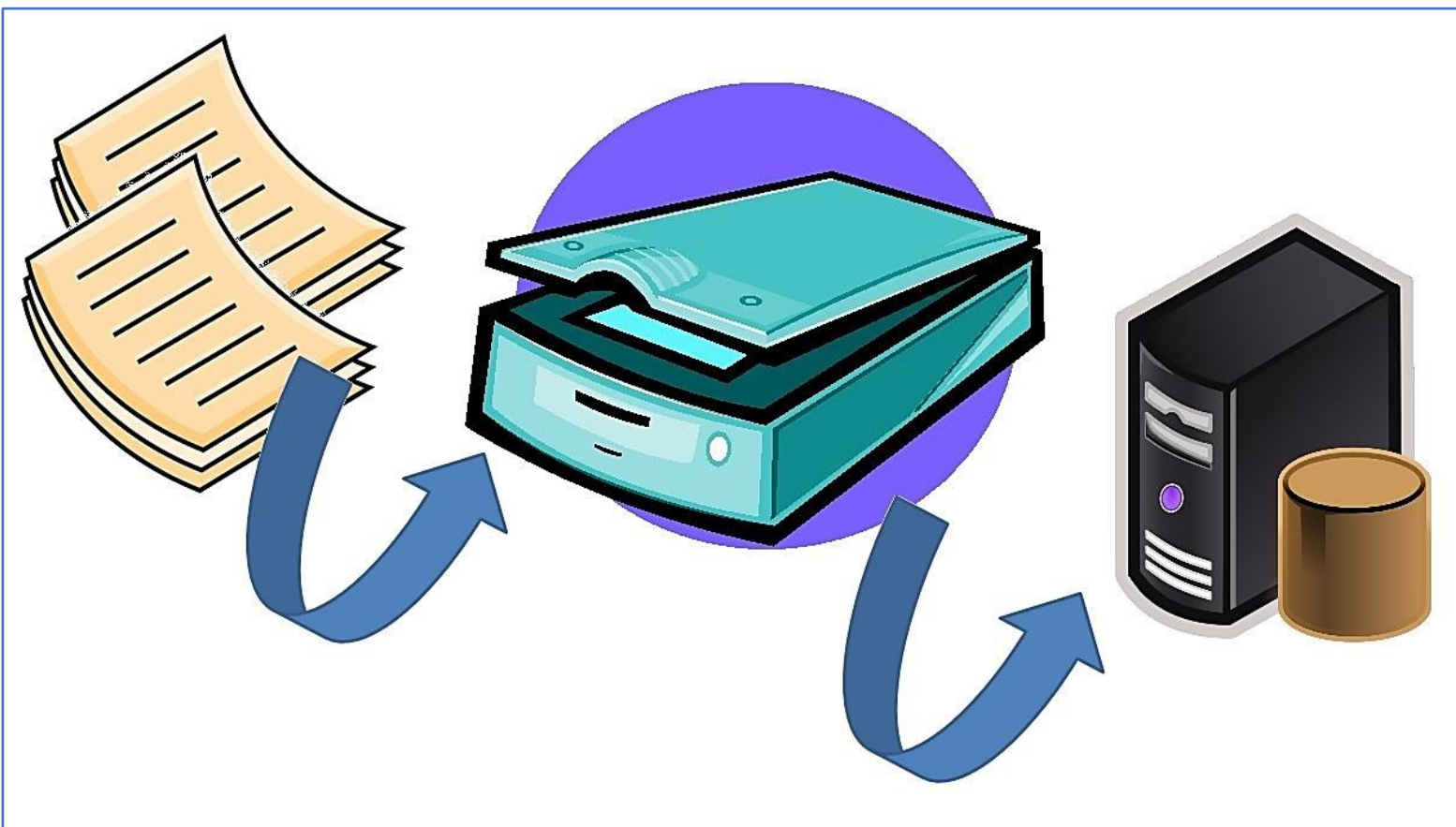




Handboek vervanging documenten postproces

Gemeente Raalte

colofon

Auteur: Dirk Jan Muntendam / Joost Brinks (Adviseur) Jos Endeman
Datum: 22 november 2016
Versie: 1.5
Projectleider: Joost Brinks
Opdrachtgever: I-Werkorganisatie DOWR
Dick Beekman

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Doel	5
1.3	Opzet handboek en aanpak	5
2.	Verantwoording	7
2.1	Kaders	7
2.2	Taken en verantwoordelijkheden	7
3.	Reikwijdte	9
3.1	Uitzonderingen	9
3.2	Specifieke uitzonderingen	10
4.	Technische infrastructuur	11
4.1	Scanapparatuur	11
4.2	Software	11
5.	Beeldkwaliteit	12
5.1	Eisen aan de kwaliteit	12
5.2	Gemaakte afwegingen	13
6.	Inrichting van het vervangingsproces	14
6.1	Het vervangingsproces	14
6.2	Controles en herstel van fouten	15
6.3	Registreren metagegevens	15
6.4	Opslag en bestandsformaten	15
7.	Vernietiging van papieren originelen	16
8.	Kwaliteitsprocedures	17

8.1	Dagelijkse controle na het scannen(in KOFAX; scanapplicatie)	17
8.2	Herstelacties	17
8.3	Controle scanresultaat tijdens registratie	17
8.4	De dagelijkse controle op de registratie	17
8.5	Controle door de behandelaar (passieve controle)	17
8.6	Controle alvorens vernietiging	17
8.7	Jaarlijkse controle, audit (onderdeel kwaliteitssysteem)	18
8.8	Kwaliteit medewerkers	18
9.	Wijzigingsprocedure	19
Bijlage 1 Model verklaring van vervanging		20
Bijlage 2 Aandachtspunten visuele controle scans		21
Bijlage 3 Vervangingsproces		22
Bijlage 4 Scanwerkwijze en procedure		29

1. Inleiding

De gemeente Raalte past conform het collegebesluit van 13 december 2016 met terugwerkende kracht per 30 november 2015 routinematige vervanging toe op de papieren archiefbescheiden die door de gemeente worden ontvangen en opgemaakt bij de uitoefening van de taken. Het betreft archiefbescheiden die op grond van de selectielijst voor archiefbescheiden van gemeentelijke en intergemeentelijke organen niet alleen voor bewaring, maar ook voor vernietiging in aanmerking komen, behoudens de uitzonderingen (3.1) en specifieke uitzonderingen (3.2). De Archiefwetgeving staat onder voorwaarden deze vervanging toe. Hiervoor is onder meer dit Handboek tot vervanging nodig. Dit Handboek geeft inzicht in de inrichting en uitvoering van vervanging en vervangingsproces.

1.1 Aanleiding

De gemeente Raalte heeft - onder andere via de programma's die onder de vlag van de DOWR brede I-visie als vertaling van alle algemene en gemeente specifieke (beleids)ontwikkelingen zijn opgesteld - de ambitie uitgesproken voor een papierarme organisatie en wil zo veel mogelijk digitaal werken. Alleen dan is de organisatie van de toekomst met digitaal zaakgericht werken te ondersteunen.

Op dit moment archiveert de gemeente Raalte zowel digitaal als op papier en bestaat er voor een aantal processen een papieren en digitale stroom naast elkaar – waarbij de papieren stromen stap voor stap, proces voor proces worden gestopt. Daarmee is het op termijn niet langer noodzakelijk om tijd te besteden aan het archiveren van papieren documenten.

Primair wordt gebruik gemaakt van de Atos e-Suite als oplossing voor zaakgericht werken. Dit is ook de primaire digitale archiefbeheeromgeving van de gemeente waarin de vervangen archiefbescheiden worden opgenomen. In dit Handboek Vervanging wordt verder gesproken over de e-suite. Daar waar er sprake is van een ander systeem voor digitale archivering zal dat worden benoemd.

1.2 Doel

Het doel van het Handboek Vervanging is het vastleggen van de beleidsmatige, procesmatige en technische inrichting van de vervanging van de te bewaren en te vernietigen archiefbescheiden. Het Handboek Vervanging voorziet in de beschrijving als bedoeld in de regelgeving en dient als richtlijn (kader) voor de uitvoering van het vervangingsproces. Daarmee vormt het Handboek de inhoudelijke grondslag voor het Vervangingsbesluit. Het vervangingsproces geldt voor zowel te bewaren als te vernietigen archiefbescheiden om het proces zo eenduidig mogelijk in te richten.

