

HANDBOEK PRAKTISCH ARCHIEFBEHEER

DIGITALISERING
POSTBEHANDELING
OPBERGMIDDELEN
RUIMTEBESPARING
KOSTENBESPARING
OPLEIDINGEN
WETGEVING

SEGRE
GATOR

SEGRE
GATOR

FRANS TIMMERHUIS

INHOUD

<i>Over dit boek</i>	7
1 UITGANGSPUNTEN VOOR ARCHIEFBEHEER	9
1.1 Enkele begrippen op een rij	9
1.2 Waarom documenten bewaren	12
1.3 Wettelijke voorschriften	13
1.4 Kostenbesparing	14
1.5 Zoekraken van stukken	15
1.6 Opbergtijd en opzoektijd	15
1.7 Welke informatiedrager	16
2 POSTBEHANDELING	19
2.1 Postprocedures	19
2.2 Postsortering	20
2.3 Poststempel	21
2.4 Postregistratie	21
2.5 Voortgangsbewaking	24
2.6 Workflow management	25
2.7 Fax	26
2.8 E-mail	27
2.9 Digitale handtekening	30
3 METHODEN VAN OPBERGEN EN TERUGVINDEN	33
3.1 Analyseren van documenten	33
3.2 Beschrijven van documenten	34
3.3 Dossiervorming	35
3.4 Ordeningsmethoden	43
3.5 Gebruik van een index	48
3.6 Trefwoorden	52
3.7 Vrije tekst zoeken	55
3.8 Systematisch indelingsschema	56

4	OPBERGEN VAN PAPIEREN ARCHIEF	61
4.1	Kenmerken van papier	61
4.2	Voor- en nadelen op een rij	62
4.3	Opbergmiddelen	63
4.4	Opbergtips	74
4.5	Statisch archief	76
4.6	Brand- en vochtgevaar	80
4.7	Ruimtebesparing	84
5	OPSLAG OP MICROFILM	91
5.1	De opkomst van microfilm	91
5.2	Een diepe val	95
5.3	De huidige stand van zaken	96
5.4	Voor- en nadelen op een rij	97
6	ELEKTRONISCHE ARCHIVERING	99
6.1	De opkomst van een nieuw medium	100
6.2	De huidige stand van zaken	102
6.3	Voor- en nadelen op een rij	103
6.4	Keuze hard- en software	105
6.5	Tijdstip van digitale opslag	107
6.6	Workflow management	108
6.7	Benodigde opslagruimte per document	108
6.8	Dossiervorming	109
6.9	Vertrouwelijke stukken	110
6.10	Juridische bewijskracht	111
6.11	Fiscale eisen	112
6.12	Duurzaamheid	114
6.13	Conversie papieren dossiers	116
6.14	Aanpak archiefautomatisering	118
6.15	De toekomst van elektronische archivering	120

7	BEWAARTERMIJNEN EN Vernietiging	121
7.1	Tijdstip van opschonen	121
7.2	Richtlijnen voor bewaartermijnen	122
7.3	Overdracht aan ander archief	126
7.4	Vernietiging	127
8	DOCUMENTATIEBEHEER	131
8.1	Waarom documentatie bewaren	131
8.2	Opzet bedrijfsbibliotheek	132
8.3	Ordering van boeken en rapporten	132
8.4	Ordering van dunne documentatie	135
8.5	Gebruik van een index	135
8.6	Tijdschriften	137
8.7	Krantenartikelen	139
8.8	Intranet	140
9	PERSONEEL EN OPLEIDING	143
9.1	Archiefbeheer als vak	143
9.2	Veranderingen door archiefautomatisering	144
9.3	Eisen voor personeel	145
9.4	Opleidingen	145
	<i>Verklarende woordenlijst</i>	153
	<i>Trefwoordenregister</i>	171

OVER DIT BOEK

De informatiemaatschappij zorgt voor een alsmear toenemende stroom van papieren en digitale documenten. Met de komst van nieuwe media raakt de informatievoorziening en -opslag nog verder in een stroomversnelling.

Door die explosieve toename wordt een goed geregeld archiefbeheer steeds belangrijker, voor elke persoon en organisatie. Er worden immers beslissingen genomen op basis van de beschikbare informatie. Ook dienen documenten vaak als juridisch bewijs. Men moet op het juiste moment op snelle wijze over de juiste gegevens kunnen beschikken. Het ontbreken van informatie, of gebruikmaken van onvolledige of onjuiste gegevens, kan leiden tot verkeerde of inefficiënte besluiten en activiteiten.

