

Handboek vervanging analoge archiefbescheiden inzake JOIN Gemeente Zoeterwoude

Besluit tot vervanging analoge archiefbescheiden inzake JOIN

- Vaststellen van Handboek vervanging analoge archiefbescheiden inzake JOIN;
- Te besluiten in te stemmen met het overgaan tot vervanging van analoge archiefbestanden door digitale reproducties conform de kwaliteitseisen van het vervangingsproces zoals vastgelegd in het Handboek vervanging analoge archiefbescheiden inzake JOIN;
- Het besluit conform artikel 1:3 Algemene wet bestuursrecht ter inzage te leggen;
- Het besluit in werking te laten treden met terugwerkende kracht per 1 januari 2022 wanneer er geen bezwaren worden ingediend die aanpassing van het besluit noodzakelijk maken.

Inleiding

Rond 2012 heeft de gemeente Zoeterwoude besloten om zaakgericht te gaan werken en in 2013 is daarvoor het zaakstelsel JOIN van Decos in gebruik genomen.

In dit Handboek worden de processen en het waarborgen hiervan beschreven, zodat de gemeente analoge archiefbescheiden kan vervangen. Dit conform artikel 7 van de Archiefwet en artikel 6 van het Archiefbesluit.

Dit handboek gaat in op het digitaal documentenbeheer, waaronder procesbeschrijvingen, wettelijk gestelde kwaliteitseisen en specificaties. Het is van toepassing op de analoge archiefbescheiden die in het kader van het zaakgericht ordenen worden gedigitaliseerd en opgeslagen in het zaakstelsel JOIN. De gemeentearchivaris van Leiden, tevens gemeentearchivaris van Zoeterwoude, wordt om een positief advies gevraagd. Hierna wordt het positieve advies toegevoegd aan het door de zorgdrager te nemen besluit tot vervanging. Met het nemen van het vervangingsbesluit, wordt tevens een machtiging voor de doorlopende vervanging van de papieren documenten door digitale documenten vastgesteld—zie bijlage 1.

Reikwijdte

Dit handboek is van toepassing op alle analoge documenten die in JOIN, het gecertificeerde zaakstelsel—zie bijlage 11—van de gemeente Zoeterwoude, worden opgenomen en die betrekking hebben op alle door of namens de gemeente Zoeterwoude ontvangen, opgemaakte en verzonden documenten die voor blijvende bewaring of vernietiging in aanmerking komen.

Er zijn zaken die weliswaar in het zaakstelsel worden opgenomen maar uitgezonderd zijn van vervanging. Deze zaken/documenten worden in dit handboek benoemd en hebben bijvoorbeeld voor de gemeente Zoeterwoude betrekking op bijzondere gebeurtenissen (bijvoorbeeld hotspots). Ook als de intrinsieke waarde van het analoge document prevaleert ten opzichte van het digitale equivalent, zal het oorspronkelijke analoge document moeten worden bewaard. Daarnaast worden bijzondere corporele documenten als vanzelfsprekend uitgezonderd. Zie ook bijlage 2, beoordeling fysiek te bewaren documenten.

De gemeente Zoeterwoude gaat over tot het vervangen van bescheiden die na het besluit tot vervanging zijn binnengekomen of opgesteld zijn (uitgaande en interne documenten). Er vindt alleen routinematige vervanging plaats, geen retrospectieve vervanging. In overleg met de gemeentearchivaris kunnen analoge bestanden die vóór het genomen besluit tot vervanging dateren voor digitalisering en vervanging worden voorgedragen, mits de (scans van de) originelen in het zaakstelsel zijn vastgelegd en worden beheerd.

Pilot vervanging

Ten behoeve van de toestemming tot vervanging is in januari 2022 een steekproef uitgevoerd op basis van een vooraf met de archiefinspecteur opgestelde opdracht. Doel van de pilot is aantonen dat aan alle in het Handboek Vervanging gestelde eisen wordt voldaan, het verwerven van kennis en opdoen van 'hands-on' ervaring.

De pilot is uitgevoerd door een adviseur van Team IBA in de maand januari 2022. Uitgangssituatie betrof een steekproef met 15% van de 2871 documenten, in totaal 430, die in de periode van 1 september t/m 30 november 2021 zijn geregistreerd in het zaakstelsel JOIN. Het betrof alle ingekomen en uitgegane stukken van diverse zaaktypen en zowel gescande als digital born documenten.

Op 18 januari 2022 is een tussentijdse rapportage aan de archiefinspecteur uitgebracht met daarin de onderstaande bevindingen:

- 1) Bij het uitvoeren van de steekproef is gebleken dat het deel fysieke post die gescand wordt marginaal is ten opzichte van alle andere mogelijkheden om documenten en zaken te registreren (geautomatiseerd via koppeling, registratie van mail, registratie van digital born documenten). Conclusie is dat op basis van deze bevinding de gevraagde 15%, 430 documenten, niet haalbaar is omdat het simpelweg om minder fysieke post gaat.
- 2) Er zijn 208 documenten gecontroleerd, in twee werkdagen. Daarin zijn 6 documenten die onvoldoende hebben gescoord. De fouten zijn blanco pagina's, een vermoedelijke streep (maar het betreft een uitgaand document dus dat is niet helemaal 100% te concluderen) en eenmaal een ontbrekende bijlage (waarvan ook niet met 100% kan worden vastgesteld of die is gestuurd).
- 3) De documenten die fysiek binnenkomen of uitgaan zijn meestal documenten die bestaan uit enkele pagina's (1 tot 5) met een enkele uitzondering. Dan gaat het bijvoorbeeld om een document van een andere overheidsinstelling maar ook dan is het vaak een combinatie van papier en digital born documenten. Bijv. een brief van de provincie met daarin een hyperlink naar documenten. Je krijgt dan alleen de brief en de documenten kun je dan zelf downloaden. Deze actie ligt bij de behandelaar.
- 4) Daarnaast is geconstateerd dat veel klantvragen, klachten en correspondentie per mail binnenkomen en weer uitgaan. Dit geldt ook voor documentatie rond vergunningen, die overigens goed in het systeem zit, maar dus direct als digital born document wordt uitgewisseld.

