

# Nieuwe norm voor het strategisch management

Verslag van het managementseminar over NEN ISO 30300/301, op 29 oktober 2010 bij de Koninklijke Bibliotheek te Den Haag.

*Op een goed bezocht en inspirerend internationaal seminar werd de NEN ISO-norm 30300/301 gepresenteerd, de nieuwe norm voor het strategisch management van de organisatie. Ook vond er een tweegesprek over een reeks stellingen plaats tussen de CIO van de rijksoverheid, Maarten Hillenaar, en de directeur van het Nationaal Archief, Martin Berendse. Het managementseminar werd gesponsord door Doxis, Centric, Nationaal Archief, het Expertise Centrum en het ministerie van BZK en werd georganiseerd door de NEN.*

Je kunt het managementseminar ook een internationaal seminar noemen, omdat mevrouw Carlota Bustelo Ruesta uit Spanje en mevrouw Judith Ellis uit Australië de binnenkort vast te stellen ISO-norm 30300/301 uit te doeken deden.

## Het belang van standaardisering

De inleider, en op het einde discussieleider, was Eric Ketelaar. Net terug uit Australië had hij een leuke anekdote op het gebied van standaardisering van elektrische aansluitingen. Hij liet daarmee zien dat standaardisering op wereldschaal belangrijk is, uit oogpunt van economisch handelen en gemak in het gebruik. Het seminar ging daar echter niet over, wel over de kwaliteit van het document en record met behulp van standaardisering. Er is een kwaliteitsverplichting, volgend uit de Archiefregeling, ISO 9000 en NEN ISO 15489. In de verdere ontwikkeling daarvan is het zowel vanuit nationaal als inter-

behoort bij de top tien van de verkoopresultaten. Maar 15489 is niet voldoende om kwaliteit op strategisch niveau te kunnen regelen. En kwaliteit van het record is van groot belang. Mw. Ruesta noemde een voorbeeld, waarbij in Spanje managers in de gevangenis zijn gezet omdat 'het record' niet op orde bleek. Een dergelijke ramp heeft de zoektocht naar verdere standaardisatie geïnitieerd. Ofschoon op operationeel niveau vele zaken in control zijn, misschien met uitzondering van e-governance en de technische evolutie, is er op strategisch niveau veel te regelen.

Een Management System for Records (MSR) is dus een logisch en noodzakelijk vervolg op 15489. Voor 15489 is certificering niet mogelijk. De nieuwe norm 30300 kan wel gecertificeerd worden, wat een extra stimulans zal zijn om deze te adopteren. Een record wordt nu ook gedefinieerd als een waardevol bezit (*asset*) voor en van organisaties. Een record is een uitdaging,

## De nieuwe norm 30300 kan gecertificeerd worden, wat een extra stimulans zal zijn om deze te adopteren

nationaal oogpunt belangrijk te weten hoe de ISO-commissie SC11 de nieuwe normfamilie 30300 ontwikkelt.

Standaardisering is belangrijk om tussen systemen te kunnen communiceren. Ook voor verbetering van processen en verbindingen tussen nieuwe systemen. NEN 15489 dient er bijvoorbeeld niet voor om compliance te regelen, daar is een kwaliteitssysteem voor nodig. Commissie SC11 heeft daar nieuws over en biedt de benodigde instrumenten.

Volgens Eric Ketelaar hebben de twee aanwezige leden van de commissie SC11 (de dames Ruesta en Ellis) veel ervaring en delen dit zowel als docent en auteur op het gebied van recordsmanagement.

## Betere records, betere business

SC11 stelt dat betere records zorgen voor betere business. ISO 30300 is de nieuwe norm voor het strategisch management van de organisatie. NEN ISO 15489 is belangrijk geweest voor de ontwikkeling van deze norm. 15489 is dan ook een succesverhaal, wat blijkt uit het feit dat deze norm is geadopteerd in vijftig landen in vijf continenten, is vertaald in vijftien talen en

bezien vanuit de elektronische omgeving, maar daarentegen zijn er veel mogelijkheden het record te standaardiseren.

In Spanje is dus in 2007 het initiatief gekomen om bij de revisie van 15489 een stap verder te gaan en een ISO 30300-familie te starten. Na drie ballots (stemsysteem) over een periode van drie jaar is er een mooi resultaat te melden; het concept gaat in februari 2010 naar de laatste stemming, zodat de 30300-standaarden in juli gepubliceerd kunnen worden.

