

# Corporate DMS/eDocs en Mobile DMS

Toelichting op hoofdlijnen bij de presentatie van Koen Bakker en Vincent van Beek, Haags Gemeentearchief, tijdens Heterdaadsessie Papieren Tijger Netwerk, 8 oktober 2013

## Krachtenveld

Er zijn in- en externe krachtenvelden, wet- en regelgevingen en interne afspraken die invloed hebben op de positionering en inrichting van het DMS bij de GDH.

In de analogie dat “alle wegen naar Rome leiden”, leiden binnen de Gemeente Den Haag alle wegen naar het DMS. De GDH heeft zowel “directe” als “indirecte” gebruikers:

- Directe gebruikers slaan hun documenten op via een standaard Office koppeling;
- Indirecte gebruikers zijn er in verschillende soorten en maten. Zo kunnen processystemen rechtstreeks aan DMS zijn gekoppeld, of via een zogenaamde “hulpmotor” die functionaliteit toevoegt die het processysteem ontbeert. Er zijn ook processystemen die misschien niet in DMS gaan opslaan, omdat zij zelf archiefwaardig zijn.

Praatplaat DMS/Plato componenten:

- De **DMS/Plato laag** is de laag waar opslag van documenten plaatsvindt en Record Management plaats gaat vinden. Er is een standaard DMS/Plato client die is geïntegreerd met MS/Office (voor de “directe” gebruikers);
- De **Plato koppelvlakken** bestaan momenteel uit de e-BUS en f-Bus en die wordt later dit jaar vervangen door WS/Plato. Dit is de webservice laag op het DMS waarmee processystemen dienen te koppelen (=de “indirecte” gebruikers). Toegang tot WS/Plato vindt altijd plaats via de WS/Gateway, het toegangscontrolesysteem voor alle webservices van de GDH. Daarnaast is er binnenkort een User Interface Component in productie waarmee applicaties kunnen lezen in DMS (niet terugschrijven) en er is een “Downloadpagina” (DOV);
- De **Plato Gebruikersapplicaties** zijn de standaard DMS/Plato client, de (intra)Web/client en de Mobile/Plato;
- De **gekoppelde processystemen** kunnen op verschillende manieren documenten opslaan en ophalen. Uitzondering is de Oracle BI koppeling die via de UIC communiceert en zodoende alleen maar informatie ophaalt. Elke koppeling op zich is uniek.

## Uitgangspunten

De gemeente Den Haag is rond 2003 gestart met de aanschaf en de invoering van een DMS. Er is gestart met een viertal pilots, waarvan er 1 uiteindelijk is gestopt en de overige 3 zijn regulier in de organisatie ondergebracht. Het betreft pilot bij de

diensten SZW, DSO en OCW. Er was echter een wens dat er 1 centraal DMS zou komen, dat heet DMS/Plato.

Het definiëren van uitgangspunten is heel belangrijk voor een succesvolle implementatie van een DMS. Door veranderende technologie en voortschrijdend inzicht willen de uitgangspunten echter wel eens veranderen.

### **Principe #1: Het DMS wordt gebruikt voor interne bedrijfsvoering**

A: Er wordt vanuit DMS **niet rechtstreeks geleverd aan burgers**, ketenpartners of andere overheden. De gemeentelijke processen of processystemen handelen zelf de contacten met externen af. De open beschikbaarheid wordt beperkt vanuit het oogpunt van privacy en gevoelige informatie;

B: Voorzieningen die informatie elementen digitaliseren (zoals de gemeentelijke scanstraat) zijn **buiten scope**. Dit geldt ook voor voorzieningen die zorgdragen voor de gegevensdistributie (zoals de Haagse Bron). Dit in het kader van gemeentebreed gegevensbeheer, waardoor de gemeente kan opereren als 1 organisatie.

### **Principe #2: Best Of Breed**

De GDH kiest voor een service-gerichte architectuur, waarbij de losse elementen vervangbaar zijn. Daarom voeren applicaties in principe maar 1 functioneel domein uit

A: Het Documentmanagement-gedeelte van het gemeentelijke DMS wordt louter en alleen gebruikt voor de opslag van duurzaam bewaarbare informatie-elementen (in normaal Nederlands: documenten die in het kader van de **selectielijst** voor een bepaalde of onbepaalde tijd bewaard moeten worden) en het Recordmanagement-gedeelte recordmanagement.

B: Dit betekent echter ook dat we zaken die DMS standaard faciliteert, zoals versiebeheer en collaboratie, in de toekomst **niet** meer gaan doen. Hiervoor heeft de Gemeente Den Haag Sharepoint aangeschaft. In de BOB-analogie: de GDH vindt Sharepoint geschikter voor versiebeheer en collaboratie dan DMS.

