



**Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond**

## *Toegang tot Informatie*

*Visie op document- en datamanagement 2015-2018*

<b>Colofon</b>	
	Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond Risico- & Crisisbeheersing, afdeling Informatiemanagement Postbus 9154, 3007 AD Rotterdam
<b>Bestand</b>	Toegang tot Informatie def.doc
<b>Datum</b>	9 juli 2015
<b>Versie</b>	Definitief Vastgesteld in de Directieraad op 9 juli 2015
<b>Opsteller</b>	Jerry van Horik, Senior Beleidsmedewerker Informatiemanagement Edith Langerak, Afdelingshoofd Informatiemanagement
<b>Beheerder</b>	Jerry van Horik, Senior Beleidsmedewerker Informatiemanagement Afdeling Informatiemanagement
<b>Opdrachtgever</b>	Jolanda Trijselaar, Directeur Risico- & Crisisbeheersing

**Versie-historie**

Versie	Datum	Omschrijving	Auteur
0.1	10-02-2015	Eerste concept 'Visie op documentaire informatievoorziening' op basis van het verslag "Uitgangspunten visie documentaire informatievoorziening heidag 22 en 23 januari 2015" (26-01-2015)	Charles Vandewall (BCT)
0.2	20-02-2015	Tweede concept 'Visie op documentaire informatievoorziening'	Edith Langerak
0.3	19-03-2015	Document herschreven tot "Toegang tot informatie - visie op document en datamanagement" Eerdere opmerkingen verwerkt: nieuwe opzet, bredere scope	Jerry van Horik
0.4	27-03-2015	Op basis van nieuw concept verdere uitwerking; opmerkingen verwerkt	Jerry van Horik
0.5		Opmerkingen verwerkt, m.n. hoofdstuk 4	Jerry van Horik
Definitief	9 juni 2015	Opmerkingen verwerkt en definitief gemaakt tbv besluitvorming	Jerry van Horik

**Distributielijst**

Versie		
0.1.	Dennis Grootaers, Teamleider Brandpreventie Edith Langerak, Hoofd Informatiemanagement Jerry van Horik, Informatiemanagement	Maartje Schuurmans, Informatiemanagement Rob Adams, Hoofd Facilitair Bedrijf
0.2	Corrine Swinkels, DIV Dennis Grootaers, Teamleider Brandpreventie Digna de Vet, Bedrijfsbureau Brandweer Edmond Schultz, Hoofd Huisvesting & Services Erwin de Bruin, Hoofd IV Geert Wilmink, CBRE Hans Broekhuizen, Hoofd Risicobeheersing Jacqueline Schuurman Hess, Archiefinspectie (gem. Rotterdam)	Inger Vroon, DIV Jerry van Horik, Informatiemanagement Karin Eshuis, DIV Maartje Schuurmans, Informatiemanagement Marjan de Haan, Hoofd Bedrijfsbureau R&C Marlies Jansen, IV Patrick Mostert, Teamleider Brandpreventie Reno Mekes, Teamleider Brandpreventie Rob Adams, Hoofd Facilitair Bedrijf
0.3	Dennis Grootaers, Teamleider Brandpreventie Maartje Schuurmans, Informatiemanagement Rob Adams, Hoofd Facilitair Bedrijf	Edith Langerak, Informatiemanagement Jacqueline Schuurman Hess, Archiefinspectie (gem. Rotterdam)
0.4	Dennis Grootaers, Teamleider Brandpreventie Edith Langerak, Informatiemanagement Edwin de Jong, Hoofd Servicedesk Erwin de Bruin, Hoofd IV	Hans Broekhuizen, Hoofd Risicobeheersing Maartje Schuurmans, Informatiemanagement Rob Adams, Hoofd Facilitair Bedrijf
0.5	Hans Broekhuizen, Hoofd Risicobeheersing Erwin de Bruin, Hoofd IV Rob Adams, Hoofd Facilitair Bedrijf Dennis Grootaers, Teamleider Brandpreventie Maartje Schuurmans, Informatiemanagement Inger Vroon, DIV Corrine Swinkels, DIV	Goos Janssen, Beleidsmedewerker Risicobeheersing Reno Mekes, Teamleider Brandpreventie Marjan de Haan, Hoofd Bedrijfsbureau R&C Jeroen Zeeman, ICT Denny Donker, Risicobeheersing Edith Langerak, Informatiemanagement

## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Toegang tot Informatie</b> .....	<b>5</b>
1.1. Inleiding .....	5
1.2. Doel .....	5
1.3. Context van deze visie.....	6
1.4. Opbouw van deze visie.....	6
1.5. Beheer en uitvoering van deze visie .....	6
<b>2. VRR en toegang tot informatie</b> .....	<b>7</b>
2.1. De Veiligheidsregio is een informatie-intensieve organisatie .....	7
2.2. Behoeftte aan document- en datamanagement .....	8
<b>3. Visie op document- en datamanagement</b> .....	<b>10</b>
3.1. Kwaliteit van informatie .....	10
3.2. Bronsystemen, Kernregistraties en Basisregistraties .....	11
3.3. Informatiebeheer en archivering .....	12
3.4. Documentsysteemarchitectuur .....	13
3.5. Informatiestromen .....	15
3.6. Organisatie van document- en datamanagement.....	16
3.7. Technische omgeving.....	18
<b>4. Planning</b> .....	<b>19</b>
4.1. Integrale aanpak in samenhang .....	19
4.2. Identificeren, classificeren en metadateren van informatie.....	19
4.3. Ontwikkelen van kernregistraties en bronsystemen .....	20
4.4. Vormgeven en realiseren van de archieffunctie .....	20
4.5. Ontwikkelen van de documentsysteemarchitectuur .....	21
4.6. Ontwikkelen van de informatiestromen.....	22
4.7. Vormen van de beheerorganisatie;.....	22
4.8. Ontwikkelen van de technische infrastructuur .....	23
<b>Bijlage 1 Kwaliteit van informatievoorziening</b> .....	<b>24</b>

# 1. Toegang tot Informatie

## 1.1. Inleiding

De veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, VRR, staat voor 'samen sterk' in hulp- en zorgverlening en in risico- en crisisbeheersing. Voor de uitvoering van deze taak is de beschikbaarheid van de juiste informatie essentieel. Dit geldt zowel voor de primaire als de ondersteunende processen binnen de organisatie. In een multidisciplinaire omgeving, waarin met vele ketenpartners wordt samengewerkt worden ook hoge eisen gesteld aan de uitwisselbaarheid en toegankelijkheid van betrouwbare informatie op het juiste moment. Tegelijk met de toenemende technische mogelijkheden op het gebied van digitalisering en ontsluiting van informatie (werkplekonafhankelijk) kan worden geconstateerd dat ook de informatievraag toeneemt. Daarnaast wordt, zeker van een overheidsorganisatie, verlangd dat zij haar informatiehuishouding volgens wet- en regelgeving op orde heeft.

De VRR is op dit gebied nog volop in ontwikkeling en streeft, met een continue behoefte aan verbetering, naar een informatievoorziening die past bij de visie van de VRR.

Dit document vat bovenstaande samen tot "*Toegang tot informatie*": de ambitie die gaat over het beschikbaar en toegankelijk maken van de juiste informatie op het gewenste moment en plaats voor de juiste persoon.

Toegang tot informatie is een aandachtsgebied dat leeft binnen de VRR<sup>1</sup>:

- VRR-Next stimuleert digitaal en locatieonafhankelijk werken,
- Digitaal ontsluiten van steeds meer informatie in de warme fase (door onder meer MOI),
- Er is brede behoefte aan een betere ontsluiting (en kunnen delen) van documenten,
- De omschakeling van proces- naar zaakgericht werken,
- Een betere toegankelijkheid van dossiers en archieven (digitaliseren) en
- Omgang met fysieke archieven (in het kader van VRR-Next en huisvestingsvraagstukken).