### Rectificatie

In het artikel *Nederlandse norm Taxonomie van documenttypen* van Hans Waalwijk dat in Od 11 is opgenomen (blz. 8) is helaas een storende fout geslopen. In de tekst komt enkele malen het woord 'appointment' voor. Dit moet echter zijn: *appointement*. Een 'appointement' is een archiefterm en slaat op een apostille op een request (een apostille is een beschikking in een kantlijn van een stuk; een request is een verzoekschrift). (Red.)

Het MSR is raamwerk van alles wat met records te maken heeft om de doelstellingen van de organisatie te bereiken. Daarmee zal er duidelijkheid zijn over hoe het management en andere belanghebbenden kunnen worden aangesproken. NEN 30300 zal voor alle organisaties een verplichting worden, waarbij 'wij' *early adopters* kunnen zijn. Dit systeem kan door alle organisaties worden ingevoerd, ongeacht de grootte van een organisatie of de soort (overheid of privaat). Ook andere managementsystemen kunnen gekoppeld worden aan het MSR.

MSR kent een aantal componenten:

- het fundament is ISO 30300;
- de eisen aan het systeem in ISO 30301 (principes, context, definities, processen, het managementsysteem verduidelijkt met schema's);
- de richtlijnen in ISO 30302 (de vereisten aan het systeem, waaronder ontwerp, planning enz.) en ISO 30304. Daarbij worden relaties gelegd met de bestaande normen, zoals 15489, 23081, 26122, 13028, 13008 en 16175, waarbij sommige zijn afgerond en andere nog onder ballots.

### Meerdere voordelen

Een nieuwe norm, maar hoe meld je jouw management dat met een MSR het bedrijf in control blijft, dat het collectieve geheugen is gewaarborgd en dat het MSR een integraal onderdeel is van de activiteiten, processen en systemen? Ook daarvoor zijn de dames met voorbeelden gekomen.

Zij stellen dat het structureren van MSR start bij de invoer (context) en eindigt bij de uitvoer (kwaliteit van het record), op een zodanige wijze dat de juiste beslissingen kunnen worden genomen conform het beleid en verwachtingen. Het is een soort *plan, do, check, act*: leiden, plannen, ondersteunen, operatie, performance-evaluatie en verbeteringen. De operatie is dan de invoer van een en ander, gerelateerd aan klant en belanghebbende.

Natuurlijk zal altijd de vraag gesteld worden wie de nieuwe normen zullen gebruiken. Zoals eerder gesteld zijn de normen geschikt voor alle organisaties, die werken met records en deze onder controle willen houden. Niet alle organisaties zullen ze echter willen gebruiken en beheren hun documenten liever in een gekozen wanorde of middels een andere methode dan de hier gepropageerde. Echter, als een organisatie gebruik maakt van deze methodologie zal dit de organisatie een stap verder brengen. Daarbij kunnen meerdere voordelen genoemd worden, zoals effectiviteit, compliance, geen dubbelingen, versnelling

tering van het record. De documentatie van het proces bleek echter niet in orde. Het bedrijf was al ISO 9001-gecertificeerd en na de kwaliteitsverbetering van het record op basis van ISO 30301 heeft die certificatie het bedrijf extra uitstraling gegeven. ISO 9001 zorgde voor het op de juiste wijze produceren van het product, maar de 30301-integratie zorgde voor een totale verbetering, dus productgeïntegreerd met de relevante records.

Een tweede voorbeeld toonde een overheidsorganisatie die al ver is met digitalisering en dit behoorlijk gedocumenteerd heeft. Echter, er is geen sprake van certificering op basis van ISO 9000 noch 30300. Maar waarom dan toch een MSR? In control zijn moet bewezen kunnen worden aan belanghebbenden, de zwakke plekken gedocumenteerd en onzekerheden duidelijk gemaakt. Een systematische aanpak kan helpen om al die zaken te verbeteren. Beschrijf het beleid, beschrijf wat in



Judith Ellis

**Niet alle organisaties zullen de nieuwe normen willen gebruiken; zij beheren hun documenten liever in een zelfgekozen wanorde**

Od

IT, continuïteit, geheugen voor bedrijf en burger, internationaal model, risico-integratie, continue verbetering, eenvoudige certificering en standaardisatie.

### Voorbeelden van gebruik

Het MSR is uitgetoetst bij een middelgroot bedrijf dat schoonmaakmiddelen verkoopt. Niet echt een bedrijf, waarvan je denkt dat die voordelen zou behalen uit de kwaliteitsverbe-

tering van het record. De documentatie van het proces bleek echter niet in orde. Het bedrijf was al ISO 9001-gecertificeerd en na de kwaliteitsverbetering van het record op basis van ISO 30301 heeft die certificatie het bedrijf extra uitstraling gegeven. ISO 9001 zorgde voor het op de juiste wijze produceren van het product, maar de 30301-integratie zorgde voor een totale verbetering, dus productgeïntegreerd met de relevante records.

