

Gemeente Arnhem

Handboek vervanging

Bijlagen

Renate Kieftenbelt - Erkens
28-3-2025

Inhoud

A. Algemeen	4
A1. Wijzigingsprocedure	4
A2. Rollen en rechten digitaal zaakgericht werken	5
B. Lokale regelingen	8
B1. Archiefverordening	8
B2. Besluit Informatiebeheer	8
C Inrichting digitale beheeromgeving (bewaarstrategie)	8
C1. ICT-beheermaatregelen	8
C2. Visuele representatie	9
C3. Hardware scanprocessen	10
C4. Software scanprocessen	11
C5. Hard- en software DMS/RMA	12
C6. Hardware scanproces organisatie (multifunctionals)	12
C7. Technische infrastructuur	13
C8. Afwegingen en keuzes	14
C9. Scanprofiel en bestandsformaten	15
C10. Maatregelen	15
C11. Metadataschema conform MDTO- profiel	16
D. Processen DIV (bewaarstrategie)	16
D1. Selectieprocedure inkomende post (uitzonderingen)	16
D2. Scanprocedure DIV	18
D3. Scanprocedure behandelaar zaak	19
D4. Import- en registratieprocedure	19
D5. Processchema uitgaande post	21
D6. Beheer en vernietiging	21
D7. Flowchart vervangingsproces	22
E. Procedures organisatie (bewaarstrategie)	22
E1. Selectie- en scanprocedure (multifunctionals)	22
E2. Import- en registratieprocedure	23
F. Kwaliteitsprocedure (bewaarstrategie)	23
F1. Kwaliteit vervangingsproces	23
F2. Kwaliteit gestarte zaken	26
F3. Kwaliteit gearchiveerde zaken	29
F4. Kwaliteit technische inrichting	31
F5. Risico's en maatregelen	31

F6. Beschrijving eisen aan beeldkwaliteit scans	33
F7. Beschrijving gemaakte afwegingen en keuzes beeldkwaliteit	33
F8. Controles kwaliteitsmedewerker en Gelders Archief	36
F9. Plan-do-check-act cyclus	37
F10. Onderhoud en scanapparatuur en multifunctionals	38
F11. Periodieke audits	39
G. Vernietiging	47
G1. Vernietigingsprocedure	47
G2. Procedure selectie en vernietiging	48
H. Digitale beheeromgeving Djuma Zaaksysteem	49
H1. Zoek- en vindfunctionaliteit.....	49
H2. Registratiefunctie voor zaken.....	50
H3. Registratiefunctie documenten	55
H4. Zaakbeheer in Djuma	56
H5. Vertrouwelijkheidsniveau's in Djuma.....	59
H6. Zaak stoppen, verwijderen, afbreken of intrekken.....	59
H7. Zaak heropenen	60
H8. Externe zaken	60
H9. Archiveren in Djuma	61
H10. Beveiliging	62
H11. Toetsingsrapportage DUTO Djuma.....	63

A. Algemeen

A1. Wijzigingsprocedure

Beschrijving van de evaluatie van de resultaten van de interne controles op het vervangingsproces

Voorafgaand aan het vervangingsbesluit wordt er een audit uitgevoerd. Daarnaast is er het jaarlijks toezicht van de archiefinspectie en de KPI-meting. Dit toezicht richt zich niet automatisch op het vervangingsproces; wel kunnen er zogenaamde thema-inspecties worden afgesproken die bijvoorbeeld over vervanging kunnen gaan. Naar aanleiding van de resultaten wordt er bijgestuurd.

Beschrijving van de wijze waarop controle op het handboek vervanging plaatsvindt op basis waarvan wellicht een nieuw besluit tot vervanging nodig is

De Connectie

Conform het Besluit Informatiebeheer gemeente Arnhem 2017 is de afdelingsmanager Documentaire Informatie Voorziening van de Connectie verantwoordelijk voor het informatiebeheer van zijn organisatieonderdeel. Hieronder valt ook de controle op het handboek vervanging. Bij situaties die van invloed kunnen zijn op het handboek is de afdelingsmanager verantwoordelijk voor het bepalen van de impact en het nemen van maatregelen. De afdelingsmanager heeft een positie in de organisatie die hem in staat stelt de belangen van duurzaam digitaal archiefbeheer te behartigen.

Op het moment dat er kleine zaken gewijzigd worden in de procedures zoals beschreven in dit hoofdstuk, dient dit gewijzigd te worden in dit handboek. Kleine wijzigingen leiden er niet toe dat er een nieuw besluit tot vervanging moet worden aangevraagd. Bij grote wijzigingen geldt dat echter wel.

Er kunnen zich diverse situaties voordoen die van dusdanige invloed zijn op het vervangingsproces dat een nieuw vervangingsbesluit moet worden genomen. Deze situatie kan zich in de volgende gevallen voordoen:

- Veranderingen in de wettelijke eisen die aan vervanging worden gesteld;
- Een radicaal gewijzigde (perceptie van het) belang van de betreffende archiefbescheiden bij de zorgdrager;
- Een nieuwe categorie te vervangen bescheiden wordt toegevoegd;
- Als de werkwijze of de volgorde van de handelingen daarbinnen aanzienlijk wijzigt;
- Wijzigingen in de technische infrastructuur die gevolgen hebben voor het vervangingsproces en/of de kwaliteitsprocedures, zoals nieuwe soft- en/of hardware voor het scannen, nieuwe bestandsformaten;
- Een nieuw documenttype dat nog niet op de lijst van uitgezonderde documenten voor vervanging staat en dat niet vernietigd mag worden;
- Wijzigingen in de organisatiestructuur die een rol spelen bij de procedures voor vervanging en de digitale opslag van vervangen archiefbescheiden

Zodra zich een dergelijke situatie aandient is dus de afdelingsmanager DIV verantwoordelijk voor het bepalen van de impact en de maatregelen. Hierna vindt afstemming plaats met de gemeente Arnhem (zie onder) en wordt de gemeentearchivaris hier ook bij betrokken.

Gemeente Arnhem

Overige wijzigingen zijn ter inschatting aan de proceseigenaar vervangingsproces, het afdelingshoofd van de afdeling Informatie tevens CIO van de gemeente Arnhem. Hij/zij zal na moeten gaan of de impact van de verandering zo groot is dat er een nieuw besluit tot vernietiging aangevraagd moet worden. De proceseigenaar (clustermanager/ gemeentesecretaris, directeur/ Griffier) wordt hierin geadviseerd door de adviseur DIV, recordmanager DIV en gemeentearchivaris of diens vervanger.

Gelders Archief

De gemeentearchivaris van de gemeente Arnhem is verbonden aan het Gelders Archief. De gemeentearchivaris houdt toezicht op de niet overgebrachte archieven en is tevens de beheerder van

de archiefbewaarplaats. De gemeentearchivaris houdt daarmee ook toezicht op het vervangingsproces en zal later de vervangen documenten in de archiefbewaarplaats beheren.

A2. Rollen en rechten digitaal zaakgericht werken

De volgende rollen zijn van toepassing binnen het digitaal zaakgericht werken met het zaaksysteem Djuma.

Rol	Uitvoering	Taken (op hoofdlijn)	Rechten zaaksysteem
Medewerker DIV	Afdeling DIV (De Connectie)	*Waarderen en classificeren van ingekomen en interne documenten. *Scannen van ingekomen en interne documenten. *Registreren van zaken en ingekomen en interne documenten. *Controle op geregistreerde ingekomen en interne documenten en zaken op basis van vervangings-procedure.	DIV heeft lees- en muteerrechten op alle organisatie eenheden (raadplegen en muteren)
Recordmanager	Afdeling DIV (De Connectie)	*Opstellen vernietigingslijsten. *Controle op afgeronde zaken op basis van vervangingsprocedure. *Toevoegen documenten aan gearchiveerde zaken. *Onderhouden DSP-structuur in i-Navigator. *Bewaken samenhang i-Navigator en zaaktype-beheer.	Recordmanager heeft rechten voor het muteren van een afgehandelde zaak.
Kwaliteitsmedewerker	Afdeling DIV (De Connectie)	Deze medewerker van de afdeling DIV is verantwoordelijk voor:	Kwaliteitsmedewerker heeft lees- en muteerrechten op alle organisatie eenheden

		• het steekproefsgewijs controleren van de kwaliteit binnen het vervangingsproces; • het beheren van het vervangingsproces (incl. alle documentatie); • het beheersbaar doorvoeren van verbeteringen en wijzigingen in het vervangingsproces, waaronder alle documentatie en de uitvoering van het proces; • het begeleiden van medewerkers bij de uitvoering van het vervangingsproces; • initiëren van wijzigingsvoorstellen. Het opstellen van een verklaring van vervanging	(raadplegen en muteren)
Functioneel beheerder	Afdeling Informatie, Team functioneel beheer	*Aanspreekpunt zaakbehandelaars en ambassadeurs bij vragen over werking en inrichting systeem. *Verzorgen training ZGW aan zaakbehandelaars en ambassadeurs. *Inrichten zaaktypes op basis van wensen zaakbehandelaars en ambassadeurs. *Beheer van de suite?	Functioneel beheer heeft alle rollen en rechten.
Afdelingsmanager DIV	Afdeling DIV (De Connectie)	*Verantwoordelijk voor inrichting informatiebeheer niet overgebrachte archieven (op basis van Besluit Informatiebeheer 2017)	Afdelingsmanager DIV heeft lees- en muteerrechten op alle organisatie eenheden (raadplegen en muteren)
Archivaris	Gelders Archief	*Goedkeuren vernietigingslijsten.	Gemeentearchivaris heeft lees- en

		*Goedkeuren verklaring van vervanging. * Adviesrol bij besluit beperking openbaarmaking bij overbrenging. * Controle op de eisen die aan overbrenging worden gesteld. *Toezicht beheer niet overgebrachte archieven (op basis van Archiefverordening gemeente Arnhem 2017)	muteerrechten op alle organisatie eenheden (raadplegen en muteren)
Repromedewerker	Afdeling Facilitaire Zaken en Frontoffice (De Connectie)	*Aanleveren en verzenden van documenten. *Scannen van documenten groter dan A3 formaat	De repromedewerker heeft geen rollen/rechten.
Toewijzer/ werkverdelers	Aangewezen persoon binnen behandelgroep	*Toewijzen van zaken aan een behandelaar.	Gelijke rechten als een normale behandelaar
Zaakbehandelaar	Aangewezen persoon binnen behandelgroep	*Behandelen van toegewezen of geclaimde zaken. *Toevoegen van interne en uitgaande documenten (analoog en digitaal)	Behandelaar rechten
Ambassadeur	Aangewezen persoon per afdeling	*Sturen op bekendheid met het zaakstelsel en functionele ondersteuning eigen collega's.	Behandelaar rechten
Proceseigenaar	Aangewezen persoon per zaaktype	*Clustermanagers, Directeur bedrijfsvoering, Gemeentesecretaris en de Griffier.	Behandelaar rechten

B. Lokale regelingen

B1. Archiefverordening

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR457609>

B2. Besluit Informatiebeheer

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR457597>

C Inrichting digitale beheeromgeving (bewaarstrategie)

C1. ICT-beheermaatregelen

De kaders voor de informatievoorziening van de gemeente Arnhem bestaan uit de REA (Regionale Enterprise Architectuur), (2024) de Regionale informatievisie en -strategie (2021) strategie en het nieuwe beleid voor Informatiebeveiliging (2024).

De REA hoort bij elke verandering in de organisatie toegepast te worden waarbij er een ontwerp opgeleverd wordt met een beschrijving van de huidige en toekomstige organisatiehuishouding en het transformatie pad daartussen.

De Regionale informatievisie en -strategie dient als regionaal kader voor de ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening voor de komende drie tot vijf jaar.

De gemeente Arnhem stelt eind 2024 haar "Beleid voor Informatiebeveiliging 2023-2026" vast. Hierin worden strategie en ambitie van de gemeente met betrekking tot de inrichting van de informatiebeveiliging benoemd. Deze zullen gebaseerd zijn op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NEN/ISO/IEC 27001 en 27002.

De gemeente Arnhem stelt tevens beleid en procedure vast met betrekking tot de "Logische Toegangsbeveiliging Accounts". Benoemde doelen hiervan zijn:

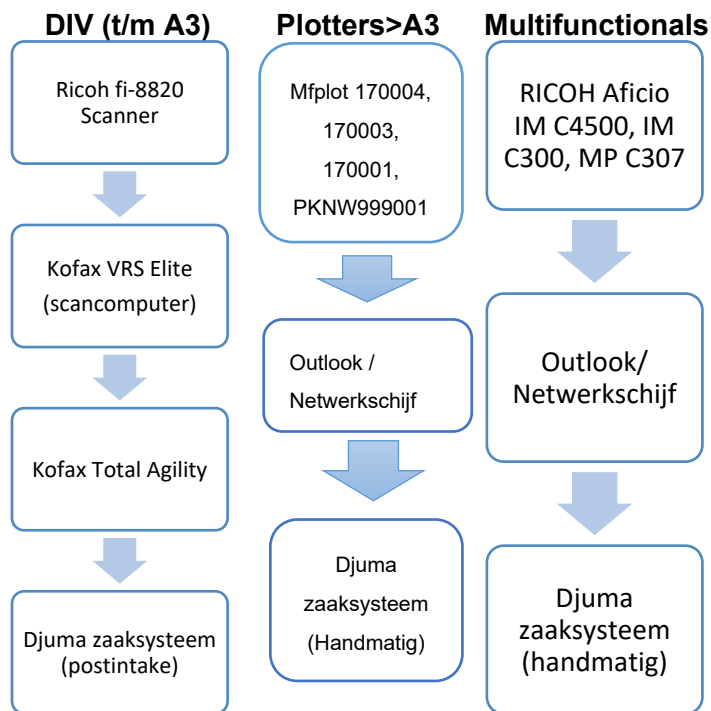
- het vaststellen van de identiteit (authenticiseren) van een gebruiker die toegang krijgt tot onze gegevens en informatiesystemen,
- het waarborgen van een gecontroleerde toegang (autoriseren) tot en gebruik van onze gegevens en informatiesystemen.

Hierbij gelden een drietal uitgangspunten. Ten eerste is het verlenen van autorisatie belegd bij de proceseigenaren en gegevenseigenaren middels het wijzigingsverzoek. Ten tweede wordt autorisatie altijd verleend aan personen en nooit aan 'algemene identiteiten' omdat acties in de informatiesystemen tot de verantwoordelijken herleidbaar moeten (kunnen) zijn. Tot slot wordt het beleid—de rechten en instellingen—in het netwerk door de afdeling ICT beheerd in Microsoft Active Directory (AD) en handmatig bijgewerkt in de CMDB (configuration management database). Ook het autorisatieschema van het Djuma zaaksysteem ligt verankerd in de AD.

De integriteit van de digitale documenten is gewaarborgd binnen het Djuma zaaksysteem; dit bestaat zowel uit een DMS als een RMA. Doordat de door DIV gescande documenten in PDF/A-2u worden omgezet, is het onmogelijk om de inhoud van de documenten te wijzigen. In het Djuma zaaksysteem is het nog wel mogelijk om op zaak- en document-niveau metadata aan te passen, hetzij door DIV tijdens de registratie, hetzij door de medewerker van de zaak waartoe de documenten behoren. Na het afhandelen van de zaak wordt deze mogelijkheid in Djuma zaaksysteem bevroren. Alleen de recordmanager kan nadien metadata aanpassen of verwijderen via het RMA-deel in Djuma.

C2. Visuele representatie

De digitale beheeromgeving wordt gekenmerkt door een drietal routes, waarbinnen gescande documenten ontstaan en hun weg afleggen naar het Djuma zaaksysteem. Dit wordt visueel weergegeven in onderstaand schema.



Het eerste scanproces betreft de verwerking van papierformaten tot en met A3 door de afdeling DIV. Het tweede scanproces betreft het scannen van documenten groter dan A3 door plotters/scanners die zowel bij de Repro als in de organisatie staan. Het derde scanproces betreft de organisatie die documenten scannen met behulp van de multifunctionals (MFP's). In ieder van de processen wordt gebruik gemaakt van andere scanapparatuur en/of applicaties. De technische specificaties van deze hard- en software worden in de volgende onderdelen uiteengezet.

C3. Hardware scanprocessen

Ricoh fi-8820 Scanner (DIV)	Naam (volledig)	Ricoh fi-8820 Scanner
	Leverancier	Ricoh Nederland B.V.
	Ondersteuning	Dyanix (onderhoudscontract)

MFPL0T170004 staat bij repro	Naam (volledig)	Canon colorwave 700
	Leverancier	Canon / NxtOffice
	Licentienummer	nvt
	Serienummer	498001063
	Ondersteuning	ICT connectie

MFPL0T170003 staat STK E2.01	Naam (volledig)	HP Designjet T3500
	Leverancier	HP / NxtOffice
	Licentienummer	nvt
	Serienummer	CN69Q8H018
	Ondersteuning	ICT connectie

MFPL0T170001 staat STK I3.03	Naam (volledig)	HP Designjet T3500
	Leverancier	HP / NxtOffice
	Licentienummer	nvt
	Serienummer	ECB1D7F9A931
	Ondersteuning	ICT connectie

PKNW99001 staat STK G1.05	Naam (volledig)	HP Designjet XL3600
	Leverancier	HP / NxtOffice
	Licentienummer	nvt
	Serienummer	CN1AB9H01V
	Ondersteuning	ICT connectie

Printserver svpgiprint02	Naam (volledig)	Svpgiprint02 VMware server
	Leverancier	
	Ondersteuning	ICT connectie
	Productversie	Nvt
	Bestandsversie	Nvt
	Versie installatieprogramma	Nvt
	Versienaam installatieprogramma	nvt
	Serienummer van de software	Geen aparte software, maakt gebruik van de printerdriver wat voor de machine geldt
	Serveraantal	1
	Servernamen	SVPGIPRINT02
	OS	MS Windows server 2016 op VM ware

	Processor	2x cpu
	RAM	8GB
	HDD	90 Gb
	Bestandsformaat	Pdf, jpg
	Compressie	Ja vanuit machine
	Standaard bestandsnaam	Datum met volgnr

RICOH Aficio IM C4500, IM C300, MP C307 (multifunctionals in de organisatie)	Naam (volledig)	RICOH Aficio IM C4500, IM C300, MP C307
	Leverancier	RICOH
	Licentienummer	Geen individueel licentienummer, maar één gemeenschappelijke licentie voor streamline (software waarop de multifunctionals werken)
	Serienummer	
	Ondersteuning	RICOH

C4. Software scanprocessen

Kofax VRS Elite (DIV)	Naam (volledig)	Kofax VRS Elite
	Leverancier	Tungsten Automation
	Ondersteuning	BMConsultants
	Productversie	5.2.0.0.0.422
	Scancomputer	PaperStream Capture Pro
	OS	Windows 11
	Processor	Intel Core i7-13700 2.10G
	RAM	32,00 GB
	HDD	512 GB

Kofax Total Agility (DIV)	Naam (volledig)	Kofax TotalAgility
	Leverancier	Tungsten Automation
	Ondersteuning	BMConsultants
	Productversie	7.11.0.8.0.595
	Serveraantal	5
	Servernamen	PROD: SVPGIKTAWEB02, SVPGIKTA02

		ACC: SVAPGIKTAWEB02, SVAPGIKTA02 TEST: SVAPGIKTAWEB03
	OS	Windows Server 20219
	Processor	4 x CPU Intel Xeon Gold 6242 R processoren per server
	RAM	8,00 GB per server
	HDD	100 GB + 60 GB per server
	Bestandsformaat	PDF/A-2u

C5. Hard- en software DMS/RMA

Djuma zaaksysteem	Naam (volledig)	Djuma
	Leverancier	Visma Circle
	Ondersteuning	Visma Circle
	Productversie	Djuma brengt elke drie weken een nieuwe versie uit.
	Bestandsversie	n.v.t.
	Versie installatieprogramma	n.v.t.
	Versienaam installatieprogramma	n.v.t.
	Serienummer van de software	N.v.t.
	Serveraantal	Niet van toepassing, Djuma is een SaaS oplossing.
	Servernamen	
	OS	
	Processor	
	RAM	
	HDD	

C6. Hardware scanproces organisatie (multifunctionals)

RICOH Aficio IM C4500, IM C300 en MP C307	Naam (volledig)	RICOH Aficio, IM C4500, IM C300 en MP C 307
	Leverancier	RICOH Nederland
	Ondersteuning	RICOH Nederland
	Productversie	Streamline NX
	Bestandsversie	Streamline NX

	Versie installatieprogramma	SLNX V3.7.2
	Versienaam installatieprogramma	SLNX V3.7.2
	Serienummer van de software	84675
	Serveraantal	3
	Servernamen	Svpgiprtslnx01, svpgiprtslds01, svpgiprtslds02
	OS	OS windows server 2016
	Processor	Via Vmware ESXi 6.7
	RAM	16GB
	HDD	NX01 = 450GB, DS01 = 166 GB, DS02 = 252GB

C7. Technische infrastructuur

De technische omgevingen van de informatiesystemen binnen de gemeente Arnhem zijn opgebouwd rondom markt-standaarden. In 2017 is de eigen ICT-afdeling overgedragen aan de Inter Gemeentelijke Uitvoerings Organisatie De Connectie. Zij verzorgen de technische inrichting en beheersactiviteiten in afstemming met en voor de 3 deelnemende gemeenten.

