Concept
Versie 30
28-04-2014
Beleid

Gemeente Amsterdam
Programma Digitaal Archiveren 2015

Uitgangspunten E-mailarchivering

Datum: 23-04-2014
Auteur: Tonke van den Berg

Versiebeheer

versie	wanneer	wie	wat
0.1	06-09-2013	Tonke	
0.2	20-09-2013	Tonke	Opmerkingen Hester Vons, Sofie Bustraan en Saskia Visser verwerkt
0.3	14-10-2013	Tonke	Opmerkingen Lennart van der Dussen verwerkt
			Opmerkingen Albert de Jonker en Richard van den Belt verwerkt
1.0	30-10-2013	Tonke	Stuk ter kennisname voorgelegd aan diensten en stadsdelen Opmerkingen Simon Algera verwerkt
1.1	24-01-2014	Tonke	Opmerkingen SIOS (Rens Ouwerkerk) en IM-overleg Cluster D&I verwerkt
2.1	09-04-2014	Tonke & Saskia	Opmerkingen uit Directeurenoverleg D&I verwerkt

Goedkeuring

Versie	Datum	Naam	Paraaf

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. Context en ontwikkelingen voor digitaal archiveren 5
3. Uitgangspunten 5
Naslag 10
Bijlage 1: Voorbeelden uit de praktijk 11
E-mailarchivering in een Mappenstructuur 11
E-mailarchivering in het DMS 12
E-mailarchivering in een Procesapplicatie 12
Bijlage 2: Tien Gouden Regels voor Digitaal Archiveren 13
Bijlage 3: Kwaliteitseisen voor archivering van e-mail 16

1. Inleiding

Op 8 januari 2013 is door het college van Burgemeester en Wethouders besloten om vanaf 1 januari 2015 (of zoveel eerder als verantwoord mogelijk is) enkel nog digitaal te archiveren. Voortkomend uit dit besluit is de notitie 'Uitgangspunten voor Digitaal Archiveren' opgesteld. Het document wat voor u ligt is een nadere uitwerking van de 'Uitgangspunten voor Digitaal Archiveren', gericht op het specifieke onderwerp e-mailarchivering.

Ook digitale informatie zoals e-mail kan archiefwaardig zijn en valt dan onder het archiefwettelijke begrip archiefbescheiden en worden dan in goede, geordende en toegankelijke staat gebracht en gehouden. Een eigentijdse, efficiënte, betrouwbare en transparante overheid is uiteindelijk toch afhankelijk van vindbare en toegankelijke informatie. Voortijdige vernietiging kan tot gevolg hebben dat belangrijke informatie onbedoeld verdwijnt, waardoor problemen met de bedrijfsvoering kunnen ontstaan en geen of onvoldoende verantwoording kan worden afgelegd. Samengevat is de archiveringsplicht gericht op het zodanig beheren van informatie dat:

- de bedrijfsvoering snel en ongestoord kan plaatsvinden;
- de overheid zich publiek kan verantwoorden;
- rechten en plichten van burgers kenbaar zijn;
- historische informatie behouden blijft.[1]

E-mail is inmiddels onmisbaar als communicatiemiddel, zowel thuis als op kantoor. De dagelijkse stroom e-mails die een ambtenaar te verwerken krijgt is ondertussen vele malen groter dan de dagelijkse stroom (papieren) brieven. E-mail kent een grote hoeveelheid in aantallen, de hoeveelheid qua ingangen, en de vluchtigheid van het gebruik. Veel e-mail wordt ontvangen in de inbox van de medewerkers zelf.

Van belang is te beseffen dat een klein deel van alle e-mails gearchiveerd hoeft te worden. Voor beleidsmedewerkers houdt dit in dat zij nauwelijks e-mail hoeven te archiveren. Er zal veel meer interne, informele correspondentie plaatsvinden over bijvoorbeeld vergaderingen of meningen en standpunten. Dit hoeft allemaal niet gearchiveerd te worden. Een gebiedsbeheer heeft veel meer te maken met ambtelijke correspondentie met de burger waarbij bijvoorbeeld klachten worden geuit of toezeggingen worden gedaan. Bij de uitvoering van bijvoorbeeld projecten in de openbare ruimte is het van belang bijlagen die ontvangen worden via e-mail goed te archiveren, zoals bestekken. Een overzicht van wat wel of niet gearchiveerd wordt is terug te vinden in bijlage 2.

De archiefwaardige e-mail blijft nu vaak in inboxen staan dat een aantal gevolgen heeft, zoals:

- onrechtmatige vernietigingen van archiefwaardige informatie wanneer de inbox vol is,

---

[1] Zwagerman, G., en Lucker, P. (2013). *E- depot SAA als generieke voorziening Concern,* Beleidsnotitie. (Amsterdam) 2013. pagina 1. en http://www.nationaalarchief.nl/informatiebeheer-archiefvorming, geraadpleegd op 06-08-2013.