Op basis van deze bevindingen is aan de inspecteur voorgelegd of voor de pilot kan worden volstaan met de uitvoering van de steekproef over 208 documenten in plaats van de vooraf ingeschatte 15 % (430 documenten). Op de 207 gecontroleerde documenten is de score: 6x onvoldoende (= 2,89%), waarvan het risicofactor grotendeels niet hoog is. De archiefinspecteur heeft hiermee ingestemd op 25 januari 2022.

Apparatuur

De scanner waarmee gescand wordt is een Canon Multifunctional Imagerunner Advance C35251. De multifunctional maakt gebruik van de volgende scaninstellingen:

- 300 x 300 DPI
- full color: automatisch
- bestandsformaat: pdf compact
- autodetectie scanformaat
- enkelzijdig/dubbelzijdig

De gescande documenten worden opgeslagen in PDF/A-1b met OCR. Hierdoor wordt voldaan aan de eis dat digitale archiefbescheiden, die voor blijvende bewaring in aanmerking komen, uiterlijk op het tijdstip van overbrenging opgeslagen worden in een valideerbaar en volledig gedocumenteerd bestandsformaat, dat voldoet aan een open standaard (zie Archiefregeling, artikel 26, eerste lid).

Vervangingsproces

Het vervangingsproces behelst de vervanging van alle analoge documenten die de gemeente ontvangt en genereert en welke in het centrale informatiesysteem (JOIN) van de gemeente Zoeterwoude worden opgenomen.

Het hele proces is op te splitsen in een aantal kleinere werkprocessen/stappen:

1. Ontvangst en selectie
2. Scannen
3. Registreren
4. Vernietigen

Een zaak kan zowel gestart worden met een inkomende brief als een uitgaande brief of een interne notitie/memo. Een ingekomen brief doorloopt alle stappen, uitgaande brieven en interne documenten worden door de organisatie zelf aangemaakt en doorlopen stappen 2 t/m 4.

Ontvangst en selectie

Alle inkomende post, zowel analoog als digitaal, wordt in principe centraal ontvangen (papieren post bij Team Informatiebeheer en Archivering van SP71 (Team IBA) en digitaal via webformulieren en enkele centrale mailadressen). De papieren post wordt geopend door Team IBA.

Indien post op een andere plaats binnenkomt (bijvoorbeeld bij een individuele behandelaar) is het de verantwoordelijkheid van de ontvanger om de originele stukken aan te leveren bij Team IBA, zodat de post verwerkt kan worden in JOIN, of, na afspraken met Team IBA, om dit zelf te scannen en in te voeren.

Na het openen van de post wordt bepaald welke documenten voor registratie (en hiermee scannen) in aanmerking komen. Het geldende principe is dat alle documenten (inkomende, uitgaande en interne)

die in JOIN opgenomen worden voor vervanging in aanmerking komen, tenzij het een duidelijke uitzondering betreft.

Ten aanzien van het scannen (en daarmee in aanmerking komen voor vervanging) van documenten zijn een drietal uitzonderingen benoemd—zie ook bijlage 2:

- Documenten die een wezenlijke (intrinsieke) waarde hebben voor de gemeente Zoeterwoude. Het gaat hier om stukken die van cultuur-historisch belang zijn. Er zijn een aantal criteria waar bij het scannen op wordt gelet: historische waarde; artistieke en uiterlijke waarde; uniciteit en waarde als tentoonstellingsobject. Op deze manier wordt uitgesloten dat de intrinsieke waarde van een document wordt aangetast.
- Documenten die vanwege hun verschijningsvorm niet te scannen zijn. Het betreft hier stukken die simpelweg niet door de scanner kunnen (corporele stukken).
- Documenten waarbij niet vaststaat of kan worden vastgesteld of een digitaal document alleen de authenticiteit waarborgt. Het betreft hier documenten waarvan niet zonder onderzoek van het origineel de inhoud, vorm en structuur kan worden vastgesteld. Ook betreft het hier stukken die wettelijk verplicht op papier moeten worden bewaard (authentieke akten).

Scannen

De documenten worden zodanig voorbereid dat ze gescand kunnen worden. De registrator ontdoet documenten die zijn geselecteerd voor scanning van nietjes, paperclips, ringbanden en/of andere voorwerpen die het scannen onmogelijk maken. Ingebonden documenten (bijv. rapporten) worden opgesneden ten behoeve van scanning.

De gescande documenten worden op diverse aspecten gecontroleerd, zoals kwaliteit, leesbaarheid en volledigheid. In bijlage 3 zijn de kwaliteitscriteria voor scans terug te vinden. Na goedkeuring worden de scans doorgezet naar JOIN waar ze geregistreerd zullen worden.

Na het scannen worden de gescande analoge documenten op scandatum opgeborgen in archiefdozen (zgn. dagdozen) om na een periode van drie maanden te worden vernietigd. Deze periode wordt verlengd bij geconstateerde gebreken van de scans en/of de procedures.

Registreren

Na het scannen vindt de registratie van de gescande documenten plaats. Registratie vindt plaats op basis van zaakgerichte registratie. Dit houdt in dat alle documenten die tot één zaak behoren in de opbouw van die zaak worden gekoppeld.