Daarnaast ontbreekt de archiefkennis om te kunnen borgen dat de juiste informatie op de juiste wijze wordt bewaard en ontsloten.

## 1.2. Doel

Om richting en samenhang te geven aan elk van deze ontwikkelingen is er behoefte aan een solide basis: een kader. Indien er geen eenduidig kader aanwezig is, zullen de verschillende initiatieven elkaar eerder tegenwerken dan versterken.

Dit kader is beschreven in dit document: *de visie op document- en datamanagement*. Met deze visie heeft de VRR een samenhangend geheel aan richtinggevende afspraken en maatregelen om 'toegang tot informatie' te realiseren en op het juiste niveau te houden.

---

<sup>1</sup> In hoofdstuk 2 worden deze ontwikkelingen nader toegelicht en benut om hiermee een basis te geven waar toegang tot informatie nu concreet voor de VRR staat.

De visie geeft aan hoe de VRR kijkt naar de wijze waarop informatie<sup>2</sup> wordt gemaakt, bewaard, weer toegankelijk wordt gemaakt en eindelijk vernietigd zal worden. Met heldere standpunten wordt hierover de ambities uitgesproken. En om de bruikbaarheid van dit document te vergroten is de gekozen 'richting' vertaald in concrete uitgangspunten en een actieplan.

### **1.3. Context van deze visie**

Het Informatiebeleidsplan vormt de basis voor deze visie. Dat plan verwoordt het streven naar een beheersbare informatievoorziening, die zorgt voor structureel goede en beschikbare informatie. Het informatiebeleidsplan beschrijft de kwaliteitseisen en architectuurprincipes, waarop deze visie op document- en datamanagement is gebaseerd. Een overzicht hiervan is opgenomen in de bijlage. Het informatiebeleidsplan bevat tevens de strategie waarlangs de VRR de informatievoorziening op het gewenste niveau wil gaan brengen en vervolgens behouden. Toegang tot informatie is één van die speerpunten van deze strategie.

De reikwijdte van deze visie strekt zich uit over alle processen, warm en koud, primair en ondersteunend binnen de VRR en heeft betrekking op alle informatie binnen de VRR.

### **1.4. Opbouw van deze visie**

Na deze inleiding is de visie in 3 hoofdstukken verdeeld. Hoofdstuk 2 schetst het kader: "Wat is toegang tot informatie voor de VRR?" en "Aan welke kenmerken moet de informatievoorziening dan voldoen?". Hierop gebaseerd wordt in hoofdstuk 3 de kern van deze visie geformuleerd middels een set aan standpunten voor document- en datamanagement. Het is de ambitie deze standpunten te verwezenlijken. Hoofdstuk 4 bevat dan ook een actieplan met de ontwikkelingen om de visie te realiseren. Tegelijk zijn reeds bestaande en lopende ontwikkelingen ingepast.

De bijlage is het overzicht van de eisen en principes uit het Informatiebeleidsplan.

### **1.5. Beheer en uitvoering van deze visie**

Het informatiebeleidsplan wordt beheerd door de afdeling Informatiemanagement. Het beheer van deze visie op document- en datamanagement en de coördinatie en toetsing van de uitvoering er van valt eveneens onder de verantwoordelijkheid van Informatiemanagement. Voor de verantwoordelijkheden ten aanzien van de concrete uitvoering van de weergegeven plannen wordt verwezen naar de omschrijving van de plannen in Hoofdstuk 4.

---

<sup>2</sup> De term 'informatie' bevat zowel data als documenten. Onder data wordt verstaan die gegevens die ontsloten kunnen worden via databasesystemen en waarop gezocht kan worden: gestructureerde informatie. Ongestructureerde informatie is informatie verzameld in een document. Een document kent diverse vormen: tekstdocumenten, spreadsheets, e-mails, foto's, video's, pdf-bestanden, blogs, forums. In deze visie wordt, daar waar relevant, dit onderscheid gehanteerd.

## 2. VRR en toegang tot informatie

### 2.1. De Veiligheidsregio is een informatie-intensieve organisatie

De VRR verleent, samen met haar partners, hulp waar dat nodig is. De missie die zij hiervoor hanteert is: "De Veiligheidsregio staat voor 'samen sterk' in hulp- en zorgverlening en in risico- en crisisbeheersing". De VRR doet dit door een gezamenlijke inzet van hulpverleningsdiensten, burgers en bedrijfsleven. Door die inzet kan leed en schade bij incidenten worden voorkomen of beperkt".

De VRR heeft hierbij de volgende visie:

- De VRR is een gezaghebbend kennis- en expertisecentrum op het gebied van veiligheid en een betrouwbare zorg- en hulpverleningsorganisatie.
- De VRR brengt kennis, ervaring, burgers, bedrijven en organisaties bij elkaar om daarmee op een effectieve en efficiënte wijze de veiligheid te bevorderen.
- De VRR is een doelmatige, transparante en open organisatie. Medewerkers van de VRR geven en nemen verantwoordelijkheid. Zij zijn deskundige professionals die hun werk doen met passie en bevologenheid in een uitdagende omgeving.

Daarbij hoort dat de VRR voortdurend scherp is op maatschappelijke ontwikkelingen, innovatie en de vertaling daarvan naar het veiligheidsdomein.

Deze missie en visie geven samen kort en krachtig weer waar de VRR voor staat en waar zij naar toe wil. Dit bepaalt de kaders waarop de VRR haar informatievoorziening wil inrichten.

De VRR is een informatie-intensieve netwerkorganisatie waar veel informatie in om gaat. De beschikbaarheid van goede informatie en de uitwisseling ervan is essentieel voor de uitoefening van de taken. Informatie die '24 op 7' nodig kan zijn. Binnen afdelingen, tussen afdelingen en tussen de VRR en haar ketenpartners gaat informatie over en weer. Informatie die vaak in gezamenlijkheid tot stand komt. Dossiervorming in de tijd speelt hierbij vaak een (wettelijk verplichte) rol. Voorbeelden hiervan zijn de informatiestromen die er voor zorgen dat informatie uit de koude fase beschikbaar komt in de warme fase en het feit dat diverse afdelingen betrokken zijn bij het verlenen van vergunningen en het verzorgen van inspecties.

De visie van de VRR vraagt van medewerkers een grotere eigen verantwoordelijkheid, die je terugziet in de wijze waarop zij met informatie kunnen omgaan: transparant en open en met professionele deskundigheid. De betrouwbaarheid van de organisatie hangt hierbij niet alleen af van vakbekwame hulpverleners, maar ook van een betrouwbare informatievoorziening. Zo kan de VRR snel reageren op vragen van politiek en burger, concurreren met de markt op het gebied van advies- en vergunningverlening en tijdig ingrijpen als er onvolkomenheden worden geconstateerd bij bedrijven in de regio.

Dit betekent dat er eisen gesteld worden aan de informatievoorziening binnen de VRR: eisen aan de informatie en de systemen waarin die informatie wordt aangemaakt, geraadpleegd en/of opgeslagen. Het informatiebeleidsplan van de VRR verwoordt dit met enerzijds algemene kwaliteitseisen die in deze visie worden geconcretiseerd en anderzijds architectuurprincipes die een leidraad zijn voor het maken van keuzes bij de invulling van de eisen. In de bijlage worden deze eisen en principes in een overzicht weergegeven.

