

# **Verslag archief-KPI's Gemeente Bergen (NH) 2018**

Bijlage bij de brief van de gemeentelijke archiefinspectie aan het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Bergen (NH), 5 juni 2018, kenmerk 2018fh-B-1



**Regionaal Archief**  
**Alkmaar**

Samenstelling: F.A. van der Horst,  
archiefinspecteur

## INLEIDING

Op grond van artikel 5 van de ‘Gemeenschappelijke regeling Regionaal Historisch Centrum Alkmaar’ (RHC Alkmaar) houdt de directeur-archivaris van het RHC Alkmaar toezicht op de niet-overgebrachte archieven van de gemeente Bergen (NH). Dit houdt in dat de archivaris jaarlijks (conform artikel 11 van de ‘Archiefverordening van de gemeente Bergen 2013’) verslag doet aan het college van B&W over het gedane toezicht, dat door de archiefinspecteur van het RAA wordt uitgevoerd.

Het KPI-verslag is gebaseerd op de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI’s) voor de gemeentelijke archiefketen zoals die zijn opgesteld door de VNG (ledenbrief 21 juli 2011 en KPI-Handreiking april 2013). Deze KPI’s omvatten tien indicatoren die een beeld geven van de kwaliteit van de informatiehuishouding en van de mate waarin de gemeente aan de archiefwettelijke eisen voldoet.

Tegelijkertijd kan dit verslag dienen als instrument voor verantwoording richting de raad en als instrument voor de verticale verantwoording ten behoeve van de provinciale toezichthouder.

De KPI’s beschrijven de stand van zaken binnen de gemeente Bergen (NH) naar aanleiding van het gesprek dat de archiefinspecteur begin 2018 heeft gevoerd met medewerkers beleid en kwaliteit DIV van team DISK/I&O van de *Werkorganisatie BUCH*.

Per KPI wordt in het verslag in een korte conclusie de vraag beantwoord in welke mate de gemeente aan de archiefwettelijke eisen voldoet en welke stappen zij neemt om hieraan te kunnen voldoen.

Daarnaast wordt in het verslag onder het kopje *Wettelijk voorschrift* het archiefwettelijk kader geschetst en kan gebruikt worden bij de uitwerking van de organisatiebrede en/of afdelings specifieke risicoanalyse.

### Beoordeling

De beoordeling van de gemeente Bergen (NH) heeft betrekking op de situatie bij de *Werkorganisatie BUCH* en is dus van grote invloed op het uiteindelijke oordeel. Daarbij is het mogelijk dat de beoordeling ten opzichte van vorig jaar gelijk is gebleven (zie KPI 2: Interne kwaliteitszorg en toezicht) of veranderd is, in positieve of negatieve zin.

In specifieke gevallen kan de beoordeling afwijken omdat louter de gemeente wordt bedoeld.

Ter beoordeling is een KPI-formulier ingevuld door het team DISK/I&O en dit formulier is uitgebreid met de archiefinspecteur besproken. Het formulier bevat de hoofd- en deelvragen per KPI-categorie (de wettelijke grondslag van de KPI), een oordeel of al dan niet voldaan wordt aan de wettelijke eis en een overzicht van de taakverwaarlozingscriteria op grond waarvan de provinciale toezichthouder kan besluiten in te grijpen. Ook bevat het een toelichting en eventuele actiepunten. De vragenlijst is uiteindelijk beoordeeld door de archiefinspecteur en vormt de basis voor het KPI-verslag.

In het verslag wordt hoofdzakelijk ingegaan op het beheer van de niet-overgebrachte archieven. Aspecten van het beheer van de (historische) archieven die zijn overgebracht naar de archiefbewaarplaats van het RHC Alkmaar worden verder in het *Jaarverslag 2017* behandeld.

Een te plaatsen noot is wel dat uitspraken alleen betrekking (kunnen) hebben op de archiefbescheiden die in het archiveringssysteem opgenomen zijn en waarover daadwerkelijk beheer uitgevoerd kan worden.

Ten behoeve van bestuur en management wordt het verslag voorafgegaan door een samenvatting van de resultaten van de KPI’s. De samenvatting wordt grafisch ondersteund door gekleurde stoplichtbolletjes, waarmee in één oogopslag een beeld verkregen wordt van de kwaliteit van de informatiehuishouding en in welke mate de gemeente aan de wettelijke eisen voldoet.

## MANAGEMENTSAMENVATTING ARCHIEF-KPI'S, GEMEENTE BERGEN (NH) 2018

### 1. Lokale regelgeving

De gemeentelijke regelingen voldoen aan de wettelijke eisen. De BUCH-organisatie moet in een aantal gevallen over het (digitaal) archief- en informatiebeheer nadere afspraken maken door in samenspraak met de betrokken partij(en) een dienstverleningsovereenkomst op te stellen en af te sluiten.



### 2. Interne kwaliteitszorg en toezicht

Binnen de BUCH-organisatie wordt op structurele wijze gewerkt aan de kwaliteit van de informatiehuishouding door het inzetten van een (vastgesteld) archiefwettelijk voorgeschreven toetsbaar kwaliteitssysteem (en deze verder te ontwikkelen) waarin verantwoordelijkheden zijn belegd en taken worden uitgevoerd om een vooraf bepaalde kwaliteit te bereiken. Toezicht en verslaglegging zijn belegd.



### 3. Ordening, authenticiteit, context, toegankelijkheid en duurzaamheid archiefbescheiden

De ordening van papieren archiefbescheiden geschiedt planmatig en het archiveringssysteem waarborgt de authenticiteit, context, toegankelijkheid en duurzaamheid van deze bescheiden. Van de digitale archiefbescheiden is dit overzicht alleen aanwezig voor zover deze in het huidige DMS zijn opgenomen. Op dit moment is het archief- en informatiebeheer enorm versnipperd. De fysieke en digitale informatie is opgeslagen in verschillende systemen en verdeeld over meerdere locaties. Deze situatie is onwenselijk aangezien de goede, geordende en toegankelijke staat van (digitale) archiefbescheiden zo niet kan worden gegarandeerd. De BUCH-organisatie moet zicht en grip te krijgen op de (archiefwaardige) informatie die integraal wordt beheerd.



