

Rapport van bevindingen naar aanleiding van de audit NEN 2082 bij Sociale Zaken Maastricht Heuvelland 2019.



- Dijk

Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Gedeeld met	Wijzigingen
0.1.	Werkdocument	14-3-2019		
0.2.	Concept	14-4-2019	B.Gerrits	
0.3.	Concept	27-5-2019	B.Gerrits R.Augustin D. van Eijsden	
1.0.	1 ^e versie	27-5-2019	B.Gerrits R.Augustin D. van Eijsden	
1.1	Definitieve versie	05-12-2019	B. Gerrits R. Augustin W.Hubers A. van Dijk	

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Aanleiding voor het onderzoek.....	4
2. Conclusies van het onderzoek.....	5
2.1 Eerste onderzoek	5
2.2 Tweede onderzoek	6
3. Aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek.....	8
4. Score totaal overzicht van eisen NEN 2082.....	9
5. Score per eis NEN 2082.....	12
6. Wat houdt de NEN 2082 in?.....	16
7. Bijlagen	17

1. Aanleiding voor het onderzoek

Sociale Zaken Maastricht en Heuvelland is een lichte Gemeenschappelijke Regeling tussen de gemeenten Maastricht, Eijsden- Margraten, Gulpen-Wittem, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul. Centrumgemeente is de gemeente Maastricht. Men heeft aangegeven graag in aanmerking te willen komen voor vervanging van de vernietigbare stukken van de lichte Gemeenschappelijke Regeling. Er is inmiddels al een concept handboek substitutie, hierover moet het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Maastricht een besluit nemen. Dit handboek blijft echter buiten beschouwing in dit rapport van bevindingen.

Het Regionaal Historisch Centrum Limburg is benaderd door Sociale Zaken Maastricht Heuvelland met de vraag om een audit NEN 2082 uit te voeren op het systeem Shareworx. Hierdoor wordt duidelijk of aan de eisen van de NEN 2082 voldaan wordt. Tevens wordt ook een goed beeld gekregen van zaken die nog geregeld moeten worden voordat daadwerkelijk kan worden overgegaan tot substitutie.

2. Conclusie van het onderzoek

2.1 Eerste onderzoek

Het eerste onderzoek heeft plaatsgevonden op 22, 27 februari en 13 maart 2019. Toen is het onderzoek uitgevoerd door E. Corbee (Archiefinspecteur RHCL) samen met R. Augustin (medewerker DS & D, Sociale Zaken Maastricht Heuvelland).

Er is tijdens dit onderzoek getoetst of het systeem dat in gebruik is bij Sociale Zaken Maastricht Heuvelland voldoet aan de criteria die gesteld worden volgens de NEN 2082.

Over het algemeen voldeed het systeem aan 52% van de criteria volgens de NEN 2082. Wordt gekeken naar de afzonderlijke eisen in de audit dan werd op een aantal eisen een onvoldoende gescoord. Dit had te maken met het feit dat deze eisen niet zijn vastgelegd in het systeem en er geen afspraken binnen de organisatie omtrent deze eisen zijn vastgelegd.

Waarop werd een onvoldoende gescoord:

- a. **Eisen voor beheren, onderhouden en volgen:** er zijn niet voldoende functionaliteiten aanwezig om de integriteit van archiefstukken te waarborgen. Bijvoorbeeld: er is geen vastgestelde lijst van bestandsformaten (.txt, .exe, pdf), er wordt geen versiebeheer vastgelegd en de verblijfplaatsgegevens worden niet handmatig of geautomatiseerd vastgelegd.
- b. **Eisen voor documenteren van gebeurtenissen en beheeractiviteiten:** er worden geen gegevens vastgelegd bij gebeurtenissen. Alle gegevens m.b.t. tot gebeurtenissen en beheeractiviteiten dienen vastgelegd te worden en behoren tot de metadata. Er is echter op dit moment geen vastgesteld metadataschema. Er worden ook geen wijzigingen vastgelegd hierdoor kan de integriteit van de archiefstukken niet aangetoond worden.
- c. **Eisen voor ondersteunende functionaliteit:** er is nog géén vastgesteld metadataschema en metadatamanagement. Het is niet mogelijk om standaardrapportages op te stellen, maar het is ook niet mogelijk om zelf rapporten op te stellen waarbij de wijzigingen gedocumenteerd worden. Door het feit dat er geen metadataschema is vastgelegd kunnen beheerhandelingen niet afzonderlijk en elkaar in samenhang ondersteunen en expliciet documenteren.
- d. **Eisen voor beheren van instrumenten:** dit heeft betrekking op het onderhouden van instrumenten die nodig zijn om aanpassingen in het systeem te kunnen doen, bijvoorbeeld: het invoeren van bewaarschema's en classificatieschema's. Het onderhoud hiervan is grotendeels belegd bij de leverancier.

