



Praktijkvoorbeelden documentmanagement in het mbo

Laat ict werken **voor het onderwijs**

Voorwoord

Veel collega's in mbo-instellingen zullen archiveren en documentmanagement als 'stoffig en saai' bestempelen. Voor mij is dit anders, en wel om twee redenen.

Ik zie dat we binnen het mbo hard werken aan onderwijs en examinering. Daarvoor is het belangrijk dat we de juiste informatie op een efficiënte manier naar boven krijgen. Documentmanagement kan een deel van de oplossing zijn.

Ik zie ook hoe snel de ontwikkelingen rond digitalisering gaan en de impact die deze ontwikkelingen hebben op archiveren. De ontwikkelingen roepen allerlei vragen op. Stel dat we ervoor kiezen te archiveren in kernregistratiesystemen: wat betekent dit dan voor de taakverdeling binnen onze instelling? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we ook in de toekomst voldoen aan de formele eisen voor archiveren?

De perceptie 'stoffig en saai' kan ertoe leiden dat alleen een beperkte groep experts zich verantwoordelijk voelt voor archiveren en documentmanagement. Het gesprek aangaan over deze onderwerpen is dan niet vanzelfsprekend. Dat merk ik ook in mijn instelling, Zadkine. Om daadwerkelijk stappen te zetten rond archiveren en documentmanagement zijn naast de experts ook andere collega's nodig.

De FSR-werkgroep informatie- en archiefmanagement, saMBO-ICT en Kennisnet beschrijven in deze gezamenlijke publicatie een aantal praktijkvoorbeelden. Deze cases geven een beeld van de werkwijze van mbo-instellingen rond archiveren en documentmanagement. De praktijkvoorbeelden kunnen helpen het gesprek over deze onderwerpen breder te voeren binnen de instelling.

Het is een concrete en praktische publicatie geworden.
Veel leesplezier!

Annette Abbink,
Voorzitter FSR-werkgroep informatie- en archiefmanagement
Directeur Facilitair & Huisvesting, Zadkine

“De ontwikkelingen rond digitalisering gaan snel en hebben een impact op archiveren.”



Inhoudsopgave



1. Doel- en vraagstelling	4
---------------------------	---

2. Waarom werken aan documentmanagement en archiveren?	6
--	---

› 2.1 Het nieuwe Basiselectiedocument en Documentair Structuurplan	7
› 2.2 Toenemende digitalisering	7

3. Vijf praktijkvoorbeelden	9
-----------------------------	---

› 3.1 Praktijkvoorbeeld Horizon College	10
› 3.2 Praktijkvoorbeeld Onderwijsgroep Tilburg	14
› 3.3 Praktijkvoorbeeld Aventus	17
› 3.4 Praktijkvoorbeeld Summa College	20
› 3.5 Praktijkvoorbeeld CITAVERDE College	24

4. Werken aan documentmanagement in het mbo	28
---	----

› 4.1 Redeneringen maken	29
› 4.2 Waarom en waartoe?	29
› 4.3 Wat pakken mbo-instellingen op?	29
› 4.4 Hoe en wie?	30
› 4.5 Aan de slag	30





1 Doel- en vraagstelling



1. Doel- en vraagstelling

Archiveren en documentmanagement zijn actuele onderwerpen voor mbo-instellingen. Dat komt onder meer door de toenemende digitalisering van het onderwijs zelf en van de bedrijfsvoering. Daarbij komt dat het Basisselectiedocument (BSD) in 2017 wordt vernieuwd.

Het op de agenda krijgen en houden van archiveren en documentmanagement is voor veel mbo-instellingen niet vanzelfsprekend. Veel instellingen worstelen met vragen rond relevantie en eigenschap. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat uitsluitend de experts op het gebied van archiveren en documentmanagement zich verantwoordelijk voelen voor het onderwerp. Maar in de praktijk blijkt juist een verbinding tussen experts, managers en ICT-professionals nodig te zijn om werkelijk stappen te kunnen zetten.

Deze publicatie is gericht op de mensen om de experts heen en heeft als doel inzicht te geven in de praktijk van documentmanagement en archiveren. Centraal in deze publicatie staat de vraag hoe mbo-instellingen werken aan document- en recordmanagement en wat andere instellingen daarvan kunnen leren. Om die vraag te beantwoorden hebben de FSR-werkgroep informatie en archiefmanagement¹, saMBO-ICT en Kennisnet vijf mbo-instellingen bevroegd. Met als resultaat vijf praktijkvoorbeelden. Geen afgeronde verhalen, want de instellingen staan nog midden in hun proces. Wel bieden de voorbeelden een inblik in de – soms taaie – werkelijkheid.

Uit de voorbeelden distilleren we tips voor mbo-instellingen die ook een stap willen zetten op het gebied van archiveren en documentmanagement.

Wat is documentmanagement, wat is archiveren²?

Documentmanagement is het opslaan, beheren en volgen van documenten. Een document is vastgelegde informatie of een vastgelegd object dat als een eenheid kan worden behandeld. Een document bestaat in principe uit ongestructureerde informatie. Aan een document kan metadata worden toegevoegd. Metadata is beschrijvende en gestructureerde informatie, bijvoorbeeld titel, auteur, datum.

Archiveren of recordmanagement is het ontwikkelen van een beleid waarmee wordt voldaan aan de behoefte van een organisatie om voor haar activiteiten te kunnen beschikken over bewijs, verantwoording te kunnen afleggen en informatie te hebben. De nadruk ligt hier op de functie van documenten als bewijsmiddel waarmee een bepaalde situatie of gebeurtenis kan worden aangetoond. Daar hoort ook bij dat bewaar- en vernietigingstermijnen worden gehanteerd met bijbehorende processen. De term archiveren wordt in de praktijk vaak gebruikt als synoniem voor recordmanagement: het gaat om informatie met een formele status.

