

# Bijlage 1

## -Reactie op Archief Inspectierapport 2011-

### Inleiding

Het Rapport van de Archiefinspectie 2011, uitgevoerd namens de gemeentearchivaris (directeur Regionaal Historisch Centrum Alkmaar) in november 2010 over het beheer van de archieven van de gemeente Bergen, benoemt de winstpunten na eerdere inspecties en aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling van de informatievoorziening. Eerdere inspecties vonden in 2004 en 2008 plaats.

In dit voorstel willen we de uit het archiefinspectierapport voortvloeiende actiepunten benoemen en voorzien van de voorwaarden die nodig zijn om te gaan optimaliseren.

In september 2010 presenteerde het team Systemen en Informatie een visie op informatievoorziening, een plan van aanpak Roadrunner 1e fase aan het MT, waarin de digitalisering projectmatig aangepakt wordt en een beleidstuk wat de kaders heeft beschreven. Roadrunner beschreef welke projecten als eerste opgepakt werden. De visie tot 2014 geeft aan waar we naar toe willen en sluit aan op de aanbevelingen van het inspectierapport. Nieuwe projecten versterken de beelden, zoals geschetst in de visie, zoals de plannen voor een nieuw gemeentehuis, het project 'Het Nieuwe Werken', en de digitalisering van de bouwvergunningen.

De aandachtspunten die de Archiefinspectie signaleert, vormen een goede basis voor de verdere ontwikkeling van het informatiebeheer en de voorwaarden die hier aan ten grondslag liggen.

### **1.1 Het beleidskader en de juridische aspecten**

Het beleidskader en juridische aspecten waarbinnen informatiebeheer werkt.

Voorgaande adviezen en vastgestelde voorstellen:

1. Rapport Archiefinspectie 2011
2. Visie Informatievoorziening in Bergen / Excellent Faciliteren voor een Uitmuntende Dienstverlening 2010
3. Beleid m.b.t. de documentaire informatieverzorging (in een digitale omgeving) Bergen-NH 2010
4. Roadrunner Plan van Aanpak en voorwaarden voor digital werken (in een digitale omgeving) Bergen-NH 2010
5. Dienstverleningsconcept gemeente Bergen-NH
6. Informatieplan 2008-2012 gemeente Bergen-NH
7. Rapport Commissie Jorritsma " Publieke dienstverlening, professionele gemeenten Visie 2015"
8. De andere Overheid
9. Corsa 7.2 is leidend binnen de gemeente Bergen

### **Wet- en regelgeving**

Wet- en regelgeving waaraan voldaan moet worden door de organisatie:

1. Algemene Wet Bestuursrecht
2. Archiefbesluit 1995 en de archiefregeling 2009, vastgesteld in 2010
3. Archiefverordening Bergen 2004
4. Archiefverordening Noord-Holland 1997; ( 1997-11)
5. Archiefwet 1995
6. Auteurswet en Databankwet
7. Besluit Informatiebeheer Bergen 2004
8. Beveiligingsbeleid Informatievoorziening 2010
9. NEN-ISO 15489-1, Informatie- en archiefmanagement

## Bijlage 1

10. Software specificaties voor RMA voor de Nederlandse Overheid (ReMaNo), versie 3.0
11. Wet Bescherming Persoonsgegevens
12. Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht
13. Basisregistraties Adressen en Gebouwen
14. Wet Elektronisch Bestuurlijk (met Burgers)
15. Wet Elektronische Handtekeningen
16. Wet Openbaarheid van Bestuur
17. Lijst voor vernietiging in aanmerking komende bescheiden uit de archieven van gemeentelijke en intergemeentelijke organen, dagtekende van na 1850 (in werking getreden d.d. 1 december 1983)
18. Selectielijst voor archiefbescheiden van gemeentelijke en intergemeentelijke organen (opgemaakt of ontvangen vanaf 1 januari 1996)

