



Handreiking e-mail archiveren

Waarover gaat deze handreiking?

Deze handreiking gaat in op de specifieke kenmerken en aandachtspunten die relevant zijn voor het archiveren van e-mail. Verder komt een aantal archiveringsmethodes aan bod met daarbij steeds de voor- en nadelen voor duurzame toegankelijkheid van informatie.

De handreiking gaat *niet* in op e-mails die zich buiten een e-mailserver bevinden, zoals gearchiveerde e-mails op harddisks.

Waarom deze handreiking?

Deze handreiking is bedoeld voor alle overheidsorganisaties – decentraal en Rijk. De handreiking helpt hen op tactisch niveau zelf keuzes te maken om de archivering van e-mails in te richten. Uitgangspunt van deze handreiking is de volgende definitie :

*Archiveren van e-mail is het beheren van e-mail zodat het **duurzaam toegankelijk** gehouden kan worden. (Bron: eigen definitie)*

E-mail is een belangrijk medium in werkprocessen. Het wordt gebruikt voor communicatie tussen ambtenaren, met burgers en externe samenwerkingspartners, voor het maken van plannen en het nemen van besluiten. Het levert dus overheidsinformatie op die onder de Archiefwet valt. En zeer relevant is voor alle [belangen](#) waarvoor informatie gearchiveerd wordt. Tegelijkertijd is het archiveren van e-mail nog steeds lastig in de praktijk. (**Zie Aandachtspunten e-mailarchivering.**) En zijn veel overheidsorganisaties nog bezig e-mailarchivering in te richten. Deze handreiking helpt daarbij.

Voor wie is deze informatie?

- **Adviseurs** bij overheidsorganisaties die verantwoordelijk zijn voor (het organiseren van) de archivering van e-mail. Zoals: documentaire informatieadviseurs, informatiemanagers en -beheerders, proces- of informatieanalisten en adviseurs digitale archivering.
- **Projectleiders** die de opdracht voor het archiveren van e-mail uitvoeren.
- De informatie op deze startpagina kan ook dienen als een managementsamenvatting. En daarmee relevant zijn voor managers verantwoordelijk voor de informatie in werkprocessen en de bijbehorende informatiesystemen. Zij nemen de besluiten over de eisen en ontwerpen en zien erop toe dat deze besluiten worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld de directeur Bedrijfsvoering of CIO. Deze managers gebruiken de handreiking niet zelf, maar kunnen opdracht geven het toe te passen.

Hoe gebruik je deze handreiking?

Deze handreiking geeft een afwegingskader waarmee overheidsorganisaties een archiveringsaanpak voor e-mail kunnen inrichten. Deze handreiking benoemt stapsgewijs de verschillende aandachtspunten en keuzes bij e-mailarchivering (Zie: **Aan de slag**.) Via deze stappen maak je keuzes en afwegingen die helpen een archiveringsmethode te kiezen. En een aanpak voor de archivering van e-mail in te richten in de eigen organisatie.

Toepassingsgebied

Deze handreiking heeft betrekking op alle werkprocessen van alle overheidsorganisaties. Dus van ministeries, gemeenten, waterschappen, uitvoeringsorganisaties of provincies. En is van toepassing op:

- E-mails die een overheidsorganisatie ontvangt of maakt bij het uitvoeren van haar taken. Deze vallen onder de Archiefwet. (Zie hiervoor [Welke informatie archiveert de overheid](#) en [Archiefwet](#).) Dus geen privé-e-mails die worden verstuurd of ontvangen in de e-mailomgeving van een overheidsorganisatie.
- E-mails die tijdelijk bewaard worden, en e-mails die blijvend bewaard worden, ongeacht de organisatie of applicatie waarin de e-mails beheerd worden.
- E-mails die zich binnen e-mailclients en -servers bevinden. Dus niet op de functionaliteiten van de e-mailbox van de client, zoals contacten, agenda, of taken. Uitzondering hierop zijn agenda-uitnodigingen die verstuurd of ontvangen zijn als e-mails. (Zie daarvoor **Aandachtspunt: agenda**.)

Status van deze handreiking

Het is voor alle overheden noodzakelijk om e-mailarchivering in te richten om aan hun wettelijke verplichtingen (zoals de Wob en de Archiefwet) te voldoen. Deze handreiking helpt daarbij.

De handreiking is geen norm. Er worden geen eisen in gesteld. We geven alleen voorlichting en advies. De informatie erin is bedoeld voor *alle* overheden en is dus breder dan de [rijksbrede aanpak](#) van het Rijksprogramma Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI).

Voor de Rijksoverheid is deze handreiking te beschouwen als een aanvulling op en te gebruiken naast de producten vanuit RDDI.

De sleutelfunctiemethode is bij de Rijksoverheid de voorkeursmethode voor e-mailarchivering. Het Nationaal Archief accepteert e-mail bij overbrenging volgens de geldende afspraken hiervoor.

Naast de sleutelfunctiemethode en automatische bulkopslag bestaan meer opties voor e-mailarchivering. Met name toepasbaar voor decentrale overheden, en mogelijk ook naast de **sleutelfunctiemethode**.

Aan de slag

Voor het archiveren van e-mail kun je de volgende stappen volgen:

Stap 1: Randvoorwaarden vaststellen:

- gebruik inventariseren
- risicoanalyse maken
- kosten en baten: uitvoerbaarheid bepalen

Stap 2: Waardering- en selectiekeuzes maken:

- uitgaan van de bewaartermijnen uit de selectielijst
- aanvullend selectiebesluit nemen via de sleutelfunctiemethode
- [hotspots](#) benoemen

Stap 3: Kenmerken van invloed op archiveringsaanpak afwegen:

- de kenmerken e-mail
- technische Analyse
- aandachtspunten e-mailarchivering

Stap 4: Archiveringmethode kiezen:

- architectuurkeuzes archiveringsmethodes
- voor- en nadelen van duurzame toegankelijkheid per methode

Stap 1: Randvoorwaarden vaststellen

Bij het bepalen en uitvoeren van een archiveringsstrategie voor e-mail kun je beginnen met:

Gebruik inventariseren

Vaak gebruik je e-mail voor informatie-uitwisseling of communicatie op eigen naam bij het uitvoeren van overheidstaken. Maar je kunt e-mail ook vanuit organisatieaccounts versturen en ontvangen; dus uit naam van een organisatie, en niet vanuit een persoon.

Een combinatie kan ook. Bijvoorbeeld wanneer je naar info@nationaalarchief.nl mailt (dus naar een postbus) en antwoord ontvangt van een medewerker van het Nationaal Archief, vanuit zijn/haar e-mailaccount.

Daarnaast zijn er andere varianten van gebruik. Zo zijn er organisaties die een *functionele mailbox* hebben. Deze is gebaseerd op een afdeling of een rol in de organisatie, zoals bijvoorbeeld systeembeheerder@organisatie.nl. In de ene situatie is zo'n mailbox sterk gekoppeld aan één werkproces. Maar kan in andere situaties ook aan meerdere werkprocessen gekoppeld zijn.

In het algemeen zijn functionele mailboxen bij uitvoeringsprocessen aan één werkproces gekoppeld. En zijn mailboxen bij beleidsprocessen eerder aan de rol van een sleutelfunctie te koppelen.

Per type gebruik kan een andere archiveringsaanpak nodig zijn. Zo kan het archiveren van een postbus of van een groep medewerkers (bijvoorbeeld **sleutelfuncties**) leiden tot een keuze voor **geautomatiseerde bulkopslag**.

Risicoanalyse

Niet alle informatie in een e-mail heeft dezelfde waarde.

Een risicoanalyse helpt te bepalen welke mate van beheer nodig is en welke archiveringsaanpak het beste past.

Bijvoorbeeld wanneer de risicoanalyse uitwijst dat het hoogste risico op informatieverlies rond bepaalde rollen in de organisatie ligt. Dat kan een reden zijn om naar de selectiemethode van sleutelfuncties in combinatie met automatische bulkopslag te kijken.

