn twee opties mogelijk.

1. Gewone elektronische handtekening

Documenten die niet hoeven te worden ondertekend omdat dit juridisch niet noodzakelijk is, worden voorzien van een plaatje met daarop de handtekening van de medewerker. De versie van de brief zoals deze is uitgegaan wordt definitief gemaakt, zodat deze niet meer kan worden aangepast.

2. Gekwalificeerde elektronische handtekening

Bij documenten die vanuit juridisch oogpunt een handtekening nodig hebben, wordt gecontroleerd dat de juiste persoon ondertekent door middel van een certificaat. Er wordt altijd gelogd wie, wanneer de handtekening heeft geplaatst. Het document wordt daarna automatisch definitief en onwijzigbaar.

Een kleine groep documenten moet nog van een natte handtekening worden voorzien. Dit zijn bijvoorbeeld contracten en besluiten van het college en de burgemeester. Deze worden aangeboden bij IPB. IPB scant deze documenten en deze worden als nieuwe versie opgenomen in de zaak. Een kopie van de uitgaande documenten wordt in de dagmap bewaard.

In bijlage 4 wordt de inrichting van de digitale handtekening besproken waarvoor Bladel heeft gekozen.

Ordering in Corsa

Voor de behandeling worden in Corsa zaken aangemaakt. Dit wordt gedaan op basis van de werkprocessen van de gemeente Bladel. Hiervoor wordt het Zaaktypecatalogus (ZTC) van VHIC gebruikt. De zaak is het digitale mapje waarin alle documenten m.b.t. afhandeling van een zaak worden opgenomen. Aan de zaken worden op basis van de processen in het ZTC de juiste bewaar- of vernietigingstermijnen toegepast. Hiermee wordt deze termijn ook van toepassing op de documenten in de zaken.

Alleen de recordmanager heeft de rechten om zaken en documenten te verwijderen. Deze acties worden gelogd in Corsa.

Van het vernietigen wordt een rapport opgesteld en hierin wordt opgenomen wat, wanneer en door wie is vernietigd. Ook wordt hierop bijgehouden dat de juiste procedure is gevolgd.

In het handboek Digitaal Werken wordt het gehele proces in detail uitgewerkt. Dit handboek is als bijlage 3 toegevoegd.

Back-log scanning

Met back-log scanning wordt bedoeld het alsnog digitaal opnemen van documenten van voor de datum van het vervangingsbesluit. Hierbij zijn 2 mogelijkheden:

In behandeling zijnde zaken

Op het moment dat het besluit wordt genomen tot vervanging zijn er zaken in behandeling. Voorkomen moet worden dat deze zaken zowel fysiek als digitaal onvolledig worden gearchiiveerd. Daarom worden de documenten die voorafgaande aan de vervanging zijn opgemaakt dan wel ontvangen, na het besluit tot vervanging alsnog gescand volgens de procedures zoals beschreven in dit handboek en toegevoegd aan de zaak. Ook voor deze zaken geldt het vervangingsbesluit.

Afgehandelde zaken

Bij ieder verzoek tot back-log scanning van al afgehandelde zaken of collecties zal in samenspraak met de archiefinspecteur en de proceseigenaar worden bekeken of de bestaande procedures voldoen of dat er aanvullende eisen moeten worden gesteld aan het scannen en beheer. Voor iedere afzonderlijke collectie zal een procedure worden opgesteld met checklist voorafgaande aan de vervanging.

Tot vervanging kan alleen worden overgegaan als blijkt dat:

- geen aanvullende eisen hoeven te worden gesteld en de archiefinspecteur akkoord is
- op basis van de aanvullende eisen de juiste maatregelen zijn genomen en beschreven en de archiefinspecteur akkoord is.

Levensloop van de documenten

De fysieke documenten worden in dagmappen bewaard en na 3 maanden ter vernietiging aangeboden. De digitale documenten worden opgenomen in het documentmanagement systeem Corsa. Nadien wordt het fysieke document vernietigd.