¹ FSR staat voor Facilitair Samenwerkingsverband ROC's, AOC's en vakscholen

² Zie NEN-ISO 15489-1



2 Waarom werken aan document- management en archiveren?

2. Waarom werken aan documentmanagement en archiveren?

2.1 Het nieuwe Basiselectiedocument en Documentair Structuurplan

Op 1 augustus 2017 wordt een nieuw Basiselectiedocument (BSD) van kracht. In het BSD zijn de selectielijsten van documenten formeel vastgesteld voor de hele sector. Deze selectielijsten beschrijven de bewaartermijnen voor documenten die samenhangen met de 'openbaar gezagtaken' van mbo-instellingen. De MBO Raad biedt parallel aan het beschikbaar komen van het nieuwe BSD een model-Documentair Structuurplan (DSP) aan. In het DSP worden alle voorkomende processen binnen mbo-instellingen beschreven, inclusief bijbehorende documenten en de daarvoor geldende bewaartermijnen. Het DSP is dus breder dan het BSD. Het actualiseren van het BSD en het beschikbaar komen van het DSP kan voor instellingen aanleiding zijn om meer fundamenteel te kijken naar archiveren en documentmanagement. Centrale vraag daarbij is: welke ontwikkelingen zien we in onze organisatie en hoe toekomstvast zijn onze huidige oplossingen?

2.2 Toenemende digitalisering

Mbo-instellingen werken hard aan kwaliteitsverbetering en innovatie, bijvoorbeeld bij examineren en bij de opzet en inhoud van het onderwijs. Meerdere mbo-instellingen hebben ook de ambitie om studenten en medewerkers tijd- en plaatsonafhankelijk te laten werken. Digitalisering is bij dit alles cruciaal.

Deze digitalisering heeft veel impact op documentmanagement en archiveren:

- De hoeveelheid documenten die beheerd moeten worden zal drastisch toenemen. In digitale leer- of werkomgevingen zijn veel meer documenten en versies van documenten beschikbaar dan in een traditionele omgeving.
- De manier van archiveren verandert, papieren archivering maakt plaats voor digitale archivering. Als gevolg hiervan veranderen ook verantwoordelijkheden. Archiveren wordt een gedeelde verantwoordelijkheid, verdeeld over verschillende organisatieonderdelen. De inrichting van de (kern)systemen ligt nu vaak bij een afdeling functioneel beheer en niet bij de verantwoordelijke voor archiveren. 'Gedeeld eigenaarschap' kan leiden tot nieuwe vormen van samenwerking. Tegelijkertijd kan de situatie ontstaan dat betrokkenen het gevoel hebben onvoldoende *in control* te zijn.
- Digitalisering zorgt ervoor dat data in verschillende (kern)systemen gearcheveerd kunnen worden. Dit kan risico's met zich meebrengen op het gebied van privacy en informatiebeveiliging, bewaar- en vernietigingstermijnen.
- Als gevolg van digitalisering vindt archivering meer en meer plaats in de vorm van elementen in een database. De vraag is in hoeverre de informatie na langere periode nog uitleesbaar is. Kan archiveren ook als functionaliteit in kernsystemen worden meegenomen?





De in het DSP aangegeven bewaartermijnen zijn niet alleen van toepassing op documenten, maar ook op de onderliggende data. Bewaartermijnen impliceren vernietigingstermijnen. Verreweg de meeste applicaties zijn niet voorzien van de mogelijkheid om data te vernietigen. Vanuit het programma InformatieBeveiliging Privacy (IBP) zijn saMBO-ICT en Kennisnet met een aantal leveranciers van kernregistratiesystemen in gesprek gegaan over dit thema. Het thema dient ook opgenomen te worden in de 'Leveranciersovereenkomst MBO', de zogenaamde bewerkersovereenkomst.

Het IBP-programma richt zich op informatiebeveiliging en privacy, en behelst dus veel meer dan documentmanagement en archiveren. Meer informatie over dit programma is te halen bij de IBP-managers van de instellingen. Het [verantwoordingsdocument](#) kan een startpunt zijn voor oriëntatie op informatiebeveiliging en privacy.





3

Vijf praktijk-voorbeelden

In deze publicatie beschrijven we vijf praktijkvoorbeelden. De selectie van deze cases heeft plaatsgevonden via de FSR-werkgroep informatie en archiefmanagement en het netwerk Informatiemanagement van saMBO-ICT. De vijf praktijkvoorbeelden bieden een beeld van de wijze waarop instellingen werken aan documentmanagement en archiveren. De beschreven mbo-instellingen staan – zoals eerder ook vermeld – midden in hun proces. Die processen zijn nog niet afgerond.





3.1 Horizon College

Gesprekspartners

Ilse Stroet (medewerker bedrijfsbureau met als specifieke expertise archiveren), Anton van Soest (locatiemanager en aspectverantwoordelijk voor onder andere archiveren)

Kencijfers 2015

leerling: circa 11.000
fte: circa 990

Kernapplicaties

LVS: N@tschool
HRM: Raet
Fin: Coda
DMS: KRD
Specifieke archiefapplicatie: Corsa

Waar staat Horizon College nu als het gaat om archiveren en documentmanagement?

Horizon College werd enige tijd geleden geconfronteerd met brand op een van de locaties. Deze brand leidde niet alleen tot ruimtegebrek op de andere locaties, maar ook tot vragen over de kwetsbaarheid van (papieren) archieven. De staf heeft naar aanleiding hiervan voorgesteld het archief extern op te slaan. Onderzoek wees namelijk uit dat deze oplossing niet alleen leidde tot extra ruimte, maar ook goedkoper was.

Er waren wel zorgen over het terughalen van documenten: hoe lang duurt het voordat gearchiveerde stukken weer beschikbaar zijn? In het contract met de externe opslag is expliciet vastgelegd dat documenten binnen 24 uur moeten worden teruggehaald.



Horizon College heeft het fysieke archief op orde. Via de 'portal' zien medewerkers snel en makkelijk waar documenten zich bevinden. De leesrechten van documenten zijn geregeld. Het BSD is vertaald in een DSP, waarin document, vernietigingstermijn, eigenaar en uitvoerende systematisch zijn benoemd.

Horizon College werkt voor archiveren met proceseigenaarschap en heeft ervoor gekozen om te (gaan) archiveren in kernregistratiesystemen. Het gevolg daarvan is dat praktische verantwoordelijkheden op andere plekken in de organisatie terecht komen. Het voeren van interne gesprekken over die gedeelde verantwoordelijkheid is een aandachtspunt.

