



DIV Beleid

Deel A - Hoofdlijnen

Auteurs

Maarten van Damme
Gert-Jan De Graaf
Koos van Rij
Dingeman Schakel

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

2 van 27

Management Samenvatting

Deze nota beschrijft het UWV beleid op het gebied van documentaire informatievoorziening (DIV). De nota is een aanvulling op de Regeling Archiefbeheer UWV (Staatscourant sept. 2004) en de Beleidsnota Fysieke Archieven (RvB maart 2005) en is tot stand gekomen in samenspraak met de belangrijkste stakeholders binnen UWV. Het in deze nota beschreven beleid is generiek. De concrete realisatie, waarin per proces verschillen zullen optreden, is niet in deze nota opgenomen.

Het DIV-beleid is gericht op de volgende doelen:

- Optimaal ondersteunen van de primaire processen en de bedrijfsvoering binnen UWV, mede door het mogelijk maken van elektronisch werken.
- Bevorderen van samenwerking met partners in de SUWI-keten.
- Mogelijk maken van een digitaal klantendossier.
- Ondersteunen van kennismanagement.
- Compliance: verantwoording afleggen van het handelen conform wet- en regelgeving.

De hoofdpunten van het beleid zijn:

- 1 Er is één (logisch) UWV-archief en een integrale documentaire informatiehuishouding.
- 2 Centralisatie van post- en documentverwerking en standaardisatie van formulieren en metadata.
- 3 De ordening van het UWV-archief is zaaksgewijs.
- 4 Er wordt proactief samenwerking in de SUWI-keten gezocht.
- 5 Het DIV-beleid sluit aan op de bestaande UWV-architectuur.
- 6 De DIV wordt organisatie-onafhankelijk ingericht.
- 7 De inrichting van de DIV geschiedt in nauwe samenwerking met de primaire processen en staven, waarbij alleen compliance niet onderhandelbaar is.

Op sommige onderdelen hebben deze hoofdpunten ingrijpende gevolgen voor de bestaande situatie. Deze worden steeds aangegeven. Enkele van de belangrijkste gevolgen zijn:

- er zal geïnvesteerd moeten worden in ICT: software (uitbreiding licenties en aanschaf aanvullende modules Filenet) en upgradings van het netwerk;
- de archivering verschuift van achter naar tijdens het proces. Elke UWV medewerker die documenten opslaat in EA/ED archiveert het document;
- de documenten in het elektronische archief worden voorzien van bruikbare metagegevens en zijn daarnaast full text doorzoekbaar ("Googlen");
- binnen het elektronisch archief worden documenten zaaksgewijs opgeslagen, i.t.t. de huidige situatie waar documenten procesgericht zijn opgeslagen;
- samenhangende ontsluiting van het elektronisch archief is niet afhankelijk van bestaande primaire systemen (i.t.t. de huidige situatie), zodat het archief altijd goed toegankelijk zal zijn voor klanten, ketenpartners en UWV (hoe UWV de processen ook organiseert);
- alle inkomende stukken worden via inputmanagement rechtstreeks als bericht in de primaire systemen geplaatst en tegelijkertijd als document opgeslagen in het elektronische archief; uitgaande documenten worden rechtstreeks in het archief geplaatst;
- voor de klanten wordt het mogelijk de documenten in het eigen dossier te raadplegen;



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

3 van 27

- alle documentaire informatie wordt opgeslagen in het elektronische archief, dus ook e-mail en interne documenten;
- de DIV-functie zal worden geprofessionaliseerd en anders worden georganiseerd: naast centraal zal decentraal, binnen primaire processen en staven, DIV-expertise worden ingericht.

We moeten ons realiseren dat, ofschoon de nieuwe media in opkomst zijn, UWV nog vele jaren ook zal blijven werken met fysiek archief. De uitdaging is om in ieder geval logisch één archief in te richten. Het beleid wordt beschreven aan de hand van de gang van een document door UWV. Dit betekent dat het traject inputmanagement → EA/ED → outputmanagement wordt gevolgd.



Inhoud

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Management Samenvatting | 2 |
| 1 Inleiding | 5 |
| 2 DIV-beleid in toekomstperspectief | 7 |
| 2.1 DIV in samenhang met strategische beleidsontwikkelingen: klant centraal, multichannelling en elektronisch werken | 7 |
| 2.2 DIV-beleid en de referentie architectuur: Grondplaat | 9 |
| 2.3 DIV beleidsuitgangspunten | 12 |
| 3 Inputmanagement, EA/ED en outputmanagement | 13 |
| 3.1 Inputmanagement | 13 |
| 3.2 EA/ED | 15 |
| 3.3 Outputmanagement | 18 |
| 4 Algemeen | 22 |
| 5 De documentaire informatievoorziening functie <i>binnen</i> UWV | 24 |
| 5.1 DIV taken en verantwoordelijkheden | 25 |
| 5.2 De afdeling F&I-DIV en UWV DIV-beleid | 26 |

Leeswijzer

De Nota DIV-beleid bestaat uit twee delen. Dit Deel A biedt inzicht in de DIV-functie binnen UWV en geeft op hoofdlijnen het voorgestelde DIV-beleid, terwijl deel B heel concreet en vakinhoudelijk in meer detail ingaat op de beleidsstandpunten.

Deel A heeft tot doel de geïnteresseerden en besluitvormers snel voldoende inzicht te bieden in het wat en ook het waarom van het beleid.

Deel B is vooral bedoeld voor de DIV-specialisten en de direct belanghebbenden binnen de kernfuncties, Programma Vernieuwing en CICT en in het bijzonder B&A en GSP bij het realiseren van het DIV-beleid.



1 Inleiding

UWV streeft naar een vergaande vorm van digitalisering. Deze behoefte wordt ingegeven door een groot aantal veranderingen in de directe omgeving van UWV. Deze veranderingen genereren een sterke behoefte om de bestaande bedrijfsprocessen van het UWV versneld te verbeteren, ondersteund door concepten als elektronisch werken. Maar ook te komen tot de herinrichting van de front-end van UWV, waar grote veranderingen plaats gaan vinden voor klanten, ondermeer door ander media gebruik en andere bedieningsconcepten. Tenslotte zal de gegevensuitwisseling en de samenwerking met ketenpartners een krachtige impuls krijgen.

Deze doelen vergen ingrijpende aanpassingen op het gebied van producten- en dienstenassortiment, procesinrichting, samenwerking en gegevensuitwisseling met ketenpartners, ICT ondersteuning, organisatiestructuur en -cultuur en aanpassingsvermogen van de organisatie. F&I streeft ernaar om vanuit de eigen verantwoordelijkheid een sterke bijdrage te leveren aan de realisatie van deze UWV doelen en het elektronisch werken verder mogelijk te maken.

F&I kan een substantiële bijdrage leveren aan:

- het digitaliseren van fysieke documenten en het adresseren aan het juiste adres;
- het snel en beter toegankelijk maken van informatie middels het elektronisch archief EA/ED;
- het faciliteren van samenwerking en kennisdeling d.m.v. gemeenschappelijke dossiervorming;
- het voldoen aan relevante wet- en regelgeving, interne UWV regelingen en nationale en internationale praktijkstandaarden.

Door de directeur F&I is aan de afdeling DIV de opdracht gegeven om voor de komende jaren een samenhangend en overkoepelend beleid op het gebied van Documentaire Informatievoorziening te ontwikkelen en in samenspraak met de divisies en staforganen zorg te dragen voor concrete invulling van dit beleid.

Met de realisatie van het DIV-beleid wordt beoogd een bijdrage te leveren aan de volgende concrete veranderingen:

- Heringerichte bedrijfsprocessen, waarbij de nadruk ligt op klantbejegening en inrichting vanuit klantperspectief.
- Optimale klantcommunicatie d.m.v. digitale dienstverlening. Dit is mogelijk door gebruik van klantspecifieke communicatiekanalen en van een digitaal klantdossier.
- Intensieve samenwerking met de ketenpartners door optimale gegevensuitwisseling en communicatie, grotendeels en in toenemende mate langs elektronische weg.
- Verbetering van de efficiëntie door eenmalige opslag van documenten, doelmatig beheer, verhoogde beschikbaarheid dossiers, geoptimaliseerde processen en verschuiving van registratieve taken naar de klant. Elektronisch werken is vanzelfsprekend.
- Bedoelde cultuureffecten, waarin houding en gedrag van medewerkers klantgericht is.

Een speerpunt binnen het DIV-beleid wordt gevormd door de *digitalisering* van de documentaire informatievoorziening.

Met de digitalisering van de documentaire informatiehuishouding wordt bedoeld de ontwikkeling, implementatie en het beheer van een UWV breed elektronisch archief en



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

6 van 27

dossier systeem (EA/ED). Tevens wordt beoogd de toevoeging van een record management component, teneinde ook voor digitale documenten te kunnen voldoen aan de relevante wet- en regelgeving en zorg te dragen voor de onderlinge samenhang tussen documenten. Daarnaast zal het digitaliseren van de invoer, opslag en uitvoer van documenten veel aandacht vergen, alsook het herinrichten van de DIV organisatie rond de nieuwe concepten.

Momenteel wordt er op diverse niveaus gewerkt aan de realisatie van onderdelen van het DIV-beleid. Om de noodzakelijke synergie van de verschillende initiatieven te bereiken is het nodig dat er vanuit dezelfde beleidsvisie wordt gewerkt. Deze DIV-beleidsnota schetst het kader, waarbinnen de initiatieven en projecten kunnen plaatsvinden. Dit vanuit de behoefte om tot een goede onderlinge afstemming van initiatieven, werkzaamheden en projecten te komen en er voor te zorgen dat opgeleverde producten goed op elkaar aansluiten.