Omdat op de hierboven genoemde eisen een onvoldoende werd gescoord, liep de gemeente een aantal risico's, t.w.:

- Er is geen vastgesteld metadataschema waardoor de integriteit van de stukken niet aangetoond kan worden
- Er is geen vastgesteld kwaliteitssysteem, zoals genoemd in Art. 16 van de Archiefregeling 2010 hierdoor is de toetsing op kwaliteit van de archiefstukken niet mogelijk
- Onvoldoende functionaliteiten in het systeem om de integriteit (volledigheid en ongewijzigde vorm) van archiefstukken te waarborgen;
- De beheeractiviteiten zijn niet op de juiste manier vastgelegd waardoor er geen beheer mogelijk is; de beheeractiviteiten worden door de leverancier uitgevoerd.
- Er vindt géén tijdige vernietiging plaats
- Bestandsformaten zijn formeel niet vastgelegd

Wat betreft de eis: **selecteren en verwijderen** werd wel een voldoende gescoord. Deze mogelijkheden zijn aanwezig in het systeem, maar er waren op dit moment geen duidelijke afspraken hierover gemaakt en dus ook niet ingericht in het systeem.

Er werd op dat moment **niet vernietigd**. Dit is echter een groot aandachtspunt in het kader van het gebruik van persoonsgegevens (AVG).

Het eerste onderzoek gaf aanleiding tot het doen van de volgende aanbevelingen.

- ✓ *Het opstellen van een lijst van prioriteiten. Welke zaken zijn relatief makkelijk aan te pakken.*
- ✓ *Het vaststellen van een metadataschema. Dit schema zal door de organisatie opgesteld en vastgesteld moeten worden.*
- ✓ *Het vaststellen van een lijst met bestandsformaten. Er is een lijst met bestandsformaten beschikbaar via https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in_lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit.*
- ✓ *Bijhouden van wijzigingen in het systeem en het is aan te raden deze rol in de organisatie te beleggen en niet meer bij de leverancier.*
- ✓ *Vaststellen van een kwaliteitssysteem en verder opzetten met DIM-adviseurs.*
- ✓ *Tijdige vernietiging zal moeten plaatsvinden*
- ✓ *In overleg treden met de leverancier om duidelijke afspraken te maken over het overdragen van het beheer van de applicatie Shareworkx*

2.2 Tweede onderzoek

Het tweede onderzoek (definitieve) heeft plaatsgevonden op 5 december 2019. Dat onderzoek is uitgevoerd door W. Hubers en A. van Dijk (beiden Archiefinspecteur RHCL) samen met R. Augustin (medewerker DS & D, Sociale Zaken Maastricht Heuvelland) en E. Corbee (medewerker DIM).

Er is tijdens dit onderzoek getoetst of het systeem dat in gebruik is bij Sociale Zaken Maastricht Heuvelland nu wel voldoet aan de meeste criteria die gesteld worden volgens de NEN 2082. Daarbij is vooral gekeken naar de eisen, zoals genoemd onder 2.1.

Over het algemeen voldoet het systeem nu aan 77% (88%) van de criteria volgens de NEN 2082. Wordt gekeken naar de afzonderlijke eisen in de audit dan wordt op een aantal eisen nog een onvoldoende gescoord.

Waarop wordt nog een onvoldoende gescoord:

a.	Eisen voor identificeren en registreren - Sociale Zaken Maastricht Heuvelland beschikt niet over specialistische software om te controleren op integriteitskenmerken.
b.	Eisen voor beheren, onderhouden en volgen: - Het is niet bekend of in Shareworx conversie-programmatuur zit. Er is ook geen conversieplan.
c.	Eisen voor beschikbaar stellen: - Shareworx is niet zodanig ingericht dat het mogelijk is om de gegevens van een archiefstuk over een bovengeschildt aggregatieniveau te vinden, zonder het scherm af te sluiten of te moeten verlaten. Het is wel mogelijk naar verschillende tabs te gaan, maar het andere 'verdwijnt'. Er is wel een kruimelpad ontwikkeld.
d.	Eisen voor selecteren en verwijderen: - In Shareworx bestaat geen mogelijkheid om rapportages aan te maken. Geselecteerde gegevens kunnen wel naar een excelbestand worden getransporteerd. - Alleen de recordmanager kan verwijderacties uitvoeren. Verwijderacties worden niet in Shareworx vastgelegd.
e.	Eisen voor documenteren van gebeurtenissen en beheeractiviteiten: - Het is niet bekend of van toegelaten soorten beheeractiviteiten een gecontroleerde woordenlijst kan worden vastgelegd. Dat wordt nagevraagd bij de leverancier en bij functioneel beheer. - Het is niet mogelijk om gegevens m.b.t. beheeractiviteiten (historie) te exporteren (bijv. naar excel), zonder dat eerder opgeslagen gegevens worden gemuteerd. - Omdat in Shareworx geen rapporten zijn gedefinieerd, is het ook niet mogelijk om van gegevens over beheeractiviteiten rapporten te vervaardigen inzake activiteiten verricht