De in het Handboek opgenomen kwaliteitsprocedures zijn onderdeel van het kwaliteitssysteem voor de gehele (digitale) informatievoorziening.

Buiten de scope van dit Handboek valt de vervanging in verband met veroudering zoals verandering van bestandsformaat of van software en/of hardware (conversie, migratie, emulatie). Ook vervanging van archiefbescheiden door verbonden partijen wordt niet geregeld met dit handboek.

1.3 Opzet handboek en aanpak

Dit handboek volgt de eisen die in de Archiefregeling aan vervanging van permanent te bewaren archiefbescheiden worden gesteld. De aspecten genoemd in de Archiefregeling worden in de hoofdstukken 3 t/m 8 beschreven. In deze hoofdstukken zijn de aspecten op hoofdlijnen beschreven. In de bijlagen zijn uitwerkingen en verwijzingen opgenomen. Tevens is rekening gehouden met het gestelde in de landelijke - en gemeentelijke regelgeving.

De Landelijke Handreiking Vervanging Archiefbescheiden, versie 1.0 is gebruikt bij de voorbereiding van het vervangingstraject.

Het handboek is geschreven door Doxis Informatiemanagers in nauwe samenwerking met de medewerkers van de I-Werkorganisatie en medewerkers van het team DIV en KCC-post.

Net als andere projecten en facetten die in het kader van de informatiehuishouding DOWR-breed zijn opgestart en uitgevoerd geldt dat ook voor dit Handboek Vervanging. Dit impliceert dat naast het gebruik van de vakinhoudelijke deskundigheid van de I-Werkorganisatie ook gebruik is gemaakt van de rol van de gemeentearchivaris Deventer en - in de opstartfase - de Provinciaal archiefinspecteur.

De invoering van de in het handboek beschreven procedures en aspecten zijn uitgevoerd door de gemeente in samenwerking met Doxis Informatiemanagers.

2. Verantwoording

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke kaders (wet- en regelgeving) worden gevolgd binnen het vervangingsproces. Ook worden de taken en verantwoordelijkheden rondom het vervangingsproces en informatiebeheer beschreven.

2.1 Kaders

Het college van Burgemeester & Wethouders is als zorgdrager op grond van artikel 7 van de Archiefwet bevoegd tot het nemen van een besluit tot vervanging voor zowel te bewaren als op termijn te vernietigen archiefbescheiden. Bij vervanging worden papieren archiefbescheiden vervangen door digitale reproducties. De papieren originelen worden dan vernietigd.

Voor permanent te bewaren archiefbescheiden is naast de Archiefwet en het Archiefbesluit ook artikel 26b van de Archiefregeling van toepassing.

Artikel 6 van het Archiefbesluit 1995 stelt als voorwaarde dat vervanging geschiedt met juiste en volledige weergave van de gegevens in de te vervangen archiefbescheiden. Daarnaast dient de zorgdrager volgens artikel 2, eerste lid, aan te geven op welke wijze rekening is gehouden met:

- a. de taak van het desbetreffend overheidsorgaan;
- b. de verhouding van dit overheidsorgaan tot andere overheidsorganen;
- c. de waarde van de archiefbescheiden als bestanddeel van het cultureel erfgoed; en
- d. het belang van de in de archiefbescheiden voorkomende gegevens voor overheidsorganen, voor recht- of bewijszoekenden en voor historisch onderzoek.

Artikel 8 van het Archiefbesluit eist dat de zorgdrager van de vervanging een verklaring opmaakt, die ten minste een specificatie van de vervangen archiefbescheiden bevat, evenals op grond waarvan de vervanging is geschied. Deze verklaring wordt bewaard door het overheidsorgaan waaronder de archiefbescheiden berusten.

Op grond van artikel 26b van de Archiefregeling dient de zorgdrager voor zover het archiefbescheiden betreft die volgens de selectielijst voor bewaring in aanmerking komen, inzicht te geven in ten minste de volgende aspecten:

- a. de reikwijdte van het vervangingsproces, waartoe in elk geval worden gerekend een opgave van de organisatieonderdelen en de categorieën archiefbescheiden waarvoor het vervangingsproces geldt;
- b. de inrichting van de apparatuur waarmee wordt vervangen, de gekozen instellingen en de randapparatuur;
- c. voor zover van toepassing de software en de gekozen instellingen;
- d. de criteria voor de keuze ter zake van reproductie in kleur of zwart-wit;
- e. de wijze waarop de reproductie tot stand komt, waartoe in elk geval worden gerekend de formaten, bewerkingen, metagegevens en, voor zover van toepassing, de keuze ter zake van reproductie per batch of per stuk;
- f. de inrichting van de controle op juiste en volledige weergave en van het herstel van fouten;
- g. het proces van vernietiging van de vervangen archiefbescheiden;
- h. de kwaliteitsprocedures.

2.2 Taken en verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid voor de zorg en het beheer van het archief is vastgelegd in de gemeentelijke Archiefverordening en Besluit Informatiebeheer.

In de door de gemeenteraad vastgestelde verordening schrijft de gemeenteraad het college voor enkele zaken nader te regelen. Zoals het afleggen van verantwoording en het opstellen van een Kwaliteitssysteem. In het Besluit Informatiebeheer zijn de in de organisatie belegde verantwoordelijkheden voor de beheersmatige - maar ook kader stellende, toetsende en sturende werkzaamheden - beschreven. In grote lijn liggen de beheersmatige werkzaamheden in het primaire werkproces. Zo zijn de proceseigenaren “belast met het geheel van de informatievoorziening voor de onder hem ressorterende taken alsmede met het beheer van de documenten van de organisatorische eenheid, voor zover deze niet zijn overgebracht naar de archiefbewaarplaats”.

De teammanager Klant Contact Centrum is eigenaar van het vervangingsproces en derhalve verantwoordelijk voor de uitvoering van het vervangingsproces. (behoudens de uitzonderingen)

De teammanager Klant Contact Centrum kan nadere regels over de ontvangen, intern opgemaakte en/of uitgaande archiefbescheiden vastleggen in procedures en/of werkinstructies. De afspraken gemaakt m.b.t. het vervangingsproces zijn verwerkt in dit Handboek.

De uitvoering van het vervangingsproces is belegd bij de medewerkers van het cluster Post, van team Klant Contact Centrum (verder KCC post genoemd) en medewerkers Div en Griffie voor wat betreft de bestuurlijke besluitvorming.

Het operationele beheer van het handboek is belegd bij de I-Werkorganisatie, vanuit oogpunt van DOWR brede uniformiteit, regie en kaderstelling.

3. Reikwijdte

De vervanging betreft alle papieren inkomende, interne en uitgaande archiefbescheiden die zijn ontvangen of opgemaakt vanaf de inwerkingtreding van het Vervangingsbesluit. De interne en uitgaande archiefbescheiden komen alleen in aanmerking als een paraaf of natte handtekening is vereist of wanneer relevante aantekeningen zijn aangebracht. Het gaat om te bewaren en te vernietigen archiefbescheiden conform de geldende *Selectielijst voor archiefbescheiden van gemeentelijke en intergemeentelijke organen* die zijn gerelateerd aan het takenpakket van de gemeente Raalte. De gemeente Raalte werkt sinds 30 november 2015 digitaal zaakgericht.

De digitaal opgemaakte of ontvangen documenten, ook wel born digital documenten genoemd, worden direct digitaal opgeslagen, geregistreerd en gearhiveerd en vallen derhalve niet onder de vervanging. Indien retrospectieve vervanging in eigen beheer wordt uitgevoerd kunnen de eisen in dit handboek gesteld, van toepassing worden verklaard.

De categorieën archiefbescheiden zijn uitgewerkt in de bovengenoemde selectielijst. De selectiegrondslag, bewaartermijnen en verdere van belang zijnde gegevens zijn vastgelegd in de zaaktypen in de ZTC.(zaaktypencatalogus).

Door naleving van het vervangingsproces zoals beschreven in dit Handboek zal de vernietiging van analoge documenten geen gevolgen hebben voor andere overheidsorganen, recht- en bewijszoekenden, het cultuur historisch erfgoed of historisch onderzoek. Om deze belangen te borgen worden de fysieke archieven conform de procedure zoals beschreven in dit handboek vervangen door digitale reproducties.