2 DIV-beleid in toekomstperspectief

Om het DIV-beleid te plaatsen wordt het hieronder beschreven in relatie tot drie ontwikkelingen:

- DIV-beleid in samenhang met strategische beleidsontwikkelingen binnen UWV.
- DIV-beleid en de referentie architectuur (invulling van het DIV-domein).
- DIV-beleidsuitgangspunten.

2.1 DIV in samenhang met strategische beleidsontwikkelingen: klant centraal, multichanneling en elektronisch werken

DIV staat ten dienste van de organisatie. Daarom sluit het DIV-beleid aan bij de ontwikkelingen binnen UWV en de gemeenschappelijke visie die daaraan ten grondslag ligt. Het DIV-beleid kan hierbij een gemeenschappelijk kader geven op basis waarvan prioriteiten kunnen worden gesteld en vernieuwingen in samenhang kunnen worden ontwikkeld. Hieronder wordt aangegeven hoe DIV kan bijdragen aan de strategische voornemens in een drietal basisdomeinen.

Klantoriëntatie en een digitaal klantdossier

UWV wil een klantgerichte organisatie zijn, waarvan de basis gevormd wordt door het elektronisch bedienen van klanten en andere partijen binnen de Nederlandse samenleving. Voor het kunnen bedienen van klanten en het samenwerken met andere organisaties binnen de SUWI keten, is het noodzakelijk dat de klant- en zaakgegevens op orde zijn binnen UWV. Lag voorheen de oriëntatie hierbij op papier als drager, inmiddels wordt papier steeds meer vervangen door elektronisch opslag.

De elektronische omgeving biedt veel voordelen die algemeen worden onderkend in termen van beschikbaarheid, benaderbaarheid, kostenreductie en de mogelijkheid om op elektronische wijze de werkprocessen af te handelen. Echter de elektronische omgeving vergt ook een goed beheer en afdoende afscherming van de klant- zaakgegevens tegen oneigenlijk en onjuist gebruik. Daarnaast spelen bewaartermijnen en de vernietigingstermijnen van de gegevens, opgeslagen in het elektronische archief, een belangrijke rol.

Met het oog op een digitaal klantdossier (DKD) wordt er toegewerkt naar het beschikbaar stellen van klantgegevens en zaakdossiers uit het elektronisch archief (EA/ED) voor UWV medewerkers, geautoriseerde medewerkers in de SUWI keten en vooral de klanten zelf.

Communicatiekanalen en elektronische dienstverlening

De communicatie met de klanten van UWV verloopt via diverse kanalen. Uitgangspunt van het beleid is dat de klant zelf bepaalt via welk kanaal hij of zij wil communiceren met UWV. Van belang is dat de klanten via elk van de kanalen inhoudelijk consistent bediend worden en dus dat de kanalen onderling goed op elkaar zijn afgestemd. De verwerking van klantgegevens en de plaatsing van deze gegevens in een elektronisch archief, samengebracht tot één zaakdossier, verloopt steeds meer op uniforme en gestandaardiseerde wijze. Met het concept van Inputmanagement worden de documenten uit de diverse kanalen omgezet in klantspecifieke gegevens, gekoppeld aan een klantdossier.



Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
8 van 27

De inhoudelijke consistentie tussen de kanalen en de samenhang van de kanalen onderling wordt bewaakt binnen Multi Channel Management. Naast het ontvangen van klantgegevens via diverse kanalen en het omzetten van deze gegevens in een elektronisch archief, wordt ook via dezelfde kanalen de elektronische dienstverlening aan de verzekerden gerealiseerd.

Elektronisch werken

Naast een goede inrichting van de communicatiekanalen met de klant en het goed vastleggen van klantgegevens in een elektronisch dossier, vergt het elektronisch werken met deze gegevens enige aanvullende voorzieningen. Gedacht moet worden aan het beschikbaar stellen van Workflow Management voorzieningen, waardoor de processtappen elektronisch kunnen worden gezet. Dit vereist een specifieke inrichting van de werkprocessen. Elektronisch werken zal mede plaatsonafhankelijk werken mogelijk maken en moet beter om kunnen gaan met conjuncturele schommelingen in termen van volumes van een bepaald typen uitkering c.q. gegevensuitvragen dan thans het geval is.

De drie basisdomeinen zijn niet afhankelijk van de inrichting door UWV van programma's als Vernieuwing, de kernfuncties en/of lijnfuncties. Wel kunnen ze een bijdrage leveren aan de realisatie van de specifieke doelstellingen die ten grondslag liggen aan deze programma's en zijn zelfs in een aantal gevallen randvoorwaardelijk voor de realisatie van de beoogde dienstverlening. Als voorbeeld hiervan kan genoemd worden de Gegevensdiensten.

Einddoel: samenwerking in de SUWI-keten

Het beleid is er op gericht om uiteindelijk te komen tot een gemeenschappelijk SUWI Dossier. Hierin komen samen basisgegevens, documenten, procesgegevens en statusinformatie. Hierdoor ontstaat een integraal klantdossier, dat kan worden ingezien en kan worden gearchiveerd. De uitvraag van informatie in de keten zal éénmalig zijn, waarbij meerdere partijen, mits geautoriseerd, hiervan gebruik kunnen maken (meervoudig gebruik).

Het streven is erop gericht om de volledige informatie rond een zaak vanuit verschillende perspectieven samen te brengen in een dossier (zaakdossier). Vanuit het klantperspectief kan een klantsituatie (bijvoorbeeld: "inkomen") bestaan uit meerdere "zaakdossiers" waarbij de diverse Suwi partners betrokken zijn. Waar nu binnen het UWV een zaak nog op zichzelf staat, zal deze zaak in de toekomst onderdeel vormen van een bredere Suwi-zaak.

Een groeipad en toenemende samenwerking met andere partijen binnen UWV en in de keten zal de komende jaren tot de gewenste situatie moeten leiden. Hiervoor zal stapsgewijs de overstap moeten worden gemaakt van een *document georiënteerde informatievoorziening* naar een *informatiegedragen informatievoorziening*, waarbij documenten, informatie, procesgegevens en statusinformatie in het logische elektronische archief (waarvan onder meer EA/ED en Polisadministratie onderdeel uit maken) als één geheel toegankelijk is en daarmee de basis vormt voor de integrale informatiehuishouding van de SUWI keten. Hierdoor kan dan ook worden voldaan aan de wet éénmalige uitvraag gegevens en de uitgangspunten van het rapport "de burger bediend".



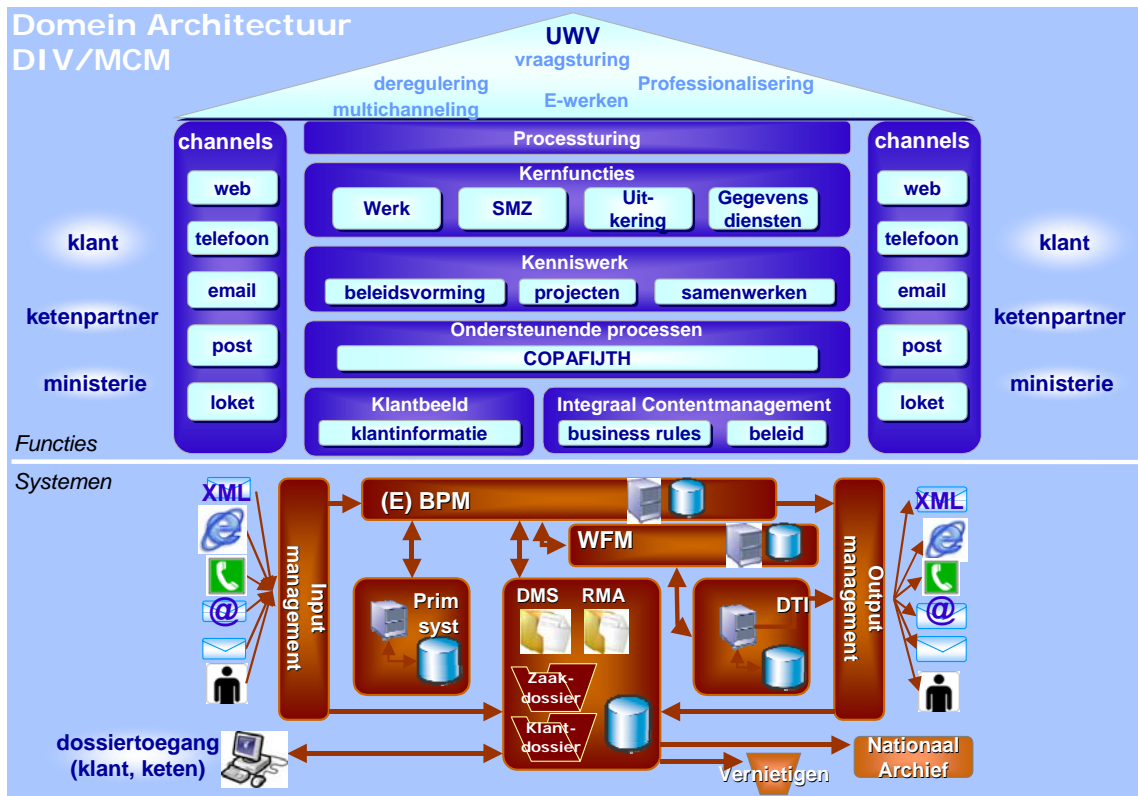
2.2 DIV-beleid en de referentie architectuur: Grondplaat

UWV werkt onder architectuur. Er is een overkoepelende referentie architectuur en daarbinnen passen de domein architecturen. De referentie architectuur doet uitspraken over producten, processen, organisatie, informatie en techniek en geeft op deze aspecten UWV brede standaarden. In de systeemlaag zijn de UWV Generieke Software Producten (GSP) van belang.