De digitale documenten komen dus in een verantwoorde digitale archiefomgeving terecht. De authenticiteit en integriteit blijven gewaarborgd.

Vernietiging digitale archiefbescheiden

De digitale archiefbescheiden zijn na vernietiging van de fysieke documenten de originelen geworden. De digitale dossiers worden procedureel vernietigd op basis van de waardering en bewaartermijn volgens de selectielijst zoals die in het DSP is verwerkt. Van vernietiging wordt een verklaring opgemaakt. Incidentele vernietiging van documenten geschiedt door de applicatiebeheerder van Corsa, op basis van vastgelegde criteria.

Specificaties van de scanner, software en de software-instellingen

De scanner

Voor het scannen van de documenten zal gebruik worden gemaakt van de Canon DR-G1100.

Het scanproces technisch

Technisch gezien verloopt het scanproces volgens de volgende stappen:

1. Documenten worden gescand.
2. Scans worden niet gecomprimeerd opgeslagen als TIFF.
3. Het TIFF bestand wordt voorzien van een RGB profiel dat als onderdeel van het gescande bestand wordt opgeslagen.
4. Validatie vindt plaats geïnitieerd door de scanmedewerker (hierbij wordt minimaal het tijdstip van scannen, de type scanner, het kleurprofielen identificatiekenmerk vastgelegd).
5. De TIFF-bestanden worden ge-OCR-d (tekst doorzoekbaar gemaakt).
6. De OCR-tekst wordt als onderdeel van het gescande bestand opgeslagen.
7. De bestanden worden vrijgegeven naar de juiste map op de netwerkschijf.

Software-instellingen documentscanners

Alle documentscanners zijn voorzien van software. Deze software is zo ingesteld dat scannen leidt tot kwalitatief goede bestanden die voldoen aan de eisen voor vervanging en die bovendien (bijvoorbeeld door de bescheiden bestandsomvang) op een efficiënte manier in de organisatie kunnen worden behandeld.

Naast de software op de scanner, wordt er voor de controle van de scans gebruik gemaakt van het BCT Capture Center.

Schoonmaken

Team IPB maakt de scanner dagelijks schoon voordat de inkomende post wordt gescand. Daarnaast wordt de scanner extra gereinigd bij geconstateerde vervuiling. Documenten die zijn gescand met een scanner die niet schoon is en die daardoor een mindere kwaliteit hebben, worden opnieuw gescand. De volgende onderdelen van de scanner worden periodiek (en wanneer nodig incidenteel) gereinigd:

- de aanvoer (invoermechaniek voor het papier)
- de binnenzijde (incl. de rollen voor het transport van het papier)
- de glasplaat
- het scanvlak
- de onderkant van het kopieerdeksel

Ook wordt m.b.v. IT8.7 kleurenkaart een kleurkalibratie uitgevoerd. De waarden worden embedded in een ICC profiel opgeslagen.

Bij ieder image worden de kleurwaarden omgerekend naar een voor de scanner gemaakt ICCprofiel. Het ICC-profiel wordt in de headerinformatie van de images opgeslagen.

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden rond het informatiebeheer in Corsa zijn helder beschreven.

IPB zorgt voor de inrichting, opnemen van de inkomende documenten, het beheer, de controle op het gebruik en de kwaliteit en de ondersteuning.

De afdelingen zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke kant van de afhandeling van de zaken.

