

2 Wat is document management?

2.1 Welke functies heeft de informatievoorziening van een organisatie?

De informatievoorziening probeert twee functies te realiseren:

- een 'informatiefunctie', waarin de nadruk ligt op de ter beschikking stelling van informatiebronnen;
- een 'verantwoordingsfunctie', waarin de nadruk ligt op het waarborgen van de bewijs- en rechtspositie van een organisatie, alsmede op het langdurig realiseren van maatschappelijke verantwoording.

Beide functies van de informatievoorziening oefenen invloed uit op de prestaties van bedrijfsprocessen. Door het beïnvloeden van deze functies kan de prestatie van de bedrijfsprocessen worden verbeterd. Performance kan worden vertaald in de volgende prestatiedoelstellingen, die elkaar tijdens de realisering onderling (zowel positief als negatief) beïnvloeden:

- doelmatigheid, tot uitdrukking komend in levertijd, leverbetrouwbaarheid, effectiviteit, efficiency, productkwaliteit, behoefteafstemming en productenbeheer;
- rechtmatigheid, waarbij de eindproducten van de processen (vaak informatie) en de wijze waarop deze informatie tot stand is gekomen controleerbaar in overeenstemming is met wet- en (interne en externe) regelgeving, zodat de rechts- en bewijspositie van de organisatie is gewaarborgd en aan verantwoordingsverplichtingen kan worden voldaan. Dit rechtmatigheidsaspect is voor organisaties van toepassing;

- tijdens de uitvoering van het proces, wanneer volgens wet- en regelgeving openheid van zaken inzake het handelen van de organisatie moet kunnen worden gegeven;
- ná het uitvoeren van het proces, aangezien diezelfde wet- en regelgeving vereist dat het handelen van organisaties via de neerslag daarvan in 'documenten' (analoog dan wel digitaal) moet kunnen worden gereconstrueerd.

Casus 1

Paniek binnen de automatiseringsafdeling van een willekeurig accountantskantoor. Het Chernobyl-22-virus heeft de netwerkservers volledig lamgelegd en de gekoppelde RAID-opslagsystemen volledig en permanent buiten werking gesteld. De juist gisteren vernieuwde back-upmodule heeft bovendien opstartproblemen en blijkt geen back-up te hebben gemaakt. Daarnaast blijken de oudere back-up tapes tot grote verrassing van alles en iedereen binnen de automatiseringsafdeling niet leesbaar te zijn binnen de nieuwe module. De met spoed gewaarschuwde document manager kan alleen maar constateren dat 'for the time being' geen enkele toegang kan worden geboden tot de miljoenen documenten die in het systeem zijn opgenomen. De werkprocessen vallen volledig stil: aanvragen van medewerkers en cliënten kunnen niet worden beantwoord omdat de betreffende gegevens, vastgelegd in de op dit moment niet te bereiken documenten, niet kunnen worden geraadpleegd. En in het 'archief'; tja, ook dat is een probleem. Niet alleen is daar uiteraard niet alles aanwezig, maar de toegang is nogal moeilijk. Geen inventarissen beschikbaar. Pas na drie dagen wordt het systeem weer in werking gesteld. De document manager wordt door de con- cerndirectie ter verantwoording geroepen: het feit dat de documenten niet toegankelijk waren, op welke manier dan ook, gedurende drie dagen heeft heel veel geld gekost. Dat wordt de document manager zwaar aangerekend. Het

management en beheer van documenten dienen onmiddellijk te worden geoptimaliseerd, zodat een situatie als deze in de toekomst kan worden vermeden.

2.2 Wat is een document?

De vraag wat 'documenten' zijn lijkt op het intrappen van een open deur. Het is echter erg nuttig die vraag te stellen, zeker in deze tijd van zich snel ontwikkelende informatietechnologie. De vraag moet een antwoord geven dat van toepassing is zowel op elektronische als niet-elektronische documenten.

Aan een 'document' kunnen een drietal elementen worden toegekend:

- a de presentatievorm, de lay-out;
- b de gegevens (letters, cijfers of afbeeldingen): zij worden tot een 'document' op het moment dat ze als samenhangende eenheid worden vastgelegd;
- c het medium, datgene waarmee of waarop de gegevens en de presentatievorm in een bepaalde configuratie worden vastgelegd, weergegeven, bewaard of gecommuniceerd.

Een 'document' kan in twee vormen voorkomen:

- fysiek: die 'documenten' die primair in een fysieke vorm bestaan of secundair als (digitale) kopie voorkomen: niet hetzelfde medium, maar verder met identieke gegevens en identiek formulier;
- virtueel: die 'documenten' die primair geen fysieke vorm (meer) hebben, maar deze secundair als kopie/print wel toegekend kunnen krijgen. Het zijn 'documenten' die per gelegenheid zijn samengesteld uit een of meer gegevensverzamelingen en al dan niet in een bepaald formulier zijn geplaatst. Tekstblokken zijn virtuele 'documenten', maar ook de records, samengesteld uit een of meer database(s).