F&I-DIV en het project Vernieuwing zijn met elkaar in gesprek getreden over het inrichten van multichannel management en e-werken. Vanuit zowel F&I-DIV als het Vernieuwings deelproject MCM worden uitspraken gedaan over de kanalen, het Inputmanagement en werken met digitale documenten, formulieren etc. Om een gezamenlijk denkkader te creëren is een grondplaat opgesteld in samenspraak met CICT, met name GSP en B&A. B&A heeft gekeken naar passendheid binnen de architecturen en het fungeren van de grondplaat als domeinarchitectuur voor Input, Output en EA/ED, in andere woorden: het DIV-domein.

Een verschil ten opzichte van andere gangbare modellen binnen UWV is dat naast de primaire functies ook de ondersteunende functies en de kennisfuncties zijn benoemd. Door een UWV brede inzet van document- en recordmanagement is ook op die terreinen effectiviteits- en efficiëntiewinst te behalen.

De ondersteuning van de functies en de kanalen wordt geleverd door de systemen. Hierbij is de globale structuur van de referentie architectuur/GSP aangehouden. Toevoegingen en detailleringen zijn gemaakt daar waar dat relevant is voor DIV t.w. de uitsplitsing in document management en record management; het feit dat er in de proces-lagen ook gegevens worden bewaard en; de vernietiging of overdracht aan het Nationaal Archief van documenten aan het eind van hun levensloop.



Onderdelen in de grondplaat - functies

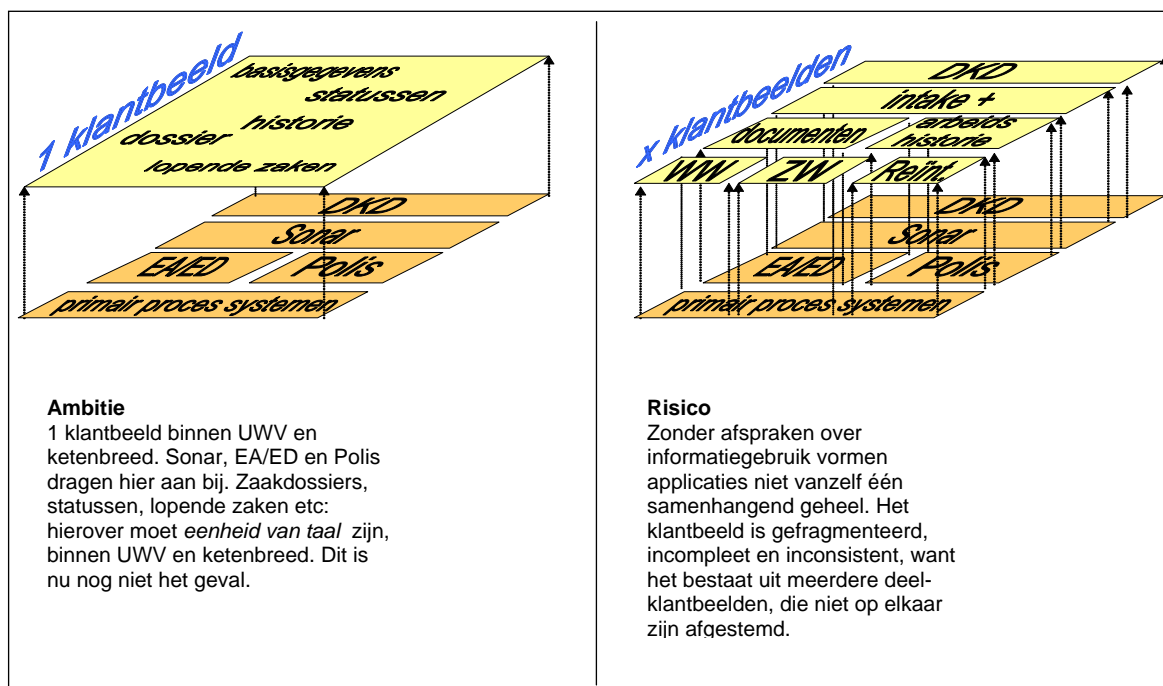
- **Omgeving:** De klant, ketenpartner, ministerie. De klanten zijn de werkgevers en werknemers. Ketenpartners zijn de SUWI ketenpartners CWI en GSD'en en ook de Belastingdienst, Arbo bedrijven, reïntegratiebedrijven en artsen. Met deze actoren wisselt UWV informatie uit in het kader van de primaire en de sturende processen.
- **De kernfuncties:** de primaire UWV processen ingedeeld naar werk, sociaal medische zaken, uitkering en gegevensdiensten.
- **Kenniswerk:** de beleidsvorming zoals door B&A en het strategisch bureau, de informatieaspecten van projecten zoals vernieuwing en het samenwerken tussen mensen aan documenten, in het kenniswerk, projecten en andere settings.
- **Ondersteunende processen:** COPAFIJTH: P&O, financiële zaken, kwaliteitsmanagement etc. De uitvoering van deze ondersteunende processen is veelal document intensief en ook de hier geproduceerde documenten vragen om archiefbeheer.
- **Integraal contentmanagement:** het opstellen en actueel houden van business rules, dat is de vertaling van de wet- en regelgeving naar procedures, rekenmodellen etc. voor de uitvoering. Verder het management van andere informatie, zoals beleidsstukken, naslagwerken etc.
- **Klantbeeld:** de totale verzameling van gestructureerde informatie (polisadministratie, primaire systemen) en ongestructureerde informatie (DMS, archief) over de klanten van UWV.
- **De kanalen (channels)** zijn raakvlakken tussen UWV en de omgeving. In de vormgeving van de kanalen is beleid over het kanaalmanagement geformuleerd. Zo zijn de voorkeurskanalen bekend en de kanalen ter ondersteuning hiervan.
- Overkoepelend aan deze onderdelen zijn de streefdoelen voor UWV, het realiseren van e-werken, deregulering, professionalisering, vraagsturing en multichanneling. Daar waar

van toepassing moet de inrichting van de documentaire informatievoorziening deze uitgangspunten ondersteunen.

Gezamenlijke systemen en één ketenbreed klantbeeld

UWV, CWI en sociale diensten werken nauw samen in de SUWI keten. Ook op ICT gebied krijgt deze samenwerking steeds meer vorm. Dit uit zich in de principeafpraak dat CWI het SONAR systeem ter beschikking stelt aan de keten. UWV beheert reeds de basisregistratie Polisadministratie, en stelt het EA/ED systeem ter beschikking aan de keten. Daarnaast wordt gezamenlijk gewerkt aan het digitaal klantendossier DKD. Het doel is om zo meer gebruik te maken van bestaande functionaliteit en informatie, om een dienstverlening te creëren die zowel beter als efficiënter is. Een ketenbreed klantbeeld staat hierbij centraal.

De verdere inrichting en inzet van EA/ED zal het systeem hierop voorbereiden. Een belangrijk gegeven daarbij is dat een verzameling systemen niet vanzelf een totaal klantbeeld opleveren. Het onderstaande schema licht dat toe:



Om het gezamenlijke klantbeeld te realiseren moeten er UWV brede en ketenbrede afspraken gemaakt worden over de informatie. Er moet eenheid van taal komen, zodat de gestructureerde informatie uit de primair proces systemen, de polisadministratie, de EA/ED documentkenmerken en SONAR aan elkaar te relateren zijn. Een koppeling op Burgerservicenummer is niet voldoende om de nodige samenhang en leesbaarheid in het klantbeeld te brengen. Statussen van lopende en afgeronde zaken, dossierindeling en gebruikte terminologie moeten op elkaar worden afgestemd, zowel binnen UWV als in de keten. De harmonisatie van het loonbegrip is een geslaagd voorbeeld hiervan.

Het belangrijkste begrip waarover afstemming moet worden gevonden is *zaak*. Een zaak betreft dienstverlening aan een klant, met een begin en een eind. De zaak wordt



gerepresenteerd in een set gestructureerde gegevens vanuit de primair proces systemen, en door een samenhangende set van documenten, een dossier, in EA/ED. Medewerkers van UWV en op termijn ook medewerkers van ketenpartners kunnen rechtsreeks documenten toevoegen aan het dossier. Daarnaast is er de grootschalige postverwerking Inputmanagement en Outputmanagement, van waaruit het EA/ED wordt gevoed.

De bovenste laag uit dit schema, het klantbeeld, komt overeen met het onderdeel klantbeeld uit de grondplaat. In de systeemlaag van de grondplaat komt SONAR niet voor. DKD staat weergegeven als de directe toegang tot EA/ED door de klant. De polisadministratie is in de grondplaat één van de primaire systemen die onder één noemer zijn samengevat.