Hieronder volgt een overzicht van de afgesproken verantwoordelijkheden:

Activiteit	Verantwoordelijk
Selectie van documenten	IPB
Scannen van documenten	IPB
Controle juistheid	IPB 2x behandelaar
Controle volledig	IPB 2x Behandelaar
Registratie inkomende documenten	IPB
Activiteiten rond uitgaande post	Behandelaar IPB bij het terug scannen Controle afhandeling IPB
Opnemen in Corsa	IPB (inkomend) Medewerkers (Intern en uitgaande documenten)
Inhoud van de zaak	Behandelaar
Dossiervorming	IPB
Vaststellen bewaartermijnen	IPB
Vernietigen fysieke documenten	IPB
Vernietigen digitale documenten	IPB
Overdragen digitale documenten	IPB
Onderhoud en reinigen scanner	IPB
Onderhoud en reinigen scanners en back-up multifunctionals	SSC
Inrichten scanner	IPB
Inrichten scanner en back-up multifunctionals	SSC
Steekproef kwaliteit en volledigheid scans (incl. verslaglegging)	IPB
Behandelen vragen en opmerkingen m.b.t. de inrichting en werken met Corsa	IPB
Infrastructuur	SSC
- Beschikbaar stellen	
- Installatie applicatie	
- Beschikbaarheid	
- Back-up en restore van applicatie	
Database	SSC
- Configureren, installeren, beveiligen en beschikbaar stellen	
- Back-up en recovery	
- Bewaken performance	
- Oplossen storingen	
Functioneel beheer	IPB

Kwaliteitsprocedures

Inleiding

De gemeente Bladel realiseert verantwoorde vervanging door juiste en evenwichtige inzet van apparatuur, software, processen en mensen zoals hierboven beschreven.

Het hoofdstuk kwaliteitsprocedures beschrijft in het kort met welke procedures de gemeente uiteindelijke kwaliteit van de vervanging toetst en borgt.

Kwaliteitstoetsen

De volgende formele kwaliteitstoetsen past Bladel toe om de kwaliteit van het vervangingsproces en de vervanging te borgen:

- Reguliere kwaliteitstoetsen gebruik Corsa
Deze toetsen zijn gericht op het juiste gebruik van de document- en recordmanagement-applicatie binnen de organisatie. Aspecten die getoetst worden zijn met name (volledige) dossiervorming en juist gebruik van document- en dossierkenmerken (metadata) door IPB en eindgebruikers. Concreet wordt getoetst op:

- volledige en juiste invulling van de metadata, met name inhoudsomschrijving, NAW-gegevens, datum van ontvangst en datum van verzending
- wijze van vastlegging van e-mails en bijlagen van e-mails
- stappen die worden toegekend aan documenten die in behandeling zijn
- de juistheid van de versie
- koppeling aan de juiste processen
- leesbaarheid van de documenten zelf.

De toetsen worden uitgevoerd door de applicatiebeheerders van IPB.

- Reguliere kwaliteitstoetsen scans
Deze toetsen zijn gericht op de volledigheid, (inhoudelijke) juistheid (volledig, leesbaar ed.), technische correctheid en duurzaamheid van de daadwerkelijk door scanning vervangen documenten. Hierbij maakt de gemeente gebruik van het model 'Kwaliteitscontrole door middel van steekproeven' zoals dat als bijlage is toegevoegd aan de Handreiking vervanging archiefbescheiden – versie 1.0 van Archief 2020.

Procedure Change Management in de digitale vervanging

Deze procedure is opgesteld om de regie te voeren en te houden op wijzigingen in de vastgestelde organisatorische en technische beheerprocedures voor het vervangingsproces en de digitale beheeromgeving, die aanzienlijke invloed (kunnen) hebben op de kwaliteit en duurzaamheid van de digitale archiefbescheiden.

Betrokken functionarissen

De werkzaamheden met betrekking tot deze procedure worden uitgevoerd door de Change Manager. Deze rol wordt uitgevoerd door de teamcoördinator Informatie- en Procesbeheer.

Procedure

De Change Manager toetst voorstellen voor wijzigingen in het vervangingsproces en/of de archiefbeheeromgeving aan bestaand informatie- en archiveringsbeleid, alsmede wet- en regelgeving.

Tevens worden de voorstellen ter advisering voorgelegd aan de gemeentearchivaris.