Beheer van de zaken gebeurt met behulp van een zaaktypecatalogus (zaaktypen.nl) en is gelijkend op een Documentair Structuurplan. Hierin zijn alle zaaktypen en de daaraan verbonden metadata¹ opgenomen. Deze zaaktypen worden gebruikt voor het registreren van archiefbescheiden. Onvolledig registreren is vrijwel onmogelijk doordat een aantal metadata verplicht is gesteld waardoor de registratie zonder deze gegevens niet afgerond kan worden. Wanneer alle metadata zijn ingevuld worden de documenten opgeslagen in JOIN. Hier wordt een registratienummer aan het document toegekend. In bijlage 4 is het proces van registratie verder uitgewerkt.

Tijdens de registratie wordt aangegeven welk organisatiedeel en behandelende rol verantwoordelijk is voor de afhandeling van de archiefbescheiden. De registratietaak wordt hiermee beëindigd.

Vernietigen

Na drie maanden worden de te vervangen analoge documenten voor vernietiging aangeboden. In bijlage 1 wordt de procedure rond vervanging en vernietiging van archiefbescheiden die voor vervanging in aanmerking komen verder uitgewerkt.

Controle

Tijdens het gehele proces vinden controles plaats op de registratie maar met name op de scans van de analoge documenten. De kwaliteitsprocedure van de gemeente Zoeterwoude is dusdanig opgezet dat er op diverse plaatsen in het proces, door diverse personen gecontroleerd wordt. De controles vinden plaats om te garanderen dat voldaan wordt aan de juistheid, volledigheid, leesbaarheid en terugvindbaarheid van de digitale archiefbescheiden—zie bijlage 5.

In het kader van het herstelproces worden analoge documenten drie maanden bewaard in dagdozen. Indien binnen deze periode gebreken geconstateerd worden, kunnen de documenten opnieuw gescand worden.

In bijlage 5 is de kwaliteitsprocedure van de gemeente uitgewerkt, net als de herstelprocedure.

1) Deze worden uitgebreid toegelicht in het TML0 JOIN ZTW. Later zal dit worden omgezet in de MDTO.

Waarborging

De gemeente is via SP71, of diens rechtsopvolger, verzekerd van goede ondersteuning en onderhoud van hard- en software met betrekking tot JOIN door middel van *Service Level Agreements* en/of overeenkomsten—zie bijlage 6. De hardware en de daarop opgeslagen informatie is voldoende beschikbaar. Voor onderhoud op de software van de gemeente Zoeterwoude is een onderhoudscontract afgesloten met Decos (JOIN).

Informatiebeveiliging

Het beleid voor de bescherming van de informatie van de gemeente Zoeterwoude is vastgelegd in Strategisch Regionaal Gemeentelijk Informatiebeveiligingsbeleid—zie bijlage 7. De gemeente Zoeterwoude maakt voor de toegang tot de digitale documenten gebruik van autorisatiegroepen—zie bijlage 8). De autorisatiegroepen zijn gebaseerd op het proces en de rollen die de medewerkers daarin vervullen. Hierin zijn de rechten ten aanzien van onder andere raadplegen, muteren, en verwijderen van documenten en documentregistraties beschreven.

SP71 stelt periodiek vast of er wijzigingen in de hard- en software voor scanning en opslag van digitale archiefbescheiden nodig zijn. De gemeente realiseert wijzigingen in hard- en software volgens de daarvoor geldende Change Management Procedure; Wijzigingsbeheer ITIL en procedures wijzigingsbeheer. Deze procedures zijn opgenomen in het in 2011 door SP71 opgestelde document Procesbeschrijving Wijzigingsbeheer. De gemeentearchivaris wordt hierover ook ingelicht.

Calamiteiten- en herstelprocessen

De gemeente Zoeterwoude beschikt over calamiteiten- en herstelprocessen. Er is een back-up procedure en die is in het zaaksysteem geregeld. Voor het maken van back-ups en herstellen van (applicatie)servers maakt SP71 gebruik van IBM's Tivoli Storage Manager (ITSM). Rman (recovery manager) wordt gebruikt voor de back-up van Oracle Databases.

De back-upprocedure door SP71 wordt in bijlage 9 beschreven.

Configuratiebeheer

Er zijn procedures voor het configuratiebeheer in alle servers, dus ook voor het zaaksysteem. Configuratiebeheer is in de Configuratiemanagementdatabase (CMDB) geregeld. Het configuratiebeheer wordt in bijlage 10 beschreven.

Nazorg

Organisatorische, technische of juridische ontwikkelingen kunnen tot een wijziging leiden van het Handboek. Daarom actualiseert de verantwoordelijke jaarlijks dit handboek of actualisatie nodig is. Indien dit het geval is, dan wordt de gemeentearchivaris geconsulteerd.

De gemeentearchivaris ontvangt altijd een overzicht van wijzigingen die een ingrijpende invloed kunnen hebben op de archivering. Die beoordeelt vervolgens in overleg met de gemeente, in samenwerking met Team IBA, de consequenties van die wijzigingen uit het overzicht.

Zoeterwoude, 5 april 2022

*Namens burgemeester en wethouders, de portefeuillehouder,
F.Q.A. van Trigt*

Bezwaarclausule

U kunt binnen zes weken na de dag van verzending van dit besluit bezwaar aantekenen. Het bezwaarschrift moet worden ondertekend en bevat tenminste naam en adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar zich richt en de gronden van het bezwaar. Het bezwaarschrift dient te worden gericht aan het college van burgemeester en wethouders, Postbus 34,2380 AA in Zoeterwoude.

Indiening van een bezwaarschrift betekent niet dat de werking van het besluit wordt uitgesteld. Indien gelet op uw belangen onverwijld spoed is vereist bestaat de mogelijkheid om na indiening van een bezwaarschrift een voorlopige voorziening aan te vragen bij de Voorzieningenrechter van de rechtbank in Den Haag Sector bestuursrecht, Postbus 20302,2500 EH Den Haag.