- het aanleggen van een eigen “archiefje” buiten het officiële archiveringssysteem van de organisatie in de persoonlijke inbox,
- niet kunnen delen van informatie doordat persoonlijke inboxen ontoegankelijk zijn voor anderen.
- de e-mail wordt niet gearchiveerd bij de zaak waar het betrekking op heeft. De informatie in dat dossier is niet kenbaar en het dossier is daardoor onvolledig en niet betrouwbaar.

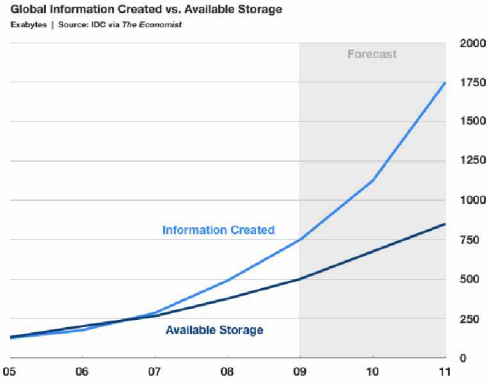
Wanneer wordt gesproken over archiefwaardige e-mails, kan dat zowel de e-mail zelf of de bijlage omvatten. Soms is het enkel relevant de bijlage te archiveren en niet de e-mail, en andersom. Afhankelijk van de inhoud wordt gekozen of de e-mail, de bijlage, of beide gearchiveerd worden.

2. Context en ontwikkelingen voor digitaal archiveren

Op dit moment gaan de ontwikkelingen van zogenaamde 'zoek' software erg hard. Met behulp van deze zoekmachines is informatie terug te vinden zonder deze te ordenen. Het zoeken en vinden van deze informatie is echter niet hetzelfde als het beheren (archiveren) van informatie. Ook hierin zijn ontwikkelingen, met behulp van 'datamining', waardoor informatie ook te ordenen is en er dossiers zijn te vormen. Voor toekomstig gebruik zal deze technologie zeker toepasbaar kunnen zijn voor het informatiebeheer, waarbij zeker moet worden stilgestaan bij welke invloed dit heeft ook een aantal zaken, zoals:

- Privacy, integriteit en beveiliging: volledig geautomatiseerd systematisch archiveren van e-mails door de werkgever wordt beschouwd als inmenging in de privacy van de werknemer (zie ook hoofdstuk 3, Wet bescherming persoonsgegevens).
- Door de toenemende groei van informatie is er een steeds grotere opslagcapaciteit nodig. Dit leidt enerzijds tot grotere datacenters die nodig zijn, anderzijds door langere zoektijden omdat de zoek-software door steeds meer informatie moet zoeken en vinden. Geert Jan van Bussel, bijzonder lector Digital Archiving & Compliance van de Hogeschool van Amsterdam, voorspelt dat dataopslag door de enorm toenemende vraag steeds schaarser wordt, en dus duurder. De toename van de hoeveelheid informatie in de maatschappij, bedreigt (*waarschijnlijk*) de opslagmogelijkheden, (*zeker*) de toegankelijkheid en de vindbaarheid, en (*mogelijkerwijze*) de begrijpelijkheid van informatie. Om informatie beheersbaar te houden is het van belang dat medewerkers ook leren om informatie op de juiste wijze te vernietigen.

E-mailarchivering gaat dan ook niet puur om de opslag, het zoeken en het vinden van informatie, maar ook om het beheer en het vernietigen van informatie. Archiveren betekent ook vernietigen. Vernietigen kan weer zodra je informatie kunt beheren. Het is goed mogelijk dat e-mailarchivering op termijn toepasbaar is met behulp van bovengenoemde bewezen zoektechnologieën. Op dit moment heeft Amsterdam deze technologie nog niet in huis. Gezien het grote aantal koppelvlakken van applicaties (wat wordt terug gebracht bij de huidige applicatie-rationalisatie) en de doorlooptijd van aanschaf van zulke technologie, stelt dit document de in het volgende hoofdstuk omschreven uitgangspunten voor, om het beheer en vernietiging van informatie uit e-mails op orde te krijgen.
In het tweede en derde kwartaal van 2014 wordt de visie op digitaal archiveren geformuleerd, waarbij deze toekomstige ontwikkelingen en de verschillende invalshoeken input vormen voor deze visie.