### 4. Digitale archiefbescheiden in het bijzonder

De BUCH-organisatie zet RODIN in bij de opbouw van het digitaal informatiebeheer op niveau van het nieuwe DMS. Hier ligt een relatie met het op te schalen kwaliteitssysteem en de bewaarstrategie. Aan enkele bijzondere voorschriften (vaststelling functionele eisen van digitale archiefbescheiden die specifiek gedrag vertonen en voorschrijven van het gebruik van open bestandsformaten) wordt nog niet voldaan.



### 5. Vernietiging en vervreemding van archiefbescheiden

De BUCH-organisatie weegt zorgvuldig af wanneer het bezit van bescheiden niet meer van belang is voor bedrijfsvoering, democratische controle en cultuurhistorie. Zij draagt zorg voor de tijdige en op correcte wijze uitgevoerde (digitale) vernietiging van daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden.



### 6. Overbrenging van archiefbescheiden naar de openbare archiefbewaarpplaats

Te bewaren archiefbescheiden worden na de wettelijke termijn van 20 jaar overgebracht naar de archiefbewaarpplaats.



### 7. Archiefbewaarpplaatsen, archiefruimten

De fysieke bewaaromstandigheden van archiefbescheiden zijn op orde.



### 9. (8 vervalt) Rampen, calamiteiten en veiligheid

De plannen voor het behoud van de archiefbescheiden bij bijzondere omstandigheden zijn grotendeels beschikbaar.








### 10. Middelen en mensen

Voor de BUCH-organisatie worden voldoende middelen beschikbaar gesteld om de kosten te dekken die zijn verbonden aan de uitoefening van de zorg voor c.q. het beheer van de archiefbescheiden. Wel kampt de organisatie met achterstanden die o.a. zijn ontstaan door reorganisatie. Er wordt door het team DISK/I&O een actieplan opgesteld (als onderdeel van het BUCH-brede verbeterplan) om deze achterstanden structureel weg te werken.



*Mate waarin de gemeente voor de betreffende KPI-categorie aan de wettelijke eisen voldoet:*

-  Voldoet
-  Voldoet voor aanzienlijk deel, maar er zijn nog aandachtspunten
-  Voldoet gedeeltelijk, er zijn aandachtspunten
-  Voldoet voor aanzienlijk deel niet
-  Voldoet in het geheel niet

## **1. LOKALE REGELGEVING**

### **Hoofdvraag: Voldoen de gemeentelijke regelingen aan de wettelijke eisen?**

#### **1.1. Regelingen**

De gemeente beschikt over een geactualiseerde, door de gemeenteraad vastgestelde archiefverordening waarin de zorg voor en toezicht op de niet-overgebrachte archieven is geregeld (vaststellingsdatum 7 februari 2013). Nadere voorschriften ten aanzien van het beheer van de niet-overgebrachte archieven zijn uitgewerkt in het Besluit Informatiebeheer (vaststellingsdatum 11 december 2012).

De ambtelijke organisatie van de gemeente Bergen (NH) is sinds 1 januari 2017 ondergebracht bij de 'Gemeenschappelijke regeling Werkorganisatie BUCH'. Nadere voorschriften ten aanzien van het beheer van de niet-overgebrachte archieven zijn uitgewerkt in het 'Besluit Informatiebeheer van de Werkorganisatie BUCH 2017' (vaststellingsdatum 2 januari 2017).

Daarnaast beschikt de gemeente over een jaarlijks bijgewerkt register van gemeenschappelijke regelingen (november 2017) en over een actuele mandaatregeling. Vanaf 1 januari 2017 geldt de 'Bevoegdhedenregeling colleges en burgemeesters Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo 2017' (geactualiseerd: 01-11-2017).

Medio 2017 heeft de VNG nieuwe modellen ontwikkeld voor de archiefverordening en het besluit informatiebeheer die beter aansluiten bij de huidige wet- en regelgeving. De archiefinspecteur heeft kennis genomen uit de eerste 'Rapportage Kwaliteitszorgsysteem Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH' dat de VNG modellen bij de BUCH-gemeenten gaan worden gebruikt en vastgesteld.

Per gemeente dient er een nieuwe archiefverordening te worden vastgesteld. De oude besluiten informatiebeheer van de individuele gemeenten moeten worden ingetrokken. Het 'Besluit Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH 2017' wordt dan leidend. Het Besluit informatiebeheer Werkorganisatie BUCH 2017 moet echter na vaststellen van de nieuwe verordeningen ingetrokken en een nieuwe "Beheerregeling Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH" vastgesteld.

#### **1.2. Wijziging overheidstaken**

Het college treft bij wijziging van overheidstaken adequate voorzieningen omtrent de zorg voor archiefbescheiden bij opheffing, samenvoeging, splitsing of wanneer taken worden overgedragen aan een ander overheidsorgaan. In dit verband is het belangrijk om te controleren of de zorg voor en het beheer van archiefbescheiden in (toekomstige) overeenkomsten voldoende zijn geborgd.

Tot op heden wordt er door de ambtelijke organisatie ad hoc geopereerd en enkel voorzieningen getroffen wanneer een dergelijke situatie zich voordoet.

#### **Domein Samenleven**

De dienstverleningsovereenkomst (DVO) met Domein Samenleven is in behandeling maar nog niet opgeleverd. De reden hiervoor is dat het domein voortdurend in beweging is waardoor afspraken verouderd zijn bij vastlegging. Eerst moeten de werkprocessen binnen het domein zijn gestabiliseerd. De dossiers worden nu op papier afgehandeld (leidend) en staan op locatie in Bergen (in de archiefruimte). Volgens de BUCH-organisatie zijn de papieren dossiers op orde, maar de status (kwaliteit) van digitale dossiers is onbekend.

#### **1.3. Gemeenschappelijke regelingen**

Wanneer nieuwe gemeenschappelijke regelingen ontstaan heeft dit de aandacht en worden de nodige voorzieningen getroffen omtrent de zorg voor archiefbescheiden. De gemeente Bergen (NH) werkt op ambtelijk niveau samen met de gemeenten Castricum, Uitgeest en Heiloo. Op grond van de Archiefwet 1995 ligt de zorg voor de archieven nog steeds bij de individuele gemeenten.

In dit verband is het ook belangrijk dat afspraken worden geformaliseerd en in een DVO worden opgenomen. Dit geldt ook voor de andere gemeenschappelijke regelingen of samenwerkingsverbanden waaraan de gemeente Bergen (NH) deelneemt.