2.3 DIV beleidsuitgangspunten

In het kader van het bovenstaande zijn de volgende uitgangspunten van het DIV beleid opgesteld:

1. *Aansluiten op de bestaande UWV architectuur.* UWV heeft er voor gekozen om de toekomstige ontwikkelingen gestalte te geven onder architectuur. Dit om de noodzakelijke samenhang te kunnen bewaken. DIV volgt dit beleid en verbijzondert het DIV beleid naar een DIV deelarchitectuur.
2. *Eén UWV archief voor UWV medewerkers en ketenpartners.* DIV streeft naar een integrale informatiehuishouding van de klantdossiers. Hierbij wordt gedacht aan het digitaliseren van alle binnenkomende documenten en het plaatsen van deze documenten in het elektronisch archief. Daarnaast wordt de nodige aandacht besteed aan het verbeteren van het beheer van het archief en het verder inrichten van beheersorganisatie, met uitbreiding van de archivistische functie. Hierbij wordt nadrukkelijk rekening gehouden met samenwerking in de SUWI keten.
3. *Stimuleren van elektronisch werken.* De basisvoorwaarde voor elektronisch werken wordt gevormd door het elektronisch archief. Om een optimaal rendement te hebben van het elektronisch archief, wordt het gebruik hiervan sterk gestimuleerd. DIV zal zich richten op het gebruikersvriendelijk maken van het EA/ED en zorgdragen voor een goede toegankelijkheid en functionele ontsluiting van de klantdossiers. Om e-werken en één archief voor UWV en ketenpartners te kunnen realiseren is een *zaaksgewijze ordening* van het archief noodzakelijk.
4. *Centraliseren en standaardiseren.* Om de concepten van inputmanagement, Elektronisch archief, e-werken en outputmanagement goed mogelijk te maken is het nodig dat de uitvoering van deze functies zo veel mogelijk centraal plaatsvinden. Daarnaast neemt de verwerkbaarheid van documenten toe, als er meer gewerkt wordt met standaard formulieren. DIV zal het gebruik hiervan dan ook sterk stimuleren.
5. *Organisatie-onafhankelijke inrichting.* De DIV zal zodanig worden ingericht dat bij wijzigingen binnen de organisatie en werkprocessen binnen UWV geen verstoring van de toegankelijkheid en beschikbaarheid van informatie plaatsvindt. Dit betekent onder meer dat de toegang tot het archief niet afhankelijk mag zijn van de op een bepaald moment in gebruik zijnde primaire systemen.
6. *Compliance.* Het voldoen aan relevante wet- en regelgeving, interne UWV regelingen, nationale en internationale praktijkstandaarden en praktijkrichtlijnen.

3 Inputmanagement, EA/ED en outputmanagement

Hieronder wordt ingegaan op de drie domeinen die door F&I-DIV worden gefaciliteerd, te weten Inputmanagement, EA/ED en Outputmanagement. Gestart wordt met een nadere explicitering per onderdeel in de vorm van een inleidende tekst. Vervolgens wordt een vergelijking gemaakt tussen de huidige situatie en de gewenste situatie. Daaraan toegevoegd is steeds de onderliggende beleidslijn waarlangs de gewenste situatie zal worden gerealiseerd. De genoemde acties moeten worden gezien als voorbeeld: het betreft geen uitputtende opsomming.

3.1 Inputmanagement

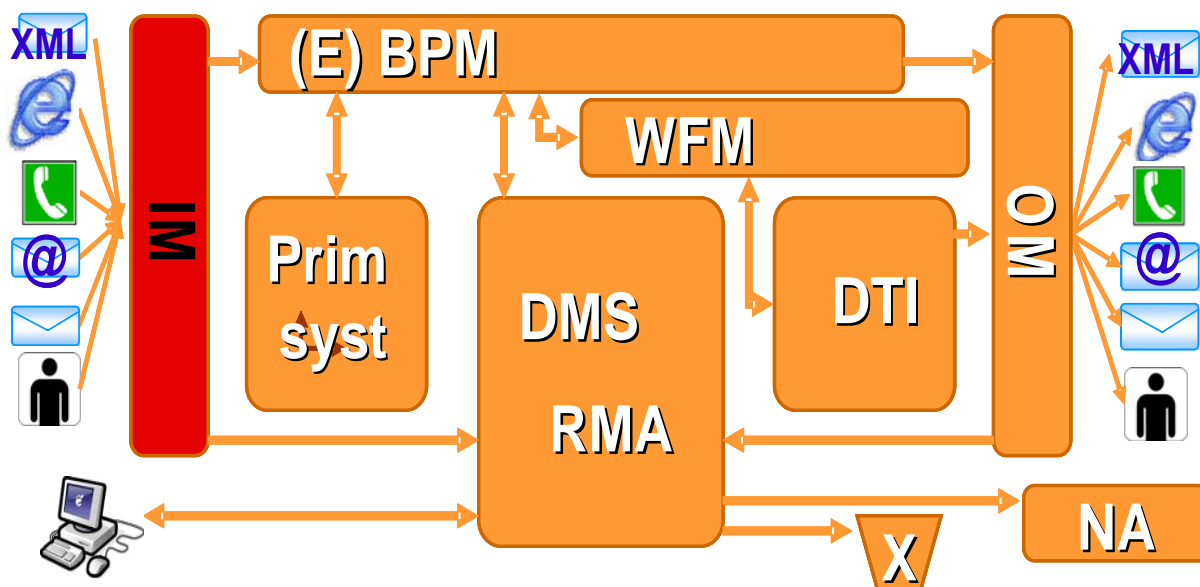
Binnen UWV wordt ernaar gestreefd Elektronisch Werken mogelijk te maken. Dit kenmerkt zich onder meer door de digitalisering van binnenkomende documenten, alsmede de opslag, ontsluiting en archivering van elektronische documenten.

Een belangrijke schakel in dit geheel wordt verzorgd door Inputmanagement.

Inputmanagement zorgt ervoor dat de binnenkomende documenten (via welk medium of kanaal dan ook) omgevormd worden - op uniforme en gecontroleerde wijze - naar verwerkbaar berichten voor de primaire processen én dat de binnengekomen documenten toegevoegd worden aan het Elektronisch Archief en Elektronisch Dossier (EA/ED).

De referentie architectuur hanteert de volgende definitie van Inputmanagement: *“Alle functionaliteit waarmee binnenkomende berichten worden ontvangen, gevalideerd, eventueel omgezet naar gestructureerde gegevens, vertaald, waar nodig gecorrigeerd, aan andere programma's ten behoeve van verder verwerking aangeboden of gearhiveerd, alsmede alle functionaliteit dat hieraan rechtstreeks ondersteunend is. Daarbij hoort ook het aanmaken van een dossier, indien dit voor het betreffende berichttype vereist is. Verder hoort het bevestigen dat een verwerkbaar bericht is ontvangen en het melden van invoerfouten tot de taak van Inputmanagement”.*

Een goede werking van Inputmanagement stelt hoge eisen aan de herkenbaarheid van documenten, waardoor automatische verwerking mogelijk wordt. Formulieren die door UWV zijn ontwikkeld kunnen worden uitgerust met een herkenningsmechanisme. Zo kunnen de aan klanten toegezonden retourformulieren voorzien worden van een barcode, eventueel aangevuld met correspondentienummer, procesgegevens en zaakgegevens. Dit zorgt voor een hoge mate van automatische herkenbaarheid en daarmee voor een snelle afhandeling. Documenten die niet door UWV zijn verzonden (algemene brief) zijn moeilijker automatisch te herkennen. Veelal wordt hiervoor een handmatige procedure (sorteerslagen) gestart om de inhoud van de brief te relateren aan een UWV proces (o.a. witte post). De verwerkingstijd neemt toe, naarmate meer essentiële indexkenmerken als afzender en sofi-nummer ontbreken.



Verdere professionalisering van de postverwerking

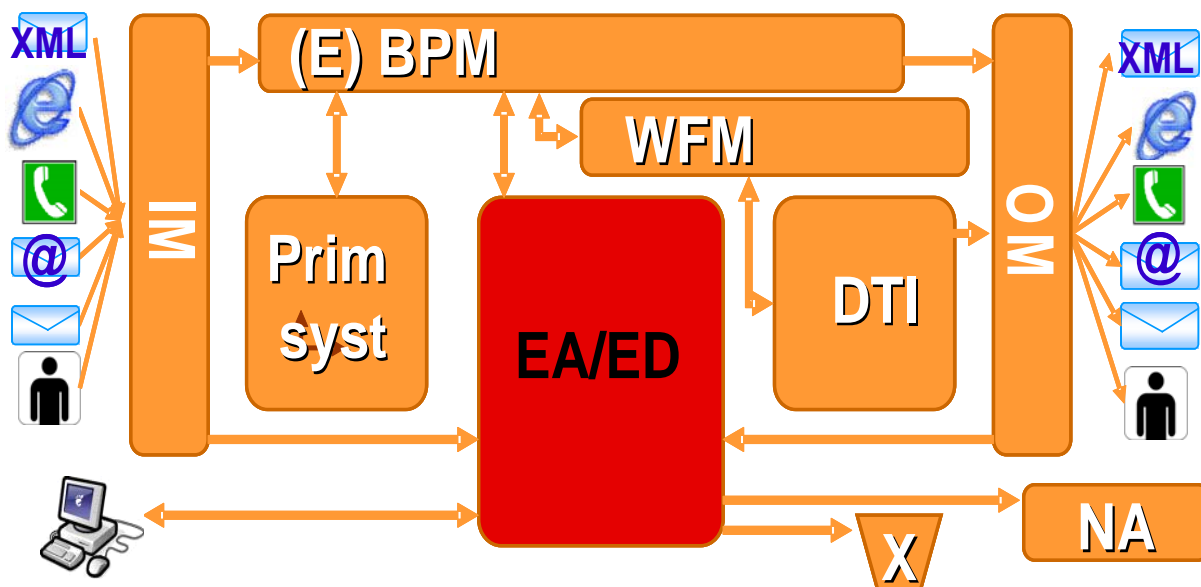
| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nu Post komt op verschillende plekken binnen, wordt op verschillende manieren verwerkt en wordt vanaf verschillende plekken verstuurd. Interne post wordt op verschillende manieren gedistribueerd. De meeste post wordt niet gedigitaliseerd en gearchiveerd.</p> | <p>→ Straks Alle functionele post wordt gedigitaliseerd. De postverwerking vindt voornamelijk centraal plaats. De prestaties en werkwijze van de postverwerking zijn goed zichtbaar. De digitalisering schept randvoorwaarde voor e-werken, en start de dossieropbouw in het elektronisch archief.</p> |
| <p>Onderliggende beleidslijnen: Centrale verwerking van binnenkomende correspondentie, inclusief digitalisering, beschikbaar stellen aan primaire proces en opslaan in het elektronisch archief. Het doel is e-werken mogelijk te maken, de papierstroom in te dikken en een compleet archief te realiseren.</p> | |
| <p>Acties: Centraliseren en standaardiseren van de poststromen.</p> | |