### 2.1 Actiepunten Archiefinspectierapport

De inspecteurs van de archiefinspectie hebben geconstateerd dat de Gemeente Bergen goed aan de weg timmert wat betreft de (digitale) informatievoorziening en archivering. Het feit dat de gemeente na de inspectie van 2004 daadwerkelijk de informatievoorziening binnen de gemeente op een hoger niveau heeft weten te tillen en het feit dat er achterstanden in de archivering zijn weggewerkt stemt tot volle tevredenheid. Ook in deze rapportage komen verschillende aanbevelingen/ actiepunten naar voren die door ons opgepakt dienen te worden. Veel van deze actiepunten waren echter al bekend bij de gemeente en zijn daar waar mogelijk projectmatig opgepakt en in het reguliere werk ingepast. De meest in het oog springende activiteiten zijn terug te vinden in het bewerken van archieven en de te maken digitaliseringslag. Willen we hier in 2012 een aanzienlijke stap in maken dan dienen de medewerkers van Informatiebeheer vrij gemaakt te worden voor deze werkzaamheden en dan zal het reguliere werk tijdelijk door externe inhuur plaats vinden. In de begroting hebben wij tijdelijke formatie uitbreiding gevraagd om dit project uit te kunnen voeren. De Informatievoorziening ontwikkelt zich snel omdat de vraag van de overheid, de burger en de organisatie zelf, zich steeds meer richt op een efficiënte en effectieve informatievoorziening. Met het oog daarop zijn de onderdelen Registratuur en Dossiervorming van de afdeling Informatievoorziening samengevoegd en maken onderdeel uit van het team Systemen en Informatie. Dit is in lijn met de ontwikkeling van het Informatiebeheer dat zich op landelijk niveau voltrekt. De focus van het team richt zich op de ontwikkeling van digitalisering en zaakgericht werken. Dit is in lijn met het Collegeprogramma 3 – Dienstverlening. Enkele producten die via het E-loket worden aangevraagd, kunnen nu digitaal afgehandeld worden.

Aandachtspunten binnen de Informatievoorziening die de archiefinspecteurs signaleren worden aangepakt. Het Archief Inspectierapport onderschrijft de doelen van het informatiebeleid en belicht de redenen waarom deze nog niet operationeel zijn.

De aanbevelingen in de managementsamenvatting hebben wij gegroepeerd om aan te geven welke actie hiervoor noodzakelijk is:

Globaal kunnen we een splitsing maken in:

- a) Digitale informatievoorziening
- b) Fysieke archivering
- c) Kwantiteit en kwaliteit medewerkers cluster informatiebeheer

# Bijlage 1

## A. Digitale Informatievoorziening

Het inspectierapport beveelt aan om een begin te maken met het digitaliseren van de bouwdoSSIERS en om hiervoor de middelen beschikbaar te stellen. Daarbij is een belangrijk aandachtspunt de overdracht in 2014 van de beeldbepalende bouwdoSSIERS van de gemeente Bergen aan het Regionaal Historisch Centrum. Dit biedt goede kansen om een efficiency slag te maken. De bouwdoSSIERS worden gedigitaliseerd en zijn daarna voor iedereen, zowel voor de burger als voor de medewerker gemeente Bergen toegankelijk. Het levert niet alleen tijdswinst op, maar er kan ook op termijn een formatieplek in de organisatie mee bespaard worden.

Het project Roadrunner heeft een sterke relatie met het project (E)dienstverlening, waar vooral de digitale dienstverlening aan de burger centraal staat. Het accent van de gemeentelijke dienstverlening ligt, denkt men, vooral bij de dienstverlening aan de burger, maar het heeft ook implicaties voor onze interne processen. Echter, wanneer de zaken aan de 'achterkant', de backoffice, goed geregeld zijn, is het mogelijk om een goede dienstverlening aan de voorkant, 'de frontoffice' te bieden. De digitalisering van werkprocessen vergemakkelijkt het werk van medewerkers omdat daar de stappen helder zijn in te richten en voor iedereen in het proces duidelijk is wat er verwacht wordt. Later zijn deze stappen inzichtelijk te maken voor de burger (statusinformatie). De eerste pilot van zaakgericht werken (gemeentelijke subsidieverlening) is begin dit jaar gestart en wordt in augustus 2011 in productie genomen. De introductie van de WABO (Wet Algemene Bepaling Omgevingsrecht per 1 oktober 2010) is met veel inzet door de afdeling Systemen en Informatie ter hand genomen. Onze betrokkenheid bij dit project heeft als groot voordeel dat digitale aanvragen via het OLO-loket bestemd voor de gemeente Bergen ook digitaal verwerkt worden. Het begin van een digitale omgevingsvergunning is een feit. De inzet van de medewerkers Systemen en Informatie is essentieel bij de inrichting van het zaakgericht werken.

