

• **Informatievoorziening krijgt steeds meer aandacht in organisaties onder andere door aangescherpte wet- en regelgeving en toegenomen aandacht voor kwaliteitszorg. Een van de uitdagingen is het toegankelijk maken van de informatie: medewerkers moeten op het juiste moment over de juiste informatie kunnen beschikken. Dit artikel gaat in op de verschillende manieren waarop informatie toegankelijk gemaakt wordt in organisaties en vooral op de centrale rol die het documentair structuurplan daarin heeft of zou moeten hebben.**

## Over de auteurs

*Drs. Jan Frederik Kobus MBA RA is partner/managing consultant bij Informatie Management Nederland ([www.imn.nl](http://www.imn.nl)).*

*Saskia Giesbers is consultant bij Informatie Management Nederland. Zij is werkzaam op het gebied van Enterprise Content Management en adviseert bedrijfsleven en overheden.*

# DSP, een onmisbaar instrument

DOOR SASKIA GIESBERS EN JAN FREDERIK KOBUS

Het is vijf jaar geleden dat de 'Regeling geordende en toegankelijk staat' van kracht werd die het documentair structuurplan (DSP) verplicht stelde voor overheden. Overheden hebben het instrument inmiddels omarmd: het DSP helpt bij het toegankelijk maken en houden van de informatie in deze organisaties. Zoals in de naam is besloten, wordt de kern van een DSP gevormd door een structuur, het ordeningsplan, voor het rangschikken van documenten. Daarnaast wordt in het DSP uitgewerkt op welke wijze informatie toegankelijk wordt gemaakt met behulp van het ordeningsplan.

## Toegankelijkheid door ordening

Overall waar informatie is, is sprake van ordening. Zelfs van meerdere ordeningen door elkaar. Bij het ordenen worden de gegevens die hetzelfde kenmerk hebben bij elkaar geplaatst, zodat medewerkers sneller bij de informatie kunnen die ze zoeken. Ze hoeven namelijk niet meer alle informatie te doorzoeken, maar kunnen gericht een bepaalde categorie raadplegen. Informatie kan gegroepeerd worden verschillende naar kenmerken, zoals: proces, onderwerp, uitvoerend organisatieonderdeel (afdeling, project, medewerker), herkomst of bestemming, kanaal (e-mail, fax), vorm of drager

(papier A0, video), soort document (brief, presentatie) of moment van ontvangen.

Nog opvallend weinig organisaties maken organisatiebrede afspraken over de wijze van ordening. In de meeste organisaties wordt het ordenen van informatie overgelaten aan individuele medewerkers of aan afdelingen. Een medewerker zal de informatie beheren die relevant is voor haar werk en zal deze informatie opbergen volgens een eigen bedacht 'systeem'. Deze persoonsgebonden, zelf bedachte, informatiesystemen verhinderen de overdracht van informatie tussen medewerkers en organisatieonderdelen sterk, vooral in geval van afwezigheid van de medewerker. In sommige situaties is dit niet mogelijk en zal de medewerker, vaak met hulp van collega's, veel tijd steken in het alsnog vinden van de benodigde informatie of in het opnieuw creëren ervan. Wanneer binnen een afdeling afspraken worden gemaakt over het ordenen van informatie, ontbreekt vaak de benodigde afstemming in de gehele organisatie. De informatie ligt hierdoor versnipperd over verschillende organisatieonderdelen en is op al die plaatsen op een andere wijze te benaderen. Medewerkers die informatie zoeken kunnen zo relevante informatie missen.

Een organisatie wordt waarschijnlijk overgenomen. In de hele organisatie zoekt het van activiteit. Management, juridische afdeling, personeelszaken, communicatieafdeling, productie en anderen onderzoeken de impact en wenselijkheid van de overname. De activiteiten zijn in het ordeningsplan van de organisatie vermeld als stappen binnen het standaard reorganisatieproces. De organisatie bouwt dan ook één 'dossier' op, waarin verschillende informatie door verschillende procesbetrokkenen wordt opgeslagen en beheerd. De informatie ligt in werkelijkheid op verschillende plaatsen in de organisatie: dichtbij de werkplek van de procesbetrokkenen.