Registratie van in en uitgaande post

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nu Er is geen operationeel postregistratie systeem voor heel UWV; slechts <i>beleidspost</i> wordt op het hoofdkantoor in een verouderd systeem geregistreerd. De werkwijze hoe om te gaan met waardepapieren verschilt per Fobo.</p> | <p>→ Straks Alle binnenkomende en uitgaande functionele post wordt binnen UWV geregistreerd. Hiervoor is EA/ED geschikt gemaakt en worden procedures ontwikkeld. Een adequate bewaking van de afhandelingstermijnen is hierdoor mogelijk.</p> |
| <p>Onderliggende beleidslijnen: Alle binnenkomende en uitgaande functionele post binnen UWV dient geregistreerd te worden. Hiervoor zullen op korte termijn procedures worden ontwikkeld. Verder zal ter ondersteuning hiervan EA/ED geschikt worden om te fungeren als landelijk postregistratiesysteem, voor alle poststukken van UWV.</p> | |
| <p>Acties: Geschikt maken EA/ED voor de registratie van beleidspost en waardepapieren.</p> | |

3.2 EA/ED

Het Elektronisch Archief/Elektronisch Dossier EA/ED bevat naast alle inkomende correspondentie ook alle functionele documenten die voor intern gebruik en voor verzending door UWV zijn gegenereerd. Binnen EA/ED worden door de UWV medewerkers in het primaire proces, gefaciliteerd door F&I-DIV, samenhangende dossiers gevormd, die op elk moment kunnen worden ingezien. De ontsluiting van de dossiers krijgt op verschillende manieren gestalte. De dossiers zijn plaats- en tijdsafhankelijk beschikbaar, op termijn ook voor ketenpartners en klanten (DKD). Hierbij worden voorzieningen getroffen om te voldoen aan de eisen die volgen uit de archiefwet, zoals het kunnen verantwoorden van het handelen en het tijdig kunnen vernietigen van documenten.



Toegang tot de digitale dossiers

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nu Een beperkte groep UWV medewerkers heeft een beperkte inzichtmogelijkheid in EA/ED. Er kan niet full text worden gezocht en niet op zaak/dossier worden gezocht. Naast EA/ED zijn er nog DMS systemen operationeel. Ketenpartners en klanten hebben geen toegang tot de digitale dossiers.</p> | <p>→</p> | <p>Straks De digitale documenten zijn goed vindbaar en toegankelijk, een EA/ED zoekactie geeft een compleet resultaat, mede doordat de documenten op tekst doorzoekbaar zijn. Alle geautoriseerde UWV medewerkers hebben toegang tot de voor hen relevante documenten. Toegang voor ketenpartners en klanten is al voorbereid.</p> |
| <p>Onderliggende beleidslijnen: Uitbreiding van het huidige DMS met een RMA specifiek bedoeld voor de noodzakelijke archief functies. Toewerken naar één DMS/RMA voor heel UWV, te weten EA/ED. Zaakgerichte ordening van dossiers, goede kenmerken aan dossiers voor zoekbaarheid en autorisatie, zoeken op vrije tekst mogelijk maken.</p> | | |
| <p>Acties: Maken van een goede toegang met zoekfunctie op EA/ED, zorgen dat alle digitale documenten op termijn in EA/ED staan. EA/ED zo inrichten dat op het systeem een webtoegang kan bieden voor ketenpartners en klanten (DKD, DigiD, persoonlijke internet pagina). Voor een inzichtelijke ontsluiting wordt de samenhang van documenten in zaakdossiers gebruikt, de documenten kunnen zaaksgewijs worden gepresenteerd. De gescande documenten worden automatisch gelezen en geïndexeerd voor het kunnen zoeken op tekst (OCR). Door de archiefvorming in één systeem kunnen de archivering en ontsluiting goed functioneren.</p> | | |

**Wat zijn archiefbescheiden?**

In de 'Regeling archiefbeheer UWV' worden archiefbescheiden omschreven als:

"documenten, zowel in papieren als digitale vorm, die UWV heeft ontvangen of opgemaakt uit hoofde van haar wettelijke taken".

De werkdefinitie in de regeling is gebaseerd op artikel 1c van de Archiefwet 1995 en ten behoeve van het gebruik enigszins vereenvoudigd. Archiefbescheiden zijn niet langer gebonden aan de traditionele verschijningsvorm van het 'document'. Ook UWV berichtenverkeer, e-mail, XML-data verkregen via webformulieren, SMS-jes, KCC geluidsopnamen, microfiches en records in een database kunnen archiefbescheiden zijn zodra zij een rol spelen bij het uitvoeren van de (primaire en ondersteunende) taken van de organisatie.

Het digitale dossier

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu Dossiervorming binnen UWV vindt momenteel op een handmatige wijze plaats en is sterk papier georiënteerd. Veel dossiers zijn niet compleet en de samenhang tussen documenten in dossiers is afwezig in het DMS. Hierdoor zijn er geen digitale dossiers. | → | Straks Eenmalige opslag, meervoudig gebruik: de digitale dossiers zijn samenhangend, compleet en voorzien van adequate contextinformatie. UWV kan haar handelen eenvoudig transparant maken en het archiefbeheer functioneert. |
| Onderliggende beleidslijnen: Afspraken over kenmerken van 'archiefbescheiden'. De 'zaakgerichte' samenhang tussen documenten die samen een dossier vormen is in het digitale dossier opgeslagen. Alle archiefbescheiden worden digitaal opgeslagen. | | |
| Acties: Afspreken zaakgericht documenten op te slaan, archiefbeheer op basis van zaak in plaats van individuele documenten uitvoeren, net als in de papieren wereld. EA/ED aanpassen om samenhang tussen documenten te kunnen weergeven (FileNet heeft deze mogelijkheid in zich). | | |

Zaaksgewijze ordening

Archiefbescheiden worden zodanig gerangschikt dat alle documenten, die op een zelfde zaak betrekking hebben, worden samengevoegd tot één dossier, dan wel metadata bevatten op basis waarvan de zaak eenvoudig gereconstrueerd kan worden. Dit noemt men zaaksgewijze ordening. Alle documenten in een zaak worden als één geheel gezien en behandeld. Het dossier wordt in zijn geheel overgedragen of vernietigd op basis van de documenten in het dossier met de langste bewaartermijn. Zo behoudt men altijd een compleet beeld van de zaak en vallen er geen gaten. In EA/ED kan het voorkomen dat een klant meerdere zaken heeft. Uit het verleden maar ook tegelijkertijd. Bijvoorbeeld een historie van drie WW uitkeringen of een gelijktijdig lopend uitkering- en reïntegratiedossier.

Wat archiveert UWV wel en wat niet

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu UWV medewerkers weten niet welke digitale documenten en e-mails bij een dossier bewaard moeten worden en hebben nu ook niet de mogelijkheid om iets aan een digitaal dossier in EA/ED toe te voegen. | → | Straks UWV medewerkers hebben duidelijke richtlijnen ter beschikking die aangeven welke documenten en e-mail wel en niet voor bewaring in aanmerking komen. Zij beschikken over een eenvoudige mogelijkheid om deze digitale documenten bij het dossier op te slaan. |
| Onderliggende beleidslijnen: Definitie van 'archiefbescheiden', ook in het digitale domein en de realisatie van goede voorzieningen om documenten en e-mail op te slaan in het documentmanagementsysteem. | | |
| Acties: Vastleggen definitie van archiefbescheiden, e-mail protocol | | |



Het voorkomen van een oerwoud aan digitale documenten

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu Er worden maar weinig kenmerken gegeven aan documenten en dossiers, waardoor deze slecht terug te vinden zijn en onderlinge samenhang verdwijnt. In de papieren dossiervorming worden per project en proces kenmerken gehanteerd. Deze verschillen onderling. | → | Straks: Er worden vele kenmerken aan dossiers toegevoegd, ook op dossierniveau: status van een zaak, mijlpalen, type dossier, type document, behandelaar, datum ontvangst, datum in behandelingname, etc. UWV breed wordt coördinatie gevoerd over de te gebruiken kenmerken. Aansluiting met de keten (klantvolgsysteem) wordt geborgd, evenals de samenhang met de polisadministratie via het UWV gegevensregister. |
| Onderliggende beleidslijnen: Toewerken naar een UWV brede set van kenmerken voor dossiers en documenten, inclusief vaststellen van schrijfwijze hiervan. | | |
| Acties: Inrichten van de coördinatie functie, opstellen van de documentkenmerken voor UWV brede toepassing. Daarnaast kunnen specifieke kenmerken voor bepaalde wetsuitvoering worden opgesteld. EA/ED aanpassen: het toekennen van de juiste kenmerken aan documenten zo veel mogelijk automatisch ondersteunen en benodigde handmatige acties zo kort mogelijk maken. | | |