(Vervangen) archiefbescheiden worden ondergebracht in het Djuma zaaksysteem. Dit zaaksysteem wordt beheerd in een Software as a Service (SaaS) omgeving. De ontwikkelaar en leverancier van het systeem is Visma Circle. Zij leveren nieuwe en verbeterde versies van het systeem en beheren de infrastructuur. In een Service Level Agreement (SLA) staan afspraken rondom prestaties en technisch beheer. Het functioneel beheer van de suite is belegd bij functioneel beheerders. Zij verzorgen de inrichting en het beheer op o.a. zaaktypes en sjablonen.

Djuma omvat de volgende componenten:

- Zaaksysteem/Midoffice: via deze interface/applicatie werken zaakbehandelaars, medewerkers DIV, Functioneel Beheer
- Klantcontacten module: de klantcontacten module biedt functioneel voor klantservice medewerkers om klantcontacten vast te leggen, te beschikken over kennisbank items en een overzicht te verkrijgen van zaken per burger/klant.
- Beheer module: deze module biedt functionaliteit voor functioneel beheerders om o.a. gebruikersbeheer te doen en zaaktype inrichting te doen.
- Archivering module (vernietigen en overbrengen): deze module biedt functionaliteit voor de record manager (DIV) om via Djuma een juist overzicht van zaken te maken welke vernietigd danwel overgedragen moeten worden naar het Gelders archief. Tevens kan er uiteraard ook daadwerkelijk vernietigd of overgedragen worden.

Ten behoeve van het vervangingsproces wordt gebruik gemaakt van scansoftware, scanapparatuur en het Djuma zaaksysteem.

Infrastructuur scanning

De bij DIV aangeboden inkomende documenten t/m A3 formaat worden gescand op een Ricoh fi-8820 scanner. Om een constante scankwaliteit te garanderen voert team DIV kwaliteitscontroles uit op de scans. Wanneer bij controle van de scan een streep of vlek wordt waargenomen, wordt eerst door de DIV medewerker zelf de scanner gecontroleerd en indien nodig schoongemaakt. Indien dit niet het probleem verhelpt wordt onderhoud ingepland bij de leverancier.

Elke één á twee jaar wordt een onderhoudsbeurt ingepland. Daarnaast kan er gebruik worden gemaakt van de storingsdienst of extra onderhoud bij problemen.

Iedere scanner is aangesloten op een HP scancomputer met Intel Core i7-13700; 2,10 Ghz; 16 cores en 64 bits; 32 GB RAM met een Fujitsu 23 inch scherm met een resolutie van 1920 x 1080. De PC's

zijn voldoende berekend op grote scanbestanden zodat bedrijfsprocessen er niet door gehinderd worden. De scanomgeving is 'los' van de normale infrastructuur ingericht. Voor het scannen wordt gebruik gemaakt van de scansoftware Kofax TotalAgility. Naast de vereiste beeldkwaliteit is de software ingesteld om dubbelzijdig te scannen met automatisch verwijderen van lege pagina's. Enkele automatische correcties zoals rechtzetten (deskew) worden toegepast. Compressie wordt tot maximaal 96% toegepast. Omdat deze beperkte toepassing een groot effect heeft op het verkleinen van de bestandsformaten, maar weinig invloed heeft op de kwaliteit van de scan. Handmatige correcties worden in principe niet toegepast tenzij de kwaliteit van de scan onvoldoende is (zie hoofdstuk F. Kwaliteitsprocedure (bewaarstrategie). Bijvoorbeeld het verwijderen van wit-pagina's. Voor registratie van het document wordt gebruik gemaakt van Djuma.

Inkomende documenten die niet bij DIV worden aangeboden, uitgaande en interne documenten t/m A3 formaat worden met behulp van de multifunctionals gescand. De documenten worden naar het eigen mailaccount gescand en door de zaakbehandelaar in het zaakstelsel gezet en voorzien van metadata. De scans op multifunctionals worden standaard gecomprimeerd tot het compact-pdf formaat.

Archiefbescheiden groter dan A3 formaat worden gescand op de diverse plotters/scanners die zowel bij de Repro als in de organisatie staan. De scans worden opgeslagen in PDF/ JPEG formaat. Deze documenten behoren met name tot de ingekomen poststukken en volgen hetzelfde kwaliteitsproces (zie bijlage F), mits ze bij DIV worden aangeboden. De scanner wordt door de repromedewerker gekalibreerd wanneer er nieuwe inktpatronen worden ingezet en bij foutmeldingen.

Infrastructuur registratie en archivering

Het Djuma zaakstelsel bestaat zowel uit een DMS als een RMA. Hierdoor zijn bewerkingen mogelijk zoals documenten toevoegen of metadata bewerken. Doorgevoerde wijzigingen zijn zichtbaar. Zaakbehandelaars gebruiken het zaakstelsel vooral om hun werkzaamheden uit te voeren. Rechten op lezen en/of behandelen van documenten worden bepaald door rechten op het zaaktype en de zaaktypegroep.

Binnen Djuma bestaat de archiefbeheermodule. Deze module wordt vooral gebruikt door de recordmanager om taken rondom recordmanagement uit te voeren. Na het afsluiten van de zaak en het zetten van de actie bepaal archiefdatum, start het bewaarregime dat gekoppeld is aan de zaak en het zaaktype. In deze (semi-)statische fase kunnen zaakbehandelaars geen wijzigingen meer aanbrengen in de zaak. Alleen team DIV kan dan nog bewerkingen uitvoeren.

De overbrenging van de gearchiveerde zaken naar een e-Depot moet nog worden geregeld, maar deelname aan het e-depot staat in het vooruitzicht. Dit kan later mogelijk centraal met andere organisaties.

C8. Afwegingen en keuzes

Bij de invoering van zaakgericht werken is ervoor gekozen te investeren in kwaliteitsscanners en scansoftware voor ingekomen postverwerking. De software van Kofax maakt het mogelijk eenvoudig in batches te scannen, bij documenten OCR toe te passen en van gewenste correcties te voorzien. De OCR mogelijkheid wordt nu niet ingezet voor Arnhem, omdat de document registratie nu in Djuma plaatsvindt (en niet in Kofax). Er worden dan ook geen metadata meegegeven vanuit Kofax richting Djuma. De infrastructuur rondom de scanvoorziening van ingekomen post is zo opgebouwd dat de scans waarheidsgetrouw op de monitors te zien zijn en er geen vertraging op het netwerk optreedt.

De verantwoordelijkheid voor het (laten) scannen van interne en uitgaande documenten ligt bij de zaakbehandelaar. Hier is bij invoering van het zaakgericht werken voor gekozen, omdat de organisatie ervoor kiest de administratieve taken zo veel mogelijk bij vakspecialisten onder te brengen. Interne documenten worden digitaal opgeslagen in het zaakstelsel. Uitgaande documenten worden meerendeels of via de PIP (persoonlijke internetpagina; mijn Arnhem omgeving) of digitaal

aangeleverd via de mailfunctionaliteit in het zaaksysteem bij de Repro. De Repro zorgt ervoor dat het digitale document analoog verzonden wordt. In een zeer incidenteel geval zullen medewerkers zelf hun uitgaande documenten printen, scannen en vervolgens verzenden. Kwaliteitscontroles zowel door de medewerker zelf als door de afdeling DIV moeten ervoor zorgen dat documenten op de juiste manier zijn gescand en toegankelijk gemaakt in het zaaksysteem.

De scans op de multifunctionals voldoen aan de gestelde eisen van beeldkwaliteit.

C9. Scanprofiel en bestandsformaten

De archiefregeling stelt de eis dat digitale archiefbescheiden, uiterlijk op het tijdstip van overbrenging, opgeslagen zijn in een valideerbaar en volledig gedocumenteerd bestandsformaat dat voldoet aan de open standaard, tenzij dit redelijkerwijs niet van de zorgdrager kan worden verlangd. De handreiking vervanging beschrijft bij keuze bestandsformaat nog een aantal afwegingen die van belang zijn. De gemeente Arnhem kiest ervoor de te vervangen archiefbescheiden zoveel mogelijk op te slaan in pdf(a) formaat. Deze keuze is vooral gemaakt omdat pdf(a) een breed geaccepteerd bestandsformaat is bij vervanging van archiefbescheiden. De ingekomen post wordt in dit formaat opgeslagen.

Ricoh fi-8820 Scanner:

300 DPI

Dubbelzijdig scannen in single-pass

Kleur, bitdiepte kleur 24 bits

Bestandsformaten

Scanproces DIV (t/m A3)	PDF/A-2u
Scanproces (>A3)	PDF/JPEG

C10. Maatregelen

Het nemen van de juiste technische en organisatorische maatregelen garandeert tot op zekere hoogte dat de vervangen archiefbescheiden duurzaam digitaal bewaard blijven. In de Eisen Duurzaam Digitaal Depot (ED3) zijn zowel de wettelijke context als de normen die van toepassing zijn op de bewaar- en beheerstrategie uitgewerkt. De gemeente Arnhem beschikt momenteel nog niet over een bewaarstrategie. Toch zijn er wel technische en organisatorische maatregelen die de gemeente in samenwerking met de Connectie moet nemen om te zorgen dat tot het moment van overbrenging de archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat blijven. Daartoe neemt de gemeente, of is de gemeente voornemens de volgende maatregelen te nemen. Enkele maatregelen zijn ook elders in het handboek genoemd:

Gerealiseerde maatregelen:

- Digitale archiefbescheiden worden zoveel mogelijk opgeslagen in een duurzaam bestandsformaat PDF/A-2u. Voor alle andere andere toepassingen zoals de Multifunctionals worden documenten standaard gescand op PDF/A maar zijn ook andere scansorten mogelijk zoals bijvoorbeeld Tiff; hier moet een medewerker dan wel expliciet voor kiezen, wat over het algemeen niet snel zal gebeuren.
- Opstellen wijzigingsprocedure: Wanneer een wijziging plaatsvindt die mogelijk invloed heeft op het beheer van de digitale archiefbescheiden is onder andere de afdelingsmanager DIV verantwoordelijk voor het bepalen van de impact en het nemen van maatregelen.

- ICT-beheer en beveiliging van het hostingcentre (waar de archiefbescheiden op de server staan) is geregeld middels een NEN-ISO 27001 certificering. Dit garandeert o.a. juiste procedures rondom back-up en restore.
- ISO 16175 certificering Zaaksysteem/DMS/RMA suite.
Djuma voldoet hieraan:

 [Verklaring van Compliance ISO 16175.pdf](#)
29 juli 2024 om 14:48

- Service level agreement (SLA) waarin afspraken rondom gebruik en beheer zijn vastgelegd tussen leverancier/technisch beheerder en gemeente.

Te realiseren maatregelen:

- Aansluiten bij het e-Depot van het Gelders Archief

C11. Metadataschema conform MDTO- profiel

De gemeente Arnhem gebruikt Djuma als zaaksysteem. De leverancier van Djuma Visma Circle heeft een mapping gemaakt tussen de MDTO metadata attributen en de metadata attributen zoals deze in Djuma zijn vastgelegd.

D. Processen DIV (bewaarstrategie)

Het vervangingsproces omvat de selectie, scanning, registratie, opslag en beheer van de te vervangen archiefbescheiden en de vernietiging van deze archiefbescheiden.

D1. Selectieprocedure inkomende post (uitzonderingen)

Het selectieproces voor vervanging bevat twee uitzonderingen, te weten:

1. Nooit te openen post en
2. Archiefstukken die niet vervanging in aanmerking komen.

Ad. 1 De inkomende fysieke post¹ voor de gemeente Arnhem en haar gemeenschappelijke regelingen² wordt geopend en beoordeelt op archiefwaardigheid door de medewerker DIV.

De medewerker DIV opent geen enveloppen:

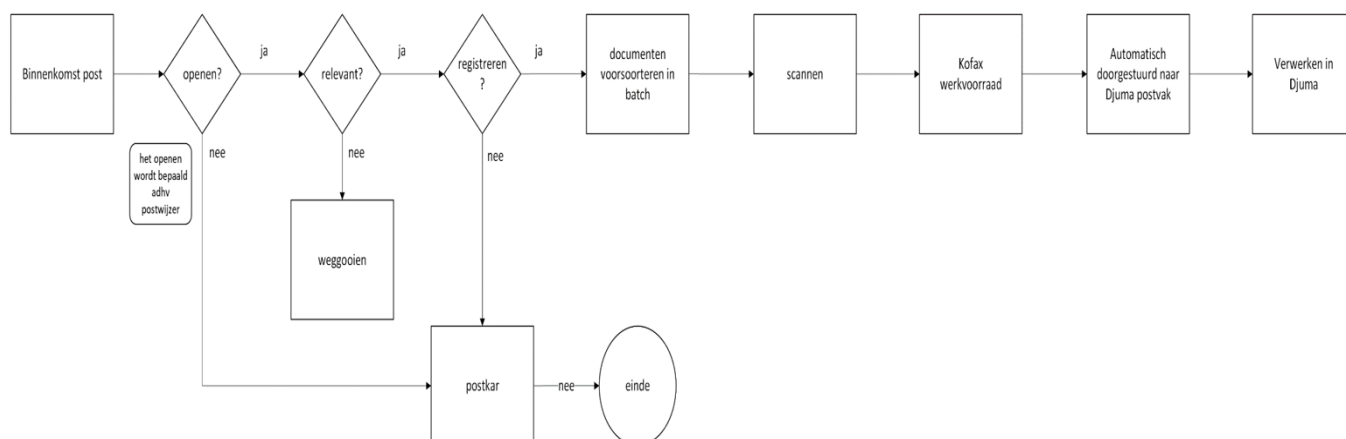
- afkomstig van de Arbodienst en enveloppen die vertrouwelijk zijn (het gaat hier veelal om medische gegevens); deze worden in het personeelsdossier gearcheveerd bij De Connectie.
- afkomstig van Politie en of Ministerie van Justitie en vertrouwelijk of persoonlijk is; deze worden gearcheveerd bij het Kabinet.
- wanneer deze gericht is aan de korpsbeheerder; deze worden gearcheveerd bij het Kabinet.
- wanneer deze gericht is aan raads- of commissieleden; deze worden gearcheveerd bij de Griffie.
- wanneer deze gericht is aan de OR en / of de OC; deze worden gearcheveerd door de OR/OC zelf.

¹ Post komt binnen via PostNL; Cycloon; de brievenbus; de receptie of wordt afgegeven bij een medewerker.

² Waaronder De Connectie.

- deze niet geopend mogen worden vanwege wettelijke voorschriften zoals deze voor aanbestedingen gelden. Deze worden achteraf door De Connectie gearhiveerd, na gunning.

Processchema inkomende post



D2. Scanprocedure DIV

Alle archiefbescheiden die zijn geselecteerd voor het vervangingsproces doorlopen de scanprocedure. Het scanproces voor de ingekomen post is centraal georganiseerd in de werkkamer van de afdeling DIV. De medewerker DIV maakt van de te registreren documenten een scanbatch. Met behulp van scheidingsvellen worden de documenten van elkaar gescheiden. Documenten tot en met A3 formaat worden gescand op de documentscanners. Documenten groter dan A3 worden gescand op de scanner/plotter bij de Repro of op de apparaten die in de organisatie zelf aanwezig zijn.

Na het scannen worden de documenten visueel gecontroleerd. Er wordt gecontroleerd op juistheid, volledigheid, leesbaarheid en de aanwezigheid van artefacten³. Bij afwijkingen wordt opnieuw gescand of worden er handmatige correctietechnieken toegepast. In bijlage F staat dit nader omschreven.

De in dit onderdeel beschreven procedure is verder gespecificeerd in de specifieke werkinstructie in het Handboek DIV (zie bijlage Werkinstructie Scannen).

Op basis van de gegevens genoteerd in de Scanopdracht wordt aan de batch de juiste richting en locatie meegegeven door de medewerker DIV. Vervolgens worden de batches één voor één gescand door de medewerker DIV met de Ricoh fi-8820 scanner. Op basis van de aangebrachte barcodescheidingsvellen worden er door de scansoftware van Kofax automatisch afzonderlijke documenten gecreëerd. Hierna past de medewerker DIV verschillende controlemaatregelen toe, die onderverdeeld worden in volledigheid en leesbaarheid:

Volledigheid

Er vindt geautomatiseerde dubbelfeed controle plaats. Tijdens het controleren van de scans door de scanmedewerker worden eventueel ontbrekende of niet-herkende (barcodescheidings)pagina's bijgescand en op de juiste plaats toegevoegd. Pagina's worden in de juiste volgorde geplaatst.

Leesbaarheid

Er vindt geautomatiseerde scheefstandcorrectie plaats. Tijdens het controleren van de scans door de scanmedewerker worden eventuele liggende pagina's die staand zijn gescand gedraaid. Scans die onleesbaar of onduidelijk zijn door kleurgebruik op het origineel, worden gecorrigeerd door opnieuw te

³ een onbedoeld resultaat ten gevolge van een bewerking, met name beeld- of geluidscompressie

scannen. Er zijn geen visueel waarneembare afwijkingen in de tekst (cursief blijft cursief) aanwezig. Er zijn geen vlekken, stippen, zwarte randen, strepen, vervormingen, vouwen of andere vervuilingsskenmerken in de digitale versie visueel zichtbaar, die NIET in de originele documenten aanwezig zijn. Er worden geen automatische correcties als contrastaanpassing, verscherping, toon- en kleurmanipulaties toegepast.

Na doorlopen van de bovenstaande controles worden de gescande documenten met de software van Kofax omgezet in PDF/A-2u formaat.

D3. Scanprocedure behandelaar zaak

Het uitgangspunt is dat wij digitaal werken. In zeer incidentele gevallen kunnen medewerkers op de multifunctionals scannen. Voor dit scanproces worden geen scheidingsvellen gebruikt en geen batches gemaakt.

De medewerker plaats de documenten die hij/zij wil scannen in de toevoerlade van de multifunctional of legt deze één voor één op de glasplaat. Vervolgens kan bij de multifunctional de keuze worden gemaakt voor de functie *scan2me*. Door deze functie te selecteren wordt het scannen gestart. Na het laatste document gescand te hebben, worden de scans via een e-mailbericht naar de zakelijke e-mailaccount van de betreffende medewerker gezonden. Of op de persoonlijk netwerkmap van de medewerker geplaatst.