#### **1.4. Uitbesteden archiefbeheer(taken)**

Indien (aspecten van) archiefbeheer(taken) zijn uitbesteed wordt er rekening gehouden met de wettelijke gemeentelijke eindverantwoordelijkheid. Met diverse (privaatrechtelijke) partijen zijn afspraken gemaakt

inzake de hosting van digitale gegevens. De gemeente maakt indien nodig concrete afspraken met (privaatrechtelijke) partijen omtrent de creatie, beschikbaarstelling, rechten, eigendom, duurzame bewaring van archiefbescheiden. Bijvoorbeeld als het gaat om het duurzaam en toegankelijk beheer van audio- en/of videotulen. Bepalingen omtrent archief- informatiebeheer zijn hierover in een overeenkomst opgenomen. Daarnaast geeft de ambtelijke organisatie aan dat alle BUCH-gemeenten overeenkomsten hebben afgesloten met *Archiefweb.eu*. Bepalingen omtrent archief- informatiebeheer zijn hierin opgenomen.

Verder is er een DVO vastgesteld ten aanzien van het archief- en informatiebeheer voor de VTH-processen, samen met de andere BUCH-gemeenten.

In het kader van de BUCH-samenwerking worden bepaalde papieren archieven op verschillende locaties beheerd. Zo zijn de dossiers voor de Jeugdzorg, WMO en Participatiewet (Domein Samenleven) bij de gemeente Bergen (NH) geplaatst. In de praktijk blijkt deze hybride situatie verre van ideaal. Bovendien is het beheer van de betreffende archiefbescheiden complex, waarbij de papieren dossiers (in vele gevallen) leidend zijn. Ondanks dat het hier op termijn te vernietigen archiefbescheiden betreft is het ook vanuit privacywetgeving belangrijk dat er op korte termijn concrete afspraken omtrent het beheer worden gemaakt tussen de BUCH-gemeenten (zie ook § 1.2).

#### **Actiepunten**

- In BUCH-verband moeten tussen de gemeenten nadere afspraken worden gemaakt omtrent het (digitaal) archief- en informatiebeheer ten aanzien van de processen rondom Jeugdzorg, WMO en Participatiewet binnen het Domein Samenleven.
- Het is belangrijk om de in § 1.2 t/m 1.4 genoemde aspecten tijdig te signaleren en procedures te ontwikkelen waarin staat welke stappen de organisatie moet nemen indien een dergelijk situatie zich voordoet. Dit wordt verder uitgewerkt in het geïmplementeerde maar op te schalen kwaliteitssysteem waarin verantwoordelijkheden zijn belegd en taken worden uitgevoerd om een vooraf bepaalde kwaliteit te bereiken (zie hoofdstuk 2).
- Benodigde acties uit de eerste 'Rapportage Kwaliteitszorgsysteem Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH' op structurele wijze oppakken.

#### *Wettelijk voorschrift*

Op grond van artikel 4 van Archiefwet 1995 dient het college als archiefzorgdrager voorzieningen te treffen omtrent de archiefbescheiden bij opheffing, samenvoegen, splitsing of overdracht (vervreemding) van taken aan een ander (tijdelijk) overheidsorgaan. Het betreft hier (juridische) voorzieningen waarbij de gemeentelijke organisatie moet zorgen voor het afsluiten van archieven en de (voorbereiding van) terbeschikkingstelling, overbrenging of vervreemding van archiefbescheiden. Daarnaast zal het college, bij de instelling van een gemeenschappelijke regeling waarin de gemeente participeert en taken in mandaat worden uitgevoerd, dienovereenkomstig voorzieningen omtrent de zorg voor archiefbescheiden moeten treffen.

*Conclusie: De gemeentelijke regelingen voldoen aan de wettelijke eisen. De BUCH-organisatie moet in een aantal gevallen over het (digitaal) archief- en informatiebeheer nadere afspraken maken door in samenspraak met de betrokken partij(en) een dienstverleningsovereenkomst op te stellen en af te sluiten.*



## **2. INTERNE KWALITEITSZORG EN TOEZICHT**

**Hoofdvraag: Werkt de gemeente structureel aan de kwaliteit(verbetering) van haar informatiehuishouding?**

### **2.1. Kwaliteitssysteem archief- en informatiebeheer**

De ambtelijke organisatie werkt op structurele wijze aan de kwaliteit van haar informatiehuishouding en gebruikt een archiefwettelijk voorgeschreven toetsbaar kwaliteitssysteem (zoals bedoeld in artikel 16 van de Archiefregeling) waarin verantwoordelijkheden zijn belegd en taken worden uitgevoerd om een vooraf bepaalde kwaliteit te bereiken. Dit is noodzakelijk om de kwaliteit van de informatiehuishouding binnen de gemeentelijke organisatie structureel te kunnen borgen. De noodzaak voor het opschalen van een kwaliteitssysteem wordt daarom verder organisatiebreed (uit)gedragen.

De *Werkorganisatie BUCH* heeft in december 2017 het *Kwaliteitssysteem I-Q* vastgesteld en vanaf januari 2018 geïmplementeerd. Het 'Handboek Kwaliteitszorg Informatiebeheer/beheer archiefbescheiden' (versie 0.7, december 2017) vormt de basis van het kwaliteitssysteem en is ook vastgesteld.

Dit kwaliteitssysteem is gebaseerd en samengesteld op de beschikbare en vigerende wet- en regelgeving en kaders met betrekking tot richten, inrichten, uitvoeren informatiebeheer op beleid, documenten en metadata, middelen, personeel. Het kwaliteitssysteem richt zich voor 2018 nog primair op DIV gerelateerde taken. Vanaf 2019 haken meerdere organisatieonderdelen aan om de kwaliteit van het archief- en informatiebeheer integraal te kunnen toetsen en te verbeteren.

Het is een werkend kwaliteitssysteem waar de verplichte elementen (wet- en regelgeving) voorlopig leidend zijn (lees: 2018). In 2019 wordt het kwaliteitssysteem opgeschaald en worden onder meer ook aanbevelingen meegenomen. Volgens de organisatie heeft het kwaliteitssysteem een signaleringsfunctie en kunnen problemen worden geïdentificeerd, maar het werkt ook als stok achter de deur. Team DISK/I&O beschouwt het kwaliteitssysteem als een belangrijke pijler voor (de kwaliteit van) het integrale informatiebeheer.

