

Plan van Aanpak Informatie- en archiefbeheer op orde

Datum: 23-07-2021

Versie: 1.0

Auteur: Bianca

Leerschen/Wim

Ickenroth

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Doel.....	3
1.3 Afbakening	4
1.4 Leeswijzer.....	4
2. Overzicht.....	4
2.1 Randvoorwaarden.....	5
2.2 Afhankelijkheden	5
2.3 Risico's	5
3. Beheersing.....	7
3.1 Beheersing inrichten informatie- en archiefbeheer	7
3.2 Organisatie (=verantwoordelijken) t.b.v. inrichten informatie- en archiefbeheer	7
3.3 Kwaliteitsbewaking	8
3.4 Communicatie.....	8
4. Beleidsproducten	8
4.1 Informatiebeleid (documentaire) informatievoorziening.....	8
4.2 Bewaarstrategie voor digitale informatie.....	11
4.3 Organisatie Informatievoorziening.....	12
4.4 Kwaliteitssysteem	13
5. Producten digitaal informatie- en archiefbeheer.....	17
5.1 Autorisatieschema	17
5.2 ICT beheer en beveiliging	18
Bijlage Woordenlijst.....	21

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De ontwikkeling van digitaal werken en digitale dienstverlening verloopt in een hoog tempo. Recent ingaande wetten eisen dat overheden en zo ook de gemeente Heerlen hun informatie open en geschikt voor hergebruik aanbieden. Dit brengt met zich mee dat deze informatie zoveel mogelijk digitaal beschikbaar moet zijn. Zo verplicht De Wet Open Overheid (WOO) bijvoorbeeld dat informatie veel

sneller (na vijf jaar of eerder) openbaar en voor publiek beschikbaar dient te zijn.

Dit stelt hoge eisen aan de informatieverwerking en het informatiebeheer.

Om vorm te geven aan een DIM organisatie zoals ook genoemd in de KPI-rapportage en te kunnen

voldoen aan de archiefwet is gekwalificeerd personeel noodzakelijk. Binnen de bestaande formatie

en formatiebudgetten is de benodigde uitbreiding niet mogelijk.

De integrale afweging over de financiële dekking vanaf 2022 gebeurt tijdens het voorbereidingsproces van de begroting.

Een toetsing op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de huidige manier waarop de gemeente Heerlen met zijn gegevens omgaat heeft in Q3 van 2017 geleid tot een serie te nemen verbetermaatregelen. De gemeente Heerlen heeft deze te nemen maatregelen ondergebracht in een roadmap om de basis op orde te brengen.¹ Sommige maatregelen zijn reeds opgepakt, andere zijn in voorbereiding. Voorliggend document borduurt voort op die roadmap, waarbij de onderwerpen gerelateerd aan rechtmatigheid (spoor 2 van de roadmap) de kern vormen.

Om deze nieuwe DIM organisatie vorm te geven is het 'Plan van Aanpak Informatie – en archiefbeheer op orde' opgesteld.²

1.2 Doel

De Gemeente Heerlen wil mede op basis van een integrale digitaal ingerichte informatievoorziening voldoende zijn toegerust om de dienstverlening richting burgers en bedrijven te verbeteren. Met name met het oog op actuele veranderingen, zoals binnen samenwerkingsverbanden en bijvoorbeeld de aanstaande Omgevingswet en de Wet Open Overheid (WOO), die van invloed zijn op de gegevensverwerking en -uitwisseling van de gemeente.

Met de juiste aanpak zijn we in staat om stap voor stap te zorgen dat de basis op orde komt. Hierbij wordt het informatie- en archiefbeheer blijvend geprofessionaliseerd en geoptimaliseerd. De informatie zal in toenemende mate vindbaar, bruikbaar en te duiden zijn:

- bestuurders kunnen zich goed verantwoorden over hun besluitvorming;
- borgen van de rechtszekerheid van de organisatie én de inwoners;

¹ Een Roadmap voor digitaal informatiebeheer, VHIC, Rijswijk 2014.

² De basis voor dit Plan van Aanpak zijn de volgende documenten: Raadsinformatiebrief (BWV-21001175 d.d. 6 juli 2021) met de bijlagen Verslag archief KPI-rapportage 2017-2020 en bijbehorend Plan van Aanpak.

- efficiënte werkwijzen omdat informatie goed toegankelijk is;
- het lange termijn geheugen wordt geborgd.

Om deze doelen en resultaten te kunnen realiseren moet de gemeente Heerlen de organisatie van het informatie- en archiefbeheer geheel nieuw inrichten en vormgeven.

1.3 Afbakening

Dit document is een plan van aanpak gericht op het inrichten van de organisatie en bemensing van het informatie-en archiefbeheer bij de gemeente Heerlen. Het geeft een aanpak op hoofdlijnen weer, ter ondersteuning van de projecten 'Archief op orde' en 'Slim digitaal (samen-)werken'. Het plan is geen losstaand project en eveneens geen op zichzelf staand doel. Het plan gaat uit van benodigde activiteiten en capaciteit. Het gaat niet in op de kosten voor de benodigde capaciteit.

1.4 Leeswijzer

Dit document is opgebouwd uit vier delen. Hoofdstuk 1 geeft weer binnen welke context het geïnterpreteerd dient te worden. Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van de producten en randvoorwaarden. Hoofdstuk 3 gaat in op de benodigde projectbeheersing. In de hoofdstukken 4 en 5 is per product uitgewerkt welke activiteiten nodig zijn.

