

TijgerTalks #2

Wilco van de Kamp en Peter Rietman

Dinsdagmiddag 25 mei 2021



DIV/Archief/Informatiebeheer op de Kaart bij IT-Projecten!

Wilco

Welkom bij deze *TijgerTalk*. Wij gaan het met jullie hebben over hulpmiddelen die we hebben gemaakt om te adviseren bij aanbesteding en implementatie van systemen. Daar hebben we twee dingen voor ontwikkeld. De Archiverometer en de Afvinklijst. Mijn naam is Wilco van de Kamp. Ik werk als adviseur DIV bij Servicepunt 71 Shared Service Centre voor de Leidse Regio en mijn collega is Peter Rietman.

Peter

Goedendag, ik ben Peter Rietman. Ik ben ook adviseur DIV bij servicepunt71 van Regio Leiden en ik zit bij het team Informatiebeheer & Archivering. Voordat we verder gaan eerst wat definitives, zodat duidelijk is waar we het over hebben. Servicepunt 71 is het shared service center van de regio Leiden. Daar ondersteunen wij de gemeentes Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude. Al die gemeenten maken gebruik van het zaak systeem Join van Decos.

Wilco

Waar komen we vandaan? We hebben allemaal situaties achter de rug waarin we als DIV onvoldoende werden betrokken. De eerste situatie die we eigenlijk wel kennen is dat we gewoon echt niet op tijd betrokken worden. Peter. Heb jij een voorbeeld?

Peter

Ja. Een voorbeeld is dat je pas een half jaar later, na implementatie van een systeem hoort dat het bestaat.

Wilco

Een tweede situatie die we ook wel eens bij de hand hebben gehad is dat dat we wel werden betrokken, maar dat er een situatie ontstond waarbij echt werd gezegd nou degene die betaalt... die bepaalt ook wat het wordt.

Peter

Je bedoelt bijvoorbeeld: het systeem is van ons, wij doen ermee wat we willen!

Wilco

Ja, precies die bedoel ik. Wat we ook vaak zijn tegengekomen is dat er wordt gedacht vanuit een oplossing. En dat leidt heel vaak tot een soort ad hoc besluiten over een systeem waar iemand heel erg enthousiast over is. Maar, Peter, voldoet het dan ook?

Peter

Nou, vaak niet. Het wordt vaak heel snel naar binnen gefietst, want het is een handig appje of een leuke systeempje dat alles doet wat wat gewenst wordt. Maar archivering, vernietiging, daar wordt niet over nagedacht.

Wilco

En wat we daarnaast ook nog wel echt zijn tegengekomen is heel simpel dat onze afdeling en het belang van archivering niet bekend genoeg waren.

Peter

DIV. DIV. Wat was dat ook alweer? Archivering? Nee, wij moeten door. We moeten door. We moeten productie draaien. Archivering kost tijd en geld, daar hebben we geen zin in.

Wilco

Al die situaties die we geschetst hebben leiden natuurlijk ook tot een aantal gevolgen. Belangrijk natuurlijk voor ons is dat dan eigenlijk de archivering niet op orde is. Dat heeft allerlei consequenties. En daarnaast minstens zo belangrijk is dat als er geen goede afstemming is over nieuwe applicaties die erbij komen, ook heel veel werkprocessen van DIV, niet goed worden ingericht. Soms veel te veel op maat, waardoor je eigenlijk steeds meer uitzonderingen krijgt in het

registratiewerk bijvoorbeeld of er ontzettend veel verschillende varianten bestaan over hoe wij post en archief moeten verwerken.

Dat heeft ook een aantal effecten. 't Betekent dat wij situaties hebben waarin we heel veel nazorg hebben op de uitvoering, ook bij de uitrol van het project, maar ook daarna, als het project is afgelopen. Dat betekent dat we situaties hebben waarin we snel oplopende achterstanden hebben in digitaal archief, soms papieren archief. En tot slot: dit betekent dat we ook situaties hebben waarin je geen adequate archief vernietiging kunt toepassen, omdat je eigenlijk simpelweg niet goed weet in welke database welke informatie zit en wanneer je die zou moeten vernietigen.

Peter

En waren dus redelijk wat zaken die ervoor zorgden dat wij wat achter de feiten aanliepen. Maar gelukkig zijn er ontwikkelingen gestart, een tijd geleden, zodat de taken van de afdelingen die met de informatievoorziening te maken hebben professionaliseerden. Er kwam een project toetsingscommissie dat zich bezighield met het coördineren van projecten die te maken hadden met aanbestedingen van systemen. In dit project toetsingscommissies zat de hele I-kolom dus Informatie Architecten, Informatie Managers, projectleiding, Applicatie Beheerders, Privacy Beveiligers, Informatiebeveiliging, natuurlijk DIV en last but not least financiën. Verder timmerden wij als DIV ook flink aan de weg. Dankzij de AVG en de komende wet open overheid wisten wij ons belang beter voor het voetlicht te brengen. En we kregen ook van de leiding support en ondersteuning om het goede van de archivering en het nut van de archivering verder te propageren.