3.1 Uitzonderingen

De archiefbescheiden die wettelijk verplicht op papier bewaard dienen te worden of vanwege hun vorm niet scanbaar zijn en/of intrinsieke waarde hebben vallen onder de uitzonderingen. Voor zover mogelijk wordt ter raadpleging wel een digitale (werk)kopie gemaakt van alle archiefbescheiden die als uitzondering zijn benoemd (zulks ter ondersteuning van het werkproces). Ten aanzien van deze uitzonderingen geldt dat bij de digitale (werk)kopie in de e-suite de locatie van het papieren origineel wordt vermeld. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van het registratieveld [toelichting] op documentniveau. Op het papieren origineel wordt het zaaktype- en zaak / documentnummer overgenomen waaronder de digitale kopie in de e-suite is opgeslagen.

De archiefbescheiden die uitgezonderd worden van vervanging omdat ze wettelijke verplicht op papier bewaard dienen te worden of vanwege hun vorm niet scanbaar zijn en/of intrinsieke waarde hebben, zijn de volgende:

- Originele Akten, waaronder in ieder geval:
 - Akten van de burgerlijke stand
- Onderhandse akten, voor zover deze betrekking hebben op:
 - persoonlijke of zakelijke zekerheden worden verstrekt door personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf en
 - in gevallen die betrekking hebben op het familierecht of het erfrecht.
- (Internationale) Verdragen en Oorkonden;
- Waardepapieren die een (financiële) waarde vertegenwoordigen, waartoe in ieder geval worden gerekend:
 - Bankgaranties en andere waardepapieren
- Documenten die door hun aard of vorm niet zonder informatie- of waardeverlies te digitaliseren zijn met de gebruikte scanapparatuur. Dit betreft onder andere:
 - documenten met bijzondere of afwijkende papierformaten,
 - kwetsbare of speciaal ingebonden documenten,
 - documenten voorzien van watermerken of andere echtheidskenmerken,
 - documenten van dusdanig slechte kwaliteit dat de leesbaarheid van het gedigitaliseerde exemplaar onvoldoende is.

- Documenten met intrinsieke waarde. Deze documenten voldoen aan de volgende kenmerken:
 - De uiterlijke vorm van het bestanddeel is van belang voor de kennis van de technologische ontwikkeling (glasnegatief, kerfstok);
 - Het bestanddeel heeft esthetische of artistieke waarde;
 - Het bestanddeel heeft unieke of bijzondere uiterlijke kenmerken (zegels, watermerken en dergelijke);
 - Het stuk is zo oud dat het daaraan zeldzaamheidswaarde ontleent;
 - Het stuk heeft aanzienlijke waarde als tentoonstellingsobject;
 - Er bestaat twijfel over de authenticiteit van het bestanddeel, waarbij alleen onderzoek van de originelen uitsluitel kan geven (anonieme dreigbrieven);
 - Het bestanddeel is van aanzienlijk belang, vanwege de directe relatie met beroemde of historisch belangrijke personen, gebeurtenissen, plaatsen, zaken of voorwerpen;
 - Het bestanddeel is van belang als documentatie voor de oprichting of wettelijke grondslag van een institutie;
 - Het stuk is van belang om geformuleerd beleid op het hoogste beleidsniveau binnen een bestuurslaag c.q. in de organisatie te documenteren.

3.2 Specifieke uitzonderingen

Processen, waarvan het scannen, registreren en archiveren (nog) niet onder de reikwijdte van dit Handboek valt zijn:

- Belastingprocessen. Wordt uitgevoerd door Team Belastingen van de gemeente Deventer in het kader van de DOWR samenwerking.
- Facturen. Wordt uitgevoerd door Team Financiële Administratie van de gemeente Deventer
- Personele processen. De (digitale) archivering wordt uitgevoerd door Team PSA Raalte in het YouForce ehbm systeem. Processen liggen breed in de betreffende organisaties.
- Stukken m.b.t. omgevingsvergunningen (opgeslagen in backoffice-applicatie Squit), analoge archivering is (nog) leidend.
- Stukken m.b.t. het sociale domein, analoge archivering is (nog) leidend.

Voor het archiefbeheer van genoemde processen ondergebracht (als gastheer) bij de andere gemeenten blijft het college van B&W Raalte bestuurlijk verantwoordelijk.

4. Technische infrastructuur

De gemeente Raalte gebruikt voor de vervanging scanapparatuur, beeldschermen, een scanserver en software. De infrastructuur is onderdeel van de informatiearchitectuur, beschreven in het ICT-landschap van de gemeente.

4.1 Scanapparatuur

Kleinformaatscanners

Voor de vervaardiging van de master images van archiefbescheiden tot en met DIN A3 formaat wordt gebruik gemaakt van

Canon imageformula DR-G1100

Grootformaatscanners

Voor vervaardiging van master images van archiefbescheiden groter dan DIN A3 formaat tot en met DIN A0 wordt gebruik gemaakt van

OCE TC4

Beeldschermen

Voor de visuele controle van de scans wordt gebruik gemaakt van beeldschermen van DELL, model P2414H met schermresolutie 1920x1080 pixels en een kleurkwaliteit van 32 bits

Kwaliteit technische infrastructuur

De in het vervangingsproces gebruikte scanners worden onderhouden volgens voorschriften van de leverancier. Slijtgevoelige onderdelen zoals rollers, lampen en glasplaten worden periodiek vervangen. Reguliere schoonmaak zoals het reinigen van de glasplaat door de medewerker KCC vindt plaats volgens de instructie.

4.2 Software

De in gebruik zijnde software is:

- KOFAX Capture versie 9.3 (Incl. PDF engine en OCR software)
- KOFAX Capture Virtual Rescan (VRS) versie 4.5
- ATOS E-suite versie 4.7

5. Beeldkwaliteit

Het vervangingsproces is zodanig ingericht dat de vervanging geschiedt met juiste en volledige weergave van de in de te vervangen archiefbescheiden voorkomende gegevens ter waarborging van artikel 6 van het Archiefbesluit.

De kwaliteitseisen zijn mede gebaseerd op best practice opgenomen in de Landelijke Handreiking.

In dit hoofdstuk zijn de algemene eisen voor beeldkwaliteit beschreven. Deze komen tot uitdrukking in de geconfigureerde standaard scanprofielen.

In algemene zin is de software zodanig in te stellen dat voor het scannen van documenten optimale waarden bereikt kunnen worden. Een afweging tussen reproductiekwaliteit en bestands grootte en ruimtebesparing.

Er wordt alleen in kleur gescand als dit toegevoegde waarde heeft of als een standaard scan anders de authenticiteit of leesbaarheid onaanvaardbaar geweld zou aandoen.

Het scannen in kleur gebeurt dan in een driestappen-proces, uitsluitend voor een klein percentage documenten die kleur op essentiële plaatsen bevatten. Eerst wordt gescand met de standaardinstellingen, wanneer dit niet het gewenste resultaat oplevert, scannen met Virtual Rescan (VRS). Levert dit nog niet het gewenste resultaat, dan wordt in kleur gescand.

5.1 Eisen aan de kwaliteit

Batchtypen kleinformatsscanner(s)

Zwart wit (standaard scanprofiel)

- 300 PPI (pixels/inch) voor alle papierformaten tot en met DIN A3
- Uitvoer in zwart-wit
- Standaard geen compressie
- Dubbelzijdig scannen

Kleur (indien van toepassing)

- 300 PPI (pixels/inch) voor alle papierformaten tot en met DIN A3
- Uitvoer in True Color (24 bits kleur)
- Standaard geen compressie
- Dubbelzijdig scannen

Batchtypen grootformatsscanner(s)

- 300 PPI (pixels/inch) voor alle papierformaten van DIN A3 tot en met DIN A0
- Uitvoer in zwart-wit of kleur

Standaardwaarden:

	<i>Zwart/wit</i>	<i>Kleur</i>	<i>Eenheid</i>
Scanresolutie	300	300	Dpi
Bitdiepte	1	24	Bit
Kleurruimte	sRGB	sRGB	
Brightness	50	50	
Contrast	60	65	
Gamma correct	1	40	

Instellingen **VRS**:

Clarity (helderheid):	<i>Brightness:</i>	50 %
	<i>Contrast:</i>	60 %
Gamma:	<i>Setting:</i>	Normal
	<i>Gamma correctie:</i>	1
Noise:	<i>Enhancement:</i>	None
	<i>Linefilter:</i>	Normal
	<i>Speckle removal filter:</i>	Normal
Skew:	<i>Deskew and crop:</i>	
	<i>Deskew</i>	On
	<i>Autocrop</i>	On
	<i>Auto oriëntation</i>	Off
Pine Angle adjustment:		None
Blank page deletion:		Off
Blank page threshold:		5000 pixels

5.2 Gemaakte afwegingen

Bij het formuleren van de kwaliteitseisen zijn de volgende afwegingen gemaakt.