Binnen Horizon College is up-to-date kennis over archiveren centraal georganiseerd bij een expert. Deze expert heeft het voortouw genomen om met de onderwijssectoren afspraken te maken over de uitvoering van archiveren. Daarmee is een structuur ontstaan van contactpersonen bij de verschillende sectoren van Horizon College. De contactpersonen worden geïnformeerd over actuele ontwikkelingen op het vlak van archiveren en documentmanagement. Daarnaast geeft de expert laagdrempelig advies aan de sectoren: goed bereikbaar en praktisch.

“Gebruik het momentum om voorstellen voor archiveren te agenderen.”

ANTON VAN SOEST, HORIZON COLLEGE





Tip: Werk met businesscases

Meerdere mbo-instellingen werken met concrete businesscases om de keuzes rond (digitalisering van) archiveren of documentmanagement te onderbouwen. **Horizon College** en **Aventus** hebben voor het extern bewaren van hard copy-archieven een businesscase gemaakt voor de besluitvorming. Concreet zijn in deze businesscases verschillende elementen opgenomen.

- Inventarisatie van archieven in de mbo-instelling, in meters.
- Kosten interne opslag per m² per jaar (uitgangspunt is 5 strekkende meter archief is 1 m²). Let op: kencijfers over de kosten per m² zijn meestal wel bekend bij het organisatie-onderdeel dat verantwoordelijk is voor huisvesting. In deze kencijfers zijn de kosten voor het aanleggen geconditioneerde archiefruimten doorgaans niet meegenomen.
- Kosten externe opslag per m² per jaar, op basis van offertes van leverancier(s):
 1. Kosten opslag
 2. Kosten voor opvragingen
 3. Materiaalkosten (eenmalig: dozen, barcodes, bundelclips, et cetera)
 4. Kosten voor transport van en naar externe locatie (eenmalig voor verhuizen archief, daarna structureel voor opvragen van archief)
 5. Kosten voor vernietiging

In de praktijk van Aventus en Horizon College blijkt dat de kosten voor opslag (1) circa 75 procent van de kosten bedragen. De andere kosten (2 – 5) bedragen 25 procent van het totaal.

Bij Horizon College en Aventus is sprake van een substantieel verschil in kosten tussen zelf opslaan en externe opslag. Dat kwam naar voren in hun businesscase en is in de praktijk ook zo gerealiseerd.

Kosten in EUR per m ²	Horizon College	Aventus
Interne opslag	EUR 175	EUR 150
Externe opslag	EUR 75	EUR 60

De kosten voor interne opslag betreffen de kosten voor exploitatie per m². De kosten voor geconditioneerde ruimte zijn hierin niet opgenomen.





Tip: Zorg voor een heldere taakverdeling

In de meeste mbo-instellingen wordt op meerdere plekken gearchiveerd. De taakverdeling kan per instelling sterk verschillen. Wat het organisatieprincipe ook is, het mobiliseren van betrokkenen op het niveau van beleid en uitvoering is cruciaal.

Horizon College legt de verantwoordelijkheid voor het studentendossier bij de sectordirecteuren. De administraties op de locaties zorgen voor de uitvoering van de archivering. Elke sector heeft een eigen contactpersoon voor archiveren. Centraal in de organisatie is een procesverantwoordelijke voor archiveren aangewezen plus een medewerker met specifieke expertise. De beleidsontwikkeling rond archiveren vindt plaats in dialoog tussen de procesverantwoordelijke en de sectordirecteuren. De concrete inrichting van werkprocessen en de uitvoering van archiveren is een zaak van de contactpersonen in de sector en de stafmedewerker.

Summa College heeft de verantwoordelijkheid voor de administraties centraal belegd. Zo is de centrale dienst Onderwijs en Studentencentrum verantwoordelijk voor de studentenadministratie. De onderwijsdirecteuren hebben hier geen verantwoordelijkheid. De uitvoering van de archivering doet de administratie op twee locaties.

Onderwijsgroep Tilburg stuurt steeds nadrukkelijker op proces- en systeemeigenaarschap. Dit betekent dat de proceseigenaar beleidsmatig verantwoordelijk is voor de archivering in zijn proces en bepalend is voor de inrichting van het kernsysteem dat het proces ondersteunt. Bij de daadwerkelijke uitvoering van de archivering of het documentmanagement zijn de *key users* leidend. Dit zijn bijvoorbeeld personen die op de administratie of het secretariaat werken. In de toekomst zou een proceseigenaar voor het archiveren kunnen ontstaan. Deze proceseigenaar houdt toezicht op het geheel en bewaakt de beleidsmatige concernkaders op het gebied van documentmanagement en archiveren.

“Archiveren is een onderwerp dat continu aandacht behoeft.”

ILSE STROET, HORIZON COLLEGE





3.2 Onderwijsgroep Tilburg

Gesprekspartners

Geert de Brouwer (coördinator Functioneel Beheer)

Kencijfers 2015

leerling: 12.400 (totaal Onderwijsgroep Tilburg)

fte: 1.055 (totaal Onderwijsgroep Tilburg)

Kernapplicaties

KRD: EduArte

LVS: Decentrale oplossingen

HRM: Afas profit

Fin: Afas profit

DMS: Verseon

Kantoorautomatisering: Office 365, inclusief SharePoint

Waar staat Onderwijsgroep Tilburg als het gaat om archiveren en documentmanagement?

Onderwijsgroep Tilburg startte in 2010 met het project 'Documentmanagement'. De nadruk van dit project lag in eerste instantie op het digitaliseren van bedrijfskritische documenten en dossiers in het documentmanagementsysteem Verseon én op het op orde brengen van de papieren archieven. De resultaten van het project hebben inmiddels een plek gevonden in werkprocessen en kernsystemen. Onderwijsgroep Tilburg werkt organisatiebreed met Office 365 en Sharepoint, heeft alle bekostigingsdossiers met behulp van Verseon en Eduarte gedigitaliseerd en heeft de papieren examenarchieven op orde.



Wat was er nodig om dit te bereiken?

De initiële vraagstelling van het project was helder en kende een strategisch belangrijke ambassadeur: de directeur Bedrijfsvoering. Het doel was om een oplossing te vinden voor het probleem dat het concernarchief niet op orde was. Feit was dat medewerkers te lang moesten zoeken naar documenten en dossiers, en dat er geregeld zaken kwijt waren. Onderwijsgroep Tilburg was zich bewust van de risico's.