Kenniswerken ondersteunen

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu Op het digitale documentaire gebied rond kenniswerken, beleidsvorming en projecten is het momenteel ieder voor zich. Er zijn geen afspraken over versiebeheer, archivering. Er zijn geen faciliteiten voor het delen van documenten anders dan gedeelde netwerkmappen en natuurlijk de e-mail. | → | Straks UWV heeft duidelijke richtlijnen over welke versies van kennisdocumenten opgeslagen moeten worden. De kenniswerkers hebben de mogelijkheden om die documenten te archiveren en te voorzien van de benodigde kenmerken. Versiebeheer wordt ondersteund door EA/ED |
| Onderliggende beleidslijnen: Een beschrijving van welke soorten documenten, in welke ontwikkelingsstadia, UWV beschouwt als te archiveren. Een set van kenmerken die door de bewerker van het document worden meegegeven bij opslag in EA/ED. Samenwerken en versiebeheer faciliteren in EA/ED (Filenet heeft hier functies voor). | | |
| Acties: De DIV functie, samen met een vertegenwoordiging van de kenniswerkers, zet de mijlpalen, stadia en kenmerken op voor kennisdocumenten. Een FileNet Module binnen of naast EA/ED wordt ingericht om het kenniswerken te ondersteunen. | | |

Wijze van opslag van documenten

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu In het DMS worden momenteel enkel scans opgeslagen in TIFF formaat, uitsluitend vanuit het input- en outputmanagement. Het grote nadeel is dat het document een plaatje is. Er kan niet op tekst worden gezocht en het oppakken van een document uit DMS om een nieuwe versie te maken is onmogelijk. | → | Straks EA/ED wordt niet alleen door IM/OM gevuld met gescande documenten, maar ook <i>rechtstreeks door UWV medewerkers</i> in andere formaten. UWV heeft beleid geformuleerd op welke formaten toegestaan zijn in EA/ED, hoe medewerkers hun documenten in die formaten kunnen opslaan en openen en hoe UWV omgaat met het toekomstvast bewaren van documenten. |
| Onderliggende beleidslijnen: UWV onderscheidt documenten die langer bewaard moeten worden en concept documenten. Voor de concept documenten gelden geen bestandsformaat richtlijnen. De te bewaren documenten worden bewaard in enkele door UWV bepaalde formaten t.w. XML, TIFF en PDF. | | |
| Acties: Uitwerken van de richtlijnen voor bestandsformaten. | | |

Rolverdeling

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nu UWV werkt nog grotendeels met papieren dossiers. Na afronding van een dossier gaat de map naar DIV, die het in een kast stopt en gaat beheren.</p> | <p>→</p> | <p>Straks Er is geen groot overdrachtsmoment meer. Het dossier wordt werkende weg opgebouwd, UWV medewerkers slaan zelf documenten op in het archief. Dit gaat gepaard met herziene taken en verantwoordelijkheden.</p> |
| <p>Onderliggende beleidslijnen: Duidelijk de rollen in de digitale DIV benoemen en beleggen in de organisatie.</p> | | |
| <p>Acties: Het invullen van de rollen werkt niet bij hamerslag. Dit is een andere manier van werken die expliciet geïmplementeerd gaat worden.</p> | | |

3.3 Outputmanagement

De context van Outputmanagement wordt evenals bij Inputmanagement grotendeels bepaald door *Elektronisch Werken*. Elektronisch Werken gaat uit van een situatie waarin alle berichten elektronisch beschikbaar zijn. De binnengekomen brief en het gehele dossier zijn digitaal opgeslagen en elektronisch raadpleegbaar. De gebruiker verricht zijn werk via de computer en creëert ook het uitgaande document elektronisch. Dit document kan vervolgens afgedrukt en per post verstuurd worden, maar kan ook via andere media (*channels*) verstuurd worden, per e-mail, fax, en dergelijke.

Dit brengt ons bij het *doel* van Outputmanagement, *uitgaande documenten afstemmen op het gewenste kanaal van externe communicatie en zorg dragen voor de aanmaak van een uitgaand document*.

Uitgangspunt bij de uitgaande correspondentie is dat deze steeds meer gaat plaatsvinden via het kanaal van *keuze* van de klant, en dat hoeft niet persé post te zijn.

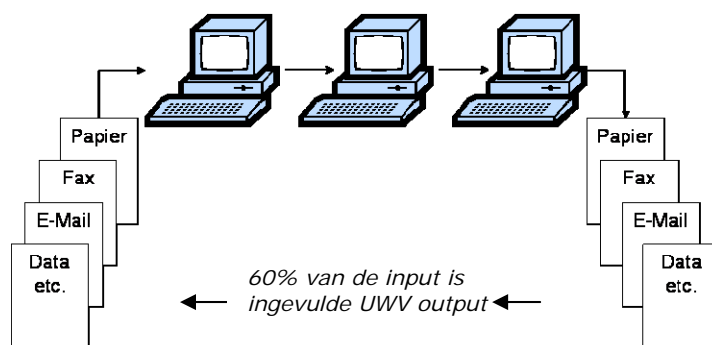
De voorzieningen binnen Outputmanagement dragen zorg voor een juiste kanaalkeuze, bepalen het juiste adres, maken het bericht op en dragen zorg voor verzending en archivering. Voor het vervaardigen van documenten is een data-tekst oplossing beschikbaar. Hierbij vindt een koppeling plaats van inhoudelijke gegevens en klantspecifieke gegevens. Met behulp van standaard tekstblokken kan de correspondentie eenvoudig en kwalitatief hoogwaardig aangemaakt worden.

Met gebruik van Outputmanagement als generieke voorziening, wordt voorkomen dat applicaties afzonderlijk belast worden met het vormgeven en versturen van uitgaande correspondentie. In dat geval zouden applicaties adresgegevens van de klanten moeten bijhouden, kennis moeten hebben van kanaalvoorkeur van klanten en beschikken over logica om berichten op te maken en op uniforme wijze te archiveren. De oplossing van outputmanagement is efficiënt, flexibel, goedkoper en ondersteunt UWV in het streven naar uniformiteit in haar uitingen.

Outputmanagement is het spiegelbeeld van Inputmanagement. Zo geldt voor Inputmanagement als belangrijkste taak om de input die ontvangen wordt via de verschillende kanalen en mediatypen om te zetten naar een éénduidig (XML/SOAP) formaat. Voor Outputmanagement geldt het omgekeerde, dat wil zeggen dat vanuit een éénvormige

omgeving verschillende verschijningsvormen gemaakt worden van hetzelfde bericht, die gebruikt kunnen worden voor de diverse communicatiekanalen en mediatypen.

Er is een belangrijke relatie tussen Input- en Outputmanagement op het gebied van herkenbaarheid van retourdocumenten. Outputmanagement kan ervoor zorgen dat uitgaande documenten een identificatie bevatten, waardoor zij door de functie Inputmanagement geautomatiseerd verwerkt kunnen worden. De ervaring leert dat 60% van de binnenkomende post een retourformulier is van UWV. Als de uitgaande documenten – die geretourneerd worden - een identificatie in de vorm van een barcode bevatten, kan het toekennen van de indexkenmerken geautomatiseerd verlopen, waardoor veel tijd- en geldwinst te behalen valt.



Inputmanagement en Outputmanagement als elkaars spiegelbeeld en met onderlinge invloed.

Functie van in- en Outputmanagement binnen het overkoepelende channelmanagement

Voor de communicatie met UWV kunnen de klanten gebruik maken van diverse communicatie- en dienstenkanalen. Traditiegetrouw wordt het kanaal post door UWV zelf en door de klanten van UWV het meest gebruikt als communicatiemiddel.

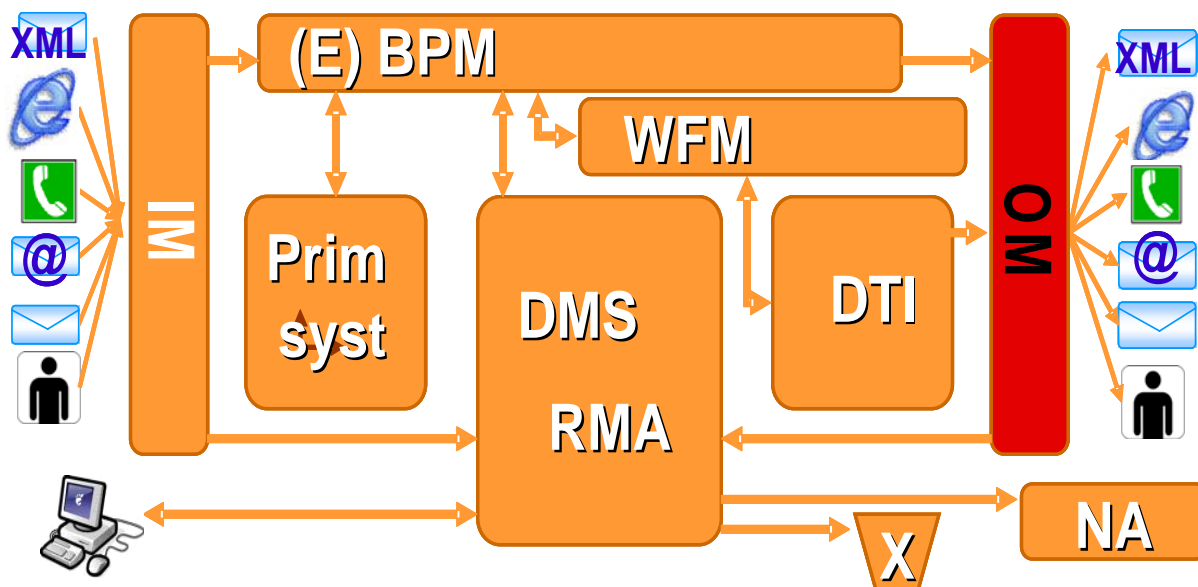
Binnen het multichannelbeleid van UWV, zijn de diverse kanalen ten opzichten van elkaar nader gepositioneerd. Hierbij is bepaald dat het kanaal *Internet* (voorkeurskanaal) en *bezoek* de primaire communicatiekanalen voor UWV zijn. De kanalen *post* en *telefoon* zijn hierbij ondersteunend. Post wordt verder gepositioneerd als het kanaal voor onpersoonlijke communicatie.