2. Overzicht

Met dit plan van aanpak willen we inzichtelijk maken wat noodzakelijk is om te komen tot een ingerichte organisatie van het informatie- en archiefbeheer van de gemeente Heerlen. Daartoe worden nieuwe functies met bijbehorende verantwoordelijkheden belegd binnen de teams Services en Informatiemanagement. Dit alles om uitvoering te kunnen geven aan de volgende taakvelden/producten m.b.t. informatie- en archiefbeheer:

Het project bestaat uit totaal zeven te realiseren producten, die deels parallel worden opgepakt. Deze producten zijn direct gerelateerd aan de te nemen verbetermaatregelen en aan de kwaliteitseisen voor de lagere overheid en archiefwet- en regelgeving.

Producten die de basis vormen voor een integrale digitale informatievoorziening:

- informatiebeheer beleid;
- bewaar- en vernietigingsstrategie analoge en digitale informatie voorziening;
- visie IV organisatie;
- kwaliteitssysteem ontwerp;
- kwaliteitssysteem implementatie;
- kaders en richtlijnen t.b.v. informatie- en archiefbeheer aansluitend op de Archiefverordening 2020 en het Besluit Informatiebeheer 2021;
- archiving-by-design;
- digitale vervanging.

Producten die het digitaal informatie- en archiefbeheer mogelijk maken:

- autorisatieschema;
- ICT-beheer en beveiliging.

De producten hebben onderlinge relaties en/of afhankelijkheden.

2.1 Randvoorwaarden

- Op directieniveau dient er draagvlak, betrokkenheid en ondersteuning te zijn om het informatie- en archiefbeheer vorm te geven en te laten slagen. Dit houdt in dat hiervoor voldoende middelen (mensen en budget) voor de inrichting van het informatie- en archiefbeheer worden vrijgemaakt. Met name het ontwerp en de implementatie van de kwaliteitszorg voor het informatie- en archiefbeheer gaat veel van de gemeente vergen.
- De gemeente werkt procesmatig, maar heeft aandacht te besteden aan de betekenis van proceseigenaarschap en procesbeheersing. Procesbeheersing en proceseigenaarschap zijn belangrijke onderdelen van processturing. Processturing is weer een randvoorwaarde voor het goed inbedden van kwaliteitszorg.
- Het goed inzetten van het zaakstelsel Djuma is nodig om te voldoen aan de vereisten voor een rechtmatig digitaal archiefbeheer. Djuma beschikt technisch gezien over de benodigde functionaliteit hiervoor en bij de start en verdere inrichting van Djuma wordt dit consequent toegepast.

2.2 Afhankelijkheden

De producten maken deel uit van de op te leveren resultaten uit het project Slim digitaal (samen-)werken. Project Slim digitaal (samen-)werken zorgt voor het fundament waarop informatie- en archiefbeheer kan bouwen. In de overall roadmap van de informatie- en archiefbeheer zijn alle activiteiten uit de projecten opgenomen in een tijdlijn.

2.3 Risico's

De uitvoering van het project brengt risico's met zich mee (zoals ieder project). Op voorhand kunnen een aantal van deze risico's worden benoemd. Daarbij kan worden aangegeven wat de mate van waarschijnlijkheid is dat het risico ook werkelijk zal optreden. Ter voorkoming kunnen vooraf maatregelen worden benoemd ter ondervanging van deze risico's. Een overzicht van de risico's is opgenomen in een risicomatrix. De risicomatrix is als volgt omschreven:

- het risico, de oorzaak, en de gevolgen;
- de oorzaken en gevolgen hebben een bepaalde kans en effect, waarbij een schaal van 1-3 (grote kans en groot effect) wordt gebruikt. De kans en het effect zijn vermenigvuldigd;
- bij scores vanaf waarde 6 worden maatregelen gepland.

Risicomatrix				
<i>Risico</i>	<i>Oorzaak</i>	<i>Gevolg</i>	<i>Kans * Effect 1=klein 2=middel 3=groot</i>	<i>Maatregelen</i>
Het risico als informatie- en archiefbeheer organisatorisch niet wordt ingericht	Geen budget	Niet kunnen uitvoeren van deze werkzaamheden	3	Budget toekennen aan teams Services en Informatiemanagement
Het risico als de benodigde functies voor informatie- en archiefbeheer niet worden toegekend	Geen functies beschreven en organisatorisch ondergebracht	Niet kunnen uitvoeren van deze werkzaamheden	3	Functies beschrijven en medewerkers werven voor beide teams
Het risico dat de taken en werkzaamheden m.b.t. informatie- en archiefbeheer niet worden uitgevoerd	Geen budget, geen organisatie, geen functies	Niet kunnen uitvoeren van deze werkzaamheden waardoor voorschriften m.b.t. Archiefwet en AVG worden overtreden	3	Zorg dragen voor het kunnen uitvoeren van deze werkzaamheden door deskundige medewerkers

3. Beheersing

3.1 Beheersing inrichten informatie- en archiefbeheer

Voor het bereiken van de juiste organisatie met bijbehorende functies wordt een flexibele vorm van uitvoering gehanteerd. Er wordt uitgegaan van een voorspelbaar eindresultaat waarbij het voorbereiden, ontwerpen, uitvoeren en implementeren in fasen is opgebouwd. De beoogde resultaten m.b.t. organisatie en benodigde functies m.b.t. informatie- en archiefbeheer worden beschreven als op te leveren producten.

De realisatie van de producten vindt niet gelijktijdig plaats maar per product afzonderlijk. Daarmee leveren we in delen telkens een werkend product (=organisatie onderdeel) op in plaats van alles in één keer. Dit geeft de mogelijkheid tot temporiseren en geeft ademruimte in de uitvoering waardoor het mogelijk is om op logische wijze het informatie- en archiefbeheer in te richten en organiseren.