Figuur 1: *Tabel die de verwachte groei van informatie afzet tegen de verwachte opslagcapaciteit. Hiermee wordt nogmaals het belang van het vernietigen van informatie aangetoond.*

3. Uitgangspunten

Er zijn drie uitgangspunten uit de 'Uitgangspunten voor Digitaal Archiveren' die relevant zijn voor e-mailarchivering en hieronder verder uitgewerkt worden, leidend tot drie uitgangspunten voor e-mailarchivering.

1ste Uitgangspunt voor Digitaal Archiveren:
De behandelend medewerker is verantwoordelijk voor de inhoud van het dossier en het volgens de regels plaatsen van documenten in het dossier.

1. Archiefwaardige e-mail is een document waarvoor de behandelend medewerker verantwoordelijk is om in het juiste dossier te plaatsen

Veel e-mail wordt ontvangen in en verzonden via de inbox van de medewerkers zelf. Deze inbox is alleen toegankelijk voor de medewerker en niemand anders kan hierdoor verantwoordelijk zijn om de juiste e-mails te archiveren. We stellen vast dat de medewerker zelf zorg draagt voor de juiste archivering van de archiefwaardige e-mails uit werkproces. Niet alle e-mail die een medewerker dagelijks ontvangt hoeft dus te worden gearchiveerd (zie Tien Gouden Regels). Een belangrijke reden hiervoor is ook dat informatie uit e-mail toegankelijk is voor wie het nodig heeft. Voorbeelden zijn het overnemen van werk bij ziekte en vakantie, of een ander dezelfde informatie nodig kan hebben voor een gezamenlijk uit te voeren werkproces, of om gemaakte afspraken na te kijken. Ook e-mails gedeeld in openbare mappen worden gearchiveerd in het zaakdossier waar zij toe behoren. Bij ontvangst van hetzelfde e-mailbericht door meerdere medewerkers binnen de organisatie is de dossiereigenaar verantwoordelijk voor archivering van het e-mailbericht in het juiste dossier.

2. De manager is er verantwoordelijk voor dat medewerkers archiefwaardige e-mails archiveren, ondersteund door de IDB-er.

Hoofdstuk 1 benoemt enkele risico's en gevolgen die kunnen ontstaan wanneer medewerkers niet goed op de hoogte zijn van correct archiefbeheer. Om deze risico's en gevolgen te ondervangen is het belangrijk dat de medewerkers goed geïnformeerd en opgeleid worden door bijvoorbeeld de afdeling Informatie- en Documentbeheer (IDB). Hierdoor kunnen medewerkers zelf een onderscheid maken tussen e-mails met de status van archiefstuk en e-mails zonder die status. Medewerkers zien niet altijd in dat een goede e-mail archivering een organisatiebelang is, en het vraagt een extra handeling van de medewerker om de email in het juiste zaakdossier te plaatsen. De voordelen wegen op tegen de nadelen: informatie is snel terugvindbaar, deelbaar en bevordert de uitvoering van het werkproces. Belangrijk voor de gebruiker is dat het archiveren van e-mail zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt, het liefst door één druk op de knop (zie ook bijlage 1).

2de Uitgangspunt voor Digitaal Archiveren: Amsterdam voert haar taken procesgericht uit, waarbij het niveau van archivering het zaakdossier is (als het gaat om ongestructureerde informatie): procesgericht werken, zaakgericht archiveren

3. Archiefwaardige e-mails worden gearchiveerd in het zaakdossier, net als alle andere documenten

Momenteel blijft veel e-mailcorrespondentie achter in de e-mailcliënt, bijvoorbeeld Outlook. Dit is gemakkelijk, je hoeft er weinig voor te doen, e-mail is relatief makkelijk via de afzender weer terug te vinden, we zijn het gewend, etc. Toch is de e-mailcliënt niet bedoeld als archiefapplicatie. Dit om de volgende redenen:

- Binnen de e-mailcliënt worden enkel de berichten en hun bijlagen met betrekking tot één zaak bijgehouden die via mail worden verzonden. Andere stukken die niet via het e-mailsysteem werden verstuurd of ontvangen, maken geen deel uit van het dossier binnen het e-mailsysteem. Er ontstaat dus een incompleet dossier.
- E-mails bewaren in een e-mailcliënt is geen archivering maar opslag. E-mailsystemen beschikken niet over de essentiële functionaliteiten voor document- en archiefbeheer.
- Er is een grote kans op verlies van data door automatisch verwijderen van e-mail, of een verwijderen van grote blokken e-mail om ruimte te creëren in eigen inbox.
- E-mailarchivering binnen de e-mailcliënt leidt tot overmatig belasten van de mailserver. Daarom bewaren we e-mail zoveel mogelijk offline
- Persoonlijke mailboxen zijn vaak alleen toegankelijk voor de gebruiker zelf via een gebruikersaccount en wachtwoord. Het archief is dus niet toegankelijk zoals beschreven in de Archiefwet.
- Er kunnen geen tot weinig metadata toegevoegd worden, waardoor het moeilijk is e-mails te ordenen of terug te vinden.
- E-mailarchivering binnen de e-mailcliënt voldoet niet aan de eisen van de bestandsformaten voor het bewaren van e-mail. De e-mails zijn niet leesbaar zonder gebruik te maken van dezelfde e-mailcliënt.

