

Borgen

Onze organisaties hebben met steeds grotere hoeveelheden digitaal te bewaren informatie te maken. Het belang van toegankelijkheid en vindbaarheid is daarom steeds groter. Hoe digitaler een organisatie werkt, hoe noodzakelijker het wordt om te weten of de informatie op de juiste manier, voor de juiste personen, op het juiste moment beschikbaar is. De archivering ervan moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. DIV levert een structurele bijdrage aan het waarborgen van dit organisatiebelang voor de gemeenten en SP71.

Op dit moment zijn er bij de gemeenten vele systemen. De daarin opgeslagen digitale informatie is niet in beheer bij DIV. Gevolg hiervan is dat er geen gemeentelijk en geen centraal zicht is op deze informatie. Door DIV een centrale rol te geven in al het informatiebeheer (van creatie tot overbrenging naar de archiefbewaarplaats) borgen wij de kwaliteit en volledigheid van alle digitaal te bewaren informatie.

Advisering en kwaliteitszorg zijn hiervoor de belangrijkste middelen. DIV biedt deskundig en bekwaam advies en draagt gezamenlijk met de organisaties zorg voor optimale en betrouwbare informatie en archivering. Door richtlijnen en standaardisering, door mee te denken bij verbeteringen en te toetsen op de kwaliteit. En door eisen te stellen om de informatiehuishouding op orde te brengen en te houden. DIV functioneert als toezichhouder. In deze rol adviseert DIV gewenst en ongewenst over het gebruik van alle systemen en toetst de kwaliteit van archivering. DIV legt daarmee in samenwerking met de gemeentelijke organisaties de structurele en duurzame basis voor goed informatiegebruik, archiefbeheer en verantwoording over de gemeentelijke archieven aan de archiefinspectie.

Uitgangspunten advisering

- Bij elke vorm van creatie, mutatie of behandeling van informatie dient DIV betrokken te zijn bij de inrichting, uitwerking en regelgeving.
- Bij elke aanschaf, stopzetting of verandering van applicaties dient DIV betrokken te zijn om een goede, geordende en toegankelijke staat van informatie te kunnen bewerkstelligen.
- DIV weet waar zich welke informatie bevindt, kan dit beheren en adviseert, controleert en signaleert aan verantwoordelijken.
- DIV stelt kaders op, adviseert over het gebruik van alle informatiesystemen binnen de organisaties, de inrichting van nieuwe en bestaande systemen, stimuleert en adviseert t.b.v. zaakgericht werken.

Uitgangspunten kwaliteitszorg

- Kwaliteitszorg is gericht op zo vroeg mogelijke monitoring en sturing in het totale proces van registratie tot en met eindafhandeling. Onder eindafhandeling wordt verstaan de finale toets voor het vernietigen, bewaren en overbrengen van informatie(bestanden), uitgevoerd door DIV.
- Toezicht en handhaving in het kader van kwaliteitszorg voor alle systemen is erop gericht om te kunnen beoordelen of het informatiebeheer voldoet aan de eisen die eraan gesteld worden.
- Kwaliteitszorg draagt bij aan een continu en systematisch proces van meten, verbeteren en vernieuwen met behulp van een PDCA-cyclus. Kwaliteitszorg heeft hierin een adviserende rol naar de organisatie en het besluitvormende management.
- Kwaliteitszorg richt zich op een aanpak gericht op het in kaart brengen van risico's en adviseert over te nemen maatregelen.
- Kwaliteitszorg heeft een structurele aanpak voor het afleggen van verantwoording over de informatiehuishouding en een projectmatige aanpak voor het realiseren van verbeteringen.

Zaakgericht werken

DIV is centraal aanspreekpunt bij het zaakgericht werken. Zaakgericht werken is voor alle medewerkers in de regio uitgangspunt voor de manier van werken en voor de opslag en het beheer van informatie. Hierbij staat niet het document, maar de zaak centraal. Een zaak correspondeert met een werkproces en kan gedefinieerd worden als 'een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden' (NORA). Alle tot hetzelfde proces behorende stukken worden binnen dezelfde zaak opgeslagen. Het zaakstelsel JOIN is hierbij in onze regio leidend.

