



DIV Beleid

Deel B -Beleidsstandpunten

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.



1	Inleiding	3
1.1	DIV-beleid en compliance	4
1.2	Grondplaat	5
1.3	Gestructureerde / ongestructureerde informatie	6
1.4	Leeswijzer	8
2	Centraal klantbeeld: zaaksgewijze ordening	10
3	Document levenscyclus	13
3.1	Creatie en vastlegging	13
3.1.1	Inputmanagement	13
3.1.2	Rechtstreekse input door UWV medewerkers	16
3.2	Gebruik	16
3.2.1	Ontsluiting	17
3.2.2	Samenwerken en kenniswerkondersteuning	18
3.2.3	Outputmanagement	19
3.3	Bewaring, vernietiging en overdracht	24
4	DIV Postverwerkende processen	26
4.1	Postrondes	26
4.2	Registratie van in- en uitgaande post	27
5	Verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden	29
6	Definities en afspraken	32
6.1	Definitie en kenmerken archiefbescheiden	32
6.2	Metadata	35
6.3	Orderingsplan	37
6.4	UWV brede procesafspraken	38
6.5	DIV aspecten aan e-mail gebruik	39
6.6	DIV beheersprocessen	41
7	Instrumentarium	42
7.1	Applicatie	42
7.2	Enveloppen	42
7.3	Antwoordnummers en postbusnummers	43
7.4	Regeling Archief UWV (RAU)	44
7.5	Duurzaamheid en toegankelijkheid	45
7.6	RIO/BSD/DSP	46
7.7	Bestandsformaten	47
8	Veiligheid en kwaliteit	50
8.1	Informatiebeveiliging	50
8.2	Kwaliteit	51
9	Bijlagen	52
9.1	Bijlage I – Relevante wet- en regelgeving	52
9.2	Bijlage II - Standaarden enveloppenbeleid	56



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. Zo zijn er wijzigingen in wet- en regelgeving, maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, evenals een sterk toenemende samenwerking en uitwisseling van gegevens met ketenpartners. De doelen die UWV wil bereiken vergen ingrijpende aanpassingen op het gebied van het producten- en dienstenassortiment, procesinrichting, samenwerking en gegevensuitwisseling met ketenpartners, ICT ondersteuning, organisatie structuur en cultuur en aanpassingsvermogen van de organisatie. Op verschillende terreinen is de F&I organisatie in staat een substantiële bijdrage te 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 zijn ingericht vanuit het klantperspectief.
- Optimale klantcommunicatie d.m.v. digitale dienstverlening. Dit is mogelijk door gebruik van klantspecifieke communicatiekanalen en van een digitaal klantdossier.
- De samenwerking met de ketenpartners zal worden verbeterd, door optimale gegevensuitwisseling en communicatie met ketenpartners en vindt grotendeels plaats langs elektronische weg.
- Verbetering van de efficiëntie door een verhoogde beschikbaarheid van dossiers, geoptimaliseerde processen en verschuiving van registratieve taken naar de klant (daar waar UWV niet zelf al beschikt over de gegevens uiteraard).
- Het stimuleren van de beoogde culturomslag waarin de houding en gedrag van medewerkers klantgericht is.

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. De voorliggende 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.

1.1 DIV-beleid en compliance

Naast het ondersteunen van de ambities die UWV heeft dient het DIV-beleid ook een ander doel: UWV laten voldoen aan wet- en regelgeving rond de documentaire informatievoorziening. De toenemende digitalisering brengt ook op dit vlak grotere uitdagingen met zich mee.

De snelle opkomst van procesondersteuning door ICT hulpmiddelen en de snelle acceptatie van voorzieningen zoals e-mail in het dagelijkse werk, maakt het in toenemende mate moeilijk een compleet beeld van het handelen te krijgen, af te vangen en eventueel om te leiden naar een compleet onderliggend fysiek dossier. De archieffunctie is hiermee onder druk komen te staan waardoor de organisatie in toenemende mate het risico loopt haar handelen niet langer sluitend te kunnen verantwoorden. Ook tijdens de bedrijfsvoering zal het onderliggende dossier in toenemende mate niet alle relevante en benodigde informatie bevatten.

In dit digitale tijdperk is het zo goed mogelijk ombuigen van digitale informatiestromen naar papier geen optie meer. Het digitaal houden wat al digitaal is en digitaal maken wat nog in papier wordt ontvangen zal de praktijk moeten worden. Om dit in het digitale domein zo goed mogelijk te realiseren dienen documenten op het moment van creatie of ontvangst afgevangen en opgenomen te worden in een digitaal dossier.

Bij het vormgeven, implementeren en beheren van zowel fysieke als digitale archieven dient voldaan te worden aan de eisen die in de, van toepassing zijnde, wet- en regelgeving zijn gesteld. In de archiefwet- en regelgeving evenals de 'Regeling archiefbeheer UWV' die uit het Archiefbesluit 1995 is voortgekomen, wordt geen onderscheid gemaakt tussen papieren en digitale archiefbescheiden. Het beleid is dus onverkort van toepassing op alle archiefbescheiden van UWV ongeacht hun vorm of drager. Het al geformuleerde beleid voor fysieke archieven blijft onverkort van toepassing maar wordt aangevuld met specifieke maatregelen en aanbevelingen die nodig zijn om digitale archiefbescheiden ook in 'goede, geordende en toegankelijke staat' te houden. De kenmerken van digitale gegevensbestanden en de snelle wijzigingen in de stand van de techniek vergen in het licht van informatie- en archiefbeheer voortdurende zorg en aandacht. Het duurzaam authentiek en toegankelijk houden door de tijd heen, brengt ten opzichte van archiefbeheer in het papieren domein, aanvullende specifieke maatregelen en expertise met zich mee. We gaan hier in de voorliggende beleidsstukken uitgebreid op in.

Het beleid ten aanzien van zowel fysieke als digitale archieven heeft tot doel de totstandkoming en het beheer van authentieke, betrouwbare en bruikbare archiefbescheiden en externe (keten) informatie, die de organisatiefuncties en -activiteiten kunnen ondersteunen zolang dat nodig is.

Authentieke, betrouwbare en bruikbare archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat houden, helpt UWV bij het ondersteunen van de bedrijfsvoering en het voldoen aan wet- en regelgeving. Bijlage I geeft een overzicht hiervan. Bij het archiveren van archiefbescheiden om de 'neerslag van het handelen' vast te leggen, dienen de volgende belangen in het oog gehouden worden:

- Het bedrijfsvoeringsbelang.
- Het verantwoordingsbelang.
- Het informatiebelang.
- Het cultuurhistorische belang.

De archivering van de neerslag van het handelen van UWV is er overigens niet alleen voor de verantwoording achteraf. In toenemende mate draagt zij bij aan het werkproces door tijdig betrouwbare informatie ter beschikking te hebben.

Ook daarna is het belangrijk te kunnen reconstrueren en verantwoorden hoe en waarom men in het verleden heeft gehandeld. De Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) verplicht ook UWV tot het verstrekken van informatie aan derden uit eigen beweging of op verzoek.

Het merendeel van de archiefbescheiden binnen UWV mag op termijn vernietigd worden. Slechts een gering deel, dat geschat wordt op 5% van de totale documentstroom, komt voor overdracht aan het Nationale Archief in aanmerking. Het betreft hier vooral de



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

5 van 56

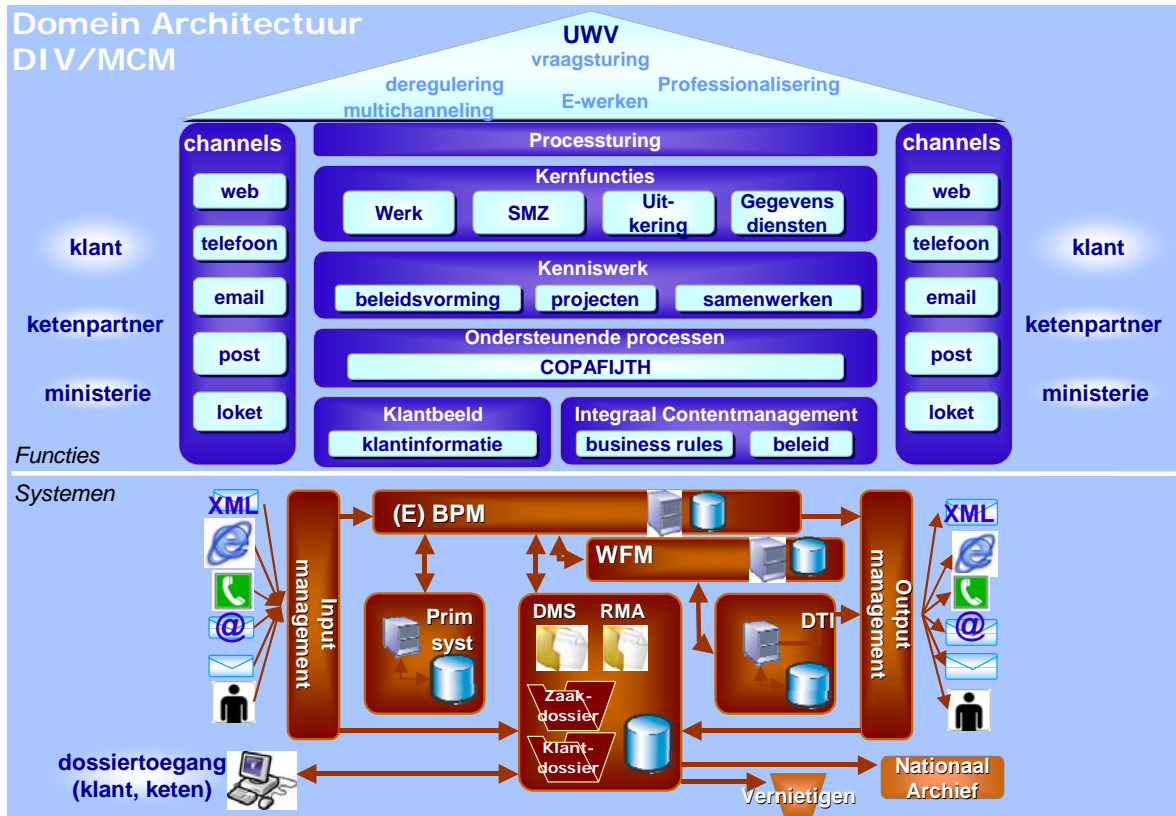
beleidsarchieven. Om deze (digitale) documenten voor de komende eeuwen authentiek, leesbaar en toegankelijk te houden is een duurzame bewaarstrategie noodzakelijk die in aanvullende regelingen zijn vastgelegd en tot stand zijn gekomen op basis van nationale en internationale normen.

Om dit doel te bereiken is UWV DIV-beleid gericht op het opzetten en implementeren van een beheerssystematiek voor UWV archiefbescheiden (archiefsysteem) dat omvat:

- Het vaststellen van beleid en standaarden.
- Het toewijzen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Het vaststellen en bevorderen van procedures en richtlijnen.
- Het voorzien in diensten met betrekking tot beheer en gebruik van archiefbescheiden.
- Het (ondersteunen bij het) ontwerpen, implementeren en beheren van gespecialiseerde systemen voor het beheer van archiefbescheiden.
- Het integreren van informatie- en archiefmanagement in bedrijfsprocessen en – systemen.
- Het ontwikkelen en onderhouden van een meerjaren strategie.
- Het verder inrichten van een toekomstgerichte DIV-organisatie.

1.2 Grondplaat

In Deel A is de Grondplaat geïntroduceerd. Deze grondplaat wordt in dit Deel B gebruikt om de positionering van en de samenhang tussen de verschillende beleidslijnen aan te duiden. De grondplaat is hieronder bijgevoegd. Voor een uitleg over ontstaan en inhoud van de grondplaat verwijzen wij naar Deel A van het DIV-beleid.



1.3 Gestructureerde / ongestructureerde informatie

Een groot verschil tussen papieren en digitale DIV is het onderscheid dat in de digitale omgeving bestaat tussen gestructureerde en ongestructureerde informatie. In dit hoofdstuk wordt het onderscheid en de samenhang tussen gestructureerde en ongestructureerde informatie toegelicht, en de verschillende manieren van werken die mogelijk zijn binnen die context. Hoofdpijn: hoe meer informatie automatisch gestructureerd kan worden, hoe efficiënter is het verwerkingsproces.

Gegevensverwerkende systemen, zoals al de momenteel bij UWV in gebruik zijnde primair proces systemen en de BPM en WFM systemen zoals beoogd in de referentie architectuur, hebben *gestructureerde* informatie nodig, gegevens in velden: naam, nummer, datum, aanvraagtype, etc. Binnenkomende formulieren, in papieren en in gescande vorm, zijn a-priori *ongestructureerde* informatie: de informatie staat er wel in, maar zaken als naam, datum etc. zijn geen apart gedefinieerde database velden, waar een gegevensverwerkend systeem iets mee kan aanvangen en waar rapporten op gedraaid kunnen worden.

Om ongestructureerde informatie om te zetten naar gestructureerde informatie is een *interpretatieslag* nodig. Een mens of een computer interpreteert de ongestructureerde informatie en vertaalt dat naar gegevens. Op hoofdlijnen zijn hier drie werkwijzen: *papieren formulier*: kern is dat DIV een eerste interpretatie doet (dit stuk betreft WW, ZW, etc). De post wordt doorgestuurd naar de primair proces medewerker, die doet een verdere interpretatie, stopt het document in het betreffende dossier en voert enkele gestructureerde



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

7 van 56

kerngegevens in, in het primair proces systeem "WW aanvraag binnen, sofinummer X, datum Y,..".

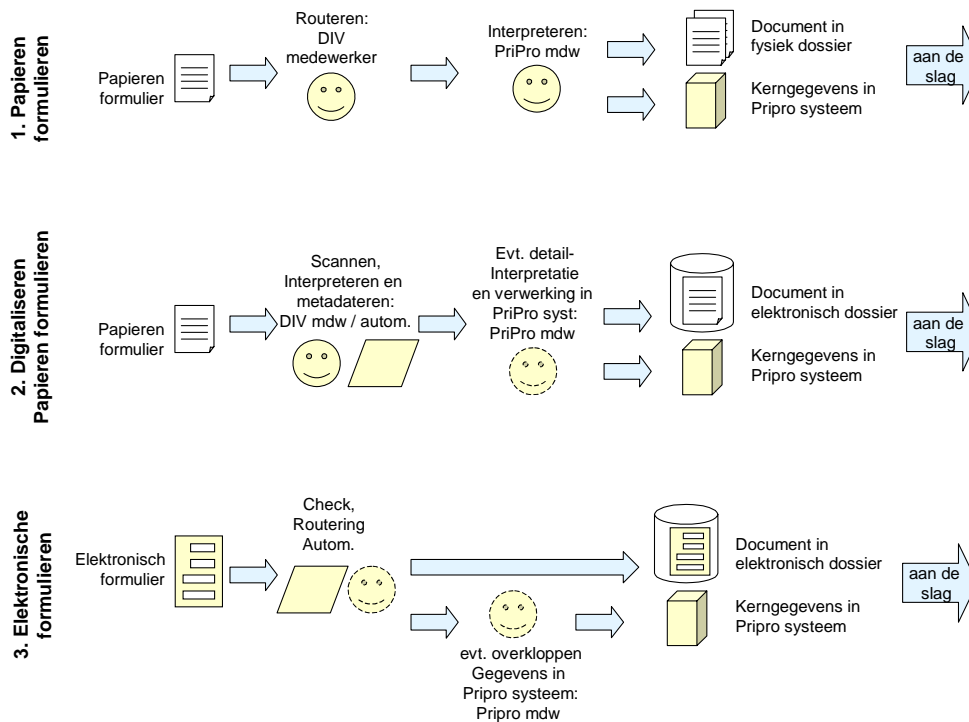
Dit is momenteel grotendeels de gang van zaken binnen UWV. Succesfactoren van dit proces zijn goed herkenbare en adresseerbare poststukken, duidelijke formulieren. Eventueel wordt achteraf het fysieke dossier gescand. Voor het primaire proces maakt dat weinig verschil.

Digitaliseren van een papieren formulier: het verschil is dat het papieren formulier bij binnenkomst wordt gescand en vanaf dat moment wordt met het gescande formulier gewerkt, het papier wordt niet mee rondgestuurd. De afdeling DIV scant het document. Bij het scannen wordt bepaalde informatie uit het document geïnterpreteerd en opgeslagen als *metadata* bij het document. Hier zijn dezelfde succesfactoren als bij het papieren scenario: goed herkenbare poststukken. Hoe gedetailleerder een stuk te herkennen is, hoe sneller de interpretatie kan verlopen. In een minimum scenario doet een DIV medewerker de eerste interpretatie. De Primair proces medewerker bekijkt het stuk, interpreteert het verder, voert extra metadata in en kerngegevens in het primair proces systeem. Dit is momenteel de gang van zaken bij de ZW uitvoering.

Wanneer de poststukken beter en gedetailleerder herkenbaar worden, kan meer interpretatie geautomatiseerd worden. Een code voor het type formulier bijvoorbeeld, of een specifieke barcode die op het formulier is geprint, op basis waarvan het systeem weet wat het is en van wie het afkomstig is. De DIV medewerker hoeft veel minder interpretatiewerk te doen en ook de primair proces medewerker hoeft geen interpretatie te doen. Indien er een automatische koppeling tot stand is gebracht tussen het document systeem en het primair proces systeem, hoeft de primair proces medewerker ook geen kerngegevens meer in te voeren, ook dat gebeurt dan automatisch.

Elektronische formulieren: kenmerk van elektronische formulieren is dat het invoerwerk van gegevens verplaatst wordt naar de klant, zodat er geen interpretatie meer nodig is. Daardoor kan het verwerkingsproces geautomatiseerd worden, waarbij de afdeling DIV enkel checkt op bijzonderheden, uitvallers etc. Ook hier geldt dat de primair proces medewerker geen gegevens meer hoeft in te voeren zodra er een koppeling is tussen het formulier en het primair proces systeem.

Onderstaand schema vat de drie hoofdlijnen samen.



In de na te streven situatie zullen de hoofdstromen 2 en 3 naast elkaar bestaan, waarbij UWV zal streven naar volumewinst in de elektronische formulieren, om het scanwerk te minimaliseren. Het optimaal inzetten van zowel papieren als elektronische formulieren is voorwaarde om hierbij operational excellence te bereiken. Dus: Standaardisatie van formulieren, ook over de kanalen (papier/web) heen.

Herkenningskenmerken op de formulieren voor eenduidige (automatische) interpretatie. Buiten DIV bereik: koppelmogelijkheden tussen de input- en primair proces automatisering.

Het Inputmanagement heeft geen sterke inhoudelijke kennis van de primaire processen, die is belegd bij de uitvoerders van de processen. Daarom zal DIV zich steeds beperken tot de zogenaamde 'administratieve intake', en wordt de 'inhoudelijke intake' door de primair proces medewerker gedaan. Het realiseren van operational excellence door standaardisatie van papieren en elektronische formulieren betekent dat de scope van de administratieve intake groeit, van pure routing naar het (her)starten van een werkproces met behulp van gestructureerde gegevens.