E-mails die onderdeel uitmaken van een zaakdossier worden in de daarvoor bestemde systemen opgeslagen. De meeste e-mailcliënten hebben een knop voor archiveren naar een netwerkschijf. Ook een DMS heeft meestal een functie voor e-mailintegratie. Hier wordt nader op ingegaan in bijlage 1.

3e Uitgangspunt voor Digitaal Archiveren: De te archiveren informatie, ongeacht de bewaartermijn, wordt alleen digitaal gearchiveerd en volgens de daarvoor geldende wet- en regelgeving;

De archiveringsstrategie voor e-mails wordt uitgewerkt binnen een wettelijk kader. De belangrijkste wetgeving wordt hieronder genoemd.

Archiefwetgeving
De Archiefwet 1995 en de Archiefregeling bepalen waar de archivering aan moet voldoen. Het digitale archiveringsproces voldoet aan de bepalingen zoals die zijn opgenomen in deze wet- en regelgeving. Op basis van de landelijke wet- en regelgeving is het gemeentelijk beleid vastgelegd in de Archiefverordening 2008, het Besluit Informatiebeheer 2010, Besluit Digitaal archiveren 2015 en de metadatastandaard. Voor e-mailberichten (zowel inkomend als uitgaand) die als archiefbescheiden in de zin van de Archiefwet aangemerkt moeten worden, gelden dezelfde bewaar- en vernietigingstermijnen en archiveringsvoorschriften als voor vergelijkbare papieren en digitale documenten. De selectielijst bepaald door het VNG, welke bewaartermijnen voorschrijft, geldt dus ook voor e-mail.

Burgerlijk Wetboek
Het Burgerlijk Wetboek 6, artikel 227a[8] schrijft voor:
Indien uit de wet voortvloeit dat een overeenkomst slechts in schriftelijke vorm geldig of onaantastbaar tot stand komt, is aan deze eis tevens voldaan indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand is gekomen en
a. raadpleegbaar door partijen is;
b. de authenticiteit van de overeenkomst in voldoende mate gewaarborgd is;
c. het moment van totstandkoming van de overeenkomst met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld; en
d. de identiteit van de partijen met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld.[2]
Hieruit kunnen we concluderen dat overeenkomsten in de vorm van een e-mail een juridische status hebben, mits de authenticiteit ervan is gewaarborgd, en kunnen dienen als bewijsstuk.

Wet Openbaarheid van Bestuur
Naast de juridische status van e-mail moet de overheid ook rekening houden met de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Potentieel moet informatie uit e-mails ter beschikking worden gesteld aan de burger wanneer deze daar om vraagt in het kader van de WOB. Het is ook daarom van belang dat e-mails op de juiste wijze gearchiveerd worden en simpel en snel terug te vinden zijn.

Wet Bescherming Persoonsgegevens
De Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) is eveneens van toepassing op e-mail. Deze wet regelt de verwerking van persoonsgegevens. Bijna elke e-mail bevat persoonsgegevens en moet conform de principes van deze wet worden behandeld.

[2] Uit Burgerlijk Wetboek, boek 6, geraadpleegd via http://maxius.nl/burgerlijk-wetboek-boek-6/artikel227a op 29-08-2013.

Volledig geautomatiseerd systematisch archiveren van e-mails door de werkgever wordt beschouwd als inmenging in de privacy van de werknemer. Archiveren van e-mail mag enkel in het kader van een gerechtvaardigd doel, bijvoorbeeld de wettelijke archiveringsplicht of het verplichting bestuursdocumenten openbaar en toegankelijk te maken. De verwerking van persoonsgegevens moet gerechtvaardigd zijn aan dit doen, vandaar dat alleen zakelijke e-mail gearchiveerd mag worden, en geen persoonlijke, privé email.

Daarnaast dient er ook rekening te worden gehouden met enkele criteria om te kunnen voldoen aan succesvolle e-mailarchivering. Om te zorgen dat we e-mail snel en gemakkelijk terug kunnen vinden, stellen we een aantal kwaliteitseisen aan de archivering van e-mail. Zie bijlage 3 voor deze kwaliteitseisen.