	aan rubrieken van het classificatieschema, metadata en archiefbestanddelen of archiefstukken.
f.	<p>Eisen voor ondersteunende functionaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het is niet duidelijk of het mogelijk is om het geldende metadataschema en de daartoe behorende metadata elementen te documenteren en te onderhouden. Er is geen aparte module beschikbaar waarin de metadata worden beheerd. - Het is niet mogelijk op basis van het geldende metadataschema en de geldende vertaaltabellen metadata uit andere systemen te importeren dan wel naar andere systemen te exporteren. - Het is niet mogelijk om verschillende rapportages te definiëren met verschillende presentatie-mogelijkheden. Er kan dus ook geen managementinformatie worden gegenereerd. Dan is het ook niet mogelijk om standaard rapportages op een in te stellen tijdstip en/of met een bepaalde regelmaat uit te voeren. Ook geen rapportages met gegevens voor de applicatiebeheerder. - De applicatiebeheerder moet alle (bij inrichting van de applicatie en daarna op wens van de organisatie) ingestelde administratieve parameters, of een selectie daaruit, op het scherm kunnen oproepen. Dat is niet mogelijk. - Het is niet mogelijk als archiefstukken worden gemigreerd, bijv. omdat een bestandsformaat verouderd of is verouderd, de daarbij behorende gegevens over de nieuwe applicatie vast te leggen, zodat een historie ontstaat van applicaties waarmee archiefstukken zijn gemaakt en beheerd. Er is immers geen conversieplan. - Shareworx heeft geen mogelijkheid voor het aanmaken van een digitale handtekening. De mandatering (wie wat mag tekenen) is geregeld. Er kan wel een handtekening worden ingeplakt en die is aan een medewerker gekoppeld. Dat alle bij het desbetreffende bedrijfsproces gangbare technologieën voor digitale handtekeningen moeten kunnen worden ondersteund is nog niet van toepassing. Andere zaken, zoals een (digitaal) certificaat om de waarde en status van de handtekening te kunnen controleren, is dus nog niet aan de orde.
g.	<p>Eisen voor beheren van instrumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dit heeft betrekking op het onderhouden van instrumenten die nodig zijn om aanpassingen in het systeem te kunnen doen, bijvoorbeeld: het invoeren van bewaar-schema's en classificatieschema's. Het onderhoud hiervan is grotendeels belegd bij de leverancier.

De gemeente loopt dus nog steeds een aantal risico's, t.w.:

1.	Er is geen vastgesteld kwaliteitssysteem, zoals genoemd in Art.16 van de Archiefregeling 2010 hierdoor is de toetsing op kwaliteit van de archiefstukken niet mogelijk.
2.	Het is niet goed mogelijk om de geldende metadataschema en de daartoe behorende metadata elementen te documenteren en te onderhouden.
3.	De beheeractiviteiten zijn niet volledig op de juiste manier vastgelegd waardoor er sprake is van onvoldoende beheer. Diverse beheeractiviteiten worden door de leverancier uitgevoerd.
4.	Omdat in Shareworx geen rapporten kunnen worden aangemaakt kan vanuit bedrijfsvoerings-oogpunt onvoldoende worden gestuurd.
5.	Het gebruik van digitale handtekeningen is nog niet optimaal geregeld.
6.	Er is geen conversieplan voor eventuele conversie of migratie.

Eindconclusie

Vastgesteld kan worden dat veel werk is gemaakt van aanbevelingen uit het eerste onderzoek. Dat vertaald zich in de definitieve uitkomst.

De audit volgens NEN 2082 op het systeem Shareworx heeft opgeleverd dat ruim boven de landelijke norm van 75% is gescoord, namelijk 77% aan eisen die aanwezig zijn.

3. Aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek

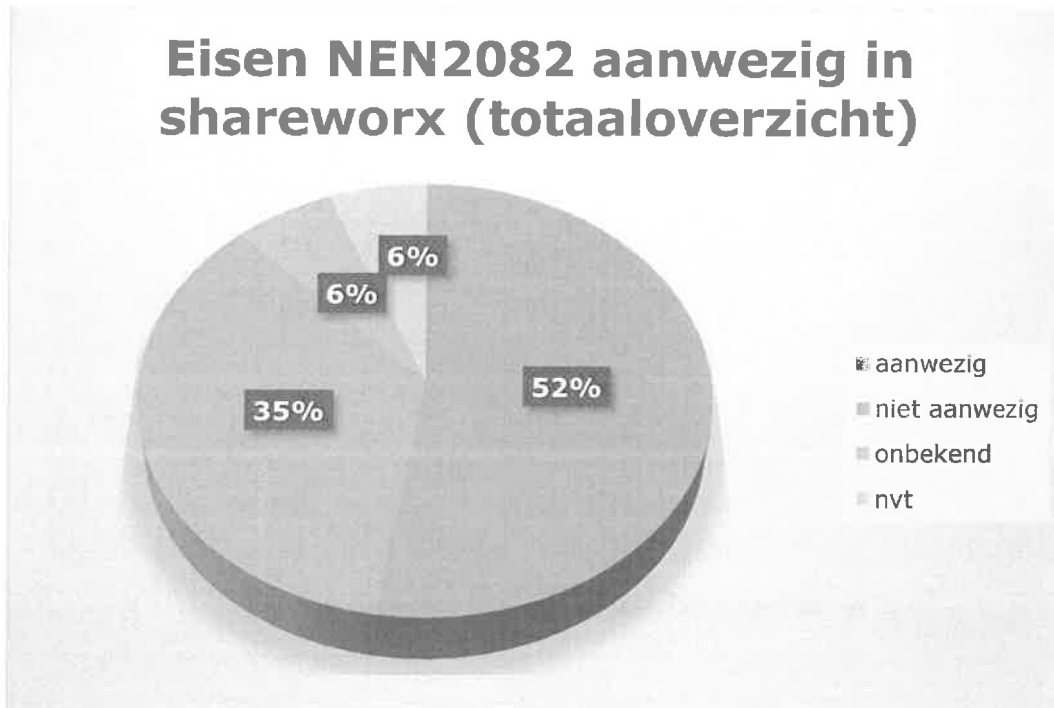
Het tweede onderzoek geeft nog aanleiding tot het doen van de volgende aanbevelingen.