1.4 Leeswijzer

De Nota die het UWV beleid op de documentaire informatievoorziening (DIV) formuleert is in twee delen opgedeeld.

- 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 in gaat op de beleidsstandpunten. Deel A heeft tot doel de geïnteresseerden en



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

9 van 56

besluitvormers snel voldoende inzicht te bieden in het wat en ook het waarom van het beleid.

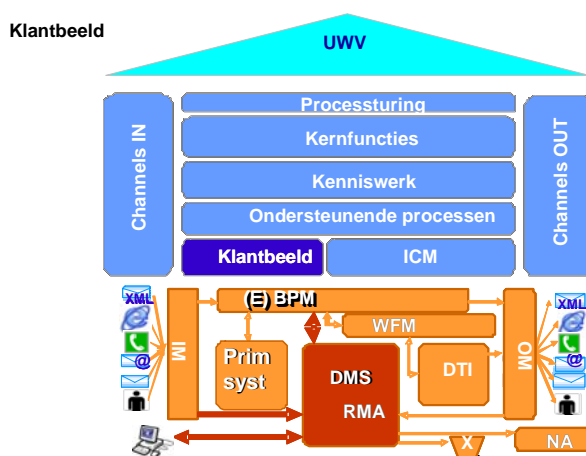
- Dit deel B bevat een uitwerking van het beleid, gaat daarbij nader in op typische DIV aspecten zoals compliance. Deel B is vooral bedoeld voor de DIV-specialisten en de direct belanghebbenden en geïnteresseerden binnen UWV en de ketenpartners.

De volgende hoofdstukken bevatten de beleidslijnen in detail, die in Deel A op hoofdlijnen zijn beschreven. De indeling is hier steeds als volgt:

- Aan de hand van de grondplaat wordt aangegeven op welke onderdelen de beleidslijn betrekking heeft.
- De UWV Beleidsuitspraak wordt geformuleerd
- Een toelichting op de beleidsuitspraak. De toelichting geeft uitleg over inhoud en onderliggende overwegingen van de beleidsuitspraak.
- Rol F&I-DIV: welke rol is voorzien voor F&I-DIV in het realiseren van de beleidsuitspraak.
- Acties: welke acties zijn bij de beleidsuitspraak nodig om de beleidsuitspraak te verwerkelijken.

2 Centraal klantbeeld: zaaksgewijze ordening

In deze sectie komt de zaaksgewijze ordening aan de orde: noodzakelijke voorwaarde voor het creëren van een centraal klantbeeld en het adequaat ontsluiten en archiveren van documentaire informatie. Dit is het leidende ordeningsprincipe voor de inrichting van het elektronische archief.



❖ Beleidsuitspraak

Ordeningsprincipe

UWV hanteert primair een zaaksgewijze ordening van archiefbescheiden. Daarnaast wordt geordend op handeling (werkproces), chronologie en cliënt (BSN).

Zaaksgewijze ordening

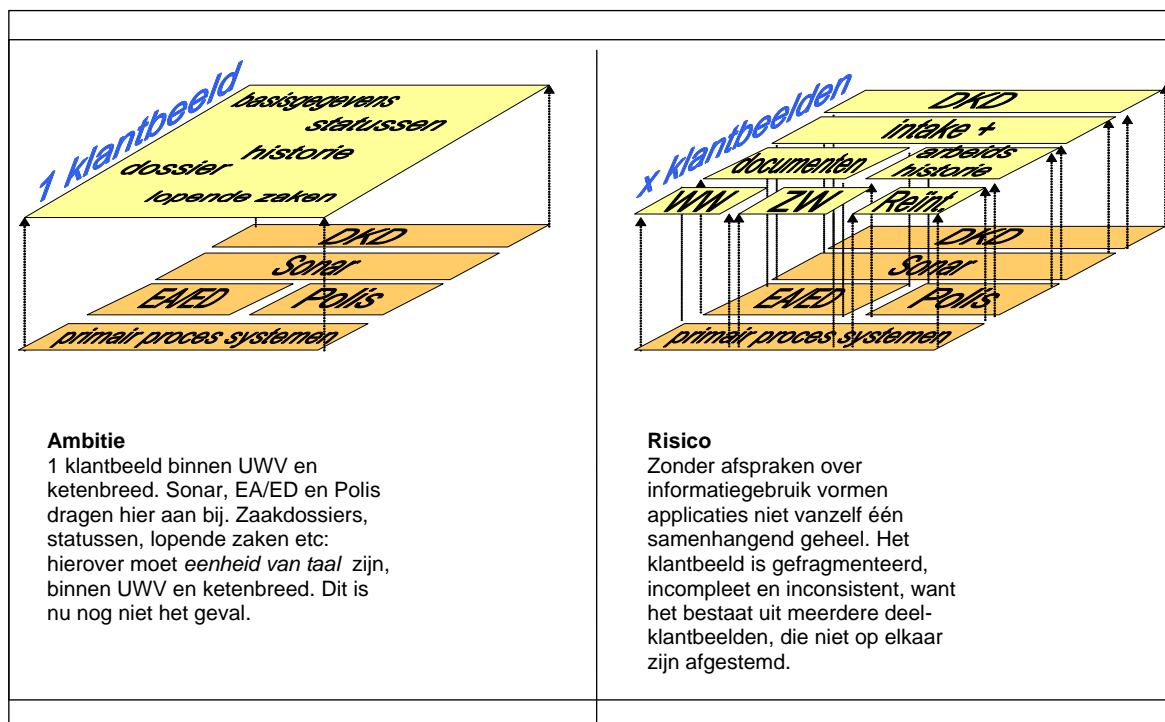
Archiefbescheiden worden zodanig gerangschikt dat alle documenten, die op een zelfde zaak betrekking hebben, worden samengevoegd tot één dossier, dan wel metadata bevatten op basis waarvan de zaak eenvoudig gereconstrueerd kan worden. Dit noemt men zaaksgewijze ordening. Alle documenten in een zaak worden 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.

Archiefbescheiden worden zodanig gerangschikt dat alle stukken, die op een zelfde zaak betrekking hebben, samen één dossier vormen. Hierbij wordt rekening gehouden met een inzichtelijke ontsluiting door medewerkers en klanten, maar ook met de eisen vanuit archiefbeheer en de eisen die gelden voor bewaring en vernietiging.

De afspraken voor het creëren van een klantbeeld en de bijbehorende ordening, worden vastgelegd en een aantal instrumenten leveren hieraan een bijdrage t.w.: een Ordeningsplan, een Documentair Structuurplan (DSP) en een Basis Selectiedocument (BSD). In de sectie 'instrumenten' wordt nader ingegaan op deze instrumenten en de bijdrage die ze kunnen leveren.

❖ Toelichting

Het klantbeeld staat centraal in de dossiervorming rond de primaire UWV processen. Ten behoeve van ontsluiting naar UWV medewerker, ketenpartner en klant én ten behoeve van het archiefbeheer. In alle onderdelen van het verdere DIV beleid klinkt dit centrale thema door.



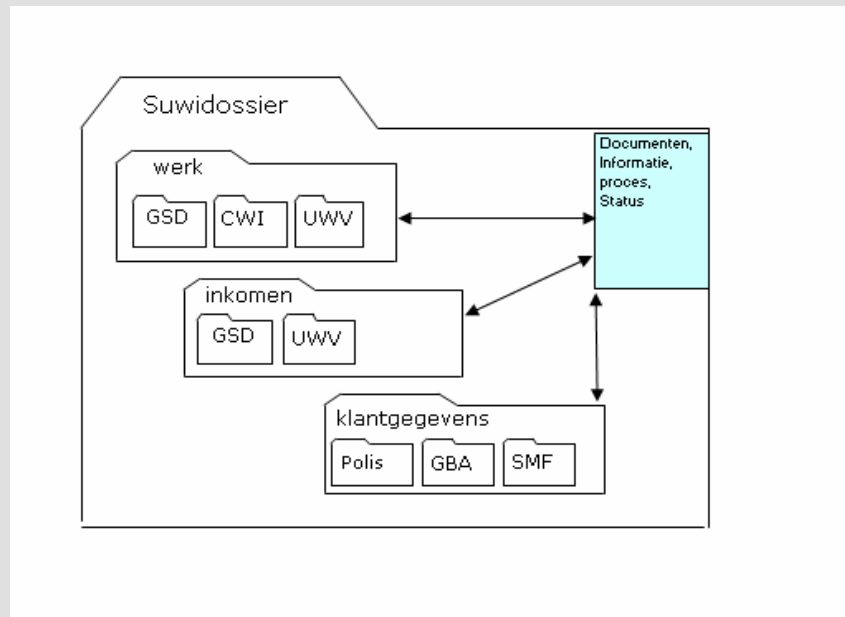
Op weg naar het SUWI dossier

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

In de aanloop naar een integraal klantdossier zullen documenten, informatie, procesgegevens en statusinformatie, die nu nog veelal in verschillende systemen worden opgeslagen, op logische wijze moeten worden samengebracht tot één geheel. 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 informatie voorziening* naar een *informatiegedragen informatievoorziening*, waarbij documenten, informatie, procesgegevens en statusinformatie in het (logische) elektronische archief/ elektronische dossier als één geheel wordt opgeslagen 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".

Het Suwi dossier in de toekomst



Huidige situatie

Er is een gefragmenteerd klantbeeld binnen UWV (en ook binnen de SUWI keten), status informatie ontbreekt grotendeels.

UWV klant dossier						
Aandachtsgebied	Klantgegevens		Inkomen		Werk	
	GDU	A.O en Ziekte	Werkeloos	Reintegratie		
UWV	Polis	SMF	ZW	AG	WW	
Processystemen	Polis	Smf	Uzs	Resa Fasa	WWO Pacta	I&R Pacta
Informatie	EA Polis	EA Fysiek Archief	UZS Placet	Resa Fasa Fysiek archief	WWO EA Fysiek archief	EA Pacta Fysiek Archief
Status informatie						Deels In pilot
Documenten/ archiefbescheiden	Polis EA Nieuw Archief	Fysiek archief EA	Placet	Fysiek Archief	EA Fysiek Archief	EA Fysiek archief

- ❖ Rol F&I-DIV
 - Beheren van de procedures en instrumenten die ten grondslag liggen aan het UWV brede klantbeeld.

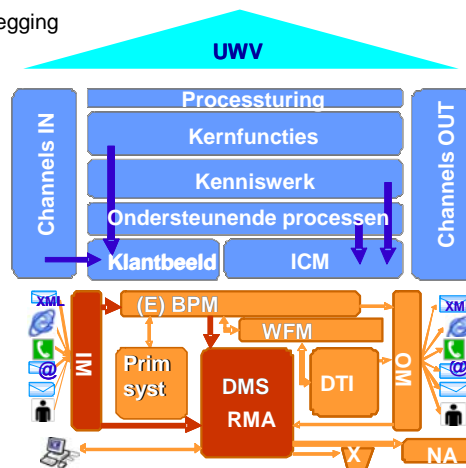
3 Document levenscyclus

In dit hoofdstuk komen de beleidsuitspraken aan de orde die de document levenscyclus markeren: Creatie en vastlegging, gebruik, bewaring, vernietiging en overdracht.

3.1 Creatie en vastlegging

Creatie en vastlegging betreffen inputmanagement: het verwerken van binnenkomende stukken in verschillende vormen, en daarnaast het aanmaken van documenten binnen UWV door medewerkers.

Vastlegging



3.1.1 Inputmanagement

- ❖ Beleidsuitspraak

Digitalisering van alle binnenkomende functionele post

UWV werkt toe naar de digitalisering van alle inkomende functionele post. De inkomende post wordt gescand, voorzien van de benodigde metadata en opgeslagen in EA/ED. UWV medewerkers ontvangen geen fysieke post meer, maar krijgen een bericht dat het document klaar staat in EA/ED. De gescande post wordt na scanning nog voor een periode van acht weken bewaard en vervolgens vernietigd.

Centralisatie van scan-, indexeer- en printfunctie

UWV streeft naar centralisatie van de scan, indexeer en printfuncties voor de gehele organisatie. Hiermee raken we de domeinen van Inputmanagement en Outputmanagement. De uitvoering van de processen die behoren bij deze domeinen wordt belegd bij de afdeling F&I-DIV. Het organisatieonderdeel dat hiermee wordt belast is het Document Logistiek Centrum (DLC) te Amsterdam.

- ❖ Toelichting

Een belangrijke ontwikkeling binnen het aandachtsgebied van F&I-DIV vormt de centrale verwerking van binnenkomende en uitgaande documenten. Met de aanwezigheid van de juiste faciliteiten en deskundigheid, kan op deze wijze binnenkomende correspondentie



omgezet worden in een digitale vorm, aangeboden worden aan het primaire systemen en geplaatst worden in het elektronisch archief.

Op dit moment vindt het overgrote deel van de postverwerking nog plaats via de regiokantoren. Van de 15 miljoen poststukken die op jaarbasis worden aangeboden aan het UWV, worden 13 miljoen stuks verwerkt via de regiokantoren.

Eind 2004 is er een omslag gekomen in de decentrale verwerking van post. In die periode is door de Raad van Bestuur besloten om ter ondersteuning van het programma ZWALUW een centrale scan- en printstraat in te richten voor binnenkomende post. Deze maatregel van bestuur past in het algemene beleid van UWV om voor de verwerking van poststukken én de daarbij behorende scan, indexeer en printfaciliteiten onder te brengen in één centrale serviceorganisatie. Het DLC in Amsterdam is hiervoor aangewezen.

Belangrijke overwegingen die aan het beleid voor centrale verwerking ten grondslag liggen zijn:

- Reductie van beheer en uitvoeringskosten
- Schaalvoordelen.
- Uniform landelijk verwerkingsproces.
- Optimale benutting van printcapaciteit en concentratie van expertise.
- Eenduidige kwaliteit en de controle hierop.
- Verbetering van dienstverlening.

Met het verleggen van de fysieke poststroom naar de gemeenschappelijke scan- en indexeerstraat van DLC wordt een belangrijke impuls gegeven aan het e-werken binnen UWV. Met gebruikmaking van de Inputmanagement functionaliteiten worden de fysiek ontvangen berichten gedigitaliseerd, waardoor de afhandeling van berichten volledig elektronisch kan plaats vinden. Het digitaliseren van de fysiek ontvangen berichten bestaat deels uit scannen en deels uit het interpreteren van de post om document kenmerken op te slaan als gestructureerde kenmerken bij het digitale document..

Het inrichten van de centrale scan- en printstraat bij F&I-DIV voor ZWALUW en de koppeling met het ZW proces heeft veel voeten in de aarde gehad. Nu een jaar na dato zijn veel van de aanloopproblemen opgelost. Inmiddels is een proces ingezet van verdere optimalisatie van het sorteerproces, vindt er een logistiek rationaliseringsproces plaats en wordt het benodigde FTE beslag teruggebracht tot een acceptabel niveau.

Een volgende werkstroom heeft zich inmiddels aangemeld, te weten de centrale verwerking van werkbrieven en het centraal printen van betaalspecificaties voor de divisie WW. Momenteel vindt het printen en converteren van WW werkbrieven, welke zijn opgenomen in het UWS systeem gespreid plaats op de regio's. Door de herinrichting van de back-offices WW en de beoogde bezuinigingen, komen steeds minder middelen regionaal beschikbaar voor de uitvoering van ondersteunende processen. Mede om deze reden worden momenteel de mogelijkheden onderzocht om het printen, converteren en verzenden van werkbrieven en betaalspecificaties én op termijn het centraal verwerken van de ingevulde werkbrieven WW te verplaatsen van de back-offices WW naar F&I-DIV Amsterdam. Het gaat hierbij om grote volumes.

Twee printstromen zijn binnen de divisie WW te onderscheiden t.w.:

- Betaalspecificaties WW : 4.500.000 pagina's per jaar
- Werkbrieven WW : 9.000.000 pagina's per jaar

Buiten de algemene voordelen die gelden voor een gemeenschappelijke scan en printstraat, gelden voor de divisie WW nog een aantal aanvullende argumenten te weten:

- Op diverse regio's zijn er problemen met het printen van bulkverwerking op de zgn. MFA's. Het spoolen (inlezen) duurt veel te lang, wat leidt tot onbetrouwbare situaties waardoor het printproces niet bedrijfszeker is en leidt tot forse vertraging of voortijdige beëindiging.
- Voor de vervanging van Multifunctionals wordt momenteel een Europese Aanbesteding voorbereid. Door het printvolume van de regio's te verplaatsen naar



Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
15 van 56

F&I DIV komt de benodigde capaciteit per kantoor veel lager te liggen. Hiermee dient in de aanbesteding rekening gehouden te worden.

- De huidige software (PrismaFlow) voor de uitvoer van printwerk wordt vervangen. De nieuwe software biedt meer mogelijkheden voor het foutloos afhandelen van printwerkzaamheden.

Met het inregelen van de centrale scan- en printfunctie voor de divisie WW en op termijn het centraal verwerken van werkbriefjes wordt een krachtige impuls gegeven aan het algemene beleid voor UWV van een landelijke scan- en printfunctie.

Voor het UWV als geheel kan gesteld worden dat het ingang gezette beleid van de centralisatie van de scan, indexeer, print- en couverteerfuncties bij DLC leidt tot lagere uitvoeringskosten en een bijdrage levert tot de verdere uniformering van werkprocessen en het e-werken.

Impact

De omslag van decentrale naar centrale verwerking betekent voor F&I-DIV dat de diverse werkstromen moeten worden ingeregeld. Iedere werkstroom kent zijn eigen dynamiek en bijzonderheden en de verwerkingseisen verschillen per werkproces. Voor F&I-DIV vergt de aanpak maatwerk en nauwkeurige afstemming, om te kunnen voldoen aan de specifieke wensen van de klant.

De ervaring leert dat het inregelen van de nieuwe werkprocessen in aanvang relatief veel capaciteit vergt. Na verloop van tijd "slijt" het proces in en wordt het ingepast in de meer reguliere bedrijfsvoering van F&I-DIV. Het capaciteitsbeslag neemt navenant af en er ontstaat ruimte voor het inregelen van nieuwe verwerkingsprocessen. Het resultaat is dat uiteindelijk de bezetting van F&I-DIV stabiliseert en volstaan kan worden met de toegekende formatie. Na de inregelfase ontstaat de fase van interne optimalisatie, waarin UWV streeft naar een stadium van operationele excellentie.

In toenemende mate breekt het besef door dat in de toekomstige ontwikkelingen met betrekking tot de ketensamenwerking, de centrale scan- en printfaciliteit zich niet hoeft te beperken tot alleen UWV.

Immers als wordt uitgegaan van een intensivering van de samenwerking met de ketenpartners en het gemeenschappelijke gebruik van het EA/ED, dan ligt een uitbreiding naar een centrum voor Shared Services van een dergelijke functie voor de hand. Met deze optie zal naar de toekomst zeker rekening gehouden moeten worden en het verrichten van een haalbaarheidsstudie lijkt dan ook gewenst.