Naslag

Intranet Informatiebeheer:
http://intranet.amsterdam.nl/bedrijfsvoering/informatiebeheer/

Loo, Jackie van de, en Chris Bellekom, *E-mailmanagement* (2013)

Protocol E-mail- en internetgebruik 2005, Gemeente Amsterdam Stadsdeel Centrum

Moeten we e-mails archiveren? Stadsarchief Rotterdam, via
http://www.gemeentearchief.rotterdam.nl/informatiebeheer/faq#moeten-we-e-mails-archiveren

Boudrez, F. en H. Dekeyser en S. van den Eynde, *Archiveren van e-mail* Expertisecentrum DAVID vzw Antwerpen (2003)

Zwagerman, G., en Lucker, P. (2013). *E- depot SAA als generieke voorziening Concern,* Beleidsnotitie. (Amsterdam) 2013. pagina 1. en
http://www.nationaalarchief.nl/informatiebeheer-archiefvorming, geraadpleegd op 06-08-2013.

Wet- en regelgeving
- Archiefwet 1995
- Archiefbesluit 2013
- Burgerlijk Wetboek, boek 6, geraadpleegd via http://maxius.nl/burgerlijk-wetboek-boek-6/artikel227a op 29-08-2013.
- Selectielijst voor Archiefbescheiden van Gemeentelijke en Intergemeentelijke Organen, VNG
- Wet Openbaarheid van Bestuur
- Wet bescherming persoonsgegevens

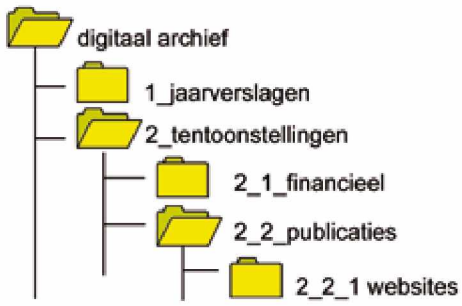
Bijlage 1: Voorbeelden uit de praktijk

Bij het ontvangen of verzenden van een e-mail is het de verantwoordelijkheid van de medewerker om het bericht te archiveren. In welk systeem deze archivering plaatsvindt, hangt af van wat binnen zijn organisatieonderdeel is afgesproken. De twee meest voorkomende – via de mappenstructuur of via het DMS – worden hieronder verder besproken. Dit houdt niet in dat men verplicht is één van deze systemen te gebruiken. Het kan ook zijn dat een processysteem archivering van e-mail toelaat en dat ervoor gekozen wordt om daar te archiveren. Voorwaarde is wel dat de informatie en documenten in het processysteem beheerd worden.

De omvang van e-mails en bijlagen neemt soms gigantische proporties aan. Het is vaak niet efficiënt de e-mails die voor archivering in aanmerking komen één voor één te archiveren. De medewerker maakt vaak zelf al een selectie door e-mails inzake hetzelfde onderwerp onder te brengen in mappen binnen de e-mailcliënt. Door dit toe te passen, kunnen vanuit de e-mailcliënt de e-mails in bulk geëxporteerd worden, zodat er meerdere e-mails die bij een bepaalde zaak horen tegelijkertijd in het juiste dossier gearchiveerd kunnen worden. Outlook heeft bijvoorbeeld een Archief optie (zie Bestand → Archief). Automatisering kan hierin ondersteuning bieden. Het is wel noodzakelijk dat de medewerker zelf eerst de map met e-mails schoont zodat overbodige of dubbele e-mails niet in het archiefsysteem terecht komen.

E-mailarchivering in een Mappenstructuur

E-mailarchivering kan plaatsvinden door het bestand op de juist plaats in een mappenstructuur te plaatsen. Deze mappenstructuur is hiërarchisch van aard, en heeft een logische en heldere indeling. De mappenstructuur moet zo duidelijk zijn, dat de medewerker gemakkelijk en zonder twijfel het bestand op de juist plek archiveert. Het is van belang dat de mappenstructuur niet lokaal wordt opgeslagen, maar op een server waarbij belangrijke veiligheidsmaatregelen zoals autorisatie en back-up geregeld zijn. De mapnamen moeten uniek, duidelijk en semantisch (zelfbeschrijvend) zijn. Afkortingen mogen alleen gebruikt worden wanneer deze in het woordenboek voorkomen, of bij iedereen in de organisatie bekend zijn. De hoofdstructuur wordt ingericht door ICT liefst met behulp van IDB. In de laagste structuur kunnen medewerkers zelf nog mappen aanmaken op onderwerpsniveau, waarbij men geacht wordt deze mappennamen een logische naam mee te geven. Voor meer informatie over archiveren in een mappenstructuur is de handleiding Digitaal Document Beheer van het Stadsarchief Amsterdam beschikbaar via de intranetsite Informatiebeheer.