Het Archief Inspectierapport stelt dat hoewel de inkomende post vanaf eind 2009 gedigitaliseerd wordt papier nog steeds leidend is binnen de organisatie. Naast het digitaliseren van de documenten kan ook een automatische dossieropbouw plaatsvinden en wordt archivering eenvoudiger. Systemen en Informatie wil op korte termijn bewerkstelligen dat medewerkers op een eenvoudige manier inzage krijgen in hun geregistreerde post en doSSIERS digitaal kunnen inzien. Voorwaarde is een stabielere ICT omgeving en toereikende automatiseringsmiddelen, die nu niet voorhanden zijn.

De archiefinspecteurs bevelen een verdere projectmatige realisatie van het digitaliseringproces aan om te voldoen aan de autonome ontwikkelingen op dit gebied.

### Samenvattend:

	<b>Actiepunten</b>	<b>Realisatie/voorwaarden</b>
<b>1</b>	<i>Digitalisering bouwdoSSIERS</i>	<i>Tijd:2011-2012 Wie: Projectgroep, extern, medewerkers S&amp;I Kosten: Wordt opgenomen in begroting Doel: Fysieke bouwdoSSIERS bij het RHCA volgens eis en digitale bouwdoSSIERS/ omgevingsvergunning voor burgers en organisatie</i>
<b>2</b>	<i>Digitalisering van processen</i>	<i>Tijd: 2012-2014 Wie: Projectgroep, extern, medewerkers S&amp;I Kosten:Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Nieuwe Werken, E-dienstverlening</i>
<b>3</b>	<i>Zaakgericht werken</i>	<i>Tijd:2011-2014 Wie: Projectgroep, extern, medewerkers S&amp;I Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting</i>

## Bijlage 1

		<i>Doel: Efficiënt werken, transparantie voor burger</i>
<b>4</b>	<i>Vorbereiding van digitale handtekening</i>	<i>Tijd: 2011-2012 Wie: Extern, medewerkers S&amp;I Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Belangrijk onderdeel van zaakgericht werken</i>
<b>5</b>	<i>Stabiele automatiseringsomgeving</i>	<i>Tijd: z.s.m. Wie: I&amp;A Kosten: apart voorstel aan college en Raad Doel: Betrouwbare infrastructuur waar medewerkers snel en doelmatig gebruik van maken</i>
<b>6</b>	<i>Vorbereiding substitutie (vervanging van papieren document door digitaal document)</i>	<i>Tijd: 2012 Wie: Medewerkers S&amp;I Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Terugdringen van papierstromen en kopieerkosten</i>

### B. Fysieke archivering

In de afgelopen jaren is er een succesvolle inhaalslag uitgevoerd om archiefachterstanden in te lopen. Zo is de bewerking en overbrenging van de archieven van Bergen, Egmond en Schoorl uit de periode 1980- 2000 openbaar en toegankelijk gemaakt en overgebracht naar het Regionaal Historisch Centrum.

De Archiefinspecteurs signaleren achterstanden in het bewerken van dossiers. De oorzaak hiervan is niet alleen de onderbezetting binnen Systemen en Informatie (volgens de richtlijnen van de Archiefinspectie) maar ook de inzet van alle medewerkers bij de ontwikkeling van de digitalisering.