Na controle kan de medewerker kiezen voor het slepen van het document naar een bestaande of nieuwe zaak (zie verder beheersomgeving Djuma; documentregistratie). Indien uit de controle (kleur, scheefstand, leesbaarheid etc.) blijkt dat de scans van onvoldoende kwaliteit zijn moet de medewerker het scanproces nogmaals doorlopen. Deze incidentele verwerking is onderhevig aan een dagelijkse steekproef door de afdeling DIV (uitgevoerd conform hun eigen kwaliteitsprocedure) om de algehele kwaliteit blijvend te waarborgen. Deze steekproef vindt plaats voordat de post verzonden wordt en fouten worden voor verzending teruggekoppeld aan de medewerker.

D4. Import- en registratieprocedure

Afdeling DIV

Na scanning worden de documenten geregistreerd. Het registratieproces omvat het toekennen van metadata aan het document. In het geval van inkomende post zal de verwerking en metadatering altijd door DIV worden gedaan en gecontroleerd. In bijlage F is de kwaliteitsprocedure nieuw aangemaakte zaken nader omschreven. Geconstateerde fouten worden teruggekoppeld aan de registrator en hersteld.

De output van het scanproces van A4 en A3-gescande documenten wordt geautomatiseerd geïmporteerd in het Djuma zaaksysteem. Het importeren van documenten groter dan A3 gebeurt handmatig. De DIV-medewerkers betrokken bij de documentverwerking in het Djuma zaaksysteem kennen vervolgens metadata toe op document- en zaakniveau conform het registratieproces opgenomen in hoofdstuk 5 van het Handboek DIV. Op basis van deze activiteit kan de medewerker van de zaak waarin de gescande en geregistreerde documenten zijn opgenomen de workflow opstarten dan wel vervolgen.

De medewerker (behandelaar) heeft naast de DIV-medewerker betrokken bij de postregistratie ook de verantwoordelijkheid om de door DIV gescande documenten te controleren op volledigheid en leesbaarheid. De medewerker controleert als volgt:

Volledigheid

- Ontbrekende pagina's in de gescande documenten.
- De juiste volgorde van de pagina's in het document.

Leesbaarheid

- Zijn de documenten volgens de juiste stand gescand.
- Kleuren onduidelijkheid en/of niet leesbaar zijn van de gescande documenten.
- Aanwezige vlekken, stippen, zwarte randen, strepen, vervormingen, vouwen of andere vervuiliings-kenmerken in de digitale versie.

Wanneer bij controle de scans niet voldoen aan de gestelde eisen, wordt DIV verzocht de documenten nogmaals te scannen.

In bijlage F Kwaliteitsprocedure controle afgesloten zaken staat dit nader omschreven. Geconstateerde fouten worden teruggekoppeld aan de behandelaar en hersteld.

Interne medewerker gemeente Arnhem

Uitgaande en interne archiefbescheiden worden door de zaakbehandelaar aan het zaakdossier toegevoegd. Middels een sleepfunctie/ uploaden kan deze persoon eenvoudig documenten vanaf de netwerkschijf of vanuit de mail aan het zaakdossier toevoegen.

De interne medewerker die documenten scant op de multifunctional en ze daarna registreert in het zaakssysteem is ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gemaakte scans. De interne medewerker controleert op:

Volledigheid

- Ontbrekende pagina's in de gescande documenten.
- De juiste volgorde van de pagina's in het document.

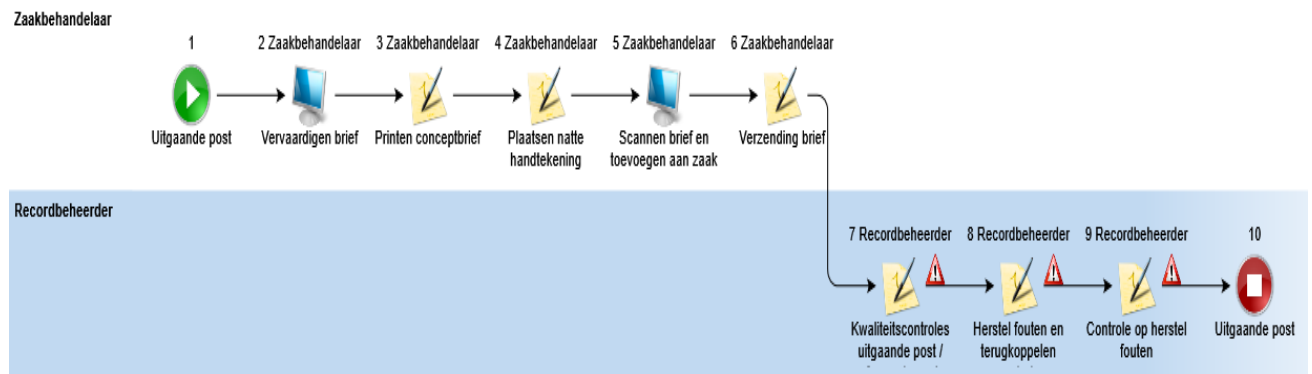
Leesbaarheid

- Zijn de documenten volgens de juiste stand gescand.
- Kleuren onduidelijkheid en/of niet leesbaar zijn van de gescande documenten.
- Aanwezige vlekken, stippen, zwarte randen, strepen, vervormingen, vouwen of andere vervuiliings-kenmerken in de digitale versie.

De medewerker is verantwoordelijk voor het opnieuw scannen als de gescande documenten die van de juiste kwaliteit zijn. De medewerker zorgt daarna voor de juiste opname en registratie in het zaakstelsel.

De interne medewerkers worden hierop gecontroleerd door DIV medewerkers door middel van een dagelijkse steekproef die plaats moet vinden voor dat het document fysiek wordt verstuurd door de Repro (zie D3).

D5. Processchema uitgaande post

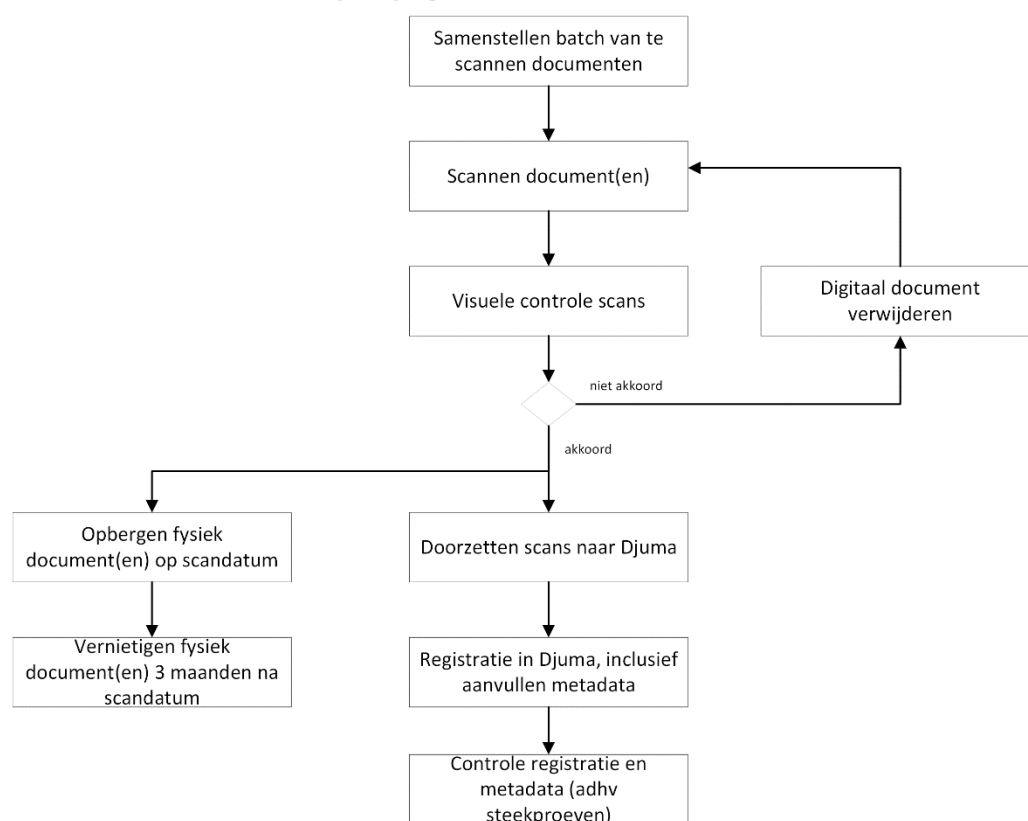


D6. Beheer en vernietiging

Wanneer het archiefdocument d.m.v. het toekennen van metadata gevalideerd is, wordt het opgeslagen in het betreffende zaakdossier in Djuma. Daarmee is deze zichtbaar voor de zaakbehandelaar in het zaakstelsel en kan de workflow worden opgestart.

De fysieke documenten worden gedurende 3 maanden na scanning bewaard. In deze periode kunnen foutief gescande documenten alsnog worden vervangen. De recordmanagers zijn bevoegd om de verklaringen vernietiging op te stellen. De kwaliteitsmedewerker stelt de verklaring van vervanging op. Na 3 maanden worden de documenten opgehaald en vernietigd door een erkend vernietigingsbedrijf. Deze worden in een aparte serie gearhiveerd (zie bijlage G2 Procedure selectie en vernietiging).

D7. Flowchart vervangingsproces



E. Procedures organisatie (bewaarstrategie)

E1. Selectie- en scanprocedure (multifunctionals)

De archiefbescheiden worden door de medewerker gescand op de multifunctional (RICOH Aficio IM C4500, IM C300 en MP C307). De medewerker plaatst de archiefbescheiden één voor één in de scanner en zorgt ervoor dat de archiefbescheiden worden gescand conform de (onderstaande) kwaliteitseisen.

Naam	Instelling	Omschrijving van instelling
DPI	600	600 dots per inch vastleggen bij het scannen
Kleurherkenning	Kleurdetectie	Mocht er kleur op het document worden gevonden dan wordt het betreffende document in kleur gescand
Papier formaat:	A5 – A3	Meerdere formaten inscannen
Duplex sides:	Ja	Voor en achterkant scannen
Deskew edges	Ja	Scans worden automatisch rechtop gezet (bij scheef scannen)
Auto Crop	Ja	Scans worden automatisch bijgesneden op basis van de randen
Edge clean	Ja	Randen van de scans worden bijgewerkt (netter gemaakt)
Edge fill	Nee	Randen van de scans worden niet opgevuld
Hole fill	Nee	Gaten in de scans worden niet opgevuld

Auto rotate	Ja	Scans worden automatisch gedraaid op basis van de tekstrichting
Blank Page detection	Ja	Witte pagina's worden verwijderd
Bestandsformaat	PDF/A	Scans worden minimaal opgeslagen in PDF/A formaat

Bestandsformaat

Scanproces Organisatie	PDF/A
------------------------	-------

E2. Import- en registratieprocedure

Gescande documenten worden in PDF/A-formaat verzonden naar het @arnhem.nl adres van de medewerker. Dit e-mailadres wordt door de medewerker benaderd via de e-mailclient Microsoft office Outlook. De PDF/A-bestanden worden vanuit Outlook, i.e. de lokale netwerk-omgeving (persoonlijk dan wel via de netwerkschijf (H:\)), handmatig door de medewerker toegevoegd aan een bestaande of nieuwe zaak in het Djuma zaaksysteem. Hierbij worden metadata toegekend.

Wanneer de archiefbescheiden zijn gescand worden deze op kwaliteit gecontroleerd door de medewerker. De controle vindt plaats direct na het scannen en voordat de scan wordt opgenomen in het zaaksysteem. Eenmaal opgenomen in het systeem gaan we er immers van uit dat de scans onveranderbaar zijn en de authenticiteit is gewaarborgd.

F. Kwaliteitsprocedure (bewaarstrategie)

Het kwaliteitssysteem rondom vervanging bestaat uit diverse onderdelen. Het systeem maakt integraal onderdeel uit van het vervangingsbesluit en is in hoofdlijnen beschreven in het handboek vervanging hoofdstuk 5. In breder perspectief wordt bekeken welke wijzigingen in regelgeving, technische voorzieningen of andere ontwikkelingen van invloed kunnen zijn op het vervangingsproces. Wanneer een wijziging zou kunnen leiden tot een nieuw vervangingsbesluit wordt de archivaris geraadpleegd (zie ook bijlage A1).

De medewerker DIV en de zaakbehandelaar zijn dagelijks bezig met de verwerking van scans en registraties. Deze worden uitgevoerd op basis van een vaste procedure uitgevoerd. De kwaliteitsprocedures geven aandachtspunten op juistheid, volledigheid, leesbaarheid en de aanwezigheid van artefacten voor visuele controle van een scan met welke rekening dient te worden gehouden tijdens het vervangingsproces. Hierbij wordt de PCDA-cyclus gehanteerd.

De kwaliteitsprocedures wordt beschreven a.d.h.v.:

1. Kwaliteit vervangingsproces
2. Kwaliteit gestarte zaken
3. Kwaliteit gearchiveerde zaken en
4. Kwaliteit technische inrichting

F1. Kwaliteit vervangingsproces

Documenten die per post binnenkomen worden door een DIV medewerker gescand. Documenten die decentraal binnenkomen (per e-mail bijvoorbeeld), uitgaande en interne documenten of ondertekend moeten worden met een 'natte' handtekening worden door de zaakbehandelaar zelf toegevoegd aan de juiste bestaande zaak of aan een nieuwe zaak.

Na het scannen worden de documenten visueel gecontroleerd. Er wordt gecontroleerd op juistheid, volledigheid, leesbaarheid en de aanwezigheid van artefacten⁴. Bij afwijkingen wordt opnieuw gescand of worden er handmatige correctietechnieken toegepast. Na doorlopen van de bovenstaande controles worden de gescande documenten met de "PDF Creator" van Kofax Capture Pro 10.0 geautomatiseerd omgezet in PDF/A-2u formaat.

Indien er een afwijking tijdens het scanproces wordt geconstateerd, zijn er drie mogelijkheden:

1. De afwijking **is acceptabel**. Het betreft hier afwijkingen waarbij de leesbaarheid van de inhoud niet in gevaar komt zoals: een omgevouwen hoekje of een vlekje in de scan.
2. De afwijking **is niet acceptabel**. Het bestand wordt verwijderd en het proces zal vanaf het begin opnieuw gedaan worden. Het betreft hier afwijkingen waarbij de inhoud van het document niet meer volledig is. Bijvoorbeeld een ontbrekende of een onleesbare pagina.
3. De afwijking **is structureel** (bijv. kras op de glasplaat). Dit kan gelden voor meerdere scans en daarom dient de gehele productie nader bekeken te worden. In het ergste geval dienen meerdere batches opnieuw gescand te worden.

Onderstaande uitwerking dient als een stappenplan voor de medewerker DIV en de zaakbehandelaar tijdens het vervangingsproces. Zie tevens het generieke deel van het handboek onder 1.7.

	Actor	Activiteit	Toelichting	Criteria/normen
1.	Medewerker DIV	Uitzonderen van vervanging	Documenten die niet scanbaar zijn vanwege form of formaat of vanwege hun intrinsieke waarde worden uitgezonderd van het vervangingsproces.	Procedure 'uitzondering van vervanging'.
2.	Medewerker DIV	Controle scaninstellingen	Check of het scanprofiel als 'default' is ingesteld	300 dpi, kleur, 24 bits.
3.	Medewerker DIV	Visuele controle	Controleer de gescande documenten op: • Is het volledige fysieke document gescand. • Staan alle pagina's in de juiste volgorde? • Staan alle pagina's in de juiste richting? (staand vs. liggend)	Juistheid, volledigheid, leesbaarheid, aanwezigheid van artefacten ⁵

⁴ een onbedoeld resultaat ten gevolge van een bewerking, met name beeld- of geluidscompressie

⁵ Een verzamelnaam voor een onvolkomenheid in de beeldkwaliteit. Voorbeelden zijn: zichtbare krasjes, ruis, vuil, flikkeringen, kleurvariaties, etc.

			• Staan alle pagina's recht? (marge op scheefafstand 2 graden) • Geen verkleining of vergroting van het document tijdens het scannen? • Zijn er visueel waarneembare afwijkingen in de tekst? (mist er informatie / kleurverlies) • Zijn er blanke pagina's? • Is het kleinste detail van de scan leesbaar? • Zijn er strepen of andere vervormingen die niet op het origineel aanwezig zijn?	
4.	Medewerker DIV	Herstel foutieve scans	Bij fouten scan het document opnieuw. Treedt er geen verbetering op, overleg dan met de recordmanager over de te ondernemen actie. In het uiterste geval zonder het document uit van vervanging.	Wijzigen scaninstellingen Kleurverlies is acceptabel, mits er geen informatie-verlies optreedt.
5.	Medewerker DIV	Registreren controle scan bevindingen	De bevindingen worden in het scanlogboek opgenomen.	
7.	Zaakbehandelaar	Scannen documenten naar eigen emailadres	Controleer (voordat documenten aan de zaak worden gekoppeld) de gescande documenten op: • Is het volledige fysieke document gescand? • Staan alle pagina's in de juiste volgorde?	

			• Staan alle pagina's in de juiste richting? (staand vs. liggend) • Staan alle pagina's recht? (marge op scheefafstand 2 graden) • Geen verkleining of vergroting van het document tijdens het scannen? • Zijn er visueel waarneembare afwijkingen in de tekst? (mist er informatie / kleurverlies) • Zijn er blanke pagina's? • Is het kleinste detail van de scan leesbaar? • Zijn er strepen of andere vervormingen die niet op het origineel aanwezig zijn?	
8.	Zaakbehandelaar	Herstel bevindingen	Wanneer scans niet acceptabel zijn, opnieuw scannen. Wanneer resultaat weer niet acceptabel is, scannen door DIV.	

F2. Kwaliteit gestarte zaken

Tijdens het registratieproces worden de scans visueel gecontroleerd door medewerker DIV. Daarnaast worden kwaliteitscontrole door medewerker DIV uitgevoerd op gestarte zaken.

Alle gestarte hoog risico zaken worden dagelijks gecontroleerd door de medewerker DIV. Daarnaast wordt een deel van de laag risico zaken gecontroleerd. Medewerkers DIV worden aangesproken op fouten. In de wekelijks scrum worden de resultaten en eventueel te ondernemen actie besproken. Voor lopende zaken geldt dat de controle wordt uitgevoerd na het afsluiten van de zaak.

De behandelaar is naast de medewerker DIV ook verantwoordelijk om de door DIV gescande documenten te controleren op volledigheid, leesbaarheid en of het juiste zaaktype is gekozen.

Onderstaande uitwerking dient als een stappenplan voor de medewerker DIV en de behandelaar van de zaak, tijdens en na het registratieproces.

	Actor	Activiteit	Toelichting	Criteria/normen
1.	Medewerker DIV	Visuele controle documenten tijdens registratie	Controleer (voordat documenten aan de zaak worden gekoppeld) de gescande documenten op: • Is het volledige fysieke document gescand? • Staan alle pagina's in de juiste volgorde? • Staan alle pagina's in de juiste richting? (staand vs. Liggend) • Staan alle pagina's recht? (marge op scheefafstand 2 graden) • Geen verkleining of vergroting van het document tijdens het scannen? • Zijn er visueel waarneembare afwijkingen in de tekst? (mist er informatie / kleurverlies) • Zijn er blanke pagina's • Is het kleinste detail van de scan leesbaar Zijn er strepen of andere vervormingen die niet op het origineel aanwezig zijn	
2.	Medewerker DIV	Herstel bevindingen	Wanneer scans niet acceptabel zijn, opnieuw scannen.	