E-mailarchivering in het DMS

Via een Document Management Systeem (DMS) kan er gebruik worden gemaakt van een functionaliteit e-mailintegratie. Met behulp van een extra knop is het mogelijk om rechtstreeks items vanuit de e-mailcliënt op te slaan in het juiste zaakdossier in het DMS. Wanneer dit niet kan, legt de organisatie vast hoe e-mail gearchiveerd wordt in het DMS. Het DMS regelt ook het beheer, de toegankelijkheid en de distributie. Door het toevoegen van enkele eenvoudige metadata (zie bijlage 3 kwaliteitseisen) kunnen e-mails gemakkelijk worden terug gevonden.

E-mailarchivering in een Procesapplicatie

Het kan mogelijk zijn dat archivering plaatsvindt binnen een procesapplicatie, zolang het archiefbeheer (bijvoorbeeld bevriezen documenten, versiebeheer, autorisatie, etc.) binnen dit systeem goed geregeld is en het bij voorkeur enkel vernietigbaar archief betreft. In dit geval kan e-mail binnen de procesapplicatie gearchiveerd worden. Net als bij een DMS moet het zo makkelijk mogelijk gemaakt worden om e-mail op te slaan binnen de procesapplicatie.

Bijlage 2: Tien Gouden Regels voor Digitaal Archiveren

Deze 10 gouden regels hebben als doel medewerkers te ondersteunen bij het volgens de regels opslaan (archiveren) van de door henzelf gegenereerde of ontvangen informatie (bestanden, documenten, e-mails, tekeningen, etc.).

Waarom archiveren we?
Uitgangspunt is dat informatie zo snel mogelijk, plaats- en tijdonafhankelijk, toegankelijk is voor iedereen (burger, bestuur, ambtenaar, externe partij) die het nodig heeft. Zo kan de (volledige en juiste) informatie voor verschillende doeleinden geraadpleegd en gebruikt worden (Zie *Uitgangspunten voor Digitaal Archiveren*, via Intranet Informatiebeheer).
We archiveren omdat:

- De informatie geraadpleegd, gebruikt en/of gedeeld kan worden bij het uitvoeren van werkzaamheden;
- Op basis van de (volledige) informatie een besluit genomen kan worden;
- De organisatie verantwoording kan afleggen over de taak;
- Bewijs geleverd kan worden zoals bij geschillen;
- De informatie beschikbaar is voor cultureel- maatschappelijke doeleinden.

De 10 Gouden Regels

1. <u>Wie archiveert?</u>

Als medewerker werk je aan een (deel) van een proces, beleid of project en sla je zelf de te archiveren informatie op in het juiste zaakdossier. Werk je met meerdere personen aan een zaakdossier dan is er altijd een persoon de dossierhouder. Wel kunnen meerdere personen te archiveren informatie opslaan binnen het zaakdossier of de dossierhouder spreekt een taakverdeling af. Als dossierhouder ben je verantwoordelijk dat de relevante informatie gearchiveerd wordt op de daarvoor bestemde plaats volgens de daarvoor opgestelde regels.

2. <u>Wat archiveer ik?</u>

De volgende informatie, zoals bestanden, documenten, e-mails, tekeningen en dergelijke wordt gearchiveerd:

- Aanvragen voor vergunningen, subsidies, bijstand, etc.
- Vergunningen, beschikkingen of verlengingen, weigeringen
- Klachten, zienswijzen,
- Bezwaar- en/of Beroepsdocumenten
- Dwangsommen, handhavingsrapporten
- Beleidstukken en Regelgeving
- Adviezen en onderzoeksrapporten
- Besluiten
- Notulen, agenda en vergaderingen van Staf, MT/DT, Raad, etc.
- Projectdocumenten in de planvorming, zoals bestemmingsplannen, structuurplannen, etc.
- Projectdocumenten in de uitvoering, zoals bestekken, aangenomen offertes, overeenkomsten met leveranciers, tekeningen, etc.
- Inspraakreacties

- Schriftelijke afspraken waarmee verplichtingen worden aangegaan, toezeggingen
- Financiële en planning & control gegevens, belastingen, jaarverslagen
- Personeelsgegevens, zoals aanstellingen, loopbaan of detachering.

Twijfel je of je een bepaalde informatie moet archiveren of niet? Neem dan contact op met de Informatiebeheerder (IDB).