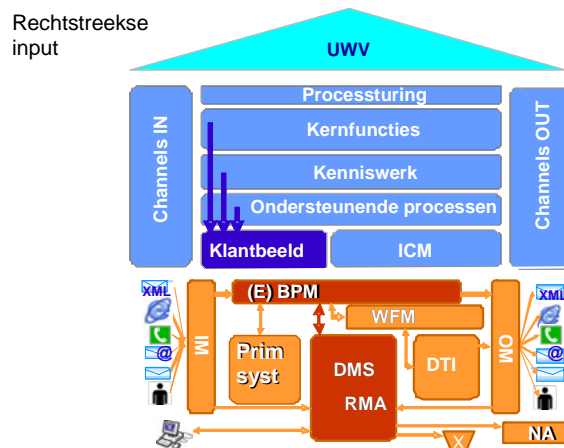
❖ Rol F&I-DIV

- Effectief en efficiënt de DLC taken uitvoeren.
- Zorg dragen voor adequate bezetting en het op orde houden van noodzakelijke expertise.
- Het DLC uitbouwen naar een Shared Service organisatie voor de keten.

❖ Acties

- Opzetten, inrichten en uitbouwen van DLC organisatie, als centrale service organisatie voor de scan, indexeer, print en couverteerfunctie.
- Inregelen en stroomlijnen van nieuwe werkprocessen.

3.1.2 Rechtstreekse input door UWV medewerkers



Input tijdens proces

❖ Beleidsuitspraak

UWV medewerkers die digitale archiefbescheiden produceren, slaan deze zelf op in het DMS. EA/ED wordt maximaal voorzien van functionaliteit die het toevoegen van kenmerken (semi)automatiseert, zodat de UWV medewerkers weinig extra moeite hoeven te doen voor het correct opslaan van de documenten.

❖ Toelichting

Digitale documenten kunnen tijdens een lopende zaak toegevoegd worden aan het dossier, zonder persoonlijke tussenkomst van een DIV medewerker. Zo zijn de digitale dossiers actueel en compleet. Momenteel hebben UWV medewerkers deze mogelijkheid niet. Het is om deze reden dat hiervoor voorzieningen in de vorm van functionaliteit zal moeten komen. De Filenet software, die gebruikt wordt voor EA/ED, heeft de functionaliteiten hiervoor in huis.

❖ Rol F&I-DIV

- Zorgdragen voor eenvoudige en adequate functionaliteiten in EA/ED om input door medewerkers te faciliteren.

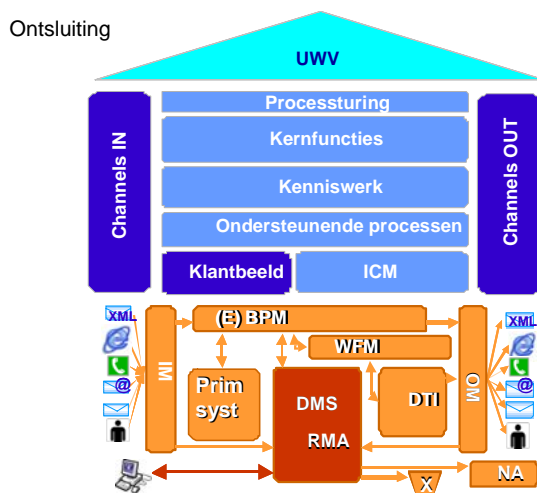
❖ Acties

- Opstellen functionele specificaties voor het faciliteren van input van documenten in EA/ED door UWV medewerkers: integratie met MS Office, e-mail en het (semi)automatisch toevoegen van metadata aan de te bewaren archiefbescheiden. Laten opstellen van een plan van aanpak inclusief kostenoverzicht dat voorgelegd kan worden ter besluitvorming en in samenwerking met CICT deze functionaliteiten laten ontwikkelen.

3.2 Gebruik

Het gebruik van de documentaire informatie is de ontsluiting ervan aan medewerkers, ketenpartners en klanten, de ondersteuning van kenniswerk en het outputmanagement; het verzorgen van de uitgaande documenten in fysieke en elektronische vorm.

3.2.1 Ontsluiting



❖ Beleidsuitspraak

UWV faciliteert ontsluiting van de digitale informatie ten behoeve van kenniswerken, de dienstverlening en het bieden van toegang tot de documenten aan ketenpartners en klanten. Hiertoe werkt UWV aan het creëren van een inzichtelijk *klantbeeld* in de digitale dossiers. Bij verwerving en vastlegging van archiefbescheiden worden afdoende beschrijvingselementen, ordeningskenmerken en archivalische kenmerken toegekend om de terugvindbaarheid en toegankelijkheid te bevorderen. Tevens zullen de digitale archiefbescheiden worden geïndexeerd om ze doorzoekbaar te maken op zoekterm en worden er de nodige functionaliteiten in EA/ED ontwikkeld om het zoeken van documenten te vergemakkelijken.

❖ Toelichting

Een goede ontsluiting van documenten is van groot belang om de UWV ambities te kunnen verwezenlijken. Ontsluiting wordt mogelijk gemaakt door een goede informatiehuishouding en door een grote toegankelijkheid op applicatie niveau. Op informatieniveau ontstaat - door middel van het toekennen van documenteigenschappen, ordenings- en archivalische kenmerken - een verzameling, waarin éénvoudig gezocht kan worden. Voor het op simpele wijze opslaan van deze documenteigenschappen, biedt EA/ED functionaliteit. Binnen EA/ED bestaat namelijk de mogelijkheid om het toekennen van metadata te standaardiseren en te automatiseren, onder andere op basis van het opnemen van een DSP (Fileplan). Bijkomend voordeel hierbij is, dat de benodigde handelingen beperkt blijven en er geen typefouten worden gemaakt.

Op applicatieniveau is het zo dat de ontsluiting efficiënter, beter en completer wordt naarmate er meer gewerkt wordt met één systeem. Daarbij kunnen web- en xml-ontsluitingen op één systeem plaats vinden, in plaats van de informatie uit meerdere systemen bijeen te moeten sprokkelen.

Een ander punt van aandacht vormt de informatie beveiliging. Voordat dossiers kunnen worden ontsloten door gebruikers buiten UWV, zal de beveiliging en autorisatie goed geregeld moeten zijn, inclusief de monitoring op 'opvallend' gebruik. De ervaringen met SUWInet inkijk komen hierbij van pas. Technische autorisatie moet daarbij aangevuld worden met gedragscodes.

Ontsluiting en het creëren van één klantbeeld vereist een goede definitie van archiefbescheiden, een ordeningsplan, afspraken over metadata en over globale procesmijlpalen. Deze onderwerpen komen hierna in meer detail aan de orde.

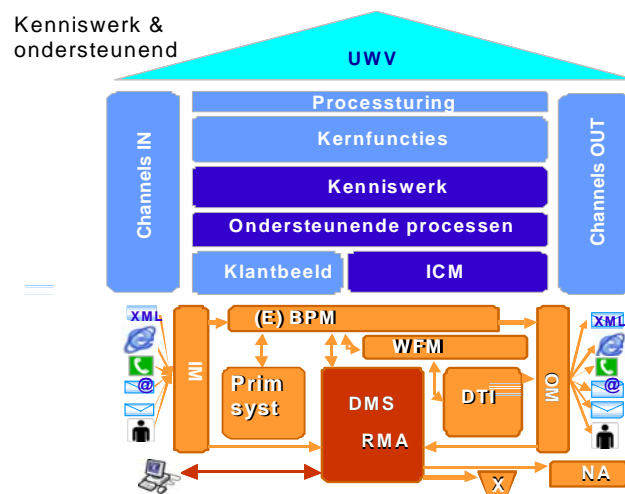
❖ Rol F&I-DIV

- Zorgdragen voor een adequate ontsluiting, in de vorm van de nodige functies in EA/ED en een indexering van alle documenten voor zoeken op tekst.
- Zorgdragen voor een actuele en correcte autorisatiestructuur.

❖ Acties

- Opstellen functionele specificaties van EA/ED ten behoeve van ontsluiting.
- Opstellen business case voor indexering van de al aanwezige en van de nieuw gedigitaliseerde documenten.
- Opstellen van een autorisatiestructuur voor kennisdocumenten en klantdocumenten, voor UWV medewerkers, ketenpartners en klanten.

3.2.2 Samenwerken en kenniswerkondersteuning



❖ Beleidsuitspraak

- UWV faciliteert het gemeenschappelijk werken aan documenten. Hiervoor zullen UWV breed afspraken gemaakt worden over statussen van documenten en de vastlegging daarvan. Aan conceptversies van documenten worden in principe geen eisen gesteld voor vastlegging. Documenten met een meer officiële status zullen worden vastgelegd in EA/ED in één van de duurzame bestandsformaten.
- UWV draagt zorg voor een adequate vastlegging en ontsluiting van kennisdocumenten zoals beleidsstukken, projectplannen en studies. Hiertoe zal EA/ED als instrument worden ingezet.
- De UWV kenniswerkers maken rechtstreeks gebruik van EA/ED voor het opslaan en delen van documenten en het doen van versiebeheer.
- De coördinatie over de opslag en ontsluiting van de kennisdocumenten zal bij een organisatieonderdeel worden belegd. Hierbij zal het BIC een rol gaan spelen.

❖ Toelichting

UWV kent, naast de uitvoerende rol, ook kenniswerkrollen: het Strategisch Bureau, Beleid&Architectuur, de bibliotheek, maar ook lopende projecten en beleidsontwikkelingen, zijn kennisintensieve functies waarbij kennis wordt gecreëerd, vastgelegd, ontsloten en

uitgewisseld. Vanuit archivistisch perspectief wil UWV zorgdragen voor een goede neerslag van documenten die ontstaan en een bepaalde status verkrijgen. Daarnaast biedt EA/ED goede mogelijkheden om deze kennisintensieve documentuitwisseling te ondersteunen, door middel van de samenwerkfunctionaliteiten.

Kennisdocumenten zijn ook archiefbescheiden

Elke organisatie bewaart de informatie die nodig is om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren of om op een later moment verantwoording over die werkzaamheden te kunnen afleggen. De creatie en ontvangst van informatie gebeurt zowel binnen de beleidsprocessen als binnen de ondersteunende processen. Alle informatie die binnen deze processen gegenereerd en uitgewisseld wordt, vormt samen het archief van een organisatie. Het gaat dus ook om interne documenten en concepten, maar niet om eerste versies of persoonlijke aantekeningen die alleen de opsteller heeft gezien.

Vaak zien we dat een organisatie alleen de stukken die in een postregistratiesysteem zijn ingeschreven als het archief beschouwt. Maar als we vervolgens over de schouder van een medewerker meekijken naar de inhoud van zijn persoonlijke schijf, of in zijn bureaula, dan constateren we dat hij nog een heleboel andere documenten beheert, omdat die juist nodig zijn om zijn werk goed te kunnen doen. De kern is, dat ook die documenten – of het nu om uitgewisselde concepten gaat, om e-mail of informatie in databases - tot het archief van een organisatie behoren.

Bron: De dementerende overheid, 2005

❖ Rol F&I-DIV

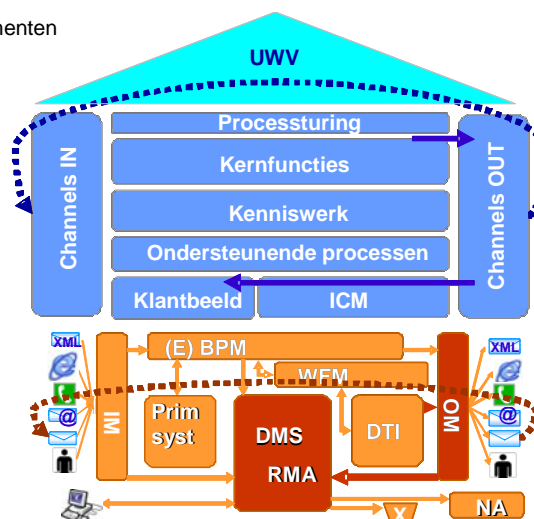
- Opstellen, communiceren en faciliteren van richtlijnen bij samenwerken aan documenten en archiveren van kennisdocumenten.
- Zorgdragen voor de benodigde functionaliteiten in EA/ED ten behoeve van kenniswerken.

❖ Acties

- Met het strategisch bureau, BIC en enkele vertegenwoordigers van document intensieve projecten, wordt een opzet gemaakt voor kenniswerk ondersteuning en archivering met behulp van EA/ED/FileNet. Afspraken zullen worden gemaakt over: samenwerkingsondersteuning, statustoekenning aan documenten en welke documentstatussen aanleiding geven voor archivering. Onderzocht wordt welke coördinatie nodig is bij ondersteuning van kenniswerken en of BIC daarbij een rol kan spelen.

3.2.3 Outputmanagement

Uitgaande documenten





Bereikbaarheidsinformatie

❖ Beleidsuitspraak

F&I-DIV draagt zorg voor een adequaat toezicht op het gebruik van juiste en volledige adressering. Dit om een snelle en effectieve interne bezorging van documenten en poststukken mogelijk te maken. Het onderhoud en beheer van de bereikbaarheidsgegevens kan worden belegd bij F&I-DIV. De juiste en tijdige aanlevering van mutaties is en blijft een verantwoordelijkheid van de primaire processen.

❖ Toelichting

Van de inkomende post die UWV ontvangt via de postbusnummers en antwoordnummers, bestaat 60% uit standaard documenten die UWV zelf vervaardigt. Daarmee is UWV zelf in grote mate verantwoordelijk voor de juiste adresgegevens op deze poststukken. De onjuiste en onvolledige adresgegevens die vermeld staan op de binnenkomende post leidt in veel gevallen tot vertraging in de postbezorging en een toename van de zoekpost. De zoekpost wordt veroorzaakt doordat de post veelal is voorzien van onvolledige adressering, in de meeste gevallen door het ontbreken van een afdelingsnaam.

Zoekpost vergt veel extra werk en zorgt voor vertraging in de aanlevering. Daarnaast is de informatie van UWV VINDER niet altijd juist en volledig, wat nog weer voor extra vertraging zorgt bij de interne postbezorging. Berekend is dat circa 6% van de inkomende post aangemerkt kan worden als zoekpost. Doordat de zoekpost in grote mate veroorzaakt wordt door UWV zelf, ligt de eerste verantwoordelijkheid om te komen tot verbetering dan ook bij de UWV organisatie.

❖ Rol F&I-DIV

- Toezien op registratie van afdelingsnamen op alle documenten en formulieren.
- Zorgdragen voor verbetering van de controle van de uitgaande post op bereikbaarheidsgegevens en consistentie.
- Bijdragen aan een juiste en volledige vulling van UWV VINDER.

❖ Acties

- Verbeteren van het beheer van de bereikbaarheidsinformatie, waardoor op formulieren, brochures, wordsjablonen en op internet de juiste adresgegevens staan vermeld.

Standaardisatie van formulieren

❖ Beleidsuitspraak

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.

❖ Toelichting

Binnen 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. Bij de UWV vorming is in het kader van de nieuwe huisstijl de vormgeving van de formulieren aangepast en is het logo van UWV toegevoegd. Aan de verbetering van de opmaak, de inhoud en de leesbaarheid is minder aandacht besteed. Hierdoor zijn momenteel nog grote verschillen tussen de formulieren te onderkennen. Daarnaast voldoen de formulieren niet aan de eisen die gesteld worden vanuit een logistiek oogpunt m.b.t.



Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
21 van 56

herkenbaarheid en adresseerbaarheid van formulieren, waardoor een snelle en efficiënte verwerking van de binnenkomende formulieren niet goed mogelijk is. Dit probleem werd manifest eind vorig jaar toen begonnen werd met de centrale verwerking van post voor de divisie ZW bij het DLC in Amsterdam. De dagelijkse stroom omvat circa 8000 documenten voor de Ziektewet en 13^e weeks. Deze documentstroom moet binnen een beperkte tijd beschikbaar worden gesteld aan het primaire proces. Het grote volume noodzaakt dat het verwerkingsproces bij DIV snel en effectief verloopt. Hiervoor is een gestandaardiseerd logistiek proces ingericht. Om de documenten aan het juiste werkproces te kunnen toedelen en terugvindbaar te maken, moeten deze voorzien zijn van een minimaal aantal kenmerken. Als de documenten de logistieke kenmerken vertonen en geplaatst zijn binnen vaste velden, is geautomatiseerde verwerking mogelijk. Dit is momenteel maar zeer beperkt het geval. Veel van de aangeleverde documenten bevatten de noodzakelijke gegevens voor toedeling aan het juiste werkproces niet, of is de informatie 'verborgen' in de inhoud van het document, waardoor het DLC veel tijd kwijt is om te achterhalen wat voor type document het is. Daarnaast is een belangrijke oorzaak van de huidige problematiek gelegen in het onjuiste gebruik van formulieren c.q. het niet gebruik maken van standaard UWV formulieren. Slechts 30% van de documenten komt binnen op een standaard UWV formulier, de overige 70% bestaat uit een combinatie van oude formulieren, eigen formulieren van werkgevers en in sommige gevallen uit een totaal vrije vorm.

De oplossing tot verbetering wordt gezocht in een herontwerp van de huidige formulieren en aanpassingen worden gedaan voor een betere herkenbaarheid en adresseerbaarheid. Dit alles moet ervoor zorgen dat de digitalisering en distributie kan worden versneld. Daarnaast is geconstateerd dat de elektronische aanlevering van berichten achter blijft bij de verwachtingen en dat de beschikbare kanalen voor werkgevers en aanleverende partijen niet aan de gebruiksverwachtingen voldoen. Om te komen tot een verbetering van de huidige situaties zullen op diverse terreinen acties worden ondernomen om te komen tot:

- Verbeteren van de beschikbare kanalen van UWV, waarbij het gebruik en aanlevering via de digitale kanalen wordt gestimuleerd.
- Stimuleren van gebruik van digitaal berichten verkeer.
- Toename in het gebruik van standaard formulieren, met de logistieke basiskenmerken daarop.
- Directe communicatie met werkgevers over een juist gebruik van formulieren.

Hoewel er veel voordelen zijn te behalen voor UWV door het verplicht stellen van formulieren is hier voorsnog niet voor gekozen. Een eerste stap naar de werkgevers bestaat uit het 'verleiden' van de werkgevers naar eenduidig en volledig standaard formuliergebruik.

Het standaardisatie proces van formulieren en het hiervoor noodzakelijke herontwerp van formulieren beperkt zich niet uitsluitend tot de formulieren van ZW. Het ligt in de bedoeling, dat in beginsel alle relevante formulieren die binnen UWV worden gebruikt, een herontwerp krijgen.