Dit boek beschrijft alle technieken en mogelijkheden van archiefbeheer. Er wordt duidelijk gemaakt hoe je documenten op effectieve wijze opbergt en weer terugvindt. Behalve ruime aandacht voor alle aspecten van digitale opslag, komt ook de papieren archivering uitgebreid ter sprake. Naast de theorie zijn er praktische tips die bij de uitvoering van het werk van pas kunnen komen.

De inhoud is bestemd voor iedereen die te maken heeft met archiefbeheer, zoals beheerders van een papieren of digitaal archiefbestand, secretaresses, degenen voor wie archiveren een bijkomende taak is, managers algemene zaken, financiën, ict en facilitaire zaken, allen die werkzaam zijn in de automatiseringsbranche, consultants, leerlingen van opleidingen in velerlei richtingen en iedereen die thuis gegevens opbergt in ordners of op de computer.

De inhoud bestaat uit elf hoofdstukken:

Het eerste hoofdstuk beschrijft de organisatorische kant van het archiefbeheer en zet de belangrijkste aspecten op een rij.

In hoofdstuk 2 komt de postverwerking ter sprake, inclusief ontwik-

kelingen als workflow management en het snelgroeiend aantal e-mails.

Hoofdstuk 3 behandelt de technieken van het toegankelijk maken van informatie. De inhoud is op alle situaties en opslagmedia van toepassing: archief- en documentatiebeheer, papieren en digitaal archief, en internetgebruik.

Hoofdstuk 4 beschrijft het opbergen van papieren documenten. Ondanks de digitale revolutie wordt nog veel op papier gearhiveerd. In dit hoofdstuk komen ook ruimtebesparende oplossingen en de aanpak van brand- of waterschade ter sprake.

Hoofdstuk 5 gaat over de opslag op microfilm. Dit opslagmedium heeft een diepe val gemaakt, maar is eigenlijk onverslaanbaar voor compacte opslag van lang te bewaren documenten.

In hoofdstuk 6 worden alle aspecten van de elektronische archivering, die in de komende jaren naar verwachting in een hoog tempo verder wordt ingevoerd, uitgebreid behandeld.

In hoofdstuk 7 komt datgene ter sprake wat in deze informatiemaatschappij uitermate belangrijk is, maar in de praktijk dikwijls wordt vergeten: bewaartermijnen, opschoning en vernietiging. Hoe meer wordt weggegooid, des te beter de rest is te vinden.

In hoofdstuk 8 staan alle aspecten van het documentatiebeheer op een rij, zoals de opzet van een bibliotheek en intranet.

Hoofdstuk 9 behandelt de personele aspecten van het archiefwerk en geeft een overzicht van de belangrijkste vakopleidingen op het gebied van archiefbeheer.

Tot slot een verklarende woordenlijst en een trefwoordenregister.

1

UITGANGSPUNTEN VOOR ARCHIEFBEHEER

1.1 ENKELE BEGRIPPEN OP EEN RIJ

DOCUMENT

Continu wordt informatie vastgelegd in documenten. Deze worden na gebruik opgeborgen en weer tevoorschijn gehaald als de informatie nodig is. Zonder documenten zou onze samenleving niet kunnen functioneren.

Een document bestaat uit informatie en de drager waarop de informatie is vastgelegd. De informatiedrager is lang niet altijd een stuk papier, maar kan bijvoorbeeld ook een harde schijf, DVD, CD-ROM of microfiche zijn.

DOCUMENTENBEHEER

Documentenbeheer is een overkoepelende benaming voor:

- postverwerking;
- archiefbeheer;
- documentatiebeheer.

Andere veelgebruikte overkoepelende benamingen zijn 'documentmanagement' en 'documentaire informatievoorziening' (DIV).

ARCHIEFSTUK

Documenten worden onderscheiden in archiefstukken en documentatiestukken.

Onder archiefstukken worden al die documenten verstaan die specifiek voor of door de eigen organisatie zijn gemaakt. Dus ze zijn door de eigen medewerkers opgesteld, door anderen opgesteld en gericht aan de organisatie of in opdracht van de organisatie gemaakt. Bijvoorbeeld: brieven, notities, verslagen, facturen, giroafschriften etc.

Archiefstukken worden opgeborgen in een archiefbestand. Hierbij worden stukken die betrekking hebben op dezelfde zaak gewoonlijk gebundeld tot een dossier.