Steeds meer organisaties maken afspraken over ordening en leggen deze vast in een ordeningsplan. Het ordeningsplan beschrijft de processen van de organisatie en de informatie die in die processen door de organisatie wordt gecreëerd of ontvangen. Ook relaties tussen processen worden vermeld en er wordt verwezen naar aanwezige procesbeschrijvingen. De procesbenadering zorgt voor een totaal overzicht van de informatie in de betreffende processen.

Het ordeningsplan richt zich op de gehele informatievoorziening, ongeacht waar de informatie zich bevindt en wie de informatie beheert. Zo geeft het ordeningsplan een compleet overzicht van de informatiehuishouding. Informatiebeheerders weten welke informatie zij onder hun beheer zouden moeten hebben. Ze kunnen daarvoor beter inschatten of de informatieverzameling compleet is en kunnen, waar dit niet het geval is, gericht navraag doen bij de procesmedewerkers. Het maakt daarbij niet uit in welke vorm of in welke informatieverzameling de informatie zich bevindt. Het ordeningsplan geeft ook inzicht in beheerders en locatie (informatieverzameling) van de informatie. Informatie kan zich bevinden op papier, dvd of andere drager in een bepaalde kast in een bepaalde ruimte, in de database van een financieel administratiesysteem, enzovoort.

In het ordeningsplan wordt ook aangegeven op welke wijze bepaalde organisaties, organisatieonderdelen en/of functionarissen betrokken zijn bij de processen. Op deze manier wordt inzichtelijk gemaakt welke medewerkers, welke informatie nodig hebben bij het uitvoeren van hun werkzaamheden en op welk moment in het proces. Het ordeningsplan wordt begeleid door een beschrijving van de organisatie, waaruit de verantwoordelijkheden van en de relaties tussen genoemde procesbetrokkenen blijkt. Het ordeningsplan draagt aldus bij aan de informatie-uitwisseling tussen organisatieonderdelen. Enkele organisaties vermelden ook processen die door andere organisaties worden uitgevoerd in het ordeningsplan en maken zo een procesketen inzichtelijk. Een ander voordeel van het vermelden van procesbetrokkenen is dat daardoor in geval van reorganisaties eenvoudig aan te geven is welke processen voortaan door andere functionarissen, organisatieonderdelen of organisaties zullen worden uitgevoerd. Bijbehorende informatie kan vervolgens worden overgedragen.

In het ordeningsplan worden zowel logische als fysieke ordening vastgelegd. De fysieke ordening heeft als doel het beheer van de informatie zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen, en kan dan ook heel anders zijn dan de logische ordening. Informatiedragers die in een bepaalde omgeving bewaard moeten worden, worden bijvoorbeeld bij elkaar geplaatst. De logische ordening richt zich op het toegan-

kelijk maken van de informatie. In het ordeningsplan worden de processen van de organisatie weergegeven in de vorm van een hiërarchische opsomming. Dit wordt veelal gepresenteerd in boomstructuren. Denk aan een mappenstructuur op een gezamenlijke netwerkschijf of in een documentmanagementsysteem, waar medewerkers 'doorheen kunnen bladeren' tot ze de gezochte informatie bereiken.

### Toegankelijkheid door metadata

Waar informatie is, is metadata. Metadata zijn gegevens die iets zeggen over de informatie waarop zij betrekking hebben. Metadata elementen helpen bij: informatie identificeren (uniek nummer, datum), de authenticiteit aantonen (auteur), inhoudelijk beschrijven (titel, onderwerp), lezen van informatie mogelijk maken (benodigde software), enz.

In sommige organisaties wordt het vastleggen van metadata vrij gelaten aan de medewerkers. Als een medewerker een e-mailbericht opslaat met alleen het onderwerp 'Re:' is het zeer waarschijnlijk dat de informatie in het e-mailbericht in te toekomst niet teruggevonden wordt. Andere organisaties laten het vastleggen van metadata afhangen van de informatiesystemen die de medewerkers gebruiken.

Een organisatie gebruikt een CRM-systeem voor het vastleggen van gegevens van klanten zoals naam, organisatie en contactgegevens. De relatie-managers van de organisatie kunnen zo snel benodigde informatie vinden. Het CRM-systeem geldt als leidende bron. Ook andere medewerkers moeten dan van het systeem gebruikmaken. Daarom worden debiteurnummer, naam van klantorganisatie zoals in het handelsregister en andere gegevens vastgelegd in het CRM-systeem.