De gemeentearchivaris adviseert binnen een streeftermijn van 2 weken, tenzij het voorstel zodanig complex is dat er nader onderzoek dient plaats te vinden. In deze gevallen stelt de gemeentearchivaris een voor beide acceptabele reactietermijn voor.

De Change Manager laat een impactanalyse opstellen door de functionarissen die, naar gelang de aard en inhoud van de voorgestelde wijziging, hierbij betrokken dienen te zijn.

Voorstellen waarvan uit de impact analyse blijkt dat deze (mogelijk) afbreuk kunnen doen aan de kwaliteit en duurzaamheid van de archiefbescheiden worden niet gerealiseerd zonder advies van de gemeentearchivaris en toestemming van de Change Manager. Hierbij gelden de in het vervangingshandboek vastgelegde minimum kwaliteitscriteria en beoogde resultaten als ondergrens.

Een belangrijke afwegingsfactor is dat de voorgestelde wijzigingen geen negatieve invloed mogen hebben op het resultaat van het totaal van de vervangingsprocedures.

De Change Manager is in dit kader in ieder geval betrokken bij wijzigingen ten aanzien van het vervangingsproces, bestandsformaten, back-up procedures en –voorzieningen, software en hardware voor scanning en archivering en de omgeving waarin het digitale archief is geplaatst. De Change Manager neemt op basis van de voorgestelde verandering, impactanalyse en advies van de gemeentearchivaris, de beslissing of de voorgestelde wijziging al dan niet wordt voorgelegd aan het Managementteam / de zorgdrager. Dit laatste is afhankelijk van de aard en impact van het voorstel.

Het MT / de zorgdrager keurt een voorgelegde wijzigingsvoorstel goed of niet goed. De beoordeling wordt gedaan aan de hand van de opgestelde impactanalyse. Wanneer het wijzigingsvoorstel akkoord is bevonden door het MT / de zorgdrager, dan zorgt de Change Manager ervoor dat de procedure wordt gewijzigd. De Change Manager zorgt er voor dat voorstellen en besluiten omtrent geaccordeerde wijzigingen worden gedocumenteerd en dat de wijzigingen worden verwerkt in het handboek resp. de bijbehorende stukken (versiebeheer).

Wijzigingen t.a.v. de technische inrichting en software worden binnen een testomgeving vooraf getest en pas na acceptatie in de productieomgeving geïmplementeerd.

Bronnen

- Archief 2020, Handreiking vervanging archiefbescheiden, februari 2014
- Procedures handleiding inkomende post gemeente Bladel, 2014
- Besluit informatiebeheer Gemeente Bladel, 2014
- Uitgangspunten informatiebeleid 2014 – 2016
- Archiefverordening 2014
- Procedure scannen met Corsa Capture
- KPI rapportage 2014

Bijlage 1 - Kwaliteitscontrole door middel van steekproeven (Archief 2020)

Een van de aspecten waar zorgdragers bij het proces van vervanging aandacht aan moeten besteden is controle. Vaak zijn al afspraken gemaakt over de toegestane foutmarges, bijvoorbeeld: *De norm bij deze controle is bepaald op 96%. We accepteren dat per dag 8 documenten (4%) niet goed gescand zijn en opnieuw gescand moeten worden.*

Los van het feit dat hier relatieve en absolute aantallen door elkaar gebruikt wordt, is de vraag natuurlijk: wat gebeurt er als er een negende fout gevonden wordt? En hoe wordt vastgesteld dat niet meer dan 4% van de registraties fout zijn en hoeveel documenten worden gecontroleerd om dit vast te stellen? Vaak is niet bepaald hoe je de "foutmarges" kunt vaststellen. Een 100% controle heeft weinig tot geen zin en geeft alleen de schijn van volmaaktheid, omdat je namelijk nooit weet hoeveel fouten bij het controleren zelf gemaakt worden.