Risico's kunnen zich voordoen als e-mails níet gearchiveerd worden. Informatie in e-mails is dan niet beschikbaar voor reconstructie van overheidshandelen op een later moment door derden. De informatie is dan niet beschikbaar voor de doelen van bedrijfsvoering, verantwoording, rechtszekerheid, onderzoek en erfgoed. Er zijn ook risico's op het vlak van privacy en beveiliging; als informatie die vernietigd had moeten zijn, beschikbaar is voor derden.

Daarom is aan te raden een **risicoanalyse** uit te voeren. Momenteel werkt het Nationaal Archief aan een generieke handreiking voor het uitvoeren van een risicoanalyse. Zodra deze beschikbaar is linken we ernaar. De uitkomst van de risicoanalyse bepaalt mede welke archiveringsmethode het beste past bij de organisatie.

De uitkomst van de risicoanalyse is ook sterk gelinkt aan de **uitvoerbaarheid en de kosten en baten**. Het is bijvoorbeeld mogelijk om een geïdentificeerd risico te accepteren vanwege de uitvoerbaarheid, als daar een weloverwogen afweging voor gemaakt is. Ook de **selectiemethode** is bepalend voor de archiveringsmethode die gekozen wordt.

Kosten en baten: uitvoerbaarheid

Een archiveringsaanpak voor e-mail moet uitvoerbaar zijn voor zowel de individuele medewerkers als voor organisatie. Denk hierbij aan kosten en baten en administratieve lasten.

De baten zijn afhankelijk van de **belangen** van e-mailarchivering en de selectiekeuzes. De uitvoerbaarheid in termen van kosten op organisatieniveau is onder te verdelen in:

- Implementatie van de aanpak.
- Beheer en ontwikkeling.
- Administratieve lasten per medewerker om compliant te zijn.

Bij uitvoerbaarheid op het niveau van de individuele medewerker (met name bij de **handmatige aanpak**) is de gebruiksvriendelijkheid van de gekozen aanpak een belangrijke overweging:

- Welke handelingen zijn er nodig om aan het gevraagde te kunnen voldoen?
- Hoe logisch passen die handelingen in het werkpakket van de medewerker?
- Hoeveel tijd kosten die handelingen vervolgens?

Over het algemeen geldt dat je de gebruiksvriendelijkheid vergroot naarmate er meer stappen in het proces geautomatiseerd worden. De implementatiekosten kunnen hierdoor wel stijgen.

Alle archiveringsmogelijkheden voor e-mail hebben hun eigen voor- en nadelen voor duurzame toegankelijkheid. Om de nadelen per archiveringsmogelijkheid te verminderen zijn vaak maatregelen nodig die capaciteit en middelen vragen. Daarom is het nodig om bij het bepalen van de archiveringsaanpak ook de randvoorwaarden en kaders van de eigen organisatie mee te nemen.

Stap 2: Waardering- en selectiekeuzes maken

Voordat je aan de slag kan met e-mailarchiveren, moet je eerst weten welke e-mails bewaard worden en zo ja, hoe lang. Overheidsorganisaties bepalen met het proces van [waardering en selectie](#) hoe lang zij hun informatie bewaren. Dit gaat om alle informatie die overheidsorganisaties ontvangen, verwerken en produceren bij de uitoefening van overheidstaken. E-mail valt daar ook onder.

Bewaartermijnen selectielijst

Het eindresultaat van het proces van waardering en selectie leggen organisaties vast in [selectielijsten](#). De bewaartermijnen uit de selectielijsten zijn leidend. Overheidsorganisaties moeten deze dan ook eerst in kaart brengen. Bij het volgen van bewaartermijnen voor informatie zoals vastgelegd in de bestaande [selectielijst](#) van de organisatie komen echter verschillende knelpunten naar boven bij het archiveren van e-mails. (Zie ook: **Kenmerken van invloed op archiveringsaanpak**.) Daarom kan het in sommige gevallen nodig zijn om een aanvullend selectiebesluit te nemen via de **sleutelfunctiemethode**. Daarnaast kunnen e-mails ook als onderdeel van [hotspots](#) voor blijvende bewaring worden aangewezen.

Aanvullende selectielijst met de sleutelfunctiemethode

In plaats van de bestaande selectielijst als uitgangspunt te nemen, kun je een aanvullend selectiebesluit nemen. En kiezen voor de sleutelfunctiemethode voor e-mailarchivering bij de Rijksoverheid is voorgenomen. Zie bijvoorbeeld het [Model selectielijst e-mailarchivering](#) en [Toelichting selectielijst e-mailarchivering](#) die voor de Rijksoverheid ontwikkeld zijn binnen de RDDI. De sleutelfunctie-methode is gebaseerd op de capstone-methodiek van de Amerikaanse NARA (National Archives and Records Administration). De term 'capstone' (=deksteen) slaat op het uitgangspunt van deze methodiek: enkel de e-mails van de top van een organisatie worden permanent bewaard. Deze topambtenaren worden zodoende 'capstone officials' (sleutelfuncties) genoemd. De e-mail van niet-sleutelfuncties wordt na een bepaalde termijn (zoals voor de Rijksoverheid binnen tien jaar) automatisch vernietigd. De sleutelfunctiemethodiek past binnen de bredere waarderingmethodiek van het Nationaal Archief: de [systeemanalyse](#). E-mailboxen van sleutelfuncties zijn in de systeemanalyse belangrijke informatieknooppunten. Als je de sleutelfunctiemethode gebruikt, kies je voor een aanvullend selectiebesluit. Op die manier verenig je de bewaartermijnen vanuit de geldende selectielijst met de bewaartermijnen vanuit de sleutelfunctiemethode. Het blijvend bewaren van e-mails van sleutelfuncties, en het na tien jaar vernietigen van e-mails van niet-sleutelfuncties, is met het aanvullende selectiebesluit geborgd in de selectielijst van de organisatie.

Selectie ook op basis van functie

Selectielijsten zijn normaliter ingedeeld op basis van werkprocessen. De sleutelfunctiemethode zet daar een indeling naast op basis van functie. Dit is in lijn met de vormvrijheid van selectielijsten die beschreven wordt in de [Nota van Toelichting bij het Archiefbesluit](#): selectielijsten kunnen ingedeeld worden naar onder andere informatiestromen.

In feite betekent de sleutelfunctiemethode dat context toegekend wordt op basis van functie, in plaats van werkproces.

Zie voor meer informatie het rapport [Selectie van sleutelfunctionarissen](#) op KIA.

Handleidingen voor toepassing van de sleutelfunctiemethode voor e-mailarchivering

Meer informatie over de sleutelfunctiemethode en hoe deze toe te passen in de eigen organisatie is te vinden op de website van het [Rijksprogramma Duurzaam Digitale Informatiehuishouding](#). Hier zijn verschillende praktische handleiding te vinden voor overheidsorganisaties die met de sleutelfunctiemethode voor e-mailarchivering aan de slag willen. Let wel: deze producten zijn ontwikkeld voor de Rijksoverheid. Ze hebben daarom mogelijk nog een vertaalslag nodig voor toepassing bij gemeentes, waterschappen of provincies.

(Zie ook **status van deze handreiking** en **Rijksbrede aanpak**.)

Hotspots

Hotspots zijn gebeurtenissen die leiden tot opvallende of intensieve interactie tussen overheid en burgers of tussen burgers onderling en die veel maatschappelijke beroering veroorzaken. [Een hotspotmonitor](#) is een selectiemethode waarmee periodiek 'hotspots' geïdentificeerd worden. De hotspotmonitor wijst informatieobjecten aan die betrekking hebben op zulke hotspots, en selecteert ze voor blijvende bewaring.

Het kan zijn dat aan gebeurtenissen die als hotspot zijn aangemerkt, e-mails gekoppeld worden. En dat deze dan ook blijvend bewaard worden. Bijvoorbeeld de COVID19-hotspot.

Het is ook mogelijk dat in het geval dat een gebeurtenis als hotspot wordt aangewezen door de overheid, er speciale (tijdelijke) functies worden gecreëerd om deze het hoofd te bieden of activiteiten te coördineren. Bij toepassing van de sleutelfunctiemethode is het mogelijk de mailbox van de desbetreffende functie in zijn geheel aan te merken als blijvende te bewaren. En daarmee een 'tijdelijke sleutelfunctie' te creëren.