Bijlage 1: Procedure vervanging en vernietiging

1. Elk kwartaal worden door Team Informatiebeheer en Archivering (Team IBA) de te vervangen fysieke archiefbescheiden vernietigd en vervangen door de gedigitaliseerde exemplaren.
2. Als bewijsvoering van deze handeling worden de volgende stukken naar de gemeentearchivaris gezonden: een proces-verbaal van vernietiging van de te vervangen archiefbescheiden, het vernietigingsbewijs, de verklaring van vervanging van archiefbescheiden.
3. Team IBA stuurt niet naar de gemeentearchivaris de archiefbescheiden voor de vernietigingsronde ter goedkeuring en ondertekening, maar voert elk kwartaal de vernietiging van de te vervangen stukken uit, om daarna de bewijsstukken op te sturen (zie 2).
4. Deze doorlopende machtiging tot vervanging komt in de plaats van het in 3 genoemde verzoek om goedkeuring.

Bijlage 2: Beoordeling fysiek te bewaren documenten

De instructie 'Beoordeling fysiek te bewaren documenten' geldt voor analoge archiefbescheiden die in principe vervangen zouden kunnen worden door een digitaal exemplaar. Doel van de instructie is het inbouwen van een extra inhoudelijke en kwaliteitscontrole voor papieren en corporele documenten die zouden kunnen worden vernietigd.

De gemeente volgt de volgende procedure bij de beoordeling van fysiek te bewaren documenten. Team IBA wordt belast met dit stappenplan:

1. Team IBA houdt de te vervangen papieren archiefbescheiden waarvan het analoge document prevaleert ten opzichte van het digitale equivalent apart, gebruik makende van onderstaande regels. Daarnaast worden corporele documenten apart gehouden.
2. Deze stukken worden bewaard zolang noodzakelijk (en daarna vernietigd of overgebracht).
3. Voordat de daadwerkelijke vernietiging plaatsvindt, controleert een medewerker van Team IBA de intrinsieke waarde nogmaals conform de regels—zie hieronder—en stelt vast of bepaalde documenten moeten worden uitgezonderd van vernietiging.

Bij de beoordeling let de desbetreffende medewerker op onderstaande regels:

1. De uiterlijke vorm van het bestanddeel is van belang voor de kennis van de technologische ontwikkeling (glasnegatief, kerfstok).
2. Het bestanddeel heeft esthetische of artistieke waarde.
3. Het bestanddeel heeft unieke of bijzondere uiterlijke kenmerken (zegels, watermerken en dergelijke).
4. Het stuk is zo oud dat het daaraan zeldzaamheidswaarde ontleent.
5. Het stuk heeft aanzienlijke waarde als tentoonstellingsobject.
6. Er bestaat twijfel over de authenticiteit van het bestanddeel, waarbij alleen onderzoek van de originelen uitsluitend kan geven.
7. Het bestanddeel is van aanzienlijk belang, vanwege de directe relatie met beroemde of historisch belangrijke personen, gebeurtenissen, plaatsen, zaken of voorwerpen.
8. Het bestanddeel is van belang als documentatie voor de oprichting of wettelijke grondslag van een institutie.
9. Het stuk is van belang om geformuleerd beleid op het hoogste beleidsniveau binnen een bestuurslaag c.q. in de organisatie te documenteren.

Bijlage 3: Kwaliteitscriteria scans

Gescande documenten voldoen aan de kwaliteitseisen, als ze voldoen aan onderstaande criteria:

- Zijn kleuren overgenomen (e.g. grafieken, markeringen en dergelijke)?
- Komen de kleuren overeen met die van het origineel, treedt geen kleurverlies op? (bv. dichtheid van zwarte vlakken, die te licht of te donker zijn)?
- Zijn alle details compleet (zijn lijnen of letters onderbroken, mist er informatie aan de rand van het beeld, zijn beelden gecropt of incompleet)?
- Zijn foto's duidelijk en helder overgenomen?
- Is de scherpte van het beeld vergelijkbaar met het origineel (bv. niet minder scherp of te scherp, onnatuurlijke scherpte, halo's rond de randen)? Is het kleinste detail leesbaar gescand (het kleinste lettertype, duidelijke leestekens, ook bv. decimaalpunten of –komma's)?
- Is de tekst leesbaar, is er geen tekst weggevallen?
- Is het document recht gescand en dus rechtop leesbaar?
- Is het document overeenkomstig het origineel portrait of landscape gescand?
- Zijn de scans volledig? Zijn alle relevante pagina's gescand—geen blanco pagina's? Is van iedere pagina de voor- en achterkant gescand? Zijn alle bijlagen gescand?
- Zijn afzonderlijke documenten gescheiden?
- Staat de pagina niet op de kop?
- Zijn stukken groter dan A4 niet op A4 gescand, maar in hun eigen formaat? Dit geldt ook voor kleiner dan A4. Geen verkleining of vergroting van het document tijdens het scannen (bv geen verkleining van A3 naar A4, oorspronkelijke papierformaat blijft gehandhaafd, ook bij A0).
- Zijn er geen vervormingen, vlekken of pixelverstoringen, strepen, weerspiegelingen of andersoortige verminkingen van het beeld?
- Is er voldoende contrast? Voor tekstbestanden moet een hoog contrast bestaan tussen de tekst en de achtergrond. Afbeeldingen in grayscale moeten overeenkomen met het origineel.
- Is de helderheid juist?
- Is de volgorde van de pagina's juiste en correct (100%)?