Tip: Eerst proces op orde, dan archiveren

Onderwijsgroep Tilburg, Aventus en Summa College werken alle drie vanuit het uitgangspunt dat eerst het proces op orde moet zijn, voordat stappen rond archiveren worden gezet. Dit uitgangspunt benadrukt de verwevenheid van archiveren met de processen in de mbo-instelling. Ook biedt het uitgangspunt een duidelijk zoekgebied voor het zetten van stappen in archiveren: waar wordt gewerkt aan het op orde krijgen van de processen? Is advies over archivering daar op zijn plek?

“De klantvraag is leidend bij documentmanagement.”

GEERT DE BROUWER, ONDERWIJSGROEP TILBURG

Welke keuzes zijn er gemaakt in het traject van analoog naar digitaal?

- Onderwijsgroep Tilburg is klein en pragmatisch gestart met de activiteiten door steeds een concrete vraag uit de organisatie op te pakken. Principiële discussies over wat in een documentmanagementsysteem hoort en wat in kernsystemen zijn bewust niet gevoerd.
- Parallel aan de digitalisering zijn de papieren archieven op orde gebracht. Immers: het digitaliseren van een papieren chaos leidt tot digitale chaos.
- Tijdens het hele proces was de klantvraag leidend. Voorbeelden van klantvragen zijn vragen rond documentmanagement en archiveren uit projecten gericht op personeelsdossiers, examendossiers, bekostigingsdossiers. Onderwijsgroep Tilburg heeft steeds gekeken welke digitale oplossing het beste aansluit bij de vragen en de concernkaders op het vlak van applicaties.

Een logisch gevolg van de gemaakte keuzes is dat binnen Onderwijsgroep Tilburg op verschillende plekken wordt gewerkt aan digitaal archiveren. Zo heeft het op orde brengen van de papieren examenarchieven een plaats gekregen binnen een breed project rondom optimalisatie van examineringsprocessen. De personeelsdossiers zijn gedigitaliseerd in de kernapplicatie Afas Profit. De bekostigingsdossiers zijn digitaal opgeslagen in Verseon en via een koppelvlak ontsloten via de kernapplicatie EduArte.





Tip: Applicatiearchitectuur, een kwestie van zorgvuldig kiezen

Mbo-instellingen maken eigen keuzes als het gaat om de applicaties die worden gebruikt voor digitaal archiveren. Hierbij twee voorbeelden die laten zien hoe de keuze tot stand is gekomen.

Onderwijsgroep Tilburg redeneert vanuit de klantvraag en de processen: welke digitale oplossing past daarbij? Dit kan leiden tot meerdere oplossingen die koppelbaar zijn, bijvoorbeeld EduArte en Verseon. Vanuit deze manier van redeneren is het niet wenselijk en ook niet op voorhand haalbaar te komen tot één documentmanagementsysteem voor het hele roc.

CITAVERDE College werkte met Livelink en HotDocs. Toen deze applicaties stopten, moesten er nieuwe keuzes gemaakt worden. Daarmee ontstond een momentum om de applicatiearchitectuur fundamenteel te herontwerpen. CITAVERDE College werkt nu met CV-content: een applicatie waarin alle content wordt gearcheerd: leerlinggegevens (groeipad), leermateriaal, documenten, poststukken en correspondentie.



3.3 Aventus

Gesprekspartners

Esther Schaap (verantwoordelijk voor archiveren)
Jacob Hop (informatiearchitect)

Kencijfers 2015

leerling: circa 11.000
fte: circa 800

Kernapplicaties

LVS: EduArte KRD
HRM: HR2Day
Fin: Exact Finance
DMS: Office 365 in combinatie met Corsa
Specifieke archiefapplicatie: Corsa

Waar staat Aventus als het gaat om archiveren en documentmanagement?

Binnen Aventus wordt digitalisering steeds vanzelfsprekender. De cijfers spreken wat dat betreft voor zich, bijvoorbeeld als het gaat over de planning van het keuzedeel in het onderwijsprogramma. Het gaat om grote aantallen: 11.000 studenten, 2.000 spijtoptanten, 2.000 bpv'ers. Daarbij kan digitalisering voor winst zorgen.

De heroverweging van documentmanagement staat in 2017 prominent op de agenda. Eerder heeft het college van bestuur hierover vragen gesteld; de periode 2014-2016 is gebruikt om verkenningen uit te voeren. Deze vormen de basis voor de activiteiten in 2017. De directie ict/informatiearchitectuur heeft in 2016 een aantal grote projecten afgerond, waardoor er ook ruimte ontstaat om werk te maken van documentmanagement.



Hoe wil Aventus de heroverweging van documentmanagement aanpakken?

In 2014 is naar aanleiding van de vraag of er een gezamenlijk beeld is van documentmanagement (knelpunten, gewenste situatie, mogelijke aanpak) een verkenning uitgevoerd. Daarbij is systematisch gekeken naar de combinatie van processen in het procesmodel van Aventus. Maar ook naar de systemen die de processen ondersteunen, de documenten die in de processen ontstaan en het beheer van deze documenten. De verkenning is afgesloten met het opstellen van het DSP voor Aventus, op basis van het model-DSP van saMBO-ICT en Kennisnet. De verkenning leidde in 2014 tot de conclusie dat er sprake is van een onvoldoende gedeeld beeld van de noodzaak om documentmanagement breed aan te pakken.

Als vervolg op de verkenning is bij vier onderwijsteams het proces examineren verder onderzocht. Conclusie: de werkwijzen waren zeer verschillend en er waren de nodige issues. Digitalisering was op dat moment niet aan de orde. Immers: een proces kan pas worden gedigitaliseerd als het geüniformeerd en op orde is. De dienst Studentenservice en de examencommissies hebben de afgelopen periode hard gewerkt aan het op orde krijgen van het examenproces. Juist bij examineren, waar kwaliteitsborging als katalysator fungeert, ligt de focus op documentmanagement.

Wat staat er voor 2017 op het programma?

In 2017 gaat Aventus de documenten voor het examenproces systematisch beschrijven. Daarbij gaat het om vragen als: wie stelt het document vast, welke mensen hebben inzage en/of toegang tot

de documenten, hoe zit het met metadata en bewaartermijn? Op basis daarvan zal het proces bij één team worden ingericht. Uitgangspunt is: organiseer binnen Aventus een werkend voorbeeld op het kansrijke proces en toon dit voorbeeld. Op termijn zal bij elk procesontwerp ook rekening worden gehouden met archiveren. De proceseigenaren zijn binnen Aventus verantwoordelijk voor de inrichting van een specifiek proces.