In het [informatieblad voor het uitzonderen van vernietiging van e-mail van RDDI](#) wordt hier nader op ingegaan.

Of de e-mails nu worden gekoppeld aan een werkproces of als afzonderlijke stroom worden gearhiveerd, in beide gevallen kan de hotspotmonitor worden toegepast. Dat betekent dat e-mails die normaal op termijn zouden worden vernietigd, alsnog permanent bewaard blijven.

Overbrenging

De uitkomst van het waarderingsproces kan betekenen dat sommige e-mails aangemerkt worden als blijvend te bewaren. Die e-mails moeten dan na afloop van de wettelijke termijn overgebracht worden naar een archiefbewaarplaats. Archiefbewaarplaatsen hebben algemene voorwaarden die gelden bij de overbrenging van archieven, inclusief e-mailarchieven. Voor de Rijksoverheid is de archiefbewaarplaats het Nationaal Archief. Het Nationaal Archief hanteert als archiefbewaarplaats voor e-mail de algemene voorwaarden die voor de overbrenging van alle born digital informatie gelden.

Stap 3: Kenmerken van invloed op archiveringsaanpak

E-mail is een digitale informatiesoort met een aantal specifieke kenmerken die van invloed zijn op de archivering. Deze kenmerken roepen vraagstukken op. Deze stap helpt je om de aandachtspunten in kaart te brengen. Om zo te komen tot de voor jou passende archiveringsmogelijkheid. (Zie hiervoor **Stap 4: Archiveringsmethode**.) Er is tot nu toe geen archiveringsmogelijkheid die alle aandachtspunten borgt. Daar is nog verdere praktijkervaring en kennisontwikkeling voor nodig. Wanneer hier meer over bekend is, vullen we de informatie aan.

Kenmerken e-mail

Verzonden en ontvangen

E-mails worden verzonden én ontvangen. Dat houdt in dat iedere archiveringsstrategie met zowel de kant van de verzender als de ontvanger rekening moet houden.

Meerdere ontvangers

E-mails worden beantwoord, doorgestuurd en verstuurd, al dan niet in (B)CC. Het gevolg is dat e-mails veel dubbelingen bevatten.

Threads

In tegenstelling tot bijvoorbeeld PDF-documenten staan e-mails vaak niet op zichzelf. De meeste e-mails zijn deel van een conversatie. De verschillende e-mails die in reactie op elkaar worden verstuurd vormen samen een thread: een gelinkte e-mailconversatie die herkenbaar is aan het onderwerp van de eerste e-mail waarop verschillende reacties volgen. Ook kunnen afsplitsingen ontstaan, bijvoorbeeld wanneer een e-mail naar andere ontvangers wordt doorgestuurd met een nieuwe vraag die toegevoegd wordt, en een nieuw onderwerp.

Bijlagen

E-mails kunnen allerlei soorten bijlagen bevatten die elk unieke informatieobjecten zijn. Zoals: documenten, afbeeldingen, links naar websites of naar documenten die op andere plekken zijn opgeslagen, bijv. in een document management systeem (DMS).

Meerdere onderwerpen per e-mail

E-mail is een laagdrempelig communicatiemiddel en kan 'vrij' gebruikt worden, zonder inhoudelijke ordening vooraf. Dat heeft als gevolg dat e-mails verschillende deelonderwerpen kunnen beslaan. Een e-mail met het onderwerp 'Verslag stuurgroep' kan naast het verslag ook informatie of een vraag over een geheel ander onderwerp en ander werkproces bevatten.

Privé en zakelijk door elkaar

Het is de praktijk bij veel organisaties dat collega's elkaar werkgerelateerde e-mails sturen en in dezelfde mail ook vragen hoe iemands vakantie was. Je kunt afspraken maken over hoe e-mail gebruikt wordt binnen de organisatie om privégebruik te minimaliseren. De vermenging tussen privé en werk is echter sterk verweven geraakt door de laagdrempeligheid van e-mail als

communicatiemiddel. In de praktijk is het moeilijk dit volledig uit te sluiten. (Zie voor handvatten: **Openbaarheid en privacy**.)

Technische analyse e-mail

Voor het bepalen van een archiveringsmethode voor e-mail is de opbouw van e-mails relevant. Uit welke onderdelen bestaat e-mail, en welke informatieobjecten en automatische metadata bevat e-mail.

Een afzonderlijke e-mail bestaat uit een header en uit content. De header bevat de naam van de verzender, ontvanger, datum van versturen, en het onderwerp. Ook de CC-ontvangers van de e-mail staan in de header.

De content bevat de inhoud van de e-mail. Het is opgebouwd uit een combinatie van platte tekst en embedded styling, zoals de opmaakelementen van de tekst. Vaste inhoudselementen zoals een e-mail-handtekening of een banner zijn ook onderdeel van de content.

De e-mailclient (bijvoorbeeld Outlook) slaat verzonden en ontvangen e-mails lokaal op via een e-mailserver (bijvoorbeeld Microsoft Exchange). En toont ze aan de gebruiker op basis van de opmaakelementen uit de content. De client toont een e-mail toont volgens de opmaakelementen. Maar dat kan enigszins verschillen per client. De meeste e-mailservers bewaren zelf voor elk e-mailaccount de ontvangen en verzonden e-mail. Ze synchroniseren met de e-mail box én met een mobiele e-mailapplicatie.

E-mailservers kunnen ook een webclient hebben, waarbij een view direct op de server getoond wordt zonder lokale opslag.

De informatie in de header en de content bestaat uit platte tekst. De weergave wordt bepaald door de software van het e-mailaccount, zoals bijvoorbeeld Microsoft Outlook. De standaardopbouw van e-mails bevat de volgende informatieobjecten en metadata:

Informatieobject en metadata
Naam verzender
Naam ontvanger
Naam ontvanger in CC
Naam ontvanger in BCC
Datum en tijdstip versturen e-mail
Onderwerp (subject)
Content e-mail, inclusief banner en handtekening indien gebruikt
E-mailadres verzender
E-mailadres ontvanger
E-mailadres ontvanger in CC
E-mailadres ontvanger in BCC
Prioritering e-mail (indien gebruikt)
Uniek ID van de e-mail
Taal
Grootte
Bijlagen, wanneer die aanwezig zijn
Message thread

Aandachtspunten e-mailarchivering

De specifieke **kenmerken van e-mail** en de **technische analyse** van e-mail leiden tot een aantal aandachtspunten voor e-mailarchivering.

Aandachtspunt: Ordening

Archiveren houdt altijd in dat informatie in zijn functionele context gezien wordt. Die context is in selectielijsten en documentmanagementsystemen (DMS'en) gebaseerd op werkprocessen. E-mails volgen echter niet de ordening van het DMS.

Als dezelfde informatie in het werkproces op meerdere plekken voorkomt, zoals bij e-mail het geval is, treden in het archief ook dubbelingen op. Dit is met name aan de orde bij **handmatige opslag**.

Het is goed mogelijk dat dezelfde e-mail bij verschillende dossiers opgeslagen wordt, en dat voor de werkprocessen van die dossiers ook verschillende bewaartermijnen gelden. Daardoor is het mogelijk dat een e-mail bij werkproces X na termijn Y vernietigd wordt, en dat dezelfde e-mail blijvend bewaard wordt samen met de mailbox van een sleutelfunctie.

Dubbelingen in het archief zijn geen probleem: dezelfde e-mail kan ook in meerdere contexten (zoals werkprocessen) een rol spelen. Zolang de context maar behouden blijft en de archiefraadpleger de context van een gearchiveerde e-mail kan duiden.

Aandachtspunt: Context

Als de context waarbinnen een e-mailconversatie plaatsvindt niet duidelijk is, kan de waarde van de gearchiveerde e-mails nihil zijn. Die context is gekoppeld aan zowel het onderwerp van het gesprek, als aan de functies van de gesprekspartners en de datum waarop het gesprek plaatsvindt. Een aantal kenmerken van e-mail zijn van invloed op de context.