3.2 Organisatie (=verantwoordelijken) t.b.v. inrichten informatie- en archiefbeheer

De organisatie bestaat uit:

- De stuurgroep, bestaande uit:
 - Aad Scheepers is de domeinmanager Bedrijfsvoering en de formele opdrachtgever, verantwoordelijk voor organisatie en personeel. Hij vertegenwoordigt de behoeften van de organisatie. Deze rol wordt gecombineerd met de rol van senior supplier, die verantwoordelijk is voor het ter beschikking stellen van de middelen ten behoeve van realisatie van de producten en dus verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de projectresultaten;
 - Cynthia Weng en Mechelke Hamers als teamleiders in de rol van leidinggevend m.b.t. Informatiemanagement en Services, verantwoordelijk voor het organiseren en managen van de organisatie onderdelen m.b.t. de uitvoering van informatie en archiefbeheer.
 - Geert Luijkx als gemeentearchivaris ter advisering m.b.t. wat noodzakelijk is binnen de gemeente Heerlen
- Projectteamleden, mede verantwoordelijk voor het tot stand komen van de projectresultaten, bestaande uit:
 - de DIV-adviseur;
 - de Informatie-adviseurs;
 - de medewerker informatiebeheer.
- Adviseur communicatie, verantwoordelijk voor het communicatieplan in- en extern. Deze persoon sluit aan bij de vergaderingen van de stuurgroep.

Bij het vormgeven van stuurgroep, moet de rolverdeling van deze personen goed omschreven worden. De rollen van de projectteamleden bestaan uit:

- Personen met de bevoegdheid om te beslissen (stuurgroepsleden);
- Personen met beperkte bevoegdheid die voornamelijk activiteiten uitvoeren.

3.3 Kwaliteitsbewaking

De stappen voor kwaliteitsbewaking bestaan uit:

- Vierwekelijks de voortgang door de teamleiders rapporten aan de stuurgroep;
- Toetsing van de functiebeschrijvingen door de teamleiders bij stakeholders en projectteamleden;
- Periodiek, volgens planning, een communicatiemoment tussen de teamleiders en de stuurgroep op basis van beslismomenten en gerealiseerde functies en beoogde producten.

3.4 Communicatie

De teamleiders en de opdrachtgever zijn allen verantwoordelijk voor de communicatie over het inrichten van het informatie- en archiefbeheer. De rolverdeling daarbij is als volgt:

- De communicatieadviseur stelt een communicatieplan op waarin per type communicatie richting stakeholders is vastgelegd wie deze communicatie-uiting doet en wanneer. Ook het vaststellen van de stakeholders maakt hier deel van uit.
- De teamleiders verzorgen de overige communicatie binnen de betrokken teams en aan de stuurgroep.

Het door de communicatieadviseur op te stellen communicatieplan dient verschillende doelen en geldt voor de hele doorlooptijd van het project.

- eerste doel: het meenemen van stakeholders in het voorbereiden en (in een latere fase) het ontvangen van de opgeleverde producten;
- tweede doel: het verbeteren van de communicatie in het geheel. Na het formeel afsluiten van een projectfase wordt de communicatie tijdens die fase geëvalueerd. Verbeterpunten worden vervolgens doorgevoerd in de daarna volgende projectfase.
- derde doel: het communicatieplan en de (communicatie)verslagen maken deel uit van het projectarchief. Hierdoor kan achteraf verantwoording worden afgelegd over de planvorming en uitvoering van het project.

4. Beleidsproducten

4.1 Informatiebeleid (documentaire) informatievoorziening

De gemeente beoogt een duurzame toegankelijke digitale informatievoorziening. Met een informatiebeleid zorgt de gemeente voor samenhang binnen de informatievoorziening en geeft richting en sturing aan het informatiebeheer. Hierbij wordt niet alleen uitgegaan van de wettelijke vereisten, maar ook van een doelmatige en efficiënte dienstverlening richting klanten, burgers en bedrijven.

Om draagvlak voor het informatiebeleid te krijgen is het van belang dat het MT meegenomen wordt in de opzet en invulling ervan. Het implementeren van het informatiebeleid vraagt vervolgens om een onderscheid tussen zaken op orde brengen intern de gemeente en optimalisatie van het informatiebeheer in de keten.

Product 1: Een ingericht informatie- en archiefbeheer, gericht op de informatievoorziening binnen de gemeente.		
<i>Doel:</i> Door het informatie- en archiefbeheer onder te brengen in de organisatie van de gemeente Heerlen inclusief bijbehorende functies met de juiste taken en verantwoordelijkheden, voert Heerlen - KPI 2 Mensen en middelen van de 'Het verslag archief KPI's 2017-2020 ' én - artikel 5 Personeel van de Archiefverordening 2020 uit en is daarmee voorbereid op de toekomst én werkt aan het voorkomen van nieuwe analoge en digitale informatie- en archiefbeheer achterstanden .		
<i>Afhankelijkheden/ relaties met:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Verslag ten behoeve van horizontaal toezicht, gemeente Heerlen 2017-2020 • Plan van aanpak behorend bij het Verslag ten behoeve van horizontaal toezicht 		
<ul style="list-style-type: none"> • DUTO (Normenkader duurzaam toegankelijke overheidsinformatie); • KIDO (Kwaliteitssysteem informatiebeheer decentrale overheden); • de huidige informatiearchitectuur van de gemeente; • het jaarplan van de gemeente; • Plan Slim digitaal (samen-)werken. 		
<i>Verwijzingen naar:</i> <ul style="list-style-type: none"> • de Archiefverordening; • het Besluit Informatiebeheer; • de bewaarstrategie; • AVG beleid; • Het informatiebeveiligingsbeleid. 		
Activiteiten	Methode	Dagen
Onderzoeken uitgangspunten voor het informatiebeleid, onderdeel informatiebeheer en archiefbeheer	Inventariseren welke uitgangspunten gelden op basis van het bestaand beleid, jaarplannen, samenwerkingsverbanden inzake het beheren, archiveren en delen van informatie.	Team-leider: 2
Bepalen en afbakenen taken en verantwoordelijkheden.	Inventariseren welke uitgangspunten, beleid, richtlijnen, normen en kaders van toepassing zijn op informatie- en archiefbeheer	Team-leider: 3
Een bredere verbinding leggen tussen procesmanagement als instrument en de digitale informatievoorziening.	Werk sessie houden met het MT (evt. stuurgroep en vervolgens terugkoppeling naar MT) over de inzet van procesmanagement en de voordelen ervan in relatie tot de digitale informatievoorziening (ook PDCA). Doel is draagvlak.	DIV-adviseur: 2