Een van de essenties van een ‘document’ is dat het meermalen, onafhankelijk van tijd, moet kunnen worden samengesteld met dezelfde gegevens, met hetzelfde formulier en in dezelfde samenhang als op het moment van creatie (virtuele documenten) of ter beschikking kan worden gesteld in de configuratie waarin het document is aangemaakt (fysieke documenten). In documenten worden immers gegevens vastgelegd om later te worden geraadpleegd. Indien de reproduceerbaarheid niet kan worden gegarandeerd, is er geen sprake van een ‘document’.

We kunnen een document dan ook omschrijven als een reproduceerbare verzameling samenhangende gegevens, die met gebruikmaking van een presentatievorm als eenheid wordt gedragen, weergegeven of gecommuniceerd door middel van een medium, met de bedoeling informatie over te dragen. Het document dient dan ook vooral om de informatiefunctie van een organisatie in te vullen.

2.3 Wat is een archiefdocument?

Binnen een organisatie hebben we eigenlijk te maken met een specifiek soort ‘document’, iets dat we een ‘archiefdocument’ noemen. Dit zijn documenten die, in welke vorm dan ook, worden ontvangen of opgemaakt door een organisatie met de specifieke bedoeling om, naast het overdragen van informatie, als bewijs en verantwoording te kunnen dienen. Juist daardoor worden er door wet- en regelgeving eisen aan gesteld, bijvoorbeeld betreffende de termijn waarop ze moeten worden bewaard. Als het gaat om ‘compliance’, het kunnen aantonen te voldoen aan wet- en regelgeving, spelen archiefdocumenten een belangrijke rol, juist door hun bewijs- en verantwoordingsfunctie. Het archiefdocument dient dan ook om zowel de informatie- als de verantwoordingsfunctie van een organisatie in te vullen.

Al deze ‘archiefdocumenten’ zullen, ongeacht de wijze waarop zij zijn samengesteld en ongeacht of zij fysiek of virtueel zijn, gedurende kortere of langere perioden moeten worden bewaard. De archiefdocumenten zullen gedurende die bewaarperiode onveranderbaar ter beschikking moeten zijn.

Casus 2

Binnen een elektriciteitsmaatschappij is in het kader van kennismanagement besloten tot het volledig online ter beschikking stellen van alle informatie en documenten die binnen het bedrijf aanwezig zijn. Tegelijkertijd is de beslissing genomen om alles wat het bedrijf binnenkomt te digitaliseren en als scans te distribueren. De document manager is door de concerndirectie verantwoordelijk gesteld voor dit totale proces. Deze gigantische operatie (ter illustratie: er moesten 400 000 dossiers uit het archief worden gedigitaliseerd) geeft het bedrijf in een keer een voorsprong op de concurrenten, omdat alle kennis snel ter beschikking is. De document manager ziet er tegelijkertijd een mogelijkheid in om grote ruimtewinst te maken, door de oorspronkelijke documenten (zowel tijdens de back-log-operatie, als tijdens het scanproces van de binnenkomende documenten) te vernietigen. Dat bespaart veel kosten op eigen ruimte en op extern gedeponeerde archieven. Het traject verloopt succesvol. Tijdens een conflict met een samenwerkingspartner en de daaropvolgende gerechtelijke procedure dienen een grote hoeveelheid archiefdocumenten te worden overlegd. Tot verbazing van het bedrijf werd de dvd waarop de benodigde gedigitaliseerde documenten zijn geplaatst door de rechtbank als bewijsmateriaal geweigerd. De rechtbank is niet overtuigd van de bewering dat de op de dvd geplaatste archiefdocumenten ongemuteerd waren en wilde ter verificatie de meest essentiële documenten in

originele vorm overlegd zien of een bewijs dat het beheer van de gescande archiefdocumenten dusdanig is geweest dat de authenticiteit ervan is gewaarborgd. De originelen zijn echter vernietigd en het bewijs inzake het beheer kan niet worden geleverd. De rechter verklaart het aangeleverde bewijsmateriaal daarop onrechtmatig. Het proces gaat verloren en het bedrijf moet een grote schadevergoeding betalen. De verzekering dekt de schade, maar de document manager neemt zich wel voor voortaan voor vernietiging een archiefkundige te raadplegen om te voorkomen dat archiefdocumenten die om bewijsredenen moeten worden bewaard direct na scanning worden vernietigd.