Thread

Het feit dat e-mails vaak onderdeel zijn van een thread betekent dat de meeste e-mails niet op zichzelf staan. De e-mailapplicatie linkt de verschillende e-mails in een thread via een unieke code aan elkaar. Deze code is echter vaak 'onder water'. Bij zowel automatische als handmatige opslag wordt met het opslaan van de laatste mail in de reeks ook de rest van de e-mailconversatie veilig gesteld. Het is echter mogelijk om e-mails in de thread handmatig eruit te halen. Dit aandachtspunt wordt bij **handmatige opslag** verder toegelicht.

Subject/Onderwerp

Het subject van een e-mail wordt bepaald door de verzender en hoeft geen duidelijke weergave te zijn van het onderwerp of dossier waar de e-mail betrekking op heeft.

De context is daarmee – op basis van het subject- niet automatisch herleidbaar voor derden die geen deel uitmaken van de oorspronkelijke e-mailconversatie. Het subject van een e-mail kan wel bijdragen aan begrip van de context.

Dossier

Hoe borg je bij het archiveren van e-mail de samenhang tussen de inhoudelijke dossiers waar een e-mail in heeft gefunctioneerd, en de gearchiveerde e-

mailberichten zelf. Zeker wanneer die e-mails in bulk worden gearchiveerd en niet volgens de ordening van het DMS bewaard worden.

Een gehele e-mailbox – met name bij de sleutelfunctiemethode – kan als *het dossier* gezien worden. De mailbox is dan de context van de e-mail.

Tegelijkertijd kun je – bij handmatige opslag en zaaksystemen – individuele e-mail selectief koppelen aan de dossiers van andere werkprocessen.

Kortom: het begrip dossier heeft bij e-mail een dubbele betekenis: de e-mailbox is te beschouwen als dossier op zichzelf wanneer de gehele mailbox gearchiveerd wordt. En tegelijkertijd kun je bij handmatige opslag ook individuele e-mails uit de context van de mailbox halen om bij een ander dossier te bewaren.

Bijlagen en links

Bijlagen die met een e-mail mee gestuurd – of ontvangen – zijn worden bij **automatische opslag** mee gearchiveerd.

Bij handmatige opslag is het afhankelijk van de keuze van de gebruiker of de bijlagen mee worden gearchiveerd:

De bijlagen horen bij het informatieobject 'e-mail'. Overheidsorganisaties moeten bepalen op welke manier ze een relatie leggen tussen de gearchiveerde e-mail en de bijlagen. Dat kan door de e-mail en de bijlage bij elkaar te houden en ze gezamenlijk op te slaan. Of het kan door de e-mail op te slaan en te linken naar de plek in het archief (DMS) waar de bijlage staat. Deze optie is vooral handig wanneer sprake is van meerdere bijlagen; de bijlagen kunnen immers in verschillende contexten een rol spelen.

Links die verwijzen naar een document in het DMS werken:

- Zolang als dat het document in het DMS beschikbaar is.
- Zolang het document en de e-mail in hetzelfde DMS opgeslagen zijn. Het is dus niet mogelijk een link te openen die naar het DMS van een andere organisatie verwijst.

Het kan voorkomen dat de link naar een document in het DMS afhankelijk is van de locatie. Wanneer het document in het DMS verplaatst wordt naar een andere locatie in het DMS, werkt de link niet langer.

In zo'n geval kan een oplossing zijn om een persistent identifier (PID) te koppelen aan de link. Deze maatregel vereist dan wel organisatiebreed beleid. Het is niet specifiek voor e-mailarchivering, maar raakt de inrichting van het DMS.

Deze maatregel verhoogt de vindbaarheid voor gebruikers binnen de eigen organisatie. Een PID maakt echter geen verschil voor externe gebruikers die tientallen jaren later toegang willen tot de gearchiveerde e-mail.

Aandachtspunt: Agenda

Een e-mailbox bevat vaak ook een agenda, hoewel dit niet voor alle-mailclients geldt.

In deze handreiking wordt uitgegaan van de archivering van e-mails, onafhankelijk van de software van de e-mailclient.

Agenda-uitnodigingen worden verstuurd en ontvangen als reguliere e-mails en door de software van de e-mailclient omgezet naar een representatie in de vorm van een agenda.

De volledige agenda kan niet volledig gereconstrueerd worden uit agenda-uitnodigingen. Omdat vergaderingen bijvoorbeeld niet altijd doorgaan, en de e-mail ook maar een deel van de daadwerkelijke agenda van een ambtenaar bevat.

Afspraken kunnen ook door de gebruiker van de mailbox in de agenda gezet zijn zonder dat er een e-mail verstuurd is. Deze afspraken zijn dan alleen lokaal in de client opgeslagen en kunnen nog steeds relevante informatie bevatten voor de reconstructie van de agenda.

Ontvangen of verzonden agenda-uitnodigingen zijn te beschouwen als e-mail over de agenda. Het valt buiten de scope van deze handreiking om in te gaan op volledige reconstructie van agenda's gekoppeld aan mailboxen.

Agenda-uitnodigingen die via e-mail worden verstuurd of ontvangen kunnen belangrijke waarde hebben wanneer ze beschouwd worden als e-mail over de agenda. Omdat er bijvoorbeeld een toelichting op de afspraak met inhoudelijk relevante informatie in de uitnodiging staat. Of omdat bijlagen zoals documenten meegestuurd zijn met de agenda-uitnodiging. De agenda-uitnodiging bevat dan wel relevante informatie voor reconstructie van een werkproces. De documenten in de bijlagen staan dan ook niet op zichzelf; ze zijn verstuurd als een e-mail. Het archiveren samen met de e-mail is dan relevante contextinformatie.

Aandachtspunt: Verschijningsvorm

Niet alleen de inhoud van informatie doet er toe, ook de verschijningsvorm is van belang (Artikel 17 van de [Archiefregeling](#)).

Maar de opmaak van een e-mail wordt bepaald door de e-mailclient. En elke e-mailclient kan de opmaak van een e-mail anders interpreteren.

Daarmee is nooit precies te achterhalen hoe een verzonden e-mail gezien is door de ontvanger, omdat die afhankelijk is van de e-mailclient van de ontvanger.

De opmaak van de oorspronkelijke verstuurde e-mail wordt wel opgeslagen bij archiveren. In de metagegevens wordt informatie over de opmaak meegestuurd. Zoals mime-type (mediatypes), of de e-mail in platte tekst of html was en of de html [CSS](#) bevatte.

Het is afhankelijk van de viewersoftware van het archief (e-depot) hoe de data getoond wordt aan de archiefraadpleger. In theorie kan dit tot verschillen bij de verschijningsvorm leiden. Dat hoeft geen probleem te zijn: het kan immers vergelijkbaar zijn met de verschillen die tijdens het ontvangen en versturen van e-mail ook optreden.

Aandachtspunt: Openbaarheid en privacy

Zoals [hier](#) uitgelegd is overheidsinformatie, waaronder e-mail, in principe openbaar. Soms is het nodig openbaarheid van overheidsinformatie tijdelijk te beperken. Daar zijn regels voor. De regels zijn anders voor overgebracht en niet-overgebracht archief.

Bij gearchiveerde e-mail kan de openbaarheid die geldt onder de Wob en onder de Archiefwet vragen oproepen. Juist vanwege de persoonsgegevens aanwezig in e-mail, is dit een informatiesoort waarbij in de praktijk vaak beperkingen aan de openbaarheid gesteld worden.

Onder de Wob zijn hier verschillende [gronden](#) voor.

Ook onder de Archiefwet kunnen beperkingen gesteld worden aan de openbaarheid van overgebrachte informatie. Zie [hier](#) voor veelgestelde vragen over openbaarheid en overbrenging.

Openbaarheid bij sleutelfunctiemethode

Bij toepassing van de sleutelfunctiemethode wordt onderscheid gemaakt tussen e-mail van sleutelfuncties en e-mail van niet-sleutelfuncties.

E-mail van sleutelfuncties wordt voor blijvende bewaring aangewezen, waarbij overbrenging na tien jaar plaatsvindt.

Het is mogelijk op grond van de Archiefwet een beperking aan de openbaarheid op de e-mail van sleutelfuncties te stellen voor een bepaalde termijn.