DIV draagt het zaakgericht werken via JOIN uit om de volgende redenen:

- Informatie is vindbaar en bruikbaar voor iedereen die er toegang toe mag hebben, in de context van het gehele werkproces
- Binnen het zaakstelsel kan de status van een zaak bepaald en gevolgd worden
- Het zaakstelsel garandeert authenticiteit en maakt versiebeheer op documenten mogelijk
- Doorlooptijden van werkprocessen kunnen gevolgd en bewaakt worden (ook voor terugkoppeling richting de burger)
- De informatie in het zaakstelsel kan gebruikt worden om werkprocessen te analyseren en verbeteren, evenals het niveau van de informatiehuishouding

Het primaire doel van DIV is het digitale archief zo volledig en toegankelijk mogelijk te krijgen en te houden. DIV speelt in dit kader bij alle fasen van het zaakgericht werken een belangrijke adviserende, controlerende en uitvoerende rol. Door toenemende digitalisering verschuiven de taken van DIV meer richting kwaliteitszorg en advisering. Het geautomatiseerd starten van zaken via webformulieren neemt toe.

Uitgangspunten

- Zaakgericht werken is een manier van werken waar alle organisaties in onze regio zich aan committeren. Een hoge mate van uniformiteit, ook als het gaat om de inrichting en het gebruik van zaaksystemen, is noodzakelijk voor DIV en de organisaties om haar taken op verantwoorde wijze te kunnen uitoefenen.
- DIV is het centrale aanspreekpunt voor zaakgericht werken bij vragen en problemen die vanuit de organisatie worden aangedragen en die niet primair technisch van aard zijn. Dit betekent ook dat, wanneer er sprake is van nieuwe of veranderde werkprocessen, DIV adviseert over de consequenties binnen het zaakstelsel en welke informatie waar en op welke wijze (met welke metadata) moet worden opgeslagen.
- DIV is betrokken bij alle fasen van het zaakgericht werken. Vanaf de start (het aanmaken van een zaak) tot de definitieve afhandeling van een zaak is DIV belast met het beheer van de informatie en speelt DIV een belangrijke adviserende, uitvoerende, en controlerende rol. Met betrekking tot selectie, vervanging, vervreemding, vernietiging en overbrenging is DIV verantwoordelijk voor het ondersteunen van de organisatie voor het opstellen, controleren en uitvoeren van procedures.
- DIV is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de zaken. Alle activiteiten van DIV zijn erop gericht het digitale archief volledig en toegankelijk te krijgen en te houden, maar de behandelend ambtenaar aan wie een zaak is toegewezen is en blijft eindverantwoordelijk voor een correcte afhandeling en daarmee ook voor de archiefwaardige inhoud van de zaak. Gezien de immer groeiende hoeveelheid aan digitale informatie is hier ook geen andere keuze mogelijk.
- DIV is samen met functioneel beheer verantwoordelijk voor het verspreiden van kennis over zaakgericht werken. Het ontwikkelen en verzorgen van trainingen voor nieuwe medewerkers en medewerkers die behoefte hebben aan een opfriscursus is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Samenwerking maakt het mogelijk de theorie van zaakgericht werken te combineren met kennis van het zaakstelsel en voorkomt dat het alleen een knoppencursus wordt.
- DIV levert een bijdrage aan nieuwe trends en oplossingen die zaakgericht werken of de vorming van centraal archief vergemakkelijken, bijv.: koppeling tussen backofficesystemen en het zaakstelsel.

Middelen

Wat is nodig om deze visie te kunnen realiseren? Wat is nodig om DIV zo goed mogelijk haar huidige en toekomstige rol te kunnen laten vervullen? Het werk wordt inhoudelijk complexer, vraagt meer vakkennis, meer zelfstandigheid in het managen van eigen taken, communicatie en samenwerken en tegenspel kunnen geven, worden belangrijker. Ook de traditionele DIV-vaardigheden zoals nauwkeurig en gestructureerd werken blijven van belang.

Randvoorwaarden

Alle hieronder genoemde middelen zijn van belang om daadwerkelijk stappen te kunnen zetten, maar investeringen in kennis en vaardigheden van DIV en de organisatie als geheel leiden tot resultaat als wordt voldaan aan twee randvoorwaarden:

- Managementsupport op alle niveaus om toezicht, handhaving en verbeterprojecten succesvol te laten zijn
- Volledige invoering van zaakgericht werken binnen de diverse organisaties

Personeel en geld

- Voldoende personeel om de continuïteit en verdere ontwikkeling van DIV te kunnen vormgeven
- Functieprofielen en daarmee corresponderende loonschalen die passen bij de veranderende rol van DIV
- Financiële ruimte voor opleiding medewerkers om benodigde kennis en vaardigheden te kunnen verwerven