Bijlage 4: Proces registratie

De dagelijkse praktijk van postverwerking bij de gemeente Zoeterwoude is in onderstaande tabel vormgegeven:

Nummer	Taak	Uitvoerder taak
1	Openen ingekomen analoge en digitale post	Recordmanager
2	Selecteren van wel/niet te registreren en te scannen analoge post, selecteren van wel/niet te registreren digitale post	Recordmanager
3	Scannen (uitvoerder ligt aan wie de stukken ontvangt) en voegen in dagdozen ter bewaring (3 maanden)	Recordmanager Behandelaar
4	Kwaliteitscontrole van scans	Recordmanager
4a	Overzien en toetsen kwaliteitscontroles	Senior recordmanager
5	Registratie (=toekenning metadata)	Recordmanager Behandelaar
6	Aanmaken zaken/zaakdossiers	Recordmanager Behandelaar
7	Bepalen behandelaar	Recordmanager Behandelaar
8	Accepteren van de zaak	Behandelaar
9	Afhandelen document/zaak	Behandelaar
10	Scannen en/of digitaal toevoegen van documenten aan zaak	Behandelaar
11	Sluiten zaakdossier	Behandelaar Recordmanager
12	Steekproefsgewijze controle kwaliteit en volledigheid van zaakdossiers	Recordmanager Senior recordmanager
13	Archiveren van de zaak	Recordmanager
14	Onderhouden zaaktypencatalogus inclusief aanpassen van werkprocessen	Functioneel beheer
15	Vernietigen (digitale) documenten (op grond van doorlopende machtiging tot vervanging) en opstelling proces-verbaal van vernietiging	Senior recordmanager
16	Controleren of terugzetten <i>back-ups</i> van vernietigde dossiers/documenten in het zaakstelsel, indien noodzakelijk	Functioneel beheerder/ICT
17	Opmaken overbrengingslijst voor digitale zaakdossiers t.b.v. het e-depot van ELO	Senior archiefbeheer Adviseur Digitale archieven ELO
18	Goedkeuren overbrengingslijst van digitale zaakdossiers door ELO	Gemeentearchivaris
19	Opstellen en onderhouden van werkinstructies rond document- en archiefbeheer (incl. vastleggen juiste toepassing van regelgeving)	Recordmanager Senior recordmanager
20	Toetsen van kwaliteit document- en archiefbeheer (incl. monitoren juiste toepassing regelgeving)	Archiefinspecteur ELO Gemeentearchivaris
21	Ondersteunen van behandelaar bij werken in het zaakstelsel	Recordmanagers Senior recordmanager Functioneel beheerder
22	Zorgen voor eigentijdse, gebruiksvriendelijke en verantwoorde inrichting van het zaakstelsel	Functioneel beheerder

Bijlage 5: Kwaliteitsprocedure en herstelprocedure

De kwaliteit van de scans en de registratie wordt op verschillende momenten gecontroleerd. Hieronder zijn de stappen en momenten uitgeschreven en beschreven.

Controlemomenten

1. Tijdens scannen door scanmedewerker

Tijdens het scannen controleert de scanmedewerker (audio)visueel—nietjes en dubbele pagina's zijn hoorbaar als ze door de scanner gaan—de kwaliteit van de scans. Hierbij neemt deze de in bijlage 2 beschreven criteria in acht.

2. Tijdens registreren door de recordmanager

Tijdens het registreren is de scan wederom zichtbaar op het scherm en ook hier controleert de recordmanager de volledigheid en de kwaliteit van de scan, de criteria in acht nemend.

3. Intercollegiaal (dagelijks)

De Senior recordmanager en de recordmanagers controleren dagelijks de registraties en scans van medewerkers van Team IBA en behandelaren. Eventuele fouten (zie bijlage 3) worden gemeld en hersteld.

4. Intercollegiaal (sporadisch)

Tijdens het zoeken en gebruik van het zaakstelsel door mede-registratoren en overige collegæ kunnen toevallig fouten worden opgemerkt. Volgens goed gebruik wordt of de fout doorgegeven aan de veroorzaker en hersteld, of de ontdekker herstelt de fout.

5. Door behandelaar

De behandelaar krijgt de scan en registratie te zien nadat deze is toegewezen door het zaaktype en/of het secretariaat. Eventuele foute registraties en/of slechte scans kunnen door de behandelaar retour worden gezonden naar Team IBA voor herstel.

Tevens worden de scanners dagelijks gereinigd en gecontroleerd. Team IBA controleert bij de dagelijkse scanwerkzaamheden of de scans voldoen. Indien nodig wordt de glasplaat gereinigd. Als dit onvoldoende resultaat oplevert wordt gescand met een andere multifunctional. Tevens wordt melding gemaakt van de geconstateerde problemen bij ICT. Daarop volgt gerichte actie vanuit ICT en/of de leverancier—er is geen periodiek onderhoud.

Herstelprocedure

Voldoet de scan niet aan de kwaliteitscriteria, dan moet de fout hersteld worden. Dit gaat volgens de volgende procedure:

- Het originele papieren exemplaar wordt in de dagdozen op datum gevonden
- De scan wordt nogmaals uitgevoerd en er wordt gecontroleerd op de geldende criteria
- De goede scan wordt aan de juiste documentregistratie gehangen en de onjuiste scan verwijderd
- Van deze handelingen wordt een audit trail gemaakt
- Het papieren exemplaar wordt weer in de scandoos opgeborgen

Bijlage 6: Service Level Agreements

Servicepunt71 (SP71) heeft *Service Level Agreements* op de volgende niveaus:

1. Incidentenbeheer

Dit onderdeel heeft betrekking op een voor de gemeente erg belangrijke applicatie voor het uitvoeren van taken en/of onderliggende infrastructuur of dienstverleningsproces. Een dienstverleningsproces is een proces dat gericht is op de directe dienstverlening aan de klant van de gemeente.

