



Kwaliteitssysteem GRSK 2024

Duurzaam informatiebeheer

Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten

20-06-2024

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Theoretisch kader.....	4
2.1 Plan, do, check, act.....	4
2.2 Het 9 vlakmodel.....	4
3. NEN-ISO 15489.....	6
4. Continue verbeteren.....	6
5. Handboek vervanging.....	8
Jaarlijkse controle.....	8
Kleine wijzigingen.....	8
Grote wijzigingen.....	8

1. Inleiding

De GRSK heeft behoefte aan een kwaliteitssysteem voor het beheer van informatie. Het kwaliteitssysteem en de latere implementatie is ook een onderdeel van het verbeterplan archief 2023-2024. Het kwaliteitssysteem is hierin omschreven als het geheel van maatregelen waarmee de GRSK op systematische wijze de kwaliteit van het archiefsysteem bepaalt, bewaakt en kan verbeteren.

In dit document zijn de verschillende onderdelen die samen het kwaliteitssysteem gaan vormen samengebracht. Dit document vormt samen met de theoretische kaders de basis van het kwaliteitssysteem.

2. Theoretisch kader

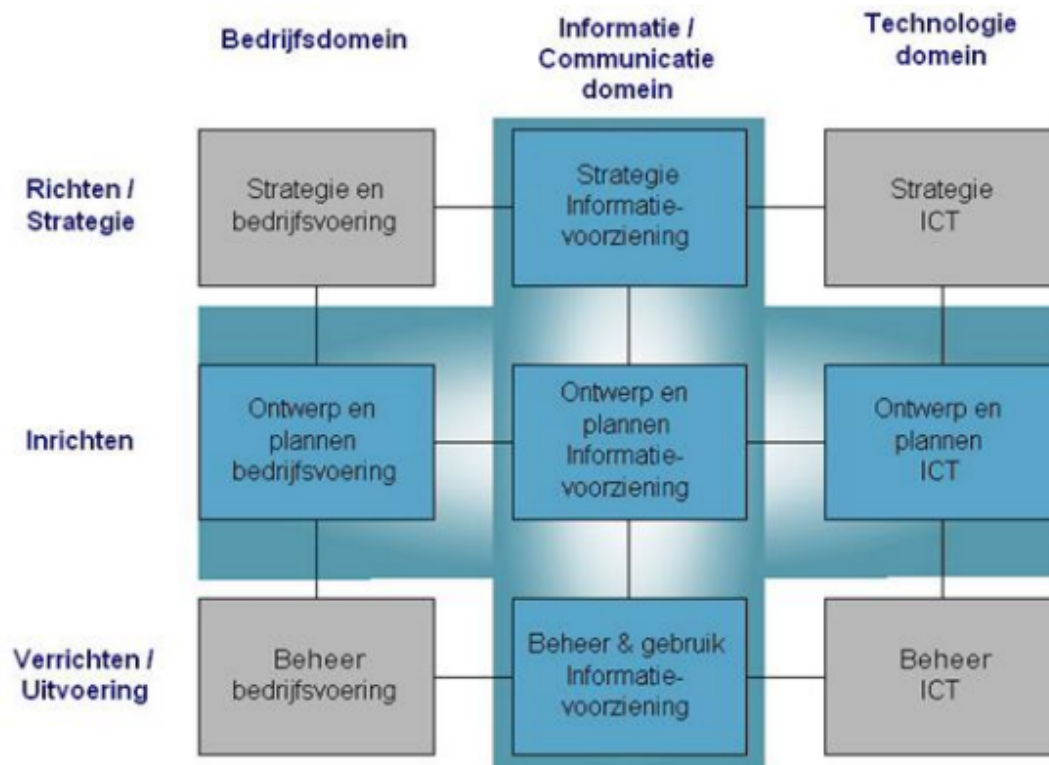
2.1 Plan, do, check, act

Vrijwel alle kwaliteitssystemen maken in de basis gebruik van de PDCA cyclus. Door vooraf de plannen, de plannen uit te voeren, regelmatig te checken en hierop te acteren ontstaat er een cyclus waarin verbeteringen structureel doorgevoerd kunnen worden.



