

Principe informatiedelen en het unieke dossier

Inleiding

Het project Digitaal Informatie- en Archiefbeheer (DIA) van de Stad Gent en OCMW Gent wil niet alleen een oplossing bieden voor de grote hoeveelheid digitale documenten, DIA gaat voor integraal informatie- en archiefbeheer. Dit omvat het beheer van vóór de creatie van de informatie tot en met de archivering of vernietiging ervan. Een belangrijk doel is een efficiënt informatiebeheer realiseren. Zo verhoogt de kwaliteit van de informatie-huishouding binnen de organisatie en worden bottlenecks en informatiepuinhopen vermeden.

Deze nota beschrijft de basisprincipes en basisvoorwaarden om een efficiënt informatiebeheer te realiseren.

Basisprincipe: Informatie- delen

In een efficiënte organisatie staan samenwerken, doelgerichtheid, verantwoording en klantgerichtheid centraal. Dit kan alleen als de organisatie uitgaat van het principe van **maximale informatiedeling**: personeelsleden kunnen en moeten alle nuttige informatie delen met collega's. Wanneer een personeelslid afwezig is, moeten collega's immers een klant of andere collega verder kunnen helpen. Ze hebben dus op elk moment toegang nodig tot het volledige dossier.

Maximale informatiedeling wordt bereikt via:

- een gestructureerd centraal digitaal klassement
 - unieke en volledige dossiers
 - maximale toegankelijkheid van informatie
-

Gestructureerd centraal digitaal klassement

In een **centraal digitaal klassement** worden alle dossiergegevens digitaal geklasseerd op één plaats bv. in een mappenstructuur op een gemeenschappelijke server. Ook de gegevens opgeslagen in andere systemen (zoals het intranet, content management systemen zoals Q- of E-besluit, enz.) worden waar mogelijk best in een centraal digitaal klassement als primaire gegevensbron bewaard.

Door het klassement goed **te structureren** op basis van processen (en hun onderdelen) kunnen de gebruikers snel de juiste documenten vinden. Aan die structuur wordt immers de neerslag van die processen gekoppeld (de informatieobjecten of reeksen dossiers).

Op welk technisch platform dit klassement zal draaien, wordt later bepaald. Digipolis zal hierbij een adviserende rol opnemen.

Voordelen:

- de informatie is steeds beschikbaar: er staat geen belangrijke info meer op de persoonlijke schijf waardoor ze niet toegankelijk is voor anderen. Er wordt ook altijd een back-up van genomen.
 - de informatie is sneller beschikbaar: alle nodige documenten staan op één plaats. Je moet niet meer op verschillende plaatsen zoeken zoals bv. het digitaal klassement, de persoonlijke schijf en in het papieren klassement.
 - gebruikers kunnen gemakkelijk informatie delen: collega's kunnen bij afwezigheid van de behandelende medewerker vragen beantwoorden of inlichtingen verstrekken.
 - de beschikbare digitale en fysieke ruimte wordt een efficiënter en duurzamer gebruikt: dubbele opslag wordt vermeden.
 - de informatie is gemakkelijker te beheren en over te dragen aan de archiefdienst.
-

Vervolg op volgende pagina

Principe informatiedelen en het unieke dossier, Vervolg

Gestructureerd centraal digitaal klassement (vervolg)

Voor elke dienst wordt best een dergelijk digitaal klassement opgezet. Het is ook sterk aan te raden een overkoepelend digitaal klassement op te zetten waarin men informatie kan klasseren die voor de ganse organisatie relevant is en dat voor iedereen toegankelijk is.

Uniek dossier

De diensten maken intern afspraken over wat en hoe geklasseerd wordt, zodat dossiers uniform worden opgebouwd. Ook over de hybride dossiers (die deels op papier en deels digitaal bestaan) moet duidelijk afgesproken worden in welke verschijningsvorm (analoog of digitaal) het dossier bewaard wordt. Alle afspraken worden in de informatiebeheersplannen vastgelegd.

Alle documenten over een bepaalde zaak worden als een logisch geheel beschouwd en worden best binnen het centraal digitaal klassement of een specifiek dossierbeheersysteem bewaard. De documenten moeten dan ook **op een vastgestelde plaats geklasseerd** worden, zodat er een **uniek dossier** ontstaat. Er wordt naar gestreefd de documenten op één centrale plaats toegankelijk te maken.

Een uniek dossier is:

- volledig: bevat alle betrokken documenten (ook e-mails)
- kwalitatief: bevat de juiste documenten. Overbodige documenten worden systematisch vernietigd en vervuilen de dossiers niet.
- goed gestructureerd: overzichtelijk geordend en met een duidelijk herkenbare structuur afgestemd op de werkprocessen van de dienst.