De eerste 'Rapportage Kwaliteitszorgsysteem Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH' (12 april 2018) is beschikbaar en wordt uitgezet richting MT. De checklist van I-Q vormt de basis van deze rapportage. In de rapportage wordt uitgegaan van de BUCH-situatie, indien noodzakelijk worden hier specifiek gemeentelijke opmerkingen in opgenomen.

## 2.2. Toezicht en beheer archieven

De directeur van het RHC Alkmaar, die in het bezit is van een diploma archivistiek, is als archivaris benoemd. Hij houdt toezicht op het beheer van de niet-overgebrachte van de gemeente Bergen (NH) en doet bij verordening jaarlijks verslag aan het college van B&W. Via het jaarverslag van het RAA brengt de archivaris verslag uit van het beheer van de overgebrachte archieven en het toezicht op de niet-overgebrachte archieven van de aangesloten gemeenten. In de eerst helft van 2018 is in samenwerking met het team DISK/I&O onderhavig KPI-verslag samengesteld.

### Actiepunten

- In 2018 wordt er in BUCH-verband gewerkt aan de verdere inrichting van het kwaliteitssysteem. Bij de inrichting van dit kwaliteitssysteem wordt (onder meer) het inhoudelijk toetsingsinstrument KIDO ingezet. Dit instrument is opgenomen in de checklist van i-Q van VHIC.
- Benodigde acties uit de eerste 'Rapportage Kwaliteitszorgsysteem Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH' op structurele wijze oppakken.

### Wettelijk voorschrift

Het inrichten van een (archiefwettelijk voorgeschreven) toetsbaar kwaliteitssysteem is noodzakelijk om de kwaliteit van archief- en informatiebeheer binnen de gemeentelijke organisatie te kunnen borgen. Dit betekent dat een gemeente kwaliteitseisen stelt aan het informatie- en archiefmanagement in overeenstemming met haar verantwoordelijkheden en uitvoering van taken om een vooraf bepaalde kwaliteit te bereiken. Interne toetsing en evaluatie van deze gestelde kwaliteitseisen dienen in dit verband cyclisch te worden uitgevoerd.

*Conclusie: Binnen de Werkorganisatie BUCH wordt op structurele wijze gewerkt aan de kwaliteit van de informatiehuishouding door het inzetten van een (vastgesteld) archiefwettelijk voorgeschreven toetsbaar kwaliteitssysteem (en deze verder te ontwikkelen) waarin verantwoordelijkheden zijn belegd en taken worden uitgevoerd om een vooraf bepaalde kwaliteit te bereiken. Toezicht en verslaglegging zijn belegd.*



## 3. ORDENING, AUTHENTICITEIT, CONTEXT, TOEGANKELIJKHEID EN DUURZAAMHEID ARCHIEFBESCHIEDEN

**Hoofdvraag: Geschiedt de ordening planmatig, waarborgen het systeem en de materialen de authenticiteit, context en toegankelijkheid en de duurzaamheid van de archiefbescheiden?**

### 3.1. Geordend overzicht archiefbescheiden

Tot op heden werken de BUCH-gemeenten met 4 aparte netwerk omgevingen omdat de centrale netwerk omgeving (5<sup>e</sup> huis) niet operationeel is. Naar verwachting wordt het 5<sup>e</sup> huis in Q3 van 2018 opgeleverd. Dan zal ook het nieuwe DMS (Corsa Next) binnen de centrale netwerk omgeving gebruikt gaan worden.

### **Belangrijk aandachtspunt**

Op dit moment is het archief- en informatiebeheer enorm versnipperd. De fysieke en digitale informatie is opgeslagen in verschillende systemen en verdeeld over meerdere locaties. Deze situatie is onwenselijk aangezien de goede, geordende en toegankelijke staat van (digitale) archiefbescheiden zo niet kan worden gegarandeerd. Het risico dat de authenticiteit van deze bescheiden wordt aangetast is groot. Bovendien bestaat het risico dat dossiers incompleet raken en neemt de foutgevoeligheid bij registratie toe. De ontwikkeling van het 5e huis loopt moeizaam. De uiteindelijke oplevering van het nieuwe DMS is hiervan afhankelijk. Er blijken technische problemen te zijn bij de inrichting van het 5e huis. De technische omgeving maar ook de beheeromgeving laten volgens de organisatie momenteel te wensen over.

Het team DISK/I&O treft maatregelen om het archief- en informatiebeheer zo veel mogelijk te stroomlijnen. Oorspronkelijke en lopende processen van de individuele BUCH-gemeenten worden geverifieerd en geharmoniseerd. Dit geschiedt gefaseerd in verband met de (her)inrichting van de processen en de harmonisatie van de verschillende applicaties binnen de nieuwe netwerk omgeving.

Het Document Structuurplan (DSP: I-Navigator) wordt stapsgewijs aangepast op de nieuwe situatie. Deze beheertool is een overzicht van alle processen en daaraan gekoppelde documenten, applicaties en registraties. Ook wordt het DSP ingezet voor het harmoniseren van de postbussen (analoog en digitaal), in overleg met de verschillende afdelingen. De I-navigator wordt uiteindelijk gekoppeld aan het nieuwe DMS.

De BUCH-organisatie hebben tot nu toe weinig tot geen zicht op andere (archiefwaardige) informatie die in applicaties en op netwerkschijven worden beheerd/opgeslagen (ook in het kader van projectarchivering). In dit verband zullen er met proceseigenaren afspraken gemaakt dienen te worden over zaaktypen, kwaliteitseisen, metadata, toegang, opslag en classificatie van archiefbescheiden.

### Bergen (NH)

De gemeente beschikt over een actueel, compleet, geordend en logisch samenhangend overzicht van de papieren archiefbescheiden. Van de digitale archiefbescheiden is dit overzicht alleen aanwezig voor zover deze in het huidige DMS zijn opgenomen. De gemeentelijke organisatie maakt hierbij gebruik van een DSP (I-Controller) om de betreffende stukken inzichtelijk te maken.

Een geordend overzicht van digitale (archiefwaardige) informatie wat zich buiten het DMS in allerlei vakapplicaties bevindt is deels beschikbaar en opgenomen in het DSP. Het zicht op de informatie die op netwerkschijven wordt beheerd ontbreekt.