- Standaard worden alle archiefbescheiden in zwart wit gescand. Kleur is een bepalend element van een beperkt deel van de te vervangen archiefbescheiden. Die archiefbescheiden worden in kleur gescand.
- De gemeente heeft de behoefte (vanwege doorzoekbaarheid van de bescheiden) om OCR herkenning toe te passen op tekstdocumenten. Daarom wordt een minimale resolutie van 300 PPI aangehouden. Alsmede scannen in zwart-wit.

6. Inrichting van het vervangingsproces

Het vervangingsproces omvat verschillende stappen die hieronder kort zijn beschreven. De uitwerking wordt uitgebreid beschreven in bijlagen 3 en 4.

6.1 Het vervangingsproces

Beschrijving van de stappen van het vervangingsproces:

- Selectie en sorteren van post
- Voorbereiden van documenten o.a. wijze van reproductie (per batch of per stuk), ontdoen van bindmiddelen, op volgorde leggen, etc.
- Scannen van archiefbescheiden
- Controleren per processtap en herstelactie
- Registratie en opname in de e-suite
- Opbergen tijdelijke analoge documenten en verwerking van uitzonderingen.

Selectie openen/ niet te openen poststukken

In principe wordt alle voor de organisatie bestemde post geopend. Ook post gericht aan wethouders, burgemeester, gemeenteraad. Niet geopend wordt de post waarvan aan de enveloppen herkenbaar is dat deze niet bestemd zijn voor de gemeente of organisatieonderdelen daarvan. Alleen post die geadresseerd is als “persoonlijk” of “kabinet” en voorzien is van een naam wordt ongeopend doorgestuurd naar de betreffende functionaris.

Selectie registreren/ niet registreren

Volgens afgesproken criteria worden documenten wel of niet geregistreerd. De niet centraal te registreren (en daarmee niet centraal te scannen) post wordt doorgestuurd naar het betreffende team of functionaris.

Zo worden inkomende documenten m.b.t. het sociale domein ongeregistreerd doorgestuurd naar het Team Participatie waar analoge verwerking plaatsvindt.

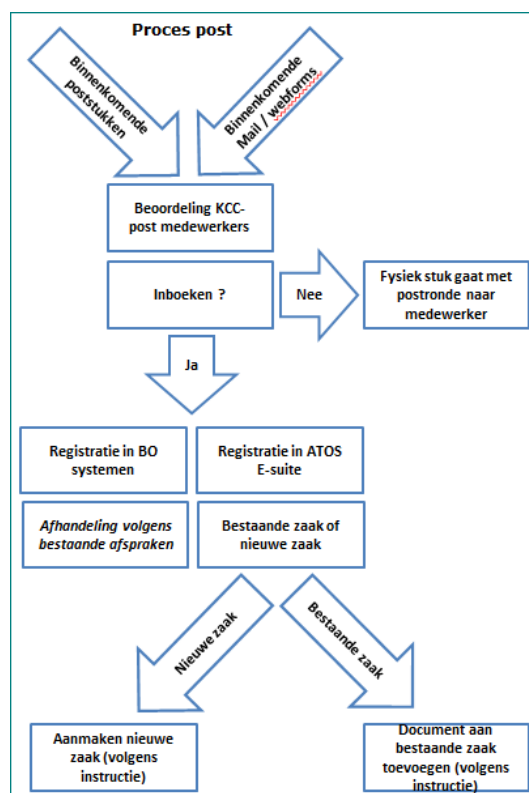
Alle stukken (ongeregistreerd en geregistreerd) worden voorzien van een stempel met de datum van ontvangst.

Vorbereiding documenten voor het scannen

Op basis van de gemaakte selectie kunnen de documenten gescand worden.

Ten aanzien van de wijze van scannen wordt, met name vanwege de beperkt te houden grootte van de bestanden en het herkennen van de letters/tekens bij OCR, standaard gescand in zwart-wit, met gebruikmaking van Virtual Rescan (VRS). Dat betekent dat ook tekens op donkere achtergrond zichtbaar wordt gemaakt door de programmatuur.

Afhankelijk van de vereiste kwaliteit van documenten in een proces of de betekenis van kleuren in een document kan bepaald worden dat tot scannen in kleur wordt overgegaan.



Scannen uitgaande documenten

Uitgaande brieven die nog worden voorzien van een “natte” handtekening (bijvoorbeeld de ondertekening door de burgemeester en de gemeentesecretaris) worden na het ondertekenen daarvan (bij)gescand. Deze documenten worden conform de procedure gescand in het zaaksysteem opgeslagen.

6.2 Controles en herstel van fouten

Tijdens het vervangingsproces worden kwaliteitscontroles uitgevoerd waarbij de kwaliteit van de scans, de documenten en bijhorende metadata door de medewerkers visueel worden gecontroleerd op de volgende punten:

- a. Volledigheid
- b. Leesbaarheid
- c. Terugvindbaarheid
- d. Uitzonderingen

In hoofdstuk 8 (kwaliteitsprocedures en controles) en bijlage 2 zijn aandachtspunten nader uitgewerkt.

6.3 Registreren metagegevens

Medewerkers van team KCC-post, cluster Div (team C&A) en Griffie zijn bevoegd om gescande documenten te registreren en op te nemen in het zaaksysteem. Als een medewerker van de gemeente Raalte analoge documenten ontvangt die opgenomen moeten worden in het zaaksysteem dan worden deze documenten bij team KCC- post aangeleverd. Indien er onduidelijkheid is over het toekennen van het juiste zaaktype of toevoegen aan een bestaande zaak dan neemt de medewerker van KCC-post contact op de (beoogde)proceseigenaar of met een medewerker van cluster Div (team C&A).

6.4 Opslag en bestandsformaten

De bestanden die worden opgenomen in de E-suite (een SAAS oplossing), worden extern opgeslagen/gearchiveerd. Hiervoor heeft de vereniging Dimpact in Enschede een en ander contractueel en procedureel geregeld.

Volgens de Archiefregeling moeten digitale archiefbescheiden, uiterlijk op het tijdstip van overbrenging, opgeslagen worden in een valideerbaar en volledig gedocumenteerd bestandsformaat dat voldoet aan een open standaard. Het bestandsformaat PDF/A (1a of 1b) of PDF 1.7 voldoet aan de open standaard. De specificaties van PDF/A zijn opgenomen in de ISO-norm 19005-1:2005.

De scans worden automatisch omgezet naar bestandsformaat PDF/A of PDF 1.7., waarbij bestanden in de PDF-schil voorzien worden van scandatum, scantijdstip en PDF-versie. Dit proces verloopt via de Kofax software.

Bij de opslag van de bestanden wordt geen gebruik gemaakt van een compressietechniek.

7. Vernietiging van papieren originelen

De archiefbescheiden die succesvol zijn vervangen worden tijdelijk in archiefdozen opgeslagen op scandatum. De papieren documenten worden in dagdozen bewaard en na drie maanden opgehaald door een erkend bedrijf ter vernietiging. Gedurende deze drie maanden kunnen fouten nog hersteld worden in geval een scan ondanks de beschreven controlemomenten niet juist of volledig is, of als een stuk toch niet vervangen had mogen worden.

De medewerker DIV stelt de verklaring van vervanging op. De verklaring bevat ten minste een specificatie van de vervangen archiefbescheiden met daarin de begin- en einddatum van de te vernietigen documenten. Ook geeft hij/zij in de verklaring aan op grond waarvan en op welke wijze de vervanging is geschied (zie voorbeeld in bijlage).

De medewerker DIV stelt aan het begin van ieder kwartaal een lijst op van de documenten die voor verwijdering (door middel van vernietiging) in aanmerking komen.