Aanbevelingen	
1.	Nagaan welke mogelijkheden er zijn tot aanschaf van specialistische software om te controleren op integriteitskenmerken.
2.	Nagaan bij de leverancier wat de mogelijkheden zijn van conversieprogrammatuur. Stel bij een conversie een apart conversieplan op dat voldoet aan de eisen van authenticiteit en integriteit.
3.	Leg in een conversieplan vast welke gegevens gemigreerd en geconverteerd worden naar een andere applicatie. De specifieke (metadata)velden zijn hierin dan benoemd.
4.	Het moet mogelijk zijn een gecontroleerde woordenlijst vast te leggen, die gebruikt wordt bij de beheeractiviteiten.
5.	Nakijken of in het sub-Handboek Substitutie is opgenomen dat, nadat de documenten digitaal zijn verwijderd uit Shareworx, ook de beheeractiviteiten zijn verwijderd. Documenten mogen niet meer te herleiden zijn als ze digitaal zijn verwijderd.
6.	Wijzigingen in het beheersysteem worden opgenomen in de audittrail. Stel hiervoor een protocol.
7.	De documenten worden net zo lang bewaard als de bewaartermijn van de documenten. Dit staat uitvoerig beschreven in het sub-Handboek Substitutie. Nagaan of de gegevens over de beheeractiviteiten na verwijderen document ook worden verwijderd. Documenten mogen niet meer te herleiden als deze digitaal zijn verwijderd.
8.	Nagaan of het mogelijk is om het geldende metadataschema en de daartoe behorende metadata elementen te documenteren en te onderhouden. Eventueel via aparte module waarin de metadata worden beheerd. Daarin zou kunnen worden aangegeven welke metadata wel/niet verplicht zijn en welke metadata zichtbaar moeten zijn en welke onzichtbaar (historisch).
9.	Het is wenselijk een module te hebben of een andere voorziening om rapportages te kunnen maken met gegevens uit Shareworx.
10.	Bekijk de mogelijkheid voor specifieke software voor het gebruik van een digitale handtekening. Voeg daar ook een proces van verificatie toe.

4. Score totaal overzicht van eisen NEN 2082

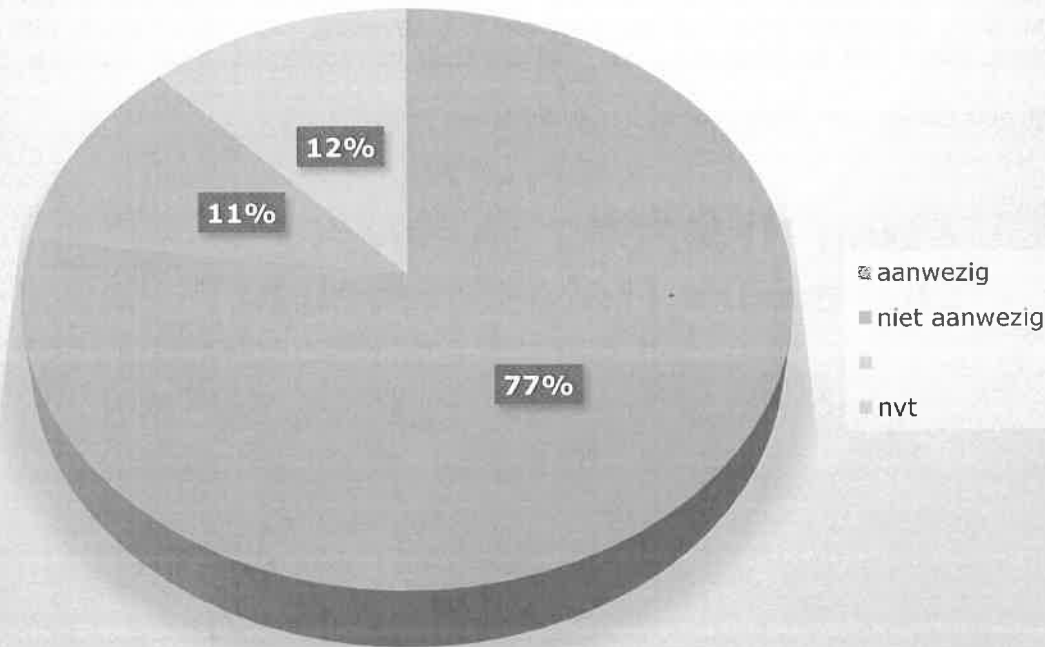
SOZA Maastricht Heuvelland voldoet aan een groot aantal eisen die genoemd worden. Onderstaande grafieken laten de score zien van het eerste en tweede onderzoek. Het eerste onderzoek leverde een score op van 52 %. Het tweede onderzoek een score van 77% aanwezig, 11% niet aanwezig, 12% niet van toepassing. Wordt 'niet van toepassing' niet mee gerekend, dan komen uit op een score van 88% aanwezig.