Steeds meer organisaties erkennen het belang van metadata. Deze organisaties maken een metadatamodel waarin wordt vastgelegd welke metadata bij de informatie wordt vastgelegd en wat de relaties zijn tussen de metadata-elementen. Het metadatamodel komt voor in twee verschijningsvormen. Aan de ene kant als een totaal overzicht van alle metadata elementen in de organisatie. Aan de andere kant als een overzicht van generieke metadata

elementen, die op alle informatie wordt toegepast, als aanvulling op het ordeningsplan (zie boven) waarin in dit geval de processpecifieke metadata wordt vastgelegd. Om de kwaliteit en consistentie waarmee metadata waarden worden vastgelegd, te waarborgen wordt het metadatamodel aangevuld met een ontologie. In de ontologie worden de betekenissen van begrippen en relaties tussen deze begrippen vastgelegd. Begrippen kunnen een representatie zijn van onderwerpen, objecten of subjecten en organisatie eenheden. Van bepaalde informatie wordt dan bijvoorbeeld vastgelegd dat het gaat om een foto (vorm) van een woning (soorten gebouwen) met wateroverlast (soort schade) die de organisatie ontvangen heeft in het kader van schadeafhandeling (proces). Wanneer in een proces altijd bepaalde metadata waarden van toepassing zijn, wordt dit vastgelegd in het ordeningsplan.

### Toegankelijkheid door vernietiging

Wanneer een organisatie alle informatie zou bewaren die zij creëert of ontvangt, dan zou dat een onbeheersbare situatie opleveren. De organisatie zou al snel uit haar voegen barsten en medewerkers zouden veel moeite hebben relevante informatie te vinden tussen alle overbodige informatie. Bovendien is er informatie die een organisatie verplicht is na een bepaalde termijn te vernietigen in verband met privacybescherming van de betrokkenen.

De meeste organisaties hebben gedefinieerd welke bewaartermijnen gelden voor de informatie op grond van voorschriften in wet- en regelgeving, bedrijfsvoering-, verantwoording- en historisch belang van de informatie en hebben dit vastgelegd in selectielijsten. In deze selectielijsten wordt aangegeven hoelang bepaalde informatie bewaard dient te worden, met daarbij onderscheid in permanent te bewaren en op termijn te vernietigen. De bewaartermijnen zijn vaak maar bij een beperkte groep medewerkers bekend en worden dan ook niet altijd juist nageleefd. Als medewerkers een langere termijn aanhouden dan de voorgeschreven termijn, is dat vaak geen probleem. Het wordt anders als medewerkers informatie eerder vernietigen.

Een organisatie is enorm gegroeid. Ze heeft daarom een nieuw pand betrokken en het vorige pand verkocht. Een

medewerker van de financiële afdeling denkt dat een bewaartermijn van 7 jaar geldt, zoals voor alle financiële gegevens. Hij raadpleegt het ordeningsplan van de organisatie en ziet dat de informatie betreffende de verkoop nog 10 jaar bewaard moet worden.

In het ordeningsplan wordt per proces aangegeven welke bewaartermijn van toepassing is op de informatie uit het betreffende proces. Hierdoor is ook bekend welke informatie langdurig of permanent bewaard moet worden, zodat de organisatie gericht kan investeren in het duurzaam toegankelijk (leesbaar) houden van de informatie.

### Toegankelijkheid door leesbaarheid en duurzaamheid

Iemand die een papieren stuk in handen heeft, kan lezen wat erop staat. De leesbaarheid van informatie is tegenwoordig steeds minder zeker. Organisaties hebben niet altijd meer de apparatuur of programmatuur om informatie te kunnen lezen. PC's worden standaard niet meer uitgerust met disktestations, toch zijn er in veel organisaties nog diskettes aanwezig met informatie die bewaard dient te worden. Er is geen zekerheid dat applicaties informatie kunnen weergeven die met eerdere systemen of eerdere versies zijn opgemaakt. En zo zijn er nog vele voorbeelden te noemen. Heel herkenbaar waarschijnlijk, toch zijn er nauwelijks organisaties die structureel maatregelen nemen om de leesbaarheid en duurzaamheid van informatie te waarborgen.