3.	Medewerker DIV	Controle registraties gestarte zaken door DIV	Controleer alle (door DIV) gestarte zaken op: • Juiste gekozen zaaktype • Juiste zaakomschrijving • Juiste klant bij zaak • Gerelateerde zaak	Zijn alle metagegevens opgenomen om archiefbeheer uit te kunnen voeren.
4.	Medewerker DIV	Registreren controlebevindingen	Registreer je controlebevindingen op de dagelijkse Excellijst 'kwaliteitscontroles' en koppel deze terug naar de DIV medewerkers die geregistreerd hebben.	
5.	Behandelaar zaak	Voor in ontvangst nemen zaak	Volledigheid • Ontbreken er pagina's? • Staan de documenten in de juiste volgorde. Leesbaarheid • Zijn de documenten volgens de juiste stand gescand? • Kleuren onduidelijkheid en/of niet leesbaar zijn van de gescande documenten. • Aanwezige vlekken, stippen, zwarte randen, strepen, vervormingen, vouwen of andere vervuilingskenmerken in de digitale versie.	
6.	Behandelaar zaak	Herstel bevindingen	Scans niet acceptabel, verzoek aan DIV opnieuw scannen.	
7.	Behandelaar zaak	Controle zaaktype / verantwoordelijke organisatie eenheid	• Is juiste zaaktype gekozen? • Is de juiste verantwoordelijke	.

			organisatie eenheid gekozen?	
8.	Behandelaar zaak	Herstel bevindingen	Kies juiste zaaktype of verantwoordelijke organisatie eenheid of retourneer naar DIV	

F3. Kwaliteit gearchiveerde zaken

Voordat de behandelaar een zaak afrondt, controleert hij of alle documenten in de zaak zijn opgenomen. Indien nodig vult hij gegevens en bestanden aan. Ook filtert hij eventuele dubbele en niet langer relevante (concept)documenten uit de zaak.

Wekelijks worden de afgeronde zaken, te weten de hoog risico⁶ zaaktypen (de te bewaren en te vernietigen) gecontroleerd door de (senior) medewerker DIV. Tevens wordt de datum archief actie 'na vervallen belang' aangepast. De recordmanager doet hierover een steekproef van 10% van het totaal aantal hoog risico zaken.

Onderstaande uitwerking dient als een stappenplan voor de senior medewerker DIV, de recordmanager en de behandelaar van de zaak, tijdens het archiveringsproces.

	Actor	Activiteit	Toelichting	Criteria/normen
1.	Zaakbehandelaar	Controle voor zaak afronding	Controle bij afsluiten zaak: • Juist gekozen zaaktype • Juiste zaakomschrijving • Juiste klant bij zaak • Juiste gerelateerde zaak • Initiërend en besluitvormend document aanwezig • Juiste resultaattype gekozen?	
1.	Zaakbehandelaar	Herstel bevindingen	Pas indien nodig de bevindingen aan. • Juiste documenten.	

⁶ Deze zijn vastgelegd in een overzicht [ZaaktypeDjumaRisico.xlsx](#)

			• Onjuiste zaaktype, contact opnemen met DIV.	
2.	Medewerker DIV	Controle afgeronde hoog risico zaken + aanpassen datum na vervallen belang. Onder supervisie van de recordmanager	Dagelijkse controle van alle hoog risico afgeronde op: • Juist gekozen zaaktype • Juiste zaakomschrijving • Juiste klant bij zaak • Juiste Gerelateerde zaak • Initiërend en besluitvormend document aanwezig • Juiste resultaattype gekozen? • Datum archiefactie aanpassen (wanneer bekend)	Zijn alle metagegevens opgenomen om archiefbeheer uit te kunnen voeren?
3.	Medewerker DIV	Registreren controlebevindingen	Registreer de controlebevindingen op de dagelijkse Excellijst 'kwaliteitscontroles'.	
4.	Medewerker DIV	Steekproef afgeronde laag risico zaken	Dagelijkse controle van alle hoog risico afgeronde op: • Juist gekozen zaaktype • Juiste zaakomschrijving • Juiste klant bij zaak • Juiste Gerelateerde zaak • Initiërend en besluitvormend document aanwezig • Juiste resultaattype gekozen	
5.	Medewerker DIV	Registreren controlebevindingen	Registreer je controlebevindingen op de	

			dagelijkse Excellijst 'kwaliteitscontroles'.	
6.	Recordmanager	Controle Excel lijsten kwaliteitscontroles laag risico zaken + Herstel bevindingen	Herstel bevindingen en terug koppeling zaakbehandelaar.	
7.	Recordmanager	Controle Excel lijsten afgeronde hoog risico zaken + herstel bevindingen	Herstel bevindingen en terug koppeling zaakbehandelaar.	
8.	Recordmanager	Controle Excel lijsten afgeronde hoog risico zaken + herstel bevindingen	Herstel bevindingen en terug koppeling zaakbehandelaar.	

F4. Kwaliteit technische inrichting

De scanners krijgen jaarlijks een onderhoudsbeurt van de Dyanix. Als ondanks het reguliere onderhoud de scanners door een technische of andere oorzaak onvoldoende presteren neemt de Medewerker DIV de volgende actie, a.d.h.v. onderstaande stappenplan:

Situatie	Actie	Actor
Horizontale of verticale strepen	Schoonmaken glasplaat en rollers met bijgeleverd schoonmaakmiddel. Als dit geen uitkomst biedt monteur bellen	Medewerker DIV Functioneel beheerder Kofax
Technische storing scanner of Kofax scansoftware	Topdesk call aanmaken (t.b.v. functioneel beheer)	Functioneel beheerder Kofax
Overige situaties	Topdesk call aanmaken (t.b.v. functioneel beheer)	Functioneel beheerder Kofax

Targets en onderhoud scanapparatuur

Er wordt niet gewerkt met technische controles van de scans, alleen met visuele controles. In bijlage F8 staat aangegeven hoe de scanners onderhouden worden.

F5. Risico's en maatregelen

De archiefregeling schrijft in artikel 16 voor dat het beheer van archiefbescheiden voldoet aan toetsbare eisen van een kwaliteitssysteem.

Risico's, normeringen en/of indicatoren ingerichte processen

Het vervangingsproces dient zo te verlopen dat de kwaliteit van de digitale archiefstukken van minimaal vergelijkbaar niveau is als de oorspronkelijke analoge archiefstukken. Om dit te waarborgen, worden diverse kwaliteitscontroles gedurende en na afloop van het proces uitgevoerd. Hieronder worden deze uitgesplitst. De kwaliteitscontrole op nieuw aangemaakte en door DIV gestarte zaken en

afgesloten zaken worden op basis van een vaste procedure uitgevoerd door medewerkers DIV en de recordmanager.

De aandachtspunten en afwegingen benoemd in de handreiking vervanging (hfd. 6.2) geven een goed beeld van de indicatoren van kwaliteit met welke rekening dient te worden gehouden tijdens het vervangingsproces.

Targets en onderhoud

Er wordt niet gewerkt met technische controles van de scans, alleen met visuele controles. In bijlage F4 staat aangegeven hoe de scanners onderhouden worden.

Visuele controle

Gedurende het scanproces wordt een visuele controle uitgevoerd. Zie hiervoor D4
Tijdens het registratieproces wordt nogmaals gecontroleerd op zaken als leesbaarheid en volledigheid.

Het vervangen van uitgaande en interne documenten wordt als risico erkend aangezien de zaakbehandelaars zelf de documenten scannen en registreren. De grip hierop is minder groot dan op de ingekomen poststroom. Na scanning en verzending is er geen analoog exemplaar van de brief meer ter archivering. Er wordt alleen digitaal gecontroleerd, waar mogelijk verbeterd en teruggekoppeld.

De handreiking geeft aandachtspunten op juistheid, volledigheid, leesbaarheid en de aanwezigheid van artefacten voor visuele controle van een scan.

Van groot belang bij controle is dat er geen informatieverlies optreedt. Wanneer tekst niet meer leesbaar is, treedt er informatieverlies op. Wanneer een kleur niet goed wordt weergegeven hoeft het niet direct te betekenen dat er informatieverlies optreedt. Dit is afhankelijk van de informatie-waarde van de kleur. De controleur moet hier attent op zijn en dit juist interpreteren. Informatieverlies wordt niet geaccepteerd. De scan zal dan (waar mogelijk) opnieuw gemaakt moeten worden. De procedures visuele controle is uitgewerkt in bijlage F.

Risico's en maatregelen

De gemeente Arnhem hanteert het uitgangspunt dat medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor hun zaak. Dit houdt in dat medewerkers zelf documenten mogen scannen op de multifunctionals en deze mogen toevoegen, behandelen en archiveren in het Djuma zaaksysteem. De multifunctionals zijn voor iedere gebruiker via een inlogcode beschikbaar. De inlogcode kan gekoppeld worden aan de personeelspas. Het (laten) beheersen van het scanproces, uitgevoerd door ongeveer 1200 medewerkers, brengt risico's met zich mee. Enkele risico's zijn:

	Risico	Maatregel
1.	Informatieverlies door scanning	Controle op informatieverlies door de medewerker. Indien er informatieverlies wordt geconstateerd, dan wordt het document opnieuw gescand.
2.	Onvolledig scannen	Vergelijking aantal gescande pagina's met getelde originelen. Oorspronkelijke papieren documenten handmatig tellen. Indien er een verschil wordt gevonden in de telling van de scan en de

		originelen, dan worden de documenten opnieuw gescand.
3.	Documenten worden door een technische storing niet correct (tijdelijk) opgeslagen	De documenten worden opnieuw gescand.
4.	Scheef scannen	Controle op de kwaliteit van de scan door de medewerker. Indien de scan scheef wordt bevonden, dan wordt het document opnieuw gescand.
5.	Het scanproces en het scannen op de multifunctionals wordt door medewerkers op diverse wijzen uitgevoerd. Bestaande instellingen kunnen handmatig door de medewerker worden aangepast.	1. Zoveel als mogelijk documenten digitaal opmaken en publiceren in de Mijn Arnhem omgeving (PIP) 2. Documenten digitaal aanleveren bij de Repro; zodat zij de brieven analoog kunnen versturen aan de burger/ het bedrijf 3. Kwaliteitscontroles uitvoeren door DIV op door medewerkers zeer incidenteel toegevoegde gescande documenten
6.	Het risico dat originele archiefbescheiden niet tijdig en conform de correcte procedure worden vernietigd. Indien originele archiefbescheiden niet tijdig en rechtmatig worden vernietigd, kan geen sprake zijn van vervanging als bedoeld in artikel 7 van de Archiefwet.	Tijdig en conform de correcte procedure (laten) vernietigen van de originele archiefbescheiden.

F6. Beschrijving eisen aan beeldkwaliteit scans

De wetgever stelt geen expliciete eis aan de beeldkwaliteit van de scans. Hiermee wordt aan de zorgdrager de ruimte gegeven om eigen keuzes te maken. In ieder geval moet de zorgdrager bij het inrichten van het vervangingsproces in acht nemen dat de reproducties te allen tijde raadpleegbaar moeten kunnen zijn, volledig en met eventueel een acceptabel verlies aan de beeldkwaliteit. De keuze wordt gebaseerd op de aard, de inhoud en het gebruik van de archiefbescheiden.

F7. Beschrijving gemaakte afwegingen en keuzes beeldkwaliteit

Om tot een zorgvuldige keuze te komen zijn de aandachtspunten en afwegingen uit hfd. 3 van de 'handreiking vervanging archiefbescheiden (1.0)' gebruikt. De gemeente Arnhem heeft het vervangingsproces doelmatig ingericht. De kwaliteit moet voldoende zijn om informatieverlies te minimaliseren. Er worden echter geen grote investeringen in hard- en software-omgeving of extra benodigde fte gedaan om aan de hoogste standaarden te kunnen voldoen. In dit kader wordt dan ook geen gebruik gemaakt van de Metamorfoze-richtlijnen⁷, maar zijn de volgende keuzes gemaakt:

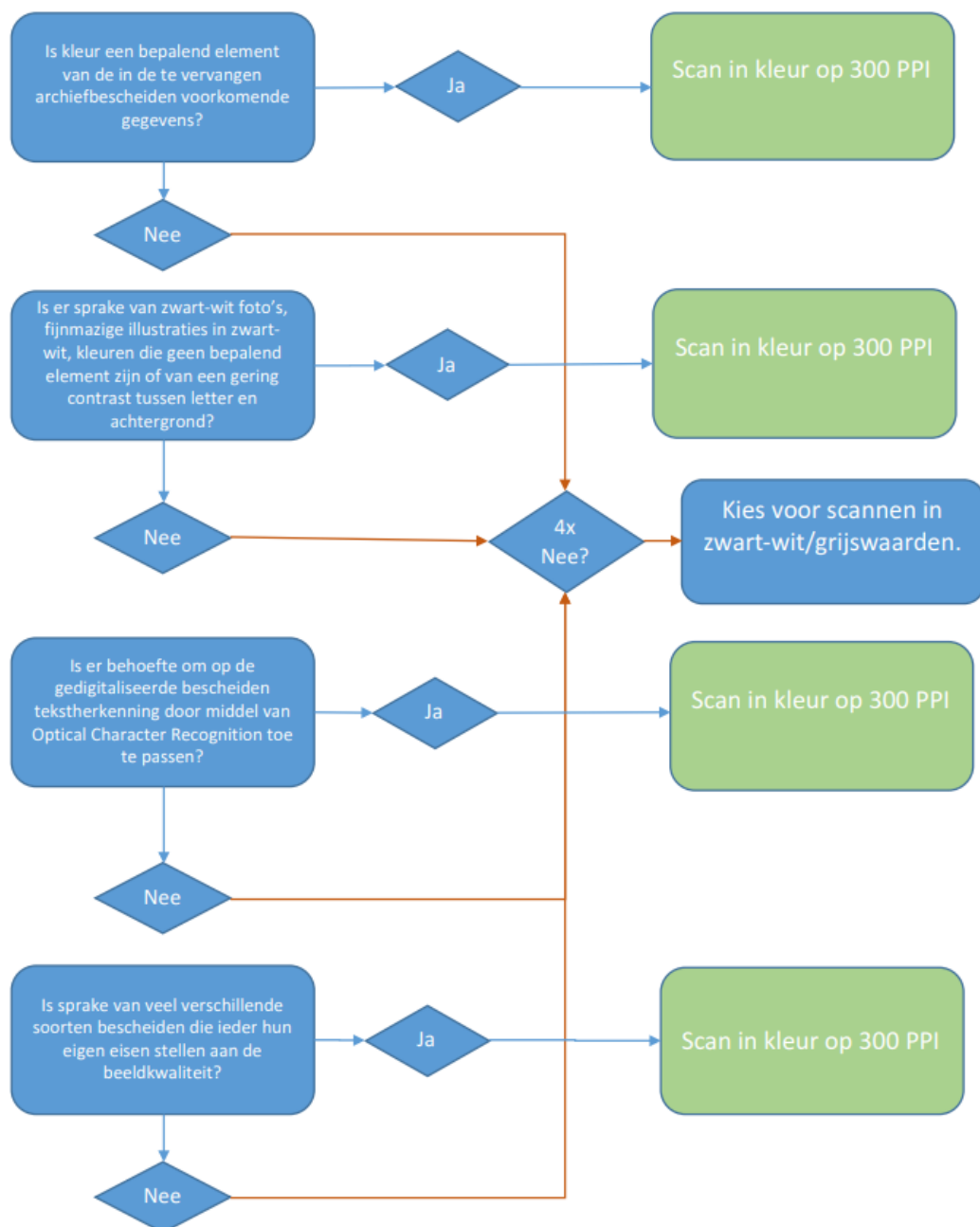
- Vanwege het gedifferentieerde archiefbestand wordt een kwaliteitsniveau van scanning gehanteerd om het risico op informatieverlies te minimaliseren.

⁷ Hierin staan technische kwaliteitsstandaarden waaraan de digitale images moeten voldoen. De richtlijnen zijn normstellend en vooral bedoeld voor digitaliseringsbedrijven.

- DIV kiest voor één scanregime met één kwaliteitsniveau; te weten scanning in kleur met 300 dpi⁸. Meerdere regimes en kwaliteitsniveaus zou het vervangingsproces te complex maken. Met een resolutie van 300 dpi wordt bovendien de minimale scherpste in de Metamorfoze-richtlijnen van 5 lp/mm behaald.
- Er is behoefte om Optical Character Recognition (OCR) toe te passen, maar in de huidige verwerking door Djuma wordt het nog niet toegepast.

Er zijn verschillende aspecten waarmee we rekening dienen te houden bij het vaststellen van de benodigde beeldkwaliteit. Het volgende stroomschema helpt ons hierbij. Is het antwoord op één van de vragen 'Nee'? Dan is er sprake van uitzonderingen op de regel, welke van toepassing is. Hierdoor wordt het reguliere scannen op basis van kleur vervangen door scannen op basis van zwart-wit/grijswaarden.

⁸ DPI is de maat die aangeeft hoeveel stipjes (dots) inkt er per inch gebruikt worden bij een printer. PPI is een maat die aangeeft hoeveel pixels er per inch (resolutie) gebruikt worden en heeft betrekking tot beeldschermen, digitale camera's en scanners.



Kwaliteit technisch onderhoud

De scanners krijgen een keer per 1 á 2 jaar een onderhoudsbeurt van de firma Dyanix. Als ondanks het reguliere onderhoud de scanners door een technische of andere oorzaak onvoldoende presteren neemt de Medewerker DIV de volgende actie:

Situatie	Actie	Actor
Horizontale of verticale strepen	Schoonmaken glasplaat en rollers met bijgeleverd schoonmaakmiddel. Als dit geen uitkomst biedt monteur bellen	Medewerker DIV
Technische storing scanner of Kofax scansoftware	Topdesk call aanmaken (t.b.v. functioneel beheer)	Functioneel beheerder Kofax
Overige situaties	Topdesk call aanmaken (t.b.v. functioneel beheer)	Functioneel beheerder Kofax

Kwaliteit technische inrichting

De multifunctionals t.b.v. het scanproces uitgaande post worden als volgt door een aangewezen onderhoudsdienst (extern) onderhouden:

Periode	Werkzaamheden	Actor
1x per 2 maanden	Kalibreren scanners ⁹	Medewerker Repro (extern)
Bij storingen	Bij het oplossen van een storing wordt meteen algeheel onderhoud uitgevoerd.	Onderhoudsmedewerker (extern)

Als ondanks het reguliere onderhoud de scanners door een technische of andere oorzaak onvoldoende presteren wordt de volgende actie ondernomen:

Situatie	Actie	Actor
Horizontale of verticale strepen	Topdesk call aanmaken (t.b.v. functioneel beheer)	Zaakbehandelaar/recordbeheerder
Technische storing scanner	Topdesk call aanmaken (t.b.v. functioneel beheer)	Zaakbehandelaar/recordbeheerder
Overige situaties	Topdesk call aanmaken (t.b.v. functioneel beheer)	Zaakbehandelaar/recordbeheerder

F8. Controles kwaliteitsmedewerker en Gelders Archief

Er is geen periodieke interne audit door onafhankelijk auditor of accountant specifiek voor het vervangingsproces afgesproken. Tweejaarlijks brengt de archivaris verslag uit van het toezicht op de niet overgedragen archieven. De archivaris kan een audit uitvoeren op een specifieke onderdeel van het archiefbeheer, bijvoorbeeld vervanging. Daarnaast is er de tweejaarlijkse meting KPI Archiefzorg.

De interne controle bestaat uit twee onderdelen, te weten een procescontrole en een steekproefcontrole.