Om dit tegen te gaan heeft het Amerikaanse leger in 1950 een statistische methode ontwikkeld: de *Acceptable Quality Level*. Deze AQLmethode is prima toe te passen bij steekproeven om onder andere scanopdrachten te controleren. Met de methode kun je vaststellen hoe groot de betrouwbaarheid van de steekproef is.

Hoe werkt de AQL-norm?

De opzet van de kwaliteitscontrole is afhankelijk van verschillende factoren:

- 1. Geaccepteerd kwaliteitsniveau**
- 2. Controleniveau**
- 3. Bestandsomvang**
- 4. Goed- en afkeuren**
- 5. Steekproefplan**

1. Geaccepteerd kwaliteitsniveau

Dit is het laagste kwaliteitsniveau dat gemiddeld genomen geaccepteerd wordt. Bijvoorbeeld: in 1% van de aangeleverde documenten mogen fouten zitten. (Dit betekent overigens NIET dat de leverancier bewust 'foute' documenten mag aanleveren.)

2. Controleniveau

De norm onderscheidt drie verschillende controleniveaus: I, II en III. Hierbij is II het standaard controleniveau. I is voor het versoepelde controleniveau en III geldt voor verscherpte controles. Het idee achter het systeem is dat een leverancier 'krediet' kan opbouwen, waardoor de afnemer minder strikt kan of juist strikter moet gaan controleren. Meestal wordt hierbij van het volgende uitgegaan:

- Start: controleniveau II.
- Van normale naar verscherpte controle: Wanneer 2 van 5 opeenvolgende batches worden afgekeurd.
- Van verscherpte naar normale controle: Wanneer 5 opeenvolgende batches zijn goedgekeurd.
- Van normale naar versoepelde controle: Wanneer de 10 voorgaande batches zijn goedgekeurd EN het totaal aantal fouten uit de voorgaande 10 batches kleiner is dan het van toepassing zijnde aantal uit tabel VIII uit de norm.
- Van versoepelde naar normale controle: Wanneer een batch wordt afgekeurd.

3. Bestandsomvang / batch

Dit is het totale aantal geproduceerde / geleverde items waarvan de kwaliteit vastgesteld moet worden. Meestal zal van iedere batch die geleverd wordt, een bepaalde kwaliteit geëist worden.

Bijvoorbeeld: Een leverancier levert één keer in de week circa 5.000 gescande documenten. In de norm wordt aan iedere bestandsomvang een aparte letter toegekend. In het schema hieronder staan de kenletters voor de drie normale controleniveaus en de drie speciale niveaus.

Bij een batchomvang van 5000 items, hoort dus kenletter L voor het normale "start-controleniveau". Aan de hand van de kenletter kan dan in onderstaande tabel de steekproefomvang vastgesteld worden.

Table I - Sample size code letters

Lot or batch size	Normal inspection levels			Special inspection levels			
	I	II	III	S1	S2	S3	S4
2 to 8	A	A	B	A	A	A	A
9 to 15	A	B	C	A	A	A	A
16 to 25	B	C	D	A	A	B	B
26 to 50	C	D	E	A	B	B	C
51 to 90	C	E	F	B	B	C	C
91 to 150	D	F	G	B	B	C	D
151 to 280	E	G	H	B	C	D	E
281 to 500	F	H	J	B	C	D	E
501 to 1,200	G	J	K	C	C	E	F
1,201 to 3,200	H	K	L	C	D	E	G
3,201 to 10,000	J	L	M	C	D	F	G
10,001 to 35,000	K	M	N	C	D	F	H
35,001 to 150,000	L	N	P	D	E	G	J
150,001 to 500,000	M	P	Q	D	E	G	J
500,001 and over	N	Q	R	D	E	H	K

[1]

Handreiking vervanging archiefbescheiden.