Bij de implementatie en de start van projecten voor de implementatie van nieuwe applicaties en systemen vroegen wij vaak uit de losse pols, als het ons gevraagd werd, waarom iets werd geïntroduceerd of geïmplementeerd en wat het systeem doet. Maar het was altijd uit de losse pols. Op een gegeven moment hebben we de vragen die we stelden, verzameld en gerubriceerd en in een goede volgorde gezet. Daaruit vloeide de Archiverometer zoals wij hem noemen en die wil ik hier graag introduceren. De Archiverometer is eigenlijk gewoon een vragenlijst. De belangrijkste vragen die worden daarin gesteld. En als we dat hebben afgelopen dat lijstje, dan is de projectleider in ieder geval goed uitgevraagd door ons en

weten wij wat er ons te wachten staat. De vragenlijst is niet heel groot, maar wel voldoende.

Een vraag bijvoorbeeld: welke werkprocessen worden door het project van de implementatie van een nieuw systeem beïnvloed? Heeft het gevolgen voor werkprocessen die al bestaan? Bijvoorbeeld ons zaakstelsel JOIN: moeten we een nieuwe zaaktype inrichten? En een vraag is vanuit welke wettelijke regelgeving een proces gestart wordt, wat weer van invloed is op de bewaartermijn bijvoorbeeld. Ook willen we weten of er meerdere afdelingen of zelfs de regio betrokken is bij de applicatie. Gaat het over een heel kleine applicatie voor een afdeling of zelfs drie mensen? Of gaat het over gemeentebrede systemen of zelfs een Regiobreed systeem? Dat moeten we weten, want dat heeft gevolgen voor archivering. En natuurlijk willen we weten of het nieuwe systeem invloed heeft op de werkzaamheden van DIV. Komen er meer postzakken binnen? Komt er meer mail binnen? Bedenk het maar.

En dan: of bestaande informatie - digitaal of papier - wordt beïnvloed door het project. Houdt het in dat er meer papier binnenkomt of dat juist minder papier binnenkomt? Dat zijn allemaal dingen die willen weten. En een hele grote hamvraag is natuurlijk of een nieuwe soort informatie ontstaat. Is het een heel nieuw werkproces met nieuwe bewaartermijnen? De nieuwe archiveringsvormen? Op welke manier moet het verwerkt worden? Wie gaat het allemaal doen? Dat vragen we goed uit. En: zijn het bijvoorbeeld exotische zaken die binnenkomen? Een raar bestandsformaat die we in het systeem kwijt moeten? Of dikke pakken papier of fax papier? U noemt het maar en het kan gebeuren.

En al een blik op de toekomst, wet open overheid. We willen graag weten of de stukken die binnenkomen of verwerkt worden gepubliceerd moeten worden. Na al deze vragen hebben we een goed beeld van wat er gaat komen en we hopen dan dat de projectleider ook weet wat het belang is van het goed archiveren.

Wilco

Om dat gesprek goed te blijven voeren en ook te monitoren gedurende het hele project - want het komt er eigenlijk op neer dat je dat gedurende het hele project moet blijven doen op bepaalde momenten - hebben we ons Afvinklijstje waar alle dingen in staan. Dat is ook weer een lijstje. Daarop staan bijvoorbeeld: We

moeten bepalen het scenario voor migratie en conversie. Daar hebben we overigens ook nog een document voor waarin drie verschillende scenario's hebben uitgewerkt. Maar dat voert te ver voor deze Talk. We moeten kijken naar verwerking in JOIN, ons zaakstelsel. Moet er een nieuw zaaktype bijkomen? Moeten er wijzigingen komen? We moeten kijken naar de verwerking van onze post en mail. Zijn het klantcontact formulieren?

Willen we alle processen in het backoffice stelsel en in het zaakstelsel één op één aan elkaar verbinden? Of moeten we andere keuzes maken omdat dat beter werkt? Iets waar wij in onze regio niet zelf rechtstreeks voor verantwoordelijk zijn, maar wat wel eigenlijk altijd van belang is. Zeker wanneer er meer applicaties een rol spelen. Echt een vraagstuk is: Hoe gaan we om met de ontvangstbevestigingen? Want die kunnen dan bijvoorbeeld vanuit verschillende systemen worden verzonden. Maar dat betekent in de praktijk altijd van alles. Ook belangrijk voor ons natuurlijk is: Hoe zit het met vernietiging? En: Is er een plan van aanpak om het oude stelsel af te stoten? En hoe gaan we daarmee om?

Zo hebben we er nog een paar meer. Eentje is bekijken of je koppelingen uiteindelijk getoetst zijn en of ze akkoord zijn. Dus of die koppeling ook echt doet wat we met elkaar hebben afgesproken in het functioneel ontwerp. Ook wil je de migratie conversie toetsen. Daarbij hoort ook een officieel akkoord bij dat de migratie of conversie goed gelukt is. En tot slot ook echt heel erg belangrijk: Zijn er afspraken over de live gang van het stelsel, ook met DIV. Want het helpt enorm als je met elkaar dat stelsel in gebruik neemt op een goeie voorbereide manier. En er kunnen allerlei aspecten natuurlijk ook een rol spelen. Soms heb je misschien Floorwalkers nodig of wat extra aandacht om de eerste stappen goed te doen. Echt een ontzettend belangrijke succesfactor in het voor elkaar krijgen van de acceptatie van een nieuw stelsel.

Tot zover onze *TijgerTalk*. Wij hopen dat we jullie geïnspireerd hebben met onze kennis en ervaringen over dit onderwerp. En we delen heel graag onze gereedschappen met jullie. Dus als je belangstelling hebt, geeft dat vooral aan. Dank voor jullie aandacht en tot ziens!