E-mail van niet-sleutelfuncties wordt na tien jaar vernietigd. Dat betekent dat de e-mail van niet-sleutelfuncties nooit openbaar wordt volgens de Archiefwet, en defacto alleen op grond van de Wob opgevraagd kan worden in de tien jaar dat de e-mail bewaard wordt. De weigeringsgronden voor openbaarheid vanuit de Wob zijn in die periode van toepassing op informatieverzoeken.

Het [NA-rapport werkgroep Openbaarheid 1](#) gaat uitvoerig in op alle vraagstukken en mogelijkheden rond openbaarheid bij toepassing van de sleutelfunctiemethode.

Privacy

E-mail bevat veel persoonsgegevens. Daarom is privacy en AVG-compliance een belangrijk aandachtspunt. Het generieke advies is dan ook om een Privacy Impact Assessment (PIA) uit te voeren als onderdeel van een aanpak voor de archivering van e-mail. Omdat de risico's voor privacy veranderen met de tijd – nieuwe wet- en regelgeving, beveiligingseisen, etc. – en e-mail langere tijd bewaard wordt, is het aan te raden om PIA's cyclisch uit te voeren via het principe van plan-do-check-act.

De PIA('s) die je aan de start en tijdens de archivering van e-mail uitvoert, zijn ook te gebruiken als voorwerk. Bijvoorbeeld voor besluiten beperkingen openbaarheid (BBO's) op het moment van overbrenging naar een archiefbewaarplaats voor e-mails die voor blijvende bewaring zijn aangewezen.

Versleuteling

E-mail kan ook in versleutelde vorm verzonden of ontvangen worden. Dit is een middel om vertrouwelijke gegevens tijdens de informatie-uitwisseling te beschermen. Het is van belang dat e-mail onversleuteld gearchiveerd wordt. Na opslag in een DMS, RMA of e-depot worden vertrouwelijke gegevens beschermd via andere middelen: eventuele openbaarheidsbeperkingen, autorisaties en beveiliging.

Stap 4: Archiveringsmethodes e-mail, voor en nadelen

Iedere archiveringsmogelijkheid voor e-mail heeft andere voor- en nadelen qua duurzame toegankelijkheid.

Overheidsorganisaties maken hun eigen keuzes over welke eisen ze stellen aan de duurzame toegankelijkheid van informatie in e-mail. Dat is afhankelijk van *door wie, hoe* en *waarvoor* e-mail gebruikt wordt in de organisatie.

Aan informatie met een hoog-risicoprofiel kunnen hogere eisen gesteld worden aan duurzame toegankelijkheid. Bijvoorbeeld informatie die hoort bij hotspots of sleutelfuncties.

Ook kunnen privacy en uitvoerbaarheid aanleiding geven om voor een bepaald archiveringsmethode te kiezen.

We geven per archiveringsmethode een overzicht van de voor- en nadelen voor [duurzame toegankelijkheid](#).

Bij duurzame toegankelijkheid is de informatie:

- **Vindbaar.** De gebruiker kan snel en eenvoudig relevante informatie vinden tussen alle bewaarde informatie. Bij voorkeur op één plaats en met de

gebruikelijke zoekfuncties.

- **Beschikbaar.** De gebruiker kan informatie snel en eenvoudig verkrijgen. Bij voorkeur op elk tijdstip, vanaf elke plaats en zonder kosten.
- **Leesbaar.** De gebruiker kan de informatie bekijken en verwerken. Bij voorkeur vanaf zijn eigen werkplek zonder daarvoor speciale applicaties te moeten installeren.
- **Interpreteerbaar.** Het is voor de gebruiker duidelijk wat de betekenis van de informatie was binnen het werkproces waar het is ontvangen of gemaakt. Het is bijvoorbeeld bekend wanneer de informatie is gemaakt, door wie, waar het betrekking op heeft en wat de status is.
- **Betrouwbaar.** De gebruiker kan er op vertrouwen dat de informatie volledig en correct is. Bijvoorbeeld dat de informatie daadwerkelijk opgeslagen is op het moment en door de persoon zoals aangegeven, en dat er daarna niets in is gewijzigd of verwijderd.

Architectuurkeuzes e-mailarchivering

Voor het duurzaam toegankelijk houden van e-mail bestaan **drie architectuurkeuzes** :

- Archieffunctionaliteit in e-mailsysteem toevoegen.
- Verplaatsen naar een applicatie met DMS/RMA functionaliteit.
- Aparte archiefapplicatie naast e-mailapplicatie.

De handreiking toepassen beslisregels bewaartermijnen gaat dieper in op de generieke architectuurkeuzes.

Archieffunctionaliteit in e-mailsysteem toevoegen

Aan de applicatie wordt RMA-functionaliteit toegevoegd om informatiebeheer uit te voeren. Zoals het toekennen van bewaartermijnen. De e-mail wordt hierbij niet verplaatst naar een archiefapplicatie. De archieffunctionaliteit wordt *toegevoegd aan* de e-mailapplicatie.

Bij e-mail kan de functionaliteit aan de e-mailserver of de e-mailclient toegevoegd worden. Voor het doel van informatiebeheer is alleen koppeling met de e-mailserver zinvol: omdat de e-mailserver centrale opslag heeft, in tegenstelling tot e-mailclients.

De mogelijkheden voor koppeling van de archieffunctionaliteit bij de e-mailserver zijn momenteel nog niet goed mogelijk. Microsoft Exchange heeft een beperkte archieffunctionaliteit voor het toevoegen van bewaartermijnen en holdmanagement. Maar hier zitten beperkingen en nadelen aan, die in [een rapport](#) van RDDI toegelicht worden.

Een groot algemeen issue bij deze architectuurkeuze is dat zowel e-mailservers als e-mailclients primair ontworpen zijn als applicaties voor communicatie. En eigendom zijn van grote softwareleveranciers zoals Microsoft.

Deze bieden een standaardpakket aan en passen de functionaliteit daarbinnen niet snel aan individuele aanvullende eisen van overheidsorganisaties.

Verplaatsen of kopiëren naar een applicatie met DMS-/RMA-functionaliteit

Dit is de meest gebruikelijke optie, zowel voor handmatige of automatische verplaatsing. Bij deze optie verplaatst of kopieert je e-mail vanuit de e-mailfunctionaliteit (het werksysteem) naar een archiefapplicatie, zoals een DMS of een RMA.

Aparte archiefapplicatie naast e-mailapplicatie

Hierbij wordt te archiveren e-mail niet verplaatst. Maar worden gegevens uitgewisseld met de applicatie die het beheer (archieffunctie) op de e-mail kan uitvoeren. Het verschil met de eerste optie is dat de applicatie die de archieffunctie uitvoert niet toegevoegd wordt aan de e-mailapplicatie maar daarnaast draait. De archiefapplicatie kent alle gewenste functionaliteiten. En voert deze uit op de e-mailapplicatie, zoals het exporteren of vernietigen van e-mails.

Een voorbeeld is de mogelijkheid die Microsoft Office 365 biedt. Een groot nadeel specifiek bij Microsoft 365 is dat hierbij gebruik gemaakt wordt van cloudopslag. Ook vraagt deze oplossing een flinke belasting van de software. En is de koppeling tussen de archiefapplicatie en de e-mailapplicatie essentieel en foutgevoelig. Ondanks de huidige nadelen zou dit in de toekomst een optie kunnen zijn.

Architectuurkeuzes en archiveringsmogelijkheden e-mail

De archiveringsmogelijkheden voor e-mail in deze handreiking zijn allemaal voorbeelden van het verplaatsen van e-mails vanuit de e-mailapplicatie naar een archiefapplicatie.

Op dit moment is deze architectuurkeuze de meest haalbare voor het doel van e-mailarchivering. Waarschijnlijk bieden de andere architectuurkeuzes in de toekomst ook goede mogelijkheden.

Welke keuzes zijn er voor archiveringsmethodes?