## 2.2. Behoeftte aan document- en datamanagement

Zoals de inleiding aangeeft, heeft 'Toegang tot informatie' al een grote prioriteit: er leven vele vraagstukken binnen de afdelingen en voor sommige zijn al projecten gestart. De inleiding gaf enkele van die vraagstukken weer als directe aanleiding voor deze integrale visie. Aanvullend geeft deze paragraaf enkele concrete knelpunten en ontwikkelingen in de huidige informatievoorziening weer. Tezamen met bovengenoemde kenmerken wordt zo de behoefte aan ontwikkelingen, maatregelen en afspraken op het gebied van document- en datamanagement in kaart gebracht.

### 1. Verbinding tussen preventie en repressie

Er is grote behoefte preventieve en operationele processen met elkaar te verbinden. Enerzijds om de kwaliteit van het operationeel optreden te vergoten. Anderzijds om door de kwaliteitsslag de concurrentiepositie te verstevigen.

### 2. Omgaan met grote fysieke archieven

Vanuit het strategisch huisvestingsplan en VRR NEXT wordt gevraagd hoe omgegaan dient te worden met de grote fysieke archieven. Idealiter worden deze gedigitaliseerd, waardoor er niet langer fysieke ruimte noodzakelijk is. Het inscannen en digitaal opslaan van deze dossiers heeft alleen toegevoegde waarde als dit op een gestructureerde wijze plaatsvindt. Deze eenduidige structuur is er momenteel nog niet. Dit overzicht illustreert deze grote hoeveelheid meters op dit moment (1<sup>e</sup> kwartaal 2015):

Afdeling	Meters
Bestuur en beleid	22,5
BEVI	22
OR	16
Audit & kwaliteit	20
Financiën	60
P&O	101
Overige stafafdelingen	93,1
Gebruiksvergunningen	80
Districten (preventie)	1077
Renes	410
Totaal	1901,6



### 3. Documentopslag

De toegankelijkheid en benaderbaarheid van documenten en de rechtenstructuur op de mappen waar deze documenten staan is niet meer toereikend en onvoldoende afgestemd op de (behoefte van de) organisatie:

- Binnen de organisatie is er nu sprake van eilandoptimalisering als het gaat om documentopslag. Documenten worden op verschillende plekken die los van elkaar staan, opgeslagen en zijn lastig terug te vinden.
- Er zijn verschillende bronssystemen in gebruik. Wat echter ontbreekt is de duiding welk document nu waar opgeslagen moet worden en wat de manier van ontsluiting is. Hierdoor worden documenten op verschillende plekken (zowel fysiek als digitaal) dubbel opgeslagen.
- Het is onduidelijk wat de status van documenten binnen (digitale) archieven is. Het is tevens niet altijd duidelijk of en hoelang de documenten bewaard moeten worden.
- De status van een deel van de documenten op de vakgroepschijven is onbekend. Zo is een deel van de documenten al jarenlang niet aangeraakt.
- Het aantal documenten is sterk groeiende en in combinatie met de geen/onvoldoende structuur is het lastig de documenten op te slaan en te ontsluiten.

### 4. Compliance: voldoen aan wet en regelgeving

In de huidige situatie worden juridische risico's met betrekking tot de archiefwaardigheid niet geheel afgedekt.

### 5. Zaakgericht werken

De processen binnen enkele, met name preventieve, afdelingen zouden het best zaakgericht uitgevoerd kunnen worden. Temeer in deze processen ook de ketenpartners op zaakgerichte wijze hun processen uitvoeren. Deze omschakeling van proces- naar zaakgericht werken stelt eisen aan de randvoorwaarden voor het omgaan met documenten.

### 6. Organisatie rondom toegang tot informatie

De taken en verantwoordelijkheden rond de systemen die de organisatie van informatie voorzien zijn nog niet goed benoemd en belegd: beheer en eigenaarschap van systemen en de informatie zelf is niet duidelijk. Daarnaast ontbreekt het binnen de VRR aan archiefkennis om een goede wijze invulling te geven aan documentaire informatievoorziening.

### 3. Visie op document- en datamanagement

De voorgaande hoofdstukken leren dat de huidige structuren en systemen in de informatievoorziening onvoldoende tegemoet kunnen komen aan de eisen en wensen van de organisatie op het gebied van toegang tot informatie. Dit hoofdstuk verwoordt de ambitie die de VRR op dit gebied heeft: de situatie die in 2018 is gerealiseerd op het gebied van toegang tot informatie.

De VRR committeert zich hierbij aan het uitgangspunt dat alle informatie geautomatiseerd en gedigitaliseerd is: **Digitaal werken**.

Alleen bij een beargumenteerde negatieve business case mogen stukken op papier blijven bestaan. Digitaal werken uit zich daarom in het standpunt '**Papierarm werken**'.

Met dit uitgangspunt wordt in de volgende paragrafen de visie geformuleerd. Het betreft een integrale visie: een set aan standpunten die in samenhang de visie vormt. Hierbij worden de volgende aandachtsgebieden gehanteerd:

1. Kwaliteit van informatie (§3.1);
2. Systemen
  - Bronsystemen, kernregistraties en basisregistraties (§3.2);
  - Informatiebeheer en archivering (§3.3);
  - Documentmanagementsysteem (§3.4);
  - De informatiestromen tussen systemen, afdelingen en processen (§3.5);
3. De organisatie om de informatie en de systemen vorm te geven en te borgen dat deze op het gewenste niveau blijven (§3.6);
4. De juiste technische omgeving als DE randvoorwaarde om de toegang te faciliteren (§3.7).

#### 3.1. **Kwaliteit van informatie**

Hoofdstuk 1 definieerde toegang tot informatie als het beschikbaar en toegankelijk maken van de juiste informatie op het gewenste moment en plaats voor de juiste persoon. Deze paragraaf concretiseert deze definitie voor de eisen die gesteld worden aan de informatie zelf. De omgeving komt aan bod bij de overige aandachtsgebieden.

De kwaliteit van de informatie wordt uiteraard en allereerst bepaald en geborgd door het vakmanschap van de medewerker. Hierbij is het echter noodzakelijk inzichtelijk te hebben welke informatie op welke wijze wordt ontsloten en wat de status van die informatie is op het gebied van vertrouwelijkheid (*de juiste persoon*), beschikbaarheid (*het gewenste moment en plaats*) en juistheid (*de juiste informatie*). Immers de medewerker moet er van uit kunnen gaan dat er de beschikking is over actuele en betrouwbare informatie die nauwkeurig en volledig genoeg is om de werkzaamheden uit te voeren. De controleerbaarheid van de status van de gewenste informatie is dan van belang. Dit betekent dat de VRR de volgende punten toepast op haar informatie:

### 1. Versiebeheer en metadata op documenten

Alle documenten worden, indien mogelijk, voorzien van metadata. Zowel in als aan het document worden kenmerken gezet respectievelijk gekoppeld die aangeven wat het kenmerk en de status van het document is. Te denken valt aan datum, versienummering, status (concept/ definitief), auteur en beheerder en doelgroep. Versiebeheer op stukken hoort er dan ook bij. Daarnaast is een logische documentnaam belangrijk: uniforme, herkenbare naamgeving zodat een document al herkenbaar is aan de naam van het stuk.

### 2. Classificatie van informatie op de gewenste beschikbaarheid

De medewerker dient op het juiste moment over de noodzakelijke informatie te kunnen beschikken. Dit betekent voor bepaalde informatie, bijvoorbeeld operationele informatie in de warme fase, een beschikbaarheid van '24 x 7'. Voor andere informatie is deze eis minder streng. De VRR streeft naar een omgeving, in de vorm van systemen, infrastructuur en organisatie, die hieraan tegemoet komt. Dit betekent dat er passende maatregelen zijn getroffen om de gewenste continuïteit van de systemen te waarborgen. Informatie is voor dit doel geclassificeerd op de gewenste beschikbaarheid.