Het landelijk gemiddelde gaat uit van een minimale score van 75%.



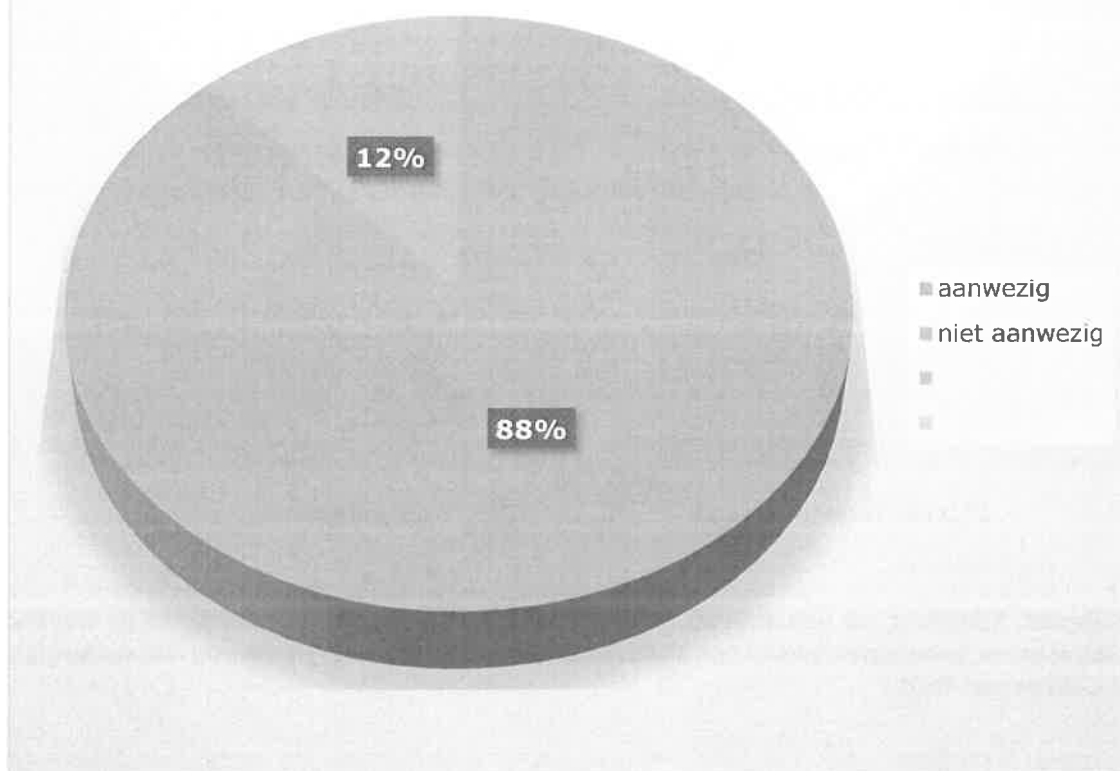
1^e onderzoek

Eisen NEN2082 aanwezig in shareworx (totaaloverzicht)



2^e onderzoek (incl. score 'niet van toepassing')

Eisen NEN2082 aanwezig in shareworx (totaaloverzicht)



2^e onderzoek (excl. score 'niet van toepassing')

5. Score per eis NEN 2082

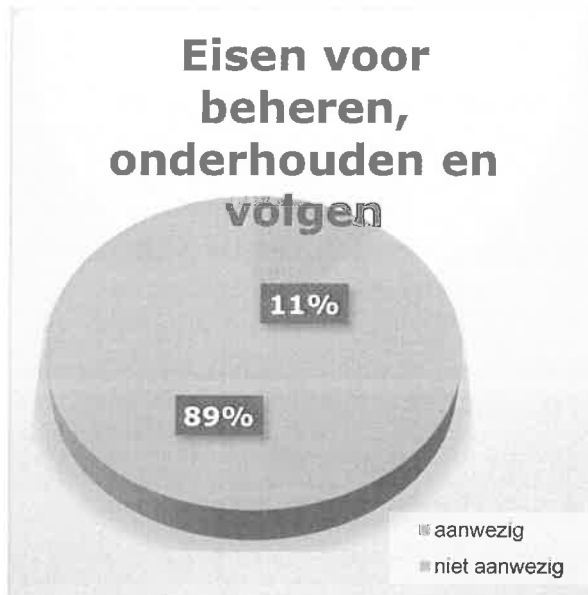
Eisen voor opnemen; het onder beheer brengen van het informatie- en archiefmanagement door het identificeren, registreren en opslaan van als archiefstukken gewaardeerde informatieobjecten met hun contextuele metadata.