Vele meters in de archiefruimte worden ingenomen door de bouwvergunningen uit de gemeente van vóór 2000 en na 2000. (220 meter). De helpdesk van Systemen en Informatie is 80% van de tijd bezig met het opzoeken, uitlenen, informatie doorbladeren, terugnemen en opbergen van alleen bouwdoSSIERS die door afdelingen en burgers bij publieksdiensten worden opgevraagd. Digitalisering van de bouwdoSSIERS levert veel tijdwinst op en bespaart op termijn formatie.

<b>Uitleen van bouwvergunningen</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1 januari-22 juli	1650	1995 (± 20%)
22 juli – 31 december	1325	
<b>Totaal</b>	<b>2975</b>	<b>3500 (als 20%lijn doorzet)</b>

Ook de toename in het registreren en digitaliseren van poststukken is sterk gestegen en vraagt meer tijd van alle medewerkers wat ten koste gaat van dossiervorming.

Als aandachtspunt benoemen de inspecteurs de noodzaak om een beleidsfunctie te creëren. Er is dringend behoefte aan het actualiseren en ontwikkelen van beleid van digitalisering. In sectie C ( Kwantiteit en Kwaliteit medewerkers Systemen en Informatie) wordt hier meer aandacht aan besteed.

## Bijlage 1

### Samenvattend:

	<b>Actiepunten</b>	<b>Realisatie/ voorwaarden</b>
<b>1</b>	<i>Wegwerken van achterstanden in dossiervorming</i>	<i>Tijd: 2011-2013 Wie: projectgroep, extern bureau, medewerkers S&amp;I Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Voldoen aan actiepunt RHCA</i>
<b>2</b>	<i>Actualiseren van Archiefverordening</i>	<i>Tijd: 2011-2012 Wie: beleidsmedewerker of extern Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Wettelijke bepaling</i>
<b>3</b>	<i>Actualiseren van Besluit Informatiebeheer</i>	<i>Tijd: 2011-2012 Wie: beleidsmedewerker of extern Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Wettelijke bepaling</i>
<b>4</b>	<i>Actualiseer Informatiehuishouding</i>	<i>Tijd: 2012-2014 Wie: beleidsmedewerker of extern Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Wettelijke bepaling</i>
<b>5</b>	<i>Vervangingsprocedure voor vernietigbare archiefbescheiden afstemmen met RHCA</i>	<i>Tijd: 2011-2013 Wie: projectgroep of beleidsmedewerker Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Minder papier, meer ruimte in archiefruimte</i>
<b>6</b>	<i>Overbrenging van Akten van de Burgerlijke Stand in overleg met RHCA</i>	<i>Tijd: 2011 Wie: projectgroep Kosten: regulier Doel: Wettelijke bepaling</i>
<b>7</b>	<i>Verbeteren van bewaarcondities van de bescheiden van de burgerlijke stand in de ruimte achter de publieksbalie</i>	<i>Tijd: 2011-2012 Wie: projectgroep Kosten: regulier Doel: Wettelijke bepaling</i>

### C. Kwantiteit en kwaliteit medewerkers team Systemen en Informatie

#### Kwantiteit:

In het inspectierapport wordt aangegeven dat er momenteel 6,2 fte beschikbaar is voor de postregistratie, de dossiervorming, het dossierbeheer en de omvangrijke semi-statische archieven. Het rapport maakt melding van een structureel tekort van 1,7 fte om deze taken uit te voeren. Wij gaan uit van een tijdelijk tekort. In de praktijk is dit ook gebleken door de inzet van re-integratie krachten en inhuur. Als de organisatie geheel digitaal is zal dit zeker formatiewinst opleveren bij het team Systemen & Informatie. Medewerkers registreren en slaan zelf hun digitale documenten op en kunnen zelf hun digitale dossiers raadplegen. Informatiebeheer kan volstaan met een regisserende en ondersteunende rol en dit levert op

## Bijlage 1

termijn een besparing op van één fte. De noodzaak om voor drie jaar 1.7 fte uit te breiden voor de reguliere taken, wordt aan het einde van het project 2012-2014 geëvalueerd en gerapporteerd aan het college.