Relateren van zaakgericht werken aan procesmatig werken in de organisatie	Beschrijven en onderbouwen.	Team-leider: 2 DIV-adviseur: 2
Onderbouwen van keuzes voor inrichting van het informatie- en archiefbeheer	Werk sessie houden met het MT (evt. stuurgroep en vervolgens terugkoppeling naar MT) over de organisatorische ophanging van de IV. Tevens de wijze van sturing op de informatievoorziening.	DIV-adviseur: 1
Opstellen informatie- en archiefbeheer beleid.	Aanvullen ontbrekende onderdelen informatiebeleid.	Team-leider: 6 DIV-adviseur: 2
Laten vaststellen door directie en MT, inclusief verwijzing naar afgeleid beleid.	Voorstel voor besluitvorming inbrengen en laten vaststellen. Opdrachtverstrekking halen richting Communicatie voor het opstellen van een communicatiestrategie.	Informatiemanager: pm
Opstellen implementatieplan voor het informatie- en archiefbeheer	O.a. afbakening maken naar op orde zaken binnenshuis en ambities richting domeinen en teams, HCL/gemeentearchivaris, provincie Limburg. Opstellen van de PDCA cyclus	Team-leider :6 DIV-adviseur 2
Laten vaststellen door directie en MT	Voorstel voor besluitvorming inbrengen en laten vaststellen.	Team-leider: pm
	Inzet Teamleiders: 19 dagen. Inzet DIV-adviseur: 9 dagen	
Doorlooptijd		13 weken

4.2 Bewaarstrategie voor digitale informatie

De bewaarstrategie beschrijft op hoofdlijnen de wijze waarop de lange termijn bewaring van en toegang tot digitaal vorm gegeven, gedigitaliseerde en/of vervangen documenten worden geborgd. Het vertaalt het (informatie)beleid naar maatregelen en afspraken om de authenticiteit, integriteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid van informatie duurzaam te garanderen. Het gaat bijvoorbeeld om migratie, conversie, bestandsformaten en opslagmiddelen voor digitale data.

Product 2: Bewaarstrategie voor digitale informatie		
<i>Doel:</i> Een strategie voor de duurzame opslag, bruikbaarheid en toegankelijkheid van de digitale archiefbescheiden. Voor concretisering van de beheermaatregelen verwijst de bewaarstrategie waar nodig/mogelijk naar de daarvoor bedoelde instrumenten zoals het kwaliteitshandboek, het metadata schema en het nog te nemen vervangingsbesluit.		
<i>Afhankelijkheden met:</i> <ul style="list-style-type: none"> • het kwaliteitssysteem en/of kwaliteitshandboek; • het metadata schema; • taakverdeling tussen informatiebeheer, functioneel en technisch beheer; • beheerstandaard voor ICT; • overeenkomsten met ICT-leveranciers; • aansluiting op een e-depot. 		
<i>Deelproducten:</i> <ul style="list-style-type: none"> • een lijst van aanwezige en toegestane bestandsformaten; • afspraken over de bewaking van de bewaarstrategie; • een conversie- en migratieprotocol; • afspraken over de invoering van de bewaarstrategie 		
Activiteiten	Methode	Dagen
Uitwerken van de bewaarstrategie met daarin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ de afbakening van taken en de verantwoordelijkheid voor de bewaarstrategie; ○ strategieën als conversie en migratie; ○ verwijzing naar de gehanteerde en toegestane bestandsformaten met aanvullende metadata in informatiesystemen; ○ uitgangspunten voor bewaarmethoden. 	Deskresearch/deskwork. Vastleggen van de strategie en tussentijds toetsen bij IM Beleid/IV&P/Informatie architect/en Informatiemanager/archivaris	Teamleider: 10 DIV-adviseur: 10
Laten vaststellen door het MT	Voorstel voor besluitvorming	Stuurgroep: pm

	inbrengen en laten vaststellen.	
Opstellen van een planning voor de invoering van de bewaarstrategie.	Vastleggen en het beheer overdragen.	Adviseur: 1 dag
Communiceren van de afspraken inzake het beheren, delen en archiveren van informatie	Volgens communicatieplan	Teamleider: 1 dag
	<i>Inzet teamleider: 11 dagen</i> <i>Inzet</i> <i>DIV- adviseur: 11 dagen</i>	
Doorlooptijd		8 weken

4.3 Organisatie Informatievoorziening

De samenwerking tussen de medewerkers binnen informatiemanagement heeft een structurele invulling nodig. Het start allereerst met een visie op de organisatie voor de informatievoorziening. Ten behoeve van de opzet daarvan wordt met de functionarissen afgestemd over het huidige en het gewenste takenpakket in relatie tot de behoefte van de gemeente.

Een Strategisch Informatie Overleg (SIO) is ingesteld voor een overkoepelende sturing op de informatievoorziening.

Functiebeschrijvingen dienen geëvalueerd en eventueel aangepast te worden. Opleidingen dienen vervolgens verzorgd te worden indien hiaten in kennis bij medewerkers binnen informatiemanagement bestaan.

Dit product is bedoeld ter ondersteuning van het uitvoeren van het informatiebeleid.