3. Wat archiveer ik niet?

Informatie die je gebruikt, maar geen onderdeel uitmaakt van jouw zaakdossier, hoef je niet te archiveren, zoals:

- stukken ter kennisname, zoals in de cc van de mail,
- dubbelingen,
- informele correspondentie zoals lunchafspraken,
- reclame en drukwerk,
- uitnodigingen,
- aanvragen voor kantoorartikelen,

4. Welke versies archiveer ik?

Definitieve versie(s) van een document worden gearchiveerd. Meestal is er een aantal werk- of conceptversies. Zolang er geen definitieve versie is worden de werk/ conceptversies opgeslagen in het zaakdossier en genummerd (versiebeheer). Een document is definitief als het ter vaststelling aangeboden wordt aan een MT/DT, projectgroep, stuurgroep, etc. Bij een definitieve versie kunnen er geen wijzigingen meer aangebracht worden. Ook besluiten zijn definitieve versies, zoals een beschikking, aanstelling, B&W besluit, etc. Het kan zijn dat het document dat je ter vaststelling aangeboden hebt aangepast moet worden. Echter, de (definitieve) versie die je hebt aangeboden aan het overleg blijft een definitief document. En er komt een volgend definitief document dat de wijzigingen bevat. Beide definitieve versies moet je dan bewaren.

5. Wat doe ik met e-mail?

E-mail kan archiefwaardige informatie bevatten. In die zin geldt punt 2 en 3 ook voor e-mail en de bijlagen. Niet alle e-mails hoeven dus gearchiveerd te worden, zoals e-mails die je ontvangt ter kennisname in de cc. Je slaat e-mail op in het juiste zaakdossier, en je laat deze niet staan in Outlook. Let erop dat er bij je te verwijderen e-mails geen archiefwaardige informatie meer staat. Neem bij twijfel contact op de Informatiebeheerder (IDB) van je organisatie.

6. Waar archiveer ik?

Dit is afhankelijk van wat door jouw organisatie of in een bepaald proces gebruikt wordt. Belangrijk is dat informatie altijd terug te vinden is op de juiste plaats. Er zijn verschillende opties, kies degene die voor jouw werkproces van toepassing is:

- DMS: sla de informatie in het juiste (zaaks)dossier/map op volgens instructie van jouw organisatie
- Mappenstructuur: je slaat de informatie op in de juiste (zaaks)dossier/map op de netwerkschijf (bijvoorbeeld R: of P: schijf) aan de hand van vooraf gemaakte afspraken over bestandsnamen.

- Bedrijfsapplicatie: het is ook mogelijk dat een processysteem archivering ondersteunt. In dat geval kunt je de archiefwaardige informatie opslaan via het processysteem.

Belangrijk is om te weten wat in welk systeem hoort, en de archiefwaardige informatie in het juiste systeem op te slaan zodat het altijd voor iedereen toegankelijk en terug te vinden is. Je mag archiefwaardige informatie niet opslaan op persoonlijke netwerkschijven of bureaubladen, omdat de informatie dan niet toegankelijk is voor anderen. Neem contact op met Informatiebeheer (IDB) als je twijfels hebt over waar je iets archiveert.

7. Hoe archiveer ik?

Volg de regels die zijn opgesteld binnen je organisatie. Het is van belang dat informatie wordt opgeslagen met de juiste bestandsnaam, waarbij de inhoud meteen duidelijk is. Houd je aan de standaard voor benamingen afgesproken binnen jouw organisatie.

8. Wanneer archiveer ik?

Digitale informatie is vluchtig en in grote hoeveelheden aanwezig. Daarom is het van belang dat je informatie direct na het ontvangen, verzenden of opmaken ervan op de juiste plaats opslaat. Ben jij de dossierhouder, controleer dan bij het afsluiten van een zaakdossier nogmaals of alle benodigde informatie aanwezig is, zodat er een compleet zaakdossier ontstaat dat afgesloten kan worden.

9. Wat doe ik met niet-digitale informatie?

Wanneer je informatie niet digitaal ontvangt, kunt je de afzender vragen de informatie alsnog digitaal toe te sturen. Wanneer je de informatie alsnog niet digitaal ontvangt, is het nodig om deze informatie digitaal te maken door te scannen. Dit geldt alleen voor archiefwaardige informatie. De gescande informatie wordt in het zaakdossier opgeslagen.

10. Welke bestandsformaten gebruik ik om informatie te archiveren?

Volg de vastgestelde standaarden voor bestandsformaten. Voor een volledig overzicht van de bestandsformaten, zie het Referentiedocument Bestandsformaten via Intranet Informatiebeheer. Hieronder volgen de drie meest voorkomende:

- Definitieve versies van tekstbestanden worden als PDF/A opgeslagen. Bewaar tevens een kopie als Word-bestand (.doc) mocht je het bestand weer willen bewerken of hergebruiken.
- E-mail wordt opgeslagen als .msg.
- Afbeeldingen worden opgeslagen als .jpg.

Meer Vragen?