Procescontrole

De kwaliteitsmedewerker loopt elke 12 weken het gehele proces na. Dit om na te gaan of alle processtappen volgens de afgesproken procedure worden uitgevoerd. Tijdens de controle wordt er gebruik gemaakt van een checklist. De checklist wordt opgeslagen in het Djuma zaaksysteem. Er zal dan gelet worden op de volgende zaken:

- ✓ Digitale beheeromgeving: wordt er gewerkt met de in dit document beschreven hard- en software?
- ✓ Digitale beheeromgeving: wordt gebruik gemaakt van de instellingen en bestandsformaten zoals beschreven in dit document?
- ✓ Algemeen: zijn de handleidingen nog up-to-date?
- ✓ Selectieprocedure: maakt de scanmedewerker de juiste afweging volgens de selectiecriteria waarop een scheiding gemaakt wordt tussen de te scannen en niet te scannen documenten?
- ✓ Voorbereiding: worden de documenten op de juiste manier scanklaar gemaakt?

⁹ hiermee wordt de beeldkwaliteit voor een specifieke combinatie van computer en scanner in balans gebracht voor het beste resultaat

- ✓ Scanprocedure: voert de scanmedewerker de juiste controles uit? Hiertoe worden de analoge bestanden vergeleken met de digitale documenten.
- ✓ Registratieprocedure: voert de registratiemedewerker de juiste controles uit?

Op basis van deze procescontrole worden eventuele verbeteringen doorgevoerd.

Steekproefcontrole

De kwaliteitsmedewerker voert elke 4 weken een steekproef uit waarbij de digitale exemplaren worden gecontroleerd met de analoge exemplaren. Voor deze steekproef wordt gebruik gemaakt van een checklist. De checklist wordt bewaard in het Djuma zaaksysteem. Op basis van deze steekproef worden eventuele verbeteringen doorgevoerd.

Voor uitgaande documenten die zeer incidenteel worden gescand op een multifunctional door een medewerker geldt dat deze dagelijks worden gecontroleerd door medewerkers van DIV voor het moment van postverzending.

F9. Plan-do-check-act cyclus

Om de kwaliteit te verbeteren wordt gewerkt met de kwaliteitscirkel van Deming, deze zijn terug te voeren op de vier hoofdactiviteiten:



1. **PLAN:** Kijk naar de huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.
2. **DO:** Voer de geplande verbetering uit.
3. **CHECK:** Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.
4. **ACT:** Stel bij aan de hand van de gevonden resultaten bij CHECK.

In dit handboek zijn diverse kwaliteitsmaatregelen besproken die moeten leiden tot het constant houden of verbeteren van de kwaliteit van digitale informatievoorziening.

Onderstaand zijn de maatregelen beschreven volgens de PDCA-cyclus:

Plan	Do	Check	Act
Dagelijks controle			
Gescande documenten	Voer de controles uit	Tel het aantal fouten. Is dit meer of minder dan de doelstelling?	Herstel fouten en koppel deze terug naar de medewerker DIV of zaakbehandelaar.

Door DIV gestarte zaken	Voer de controles uit	Tel het aantal fouten. Is dit meer of minder dan de doelstelling?	Herstel fouten en koppel deze terug naar de medewerker DIV of zaakbehandelaar.
Afgeronde zaken (hoog risico's)	Voer de controles uit	Tel het aantal fouten. Is dit meer of minder dan de doelstelling?	Herstel fouten en koppel deze terug naar de medewerker DIV of zaakbehandelaar.
Maandelijks:			
Procedures / opvallende zaken m.b.t. kwaliteitscontroles bespreken tijdens teamoverleg. N.a.v. conclusies evt. aanpassingen proces / techniek doorvoeren.	Uitvoeren geplande verbetering	Controleer of de verbetering invloed heeft op het proces / de techniek	Stel de procedures / techniek bij

F10. Onderhoud en scanapparatuur en multifunctionals

Periodiek onderhoud scanapparatuur bij DIV

Elke week worden door een scanmedewerker DIV de scanners (Ricoh fi-8820 Scanner) schoongemaakt. Zaken die hierbij aan de orde komen zijn o.a. de glasplaten, camera, spiegels, rolletjes. Indien tijdens de controle van de scans blijkt dat er afwijkingen zijn door vuiligheid wordt de scanner per direct schoongemaakt.

Preventief onderhoud scanapparatuur bij DIV

Ondersteuning voor de Ricoh fi-8820 Scanner wordt geleverd door Dyanix. Hiervoor is een onderhoudscontract vastgesteld. Ondersteuning voor Kofax TotalAgility wordt geleverd door BM Consultants. Hiervoor is een SLA afgenomen. Bij issues die de medewerkers van ICT en/of Functioneel beheer niet kunnen oplossen, wordt contact opgenomen met BM Consultants.

Onderhoud van multifunctionals

Met de leverancier is geregeld dat storingen en onderhoud samen zijn gevoegd. Op het moment dat er een klacht is over een machine en een servicemonteur langs komt, wordt niet alleen de klacht opgelost, maar ook algeheel onderhoud uitgevoerd. Zoals de hele machine nakijken en preventief onderdelen vervangen waarvan verwacht wordt dat ze binnen korte termijn zullen verslijten. Daarnaast kalibreren¹⁰ de medewerkers van de repro elke 2 maanden de multifunctionals.

¹⁰ is het vergelijken van een systeem of apparaat met een standaard om de eigenschappen vast te stellen.

F11. Periodieke audits

De gemeente Arnhem heeft de intentie om volledig digitaal te gaan archiveren. Digitaal archiveren houdt onder andere in dat digitale informatie leidend wordt en analoge informatie vervangen wordt. Met vervanging wordt bedoeld het conform de wettelijke voorschriften vervaardigen van (digitale) reproducties van archiefbescheiden zodat deze de plaats innemen van de oorspronkelijke bescheiden, die worden vernietigd. De juridische bewijskracht gaat hierbij over van het analoge document naar het gescande document. Slechts in een aantal duidelijk bepaalde gevallen worden analoge documenten niet vervangen.

Voor vervanging is een positief advies van de gemeentearchivaris (het Gelders Archief) op basis van een Handboek vervanging gewenst, alsmede een besluit tot vervanging van het college van Burgemeesters en Wethouders van de gemeente Arnhem nodig. Hierop hebben wij een audit laten uitvoeren door het Gelders Archief op de digitale beheeromgeving van het Djuma zaaksysteem. Hieronder het verslag van de audit:

Audit onderwerp : Duurzame toegankelijkheid zaaksysteem Djuma

Organisatie / leidinggevende : Gemeente Arnhem / Carel Eltingh (Chief Information Officer)

Contactpersoon : Renate Kieftenbelt (Adviseur informatiebeheer)

Toeziethouder : Martijn Hermens (Toeziethouder)

Datum toetsing : 27 oktober 2023

Rapportageperiode : November – december 2023

1. Inleiding

Aanleiding

Dit toetsingsrapport is de formele verantwoording van de thematoets op de duurzame toegankelijkheid van het zaaksysteem Djuma en hoe dit is ingericht. In dit rapport wordt beschreven in hoeverre Djuma aan de toetsingseisen voldoet.

De thematoets op de duurzame toegankelijkheid en van Djuma is onderdeel van de structurele toezichtscyclus door de gemeentearchivaris op het informatiebeheer van de gemeente Arnhem. Dit is vastgelegd in artikel 6 en artikel 9 van de archiefverordening van de gemeente Arnhem.

Wat is duurzame toegankelijkheid?

Toegankelijk betekent vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar voor degenen die er recht op hebben, vanaf het moment van ontstaan en voor zolang als noodzakelijk. Duurzaam betekent dat de toegankelijkheid van de informatie bestand is tegen veranderingen van elke aard, zoals bestandsformaat en export van informatie.

Waarom is duurzame toegankelijkheid van belang?

Burgers, bedrijven, ambtenaren, journalisten en bijvoorbeeld onderzoekers kunnen de informatie die ze nodig hebben vinden, raadplegen en interpreteren. Niet alleen nu, maar ook over tien, twintig of honderd jaar. Daarmee is duurzame toegankelijke informatie een fundament voor het vertrouwen in de rechtsstaat, voor het functioneren van de (lokale) overheid en voor democratische controle daarop. Bovendien blijft de informatie beschikbaar voor diverse vormen van onderzoek. Informatie is dus een belangrijk product van het handelen van de gemeente Arnhem.

Onderzoeksvraag

Voldoet het zaakstelsel Djuma bij de gemeente Arnhem aan de wettelijke duurzame toegankelijkheidseisen voor de onderdelen: vastgestelde selectielijst, vindbaarheid, export, bestandsformaten, metagegevens, vernietiging en overbrenging?

1 Archiefverordening gemeente Arnhem 2017;

Artikel 6: de archivaris kan de uitoefening van het toezicht op het beheer van de archiefbescheiden die niet zijn overgebracht naar de archiefbewaarplaats opdragen aan voldoende en deskundige medewerkers.

Artikel 9: De archivaris brengt de beheerder onverwijld in kennis van de resultaten van de uitoefening van het toezicht. Bij voldoende aanleiding stelt de archivaris tevens het college van burgemeester en wethouders hiervan in kennis. Desgewenst brengt hij hierover verslag uit. De archivaris geeft daarbij aan welke handelingen en voorzieningen naar zijn oordeel in strijd zijn met de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet alsmede welke herstelmaatregelen moeten worden getroffen om aan de wet te voldoen.

Aanvullende onderzoeksvragen op basis van archief KPI 3.1c (applicaties), 5.2 (authenticiteit en context digitaal) en 5.3 (stelsel voor duurzame toegankelijkheid digitaal)

1) Heeft het college als archiefzorgdrager ervoor gezorgd dat van elk der ontvangen of opgemaakte (te bewaren) archiefbescheiden met behulp van metagegevens(schema) de hiernavolgende metagegevens kunnen worden vastgesteld?

- a. de inhoud, structuur en verschijningsvorm;
- b. wanneer, door wie en uit hoofde van welke taak of werkproces het werd ontvangen of opgemaakt;
- c. de samenhang met andere archiefbescheiden;
- d. de uitgevoerde beheeractiviteiten.

2) Waarborgt het archiveringssysteem de toegankelijke staat van (te bewaren) archiefbescheiden zodanig dat elk van de archiefbescheiden binnen een redelijke termijn kan worden gevonden en leesbaar of waarneembaar te maken is?

3) Beschikt het college over applicaties - DMS / RMA en vakapplicaties - waarmee de noodzakelijke informatiebeheertaken kunnen worden uitgevoerd?

Doel

De bevindingen uit dit rapport geven inzicht in hoeverre het zaakstelsel Djuma voldoet aan de duurzame toegankelijkheidseisen, zoals beschreven in de onderzoeksvraag. Voor de toegankelijkheidseisen die niet (volledig) voldoen, kan de gemeente Arnhem verbetermaatregelen doorvoeren. De aanbevelingen in dit rapport kunnen hiervoor als startpunt worden gebruikt.

Scope

De toets is specifiek uitgevoerd op het zaakstelsel Djuma en de inrichting hiervan bij de gemeente Arnhem. De duurzame toegankelijkheid is getoetst met de duurzame toegankelijkheidseisen (DUTO eisen) die zijn opgesteld door het Nationaal Archief.² Deze eisen zijn niet verplicht maar zijn als norm gehanteerd. Een deel van de DUTO eisen van het Nationaal Archief is gebruikt voor de toetsing op duurzame toegankelijkheid van Djuma bij de gemeente Arnhem (zie bijlage 2).

Opzet

De toets is uitgevoerd door middel van deskresearch. Hiervoor zijn diverse documenten over de inrichting, implementatie en werking van Djuma doorgenomen. Daarnaast is, in samenwerking met een adviseur informatiebeheer en een functioneel beheerder, door de toezichthouder een observatie uitgevoerd op de praktische werking van het zaakstelsel Djuma.

2. Conclusie

Het zaakstelsel Djuma voldoet aan de duurzame toegankelijkheidseisen die voor dit rapport getoetst zijn.

Ook voldoet de wijze waarop de gemeente Arnhem de mogelijkheden voor duurzame toegankelijkheid van informatie, die het zaakstelsel biedt, heeft ingericht.

De getoetste eisen: vastgestelde selectielijst, vindbaarheid, export, bestandsformaten, metagegevens, vernietiging en overbrenging zijn alle opgenomen en uitvoerbaar in het zaakstelsel Djuma. Djuma heeft een archiefmogelijkheid en wordt ook als zodanig gebruikt. Voor archivering van informatie zijn de meeste van de getoetste onderdelen standaard in Djuma ingericht. Deze worden daardoor automatisch uitgevoerd bij het verwerken en afhandelen van een zaak in het stelsel.

2 DUTO eisen Nationaal Archief:

<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/overzicht-duto-eisen>

Het risico voor het waarborgen van de duurzame toegankelijkheid en archivering in Djuma zit in de werkzaamheden die handmatig moeten worden uitgevoerd in het stelsel. Voorbeelden hiervan zijn: het registreren en afhandelen van een zaak, het vullen van vrije invulvelden met metadata of het handmatig bijhouden en verwerken van wijzigingen uit de i-navigator in Djuma. Het uitvoeren van deze handmatige werkzaamheden is foutgevoelig. Als deze werkzaamheden verkeerd worden uitgevoerd is het risico dat informatie minder goed vindbaar is, de context van een zaak en bijbehorende documenten verloren gaat, de samenhang met andere zaken niet meer inzichtelijk is of dat er verkeerde bewaartermijnen worden toegepast.

Deze risico's zijn gerelateerd aan de processen voor het zaakgericht werken. Bij het uitvoeren van deze toets op de duurzame toegankelijkheid is hier niet naar gekeken. Er is voor deze toets vooral naar de technische mogelijkheden van het zaakstelsel Djuma en de inrichting hiervan door gekeken. Toch wordt bij de aanbevelingen ook aandacht besteed aan het proces zaakgericht werken. Hiervoor is gekozen om het als aandachtspunten op te nemen voor het geval dat dit nog niet in beeld is.

3. Bevindingen

Voldoet het zaakstelsel Djuma bij de gemeente Arnhem aan de wettelijke duurzame toegankelijkheidseisen voor de onderdelen: vastgestelde selectielijst, vindbaarheid, export, bestandsformaten, metagegevens, vernietiging en overbrenging?

Ja, het zaakstelsel Djuma voldoet aan alle getoetste eisen. Ook de wijze waarop de gemeente Arnhem het zaakstelsel heeft ingericht en duurzame toegankelijkheid toepast voldoet aan de eisen.

Aanvullende onderzoeksvragen op basis van archief KPI 3.1c (applicaties), 5.2 (authenticiteit en context digitaal) en 5.3 (stelsel voor duurzame toegankelijkheid digitaal)

1) Heeft het college als archiefzorgdrager ervoor gezorgd dat van elk van de ontvangen of opgemaakte

(te bewaren) archiefbescheiden met behulp van metagegevens(schema) de hiernavolgende metagegevens kunnen worden vastgesteld?

a. de inhoud, structuur en verschijningsvorm;

Ja

b. wanneer, door wie en uit hoofde van welke taak of werkproces het werd ontvangen of opgemaakt;

Ja

c. de samenhang met andere archiefbescheiden;

Ja

d. de uitgevoerde beheeractiviteiten.

Ja

2) Waarborgt het archiveringssysteem de toegankelijke staat van (te bewaren) archiefbescheiden zodanig dat elk van de archiefbescheiden binnen een redelijke termijn kan worden gevonden en leesbaar of waarneembaar te maken is?

Ja

3) Beschikt het college over applicaties - DMS / RMA en vakapplicaties - waarmee de noodzakelijke informatiebeheertaken kunnen worden uitgevoerd?

Ja, Djuma fungeert in dit geval ook als RMA.

Vastgestelde selectielijst

De gemeente Arnhem hanteert de gemeentelijke selectielijst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Daarbij maakt de gemeente Arnhem gebruik van de i-navigator. In de i-navigator is de gemeentelijke selectielijst geïntegreerd. Door het toepassen van een eenmalige datadump van de i-navigator in Djuma zijn de criteria van de gemeentelijke selectielijst in Djuma opgenomen en uitvoerbaar.

Er is geen automatische koppeling tussen de i-navigator en Djuma mogelijk. Dat betekent dat updates of tussentijdse wijzigingen handmatig bijgehouden en in Djuma ingevoerd moeten worden. Dit is risicogevoelig. De kans bestaat dat informatie verkeerd wordt geselecteerd en gewaardeerd, als updates niet worden verwerkt.

Voor het archiveren van e-mail hanteert de gemeente Arnhem per 01-01-2024 de selectielijst emailbewaring van de VNG. Deze wordt aanvullend gebruikt op de gemeentelijke selectielijst. Voor het zaakgericht werken worden de e-mails opgeslagen bij de zaak. Dit is zoals de gemeentelijke selectielijst het voorschrijft.

Vindbaarheid

Djuma beschikt over diverse zoekfuncties waarmee informatie over zaken en bijbehorende documenten binnen een redelijke tijd en inspanning vindbaar is.

Er kan gezocht worden door middel van “zoeken over alles” (fuzzy search). Hierbij worden hits getoond die bij benadering (in plaats van exact) overeenkomen met de zoekopdracht.

Er kan ook gezocht worden met Booleaanse tekens. Hierbij worden bijvoorbeeld woorden tussen

aanhalingstekens geplaatst waardoor er juist gezocht wordt op een exacte woordencombinatie. Daarnaast kan er gezocht worden over een bepaalde tijdlijn, op datum, datumrange, categorieën (filter), in zaakvelden, op werkvoorraad en op rol (filter).

Ook beschikt Djuma over de mogelijkheid om te zoeken in documenten die zijn gekoppeld aan een zaak. Het komt vaak voor dat verschillende zaken met elkaar samenhangen. Deze zaken zijn in Djuma aan elkaar te relateren. Als een zaak wordt afgesloten en de archiefstatus krijgt, blijft de relatie tussen zaken bestaan. Door het leggen van zaakrelaties in Djuma wordt het overzicht en de vindbaarheid in de samenhang van informatie bevorderd.

Het is in Djuma mogelijk een koppeling aan te gaan met een andere vak- of taak specifieke applicatie door middel van een koppelvlak. Een zaak die niet in Djuma wordt verwerkt, wordt dan behandeld in de vakapplicatie. Het koppelvlak zorgt ervoor dat de zaakinformatie wordt doorgegeven aan Djuma. De belangrijkste zaakeigenschappen worden meestal doorgegeven, gevolgd door updates van status, organisatieonderdeel en/of behandelaar, toegevoegde documenten en het resultaat van de zaak.

De uitwisseling van gegevens tussen Djuma en vakapplicaties gaat met behulp van het Standaard Uitwisseling Formaat (StUF). Djuma ontvangt eenmalig alle zaak informatie vanuit de vakapplicatie. Later in het proces ontvangt Djuma nog wel een status update of nieuwe documenten, maar geen zaak informatie. Op het moment dat de zaak in Djuma gearchiveerd is, kan hier vanuit een vakapplicatie geen informatie of document meer aan worden toegevoegd.

Op dit moment zijn er met Centric Burgerzaken (CBZ) en iBabs twee vakapplicaties gekoppeld en in Djuma in gebruik.

Technisch is Djuma ook gekoppeld met Centric Suite Sociaal Domein, echter is deze nog niet in gebruik.

In Djuma worden op zaakniveau bepaalde wijzigingen zoals statuswijzigingen of faseovergangen bijgehouden in de tijdlijn van de zaak. Hierbij wordt bijvoorbeeld geregistreerd op welke datum, welk tijdstip en door wie de wijziging is aangebracht. Op de achtergrond wordt ook een audit-trail bijgehouden met meer specifieke informatie per zaak wordt bijgehouden. Hierdoor is ook over de bewerking zo goed als alles vindbaar.