Verder is bepaald dat vanuit een kostenbewuste inzet het gebruik van kanalen met lagere kosten (internet en telefoon) wordt gestimuleerd. Gebruik van kanalen met hogere kosten (post, bezoek) wordt ontmoedigd.

UWV stelt zich ten doel de samenhang van de diverse kanalen te vergroten om één gezicht naar de klant te tonen.

Voor documentaire informatievoorziening is de impact van het multichannelbeleid groot. Zeker waar het gaat om de beoogde kanaalverschuiving van papier naar elektronische aanlevering.

Daarnaast biedt het streven naar een vergroting van de inhoudelijke consistentie over de kanalen heen, voor de DIV organisatie mogelijkheden om de aanlevering verder te standaardiseren en te werken aan een vergroting van de herkenbaarheid en adresseerbaarheid.



Met output sturen op de input

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nu Het kost de postverwerking vreselijk veel moeite om de post goed door te routeren. De adressering op de inkomende post is slecht. Dit levert veel vertraging en extra werk op. UWV haalt nauwelijks voordeel uit het feit dat 60% van de inkomende post bestaat uit formulieren die UWV zelf heeft uitgestuurd.</p> | <p>→ Straks UWV stuurt op goed geadresseerde inkomende post. De uitgaande formulieren en enveloppen zijn daartoe optimaal ingericht. Ook stuurt UWV op de grote aanleveraars (grote weggevers) op het gebruik van de juiste en actuele formulieren. Hierbij twee vliegen in één klap: de standaardisatieslag op de formulieren kan 1 op 1 worden toegepast op het terrein van de webformulieren.</p> |
| <p>Onderliggende beleidlijnen: Standaardisatie van formulieren en enveloppen, formulieren hebben een onderdeel specifiek gericht op de adressering. Grote werkgevers die veel foute formulieren gebruiken worden actief benaderd.</p> | |
| <p>Acties: De standaardisatie van formulieren is een multidisciplinaire aangelegenheid. In het leven roepen van een team met mensen uit de primaire processen, communicatie, CICT en de DIV functie.</p> | |

Standaardisatie van formulieren

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nu Binnen het UWV worden veel verschillende formulieren gebruikt en is het beheer per bedrijfsproces ingeregeld en versnipperd over de organisatie. Daarnaast zijn veel documenten ontwikkeld binnen de context van de ex UVI's. Hierdoor voldoen de formulieren niet aan de eisen die gesteld worden vanuit een logistiek oogpunt m.b.t. herkenbaarheid en adresseerbaarheid van formulieren, waardoor een snelle en efficiënte verwerking van de binnenkomende formulieren niet goed mogelijk is.</p> | <p>→ Straks De formulieren zijn voorzien van logistieke kenmerken die de herkenbaarheid en adresseerbaarheid mogelijk maken waardoor automatische verwerking mogelijk is. Outputmanagement verricht controle op juistheid en volledigheid van de logistieke kenmerken. Hierdoor wordt Inputmanagement gefaciliteerd waardoor een efficiënte formulierverwerking plaats vindt. De gestandaardiseerde set van fysieke formulieren is eenvoudig te converteren naar digitale varianten.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

21 van 27

Onderliggende beleidslijnen: UWV streeft naar een vergaande vorm van standaardisatie van formulieren. De standaardisatie kenmerkt zich door een standaard lay-out met vaste velden voor logistieke gegevens, alsmede gestandaardiseerd en duidelijk taalgebruik, afgestemd op kenmerken van de doelgroep. De doelstelling hiervan is een zo groot mogelijke mate van herkenbaarheid (imago) en duidelijkheid bij de klanten te bewerkstelligen én de interne verwerking van teruggezonden formulieren digitaal mogelijk te maken.

Acties: Vaststellen programma van eisen aan formulieren en deze inbrengen bij herontwerp formulieren.

4 Algemeen

Enkele algemene onderdelen, zoals kwaliteit, beveiliging, privacy en postlogistiek, hebben betrekking op zowel Inputmanagement, EA/ED als Outputmanagement. Ook op deze algemene terreinen is er verschil tussen de huidige en de gewenste situatie en ook hierop heeft het DIV-beleid betrekking.

Beveiliging, privacy en kwaliteit

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu UWV heeft uitgebreid beveiliging&privacy beleid en kwaliteitsmanagement, maar de concrete toepassing hiervan op de digitale documenthuishouding is onduidelijk. | → | Straks De beveiligings- en kwaliteits procedures en beleidslijnen van UWV zijn vertaald naar en indien nodig uitgebreid met de digitale documenten. |
| Onderliggende beleidslijnen: Toesnijden van bestaand beleid. | | |
| Acties: Onderzoeken van het huidige beleid, in samenspraak met het bureau kwaliteit en CICT. Opstellen voorstel aanpassingen indien nodig. | | |

Wat doet UWV met e-mail?

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu UWV medewerkers weten niet voor welke doeleinden zij wel en niet e-mail kunnen gebruiken. Waar e-mail functioneel wordt gebruikt vind er geen archivering plaats van de e-mail. | → | Straks Iedereen weet waar e-mail wel en niet voor gebruikt wordt binnen UWV. Functionele e-mail worden zoveel mogelijk automatisch gearchiveerd, waar nodig voegt de ontvanger/verzender binnen UWV enkele kenmerken toe. |
| Onderliggende beleidslijnen: Waarvoor gebruikt UWV E-mail. Functionele E-mail wordt gearchiveerd in het DMS en RMA. | | |
| Acties: Uitwerken e-mail beleid, implementeren e-mail archief functie in EA/ED (Filenet heeft hier functionaliteiten voor). | | |

Postlogistiek

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu Post komt op verschillende plekken binnen, wordt op verschillende manieren verwerkt en wordt vanaf verschillende plekken verstuurd. Interne post wordt op verschillende manieren gedistribueerd. De meeste post wordt niet gedigitaliseerd en gearchiveerd. | → | Straks Alle functionele post wordt gedigitaliseerd. De postverwerking vindt voornamelijk centraal plaats. Interne postbezorging wordt uniform: in twee dagelijkse postrondes door gekwalificeerd personeel. De prestaties en werkwijze van de postverwerking zijn goed zichtbaar. |
| Onderliggende beleidslijnen: Vastleggen afspraken voor de stroomlijning van de postverwerking. | | |
| Acties: Centraliseren en standaardiseren van de poststromen. | | |

Postlogistiek – postrondes

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu Het aantal postrondes per kantoor verschilt sterk. Hetzelfde geldt voor de werkwijze: grote verschillen per kantoor. | → | Straks F&I-DIV draagt zorg voor de bezorging tot aan de afdeling, waar de fijnsortering plaatsvindt. De postkamermedewerkers controleren bij het afhalen van de post de volledigheid van de adressering. |
| Onderliggende beleidslijnen: Dagelijks wordt de interne post in 2 postrondes bezorgd, om 9:00 uur en 15:00 uur. | | |
| Acties: Inrichten nieuwe procedures. | | |



Postlogistiek – enveloppenbeleid

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu UWV gebruikt veel te veel soorten retourenveloppen. De meeste verschillen hebben geen toegevoegde waarde. Er zijn te veel eigenaren van enveloppen, die naar eigen inzicht nieuwe soorten kunnen bestellen. Er is geen eenduidigheid in het gebruik van afkortingen en afdelingsnamen op enveloppen. | → | Straks UWV heeft een standaardset enveloppen, gebruikt standaard afkortingen voor retourpost en gebruikt standaard fonts passend binnen de UWV huisstijl. De herkenbaarheid en verwerking in het Inputmanagement worden hierdoor efficiënter. |
| Onderliggende beleidslijnen: UWV hanteert een standaardset van enveloppen met vaste formaten. Tevens worden standaard afkortingen voor adressering van retourpost en standaard fonts gebruikt. | | |
| Acties: Vaststellen en bewaken standaarden, inrichten van het enveloppenbeheer. | | |

Postlogistiek – antwoordnummers

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nu Het overgrote deel van de postverwerking vindt plaats op de regiokantoren, dat voornamelijk wordt aangeboden via de postbusnummers en antwoordnummers van UWV. Daarnaast is er interne post, post die wordt gezonden aan adressen van de regiokantoren en wordt er post afgegeven aan balies. | → | Straks De centrale verwerking van binnenkomende post via een beperkt aantal postbus- en antwoordnummers. De documenten zijn voorzien van de juiste en volledige adressering waardoor post sneller bezorgd kan worden. Hierbij zal gebruik gemaakt worden van venster-enveloppen. |
| Onderliggende beleidslijnen: DLC draagt zorg voor een centrale verwerking van binnenkomende post via een beperkt aantal postbus en antwoordnummers. DIV ziet toe op de juiste en volledige adressering van interne poststukken. | | |
| Acties: Het treffen van voldoende adequate maatregelen voor centrale postinname, verwerking en verzending. Systematisch uitgaande post controleren op juiste en volledige adresgegevens. De inrichting van een goede beheersorganisatie voor postbus- en antwoordnummers. | | |



5 De documentaire informatievoorziening functie *binnen* UWV

Een typische gang van zaken functioneel:

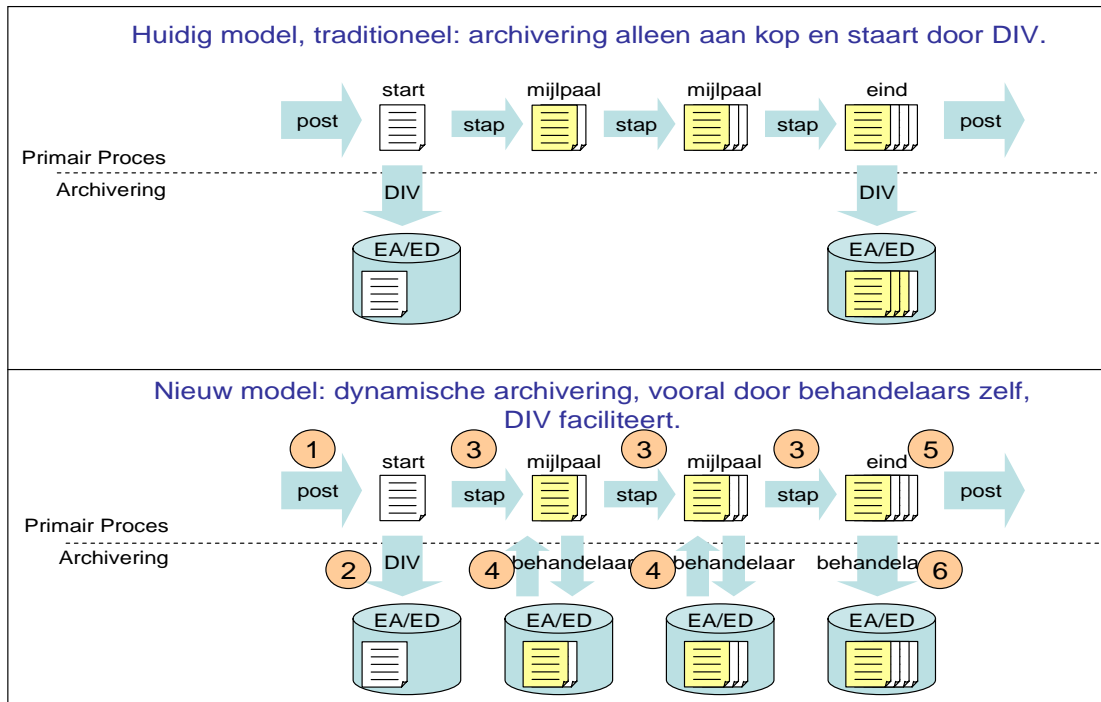
Een bericht van de klant, bijvoorbeeld een brief, komt binnen. Het is een WW aanvraag. De kernfunctie Uitkeringen pakt dit op, raadpleegt de beschikbare klantinformatie en komt tot een beschikking en stuurt een antwoord terug. Dit vindt plaats via het output management, waar de brief en de envelop worden aangemaakt. Het uitgaande bericht wordt toegevoegd aan de klantinformatie.

Neerslag van deze gang van zaken op systeemniveau:

1. Een papieren brief/formulier komt binnen. Met het Inputmanagement systeem wordt de brief gescand en geïnterpreteerd ("dit betreft een WW aanvraag van BSN 1234567890, op datum X"). Het papieren document wordt nog 8 weken bewaard en vervolgens vernietigd.
2. Het digitale document wordt voorzien van kenmerken opgeslagen in het DMS. Een elektronisch bericht gaat van Input management naar het Business Process Management Systeem.
3. Daar gaat UWV aan de slag met de aanvraag. Primair proces systemen worden ingeschakeld, het Workflow management systeem eveneens. In de IST situatie ontbreken de BPM en WFM systemen veelal en zitten de processen ingebakken in de primair proces systemen.
4. Gedurende het werkproces kunnen digitale documenten worden aangemaakt en opgeslagen in het DMS, onder het zaakdossier.
5. Het bericht over de gedane beschikking wordt naar het Outputmanagement gestuurd. Daar wordt met behulp van DTI een brief aangemaakt en verstuurd.
6. Een digitale versie van deze brief wordt opgeslagen in het DMS.

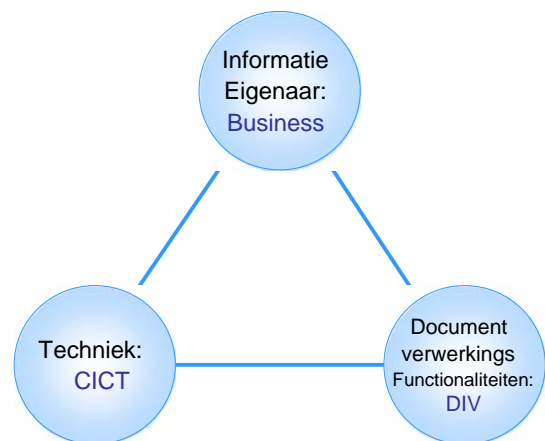
De klant kan inloggen op mijnuwv.nl of de overheidsbrede Persoonlijke Internet Pagina. Van daaruit kan de klant zijn dossierstukken inzien, door een inblikmogelijkheid op het DMS.

DIV draagt zorg voor het automatisch toevoegen van archivalische kenmerken aan de opgeslagen documenten, op basis van de documentkenmerken en de zaak waar de documenten deel van uitmaken. Op het geëigende moment worden de digitale documenten vernietigd.



5.1 DIV taken en verantwoordelijkheden

| | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eigendom | Het primair proces is eigenaar van de informatie. |
| Beheer | F&I-DIV is beheers- en verwerkingsverantwoordelijk |
| Uitvoering | Zo veel mogelijk centraal belegd bij F&I-DIV, decentraal waar specifieke proceskennis nodig is. |
| Infrastructuur | CICT ondersteunt met de benodigde techniek en infrastructuur. |
| Beleid | F&I-DIV is verantwoordelijk voor het opstellen, beheren en onderhouden van het DIV-beleid. |





Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
26 van 27

In de dagelijkse praktijk van F&I-DIV rijzen er vanuit de organisatie veel vragen op over hoe om te gaan met documenten, dossiers en digitale informatie. Er is een duidelijke behoefte aan een centrale vraagbaak, advisering, ondersteuning, werkinstructies en richtlijnen.

Van UWV-medewerkers wordt verlangd dat zij archiefbescheiden creëren die in overeenstemming zijn met de bedrijfsbehoeften en bedrijfsprocessen én die de activiteiten waarvan zij deel uitmaken voldoende documenteren.

Van informatiearchitecten en CICT'ers wordt de verzekering gevraagd dat informatie- en bedrijfssystemen, die bedrijfsprocessen ondersteunen, adequate archiefbescheiden creëren als onderdeel van hun ondersteunende activiteiten.

Van F&I-DIV in samenspraak met CICT wordt verlangd ervoor te zorgen dat de transparantie van archiveringsprocessen en de geschiktheid van archiefsystemen gedurende het actieve bestaan van archiefbescheiden garanderen dat archiefbescheiden worden beheerd, opgeslagen en bewaard voor de periode dat zij nodig zijn voor de organisatie en indien van toepassing, voor externe belanghebbenden zoals ketenpartners, archiefdiensten, onderzoekers en auditors.

F&I-DIV zorgt ervoor dat archiefbescheiden alleen worden verwijderd op basis van een vastgestelde goedkeuringsprocedure.

5.2 De afdeling F&I-DIV en UWV DIV-beleid

F&I-DIV acht het haar taak en verantwoordelijkheid de digitaliseringsontwikkelingen actief te ondersteunen en waar mogelijk in goede banen te leiden, zodat aan de archiefwet- en regelgeving en aanverwante regelingen, normen en richtlijnen kan worden voldaan. Een modern DIV-beleid speelt actief in op de digitaliseringsgolf waarbij naast de papieren erfenis in toenemende mate de digitale toekomst de activiteiten zal bepalen. Een logische vervolgstap is nu aandacht te vragen voor de digitale neerslag van het handelen en het ontsluiten en het archiveren daarvan. In dit DIV-beleid ligt de nadruk dan ook op digitaal documentmanagement en archiveren.

Het UWV DIV-beleid heeft consequenties voor alle organisatieonderdelen van UWV en op alle daar aanwezige fysieke en digitale archiefbescheiden. F&I-DIV kiest er daarom uitdrukkelijk niet voor het DIV-beleid zelf geheel op te stellen en uit te werken. Vanuit haar expertise en verantwoordelijkheid treedt F&I-DIV in gesprek met UWV lijn, staf en management om een effectief en werkbaar DIV-beleid te creëren en realiseren. Het DIV-beleid heeft een generiek karakter. De nadere invulling zal geschieden per proces en in nauwe samenwerking met de eigenaren van de processen. De inrichting van de DIV en elektronisch werken binnen UWV is een ingrijpend proces dat zeker niet beheerst mag worden door de techniek, maar waarin juist de organisatorische en culturele aspecten succesfactoren zullen zijn. Draagvlak is daarom cruciaal. Er moet dan ook veel energie gestoken worden in communicatie met de hele organisatie.

Bij het formuleren van het overkoepelende denkkader en de globale beleidslijnen heeft F&I-DIV afgestemd met Vernieuwing, CICT, in het bijzonder B&A en GSP, en het F&I



DIV Beleid

Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

27 van 27

management. De eisen die gesteld worden aan het DIV-beleid vanuit wet- en regelgeving liggen vast. Voor de gedetailleerde uitwerking en alle keuzes die overblijven zal F&I-DIV actief in gesprek treden met de business. Het hier beschreven DIV-beleid vormt daarbij de rode draad.