Table II - Single sampling plans for normal inspection (Master Table)

Sample Size Code Letter	Sample Size	Acceptable Quality Levels (Normal inspection)																							
		0.065		0.10		0.15		0.25		0.4		0.65		1.0		1.5		2.5		4.0		6.5		10	
		Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re
A	2																								
B	3																								
C	5																								
D	8																								
E	13																								
F	20																								
G	32																								
H	50																								
J	80																								
K	125																								
L	200																								
M	315																								
N	500																								
P	800																								
Q	1250																								
R	2000																								

↓ : Use first sampling plan below arrow. If sample size equals or exceeds lot size, carry out 100% inspection.
 ↑ : Use first sampling plan above arrow.
 Ac : Acceptance number
 Re : Rejection number

Bij kenletter L hoort een steekproef omvang van 200 items. Van de 5000 aangeleverde bestanden moeten dus 200 willekeurige bestanden gecontroleerd worden.

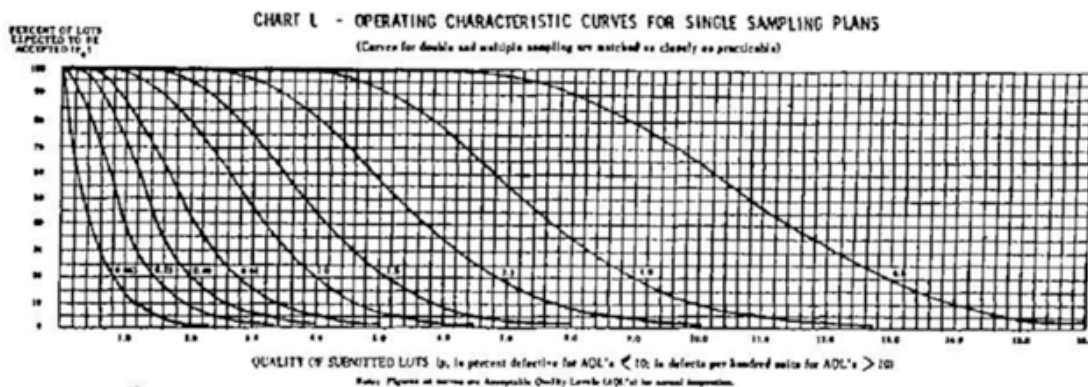
4. Goedkeuren en afkeuren

Een batch wordt goed gekeurd als het aantal fouten kleiner is dan het maximaal toegestane aantal fouten uit Tabel 2. De geconstateerde fouten dienen overigens wel gecorrigeerd te worden door de leverancier. Wanneer het aantal fouten de maximumwaarde overschrijdt, wordt de hele batch afgekeurd en moet de leverancier deze helemaal opnieuw aanleveren. De batch wordt dan opnieuw, op dezelfde manier gecontroleerd. Als je van een geaccepteerd kwaliteitsniveau van 1% uitgaat, betekent dat in dit voorbeeld dat er van de 200 items maximaal vijf fout mogen zijn. Zodra de zesde fout geconstateerd wordt, wordt de hele batch afgekeurd.

Kwaliteit van de batch

Bij het vaststellen van een controleprotocol moet altijd de vraag zijn: hoeveel fouten accepteer ik? Maar, de vraag is ook: Hoe groot is de kans dat ik met mijn controleprotocol te veel foute items 'doorlaat'?

Dit is met behulp van de 'Operating Characteristics' uit de norm vast te stellen. In het voorbeeld hierboven is uitgegaan van een batchomvang conform Kenletter L en een (gemiddeld) geaccepteerd kwaliteitsniveau van 1%. Maar hoe groot is nu de kans dat een batch met 3% fouten ten onrechte wordt goedgekeurd?