Met de verwijdering van de papieren originelen wordt de vervanging door digitale reproducties geformaliseerd..

De verklaring wordt namens het college ondertekend door de teammanager KCC. De verklaring van vervanging (met bijlagen zoals het bewijs van vernietiging) dient, na het doorlopen van het vervangingsproces, permanent te worden gearhiveerd.

De verklaring dient als bewijsstuk in geval van juridische geschillen.

8. Kwaliteitsprocedures

De kwaliteit van de gedigitaliseerde archiefbescheiden en het beheer ervan zijn op verschillende manieren gewaarborgd. Dit bestaat uit een combinatie van dagelijkse controles, steekproefcontroles en een jaarlijkse externe audit. Hieronder worden de controles op het scanproces beschreven.

8.1 Dagelijkse controle na het scannen(in KOFAx; scanapplicatie)

De visuele controle is gebaseerd op het 4–ogen principe en functiescheiding. De scanmedewerker, de medewerker die verantwoordelijk is voor het maken van de scans, bewaakt de doorvoer tijdens het scannen en controleert daarna de scans door de papieren originelen te vergelijken met de scan. De tweede medewerker controleert na de registratie of de scan voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Aandachtspunten voor de volledigheid en juistheid zijn vermeld in bijlage 2.

8.2 Herstelacties

Als een scan niet aan de eisen voldoet wordt er opnieuw gescand en/of de scanner gecontroleerd. Als de kwaliteit na een tweede keer scannen onvoldoende blijft, wordt de scanner gecontroleerd en/of contact opgenomen met de verantwoordelijke voor de uitvoering van het vervangingsproces.

8.3 Controle scanresultaat tijdens registratie

Tijdens de registratie voert een tweede medewerker KCC-post een visuele controle uit op het scanresultaat. Deze medewerker maakt daarbij gebruik van het analoge document.

8.4 De dagelijkse controle op de registratie

Deze wordt uitgevoerd op alle geregistreerde zaken/documenten. De steekproef betreft een controle op het gebruik van de juiste metadata, zaaktypes en werkproces. Controle vindt plaats zowel op zaakniveau als op documentniveau. Deze controle wordt uitgevoerd door de medewerkers Div.

Kwaliteitscriteria zijn:

- Zaken zijn compleet en er ontbreken geen documenten
- Zaken zijn goed en juist geregistreerd
- De juiste metadata zijn aan de zaak toegekend.

Bij constatering van een fout wordt teruggekoppeld naar de registrator van de zaak die de fout kan herstellen.

8.5 Controle door de behandelaar (passieve controle)

De behandelaar ontvangt de documenten in de e-suite en dient bij het raadplegen van de documenten nogmaals na te gaan of de aangeboden digitale documenten juist, volledig, bruikbaar zijn en of de registratiegegevens (zaak en werkproces) juist zijn. Indien dit niet het geval is wordt dit bij KCC post gemeld en door KCC post hersteld (indien nodig worden documenten opnieuw gescand).

8.6 Controle alvorens vernietiging

Voorafgaand aan de definitieve vernietiging (per kwartaal) worden steekproefsgewijs de te vernietigen documenten gecontroleerd op volledigheid van scans, registratie en uitzonderingen.

8.7 Jaarlijkse controle, audit (onderdeel kwaliteitssysteem)

Een aangewezen externe auditor voert jaarlijks een audit uit op het vervangingsproces. De jaarlijkse audit heeft tot doel om te beoordelen of het vervangingsproces nog verloopt zoals vastgelegd in het handboek. Wanneer dat niet het geval is zal het handboek moeten worden aangepast of de werkwijze moet worden afgestemd conform de procedures in het handboek. Het resultaat van de audit en eventuele bevindingen worden vastgelegd en gerapporteerd aan de proceseigenaar vervanging. De proceseigenaar informeert het MT over het resultaat van de audit en neemt, indien nodig, maatregelen als gebreken zijn geconstateerd.

8.8 Kwaliteit medewerkers

De medewerkers KCC post zijn getraind in het vervangingsproces zoals dat is vastgelegd in dit Handboek. De instructies zijn beschikbaar voor de gehele organisatie. De medewerkers / behandelaars zijn getraind in het werken met de e-suite. De competenties van de medewerkers zijn van belang om aan de vervanging uitvoering te kunnen blijven geven.

9. Wijzigingsprocedure

Wijzigingen in het vervangingsproces of binnen de digitale beheeromgeving kunnen van aanzienlijke invloed zijn op de kwaliteit en duurzaamheid van scans, vastgestelde organisatorische en technische beheerprocedures of de digitale beheeromgeving zelf. Deze procedure voorziet in stappen die worden ondernomen bij grote (majeure) wijzigingen en dient tevens als middel om regie te kunnen voeren bij de uitvoering ervan.

Voorstellen voor wijzigingen van de in dit handboek vastgestelde organisatorische en technische beheerprocedures worden vooraf ter toetsing voorgelegd aan de Proceseigenaar Vervangingsproces (Teammanager KCC). De Proceseigenaar Vervangingsproces is integraal verantwoordelijk voor het realiseren van de minimum kwaliteitscriteria en resultaten, zoals gedefinieerd in de procedures. De Proceseigenaar Vervangingsproces is ervoor verantwoordelijk dat de voorstellen voor wijzigingen, door de I-Werkorganisatie worden getoetst aan de in de procedures vastgelegde minimum kwaliteitscriteria, het vigerende informatie- en archiveringsbeleid, alsmede wet- en regelgeving en DOWR brede afspraken en uniformiteit. Wijzigingen dienen te worden ingebracht, gelijk wijzigingsvoorstellen voor overige ICT middelen en applicaties. Een mogelijke impactanalyse wordt uitgevoerd door de medewerkers met de juiste expertise bij het voorliggende vraagstuk. De resultaten van een impactanalyse worden gedocumenteerd en teruggekoppeld aan de proceseigenaar.

Voorstellen die mogelijk afbreuk doen aan de kwaliteit en duurzaamheid worden niet gerealiseerd zonder advies van de gemeentearchivaris Deventer. Een en ander in het kader van de DOWR samenwerking zoals in de Inleiding aangegeven. Hierbij gelden de in de procedures vastgelegde minimum kwaliteitscriteria als ondergrens.

Bij reorganisaties en wijzigingen van de reikwijdte van het vervangingsproces dient het College van B&W te allen tijde te beslissen over de wijziging.

Majeure wijzigingen zijn:

- Opheffing van organisatieonderdelen die een rol spelen binnen de procedures voor vervanging en digitale opslag.
- Wijziging van de reikwijdte van het vervangingsproces, c.q. de werkwijze of volgorde van handelingen daarbinnen.
- Migratie naar een ander softwareplatform (bijvoorbeeld ander DMS/RMA systeem).
- Migratie naar een ander hardware platform voor zover dat negatieve gevolgen heeft voor de minimum kwaliteitscriteria en resultaten.
- Conversie naar een ander bestandsformaat.
- Wijzigingen in procedures die betrekking hebben op de organisatorische en technische inrichting van het vervangingsproces, voor zover de wijzigingen negatieve gevolgen hebben voor de kwaliteit en duurzaamheid van de digitale bescheiden.

In alle gevallen neemt het college zelfstandig de beslissing of de wijziging al dan niet wordt doorgevoerd; genoemde gemeentearchivaris Deventer heeft een adviserende rol. De Proceseigenaar Vervangingsproces is ervoor verantwoordelijk dat de wijzigingen worden gedocumenteerd, nadere werkinstructies worden opgesteld, alsmede dat het College van B&W voldoende geïnformeerd blijft.

Wijzigingen ten aanzien van de technische inrichting en software worden via de OTAP methodiek (Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie) doorlopen. Alle documentatie met betrekking tot wijzigingen wordt als – nieuwe - bijlage aan het handboek vervanging toegevoegd.

Bijlage 1 Model verklaring van vervanging

Verklaring van Vervanging van Archiefbescheiden

Ondergetekende, namens het college van B&W belast met het beheer van de archieven van het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Raalte

verklaart:

dat op grond van het besluit [nummer vervangingsbesluit] van [zorgdrager] d.d. [datum] de in dat besluit genoemde en in de bijlage gespecificeerde archiefbescheiden zijn vervangen door digitale reproducties.

