

**Onderwerp**

Invoering Document Management Systeem (DMS)

**Adviseur** : B. Boelens  
**Portefeuillehouder** : E. Weststeijn**Datum** : 7 september 2021  
**Openbaar** : ja**1. Inleiding**

De gemeentelijke organisatie heeft een been bij te zetten op de digitale agenda voor de komende periode. In dit najaar informeren wij u over deze integrale agenda. De invoering van een Document Management Systeem (DMS) vraagt om een aantal redenen nu al om een raadsbesluit. Dit memo geeft een schets van de achtergrond voor een DMS en de stappen die we daarvoor gaan zetten.

**Definitie Document Management Systeem:**

*Een systeem waarin documenten worden opgeslagen, op zo'n manier dat deze makkelijk beheerd en teruggevonden kunnen worden. Een belangrijk onderdeel hiervan is de metadata: data over de data. Denk hierbij aan een omschrijving, datum, versie, status, auteur, team etc. De basis is dus één centrale plek waarin alle documenten van een organisatie worden opgeslagen. Het grote voordeel van een DMS is dat alle medewerkers en alle applicaties altijd dezelfde documenten, de juiste versie, in de juiste context gebruiken.*

**2. Aanleiding**

De informatievoorziening wordt steeds crucialer voor een goed functionerende moderne gemeente. Hiervoor is een DMS een belangrijke pijler. Er zijn twee redenen waarom de invoering van een DMS nu noodzakelijk is:

1. De maatschappelijke aandacht voor een toegankelijke en betrouwbare overheid neemt toe: de **Wet open overheid** beoogt deze toegankelijkheid te realiseren;
2. Omdat we nu met papieren en digitale documenten werken zonder een geïntegreerd registratiesysteem (**Document Management Systeem**), lopen we risico's op onvindbaarheid van documenten en op het niet voldoen aan de Archiefwet;

**Ad 1. Wet open overheid**

De Wet open overheid (Woo) geeft regels over het actief openbaar en toegankelijkheid maken van overheidsinformatie en moet ervoor zorgen dat deze beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Deze wet vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Het grote verschil tussen de Woo en de huidige Wob betreft de actieve openbaarmaking van overheidsinformatie. In 2022 is het niet alleen vanzelfsprekend maar ook *wettelijk verplicht* dat deze actieve openbaarmaking digitaal plaatsvindt. Een DMS is daarbij een randvoorwaarde.

**Ad 2. Document Management Systeem**

Documenten worden op verschillende plekken opgeslagen, zoals in mailboxen, op USB-sticks, op computers van diverse medewerkers of in fysieke archieven. Er is geen volledig overzicht over (de meest recente of definitieve) documenten en daarnaast worden ze omslachtig tussen collega's heen en weer gestuurd. Een Document Management Systeem (DMS) zorgt voor meer orde en efficiëntie in

het beheer van documenten en documentstromen. Met een DMS verbeteren we niet alleen de bedrijfsvoering, maar voldoen we ook aan de verplichting van de Woo om de informatiehuishouding op orde te brengen. De bepaling uit de Archiefwet, dat gemeenten documenten in een goede, geordende en toegankelijke staat moeten bewaren, wordt namelijk herhaald in de Woo.

### 3. Invoering DMS

Een Document Management Systeem (DMS) is anno 2021 een noodzaak voor het beheer van documenten en documentstromen. Rozendaal is waarschijnlijk een van de laatste gemeenten die een DMS invoert. De invoering van een DMS heeft een grote impact op de organisatie, omdat alle relevante documenten voortaan via één centraal softwareprogramma worden verwerkt en medewerkers andere werkwijzen en -processen moeten gaan volgen. Een DMS leidt tot een duurzaam digitaal document- en archiefbeheer. De invoering vraagt een zorgvuldige implementatie die leidt tot invulling en naleving van de vigerende wetgeving waaronder de Archiefwet. Een DMS is ook een randvoorwaarde om te voldoen aan de komende modernisering van de Archiefwet en de inwerkingtreding van de Woo.

