

Zaakgericht werken & archief/recordmanagement

Een generiek zaaksysteem bevat ook (bij voorkeur zelfs alle) archiefwaardige documenten en moet daarom ook archieffunctionaliteit bevatten.

Archiefkenmerken van een zaak zijn afhankelijk van het resultaat van een zaak. Zo moet een aanvraag bouwvergunning bewaard worden als deze wordt verleend en geldt een vernietigingstermijn van drie jaar als de vergunning wordt geweigerd.

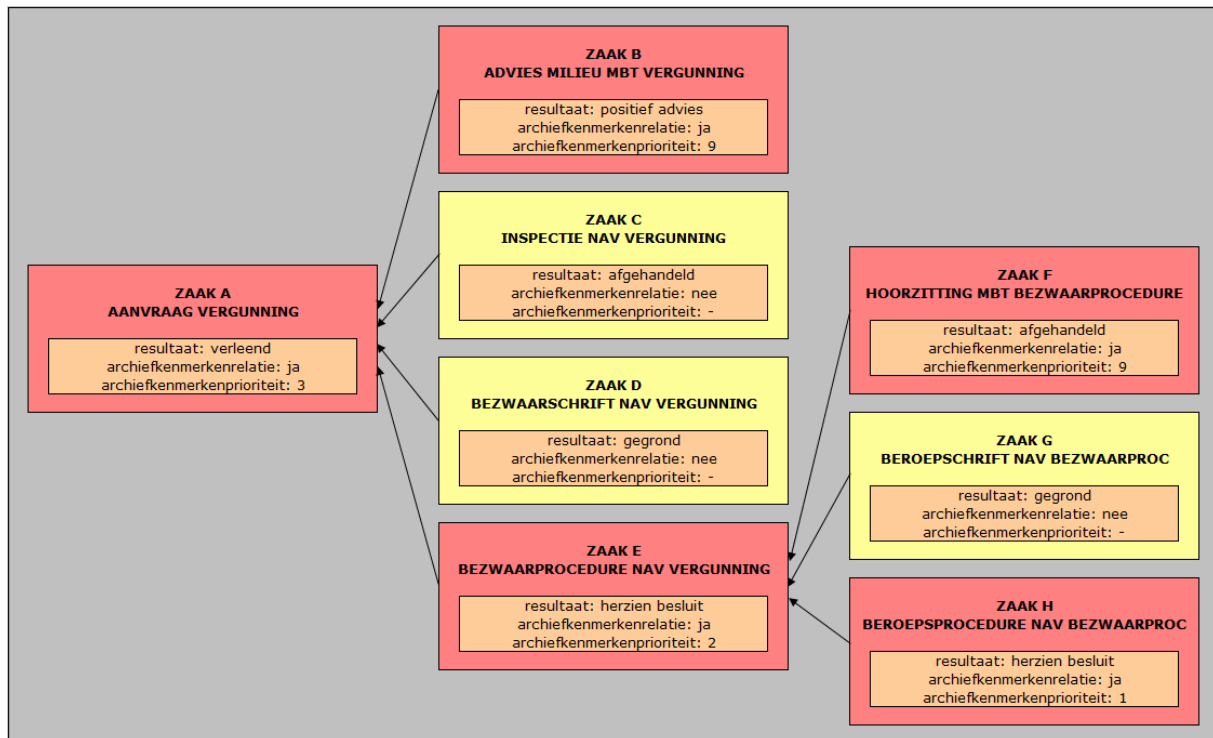
Per mogelijk resultaattype wordt vastgelegd wat de nominatie is ('bewaren' of 'vernietigen'), wat de bewaartermijn (in jaren) is en welke datum de bron is voor deze termijn. Er zijn vier opties voor de brondatum:

- Datum dat de zaak is afgehandeld;
- De ingangsdatum van een bij de zaak vastgelegd besluit;
- De vervaldatum van een bij de zaak vastgelegd besluit;
- Een ander datumkenmerk van de zaak (bijvoorbeeld 'geboortedatum', 'datum beëindiging contract' of 'datum vervallen leerplicht').

Archiefkenmerken van een zaak kunnen echter ook afhankelijk zijn van een andere, gerelateerde zaak.

De moeilijkheid is dat dit niet voor elke gerelateerde zaak geldt.

Per resultaattype moeten we daarom vastleggen of de archiefkenmerken bij dit resultaattype afhankelijk zijn van een andere zaak (archieffkenmerken worden ontvangen) of dat deze van invloed zijn op een andere zaak (archieffkenmerken worden overgedragen). Dit doen we middels een kenmerk archieffkenmerkenrelatie welke de waarde 'ja' of 'nee' heeft.