DYNAMISCH ARCHIEF

Een dynamisch archiefbestand wordt frequent geraadpleegd en frequent aangevuld met nieuwe archiefstukken.

Een dynamisch archief vereist in principe veel aandacht. De stukken dienen op overzichtelijke wijze te zijn gearchiveerd en snel bereikbaar voor de gebruikers. Digitale opslag, waarbij dossiers met een druk op de knop vanaf ieders beeldscherm geraadpleegd kunnen worden, wordt hierbij steeds vaker als een aantrekkelijke optie gezien.

STATISCH ARCHIEF

Een statisch archiefbestand bevat stukken die nog slechts incidenteel worden geraadpleegd, maar nog wel een bepaalde tijd bewaard moeten blijven.

Het statische archief kan zich verder van de werkplek, bijvoorbeeld in een droge kelder, bevinden. De opslag gebeurt doorgaans op compacte en voordelige wijze. Wel blijft een overzichtelijke ordening van belang. Dikwijls is het handig materiaal dat slechts een beperkte tijd bewaard hoeft te blijven, zoals de financiële administratie, per jaar te rangschikken. Zo ontstaat een simpel doorschuifstelsel, waarbij aan de ene kant dossiers worden bijgeplaatst en aan de andere kant afgevoerd zodra de bewaartermijn is verstreken.

DOCUMENTATIESTUK

Documentatiestukken zijn al die documenten die geen archiefstuk zijn. Dat wil zeggen dat ze niet door de organisatie zijn gemaakt en dat ze ook niet alleen voor de organisatie zijn bestemd. Voorbeelden zijn: boeken, rapporten, wet- en regelgeving, tijdschriften, circulaires, kranten, tijdschriftartikelen etc.

Documentatiestukken hoeven alleen maar te worden bewaard als ze informatie bevatten die voor de werkzaamheden van belang is. Ze worden meestal afzonderlijk van archiefstukken opgeborgen in een documentatiebestand c.q. bibliotheek.

ARCHIEFBEHEER VS. DOCUMENTATIEBEHEER

Een goede toegankelijkheid van de opgeslagen documenten is altijd een eerste voorwaarde. In een chaos is het moeilijk zoeken. Op het beheer van zowel archief- als documentatiestukken zijn grotendeels dezelfde ordeningstechnieken van toepassing. Deze zijn te vinden in hoofdstuk 3 van dit boek.

Voor de rest gelden echter fundamentele verschillen tussen archiefbeheer en documentatiebeheer.

Documentatiestukken als boeken en rapporten bevatten een compleet verhaal, waarin de schrijver zijn kennis overdraagt aan de lezer. Daarentegen bevatten archiefstukken meestal slechts een fragment van een bepaalde zaak. Ze kunnen alleen maar worden begrepen in combinatie met andere stukken. De kunst van archiefontsluiting is dan ook de verschillende stukken zodanig bijeen te brengen dat er een volledig beeld ontstaat. Van losse pagina's wordt een compleet verhaal gemaakt.

Een nog belangrijker verschil betreft het aantal te verwerken documenten. Een bibliotheek met 100.000 boeken is aanzienlijk. Een archief met 100.000 stukken past in twee kasten of op één DVD. Zelfs een klein archief bevat al snel enkele miljoenen stukken. Bij archiefbeheer zal aan elk document doorgaans dan ook veel minder tijd worden besteed dan bij documentatiebeheer.

1.2 WAAROM DOCUMENTEN BEWAREN

Grof genomen zijn er vijf redenen voor het bewaren van documenten:

1. Wettelijke voorschriften. Overheidsarchieven hebben te maken met de archiefwet, voor bedrijven en instellingen is er de verplichting de administratie zeven jaar te bewaren. Hierover meer in de volgende paragraaf.
2. Juridische bewijskracht. De documenten kunnen worden bewaard voor het eventueel kunnen afdwingen van rechten, aantonen van nagekomen verplichtingen of weerleggen van vermeende verplichtingen.
Denk hierbij bijvoorbeeld aan contracten, inkooporders, facturen en gekregen vergunningen.
Er kan onderscheid worden gemaakt tussen externe en interne bewijsvoering. De externe betreft leveranciers, klanten, financiers en de overheid. De interne heeft betrekking op het eigen personeel, bijvoorbeeld in het arbeidscontract vastgelegde afspraken.
3. Historische waarde. De documenten kunnen een beeld geven van de activiteiten van de organisatie door de jaren heen.
Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de jaarverslagen, bestuursverslagen, sommige foto's, de hoogte- en dieptepunten en dossiers van zaken waarover veel ophef was. Dit soort gegevens heeft meestal na een poos geen enkele bedrijfseconomische waarde meer, maar wordt vooral nog bewaard voor het nageslacht. Ook zijn ze onmisbaar bij het maken van een jubileumboek.
4. Informatie bij de bedrijfsvoering. Denk hierbij aan productgegevens, klanten- en leveranciersgegevens, personeelsgegevens etc.
Vooral dit aspect maakt de documentaire informatievoorziening tot een van de belangrijkste aders binnen een organisatie. Immers, er worden voortdurend beslissingen genomen op basis van de beschikbare informatie binnen het bedrijf.