### 3. Classificatie van informatie op vertrouwelijkheid

Binnen de VRR wordt met betrekking tot vertrouwelijkheden uitgegaan van het principe 'alles openbaar, mits'. Er is sprake van een open structuur. Met dit uitgangspunt is alle informatie, zowel data als documenten, op het gebied van vertrouwelijkheid geclassificeerd. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat het steeds vaker het mogelijk moet zijn dat informatie ook buiten de "VRR-muren" ontsloten moet kunnen worden. Dit stelt geen specifieke eisen aan de informatie zelf. De technische infrastructuur moet hiervoor gaan zorgen. Echter is wel inzichtelijk gemaakt voor welke informatie specifieke eisen gelden ten aanzien van die infrastructuur. Bijvoorbeeld welke informatie wordt gedeeld met een ketenpartner.

## 3.2. Bronsystemen, Kernregistraties en Basisregistraties

De VRR heeft als uitgangspunt dat informatie, zowel data als documenten, eenmalige ingevoerd (bij de bron) en meervoudig ontsloten worden<sup>3</sup>. Het applicatielandschap is dan ook met bronsystemen, kernregistraties en basisregistraties op deze wijze ingericht.

### 1. Gebruik van Bronsystemen

Het applicatielandschap gaat uit van een aantal bronsystemen, die duidelijk afgebakend zijn en zijn benoemd naar soort informatie. Voor elke benoemde informatiesoort geldt dat er 1 bronsysteem is. Bijvoorbeeld: Voor medewerkergegevens geldt het personeelsinformatiesysteem als bron en vergunningen staan alleen in het zaakstelsel.

De VRR streeft naar ontsluiting van informatie uit de bronsystemen om duplicatie van stukken en data te voorkomen. Ook het beheer van de informatie wordt op deze manier eenvoudiger.

---

<sup>3</sup> : Bron: Informatiebeleidsplan VRR 2013-2016 (zie ook bijlage 1).

## 2. Gebruik van Kernregistraties

Kernregistraties maken de ontsluiting tussen systemen mogelijk. De VRR onderscheidt hiervoor drie verschijningsvormen, waarvan de vorm wordt gekozen die het best past bij soort informatie, de gewenste ontsluiting en de beheermogelijkheden:

- Kernregistratie is onderdeel van bronsysteem  
Dit is de situatie waarbij gegevens die worden gedeeld met andere systemen terug te vinden zijn in 1 bronsysteem.
- Kernregistratie is een afzonderlijke kernregistratie waar data uit verschillende bronsystemen samenkomen en waarvandaan wordt ontsloten (bijvoorbeeld personeelskoppeling).
- Kernregistratie is virtueel  
De bronsystemen en de gegevens die daaruit worden onttrokken zijn benoemd, maar blijven verspreid over bronsystemen. Dit kan nuttig zijn bij incidentele ontsluiting van deze gegevens naar andere systemen, maar heeft geen voorkeur.

## 3. Gebruik van basisregistraties

Landelijk zijn er diverse basisregistraties en andere externe gegevensbronnen voor handen. De VRR maakt hier gebruik van, waarbij zij de voorkeur krijgen boven het zelf opbouwen van deze gegevenssets. De basisregistraties en externe gegevensbronnen krijgen een plaats in de bronsystemen binnen de VRR, van waaruit deze, mogelijk via een kernregistratie verder worden ontsloten.

### 3.3. Informatiebeheer en archivering

Een ander aandachtsgebied binnen toegang tot informatie is de realisatie van de digitale werkomgeving voor het delen en beheren van dossiers en archieven. Hiervoor heeft de VRR een aantal standpunten opgesteld.

#### 1. Voldoen aan het wettelijk kader: archiefplicht en vernietigingsplicht

Een van de wetten waar de VRR naar handelt is de archiefwet. De VRR is in staat, ook voor langere periode, verantwoording af te leggen over haar handelen. Hiertoe wordt, volgens de wettelijke bepalingen, delen van de informatie bewaard voor korte of langere termijn en wordt deze, wanneer vereist vernietigd.

De VRR maakt voor de opslag van documenten onderscheid tussen documenten die vanuit wettelijk kader en vanuit procesmatig kader moeten worden opgeslagen:

- Stukken die vanuit wettelijk kader moeten worden opgeslagen moeten altijd terug vindbaar zijn in één van de benoemde bronsystemen. Het gaat hier zowel om de documenten als ook de wettelijke verplichte metadatering (bijvoorbeeld de bewaar- en vernietigingstermijnen).
- Stukken die vanuit procesmatig kader relevant zijn (dit zijn o.a. de stukken waarvan de VRR niet de originele bron in beheer heeft maar die wel relevant zijn voor het dossier) moeten worden opgeslagen, indien binnen het proces bepaald is dat deze documenten mijlpalen vertegenwoordigen. Deze inschatting wordt gemaakt door de proceseigenaren. Deze documenten worden in het bijbehorende bronsysteem opgeslagen.

## 2. Terugdringen van de fysieke archiefruimte: onderbouwd digitaliseren

In lijn met VRR-next, specifiek het digitaal, plaatsonafhankelijk en papierarm werken, is het standpunt van de VRR het gebruik van fysieke archiefruimte terug te dringen. Hierbij wordt aangemerkt dat de digitalisering van de huidige archieven en documenten een keuze is die onderbouwd moet worden door een (financiële) business case, waarbij ook de procesbehoefte centraal staat. Deze onderbouwing geldt eveneens voor het creëren van nieuwe papieren archieven.

## 3. Voldoen aan wettelijk kader: onderscheid tussen dossiers en archieven

Zolang een dossier wordt gebruikt, bevindt het zich in de zogenaamde dynamische fase en kunnen de medewerkers die betrokken zijn in het proces waarin het dossier wordt gebruikt toegang hebben tot dat dossier. Na afronding van het proces kan het dossier worden gesloten en gaat het dossier in de beheerfase en wordt het dossier gearchiveerd. Ook dan wordt geborgd dat het dossier nog raadpleegbaar is voor medewerkers en derden (in het kader van de WOB).

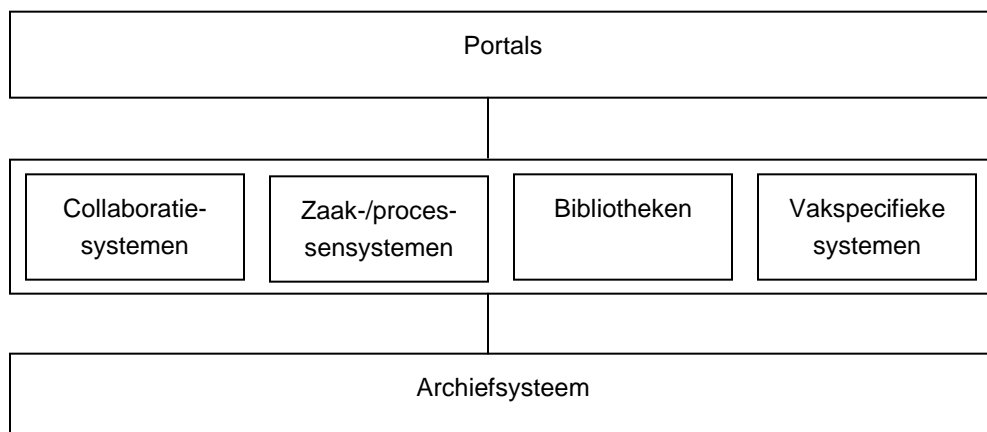
## 4. Vastleggen van metadata

Naast metadata die iets zegt over de kwaliteit van informatie (zoals geformuleerd in § 3.1.) en in het document wordt vastgelegd, is er ook een set aan metagegevens die wordt gekoppeld aan documenten vanuit het wettelijk kader en vanuit het proceskader. Deze set wordt ingeperkt door terug te zoeken op basis van zaken (het proces). Het proces geeft dan de context bij de documenten en verlaagt de behoefte aan individuele metagegevens. Door middel van tooling en slimme zoekmachines wordt de administratieve last zoveel mogelijk teruggedrongen. Normaliter worden op documenten in ieder geval de volgende gegevens vastgelegd:

- inhoud of afbeelding (het gaat ergens over);
- richting (in of uitgaand);
- meta-gegevens over het onderwerp (zodat je kunt zoeken zonder het document te openen);
- datum (wanneer is het gemaakt);
- relatie gegevens (wie stuurt het, wie ontvangt het, waar heeft het betrekking op).
- geldigheid van een document.