Product 3: Visie op de organisatie van de Informatie- en archiefbeheer		
<i>Doel:</i> Een visie op de organisatie en procesuitvoering van het integrale informatie- en archiefbeheer met een opzet voor de toekomstige positionering van functies en functieprofielen.		
<i>Afhankelijkheden met:</i> <ul style="list-style-type: none"> • informatiebeleid; • organisatiebeschrijving en organisatieontwikkeling (HR-management); • kwaliteitssysteem; • kaders informatie- en archiefbeheer; 		
<i>Deelproducten:</i> <ul style="list-style-type: none"> • visie op de organisatie van de informatie- en archiefbeheer; • functieprofielen. 		
Activiteiten	Methode	Dagen
Formuleren van een visie vanuit het perspectief van een integrale informatievoorziening Afstemmen en toetsen bij sleutelfiguren.	Deskresearch/ deskwerk. Afstemmen met sleutelfiguren. Vastleggen visiedocument.	Teamleider: 7 dagen

Op hoofdlijnen uitwerken van de functies naar functieprofielen voor de informatie- en archiefbeheer.	Vastleggen functieprofielen.	Team-leider: 3 dagen, HR adviseur 12
Presenteren en laten vaststellen.	Presentatie geven en voorstel opstellen.	Informatie manager: 2
	<i>Inzet teamleider: 12 dagen Inzet DIV-adviseur: 2 dagen</i>	
Doorlooptijd	(incl. besluitvorming)	4 weken

4.4 Kwaliteitssysteem

Een integraal kwaliteitssysteem voor het informatie- en archiefbeheer betreft niet een systeem in technische zin. Het gaat om het geheel aan afspraken, inzet van mensen middelen en maatregelen om aantoonbaar grip op de archieffunctie te houden. Voor de opzet van het kwaliteitssysteem wordt gebruik gemaakt van artikel 16 van de Archiefregeling, KIDO en de gangbare internationale NEN-EN- ISO 9001:2015 norm voor kwaliteitsmanagement. Artikel 16 van de Archiefregeling geeft het volgende aan: "De zorgdrager zorgt ervoor dat het beheer van zijn archiefbescheiden voldoet aan toetsbare eisen van een door hem toe te passen kwaliteitssysteem".

Het realiseren van een integraal kwaliteitssysteem bestaat uit 2 fasen:

- fase 1: het ontwerpen van het kwaliteitssysteem;
- fase 2: het implementeren van dit kwaliteitssysteem.

Een organisatie breed (integraal) kwaliteitssysteem voor informatie-en archiefbeheer kent dus eenzekere gelaagdheid en bestaat uit:

- kwaliteitsbeleid;
- kwaliteitshandboek;
- kwaliteitsprocedures en – processen;
- werkinstructies en toetsingsinstrumenten-/hulpmiddelen;
- kwaliteitsverbetering (PDCA).

Het ontwerp van een kwaliteitssysteem bestaat uit een kwaliteitsbeleid en kwaliteitshandboek. De implementatie die volgt na het ontwerp van een kwaliteitssysteem is te beschouwen als een verandertraject. Zo'n verandering, waarbij de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van informatie(beheer) is belegd bij alle medewerkers vergt een flinke inzet van de gehele organisatie op meerdere niveaus. Het vraagt van de projectleider ervaring met het betrekken van proceseigenaren, maken van afspraken en communiceren op strategisch, tactisch en operationeel niveau en daarnaast ervaring met het begeleiden van veranderingen binnen de digitale (documentaire) informatievoorziening.

In onderstaande overzichten is de opzet en de uitwerking van producten voor het kwaliteitssysteem opgenomen.

Product 4: Kwaliteitssysteem fase 1

Doel:

Het **opzetten** van een kwaliteitssysteem voor het informatie- en archiefbeheer.

Deelproducten fase 1:

- **Kwaliteitsbeleid**

Het kwaliteitsbeleid is een beschrijving van de wettelijke kaders en toe te passen wet- en regelgeving, normen, referentiekaders etc., de positie van rollen en functies van de kwaliteitsborging binnen de organisatie en de wensen en eisen van het management om 'in control' te zijn of te komen. Het kwaliteitsbeleid is een verdere uitwerking van - en aanvulling op - het informatie- en archiefbeleid.

- **Kwaliteitshandboek**

Het kwaliteitssysteem wordt verder ingevuld in de vorm van een kwaliteitshandboek. Dit is een vereenvoudigde weergave van de organisatie en het proces van kwaliteitszorg binnen de organisatie. In het kwaliteitshandboek wordt op hoofdlijnen de invulling van het kwaliteitssysteem beschreven voor de organisatie. Met hierbij de volgende onderdelen:

1. Gebruikte kwaliteitsmethode(n).
2. Beschrijven wijze van sturing (governance) m.b.t. kwaliteit van informatie.
3. Beschrijven taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden m.b.t. kwaliteit van informatie.
4. Beschrijven beheer (onderdelen van) kwaliteitssysteem: invulling, ontsluiting en wijzigingsprocedure.
5. Beschrijven van de door de organisatie gehanteerde eisen voor archivering, duurzaamheid, ordening, metadata, beheer van archiefapplicaties, informatiebeveiliging systemen, vervanging/substitutie, waardering en selectie en opleiding van medewerkers.
6. Bevat verwijzingen naar of (indien niet aanwezig) beschrijving van eisen (modellen zelf worden niet opgeleverd):
 - *Organisatiemodel (organogram, taken)*
 - *Informatiemodel (architectuur, applicatielandschap, informatiearchitectuur)*
 - *Governancemodel organisatie (wijze van sturing binnen organisatie, denk aan integraalmanagement etc.)*
 - *ICT (beheer) model organisatie (voorbeelden BiSL, ASL, ITIL of anderszins)*
 - *Procesmodel organisatie (wijze van uitvoering primaire taken)*

Afhankelijkheden met o.a.:

- Informatie- en archiefbeleid;
- informatiebeveiligingsbeleid;
- informatiemodel;
- planning & controlcyclus;
- jaarverslag of archieftoezicht;
- overige producten.