SP71 heeft criteria opgesteld voor het oplossen van problemen met applicaties of randapparatuur die door de hele organisatie intensief gebruikt worden. Een voorbeeld van een dergelijk probleem is het niet of slechts in beperkte mate beschikbaar zijn van een applicatie.

Voor JOIN geldt maximaal als streeftijd 95% binnen 4 uur en 100% binnen een werkdag mits 5 of meer medewerkers geen gebruik kunnen maken van de applicatie.

Ook gelden er criteria voor incidenten die minder hinder veroorzaken.

2. Technische beschikbaarheid

SP71 systemen zijn altijd beschikbaar, tenzij er sprake is van een incident en met uitzondering van de periodes die nodig zijn voor het verrichten van onderhoud of grote wijzigingen aan de (onderliggende) ICT-componenten.

De reguliere ondersteuning is beschikbaar op werkdagen van 7:30 uur tot 17:30 uur.

3. Calamiteit, uitwijk, back-up en herstel

SP71 hanteert een norm van 100 % voor het maken van back-ups met betrekking tot programma's, gegevens, bestanden en testgegevens. Eens per week vindt er een volledige back-up plaats.

Een keer per jaar voeren de ICT-medewerkers een uitwijktestsessie uit.

Zie verder bijlage 9: Beheer van back-ups.

Bijlage 7: Informatiebeveiligingsplan

Gemeenten hanteren vanaf 1 januari 2020 samen met de rijksoverheid, de waterschappen en de provincies één uniform normenkader voor informatiebeveiliging: de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De SP71-gemeenten conformeren hun informatiebeveiligingsbeleid aan deze BIO om gemeentelijke informatie te beschermen en te voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Het Strategisch Regionaal Gemeentelijk Informatiebeveiligingsbeleid² (verder Strategisch IB-beleid) beschrijft wat bestuur en management van de gemeenten belangrijk vinden in het realiseren van de organisatiedoelen en het passend beheersen van informatiebeveiligingsrisico's. Het Strategisch IB-beleid is richtinggevend, kaderstellend en een kapstok voor specifieke beleidsdocumenten per BIO-thema op tactisch en operationeel niveau³.

JOIN valt vanzelfsprekend ook onder dit beleid en voor de beveiliging van de informatie in dit systeem verwijzen we dan ook naar dit Strategisch IB-beleid.

Tevens worden ten bate van logging alle CRUD-handelingen (create, read, update en delete/aanmaken, lezen, bewerken en verwijderen) vastgelegd in het zaaksysteem.

2) https://virtueel.servicepunt71.nl/fileadmin/afbeeldingen/Infobeveiliging-Privacy/23939054_894152_Regionaal_Strategisch_Gemeentelijk_IB_beleid-V1.1.pdf

3) Zie: <https://virtueel.servicepunt71.nl/medewerker/themas/mijn-werkplek/informatiebeveiliging-privacy/beleid/>

Bijlage 8: Autorisaties

Autorisaties

Voordat een medewerker toegang krijgt tot het zaaksysteem zal er een geheimhoudingsverklaring worden getekend. Zodra de geheimhoudingsverklaring getekend is ontvangen, zal de medewerker door Applicatiebeheer JOIN van SP71 worden toegevoegd aan het zaaksysteem.

Gebruikersprofielen

Een gebruiker wordt in het zaaksysteem aan één of meerdere gebruikersprofiel(en) gekoppeld. Per gebruikersprofiel worden de basisrechten binnen het zaaksysteem bepaald, wat betekent dat alle leden van het profiel de autorisaties automatisch overnemen.

De volgende gebruikersprofielen worden gebruikt:

	Raadplegen (read)	Bewerken (update)	Toevoegen (create)	Verwijderen (delete)
Medewerker	x	x	x	
Key User	x	x	x	x
Team IBA	x	x	x	x
Applicatiebeheerder	x	x	x	x

Het belangrijkste verschil tussen de profielen Applicatiebeheerder, Team IBA en Key User is het wel of niet mogen muteren van documenten en dossiers in de afgesloten fase. Applicatiebeheer en Team IBA zijn gemachtigd in de "bevroeringsfase" van een dossier of document wijzigingen door te voeren of verwijdering uit te voeren.

Verwijderen is niet hetzelfde als vernietigen in archiefwettelijke zin. Verwijderen is het weghalen van foutieve registraties, dubbelingen en dergelijke. Vernietigen zal altijd geschieden volgens de gebruikelijke vernietigingsprocedure.

Toegangsrechten

Het toewijzen van toegangsrechten aan gebruikers wordt binnen het zaaksysteem toegepast op collecties. De belangrijkste te onderscheiden collecties zijn de verschillende zaaktypen. Bij het configureren van een zaaktype in de zaaktypecatalogus wordt aangegeven welke gebruikersgroep rechten heeft voor dat specifieke zaaktype.

Het bepalen van de autorisaties per zaaktype wordt gedaan in samenspraak met de proceseigenaar. Standaard worden de toegangsrechten ingesteld voor de gebruikersgroepen zoals hierboven benoemd. Eventuele afwijkingen kunnen in overleg met de proceseigenaar worden ingericht.

Sjablonen mogen door iedereen worden gebruikt, maar kunnen alleen worden aangemaakt, gewijzigd en verwijderd door Applicatiebeheer.

Periodieke automatische overzichten en rapportages kunnen worden aangemaakt, gewijzigd en verwijderd door Applicatiebeheer en deels door Team IBA.

Bijlage 9: Beheer van back-ups

1. Back-ups

De back-ups zijn als volgt ingeregeld: Elke avond worden alle Windows, Linux en enkele applicatie specifieke servers (zoals Exchange) opgeslagen. De gemaakte back-ups worden weggeschreven naar Diskpool volumes. De opgeslagen data wordt, afhankelijk van de soort server, een bepaalde tijd bewaard—regulier worden 2 versies gedurende 30 dagen bewaard. Als een bestand wordt verwijderd, wordt de laatste versie gedurende 60 dagen bewaard.