Momenteel zijn er binnen UWV circa 500 verschillende formulieren in gebruik. Wel zijn er van deze verschillende formulieren, meerdere varianten en versies. Aan het herontwerp van deze documenten worden vanuit diverse disciplines eisen gesteld. De eisen die DIV stelt zijn vastgelegd in een set van *standaard eisen*, die van toepassing zijn voor alle UWV documenten en moeten zorgdragen voor betere herkenbaarheid en adresseerbaarheid van documenten. Deze standaard eisen zijn:

- Standaard lay-out van documenten, met vaste velden voor logistieke gegevens t.b.v. de herkenbaarheid en adresseerbaarheid (headers etc.).
- Aan retourformulieren worden barcodes toegevoegd die de herkenbaarheid tot een maximum vergroten.



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

22 van 56

- Voor alle afzonderlijke meldingen worden in beginsel aparte formulieren ontwikkeld en niet zoals nu meerdere meldingen op één formulier. De formulieren worden voor alle media consistent beschikbaar gesteld.
- De formulieren worden ontwikkeld in een formaat dat is afgestemd op de gestandaardiseerde grootte van de retourenveloppen. Voor een doelmatig gebruik van enveloppen wordt verwezen naar het enveloppenbeleid.

De minimale eisen die gelden voor herkenbaarheid en adresseerbaarheid en gemeld zullen moeten worden op alle standaard formulieren zijn:

- Klantidentificatie
- Berichttype
- Werkproces
- Behandelafdeling
- Datum binnenkomst

Voor de retourformulieren, specifiek gericht aan een geadresseerde, geldt als basiseis voor (automatische) verwerking de aanwezigheid van:

- Correspondentienummer
- Barcode



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 en door de klanten van UWV het meest gebruikt. Door de opkomst van moderne technologieën vertoont het aantal kanaalmogelijkheden en het gebruik daarvan de laatste jaren een sterke stijging. Er is sprake van een sterke opkomst van het kanaal Internet. Daarnaast heeft er een onstuimige groei van het aantal telefooncontacten plaats gevonden. Het gebruik van de kanalen binnen UWV is eind 2005 in kaart gebracht en geeft het volgende resultaat:

Kanalen	Aantallen
Telefoon	16.8 mln. gesprekken
Post	verzonden: 50 mln. poststukken ontvangen: 13 mln. via regiokantoren en : 2 mln. centraal via F&I-DIV.
Internet	1 mln. vragen via internet 5 mln. bezoekers/interactie
Persoonlijk	363.000 gesprekken

Als we de kanalen koppelen aan de voorkeuren die de klanten uitspreken t.a.v. kanaal gebruik en koppelen aan de volgende processtappen, dan ontstaat het volgende beeld:

Intake	Beoordelen	Continueren
1. Internet	1. Persoonlijk	1. Telefoon
2. Persoonlijk	2. Post	2. Internet
3. Telefoon	3. Telefoon	3. Persoonlijk
4. Post	4. Internet	4. Post

De voorkeur van de klant bij *intake* is internet en bij *continueren* telefonie. Bij *beoordelen* heeft het persoonlijk contact de voorkeur. Post scoort alleen bij beoordelen redelijk hoog. Bij de andere processtappen is post het minst geprefereerde kanaal.

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, zoals het verstrekken van informatie en het verzenden van beschikkingen en andere formele bevestigingen.

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. Dit omdat de huidige kanaalinzet onvoldoende complementair is aan elkaar en qua inhoud niet consistent is.

Het fundament voor een succesvolle mix is dat de kanalen elkaar aanvullen en/of versterken. Door de kanalen in samenhang met elkaar te ontwikkelen en in te zetten ontstaat één gezicht naar de klant. Hierbij wordt afstand genomen van de huidige ontwikkeling van solistische kanalen binnen UWV. Het streven is erop gericht om uniformiteit en consistentie over de kanalen heen te bereiken en daarmee een grote mate van klantgerichtheid te bereiken. De doelstelling hierbij is:

- er is balans tussen de kanalen
- er is een inhoudelijke consistentie tussen alle kanalen. Zowel wat de aard van de dienstverlening betreft, als de gelijke inhoud van de boodschap.

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.

❖ Rol F&I-DIV

- Inbrengen en bewaken van de DIV aspecten bij ontwikkeling en beheer van formulieren.

❖ Acties

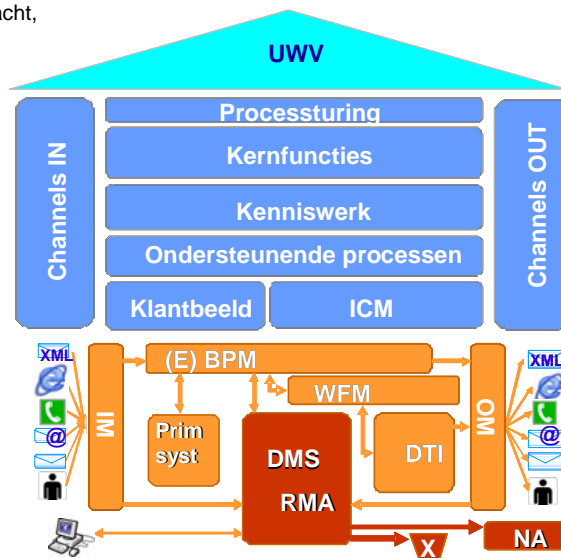
- Initiatief nemen in het opstellen van functionele eisen vanuit DIV en postverwerkingsperspectief aan formulieren.

- Aansluiten bij het formulierenbeheer, naast de beheerders vanuit de primaire processen en vanuit communicatie.
- Identificeren van een beperkte set van formulieren waarmee op korte termijn een hoge efficiëntiewinst kan worden geboekt. Deze formulieren herzien en de verwerking ervan automatiseren.

3.3 Bewaring, vernietiging en overdracht

Bewaring is de archivering van documentaire informatie, inclusief het archiefbeheer. Bewaring wordt gevolgd door tijdige vernietiging of overdracht. Deze zaken hebben een sterk compliance karakter: de wet- en regelgeving is leidend voor de beleidskeuzes.

Bewaring, overdracht,
vernietiging



❖ Beleidsuitspraak

Archiefbeheer incl. vervreemding: ook in het digitale domein zal er een adequaat archiefbeheer worden ingericht. Dit impliceert onder meer het toegankelijk houden van informatie, het tijdig vernietigen van klantinformatie en de overdracht van beleidsinformatie aan het Nationaal Archief.

❖ Toelichting

Het optimaal omgaan met digitale documenten vraagt een adequaat instrumentarium. De ordeningsplannen en de gebruikte applicaties moeten op elkaar zijn afgestemd om de uitvoering optimaal te kunnen ondersteunen. Dit zijn nieuwe DIV taken die voorheen niet als zodanig bestonden maar nu nodig zijn om de doelen van UWV te faciliteren.

Vernietiging en overdracht zijn de handelingen die het einde van de document lifecycle markeren. Om deze handelingen goed te kunnen uitvoeren moet al vanaf de creatie en vastlegging aandacht worden geschonken aan het vastleggen van de archivistische kenmerken van het document. Daarbij moet recht worden gedaan aan het feit dat de *zaak* waar het document deel van uitmaakt vaak bepalend is voor de bewaartermijnen van het document.

❖ Rol F&I-DIV

- Het onderhouden van aan bewaring, vernietiging of overdracht gerelateerde instrumenten zoals het RIO, BSD en het DSP.
- Het beleggen van het functioneel beheer van het instrumentarium.



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

25 van 56

- Het ondersteunen van aan te passen of nieuwe processen door het DIV instrumentarium bij te stellen en de belanghebbenden te informeren over de omgang met archiefbescheiden.
- Opname van het DSP in documentmanagementsystemen, procedures en processen teneinde correcte bewaarstrategie in hoge mate te automatiseren en het gebruik te vereenvoudigen.
- Het (laten) uitvoeren van de bewaring, vernietiging en overdracht van archiefbescheiden.

❖ Acties

- Het aansluiten bij verandertrajecten waarbij processen aangepast of nieuw ontworpen worden (WIA) zodat documentmanagement- en archiefhandelingen voldoende aandacht krijgen en zorgen voor een adequaat en eenvoudig, en zo veel mogelijk geautomatiseerd, archiefmanagement binnen deze processen.



4 DIV Postverwerkende processen

Het DIV-beleid richt het vizier op de digitalisering en het ondersteunen van e-werken, maar voornamelijk is een grote papierstroom een feit. Om deze huidige papierstroom in goede banen te leiden worden in dit hoofdstuk enkele beleidsuitspraken op dit gebied gedaan.

4.1 Postrondes

❖ Beleidsuitspraak

Per kantoor worden tenminste twee postrondes gelopen. Eén in ochtend en één in de middag. Voor de ochtend geldt als gewenst tijdstip 9.00 uur, maar uiterlijk 9.30 uur. Voor de postronde in middag geldt als gewenst tijdstip 15.00 uur en uiterlijk 15.30 uur. In de postrondes wordt zowel post bezorgd als verzameld. Alle afspraken worden vastgelegd in een SLA en afgesloten met het management van de divisies.

❖ Toelichting

Het aantal postrondes per kantoor verschilt sterk. Uit het recent gehouden onderzoek onder een aantal regiokantoren ontstaat een divers beeld van het aantal postrondes per kantoor. In het merendeel van de kantoren vinden twee postrondes plaats. Sommige locaties verzorgen drie keer per dag een postronde en in een beperkt aantal kantoren wordt de post zelf bij de postkamer opgehaald en gebracht. Ook de tijdstippen verschillen per kantoor. De ochtend bezorging vindt gemiddeld plaats tussen 8.30 uur en 9.30 uur en de middagronde worden gelopen tussen 14.30 uur en 15.30 uur.

De volgende richtlijnen zijn van toepassing:

- Op ieder kantoor vinden in beginsel twee postrondes plaats. Eén in de ochtend en één in de middag. De afspraken worden per kantoor gemaakt in afstemming met de divisies, vastgelegd en duidelijk naar de diverse afdelingen gecommuniceerd.
- In de postrondes wordt zowel post bezorgd als verzameld.
- De post wordt verzorgd door medewerkers van F&I. Gekwalificeerd personeel, veelal PAM medewerkers. Het inzetten van personeel van bedrijven die ingehuurd zijn voor andere taken, waaronder beveiliging, wordt tot een minimum beperkt en alleen als sprake is van een (tijdelijk) uitzonderingsgeval.
- Afwijkingen van het landelijke beleid wordt expliciet vastgelegd in (afwijkende) procedures en vastgelegd in de Service Niveau Overeenkomsten (SLA's).
- De afspraken worden gemaakt op het 'niveau van eenheid' (kantoor of regio) waarop de postkamer betrekking heeft (verzorgingsgebied).
- Voor post die wordt aangeboden via de postbussen en antwoordnummers gelden de volgende extra verwerkingstijden:
 - Voor postbussen: 1 volledige werkdag extra.
 - Voor de post die wordt aangeboden via de antwoordnummers: 2 volledige werkdagen extra.

Deze afspraken zijn landelijk gemaakt met TPG en worden op landelijk niveau bewaakt.

❖ Rol F&I-DIV

- Verzorgen van alle interne postrondes van UWV naar de hierboven genoemde kwaliteitsmaatstaven.

❖ Acties

- Inregelen van de UWV-brede postronde structuur.
- Communiceren met betrokkenen over de implicaties.

4.2 Registratie van in- en uitgaande post

❖ Beleidsuitspraak

Alle binnenkomende en uitgaande functionele post, d.i. zowel cliëntgerichte post als beleidspost, dient binnen UWV geregistreerd te worden. Hiervoor zijn inmiddels procedures ontwikkeld. Ter ondersteuning van de registratie zal een landelijk postregistratiesysteem beschikbaar komen.

Prioriteit zal worden toegekend aan de registratie van prioriteitspoststukken. Hiermee wordt bedoeld op aangetekende poststukken, post met waardepapieren, strafrechtelijke poststukken, beslagleggingen, contracten en klachtenbrieven.

Functionele post heeft de volgende kenmerken:

- De inhoud heeft (rechts-)gevolgen voor het afzenderende en/of geadresseerde UWV onderdeel of kan dat hebben.
- De inhoud heeft een bewijs- of verantwoordingsfunctie of kan dat krijgen of kan op andere wijze voor langere tijd van belang blijven voor de organisatie.
- De inhoud is van belang voor een juiste interpretatie van andere gegevens.

❖ Toelichting

Momenteel vindt er binnen UWV op de meeste locaties *geen* volledige registratie van in – en uitgaande post plaats. Daar waar de registratie van de binnenkomende post wel plaats vindt, wordt er bovendien gewerkt met verschillende methoden en systemen. Zo wordt op een aantal Fobo's de registratie bijgehouden in een schrift, bij weer andere Fobo's wordt gebruik gemaakt van een computer.

Post die waardepapieren bevatten, zoals aangetekende stukken en beslagleggingen ondergaan evenmin een éénduidige registratie. In een aantal gevallen wordt gebruik gemaakt van een register, soms van een schrift, andere Fobo's gebruiken eigen formulieren en sommige gebruiken hiervoor computers.

Daarnaast blijkt dat waardepapieren (w.o. beslagleggingspapieren) op diverse plekken binnen de organisatie worden aangeboden en in ontvangst worden genomen, al dan niet met gebruikmaking van lokaal ontwikkelde ontvangstformulieren.

Doordat een landelijk registratiesysteem ontbreekt, kan de bewaking van de afhandelingstermijnen te kort schieten, waardoor de kritieke termijnen voor de beslagleggingen verstrijken en verloopt de overdracht naar andere Fobo's moeizaam.

Post voor UWV wordt door TPG afgeleverd bij de postkamers van de betreffende hoofd- of Fobo kantoren. De post wordt gescheiden naar:

- Post gericht aan de medewerkers (waaronder cliëntgerichte post).
- Post gericht aan de directies en Raad van Bestuur (waaronder beleidspost).

Voor de registratie van *beleidspost* wordt een apart postregistratiesysteem gebruikt.

De (beleids)post bestemd voor de directies en de Raad van Bestuur wordt (door)gestuurd naar het hoofdkantoor UWV, centraal verwerkt op de postkamer van het hoofdkantoor UWV in Amsterdam en logistiek afgehandeld en gearchiveerd door de afdeling Centraal Beleidsarchief (CBA).

De andere (cliëntgerichte)post wordt, afhankelijk van de mate van vertrouwelijkheid, geopend c.q. ongeopend toegestuurd aan de geadresseerde. Ongeopende post krijgt een stempel op de envelop, geopende post krijgt een datumstempel op de eerste bladzijde.

De basisregistratie van *cliëntgerichte post* is landelijk vastgesteld. De nadere uitwerking van deze landelijke beleidslijn vindt plaats op divisie niveau. Wat precies aanvullend geregistreerd moet worden, hangt af van de regionale informatiebehoefte (volgen van postrouting, bewaken van afhandelingstermijnen) en de behoefte aan specifieke managementinformatie. De aanvullende wensen kunnen verschillend zijn per divisie. De uitwerking zal dan ook per divisie nader moeten worden vastgesteld en worden



neergelegd in een managementovereenkomst. In deze overeenkomst staat vermeld wat de registratie omvat, toegespitst op de diverse poststromen, geldend voor een specifieke divisie.

F&I-DIV vervult in dit proces een initiërende en adviserende rol.

Voor de registratie van de massale postverzendingen via TPG en de doorbelasting van postkosten (portokosten) is sinds kort een landelijke applicatie operationeel van TPG, t.w. Mypost. In dit systeem vindt de registratie van alle uitgaande post plaats en worden overzichten vervaardigd van postzendingen via het TPG-netwerk. Per soort post wordt, per kostenpost dagelijks door alle postkamers een volledige kwantitatieve registratie van uitgaande post vastgelegd. De overzichten worden gebruikt voor de doorbelasting van de portokosten naar kantoren en afdelingen.

Resumerend kan worden gesteld dat voor de actuele registratie van in- en uitgaande post binnen UWV, het volgende geldt:

- Er is geen operationeel postregistratie systeem voor heel UWV in gebruik.
 - Voor de registratie van beleidspost wordt op het hoofdkantoor een verouderd systeem van LISV gebruikt en dit systeem kent een beperkt aantal gebruikers.
 - Interne procedures hoe om te gaan met de ontvangst, registratie en distributie van waardepapieren verschillen sterk per Fobo.
 - Doordat geen elektronische registratie plaats vindt, is inzicht door andere postkamers niet mogelijk.
 - Voor de registratie van de massale postverzendingen wordt sinds enige tijd gebruik gemaakt van Mypost, een TPG applicatie.
- ❖ Rol F&I-DIV:
- Uitdragen, door middel van een interne communicatieronde, van de door F&I-DIV recent gepubliceerde procedures en werkinstructies Postregistratie, als onderdeel van het Handboek Procedures en werkinstructies Post en archief UWV.
 - Onderhoud plegen van dit Handboek.
 - Toezien op naleving van de recent gepubliceerde werkinstructie m.b.t:
 - Registratie van cliëntgerichte post
 - Registratie van ingekomen beleidspost
 - Registratie van uitgaande beleidspost.
- ❖ Acties
- Onderzoeken of het EA/ED geschikt gemaakt kan worden als landelijk postregistratiesysteem. Bij gebleken geschiktheid zal dit systeem de huidige systemen vervangen.

5 Verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden

De DIV beleidsuitspraken impliceren veranderingen in werkprocessen en afspraken. Om duidelijk te hebben wie waarvoor verantwoordelijk is worden hier de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden rond DIV op hoofdlijnen benoemd.

❖ Beleidsuitspraak

De DIV verantwoordelijkheden zijn als volgt verdeeld:

- Eigendom: het primair proces is eigenaar van de informatie.
- Beheer: F&I-DIV is beheersverantwoordelijk.
- Beleid: F&I-DIV is verantwoordelijk voor het opstellen, beheren en onderhouden van het DIV-beleid.
- Uitvoering: UWV streeft centralisatie van de uitvoering van DIV werkzaamheden waar mogelijk. Waar nodig zullen er ook postverwerkende taken decentraal blijven worden uitgevoerd, daar waar de lokale kennis van belang is.

Tabel met DIV gerelateerde rollen en voorstel UWV invulling van deze rollen (hierin is de regeling archiefbeheer UWV verwerkt)¹.