#### 3.1 Marktverkenning

Om een inschatting te maken van de kosten voor een DMS hebben wij een marktverkenning uitgevoerd. Op basis van adviezen van experts hebben wij gericht gezocht naar leveranciers die een DMS leveren voor de Rozendaalse maat. Dat betekent dat een DMS aan de basisfunctionaliteiten moet voldoen (gebruikersvriendelijk, voldoen aan eisen Archiefwet, Woo en privacy, noodzakelijke koppelingen met in ieder geval iBabs en Basisregistratie personen), zonder overbodige toeters en bellen die in grotere gemeenten wel waardevol kunnen zijn.

In de marktverkenning hebben wij gesprekken gevoerd met drie leveranciers<sup>1</sup> en deze hebben op basis van onze wensen en eisen een voorlopige kostenindicatie gegeven. Wij hebben het vertrouwen dat een aanbesteding met deze partijen een keuze oplevert, waarmee Rozendaal een passend DMS kan aanschaffen.

#### 3.2 Aanbesteding

Na besluitvorming over de invoering van een DMS starten wij met de formele aanbesteding. Om dit op een zorgvuldige manier te doen hebben wij externe expertise nodig om de aanbesteding te begeleiden. Door de aanbesteding zo te organiseren zorgen wij ervoor:

- dat het DMS ook levert wat wij mogen verwachten;
- dat wij de risico's op onverwachte meerkosten minimaliseren;
- dat wij voldoen aan de rechtmatigheidseisen rondom inkoop en aanbesteding.

#### 3.3 De implementatieaanpak

Als de aanbesteding is afgerond, start de implementatie. Het succes van een juist en eenduidig gebruik bij een DMS kent zijn oorsprong in een gedegen implementatieaanpak. In deze aanpak moet helder zijn wat er nodig is om te komen tot juist en eenduidig gebruik ter ondersteuning van de werkzaamheden. Het voeren van kwalitatief en duurzaam document- en archiefbeheer is immers een integrale organisatie verantwoordelijkheid die elke medewerker raakt. Dit bewustzijn en de doorwerking hiervan borgen begint bij een goede implementatie.

---

<sup>1</sup> Om een beeld te krijgen van het aanbod van deze leveranciers volgen hier links naar hun websites: Corsa/BCT [Digitaal Werken oplossingen - BCT \(bctsoftware.com\)](https://www.bctsoftware.com/); Visma/Circle ([Archief en Dossiervorming \(circlesoftware.nl\)](https://www.circlesoftware.nl/)); Open Satisfaction ([Onze diensten – OPEN.satisfaction \(opensatisfaction.nl\)](https://www.opensatisfaction.nl/)).

De implementatie van een DMS binnen gemeente Rozendaal kent de volgende doelstellingen:

- de invoering van duurzaam digitaal document- en archiefbeheer (richtinggevende kaders volgen uit informatiebeheer);
- het inrichten en functioneel testen van het DMS (inrichting gebeurt aan de hand van geïnventariseerde processen o.b.v. zaaktypen; koppelingen realiseren met iBabs en met de Basisregistratie Personen);
- het borgen van de overdracht naar functioneel beheer en gebruikersorganisatie omtrent de functionele toepassing (door opleiding, instructie en de benodigde beheer- en gebruikersdocumentatie).

De implementatie vindt plaats in verschillende fasen. Het begint met de *startfase*, waarin de precieze projectopdracht wordt geformuleerd in een project initiatie document met een gedetailleerde planning. Daarna volgt het *vooronderzoek* met de inventarisatie van processen, informatiebeheerbeleid en opstellen van nieuwe werkprocessen. Vervolgens start de fase van *inrichting & functioneel testen* met technische en functionele inrichting van het DMS, het opstellen en uitvoeren van een testplan. Als dit is afgerond, komen wij bij de fase van *realisatie*. Hierin wordt de productieomgeving ingericht en worden medewerkers getraind, waarna de livegang volgt. De laatste fase is *nazorg en overdracht*. Behalve werkplekbegeleiding en issuemanagement, bevat deze fase een technische en functionele evaluatie die uiteindelijk resulteert in een opleverrapport.

#### 4. Kosten

De kosten zijn te onderscheiden in:

- de (incidentele) aanschaf en de jaarlijkse onderhoudskosten van het DMS zelf;
- de implementatiekosten van het project invoering
- de structurele kosten van het kwaliteitsbeheer van het DMS (organisatiekosten).