Om de ambities voor digitalisering waar te maken is naast de tijdelijke uitbreiding voor de reguliere taken, extra formatie nodig om de processen digitaal en zaakgericht in te richten. Er moet beleid worden gemaakt, projecten moeten worden begeleid, processen moeten digitaal worden ingericht en er is veel instructie en onderzoek nodig. Er zijn geen kerngetallen beschikbaar hoeveel formatie deze kwaliteitsslag vraagt. Met onze ervaring van de afgelopen tijd is onze inschatting dat wij met een formatie-uitbreiding van 1,5 fte een enorme stap te kunnen zetten in het digitaliseren en zaakgericht werken. Het Archief Inspectierapport beveelt uitbreiding van formatie aan gedurende de overgangperiode waarin digitaal werken wordt gerealiseerd. Deze investering verdient zich terug door de (E)dienstverlening aan de burger door efficiënte bedrijfsvoering. Op managementniveau verschaft digitalisering ook meer inzicht in het verloop van processen en kan hierdoor beter worden gestuurd. In de markt wordt aangegeven dat digitalisering organisatiebreed tot gevolg heeft dat licht administratieve taken verminderen, zodat op termijn formatie kan worden ingeleverd.

Kort samen gevat wordt er voor de periode 2012-2014 1,7 fte gevraagd voor het structureel tekort binnen Systemen en Informatie en 1,5 fte voor de ontwikkeling van het digitaal werken. Aan het einde van 2014 wordt dit geëvalueerd en gerapporteerd.

### Kwaliteit:

In de aanloop van de eerste voorzichtige stappen naar digitalisering heeft het team in 2009 en 2010 verscheidene interne cursussen gevolgd over de nieuwe archiefregeling, zaakgericht werken en digitalisering.

De extra formatie in de overgangsfase naar digitalisering is nodig voor applicatie en instructie/ helpdesk. Dit zijn belangrijke elementen van modern informatiebeheer in lijn met de autonome ontwikkeling op dit gebied. Er is ook dringend behoefte aan een senior beleidsmedewerker Systemen en Informatie.

De formatie-uitbreiding wordt voor een klein deel gebruikt om externe deskundigheid in huis te halen. Op deze manier worden onze eigen mensen gedurende het traject bijgeschoold en krijgen de mogelijkheid om zich de nieuwe kennis eigen te maken en vervolgens deze in te zetten bij nieuwe projecten voor zaakgericht werken. Het afgelopen jaar is op deze manier al veel kennis in het team gebracht en is een grotere groep medewerkers betrokken en enthousiast (bijvoorbeeld het Wabo project).

### Samenvattend:

	<b>Actiepunten</b>	<b>Realisatie/ voorwaarden</b>
1	<i>Bereid de formatie uit met capaciteit voor de overgangperiode waarin het digitale werken wordt gerealiseerd</i>	<i>Tijd: 2012-2014 Realisatie: Extern bureau, medewerkers S&amp;I Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Achterstanden in archief terugdringen, voldoen aan de verplichting van overdracht van bouwdoossiers (220 meter), opleiding en begeleiding van ambtenaren organisatie gemeente Bergen</i>
2	<i>Licht de kwalitatieve bezetting door op competenties voor proces- en zaakgericht werken</i>	<i>Tijd: 2012-2013 Realisatie: Toetsing aan eisen archiefinspectie en landelijke normen Kosten: Regulier</i>

## Bijlage 1

		<i>Doel: Kwalitatief en besparend werken</i>
3	<i>Neem jaarlijkse trainingen/ cursussen over digitalisering en digitaal werken, wet- en regelgeving, adviseren en rapporteren op in het opleidingsplan</i>	<i>Tijd: 2012-2014 Realisatie: Extern bureau Kosten: Regulier Doel: Goed opgeleid personeel en goed geïnformeerde dienstverlening</i>
4	<i>Formatie voor structureel tekort binnen Systemen en Informatie</i>	<i>Tijd: 2012-2015 Realisatie: Kosten: Formatie, wordt opgenomen in begroting Doel: Achterstanden inlopen en lopende taken kunnen uitvoeren</i>