Rollen	Verantwoordelijk
Vaststellen beleid en standaarden	Raad van Bestuur
Voorbereiden en opstellen beleid en selectie standaarden	F&I-DIV (beleid)
Toewijzen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden	Raad van Bestuur Directeuren / managers
Benoemen en beschrijven van verantwoordelijkheden en bevoegdheden	F&I-DIV (beleid)
Vaststellen en bevorderen van procedures en richtlijnen	F&I-DIV, PPS, kernfuncties
Diensten m.b.t. beheer van archiefbescheiden	F&I-DIV
Diensten m.b.t. gebruik van archiefbescheiden	F&I-DIV en iedere UWV medewerker
Het (ondersteunen bij het) ontwerpen van gespecialiseerde systemen voor het beheer van archiefbescheiden	B/A, CICT en F&I-DIV
Het (ondersteunen bij het) implementeren van gespecialiseerde systemen voor het beheer van archiefbescheiden	CICT en F&I-DIV
Het (ondersteunen bij het) technisch beheren van gespecialiseerde systemen voor het beheer van archiefbescheiden	CICT-Beheer
Het (ondersteunen bij het) functioneel beheren van gespecialiseerde systemen voor het beheer van archiefbescheiden	F&I-DIV
Het tactisch integreren van informatie- en archiefmanagement in bedrijfsprocessen en –systemen	PPS, F&I-DIV, management
Ontwikkelen DIV instrumentarium (RIO, BSD, DSP)	F&I-DIV
Het operationeel integreren van informatie- en archiefmanagement in bedrijfsprocessen en –systemen (Werken conform procedures en werkafspraken)	Iedere UWV medewerker
Het ontwikkelen en onderhouden van een meerjaren strategie	F&I-DIV, CICT, B&A
Het verder inrichten van een toekomstgerichte, professionele DIV-organisatie.	F&I-DIV

¹ Regeling Archiefbeheer UWV, Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, Amsterdam 9 september 2004, Staatscourant 2004, 179



Rollen	Verantwoordelijk
Inbedding verantwoordelijkheden archivering in standaard functieprofielen van UWV medewerkers	Managers, P&O, F&I-DIV
DIV kwaliteitszorg, audits	F&I-DIV, bureau Kwaliteit
Uitvoeren Inputmanagement inclusief administratieve intake	F&I-DIV
Aanvullende administratieve intake met klantcontact ²	KCC
Uitvoeren inhoudelijke intake	Primair proces medewerker
Uitvoeren Outputmanagement	F&I-DIV
Ontwikkelen en uitvoeren van functioneel beheer	F&I-DIV
Het adviseren en ondersteunen van de beheerseenheden omtrent de documentaire informatievoorziening	F&I-DIV
Het beheren van postbus- en antwoordnummers	F&I-DIV
De bestelbevoegdheid van enveloppen voor heel UWV	F&I-DIV
Centrale verwerking van in- en uitgaande post	F&I-DIV

❖ Toelichting

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot de documentaire informatievoorziening behoren te worden vastgesteld en toegewezen en bekend gemaakt aan de gehele organisatie.

Het instellen van een organisatiebrede professionele DIV-functie is relatief laat tot stand gekomen en in het bijzonder gedreven door de enorme fysieke erfenis aan documenten als gevolg van de ontstaansgeschiedenis van UWV en de daaropvolgende organisatorische veranderingen. Bestaande vormen van DIV-beleid zijn versnipperd en weinig consistent. In de *Regeling archiefbeheer UWV* en het beleid voor de fysieke archieven zijn de verantwoordelijkheden op hoofdlijnen vastgesteld en vastgelegd. Maar vaststellen betekent nog niet dat de verantwoordelijkheden en bijbehorende taken algemeen bekend en geaccepteerd zijn.

Het bekendmaken aan de organisatie is van een geheel andere orde. Het succes van een adequate archiefvoorziening valt of staat bij de mate waarin de medewerkers en het management zich betrokken voelen en de relevantie van een dergelijk beleid ervaren. Er wordt nogal wat van hen gevraagd.

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

Het is de taak van F&I-DIV in opdracht van de Raad van Bestuur:

- Het inrichten en instandhouden van voldoende en doelmatige archiefruimten die te allen tijde voldoen aan de wettelijke vereisten.
- Voldoende deskundig personeel voor de werkzaamheden verbonden aan het beheer van de archiefbescheiden.
- Dat de vervaardiging en de bewaring van de archiefbescheiden op zodanige wijze plaatsvindt, dat het behoud van deze archiefbescheiden voldoende is gewaarborgd.
- Dat de archiefdepots voor blijvend te bewaren archiefbescheiden, te weten de kwaliteit en het onderhoud ervan, alsmede eventuele verbouwingen eraan, voldoen aan de eisen die de Regeling bouw en inrichting archiefruimten en archiefbewaarplaatsen daaraan stelt.

² Elke processtap binnen inputproces kan leiden tot uitval. Uitval bij logistieke intake (foutief bezorging), bij klantherkenning (authenticiteit), bij documentherkenning, uitval bij controle validatie. Zolang een poststuk niet is doorgestuurd wordt het bewaakt door F&I-DIV. F&I-DIV zorgt voor verdere verwerking. Voor het completeren van ontbrekende informatie kan contact met de klant noodzakelijk zijn. Het Klant Contact Centrum zal worden ingezet voor de verdere afhandeling. De wijze waarop de afhandeling plaats vindt is de verantwoordelijkheid van het KCC.



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

31 van 56

Van alle medewerkers wordt verlangd dat zij archiefbescheiden creëren die in overeenstemming zijn met de bedrijfsbehoeften en bedrijfsprocessen en 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 dat zij ervoor zorgen dat de transparantie van archiveringsprocessen en de geschiktheid van archiefsystemen gedurende het actieve bestaan van archiefbescheiden ervoor zorgen 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.

❖ Rol F&I-DIV

- Adviseren over aanpassingen van de verdeling van taken en bevoegdheden.
- Adequaat uitvoeren van de F&I-DIV taken en verantwoordelijkheden.

❖ Acties

- Communicatietraject starten over de implicaties van de bovengenoemde verantwoordelijkheidsverdeling, aan alle betrokkenen.

6 Definities en afspraken

In dit hoofdstuk staan de beleidsuitspraken die nader ingaan op definities en instrumentarium. Zij vormen een uitwerking van en het fundament voor de beleidsuitspraken in de voorgaande hoofdstukken. Eerst wordt gesteld wat eigenlijk valt onder de noemer 'archiefbescheiden', vervolgens welke kenmerken aan de archiefbescheiden worden meegegeven, wat dat betekent voor UWV brede procesafspraken, en welke beheersactiviteiten uitgevoerd moeten worden. Apart wordt aandacht besteed aan het UWV e-mail gebruik vanuit DIV perspectief.

6.1 Definitie en kenmerken archiefbescheiden

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

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

Deze definitie is gebaseerd op artikel 1c van de Archiefwet 1995 (zie kader) en ten behoeve van het gebruik enigszins vereenvoudigd. In het verleden waren archiefbescheiden sterk gebonden aan de traditionele verschijningsvorm van het 'document', veelal fysiek. Met de komst van moderne informatiedragers zijn de verschijningsvormen sterk uitgebreid. UWV berichtenverkeer, e-mail, XML-data verkregen via webformulieren, SMS-jes, voicemail en KCC geluidsopnamen, microfiches, records in een database zijn hiervan voorbeelden en kunnen daarmee in potentie ook archiefbescheiden zijn.

Archiefwet 1995 - Artikel 1c. archiefbescheiden:

- 1°. bescheiden, ongeacht hun vorm, door de overheidsorganen ontvangen of opge maakt en naar hun aard bestemd daaronder te berusten;
- 2°. bescheiden, ongeacht hun vorm, met overeenkomstige bestemming, ontvangen of opge maakt door instellingen of personen, wier rechten of functies op enig overheidsorgaan zijn overgegaan;
- 3°. bescheiden, ongeacht hun vorm, welke ingevolge overeenkomsten met of beschikkingen van instellingen of personen dan wel uit anderen hoofde in een archiefbewaarplaats zijn opgenomen om daar te berusten;
- 4°. reproducties, ongeacht hun vorm, welke bij of krachtens de wet in de plaats zijn gesteld van de onder 1°, 2° of 3° bedoelde archiefbescheiden of welke op grond van het bepaalde in artikel 7 zijn vervaardigd;

❖ Beleidsuitspraak

Archiefbescheiden behoren op correcte wijze te weerspiegelen wat is gecommuniceerd, besloten en welke eventuele acties ondernomen zijn. Het ondersteunt het bedrijfsproces, waaraan het is gerelateerd en kan tevens voor verantwoordingsdoeleinden gebruikt worden. Dit impliceert dat behalve de inhoud, het archiefstuk ook metadata bevat en wel zodanig dat:

1. De *structuur* van een archiefstuk, dat wil zeggen zijn formaat en de relaties tussen de elementen van het archiefstuk, intact blijven.
2. De *context* waarin het archiefstuk is opge maakt, ontvangen en gebruikt, duidelijk zijn in het archiefstuk (inclusief het bedrijfsproces waarvan de transactie onderdeel is, de datum en het tijdstip van de transactie en de deelnemers in de transactie).
3. De *relaties* tussen documenten, apart bewaard, maar tezamen een dossier of zaak vormend, aanwezig zijn³.

³ NEN-ISO 15489-1:2001, 7.1



❖ Toelichting

Fysieke (papiergebonden) archiefsystemen, ook als zij ontsloten worden door geautomatiseerde hulpmiddelen zoals het dossier volgsysteem (DVS), bevatten metadata over de archiefbescheiden die direct herkenbaar zijn. Hierdoor hoeft in papiergebonden systemen de structuur van een archiefstuk niet te worden gespecificeerd, omdat deze direct zichtbaar is voor de gebruiker. Bij elektronische systemen is het anders. Deze hebben niet dezelfde impliciete metadata en methoden voor opname van archiefbescheiden. Dit betekent dat ze expliciet gemaakt moeten worden.

Context informatie, structuur en relaties met andere documenten maken onlosmakelijk deel uit van archiefbescheiden. In het digitale domein houdt dit in dat het document (informatieobject) vergezeld moet gaan met deze aanvullende informatie. Dit gebeurt meestal in de vorm van een bij het document behorende metadatastructuur waarin dergelijke informatie kan worden opgenomen.

Verder bestaat er een afhankelijkheid met de regels die binnen UWV zijn opgesteld om archiefbescheiden te identificeren en daartoe toegang te krijgen, welke zijn vastgelegd in een classificatiesysteem.

Uiteraard moeten de elektronische systemen dusdanig zijn ingericht, dat de vereiste metadata kunnen worden opgeslagen en waar mogelijk dit automatisch verloopt. Veelal wordt hierbij gebruik gemaakt van een Records Manager applicatie, die speciaal ontwikkeld is om dergelijke metadata op te kunnen slaan en waar aanvullende archiefhandelingen mee kunnen worden uitgevoerd. De software suite P8 van Filenet, die gebruikt wordt voor EA/ED heeft hiervoor een aparte module beschikbaar.

❖ Rol F&I-DIV

- Het toezien op en faciliteren van het voorzien van archiefbescheiden van voldoende metadata (context, structuur en relaties met andere documenten) die benodigd zijn om de zelfdocumenterende functie van archiefbescheiden, bij verwerving en plaatsing in EA/ED, te waarborgen.

❖ Acties

- Het mee helpen opzetten van de UWV en keten metadatastructuur waarbij F&I-DIV de minimale set metadata aanlevert t.b.v. van documenten (archiefbescheiden) die nodig zijn vanuit het DIV belang.
- Het inrichten van EA/ED op zodanige wijze dat de benodigde (archivistische) metadata een plaats krijgen teneinde de gegevens in een goede, geordende en toegankelijk staat te houden.
- De Records Manager module is in zeer beperkte mate aangeschaft (5 licenties). Dit aantal is onvoldoende om de gehele organisatie te voorzien van een degelijke digitale archiefomgeving. F&I-DIV zal moeten zorgdragen voor voldoende uitbreiding.

Kenmerken van archiefbescheiden

❖ Beleidsuitspraak

Beleid, procedures en praktijk van informatie- en archiefmanagement behoren te leiden tot gezaghebbende archiefbescheiden met de volgende kenmerken: authentiek, betrouwbaar, integer en bruikbaar.

❖ Toelichting

Een *authentiek* archiefstuk is een archiefstuk waarvan kan worden bewezen:

- Dat het is wat het beweert te zijn.



Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
34 van 56

- Dat het opgemaakt of verzonden is door de persoon die beweert het te hebben opgemaakt of verzonden.
- Dat het opgemaakt of verzonden is op het tijdstip als aangegeven.

Om de authenticiteit van archiefbescheiden veilig te stellen is het zaak beleid en procedures te implementeren en te documenteren, die de creatie, ontvangst, verzending, het onderhoud en vernietiging van archiefbescheiden controleren. Maar ook om ervoor te zorgen dat personen die archiefbescheiden maken geautoriseerd en geïdentificeerd zijn en dat archiefbescheiden afgeschermd zijn van ongeautoriseerde toevoegingen, verwijdering, verandering, gebruik en geheimhouding.

Een *betrouwbaar* archiefstuk is een archiefstuk, waarvan de inhoud kan worden vertrouwd als een volledige en nauwkeurige weergave van de transacties, activiteiten of feiten waarvan het getuigt en waarop men zich kan verlaten bij de uitvoering van opvolgende transacties of activiteiten.

Archiefbescheiden behoren te worden opgemaakt op het moment van de transactie of de gebeurtenis waarop ze betrekking hebben, of direct erna, door individuen die directe kennis hebben van de feiten of door hulpmiddelen die routinematig worden gebruikt in het bedrijfsproces voor de uitvoering van de transactie.

De *integriteit* van een archiefstuk heeft betrekking op het feit dat het volledig en ongewijzigd is. Elke geautoriseerde annotatie, toevoeging of verwijdering in een archiefstuk behoort expliciet te worden aangegeven en herkenbaar te zijn.

Een *bruikbaar* archiefstuk is een archiefstuk, waarvan de vindplaats bekend is, dat kan worden teruggevonden, weergegeven en geïnterpreteerd. Het moet weergegeven kunnen worden in directe relatie tot het bedrijfsproces of de transactie dat het heeft geproduceerd. De koppelingen met de context van archiefbescheiden behoren informatie te bevatten die nodig is om de transacties, waarbij ze zijn opgemaakt en gebruikt, te kunnen begrijpen. Het behoort mogelijk te zijn een archiefstuk binnen de context van bredere bedrijfsactiviteiten en functies te identificeren. De koppelingen tussen archiefbescheiden die een opeenvolging van activiteiten documenteren, behoren te worden gehandhaafd.

In het digitale domein komt dit neer op het vastleggen van metadata op het moment van creatie, ontvangst en andere handelingen die met het archiefstuk worden uitgevoerd gedurende het gebruik bij de bedrijfsvoering.

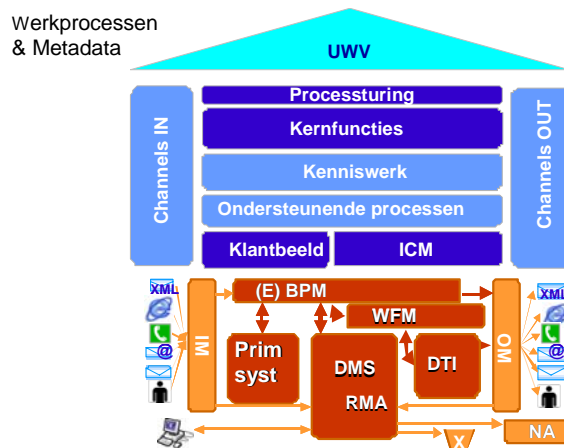
❖ Rol F&I-DIV

- Verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een DIV instrumentarium dat de authenticiteit, betrouwbaarheid, integriteit en bruikbaarheid van de archiefbescheiden borgt.

❖ Acties

- Adviseren en opstellen van voorstel definitie van archiefbescheiden binnen UWV.
- Vertalen van definitie naar documentkenmerken en naar het DIV instrumentarium.
- Communiceren van de implicaties aan de UWV medewerkers.

6.2 Metadata



❖ Beleidsuitspraak

Algemeen

Archiefbescheiden worden voorzien van documentkenmerken ofwel *metadata*. Metadata maakt het mogelijk om (digitale) gegevensbestanden te categoriseren en documenteren waar het hun ontvangst betreft dan wel creatie, registratie, classificatie, toegang, conservering en verwijdering door vernietiging dan wel overbrenging door de tijd en binnen en over organisatiedomeinen heen.

Semantiek

UWV hanteert een UWV breed metadata woordenboek, waarin een minimale set van metadata wordt gedefinieerd die in alle dossiers wordt gebruikt. Indicatie van documenttype, klant, wet, zaak, status, behandelaar, bewaartermijn etc. wordt UWV breed op dezelfde manier gedaan. Uitgangspunt voor de inhoudelijke invulling zijn de bestaande registers, in het bijzonder het UWV gegevensregister, waarin de gegevensdefinities van de polisadministratie reeds in zijn opgenomen.

Syntax

Het UWV metadata woordenboek gaat vergezeld van een UWV brede schrijfwijze van de metadata. Uitgangspunten bij het opstellen van de syntax zijn UWV gegevensregister, de belangrijkste primaire proces applicaties en de mogelijkheden van het systeem FileNet.

❖ Toelichting

Metadata beheer is onlosmakelijk verbonden met het beheer van digitale gegevensbestanden. In een archiefcontext kan metadata omschreven worden als data die de context, inhoud, structuur en het beheer door de tijd heen⁴ van het object beschrijft. Metadata maken het mogelijk (digitale) archiefbescheiden te identificeren, te authenticeren en te plaatsen in hun context van de mensen, processen en systemen die hen creëren, beheren en gebruiken.

Alleen door een UWV brede set van metadata te hanteren wordt de mogelijkheid gecreëerd om een dossier op te bouwen dat zonder expertkennis te interpreteren is. De lezer (klant, KCC medewerker, ketenpartner), kan in één keer de gehanteerde systematiek doorgronden en dit begrip vervolgens gebruiken op het hele dossier.

Om informatie automatisch te kunnen rubriceren en vergelijken is het tevens nodig één eenduidige schrijfwijze, syntax van de metadata te hanteren. Hoe noteren we een datum (DD-MM-JJJJ), een wet ("WW", "WAJONG", ..), een zaaktype (bijv. "AANVRAAG WW") , etc.

⁴ NEN-ISO 15489: 2001



Voorbereiding op de rol van EA/ED in de keten: UWV brengt deze UWV brede informatieafspraken in als voorzet voor ketenbrede afspraken die nodig zijn voor een eenduidige ketenbrede dossiervorming.

F&I-DIV zal vanuit haar expertise haar bijdrage leveren bij het opzetten van een duurzame metadatastructuur voor documenten, gegevensbestanden en berichten binnen UWV en secundair binnen de keten. Daarbij richt zij zich met name op metadata aspecten rond het vastleggen van de context waarin de documenten worden ontvangen of ontstaan, het gebruik, autorisatie, vorm en archivalische metadata.

❖ Rol F&I-DIV

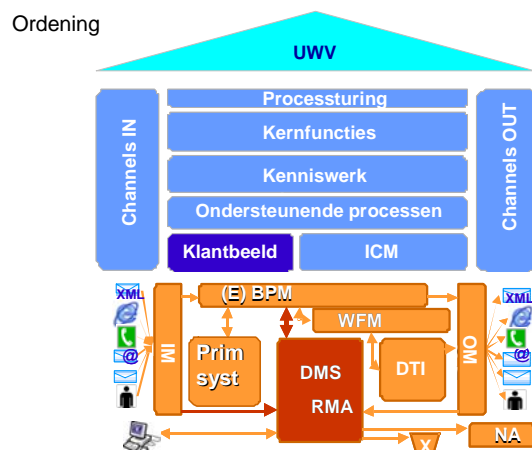
- Zorgdragen voor aansluiting bij (inter)nationale kwaliteitsnormen voor metadata, in het bijzonder de systematiek van de NEN ISO 15489 1 en 2 en de NEN-ISO 23081:2006 Processen voor informatie- en archiefmanagement – Meta-gegevens voor archiefbescheiden wordt hierbij als leidraad gevolgd.
- Zorgdragen voor kennisoverdracht en training aan gebruikers ten aanzien van het verwerven, beheren en gebruiken van metadata.