1^e onderzoek2^e onderzoek

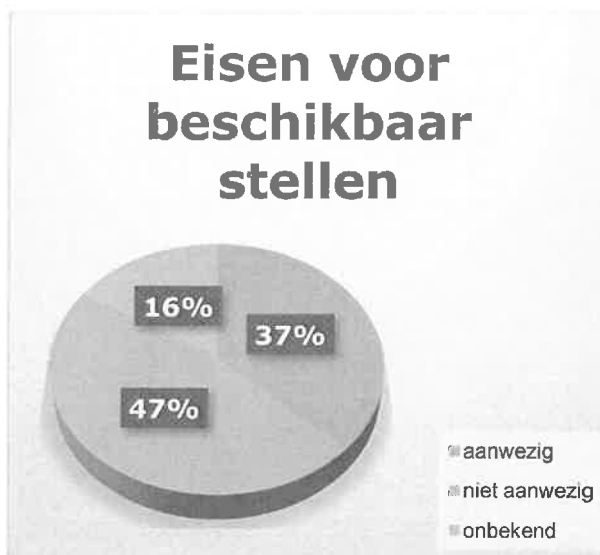
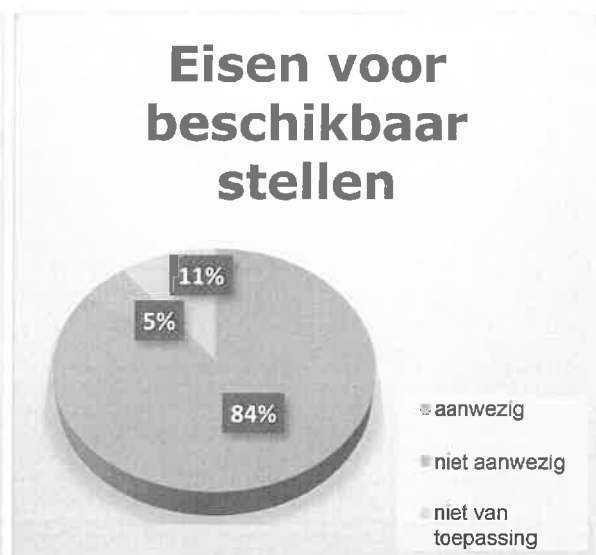
Eisen ordenen, klasseren en beschrijven; archiefbestanddeel wordt geklasseerd op basis van een classificatieschema, beschrijven vereist een metadataschema dit is aanwezig maar nog niet vastgesteld door het College van B&W.

1^e onderzoek2^e onderzoek

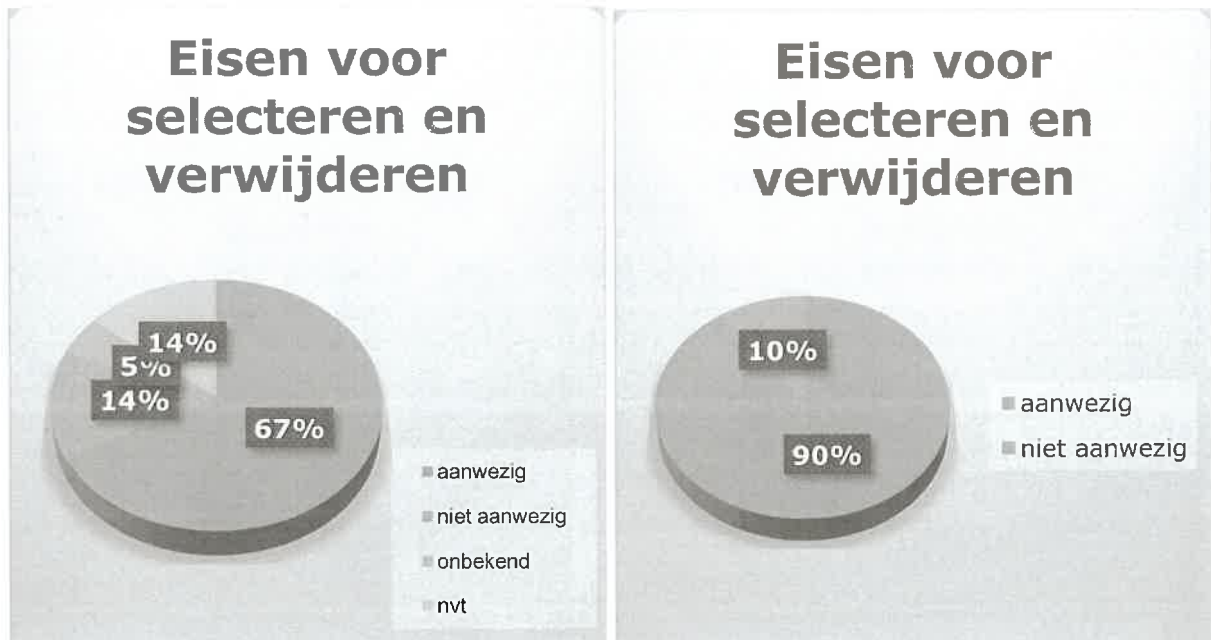
Eisen voor beheren, onderhouden en volgen; er moet een lijst zijn van toegelaten bestandsformaten die regelmatig moet worden onderhouden. Daarnaast houdt het beheer ook in dat de integriteit van de archiefbestanddelen en de bijbehorende metadata wordt gewaarborgd.