- Handmatig selecteren en exporteren
- Geautomatiseerde opslag in bulk
- Geautomatiseerde koppeling met zaakstelsel

Keuze: Handmatig selecteren en exporteren

Deze optie houdt in dat individuele ambtenaren e-mails die relevant zijn voor werkprocessen uit hun mailbox selecteren en opslaan in het DMS van hun organisatie. Deze optie heeft een grote afhankelijkheid van de medewerking van medewerkers; het vraagt extra handelingen van hen. En duidelijke procesafspraken. De **afweging van de kosten en baten en de uitvoerbaarheid** zijn hierbij van groot belang.

Voor- en nadelen duurzame toegankelijkheid handmatige export

Vindbaar	<p>Min: E-mails hebben vaak betrekking op verschillende onderwerpen. Daardoor is het voor individuele gebruikers vaak moeilijk e-mails aan de juiste dossiers in het DMS te koppelen. Daarnaast kan het ook onduidelijk zijn wie dat moet doen. Met als risico dat e-mails niet op de juiste plek of überhaupt niet gearchiveerd worden. En dus ook niet vindbaar zijn.</p> <p><u>Handelingsperspectief:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkafspraken maken, bijvoorbeeld dat de dossierhouder alle relevante e-mails archiveert ongeacht of de dossierhouder de verzender of ontvanger van de e-mails is. - De DIV-adviseur selecteert periodiek de e-mails die
-----------------	---

	<p>bij de dossiers of werkprocessen horen.</p> <p>Agenda-uitnodigingen (verzonden en ontvangen) kunnen relevante informatie bevatten vanwege de bijlagen die vaak meegestuurd worden. Maar het vereist extra aandacht van gebruikers om ook de agenda-uitnodigingen – met name met bijlagen – te selecteren voor opslag in het DMS.</p>
Beschikbaar	<p>Plus: Bijlagen kunnen meegenomen worden omdat de gebruiker het opslaan in het DMS bewust doet.</p> <p>E-mails worden als een .msg-bestand opgeslagen in het DMS. Daar staat alle ruwe data in.</p> <p>Min: Wanneer verwezen wordt naar een document in het DMS en het bijhorende document verplaatst of vernietigd is, dan is het afhankelijk van de DMS-inrichting welke informatie aan de archiefraadpleger getoond wordt. Het is niet altijd duidelijk wat er met het document waarnaar gelinkt wordt gebeurd is. De archiefraadpleger krijgt soms alleen een foutmelding te zien, zonder te weten wat de betekenis erachter is. De archiefraadpleger kan dan ten onrechte denken dat hij of zij niet geautoriseerd is het document in te zien. Terwijl deze in werkelijkheid verplaatst of vernietigd is. Voor gebruikers binnen de eigen organisatie (en dus archiefraadpleging op de korte termijn) kan het toevoegen van een PID een mogelijke oplossing zijn.</p> <p>Min: Handmatige opslag vraagt het inzicht van de gebruiker dat ook verstuurde en geaccepteerde agenda-uitnodigingen relevante informatie kunnen bevatten die beschikbaar moeten blijven. Het vraagt een handeling van de gebruiker om de bijlagen vanuit de agenda op te slaan in DMS. Omdat de agenda-acceptaties die als e-mail in de inbox of verstuurde items staan, geen bijlagen bevatten.</p>
Leesbaar	<p>Min: De verschijningsvorm van de e-mail inclusief de opmaak is afhankelijk van de viewersoftware van het archief. Het is mogelijk dat er (vaak kleine) verschillen optreden in de opmaak.</p>
Interpreteerbaar	<p>Plus: Zie toelichting bij context. Het onderwerp van een e-mail maakt niet per se direct duidelijk waar de e-mail betrekking op heeft. Bij handmatige export en opslag in het DMS krijgt degene die e-mail opslaat echter de mogelijkheid een titel en eventuele andere extra metadata aan de gearchiveerde e-mail toe te kennen. Bijvoorbeeld <i>bijlage bij agendapunt 5 van stuurgroep X</i>. Deze extra metadata compenseert voor het gebrek aan interpreteerbaarheid van het onderwerp van de e-mail.</p>

	<p>Min: Bij e-mails die onderdeel zijn van een thread bestaat het risico dat bij handmatige opslag een aantal e-mails uit de thread verwijderd wordt. Bijvoorbeeld omdat de gebruiker alleen de laatste e-mail wil opslaan en de rest overbodig vindt. In zo'n geval gaat belangrijke contextinformatie verloren (zie thread) en wordt de volledigheid en authenticiteit aangetast.</p> <p>Bij handmatige opslag kan het zijn dat dezelfde e-mail dubbel is opgeslagen. Dubbelingen in het archief hoeven niet erg te zijn zolang de context behouden blijft en de archiefraadpleger de context van een mail kan duiden. Een en dezelfde e-mail kan in meerdere contexten een rol spelen.</p>
<p>Betrouwbaar</p>	<p>Min: Een e-mail die is opgeslagen in het DMS en van daaruit geopend wordt, opent in de standaard e-mailapplicatie. Hierdoor kan elke willekeurige gebruiker gemakkelijk een gearchiveerde mail beantwoorden of doorsturen, ook als die hiertoe niet geautoriseerd is. *Dit probleem speelt alleen wanneer iemand vanuit dezelfde organisatie een gearchiveerde e-mail vanuit het DMS opent. Bij raadpleging van een archief jaren na het archiveren van de e-mail wordt de e-mail vanuit de software van het e-depot geopend zonder tussenkomst van een e-mailapplicatie.</p> <p>Er is altijd een element van willekeur bij handmatige opslag. De ene medewerker slaat iedere e-mail zorgvuldig bij het juiste dossier in het DMS op. De ander vergeet relevante e-mails op te slaan. <u>Mogelijke maatregel:</u> Organisaties kunnen willekeur tegengaan via beleid en richtlijnen, zoals handvatten welke e-mails in het DMS thuishoren.</p> <p>Plus: Bij handmatige opslag is de gebruiker van de e-mailbox direct in control van welke gegevens opgeslagen worden. Dit kan een voordeel zijn bij privacybescherming. Medewerkers kunnen bewuste keuzes maken naar gelang de uitkomst van een PIA. De schifting en kwaliteitscontrole hierin gebeurt handmatig. De opslag van persoonsgegevens in e-mails gebeurt via een opt-in.</p>

Keuze: Geautomatiseerde opslag in bulk

Het in bulk opslaan van e-mails archiveert e-mails geautomatiseerd, zonder menselijke tussenkomst. Er zijn drie mogelijkheden voor automatisch in bulk opslaan. Alle lijken op harvesting bij webarchivering.

1. Journaling: van elke e-mail die het e-mail-systeem binnenkomt of verlaat wordt een duplicaat gemaakt. Het duplicaat wordt centraal opgeslagen. Dit is voordat de mail het systeem verlaat of dat een medewerker de mail in de mailbox ontvangt. De e-mail kan ofwel in een aparte mailbox, ofwel in het DMS of andere archiefapplicatie opgeslagen worden. Voor het doel van archivering volstaat het doorsturen naar een aparte mailbox niet. Het is nodig de e-mail door te sturen en op te slaan in een archiefapplicatie. In [het rapport](#) van RDDI is hierover meer te lezen.
2. Software: deze loopt periodiek alle e-mails in aangewezen mailboxen langs. En: a) maakt een kopie van de e-mails op een andere locatie. Of: b) verplaatst het origineel naar een andere locatie, én verwijdert het origineel. In dat laatste geval blijft een soort snelkoppeling (pointer) achter, die gebruikers doorverwijst naar de nieuwe locatie. De inhoud van de e-mail wordt niet langer vanuit de mailbox getoond. De pointer laat alleen de titel en de verzenddatum zien. In de meeste gevallen loopt de software de mailserver langs om de e-mails op te slaan. Het is ook mogelijk om een e-mailclient te gebruiken die alle e-mails alleen in de individuele mailboxen opslaat zonder tussenkomst van een server. In dat geval kan de software ook geprogrammeerd worden om de mailboxen langs te lopen.
3. In-placerecordsmanagement: de e-mail wordt zelf niet gedupliceerd en/of verplaatst. Een aanvullend systeem met recordsmanagementfunctionaliteit krijgt de controle over de e-mail in de mailboxen. Dit is een invulling van de **aparte archiefapplicatie naast e-mailapplicatie**. Hierbij harvest je niet de volledige mail, maar alleen de metagegevens. Door integratie tussen beide systemen kan de controlefunctie werken. Deze optie is op dit moment voornamelijk theoretisch. Eventuele praktische toepassingen zijn nog niet gestandaardiseerd.