❖ Acties

- Het initiatief nemen in de UWV brede definitie van documentclassificatie, samenwerking zoeken met UGD en PPSen bij de invulling.
- Opstellen van UWV metadata set: eerst een beperkte set van metadata die van toepassing is op vrijwel alle documenten/dossiers. Hierbij zal aangehaakt worden bij UWV gegevensregister UGR en de huidige EA/ED berichtencatalogus voor zover van toepassing.
- Opstellen van een voorstel definitie van metadata vereisten.

Enkele gegevens in UWV gegevensregister die eventueel als metadata van toepassing kunnen zijn:
CODE SZ PRODUCT
CODE SZ WET
SOFI NUMMER (BSN?)
DOSSIERNUMMER AANVRAAG UITKERING
DOSSIERNUMMER UITKERINGSVERHOUDING
AANVRAAG UITKERING
Verschillende DATUM velden.
NAAM MEDEWERKER UWV

6.3 Ordeningsplan



❖ Beleidsuitspraak

Ordeningsplan

De dossiervorming en archiefordering geschieden volgens een ordeningsplan. UWV hanteert hiertoe een vastgesteld Documentair Structuurplan⁵ (DSP), dat een schema inhoudt voor het te vormen archief en de rangschikking van de bestanddelen (dossiers, series en rubrieken) en met toepassing van een door de F&I-DIV beschikbaar gesteld en onderhouden model, waarin de onderwerpen of handelingen die bij UWV kunnen voorkomen stelselmatig zijn ingedeeld.

Het waarden van archiefbescheiden vindt plaats volgens het ordeningsplan en zal in een digitale omgeving plaatsvinden op het moment van opname door ontvangst of creatie in de procesapplicatie dan wel het elektronisch archief.

❖ Toelichting

UWV is verplicht de onder haar berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren, alsmede zorg te dragen voor de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden⁶. Hierbij is gekozen voor een zaakgewijze ordening waarbij alle documenten, berichten, gegevenbestanden en bijbehorende metadata die samen een zaak vormen terugvindbaar en reconstrueerbaar dienen te zijn. Authenticiteit, volledigheid en actualiteit stellen in het digitale domein extra eisen aan het archiefsysteem. De onderlinge samenhang van documenten wordt niet lager door een dossieromslag geregeld maar zal door adequate metadata gerealiseerd moeten worden teneinde de zaak uit een enorme database met documenten en berichten, eventueel gefilterd naar belang, beveiligingsaspecten en invalshoek, samen te stellen.

Het ordeningsplan is een plan dat een beschrijving geeft van de archiefstructuur, de indeling van een archief, de manier waarop de bestanddelen worden gerangschikt en de wijze waarop de bestanddelen toegankelijk zijn gemaakt en heeft tot doel om een uniforme opslagstructuur te bieden voor alle archiefbescheiden ongeacht hun vorm. Daarnaast biedt de structuur ondersteuning bij de ontsluiting van informatie.

⁵ DSP 2005 / J.E. Mossing Holsteyn ; S. Bodegraven. – Amsterdam, 10 november 2005 : Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.

⁶ Archiefwet 1995, artikel 3. en Regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden.

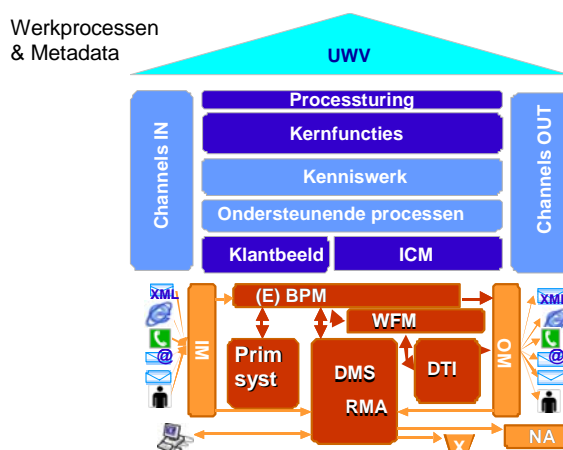
Het ordeningsplan is daarom een structuur voor:

- De opslag van papieren en digitale documenten.
- Het terugvinden van documenten en daarmee in documenten opgeslagen informatie.
- Ontsluiting van informatie op een samenhangende manier.
- Het kunnen beheren en vernietigen van zaakdossiers, in plaats van het beheren en vernietigen van individuele documenten.

Het ordeningsplan is eerst globaal en vervolgens steeds fijnmaziger ontworpen. De structuur is gebaseerd op de wettelijke grondslagen en daarbinnen de handelingen van de organisatie. Hierdoor wordt organisatieonafhankelijkheid gecreëerd. Instrumenten hierbij zijn BSD's, RIO's en de bijlagen uit het handboek met procedures en werkinstructies van UWV. De mate van diepgang in het ordeningsplan is begrensd op twee niveaus. In een later stadium kan ervoor gekozen worden om deze twee niveaus uit te breiden met extra niveaus. In het ordeningsplan van de betreffende beheerseenheid zijn de aanwezige onderwerpen, de ordeningsmethode en de locatie van de archiefbescheiden vastgelegd. Het kan tevens gebruikt worden om nieuwe medewerkers wegwijs te maken in de archiefstructuur.

- ❖ Rol F&I-DIV
 - Beheren ordeningsplan UWV.
- ❖ Acties
 - Uitwerken van de zaakgerichte ordening in een Ordeningsplan: welke soorten zaken kent UWV, welke metadata is op zaakniveau nodig. De zaakgerichte samenhang vervolgens faciliteren in EA/ED. FileNet heeft hiertoe mogelijkheden. De EA/ED inrichting is momenteel niet zaakgericht.
 - Opstellen ordeningsplan UWV.
 - Verwerken ordeningsplan in DIV instrumentarium.

6.4 UWV brede procesafspraken



- ❖ Beleidsuitspraak
UWV werkt aan een toegankelijke UWV brede elektronische dossieropbouw, waarbij een standaard set van processtappen en mijlpalen die gelden voor alle primaire processen, wordt gehanteerd.



❖ Toelichting

Het aantal gebruikers van het EA/ED groeit. Binnen UWV, in de keten en op termijn bij de klant zelf. Dat betekent dat de dossierindeling herkenbaar, eenvoudig, stabiel en intuïtief moet zijn. Gebruikers moeten de indeling van het dossier meteen kunnen snappen. Gedurende de behandeling van een zaak zal een dynamisch dossier worden gecreëerd in het EA/ED. Voor UWV medewerkers, klanten en ketenpartners zijn juist deze *dynamische* dossiers van belang. De dynamische dossiers moeten, vanuit een breed klantperspectief, plaats- en tijdsafhankelijk benaderbaar zijn.

❖ RoI F&I-DIV

- Coördineren en beheren van de definitie van UWV-brede processtappen en – mijlpalen.

❖ Acties

- Het initiatief nemen in het opstellen van UWV brede globale processtappen en mijlpalen: welke set is nodig om het scala aan UWV producten globaal af te dekken. F&I-DIV gaat in gesprek met WIA, Vernieuwing, Kernfuncties, PPSen en de ketensamenwerking (vooral de ontwikkelingen rond SONAR/KVS).

F&I bepaalt uiteraard niet de UWV brede primaire processen. Wel heeft F&I-DIV een aantal zaken nodig van die processen, om de UWV doelstellingen op het documentaire vlak te kunnen realiseren. Voor een UWV brede herkenbare overzichtelijke dossier opbouw, is het nodig een minimaal aantal

globale statussen en mijlpalen te benoemen. Deze statussen en mijlpalen geven een globale aanduiding in welk stadium de zaak zich bevindt en zijn tevens een indelingscriterium voor documenten in een dossier. Een mogelijke invulling van de UWV brede statussen en mijlpalen:

<i>Mijlpaal</i>	<i>Fase</i>	<i>mijlpaal</i>	<i>Fase</i>	<i>mijlpaal</i>	<i>Fase</i>	<i>Mijlpaal</i>
melding	Intake	Beschikking	lopend	beëindiging	afgerond	vervreemding

Binnen deze globale statussen kan per product een verdere indeling gemaakt worden, passend bij de aard van het product. Die verdere indelingen zijn niet UWV breed.

- Voorbereiding op de rol van EA/ED in de keten: UWV brengt de standaard set van UWV brede statussen en mijlpalen van de primaire processen in het Ketenoverleg in en zorgt dat de inbreng in lijn is met de SONAR/KVS ontwikkelingen in de SUWI keten.

6.5 DIV aspecten aan e-mail gebruik

❖ Beleidsuitspraak

UWV definieert archiefbescheiden en geeft daarmee aan welke e-mails archiefbescheiden vormen. (zie paragraaf 1.1 "definitie archiefbescheiden"). Alleen functionele e-mails vormen archiefbescheiden. Voor functionele e-mails geldt het volgende beleid:

- UWV accepteert e-mail *niet* als kanaal voor het indienen van aanvragen, werkbriefjes, bezwaar, beroep- en ziek- en betermeldingen. UWV hanteert e-mail niet als kanaal voor formele meldingen zoals beschikkingen, kennisgevingen en betaalspecificaties. In de persoonlijke interactie tussen adviseur (reïntegratiecoach bijv.) en een klant kan e-mail wel functioneel worden ingezet.
- Voor functionele e-mails (zowel inkomend als uitgaand) gelden dezelfde bewaar- en vernietigingstermijnen en archiveringsvoorschriften als voor vergelijkbare schriftelijke documenten.



Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
40 van 56

- De ontvanger van een functionele e-mail is verantwoordelijk voor het registreren van de e-mail in EA/ED. UWV realiseert faciliteiten op EA/ED waarmee de medewerker deze registratie kan doen.
- Indien een e-mail wordt ontvangen met een inhoud waarvan UWV bepaald heeft e-mail niet als kanaal te accepteren, dan is de ontvanger ervoor verantwoordelijk dat de afzender onmiddellijk wordt verzocht het document langs een geaccepteerd kanaal in te dienen. Het e-mail bericht en het antwoord gelden dan als vast te leggen archiefbescheiden.

❖ Toelichting.

UWV stelt een algemeen e-mail protocol op dat richtlijnen geeft voor het gebruik van e-mail, welk gebruik wel en niet is toegestaan, welke beveiliging- en privacy richtlijnen gelden, etc. De bovenstaande DIV beleidsuitspraken zijn hier een onderdeel van dat zich richt op de archivering van e-mail. De DIV beleidsuitspraken vormen dus niet het gehele UWV e-mail protocol. Hiervoor zal een bijdrage geleverd moeten worden door meerdere partijen dan DIV alleen, ondermeer door bureau Integriteit en programma Vernieuwing. Wel zal DIV het initiatief nemen om op korte termijn te komen tot het opstellen en laten vaststellen van een e-mail protocol.

E-mail is een kanaal waarin moeilijk te sturen is op de structuur en dus op de automatische interpreteerbaarheid van de inhoud van het bericht. Daarom wil UWV de inzet van e-mail in het primaire proces minimaliseren. In plaats daarvan wordt sterker ingezet op web formulieren, waarin maximaal gestuurd kan worden op bijvoorbeeld aangeven van BSN, onderwerp, etc. In de beperkte gevallen waar e-mail wel als kanaal wordt geaccepteerd en de gevallen waarbij UWV moet reageren op een officiële vraag of mededeling die per e-mail arriveert, moeten de mail berichten wel worden bewaard.

FileNet, de applicatie waarin EA/ED is gerealiseerd, beschikt over aanvullende functionaliteit (module e-mail manager) waarmee e-mail direct en (semi)automatisch kan worden opgenomen in het betreffende dossier.

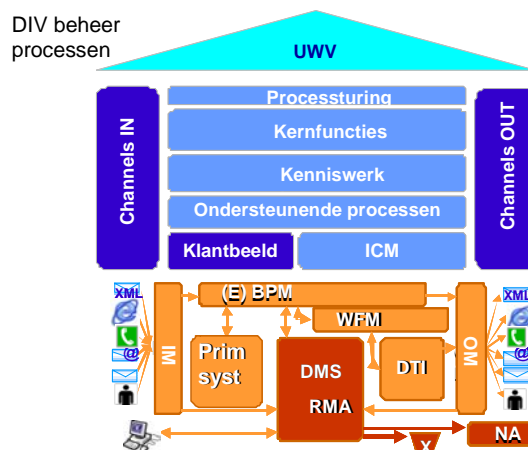
❖ Rol F&I-DIV

- Zorgdragen voor een faciliteit waarmee e-mails gearchiveerd kunnen worden in EA/ED door UWV medewerkers.
- De e-mail DIV-beleidsuitspraken beheren binnen het algemenere e-mail protocol zoals dat door het bureau integriteit wordt opgesteld.
- Bijdragen aan ontwikkeling en beheer van UWV breed e-mail protocol.

❖ Acties

- Het nader uitwerken van richtlijnen welke soorten functionele e-mail UWV onderkent, met andere woorden voor welke activiteiten en correspondentie UWV het e-mail kanaal open stelt.
- Communiceren van de implicaties van het DIV e-mailbeleid aan de UWV medewerkers.

6.6 DIV beheersprocessen



❖ Beleidsuitspraak

UWV zorgt voor een adequate inregeling van de DIV beheersprocessen, om de documentaire informatievoorziening in goede banen te laten verlopen. De uitvoering van deze processen wordt belegd bij de afdeling F&I-DIV. Deze processen worden hier globaal benoemd. F&I-DIV heeft de opdracht om deze processen uit te werken en in te richten.

- Functioneel beheer EA/ED: het beheren van de inrichting, parametrisering en de beschikbare functionaliteiten van het systeem EA/ED, zodanig dat EA/ED aan gaat en blijft sluiten bij de vragen uit de business en wetgeving.
- Onderhoud van de UWV brede metadata, proceskenmerken, ordeningsplan en definitie van archiefbescheiden en verwerking hiervan in het DIV instrumentarium: DSP, BSD en RIO.

❖ Toelichting

Het optimaal omgaan met digitale documenten vraagt een adequaat instrumentarium. De ordeningsplannen en de gebruikte applicaties moeten op elkaar zijn afgestemd en de uitvoering optimaal ondersteunen. Dit zijn nieuwe taken die voorheen niet als zodanig bestonden maar nu nodig zijn om de doelen van UWV te faciliteren.

Tevens moet het traditionele DIV werk, het archiefbeheer, ook op het digitale terrein worden uitgevoerd. Bewaring, vernietiging en/of overdracht van digitale archiefbescheiden parallel aan de fysieke archiefbescheiden.

❖ RoI F&I-DIV

Uitvoeren van de genoemde DIV-beheertaken en processen.

❖ Acties

Uitwerken van de DIV-beheertaken en processen in taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en in procedures, in een handboek DIV.



7 Instrumentarium

Het DIV-beleid van UWV wordt ondersteund door een daartoe geëigend instrumentarium bestaande uit applicaties, door wet- en regelgeving vereiste documenten en andere hulpmiddelen ten behoeve van de opname in, ordening en ontsluiting, het beheer en de verwijdering van archiefbescheiden in een archiefsysteem. Dit hoofdstuk bevat de beleidsuitspraken op het gebied van de DIV instrumenten.

7.1 Applicatie

❖ beleidsuitspraak

UWV streeft er naar één applicatie in te zetten voor DMS en RMA, te weten EA/ED op basis van FileNet. De andere momenteel aanwezige applicaties zullen worden uitgefaseerd binnen een periode van vijf jaar.

❖ Toelichting

Voor een adequate archivering, voor een soepele koppeling vanuit de processystemen naar het digitale dossier en zeker voor ontsluiting van dossierinformatie aan de ketenpartners en de klant (DKD toekomst), is het effectief en efficiënt om de koppelingen, ontsluiting en het archiefbeheer op één applicatie toe te hoeven passen. FileNet in de vorm van EA/ED is gekozen als UWV generieke software product. Dit is een volwassen DMS/RMA pakket met voor UWV voldoende functionaliteiten.

EA/ED is geschikt (gemaakt) voor de opname van zowel digitale archiefbescheiden als ook voor de beschrijvingen van papieren archiefbescheiden die fysiek elders verblijven. Vanuit één beheersomgeving (archiefsysteem) beheert men zo het gehele archief. EA/ED zal mogelijk op termijn worden ingezet als de ketenbrede archiefvoorziening. Het aanleggen en onderhouden van beschrijvende inventarissen van fysieke archieven dient plaats te vinden in EA/ED. DVS kan hierdoor op termijn in EA/ED worden gerealiseerd.

❖ Rol F&I-DIV

- Adviseren bij de convergentie naar EA/ED: benodigde functionaliteiten in EA/ED, conversie en bewaring van archiefbescheiden uit andere systemen, inclusief aansluiting daarvan op het UWV orderingsplan.
- Zorgdragen voor voldoende EA/ED functionaliteit op het gebied van Records management.

❖ Acties

- Opstellen van een draaiboek voor uitfasering van een applicatie: welke aandachtspunten zijn er voor conversie, archivering, opname in het UWV orderingsplan, bestandsformaten etc.
- Coördineren van de uitbreiding van EA/ED met RMA functionaliteit.

7.2 Enveloppen

❖ Beleidsuitspraak

UWV hanteert een standaardset van enveloppen met vaste formaten. Tevens worden standaard afkortingen voor adressering van retourpost en standaard fonts gebruikt. Bijlage II "Standaarden enveloppenbeleid" bevat de huidige standaarden. Aan deze standaard zal worden toegevoegd een vensterenveloppe voor retourdocumenten. Het venster zorgt ervoor dat de adresgegevens op de retourdocumenten goed leesbaar zijn.



❖ Toelichting

Het enveloppenbeleid is onderdeel van het algemene postbeleid. De samenvoeging van diverse ex UVI's tot het nieuwe UWV heeft de noodzaak tot een uniform enveloppenbeleid aangetoond. Bij aanvang van de UWV vorming werd het volgende geconstateerd:

- Binnen UWV wordt gebruik gemaakt van grote hoeveelheden retourenveloppen in verschillende soorten en formaten. Er is geen standaard pakket enveloppen gedefinieerd.
- Een substantieel deel van de in omloop zijnde formaten en soorten enveloppen zijn verschillend, echter met een gering aantal onderscheidende eigenschappen of toegevoegde waarde.
- Er zijn veel eigenaren van enveloppen binnen het totale pakket UWV enveloppen, die naar eigen inzicht nieuwe soorten kunnen bestellen.
- Het eigenaarschap en daarmee de controle op de uitvoering, naleving en handhaving van het beleid is niet vastgesteld.
- Er is geen sprake van eenduidigheid in het gebruik van afkortingen en afdelingsnamen op enveloppen.