Wanneer de juridische bewijskracht van documenten is verlopen blijven ze dikwijls nog bewaard voor hun informatieve waarde. Zo zal een woningcorporatie de bouwtekeningen van de woningcomplexen houden tot het moment van afbraak of verkoop

5. Informatie bij de beleidsbepaling. Directies zijn zich er steeds meer van bewust dat informatie een belangrijke factor is bij het uitstippelen van adequaat beleid.

Hierbij gaat het vooral om extern verkregen informatie, zoals wetten en regelgeving van de overheid, marktonderzoeken, rapportages van andere organisaties etc. Meestal betreft het geen archief, maar documentatiestukken.

1.3 WETTELIJKE VOORSCHRIFTEN

Overheidsarchieven in Nederland en België dienen zich te houden aan vele voorschriften. Deze zijn vastgelegd in de Archiefwet. De Nederlandse Archiefwet is gepubliceerd in de wetboekenreeks Schuurman en Jordens, nr. 90. Het is een uitgave van Uitgeverij Tjeenk Willink en verkrijgbaar via de boekhandel.

Het archief van een bedrijf of instelling heeft daarentegen met weinig wettelijke voorschriften te maken. De voornaamste bepaling betreft de administratie.

In het Burgerlijk Wetboek is voor alle rechtspersonen de verplichting neergelegd om de administratie zodanig in te richten dat de rechten en verplichtingen van de rechtspersonen te allen tijde kunnen worden gekend. Het voeren van een administratie omvat overigens niet alleen het registreren van de financiële resultaten van de rechtspersoon, maar betreft ook zaken als de vastlegging van bestuurs- en beheersdaden, de interne organisatie en de interne berichtgeving.

Voor de administratie geldt een wettelijke bewaartermijn van zeven jaar. Dit was oorspronkelijk tien jaar. In het kader van het streven naar vermindering van de lastendruk voor het bedrijfsleven is de bewaartermijn

mijn met ingang van 1 juni 1998 met drie jaar verkort. De verkorting hangt samen met de termijn van navordering door de fiscus, te weten vijf jaar vermeerderd met een redelijke termijn voor uitstel van het indienen en de behandeling van de aangifte. De gewijzigde termijn is ook opgenomen in de Douanewet, de Algemene wet inzake rijksbelastingen en in de Algemene wet bestuursrecht.

Op de hoofdregel van zeven jaar geldt wel een uitzondering voor de btw betreffende onroerend goed, in verband met de afschrijfduur van tien jaar. De ondernemer blijft verplicht gegevens betreffende onroerende zaken, en rechten waaraan deze zijn onderworpen, tien jaar te bewaren.

1.4 KOSTENBESPARING

Volgens sommige schattingen is 80% van alle kennis opgeslagen in documenten. De dagelijkse digitale en/of papieren verwerking van deze documenten brengt de nodige kosten met zich mee, op het gebied van personeel, materiaal en huisvesting. Deze uitgaven kunnen een flinke impact hebben op de totale kosten binnen de onderneming.

Een optimaal beheer van de documentenstroom kan de kosten verlagen. Dit boek geeft daarom tal van tips en oplossingen om de archivering zo efficiënt, en dus zo voordelig mogelijk, te regelen.

Ook werkt een goed georganiseerde documentaire informatievoorziening kostenbesparend doordat documenten snel worden gevonden. Hierdoor kunnen bedrijfsprocessen vlotter verlopen en belangrijke beslissingen gefundeerd worden genomen aangezien steeds alle benodigde informatie voorhanden is. Het archief vormt zo de spil waar de organisatie om draait.