### **3.4. Documentsteemarchitectuur**

De VRR streeft naar een omgeving die het best past om documenten te raadplegen, op te slaan en te bewerken. Afhankelijk van de wijze waarop een documentsoort wordt gebruikt (geraadpleegd, opgeslagen en/of bewerkt) wordt daarom een passend type systeem ingezet. Op deze wijze ontstaat er een optimale architectuur voor 'documentverwerkende systemen'. We onderscheiden in dit landschap een aantal type systemen, die tezamen de 'documentsteemarchitectuur' vormen:



Figuur 1: Documentsysteemarchitectuur

### 1. Portals

Een 'portal' zorgt ervoor dat de informatie op een gebruiksvriendelijke en geïntegreerde wijze wordt gepresenteerd. Dit wordt afgestemd op de rol en functie van een medewerker, maar ook op de aard van de werkzaamheden. De informatie kan dan ook afkomstig zijn uit meerdere (bron-)systemen, maar het is ook mogelijk dat een vakspecifiek systeem (zie hieronder) een eigen portal heeft. Een voorbeeld hiervan is MijnPersoneelszaken voor het Personeelsinformatiesysteem. Er kunnen diverse portalfuncties worden onderscheiden: voor de koude – en voor de warme fase en voor managementinformatie. De ambitie is dat de portalfunctie voor de koude fase geïntegreerd is met het intranet.

### 2. Collaboratieomgeving

Een collaboratieomgeving is een werkomgeving waarin gebruikers samen kunnen werken aan documenten en op een gemakkelijke manier documenten en andere gegevens met elkaar kunnen delen. Activiteiten met een projectmatig karakter worden ondersteund door een dergelijke omgeving. Maar ook de totstandkoming van diverse stukken als plannen (zowel intern als met ketenpartners, zowel voor de koude als warme fase) wordt ondersteund met deze omgeving. Derhalve kan worden gesproken van projectomgevingen en afdelingsomgevingen. Bestanden uitchecken en versiebeheer zijn functionaliteiten die onderdeel zijn van deze omgeving. Een goede, eenvoudige, beheersbare vertrouwelijkheidsstructuur (rechten en plichten) is voorwaarde.

### 3. Zaak- en processensystemen

Binnen de VRR worden er bedrijfsactiviteiten onderscheiden die een sterk procesmatig karakter hebben. Deze worden ondersteund door processensystemen. De VRR wil de activiteiten die een procesmatig karakter hebben en in een zaakgerichte keten voor komen (met name de vergunningsprocessen) ondersteunen volgens een generieke methode gebaseerd op zaakgericht werken. De procesactiviteiten zonder een zaakgerichte partner (met name bedrijfsvoeringsprocessen) worden ondersteund door procesondersteunende systemen (systemen met een workflow-functionaliteit).

De registratie, distributie en opslag van digitale post (binnenkomende en uitgaande informatie) valt ook onder deze functionaliteit, mits er geen vakspecifiek systeem voor deze past voor handen is.

#### 4. Bibliotheken

In digitale bibliotheken worden vastgestelde stukken opgeslagen en ontsloten. Het gaat dan om stukken die nodig zijn in de warme fase (plannen, regelingen, draaiboeken et cetera) en voor plannen en andere beleidstukken voor de bedrijfsvoering. Ook de vergaderstukken van de besluitvormende organen horen hierbij. Het zijn in de regel geen stukken waar een vakspecifieke systeem noodzakelijk voor is.

De VRR werkt hiervoor in een logische structuur waarbij onderscheid wordt gemaakt in bijvoorbeeld afdelingsbibliotheken en beleidsbibliotheken. Daarnaast kent deze omgeving een 'wiki'-achtige structuur, waarin informatie kan worden verzameld en verrijkt door verschillende afdelingen.

Een koppeling met of verwijzing naar de collaboratieomgeving is een vereiste; immers deze stukken komen daar tot stand. Een portal zorgt voor de ontsluiting.

Deze stukken zijn vanuit proceseisen en wettelijke eisen dusdanig belangrijk dat strak beheer noodzakelijk is. Een goede, eenvoudige en beheersbare vertrouwelijkheidsstructuur (rechten en plichten) is een voorwaarde. Temeer delen van deze omgeving zowel voor (beroeps-)medewerkers, vrijwilligers als ook voor ketenpartners toegankelijk moet zijn.

#### 5. Vakspecifieke omgevingen

Naast bovengenoemde generieke systemen zijn er ook vak- of functiespecifieke systemen, waarin documenten kunnen worden opgeslagen, geraadpleegd en/of bewerkt. Dit zijn systemen waarvan is aangetoond dat deze een functioneel toegevoegde waarde hebben boven het ontsluiten en opslaan van documenten. Voorbeelden zijn de personeelsdossiers in het personeelssysteem en de financiële documenten (facturen, bestellingen en contracten) in het financiële systeem.

#### 6. Archiefsysteem: RMA

Onderliggend aan de diverse systemen is er de noodzaak voor een archiefsysteem: een systeem met recordmanagement-functionaliteit (RMA), met name bedoeld voor documenten en dossiers die zich in de beheerfase bevinden. Dit kan een afzonderlijk systeem zijn, maar kan ook opgenomen zijn in een vakspecifiek systeem met verwijzing naar het RMA.

### 3.5. Informatiestromen

Binnen de VRR, vanuit de VRR en naar de VRR toe zijn vele informatiestromen, zowel 'losse' data als van documenten, te onderkennen. Deze visie legt deze kaders hiervoor vast.

#### 1. Digitale uitwisseling met ketenpartners

De VRR stuurt erop om zoveel mogelijk stukken van ketenpartners digitaal te ontvangen. Indien stukken niet digitaal binnen komen worden deze door de VRR gedigitaliseerd, tenzij deze documenten vanuit praktische of financiële redenen niet te digitaliseren zijn (zoals grote bouwtekeningen).

Tevens is het streven zoveel mogelijk stukken digitaal aan te leveren aan de ketenpartners.

## 2. Gebruik authentieke bronnen van ketenpartners

De VRR streeft (waar mogelijk) naar toegang tot de authentieke bronnen van ketenpartners om zo duplicatie en onnodige opslag van stukken te vermijden.

## 3. Inkomende documentstromen zijn digitaal

Uitgangspunt van de VRR is dat inkomende post- en documentstromen digitaal zijn. Dus stimuleert de VRR de aanlevering van digitale personeelsstukken, worden leveranciers gevraagd digitale facturen te sturen, wordt verzocht om digitale aanbestedingstukken, etc. etc.

Bij ontvangst van fysieke documenten is het de ambitie van de VRR om alle inkomende documenten (m.u.v. reclaimedrukwerk e.d.) centraal te digitaliseren en van daaruit, digitaal via een zaak-/processensysteem, te distribueren naar de relevante afdelingen.