De vervangen papieren archiefbescheiden zijn vernietigd door versnippering door [naam vernietigingsbedrijf] op [datum]

Plaats:

Datum:

Ondertekening:

Bijlagen:

- Besluit [nummer] tot vervanging van archiefbescheiden d.d. [datum]

Overzicht vervangen en vervolgens vernietigde archiefbescheiden

Bijlage 2 Aandachtspunten visuele controle scans

Juistheid

- Is het document geheel gescand?
- Zijn de documenten 'recht' gescand en is er, bijvoorbeeld door scheefliggen, geen tekst of beeld weggevallen?
- Staat het beeld recht dan wel incorrect horizontaal of verticaal op de pagina (juiste bladspiegel)?
- Is het document overeenkomstig het origineel portrait (staand) of landscape (liggend) gescand?
- Zijn er tekeningen met valse vouwen gescand en dus met lijntjes die niet op het origineel staan?
- Komen de afmetingen overeen met het origineel?

Volledigheid

- Zijn alle documenten gescand?
- Is van iedere pagina de voor- en achterkant gescand?
- Zijn alle bijlagen gescand?
- Worden alle kleuren overgenomen?
- Treedt geen kleurverlies op?
- Zijn alle details compleet (zijn lijnen of letters onderbroken, mist er informatie aan de rand van het beeld, zijn beelden bijgesneden of incompleet)?
- Komen de kleuren overeen met die van het origineel (bv. dichtheid van zwarte vlakken, die te licht of te donker zijn)?

Leesbaarheid

- Het gaat er hierbij om dat ieder voor de inhoudelijke informatie van de documenten betekenisvol detail van het origineel dat met het oog te zien is op het origineel, op scan en print vergelijkbaar zichtbaar is.
- Is het kleinste detail leesbaar gescand (het kleinste lettertype, duidelijke leestekens, ook bv. decimaalpunten of –komma's)? Let in het bijzonder ook op cijferreeksen, bijvoorbeeld van burgerservicenummers
- Is de scherpste van het beeld vergelijkbaar met het origineel (bv. minder scherp of te scherp, onnatuurlijke scherpste, halo's rond de randen)?
- Als Optical Character Recognition gebruikt wordt, klopt de tekst die wordt herkend?
- Is er voldoende contrast? Voor tekstbestanden moet een hoog contrast bestaan tussen de tekst en de achtergrond. Afbeeldingen moeten overeenkomen met het origineel.
- Er moet een heldere overgang zijn tussen wit en zwart van de scan
- Is sprake van verlies van scanlijnen, enkele of meerdere, in de scan, wit of zwart?
- Is sprake van herhaalde scanlijnen of herhaalde pixel op opvolgende scans (consistente vlek op elke scan op dezelfde plek).

De aanwezigheid van artefacten

- horizontale of verticale strepen;
- pixelverstoringen door vet of vuil op de lens of glasplaat;
- weerspiegelingen;
- andere vervormingen en effecten

Bijlage 3 Vervangingsproces

Inleiding

De gemeente Raalte wil een papierarme organisatie zijn die zoveel mogelijk digitaal zaakgericht werkt. Er gaat zo min mogelijk papier de organisatie in en archivering vindt digitaal plaats in het zaaksysteem. Om dit mogelijk te maken is er, voor het vervangen van de analoog ontvangen post door een digitaal exemplaar, een Handboek vervanging opgesteld. Dit Handboek geeft inzicht in de inrichting en uitvoering van het vervangingsproces.

De beschrijving procedure postbehandeling maakt onderdeel uit van het Handboek Vervanging en bestaat uit een algemene beschrijving van de postbehandeling met als bijlage een uitgewerkt stappenplan voor het scannen en registreren van post in het zaaksysteem.

In de beschrijving procedure postbehandeling zijn afspraken/regels opgesteld voor de verwerking van ingekomen analoge post en uitgaande post die wordt opgeslagen in het zaaksysteem. Procedures voor de verdere verwerking van ingekomen post die (nog)niet in het zaaksysteem wordt opgeslagen worden in de beschrijving niet verder uitgewerkt. De verwerking van digitaal ontvangen post via web-formulieren en/of e-mails is in deze procedure niet verder beschreven (in de bijlage met een uitgewerkt stappenplan voor het registreren van post in het zaaksysteem is de verwerking van digitaal ontvangen post wel opgenomen).

1. Inrichting van het vervangingsproces

De verwerking van de ingekomen post is onderdeel van het werk van het team KCC van de gemeente Raalte. De uitgaande post, voorzien van een digitale handtekening, wordt door de zaakeigenaar verzonden. Is de uitgaande post voorzien van een natte handtekening dan vindt verzending plaats door KCC-post met vermelding van de datum verzending.

Team KCC-post is verantwoordelijk voor het selecteren, registreren, scannen van de door de gemeente Raalte ontvangen post.

Post kan op de volgende manieren ontvangen worden:

- Via de algemene postbus van de gemeente Raalte (post wordt bezorgd door externe partij)
- Via de brievenbus aan de buitenzijde van het pand
- afgifte bij (informatie)balies in het gemeentehuis
- via e-mail
- via fax
- via webformulieren

Binnen team KCC-post zijn meerdere medewerkers betrokken bij de verwerking van de inkomende en uitgaande post. Er wordt gewerkt met een rouleersysteem, per dag zijn in ieder geval twee medewerkers voor de verwerking van de post aanwezig. Om te voldoen aan de in het Handboek Vervanging gemaakte afspraken m.b.t. controles worden per dag afspraken gemaakt wie de ingekomen post scant en wie registreert.

1.1 Selectieproces

De post die gericht is aan de gemeente Raalte wordt 's morgens door een extern bedrijf op het gemeentehuis in Raalte bezorgd. De brievenbus van het gemeentehuis wordt geleegd en de aan de informatiebalie van het gemeentehuis afgegeven post wordt door de facilitaire dienst bezorgd bij KCC-post.

Het verwerken van de ingekomen post is onder te verdelen in onderstaande stappen:

- Eerste sortering. In de eerste sortering worden de routinematige niet te registreren poststukken uit gesorteerd. Het betreft reclame, kranten, tijdschriften, ongeadresseerd drukwerk en poststukken die in een backoffice-applicatie worden geregistreerd.

- Openen van de poststukken. In principe wordt alle post geopend. Uitzondering daarop is post met het opschrift “persoonlijk/vertrouwelijk” of “kabinet”. Deze stukken gaan ongeopend naar de adressant als het poststuk is voorzien van een naam.
- Beoordelen poststukken. De postmedewerker(s) lezen de brieven en beoordelen de inhoud op wel of niet registreren.

Niet geregistreerd worden:

- Facturen, worden doorgestuurd naar Deventer
- Stukken m.b.t. belastingaanslagen, worden doorgestuurd naar Deventer
- Stukken m.b.t. individuele medewerkers, worden doorgestuurd naar team PSA
- Stukken m.b.t. sociale domein (jeugdzorg, participatiewet en Wmo), worden rechtstreeks doorgestuurd naar het team.
- Stukken m.b.t. omgevingsvergunning, worden rechtstreeks doorgestuurd naar team V&H (worden opgeslagen in Squit).
- Anoniem ontvangen brieven
- Sollicitaties
- Enquêtes
- jaarverslagen van instelling waar de gemeente geen financiële relatie mee heeft

Wel geregistreerd worden:

- Stukken die van invloed zijn op het te voeren beleid van de gemeente.
- Stukken waarin afspraken worden vastgelegd (Overeenkomsten/contracten).
- Stukken die inzicht geven in de vordering van een procedure/proces.
- Stukken waarop actie ondernomen moet worden.
- Beschikkingen van andere overheden.
- Initiatiefvoorstellen aan burgemeester en wethouders.
- Rapporten die op verzoek van de gemeente zijn opgesteld.
- Offertes die op verzoek van de gemeente zijn uitgebracht.
- Ledenbrieven/circulaires die als basis dienen voor aanpassing beleid/regelgeving gemeente.
- Vergaderstukken

Alle stukken worden voorzien van een stempel met de datum van ontvangst.

1.2 Voorbereiding documenten voor het scannen

Op basis van de gemaakte selectie kunnen de documenten nu gescand worden. De medewerkers team KCC-post ontdoen de documenten hiervoor van nietjes, paperclips etc. en gaan deze vervolgens scannen. Indien het stukken m.b.t. procedures betreft waarbij sprake is van termijnen worden ook enveloppen mee gescand.