Aventus uitgangspunten

1. Alles digitaal. Aventus streeft ernaar om uiteindelijk alle documenten digitaal te beheren en te archiveren.
2. Voor heel Aventus gelden dezelfde orderingsafspraken: documenten worden op dezelfde manier geordend. Het gaat daarbij met name om aanduiding en categorisering van type documenten. Ook de metadatering is voor heel Aventus gelijk.
3. Metadatering is geautomatiseerd, er worden niet meer dan drie metadateringsvelden handmatig vastgelegd.
4. Documenten waaraan wettelijke eisen worden gesteld, komen in een primair systeem of gestructureerd DMS (Corsa).
5. Documenten waaraan meerdere mensen werken, komen in Sharepoint/Office 365.





Tip: Gebruik referentiedocumenten

Aventus, Summa College en **CITAVERDE College** hebben stappen kunnen zetten door gebruik te maken van referentiedocumenten, zoals:

- [‘Documentmanagement in het mbo’](#), 2014. Dit document bevat de referentiearchitectuur voor archiveren, de eigen situatie kan hieraan gerelateerd worden.
- [‘Model DSP’](#), 2014. Dit document bevat de taxonomie van documenten in het mbo.
- [‘Procesarchitectuur MBO’](#).

Mbo-instellingen kunnen met behulp van de referentiedocumenten relatief snel en onderbouwd aan de slag gaan met documentmanagement.



*“Eerst breed verkennen,
vervolgens onderzoeken of
er één kansrijk proces is.”*

ESTHER SCHAAP, AVENTUS



3.4 Summa College

Gesprekspartners

Anton Roestenberg
(functioneel applicatiebeheerder/projectleider)

Kencijfers 2015

leerling: 13.900
fte: 1.149

Kernapplicaties

LVS: EduArte
HRM: Youforce
Fin: NaVtion
DMS: geen specifiek programma
Specifieke archiefapplicatie: geen specifiek programma

Waar staat Summa College als het gaat om archiveren en documentmanagement?

Summa College is gestart met de activiteiten op het vlak van documentmanagement en archiveren door het DSP op basis van het BSD op orde te brengen. Summa College heeft hierover veel gesprekken gevoerd en daarbij twee uitgangspunten omarmd: archiveren gebeurt in de bronsystemen én archiveren vindt altijd digitaal plaats. Daarmee werd werken aan archiveren automatisch werken aan digitaliseren.

De digitalisering van de studentdossiers is na een periode van circa twee jaar bijna afgerond. Alle documenten die de student hard copy aanlevert, worden gescand en bewaard in het digitale dossier. Sinds 1 januari 2016 zijn alle administraties voorzien van multifunctionals met specifieke software waarmee naar EduArte kan worden gescand. Het scannen is voor een deel geautomatiseerd. Het digitale



document wordt bij het printen voorzien van metadata (QR Code), zodat het direct op de goede plek in EduArte wordt opgeslagen. De studentenadministraties gaan voor nieuwe dossiers volledig digitaal werken vanaf 1 februari 2017. De papieren dossiers nemen in omvang steeds verder af.

Recent is ervoor gekozen om te stoppen met de al ingezette digitalisering van het examendossier inclusief gemaakt werk. Er wordt nu gekeken wat wel digitaal kan worden opgeslagen.

Welke werkwijze heeft Summa College gebruikt?

Summa College is het project 'digitaal archiveren' gestart met een korte analyse van de Triple A-processen binnen de instelling. Het redeneren vanuit processen maakt het mogelijk systematisch te kijken wat er binnen Summa College gebeurt. Ofwel: welke documenten worden in welke systemen door welke organisatieonderdelen geproduceerd? Deze analyse heeft geleid tot een 'praatplaat', waarin de verbinding tussen processen, systemen en documenten is gevisualiseerd. Deze praatplaat is besproken met teamleiders, zoals de hoofden administratie per locatie, de zorgcoördinatoren, bureau CvB et cetera.

Het doel van de analyse was onderbouwd het gesprek aan te gaan over de scope van het project 'digitaal archiveren' met de stuurgroep van het project. Op basis van de analyse heeft de stuurgroep besloten de focus te leggen op onderwijsgerelateerde vraagstukken: het studentdossier en het examendossier.

Hiervan zijn twee deelprojecten gemaakt. Het deelproject 'digitalisering van het studentdossier' heeft allereerst gekeken naar een

referentiesituatie. Een andere mbo-instelling had namelijk al een technisch werkende oplossing binnen dezelfde architectuur. Binnen Summa College hadden de administraties een taak bij het scannen van hard copy-documenten voor het studentdossier. De medewerkers van de administraties zagen direct de meerwaarde van de oplossing: er zijn in de nieuwe situatie minder handelingen nodig om documenten in dossiers toe te voegen.

Het bleek lastig om de (technische) oplossing van de leverancier van scanfaciliteiten beschikbaar te krijgen. De contractgesprekken met de leverancier leken zich in eerste instantie vooral te richten op formaliteiten. Pas in tweede instantie ontstond ruimte, onder meer door het scannen onder het bestaande contract te laten vallen.

Medewerkers van de administraties hebben in trainingen uitleg gekregen over hoe zij concreet aan de slag kunnen gaan met digitalisering. Een expert is beschikbaar voor vragen die al doende naar boven komen. Vanuit het project zal op korte termijn ook advies gegeven worden over zaken rond autorisatie en privacy binnen het studentdossier.

Hoe gaat het nu verder met de digitalisering van het examendossier?

De digitalisering van het examendossier is de tweede prioriteit voor Summa College. In het project 'digitaal archiveren' is examineren vanuit het perspectief van archiveren verkend. Voor het bewaren van examengegevens zijn geen wettelijke eisen. De Inspectie van het Onderwijs heeft aangegeven dat een bewaartermijn van anderhalf jaar na examineren passend is. Als gevolg daarvan zullen delen van



het examendossier vijf tot zes jaar bewaard moeten blijven. Op basis hiervan komt het project met het advies om te werken met de applicatie Invoer en Dynamisch magazijn van Circle software, een add-on op SharePoint. Overigens is bij het tot stand komen van dit advies ook weer gekeken naar oplossingen in andere mbo-instellingen.