Privacyvraagstukken bij automatische bulkopslag en de sleutelfunctiemethode

Privé-mail uitfilteren

Bij geautomatiseerde opslag in bulk worden alle e-mails in de mailbox opgeslagen. Daarom zijn er maatregelen nodig om privé-mails eruit te filteren. Want privé-mails vallen niet onder de Archiefwet.

Om te beoordelen wat privé-mail is kun je gebruik maken van van [het RDDI informatieblad voor het uitzonderen van veiligstelling van e-mail](#). Hierin wordt alle e-mail die niet werkgerelateerd is omschreven als *niet-relevante e-mail*.

Privé-mail uitfilteren kan vooraf of achteraf. Vooraf gebeurt dit door de gebruiker van de mailbox. Hij/zij krijgt een periode (tien weken) de tijd om alle privé-mail zelf te verwijderen voordat de mailbox opgeslagen wordt.

Achteraf kan ook een algoritme toegepast worden om alle e-mail die als privé is gelabeld eruit te filteren. Dat kan door medewerkers van tevoren e-mail die privé is als zodanig te laten labelen. Of het kan achteraf door een algoritme te trainen om privé-mail automatisch te herkennen in alle veiliggestelde e-mails. Het [experimentele onderzoek naar automatische classificatie van e-mails](#) heeft veel leerpunten hierover opgeleverd. Het gaat in op de nauwkeurigheid van algoritmes hierbij. Het rapport concludeert ook dat plug-en-playoplossingen nog ver weg zijn; algoritmes om e-mail automatisch te classificeren moeten grondig getraind worden.

E-mails kunnen ook een combinatie van privé- en werkgerelateerde informatie bevatten. Binnen de sleutelfunctiemethode voor de Rijksoverheid wordt e-mail in zijn geheel als werk-gerelateerde content gearchiveerd. Bij toegang op korte termijn, zoals in het geval van een WOB-verzoek, wordt privé-informatie in de e-mail weggelakt.

Privé-mail en journaling

Het is mogelijk om automatische opslag real-time uit te voeren door alle binnenkomende en verstuurde e-mail direct vanaf de server door te sturen naar een andere locatie zoals het DMS. Dit heet journaling. In dit geval is het niet mogelijk om gebruikers van een mailbox handmatig privé-mail te laten verwijderen, omdat alle e-mail al naar het DMS gekopieerd is. Privé-mail uitfilteren bij journaling kan alleen met een algoritme achteraf.

Ordering en verband met sleutelfunctiemethode

De nieuwe locatie waarnaartoe de e-mail gekopieerd of verplaatst wordt, is meestal een DMS. Daar worden e-mails in een aparte silo opgeslagen, los van de reguliere ordening van het DMS.

De e-mails worden dan meestal georganiseerd op naam van de gebruikers. Het gemakkelijkst is dan om bewaartermijnen ook toe te kennen op basis van deze ordening. Oftewel om de methode van geautomatiseerde opslag toe te passen in combinatie met de sleutelfunctiemethode. Dan kan aan de mailboxen van sleutelfuncties de bewaartermijn 'blijvend' toegevoegd worden. En aan alle andere mailboxen een vernietigingstermijn van tien jaar.

E-mails die in bulk veiliggesteld zijn kunnen ook op de bewaartermijn van het bijhorende werkproces geordend worden. Maar deze optie is in de praktijk erg bewerkelijk. Dan wordt bijvoorbeeld een gebruiker wiens e-mail in bulk is gearchiveerd, gekoppeld aan één werkproces. En worden alle e-mails bij dat werkproces gearchiveerd.

Ordering en verband met werkprocessen

Bij automatische opslag worden e-mails niet volgens de reguliere ordening van DMS geordend. Ordering is wel nodig om bewaartermijnen toe te kennen. Voor de ordening moet daarom een keuze gemaakt worden. Het makkelijkst is om op naam van de gebruiker te ordenen, door e-mail bijvoorbeeld per sleutelfunctie te ordenen. Het is ook mogelijk een andere ordening te kiezen. Voor het in bulk opslaan van gearchiveerde e-mails en voor het toekennen van bewaartermijnen hieraan. Automatische bulkopslag kan immers ook zonder de sleutelfunctiemethode gebruikt worden. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat een gemeente e-mail over bepaalde uitvoeringsprocessen in bulk archiveert en daarvoor een andere ordening kiest dan ordening per functionaris. De gearchiveerde e-mails worden dan via een andere weg aan een werkproces gekoppeld. Bepaalde metadatavelden die aanwezig zijn in e-mails geven informatie hiervoor. Zo kan de naam van een gebruiker van een mailbox gekoppeld worden aan een organisatieonderdeel. Bijvoorbeeld e-mails van een medewerker van facilitaire zaken zouden onder de ordening die bij facilitaire zaken hoort geschaard kunnen worden. Met deze koppeling aan het werkproces is

de selectietermijn van toepassing die voor dat werkproces bepaald is. En is vastgelegd in de selectielijst.

Voor- en nadelen qua duurzame toegankelijkheid

Vindbaar	<p>Plus: E-mails worden opgeslagen in DMS waar vanuit het zoekscherm in alle metadata gezocht kan worden. Bijvoorbeeld op datum en verzender. De vindbaarheid is hoog, mits de raadpleger bepaalde kenmerken van de informatie kent die terug te vinden zijn in de metadata. In de meeste zoekfunctionaliteiten worden e-mails full-text doorzocht en zijn ook autorisaties in te stellen voor welke gebruikers welke inhoud mogen inzien.</p> <p>Min: De vindbaarheid neemt af bij het zoeken naar generieke termen, zoals een inhoudelijk onderwerp (zoals de MH17-ramp). Daarom heb je voor de vindbaarheid bij bulkopslag een sterke zoekfunctionaliteit nodig. Dat kan een investering betekenen.</p> <p>Min: Als een e-mail aan twintig ontvangers van dezelfde organisatie verstuurd is, dan is de e-mail ook twintig keer opgeslagen. En wordt ook twintig keer getoond aan een raadpleger. Er kan dan al snel informatie-overload optreden. Mogelijk handelingsperspectief hierbij: in het DMS een regel instellen dat wanneer dezelfde e-mail X keer aanwezig is in het DMS, deze maar één keer getoond wordt bij raadplegen.</p> <p>Zie interpreteerbaar. Met additionele mapping van de metadata kunnen de relevante e-mails getoond worden aan raadplegers die het gehele DMS doorzoeken met een zoekvraag. En daar ook de e-mails bij getoond willen krijgen.</p>
Beschikbaar	<p>Plus: Bij automatische opslag worden alle e-mails opgeslagen in het DMS. E-mails die niet langer beschikbaar moeten zijn, worden vernietigd volgens de DMS-regels op basis van de bewaartermijn.</p> <p>Min: Agenda-uitnodigingen (verzonden en ontvangen) kunnen relevante informatie bevatten vanwege de bijlagen die vaak meegestuurd worden. Tegelijkertijd lopen agenda-uitnodigingen het grootste risico om handmatig opgeschoond (verwijderd uit de mailbox) te worden voordat je de mailbox veilig stelt.</p>