Ten aanzien van de wijze van scannen wordt, met name vanwege de beperkt te houden grootte van de bestanden en het herkennen van de letters/tekens bij OCR, standaard gescand in zwart-wit, met gebruikmaking van Virtual Rescan (VRS). Dat betekent dat ook tekens op donkere achtergrond zichtbaar worden gemaakt door de programmatuur.

Afhankelijk van de vereiste kwaliteit van documenten in een proces of de betekenis van kleuren in een document kan bepaald worden dat tot scannen in kleur wordt overgegaan.

1.3 Het digitaliseringsproces

Voor het scannen van de documenten tot A3 formaat wordt gebruik gemaakt van de scanner Canon imageformula DR-G1100 en software van KOFAX Capture.

Voor het scannen van documenten groter dan A3 formaat wordt gemaakt van de scanner OCE TCS500.

Scannen en releasen

De werkwijze met betrekking tot het stap voor stap doorlopen van het scanproces is uitgewerkt in bijlage 4 van het handboek.

Scannen uitgaande documenten

Uitgaande brieven worden in principe niet gescand. De brieven zijn, door de daartoe gemachtigde medewerker, voorzien van een digitale handtekening. De zaakeigenaar zorgt ervoor dat brieven verzonden worden en de versie die in het zaaksysteem is opgeslagen overeenkomt met de brief zoals die verzonden is en voorzien is van een verzenddatum die gelijk is aan de verzonden brief. Uitzondering hierop zijn brieven die zijn verzonden met een “natte” handtekening. Deze documenten worden conform de procedure gescand en in het zaaksysteem opgeslagen.

1.4 Registratieprocedure en opname documenten in het zaaksysteem

Alleen medewerkers van team KCC-post zijn bevoegd om de gescande post (documenten) te registreren en op te nemen in het zaaksysteem. Als een medewerker van de gemeente Raalte analoge documenten ontvangt die opgenomen moeten worden in het zaaksysteem dan worden deze documenten bij het KCC aangeleverd om te scannen en registreren en toe te voegen aan de zaak. Indien er onduidelijkheid is over het toekennen van het juiste zaaktype of toevoegen aan een bestaande zaak dan neemt de medewerker van KCC-post contact op met de (beoogde) zaakeigenaar.

De volgende gegevens worden als metagegevens vastgelegd in de e-suite (zie de afbeelding hieronder):

- Gekoppeld aan: Automatisch gevuld.
- Document titel: Invulling per zaak verschillend
- Document richting: Er zijn vier mogelijkheden:
 - Inkomend
 - Uitgaand
 - Intern
 - Extern
- Kenmerk: Automatisch gevuld.
- Ontvangstdatum: Vul hier de datum van ontvangst in.
- Afzender: Vul de naam van de aanvrager in.
- Auteur: Vul jouw naam in.
- Document vorm: Kies voor tekst.
- Documenttype: Er zijn vijf mogelijkheden:
 - Aanvraag
 - Beschikking
 - Bevestiging
 - E-mail
 - Rapport(age)
- Status: Kies voor nieuw.
- Publicatieniveau: Intern.
- Locatie: Niet invullen.
- Trefwoorden: Vul hier de naam van het zaaktype in.
- Toelichting: Vul hier een eventuele toelichting op het document in (alleen bijzonderheden en uitzonderingen noteren, bijvoorbeeld wanneer je een document niet in de dagdoos hebt gedaan).

Toevoegen document

X

1. Algemene gegevens

2. Metadata gegevens

Gekoppeld aan: 663-2015

Bestand:* Instructie nieuw account eSuite.txt Bestand toevoegen

(Toegestane extensies: .pdf,.doc,.docx,.xls,.xlsx,.ppt,.pptx,.vsd,.png,.gif,.jpg,.msg,.txt,.rtf,.jpeg,.bmp,.mp3,.mp4,.wav)

Documenttitel:* test

Kenmerk:* 663-2015:961393

Documentrichting:* Inkomend

Ontvangstdatum:* 02-03-2016

Afzender:* x

Auteur:* x

Documentvorm: - Kies een documentvorm -

Documenttype:* Aanvraag

Status:* - Kies een status -

Publicatieniveau:* Extern

Locatie:

Trefwoorden:* x

Toelichting:

Volgende stap

Annuleren

1.5 Kwaliteitsprocedures (algemeen)

Het scanproces is zodanig ingericht dat de gedigitaliseerde archiefbescheiden aan onderstaande criteria voldoen waarmee hun papieren originelen niet meer nodig zijn:

- Juistheid
- Volledigheid
- Leesbaarheid
- Terugvindbaarheid

Juistheid en volledigheid

Al tijdens de voorbereiding op het scannen wordt gecontroleerd op de volledigheid van de documenten. Wanneer blijkt dat bepaalde delen of bladzijden ontbreken wordt overleg gepleegd met het betrokken team. Deze beslist of de betreffende stukken al dan niet op dat moment gescand dienen te worden. Ook wordt voor de documenten bepaald of de standaardinstellingen voldoende zijn om een goed scanresultaat te krijgen. Door de VRS functionaliteit bij het scannen wordt indien nodig slecht leesbare documenten verbeterd. Na het scannen wordt gecontroleerd of de gegevens op de gemaakte scan juist en volledig zijn overgekomen.

Leesbaarheid

Tijdens het scanproces worden de gescande documenten, de scanbeelden (of-images), getoond op een beeldscherm. De beelden worden tijdens het scannen gecontroleerd op leesbaarheid, duidelijkheid en kwaliteit. Ook wordt in deze fase beoordeeld of ze recht gescand zijn en of dit nog (handmatig) aangepast moet worden.

Bij een niet leesbare scan wordt het contrast en de helderheid verbeterd door gebruik te maken van VRS. Wanneer aanpassing via de software niet tot een acceptabel resultaat leidt kan het betreffende document opnieuw worden gescand met aangepaste instellingen.

Terugvindbaarheid

Teneinde de documenten snel terug te kunnen vinden is het toekennen van metadata nodig. Deze metagegevens worden deels vanuit de scanprocedure en deels zowel, op document- als op zaakniveau aangevuld en/of toegekend.

De volledigheid van registratie wordt gecontroleerd door een kwaliteitsmedewerker DIV.

Geconstateerde fouten worden hersteld en ontbrekende gegevens worden alsnog aangevuld door een medewerker team KCC-post.

In onderstaand overzicht zijn de kwaliteitsprocedure, normen, prestatie-indicatoren en controlemomenten tijdens verschillende stappen in de procedure schematisch weergegeven.

Er is binnen team KCC-post dagelijks sprake van een taakverdeling tussen medewerkers die post scannen en die post registreren. Het controleren van de door een collega uitgevoerde stappen behoort ook tot de werkzaamheden.

Uitvoering	Processtappen	Prestatie indicatoren	normen	Correctie bij afwijking
Medewerker KCC-post 1	Voorbereiden (documenten sorteren, stempelen, ontnieten, scheidingsvellen toevoegen)	Controle originele documenten die vanwege de vorm niet gescand kunnen worden		Controleren of criteria moeten worden aangepast
		Controle op verwijdering lege pagina's	Juiste instelling van de scanner	Juiste scanprofiel kiezen
		Controle op enkel- en dubbelzijdig	Globale check op aanwezigheid van lege pagina's	Hertellen en controleren
		Controle of documenten goed in de scanner liggen		Documenten recht leggen, ezelsoren, nietjes verwijderen
Medewerker KCC-post 1	Scannen	Controle op gelijkheid van de handmatige telling en automatische scannertelling van de documenten	Handmatige telling moet gelijk zijn aan automatische telling voor aantal documenten	Hercontrole tellingen, bij afwijkingen controleren en ontbrekende documenten scannen
		Controle op aanwezigheid van imprint op elke pagina	Geen afwijkingen	Opnieuw scannen
		Globale controle op kwaliteit scankopie	Goed leesbaar vanaf scherm	Opnieuw scannen
		Controle op relatie tussen scankopie en vorm-identificatie	Geen afwijkingen, lege pagina's verwijderen uit scan	Opnieuw scannen
		Detailcontrole op kwaliteit scankopie	Relevante inhoud is volledig leesbaar via scherm, image is gelijkmatig in vorm en kleur	Opnieuw scannen met VRS