## 4. Uitgaande documentstromen zijn digitaal

Uitgaande documenten worden digitaal verzonden en eventueel voorzien van een digitale handtekening. Indien dit niet mogelijk is worden de definitieve uitgaande documenten, waarvan het noodzakelijk is deze te archiveren (bijvoorbeeld voor procesredenen en/of wettelijke bepalingen), gedigitaliseerd door de afdeling waar het document is gemaakt en gearhiveerd/bewaard in het daarvoor aangewezen bronsysteem of RMA.

## 5. Minimalisatie interne informatiestromen

De VRR streeft naar ontsluiting van documenten uit de bronsystemen om duplicatie van stukken te voorkomen. Dit betekent ook dat binnen de VRR het niet wenselijk is documenten naar elkaar toe te sturen via de e-mail. Deze worden naar elkaar ontsloten vanuit het bronsysteem (al dan niet doordat de medewerker zelf het stuk opzoekt of door het sturen van een e-mail met een link naar het originele bronbestand). Deze ontsluiting zal in de toekomst ook plaatsvinden via een portaalfunctionaliteit.

Interne documentstromen verlopen zoveel als mogelijk vanuit de bronsystemen waarbij niet de documenten zelf worden gedeeld maar verwijzingen.

### **3.6. Organisatie van document- en datamanagement**

Het beheer, aanpassen en verder ontwikkelen van document- en datamanagement dient gecoördineerd en centraal met een organisatiebrede blik plaats te vinden om versnippering en eilandautomatisering te voorkomen. Bovendien zorgt een organisatiebrede aanpak er ook voor dat de systemen blijven aansluiten op de behoefte vanuit de processen.

Een goede organisatie waarin de taken, verantwoordelijkheden en rollen benoemd en belegd zijn, is essentieel om de toegang tot informatie op het gewenste niveau te houden. Er zijn vele taken, verantwoordelijkheden en rollen op het gebied van systemen en informatie te onderkennen. Omdat het hier het volledige spectrum van de informatievoorziening betreft, wordt aangesloten bij de, in het



informatiebeleidsplan, benoemde taken en verantwoordelijkheden. Voor het formuleren van de visie worden er concreet een aantal uitgelicht:

1. Gebruik van systemen en informatie;
2. Eigenaarschap van systemen en informatie;
3. Beheer van systemen;
4. Beheer en beleid documentaire informatievoorziening ;
5. Beleid en informatiemanagement.

#### 1. Gebruik van systemen

De VRR streeft ernaar de verantwoordelijkheid voor het correct afhandelen van werkzaamheden (zowel inhoudelijk als administratief) bij de medewerker (de expert) te beleggen. Hierbij wordt hij/zij ondersteund door middel van systemen. Een voorbeeld is het zaakgericht werken. Uitgangspunt hierbij is dat de processen rond zaakgericht werken 'lean and mean' worden ondersteund. Dat wil zeggen dat niet elke stap van een medewerker 'geautomatiseerd' wordt maar dat er ruimte is voor eigen expertise.

#### 2. Eigenaarschap

Zoals het informatiebeleidsplan heeft verwoord kent binnen de VRR iedere applicatie 1 systeemeigenaar en analoog daaraan geldt ook voor informatie dat er een eigenaar aan is gekoppeld.

#### 3. Beheer van systemen

Voor ieder systeem geldt dat er een beheerorganisatie is ingericht c.q. dat alle activiteiten om het systeem op het gewenste niveau te houden zijn benoemd en belegd. Tevens dient de kennis van functioneel beheer binnen de VRR geborgd te zijn. Dit beheer volgt de visie op het beheer van applicaties.

#### 4. Beheer en beleid documentaire informatievoorziening

Specifiek onderdeel van het beheer in dit kader is het beheer van de documentaire informatievoorziening. Dit is een inhoudelijke taak rond informatie en behandelt vraagstukken als:

- Hoelang mag een stuk worden bewaard?
- Welke documentstructuren worden gerealiseerd en gehandhaafd?
- Wordt er tijdig geschoond, gearchiveerd en /of, bewaard?
- Het beheer van de RMA-functionaliteit;
- Scannen van fysieke documenten en het omgaan met de poststromen binnen de VRR;
- Het beheer van het fysieke archief,

Deze rol helpt in eerste instantie bij het opzetten van de correcte archiefstructuur en minimale set aan meta-gegevens vanuit wettelijk oogpunt, maar verschuift daarna richting het beheer ervan. Daarnaast liggen aan de controlewerkzaamheden om te voldoen aan het wettelijk kader bij deze rol.

#### 5. Beleid en informatiemanagement

Op dit vlak wordt voor toegang tot informatie het accent aangebracht dat het hier concreet gaat over de kaders voor en coördinatie van de uitvoering van de plannen zoals geformuleerd in deze visie.

### **3.7. Technische omgeving**

Behalve de kwaliteit van de informatie en de informatiesystemen waarin deze staat is een goede inrichting van de technische omgeving van belang. Een infrastructuur die past bij de omgeving waarin de VRR werkzaam is. Een dergelijke infrastructuur ziet de VRR als randvoorwaardelijk om 'toegang tot informatie' te realiseren.

Werkplekonafhankelijk kunnen beschikken over informatie is al benoemd in dit document, maar ook het kunnen beschikken over digitale informatie op de plek van het incident en onderweg naar toe neemt een vogelvlucht. Daarnaast geldt steeds vaker dat het mogelijk moet zijn dat informatie ook buiten de "VRR-muren" ontsloten moet kunnen worden (voor VRR-medewerkers maar ook voor ketenpartners). Dit stelt specifieke eisen aan de technische infrastructuur. Een dergelijke infrastructuur maakt het mogelijk dat:

- Informatie en systemen locatieonafhankelijk benaderbaar zijn,
- Informatie en systemen allen benaderbaar zijn voor de juiste personen,
- Informatie en systemen voor medewerkers binnen, maar ook voor medewerkers en ketenpartners buiten de VRR op een goede snelle wijze benaderbaar zijn,
- De continuïteit van specifieke, m.n. de primaire, processen kan worden geborgd.

Tegelijk dient dit ook de beheerbaarheid te worden benadrukt: Hoe complex de informatievoorziening ook zal zijn voor alle onderdelen geldt dat een goede beheerbaarheid van groot belang is voor de goede werking er van.

Kortom: Een infrastructuur waarmee op een adequaat beveiligde manier en met een goede performance medewerkers binnen en buiten de VRR kunnen werken.

## 4. Planning

De visie verwoordt de ambitie van de VRR: de situatie voor toegang tot informatie die gerealiseerd is in 2018. Dit hoofdstuk beschrijft het activiteitenplan beschreven om daar toe te komen.

### 4.1. *Integrale aanpak in samenhang*

De vele activiteiten dienen in samenhang te worden opgepakt om de visie te realiseren. Hierbij onderkent de VRR een aantal kritieke succesfactoren die beslissend zijn om haar ambitie te bereiken. Bovenal is commitment en draagvlak van de organisatie, te beginnen bij directie en management, essentieel. Informatievoorziening richt je niet in per organisatieonderdeel, maar VRR-breed. Dit betekent, met het uitdragen van commitment, in gezamenlijkheid op trekken om suboptimalisatie te voorkomen. En daar heeft iedereen een rol in.

Vanwege de samenhang van activiteiten is coördinatie en toetsing op de uitvoering aan de visie noodzakelijk. Daarbij dient op alle 'i-gerelateerde' ontwikkelingen de visie te worden toegepast. Deze coördinatie en toetsing ligt bij de afdeling informatiemanagement vanuit haar rol met betrekking tot de implementatie van beleid en projectportfoliomanagement op I-gerelateerde ontwikkelingen. Hierbij dient het management, in de rol van systeem- en/of proceseigenaar, uitvoering te geven aan de visie voor een optimale inzet van de informatievoorziening in hun proces.