1^e onderzoek2^e onderzoek

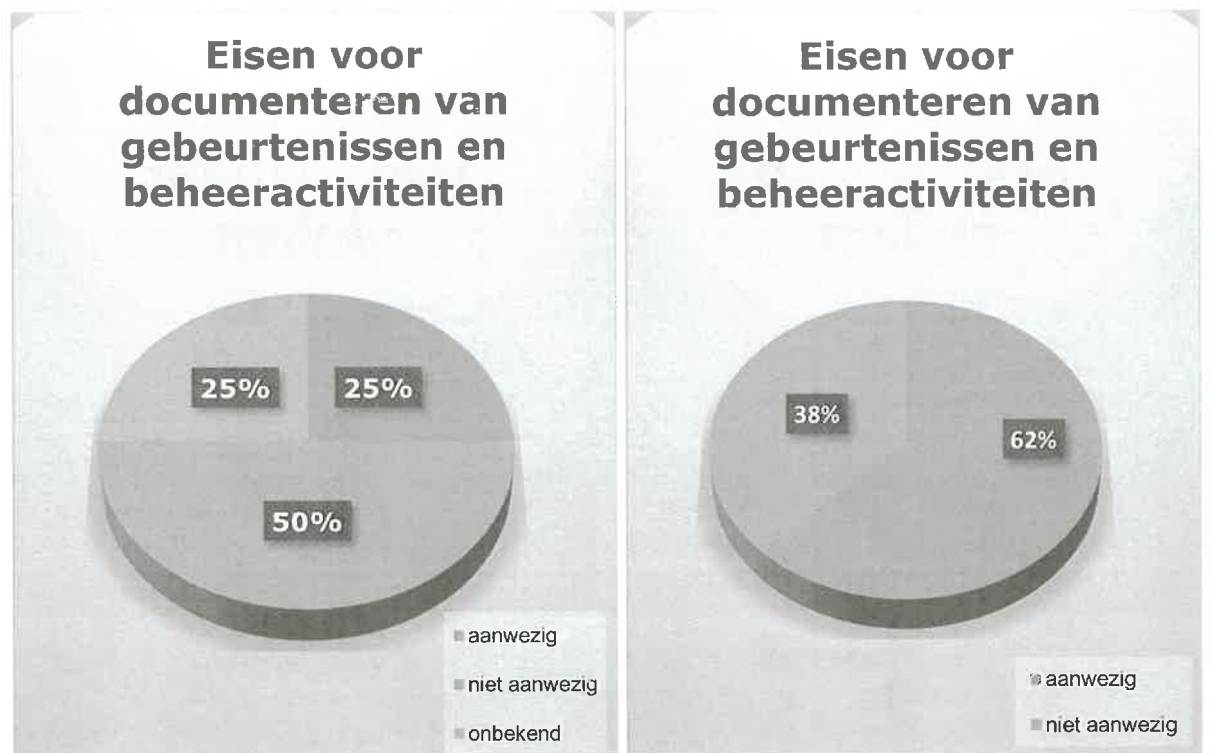
Eisen beschikbaar stellen; dit mag alleen aan geautoriseerde gebruikers binnen een bepaald gebruikersprofiel. Archiefstukken mogen alleen beschikbaar gesteld worden op basis van de rol aan de hand van de vastgelegde beveiligingsniveaus.

1^e onderzoek2^e onderzoek

Eisen voor selecteren en verwijderen; elke organisatie moet op basis van vastgestelde criteria bepalen welke informatieobjecten als archiefstukken worden aangemerkt. Deze waardering vindt buiten de programmatuur plaats. De criteria en de neerslag van de waardering worden vastgelegd in een bewaarschema.