		Controle op relatie tussen scankopie en inhoudelijke identificatie	Geen afwijkingen	Opnieuw scannen met VRS
Medewerker KCC-post 2	Registratie	Controle scans (zwart/wit en kleur) op volledigheid, integriteit, juistheid (relatie tussen scan en inhoudelijke identificatie)	Geen afwijkingen	Hercontrole op inhoud bij afwijkingen scan voor scan controleren en ontbrekende gegevens toevoegen
		Toekennen zaaktype	Alle verplichte velden zijn ingevuld	Lege vereiste velden invullen
		Toekennen van metadata		
		Inhoud beschrijven		
		Toewijzen document aan behandelaar		
		Controle of stuk aan de juiste zaak is toegevoegd of dat het juiste zaaktype is gebruikt	Elk stuk is opgenomen in een zaakdossier	Stuk in juiste zaakdossier plaatsen
Behandelaar	Overdracht aan behandelaar	Controle op bruikbaarheid in het dagelijkse werk	Acceptatie scan door betreffende medewerker	Weigeren, opnieuw laten scannen, zaaktype aan laten passen of registratie aan laten passen door medewerker KCC-post
Medewerker bedrijfsvoering/DIV	Steekproefsgewijze dagelijkse controle	Steekproefsgewijze controle op geregistreerde post. Kwaliteit scan, registratie etc.	Stuk aan juiste zaak toegevoegd, kwaliteit scan voldoende, juiste metadata toegekend etc.	Eventueel geconstateerde fouten terugkoppelen naar KCC-post en laten herstellen

2. Vernietigingsprocedure van de vervangen analoge documenten.

Nadat de analoge ingekomen documenten zijn gescand en de kwaliteit daarvan is gecontroleerd worden de oorspronkelijke documenten chronologisch in dagdozen opgeborgen.

Deze dagdozen worden dagelijks aan team DIV aangeboden. Team DIV bewaart deze dozen drie maanden in de archiefruimte.

Na drie maanden wordt een procedure van vernietiging van de vervangen analoge archiefbescheiden gestart. In hoofdstuk 7 van het Handboek vervanging is beschreven hoe dit moet gebeuren.

3. Totale proces in schema/overzicht

In schema ziet het proces van ontvangst, scanning en registratie er als volgt uit:

Stap	Wie	Handeling	Toelichting
1.	Medewerker KCC-post	ontvangst post	Medewerker KCC-post ontvangt de aan de gemeente gerichte post en leegt de brievenbus in het gemeentehuis.
2.	Medewerkers KCC-post	Eerste selectie waarbij routinematige niet te registreren stukken uit worden gesorteerd	Hier worden kranten, tijdschriften etc. uit de stapel post gesorteerd.
3.	Medewerkers KCC-post	Openen post en aanbrengen datumstempel en eerste sortering	Met uitzondering van enkele benoemde uitzonderingen wordt de post geopend en waar mogelijk documenten m.b.t. processen die niet in het zaaksysteem geregistreerd worden doorgestuurd.
4.	Medewerkers KCC-post	Beoordeling post	Medewerkers beoordelen of een document in het zaaksysteem geregistreerd moet worden en sturen die niet te registreren documenten door.
5.	Medewerker KCC-post 1	Beoordeling van stukken; wijze van scannen	De medewerker maakt de keuze voor scannen in zwart/wit of kleur
6.	Medewerker KCC-post 1	Verwerken te scannen post	De medewerker maakt de batches voor de post en scannen deze.
7.	Medewerker KCC-post 2	Registreren van gescande post	De medewerker registreert de gescande post en zet de stukken door
8.	Medewerker KCC-post 2	Opslag gescande stukken	Gescande stukken worden opgeslagen in dagdozen en aangeleverd bij team DIV.

Bijlage 4 Scanwerkwijze en procedure

Fysiek document scannen

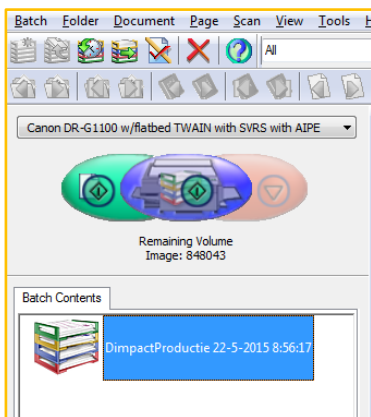
Team Het KCC Post scant fysieke documenten voor Dimpact Medewerkerportaal met behulp van de Dimpact werkplek (+ printer).

1. Log in bij de Dimpact Werkplek.
2. Kofax Capture opent gelijk, kies voor Batch Manager.
3. Klik op Create Batch.
4. Klik in het volgende scherm op Save en daarna op Close.
5. Je ziet dan onderstaand scherm. Ready.

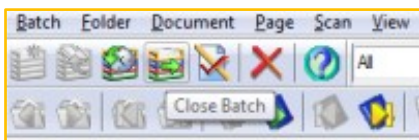


Name	Process Batch	Class	Date & Time	Queue	Status	Station ID	Priority
DimpactProductie 22-5-2015 8:53:14		DimpactProductie	22-5-2015 8:53:54	Scan	Ready	PC10614:Sess 1	3

6. Leg te scannen formulieren in de onderste feeder van de printer en gebruik de speciale vellen: als startvel en scheidingsvel tussen elk document.
7. Klik op Process Batch.
8. Onderstaand scherm verschijnt, klik op de blauw/paarse knop.



9. De documenten worden nu gescand.
10. Klik op Close Batch, als alle documenten zijn gescand.



11. Klik bij de melding: Are you sure you want to close? op ja.
12. Klik in de bovenbalk op Proces Batch.



13. Er opent een nieuw scherm, waarbij je de documenten een bestandsnaam meegeeft. Geef de bestanden een naam die bij het onderwerp hoort. De invulling per zaak is verschillend
 Let hierbij op de kwaliteit van de scans, kleur, rechte uitlijning e.d.
14. Klik op de TAB toets en klik bij Save Data op ja.
15. Daarna verschijnt het volgende bestand, voer hierbij dezelfde acties uit.
16. Klik bij de melding: All documents have been processed. Close batch? Op ja.
17. Breng de fysieke documenten naar Team DIV.

Scan aan zaak koppelen

Koppel de fysieke aangifte/aanvraag na het scannen als document aan de zaak.

1. Ga naar Werklijsten/Documenten/Inbox documenten en kies voor Zoeken.
2. Selecteer het juiste aangifte/aanvraag document uit de lijst en open het document door op het enveloppe te klikken.
3. Klik in de linkerkolom Koppel bestaand: zaak.
4. Vul in het volgende scherm het zaaknummer van de zaak, dat je net hebt genoteerd in.
5. Klik vervolgens op zoeken.
6. Kies voor de juiste zaak door op het vinkje te klikken.
7. Vul onderstaand scherm als volgt in:

 Vertrouwelijk [?]', 'Locatie:', 'Trefwoorden: *', and 'Toelichting:'. At the bottom are buttons for 'Vorige stap', 'Volgende stap', and 'Annuleren'."/>

Ter toelichting:

Gekoppeld aan:	Automatisch gevuld.
Document titel:	Invulling per zaak verschillend.
Document richting:	Er zijn vier mogelijkheden: Inkomend Uitgaand Intern Extern
Kenmerk:	Automatisch gevuld.
Ontvangstdatum:	Vul hier de datum van ontvangst in.
Afzender:	Vul de naam van de aanvrager in.
Auteur:	Vul jouw naam in.
Document vorm:	Kies voor tekst

Documenttype: Er zijn vijf mogelijkheden:
Aanvraag
Beschikking
Bevestiging
E-mail
Rapport(age)

Status: Kies voor nieuw.

Publicatieniveau: Intern.

Locatie: Niet invullen.

Trefwoorden: Vul hier de naam van het zaaktype in.

Toelichting: Vul hier een eventuele toelichting op het document in (alleen bijzonderheden en uitzonderingen noteren, bijvoorbeeld wanneer je een document niet in de dagdoos hebt gedaan).

8. Kies voor volgende stap
9. Vul in het volgende scherm de datum van ondertekening door de aanvrager in en vul bij het veld: kenmerk van de afzender, het kenmerk van een brief in.
10. Kies voor opslaan.

Het document is nu gekoppeld aan de zaak.