De plannen worden in dit hoofdstuk gerubriceerd in de volgende paragrafen:

- § 4.2: Identificeren, classificeren en metadateren van informatie;
- § 4.3: Ontwikkelen van kernregistraties en bronsystemen;
- § 4.4: Vormgeven en realiseren van de archief functie;
- § 4.5: Ontwikkelen van het documentmanagementsysteem;
- § 4.6: Ontwikkelen van de informatiestromen;
- § 4.7: Vormen van de beheerorganisatie;
- § 4.8: Ontwikkelen van de technische infrastructuur.

Elk plan wordt op hoofdlijnen geduid. Details volgen in de respectievelijke uitwerkingen. Hierbij wordt steeds benoemd aan welk deel van de visie de betreffende activiteiten bijdragen.

### 4.2. *Identificeren, classificeren en metadateren van informatie*<sup>4</sup>

⇒ *Visie §3.1 punt 1-3, §3.3*

#### 1. Inventariseren van informatietypes (informatiebeheerplan)

De basis voor vele activiteiten in het plan wordt gevormd door de identificatie van de verschillende soorten informatie die binnen de VRR aanwezig. Op basis hiervan worden de passende maatregelen en keuzes gemaakt.

---

<sup>4</sup> Deze activiteiten passen in het traject 'implementatie maatregelen informatiebeveiliging'

Eenzijds wordt bepaald welke type gegevens er zijn; dit levert de input voor de informatiearchitectuur en de activiteiten in §4.3. Anderzijds wordt er een documentlandschap opgesteld: welke documenttypes worden onderscheiden. Hierbij worden kenmerken als doelgroep, bronsysteem en proces bepaald. Dit levert de input voor activiteiten die worden genoemd in met name §4.4 en §4.5.

2. Classificeren van informatie op beschikbaarheid  
De in punt 1 geïnventariseerde informatie wordt geclassificeerd op een aantal niveaus op basis waarvan maatregelen worden getroffen in het kader van beschikbaarheid en continuïteit. Gebruikelijk hiervoor is 3 niveaus te hanteren: 'zeer vitaal', 'vitaal' en 'niet vitaal'.
3. Classificeren van informatie op vertrouwelijkheid  
De verschillende soorten informatie worden ook geclassificeerd op de mate van vertrouwelijkheid. Dit bepaalt het niveau waarop autorisaties gaan plaatsvinden. Gangbaar is ook hier 3 niveaus te hanteren: 'openbaar', 'intern' en 'vertrouwelijk'. Een indeling ten aanzien van autorisaties is dan respectievelijk het toekennen van 'geen restricties', van 'autorisaties op generiek niveau' en van 'autorisaties op individueel niveau'.
4. Metadateren van informatie  
Dit betreft het ontwikkelen en implementeren van een structuur voor metadata. Het betreft het toekennen van kenmerken aan met name documenten. Er is zowel metadata die in het document wordt opgenomen (bedoeld om onder meer de status van een document weer te geven) als metadata die gekoppeld wordt aan het document (om onder meer het document te kunnen identificeren). Voor de laatste geval wordt verwezen naar §4.4.

### **4.3. Ontwikkelen van kernregistraties en bronsystemen**

⇒ *Visie §3.2*

Dit betreft de ontwikkeling van de informatiearchitectuur. Er dient een gegevensmodel te worden opgeleverd waarin bronsystemen, kernregistraties en basisregistraties zijn benoemd. Met dit model wordt deze architectuur in stappen VRR-breed geïmplementeerd en toegepast. Gestart wordt met de kernregistraties voor 'Personeel', 'Incidenten' en 'Objecten'.

### **4.4. Vormgeven en realiseren van de archieffunctie**

⇒ *Visie §3.3*

1. Bepalen van de impact van de wettelijke kaders  
Aan de hand van de geïdentificeerde informatietypes wordt de impact van de wettelijke kaders, bijvoorbeeld de archiefwetgeving en de wet openbaar bestuur, bepaald. Dit betreft onder meer invulling geven aan bewaar- en vernietigingstermijnen van documenten.
2. Ontwikkelen van het archief c.q. de archiefopbouw op basis van het wettelijk kader
3. Metadatering aan documenten.  
Tezamen met het bepalen van de archiefopbouw wordt ook vastgesteld welke metadata aan documentgroepen gekoppeld dient te worden.

4. Terugdringen van de fysieke archiefruimte: digitaliseren van dossiers  
Er wordt gekozen voor een groeipad om de fysieke dossiers te digitaliseren. Per proces wordt de noodzaak bepaald (op basis van een business case) en het digitaliseren ingericht. Hierbij wordt rekening gehouden met de standpunten in de visie (onder meer de bronnen bij ketenpartners) en de wettelijke kaders die ook een vernietigingstermijn verplicht stelt.
5. Transparant maken van de VRR  
Dit betreft het (kunnen) openbaar maken van rapporten.

#### **4.5. Ontwikkelen van de documentsysteemarchitectuur**

⇒ *Visie §3.4*

Op basis van het documentlandschap dat in §4.2 is geïdentificeerd wordt de documentsysteem-architectuur uit §3.4 in de loop der tijd ontwikkeld:

1. (Door-)Ontwikkelen van de "Portalfunctie"
  - Ontwikkelen van portal voor ontsluiting van documenten en informatie in samenhang met MijnVRR en het inpassen van bestaande portals van vakspecifieke omgevingen (zoals Proquro, Geoweb en MijnPersoneelszaken)
  - Doorontwikkelen van portals ten behoeve van de 'warme fase' (onder meer LCMS en MOI)
2. Ontwikkelen collaboratieomgeving voor projecten en afdelingen  
Het streven is te komen tot een nieuwe collaboratieomgeving die past bij de visie. Gestart wordt dan ook met het formuleren van eisen en wensen. De huidige afdelingsschijven zullen beschikbaar blijven tot deze realisatie. Tot die tijd loopt de voorbereiding met de herstructureren van de vakgroepschijven passend bij de overige type systemen zoals benoemd in § 3.4. Dit betekent dat documenten ook ondergebracht kunnen worden in vakspecifieke systemen of in bibliotheken. Hierbij wordt steeds de vertrouwelijkheidstructuur toegepast zoals benoemd in § 4.2.
3. Ontwikkelen bibliotheken  
Er dient te worden gestart met de structuur voor bibliotheken voor afdelingen, beleidstukken, operationele plannen en wiki-omgevingen (in samenhang met de vertrouwelijkhedenstructuur). Hierna kunnen deze fasegewijs worden ontwikkeld en opgebouwd passend bij de portalfunctie en de collaboratieomgeving.
4. Ontwikkelen zaakstelsel  
Het streven is te komen tot een VRR-brede toepassing van zaakgericht werken. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in:
  - Zaakgericht werken - intern: binnen de VRR zaakgericht werken;
  - Zaakgericht werken in de keten: middels zaakgericht werken regie krijgen in het gehele ketenproces.De focus ligt eerst bij het interne deel, daarna wordt zaakgericht in de keten opgepakt. De start ligt bij het organisatiebreed realiseren van de 'basis-digitalisering' en de voorbereiding op zaakgericht werken binnen de VRR met een 'pilotafdeling'.
5. Ontwikkelen van de archief-functie (Recordmanagement)  
In samenhang met de activiteiten die in §4.4 worden genoemd, wordt de recordmanagement-functionaliteit (RMA) ingevuld.