2.2 Het 9 vlakmodel

Het 9 vlakmodel is een model dat de verschillende onderdelen van informatiemanagement inzichtelijk maakt.



In de handreiking Kwaliteitssysteem Informatiebeheer Decentrale Overheden (KIDO) van de VNG is inzichtelijk gemaakt welke normenkaders op welk niveau gebruikt worden:

niveau	aspecten	kaders
Richten (beleid)	Wat moet er op strategisch niveau geregeld zijn om de kwaliteit te waarborgen? Welk beleid, welke plannen zijn noodzakelijk? Aan welke wet- en regelgeving moet worden voldaan?	Archiefwet 1995 Archiefregeling Awb Burgerlijk Wetboek Overige wet- en regelgeving Afspraken NEN-ISO 30301 DUTO
Inrichten (organisatie)	Wat mag er verwacht worden van de organisatorische aspecten rondom het informatiebeheer? Welke functionarissen spelen een rol en welke taken en verantwoordelijkheden hebben deze? Wat moet er op tactisch niveau zijn ingericht om te waarborgen dat de activiteiten de gewenste output leveren?	NEN-ISO 30301 NEN-ISO 15489 DUTO
Verrichten (uitvoering)	Hoe moeten de processen en activiteiten op operationeel niveau ingericht worden?	ISO 14721 (OAIS) NEN 2082 NEN-ISO 23081 NEN-ISO 16175 NEN-ISO 30301 DUTO

De theoretische uitleg is terug te vinden in de handreiking KIDO van de VNG <https://vng.nl/publicaties/handreiking-kwaliteitssysteem-informatiebeheer>

3. NEN-ISO 15489

NEN-ISO 15489 is een internationale norm die betrekking heeft op recordsmanagement, ook wel bekend als informatiebeheer of archiefbeheer. Deze norm is ontwikkeld door de International Organization for Standardization (ISO) en is bedoeld om richtlijnen en best practices te bieden voor het effectief beheren van records binnen organisaties. Records, ofwel documenten en informatie, vormen een essentieel onderdeel van het functioneren van organisaties en dragen bij aan transparantie, verantwoording en het behoud van de geschiedenis. Het correct beheren van records is van groot belang om ervoor te zorgen dat waardevolle informatie gemakkelijk toegankelijk, betrouwbaar en veilig blijft gedurende de hele levenscyclus van die informatie, van creatie tot vernietiging.

4. Continue verbeteren

Evaluatie en continue verbetering zijn belangrijke aspecten van effectief recordmanagement volgens NEN-ISO 15489. Dit onderdeel richt zich op het regelmatig beoordelen van de prestaties van recordmanagementprocessen en -systemen, het identificeren van knelpunten en gebieden voor verbetering, en het implementeren van veranderingen om de efficiëntie en effectiviteit te vergroten. Hier zijn de belangrijkste aspecten van evaluatie en continue verbetering volgens NEN-ISO 15489:

- **Periodieke beoordeling:** Het is belangrijk om regelmatig te evalueren hoe de processen en -systemen presteren. Dit kan jaarlijks, halfjaarlijks of op basis van andere relevante tijdsintervallen gebeuren.
- **Prestatie-indicatoren (KPI's):** Definieer specifieke KPI's om de prestaties van records te meten. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de tijd die nodig is om records te lokaliseren, het aantal fouten in metadata, de mate van naleving van bewaartermijnen, enz.
- **Audits en controles:** Voer regelmatig audits en controles uit om te verifiëren of de processen worden gevolgd volgens de vastgestelde procedures en richtlijnen.
- **Feedback van gebruikers:** Verzamel feedback van medewerkers en belanghebbenden over hun ervaringen met het proces. Identificeer eventuele pijnpunten of uitdagingen die ze tegenkomen.
- **Identificeren van knelpunten:** Analyseer de verzamelde gegevens en identificeer gebieden waar processen niet soepel verlopen, inefficiënties optreden of waar er behoefte is aan verbetering.
- **Opstellen van verbeteringsplannen:** Op basis van de geïdentificeerde knelpunten en feedback, stel verbeteringsplannen op om specifieke aspecten te optimaliseren. Dit kunnen bijvoorbeeld procesaanpassingen, technologische verbeteringen of training van medewerkers omvatten.
- **Implementatie van verbeteringen:** Zodra verbeteringen zijn gepland, voer ze dan stap voor stap uit. Zorg ervoor dat medewerkers op de hoogte zijn van veranderingen en betrokken zijn bij de implementatie.

