

## Digitaal archiveren in 's-Hertogenbosch

# *Best Practice?*

18 april 2007

Studiedag PAI Digitaal Archiveren

Raymond Alexander

Gemeente 's-Hertogenbosch

✉ [raal@s-hertogenbosch.nl](mailto:raal@s-hertogenbosch.nl)


☎ (073) 615 52 62



## Ambitieuze start in 2000

---

Ambitie Gemeente 's-Hertogenbosch:  
met gerichte inzet van ICT de product- en  
dienstverlening verbeteren door:

- 
- de klantgerichtheid te verhogen (*kwaliteit*)
  - de snelheid en de flexibiliteit te verhogen (*tijd*)
  - de kosten te verlagen (*geld*)

# Aanleidingen, destijds

---

- Elektronische Overheid – OL2000
- Procesgericht werken
- Innovatief kantoorconcept







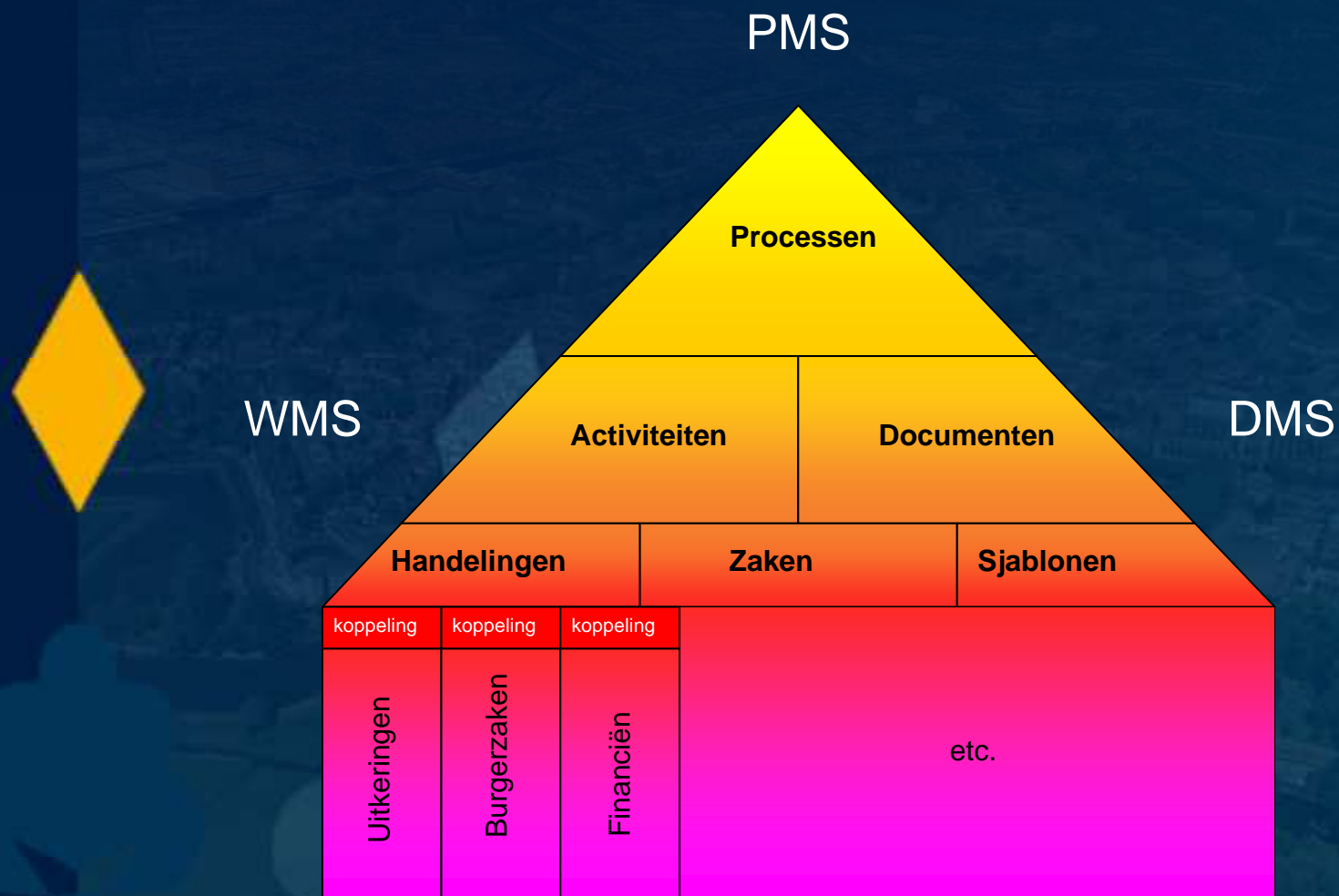


## Hoe dat te bereiken?

---

- Digiplu concept
- Het nieuwe kantoorleven
- Als koploper veel wielen uitgevonden
  - procesgericht, top down benadering
  - documentaire structuur integreren in DMSProcesgerichte digitalisering

# Het concept van de digi-plu



## Wat hebben we bereikt?

---

- webformulieren: 34 formulieren, in 2006 ongeveer 20.000 stuks,
- Authenticatie met DigiD, online betalen
- [www-s-hertogenbosch.nl](http://www-s-hertogenbosch.nl) : 2,5 miljoen hits per jaar
- DMS: 1 miljoen records vervangen 1500 strekkende meter
  - WOZ bezwaren
  - bouwdoossiers
  - cliëntdossiers Sociale Dienst
- Gepubliceerde substitutie
- Raadplegen hele organisatie, helpt kan toevoegen
- Barcodes op uitgaande bulkpost
- Slim scannen (Optical Character Recognition)
  - digitalisering facturen, 50.000 per jaar

# Maar dan...

## Stadsbestuur System gemeente is fiasco

Behalve met een niet werkende parkeergarage zit het Bossche Stadskantoor nu ook met een mislukt systeem om een digitaal archief te vormen van dossiers. Dat is een streep door de rekening van het stadsbestuur, dat veel geld heeft geïnvesteerd in het zogeheten Document Management Systeem (DMS).