C: **Geen workflow**

### **Principe #3: Gebruik of hergebruik van bestaande componenten**

Wij pogen bij de ontwikkeling van nieuwe oplossingen zoveel mogelijk aan te sluiten bij reeds binnen de GDH bestaande software componenten. Dit heeft o.a. financiële voordelen (geen aanschaffingen, gebruik van reeds aangeschafte licenties) en tijdvoordelen (geen offertetrajecten of Europese aanbestedingen en software is reeds geïnstalleerd).

### **Principe #4: Digitaal werken**

Maak digitaal wat fysiek is en laat digitaal wat digitaal is. Ga echter niet retrospectief honderden meters archief scannen i.v.m. het kostenaspect, maar laat dit bij voorkeur oud worden. Of digitaliseer op verzoek.

### **Principe #5: Meerwaarde**

Elk project dat start om een processysteem aan te sluiten op DMS/Plato start met het opstellen van een business case. In deze business case is een bedrijfseconomische afweging gemaakt van de voordelen van het aansluiten op DMS/Plato versus de kosten en moeite die de aansluiting naar verwachting zullen kosten.

### **Principe #6: DMS als facilitaire voorziening**

Het DMS is een ondersteunende functie met de proceseigenaren aan de vraagzijde en de diensten rondom het DMS aan de aanbodzijde. Dit betekent ook meer inspraak vanuit de gebruikerspopulatie. Het tactische Gebruikersoverleg bepaalt bijvoorbeeld de “ontwikkelagenda”. Zo heeft het Gebruikersoverleg bepaald dat wij ons de komende maanden gaan focussen op het implementeren van Recordmanagement, meten en monitoren van de performance, beveiligingsbeleid, koppeling met Sharepoint, BYOD implementeren etc.

### **Principe #7: Gebruiker merkt er weinig van**

I.h.k.v. de “best of breed” gedachte weet een groot deel van de gebruikers niet eens dat ze met een DMS werken, de processystemen worden “onder water” gekoppeld. Zij werken met een processysteem en zullen in de toekomst met datzelfde processysteem blijven werken. Nu interesseert het de gebruiker niet waar zijn of haar informatie is opgeslagen en in de toekomst ook niet. De GDH heeft echter veel voordelen van opslag van de informatie op 1 centrale plek, o.a. vanuit beheers- en archieftechnisch opzicht.

### **Principe #8: Veiligheid, beveiliging, betrouwbaarheid**

Continuïteitsplan: Hierin wordt beschreven welke technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om risico's voor de veiligheid en integriteit van het DMS en haar componenten te beheersen.

Capaciteitsplan: de benodigde technische capaciteit (o.a. storage) wordt geforecast zodat maatregelen kunnen worden genomen t.a.v. het optimaliseren van de prestaties van de DMS applicatie en de totale DMS keten.

Toevoegen van “load-balance clusters”: workload verdelen, uitval centrum in Haarlem en “automated disk tiering”, HTTPS:// -protocollen.

### **Principe #9: Eenmalige opslag meervoudig gebruik**

Een record bestaat uit het digitale document + de bijbehorende metadata. Alle records worden in principe éénmalig opgeslagen, maar het kan zijn dat eenzelfde document in een ander bedrijfsproces een andere functie heeft. Er worden dan andere metadata aan dat document “geplakt” en daarom mag het document dan nog een keer in het DMS worden opgenomen.

## **Principe #10: Benefits**

De afgelopen jaren zijn er reeds enkele processystemen op DMS aangesloten, o.a. de gemeentelijke Belastingdienst en de documenten van Inburgering en de Wet Voorziening Gehandicapten van de Dienst SZW. Zij hebben machtigingen voor doorlopende substitutie van de Gemeentearchivaris gekregen. Dit betekent dat fysieke documenten onafgebroken worden vervangen door digitale originelen. Hierdoor bestaat er geen noodzaak meer om papier te archiveren. Dit bespaart niet alleen veel fysieke ruimte.

## **BYOD en Mobile/DMS**

De behoefte voor BYOD en Mobile/DMS komt voort uit de ontwikkelingen in de maatschappij. De techniek biedt in snel tempo steeds nieuwe opties, mensen willen minder op de weg zitten en zijn op zoek naar een nieuwe balans tussen werk en privé.

Daaruit volgt dat de gemeente Den Haag steeds meer van haar bedrijfsvoering aanbiedt op verschillende devices, zoals smartphones en tablets. Op de thuiswerkplek en de tablet wordt, met behulp van een token, de werkplek op het gemeentehuis beschikbaar gesteld.