### **3.2. Authenticiteit en context archiefbescheiden**

In BUCH-verband is de totstandkoming van het metagegevensschema bijna afgerond. Dit schema is nog niet als zodanig geïmplementeerd.

### Bergen (NH)

Een metagegevensschema (waarbij de samenhangende structuur van metagegevens in tot uitdrukking moet komen) is beschikbaar. In het schema wordt de mapping met het TMLO (Toepassingsprofiel Metagegevens Lokale Overheden) als uitgangspunt gehanteerd om uiteindelijk te kunnen voldoen aan de voorwaarden van een e-depot. (zie ook het 'Handboek digitale vervanging van te bewaren en te vernietigen archiefbescheiden'). De samenhang met andere archiefbescheiden (binnen het DMS) is geregeld. Buiten het DMS is dit niet in alle gevallen duidelijk, vooral als het gaat om het beheer van metagegevens in vakapplicaties.

Metagegevens bepalen de authenticiteit, context toegankelijkheid van archiefbescheiden en zijn van belang voor het beheer en waarborging van het archiveringssysteem op het niveau van het DMS. Bovendien zijn metagegevens noodzakelijk voor de uitwisselbaarheid van gegevens bij migratie, conversie of de toekomstige overdracht naar een voorziening om digitale informatie voor een lange termijn te kunnen beheren en toegankelijk te houden (e-depot).

### **3.3. Systeem voor toegankelijkheid**

In BUCH-verband wordt de dienstverlening geharmoniseerd. De servicenormen voor de BUCH-organisatie Inwoners en Ondernemers zijn inmiddels vastgesteld. De servicenormen hebben betrekking op dienstverlening. De oude situaties per gemeente blijven nog wel even gehandhaafd. Pas wanneer het 5<sup>e</sup> huis wordt opgeleverd

is het mogelijk de processen (en de servicenormen) beter te stroomlijnen. Over het algemeen wordt nu waar mogelijk gelijk gewerkt anders is het te verwarrend voor de interne klant. De applicatie *Topdesk* gaat gebruikt worden om specifieke DIV-gerelateerde vragen van medewerkers af te handelen.

#### Bergen (NH)

De toegankelijke staat van archiefbescheiden wordt door de gemeente gewaarborgd, zodanig dat deze binnen redelijke termijn vindbaar en bruikbaar zijn. In principe zijn alle stukken, voor zover deze in het DMS zijn opgenomen, snel terug te vinden door alle gebruikers. De zoekfunctionaliteit wordt continue verbeterd. Fysieke stukken worden nagenoeg niet meer opgevraagd.

### **3.4. Duurzame materialen (bij opslag)**

De ambtelijke organisatie gebruikt duurzame materialen bij het opmaken, beheren en opslaan van analoge (fysiek en audiovisuele) archiefbescheiden. Deze archiefbescheiden worden in goede materiële staat gebracht en gehouden, waarmee de duurzaamheid voor analoge bescheiden is geborgd.

### **3.5. Systeem voor duurzaamheid**

Een bewaarstrategie die de duurzame toegankelijkheid en bruikbaarheid van de digitale informatie borgt is beschikbaar (als onderdeel van het 'Handboek Kwaliteitszorg Informatiebeheer/beheer archiefbescheiden'), maar is nog niet als zodanig geïmplementeerd.

Voor het leesbaar en toegankelijk houden van digitale archiefbescheiden is een bewaarstrategie nodig waarin wordt beschreven hoe te handelen wanneer een randvoorwaarde voor digitale archivering wijzigt en wie daar verantwoordelijk voor is, zoals bij de achteruitgang van opslagmedia, het in onbruik raken van bestandsformaten en de aanleidingen om bewaaractiviteiten (zoals conversie, migratie) te ondernemen.

#### **Actiepunten**

- Het team DISK/I&O werkt aan een overzicht en metagegevensschema om zicht en grip te krijgen op de (archiefwwaardige) informatie die integraal binnen de BUCH-organisatie wordt beheerd.
- Een bewaarstrategie voor digitale bestanden is beschikbaar. In BUCH-verband wordt deze strategie (als onderdeel van het kwaliteitssysteem) geïmplementeerd.
- Benodigde acties uit de eerste 'Rapportage Kwaliteitszorgsysteem Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH' op structurele wijze oppakken.

#### *Wettelijk voorschrift*

Een overheidsorgaan dient te beschikken over een actueel, compleet en logisch samenhangend overzicht van (te bewaren) archiefbescheiden, geordend overeenkomstig het ten tijde van de vorming van het archief daarvoor geldende ordeningsstructuur. Een geordend overzicht van alle papieren en digitale informatie draagt bij tot het 'in control' brengen van de informatievoorziening. Vooral als archiefwaardige (digitale) informatie zich buiten het DMS in allerlei vakapplicaties of buiten de beheeromgeving van de documentaire informatievoorziening bevindt. Aan de hand van een dergelijk overzicht kan de (digitale) beheeromgeving voor de (digitale) archivering worden vastgesteld en wordt risicomangement mogelijk gemaakt.

*Conclusie: De ordening van papieren archiefbescheiden geschiedt planmatig en het archiveringssysteem waarborgt de authenticiteit, context, toegankelijkheid en duurzaamheid van deze bescheiden. Van de digitale archiefbescheiden is dit overzicht alleen aanwezig voor zover deze in het huidige DMS zijn opgenomen. Op dit moment is het archief- en informatiebeheer enorm versnipperd. De fysieke en digitale informatie is opgeslagen in verschillende systemen en verdeeld over meerdere locaties. Deze situatie is onwenselijk aangezien de goede, geordende en toegankelijke staat van (digitale) archiefbescheiden zo niet kan worden gegarandeerd. De BUCH-organisatie moet zicht en grip te krijgen op de (archiefwwaardige) informatie die integraal wordt beheerd.*



## **4. DIGITALE ARCHIEFBESCHIEDEN IN HET BIJZONDER**

**Hoofdvraag: Werkt de gemeente inzake digitale archiefbescheiden systematisch aan digitaal informatiebeheer en voldoet ze aan de specifieke wettelijke voorschriften?**

### **4.1. Opbouw digitaal informatiebeheer**



De *Werkorganisatie BUCH* beschikt over een vastgesteld informatiebeleidsplan uit 2015. Het plan is verouderd en sluit volgens de organisatie niet meer echt aan bij de praktijk. Verder beschikt de BUCH-organisatie over een e-mail- en postprotocol en informatiebeheerplan.