Afbeelding 24a, gerelateerde zaken met een archiefkenmerkenrelatie zijn in rood weergegeven

In afbeelding 24a wordt met betrekking tot een vergunningproces een mogelijke indeling in zaaktypen weergegeven. De zaken advies, inspectie, bezwaarschrift en bewaarprocedure hebben een relatie naar de zaak vergunning. De zaken hoorzitting, beroepschrift en beroepsprocedure hebben een relatie naar de zaak bezwaarprocedure. De in rood weergegeven zaken hebben een resultaattype met een archiefkenmerkenrelatie.

Bij deze resultaattypen wordt ook een archiefkenmerkenprioriteit vastgelegd.

Zodra een zaak voor het eerst of gewijzigde archiefkenmerken krijgt (vanwege het verkrijgen van een resultaat of vanwege het bekend worden van een relevante brondatum) en het resultaattype heeft een archiefkenmerkenrelatie, krijgen alle gerelateerde zaken met een archiefkenmerkenrelatie de archiefkenmerken van de zaak met het resultaattype met de hoogste archiefkenmerkenprioriteit.

Nadat met betrekking tot een zaak de nominatie 'overbrengen' of 'vernietigen' en de datum waarop deze zaak de archiefprocedure zal doorlopen, zijn bepaald, is het wachten tot de betreffende datum is aangebroken. Tijdens de archiefprocedure zullen de proceseigenaar/afdelingshoofd, archiefmedewerker/DIV-er en de archiefinspecteur adviseren en besluiten om zaakdossiers daadwerkelijk te vernietigen of over te brengen. Door per zaaktype doorlopende machtigingen vast te leggen, kunnen zaken die minder belangrijk zijn, volledig door het systeem afgehandeld worden, zodat de uitvoerende medewerkers zich kunnen concentreren op de belangrijkste zaakdossiers.

Als men het zaakstelsysteem ook als archiefsysteem wil inzetten, moet rekening worden gehouden met normen en standaarden op dit gebied. De NEN 2082 norm bevat eisen voor archieffunctionaliteit.

Zo moet de verzameling relevante activiteiten rondom een zaakdossier worden vastgelegd.

Het is daarnaast van groot belang dat gegevens en documenten in het zaakstelsysteem ook in de verre toekomst nog zijn op te vragen. Men dient het aantal toegestane bestandsformaten daarom te beperken door bijvoorbeeld bepaalde formaten niet toe te staan of te converteren naar wel toegestane formaten.

Een mooi moment voor deze conversie is het moment dat het zaakdossier wordt bevroren. Het zaakstelsysteem voert dit geautomatiseerd uit, een bepaalde periode nadat de zaak is afgehandeld. Behandelaars kunnen vanaf dat tijdstip geen wijzigingen meer aanbrengen in het zaakdossier.

Dit moment moet ook gebruikt worden om alle relevante gegevens van de zaak, waaronder de eerdergenoemde verzameling activiteiten en koppelingen met basisregistraties (zoals de aanvrager), als xml-bestand in het zaakdossier weg te schrijven. Hiermee wordt het mogelijk dat als het zaakstelsysteem zélf in de verre toekomst niet meer opvraagbaar is, alle relevante gegevens over de zaak nog steeds via dit xml-bestand opvraagbaar zijn.

Zaakgericht werken verbetert de terugvindbaarheid van documenten enorm. Door kenmerken zoveel mogelijk bij de zaak vast te leggen en documenten altijd op te nemen in een zaakdossier, kan via al deze kenmerken van de zaak, een document worden teruggevonden en is de context van een document altijd bekend.

Door het aantal verplichte kenmerken bij het opnemen van een document in een zaakdossier te beperken (vooral het documenttype is relevant), wordt bevorderd dat behandelaars daadwerkelijk álle relevante documenten in het zaakdossier op zullen nemen.

Het is onverstandig onnodige drempels op te werpen voor het vastleggen van kenmerken. Zo wordt vaak gesteld dat bij het opvoeren van kenmerken met het gebruik van een beperkte set trefwoorden middels een thesaurus, de terugvindbaarheid zal verbeteren. Het is dan bijvoorbeeld niet toegestaan de term 'fiets' te gebruiken omdat alleen 'rijwiel' is toegestaan. Een probleem is dat medewerkers hierdoor onnodig veel tijd kwijt zijn met het registreren van documenten en het risico daardoor groot is dat vele belangrijke documenten buiten het zaakstelsysteem blijven en helemaal niet worden geregistreerd.

Deze verbetering van de terugvindbaarheid kan beter, geautomatiseerd, zonder handmatige activiteiten, gerealiseerd worden door de thesaurus op te nemen in de zoekfunctionaliteit. Zoekt men op 'rijwiel' dan krijgt men ook de resultaten van 'fiets' terug. En andersom.

Mocht men via kenmerken het juiste zaakdossier niet kunnen terugvinden, dan is er altijd nog de mogelijkheid om alle documenten fulltext te doorzoeken. Het is hiervoor wel nodig dat bij het digitaliseren van papieren documenten optische teken herkenning (OCR) wordt ingezet.