Win bij twijfel altijd advies in bij de Informatiebeheerder (IDB). Meer informatie is ook terug te vinden via http://intranet.amsterdam.nl/bedrijfsvoering/informatiebeheer/. Informatiebeheer is ook beschikbaar voor informatie en/of toelichting.

Bijlage 3: Kwaliteitseisen voor archivering van e-mail

De archivering van e-mailberichten moet aan de volgende vereisten voldoen:

1. *Volledigheid:* De inhoud, de structuur en de context van de e-mailberichten wordt gearchiveerd. Dit houdt in:
   - ► inhoud: naast het eigenlijke bericht, bevat de e-mail ook alle essentiële metadata. Dit zijn bijvoorbeeld de naam en e-mailadres van de afzender, de naam en e-mailadres van de ontvanger(s), het onderwerp, de ontvangers van de kopie(ën), de datum en tijdstip van verzending of de datum en tijdstip van ontvangst. De meeste van deze metadata wordt automatisch aangeleverd bij het ontvangen of verzenden van een e-mail, en kan zodanig ook automatisch worden meegenomen bij archivering. Ontbreekt één van deze gegevens, dan kunnen we niet spreken van een volledig en authentiek bericht. De bijlage(n) wordt ook bij de inhoud van de e-mail gerekend. Afhankelijk van het soort proces wordt bepaald of de bijlage(n) apart of gezamenlijk gearchiveerd worden. De relatie tussen het bericht en bijlage moet wel altijd herkenbaar blijven. Bijvoorbeeld, een plaatje ter verduidelijking van een overlastsituatie kan het beste bij de inhoud van het bericht gearchiveerd worden, terwijl een bouwtekening misschien makkelijker is om apart te archiveren om zo de terugvindbaarheid te bevorderen.
   - ► structuur: de onderlinge relatie tussen de elementen die een e-mail vormen, wordt gearchiveerd. De vaste elementen van een e-mail zijn een header, een body met het eigenlijke bericht en de eventuele bijlage(n).
   - ► context: de e-mails worden binnen hun context gearchiveerd. Dit houdt in dat er een duidelijke verwijzing is naar de zaak waarbinnen het bericht werd gecreëerd, ontvangen of gebruikt. De context wordt vaak vastgelegd door de e-mail in het juiste zaakdossier te plaatsen. Ook het verband tussen e-mail en gerelateerde documenten zoals de bijlagen moet bij latere raadpleging duidelijk zijn.
2. *Toegankelijkheid:* De inhoud, structuur en context van de e-mail zijn (onlosmakelijk) met elkaar verbonden. Al deze elementen en de band die hen verbindt, moet bij digitale archivering op een duurzame manier gearchiveerd worden, onafhankelijk van de gebruikte e-mailcliënt. Hiermee wordt bedoeld dat de e-mail ook nog geopend moet kunnen worden (toegankelijk) als een bepaalde versie van bijvoorbeeld Outlook niet meer bestaat.
3. *Beveiliging en authenticiteit:* de e-mails met archiefwaarde worden in het archiefsysteem van de organisatie opgenomen, zoals een mappenstructuur of DMS. Het archiefsysteem is beveiligd (autorisatie) en voorkomt dat gearchiveerde e-mails gewijzigd of gemanipuleerd kunnen worden (authenticiteit). Het archiefsysteem helpt mee de authenticiteit en de betrouwbaarheid van gearchiveerde e-mails te verzekeren.
4. *Bestandsformaten:* de gearchiveerde e-mails zijn raadpleegbaar. Bij digitale archivering worden de e-mails in een geschikt archiveringsformaat bewaard. Het bestandsformaat is duurzaam, leesbaar en gebruikersvriendelijk. In het Referentiedocument Bestandsformaten van het Stadsarchief Amsterdam staan de gekozen bestandsformaten voor e-mail. Er is gezocht naar een duurzame oplossing

die dicht past in de werkomgeving van de gebruiker/ambtenaar/medewerker. Er is ook rekening gehouden met de mogelijkheden die door de Amsterdamse Digitale Werkplek (ADW) wordt geboden. De bijlagen van het bericht moeten tevens duurzaam worden opgeslagen.
5. *Terugvindbaarheid:* de gearchiveerde e-mails zijn geordend en toegankelijk. Gearchiveerde e-mails moeten kunnen worden terug gevonden op basis van de inhoud, de headergegevens en de context.[3] De velden voor de registratie van de essentiële metadata worden waar mogelijk automatisch ingevuld.
6. *Digitaal:* de e-mails worden digitaal gearchiveerd.

3 Gebaseerd op F. Boudrez, H. Dekeyser en S. van den Eynde, *Archiveren van e-mail* Expertisecentrum DAVID vzw Antwerpen (2003)