	<p>Agenda-uitnodigingen kunnen dan onterecht in de categorie van op te schonen e-mails terecht komen.</p> <p>Ongeautoriseerde toegang is een risico als de autorisaties in het DMS niet goed geregeld zijn.</p> <p>Een risico voor de beschikbaarheid is dat juist omdat alle e-mails opgeslagen worden en e-mail persoonsgegevens bevat, de autorisaties heel restrictief toegekend worden. Oftewel een inherent risico van deze archiveringsmogelijkheid is dat organisaties keuzes rond het beperken van de openbaarheid maken.</p>
Leesbaar	<p>Min:</p> <p>De verschijningsvorm van de e-mail inclusief de opmaak is afhankelijk van de viewersoftware van het archief. Het is mogelijk dat er (vaak kleine) verschillen optreden in de opmaak.</p>
Interpreteerbaar	<p>Plus:</p> <p>Deze methode houdt de originele ordening van de mailbox aan. De informatie staat in de oorspronkelijke context van de oorspronkelijke gebruiker van de mailbox.</p> <p>Alle aanwezige metadata wordt automatisch meegenomen. Ook de metadata die 'onder water' staat, zoals de unieke code die e-mails in een thread aan elkaar linkt. De context van de e-mail als deel van een conversatie wordt hiermee geborgd.</p> <p>Min:</p> <p>De metadata die automatisch bij e-mails gegenereerd wordt is specifiek gericht op e-mail. Voor beheer in een archief is mapping nodig naar het metagegevensschema van de organisatie. Additionele mapping is in veel gevallen nodig. Bijvoorbeeld het metadataveld 'titel' dat bij e-mail het veld 'onderwerp' is.</p> <p>Niet alle metagegevens zijn te mappen. Het is van belang om ook deze te behouden en ze als additionele metagegevens aan te bieden binnen de organisatie. En deze metagegevens te leveren bij overbrenging aan een archiefbewaarplaats. Voorbeeld van deze metagegevens zijn 'threadsubject' en 'threadindex'.</p> <p>De additionele mapping is nodig om de relevante e-mails te kunnen tonen aan raadplegers die het gehele DMS doorzoeken met een zoekvraag. En daar ook de e-mails bij getoond willen krijgen. Additionele mapping hoeft overigens in de meeste gevallen maar een keer te worden ingericht.</p>
Betrouwbaar	<p>Plus:</p> <p>Automatische opslag neemt de unieke code die e-mails in een thread aan elkaar linkt ook mee als metadata. Dit borgt de volledigheid en authenticiteit van de thread. Alle mails in de thread worden wel gearchiveerd.</p>

	<p>Plus: Automatische opslag slaat alle e-mails op in het DMS. E-mails die niet langer beschikbaar moeten zijn worden vernietigd volgens de DMS-regels op basis van de bewaartermijn.</p> <p>Het risico op manipulatie – zoals het verwijderen van e-mails in een thread- wordt geminimaliseerd.</p> <p>Min: Er is een risico dat relevante mail ten onrechte als prive-mail wordt uitgefilterd. Andersom kan in het geval van journaling vervuiling optreden omdat e-mails met bijvoorbeeld sollicitatiebrieven opgeslagen worden en mogelijk achteraf niet goed uitgefilterd worden. Privacy is bij journaling meer in het geding en vraagt extra maatregelen.</p> <p>Als de automatische opslag een kopie maakt van e-mails, en het de originele e-mail laat staan in de mailbox, moet je deze apart verwijderen in lijn met de vernietigingstermijn. Dit is pas een nadeel als de mailbox langer in gebruik is dan de vernietigingstermijn. Of als er bijzondere persoonsgegevens in de mailbox staan die vanuit de AVG vernietigd moeten worden.</p> <p>Min: Het risico voor privacybescherming kan hoger zijn. Alle e-mail wordt veiliggesteld, behalve dat wat een gebruiker daarvan uitzondert. De opslag van persoonsgegevens in e-mails is daarmee een opt-out. In tegenstelling tot de opt-in bij handmatige opslag.</p>
--	--

Keuze: Geautomatiseerde koppeling met zaakstelsel

Toelichting

Zaakstelsels bevatten vaak een functionaliteit voor e-mail. De mail die de server ontvangt of verstuurt, wordt doorgestuurd naar het zaakstelsel. Zoals vergelijkbaar met mail naar een gewone mailbox.

Ook de mailfunctionaliteit in websites werkt vergelijkbaar. Denk aan een webformulier. Deze wordt als e-mail via de server doorgestuurd.

E-mail via zaakstelsels wordt veelal voor functionele e-mailboxes gebruikt. Dit zijn mailboxen gekoppeld aan een organisatie of functie en niet aan een persoon. Zoals bijvoorbeeld een e-mailbox voor de bouwvergunningen van een gemeente. Het is een gestructureerde wijze van e-mail. Het zaakstelsel bevat dan een e-mailfunctionaliteit die vergelijkbaar is met een e-mailclient. Deze kan automatisch (zonder menselijke interactie) gekoppeld worden aan een DMS.

Bij ingebouwde e-mailfunctionaliteiten op websites wordt gebruikgemaakt van verplichte velden die de verzender in moet vullen. Dat is een vorm van vooraf gestructureerde metadatering.

Business rules

Het is ook mogelijk om business rules te gebruiken om e-mails te classificeren en te ordenen naar zaken toe. De business rules zijn dan een deel van de koppeling tussen de client (onderdeel van het zaakstelsel) en het DMS.

De structurering en metadatering die nodig is om e-mails aan zaken te koppelen, wordt dan achteraf toegevoegd.

Voorbeelden van de structurering zijn bijvoorbeeld verplichte metadata zoals een zaaknummer. Ook is het mogelijk om medewerkers op basis van functie in te delen bij organisatieonderdelen. Dan wordt bijvoorbeeld de e-mail van gemeenteambtenaar X van de afdeling Bouwvergunningen altijd geclassificeerd als behorend bij die afdeling. Per medewerker kunnen ook folders aangemaakt worden die refereren aan een plek in een zaakstelsel. Denk bij plekken in zaaksystemen aan lopende zaken of aanvragen. De medewerker krijgt dan de optie om bij iedere mail aan te geven onder welke zaak/welk metagegeven de mail valt. Oftewel de gevraagde metadata handmatig toe te voegen uit een lijst met opties.

Ordering en duurzame toegankelijkheid

Zaaksystemen kennen een duidelijke ordening die zo vergelijkbaar is met documentmanagementsystemen dat ze op vergelijkbare wijze gebruikt kunnen worden. Bewaartermijnen kunnen bijvoorbeeld ook toegevoegd worden aan de dossiers in zaaksystemen. E-mail die hier geautomatiseerd in terecht komt (rechtstreeks uit het zaakstelsel of via business rules in de e-mailbox) is makkelijk te beheren. De maatregelen voor duurzame toegankelijkheid van het zaakstelsel zijn van toepassing op de e-mails binnen het zaakstelsel.

De voor- en nadelen voor duurzame toegankelijkheid van deze archiveringsmogelijkheid zijn hier niet opgenomen vanwege overlap met de duurzame toegankelijkheid van zaaksystemen in het algemeen.

Wanneer er meer kennis beschikbaar is over de archivering van e-mails via zaaksystemen als afgebakend onderwerp, voegen we die kennis toe.

Toepassing: Uitvoeringsprocessen, functionele e-mailboxen en externe mail

E-mail archiveren met een zaakstelsel is een goede mogelijkheid voor uitvoeringsprocessen en functionele e-mailboxen. Omdat daarbij zaken en dossiers goed te definiëren zijn. Het is dan mogelijk te bepalen welke informatie in een dossier hoort. En op basis hiervan een structurering te bepalen waarmee e-mails geordend kunnen worden. Bij individuele e-mailboxen, e-mails die intern in de eigen organisatie verstuurd worden en bij gebruik van e-mail in beleidsprocessen is dat niet goed mogelijk. De karakteristieken van e-mail als ongestructureerde informatiesoort – zoals beschreven in

Archiveringsvraagstukken specifiek voor e-mail als informatiesoort – zijn dan aan de orde.

Praktijkvoorbeelden en pilots

Op het vlak van e-mailarchivering zijn verschillende pilots en proeftuinen uitgevoerd die relevante praktijkvoorbeelden geven.

VNG proeftuinen

Zo heeft de [VNG drie proeftuin pilots rond e-mailarchivering](#) uitgevoerd.

RDDI pilots

Binnen het Rijksprogramma Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) zijn ook drie pilots uitgevoerd met de handreiking e-mailarchivering (sleutelfunctiemethode):

[Pilot e-mails op orde, ministerie van VWS](#)

[Pilot bij DG Politie, ministerie van JenV](#)

[De presentatie Pilot opbrengsten pilot JenV en VWS](#) vat de belangrijkste uitkomsten van bovenstaande pilots samen.

CONCEPT