Competenties DIV

Kennis

- Kennis van informatiebeheer, kwaliteitszorg en van onze organisaties
- Kennis van informatiesystemen
- Kennis van archivering in relatie tot koppelingen en systemen
- Kennis van landelijke en regionale ontwikkelingen die het belang van informatiebeheer raken

Vaardigheden

- Analytisch vermogen
- Processen kunnen beschrijven en herontwerpen
- Projectmatig kunnen werken volgens PDCA-cyclus
- Krachtig kunnen communiceren
- Inlevingsvermogen om de behoefte van de ontvanger in te kunnen schatten/te kunnen achterhalen
- Feedback kunnen geven en ontvangen
- Samenwerken om elkaars kracht en expertise te benutten
- Draagvlak kunnen creëren om doelen te kunnen bereiken
- Goed kunnen omgaan met kritisch tegenspel
- Verwachtingen kunnen managen (intern en extern)
- Assertiviteit en het vermogen grenzen aan te geven

Competenties Organisaties

Kennis

- Kennis van zaakgericht werken en van het zaakstelsel
- Kennis van basisprincipes archivering en informatiebeheer
- Kennis van landelijke en regionale ontwikkelingen die het belang van informatiebeheer raken

Vaardigheden

- Informatie opslaan volgens de afspraken rondom zaakgericht werken (ambtelijk vakmanschap)
- Het zaakstelsel zo gebruiken dat de verantwoordelijke voor een zaak en de status van een zaak te allen tijde duidelijk is
- Vanuit een leidinggevende positie kunnen sturen op informatievaardigheden van medewerkers

Het behoort tot de taken van DIV (samen met functioneel beheer) om het kennisniveau binnen de organisatie op peil te houden. Er is ook bereidheid vanuit de organisaties nodig om op de hoogte te blijven van belangrijke ontwikkelingen en medeverantwoordelijkheid te zijn voor goed informatiebeheer. Dit is noodzakelijk om ruimte voor verdere ontwikkeling van informatiebeheer mogelijk te maken.

Relatie met de IV organisatie

Binnen de I-kolom zijn drie zuilen. Informatiemanagement, Functioneel/Applicatiebeheer en DIV. Op dit moment is DIV in de praktijk nog niet zo gepositioneerd. DIV zal verder moeten integreren binnen de bestaande IV structuur om er voor te zorgen dat het beleid en strategie nu en in de toekomst op elkaar aansluiten en elkaar versterken. Daarnaast vergt de relatie met Informatiemanagement bijzondere aandacht. Zowel Informatiemanagement als DIV gaan over het beschikbaar stellen van informatie aan de organisaties, Informatiemanagement is de brug tussen de ICT en Business, waar wordt gewerkt aan een afstemming tussen de processen, informatie en informatiesystemen. DIV betreft het beheren, registreren en beschikbaar stellen van digitaal te bewaren informatie binnen onze organisaties. Dit is een structurele taak die specifieke kennis en expertise vergt gezien de eisen waaraan de gemeentelijke informatiehuishouding moet voldoen.

Omdat de informatie vooral in digitale systemen zit is het noodzakelijk bij de aanschaf, inrichting en gebruik van de systemen, duurzame opslag en het bewaren ervan mee te nemen en uitgangspunten te laten zijn voor aanschaf, inrichting en gebruik. Dit is een randvoorwaarde om de informatiehuishouding conform de Archiefwet en de komende Wet Open Overheid op orde te brengen en te houden. Dit kan enkel in goede en nauwe samenwerking met Informatiemanagement en Functioneel/Applicatiebeheer.

Uitgangspunten

- Informatiemanagement houdt algemene IV brede ontwikkelingen bij
- DIV houdt ontwikkelingen op gebied van het eigen vakgebied bij
- Waar onduidelijkheid is zoeken Informatiemanagement en DIV elkaar op
- Wij nemen actief deel aan VNG initiatieven
- DIV stemt ontwikkelingen af met Informatiemanagement en Applicatiebeheer en omgekeerd
- Informatiemanagement en Applicatiebeheer betrekken DIV bij wijzigingen in systemen
- DIV is betrokken bij de implementatie van systemen van begin tot eind
- Zonder positief DIV advies worden systemen niet aangeschaft en geïmplementeerd
- DIV stelt proactief vragen over archivering in systemen

Visie op DIV 2020 - 2025

Versie 1.0

Auteurs: P. Rietman, W. van de Kamp, B. Slager, E. Lodewijk, J. Donker.

Vastgesteld op: 19 februari 2020 in SGB