##### 4.1 Aanschaf en jaarlijks onderhoud DMS

| Kosten                                                       | Incidenteel | Structureel |
|--------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Aanschaf DMS                                                 | 18.000      |             |
| Technisch beheer en onderhoud leverancier, opslag cloud e.d. |             | 20.000      |

Uit de marktverkenning is gebleken dat we afhankelijk van de leverancier rekening moeten houden met eenmalige aanschafkosten voor een DMS-pakket van € 18.000 en jaarlijkse onderhoudskosten van € 20.000. Het laatste betreft het technisch beheer (incl. updates, opslagkosten cloud e.d.).

##### 4.2 Implementatiekosten invoering DMS

| Kosten                                           | Incidenteel | Structureel |
|--------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Marktverkenning DMS                              | 9.000       |             |
| Aanbesteding DMS                                 | 13.000      |             |
| Externe projectleider invoering DMS              | 40.000      |             |
| Ondersteuning externe archiefmedewerker          | 8.000       |             |
| Opleiding, training en ondersteuning medewerkers | 8.000       |             |

|               |               |
|---------------|---------------|
| <b>Totaal</b> | <b>78.000</b> |
|---------------|---------------|

Ter voorbereiding op de invoering van een DMS en dit memo heeft de afgelopen maanden een marktverkenning plaatsgevonden. Tezamen met de uren van onze externe DIV-medewerker hebben wij ook externe begeleiding ingeschakeld voor deze marktverkenning. Deze fase vonden wij noodzakelijk, omdat wij een pakket willen dat past bij de Rozendaalse maat. Voor de marktverkenning zijn drie leveranciers geselecteerd die na besluitvorming in aanmerking komen voor de aanbesteding.

Voor een zorgvuldige aanbesteding hebben wij externe expertise nodig (zie 3.2). De activiteiten betreffen:

- het voorbereiden van de opdracht met als resultaat het aanbestedingsdocument;
- het doorlopen van de aanbestedingsprocedure met als resultaat een contract met de verkozen DMS-leverancier.

De kosten voor de externe projectleider hebben betrekking op de activiteiten en de beoogde resultaten zoals beschreven in de implementatieaanpak (3.3).

Onze vaste externe archiefmedewerker maakt eenmalig extra uren om de projectleider te assisteren met zijn kennis van DIV en van de lokale situatie in Rozendaal.

Medewerkers moeten allemaal met het DMS gaan werken. Daarom is een post opgenomen voor opleiding, training, begeleiding en nazorg op de werkvloer, zodat medewerkers ondersteund worden in deze grote omslag in werken.

#### **4.3 Organisatiekosten archief en DMS**

| <b>Kosten</b>                              | <b>Incidenteel</b> | <b>Structureel</b> |
|--------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Extern beheer en controle documentenstroom |                    | 14.000             |
| Functioneel en kwaliteitsbeheer            |                    | 10.000             |
| Besparing huidig archiefbeheer             |                    | -/- 16.000         |
| <b>Totaal</b>                              |                    | <b>8.000</b>       |

Wij willen het inboeken van documenten in het DMS in de eigen organisatie beleggen. Door een verschuiving van werkzaamheden past dit in de bestaande formatie. Hierop is echter op de achtergrond een dagelijkse externe vraagbaak nodig, waarvan wij de kosten nu inschatten op € 14.000 per jaar.

Daarnaast zijn er kosten voor functioneel beheer van het DMS en vindt er extern kwaliteitsbeheer plaats.

Het huidige reguliere handwerk met de papieren archieven komt na invoering van het DMS te vervallen en deze kosten kunnen in mindering worden gebracht op de jaarlijkse kosten.

**4.4 Samengevat**

| <b>Kosten</b>                         | <b>Incidenteel</b> | <b>Structureel</b> |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Aanschaf DMS                          | 18.000             |                    |
| Beheer en onderhoud DMS               |                    | 20.000             |
| Implementatiekosten invoering DMS     | 78.000             |                    |
| Meerkosten organisatie archief en DMS |                    | 8.000              |
| <b>Totaal</b>                         | <b>96.000</b>      | <b>28.000</b>      |

De totale eenmalige investering voor het DMS bedraagt € 96.000. Wij stellen voor deze kosten te financieren met een onttrekking aan de reserve digitalisering. Daarnaast stellen wij voor de eenmalige bijdrage Wet open overheid in het Gemeentefonds van € 43.000 toe te voegen aan de reserve digitalisering. Deze incidentele Woo-gelden zijn ook bedoeld voor “het verbeteren van systemen, het opleiden van medewerkers en het aanpassen van processen en de organisatie”.