### Product met andere insteek

Na de presentatie was het de beurt aan de zaal om vragen te stellen, bijvoorbeeld om duidelijkheid te krijgen over wat een

record is en of de definitie met de 30300 is veranderd. De belangrijkste aanvulling is dat een record een waardevol bezit (asset) is van en voor een organisatie. Belangrijk is overigens ook dat de definitie door alle landen geaccepteerd zal zijn. Wordt het aantal standaarden niet langzamerhand een probleem, kan 15489 dan maar niet beter verdwijnen? Blijkbaar niet, want 15489 is een ander product met een andere insteek, het MSR gaat in op andere kwaliteitverhogende aspecten. Ook is 15489 geen goed instrument of handvat om het topmanagement te overtuigen.

Alvin Toffler, die jaren geleden een boek heeft geschreven dat juist nu zeer actueel is. Hillenaar wees daarnaast op het toenemende aantal bronnen, waarbij de continuïteit verloren lijkt te gaan. De tegenwoordige jeugd blijkt in staat om met nog meer brokjes om te kunnen gaan met die discontinuïteit (zij kunnen meerdere dingen tegelijk doen en toch een gewenst resultaat bereiken).

Berendse is vooral geïnspireerd door de geschiedenis die bij het nationaal archief kan worden ingezien. Zijn voorgangers hebben op soms bijzondere wijze gezorgd dat het geheugen van onze

## De inspanning om digitale informatie toegankelijk te houden is tien keer moeilijker dan het fysieke doorslagpapiertje



Hans van Rijn, redactielid Od  
hvanrijn@gmail.com

Op de vraag hoe deze normenfamilie zich verhoudt tot de baseline werd, enigszins kort door de bocht, gesteld dat de baseline kan verdwijnen, zodra de vaststelling van ISO 30300 een feit is en geaccepteerd is door de organisaties. Hoe vinden de menselijke aspecten een plaats in de nieuwe norm? Uiteraard hebben alle aspecten te maken met mensen. Zij zijn degenen die het moeten begrijpen en getraind moeten worden in gebruik en invoer van de norm.

### Tweegesprek

Na de pauze zijn Maarten Hillenaar, CIO bij het Rijk, en Martin Berendse, directeur van het Nationaal Archief met elkaar in discussie gegaan middels een aantal stellingen en een aantal ambities per 2015.

### Inspiratiebron

Hillenaar en Berendse gaven eerst aan wat hun inspiratiebronnen in hun werkzaamheden zijn. Hillenaar noemde de futurist

samenleving bewaard is gebleven. Hij noemde als voorbeeld Paul Scholten (jurist), een oorspronkelijk denker, die de waarde van het recht heeft vastgelegd.

### De stellingen

Nadat de inspiratiebronnen waren blootgelegd zijn de heren met een aantal stellingen aan de slag gegaan.

*Zal het regeerakkoord en nieuwe technologie versneld leiden tot voor iedereen en overal toegankelijke overheidsinformatie? en De burger is te lang niet in beeld geweest in de informatiehuishouding!*

De twee stellingen hebben een verband met elkaar, waarbij Berendse stelde dat norm en geld van groot belang zijn, dat de klant te lang een non-issue is geweest en ook niet in de architectuur genoemd is. Hij stelde ook dat erg veel publieke informatie (bijv. Kadaster) gewoon gepubliceerd zou kunnen worden. Hillenaar nuanceerde dit uiteraard door te stellen dat bij ICT en dienstverlening de klant altijd centraal staat. Hij vindt wel dat het combineren van de informatie niet altijd wenselijk is; geen hondenbelasting als je komt voor je paspoort.

*De periode dat ambtelijke diensten als kleine middenstanders een eigen informatiehuishouding kunnen opzetten, is voltooid verleden tijd.*

Hillenaar stelde dat de diensten groot genoeg zijn, maar dat de nieuwe mogelijkheden en de standaarden de volwassenheid dichterbij brengt. De verkokering neemt af, het geld vermindert, waardoor we meer gebruik willen maken van de standaardisatie. Het aantal ZZB's kent kleine en grote bedrijven. Berendse hoort dat zij praten over 'mijn' archief, wat hij wel erg vreemd vindt; het is het archief van de maatschappij.

*Een gemeenschappelijk e-depot is een basisfunctionaliteit van de informatie-infrastructuur.*

De inspanning om digitale informatie toegankelijk te houden is tien keer moeilijker dan het fysieke doorslagpapiertje. Organiseer je digitale informatie goed, dan heb je automatisch het record en de processen ook goed geregeld. Het mes snijdt dan aan twee kanten. Hillenaar stelde dat een centraal e-depot nu een ruimte zou vergen van tweeënhalve vierkante kilometer. Het niet centraliseren vergt een veelvoud wat een gigantische energieverspilling is.