2.4 Welke kwaliteitseisen worden aan documenten en archiefdocumenten gesteld?

Het is nodig waarborgen in te bouwen die betrekking hebben op het realiseren van twee aspecten:

- het waarborgen van de kwaliteit van de documenten en archiefdocumenten;
- het waarborgen van de kwaliteit van het beheer van documenten en archiefdocumenten.

De documenten en archiefdocumenten dienen te voldoen aan een aantal kwaliteitseisen om betrouwbare informatie te bieden en om aan wet- en regelgeving te kunnen voldoen (met andere woorden: voor bewijs en verantwoording te kunnen dienen). Deze kwaliteitseisen zijn niet afhankelijk van de gebruikte informatiesystemen en de gebruikte informatievoorziening.

De kwaliteitseisen realiseren de historiciteit van documenten en archiefdocumenten. Dit betekent dat de documenten en archiefdocumenten kunnen worden gereconstrueerd zoals ze ooit, op een eerder moment in de tijd, zijn gemaakt of ontvangen. Ze dienen te blijven zoals ze oorspronkelijk zijn vastge-

steld. Het gaat dus om een zodanige vastlegging (conversie, bewaring en selectie) dat de blijvende juistheid en volledigheid in alle omstandigheden gewaarborgd is en, indien documenten en archiefdocumenten in de processen zijn gewijzigd, achteraf kan worden vastgesteld wie, wanneer, welke wijzigingen heeft aangebracht.

De historiciteit van documenten en archiefdocumenten wordt bepaald door:

- de integriteit: de mate waarin de documenten en archiefdocumenten en de weergaven daarvan zijn zoals ze waren, waarbij niets ten onrechte is toegevoegd, verdwenen, achtergehouden of veranderd;
- de authenticiteit: de mate waarin, ongeacht de gebruikte compressiemethodiek, in de weergaven van documenten en archiefdocumenten de juiste oorspronkelijke vorm en inhoud bevatten;
- de controleerbaarheid: de mate waarin de documenten en archiefdocumenten en de weergaven daarvan toetsbaar zijn.

Documenten en archiefdocumenten moeten meermalen, onafhankelijk van tijd, kunnen worden samengesteld, met dezelfde inhoud, presentatievorm en samenhang als op het moment van ontstaan of ontvangst.

Tegelijkertijd is het voor de bewijswaarde belangrijk dat de omstandigheden waarin de archiefdocumenten zijn bewerkt en afgehandeld bekend zijn. Gedurende de tijd dat ze als bewijs worden gebruikt moet het mogelijk zijn om de omstandigheden te reconstrueren waarin ze zijn ontstaan, bewerkt, afgehandeld en beheerd. Om de kwaliteit van de documenten en archiefdocumenten én van het beheer ervan te waarborgen en te toetsen is transparantie nodig.

Om dit te realiseren is het volgende noodzakelijk:

- 1 een beschrijving van de procedure van (elektronische) opslag, bewaring en weergave van de documenten en archiefdocumenten;
- 2 het gebruik van technologie die waarborgt dat aan de genoemde kwaliteitseisen wordt voldaan;
- 3 een systematische en volledige registratie van documenten en archiefdocumenten;
- 4 het systematisch bewaren en rangschikken van de documenten en archiefdocumenten;
- 5 het beschermen van de documenten en archiefdocumenten tegen iedere ongeoorloofde mutatie;
- 6 het vastleggen van de volgende metagegevens over de documenten en archiefdocumenten en de bewerkingen daarvan:
 - a de identiteit van de verantwoordelijke;
 - b de identiteit van de verwerker;
 - c de aard van de documenten en archiefdocumenten;
 - d het onderwerp van de documenten en archiefdocumenten;
 - e de datum van verwerking en/of opslag;
 - f de plaats van verwerking en/of opslag;
 - g eventuele storingen tijdens verwerking en opslag.
- 7 de vastlegging en controle van de bevoegdheden tot toegang tot en gebruik van de documenten en archiefdocumenten en de mate waarin deze bevoegdheden zijn beperkt en worden gehandhaafd;
- 8 de controle van de documenten en archiefdocumenten en de transparantie van het proces van gegevensverwerking en -opslag.

2.5 Wat is document management?

De enorme productie van archiefdocumenten, de zich opstapelende 'papieren' archieven en de voortdurende uitbreiding

van de opslagcapaciteit voor de digitale archieven ontnemen steeds meer het zicht op de doelstellingen van de organisatie. De problemen van beschikbaarheid en bestandsintegriteit van digitale en niet-digitale archiefdocumenten nemen steeds meer toe. Via het inzetten van steeds innovatievere en snellere computersystemen en speciaal ontwikkelde software wordt geprobeerd alle niveaus van de organisatie tijdig van relevante, correcte en noodzakelijke informatie, vastgelegd in documenten en archiefdocumenten, te voorzien. Dat is essentieel om de administratieve en interne organisatie goed te laten functioneren.