De totale jaarlijkse kosten bedragen € 28.000. De dekking voor deze kosten vindt plaats uit de structurele extra bijdrage voor de Woo die aan het Gemeentefonds is toegevoegd (voor Rozendaal is deze bijdrage in 2022 € 45.000 en de jaren daarna € 55.000). De actieve openbaarmaking van de informatiecategorieën zoals genoemd in de Woo, het aanwijzen van een contactfunctionaris en het beheer en onderhoud van systemen worden genoemd als rechtvaardiging voor deze jaarlijkse bijdrage. Naast het onderhoud, beheer en organisatiekosten van een DMS verwachten wij op dit moment weinig aanvullende kosten voor de Woo.

Als het DMS is ingevoerd, ligt de vraag of en in hoeverre wij het papieren archief digitaliseren en daarna overbrengen naar het archiefdepot. Als de plannen hiervoor concreet zijn, maken wij hiervoor een specifiek voorstel.

**5. Vervolg**

Als de besluitvorming over de invoering van het DMS is afgerond (beoogd op 21 september a.s.), beginnen wij direct met de aanbesteding. Wij hopen dit traject binnen acht weken af te kunnen ronden, waarna wij met de implementatie van het DMS gaan beginnen. Als alles volgens planning verloopt, verwachten wij medio 2022 (uiterlijke richtdatum 1 september) een DMS in Rozendaal operationeel te hebben.

**Bijlage(n)**

1. Fasering implementatie
2. Projectplan implementatie (vertrouwelijk, niet voor raad)
3. Projectplan aanbesteding (vertrouwelijk, niet voor raad)

## **BIJLAGE 1**

### **Fasering van de implementatie**

De implementatie bestaat uit een aantal fases. Hieronder volgen de fases met daarin op hoofdlijnen de uit te voeren activiteiten en bijhorende producten/resultaten.

#### **Startfase**

- Vaststellen opdracht, scope en randvoorwaarden;
- Opstellen, bespreken en vaststellen PID met bijhorende detailplanning;
- Samenstellen projectteam;
- Startbijeenkomst projectteam.

#### **Fase 1: Uitvoeren vooronderzoek**

- Inventarisatie processen en zaaktypen inclusief documentsjablonen;
- Inventarisatie kaders informatiebeheerbeleid t.b.v. workshop duurzaam digitaal document- en archiefbeheer;
- Toets op actualiteit en volledigheid processen en zaaktypen bij gebruikersorganisatie;
- Opstellen generieke procesflow t.b.v. inrichting DMS/RMA (onderscheid in document- en archiefbeheer).

#### **Fase 2: Voorbereiden: inrichting & functioneel testen**

- Afstemmen technische inrichting DMS op de werkplekken met systeembeheer en leverancier;
- Opleiding functioneel beheer;
- Functionele inrichting zaaktypencatalogus (ZTC);
- Afstemmen, vaststellen en inrichten generieke procesflow met leverancier;
- Opstellen functioneel testplan DMS/RMA door functioneel beheer (inclusief de benodigde koppelingen; testcriteria baseren op functionele beheerdocumentatie die leverancier verstrekt);
- Uitvoeren functionele testwerkzaamheden met als resultaat vrijgave van functionele inrichting;
- Opstellen workshop duurzaam digitaal document- en archiefbeheer.

#### **Fase 3: Realiseren: inrichting, functioneel testen, livegang**

- Inrichting productieomgeving;
- Verzorgen workshop duurzaam digitaal document- en archiefbeheer;
- Opleiden gebruikersorganisatie
- Testen en functionele acceptatie productieomgeving;
- Livegang.

#### **Fase 4: Nazorg & overdracht**

- Werkplekbegeleiding en issuemanagement;
- Technisch en functionele evaluatie;
- Overdracht en acceptatie beheerdocumentatie;
- Opleverrapport.