Een organisatie maakt gebruik van een personeelsadministratie systeem waarvan de ondersteuning door de leverancier binnen een afzienbare tijd eindigt. De gegevens van medewerkers zullen daarom binnenkort worden overgezet naar een nieuw systeem. Een medewerker van personeelszaken ziet in het ordeningsplan van de organisatie dat ook gegevens van medewerkers die al uit dienst zijn nog enige jaren bewaard moeten worden. De organisatie kan maatregelen treffen om deze gegevens toegankelijk te houden ofwel door een back-up van het systeem te maken die de gegevens kan presenteren, dan wel de gegevens te migreren naar de nieuwe omgeving.

Organisaties die beschikken over een ordeningsplan hebben inzicht in alle informatieverzamelingen. Het ordeningsplan zal dan vergezeld (gaan) worden door beschrijvingen van apparatuur en programmatuur die nodig is om de informatie in deze informatieverzamelingen te kunnen lezen. In combinatie met de bewaartermijn uit het ordeningsplan is te zien welke informatie langer dan de 'life cycle' van de systemen toegankelijk moet zijn zodat de organisatie gericht maatregelen kan nemen.

### Toegankelijk door een ordeningsplan

Voor het toegankelijk maken van de informatie moet de organisatie procedures opstellen, bijvoorbeeld voor ontsluiting en vernietiging. Deze procedures geven inzicht in de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van informatiebeheerders en procesmedewerkers.

De aanwezige informatie zal door verantwoordelijk gestelde medewerkers worden toegewezen aan de benoemde processen en eventuele aanvullende metadata zal worden vastgelegd. Gebleken overbodige informatie kan worden klaargezet voor vernietiging.

De organisatie kan het ordeningsplan gebruiken om koppelingen tussen informatiesystemen te ontwerpen. Wanneer dezelfde kenmerken in verschillende informatiesystemen vastliggen, kan het mogelijk worden 'heen en weer' te klikken tussen bijvoorbeeld gegevens over een gebouw in het ERP-systeem en het bijbehorende onderhoudsdossier in het documentmanagementsysteem. Het ordeningsplan kan ook helpen de zoekresultaten bij het tegelijkertijd doorzoeken van meerdere informatieverzamelingen te verbeteren.

### 'Doet u mij een DSP'

Een documentair structuurplan is niet kant-en-klaar te koop. De inhoud van het DSP is door de organisatie zelf te bepalen en moet worden afgestemd op de eigen processen en organisatie. De organisatie moet een aantal keuzes maken voordat zij een ordeningsplan kan (laten) opstellen. Welke hoofdstructuur voor processen wordt aangehouden? Alleen processen van de eigen organisatie of de hele keten? Tot welk detailniveau zullen organisatieonderdelen worden uitgewerkt: business units, afdelingen, individuele functionarissen? Wat zijn de generieke metadata? Enzovoort.

Een DSP kan altijd worden gemaakt. Is de organisatie in oprichting of reorganisatie,



FIGUUR 1:  
HET DOCUMENTAIR STRUCTUURPLAN  
SCHEMATISCH WEERGEGEVEN

moeten de processen nog worden beschreven, zijn er nog geen bewaartermijnen? Het is geen reden om geen ordeningsplan te maken en gebruiken. In dergelijke situaties zal het onderhoud waarschijnlijk meer aandacht en tijd vergen. Sommige organisaties kiezen ervoor 'klein' te beginnen en maken bijvoorbeeld een ordeningsplan voor een enkele afdeling of een specifieke informatieverzameling. De organisatie moet er dan rekening mee houden dat het ordeningsplan aangevuld kan worden zodat het uiteindelijk een beeld geeft van de hele organisatie.

Het DSP moet de informatievoorziening ondersteunen en geen mooi boekwerk zijn dat onderin een lade ligt. Het instrument moet daadwerkelijk worden gebruikt bij het toegankelijk maken van informatie. Het ordeningsplan moet vervolgens continue worden onderhouden om te waarborgen dat het voortdurend inzicht geeft in de informatievoorziening van de organisatie. Het beheer en onderhoud van het ordeningsplan kan zodanig worden ingericht dat het aansluit op de planning en control cyclus in de organisatie.

Het ontwerp, de implementatie en het onderhoud van een ordeningsplan vergt een investering van de organisatie, zowel in mensen als in middelen. De voordelen van deze investering zijn evident:

- Er is altijd een compleet beeld van de informatiehuishouding;
- Inrichtingsvraagstukken van documentaire systemen zijn eenvoudiger te beantwoorden;
- Uiteindelijk zal de zoektijd naar informatie aanzienlijk worden verminderd.

Kortom, een investering die zich zal terugverdienen. ■