De BUCH-organisatie is bekend met het Referentiekader Opbouw Digitaal Informatiebeheer (RODIN) en bij de opbouw van het digitaal informatiebeheer wordt dit kader als referentie gebruikt.

In RODIN zijn eisen beschreven voor het beleid en de organisatie, voor het informatiebeheer en voor ICT-beheer en beveiliging, van een digitale beheeromgeving waarin digitale archieven worden beheerd, en vormt een voorwaarde om de duurzame toegankelijkheid van digitale archieven te borgen. De vastlegging van elementen uit RODIN is in ontwikkeling en dit aspect is opgenomen in het voornoemde informatiebeheerplan.

Het systematisch werken aan digitaal informatiebeheer is behalve aan RODIN ook gerelateerd aan het geïmplementeerde en op te schalen kwaliteitssysteem (zie hoofdvraag 2) en de bewaarstrategie (zie hoofdvraag 3).

RODIN wordt gebruikt bij de verdere inrichting en opbouw van de digitale beheeromgeving van de BUCH-gemeenten. Andere toetsingsinstrumenten worden ook gebruikt, zoals de handreiking KIDO. Daarnaast wordt er gekeken naar NEN-normen.

#### Bergen (NH)

De gemeente Bergen (NH) heeft bij de vervolmaking van haar huidige DMS op aspecten van RODIN getoetst. Volgens de organisatie is hier indertijd correct op geanticipeerd.

#### **4.2. Functionele eisen en opslagformaten**

De BUCH-organisatie gaat uit van het adagium: “alle bestandsformaten worden ondersteund, tenzij”. In principe voldoen alle bestandsformaten aan een open standaard, maar deze zijn niet voorgeschreven. Te gebruiken bestandsformaten worden in de loop van 2018 als onderdeel van het kwaliteitssysteem opgenomen.

De functionele eisen van alle digitale archiefbescheiden die specifiek gedrag vertonen zijn deels bekend bij de BUCH-organisatie. Hier is geen specifiek onderzoek naar gedaan. Proefondervindelijk worden de functionele eisen van digitale archiefbescheiden in kaart gebracht

Van afwijkende digitale archiefbescheiden die specifiek gedrag vertonen moeten de belangrijkste functionele eisen bekend zijn en worden vastgelegd. Het gaat hierbij vooral om informatieobjecten waarvan de functionaliteiten niet vanzelf bewaard blijven bij een conversie of migratie, zoals 3D-bestanden, rekenbladen, afbeeldingen, audio- en videobestanden, websites en samengestelde bestanden. Dergelijke vastlegging is noodzakelijk voor het waarborgen van de authenticiteit en zou onderdeel uit moeten maken van een digitale bewaarstrategie.

#### **4.3. Voorzieningen compressie en conversie/migratie**

De BUCH-organisatie zal voorzieningen treffen voor de toegankelijkheid en ordening van de archiefbescheiden in het geval er compressie- en/of encryptietechnieken worden toegepast.

Conversie en/of migratie dient tijdig plaats te vinden indien niet meer aan de geordende en toegankelijke staat van de archiefbescheiden wordt voldaan. De BUCH-organisatie zal in voorkomende gevallen verklaringen moeten opstellen, conform artikel 25 van de Archiefregeling. De BUCH-organisatie gaat een conversie/migratieprotocol ontwikkelen. De *Leidraad migratieverklaring* van het Regionaal Archief Alkmaar zal hierbij worden ingezet.

In de loop van dit jaar worden in BUCH-verband migraties verwacht vanuit de gemeentelijke netwerkomgevingen van de BUCH-gemeenten naar één centrale ICT-omgeving (5<sup>e</sup> huis).

#### **Actiepunten**

- In BUCH-verband zal van afwijkende digitale archiefbescheiden die specifiek gedrag vertonen, zoals bestemmingsplannen, proefondervindelijk worden onderzocht wat de functionaliteiten zijn en hoe deze (zonder het verlies van informatie) beheerd kunnen worden. De onderzoeksresultaten worden opgenomen bij de implementatie van de bewaarstrategie.
- De BUCH-organisatie stelt een conversie/migratieprotocol op als onderdeel van de bewaarstrategie.

- Benodigde acties uit de eerste 'Rapportage Kwaliteitszorgsysteem Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH' op structurele wijze oppakken.

*Conclusie: De BUCH-organisatie zet RODIN in bij de opbouw van het digitaal informatiebeheer op niveau van het nieuwe DMS. Hier ligt een relatie met het op te schalen kwaliteitssysteem en de bewaarstrategie. Aan enkele bijzondere voorschriften (vaststelling functionele eisen van digitale archiefbescheiden die specifiek gedrag vertonen en voorschrijven van het gebruik van open bestandsformaten) wordt nog niet voldaan.* 🍊

## **5. VERNIETIGING EN VERVREEMDING VAN ARCHIEFBESCHIEDEN**

**Hoofdvraag: Weegt de gemeente zorgvuldig af wanneer het bezit van bescheiden niet meer van belang is voor bedrijfsvoering, democratische controle en cultuurhistorie?**

### **5.1. Selectielijst en stukkenlijst**

De *Werkorganisatie BUCH* hanteert de 'Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2017' als grondslag voor de (digitale) vernietiging en overbrenging van archiefbescheiden. Er is nog geen lokale aanvulling op deze selectielijst van toepassing.

Volgens de organisatie is deze nieuwe selectielijst in bepaalde gevallen moeilijk te hanteren vanwege complexiteit in denken (in tegenstelling tot de vorige selectielijst). De organisatie gebruikt de selecttool van VHIC die door de VNG beschikbaar is gesteld. Met deze tool kan gemakkelijk integraal of via een boomstructuur worden gezocht en het is mogelijk om de uitkomsten te vergelijken met de oude selectielijst. Een extra training omtrent het gebruik van de selectielijst heeft in april plaatsgevonden.

### **5.2. Vernietiging en verklaringen**

De digitale vernietiging van archiefbescheiden wordt in het huidige DMS (van de gemeente) geregeld en loopt synchroon met de vernietiging van papieren archiefbescheiden. De vernietiging van dergelijke stukken in vakapplicaties wordt, in overleg met belanghebbenden, uitgevoerd. In alle gevallen wordt een verklaring van vernietiging opgesteld.