Op basis van deze bevindingen is het project Uniek gestart met als doel de verscheidenheid in enveloppen te reduceren en een standaard set met een beperkt aantal enveloppen voor heel UWV te ontwikkelen. Voor de realisatie hiervan zijn een aantal uitgangspunten geformuleerd. Het resultaat is dat 33 verschillende typen en formaten enveloppen uiteindelijk zijn gereduceerd tot 9 formaten. Deze formaten vormen momenteel de standaardformaten van UWV enveloppen. Voor een gedetailleerde beschrijving van de standaardformaten, wordt verwezen naar de bijlagen.

❖ Rol F&I-DIV

- Het logistieke beheer van de enveloppen is belegd bij F&I-DIV.
- Het ontwerp van nieuwe enveloppen gaat in samenwerking met C&C voor de huisstijlaspecten.
- F&I-DIV heeft de bevoegdheid om enveloppen die niet in tot de standaard set van UWV behoort en niet in beheer zijn bij F&I-DIV, af te keuren en te vernietigen.
- De eerder aangewezen eigenaren binnen de ex-UVI's dragen hun verantwoordelijkheden over aan F&I-DIV.
- F&I-DIV krijgt, als enige instantie binnen UWV de bestelbevoegdheid van enveloppen toebedeeld.

❖ Acties

- Communiceren van de procedures rond het enveloppenbeleid

7.3 Antwoordnummers en postbusnummers

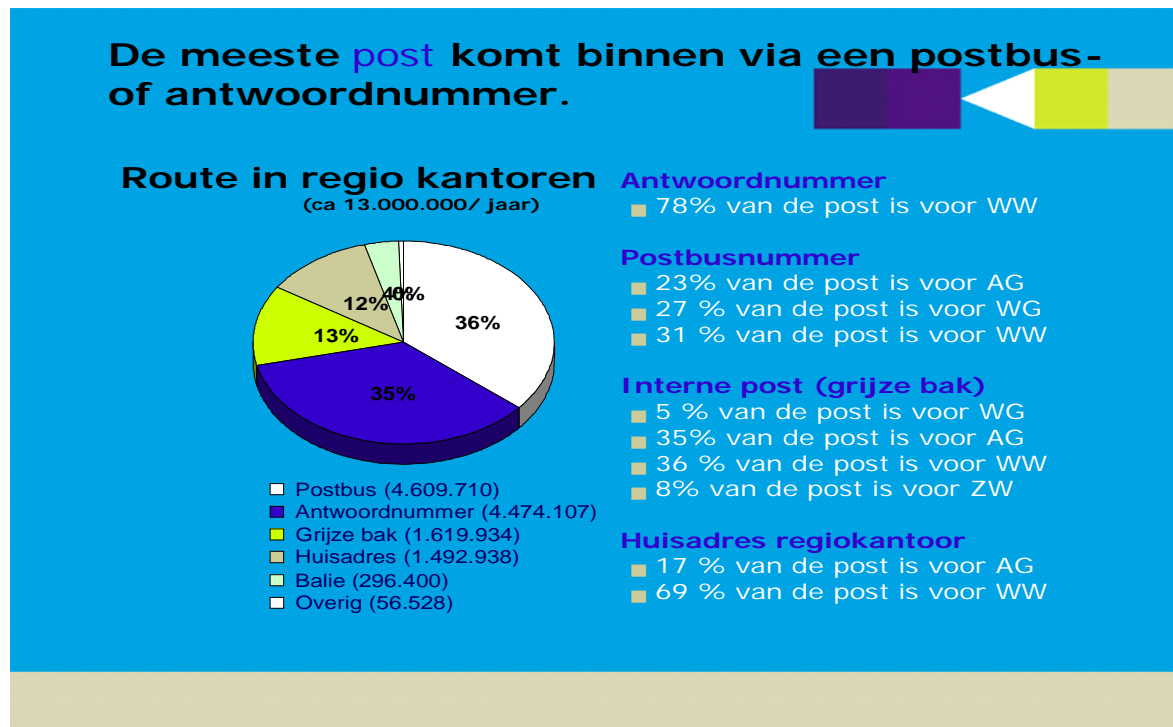
❖ Beleidsuitspraak

Het beleid van UWV is gericht op een centrale verwerking van binnenkomende post via postbus en antwoordnummers. Hiermee ontstaat de mogelijkheid om het aantal verschillende postbus- en antwoordnummers te reduceren. Het aantal verschillende postbus en antwoordnummers kan pas worden verminderd als er juiste en volledige adressering (w.o. behandelafdeling) heeft plaats gevonden op de documenten zelf, zodat deze adresgegevens automatisch gelezen kunnen worden.

❖ Toelichting

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 sprake van interne post, post die wordt gezonden aan huisadressen van de regiokantoren en tenslotte wordt er post afgegeven aan de balie van de regiokantoren.

Over de volumes van de inkomende post op de regiokantoren en de wijze waarop de post wordt aangeboden, is het volgende overzicht illustratief.



Nu er in toenemende mate binnen UWV naar wordt gestreefd om de decentrale aanname van post te verleggen naar een centrale aanlevering, worden hoge eisen gesteld aan een juiste adressering. Het niet juist of onvolledig vermelden van adresgegevens op documenten en/of enveloppen leidt onherroepelijk tot zoekpost (restpost) en dus tot een ernstige vertraging in de bezorging van post. De tendens om te bezuinigen op het aantal postbus en antwoordnummers vanuit een efficiency oogpunt is in deze risicovol. Pas als er 100% zekerheid is dat de juiste en volledige adresgegevens op de retourdocumenten staan en de verwerking automatisch kan plaats vinden, dan pas kan worden overgegaan tot de reductie van het grote aantal postbus- en antwoordnummers. Uiteraard zal dit reductieproces plaats moeten vinden in overleg met de divisies.

- ❖ Rol F&I-DIV
 - Toezien op vermelding van juiste en volledige adresgegevens op retourdocumenten.
- ❖ Acties
 - Het treffen van voldoende adequate maatregelen voor centrale postinname, verwerking en verzending.
 - Het inrichten van een beheersorganisatie voor postbus- en antwoordnummers.

7.4 Regeling Archief UWV (RAU)

❖ Beleidsuitspraak

De 'Regeling archiefbeheer UWV' wordt gehanteerd als het fundament waarop UWV haar archiefbeleid verder vorm geeft.



Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
45 van 56

❖ Toelichting

UWV heeft voorzien in haar plicht beheersregels voor archiefbescheiden, ongeacht hun vorm, vast te stellen conform artikel 14 van het Archiefbesluit 1995. De 'Regeling archiefbeheer UWV' is op 9 september 2004 formeel vastgesteld en gepubliceerd op 16 september 2004 in de Staatscourant (nr. 178, pagina 17). In de toelichting van de regeling wordt zij als volgt omschreven: 'De regeling is integraal van toepassing op alle organisatieonderdelen van UWV en bevat bepalingen inzake de verantwoordelijkheid voor het beheer, de archiefvorming- en ordening, de selectie voor bewaring en vernietiging van archiefbescheiden (ongeacht hun vorm). De beheersregels zijn vastgesteld door de Raad van bestuur van UWV. Ze zijn tot stand gekomen in nauwe samenwerking tussen de afdeling Documentaire Informatievoorziening en de juridische afdeling. De beheersregels zijn afgestemd met de afdeling Informatie- en communicatietechnologie en met de (vertegenwoordigers van de) in deze regels aangewezen verantwoordelijken voor het archiefbeheer binnen de beheerseenheden.'

Ondanks het feit dat het hier de regels op hoofdlijnen betreft en hierdoor toekomstvast is dient de regeling op regelmatige basis beoordeeld en waarnodig bijgesteld te worden.

❖ Rol F&I-DIV

- Op regelmatige basis de RAU onderzoeken en voorstellen voor wijziging doen.

❖ Acties

- Een eerste evaluatie doen na invoering van eerste substantiële digitaliseringstrajecten waarbij een aangepast EA/ED wordt ingezet. De 'Regeling archiefbeheer UWV' wordt gehanteerd als het fundament waarop UWV haar archiefbeleid verder vorm geeft. Ondanks dat zij opgesteld is om meerdere jaren mee te gaan zal het onder invloed van de verdere invoering van digitalisering van de informatiestromen noodzakelijk zijn deze beheersregeling te evalueren op actualiteit en juridische juistheid.

7.5 Duurzaamheid en toegankelijkheid

❖ Beleidsuitspraak

F&I -DIV zal in samenspraak met relevante interne en externe partijen bewaarstrategieën vaststellen om de duurzaamheid van digitale archiefbescheiden voor de bewaartermijn die gesteld is, te kunnen waarborgen.

❖ Toelichting

Om digitale archiefbescheiden, waaronder ook gegevensbestanden in applicaties, die voor langere duur bewaard moeten worden of voor blijvende bewaring in aanmerking komen in goede en leesbare staat te houden zullen bewaarstrategieën ontwikkeld moeten worden. Met name door een actief 'killmanagement' beleid worden applicaties afgestoten waarin zich data kan bevinden die als archiefbescheiden aangemerkt kunnen worden.

Om deze data op een later tijdstip te kunnen raadplegen zullen deze veilig gesteld moeten worden. Dit brengt aanvullende zorg mee met betrekking tot de gegevensdrager waarop de data staat, de leesapparatuur waarmee de gegevensdrager uitgelezen wordt en de eventueel benodigde software om de gegevens zo te interpreteren dat zij een betrouwbare, authentieke weergave vormen van hetgeen in het verleden is vastgelegd. Daarnaast dient vastgelegd te worden waar deze dataverzamelingen zich bevinden en op welke wijze deze weer leesbaar gemaakt kunnen worden, lang nadat de oorspronkelijke hardware en software is verdwenen. In dit opzicht is het DIV-vakgebied in samenspraak met de ICT-sector volop op zoek naar duurzame bewaarstrategieën. Het DSP is hierbij gedacht als register van (digitale) archiefbescheiden.

❖ Rol F&I-DIV

- Het uitbreiden en onderhouden van het DSP als register van alle archiefbescheiden van UWV conform het gestelde in de Regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden.
- Het in samenspraak met relevante interne en externe partijen zoals het Nationaal Archief, en ICT marktpartijen ontwikkelen van bewaarstrategieën voor de duurzame archivering van digitale archiefbescheiden.
- Het actief participeren in Killmanagement projecten, zodat eventuele digitale archiefbescheiden in deze applicaties, in overleg met de eigenaar en ICT, duurzaam gearchiveerd kunnen worden.

❖ Acties

- Het actualiseren en uitbreiden van het DSP als instrument voor de vastlegging van alle (digitale) archiefbescheiden.
- Het aansluiten bij Killmanagement om te waarborgen dat potentiële archiefbescheiden in de vorm van in applicaties opgenomen data, niet verloren gaat.

7.6 RIO/BSD/DSP

❖ Beleidsuitspraak

Het Basisselectiedocument (BSD) geldt als selectie-instrument en bepaalt de bewaartermijnen van de onder UWV berustende archiefbescheiden.

F&I-DIV zal de instrumenten RIO, BSD en DSP ten behoeve van de verdere invoering van EA/ED op continue basis evalueren op actualiteit en waar nodig bijstellen om de huidige organisatie en haar processen weer te geven.

F&I -DIV zal in samenspraak met relevante partijen ook zorg dragen voor de opname van het DSP in EA/ED als onderliggend hulpmiddel bij de ordening en ontsluiting van archiefbescheiden.

❖ Toelichting

In het kader van het Project Invoering Verkorting Overbrengings Termijn (PIVOT), dat landelijk in 1991 gestart werd, zijn voor UWV een drietal producten opgeleverd. Volgens deze methode worden de handelingen van overheidsorganen op een bepaald beleidsterrein beschreven. Hierdoor wordt duidelijk in welke context het archiefmateriaal tot stand kwam. De resultaten van het institutioneel onderzoek worden vastgelegd in een Rapport Institutioneel Onderzoek (RIO).

Het RIO vormt de grondslag voor het Basisselectiedocument (BSD). Een BSD is de verzameling selectielijsten op een bepaald beleidsterrein. Het BSD bevat alle archiefbescheiden van overheidsorganen die op dat terrein actief zijn (geweest). In het BSD worden de handelingen uit het RIO gewaardeerd met B(ewaren) of V(ernietigen). Bij de selectiekeuze B wordt het bijbehorende selectie criterium vermeld. Bij de selectiekeuze V staat de vernietigingstermijn vermeld.

Het merendeel van de archiefbescheiden binnen UWV mag op termijn vernietigd worden. Naar schatting betreft het hier 95% van de totale documentenstroom. Een beperkte hoeveelheid van de archiefbescheiden komt in aanmerking om blijvend te bewaren. In het voor UWV opgestelde Basisselectiedocument⁷ (BSD) wordt aangegeven welke bewaartermijnen gelden. Bij het opstellen van het BSD is op basis van de wettelijke grondslag van de betreffende handeling en een inschatting van de culturele en historische

⁷ BSD Sociale Verzekeringen 1940-2003 : Aanvullend Basisselectiedocument Sociale Verzekeringen (1940) 1997-2003: Ter inzage / R. Baan. – Den Haag, maart 2003 : Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen



waarde bepaald of de neerslag van die handeling bewaard of (op termijn) vernietigd moet worden.

Het Documentair Structuurplan (DSP) is een meer praktische vertaling van de in het BSD opgenomen handelingen van de organisatie naar voor medewerkers herkenbare werkprocessen. Het DSP biedt de mogelijkheid, wanneer opgenomen in EA/ED, documenten met een minimum aan handelingen correct te klasseren en te voorzien van (archivistische) metadata.

❖ Rol F&I-DIV

- Op continue basis evalueren van de instrumenten RIO, BSD en DSP ten behoeve van de verdere invoering van EA/ED op actualiteit en waar nodig bijstellen om de huidige organisatie en haar processen weer te geven.
- In samenspraak met relevante partijen zorg dragen voor de opname van het DSP in EA/ED als onderliggend hulpmiddel bij de ordening en ontsluiting van archiefbescheiden.

❖ Acties

- De instrumenten RIO, BSD en DSP ten behoeve van de verdere invoering van EA/ED evalueren op actualiteit en waar nodig bijstellen om de huidige organisatie en haar processen weer te geven.
- zorg dragen voor de opname van het DSP in EA/ED als onderliggend hulpmiddel bij de ordening en ontsluiting van archiefbescheiden, in samenspraak met relevante partijen.

7.7 Bestandsformaten

❖ Beleidsuitspraak

Teneinde de duurzaamheid en leesbaarheid van digitale archiefbescheiden te kunnen waarborgen dienen nadere eisen gesteld te worden aan de bestandsformaten van documenten en berichten die in het digitale archief EA/ED worden opgenomen.

❖ Toelichting

Duurzaam digitaal archiveren betekent het op zodanige wijze vastleggen, bewaren, beheren en beschikbaar stellen van digitale documenten en bestanden dat deze ook na verloop van tijd raadpleegbaar, toegankelijk en authentiek zijn en blijven. EA/ED (FileNet) staat de opslag van een grote verscheidenheid aan bestandsformaten toe. Het weer leesbaar maken op een later tijdstip vormt hier echter het probleem. Men dient de hulpmiddelen in stand te houden om deze bestanden weer te tonen zoals zij destijds zijn opgemaakt of ontvangen (toegankelijkheid, leesbaarheid en authenticiteit). Dit is niet wenselijk omdat dit een continue zorg betekent om de bijbehorende software beschikbaar en uitvoerbaar te houden. De zorg voor vier in plaats van vele honderden bestandsformaten zal de beheersbaarheid aanzienlijk vergroten.

- De opgeslagen documenten moeten raadpleegbaar zijn en blijven.
De toegankelijkheid en authenticiteit moeten gewaarborgd zijn.
Opmerking: Authenticiteit betekent dat een document is wat het zegt te zijn.
M.a.w. de weergave van een document geheel conform de oorspronkelijke vastgelegde versie en de beoogde functie van het document.
- De gekozen standaardformaten moeten ook op langere termijn ondersteund worden.
- Conversie naar het opgeslagen formaat moet het oorspronkelijke document zoveel mogelijk in tact laten. Waarborgen dat de gearchiveerde documenten niet veranderd kunnen worden en voorkomen dat informatie niet verloren gaat.
- De opgeslagen documenten mogen van nature niet muteerbaar zijn.



- De visuele kenmerken (verschijningsvorm) van het document worden zo goed mogelijk bewaard.
- Het moet mogelijk zijn aan documenten context gegevens en andere metadata en annotaties toe te voegen zonder dat daarmee het document wordt gemuteerd.

In opdracht van de overheid is in het verleden door het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut) een onderzoek gedaan. Op basis van de adviezen is het artikel 6 in de "regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden" tot stand gekomen. Hierin staan de aanbevelingen ten aanzien van de voorkeur opslagformaten die de duurzame opslag van digitale archiefbescheiden niet garanderen. Het betreft hier de opslag van bestanden die voor blijvende bewaring in aanmerking komen.

Type document	Formaten
character sets	<ul style="list-style-type: none">• ASCII (ISO/IEC 8859-1)• Unicode (ISO/IEC 10646-1)
Tekstbestanden	<ul style="list-style-type: none">• PDF : Portable Document Format• Tiff: Tag Image File Format• SGML of XML in combinatie met stylesheet (stylesheet in XSL,CSS)
images en beelden	<ul style="list-style-type: none">• PDF: Portable Document Format, metadata in XML Wrapper• Tiff: Tag Image File Format (metadata in XML Wrapper)
Databases	Het oorspronkelijke opslagformaat of ASCII (flatfile, met veldscheidingstekens, vergezeld met van documentatie bij voorkeur in XML-DTD over de structuur van de database, tenminste omvattende een compleet logisch datamodel met volledige beschrijving van entiteiten. Queries moeten in de vraagtaal SQL (SQL2) worden vastgelegd.

Bij de revisie van de ministeriële regelingen, die zal gaan plaatsvinden, is bepaald dat de voorkeur bestandsformaten niet langer zullen worden opgenomen vanwege het tijdgebonden karakter. Wel zullen er eisen gesteld gaan worden aan bestandsformaten, bijvoorbeeld ten aanzien van de openheid en de mate van beschikbare documentatie van het bestandsformaat.

Gebruik formaten binnen EA/ED

Het EA/ED wordt nu voornamelijk in gezet voor documenten (= ongestructureerde data) in het Tiff bestandsformaat die op termijn voor vernietiging in aanmerking komen. Vanuit de wetgever zijn hiervoor geen verplichte formaten opgegeven.

Gelet op de duur van archivering van documentaire informatie die niet voor blijvende bewaring in aanmerking komt hebben we te maken met een archiveringsperiode die kan variëren van minimaal 6 jaar tot maximaal 6 jaar na datum overlijden van een klant of 75 jaar na de geboortedatum!

Belangrijk is dat er niet alleen een keuze gemaakt wordt in de opslagformaten en de toepassing, maar ook voor de bewaarstrategie wordt gekozen die het best aansluit bij deze formaten en de (maximale) bewaartermijn.



