

# Het archiveren binnen Zaakgericht Werken

In de wereld van Document Management en dan vooral in de overheidssfeer wordt het laatste jaar veelvuldig gerefereerd aan het “zaakgericht werken”. Wat betekent dat nou eigenlijk en wat heeft dat voor consequenties ten aanzien van keuzes in het vormgeven van de werkstromen in de organisatie.

## Overgang

In de praktijk kom ik veelvuldig tegen dat gemeenten druk bezig zijn om over te schakelen van archivering **achteraf**, naar archivering **tijdens** de loop van een proces, ook wel “zaak” genoemd. Deze vorm van archivering vindt noodzakelijkerwijs digitaal plaats. Je kunt immers niet ongestraft de documenten, op basis waarvan een zaak wordt afgehandeld, onder de handen van de uitvoerend ambtenaar wegnemen en in het archief stoppen. In plaats daarvan wordt het eerste document van een zaak - als het al niet digitaal ontstaat en aangeleverd wordt - door middel van scanning gedigitaliseerd. Hier ontstaat bij zaakgericht werken al het eerste dilemma. Als het eerste document in een zaak een papieren document is, dan is dat bewuste stuk papier daarmee officieel een te bewaren archiefstuk. Zodra dat stuk echter gedigitaliseerd is en op basis van de digitale versie besluiten worden genomen, dan wordt dat digitale document automatisch ook een archiefstuk. Als organisatie heb je op dat moment eigenlijk een probleem. Je wilt namelijk niet gedwongen worden om zowel het papieren stuk als de digitale versie te moeten gaan beheren en archiveren. Het is complex, kostbaar en het voegt eigenlijk niets toe. De keuze is dan al snel gemaakt om voor die documenten een machtiging aan te vragen voor “vervanging” ook wel substitutie genoemd. Oftewel, er wordt formeel vastgelegd dat de gedigitaliseerde documenten voortaan gezien dienen te worden als het archiefexemplaar en het papieren document wordt vernietigd.

**Gemeenten zijn druk bezig om over te schakelen naar archivering tijdens de loop van een proces i.p.v. achteraf**

**Als organisatie wil je niet gedwongen worden om zowel de papieren als digitale versie van een document te beheren**



## Verskillende applicaties maken één zaak

Zaakgericht werken houdt dus in zijn algemeenheid in dat vanaf het ontstaan van een dossier, het beheer en archivering van de bij dat proces verbonden documenten een actieve rol speelt.

Het probleem in de praktijk is dat er zeer veel elementen een rol spelen in de te gebruiken architectuur. Denk maar aan zaken als scanparameters, bestandsformaten, digitale handtekeningen, Document Management Systemen, Mid-office en back-office applicaties, E-Depot enzovoort. Als we besluiten dat alles in één keer tot in de puntjes geregeld moet zijn voordat we met deze processen kunnen beginnen dan zal de uitkomst zijn dat we zelfs in het blijkbaar magische jaar 2040, nog geen volledige digitale werkprocessen zullen hebben. Laat staan dat we dan dus op afzienbare termijn kosteneffectief en klantvriendelijk onze documentprocessen hebben ingeregeld.



# Vervolg

## Het archiveren binnen Zaakgericht Werken

In een DMS dienen alle tot een zaak behorende stukken in een open formaat opgeslagen te worden

Daarom is het zaak om stap voor stap besluiten te nemen en door te voeren en bij iedere stap ervoor te zorgen dat er geen toekomstige ontwikkelingen worden uitgesloten. Dus bijvoorbeeld ervoor te zorgen dat er in ieder geval een DM (Document Management) systeem aanwezig is, waar alle tot een zaak behorende stukken in een open formaat opgeslagen worden, voorzien van alle relevante Metadata inclusief vernietigingstermijn. Er mag dus niet toegestaan worden dat brondocumenten bewaard blijven in een mid-office of back-office-applicatie met alleen maar een link in het DM systeem. Want op termijn zullen die stukken moeten worden overgedragen aan een E-Depot en dan zul je er dus voor moeten zorgen dat je met eenvoudige selecties die bestandsverzamelingen logisch geordend bij elkaar en exporteerbaar moet kunnen krijgen.

### Archiefregeling

Om de zaak nog iets complexer te maken is er nog het hoofdstuk "WABO". De Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht. Hoewel deze wet voor de zoveelste maal is uitgesteld - nu tot 1 oktober 2010 - is het zeker dat de wet er op een gegeven moment komt. De WABO heeft als doel om een groot aantal vergunningen rondom bouwen, ruimtelijke ordening en milieu samen te brengen tot één vergunning: de omgevingsvergunning. Het doel van de wet is om het de aanvrager van een vergunning gemakkelijker te maken om online een vergunning aan te vragen, digitaal dus. Dat betekent nogal wat in het licht van zaakgericht werken. Het systeem waaronder een aanvraag ingediend kan worden, het

Omgevingsloket Online afgekort OLO, is er op gericht om digitaal stukken aan te leveren die benodigd zijn om een aanvraag voor een vergunning te beoordelen. Die stukken kunnen een samenstelling zijn van allerlei soorten documenten, zoals een elektronisch ingevuld aanvraagformulier, een begeleidend schrijven in een office formaat zoals Word, een digitale tekening uit Autocad, foto's en ga zo maar door. Nou is het één ding om burgers toe te staan dergelijke digitale bestanden aan te leveren als onderdeel van een vergunningsaanvraag, een heel ander hoofdstuk is echter om diezelfde gegevens toekomstvast een plek te geven in het archiefsysteem van de behandelende organisatie. Een klein voorbeeld om het probleem daarbij te verduidelijken is wanneer een "Word" document wordt aangeleverd als bijlage. Wanneer dit document in zijn oorspronkelijke formaat (.DOC) wordt gearchiveerd, dan is het welhaast zeker dat het betreffende document op termijn niet zonder meer te lezen zal zijn. Dit bestandsformaat wordt daarom ook niet toegestaan als archiefformaat. Immers de huidige archiefregeling schrijft onder artikel 26 lid 1 voor:

*Digitale archiefbescheiden worden, uiterlijk op het tijdstip van overbrenging, opgeslagen in een valideerbaar en volledig gedocumenteerd bestandsformaat dat voldoet aan een open standaard.*

Het ontstane probleem is nu het volgende; een onderdeel van het zaakgericht werken is het kunnen ontvangen van Word bestanden. Het bestand mag niet in zijn oorspronkelijke formaat gearchiveerd worden. Wanneer zet ►►

# Vervolg

## Het archiveren binnen Zaakgericht Werken

**Op welk moment zet je een bestand om in een valideerbaar en open bestandsformaat?**

je nou dit Word bestand om in een valideerbaar en open formaat bestandsformaat, zoals PDF? Je kunt dat niet vragen aan de burger en dus zul je als organisatie de conversie moeten uitvoeren. Wanneer doe je dat dan? Meteen na ontvangst of helemaal aan het eind van de behandeling na het verlenen of weigeren van de vergunningsaanvraag? Voor het werkproces zelf maakt het niet zoveel uit. Op het moment van ontvangst zal het Word bestand immers nog wel geopend en gelezen kunnen worden en dus zijn rol dienen in het werkproces zelf. Voor het inrichten van een betrouwbaar systeem is dat echter nog wel een uitdaging. Want wat doe je nou met een bestand wat zich niet goed of niet foutloos laat overzetten in een duurzaam formaat zoals PDF? Geef je dat terug aan diezelfde burger met een foutmelding en is de zaak dan afgedaan of stuur je die burger daarmee dan eigenlijk een bos in waar hij of zij niet meer uit gaat komen?

### Systeemintegratie

Een ander probleem qua systeemarchitectuur is de integratie van mid-office en/of back-office applicaties samen met het Document Management Systeem. In de praktijk zien we meestal dat dergelijke systemen geleverd worden door verschillende leveranciers die niet van huis uit integrale koppelingen meeleveren tussen de onderlinge systemen. Je kunt het zo zien dat een zaak gestart wordt vanuit een back-office systeem, bijvoorbeeld het aanvragen van een bijdrage aan de kosten van leerlingenvervoer. Een dergelijke aanvraag wordt door de burger ingediend bij een afdeling Werk en Inkomen van een gemeente.

**Een probleem qua systeemarchitectuur is de integratie van mid-office en back-office applicaties met het DM systeem**

De aanvraag wordt ingediend per post en zal dus bijvoorbeeld op de postkamer door middel van scanning de eerste stap zijn in het zaakgericht werken. Vervolgens wordt het binnengekomen stuk in het digitale archief, het Document Management systeem, geplaatst. Tevens wordt de aanvraag ter behandeling in het back-office systeem geplaatst. Het back-office systeem structureert op zijn beurt voor die specifieke aanvraag de workflow. Het stelt dus de behandelaar in staat de aanvraag te lezen, te beoordelen, eventueel extra informatie op te vragen, een advies in te brengen en uiteindelijk een beslissing te nemen op basis waarvan een beschikking opgesteld kan gaan worden. Die beschikking wordt vastgelegd in het mid-office systeem en opgesteld met behulp van bijvoorbeeld een office applicatie als Word. De betreffende beschikking dient eveneens in het DM systeem geplaatst te worden. In dit gegeven zijn dus drie afzonderlijke applicaties verbonden aan elkaar. Bij een wijziging of bij een bezwaarschrift op de beschikking, zal de behandelaar het dossier willen openen vanuit de back-office applicatie en zullen de documenten dus aangeroepen worden uit het Document Management Systeem.

Voor dit ene werkproces zullen dus koppelingen gemaakt en blijvend beschikbaar moeten zijn tussen het "werk systeem" en het "archief systeem". Op zichzelf niet bijzonder moeilijk, behalve dan dat hierbij twee afzonderlijke leveranciers betrokken kunnen zijn. Bij het wijzigen van één van twee systemen zal dat ook effecten kunnen hebben op het functioneren van de koppelingen. Nu is dat ►►

# Vervolg

## Het archiveren binnen Zaakgericht Werken

voor één werkproces wel op te vangen, maar als tientallen denkbare processen bestaan uit op maat gemaakte koppelingen wordt het risico van storingen in het zaakgericht werken wel erg groot.

**Volledig digitaal zaakgericht werken zal nog de nodige hoofdbrekens oproepen**

### **Conclusie**

Mijn voorlopige conclusie is dat volledig digitaal zaakgericht werken onvermijdelijk is, maar nog heel wat hoofdbrekens zal oproepen. Bij de ouderwetse manier van zaakgericht werken hoefde men zich alleen te concentreren op het bij elkaar houden en logisch

ordenen van papieren documenten in een verzamelpapier, het dossier. In de nieuwe digitale situatie bestaat het dossier uit gegevens in databases, back-office en mid-office applicaties en gegevens in het DM systeem. Dat vraagt om expertise waarvan men zich kan afvragen of die nu al bij iedere organisatie in voldoende mate aanwezig zal zijn.

Één ding is zeker; de functie van het zaakgericht werken is bedoeld om aan de voorkant snel antwoord te kunnen geven en dat kan alleen maar als er aan de achterkant ook stabiele oplossingen zijn. ■