Tot slot wordt er door de afdeling ICT van de gemeente Arnhem voor de on-premise software dagelijks, wekelijks, maandelijks en jaarlijks een back-up uitgevoerd van de netwerkomgeving. Voor het opslaan van deze back-ups is een uitwijklocatie beschikbaar.

Het deel van het zaakstelsel dat op cloudapplicatiesoftware draait, wordt gehost in Amsterdam. Een back-up van deze informatie wordt door de hosting provider aangeboden op een geografisch gescheiden locatie in Beek.

Export

De gemeente Arnhem kan in Djuma binnen een redelijke tijd en inspanning informatie exporteren voor diverse doeleinden. Zoals het maken van een weergave, indexering door een zoekmachine of het overbrengen van informatieobjecten naar een ander systeem, bijvoorbeeld een e-depot. De eis met redelijke tijd en inspanning kent een nuance als het gaat om het ophalen of overzetten van grote bestanden met informatie. Dit vergt over het algemeen meer tijd.

Bestandsformaten

In Djuma kunnen documenten worden toegevoegd aan zaken. Alle denkbare bestandsformaten kunnen worden toegevoegd. Daarmee voldoet Djuma ook aan de voorkeursformaten van het Nationaal Archief.

De weergave van documenten in Djuma vindt altijd in een pdf-formaat plaats. Via een viewer zorgt Djuma er automatisch voor dat de weergave in een pdf-variant met extra weergave functionaliteiten wordt geopend.

Het archiveren van documenten vindt in Djuma plaats in pdf A-formaat. Alle office- en andere niet pdfdocumenten worden door Djuma automatisch omgezet naar pdf A. Het risico dat hierbij ontstaat is dat bij omzetten van informatie naar een ander bestandsformaat aspecten als inhoud, kwaliteit, kenmerken (metadata) of specifieke eigenschappen of functionaliteiten van een bestand verloren gaan. Om dit te voorkomen bewaart de gemeente Arnhem van documenten bij zaken ook het originele bestandsformaat. Of de originele bestandsformaten ook meegenomen worden in de archiefstatus is niet bekend.

Metagegevens

De metagegevens in Djuma worden niet specifiek vastgelegd volgens een metadataschema zoals beschreven in de Archiefregeling. Metagegevens worden op meerdere aggregatieniveaus, in bepaalde gevallen verplicht en met voldoende informatie vastgelegd in het zaaksysteem om de vindbaarheid, context en authenticiteit van zaken te waarborgen.

Aan documenten die worden geregistreerd en/of aan een zaak worden toegevoegd, worden specifieke metagegevens toegevoegd die op het document van toepassing zijn. Deze metagegevens worden meegenomen als zaken en documenten worden overgeheveld naar de archiefstatus. De metagegevens kunnen vanuit Djuma in een Xml-bestand en samen met de bijbehorende zaken en documenten verpakt worden in een zip-bestand en worden geëxporteerd naar bijvoorbeeld een e-depot.

Vernietiging

Het archiveren van zaken en bijbehorende documenten gaat in Djuma bijna automatisch. Een zaak krijgt de archiefstatus als bij het verwerken van een zaak het resultaat door de behandelaar wordt ingevoerd. Djuma vult dan zelf op basis van het zaaktype en het resultaat de bewaartermijn van een zaak. De informatie voor waardering en selectie van zaken haalt Djuma uit de data die vanuit de i-navigator in Djuma is gezet. De proces- en archiefinformatie (bewaartermijn) uit de i-navigator komt overeen met de gemeentelijke selectielijst. Als de data uit de i-navigator in Djuma up-to-date is en zaken met het juiste zaaktype geregistreerd en met het juiste resultaat verwerkt worden, zal altijd de juiste bewaartermijn aan de zaak worden gekoppeld.

Vernietiging in Djuma wordt vanuit het beheerportaal opgestart en afgerond, door te kiezen voor het zaaktype vernietigen. Door een bepaalde zoekvraag samen te stellen heeft Djuma de mogelijkheid een vernietigingslijst samen te stellen. Deze lijst kan vervolgens worden geëxporteerd naar een Excel/ CSVbestand buiten Djuma om het vernietigingsproces verder te doorlopen. Op basis van een definitieve vernietigingslijst wordt de basislijst in Djuma bijgewerkt, zodat alleen de zaken van de definitieve vernietigingslijst worden vernietigd. De definitieve vernietigingslijst wordt uiteindelijk opgeslagen bij de zaak en blijvend bewaard.

Vernietiging van zaken en documenten moet altijd handmatig worden uitgevoerd. Djuma vernietigt de informatie niet automatisch als de bewaartermijn van een zaak verlopen is. Vernietiging in Djuma kan alleen door medewerkers van de gemeente Arnhem uitgevoerd worden die hiervoor geautoriseerd zijn. Bij het feitelijk vernietigen van de geselecteerde zaken en documenten in Djuma zijn diverse controlemomenten ingebouwd om te zorgen dat alleen de zaken en documenten die daarvoor in aanmerking komen worden vernietigd.

Iedere zaak heeft een eigen bewaartermijn. Ook als er sprake is van gerelateerde zaken volgt Djuma de bewaartermijn van iedere individuele zaak. Djuma wijzigt de vernietigingsdatum van een gerelateerde zaak dus niet afhankelijk van de vernietigingsdatum van de andere zaak, ongeacht welk type relatie er is tussen twee zaken. Djuma toont op de voorlopige vernietigingslijst wel de gerelateerde zaak en de datum archiefactie van de gerelateerde zaak. Een controleur kan dan bepalen of een gerelateerde zaak langer bewaard moet worden.

Overbrenging

Op dezelfde wijze als bij vernietiging archiveert Djuma ook zaken en documenten die voor blijvende bewaring in aanmerkingen komen bijna automatisch. Als de data uit de i-navigator in Djuma up-to-date is en zaken met het juiste zaaktype geregistreerd en met het juiste resultaat verwerkt worden, zullen altijd de zaken die daarvoor in aanmerking komen als blijvend te bewaren worden gearchiveerd.

Zaken en documenten die na archivering de status blijvend bewaren hebben, komen na 20 jaar automatisch op de overdrachtslijst in Djuma te staan. Overbrengen is een actie die vanuit het beheerportaal van Djuma wordt opgestart en afgerond, door te kiezen voor het zaaktype zaak overdracht. Door een bepaalde zoekvraag samen te stellen heeft Djuma de mogelijkheid de overdrachtslijst samen te stellen. Deze lijst kan vervolgens worden geëxporteerd naar een Excel / CSVbestand buiten Djuma om het overbrengingsproces verder te doorlopen. Op basis van een definitieve overdrachtslijst wordt de basislijst in Djuma bijgewerkt als dat nodig is. De definitieve overdrachtslijst wordt uiteindelijk opgeslagen bij de zaak en ook blijvend bewaard.

Overbrenging van zaken en documenten moet in Djuma altijd handmatig worden uitgevoerd. Overbrenging in Djuma kan alleen door medewerkers van de gemeente Arnhem uitgevoerd worden die hiervoor geautoriseerd zijn. Van de zaken, de bijbehorende documenten en metadata wordt een zipbestand gemaakt. Deze wordt buiten Djuma opgeslagen en kan worden aangeboden aan het e-depot. De digitale bestanden kunnen vervolgens uit Djuma worden verwijderd.

4. Aanbevelingen

Voer interne procestoetsen uit

De risico's voor het waarborgen van de duurzame toegankelijkheid van informatie in Djuma zijn vooral te relateren aan het hebben en volgen van processen voor de werkzaamheden die handmatig in Djuma moeten worden uitgevoerd. Bij deze toets is niet gekeken naar de processen die ten grondslag liggen aan deze werkzaamheden. Het is daarom aan te raden om dit te doen als de processen voor het uitvoeren van de handmatige werkzaamheden er niet of onvoldoende zijn. Hiermee wordt de kans op menselijke fouten beperkt en wordt het waarborgen van de duurzame toegankelijkheid van informatie in Djuma bevordert.

Draag zorg voor het actualiseren van de i-navigator in Djuma

Stel een proces op en beleg de verantwoordelijkheid van uitvoering voor het handmatig bijhouden en verwerken van wijzigingen uit de i-navigator in Djuma. Dit vermindert het risico dat door verouderde

waarderings- en selectiecriteria informatie onterecht verloren gaat of voor eeuwig bewaard blijft.

Archiveer originele bestandsformaten

Zorg ervoor dat originele bestandsformaten van documenten in Djuma worden meegenomen als deze overgaan in de archiefstatus. Het gaat hier om het bronbestand dat volgens de archiefwet- en regelgeving het “originele” bestand is en moet worden gearchiveerd. Dit voorkomt ook het verlies van inhoud, kwaliteit, kenmerken, specifieke eigenschappen of functionaliteit van een bestand.

Verklein het risico van onrechtmatige vernietiging

Stel een proces op voor het registreren en verwerken van zaken, als dit nog niet gedaan is. Standaardiseer handmatige werkzaamheden zoveel mogelijk. Dit verkleint het risico dat zaken en bijbehorende documenten te vroeg, te laat of onterecht worden vernietigd.

Verklein het risico van onrechtmatige blijvende bewaring

Stel een proces op voor het registreren en verwerken van zaken, als dit nog niet gedaan is. Standaardiseer handmatige werkzaamheden zoveel mogelijk. Dit verkleint het risico dat zaken en bijbehorende documenten hier niet voor in aanmerking komen blijvend worden bewaard.

5. Bijlagen

Bijlage 1: overzicht geraadpleegde documenten voor deskresearch

Documentnaam Versie Datum

1. Inrichtingsdocument Djuma - 31-01-2023
2. Implementatieplan Djuma - 26-07-2022
3. Djuma en de i-Navigator Versie 9 -
4. Conversie en livegang Djuma 291220221 29-12-2022
5. DUTO eisen (zie thema's

bijlage 2)

<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/overzicht-duto-eisen>

-

Bijlage 2: overzicht getoetste DUTO-eisen Nationaal Archief

Thema Functie

Vastgestelde selectielijst Er is een vastgestelde Selectielijst waarin is beschreven hoe lang informatieobjecten bewaard worden.

Vindbaarheid Er is een zoekfunctie waarmee alle informatieobjecten vindbaar zijn, binnen redelijke tijd en inspanning

Export Van elk informatieobject is een export beschikbaar, binnen redelijke tijd en inspanning

4.

Bestandsformaten

Bestandsformaten voldoen aan de voorkeursformaten van het Nationaal Archief

5.

Metagegevens De weergave en export van elk informatieobject bevat minimaal volledige en actuele metagegevens zoals voorgeschreven in de Richtlijn Metagegevens Overheidsinformatie.

6.

Vernietiging Informatieobjecten worden niet eerder en niet later vernietigd dan is aangegeven in de selectielijst. Na vernietiging van een informatieobject is er een verklaring van vernietiging beschikbaar.

Overbrenging Een blijvend te bewaren informatieobject wordt binnen twintig jaar overgebracht naar een archiefbewaarpplaats

G. Vernietiging

G1. Vernietigingsprocedure

Het archiveren van zaken en bijbehorende documenten gaat in Djuma bijna automatisch. Een zaak krijgt de archiefstatus als bij het verwerken van een zaak het resultaat door de behandelaar wordt ingevoerd. Djuma vult dan zelf op basis van het zaaktype en het resultaat de bewaartermijn van een zaak. De informatie voor waardering en selectie van zaken haalt Djuma uit de data die vanuit de i-navigator in Djuma is gezet. De proces- en archiefinformatie (bewaartermijn) uit de i-navigator komt overeen met de gemeentelijke selectielijst. Als de data uit de i-navigator in Djuma up-to-date is en zaken met het juiste zaaktype geregistreerd en met het juiste resultaat verwerkt worden, zal altijd de juiste bewaartermijn aan de zaak worden gekoppeld.

Vernietiging in Djuma wordt vanuit het beheerportaal opgestart en afgerond, door te kiezen voor het zaaktype vernietigen. Door een bepaalde zoekvraag samen te stellen heeft Djuma de mogelijkheid een vernietigingslijst samen te stellen. Deze lijst kan vervolgens worden geëxporteerd naar een Excel/CSVbestand buiten Djuma om het vernietigingsproces verder te doorlopen. Op basis van een definitieve vernietigingslijst wordt de basislijst in Djuma bijgewerkt, zodat alleen de zaken van de definitieve vernietigingslijst worden vernietigd. De definitieve vernietigingslijst wordt uiteindelijk opgeslagen bij de zaak en blijvend bewaard.

Vernietiging van zaken en documenten moet altijd handmatig worden uitgevoerd. Djuma vernietigt de informatie niet automatisch als de bewaartermijn van een zaak verlopen is. Vernietiging in Djuma kan alleen door medewerkers van de gemeente Arnhem uitgevoerd worden die hiervoor geautoriseerd zijn.

Bij het feitelijk vernietigen van de geselecteerde zaken en documenten in Djuma zijn diverse controlemomenten ingebouwd om te zorgen dat alleen de zaken en documenten die daarvoor in aanmerking komen worden vernietigd.

Iedere zaak heeft een eigen bewaartermijn. Ook als er sprake is van gerelateerde zaken volgt Djuma de bewaartermijn van iedere individuele zaak. Djuma wijzigt de vernietigingsdatum van een gerelateerde zaak dus niet afhankelijk van de vernietigingsdatum van de andere zaak, ongeacht welk type relatie er is tussen twee zaken. Djuma toont op de voorlopige vernietigingslijst wel de gerelateerde zaak en de datum archiefactie van de gerelateerde zaak. Een controleur kan dan bepalen of een gerelateerde zaak langer bewaard moet worden.

G2. Procedure selectie en vernietiging

Wanneer de archiefbescheiden daadwerkelijk vernietigd kunnen worden dient dit zorgvuldig te gebeuren. Voor het vernietigen van fysieke dossiers wordt een gekwalificeerd bedrijf voor archiefvernietiging ingeschakeld. Het is van belang om een contract met een gekwalificeerd bedrijf af te sluiten (voor zover van toepassing) die voor een adequate vernietiging van fysieke archiefbescheiden kan zorgdragen.

Het Gelders Archief ontvangt hier ter kennisname een exemplaar van. De afdeling DIV doorloopt het hele proces zelf, samen met de zorgdragers, maar een gekwalificeerd bedrijf voor archiefvernietiging, wordt ingezet om de feitelijke vernietiging uit te voeren. Digitale zaken worden door de afdeling DIV zelf verwijderd (lees: vernietigd) in het documentmanagement systeem/recordmanagement applicatie (DMS/RMA) volgens de procedure die is vastgelegd in het handboek DIV. De analoge documenten van deze zaken worden vernietigd op basis van de goedgekeurde procedure inzake numeriek opbergen per vernietigingsblok (zie hiervoor ook het handboek DIV).

Na de daadwerkelijke vernietiging wordt de **verklaring van vernietiging** getekend door de afdelingsmanager DIV. Het bewijs van vernietiging van het vernietigingsbedrijf voegen we hieraan toe. Nadat de machtiging tot vernietiging is verleend kan de daadwerkelijke vernietiging in het documentmanagement systeem/recordmanagement applicatie (DMS/RMA) plaatsvinden en/of uit het fysieke archief. Waar nodig dient de toegang (dossierinventaris) te worden bijgewerkt. De getekende verklaring en het bewijs van vernietiging voegen we toe aan de betreffende zaak.

Vanuit de gemeente Arnhem is de adviseur DIV verantwoordelijk voor de adequate uitvoering van dit proces.

H. Digitale beheeromgeving Djuma Zaaksysteem

Djuma bevat verschillende functionaliteiten die het beheren van zaken en documenten mogelijk maken: zoek- en vind functionaliteit, registratiefunctie, mutatiefunctie, selectie en vernietigingsfunctionaliteit en de audittrail. Hieronder geven we inzicht in deze functionaliteiten en hoe we zaken en documenten kunnen beheren in Djuma.

H1. Zoek- en vindfunctionaliteit

Djuma kent twee verschillende manieren om te zoeken naar zaken en documenten; zoeken over alles (fuzzy search) en geavanceerd zoeken.

Zoeken over alles

Om te zoeken naar een specifieke term, type je de zoekterm in het testvak en druk je op enter. Djuma geeft items die overeenkomen met de zoekterm. Om dit zoekresultaat te verfijnen, is het mogelijk om gebruik te maken van filters en geavanceerde zoekopties.

Tijdslijn

De tijdslijn kan gebruikt worden om resultaten te beperken tot een bepaalde periode, zoals vandaag, deze week of afgelopen maand.

Booleaanse tekens

Gebruik booleaanse tekens: wanneer het juiste zoekresultaat uitblijft kunnen specifieke tekens gebruikt worden en het zoekresultaat te vergroten, bijvoorbeeld door het gebruik van “”, + en ~.

Specifieke categorieën

De beschikbare filters zijn afhankelijk van de gevonden zoekresultaten; wanneer één of meerdere filters worden toegepast, worden de andere beschikbare filters automatisch bijgewerkt. Bij het zoeken over alles toont Djuma bij de filters altijd de eerste 10 meest voorkomende resultaten.

Zoekresultaten bekijken en sorteren

Djuma geeft zoekresultaten weer op basis van relevantie, waarbij de gebruiker zelf kan instellen hoeveel zoekresultaten deze per keer wenst te zien. Zoekresultaten kunnen worden gesorteerd op verschillende criteria, zoals relevantie, datum of prioriteit.

Het is mogelijk een zoekopdracht op te slaan voor toekomstig gebruik (“exporteer zaakgegevens”).

Zoeken in bepaalde velden van de zaak

Wanneer een zoekopdracht te veel resultaten oplevert, dan kan specifiek zoeken op een bepaalde eigenschap (veldnaam) van de zaak een oplossing zijn. Hiermee krijgen we alleen die resultaten waarbij het zoekwoord in dat specifieke veld voorkomt. Alle andere resultaten waarbij het zoekwoord ergens anders in de zaak of het document voorkomt, worden hiermee genegeerd. Wanneer je wilt zoeken op een exacte woordencombinatie is dat specifieke veld dan plaats je deze woorden tussen aanhalingstekens.

Zoeken op datum en datumrange

In Djuma kunnen we filteren op de tijdslijn om resultaten uit een bepaalde periode te vinden. In deze tijdslijn kun je filteren op startdatum of op einddatum van de zaak. In sommige gevallen wil je echter resultaten uit een bepaald tijdvak zien. In dat geval kun je ook in zoeken over alles een tijdvak opgeven.

Zoeken binnen overzichten/ werkvoorraad

Naast het zoeken over alles, zijn alle overzichten binnen Djuma voorzien van een zoekbalk die altijd op dezelfde plek rechtsboven het overzicht te vinden is. Dan zoek je binnen dit zoekveld en niet over alles. Het zoeken binnen de eigen werkvoorraad is hier een voorbeeld van.

Werkvoorraad filteren op rol

Binnen Mijn zaken kun je ook filteren op rol. Dit zoekfilter is alleen beschikbaar wanneer je ook daadwerkelijk in verschillende rollen betrokken bent bij lopende zaken.

Zoeken binnen documenten van een zaak

Binnen een zaak kun je zoeken naar bepaalde documenten binnen de zaak via het tabblad documenten in het zoekveld dat rechtsboven in het tabblad documenten staat.

Geavanceerd zoeken

Djuma ondersteunt ook de zogenaamde Booleaanse operatoren (Booleaans zoeken):

Door woorden tussen aanhalingstekens " " te plaatsen, wordt gezocht op een exacte woorden combinatie.

Door een min – teken voor een woord te plaatsen, worden resultaten waarin dat woord voorkomt uitgesloten.

Door een plus + teken voor een woord te plaatsen, worden alleen resultaten getoond waarin dit woord voorkomt.

Door een tilde ~ achter een woord te plaatsen, worden ook resultaten getoond waarin woorden voorkomen die lijken op het zoekwoord.