Tegelijkertijd heeft de Taskforce Examineren bij Summa College gewerkt aan de verbetering van examineren. Binnen Summa College werd op verschillende manieren geëxamineerd; de taskforce werkt aan de eenduidigheid hiervan. Het project 'digitalisering archiveren' stond via een lid van de stuurgroep in contact met taskforce. De projectleider van het digitaliseringsproject is betrokken geweest als adviseur bij de taskforce. Uiteindelijk heeft de taskforce een fundamenteel andere oplossing gekozen. Op het moment dat het examenproces op orde is, wordt overleg gevoerd met de Inspectie over de noodzaak om het examendossier te archiveren.



Tip: Anticipeer op dynamiek in het onderwijsorganisatie

Archiveren en documentmanagement zijn geen doel op zich; het zijn afgeleiden van het onderwijs en van examinering. Onderwijs en examineren zijn leidend. Het kan zijn dat in de beleidsafwegingen rond onderwijs en examineren keuzes worden gemaakt die afwijken van advies dat vanuit documentmanagement is voorbereid. Belangrijk is te zorgen voor goede verbindingen tussen en aansluiting op de onderwijs- en examenontwikkelingen binnen de instelling. Werk proactief: voer analyses uit, maak voorstellen. Maar realiseer jezelf wel vooraf, dat de dynamiek in de organisatie uiteindelijk kan leiden tot een ander besluit.

“Bouw voort op voorbeelden van anderen en deel zelf je werkende oplossingen.”

ANTON ROESTENBERG, SUMMA COLLEGE





Tip: Toon werkende voorbeelden

Onderwijsgroep Tilburg, Aventus en Summa College hebben positieve ervaringen met het tonen van referentiesituaties.

Onderwijsgroep Tilburg heeft ervoor gekozen voor een deel van de organisatie een werkend documentmanagementsysteem op te zetten. Met dit voorbeeld in de hand kon andere delen van de organisatie sneller en gemakkelijker de meerwaarde van de oplossing worden getoond. Een werkend voorbeeld maakt een abstract onderwerp als archiveren een stuk concreter.

Summa College is de eigen verkenning gestart met een bezoek aan een andere mbo-instelling met dezelfde applicatieportfolio, die een werkende oplossing voor archiveren had. Dit werkbezoek maakte inzichtelijk welke voordelen behaald kunnen worden met de digitalisering van het archief en bood ook een reëel toekomstbeeld. Summa College adviseert andere instellingen voort te bouwen op voorbeelden van anderen en niet van nul af aan te starten met behoefte-inventarisatie als al referentiesituaties bekend zijn. Belangrijk is wel om te toetsen of een concept kan werken voor de eigen organisatie en ook keuzes in te bouwen in de vorm van alternatieven. Het werkende voorbeeld van Summa College wordt ook weer getoond, bijvoorbeeld via een [filmpje](#).

Een onderdeel van de **Aventus**-strategie voor 2017 is het inrichten van een werkende setting voor één team op het vlak van examineren. Vanuit het project 'examenlogistiek' hebben onderwijsteams, examenbureau en kwaliteitszorg gezamenlijk stappen gezet om het examenproces te analyseren. Er wordt gewerkt met een uniform examenplan en uniforme examenplanning. Hierdoor kunnen examenstructuren worden gebouwd, bijhorende formulieren worden gedefinieerd en ook afspraken worden gemaakt over de archivering. Dit kan leiden tot een betere scheiding tussen de beoordelingen die bewaard moeten worden en werk dat niet bewaard hoeft te worden. Een uniform plan en een uniforme planning leiden ook tot een betere toegankelijkheid van de beoordelingen, bijvoorbeeld op het vlak van taal en rekenen. Door dit ontwerp bij één team systematisch in te voeren, doet Aventus praktijkervaring op. Ook beschikt de instelling over een voorbeeld om andere teams de meerwaarde te tonen.





3.5 CITAVERDE College

Gesprekspartners

Astrid Damen (hoofd bestuurssecretariaat),
Nicole Golsteijn (beleidsondersteunend financieel medewerker)
Thijs Heijman (ict-coördinator Onderwijs)
Martijn van Hoorn (hoofd informatisering)

Kencijfers 2015

leerling: 1.377 (mbo) en 1.811 (vmbo)
fte: 309

Kernapplicaties

LVS: EduArte
HRM: Mercedes, Visma Talent & Salaris
Fin: Exact
DMS: CS10.5 van Opentext
Specifieke archiefapplicatie: niet van toepassing

Waar staat CITAVERDE College als het gaat om archiveren en documentmanagement?

CITAVARDE College heeft sinds de start van schooljaar 2016-2017 drie centrale applicaties voor het onderwijs: CV-content (CS10.5 Opentext), EduArte en Fronter. De applicaties worden in de organisatie gepositioneerd met de term Digitrio.

- EduArte: deelnemervolgsysteem en kernregistratie van deelnemers
- Fronter: communicatie tussen docent en leerling, ELO
- CV-content: archiveren van leerlinggegevens, leermateriaal, documenten, poststukken en correspondentie (CV-content is een *privatecloud* oplossing, de server en software vallen binnen de firewall van het aoc en onder verantwoordelijkheid van de IT-afdeling)



In het voorjaar van 2017 start de nieuwe inschrijving van studenten. Vanaf dat moment werkt CITAVERDE College met een digitaal studentendossier in CV-content. Dit dossier zal uiteindelijk drie tabbladen bevatten: het bekostigingsdossier, het dossier van begeleiding/onderwijs en het zorgdossier. Daarnaast wordt in CV-content digitaal lesmateriaal opgenomen. Dit biedt perspectief op differentiatie in de klas, op het moment dat veel lesmateriaal beschikbaar is. Het toevoegen van digitaal lesmateriaal wordt opgepakt na het digitaliseren van het studentendossier.

CV-content wordt ook gebruikt voor de digitale archivering van poststukken en correspondentie. Het secretariaat scant de poststukken en voorziet ze van metadata en rechten op individueel niveau. De post voor de studentenadministratie wordt collectief toegekend. Vervolgens ontvangen de medewerkers een e-mail met een link naar de gescande documenten.

