

Trends in recordsmanagement

Geheugentraining voor organisaties

Voor de laatste paar jaar mag recordsmanagement zich in een toenemende belangstelling verheugen. Platforms voor kennisuitwisseling worden opgericht, budgetten gereserveerd, projecten gestart. Sinds kort is er zelfs een algemeen geaccepteerde internationale standaard voor recordsmanagement: ISO 15489. Redenen genoeg om in Business Process Magazine een artikel te wijden aan dit aan documentmanagement gerelateerde verschijnsel.

In Nederland wordt met de term recordsmanagement (RM) doorgaans bedoeld: het verantwoord vormen en onderhouden van het 'institutionele geheugen' van een organisatie. Hiervoor zijn procedurele, organisatorische en technische maatregelen en middelen nodig. Het institutionele geheugen bevat de 'procesgebonden informatie'¹, zowel in de vorm van papieren stukken als in de vorm van digitale bestanden.

Archief vermijden

U ziet: we doen ons best de term 'archief' te vermijden. Niet omdat recordsmanagement niets met de archief functie te maken zou hebben, integendeel, maar omdat de term archief bij velen ten onrechte associaties oproept die ver afstaan van wat we doorgaans onder recordsmanagement verstaan. Een archief associeert men vaak met: afgedaan, alleen nodig in uitzonderlijke omstandigheden. RM is echter gericht op het delen van informatie, op hergebruik en kan bovendien in verband worden gebracht met kennismanagement en kenniscentra. Basisideeën achter het begrip recordsmanagement, zoals dit

in Nederland vaak wordt gebruikt, zijn het zogenaamde 'records continuüm', de integratie van de archief functie in de bedrijfsprocessen en tot slot de inzet van ICT voor de vorming en het onderhoud van het organisatiegeheugen.

Het 'records continuüm'^{2,3} is een relatief nieuw denkmodel voor de archief functie. Dit denkmodel is een alternatief voor het 'document lifecycle'-model. Het lifecycle-model onderscheidt een dynamisch, semi-statisch en statisch archief. Deze driedeling is praktisch voor het beheer van papier, maar beperkend voor digitaal materiaal. Het records continuüm-model presenteert een 'continuüm' van verantwoording. Stukken zijn relevant of minder relevant, ongeacht de 'levensfase' waarin ze verkeren. Het tweede basisidee, integratie van de archief functie in de bedrijfsprocessen, is nodig vanwege de toenemende digitalisering. Als een digitaal stuk bij binnenkomst in de organisatie niet wordt 'opgevangen' kan er van alles mee gebeuren, tot en met ongewenste vernietiging. Denk bijvoorbeeld aan volle mail-

boxen, waaruit men veelal zonder acht te slaan op de inhoud de oudste stukken weggooit. Het laatste idee, inzet van ICT, kan de vorming maar ook het onderhoud van het geheugen van de organisatie ondersteunen. Het is dan nodig dat de DIV- en archiefdeskundigen de regels bepalen en onderhouden op basis waarvan de software te werk gaat. Denk bijvoorbeeld aan regels rond ordening en het bewaren en vernietigen.

Invoering van recordsmanagement zoals beschreven betekent een situatie:

- > van chaos naar beheersing (voor de manager);
- > van last naar gemak (voor de medewerker);
- > van uitvoering naar regie (voor de archiefmedewerker).

Dit principe is toegelicht en nader uitgewerkt in de publicatie 'Het geheugen als actieve kracht; de archief functie binnen de digitale overheid'⁴.

Trends in Nederland

Op het gebied van recordsmanagement in Nederland tekenen zich de volgende trends af:

- > Recordsmanagement staat steeds hoger op de agenda;
- > Recordsmanagement wordt steeds vaker erkend als noodzakelijke basisvoorziening;
- > Recordsmanagement én documentmanagement gaan steeds vaker samen.