De vernietiging van digitale archiefbescheiden (inclusief bijbehorende metagegevens) dient op geen enkele wijze gereproduceerd te kunnen worden. Behalve de metagegevens die aantonen dat er daadwerkelijk digitale vernietiging heeft plaatsgevonden, zodat er een verklaring van vernietiging kan worden opgemaakt.

De ontwikkeling van een BUCH-brede vernietigingsprocedure moet nog worden opgepakt. Momenteel heeft team DISK/I&O beperkt toegang tot de netwerkschijven. Daardoor kunnen zaken als vernietiging niet worden uitgevoerd. Afspraken met vakafdelingen zijn hieromtrent nog niet gemaakt.

### **5.3. Vervanging, besluiten en verklaringen**

De BUCH-organisatie wil gefaseerd vervanging toepassen. Inmiddels is het 'Handboek vervanging archiefbescheiden Vergunningen, Toezicht & Handhaving (routinematige processen VTH)' in concept beschikbaar en is ter advisering aangeboden.

Het team DISK/I&O wil wanneer de nieuwe beheeromgeving (5e huis) is opgeleverd en het integrale informatiebeheer is gecentraliseerd een generiek handboek voor vervanging opstellen. Een voorwaarde is wel dat de implementatie van het DMS (Corsa Next) en de nieuw in te richten scanstraat zijn gerealiseerd.

Vanaf 1 januari 2017 is het bestuur van de *Werkorganisatie BUCH* bevoegd om namens de gemeentelijke zorgdragers besluiten tot vervanging te nemen. De 'Bevoegdhedenregeling colleges en burgemeesters Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo 2017' biedt hiertoe de mogelijkheid.

Wanneer de *Werkorganisatie BUCH* besluit tot het vervangen van archiefbescheiden zal zij (conform artikel 21 van het 'Besluit Informatiebeheer van de Werkorganisatie BUCH 2017') vooraf advies moeten inwinnen bij de archivaris van het Regionaal Archief Alkmaar en de archivaris van het Noord-Hollands Archief te Haarlem.

#### Bergen (NH)

Sinds 3 november 2015 vervangt de gemeente Bergen (NH) routinematig de papieren archiefbescheiden die zowel voor vernietiging als voor bewaring in aanmerking komen (uitzonderingen daargelaten) door digitale

reproducties. Het onderliggende Handboek vervanging is up-to-date. Dit vervangingsbesluit wordt binnen afzienbare tijd ingetrokken in verband met de ontwikkeling om in BUCH-verband te gaan vervangen.

Op grond van artikel 7 van de Archiefwet 1995 mag de zorgdrager archiefbescheiden vervangen. Vervanging is digitalisering met de verplichting om de originele archiefbescheiden te vernietigen. Dat is alleen toegestaan binnen de kaders die het archiefrecht stelt en vergt een formeel vervangingsbesluit. In een hybride situatie waarin papieren en digitale archiefbescheiden naast elkaar worden gebruikt en beheerd groeit binnen de gemeentelijke organisatie de noodzaak om te vervangen. Aangezien vervanging een onomkeerbaar proces is dient de digitale informatiehuishouding zodanig op orde te zijn en te zijn ingericht zodat digitale reproducties (duurzaam) beheerd kunnen worden.

#### 5.4. Vervreemding, besluiten en verklaringen

De vervreemding van archiefbescheiden heeft de laatste jaren niet plaatsgevonden door hier bewust niet voor te kiezen. Mocht een dergelijke situatie zich toch voordoen treft de BUCH-organisatie hiervoor de nodige maatregelen en voorzieningen om de zorg voor archiefbescheiden te kunnen waarborgen.

##### Actiepunten

- In 2018 worden in BUCH-verband stappen ondernomen om het vraagstuk omtrent vervanging verder op te pakken. Een integraal toe te passen vernietigingsprocedure wordt ontwikkeld.
- Benodigde acties uit de eerste 'Rapportage Kwaliteitszorgsysteem Informatiebeheer Werkorganisatie BUCH' op structurele wijze oppakken.

##### Wettelijk voorschrift

Krachtens de Archiefwet 1995 zijn overheidsorganen verplicht om papieren en digitale archiefbescheiden te selecteren en met behulp van de vigerende selectielijst te bepalen of deze voor blijvende bewaring of voor vernietiging in aanmerking komen. In het verlengde hiervan is het overheidsorgaan verplicht om de archiefbescheiden waarvan de bewaartermijn is verstreken te vernietigen (uitzonderingen daargelaten) en hiervan een verklaring om te maken.

*Conclusie: De BUCH-organisatie weegt zorgvuldig af wanneer het bezit van bescheiden niet meer van belang is voor bedrijfsvoering, democratische controle en cultuurhistorie. Zij draagt zorg voor de tijdige en op correcte wijze uitgevoerde (digitale) vernietiging van daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden.*

#### 6. OVERBRENGING VAN ARCHIEFBESCHIEDEN NAAR DE OPENBARE ARCHIEFBEWAAARPLAATS

**Hoofdvraag: Brengt de gemeente het principe van de Archiefwet " te bewaren archiefbescheiden na 20 jaar overbrengen, tenzij met redenen omkleed' correct in de praktijk?**

De **gemeente Bergen (NH)** heeft de archieven tot en met 2000 op planmatige wijze en in goede, geordende en toegankelijke staat overgebracht naar de archiefbewaarplaats van het RHC Alkmaar en hiervan zijn verklaringen opgemaakt. In 2015 zijn ook alle bouwvergunningen tot en met het jaar 2000 overgebracht naar het RHC Alkmaar, waarmee de gemeente aan de wettelijke overbrengingseisen voldoet.

*Conclusie: Te bewaren archiefbescheiden worden na de wettelijke termijn van 20 jaar overgebracht naar de archiefbewaarplaats.*

#### 7. ARCHIEFBEWAAARPLAATSEN, ARCHIEFRUIMTEN

**Hoofdvraag: Zijn de fysieke bewaaromstandigheden op orde?**

De **gemeente Bergen (NH)** heeft de archiefbewaarplaats van het RHC Alkmaar aangewezen als archiefbewaarplaats. Deze archiefbewaarplaats is begin 2018 geïnspecteerd door de archiefinspecteur van het Gemeentearchief Zaanstad en voldoet aan alle wettelijke eisen.