Welke werkwijze heeft hiertoe geleid?

Het proces om te komen tot het Digitrio is gestart met het stoppen van Livelink. CITAVERDE College participeerde net als diverse andere organisaties binnen het groene onderwijs in Livelink. Livelink voorziet in een digitale omgeving voor delen van content en archiveren. Ook de applicatie HotDocs voor de postarchivering was aan het einde van de levenscyclus. Er ontstond daardoor ruimte om de applicaties voor archivering en digitalisering van het post- en mailverkeer fundamenteel te heroverwegen.

In opdracht van de voorzitter van het college van bestuur is daarom een project opgezet, waarin onder meer vertegenwoordigers van

het bestuursbureau participeerden. In het project waren diverse deelprojecten gedefinieerd, zoals post, scholing, beveiliging en implementatie. Het project is relatief verticaal georganiseerd, het bestuursbureau was – met instemming van de locaties – leidend. Het onderwerp leende zich hier ook voor. De centrale aanpak zorgde ervoor dat de voordelen van digitalisering van dossiers zeer concreet konden worden onderbouwd, bijvoorbeeld voor de accountantscontrole.

De keuze voor het Digitrio komt voort uit een analyse van de informatie- en procesarchitectuur. CITAVERDE College heeft op basis van de Triple A-architectuur de eigen processen, systemen en bronsystemen in kaart gebracht. Op basis hiervan is ervoor gekozen om het applicatielandschap in te vullen met drie centrale applicaties. Deze oplossing past ook bij de opdracht vanuit Bureau Informatisering om het aantal applicaties terug te dringen.

Voor het vervangen van Livelink is een aanbestedingstraject uitgevoerd. Deze aanbesteding is gegund aan Opentext, dat vervolgens CV-content heeft ontwikkeld. De applicatie is gekoppeld aan Fronter en EduArte. Alle medewerkers zijn bij de start van het schooljaar geïnformeerd over het Digitrio.

Voor de digitale archivering van poststukken en correspondentie heeft CITAVERDE College scanfaciliteiten georganiseerd, waarmee post en mail in CV-content kan worden opgeslagen en van metadata kan worden voorzien. Dit systeem is gestructureerd aan de hand van de documententaxonomie van saMBO-ICT/Kennisnet. Deze taxonomie is specifiek gemaakt voor de situatie binnen CITAVERDE College. Belangrijk is de vraag hoe de rechten en autorisatie van dit deel van



CV-content ingericht gaan worden. Het secretariaat heeft een voorstel voor de autorisatie gemaakt op basis van het principe van doelbinding. In het voorstel worden rechten op documentniveau toegekend. De rechten zijn gerelateerd aan organisatieonderdelen/functie(s), niet aan individuele personen. Het systeem heeft ook een *logging*, zodat achteraf kan worden gekeken wie wat met een document heeft gedaan.

Het voorstel is besproken met de afdelingen: is het werkbaar? Vervolgens is de nieuwe aanpak voor digitalisering van de post en archivering in een testomgeving in CV-content proefgedraaid. Nadat de testomgeving adequaat functioneerde, is HotDocs afgesloten. Voor de invoering van de nieuwe werkwijze heeft de projectleider een kritisch klankbord in de organisatie gezocht. Vervolgens is het secretariaat aan de slag gegaan met een eerste versie van werkprocessen. Al doende zijn deze werkprocessen steeds bijgesteld. Deze manier van werken staat of valt met de bereikbaarheid van de projectleiding en de mate waarin deze openstaat voor feedback. In het geval van CITAVERDE College werkte dit: wat niet goed liep, is steeds bespreekbaar gemaakt.



Tip: Benut momentum strategisch

Livelink en HotDocs stoppen. Dit geeft **CITAVERTDE College** de ruimte fundamenteel te heroverwegen op welke manier in de toekomst digitaal gearchiveerd gaat worden. In de organisatie is op een dergelijk moment vaak draagvlak voor verandering. Ook bij andere roc's zijn dergelijke momenten zichtbaar. Zo leidde structureel ruimtegebrek op de locaties bij **Horizon College** tot een momentum voor externaliseren van het archief. Bij **Onderwijsgroep Tilburg** is momentum ontstaan door personele wisseling. De overgang naar de nieuwbouw bij **Aventus** zorgde voor ruimte om archiveren en documentmanagement te agenderen.

“De concrete werkprocessen voor digitalisering van de poststukken zijn opgesteld in nauwe samenwerking met degenen die de digitalisering uitvoeren.”

ASTRID DAMEN





Tip: Zorg voor goede communicatie richting medewerkers

CITAVERDE College heeft alle medewerkers bij de start van het schooljaar geïnformeerd over het Digitrio en de reden waarom CITAVERDE College hiervoor gekozen heeft. Dit is gebeurd via een korte film die intern is geproduceerd.

De **film** benoemt nadrukkelijk de relevantie van het uniformeren van applicaties: we zijn één onderwijsinstelling en we worden samen aangesproken op de kwaliteit van onderwijs. Het tweede deel van de film gaat in op de werking van het Digitrio.



Tip: Heb oog voor degenen die daadwerkelijk aan de slag gaan met digitalisering

In alle praktijkvoorbeelden besteden de onderwijsinstellingen expliciet aandacht aan degenen die daadwerkelijk de digitalisering uitvoeren. Dit doen ze door medewerkers ondersteuning en begeleiding te bieden. Deze ondersteuning en begeleiding heeft twee componenten: de houding van de medewerker die ondersteuning geeft en de concrete instrumenten die worden ingezet. De houding is die van 'ontzorgen' en 'beschikbaar zijn'.

Zo wil **Onderwijsgroep Tilburg** de veranderingen voor de administraties in de schermen zo beperkt mogelijk houden. **Horizon College** wil vooral ondersteunen als daar behoefte aan is. **CITAVERDE College** werkt de concrete werkprocessen uit met de medewerkers van de administraties. Voorbeeld van concrete instrumenten die kunnen worden ingezet voor medewerkers/afdelingen die met digitalisering aan de slag gaan zijn trainingen over de wijzingen en specifieke schermafdrucken met toelichting.