Recordsmanagement komt in veel organisaties steeds hoger op de agenda te staan. Dit is mede een gevolg van de ambitieuze doelstellingen van het kabinet op het gebied

van digitalisering. Zo wil het kabinet dat de transacties tussen overheid en burger in 2002/2003 voor 25 procent digitaal kunnen worden afgehandeld. Als een burger met die overheid aan de slag gaat, dan wil hij weten hoe het staat met de afhandeling van zijn verzoek. Omgekeerd wil de overheid dat burgers meer participeren in beleidsvorming. Een front-office inrichten voor de behandeling en afhandeling van berichten is hiervoor niet voldoende. Het beheer van documenten en van informatie over het behandelproces wijst op de noodzaak van een goed ingerichte back-office. Daarvoor is het RM-concept een uitdagende basis. Steeds meer organisaties zien in dat een dergelijke basis noodzakelijk is voor documentbeheer (zie ook kader 'RM bij de overheid').

Een andere trend is dat men goed ingericht recordsmanagement steeds vaker erkent als noodzakelijke basisvoorziening. Dit blijkt uit het feit dat op corporate niveau budgetten voor een dergelijke voorziening beschikbaar worden gesteld. Net zoals een organisatie moet beschikken over telefoonvoorzieningen en een goede technische infrastructuur, zo moet ook het fundament aanwezig zijn om het geheugen van die organisatie op een verantwoorde manier te vormen en te onderhouden. Calamiteiten en onderzoeken waarbij men terug moet grijpen op een onvolledig, niet inhoudelijk beheerd digitaal geheugen bevorderen dit inzicht. Ook wordt dit idee versterkt door een toenemende aandacht voor plaats- en tijdonafhankelijk

werken en door een toenemende arbeidsmobiliteit.

Met de toenemende aandacht voor recordsmanagement neemt ook de aandacht voor documentmanagement toe. Recordsmanagement betreft de 'records' of, om in de termen van de Archiefwet 1995 te blijven, de 'archiefbescheiden'. Zodra medewerkers in een organisatie worden geïntegreerd over de hernieuwde aandacht voor archiefbescheiden ontstaat de behoefte deze zorg te verbreden naar alle documenten die men in het dagelijkse werk nodig heeft. Ook komt hierbij de wens aan de orde om versiebeheer (van documenten) en voortgangsbewaking in te richten en de mogelijkheid te creëren digitaal te paraferen. Goed ingericht documentmanagement voorziet hierin. Recordsmanagement kunnen we zien als een bijzondere vorm van documentmanagement, namelijk documentmanagement volgens de archivistische beheersregels. Deze archivistische beheersregels worden wel aangeduid als het 'archiefre-gime'. Dit regime omvat onder meer regels voor bewaren en vernietigen (afhankelijk van de bedrijfsprocessen) en voor ordening en ontsluiting en ook voorzieningen voor verantwoording: autorisaties en audit trails. In de markt van de aanbiedende partijen (softwareleveranciers en system integrators) zien we het spiegelbeeld van deze trend: Recordsmanagement-applicaties (RMA's) worden steeds vaker aangeboden in combinatie met of als onderdeel van documentmanagement-applicaties.

Achterstallig onderhoud

Het belang van recordsmanagement neemt toe. Er is sprake van achterstallig onderhoud als het gaat om het inrichten van het inhoudelijke beheer van vooral het digitale deel van het organisatiegeheugen. Basisideeën achter RM zijn het zogenaamde 'records

RM bij de overheid

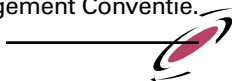
Recordsmanagement komt bij veel organisaties en instellingen steeds hoger op de agenda te staan. Zo ook bij de Rijksoverheid. We noemen in dit kader een aantal actuele voorbeelden.

1. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen zorgt op dit moment voor de digitalisering van inkomende en uitgaande post over de hele organisatie en bereidt parallel daaraan de concernbrede invoering van een document- / recordsmanagementtoepassing voor.
2. Het ministerie van Buitenlandse Zaken vervangt haar archiefapplicatie. Men is vergevorderd met een Europese aanbesteding. De nieuwe oplossing moet de mogelijkheden in zich hebben te voldoen aan de nieuwste inzichten en eisen.
3. Het ministerie van Verkeer & Waterstaat is vergevorderd met een Europese aanbesteding voor

middelen voor de inrichting van 'Duurzaam Integraal Archiefbeheer'. Vorig jaar is een uitgebreide nulmeting in alle directies uitgevoerd.

4. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport benadert de problematiek primair vanuit de eindgebruiker. Zij heeft op basis van door de eindgebruikers uitgesproken voorkeuren een 'etalage' ingericht waarin eenieder kan zien hoe de documentenhuishouding in de nieuwe situatie werkt. In de komende periode zullen pilots worden uitgevoerd waarin onder meer de ondersteuning aan de ambtelijke top is betrokken.
5. Door de ICT-uitvoeringsorganisatie ICTU van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt een 'demonstrator' voorbereid waarin men intensief met de nieuwe situatie kennis kan maken.

continuüm', de integratie van de archieffunctie in de bedrijfsprocessen en de inzet van ICT voor de vorming en het onderhoud van het organisatiegeheugen. Goed ingericht recordsmanagement levert een organisatie veel op, vooral in de bedrijfsprocessen. Trends op RM-gebied zijn het feit dat recordsmanagement steeds hoger op de agenda staat, dat recordsmanagement steeds vaker wordt erkend als noodzakelijke basisvoorziening en dat recordsmanagement en documentmanagement steeds vaker samen gaan. Voor uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van RM kan men terecht bij onder meer de Records Management Conventie.



Noten

1. In de nieuwe archivaliek wordt hier het begrip 'informatie' gebruikt en niet 'documentatie'. Dat betekent dat alle data, mits vastgelegd op een drager, en gerelateerd aan een proces, daartoe behoren. Bij 'document' ontstaan onmiddellijk noties uit de papieren wereld en woorden als 'vorm' en 'structuur'. Door gebruik te maken van het begrip 'informatie' geeft men ook aan dat databases en databanken een belangrijke rol spelen. Het is lastig om deze vormen van informatie onder het begrip 'documentatie' te brengen.
2. Yesterday, Today and Tomorrow: A Continuum of Responsibility, Sue Mc Kimmish, Proc. of the Records Management Association of Australia 14th National Convention, 15-17 Sept 1997,

Records Management Conventie

De Records Management Conventie (RMC) is eind 2000 opgericht als platform voor onder andere het uitwisselen van kennis en ervaringen op het gebied van recordsmanagement. Sinds eind 2000 is de RMC uitgegroeid tot een platform van vele tientallen organisaties uit zowel de vraag- als aanbodzijde van de markt, vertegenwoordigd door tweehonderd professionals.

Op 20 juni wordt in de Wittenburg te Wassenaar het derde grote congres van de Records Management Conventie gehouden. Hierbij staan praktijkcasussen centraal en is er voor de deelnemers gelegenheid met elkaar van gedachten te wisselen. Er worden casussen behandeld van ABN-AMRO, farmaceut

Yamanouchi, de gemeente Amersfoort, de provincie Zeeland en het Ministerie van VWS. De opening wordt verzorgd door Saskia Stuiveling, president van de Algemene Rekenkamer. Het dagvoorzitterschap is in handen van Pia Dijkstra. Tijdens dit congres zal de overgang van het project RMC naar de vereniging RMC worden kenbaar gemaakt. Als afronding van deze RMC-dag wordt een levendige gedachtewisseling verwacht tussen de zaal en een panel van sleutelspelers op recordsmanagementgebied.

Voor nadere informatie over de RMC en het congres kunt u terecht bij het RMC-bureau: info@RMConventie.nl en op de RMC-website: [www. RMConventie.nl](http://www.RMConventie.nl).

Perth 1997 www.sims.monash.edu.au/rcrg/publications/recordscontinuum/smckp2.html

3. Structuring the Records Continuum, Part Two: Structuration Theory and Recordkeeping, Frank Upward, Archives and Manuscripts, 25(1) 1998 www.sims.monash.edu.au/rcrg/publications/recordscontinuum/fupp2.html
4. 'Het geheugen als actieve kracht: de archief-functie binnen de digitale overheid', Kees Koenen, Paul Baak, Den Haag (1999), ISBN 90-

9013357-7, ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. www.digitaleduurzaamheid.nl/index.cfm?paginakeuze=176&categorie=1

Kees Koenen

Kees Koenen is coördinator van het RMC-bureau.