



Doc-Direkt
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Producten- en dienstencatalogus 2018



Contact

Heeft u vragen over deze PDC of wilt u gebruik maken van onze producten en diensten, dan staan onze relatiebeheerders voor u klaar. Zij onderhouden alle contacten met onze afnemers en vormen de schakel met de uitvoering binnen Doc-Direkt.

Contactgegevens

Voor contact met de relatiebeheerders kunt u mailen naar Doc-Direktrelatiebeheer@minbzk.nl

Voor vragen over logistieke planning kunt u mailen naar DD.Planning&Logistiek@minbzk.nl

Plaatsingslijsten kunt u mailen naar Doc-Direktplaatsingslijsten@minbzk.nl.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Producten- en Dienstencatalogus	4
1.2 PDC-tarieven	4
1.3 Basistarieven	5
1.4 Overwerktoeslagen	5
1.5 Extra kosten	5
2. Onze digitale producten en diensten	6
2.1 Infrastructuur	6
2.2 Documentenverkeer, scandiensten en Bidoc-taken	6
2.3 Recordmanagement	6
2.4 Advies	7
3. Onze analoge producten en diensten	8
3.1 DIV diensten	8
3.2 Voorbereiden op inhuizen	8
3.3 Transport en opslag	9
3.4 Informatieverstrekking	9
3.5 Uithuizen	10
3.6 Archiefbewerkingstrajecten	11
4. Procedures en kwaliteit	12
4.1 Procedures voor het in beheer nemen van archief	12
4.2 Betaalprocedure	14
4.3 Kwaliteit	14
4.4 Klachtenprocedures	15
4.5 Procedure inroeping Garantieregeling Doc-Direkt	15
5. Definities	18

1. Inleiding

Doc-Direkt

Bij ons draait alles om informatie. Ons DNA is gebouwd op het beheren en bewerken van informatie, of dat nou op papier staat of digitaal is. Wij zijn archivariissen en wij brengen overheidsinformatie op orde. We zijn papierliefhebbers, informatievreters en computerkenners.

Belang van informatie

Elke Nederlander heeft recht op goede informatie van de overheid. Sterker nog: iedereen verwacht dat. Het is onderdeel van onze democratie. De overheid moet geloofwaardig en transparant zijn. Hiervoor moet haar informatie duidelijk, betrouwbaar, volledig en snel beschikbaar zijn. Goede archivering helpt daarbij.

Sinds 1 januari 2011 is Doc-Direkt de interne dienstverlener op het gebied van informatiehuishouding voor de Rijksoverheid. Doc-Direkt is innovatief, professioneel, betrokken en Doc-Direkt ontzorgt. Zie ook onze website: www.Doc-Direkt.nl

1.1 Producten- en Dienstencatalogus

Voor u ligt de Producten- en Dienstencatalogus 2018 (PDC 2018) met daarin het aanbod van Doc-Direkt op het gebied van digitale en analoge informatievoorziening, inclusief de kosten die we daarvoor in rekening brengen. Het gaat om standaarddienstverlening met de mogelijkheid tot het maken van maatwerkafspraken.

De doelstelling van Doc-Direkt is afnemers helpen bij het zorgen voor een goed georganiseerde informatiehuishouding. Dat betekent dat Doc-Direkt departementen en taak- en uitvoeringsorganisaties van het Rijk ondersteunt bij de inrichting van hun informatiehuishouding en bij het bewaren, ontsluiten en eventueel op termijn vernietigen en overdragen van informatie. Dit alles conform het beleid van de Rijksdienst en binnen de wet- en regelgeving. Doc-Direkt werkt kostenbewust, resultaatgericht en levert kwaliteit conform gemaakte afspraken.

1.2 PDC-tarieven

Doc-Direkt ontleent zijn uurtarieven aan de Handleiding Overheidstarieven (HOT). De directe loonkosten zijn rechtstreeks ontleend aan de HOT 2018. Voor de component overheadkosten brengt Doc-Direkt € 31.500 per fte op jaarbasis in rekening.