*“Als je dan toch iets moet doen,
doe het dan meteen goed.”*

THIJS HEIJMAN, CITAVERDE COLLEGE



4 Werken aan document- management in het mbo



4. Werken aan documentmanagement in het mbo

4.1 Redeneringen maken

De praktijkvoorbeelden laten zien hoe in de specifieke context van een mbo-instelling wordt gewerkt aan documentmanagement en archiveren. Elke mbo-instelling is anders wat betreft uitgangssituatie, ambities, structuur en cultuur. Tegelijkertijd kunnen de cases helpen de eigen redenering bij documentmanagement en archiveren expliciet te maken. Wat zijn de keuzes in de instelling? Zijn deze bewust gemaakt, staan ze in verhouding tot elkaar?

In deze paragraaf is de redenering opgesplitst in 3 vragen: waarom en waartoe werken aan documentmanagement en archiveren? Wat? Hoe en wie? Op basis van de praktijkvoorbeelden zijn per vraag antwoorden geformuleerd. Uiteraard is dit geen uitputtend overzicht.

4.2 Waarom en waartoe?

Waarom en waartoe werken aan documentmanagement en archiveren? Deze vraag heeft verschillende antwoorden.

De klassieke beantwoording is dat mbo-instellingen willen en moeten voldoen aan de wettelijke verplichtingen rond archiveren, zoals omschreven in de Archiefwet en BSD. Instellingen willen ook in control zijn op het vlak van archiveren. Vanuit dit klassieke antwoord leiden de ontwikkelingen op het vlak van digitalisering tot vragen rond toepassing van vernietigingstermijnen, waarborging van privacy, de beschikbaarheid van gegevens op lange termijn en taakverdeling rond archiveren.

De vraag kan ook anders worden beantwoord. Archiveren en documentmanagement zijn onderdeel of een afgeleide van de strategie om cruciale processen in de organisatie (onderwijs en examineren) te verbeteren. Daarbij zijn verschillende invalshoeken mogelijk:

- Efficiënter willen werken. Instellingen willen bijvoorbeeld de studentdossiers beter beschikbaar hebben voor accountantscontrole, willen tijd- en plaatsafhankelijk kunnen beschikken over documenten.
- Effectiever willen werken. Instellingen willen de juiste informatie in de documenten en die op op tijd beschikbaar hebben, bijvoorbeeld in het examenproces.

Vanuit dit antwoord leiden de ontwikkelingen op het vlak van digitalisering tot opgaven rond de aansluiting bij de dynamiek van onderwijs en examineren, de omgang met de veelsoortigheid van documenten en het vormgeven van communicatie en coproductie.

4.3 Wat pakken mbo-instellingen op?

Wat pakken de mbo-instellingen op? In de praktijkvoorbeelden is zichtbaar dat mbo-instellingen op het vlak van digitaal archiveren vooral werken aan het op orde krijgen van studentendossiers, examendossiers en poststukken. Dit doen ze meestal gefaseerd. Concreet hebben de instellingen onder meer gewerkt aan:

- architectuurkeuzen voor digitale dossiervorming (relatie tussen proces, document en applicatie)
- technische realisatie van digitale dossiervorming in pilots
- uitgewerkte werkprocessen en taakverdeling voor documentmanagement
- begeleiding en scholing van medewerkers





Specifiek voor de fysieke archieven geldt dat veel mbo-instellingen de afgelopen jaren hebben gewerkt aan de opschoning en externe opslag. 'Producten' die hiervoor zijn gerealiseerd zijn:

- businesscase voor besluitvorming over externaliseren van archief
- realisatie van de verhuizing
- inrichting van de beheerstructuur van extern archief

4.4 Hoe en wie?

Wie zijn er allemaal betrokken bij de verandering en hoe gaan zij te werk? In de praktijkvoorbeelden zijn verschillende benaderingen zichtbaar. Sommige mbo-instellingen starten instrumenteel, met het analyseren van de situatie aan de hand van referentiedocumenten. Op basis van deze systematische analyse volgt het besluit wat op te pakken. Het startpunt voor deze benadering ligt vaak bij de staf. Andere instellingen starten pragmatisch, rekening houdend met belangen in de organisatie. Zij sluiten aan bij een concrete behoefte in de organisatie, tonen een werkend voorbeeld. Bij deze aanpak wordt vaak het momentum gebruikt en wordt aangesloten bij verbeteringsprojecten, zoals rond examineren. Het startpunt van deze benadering ligt vaak bij eindverantwoordelijken voor onderwijs, examineren of bestuur.

4.5 Aan de slag

De vijf praktijkvoorbeelden laten zien dat er niet één manier is om met document- en recordmanagement aan de slag te gaan. Elke instelling kiest haar eigen aanpak, passend bij de specifieke uitgangspunten, doel- en vraagstelling. Hun verhalen kunnen voor andere instellingen een bron van informatie en inspiratie vormen.





'Praktijkvoorbeelden documentmanagement in het mbo' is een uitgave van Kennisnet in samenwerking met FSR en saMBO-ICT

Concept en realisatie:

Kennisnet (Marius van Zandwijk)

Datum:

Februari 2017

Eindredactie:

Gloedcommunicatie

Vormgeving:

Optima Forma b.v.

Fotografie:

Claudia Otten, Anne Carolien Kohler, Rodney Kersten, Dirk-Jan Visser, Kennisnet.

Sommige rechten voorbehouden

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden de auteur(s), redacteur(s) en uitgever van Kennisnet geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten of onvolkomenheden.

**Over Kennisnet**

Elke leerling verdient eigentijds, veilig en persoonlijk onderwijs. Daarom ondersteunt Kennisnet scholen met ict. We zorgen voor een landelijke ict-basisinfrastructuur, adviseren de sectorraden en delen onze kennis met het primair onderwijs (po), het voortgezet onderwijs (vo) en het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Kennisnet wordt gefinancierd door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

Met speciale dank aan:

Aventus, Jacob Hop, Esther Schaap
CITAVERDE, Astrid Damen, Nicole Golsteijn,
Thijs Heijman, Martijn van Hoorn
Horizon College, Ilse Stroet, Anton van Soest
Onderwijsgroep Tilburg, Geert de Brouwer
Summa College, Anton Roestenberg



Kennisnet
Paletsingel 32
2718 NT Zoetermeer

T 0800 321 22 33
E support@kennisnet.nl
I kennisnet.nl

Postbus 778
2700 AT Zoetermeer