Om dat vast te stellen zoek je in bovenstaande grafiek op de Xas naar 3%. Daarna ga je naar boven tot je aan de lijn voor 1% komt en lees je op de Yas de erbij horende waarde af: 45%. Dit betekent dat in 45% van de gevallen een batch met 3% fouten ten onrechte goedgekeurd zal worden. Vind je dit te veel, dan zul je dus een hoger geaccepteerd kwaliteitsniveau moeten afspreken, bijvoorbeeld 0,65, waardoor een batch met 3% fouten slechts in 15% van de gevallen goedgekeurd wordt. Een ander alternatief is kiezen voor een 'strenger' controleniveau kiezen, bijvoorbeeld III, waar kenletter M bij hoort. In dat geval wordt een batch met 3% fouten in ongeveer 25% van de gevallen ten onrechte goedgekeurd.

De AQLmethode gaat uit van 'verdiend' vertrouwen. Dat betekent dat de kwaliteit van de voorgaande batches van invloed is op de manier waarop de volgende batch gecontroleerd wordt.

Waar je nog rekening mee kunt houden is 'onomkeerbaarheid'. Hiermee wordt bedoeld dat je strenger moet controleren op de kwaliteit van de scans (leesbaarheid, volledigheid) dan bijvoorbeeld op de juistheid van de metadata. Een incorrecte scan kun je niet meer corrigeren als het originele papieren document is weggegooid, terwijl je verkeerde metadata later wel nog kunt corrigeren.

5. Steekproeven ja, maar wel goed

Het nemen van steekproeven kan een goede manier zijn om de gemiddelde kwaliteit van scans te controleren. Maar dan moet je niet 'zo maar' een steekproef nemen en 'zo maar' een foutenmarge kiezen. Met behulp van de AQL is het mogelijk om een weloverwogen steekproef te nemen die ook iets zinnigs zegt over de kwaliteit van de hele batch.

Bijlage 2 Overzicht opgenomen metadata in Corsa

Onderstaande lijst bevat de metadata die momenteel bij de documenten in Corsa staat. Het beschrijft de standaard-metadata. In bepaalde gevallen zal er sprake zijn van specifieke, additionele metadata (zoals data voor behandeling in raad en commissie).

De inrichting van Corsa wordt momenteel aangepast aan dit handboek en het handboek digitaal werken. Het inrichtingsdocument zal hier als bijlage worden opgenomen. Hierin zal uitgebreid de metadata set worden beschreven.

Metadata	Korte uitleg
Soort stuk	Geeft o.a. richting van het document aan (bv. inkomend, uitgaand, intern)
Stuknummer	Uniek documentnummer, afhankelijk van het soort stuk
Corsa Case nr.	Uniek zaaknummer, afhankelijk van soort Zaak
Case klant	Betrokkene van de zaak, NAW gegevens afkomstig van Corsa Who
Werkproces	Procescode uit het DSP
Document type	Documentcode en documentnaam uit het DSP
Registratiedatum	Datum registratie van het document
Datum poststuk	Datum van het document
Datum ontvangst	Datum waarop het poststuk ontvangen is
Afzender/Geadresseerde	Persoon of organisatie, en diens NAW gegevens
Kenmerk	Het kenmerk of referentie van de afzender
Onderwerp	Onderwerp van het document
Inhoud	Nadere omschrijving van de brief, bij geregistreerde e-mails komt hier de tekst uit de mail te staan.
Behandelaar	Medewerker die het poststuk in behandeling heeft. Integratie met DSP.

Bewerkt door	Personeelslid die de laatste bewerking van het document of de registratie heeft gemaakt.
Bewerkt op	Datum waarop de laatste bewerking van het document of de registratie is geweest
Vertrouwelijkheid	Code voor vertrouwelijkheid van het poststuk. Integratie met DSP.
Streefdatum	Datum waarop het poststuk afgehandeld moet zijn. Integratie met DSP
Afgehandeld, op	Vinkje en datum waarop het poststuk is afgehandeld.
Dossiercode	Systeemnummer van het dossier waarin het poststuk is geplaatst.

Bijlage 3 Handboek digitaal werken

Dit handboek wordt momenteel nog uitgewerkt.

Bijlage 4 Digitale handtekening

Dit handboek wordt momenteel nog uitgewerkt.