Activiteiten	Methode	Dagen
Opstellen kwaliteitsbeleid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deskresearch/ deskwork. 2. Voorbereiden en houden van maximaal 3 brainstormsessies. In de sessies wordt onder meer het volgende afgestemd: <ul style="list-style-type: none"> • taken, rollen en verantwoordelijkheden voor de kwaliteitsborging; • te hanteren kwaliteitsnormen en wet- en regelgeving door uw organisatie in het kader van informatieborging. 	Senior kwaliteitsadviseur: 10 Informatie manager : 4
	<ul style="list-style-type: none"> • Kaders voor het inregelen en uitvoeren van kwaliteitsborging. <ol style="list-style-type: none"> 3. Opstellen en afstemmen kwaliteitsbeleid 	
Opstellen kwaliteitshandboek	<ul style="list-style-type: none"> • deskresearch/ deskwork; • voorbereiden en houden van brainstormsessies en interviews; • opstellen en afstemmen kwaliteitshandboek obv concept kwaliteitshandboek. 	Senior kwaliteitsadviseur: 10 Informatie manager: 4
	Inzet sr kwaliteitsadviseur: 20 dagen Inzet informatie manager: 8 dagen Inzet medewerkers: 5 dagen	
Doorlooptijd fase 1 Ontwerp		8 weken

Product 5: Kwaliteitssysteem fase 2

Doel:

Het **implementeren** van het kwaliteitssysteem voor het informatie- en archiefbeheer.

Deelproducten fase 2

- implementatieplan voor het kwaliteitssysteem;
- kwaliteitsprocedures en – processen;
 - Een beschrijving van de methoden, afspraken en processen die betrekking hebben op de toezicht en kwaliteitsmeting van het kwaliteitssysteem.
- werkinstructies en toetsingsinstrumenten-/hulpmiddelen
 - Een beschrijving van hoe de kwaliteitsprocedures worden uitgevoerd.
 - Het maken van de toetsingsinstrumenten (audit/meting, PDCA-cyclus, formulieren, vragenlijsten).
- training van medewerkers om te werken met het kwaliteitssysteem;
- kwaliteitsverbetering (PDCA)
 - Instellen van de kwaliteitscyclus

<p><i>Afhankelijkheden met o.a.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • informatie- en archiefbeleid; • informatiebeveiligingsbeleid; • informatiemodel; • planning & controlcyclus; • jaarverslag en archieftoezicht; • overige producten. 		
Activiteiten	Methode	Dagen
Vorbereiden van het besluitvormingsproces kwaliteitssysteem	Het voorbereiden van een directie/managementstuk, die voorgelegd wordt om tenslotte een akkoord te krijgen op het wel of niet accepteren en de wijze van doorvoeren van het kwaliteitssysteem	Informatiemanager: 1
Opstellen van een implementatieplan voor het kwaliteitssysteem	<ul style="list-style-type: none"> • afstemmen van de taak/rol verdeling voor de implementatie; • opstellen stappenplan voor de implementatie. 	Senior adviseur: 5
Leveren van input voor de procedures en	<ul style="list-style-type: none"> • het leveren van input voor het opstellen van kwaliteitsprocedures, (werkinstructies). 	Senior adviseur: 5 dagen
toetsingsinstrumenten	<p>kwaliteitsbewaking en toetsingsinstrumenten-/hulpmiddelen.</p>	
Opstellen van kwaliteitsprocedures en werkinstructies. Opstellen van toetsingsinstrumenten	<ul style="list-style-type: none"> • een beschrijving van de methoden, afspraken en processen die betrekking hebben op de toezicht en kwaliteitsmeting van het kwaliteitssysteem; • opstellen van de procedures voor informatiebeheer, zoals bij vernietiging of de actualisatie van zaaktypen; • een beschrijving van hoe de kwaliteitsprocedures worden uitgevoerd; • het maken van de toetsingsinstrumenten (audit/meting, PDCA-cyclus, formulieren, vragenlijsten). 	Medewerker informatiebeheer: 20 dagen (processen informatiebeheer) Adviseur: 10 (kwaliteit procedures en meting) Informatiemanager: 10 (kwaliteit procedures en meting)
Implementeren van het kwaliteitssysteem bij medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • opstellen trainingsmateriaal; • opleiden en trainen medewerkers. 	Senior adviseur 8 dagen
Inregelen PDCA van het kwaliteitssysteem	<ul style="list-style-type: none"> • uitvoeren eerste kwaliteitsronde; • evaluatie van de toetsing; • evaluatie toetsingswijze; • aanpassing kwaliteitsprocedures. 	Adviseur: 10

	De inzet en aanpak voor de implementatie (fase 2) is afhankelijk van de beschikbare capaciteit. De investering voor deelnemers aan de opleiding en medewerking aan de kwaliteitsronde is gemiddeld 0,5 dag per persoon.	
Doorlooptijd fase 2 Implementatie		20 weken

5. Producten digitaal informatie- en archiefbeheer

Dit hoofdstuk gaat in op de producten en activiteiten die nodig zijn om het digitaal informatie- en archiefbeheer mogelijk te maken. Een belangrijk deel van de activiteiten wordt belegd bij de leveranciers en/of functioneel beheerders van de gebruikte/ te gebruiken systemen.

Heerlen beschikt nu nog over analoge achterstanden. Met het verkrijgen van substitutie werkt Heerlen in de toekomst uitsluitend digitaal. Na verloop van tijd zijn alle analoge achterstanden verwerkt.

5.1 Autorisatieschema

Het autorisatieschema beschrijft welke rollen en rechten worden toebedeeld in een informatiesysteem. Het autorisatieschema bestaat uit gebruikersprofielen en geeft inzicht in wie met welke rechtentoeegang heeft tot welke informatie.