Opgelet: essentieel voor informatiedelen en het unieke dossier is een mentaliteitswijziging rond e-mail. E-mail die verstuurd werd in kader van de afhandeling van een bepaald dossier, hoort in dat dossier thuis. Het is dan ook van kapitaal belang dat de organisatie zich bewust wordt van de noodzaak om minstens de relevante e-mails in het dossier op te nemen of te klasseren. DIA_Gent werkt aan een richtlijn om de medewerkers te helpen bij de beslissing welke e-mails te klasseren. Het is uiteraard niet de bedoeling om alle e-mails te klasseren en uiteindelijk te archiveren.

Voordelen:

- de informatie is sneller beschikbaar: de nodige documenten staan op een centrale locatie, dus je moet niet meer op verschillende locaties zoeken.
 - de informatie is betrouwbaarder: de aanwezige documenten zijn de juiste.
 - de aanwezige informatie is transparanter.
 - de dossiers vormen de basis voor een goed kennismanagement: de aanwezige informatie kan op een efficiënte wijze hergebruikt worden.
 - de informatie over één dossier moet maar op één plaats vernietigd of overgedragen worden aan een archief.
-

Maximale toegang tot informatie in functie van opvolging

Het uitgangspunt is maximale toegankelijkheid van informatie. Dit betekent dat personeelsleden een zo ruim mogelijke toegang tot dossiers moeten krijgen, uiteraard mits een aantal beperkingen voor bedrijfskritische en privacygevoelige informatie (zie volgende pagina).

Vervolg op volgende pagina

Principe informatiedelen en het unieke dossier, Vervolg

Maximale toegang tot informatie in functie van opvolging (vervolg)

Beperkingen op maximale toegang tot informatie:

- schade aan personen: informatie die een oordeel over iemand bevat, bv. functionerings-, evaluatie- of tuchtdossiers en persoonlijke informatie die onder het medisch geheim valt.
- schade aan de Stad of het OCMW: vertrouwelijke informatie, meestal nog niet besliste voorstellen en bijhorende discussies, waarvan het risico bestaat dat ze door derden tegen de Stad, het OCMW of haar vertegenwoordigers zou kunnen worden gebruikt.
- economische belangen: informatie die indien algemeen bekend, de economische belangen van de Stad, het OCMW of derden kan schaden.
- gerechtelijke procedures: informatie met betrekking tot gerechtelijke procedures of strafrechtelijke feiten.

Elke dienst bepaalt zelf welke medewerkers informatie kunnen aanpassen of aanvullen. Aandacht voor de uitzonderingen is wel nodig.

Voor welbepaalde delen van het digitaal klassement kan op vraag van de dienst een logbestand aangelegd worden. Via zogenaamde audit trails kan dan achteraf achterhaald worden wie welke documenten heeft bekeken of gemanipuleerd.

Voordelen:

- collega's kunnen steeds de noodzakelijke informatie raadplegen.
- collega's kunnen bij afwezigheid van de behandelende medewerker vragen beantwoorden of inlichtingen verstrekken.

Randvoorwaarden

Uitklaren juridische geldigheid van digitale informatie: er is onduidelijkheid over de juridische geldigheid van een digitale weergave van een analog document (bv. scan van een ondertekend document). Dit staat een resolute keuze voor digitalisering van dossiers nog in de weg en moet eerst opgelost worden.

Afstemming tussen toepassingen: verschillende toepassingen bevatten delen van het unieke dossier (bv. Briefwisselingsysteem, Beeldbank). Er is nood aan afstemming tussen deze toepassingen met het oog op informatiedelen. Bovendien moet de bouw van nieuwe toepassingen in de toekomst steeds getoetst worden aan de principes van informatiedelen en het unieke dossier.

Gebruiksvriendelijk e-mail klasseren: e-mail verstuurd in kader van een bepaald dossier, hoort in dat dossier thuis. Om de medewerkers te helpen bij het klasseren van e-mail is er nood aan een gebruiksvriendelijk hulpmiddel.

Basisset metadata: voor een goed documentbeheer, informatiedeling tussen verschillende toepassingen en uiteindelijk een vlotte overdracht naar het e-depot, wordt best een algemeen model gebruikt om metadata (dit zijn bepaalde digitale gegevens) over reeksen, dossiers en documenten vast te leggen. Die metadata moeten van bij het ontstaan van de informatie worden vastgelegd.

Conclusie

Een efficiënte organisatie vereist een efficiënt informatiebeheer. Een basisprincipe om informatie efficiënt te beheren is maximale informatiedeling tussen medewerkers. Dit kan door te werken met een gestructureerd centraal digitaal klassement met daarin unieke dossiers. Een uniek dossier verzamelt alle relevante documenten over een zaak op een centrale locatie. De medewerkers hebben zoveel mogelijk toegang tot deze dossiers.