Doordat alle 'bedrijfsinformatie' overal en altijd beschikbaar komt, dien je als organisatie rekening te houden met een aantal nieuwe elementen, zoals:

- Individuele wensen
- Communicatie en afspraken
- Kaders
- Arbeidsomstandigheden thuis

## **Individueel maatwerk**

De meest wenselijke manier om het werk in te richten is voor iedereen verschillend. Dit kan afhangen van diverse factoren:

- De aard van de opgedragen werkzaamheden (bijvoorbeeld tijd- en plaatsgebondenheid) en het beoogde resultaat daarvan;
- De competenties van de medewerker (bijvoorbeeld zelfstandigheid, resultaatgerichtheid en digitale vaardigheid);
- De beschikbaarheid van de middelen die de medewerker nodig heeft, rekening houdend met de eisen die de organisatie daaraan stelt (bijvoorbeeld veiligheid);
- De wensen van de medewerker met betrekking tot de balans tussen werk en privé.

Om deze redenen maken leidinggevende en medewerker samen afspraken over de manier waarop de medewerker het werk invult, op basis van een afweging van wat wel en niet mogelijk en gewenst is. Individueel maatwerk staat daarbij voorop.

## Goede communicatie en afspraken

Mobiel werken versterkt het belang van resultaatgerichte aansturing. Er is steeds minder direct zicht op de werkzaamheden die de medewerker uitvoert. Hierdoor is het essentieel om in gesprek te gaan en afspraken te maken over het gewenste resultaat. Voor beide partijen is het belangrijk om te weten waar men aan toe is.

Daarnaast is het belangrijk om goede afspraken te maken. Afspraken over:

- Bereikbaarheid;
- De momenten waarop aanwezigheid op kantoor benodigd is (bv werkoverleg);

## Kaders

Het leiding geven aan een afdeling draait steeds meer om sturing op behaalde resultaten, waarbij het tijdstip en de manier waarop deze resultaten worden bereikt meer en meer los worden gelaten.

- **Integriteit** – Informatie moet zorgvuldig en voor de juiste doeleinden worden verwerkt, medewerkers houden zich aan de geldende regels en nemen verantwoordelijkheid voor hun werkzaamheden. Mobiel werken brengt met zich mee dat de medewerker zelfstandiger zijn werkzaamheden inricht en beslissingen neemt (aan wie verstrek ik deze informatie? Kan ik een overeenkomst sluiten met deze leverancier? Kan ik deze toezegging doen aan de burger?). Ook heeft de leidinggevenden minder directe controle op de werkzaamheden van de medewerker.
- **Informatiebeveiliging** – Het is van belang dat zorgvuldig wordt omgegaan met deze informatie. Hiermee moet worden voorkomen dat informatie verloren gaat, privacy van betrokken personen wordt geschonden of informatie terecht komt bij personen die daartoe niet bevoegd zijn.

## Waar staat Mobile/Plato nu?

We hebben nu een eerste versie opgeleverd van Mobile/Plato. Mobile/Plato zal nog worden uitgebreid met bijvoorbeeld annotatie mogelijkheden. Dit biedt de mogelijkheid om overleg organen goed te ondersteunen. Op dit moment nemen we daar I-Babs voor in gebruik.

De ontsluiting van Mobile/Plato is nu nog middels een hard token en zal in de toekomst worden ondersteund met een soft token. Mede daarom bieden we Mobile/Plato op dit moment alleen aan via zogenaamde 'mond op mond' reclame. Bijkomend effect is dat er vanuit de organisatie een pull-effect naar dienstverlening rondom DMS ontstaat.

## Demo Mobile Plato

Tijdens de live demo zijn de volgende zaken getoond:

- Inschakelen VPN
- Inloggen op DMS met de gebruikelijke gebruikersnaam en wachtwoord
- Inloggegevens en mogelijkheid tot uitloggen
- Snelzoeken
  - Gecombineerd zoeken
  - Dropdowns
  - Zoeken op inhoud is full tekst
- Dashboard
  - Openbare mappen
  - Recente documenten
  - Recent bewerkte mappen
  - Zoekopdrachten

## **Aansluiten processystemen**

Er is reeds een aantal processystemen aangesloten op het DMS, voorbeelden daarvan zijn zonet bij Principe #10 genoemd. De gemeente Den Haag heeft begin 2013 het Programma Uitrol DMS gestart waarbij de overige processystemen aan DMS zullen worden aangesloten. Het Programma heeft tot nu toe de volgende resultaten behaald:

- Inventarisatie van alle gemeentelijke processystemen. Momenteel 275. Deze lijst zal verder worden bekeken daar dit rijp en groen door elkaar is;
- Meetlint waarmee kan worden bekeken of een processysteem al of niet zelfstandig aan de Archiefwettelijke eisen kan voldoen;
- Koffertje, voor proceseigenaren gevuld met technische en functionele aansluithandleidingen en “best practices”;
- De aansluiting met het proces van de Centrale Vastgoedorganisatie. Deze aansluiting is grotendeels met gebruik van bestaande componenten gebouwd. De komende jaren gaan wij ons richten op het verder koppelen van de processystemen aan DMS.