De genoemde tarieven in de PDC voor 2018 zijn door de directeur-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR), als gedelegeerd eigenaar van Doc-Direkt, vastgesteld. De PDC is digitaal beschikbaar op de website van Doc-Direkt.

1.3 Basistarieven

De vermelde tarieven gelden voor de periode van het aangaan van de dienstverlening of het project. In principe gaat het om standaard werkzaamheden en tarieven. Indien gewenst zijn maatwerkafspraken mogelijk. Hiervoor maken wij dan een offerte.

1.4 Overwerktoeslagen

Voor werkzaamheden buiten reguliere kantoor tijden in Nederland brengen we overwerktoeslagen gescheiden in rekening, conform art. 23 BBRA. De toeslag is tevens van toepassing als standaardproducten buiten kantooruren vallen:

Werk verricht	op zaterdag en zondag	op maandag t/m vrijdag
tussen 00.00 en 06.00 uur	100 %	50 %
tussen 06.00 en 18.00 uur	50 %	--
tussen 18.00 en 22.00 uur	50 %	25 %
tussen 22.00 en 24.00 uur	100 %	50 %

1.5 Extra kosten

Toeslagen hebben betrekking op de uurtarieven. Doc-Direkt brengt in voorkomende gevallen extra gemaakte kosten op basis van nacalculatie gescheiden in rekening. Denk aan het door de beveiliging (extra) openen en sluiten van de depots en de wijze van transporteren.

2. Onze digitale producten en diensten

Onderstaande digitale diensten worden projectmatig opgepakt tegen een uurtarief. Bijkomende kosten voor licenties en materialen vormen samen met het uurtarief de uiteindelijke offerte. Het uurtarief ligt tussen de € 54,00 en € 88,00.

2.1 Infrastructuur

Doc-Direkt kan u faciliteren met de voorzieningen die nodig zijn om digitaal werken te realiseren.

Beschikbaar stellen van een Document Management Systeem (DMS) en/of het beheer hiervan
Implementatie DMS en Scanstraat
Beschikbaar stellen van de scanvoorzieningen en/of het beheer hiervan
Opleidingen en gebruikersondersteuning
Licentiebeheer (bijvoorbeeld Kofax)
Uitvoeren van het functioneel beheer: bijvoorbeeld voor Digidoc, DocGen en Scanomgevingen

2.2 Documentenverkeer, scandiensten en Bidoc-taken

Doc-Direkt ontzorgt u graag door onderstaande diensten aan te bieden.

Scannen van documenten
Afhandeling inkomende en uitgaande post (ontvangen, scannen, registreren, valideren en verzenden)
Verdeelpunt bewindslieden: verzorgen van de stroom van stukken naar bewindslieden en ambtelijke leiding
Servicepunt bibliotheektaken
Beheerwerkzaamheden in verband met substitutie

2.3 Recordmanagement

Doc-Direkt kan u ontzorgen met betrekking tot de organisatie en het beheer van informatie, inclusief verwerken, opslag, ontsluiten, vernietigen en overbrengen daarvan.

Het beheer van een DMS (inrichting/informatie)
Informatie Monitoring gerelateerd aan de informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens

2.4 Advies

Doc-Direkt kan zorgen voor advies en projectbegeleiding gerelateerd aan digitale informatiehuishouding. Dit kan betrekking hebben op:

Digitale informatiehuishouding
Openbaarheidsvraagstukken
Afhandeling van WOB- verzoeken en burgerbrieven
Uitfaseren van papieren DIV
Informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens
Innovatievere werkwijzen gerelateerd aan de digitale informatiehuishouding (Big Data Analytics Platform)
Implementeren en/of uitvoeren van de geadviseerde oplossingen
Overbrengen van digitaal archief

3. