Kwaliteitshandboek
Informatievoorziening
Gemeente Huizen

Datum: 28 november 2019
Versie: 1.3

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 - Inleiding Kwaliteitshandboek Informatievoorziening 3
Hoofdstuk 2 - Inleiding Kwaliteitszorgsysteem 4
2.1. Kwaliteitszorgsysteem 4
2.2. Kwaliteitsdoelen 5
2.3. Kwaliteitshandboek 5
2.4. Wat wordt er gemeten? 6
2.5. Te verwachten resultaten 6
Hoofdstuk 3 - Rechtmatigheid 7
3.1. Inleiding: Relevante wet- en regelgeving 7
3.2. Kwaliteitseisen 8
3.3. Dienstverleningsafspraken 8
3.4. Postverzorging 8
3.5. Digitalisering 9
3.6. Registraties en zaakvorming in DMS 9
3.7. Digitaal zaakbeheer 9
3.8. Depotbeheer 10
3.9. Eisen aan de systemen 10
Hoofdstuk 4 - Doelmatigheid 11
4.1. Inleiding 11
4.2. Organisatie IDV en Kwaliteit 11
4.2.1. Rol van kwaliteit 11
4.2.2. Verantwoordelijkheden 11
4.2.3. Rol kwaliteitsmedewerker 12
4.2.4. Kwaliteit van medewerkers 13
4.2.5. Opleiding team IDV 14
4.3. Resultaten IDV en Klanten 14
4.3.1. Resultaten van goede informatievoorziening voor de klanten van IDV 14
4.3.2. Activiteiten die leiden tot resultaten 14
4.3.3. Instructie gebruikers DMS 16
Hoofdstuk 5 - Tot slot 17
5.1. Implementatie en fasering 17
5.2. Documentatie 17
5.3. Kwaliteitscontrole 17
5.4. Jaarrapport informatievoorziening 18

Hoofdstuk 1 - Inleiding Kwaliteitshandboek Informatievoorziening

Dit Kwaliteitshandboek Informatievoorziening is een onderdeel van het kwaliteitszorgsysteem zoals dit door de gemeente Huizen is opgesteld. Hierbij gaat het om een Kwaliteitshandboek gericht op de afdeling Informatiedienstverlening (IDV). Dit handboek gaat uit van de ambitie van de gemeente Huizen op het gebied van informatievoorziening en vormt op die manier een basis voor verbeteringsplannen om zodoende tot steeds hogere kwaliteit te komen, met name op het gebied van informatiebeheer.

Tevens wordt het gebruikt als normeringsinstrument om van jaar tot jaar vorderingen ten opzichte van de ambitie te meten, tevens zal het jaarlijks herzien worden waarbij gekeken wordt naar wijzigingen in wet- en regelgeving en gewenst ambitieniveau.

Bij het lezen van dit document dient de lezer zich dus te realiseren dat het niet de feitelijke beschrijving van de gemeente Huizen betreft; het gaat om een gewenst beeld.

In hoofdstuk 2 wordt de methodiek van het kwaliteitszorgsysteem verder uitgewerkt.

Hoofdstuk 2 - Inleiding Kwaliteitszorgsysteem

Ten behoeve van een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte bedrijfsvoering is elke organisatie afhankelijk van een goed georganiseerd informatiebeheer. Goed georganiseerd betekent dat het aan twee soorten eisen moet voldoen:

1. **Rechtmatigheid**
   Organisaties moeten voldoen aan vigerende wet- en regelgeving op het gebied van het beheer en gebruik van informatie. Wanneer wet- en regelgeving verandert, zijn er mogelijk veranderingen nodig in het beheer van informatie. Dit kan op twee vlakken voorkomen:
   - Verandering in de archiefwetgeving;
   - Verandering in overige wetgeving.

   Per geval zal bekeken moeten worden of er zaken binnen de IDV-processen, zoals bewaartermijnen, moeten worden aangepast aan veranderingen in de wet- en regelgeving. Dat is ook noodzakelijk bij een verandering in de archiefbeheersregels zoals die worden opgesteld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. En in het geval van de gemeente Huizen haar Archiefverordening en Besluit Informatiebeheer.

2. **Doelmatigheid**
   Organisaties moeten op effectieve en juiste wijze ondersteund worden door informatievoorziening. Dat wil zeggen dat informatie betrouwbaar is en daarnaast tijd en plaats onafhankelijk beschikbaar moet zijn (duurzaam toegankelijk). Binnen de organisatie hebben alle medewerkers de verantwoordelijkheid om op de juiste manier met ontvangen en gecreëerde informatie om te gaan. Daarbij wordt ondersteuning en advisering geboden op het gebied van documentair informatiebeheer aan de medewerkers uit het primair proces en de ondersteunende functies.

2.1. Kwaliteitszorgsysteem

Een kwaliteitszorgsysteem is een continu en systematisch proces van meten, verbeteren en vernieuwen van processen en producten. Het hebben van een dergelijk systeem is noodzakelijk om te kunnen beoordelen of het informatiebeheer voldoet aan de wensen en eisen die eraan gesteld worden.

Kwaliteitsverbetering vindt plaats door te werken aan kwaliteit van systemen en werkwijzen. Randvoorwaarden voor het succesvol invoeren van een kwaliteitszorgsysteem voor informatiebeheer zijn het hebben van:

- (Management) commitment (hoogste concernmanager/gemeentesecretaris/bestuur- en lijnmanagement/proceseigenaar);
- Goed gekwalificeerde medewerkers, handboeken, instructiematerialen;
- Goede interne en externe klant-leverancier relaties.[1]

Daarnaast zijn de volgende punten van belang:

- Het zichtbaar en meetbaar maken van activiteiten;
- Het structureren van verbeteringen, bijvoorbeeld door middel van het zoeken van samenwerking tussen verantwoordelijken, beheerders en gebruikers;
- Het in kaart hebben van alle processen, taken en verantwoordelijkheden;

[1] Hiermee wordt de waardering bedoeld, die klanten en leveranciers waarmee wordt samengewerkt geven. Dit heeft grote invloed op het succesvol presteren van de organisatie. Dit kan zowel in- als extern worden bekeken. Er is dus sprake van steeds wisselende rollen: de ene keer is iemand leverancier en de andere keer is iemand afnemer.

- Kwaliteit is een continu proces dat geen einde kent;
- Kwaliteit is een onderdeel van het dagelijks werk.

2.2. Kwaliteitsdoelen

Kwaliteitszorg maakt het mogelijk op resultaten te sturen en draagt zorg voor een transparante kijk op de processen binnen de organisatie. Dit vertaalt zich in de volgende kwaliteitsdoelen:

- Duidelijke taakverdeling en inzicht in verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Transparantie in de samenhang van processen en procedures;
- Systematisch en gestructureerd doorvoeren van verbeteringen;
- Uniforme werkwijze in de uitvoering van de processen en procedures.

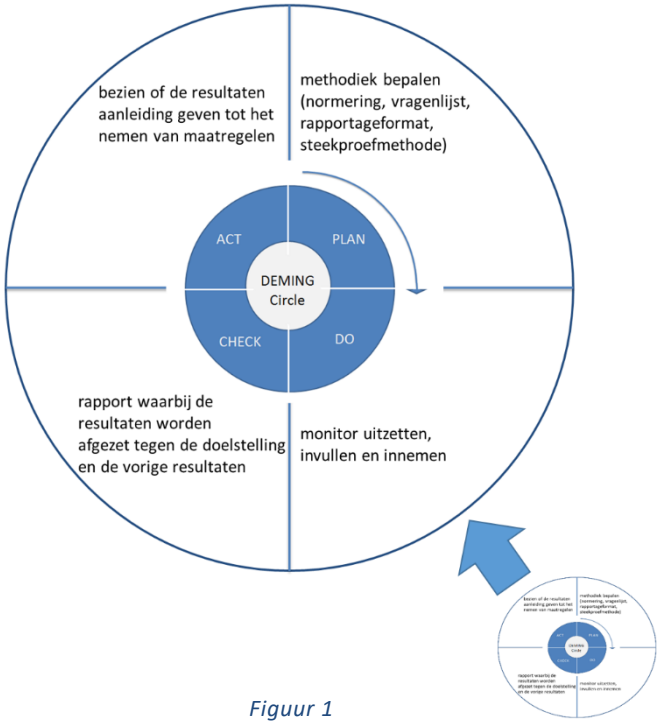
Voor realisatie van de kwaliteitsdoelen zijn onderstaande aandachtsgebieden essentieel:

- Een herkenbare systematiek van werken;
- Bekende en beschreven werkprocessen;
- Voldoende kennis en kunde van zowel het primaire proces als kwaliteitszorg;
- Een duidelijke verdeling tussen verantwoordelijkheden en bevoegdheden.[2]

2.3. Kwaliteitshandboek

Om invulling te geven aan het sturen op de kwaliteit van de informatiedienstverlening is onder andere dit Kwaliteitshandboek IDV opgesteld. Om te kijken of de IDV-taken en werkzaamheden op het gebied van het informatiebeheer correct worden uitgevoerd en tot gewenste resultaten leiden, is het noodzakelijk dat jaarlijks een interne controle plaatsvindt op de kwaliteit van de uitgevoerde taken en werkzaamheden. Deze controle kan bijvoorbeeld worden uitgevoerd door een medewerker van de afdeling IDV zelf. Daarnaast wordt een jaarlijkse interne of externe controle georganiseerd (buiten de afdeling), die bijvoorbeeld in een P&C-cyclus kan worden opgenomen (Zie figuur 1). Naast de uit te voeren controle worden ook kwaliteitseisen beschreven.

Het handboek is een normstellend document en wordt jaarlijks na de resultaten van de genoemde controle waar nodig geactualiseerd. Aanpassingen en aanvullingen in het handboek worden door middel van versiebeheer vastgesteld door de hoogst verantwoordelijke voor de informatievoorziening, dat is in het geval van de gemeente Huizen de gemeentesecretaris.



Figuur 1

[2] De borging hiervan is meegenomen in de analyse. Daarnaast is specifiek gevraagd of men op de hoogte is van verantwoordelijkheden en bevoegdheden en of deze wel of niet zijn vastgesteld en/of vastgelegd in de organisatie. Iets kan namelijk wel vastgesteld zijn, maar als hier niet naar gehandeld wordt dan schiet het zijn doel voorbij.

Doel van dit Handboek is het realiseren van:

- Een overzicht in de kwaliteitseisen waaraan het informatiebeheer in algemene zin bij de gemeente Huizen zou moeten voldoen.

Het kwaliteitshandboek IDV geeft aanleiding de volgende zaken te organiseren:

- Het jaarlijks monitoren van de organisatie van informatiebeheer ten opzichte van de normering die het kwaliteitshandboek is en het schrijven van een rapport met bevindingen en een analyse daarop;
- Het benoemen van plan van aanpak om te komen tot de verhoging van kwaliteit;
- Jaarlijks controle op het informatiebeleid en de uitvoering ervan.

2.4. Wat wordt er gemeten?

Het kwaliteitszorgsysteem zorgt ervoor dat de processen rondom informatiebeheer structureel worden gemonitord en gecontroleerd. Er vindt signalering plaats, waarbij afwijkingen aan de proces- en uitvoeringsnormen in ieder geval tenminste jaarlijks worden gerapporteerd. Daarnaast wordt bij veranderingen in wet- en regelgeving, op zowel informatie- en archiefgebied als op gebied van het primaire proces, bekeken op welke punten deze normen afwijken en aangepast moeten worden. Op basis van deze gegevens vindt een, eveneens jaarlijkse, analyse plaats, die uitmondt in de benodigde verbeteringen en/of aanpassingen in het (documentair) informatiebeheer. Veel gemeenten gebruiken hier onder meer de KPI's van de VNG voor, zoals ook bij de gemeente Huizen de situatie is.[3] Zolang de KPI's op deze wijze gehanteerd worden, zal in de bevindingen en de analyse daar dan ook naar verwezen worden. Twee maal controle op hetzelfde onderwerp is niet efficiënt. Mocht het instrument van KPI's komen te vervallen, dan vormt het nu ingericht kwaliteitszorgsysteem een mogelijkheid om dit op te vangen.

Met behulp van het kwaliteitszorgsysteem wordt bovendien gemeten wat de werkelijk toegevoegde waarde van informatievoorziening is in de ogen van de klant. Kunnen medewerkers op het juiste moment beschikken over de juiste informatie en kunnen zij vertrouwen op de deskundige ondersteuning van de afdeling IDV?

2.5. Te verwachten resultaten

Wanneer kwaliteitszorg volledig is geïmplementeerd binnen de informatievoorziening zijn de volgende resultaten te verwachten:

- Optimaal document- en zaakbeheer, omdat het juiste document aan de juiste zaak is gekoppeld;
- Optimale terugvindbaarheid en toegankelijkheid van zaken en documenten;
- Informatie is volledig, authentiek, betrouwbaar, integer en duurzaam beschikbaar, waardoor de organisatie is in staat om verantwoording af te leggen over haar handelen;
- Kwalitatief hoogstaande scans waardoor het digitaal werken optimaal wordt ondersteund;
- Mogelijkheden tot sturing op kwaliteit van het informatiebeheer door middel van een vastgestelde uniforme, gecontroleerde werkwijze;
- Optimale samenwerking tussen de medewerkers uit het primaire proces en de medewerkers IDV en de medewerkers informatiebeheer;
- Transparantie in informatiestromen gerelateerd aan processen;
- Een regelmatig toetsing van de bestaande kwaliteit, waardoor verbeteringen te benoemen zijn.

[3] KPI's zijn één van de meetinstrumenten die gebruikt worden; het is niet raadzaam om alleen KPI's te gebruiken, maar ook andere meetinstrumenten.

Hoofdstuk 3 - Rechtmatigheid

3.1. Inleiding: Relevante wet- en regelgeving

De volgende wet- en regelgeving is van toepassing op, heeft raakvlakken met of is anderszins relevant voor de beleidsontwikkeling en werkwijzen van de documentaire informatievoorziening. Het kwaliteitssysteem voor gemeenten en dus voor de gemeente Huizen gaat uit van onderstaande wet- en regelgeving.

Archiefwetgeving

De Archiefwet stelt algemene eisen aan het beheer van alle archiefbescheiden van de overheid. Daarmee is de Archiefwet de belangrijkste wet voor de informatievoorziening van de Nederlandse overheid. De Archiefwet is een wet op hoofdlijnen. Een aantal onderdelen is meer concreet uitgewerkt in het Archiefbesluit 1995.

Informatiewetgeving

Naast specifieke archiefwetgeving zijn er verschillende andere wetten en regelingen die nadere regels stellen aan het beheer of gebruik van informatie of aan bepaalde gegevensbestanden van de overheid. Het kan bijvoorbeeld gaan om openbaarheid van informatie, of juist om het beschermen van gevoelige informatie. Het kan ook gaan om specifieke regels over het beheer van bepaalde gegevensbestanden. In de meeste gevallen zal het echter gaan om archiefbescheiden, zoals in de Archiefwet is bedoeld.

De volgende opsomming geeft een overzicht:

- Wet openbaarheid van Bestuur (MP 10-002-1000);
- Europese algemene verordening gegevensbescherming (AVG) (MP 11-85-200);
- Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) (MP 11-85-160);
- Wet basisregistratie personen;
- Wet bescherming Staatsgeheimen (Stb. 1967, 377).

De wet- en regelgeving rondom de juridische status van de digitale handtekening:

- Wet elektronische handtekeningen (Stb. 2003, 199);
- Wet hergebruik van overheidsinformatie.

Wetten met informatieregels

Naast de archiefwetgeving en de informatiewetgeving zijn er nog wetten, die in beperkte mate informatieregels bevatten en relevant zijn voor de omgang met archiefbescheiden.
Het gaat om:

- Algemene Wet Bestuursrecht (Stb. 1992, 315);
- Regeling behandeling bezwaarschriften Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- Wet modernisering elektronische bestuurlijk verkeer (aanvulling op AWB, in voorontwerpfase);
- Invoering van het Burger Service Nummer (vanaf 01-01-2006);
- Basisregistratie Adressen en Gebouwen. De Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (juli 2004) voegt een afdeling 2.3 toe aan de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Vergunningen, ontheffingen;
- Auteurswet 1912; en databankenwet;
- Comptabiliteitswet, artikel 54 en artikel 59;
- Wetboek van strafrecht artikel 98, 98a, 272 en 463, 361;

- Burgerlijk Wetboek met betrekking tot bewaartermijn financiële stukken, boek 2, artikel eerste en derde lid (Stb. 1993, 598);
- Gemeentewet.

Normen en standaarden op archiefgebied

In toenemende mate ontstaan er, nationaal en internationaal, normen, standaarden en functionaliteitenlijsten voor informatie- en archiefbeheer. Het gemeentearchief heeft ook toetsbare eisen vastgesteld.[4]

Richtlijnen en specificaties voor archieftoepassingen (Record Management Applicaties – RMA):

- NEN-ISO 30301, NEN-ISO 15489;
- NEN 2082, NEN-ISO 23081, NEN 17799, ISO 14721 (OAIS);
- DUTO;
- Diverse andere NEN-ISO normen.

3.2. Kwaliteitseisen

De taken en processen op het gebied van het (documentair) informatiebeheer moeten voldoen aan kwaliteitseisen. De kwaliteitscontroles en audits gaan specifiek in op die eisen. Voor een deel liggen de eisen vast in externe wet- en regelgeving (bijvoorbeeld bij vervanging), voor een deel gaat het om eisen die de organisatie zelf aan de dienstverlening door IDV heeft gesteld, dit kan zowel gaan over doelmatigheids- als rechtmatigheidseisen (bijvoorbeeld, Besluit Informatiebeheer en risicoanalyse).

3.3. Dienstverleningsafspraken

Bij de controle naar de dienstverleningsafspraken wordt gekeken naar de volgende punten:

- Zijn alle processen en procedures up-to-date en volledig?
- Is het team IDV op de gestelde uren bereikbaar?
- Worden de diensten binnen de gestelde termijnen geleverd?

3.4. Postverzorging

Op het gebied van de postverzorging wordt gekeken naar de volgende punten:

- Wordt de postsortering juist uitgevoerd?[5]
- Worden de uitgaande poststukken correct en tijdig verzonden?
- Worden spoedstukken tijdig bezorgd bij de geadresseerde (intern en extern)?
- Controle op de aflevering van aangetekende stukken (middels een query bij PostNL)?

3.5. Digitalisering

De regels voor digitalisering worden ook in een Handboek vervanging behandeld. De volgende kwaliteitseisen gelden voor de scans en de scanapparatuur:

- Alle aangeboden documenten dienen te worden gescand;
- Alle pagina's van een document dienen te worden gescand;
- Er zijn geen overbodige lege pagina's gescand;
- Het gescande document staat rechtop;
- Het gescande document is in de juiste paginavolgorde gescand;
- Dubbelzijdige pagina's zijn in de juiste volgorde gescand;
- Het document heeft geen zwarte randen en geen strepen;
- Er zitten geen vlekken op het document;

---

[4] Deze eisen staan genoemd in de normen goede, geordende en toegankelijke staat van informatie SAGV en SSAN, te raadplegen via: http://gooienvechthistorisch.nl/over-ons/overheidsarchieven/4-kwaliteitssysteem.
Andere regelingen staan genoemd op www.gooienvechthistorisch.nl/advies-inspectie.

[5] Dit wordt gemeten aan het handboek Vervanging.

- Er zijn geen onleesbare pagina's of tekstdelen weggevallen;
- Er is geen pixelverstoring;
- Er zijn geen verspringingen of andere vervormingen;
- Er zijn geen bovenmatige kleurafwijkingen;
- De vereiste technische metadata is correct overgekomen.
- De scanner wordt regelmatig gekalibreerd;
- De scanner wordt regelmatig gereinigd.

3.6. Registraties en zaakvorming in DMS

Aangaande de registraties van documenten en de zaakvorming wordt bij de kwaliteitscontrole gekeken naar de volgende punten[6]:

- Zijn de juiste metadatavelden ingevuld?[7]
- Zijn de metadata juist en volledig ingevuld?
- Is er aan alle zaken een behandelaar toegekend?
- Zijn de documenten en/of zaken correct gekoppeld?
- Zijn documenten aan de juiste zaak gekoppeld?
- Zijn de behandeltermijnen overschreden?

3.7. Digitaal zaakbeheer

Bij het zaakbeheer wordt naar de volgende punten gekeken:

- Is de juiste bewaar- of vernietigingstermijn aan de zaak gekoppeld?
- Klopt de status van de zaak?
- Hoeveel zaken staan er nog open?

[6] De richtlijnen voor zaakgericht werken zijn beschreven in het projectplan Zaakgericht werken.

[7] Deze metadatavelden worden ook beheerd: ze worden jaarlijks geactualiseerd en de change managementprocedure is van toepassing op wijzigingen zoals beschreven in het handboek Vervanging.

3.8. Depotbeheer[8]

Bij het beheren van het depot gelden de volgende eisen:

- Worden de te bewaren zaken conform de wettelijke eisen bewaard?
- Is het voor vernietiging in aanmerking komende archiefblok correct vernietigd?[9]
- Worden de verklaringen en inventarissen correct bewaard/beheerd?
- Voldoen de archiefbewerkingsplannen aan de daaraan te stellen eisen?[10]
- Voldoen de archiefbeschrijvingen aan de daaraan te stellen eisen?

3.9. Eisen aan de systemen

Voor een goede dienstverlening is het noodzakelijk dat de technische faciliteiten in orde zijn.[11] Hiervoor staat de afdeling Informatisering en Automatisering (I&A) aan de lat. Het gaat daarbij ook om de eisen aan de functionele inrichting. IDV controleert of I&A deze afspraken/eisen nakomt. De afspraken zijn op papier vastgelegd.

[8] Het depot bestaat ook uit een RMA en andere applicaties. Ook de serverruimte en de beveiliging van het depot vallen hieronder.
[9] Dit is beschreven in de Regeling selectie en vernietiging, te raadplegen via: https://www.gooienvechthistorisch.nl/wp-content/uploads/2019/11/regeling_selectie_en_vernietiging_san_sagv_met_bijlage_1punt1-def_20092018.pdf
[10] De eisen komen voort uit eerder genoemde normenkader 'goede geordende en toegankelijke staat' (3.1).
[11] De scanapplicatie is beschikbaar voor TIBF. De rapportages worden door de applicatie aangeleverd in een duidelijk leesbaar format, De technische performance maakt het mogelijk te werken conform de eisen uit het handboek Vervanging. Voor het gebruik van beheerstandaarden kan verwezen worden naar onder meer Hoofdstuk 3 van Rodin.

Hoofdstuk 4 - Doelmatigheid

4.1. Inleiding

De kwaliteitsfunctie bestaat uit een aantal elementen:

- Organisatie IDV en Kwaliteit
  - Verantwoordelijkheden;
  - Rol kwaliteitsmedewerker;
  - Kwaliteit van medewerkers;
  - Opleiding team IDV.
- Relatie IDV en Klanten
  - Resultaten van goede informatievoorziening voor de klanten van IDV;
  - Instructie gebruikers Document Management Systeem (DMS);
  - Goede resultaatafspraken met de klanten;
  - Regelmatig overleg tussen IDV en klanten.

Deze elementen worden hieronder toegelicht.

4.2. Organisatie IDV en Kwaliteit

Kwaliteit stelt eisen aan de inrichting van de organisatie van de afdeling. Alle noodzakelijke rollen zijn ingevuld en er is helderheid in taken en verantwoordelijkheden.
Het team IDV bij de gemeente Huizen geeft aandacht aan de volgende onderwerpen:

- Beleid;
- Recordmanagement en archivering;
- Recordbeheer[12];
- Scannen en registreren documenten;
- Kwaliteit.

De cultuur binnen de afdeling IDV kenmerkt zich door een goede verstandhouding tussen de medewerkers onderling. Iedereen kent elkaar, er wordt waar nodig informeel overleg gepleegd. Er vindt uiteraard ook formeel overleg plaats. Besluiten worden gedocumenteerd en vindbaar gemaakt. De teamleden hebben bovendien een goed contact met de overige medewerkers van de organisatie.

4.2.1. Rol van kwaliteit

Het onderwerp kwaliteit staat op verschillende manieren op de agenda van de organisatie. De *kwaliteit van de informatievoorziening* is formeel georganiseerd. De werkzaamheden rond (documentair) informatiebeheer zijn in een cyclus van controle en verbetering opgenomen, waardoor er beleidsmatig op de kwaliteit kan worden gestuurd.

4.2.2. Verantwoordelijkheden

Dit document is van toepassing op alle processen die worden ondersteund door IDV. Deze zijn terug te vinden in het procesoverzicht IDV. De verantwoordelijkheden voor het informatiebeheer zijn als volgt belegd:

- Bestuur- en Lijnmanagement:
  - Aansturen van de medewerkers;
  - Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de primaire processen (waaronder ook een deel kwaliteit van het informatiebeheer valt).

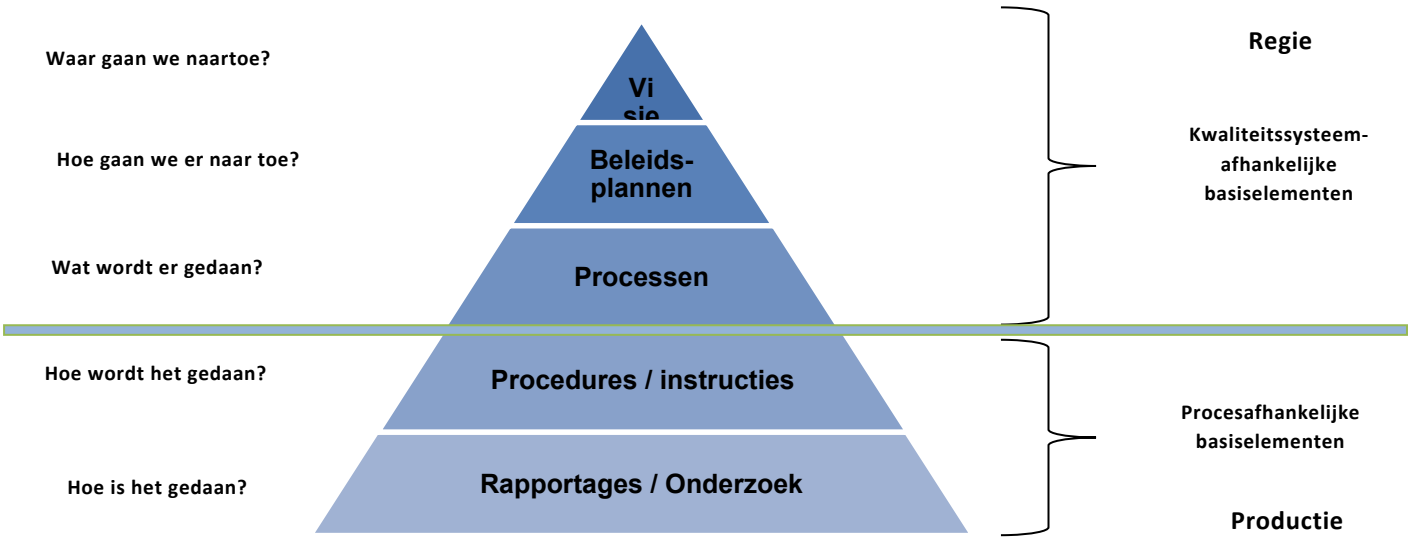
[12] Recordmanagement is het identificeren, classificeren, archiveren, bewaren en soms vernietigen van records. De recordmanager maakt het beheer van records mogelijk.

- zorgdragen dat informatiebeheer een structureel onderdeel is van het management van de organisatie
- Medewerkers zijn verantwoordelijk voor tijdige opname van relevante informatie:
  - Aanbieden van zaakdossiers aan IDV na afsluiting van de zaak;
  - Registratie van interne en uitgaande archiefwaardige documenten;
  - Aanmaken van zaken;
  - Afsluiten van documenten na de dynamische fase.
- Het team IDV is verantwoordelijk voor:
  - Postontvangst en –verzending;
  - Digitaliseren van archiefwaardige documenten;
  - Registreren van inkomende archiefwaardige documenten (een deel van de registratie is daarnaast belegd in de organisatie);
  - Controleren van de kwaliteit van de invoer op volledigheid en juistheid;
  - Beheren van semi-statische zaakdossiers (zowel fysiek als digitaal);
  - Adviseren en informeren van medewerkers rond documentair informatiebeheer;
  - Overbrengen van zaakdossiers naar het e-depot;
  - Beheer van metadata, niet alleen in Join, maar in alle backofficeapplicaties;
  - Ontwikkelen van beleid rond documentair informatiebeheer.
  - Het bijhouden van een actueel, compleet en geordend overzicht van informatie (DSP)
  - Kwaliteitszorg
- Proceseigenaren, ICT en in- en extern toezicht is verantwoordelijk voor:
  - Vastleggen van verantwoordelijkheden voor informatiebeheer, zie 15489 en AV en BI.

Beheerinstrumenten
Gekozen wordt om voor de beheersinstrumenten te kiezen voor de opsomming zoals vermeld staat in KIDO Hoofdstuk 5.1.

4.2.3. Rol recordmanager en kwaliteitsmedewerker

Een goede inrichting van de kwaliteitsfunctie is van groot belang voor een kwalitatief hoogwaardig (documentair) informatiebeheer. Het team IDV heeft een recordmanager en kwaliteitsmedewerkers die zich richten op kwaliteit. Bij het vervullen van die rollen worden de volgende elementen meegenomen:



Figuur 1.
De recordmanager maakt gebruik van de Kwaliteitscirkel van Deming, zodat het op relatief eenvoudige wijze

mogelijk is procedures continu te evalueren en aan te passen (productie). Bovendien wordt door de implementatie ervan het sturen op processen mogelijk (regie). De kwaliteitscirkel ziet er als volgt uit (zie ook Figuur 1):

Fase	Actie	Omschrijving Figuur 1
Plan[13]	Organiseren	• Structuur brengen in processen • Opstellen van procedures, instructies en instrumenten • Ontwerpen van een verbeterplan met doelstellingen
Do	Uitvoeren	• Uitvoeren van de geplande verbeteringen • Uitvoeren van alle werkzaamheden / processen
Check	Verifiëren	• Meten van de resultaten van de verbetering • Meten van de resultaten van de werkzaamheden / processen • Vergelijken met de oorspronkelijke situatie • Toetsen aan de doelstellingen
Act	Aanpassen	• Bijstellen van de processen (indien noodzakelijk) • Aanpassen van het verbeterplan (indien noodzakelijk) • Borgen van gewenste resultaten?

Samengevat; het recordmanagement kent de volgende taken:

- Opstellen van het informatiebeleid en bijbehorende instrumenten (plan);
- Uitvoeren van de werkzaamheden (do);
- Monitoring (check);
- Bijsturen (act).

De recordmanager werkt nauw samen met de kwaliteitsmedewerker. De recordmanager heeft daarin de rol als initiator, beleidsadviseur, maker van het kwaliteits- of verbeterplan en is eindcontroleur. De kwaliteitsmedewerker zit dichter op de werkvloer en voert primair controles uit op de kwaliteit van zowel de IDV medewerkers als behandelaren in de organisatie. De kwaliteitsmedewerker adviseert de recordmanager bij het oplossen van knelpunten in de digitale documentaire informatievoorziening, levert input voor kwaliteitsslagen en biedt tweedelijns ondersteuning aan gebruikers bij het gebruik van het DMS en verwerken van digitale informatie. Gezamenlijk houden zij overzicht over het informatiebeheer in de organisatie.

4.2.4. Kwaliteit van medewerkers

Goed opgeleide medewerkers in de primaire taakuitvoering, die bovendien goed kunnen werken met de benodigde softwareoplossingen, zorgen ervoor dat de basiskwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden hoog is, zodat er minder herstelopdrachten hoeven te worden uitgevoerd op het gebied van (documentair) informatiebeheer. Dit geldt voor alle medewerkers van het team IDV. De medewerkers hebben ruime kennis van het vakgebied informatiedienstverlening. Er wordt op meerdere fronten aandacht besteed aan opleiding:

- Gedegen vakopleiding(en) voor het team IDV;
- Gedegen instructie over het werken met de software voor alle medewerkers die er gebruik van maken;
- Gedegen kennis van het primaire proces, voor zowel medewerkers als voor team IDV, zodat de primaire processen optimaal worden uitgevoerd (medewerkers) dan wel ondersteund.

Van de IDV-medewerkers wordt nadrukkelijk verwacht dat zij voldoende basiskennis over de primaire processen hebben, zodat plaatsing in zaakdossiers geen probleem vormt. Uiteraard kennen medewerkers niet alle processen van de gemeente tot in detail; overleg met de medewerkers in de organisatie is daarom altijd

[13] In de PDCA-cyclus zit ook een analyse van de huidige situatie, aangezien er wordt gestart met een nulmeting.

mogelijk.

4.2.5. Opleiding team IDV

Het team IDV bestaat uit medewerkers die het juiste opleidingsniveau hebben of op korte termijn zullen bereiken.
Medewerkers hebben opleidingen, dan wel cursussen of trainingen gevolgd die voor het vakgebied relevant zijn en volgen de ontwikkelingen in het vakgebied. Daarnaast wordt van alle medewerkers IDV verwacht dat zij tot op zekere hoogte kennis hebben over:

- werken met een DMS;
- bestuurlijke en organisatorische processen van de organisatie;
- primaire processen van de organisatie.

Het is aan zowel de organisatie als de medewerkers zelf dat zij hun vakkennis bijhouden.

4.3. Resultaten IDV en Klanten

4.3.1. Resultaten van goede informatievoorziening voor de klanten van IDV

Iedereen die informatie nodig heeft van of bij de gemeente Huizen, heeft de beschikking over die informatie en weet dat de informatie volledig is en juist is. Digitale informatie is leidend, dat wil zeggen dat het papier niet meer geraadpleegd hoeft te worden om een volledig informatiebeeld te hebben.

Klanten van de gemeente worden snel en goed geholpen. Zij kunnen op diverse manieren contact opnemen en zullen merken dat de wijze van dienstverlening ook op de contactwijze is aangepast. Het gebruik van e-mail en social media zal leiden tot snelle dienstverlening, waarbij tevens zorgvuldig informatie wordt vastgelegd.

Medewerkers van de gemeente zullen snel toegang krijgen tot informatie: informatie is altijd volledig, betrouwbaar en toegankelijk en zoveel mogelijk via een centrale bron. Informatie is altijd beschikbaar en via diverse apparaten te ontsluiten.

Het management van de gemeente heeft inzicht in de benodigde informatie en ontvangt managementinformatie waarmee sturing snel en zorgvuldig kan plaatsvinden.

4.3.2. Activiteiten die leiden tot resultaten

Er is een visie opgesteld die uitspraken doet over de manier waarop de gemeente tot resultaten komt. Een vertaling van die visie is gemaakt in een Informatiebeleidsplan, omdat informatie een van de ondersteunende pijlers is om visie waar te maken. De visie van de gemeente leidt tot een digitaliseringstraject met concrete doelstellingen en daarna om goede oplossingen, afspraken, werkwijzen en uiteindelijk natuurlijk om goede ICT-voorzieningen.
Onderwerpen die in het kader van informatievoorziening aandacht hebben zijn:

Vanuit de Klant

- *Op welke manieren nemen klanten contact op?*
  Klanten kunnen via diverse kanalen contact opnemen, denk daarbij aan brieven, e-mail, websiteformulieren, bezoek, telefoon en social media. Deze contactmomenten gaan een intakeproces in en vormen een trigger om een proces te starten (input). Het proces leidt tot acties (output). Dit wordt vastgelegd door middel van zaakgericht werken in een DMS. Klanten en medewerkers van de gemeente willen naar aanleiding van contactmomenten op elk moment een actueel inzicht hebben in status van aanvragen en dergelijke.
- *Op welke manieren neemt de gemeente contact op?*
  De gemeente zal zich ook richten op klanten en contactmomenten hebben. Deze informatie wordt tevens in een DMS vastgelegd. Het DMS wordt de authentieke bron van informatie. Informatie bestaat

daarbij niet alleen uit documenten, maar bestaat ook uit database-informatie, notities over telefoongesprekken, enz.

Vanuit de Interne organisatie

- *Wat doet de organisatie?*
  Het is van belang om te weten wat de activiteiten van de organisatie zijn, om zodoende alle informatiestromen in kaart te kunnen brengen. Die informatiestromen behoren bij processen. Het is niet nodig alle processen gedetailleerd te beschrijven (al zou dat wel goed zijn), maar wel noodzakelijk om informatiestromen helder te hebben. Het gaat hierbij om inzichtelijk te krijgen welke informatie wordt gecreëerd en verwerkt.
  Informatie moet aan een aantal eisen voldoen om opgenomen te kunnen worden in het DMS. Die eisen worden geformuleerd en hierop wordt beleid gemaakt. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot het creëren, vaststellen, delen, publiceren en archiveren van informatie (dit is vastgelegd in het Besluit Informatiebeheer).

Cultuur

- *Op de klant gericht*
  Bij het opstellen van een visie op informatievoorziening moet duidelijk zijn dat de organisatie volledig op klanten gericht zou moeten zijn. Dit betekent iets voor de processen (geen overbodige stappen) en iets voor de informatievoorziening die snelle reacties mogelijk maakt en tegelijkertijd zorgvuldige vastlegging regelt.

- *Samen verantwoordelijk*
  Er is een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de klant, zodat iedereen ook het belang van o.a. informatievoorziening inziet. Dit is een basis om met elkaar te werken aan goede vastlegging en ontsluiting van informatie. Het achteraf archiveren door een centrale afdeling zal wellicht in de toekomst veranderen naar vooraf archiveren door medewerkers zelf. Nu wordt dit vooral door IDV gedaan. Een centrale afdeling zal zich in de toekomst steeds meer richten op kwaliteitscontrole en kunnen optreden als informatiecoach. Dit vraagt om toewijding, betrokkenheid en welwillendheid en natuurlijk om samenwerking.

Processen

Processen zijn een aantal jaar geleden beschreven voor de hele organisatie. Een aantal kernprocessen wordt geoptimaliseerd (lean gemaakt). Daarbij sluit IDV aan, de informatiestroom wordt dan in kaart gebracht. Dit is een randvoorwaarde om uiteindelijk tot het gewenste zaakgericht werken te komen.

Gewenste werkwijze

- *Het gaat niet alleen om documenten, het gaat om informatie*
  Informatie bestaat uit gegevens die in steeds wisselende samenstelling en context informatie kunnen vormen. Documenten vormen een onderdeel van die gegevens. Maar ook gegevens uit databases, telefoongesprekken, e-mail en social media-contactmomenten vormen gegevens die tot informatie kunnen leiden. Een DMS zal de bron zijn van al deze informatie. Gegevens worden daarom altijd met metadata vastgelegd, zodat zoeken een goed en betrouwbaar resultaat oplevert.
- *Medewerkers leggen zelf vast, kwaliteit wordt gemonitord, archivering aan de voorkant*
  Het werk bij de gemeente leent zich bij uitstek voor zaakgericht werken. Daarbij is het mogelijk om maximale transparantie in voortgang te hebben. Ook maakt dit het voor klanten mogelijk om actuele statusinformatie op te vragen. Zaakgericht werken vraagt om inzicht in informatiestromen en een logische keuze is dat medewerkers - na een centrale basisregistratie - zelf de informatie verder vastleggen en behandelen. Zaakgericht werken zorgt voor een uniforme afhandeling van vragen en wijze van verwerking. Een belangrijk uitgangspunt bij deze vorm van volledig zaakgericht werken, is dat

informatie altijd digitaal beschikbaar is. Daarom wordt deze vorm van werken ook wel digitaal werken genoemd.

Ondersteuning in instrumenten (structuur in systemen)

- *Klant Contact Systeem*
  In een telefooncentrale of aan een balie hebben medewerkers behoefte aan een klant contact systeem (KCS). Een KCS ontsluit alle informatie die nodig is om de vraag van het moment te kunnen beantwoorden en vormt zo nodig de schakel met bijvoorbeeld medewerkers die in een backoffice werken. Het KCS levert daarnaast managementinformatie, zoals aantal klanten, gemiddelde afhandeltijd, enz.

- *ZakenMagazijn*
  Een ZakenMagazijn legt de uniforme wijze van afhandeling vast en zorgt er voor dat niet telkens opnieuw over afhandeling en oplossingen nagedacht wordt. Het ZakenMagazijn zorgt daarnaast ook voor het automatisch vastleggen van metadata, waardoor bijvoorbeeld archivering vrijwel automatisch plaatsvindt.

- *Document Management Systeem*
  Een goed DMS zorgt voor ondersteuning voor bovengenoemde zaken.

- *Architectuur*
  De GEMMA2 informatie- en applicatiearchitectuurplaten is een referentiearchitectuur op het gebied van organisatie, producten, processen informatie en applicaties. Deze architectuur is op elkaar afgestemd en wordt actief beheerd.
  Daarnaast zijn er nog andere instrumenten die afzonderlijk opgepakt kunnen worden, maar in zekere zin wel randvoorwaardelijk zijn voor digitaal werken. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om digitale parafering en handtekening, e-mailmanagement en digitale archivering van webinformatie.

4.3.3. Instructie gebruikers DMS

Instructie over het gebruik van het DMS wordt door de organisatie georganiseerd. Met vragen kunnen medewerkers terecht bij de applicatiebeheerder.

Hoofdstuk 5 - Tot slot

Binnen de werking van het kwaliteitszorgsysteem wordt een controleproces uitgevoerd. Dit betreft een reguliere jaarlijkse vergelijking tussen de normering zoals die in het kwaliteitshandboek is geformuleerd en de werkelijkheid in de organisatie.

5.1. Implementatie en fasering

De implementatie van een kwaliteitszorgsysteem vergt een goede voorbereiding en planning. Team IDV zal daarom de volgende fasering aanhouden:

1) Inrichting van het kwaliteitszorgsysteem;
2) Optimalisatie uitvoering van processen rond digitaliseren en scannen van documenten;
3) Optimalisatie uitvoering van processen rond registratie en beheer van documenten;
4) Optimalisatie beheer van de IDV-processen;
5) Optimalisatie informatiebeheer van de secundaire processen.

5.2. Documentatie

Binnen het documentair informatiebeheer moeten verschillende documenten een rol spelen op het gebied van kwaliteitszorg. Deze documenten ('documentatie') moeten waar nodig nog worden vervaardigd en worden onderhouden en vormen de basis voor de uit te voeren controles. Het gaat daarbij om:

- Handboek vervanging;
- Scanprotocol;
- Handboek IDV;
- Ordeningsplan (DSP);
- Selectiemiddelen;
- Archiefverordening en Besluit Informatiebeheer;
- Bewaarstrategie;
- Werkinstructies IDV;
- Systeemdocumentatie.
- Rodin

Van alle genoemde documenten en beschrijvingen worden in ieder geval de volgende punten regelmatig onderzocht:

- Voldoet het document nog aan de functionele eisen?
- Voldoet het document nog aan de wensen van de organisatie?
- Voldoen de in de documenten beschreven procedures en instructies nog aan de dagelijkse praktijk?
- Voldoen de in de documenten beschreven procedures en instructies nog aan de eisen?
- Zijn er wijzigingen in wet- en regelgeving die aanpassing noodzakelijk maken?
- Zijn er interne (organisatie)wijzigingen die aanpassing noodzakelijk maken?

5.3. Kwaliteitscontrole

De controles worden intern en extern uitgevoerd. Er wordt expliciet gekeken naar alle onderwerpen die in dit kwaliteitshandboek zijn genoemd.

5.4. Jaarrapport informatievoorziening

Op grond van de kwaliteitscontrole wordt elk jaar een rapport Kwaliteit Informatievoorziening opgesteld. Hierin worden gegevens uit de dat jaar uitgevoerde controle verzameld. Er wordt gerapporteerd aan het college.

Op basis van de bevindingen en analyses uit het jaarrapport kunnen trends en ontwikkelingen worden geïdentificeerd. Dit vormt de basis voor concrete verbetervoorstellen en voor het bijsturen van de werkzaamheden. Daarnaast vormt het jaarrapport een helder overzicht van alles wat het team IDV heeft gepresteerd in het rapportagejaar.