De volgende bestandsformaten worden als toekomstvast, betrouwbaar, kortom, duurzaam beschouwd en aanbevolen als voorkeur bestandsformaat:

- Tiff
- PDF
- XML

❖ Rol F&I-DIV

- Opstellen en beheren van kwaliteitseisen die UWV stelt aan duurzame, toekomstvaste bestandsformaten.
- Faciliteren van het gebruik van deze bestandsformaten.

❖ Acties

- Verrichten van onderzoek, met materiedeskundigen binnen UWV (en de keten), naar de ideale set bestandsformaten die zowel vanuit het oogpunt van de archivalistiek als de ICT gehanteerd zullen gaan worden. De implicaties voor de informatiestromen en de huidige en toekomstige ICT hulpmiddelen binnen en buiten GSP zullen hierbij in kaart gebracht worden.
- Implementeren van voorzieningen die archivering in de voorkeur bestandsformaten mogelijk maken.
- Invoeren van mechanismen waardoor de voorkeur bestandsformaten getoond kunnen worden (viewers).

In de Regeling goede geordende en toegankelijke staat" zijn aanbevelingen gedaan ten aanzien van de bestandsformaten die de duurzame opslag en toegankelijkheid van archiefbescheiden bevorderen en waarborgen. Momenteel (2006) zijn de ministeriële regelingen onderwerp van revisie. Het betreft hier bestandsformaten voor archiefbescheiden die voor blijvende bewaring in aanmerking komen. Het is inmiddels algemeen geaccepteerd dat ook voor, op termijn, vernietigbare archiefbescheiden aanvullende maatregelen en vastgestelde bestandsformaten nodig zijn. Bij UWV komen bewaartermijnen van 71 jaar voor. Het merendeel van de documenten moet rond de vijf tot acht jaar in goede, geordende en toegankelijke staat gehouden worden. De snelle opeenvolging van ontwikkelingen in de ICT laten in de praktijk al zien dat zelfs voor deze korte bewaartermijnen vastgestelde bestandsformaten voordelen bieden.



8 Veiligheid en kwaliteit

Veiligheid en kwaliteit zijn aandachtsgebieden die breder zijn dan DIV, Wel vormt de documentaire informatievoorziening een onderdeel waar aandacht voor deze zaken nodig is. Hier worden de beleidsuitspraken over de DIV informatiebeveiliging en kwaliteitszorg gedaan.

8.1 Informatiebeveiliging

❖ Beleidsuitspraak

UWV verklaart het algemene onverkort van toepassing op de documentaire informatievoorziening. Ook de vigerende CICT beleidslijnen rond informatiebeveiliging en privacy zijn van toepassing. Onderzocht zal worden of het huidige beleid alle specifieke DIV aspecten omvat. Indien nodig zal het B&P en CICT beleid vervolgens worden aangepast.

❖ Toelichting

Op het gebied van de Documentaire Informatievoorziening spelen de nodige beveiligingsaspecten. Het langdurig beschikbaar houden van informatie, het zorgen voor integriteit van de informatie, vertrouwelijkheid borgen. Vanuit de verschillende wetten worden hier eisen geformuleerd.

Aandachtspunten bij het toetsen van het huidige UWV beleid op dit terrein liggen op de gebieden:

- **Vertrouwelijkheid:** alleen mensen die gerechtigd zijn over bepaalde informatie te beschikken hebben toegang tot die informatie. Dit punt wordt vooral van belang bij ontsluiting van informatie naar de klant en de ketenpartner, via online toegang. Een toegangscontrole bestaat uit het toekennen van een toegangsstatus aan alle vertrouwelijke documenten en aan geauthenticeerde individuen die documenten oproepen.

Strikte doelbinding versus één aanspreekpunt:

Er kan een strijdigheid ontstaan tussen

- Een strikte doelbinding enerzijds: niemand binnen UWV mag vertrouwelijke stukken inzien tenzij uitdrukkelijk nodig bij de uitvoering van de taak.
- Anderzijds een brede dienstverlenende insteek: een reïntegratiecoach, een KCC medewerker moet de klant goed kunnen helpen en vragen kunnen beantwoorden en moet daartoe het dossier kunnen inzien.

Bij het uitwerken van de DIV eisen aan informatiebeveiliging zal UWV hier nader beleid op vormen.

- **Beschikbaarheid:** hoe meer UWV gaat e-werken, hoe belangrijker de beschikbaarheid van de informatie is. De beschikbaarheid van digitale documenten is afhankelijk van de ICT voorzieningen inclusief back-up beleid en de bandbreedte tussen de documenten database en de UWV werkplekken.
- **Authenticiteit:** UWV moet er op kunnen vertrouwen en naar buiten toe kunnen garanderen dat de informatie compleet en correct is.

❖ Rol F&I-DIV

- Waar en wanneer nodig voorstellen doen voor aanpassing/toevoeging aan het UWV B&P beleid.



- ❖ Acties
 - Toetsen van UWV Beveiliging&Privacy beleid op toepasbaarheid in het DIV domein. Digitale documentaire informatievoorziening inclusief ontsluiting naar de klant en ketenpartners stelt eisen aan de informatiebeveiliging. Onderzocht zal worden of dit leidt tot nodige toevoegingen of aanpassingen aan het huidige algemene UWV beleid op gebied van (informatie)beveiliging en privacy.

8.2 Kwaliteit

- ❖ Beleidsuitspraak

UWV hanteert de NEN-ISO normen 'NEN-ISO 15489-1:2001 nl - Informatie en documentatie - Informatie- en archiefmanagement - Deel 1: Algemeen' en 'NPR-ISO/TR 15489-2:2001 nl : Informatie en documentatie - Archiefbeheer - Deel 2: Richtlijnen' als richtsnoer voor de inrichting van de DIV-functie. Beide normen bieden een goed uitgangspunt voor het vaststellen van KPI's en het opzetten van een kwaliteitssysteem in samenspraak met de 'Kwaliteitskring DIV'. PPS zal uiteindelijk, op basis van te ontwikkelen werkinstructies, de KPI's opnemen in het kwaliteitssysteem van het betreffende primaire proces.

- ❖ Toelichting

Het is van belang dat het kwaliteitsniveau en de beoogde efficiency van de documentaire informatievoorziening wordt gehaald en gehandhaafd. Tevens dient vastgesteld te worden door toetsing of de beleidskaders van F&I-DIV op een doelmatige en doeltreffende manier (kunnen) worden toegepast door de informatieverwerkende afdelingen. Beide NEN-normen bieden voldoende houvast en zijn door de overheid algemeen als leidend geaccepteerd om op basis hiervan en in overleg met de 'Kwaliteitskring DIV' een kwaliteitsmodel voor de DIV-functie op te stellen.

- ❖ Rol F&I-DIV
 - Beheren van een kwaliteitsmodel DIV en de vertaling naar Key Performance Indicators
- ❖ Acties
 - Opstellen van kwaliteitsmodel DIV op basis van de relevante internationale en nationale standaarden. Verwerken van het kwaliteitsmodel in het ordeningsplan, de metadata afspraken en de procedures en verantwoordelijkheidsverdeling.

9 Bijlagen

9.1 Bijlage I – Relevante wet- en regelgeving

De volgende wet- en regelgeving⁸ is van toepassing op, heeft raakvlakken met of is anderszins relevant voor de beleidsontwikkeling en werkwijzen van de documentaire informatievoorziening van UWV:

Archiefwetgeving

De Archiefwet stelt algemene eisen aan het beheer van alle archiefbescheiden van de overheid. Daarmee is de Archiefwet de belangrijkste wet voor de informatievoorziening van de Nederlandse overheid. De Archiefwet is een wet op hoofdlijnen. Een aantal onderdelen is meer concreet uitgewerkt in het Archiefbesluit 1995. Dit besluit bevat op haar beurt weer bepalingen op hoofdlijnen. Enkele van deze bepalingen zijn uitgewerkt in aanvullende regelingen, de zogenoemde ministeriële regelingen.

- Archiefwet 1995 (Stb. 1995,276)
- Archiefbesluit 1995 (Stb. 1995, 671).

Regelingen ex art 11, 12 en 13 van het Archiefbesluit

- Regeling duurzaamheid archiefbescheiden (Stcrt. 2001, 180)
- Regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden (Stcrt. 2002, 43)
- Regeling bouw en inrichting archiefruimten en archiefbewaarplaatsen (Stcrt. 2001, 180)

Informatiewetgeving

Naast specifieke archiefwetgeving zijn er verschillende andere wetten en regelingen die nadere regels stellen aan het beheer of gebruik van informatie of aan bepaalde gegevensbestanden van de overheid.

Het kan bijvoorbeeld gaan om openbaarheid van informatie, of juist om het beschermen van gevoelige informatie. Het kan ook gaan om specifieke regels over het beheer van bepaalde gegevensbestanden. In de meeste gevallen zal het echter gaan om archiefbescheiden, zoals in de Archiefwet is bedoeld.

De volgende opsomming geeft een overzicht:

- Besluit houdende regeling van de functie en verantwoordelijkheid van de secretarisgeneraal (Stb 1988/499)
- Besluit informatievoorziening in de rijksdienst 1990 (Stcrt. 991, 20)
- Wet openbaarheid van Bestuur (MP 10-002, regelingnummer 1000)
- Wet Bescherming Persoonsgegevens (MP 11-85)
- Besluit van 8 september 1994, houdende regels ter uitvoering van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens
- Besluit van 12 december 1996, houdende regels met betrekking tot taak en werkwijze van de Centrale Archief Selectiedienst
- Aanwijzingen voor de regelgeving (AAR) (daaruit: hoofdstuk 4: bijzondere bestanddelen van regelingen)
- Aanwijzingen voor de beveiliging van staatsgeheimen en vitale onderdelen bij de rijksdienst (Stcrt. 1989, 26) (Aanwijzingen worden vervangen voor 'Voorschrift beveiliging bijzondere informatie rijksdienst'; concept is gereed.)
- Wet bescherming Staatsgeheimen (Stb. 1967, 377)

⁸ Mede gebaseerd op het overzicht uit: Kaders elektronisch archiveren, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 28 februari 2003, versie 0.7

Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
53 van 56

- Voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst (Strcrt. 1994, 173)
- Besluit aanpassing aanwijzingen voor de beveiliging van staatsgeheimen en vitale onderdelen bij de rijksdienst van 22 juli 1994 (Strcrt. 1994, 173)
- Besluit beveiliging informatievoorziening overheid
- Algemene aanwijzingen inzake aangelegenheden van de ministerraad en de onderraden (Strcrt. 1992, 84)
- Besluit Ministerraad inzake raadpleging notulen (Strcrt. 1973, 50)
- Aanwijzingen inzake inzage van ministerraadnotulen door ambtenaren (Strcrt. 1989, 26)
- Besluit vernietiging van financiële bewijsstukken (Stb. 1984, 682)
- Regeling contractbeheer 1996
- subsidies en bezwaarschriften kunnen in beginsel ook langs elektronische weg worden aangevraagd, ingediend en verleend.

De wet- en regelgeving rondom de juridische status van de digitale handtekening:

- Wet elektronische handtekeningen (Stb. 2003, 199)
- Besluit elektronische handtekening (Stb. 2003, 200)
- Regeling elektronische handtekening (Stc. 2003, 88)
- Beleidsregel aanwijzing certificatieorganisaties elektronische handtekeningen (Stc. 2003, 88)

Wetten met informatieregels

Naast de archiefwetgeving en de informatiewetgeving zijn er nog wetten, die in beperkte mate informatieregels bevatten en relevant zijn voor de omgang met archiefbescheiden.

Het gaat om:

- Algemene Wet Bestuursrecht (Stb. 1992, 315)
- Regeling behandeling bezwaarschriften Algemene wet bestuursrecht (Awb)
- Wet elektronische bestuurlijk verkeer (aanvulling op AWB, in voorontwerpfase)
- Invoering van het Burger Service Nummer (vanaf 01-01-2006)
- Basisregistratie Adressen De Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (juli 2004) voegt een afdeling 2.3 toe aan de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Vergunningen, ontheffingen,
- Auteurswet 1912
- Comptabiliteitswet, artikel 54 en artikel 59
- Wetboek van strafrecht artikel 98, 98a, 272 en 463, 361
- Burgerlijk Wetboek met betrekking tot bewaartermijn financiële stukken, boek 2, artikel eerste en derde lid (Stb. 1993, 598)
- Algemene Wet Rijksbelastingen van 29 juni 1994, artikel 52, tot aanpassing van administratieve verplichtingen (Stb. 449)

Normen en standaarden op archiefgebied

In toenemende mate ontstaan er, nationaal en internationaal, normen, standaarden en functionaliteitenlijsten voor informatie- en archiefbeheer. Momenteel (2006) worden de ministeriële regelingen geëvalueerd door OCW ingestelde commissies. Het integreren en afstemmen op de NEN-ISO normen op het gebied van informatie- en archiefmanagement en Remano (Kernmodel) in de regelingen spelen bij deze evaluaties een belangrijke rol.

Richtlijnen en specificaties voor archieftoepassingen (Record Management Applicaties – RMA):

- DoD 5015.2 STD9 (Amerikaanse RMA richtlijnen)
- MoReq10 (Europese RMA richtlijnen)
- ReMANO11

⁹ De vereisten en het register zijn te vinden op: <http://jitc.fhu.disa.mil/recmgt/>

¹⁰ Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq)

¹¹ ReMANO staat voor Softwarespecificaties voor Record Management Applicaties voor de Nederlandse Overheid. www.remano.nl



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

54 van 56

- Kernmodel (InterLAB)
- NEN 2082 (in ontwikkeling)

Remano is een belangrijk hulpmiddel gebleken bij de selectie en implementatie van digitale archiefoplossingen. Remano vertoont grote gelijkenis met de door de Amerikaanse overheid omarmde DoD 5015.2 Standard requirements, eisen die gesteld worden aan software om zodoende een veilige (digitale) archiefomgeving te waarborgen. De DoD requirements vormden de basis van een EU initiatief waaruit de Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq) zijn voortgekomen. Moreq vormde weer de basis voor Remano maar dan aangepast aan de Nederlandse situatie, werkwijzen en wetgeving. ReMANO zal in 2006 worden vervangen door de NEN-2082. Deze nieuwe norm is gebaseerd op zowel ReMANO 2004 als het Kernmodel van het interdepartementale samenwerkingsverband voor de vernieuwing van de informatiehuishouding InterLAB.

UWV specifiek

- Regeling archiefbeheer UWV / Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, Amsterdam 9 september 2004
- Beleidsnota fysieke archieven UWV : onderdeel van het project optimalisering fysieke archieven en post : behorende bij de voorlegger fysieke archieven : Raad van Bestuur maart 2005 / Gert-Jan de Graaf : F&I/Productmanagement
- RIO Sociale Verzekeringen 1940-2003 : Verstreckende Zekerheid : Deel 2 : Een tweede institutioneel onderzoek op het beleidsterrein sociale zekerheid ten aanzien van de sociale verzekeringen, (1940) 1997- / R. Baan, M. Zonneveld. – Den Haag, maart 2005 : Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.
- BSD Sociale Verzekeringen 1940-2003 : Aanvullend Basisselectiedocument Sociale Verzekeringen (1940) 1997-2003: Ter inzage / R. Baan. – Den Haag, maart 2003: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.
- DSP 2005 / J.E. Mossing Holsteyn; S. Bodegraven. – Amsterdam, 10 november 2005 : Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.
- Strategisch beleidskader Beveiliging & Privacy UWV 1.0, 3 maart 2003
- Tactisch beleid Beveiliging & Privacy UWV 1.1, 17 mei 2004
- Ons Blauwe Boekje, juli 2003

UWV specifiek flankerend beleid, procedures, richtlijnen en studies

- Resultaten van de inventarisatie van alle UWV-archieven met conclusies en aanbevelingen; 9 december 2002.
- Prioriteitenlijst om een rangorde te scheppen in de lijst van knelpunten; 8 januari 2003.
- Keuze tijdelijk (semi)statisch archief UWV:
- Keuze is gemaakt. Onderhandelingen vinden momenteel plaats; maart 2003.
- Interventie strategie en procedures, het oplossings- en implementatieplan knelpunten; 28 januari 2003.
- Draaiboek implementatie; maart 2003
- Bewaartermijnen en privacyregels; maart 2003
- Inventarisatie UWV beleidsarchieven is afgerond; maart 2003
- Eisen m.b.t. aanlevering en vorm dossiers en dossieraanvullingen; juni 2003
- Advies m.b.t. de dossieromslagen; april 2003
- Advies m.b.t. indexering; april 2003
- Richtlijnen op het gebied van autorisatie t.a.v. het opvragen van dossiers; juni 2003
- Procedures betreffende werkwijze binnen de archieven; juni 2003
- Procedures m.b.t. logistieke bewegingen van dossiers tussen vestiging en archieven; 1 juli 2003
- Advies m.b.t. service kaders (responstijden, vorm en levering etc.); mei 2003
- Advies m.b.t. organisatievorm; mei 2003



Datum

1 november 2006

Versie

1.0

Pagina

55 van 56

- Advies m.b.t. het gebruikmaken van de scanfunctie; mei 2003
- Advies m.b.t. dossierordening (archivering, mogelijk per wet); juni 2003
- Advies m.b.t. indeling archief; juni 2003
- Advies m.b.t. hulpmiddelen; juni 2003
- Dossiervolgsystemen: functionele eisen en hitlist leveranciers; juni 2003



Datum
1 november 2006

Versie
1.0

Pagina
56 van 56

9.2 Bijlage II - Standaarden enveloppenbeleid

In het enveloppenbeleid zijn de volgende formaten van enveloppen, behorend tot het standaardpakket, vastgesteld:

105 x 215 mm	225 x 310 mm
114 x 229 mm (salarisenvelop)	310 x 225 mm
229 x 324 mm (C4)	262 x 371 mm
162 x 229 mm (C5)	280 x 400 mm
368 x 260 x 40 mm (blokbodem)	

Verder is van toepassing dat:

- Uitsluitend de bovenstaande (Din)formaten uit het standaardpakket worden nog gebruikt binnen UWV.
- Voor WW is een uitzondering gemaakt voor de envelop van de werkbriefjes met het formaat 114 x 162 mm. Als in de toekomst deze envelop niet meer gebruikt wordt, zal deze uitzondering niet meer gelden.
- Afzendadres verzendenveloppen wordt geplaatst in het venster van de C5/C4 retourenveloppen.

Voor het gebruik van afkortingen met een verwijzing naar de afdelingen wordt de gebruikte adressering voor retourpost als volgt:

1. Afdeling Ag-BO,
Afdeling Ag-Fo,
Afdeling Ag-Fo/ZW
2. Afdeling WW
3. Afdeling IR
4. Afdeling BB
5. Afdeling Overigen

Voor het gebruik van fonten geldt het vastgestelde beleid als volgt:

- Voor het postbusadres (onder het logo): DTL Documenta Sans 7 punt (uitvul 0)
- Voor retourenvelop de adressering: DTL Documenta Sans 11 punt (uitvul 0)
- Voor de formuliercodering: Verdana 4,5 punt elektronisch K (uitvul 5)