- **Monitor de resultaten:** Houd na het implementeren van verbeteringen nauwlettend in de gaten of de beoogde resultaten worden behaald. Meet de impact van de verbeteringen op basis van de vastgestelde KPI's.
- **Herhaal de cyclus:** Evaluatie en continue verbetering vormen een cyclisch proces. Voer regelmatig beoordelingen uit en herhaal de stappen om voortdurende optimalisatie te garanderen.
- **Documentatie en communicatie:** Zorg ervoor dat alle wijzigingen en verbeteringen goed worden gedocumenteerd en gecommuniceerd naar alle betrokken medewerkers en belanghebbenden.

5. Handboek vervanging

In het handboek vervanging heeft de GRSK ook een aantal processen beschreven opgenomen die onderdeel uitmaken van het kwaliteitssysteem;

Jaarlijkse controle

De samenwerking Kempengemeenten voert jaarlijks een interne audit uit op het vervangingsproces en de digitale beheeromgeving. Tijdens deze audit controleert de samenwerking Kempengemeenten of er nog gewerkt wordt volgens het vervangingshandboek en zal, indien nodig, het vervangingshandboek aanpassen, zie 8 Beheer van het handboek vervanging. Het resultaat van deze audit wordt vastgelegd en gerapporteerd aan de leidinggevende. Indien nodig worden maatregelen genomen om geconstateerde fouten te herstellen.

Kleine wijzigingen

Kleine procedurele wijzigingen kunnen onmiddellijk doorgevoerd in het handboek. Deze kleine veranderingen worden door archiefbeheer bijgehouden in het logboek, zie 9.7 Bijlage 7: Logboek kleine veranderingen. de samenwerking Kempengemeenten stelt het Regionaal historisch centrum Eindhoven (RHCE) op de hoogte bij het doorvoeren van dergelijke kleine veranderingen. Bij het doorvoeren van kleine veranderingen wordt het vervangingsproces opnieuw getoetst, zodat de werkbaarheid van het handboek gewaarborgd blijft.

Grote wijzigingen

Grotere wijzigingen in het vervangingsproces kunnen ertoe leiden dat er een nieuw vervangingsbesluit moet worden genomen. de samenwerking Kempengemeenten zal bij de volgende grote wijzigingen een nieuw vervangingshandboek en een nieuw vervangingsbesluit opstellen:

- Als sprake is van veranderingen in wet- en regelgeving.
- Als de zorgdrager het noodzakelijk acht om de procedure die in het vervangingshandboek zijn vastgelegd aan te passen.
- Als de uitvoering afwijkt van de procedures die in het vervangingshandboek zijn vastgelegd.
- Als het metadataschema wordt aangepast.
- Als er sprake is van wijzigingen in de technische infrastructuur die gevolgen hebben voor het vervangingsproces en/of de kwaliteitsprocedures. Bijvoorbeeld de aanschaf van een nieuw informatiesysteem of de aanschaf van nieuwe scanners.

Het meest recente handboek vervanging van de Samenwerking Kempengemeenten dateert van 13 februari 2024 nadat het regionaal historisch centrum Eindhoven hierover positief advies heeft gegeven.