Anderzijds zal een slecht geregeld archiefbeheer een negatief effect hebben op de interne en externe communicatie en als gevolg daarvan de productiviteit van de organisatie negatief beïnvloeden. Ook kan het regelmatig ontbreken van informatie leiden tot verkeerde managementbeslissingen. Nog riskanter is het onbewust gebruik van onvolle-

dige of onjuiste gegevens. Er zijn zelfs situaties denkbaar waarin een gebrekkige informatievoorziening het voortbestaan van de onderneming bedreigt.

1.5 ZOEKRAKEN VAN STUKKEN

Bij organisaties die weinig aandacht besteden aan het archiefbeheer raken ongetwijfeld regelmatig stukken zoek. Mogelijke gevolgen zijn:

- **Tijdverlies:** Tevergeefs zoeken naar documenten kost dikwijls veel arbeidstijd. Er zijn voldoende voorbeelden van bedrijven waar regelmatig een halve dag naar bepaalde stukken wordt gezocht.
- **Imagoverlies:** Wanneer buitenstaanders merken dat hun brief zoek is ontstaat snel de indruk van een rommelige bedrijfsvoering. Leveranciers krijgen wellicht de neiging tot het verstrekken van onjuiste facturen en cliënten zullen misschien minder moeite doen tot betalen.
- **Geldverlies:** Er kan een flinke schadepost ontstaan indien het verdwenen stuk als bewijslast moest dienen in een rechtszaak of ten aanzien van de belastingdienst. Sommige documenten, zoals technische tekeningen, kunnen opnieuw worden gemaakt, maar doorgaans tegen hoge kosten.

1.6 OPBERGTIJD EN OPZOEKTIJD

Het is allereerst goed te beseffen dat een archiefstuk vaak maar uit één pagina bestaat, terwijl het gewoonlijk om grote aantallen gaat. Dit maakt noodzakelijk dat het opbergen van ieder stuk, papier of digitaal, in principe zo weinig mogelijk tijd mag kosten.

Bovendien is er echter de vuistregel dat naarmate meer tijd wordt

besteed aan het opbergen van een document, minder tijd nodig is voor het terugvinden. Schematisch:

- veel opbergtijd = weinig opzoektijd
- weinig opbergtijd = veel opzoektijd

In de meeste gevallen is het daarom handig de nodige aandacht en tijd te besteden aan het opbergen van stukken die regelmatig geraadpleegd worden, zodat ze snel vindbaar zijn.

Daarentegen is het zonde veel tijd te steken in stukken die nog maar sporadisch worden ingekeken. Ze moeten natuurlijk terug te vinden zijn, anders kun je ze net zo goed weggooien, maar het is niet erg als dat incidentele opzoeken meer inspanning vraagt.

1.7 WELKE INFORMATIEDRAGER

Tot in de jaren tachtig waren er op documentgebied maar twee smaken: papier en microfilm. Kleinere archieven hadden bijna alles op papier. Met name bij banken en verzekeraars werd uit ruimtebesparing ook veel van microfilm gebruikgemaakt.

Sindsdien hebben de digitale media een hoge vlucht genomen. Steeds meer organisaties gaan ertoe over veelgebruikte documenten digitaal op te slaan, zodat ze vanaf elk beeldscherm toegankelijk zijn. Dikwijls wordt het hierdoor ook mogelijk de documentprocessen te herstructureren.

Technisch is het allemaal nauwelijks nog een probleem. Een archief van vijftig volle kasten past in feite op elke moderne huiscomputer. De organisatorische consequenties zijn meestal echter immens.

De keuze wel/niet digitaal gebeurt niet altijd weloverwogen. Veel gehoorde slogans zijn 'meegaan met de moderne ontwikkelingen', 'een efficiëntere organisatie', en 'kwaliteitsverbetering'. Soms is het alleen maar volgen van de trend.

Een enthousiast management dient ook rekening te houden met de eventuele angst bij mensen op de werkvloer voor de nieuwe ontwikke-

lingen. Iets om voor te waken is dat tegen hoge kosten een centraal digitaal archief wordt ingericht, terwijl men op afdelings- en persoonlijk niveau toch nog met de vertrouwde papieren dossiers blijft werken.

Een betrouwbare voorspelling over toe- of afname van papier binnen organisaties is eigenlijk niet mogelijk, evenmin als het voorspellen van aandelenkoersen of de huizenprijzen. Er spelen te veel factoren. Hoewel in sommige geautomatiseerde kantoren de hoeveelheid papier duidelijk afneemt, blijft het volledig papierloos kantoor in de meeste gevallen voorlopig waarschijnlijk nog een utopie.