De gemeente Heerlen kent algemene rechten toe in de Active Directory voor het netwerk, het kantoorautomatiseringspakket, intranet en internet. Daarnaast zijn per applicatie rechten en rollen ingericht. De mogelijkheden voor de toekenning van rechten en rollen zijn per applicatie verschillend. Dit geldt ook voor de folderinrichting op de zogenaamde netwerkschijven.

Product 6: Autorisatieschema
<p><i>Doel:</i> Het vaststellen van een autorisatieschema zodat controleerbaar is of de rechten en rollen in het kernapplicatielandschap (in eerste instantie Decos/JOIN daarna Djuma) voldoen aan het beleid. Uitgangspunten zijn geformuleerd in het informatie- en informatiebeveiligingsbeleid. De hand van het vastgestelde autorisatieschema dient gecontroleerd te worden of Decos goed is ingericht. Algemene autorisaties voor het netwerk.</p>
<p><i>Afhankelijkheden met:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kwaliteitssysteem; • metadata schema; • informatiebeveiligingsbeleid; • ICT beheer en procedures; • ICT-informatiearchitectuur en applicatieoverzicht.

<i>Deelproducten:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • opzet voor overige applicaties. 		
Activiteiten	Methode	Dagen
Afbakenen algemene en applicatiegerichte autorisaties. Afbakenen autorisaties Decos/JOIN/Djuma. Bepalen opzet voor het schema. Inventariseren van uitgangspunten.	Deskresearch/ deskwork. Hanteren applicatie, vastleggen uitgangspunten.	2
Vastleggen gebruikersprofielen, rechten en rollen voor Decos/JOIN/Djuma en beoordelen van mogelijke afwijkingen in huidige inrichting.	Deskresearch/ deskwork. Werksessies met functioneel beheer Decos/JOIN/Djuma. Vastleggen gegevens.	6
Vaststellen van autorisatieschema door het management.	Voorstel voor besluitvorming inbrengen en laten vaststellen.	pm
Controleren van autorisaties in Decos/JOIN/Djuma en eventueel (laten) aanpassen.	Deskresearch/ deskwork. Na vaststelling in te schatten.	pm
Opstellen van een toelichting en handleiding voor het beheer van het schema.	Deskwork.	1
	<i>Inzet functioneel beheer: minimaal 5 dagen</i> <i>Inzet informatie adviseur: minimaal 3 dagen</i> <i>Inzet teamleider IM/FB: 2 dagen</i>	
Doorlooptijd		4 weken

5.2 ICT beheer en beveiliging

JOIN en andere systemen ingezet voor het digitaal informatie- en archiefbeheer hebben een beheerde ICT-omgeving nodig om de betrouwbaarheid en continuïteit van de digitale informatievoorziening te garanderen. Onderdeel daarvan is een periodieke toetsing van het ICT beheer en de informatiebeveiliging aan de hand van vastgestelde procedures en richtlijnen. Voor dit product is interne kennis en ervaring noodzakelijk, mogelijk aangevuld met externe expertise voor de ICT- beheerstandaarden. Een deel van de informatie zal via de leveranciers kunnen / moeten worden aangeleverd.

Product 7: ICT-beheer en –beveiliging

Doel:

Het (periodiek) toetsen op juistheid en actualiteit van de ICT-procedures voor de back-up, herstel- en uitwijkprocedures, informatiebeveiliging, het functioneel en

<p>technisch beheer van digitale beheeromgeving van archiefbescheiden.</p>		
<p><i>Afhankelijkheden met:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kwaliteitssysteem; • informatiebeleid en informatiebeveiligingsbeleid; • bewaarstrategie; • autorisatieschema. 		
<p><i>Deelproducten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • een back-upstrategie voor de digitale beheeromgeving; • een herstel- en calamiteitenplan voor de digitale beheeromgeving; • een overzicht van beveiligingsmaatregelen voor de informatiesystemen en de serverruimten; • een wijzigingsprocedure (changemanagement); • procedure voor het uitvoeren van risicoanalyses. 		
Activiteiten	Methode	Dagen
<p>Inventariseren huidige procedures. Bepalen applicatie en standaard voor de procedures. Inventariseren van beveiligingsmaatregelen.</p>	<p>Deskresearch/ deskwork. Afstemmen met sleutelfiguren over de standaard en taakverdeling tussen functioneel applicatiebeheerders en technisch beheerders.</p>	<p>Security Officer : 3</p>
<p>Aanpassen dan wel (laten) opstellen van de ontbrekende ICT-procedures en beschrijvingen. Eventueel (laten) opstellen / aanvullen door de leveranciers.</p>	<p>Vastleggen op basis van aanwezige standaard. Tussentijds toetsen bij sleutelfiguren.</p>	<p>Security Officer: 4 Functioneel beheer: 3</p>
<p>Inventariseren en doorlichten van overeenkomsten met leveranciers op beveiligingsvoorwaarden en beheerprestaties. Afstemmen met contractmanagement/ inkoop</p>	<p>Deskresearch/ deskwork. Vastleggen in lijst en opstellen advies. Schatting gebaseerd op aantal overeenkomsten voor kernapplicatielandschap (Decos/JOIN/Djuma, Decade, Suits4work e.d., Squit 2020</p>	<p>IT Security specialist : 2 Jurist / informatie adviseur: 2 Teamleider: 2</p>
<p>Vaststellen van procedures door het management.</p>	<p>Voorstel voor besluitvorming inbrengen en laten vaststellen.</p>	<p>pm</p>

	<i>Inzet IT Security officer: 9dagen Inzet functioneel beheer: 3dagen Inzet jurist / informatie adviseur: 2 dagen Inzet teamleider: 2 dagen</i>	
Doorlooptijd		9 weken