2. Beheer

Elke ochtend na de back-ups start een maintenance plan, waarbij vijf stappen worden doorlopen.

- Expiration

In deze stap worden de bestanden in de TSM database naast de Retention Settings gezet. Waar nodig worden de oude back-ups, die niet meer nodig zijn, verwijderd.

- Back-up van de TSM-database

Deze worden weggeschreven naar een virtuele tape. Daarnaast wordt er voor de veiligheid ook een back-up van de TSM Database gemaakt naar een fysieke tape.

- Migration

Hier wordt alle data, die bij de back-ups naar de Diskpool is geschreven, overgezet naar de virtuele tape library. De data komt hierdoor op een andere Disk Storage terecht.

- Back-up van de Disk Storage

Dit is de back-up van de virtuele naar de fysieke tapes.

- Reclamation

Hier wordt de data op de tapes zo efficiënt mogelijk verdeeld. De data op een tape, waarvan maar 1% wordt gebruikt, wordt verplaatst. De data gaat naar een tape die 98 % vol is. Die bijna lege tape kan dan voor nieuwe taken worden gebruikt.

3. Tape handling

Elke ochtend na de database back-ups start binnen de TSM back-up applicatie een script om alle fysieke tapes die vol zijn uit de tapelibrary te checken. Deze worden vervolgens opgehaald en op een externe locatie bewaard.

SP71 heeft ook een back-upprocedure van Rman. Deze back-ups zijn onder te verdelen in de volgende stappen:

1. Full back-up

Een full back-up betekent dat deze in zijn geheel gebruikt kan worden voor een restore. Er is voor gekozen, om elke dag een full back-up te maken bij SP71 draaiende oracles.

2. Back-up archivelog

Een back-up archivelog betekent dat op dat moment alleen de Oracle transacties in de back-up worden gezet. Oracle transactie back-ups worden gebruikt voor een 'point-in-time' herstel, volgend op een herstelmoment van de laatste full back-up. Mocht een tape met een full back-up beschadigd zijn, dan kan op basis van de vorige full back-up plus alle daaropvolgende archivelogs nog steeds een roll forward naar een point in time gedaan worden. Dit script wordt 24 uur per dag gedraaid met een interval van 1 uur.

3. Verwijder oude back-ups

Oude back-ups moeten verwijderd worden door middel van een Rman-commando. TSM is niet in staat om zelf te kunnen bepalen of Oracle back-ups verwijderd kunnen worden. Dit script draait dagelijks.

De dagelijkse back-ups worden 31 dagen bewaard. Er is geen wekelijkse back-up te bewaren, omdat de dagelijkse back-up een volledige back-up is.

Bijlage 10: Configuratiebeheer

De gemeente heeft via SP71 een uitwijkservice voor diverse applicaties, waaronder het zaakstelsel. SP71 doet één keer per jaar een uitwijktest tussen het Tweelinghuis en het Stationsplein.

De integriteit van digitale archiefbescheiden is volgens NEN-norm 15489 in het zaakstelsel gewaarborgd. Het is onmogelijk om na het opslaan van een gescand document de inhoud, weergave en metadata van het document aan te passen of te verwijderen. Decos (JOIN) heeft toegezegd aan deze NEN-norm te voldoen.

SP71 heeft ook twee bestanden met technische documentatie van de opgeleverde omgeving in de gemeente Zoeterwoude in haar bezit. Dat betreffen de stukken installatiehandleiding 5.2 en de Information Solutions. Daarnaast beschikt zij over een generiek uitwijkdocument voor de BRP. De gemeente is in staat, om in het geval van calamiteiten, uit te wijken naar een andere locatie. Deze calamiteitenacties zijn in het uitwijkdocument van SP71 beschreven.

SP71 beschikt over een twin data center, dat verdeeld is over de locaties Tweelinghuis en het Stationsplein. Tussen deze twee locaties is in het samenwerkingsverband een glasvezelring gerealiseerd, die voorziet in directe glasvezelverbindingen. De gemeente Zoeterwoude en de andere gemeenten binnen SP71 zijn op beide locaties redundant aangesloten.

SP71 heeft ook een uitwijktest in het geval van calamiteiten zoals brand of stroomuitval. Daarbij houdt dit samenwerkingsverband rekening met vier verschillende scenario's wat betreft de (volledige) uitval van de datacentra op het Stationsplein, het Tweelinghuis en het Stadhuis of beschadiging van de onderliggende data of infrastructuur. Het SP71 heeft onder andere beschreven hoe de fiber verbindingen bij calamiteiten gaan lopen op de werklocaties binnen de gemeente Zoeterwoude.

Ook beschikt SP71 over allerlei testscripts over het herstellen van de productdatabase en het verplaatsen van de applicatieserver.

Bijlage 11: Certificering JOIN



JOIN

ZAAK & DOCUMENT

Decos is leverancier van oplossing voor de digitale verwerking van documenten. Onze software JOIN Zaak & Document ondersteunt je op vooruitstrevende wijze bij het beheren van informatiestromen en processen. De oplossing is volledig webgebaseerd, waardoor jouw documenten en dossiers altijd en overal via internet toegankelijk zijn. Door de grote flexibiliteit is JOIN op veel manieren inzetbaar.