Geavanceerd zoeken helpt je om jouw zoekvraag makkelijker te formuleren. Je gebruikt voor een zoekopdracht de zoeken over alles balk. Binnen het zoekresultaat kun je vervolgens geavanceerd zoeken op: een of meer van de woorden, al deze woorden, woorden die lijken op, exacte woorden of woordcombinaties, geen van deze woorden, woorden die beginnen met, woorden die eindigen op en zaken die in de laatste x dagen gestart zijn. De instructies voor het gebruik van het zoekveld staan achter het desbetreffende zoekveld.

H2. Registratiefunctie voor zaken

Djuma kent een registratiefunctie voor zaken. De registratiefunctie is een belangrijke functionaliteit voor het vastleggen van contextgegevens van de zaak. Binnen Djuma kan op twee manieren een nieuwe zaak tot stand komen; via de postintake in Djuma door DIV en via mijn zaken. Via de button voeg nieuwe zaak toe kan een nieuwe zaak opgestart worden. Binnen Djuma zijn er dan een aantal tabbladen waarin gegevens over de zaak worden vastgelegd: algemeen, betrokkene, planning, zaakeigenschappen, documenten en context.

Algemeen

Op het tabblad algemeen worden de volgende gegevens vastgelegd; zaaktype, omschrijving van de zaak, toelichting (extra gegevens over de zaak), kanaal (e-formulier, e-mail, eigen initiatief, ingekomen document, klantcontact, onbekend, social media, telefoon, zaak en documentservices).

Van het zaaktype worden de volgende gegevens vastgelegd: omschrijving van het zaaktype, categorie, doel (van het zaaktype), toelichting (uitleg over het zaaktype), vertrouwelijkheid, verantwoordelijke intern, doorlooptijd behandeling en servicenorm behandeling.

Betrokkene

Op het tabblad betrokkene vinden we gegevens van de verantwoordelijk van het zaaktype, de initiator van de zaak, de betrokken organisatorische eenheid (afdeling) en de naam van de organisatorische eenheid (afdelingsnaam).

Er zijn verschillende soorten betrokkenen; een interne en een extern betrokkene. De beheerder kan door in de autorisatiestructuur instellen of de betrokkenen van de zaak überhaupt getoond mogen worden bij het zoeken over alles. De autorisaties zorgen ervoor dat een medewerker wel of niet kan zoeken in Djuma op de betrokkene van de zaak. Wanneer je een zaak mag inzien dan zie je op het tabblad Betrokkenen staan welke personen, bedrijven, instellingen of organisatieonderdelen een rol spelen in de zaak (betrokken zijn bij de zaak).

Intern betrokkene

Een zaak heeft altijd een verantwoordelijke; dit is een afdeling, team of andersoortig "organisatieonderdeel". Een zaak heeft meestal ook een behandelaar. De andere rollen die beschikbaar of verplicht zijn, zijn afhankelijk van de inrichting op het zaaktype. De intern betrokkenen (medewerker en organisatorische eenheid) krijgen afhankelijk van hun rol en de inrichting de juiste rechten binnen de zaak en zien de zaak ook staan in Mijn zaken en of Mijn afdelingen.

Extern betrokkene

De externe betrokkenen zijn personen, organisaties of instellingen. Voor de personen wordt meestal gebruik gemaakt van een koppelveld met de gemeentelijke basisadministratie, zo zijn de gegevens correct en actueel. Wanneer de betreffende persoon geen lopende zaken heeft, dan is een wijziging in de persoonsgegevens ook niet zichtbaar in Djuma.

Welke persoonsgegevens zijn zichtbaar in Djuma?

Als het gaat om natuurlijke personen (burgers) die bij de zaak betrokken zijn, dan toont Djuma daarvan de volgende gegevens aan mensen die het recht hebben om de zaak te bekijken:

- Van natuurlijke personen wordt alleen de NAW gegevens getoond (naam, adres en woonplaats)
- Contactgegevens (telefoon en e-mail) kunnen ook bij de persoon worden vastgelegd en zijn zichtbaar in de zaak en het klant. De initiator van de zaak kan ook zelf zijn of haar contactgegevens vastleggen, inzien, wijzigen en verwijderen in het klantportaal, of een (kcc-) medewerker kan dit vastleggen bij de persoon nadat de betreffende persoon hiermee akkoord is gegaan.
- De geboortedatum van natuurlijke personen staat in Djuma, maar is meestal niet zichtbaar. Hier zijn een aantal uitzonderingen op: de beheerder heeft bij het zaaktype ingericht dat een geboortedatum getoond moet worden, de behandelaar heeft een specifiek recht gekregen van de beheerder om de geboortedatum te mogen zien.
- Het burger service nummer van een persoon toont Djuma niet. In de praktijk zien we dat soms persoonsgegevens worden vastgelegd in andere velden op de zaak of in documenten. Wanneer dit nodig is voor een correcte zaakafhandeling dan moet de zaak (of het zaaktype) minimaal het vertrouwelijkheidsniveau vertrouwelijk krijgen.
- Indicatie geheim. Wanneer een persoon geheimhouding van persoonsgegevens heeft gevraagd, dan wordt dit in Djuma aangegeven met het symbool van een rode cirkel met een schuine streep door het midden voor de naam van de persoon met de volgende tekst: indicatie geheim. Niet zonder toestemming aan derden ter uitvoering van een algemeen verbindend voorschrift, niet aan kerken en niet aan vrije derden.

- Overleden personen. Wanneer een betrokkene overlijdt, dan is het op een lopende zaak zichtbaar dat de betrokkene overleden is. Het adres van de persoon wijzigt dan in 0 (nul). Dit is zichtbaar op het tabblad betrokkene.
- Personen met berichtenbox/ PIP/klantportaal. Wanneer er een betrokkene aan de zaak is gekoppeld die gebruik maakt van de berichtenbox dan is er onder de functie verzend bericht een optie beschikbaar om berichten te verzenden via de berichtenbox.
- Extern betrokkenen; rechtspersonen of niet-natuurlijke personen. Voor de gegevens van bedrijven en instellingen kan jouw organisatie gebruik maken van een NHR-koppelvlak. om de organisatie gegevens actueel en correct te houden. Wanneer er geen koppelvlak is dan kunnen gegevens van organisaties en instellingen handmatig worden opgevoerd en beheer in Djuma door mensen die daar rechten voor hebben. Ook is het mogelijk om naast de standaard gegevens, contactpersonen op te voeren (module relatiebeheer).

Planning

Op het tabblad planning vinden we de startdatum van de zaak. Dit veld wordt bij het opstarten van de zaak automatisch gevuld en is aanpasbaar door gebruik van de kalenderfunctie. Hier vinden we ook de geplande einddatum en de uiterlijke einddatum van de zaak.

Tevens biedt Djuma de mogelijkheid om op dit tabblad betalingsgegevens vast te leggen. Zoals de betalingsindicatie: (nog) niet, gedeeltelijk, geheel, niet van toepassing en de laatste betaaldatum (dit laatste is in te vullen met de kalenderfunctie).

Zaakeigenschappen

Op dit tabblad leggen we belangrijke gegevens vast die relevant zijn voor de vindbaarheid van een zaak. De zaakeigenschappen zijn daarom verplichte velden. We leggen het volgende aan gegevens vast: categorie (afdeling), jaartal/periode, object, betrokkene, locatie en onderwerpen.

Documenten

Op dit tabblad vinden we de documenten terug die aan de zaak gekoppeld zijn. Hier kunnen we ook documenten aan de zaak toevoegen. Van de documenten leggen we de titel en het documenttype vast. Andere eigenschappen worden automatisch vastgelegd: type document (bestandsformaat), documentnummer, toegevoegd op (datum), titel onderwerp (bestandsnaam), status, laatst gewijzigd (documentversies). Alle gegevens zijn aan te passen via de mutatiefunctie (potloodje).

Context van de zaak

Vaak is er sprake van zaken die samenhangen met een of meerdere andere zaken. Om het overzicht te behouden over deze samenhang is het verstandig om die zaken ook in Djuma aan elkaar te relateren, waardoor het sneller duidelijk is wat de verhouding is tussen die verschillende zaken. Zo wordt een complexe zaak alsnog overzichtelijk. Op dit tabblad kunnen de zaakrelaties gelegd worden. Dit kan door de knop voeg bestaande zaak toe te gebruiken.

Op het tabblad context van de zaak heb je (als dit in het zaaktype is ingericht) de mogelijkheid om gerelateerde zaken in te zien en toe te voegen. Om hier extra overzicht in te creëren, kun je de gerelateerde zaken op iedere kolom sorteren. Vandaaruit kun je ook doorklikken om naar de gerelateerde zaak toe te gaan.

Djuma kent de volgende zaakrelaties:

Hoofdzaak

- De hoofdzaak is het startpunt
- Een hoofdzaak kan wel worden afgesloten als de deelzaak nog open staat, maar de behandelaar van de hoofdzaak krijgt dan een waarschuwing bij het zetten van de laatste status.
- De behandelaar van een hoofdzaak krijgt ook een notificatie als er een resultaat is gezet op de deelzaak of op de zaak die een bijdrage levert.

Gerelateerde zaak

- Is een zaak die een relatie heeft met de hoofdzaak.
- Is meestal een al bestaande zaak die alsnog gekoppeld wordt aan de hoofdzaak.

Heeft meestal een oorzakelijk verband, maar dit hoeft niet persé zo te zijn. Het kan ook een soortgelijke zaak zijn die als voorbeeld of inspiratie is genomen, of zaken die om een andere reden met elkaar te maken hebben.

Deelzaak

- Is een zaak van een zaaktype dat zowel op zichzelf kan staan, als een onderdeel kan vormen van een zaak.
- Wordt meestal gestart vanuit de hoofdzaak; neemt de initiator (mits gevuld) en omschrijving over van de hoofdzaak.

Vervolgzaak

- Is een zaak die volgt op de hoofdzaak. Denk bijvoorbeeld aan monitoring van een project, controle na een vergunning, vaststellen van een subsidie.
- Wordt meestal gestart vanuit de hoofdzaak; neemt de initiator (mits gevuld), omschrijving en eigenschappen over van de hoofdzaak.

Zaak die een bijdrage levert

- Dit betreft zaken (zaaktypen) die altijd onderdeel zijn van een hoofdzaak en hier een bijdrage aan leveren. Deze zaaktypen kunnen logischerwijs nooit een op zichzelf staande zaak vormen (in tegen stelling tot de deelzaak). Denk hierbij bijvoorbeeld aan advisering of een juridische toets.
- Wordt meestal gestart vanuit de hoofdzaak; neemt de initiator (mits gevuld) en omschrijving over van de hoofdzaak.

Binnen het zaaktype is ingericht welke relaties er kunnen zijn en met welke andere zaaktypes jouw zaak een relatie kan hebben. Als dit is toegestaan in het zaaktype, dan kun je alle andere zaaktypes relateren aan jouw zaak en in alle bovengenoemde zaakrelaties. Of het zaaktype is specifiek ingericht zodat je alleen bepaalde zaaktypen aan elkaar kunt relateren, in een bepaalde zaakrelatie.

Zet datum archiefactie

Bij het afhandelen van de zaken is er nog een belangrijkste laatste actie; zet datum archiefactie. Hier kan de archiefnominatie gekozen worden (blijvend bewaren of vernietigen), datum archiefactie (in te vullen middels de kalenderfunctie), toelichting op het resultaat van de zaak.

Gegevens die vastgelegd worden bij het registreren van een zaak

Bij het registreren van een zaak worden verschillende gegevens vastgelegd.

Tabblad algemeen:

- Zaaktype
- Omschrijving van de zaak
- Toelichting
- Kanaal: e-formulier, e-mail, eigen initiatief, ingekomen document, klantcontact, onbekend, social media, telefoon, zaak en document services
- Omschrijving zaaktype
- Categorie
- Doel (van het zaaktype)
- Toelichting
- Vertrouwelijkheid
- Verantwoordelijke intern
- Doorlooptijd behandeling
- Servicenorm behandeling

Tabblad betrokkene:

- Rol (verantwoordelijke)
- Betrokkenetype (organisatorische eenheid)
- Naam organisatorische eenheid (naam afdeling)

Tabblad planning:

- Startdatum (wordt automatisch gevuld; is aanpasbaar door middel van de kalenderfunctie)
- Geplande einddatum
- Uiterlijke einddatum
- Betalingsgegevens (indien van toepassing)
- Betalingsindicatie (nog niet, gedeeltelijk, geheel, n.v.t.)
- Laatste betaaldatum (in te vullen d.m.v. kalenderfunctie)

Tabblad zaakeigenschappen:

- Categorie: afdeling
- Jaartal/ periode
- Object
- Betrokkene
- Locatie
- Onderwerp

Tabblad documenten:

- Toevoegen documenten
- Titel documenttype

Tabblad context:

- Zaakrelaties leggen; voeg bestaande zaak toe.

Tabblad zaak:

- Zet datum archiefactie

- Archiefnominatie: blijvend bewaren, vernietigen
- Datum archiefactie (kalenderfunctie)
- Toelichting
- Annuleer/ opslaan

H3. Registratiefunctie documenten

Het toevoegen (of registreren) van documenten in Djuma is relatief eenvoudig. Aan Djuma kunnen alle bestandsformaten toegevoegd worden. Documenten kunnen op verschillende manieren opgenomen worden in Djuma;

- een bestaand document rechtstreeks aan een zaak toevoegen,
- een bestand of mailbericht slepen vanuit de mailbox naar de zaak,
- een nieuw document creëren vanuit de zaak met behulp van een sjabloon
- mijn documenten toevoegen aan een bestaande zaak

Documenttype wijzigen

Documenttypen kunnen gewijzigd worden in Djuma. Dit gaat via het tabblad documenten. Op dit tabblad vindt je de documenten waarbij wijzigingen kunnen worden doorgevoerd met het potloodje achter het te wijzigen document. In het veld type wordt het juiste documenttype gekozen waarna het na opslaan is vastgelegd. Welke documenttypen beschikbaar zijn is afhankelijk van het zaaktype en de inrichting daarvan.

Document verplaatsen naar of koppelen aan een andere zaak

Wanneer een document aan de verkeerde zaak is toegevoegd, kan deze eenvoudig verplaatst worden naar een andere zaak. In sommige gevallen wordt een document gebruikt in meer dan één zaak.

Het verplaatsen of koppelen van een document is niet mogelijk als:

- het document al op route voor akkoord is gestuurd,
- het documenttype niet voorkomt in de doelzaak,
- het document de status niet meer te wijzigen heeft.

Een document dat niet meer te wijzigen is, is niet meer te verplaatsen naar een andere zaak. Het is wel mogelijk om deze documenten te koppelen aan een tweede zaak, mits je de juiste rechten hebt.

Een document verplaatsen of koppelen aan een andere zaak gaat op de volgende manier:

- selecteer het betreffende document (of documenten) op tabblad documenten,
- druk op de knop verplaats of koppel document,
- Djuma opent een zoekscherm; hier vul je het zaaknummer in of een zoekterm en druk op zoek om de juiste zaak te vinden,
- Djuma opent een nieuw scherm; kies hier of je het document wilt verplaatsen of dat je het document wilt koppelen aan de nieuwe zaak. In het laatste geval blijft het document ook gekoppeld aan de eerste zaak.
- Druk op opslaan

Als een document aan twee (of meer) zaken gekoppeld is, dan is dit zichtbaar op de betreffende zaken. Achter het document staat dan een icoontje dat aangeeft dat het document gekoppeld is aan twee of meerdere zaken. Met het potloodje kun je zien welke zaken dat zijn. Djuma opent dan de

document eigenschappen. Onderaan dit scherm is zichtbaar aan welke zaken het document gekoppeld is.

Als een document verplaatst of gekoppeld wordt aan een zaak die een ander vertrouwelijkheidsniveau heeft, dan krijgt het document de vertrouwelijkheid van de meest vertrouwelijke zaak. Djuma geeft hier een melding van op het moment van koppelen. Het gevolg kan zijn dat het document voor medewerkers die die rechten niet heeft, niet in kan zien.

Weergave van documenten

Wanneer je in Djuma een document bekijkt, dan zorgt Djuma er automatisch voor dat de juiste viewer gebruikt wordt. PDF bestanden worden in een speciale viewer geopend met extra weergave functionaliteiten zoals: inzoomen, beeld draaien, document full screen bekijken, lagen bekijken en PDF bekijken in de browser

Gegevens die vastgelegd worden bij het registreren van een document

Bij het registreren van documenten leggen we de volgende gegevens vast:

- Documenttype (bijv. Word document)
- Documentnummer (wordt automatisch gegenereerd)
- Toegevoegd op datum
- Documenttype
- Titel/onderwerp (bestandsnaam)
- Status (bijv. definitief)
- Laatste gewijzigd (documentversies)

H4. Zaakbeheer in Djuma

Tijdslijn van de zaak

De tijdslijn op elke zaak is een belangrijk hulpmiddel bij het behandelen van de zaken. De tijdslijn geeft een eenvoudig en chronologisch inzicht in de voortgang van de zaak en de te ondernemen acties. Ook betrokkenen, documenten en notities van de zaak kunnen hier in chronologische volgorde geraadpleegd worden. In de afhandeling van de zaak borgt het de compleetheid van de zaak; je kunt niet naar een volgende fase zonder eerst de voorafgaande fase doorlopen te hebben. De tijdslijn is tevens het centrale punt waar je als behandelaar telkens terugkomt om een volgende fase in de zaakbehandeling te starten. Op de tijdslijn van de zaak toont Djuma standaard de actuele fase en de reeds doorlopen fasen in chronologische volgorde. Daarbij kun je ook de toekomstige fasen, de documenten van de zaak, de notities bij de zaak en de besluiten die genomen binnen de zaak bekijken. Via de tijdslijn kun je doorklikken om bijvoorbeeld documenten te raadplegen. Klantcontacten worden ook als notitie getoond in de tijdslijn.

Behandelen van een zaak

In de meeste gevallen is er sprake van een beoordelingsfase als eerste fase van een zaak. In de eerste fase is het nog mogelijk om het zaaktype van een zaak te wijzigen en de behandelaar. Nadat de zaak eenmaal in behandeling is genomen is dat niet meer mogelijk.

Behandelfasen

Een fase wordt beëindigd zodra de volgende fase wordt gestart. Welke fasen een zaak precies doorloopt is afhankelijk van het zaaktype en de inrichting daarvan. In één of meerdere fasen kunnen checklist items, keuzelijsten of verplichte items zijn ingericht. Ook dit is afhankelijk van de inrichting

van het zaaktype. Is er eenmaal een fase gezet, dan kan niet meer terug worden gegaan naar een vorige fase.

Checklistitems

Het werken met checklist items is beschikbaar wanneer dit op het zaaktype ingericht is. Bij sommige zaaktypen is in een of meerdere fasen van het proces een checklist aanwezig. De checklist items kunnen verplicht of optioneel zijn. Wanneer een verplicht item niet is ingevuld, geeft Djuma hiervan een melding bij het afronden van de fase; pas na het vullen ervan kan door worden gegaan naar een volgende fase. De checklist kan ook één of meerdere keuzelijsten bevatten. De volgende fase van de zaak kan afhankelijk zijn van de geselecteerde waarde(n) uit deze keuzelijst. Als dit is ingericht op het zaaktype, kan bij het checklistitem een werkinstructie beschikbaar zijn. Ook kunnen hier verwijzingen naar webpagina's in staan. De werkinstructies zijn in te zien door met de muis over het rondje i te navigeren.

Verplichte items binnen een fase

Wanneer dit is ingericht op het zaaktype controleert Djuma op het aanwezig zijn, of het ingevuld zijn van bepaalde gegevens bij het afronden van een fase. Dit is bijvoorbeeld het geval van het plaatsen van een resultaat bij het beëindigen van de laatste fase in een proces.