*Beter goed gejat dan slecht bedacht en Informatiemanagers en archivariissen staan voor dezelfde uitdaging.*

E-strategie is leren van de wereld, zodat je zelf best practice wordt. Het huidige architectuurplaatje is voor het topmanagement niet begrijpelijk. Dit moet begrijpelijk/leesbaar gemaakt worden; Hillenaar is op zoek naar die duidelijkheid. Intensieve samenwerking kan daarbij helpen. Er zijn inmiddels samenwerkingsinitiatieven tussen CIO's en Archivariissen; de jongere generatie en verschillende gemeenten pakken een dergelijke samenwerking goed op.

#### De toekomst

Interessant is het natuurlijk te horen waar we volgens Berendse en Hillenaar staan in het jaar 2015? Een negental *bullets* kunnen u verleiden tot reactie:

- Relevante informatie is voor ieder altijd en overal toegankelijk.
- Er is één informatiearchitectuur voor het Rijk.
- Overheidsorganen ontsluiten hun openbare registers.
- Managementstandaarden zijn integraal ingevoerd.
- Alle departementen zijn aangesloten op het nationaal archief.
- De CEO is CIO.
- In 2015 gecreëerde informatie wordt alleen digitaal bewaard.
- De twee werelden CIO en archivaris trekken gezamenlijk op.
- Het publiek mag meepraten/meebeslissen over het selectiebeleid.

#### Druk, druk, druk?

Aan het eind van het seminar was er nog een aardige discussie onder leiding van Eric Ketelaar over relevante informatie, één DMS voor de gehele rijksadministratie, openbaarheid en e-depot, de rem van de digitale handtekening (terwijl 99,5% van de documenten *digital born* is), overbrenging digitale archieven, de eigenaar van de data, integriteit en authenticiteit, verantwoording van de zorgdrager en haalbare verkorting van de overbrengingstermijn.

Al met al een geslaagd en inspirerend seminar, waarbij ook het netwerken zeker niet vergeten werd. Toch had ik veel meer bezoekers verwacht bij een gratis seminar op een perfecte locatie met goede tijdsplanning, prima voor de inwendige mens en een inhoud die iedere informatiemanager zou moeten aanspreken. Druk, druk, druk? ●

Hans van Rijn, redactielid Od  
[hvanrijn@gmail.com](mailto:hvanrijn@gmail.com)

## Het E-depot als avontuur

**Op 8 december jl. is tijdens de DEN-conferentie in Rotterdam het tweede Archiefschoolschrift gepresenteerd. Het E-depot als avontuur bevat de neerslag van een ongewis avontuur, een verhaal van vallen, opstaan en weer doorgaan.**

De openingszin had kunnen luiden: er was eens... geen E-depot. Digitale informatie duurzaam bewaren, dat is de uitdaging waar erfgoedinstellingen, bibliotheken en archieven in bijzonder, voor staan. Steeds meer informatie, die het waard is voor het nageslacht bewaard te blijven, is digitaal.

Digitale informatie heeft grote voordelen boven papieren documenten: gemakkelijk en snel te verzenden, goed doorzoekbaar, prima te veranderen en opslag neemt weinig fysieke ruimte in. Digitale informatie is echter ook kwetsbaar. Een digitaal document dat tien jaar oud is loopt een groot risico nu al onleesbaar te zijn geworden door veroudering van software en bestandsformaten – als het al niet onbedoeld is gewist of overschreven. Archiefdiensten hebben als wettelijke taak relevante informatie te bewaren – in de eerste plaats is dat overheidsinformatie, maar ook particuliere administraties kunnen blijvend van belang zijn voor de maatschappij.

*Het E-depot als avontuur* geeft de ontwikkeling van een E-depot aan. De samenstellers Peter Horsman en René Spork zorgen voor een verzameling van een kleine twintig bijdragen van ruim tien auteurs. Het is een verzameling van artikelen die eerder in *Overheidsdocumentatie*, het *Archiefblad* en de *Informatie-professional* verschenen, aangevuld met vier nieuwe bijdragen. Het laat een ontwikkeling zien van vallen, opstaan en weer doorgaan.



*Het E-depot als avontuur*. Archiefschoolschrift 2 is een publicatie van de Stichting Archiefpublicaties (S@P) en is te bestellen op [www.archiefpublicaties.nl](http://www.archiefpublicaties.nl) ●