De totaaloplossing

In JOIN Zaak & Document worden alle typen documenten en dossiers eenvoudig gemaakt, opgeslagen, gedeeld, bewerkt, teruggevonden en gearhiveerd. Je bepaalt zelf welke gegevens en wat voor soort documenten geregistreerd moeten worden. Met JOIN beschik je over één systeem voor jouw gehele informatievoorziening of het nu gaat om het beheren van documenten, e-mails, facturen, contracten, personeelsdossiers, postafhandelingen en vele andere zaken. En alle zaken die in JOIN ondergebracht zijn, kun je op eenvoudige wijze publiceren op jouw website.

"We zijn zeer tevreden over de samenwerking met Decos. Het veelzijdige contact heeft ertoe geleid dat veel van onze wensen zijn opgenomen in de applicatie."
Waterschap Hunze & Aa's

Flexibiliteit

JOIN kenmerkt zich door gebruikersvriendelijkheid en een grote flexibiliteit. Hierdoor is de applicatie breed inzetbaar binnen ieder type organisatie. Standaard beschikt JOIN over veel functionaliteiten zoals het beheer van sjablonen, processen, dossiers en relaties waarbij zaken als workflow, scanning en e-mail een belangrijke rol spelen. Door de flexibele mogelijkheden van JOIN zijn er ook toepassingen voor specifieke branches mogelijk. De applicatiebeheerder kan de inrichting naar wens wijzigen en functionaliteiten instellen zonder dat hier programmeerkennis voor nodig is.

Koppelingen & Integratie

JOIN kan gekoppeld worden aan veel andere applicaties. Onze ervaren en zeer deskundige engineers passen de nieuwste technologieën toe om de meest efficiënte koppeling tot stand te

DECOS.COM

DECOS
DEFINING TOMORROW

brenge. Door deze (gestandaardiseerde) koppelingen met JOIN kunnen gegevens eenvoudig uitgewisseld en hergebruikt worden. Het resultaat is een forse tijdbesparing en een kwaliteitsimpuls. Daarnaast is JOIN geïntegreerd met veel gebruikte applicaties als MS Office, Groupwise en OpenOffice en confirmeert Decos zich aan open standaarden zoals XML, ODF en StUF.

Ontwikkelingen: voor jou en samen met jou!

Door veelvoudig en gestructureerd contact met onze klanten, kunnen wij de behoeften goed volgen en hierop inspelen. Onze Klankbordgroepen, bestaande klanten, spelen hierbij een belangrijke rol. Ook technologische ontwikkelingen en wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving worden door ons nauwlettend gevolgd en geïmplementeerd. Hierdoor zijn wij in staat om onze klanten precies te bieden waar zij behoefte aan hebben.

"De flexibiliteit van de applicatie maakt het mogelijk om het op iedere afdeling en voor ieder type document in te zetten"
GGD hart voor Brabant

Software en meer...

Met de keuze voor JOIN haal je niet alleen een hoogwaardig product in huis, maar ook veel kennis en ervaring. Onze ervaren consultants en projectmanagers begeleiden het gehele implementatietraject en staan garant voor een uitstekende technische en functionele inrichting. Dankzij hun jarenlange ervaring kunnen zij je adviseren over zaken waarmee je te maken krijgt bij de uitrol van JOIN Zaak & Document. Ook staan zij garant voor een hoge kwaliteit en dat binnen de afgesproken doorlooptijd. Na de implementatie kun je voor verdere ondersteuning terecht bij onze afdeling Customer Support en onze online knowledge base raadplegen; hierin staan de antwoorden op veelgestelde vragen. En ben je van plan om op een efficiëntere manier om te gaan met de informatiemanagement, dan kunnen onze Business consultants je daar op professionele wijze begeleiden.

Decos Academy

Om je wegwijs te maken in de mogelijkheden van de applicatie, biedt Decos verschillende trainingen. Het niveau varieert van het omgaan met de basisfunctionaliteiten voor beginnende gebruikers tot zeer geavanceerde beheerfunctionaliteiten voor ervaren applicatiebeheerders. De trainingen worden verzorgd op verschillende plaatsen in het land en indien gewenst bij je op kantoor.

SOFTWARE as a SERVICE (JOIN Online)

Je kunt JOIN aanschaffen, maar het is ook mogelijk om JOIN af te nemen voor een vast bedrag per maand. De applicatie draait in dat geval op een server van Decos en wij zorgen voor het beheer. Hierdoor kun je gebruik maken van alle mogelijkheden van JOIN, zonder dat je hoeft te investeren in licenties, hardware, besturingssystemen en applicatiebeheerders. JOIN Online neemt je veel zorgen uit handen waardoor je je op de kerntaken kunt richten.



Kwaliteitsgarantie

JOIN is gecertificeerd volgens NEN 2082, waarin de functionele eisen worden beschreven voor software die gebruikt wordt voor het beheer van archiefbescheiden. Daarnaast maakt Decos bij de implementatie gebruik van de ontwerp- en implementatiemethodiek overeenkomstig de NEN-ISO 15489. Als onderneming voldoet Decos aan ISO 9001, de internationale norm voor kwaliteitsbeheersing binnen organisaties.

Over Decos

Decos is een innovatief Nederlands softwarebedrijf gespecialiseerd in oplossingen op het gebied van document- en informatiebeheer. Vanuit het hoofdkantoor in Noordwijk heeft Decos zich in Nederland een toonaangevende positie verworven op de markt voor document management. Daarnaast is Decos actief op de Nederlandse Antillen, Aruba, Suriname, Duitsland, België, India en de Verenigde Staten.

"Decos is natuurlijk niet de eerste de beste leverancier. Ze bestaan al meer dan 25 jaar en hebben inmiddels erg veel klanten, waardoor je kunt terugvallen op een stabiele partij."
Gemeente Waddinxveen

Meer weten?

Meer informatie over JOIN Zaak & Document vind je op onze website www.decos.nl. Je kunt ook contact met ons opnemen via +31 883326700 of info@decos.com.