Hét instrument voor een vlekkeloze ‘aanvoer’ van documenten en archiefdocumenten is het document management: dat is, ongeacht de informatiedrager:

- de selectie en verstrekking van informatie uit documenten en archiefdocumenten aan alle niveaus binnen de organisatie;
- de logistieke controle op het behandelproces van documenten en archiefdocumenten binnen de werkprocessen;
- de selectie en vernietiging van de binnen de bedrijfsprocessen onbelangrijk geworden documenten en archiefdocumenten;
- het beheer van actuele en niet-actuele fysieke en virtuele documenten en archiefdocumenten, zodanig dat de informatiefunctie en de verantwoordings- en bewijsfunctie van documenten en archiefdocumenten kunnen worden gerealiseerd.

Document management houdt zich dus bezig met de selectie, de logistiek en het beheer van (archief)documenten: dit zijn de hoofdprocessen van document management.

Document management is een essentieel ondersteunend onderdeel van de organisatie, zonder welke deze niet goed

kan functioneren. Informatievoorziening vindt namelijk voor een zeer groot deel via documenten en archiefdocumenten plaats. Document management is uiteraard ondergeschikt aan de doelstellingen van de organisatie en de informatiebehoeften van mensen. Het kan derhalve worden beschouwd als de 'smeerolie' om een bedrijf goed te laten functioneren. Bij uitstek is document management dan ook een kerntaak van facilitaire dienstverlening.

2.6 Wat is het belang van document management?

Het was pas tijdens en na de industriële revolutie aan het einde van de negentiende eeuw dat naast informatie benodigd voor het primaire bedrijfsproces, informatie benodigd werd die samenhang met bedrijfsvoering, doelstellingen, rendement, beleidsmatige aangelegenheden en dergelijke. Informatie, vastgelegd in documenten en archiefdocumenten, begon een rol te spelen die het steeds meer tot onmisbaar component maakte voor het functioneren van elke organisatie.

Ondanks het feit dat informatie van steeds groter belang werd voor organisaties heeft het besef daarvan pas betrekkelijk laat geleid tot beleid, procedures en informatietechnologie. Dat geldt met name voor het beheer van de documenten en archiefdocumenten die vanuit bedrijfseconomisch, juridisch, fiscaal en (eventueel) cultureel-historisch oogpunt langer moeten worden bewaard dan voor de voortgang van bedrijfsprocessen zelf noodzakelijk is.

Een van de belangrijkste redenen van deze late bewustwording is dat organisaties steeds afhankelijker van elkaar worden, van de overheid en van allerlei ontwikkelingen in de omgeving. Geïsoleerd opereren is nauwelijks nog mogelijk. Iedere organisatie wordt onderdeel van ketens die ertoe leiden dat productie van goederen, het vormen van beleid en het afhandelen van

bedrijfsprocessen steeds meer in samenwerking met andere organisaties worden uitgevoerd.

Daarnaast leiden het internationaler worden van de handel en het oprichten van productie-eenheden in landen waar de arbeidskrachten stukken goedkoper zijn dan hier ertoe dat niet meer alleen informatie wordt gevraagd over concurrenten, wetten en politieke en maatschappelijke ontwikkelingen in het eigen land, maar ook informatie over diezelfde onderwerpen in landen waar producten worden afgezet, geproduceerd of aangekocht.

Verder speelt zeker een rol dat de interne organisatie van bedrijven steeds ingewikkelder geworden is en er meer informatie nodig is om daarbinnen de weg te vinden. Aangezien ook de doorlooptijden van processen korter moeten worden, de productiviteit groter en de beheersbaarheid optimaal, is een effectieve logistiek van documenten en archiefdocumenten (waarin de benodigde informatie is vastgelegd), een effectieve selectie van documenten en een efficiënt documenten- en archiefdocumentenbeheer onmisbaar.

Binnen het functioneren van bedrijven zijn archiefdocumenten met name van belang geworden voor alle sturende en controlerende processen. Tijdens de uitvoering van handelingen wordt de vinger aan de pols gehouden, zodat indien nodig correcties kunnen worden aangebracht (= sturen), terwijl achteraf kan worden bepaald wat goed en wat niet goed verlopen is, zodat voor volgende gevallen lering kan worden getrokken (= controle). Ook na oordeelsvorming inzake het besturen van een bedrijfsproces moeten beslissingen worden genomen, waar (altijd) in archiefdocumenten vastgelegde informatie aan te pas komt.