Bijlage Woordenlijst

Audittrails	Geautomatiseerde vastlegging in het systeem waardoor na te gaan is wie welke handeling heeft uitgevoerd.
Bedrijfsproces ontwikkeling	Benodigde vernieuwing of wijziging in gemaakte afspraken rondom de bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld wijzigingen die te maken hebben met de administratieve verwerking van facturen.
Beheerstandaard voor ICT (BISL/ ITIL)	De standaarden in werkwijze of aanpak voor ICT beheer. Dit is bijvoorbeeld BISL, ASL of ITIL.
Bestandsformaten	De indeling waarin informatie is gecodeerd. Denk hierbij aan WORD van Microsoft, versus ODT welke een open bestandsformaat is. Beiden zien er hetzelfde uit.
Bewaarmethoden voor digitale informatie	De manieren waarop digitale beschikbare informatie duurzaam bewaard kan worden. Denk hierbij aan technologiebehoud of migratie.
Bewaarstrategie	Maatregelen om ervoor te zorgen dat informatie op langere termijn toegankelijk blijft, zonder dat afbreuk gedaan wordt aan de authenticiteit, integriteit of betrouwbaarheid van de informatie.
Conversie	het overzetten van informatie uit een bestandsformaat naar een ander type bestandsformaat.
Conversie en Migratieprotocol	Maatregelen waarmee geborgd wordt dat de conversie of migratie niet leidt tot informatieverlies.
Emulatie	Dit houdt in dat de digitale omgeving (het systeem/de applicatie) waarin de digitale bestanden zijn ondergebracht voor de langere termijn toegankelijk worden gehouden, ook al is het systeem/de applicatie niet meer in gebruik.
GOKIT	Onderdelen die op basis van Prince2 gemanaged worden: Geld, organisatie, Kwaliteit, informatie, Tijd.
Handboek vervanging	De centrale plek waar het vervangingsproces en de bijbehorende procedures beschreven zijn.
Informatiearchitectuur	Onderdeel van de informatievoorziening. Het laat zien hoe de gebruikte systemen gerelateerd is aan de typen/ categorieën informatie binnen de organisatie.
Informatiebeleid	Een strategisch document waarin de kaders, uitgangspunten/principes voor de informatievoorziening is vastgelegd.
Informatiestromen	De route die informatie aflegt binnen een proces of tussen processen.
Informatievoorziening	De inzet van mensen, middelen, systemen en procedures om te voldoen aan de informatiebehoefte binnen de organisatie.
Kwaliteitscyclus	De terugkerende activiteiten om kwaliteit te meten en te verbeteren. = Plan Do Check Act.

Kwaliteitseisen	De eisen die de organisatie stelt aan een product/ dienst, of aan de uitvoering van het proces om tot het product te komen.
Kwaliteitsmethodiek	De gekozen werkwijze om kwaliteit te borgen.
Kwaliteitsmeting	De afgesproken indicatoren die gemeten worden om vast te stellen of de afgesproken kwaliteitsniveau is bereikt.
Kwaliteitsprocedures	De formele afspraken om kwaliteit te borgen.
Kwaliteitssysteem	Het geheel van afspraken, maatregelen, eisen, metingen en inzet met mensen/middelen om kwaliteit te borgen.
Leveranciersbeleid	Interne afspraken over hoe de organisatie omgaat met leveranciers. Denk aan inkoopbeleid, preferred suppliers ed.
Metadata schema	een schematisch overzicht van alle de informatielabels die aanspecifieke procesinformatie gekoppeld zijn.
Migratie	Het overzetten van bestanden van de ene applicatie/ systeem naareen andere applicatie/ systeem.
Organisatiebeleid	De manier waarop de organisatie sturing geeft. Denk aan personeelsbeleid.
Organisatiesturing	De type aansturing. Bijvoorbeeld hiërarchisch versus zelfsturend.
Producten	De op te leveren resultaten in dit plan van aanpak, volgens Prince2 verwoord naar tastbare producten.
Provinciale selectielijst	Een overzicht van de informatie categorieën voor de Provincie die in aanmerking komen voor bewaring of vernietiging.
Records management functionaliteiten (RM)	Functionaliteiten in het systeem die het mogelijk maken om goed digitaal beheer uit te voeren. Hierbij valt te denken aan de mogelijkheid om items te vergrendelen voor bewerking.
records management in systemen	beheer van digitaal gearhiveerde informatie in de systemen.
Resources	De in te zetten medewerkers of middelen voor het project.
Senior gebruiker	De stuurgroep lid die de groep medewerkers vertegenwoordigt die straks te maken krijgen met de resultaten van het project.
Senior leverancier	De stuurgroep lid die verantwoordelijk is voor de inzet van resources om het project resultaat te bereiken.
Toetsingsinstrumenten	De middelen die ingezet worden om kwaliteit te meten. Binnen het kwaliteitssysteem kan het bijvoorbeeld gaan om een checklist, een steekproefhandleiding of een vragenlijst.
Vervangingsbesluit	Het formeel overgaan tot het vervangen van papieren originelen door digitale reproducties, nadat aan alle voorwaarden daartoe is voldaan.
Archiefregeling	Een nadere uitwerking van de artikelen 11, 12 en 13 van het Archiefbesluit 1995, welke onder andere gaan over (het behouden van) de toegankelijkheid van archiefstukken.
NEN 2082 / NEN 16175/20	Een set aan normen en eisen voor de functionaliteit van informatie- en archiefmanagement in programmatuur.
NEN ISO 23081	De principes voor metadata bij informatie- en archiefbeheer.
Provinciale Baseline informatiehuishouding	Het normenkader voor duurzaam toegankelijke en betrouwbare informatie van provincies.
RODIN	Rodin = Referentiekader Opbouw Digitaal Informatiebeheer.

	Het is een handvat voor informatie- en archiefbeheer op basis van de geldende eisen en normen.
Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO)	Een boekwerk van metadata waarvan onderdelen verplicht ingevoerd worden bij het gebruik maken van metadata binnen de overheid.