Controle op correcte gegevens

Wanneer dit is ingericht op het zaaktype kan Djuma ook een controle uitvoeren op de correctheid van bepaalde gegevens.

Zaaktype van een zaak wijzigen

Het wijzigen van een zaaktype kan op twee momenten:

- Direct na de registratie
- Na het afhandelen van de zaak, mits iemand het privilege "muteer afgehandelde zaken" heeft.

Tijdens de behandeling van de zaak kan het zaaktype niet gewijzigd worden.

Termijnbewaking op zaakniveau

In de zaaktypecatalogus kan de beheerder bij ieder zaaktype zowel een servicenorm als een uiterlijke termijn opgeven. Ook kan de beheerder een termijn voor notificatie op de servicenorm invullen in het zaaktype. Vervolgens waarschuwt Djuma de behandelaar van de zaak op verschillende plekken op basis van deze termijnen:

- In ieder zaakoverzicht (mijn zaken, zaken van mijn afdeling) is de kolom urgentie weergegeven. Hierin zie je direct wanneer de servicenorm/ uiterlijke einddatum wordt overschreden. Als je met de muis over dit veld navigeert, wordt het aantal resterende dagen getoond.
- Door middel van notificaties wordt je geattendeerd op (dreigende) overschrijding van servicenorm en uiterlijke einddatum.
- Op het dashboard onder stand van mijn zaken worden tegels weergegeven in Groen, Oranje en Rood waarin het aantal zaken binnen servicenorm, buiten service norm en buiten uiterlijke termijn worden weergegeven. Als zaak behandelaar zie je hier in één oogopslag of er zaken zijn die onmiddellijk aandacht vragen.

Termijnbewaking op processtap niveau

Op zaakniveau worden fases en vervolgfases weergegeven in de tijdlijn van elke zaak. Hierbij toont Djuma wat de doorlooptijd van de betreffende fase is volgens de definitie van het zaaktype. Op basis

van deze doorlooptijden toont Djuma de vroegst mogelijke datum waarop de betreffende fase wordt afgerond. Je kunt zo heel eenvoudig de datum waarop de laatste vervolgfase bereikt wordt, vergelijken met de datum van de servicenorm en de uiterlijke einddatum die daarnaast wordt weergegeven (tijdlijn van de zaak). De behandelaar van de zaak wordt bovendien genotificeerd op het verstrijken van de doorlooptijd van een fase binnen een zaak als dit in de zaaktypecatalogus is ingericht.

Planning van individuele zaken

Naast de termijnen die ingericht kunnen worden per zaaktype, kan de behandelaar van de zaak op de individuele zaak diverse datums en termijnen aanpassen. Dit is uiteraard ook afhankelijk van het zaaktype en de rechten van de betreffende behandelaar.

Startdatum van de zaak aanpassen

Bij registratie van een zaak vult Djuma altijd standaard een startdatum in. Deze is gelijk aan de datum van registratie van de zaak. Dit is bijvoorbeeld nodig wanneer de zaak niet op de dag van ontvangst wordt geregistreerd of wanneer de zaak niet op de dag van ontvangst wordt geregistreerd of wanneer de behandeltermijn van een bepaald zaaktype start op een andere datum dan de datum van ontvangst.

Startdatum invullen bij registratie van de zaak

In de derde stap van de registratie kun je de startdatum van de zaak aanpassen. Klik hiervoor op de kalender om een datum te kiezen of typ een correcte datum in het veld startdatum.

Startdatum aanpassen van een bestaande zaak

Bij bestaande zaken kan het soms nodig zijn om de startdatum aan te passen. Dit kan op het tabblad eigenschappen gewijzigd worden (tabblad algemeen) met de kalenderfunctie.

Opschorten of aanhouden van een zaak

Dit moet ingericht zijn in het betreffende zaaktype. Bij het opschorten of aanhouden van een zaak is het van tevoren niet bekend hoe lang deze periode duurt. We leggen de begindatum en de reden van de opschorting vast; op een later moment wordt de zaak opnieuw in behandeling genomen en gaat de behandeltermijn weer lopen. Bij een opschorting wordt de wettelijke behandeltermijn ook gepauzeerd.

Verlengen van de zaak (de behandeltermijn)

Deze functionaliteit is alleen beschikbaar wanneer dit is ingericht in het betreffende zaaktype. Bij bepaalde zaaktypes kan de behandeltermijn van een zaak worden verlengd met een vaste periode; dit is per zaaktype al bekend.

Einddatum van een zaak bepalen

Bij de registratie van een zaak kun je zelf de einddatum bepalen, al dit op het zaaktype geconfigureerd is. Geplande einddatum en uiterlijke einddatum zijn beschikbaar om in te vullen in de derde stap van de registratie. De uiterlijke einddatum is verplicht, de geplande einddatum optioneel (servicenorm).

Einddatum aanpassen van een bestaande zaak

Bij een bestaande zaak kun je zelf de einddatum aanpassen als dit is ingericht op het zaaktype. Bij zaaktypen waar dit is toegestaan is de knop bepaal einddatum beschikbaar in de knoppenbalk bovenaan de zaak.

Resultaat van de zaak invullen

Onderdeel van het behandelen van een zaak is het invullen van het resultaat van de zaak. Afhankelijk van dit resultaat wordt ook de archiefactiedatum bepaald. Dit doen we door bovenaan de zaak de knop bepaal resultaat te kiezen. In het scherm dat volgt kan vervolgens het resultaat gevuld worden met eventueel een toelichting. Wanneer het een zaak betreft die in het klantportaal getoond moet worden en de klant heeft ook een klantportaal, dan krijgt de klant hiervan een melding. De tekst die in het toelichtingenveld wordt ook getoond in het klantportaal. De beschikbare keuzemogelijkheden bij het besluit of resultaat worden bepaald door het zaaktype en de inrichting op het zaaktype.

H5. Vertrouwelijkheidsniveau's in Djuma

In Djuma zijn de volgende vertrouwelijkheidsniveau's op de zaak opgenomen:

- Openbaar: iedereen mag de zaak inzien.
- Intern: alle interne medewerkers van de betreffende organisatie mogen de zaak zien.
- Zaakvertrouwelijk: alleen medewerkers van gekoppelde (zowel in- als externe) afdelingen die vertrouwelijke zaken mogen zien en de interne en externe direct betrokkenen bij een zaak.
- Vertrouwelijk: alleen medewerkers van gekoppelde interne afdelingen die vertrouwelijke zaken mogen inzien en de interne direct betrokkenen bij de zaak.
- Persoonsvertrouwelijk: alleen de direct betrokken interne medewerkers mogen de zaak zien en medewerkers van een gekoppelde afdeling die het privilege hebben om persoonsvertrouwelijke zaken te mogen inzien.

Burgers en bedrijven kunnen openbare, interne en zaakvertrouwelijke zaken zien waar ze zelf direct betrokkene in zijn en de status van hun zaak volgen. Vertrouwelijke en persoonsvertrouwelijke zaken kunnen ze niet zien. De documenten van deze zaken kunnen alleen worden ingezien in het klantportaal als er bij het document ook tonen in portaal is aangevinkt. De notities van deze zaken zijn niet zichtbaar voor de klant

Zaakvertrouwelijkheid wijzigen

Per zaaktype wordt ingericht wat het juiste vertrouwelijkheidsniveau is. Bij het aanmaken van een zaak wordt dit overgenomen naar de zaak. De vertrouwelijkheid van een zaak kun je aanpassen met de knop bepaal vertrouwelijkheid.

Documentvertrouwelijkheid wijzigen

Standaard krijgt een document hetzelfde vertrouwelijkheidsniveau als de zaak. Het is mogelijk om de vertrouwelijkheid op documentniveau te laten afwijken van de zaak. De vertrouwelijkheid kan dan alleen worden aangescherpt. Wanneer een document aan meerdere zaken is gekoppeld dan krijgt het dezelfde rechten als de meest vertrouwelijke zaak.

H6. Zaak stoppen, verwijderen, afbreken of intrekken

Het kan voorkomen dat een zaak per ongeluk dubbel geregistreerd is, of dat de initiator van de zaak, de zaak intrekt. Het is niet wenselijk de zaak zomaar weg te gooien; er is geen knop verwijderen zaak in Djuma. Als de zaak nog niet in behandeling is genomen, of als de zaak al volledig is afgehandeld dan kun je het zaaktype wijzigen. Ben je al bezig met de behandeling van de zaak dan kun je de zaak afbreken en/of afhandelen. Dit doe je door de zaak te openen en bij het resultaat afgebroken of ingetrokken te kiezen. Ook kan de datum archiefactie worden aangepast; Djuma vult dit automatisch op basis van het resultaat.

H7. Zaak heropenen

Het is niet mogelijk een zaak te heropenen in Djuma. Het heropenen van een zaak waarvan het resultaat en besluit al bekend zijn, zou in het klantportaal/ mijn overheid ook vreemd op een klant overkomen. Dan zou de afgeronde zaak weer opeens in behandeling staan.

Het verplicht stellen van het resultaat van de zaak voordat er op afgehandeld gedrukt kan worden, zorgt er bijvoorbeeld voor dat een zaak zelden per ongeluk wordt afgehandeld. Een Djuma beheerder of DIV medewerker kan met het privilege “muteer afgehandelde zaak” achteraf nog documenten toevoegen, betrokkenen toevoegen/ wijzigen, eigenschappen aanvullen en het resultaat veranderen. De tijdlijn van de zaak blijft echter wel bevroren.

H8. Externe zaken

Het is voor Djuma mogelijk een koppeling aan te gaan met een andere vak of taak specifieke applicatie door middel van het maken van een koppelvlak. Hierbij is het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) de standaard. Dit model specificeert de gegevens en hun samenhang die gemeenten, daarmee samenwerkende organisaties en hun klanten minimaal nodig hebben om voldoende op de hoogte te zijn van lopende en afgeronde zaken. Een externe zaak wordt dus behandeld in de vakapplicatie. Het koppelvlak zorgt ervoor dat de zaakinformatie wordt doorgegeven aan Djuma. Welke informatie er precies uitgewisseld wordt, is afhankelijk van de gekoppelde applicatie, werkwijze en inrichting van het koppelvlak. De belangrijkste zaakeigenschappen worden meestal doorgegeven, gevolgd door updates van status, organisatieonderdeel en/of behandelaar, toegevoegde documenten en het resultaat van de zaak.

Je kunt niet:

- Documenten en e-mail naar externe zaken slepen.
- Een zaak afsluiten, resultaat zetten en het besluit vullen bij een externe zaak.

Je kunt wel:

- Een datum archiefactie zetten
- Verplaatsen of document koppelen naar een andere zaak (externe zaak of Djuma zaak)
- Koppelen van bestaande Djuma zaak aan de RGBZ zaak.
- Standaard en geavanceerd digitaal ondertekenen
- Om akkoord vragen op een document van een externe zaak.
- Plaats document op vergadering
- Plaats document op PIP of klantportaal
- Verzenden naar de berichtenbox
- Toevoegen van notities aan de zaak
- Zaak markeren als langlopend en instellen datum weer tonen
- Toevoegen van (gescande) documenten vanuit mijn documenten aan de zaak
- Verzenden e-mail en verzenden e-mail met bijlagen.

Het is binnen een koppelvlak ook mogelijk om een zaak aan te maken in de vakapplicatie waarbij de behandeling overgedragen wordt naar Djuma. Bij die zaken moet de zaak wel behandeld worden in Djuma en kun je vanuit de vakapplicatie een document toevoegen aan de zaak.

Het is ook mogelijk om een zaak aan te maken in Djuma en vervolgens de behandeling over te dragen naar de vakapplicatie. Bij die zaken wordt de behandeling dan nog alleen in de vakapplicatie uitgevoerd en kun je in Djuma alleen nog maar documenten koppelen aan de zaak. Dit is op dit

moment alleen mogelijk wanneer beide applicaties ZSDMS versie 1.2 ondersteunen als dit in het zaaktype is ingericht. In dat geval is op de zaak een functie draag zaak over beschikbaar.

H9. Archiveren in Djuma

Archiveren in Djuma gaat bijna helemaal automatisch. De behandelaar van de zaak vult aan het einde van het behandelproces het resultaat in. Op dat moment vult Djuma, op basis van het zaaktype en het resultaat van de zaak automatisch in hoe lang de zaak bewaard moet worden. Het kan betekenen dat een zaak voor eeuwig bewaard moet worden. In dat geval moet het archief na een periode van 20 jaar worden overgebracht naar een archiefbewaarplaats. Het kan ook zijn dat de zaak voor een bepaalde periode bewaard moet worden en daarna vernietigd dient te worden. Het is natuurlijk van belang dat het resultaat correct wordt ingevuld. De basis voor de bewaartermijnen en de resultaten van het zaaktype ligt in de i-navigator; daarin wordt procesinformatie en archiefinformatie (zoals bewaartermijnen) vastgelegd. Office documenten en andere (niet PDF documenten) zet Djuma automatisch om naar PDF-A formaat. Bij archivering hebben alle bestanden dus al vanzelf het juiste archiefformaat.

Wijzigen bewaartermijn/ archiefnominatie van zaken

Bepaalde daartoe geautoriseerde medewerkers mogen bij individuele zaken de bewaartermijn/ archiefnominatie wijzigen, ook wanneer deze zaak reeds gearchiveerd is. Dit wordt gedaan middels de knop zet datum archiefactie. Bij het wijzigen van de archiefnominatie en zet datum archiefactie is het verplicht een toelichting in te vullen. De toelichting blijft bewaard, ook als het resultaat wordt gewijzigd. Het veld wordt ook getoond in de vernietigingslijst of overdrachtslijst met als naam toelichting datum archiefactie.

Op basis van de ingevulde bewaartermijn kunnen de daarvoor geautoriseerde medewerkers op een later moment de vernietiging van zaken uitvoeren. Djuma vernietigt nooit zelfstandig zaken of documenten op basis van de ingevulde archiefactie. De vernietigingsprocedure moet worden gestart en uitgevoerd door een geautoriseerde medewerker en gedurende deze procedure zijn er verschillende controlemomenten. Een zaak met als archiefnominatie blijvend bewaren komt na 20 jaar automatisch op de overdrachtslijst te staan. In Djuma vul je geen termijn van bewaren in. Wil je eerder dan de 20 jaar gaan overbrengen, kies dan bij de overdracht een datum in de toekomst.

De zaak volgt de vernietigingstermijn die op de zaak staat, ook als er sprake is van een deelzaak of zaak die een bijdrage levert. Djuma wijzigt de vernietigingsdatum van een zaak niet afhankelijk van de vernietigingsdatum van een andere zaak, ongeacht welk type relatie er is tussen twee zaken. Djuma toont op de voorlopige vernietigingslijst wel de gerelateerde zaak en de datum archiefactie van de gerelateerde zaak, zodat een controleur voor het uitvoeren van de vernietiging kan bepalen of hij/zij die andere zaak toch (langer) wil behouden. Om die zaak te behouden moet de controleur de archieftermijn aanpassen op die zaak met de te korte termijn.

Vernietigen

Bij het vernietigen zijn zaken en documenten vernietigd, bij overbrengen gaan ze naar een e-depot. Vernietigen en overbrengen zijn acties die je vanuit het beheerportaal van Djuma kunt opstarten en afronden. Je kiest hiervoor het zaaktype zaak vernietigen. Door een bepaalde zoekvraag samen te stellen zal Djuma gebaseerd op de zoekvraag een vernietigingslijst samenstellen. Deze vernietigingslijst kan in Excel/ CSV worden samengesteld buiten Djuma. Op deze lijst worden drie kolommen toegevoegd: gecontroleerd, door wie en de datum. Deze lijst wordt vervolgens opgeslagen

bij de zaak. De vernietigingslijst wordt vervolgens digitaal doorgestuurd naar de voor dit proces speciaal aangewezen behandelaars (conform mandaatbesluit gemeente Arnhem). De archiefdatum en archiefnominatie kunnen aangepast worden. Hierop wordt de vernietigingslijst geüpdatet en toegevoegd aan de zaak. Er volgt een controlevraag of het papier ook is vernietigd (analoge documenten behorende bij de zaak)? Dan volgt het daadwerkelijk vernietigen waarbij de controlevraag wordt gesteld of de (hoeveelheid) zaken en de documenten (aantal) daadwerkelijk vernietigd kunnen worden? Daarna wordt het vernietigingsproces uitgevoerd en wordt alleen de definitieve vernietigingslijst weer vastgelegd in de zaak.

Overbrengen

Overbrengen is een actie die je vanuit het beheerportaal van Djuma kunt opstarten en afronden. Je kiest hiervoor het zaaktype zaak overdracht. Door een bepaalde zoekvraag samen te stellen zal Djuma gebaseerd op de zoekvraag een overdrachtslijst samenstellen. Deze overdrachtslijst kan in Excel/ CSV worden samengesteld buiten Djuma. Op deze lijst worden drie kolommen toegevoegd: gecontroleerd, door wie en de datum. Deze lijst wordt vervolgens opgeslagen bij de zaak. De overdrachtslijst wordt vervolgens digitaal doorgestuurd naar de voor dit proces speciaal aangewezen behandelaars (conform mandaatbesluit gemeente Arnhem). De archiefdatum en archiefnominatie kunnen aangepast worden. Hierop wordt de overdrachtslijst geüpdatet en toegevoegd aan de zaak. Daarna wordt van de zaken en de bijbehorende documenten een zip-bestand gemaakt; deze wordt buiten Djuma opgeslagen en kan worden aangeboden aan het e-depot. Daarna moet worden aangegeven dat de overdrachtslijst is geaccepteerd. Hierop wordt weer een definitieve overdrachtslijst gemaakt en weer vastgelegd in de zaak. Dan worden de digitale bestanden uit Djuma verwijderd en de eventuele analoge documenten overgebracht naar de archiefbewaarpplaats. De fase definitief overdragen is nu afgerond.

H10. Beveiliging

Autorisaties

In Djuma worden medewerkers gekoppeld aan de zaaktypen en zaaktypegroep waar zij bij horen. Ook kent Djuma vertrouwelijkheidsniveaus toe aan zaaktypen en documenttypen. Dit samen bepaalt tot welke zaaktypen en documenten een medewerker toegang heeft. Heeft een medewerker geen toegang tot een bepaald zaaktype en/of document dan worden deze ook niet zichtbaar en levert dit ook geen resultaat op bij een bepaalde zoekactie. De gebruikers die toegang hebben tot Djuma worden rechtstreeks gekoppeld vanuit Microsoft Azure AD.

Audittrail

In Djuma is de audittrail enerzijds verwerkt in de tijdlijn anderzijds is deze op de achtergrond aanwezig. In de tijdlijn is elke wijziging in status en/of faseovergang wordt geregistreerd en is zichtbaar doordat de datum en het tijdstip van de wijziging wordt vermeld. Ook wordt aangegeven door wie de wijziging is aangebracht. Op de achtergrond zijn meer zaken geregistreerd, bijvoorbeeld wie een document en/of zaak heeft geraadpleegd, gewijzigd, geregistreerd, op welk moment (dag en tijd) etc.

Back-up en recovery

De afdeling ICT zorgt ervoor dat van de netwerkomgeving van Arnhem dagelijks, wekelijks, maandelijks en jaarlijks een back-up wordt gemaakt. Ook is er een uitwijklocatie waar deze back-ups ook worden opgeslagen.

Het deel van het zaakstelsel dat op cloudapplicatiesoftware draait, wordt gehost in Amsterdam. Een back-up van deze informatie wordt door de hosting provider aangeboden op een geografisch gescheiden locatie in Beek.

H11. Toetsingsrapportage DUTO Djuma

Zie bijlage F9. Periodieke audits