In 2017 is de 'Checklist Archiefruimten' door het team DISK/I&O opnieuw tegen het licht gehouden en is deze door de archiefinspecteur nader bekeken en beoordeeld. De gemeente beschikt over een archiefruimte die aan de wettelijke eisen voldoet.

Binnen de afzienbare tijd zal deze ruimte (opnieuw) door de archiefinspecteur worden geïnspecteerd, mede gelet op feit dat de fysieke archieven in BUCH-verband op meerdere locaties worden beheerd (zie § 1.4/3.1).

#### *Wettelijk voorschrift*

De archiefwet- en regelgeving stelt regels en voorschriften aan de bouw en verbouwing van de ruimten waarin archieven bewaard worden. Voor archiefbescheiden die op termijn vernietigd worden, gelden slechts enkele algemene eisen. De bewaring van archiefbescheiden die, zoals aangewezen in een geldige selectielijst voor blijvende bewaring in aanmerking komen, moet aan hogere kwaliteitseisen voldoen. Deze bescheiden moeten ook in speciale ruimten worden bewaard. Na twintig jaar worden archiefbescheiden die blijvend bewaard moeten worden, overgebracht naar een archiefbewaarplaats. Zolang dat nog niet is gebeurd, moeten deze bescheiden in een speciaal daartoe ingerichte archiefruimte worden bewaard, die voldoende beveiligd moet zijn tegen brand, inbraak en wateroverlast. Daarnaast moet er een systeem voor klimaatbeheersing in de ruimte zijn.

*Conclusie: De fysieke bewaaromstandigheden van archiefbescheiden zijn op orde.*



**8. VERVALT.** Dit hoofdstuk heeft betrekking op de (historische) archieven die zijn overgebracht naar de archiefbewaarplaats van het RHC Alkmaar.

### **9. RAMPEN, CALAMITEITEN EN VEILIGHEID**

**Hoofdvraag: Heeft de gemeente plannen voor het behoud van de (te bewaren) archiefbescheiden bij bijzondere omstandigheden?**

De **gemeente Bergen (NH)** beschikt over een calamiteitenplan voor de archiefruimten waar aandacht wordt besteed aan de reikwijdte, de verantwoordelijkheidsverdeling en de ontruiming van archiefbescheiden maar heeft nog aanpassing in 2018 in verband met andere indeling gebouw omwille van de BUCH-samenwerking.

Een apart calamiteiten- en/of herstelplan voor het digitaal archief is niet aanwezig. Een dergelijk plan is wenselijk om te kunnen toetsen of de back-up en uitwijkprocedure van de organisatie voor het digitale archief dekkend (genoeg) is. Het is raadzaam om dit nader te onderzoeken.

*Conclusie: De plannen voor het behoud van de archiefbescheiden bij bijzondere omstandigheden zijn grotendeels beschikbaar.*



### **10. MIDDELEN EN MENSEN**

**Hoofdvraag: Kan de gemeente beredeneerd aangeven gelet op haar wettelijke taken voor de archiefzorg en het archiefbeheer hoeveel middelen en mensen zij hiervoor ter beschikking stelt alsmede hun kwaliteitsniveau?**

#### **10.1. Middelen**

Voor de BUCH-organisatie worden voldoende middelen beschikbaar gesteld om de kosten te dekken die zijn verbonden aan de uitoefening van de zorg voor c.q. het beheer van de archiefbescheiden.

In dit verband merkt de BUCH-organisatie op dat er ook voldoende middelen ter beschikking worden gesteld om de digitale omslag verder vorm te geven, ook met het oog verdere inrichting van het 5e huis.

#### **10.2. Mensen, kwantitatief/kwalitatief (ten behoeve van beheer)**

De BUCH-organisatie heeft achterstanden in de selectie, waardering en vernietiging van analoge en digitale archiefbescheiden, het afregistreren, de analoge archivering in het algemeen etc. Hierdoor kunnen reguliere werkzaamheden niet goed (meer) worden uitgevoerd.

Het team DISK/I&O heeft een overzicht opgesteld van welke achterstanden er per gemeente er nog in totaliteit zijn. Er dient nog nader bepaald te worden welke medewerkers de achterstanden precies gaan wegwerken. Een

actieplan wordt hiervoor opgesteld. Extra fte's zijn ingezet om ondersteuning te verlenen bij postwerkzaamheden en zijn incidenteel beschikbaar.

#### **Verbeterplan**

Een verbeterplan voor de BUCH-organisatie is aanwezig en er zijn 5,9 fte berekend voor het team DISK/I&O om de achterstanden en achterstallige werkzaamheden BUCH-breed weg te werken of op te pakken. Een aantal colleges zijn akkoord met de extra investeringen. De raden nemen hier binnenkort een besluit over. Inmiddels is incidenteel 1,5 fte akkoord voor de postmedewerkers in de BUCH en dit is reeds ingevuld met het inhuren van 2 externen. Hierdoor is de werkverdeling anders en kunnen ook een deel van de oorspronkelijke archiefwerkzaamheden door de desbetreffende medewerkers weer worden uitgevoerd.

Volgens de BUCH-organisatie is het kwaliteitsniveau van de medewerkers die bezighouden met de informatievoorziening dusdanig dat alle soorten wettelijk verplichte werkzaamheden naar behoren kunnen worden voldaan. Wel geeft zij aan dat bij sommige medewerkers een verdieping van het digitaal beheer nodig hebben om ook in de toekomst goed te kunnen functioneren. Er is voldoende opleidingsbudget beschikbaar.

In dit verband dient te gemeente rekening te houden met het gegeven dat in de overgangsfase naar digitaal werken meer medewerkers nodig zijn met een hoger opleidings- en kennisniveau omdat het digitaal zaakgericht werken een beroep doet op andere competenties zoals adviseren, analyseren en proactief communiceren.

*Conclusie: Voor de BUCH-organisatie worden voldoende middelen beschikbaar gesteld om de kosten te dekken die zijn verbonden aan de uitoefening van de zorg voor c.q. het beheer van de archiefbescheiden. Wel kampt de organisatie met achterstanden die o.a. zijn ontstaan door reorganisatie. Er wordt door het team DISK/I&O een actieplan opgesteld (als onderdeel van het BUCH-brede verbeterplan) om deze achterstanden structureel weg te werken.*