Op dit moment (1<sup>e</sup> kwartaal 2015) ligt het in de lijn der verwachting dat de volgende applicaties in aanmerking komen om in de eindsituatie bovengenoemde functies te vervullen:

- Portal : Microsoft SharePoint;
- Collaboratieomgeving : Microsoft SharePoint;
- Bibliotheek : Microsoft SharePoint;
- Zaaksysteem : Corsa Liber;
- RMA : Corsa (tenzij een vakspecifiek system aanwezig is).

#### **4.6. Ontwikkelen van de informatiestromen**

⇒ *Visie §3.5*

##### 1. Digitaliseren poststromen en centraliseren scannen

Alle inkomende fysieke documenten ('post') dient centraal te worden gedigitaliseerd en van daar uit gedistribueerd (m.u.v. reclamedrukwerk en dergelijke). Voor de korte termijn is dit niet realistisch en is er een aantal inkomende documentstromen te onderkennen die decentraal in de organisatie worden gedigitaliseerd:

- Facturen worden gedigitaliseerd bij CFA;
- HR documenten worden gedigitaliseerd bij P&O;
- Documenten met betrekking tot CorsaBPS worden gedigitaliseerd op de afdelingen die CorsaBPS gebruiken;

Bij de ontwikkeling van de poststromen wordt uiteraard rekening gehouden met alle standpunten in verwoord in deze visie. Er ligt hier een relatie met de brede invoering van metadata aan documenten. Het systeem voor de postdistributie is dan ook bij voorkeur gelijk aan de RMA. Voor de uitgaande post, waarvan de visie is dat deze ook digitaal is, wordt het gewenste proces bepaald en geïmplementeerd.

##### 2. Digitaal aanleveren van post.

Naast het digitaliseren van poststromen middels het 'centraal scannen' dient iedereen die post verstuurd naar de VRR (zoals ketenpartners, leveranciers, medewerkers en sollicitanten) worden aangemoedigd dit in digitale vorm te doen. Binnen de VRR worden deze stukken dan direct opgeslagen in de betreffende bronssystemen.

##### 3. Ontwikkelen van digitale uitwisseling met ketenpartners.

#### **4.7. Vormen van de beheerorganisatie**

⇒ *Visie §3.6*

Ten aanzien van de vorming van de organisatie ligt het accent op deze activiteiten:

1. Vormgeven van de *operationele rol* m.b.t. het beheer van document- en datamanagement ( benoemd in §3.6 punt 4)
2. Vormgeven van de *beleidsrol* rond document- en datamanagement (benoemd in §3.6 punt 4)
3. Positioneren van het centraal scannen (zoals benoemd in § 4.6)
4. Vormgeven van het eigenaarschap van en de beheerorganisatie voor systemen en informatie (zoals benoemd in §3.6 punt 2).

5. Opstellen van beleid (gedragsregels en tips) voor documentmanagement; Hoe dienen gebruikers om te gaan met het verwerken, opslaan en beheren van informatie, met name documenten en mappen- en andere structuren voor de diverse systemen.
6. Positionering van het huidige team 'DIV' in relatie tot bovengenoemde punten.

Opmerking: ten aanzien van punt 1 en 2 ziet de VRR een nieuwe, op dit moment nog niet belegde rol. Naast de operationele rol ligt de eerste periode het accent op (her-)ontwikkeling van dit gebied. Dit vraagt specifieke kennis. Er kan dan ook sprake zijn van een tijdelijke (project-)rol, naast het operationele beheer.

#### **4.8. Ontwikkelen van de technische infrastructuur**

⇒ *Visie §3.7*

Zoals aangegeven is een passende technische omgeving een belangrijke randvoorwaarde voor de realisatie van de visie op document- en datamanagement. Dit start met een technische uitwerking van deze visie: welke technische voorzieningen op het gebied van dataopslag ondersteund 'toegang tot informatie' op meest effectieve wijze (tegen zo laag mogelijke kosten)? Dit vraagt om helder beeld op de huidige technische infrastructuur en welk landschap in de nabije toekomst noodzakelijk is.

Voorbeelden van onderwerpen die hierbinnen passen zijn:

1. Met VRR-Next is mobiel en plaatsonafhankelijk werken mogelijk gemaakt. Dit zal zich verder ontwikkelen. Welke infrastructurele maatregelen zijn hier in de nabije toekomst voor noodzakelijk?
2. Hoe passen landelijke voorzieningen hierbinnen?
3. Welke *beheer(s)bare* omgeving past het best om informatie voor medewerkers en ketenpartners buiten de VRR-locaties op een goede snelle wijze benaderbaar te laten zijn.
4. Is een dergelijk intern of (deels) extern te realiseren?
5. Welke stappen zijn nodig om tot de gewenste infrastructuur (inclusief beheerorganisatie) te komen (inclusief tijdspad en investeringen).

Daarnaast zijn er ook voor de korte termijn een aantal technische randvoorwaarden te realiseren:

1. Oplossen van performance problemen  
Uiteraard streeft de VRR er naar dat de performance van de verschillende systemen ruim voldoende is om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren. Met name de performance van de Corsa-systemen is momenteel op een aantal plekken niet voldoende. Indien deze problematiek niet opgelost wordt is er geen draagvlak voor verdere implementatie en uitbreiding van functionaliteiten.
2. Creëren van een volwaardige testomgeving voor het zaakstelsel en RMA  
De VRR zorgt voor een volwaardige testomgeving inclusief koppelingen om implementatie-problematiek te minimaliseren. De VRR wil in de toekomst nieuwe functionaliteiten uitrollen via de olievlek-methode (pilotafdelingen). Een volwaardige testomgeving is noodzakelijk om het gehele werkproces van deze pilots te doorlopen en zo best practices op te stellen voor de rest van de organisatie.

## Bijlage 1 Kwaliteit van informatievoorziening

<b>Kwaliteit van informatievoorziening</b>	
Gebruiksvriendelijkheid	Systemen zijn ingericht op de taak: informatie kan 'gemakkelijk' worden gebruikt.
Beschikbaarheid	Informatie die de medewerker nodig heeft dient beschikbaar te zijn in de digitale informatiesystemen van de VRR. Dit geldt zowel voor medewerkers die dagdagelijks werkzaam zijn binnen de VRR als voor de informatie die vrijwilligers en ketenpartners nodig hebben bij hun werkzaamheden voor de VRR, waar en wanneer dan ook. Dat geldt even zo voor die informatie die, vanuit wettelijke bepalingen, beschikbaar moet zijn voor derden
Uitwisselbaarheid	Het kunnen delen van informatie is belangrijk: tussen medewerkers, tussen systemen en met ketenpartners
Integriteit	Juistheid, actualiteit, nauwkeurigheid, volledigheid en authenticiteit en herleidbaarheid zijn aspecten van informatie waar je als medewerker, ketenpartner en burger van op aan moet kunnen.
Beheerbaarheid	Hoe complex de informatievoorziening ook is voor alle onderdelen geldt dat een goede beheerbaarheid van groot belang is voor de goede werking er van.
Effectiviteit	De VRR zet ICT effectief in: het gebruik van VRR-brede standaarden en integrale aanpak, systemen die passen bij doelstellingen en behoefte en beargumenteerd kiezen tussen alternatieven dragen bij tot een omgeving waar toegang tot informatie te realiseren is.

<b>Architectuurprincipes: basisbeginselen voor de inrichting van de informatievoorziening</b>
Standaard, tenzij...
Off the shelf or proven
Up-to-date of marktconform
Enmalige invoer (bij de bron), meervoudig gebruik
Werken onder architectuur en met referentiekaders
De juiste toepassing: het proces centraal en de business case als uitgangspunt
Locatieonafhankelijke beschikbaarheid
Toegang op maat: 1 digitale werkplekomgeving
Verantwoordelijkheden belegd
Eén aanspreekpunt voor de gebruikersorganisatie