1^e onderzoek2^e onderzoek

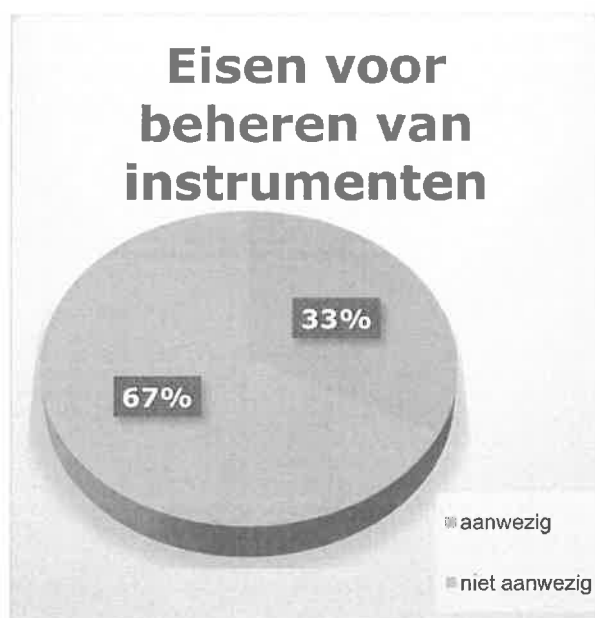
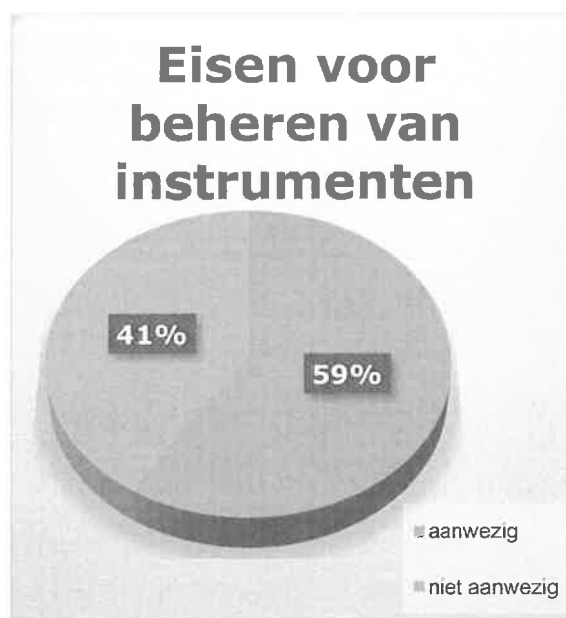
Eisen voor documenteren van gebeurtenissen en beheeractiviteiten; alle gegevens die m.b.t. gebeurtenissen en beheeractiviteiten worden vastgelegd behoren tot de metadata en moeten op hun beurt worden beheerd. Ze mogen alleen worden gemuteerd of verwijderd onder strikte regels en autorisaties.

1^e onderzoek2^e onderzoek

Eisen ondersteunende functionaliteit; deze functionaliteit gaat over alle beheeractiviteiten, vanaf het moment van opnemen tot het beschikbaar stellen, het systeem moet elk van de beheerhandelingen afzonderlijk en in samenhang ondersteunen en expliciet documenteren.

1^e onderzoek2^e onderzoek

Eisen beheren documenten; de neerslag van het proces van waardering is terug te vinden in bewaar-schema's, overheidsorganen moeten bij het ontwerpen, vaststellen en onderhouden van bewaar-schema's rekening houden met in wet- en regelgeving gestelde richtlijnen daaromtrent. Archiefstukken worden geordend volgens een classificatieschema.

1^e onderzoek2^e onderzoek

6. Wat houdt de NEN 2082 in?

De NEN 2082 is een norm die vastgesteld is door het Nederlands Normalisatie Instituut. De NEN 2082 heeft eisen vastgesteld voor functionaliteit van informatie- en archiefmanagement in programmatuur.

Het betreft 155 eisen en geldt als de minimale verzameling die van toepassing is op elk systeem dat archiefstukken beheert. Het gaat om archief-functionaliteiten in bijvoorbeeld bedrijfsapplicaties, kantoorautomatisering en web services. Organisaties kunnen de verzameling eisen als basis gebruiken en naar eigen behoefte specifieke eisen toevoegen.

De verzameling eisen heeft betrekking op informatieobjecten, zoals die in of als systemen voorkomen en waarvan is vastgesteld dat zij volgens bepaalde criteria moeten worden beheerd. Voorbeelden zijn (tekst)documenten, e-mail en elk ander type informatieobject zoals een database, website, geografisch informatiesysteem (GIS), CAD-systeem of multimediacdocument.

De geformuleerde eisen worden getoetst aan de eisen die de organisatie stelt in het kader van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering/uitvoering van taken. Elke organisatie dient het informatie- en archiefmanagement zo goed mogelijk daarop afstemmen. Daarnaast moet rekening gehouden worden met eisen die betrekking hebben op aspecten als informatiebeveiliging, geheimhouding, auteursrechten e.d.

De eisen zijn gericht op informatiesystemen, ERP-systemen, bedrijfsvoeringssystemen, management-informatiesystemen enz. Optimaal gebruik van de geboden functionaliteit van systemen is echter in hoge mate afhankelijk van:

- een juiste inbedding in bredere informatiemanagement (beleid, toekenning van verantwoordelijkheden, procedures enz.),
- correcte procedures en de correcte uitvoering ervan,
- training in informatie- en archiefmanagement en
- het gebruik van de geboden functionaliteit in systemen.

Doel is dat, ongeacht de vorm van de implementatie, bedrijfsactiviteiten en –transacties worden gedocumenteerd, zodat een juiste interpretatie en reconstructie van wat er gebeurd is mogelijk is. Tevens dat verantwoording kan worden afgelegd. De in NEN-ISO 15489 genoemde doelstellingen van informatie- en archiefmanagement, zoals het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering en de betrouwbaarheid van handelen van een organisatie (bijvoorbeeld behoorlijk bestuur), worden daarmee bereikt.

7. Bijlagen

- Bijlage 1: Certificaat NEN 2082 systeem Shareworx
- Bijlage 2: NEN 2082