Den Bosch | Digitaal archief  
door Wim Hagemans

Met de ingebruikname in 2003 van het nieuwe Stadskantoor met flexibele werkplekken is het stadsbestuur ook begonnen de interne werkwijze fundamenteel te veranderen. DMS is onderdeel van het 'DigiPlu-concept', waarmee Den Bosch werkprocessen digitaliseert. Alle binnenkomende post zou worden ingescand en met behulp van DMS verder digitaal worden verwerkt. Het systeem moest archiefkasten overbodig maken, waarin dossiers over zaken werden opgeslagen. Ambtenaren zouden op het scherm van hun computer dossiers kunnen inzien. Nu blijkt dat de bedoelde archivering via DMS helemaal niet werkt. „We hebben er ook een extern bureau naar laten kijken. Voor de 'bulkprocessen' waarmee we werken, zoals belastingaanslagen,

werkt het systeem wél. Ons is echter geadviseerd DMS voor de overige zaken niet meer te gebruiken”, bevestigt Piet Wijnen, directeur bestuurszaken van de gemeente.

Naar verluidt is DMS zeer gebruiksvriendelijk, hetgeen tot gevolg had dat veel ambtenaren het op zeker moment niet meer toepasten. Dit jaar is de archivering via DMS gestopt, waarna het externe onderzoeksbureau met zijn negatieve rapport kwam.

Intussen zijn dure (scan-)apparatuur en software aangeschaft, en zijn ambtenaren speciaal opgeleid. Wijnen kan niet zeggen hoeveel geld is gemoeid met het mislukken van het Document Management Systeem. „Je kunt niet zeggen dat dit weggegooid geld is. Wij hebben met de automatisering voorop gelopen. Er zit altijd een stukje risico aan. Als je op alle vragen altijd een antwoord moet hebben, voordat je ergens aan begint, begin je nooit ergens aan.”

DE FEITEN  
DigiPlu en DMS

- Met DigiPlu ('Digitaliseringsparapl') wil de gemeente Den Bosch effectiever, efficiënter en klantgerichter werken.
- De ontwikkeling van DigiPlu kost Den Bosch 3,2 miljoen euro, onder andere aan hardware en software.
- Een onderdeel is DMS, waarmee documenten digitaal worden ontsloten, geraadpleegd, bewerkt en gearchiveerd.
- Volgens een extern onderzoeksbureau is met DMS geen dossiervorming mogelijk.

### Successen

Wijnen wijst erop dat de gemeente Den Bosch ook successen heeft geboekt met de digitale dienstverlening. Veel producten zijn tegenwoordig thuis, via internet, aan te vragen.

Volgens Wijnen wordt nu intern bekeken hoe op het Stadskantoor toch dossiers en archief gevormd kunnen worden van binnenkomende en uitgaande post. „Dat hoeft niet zo ingewikkeld te zijn. Het is een kwestie van goede procedures en afspraken maken.”

## Invoering DMS stopgezet

---

- Dossierbeheer ontbreekt volledig, archiefbeheer kan niet goed worden uitgevoerd
- Onvoldoende statusinformatie en integriteit van het document
- Gebruikersvriendelijkheid in relatie tot organisatie van de archieffunctie



# Advies gevraagd

---

Belangrijkste aanbevelingen Het Expertise Centrum :

- Verbeter verstandhouding tussen DZ en ICT.
- DMS niet strikt verplichten voor ongestructureerde processen.
- Test P8 aan de archief-eisen en implementeer RM-functionaliteit.
- Maak per proces een keuze: óf papier, óf digitaal archief.
- Concretiseer taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden
- Geen strikte scheiding werkregime en archiefregime.
- Laat de stadsarchivaris inspecteren en leer hier van.
- Herijk het Digi-plu-model.

# Plan van Aanpak

---

- Benoem een stuurgroep.
- Richt een multidisciplinair project in.
- Beman het project met medewerkers van alle partijen.
- Stel een helder ambitieniveau en bepaal de scope, uitgangspunten, doelen, producten, afhankelijkheid en doorlooptijd.
- Kies een onafhankelijk projectleider.
- Benoem deelprojecten, werk de deelprojecten uit en ga aan de slag.

## Nieuwe start

---

Al gerealiseerd:

- Stuurgroep Invoering Digitaal Archief (IDA)
- Project IDA gestart
- Extern projectleider, projectorganisatie opzetten

Wat volgt:

- migratie naar volgende versie FileNet (P8)
  - wat goed is behouden
  - verbeteringen in ontwerp aanbrengen
- RMA introduceren en organisatorisch verankeren

## Geleerde lessen

---

- Ga niet voor 100%, gun regelruimte.
- Doe aan “management van verwachtingen”, een loterij zonder “niet”-en bestaat niet.
- Zorg voor aansluiting op back-office en verticale applicaties, deze zijn cruciaal.
- Heb aandacht voor cultuur, taal en mogelijkheden van de gebruiker; voor, tijdens en na implementatie.
- Benoem rollen en verantwoordelijkheden duidelijk
- Zoek samenwerking met anderen, er zijn meer overeenkomsten dan verschillen.

## Randvoorwaarden voor succes

---

- Innovatie in de voorhoede kost zweetdruppeltjes en geld
- We gaan dus niet zwarte pieten
- We nemen angst en achterdocht weg
- We gaan samenwerken
- We werken niet aan suboptimale oplossingen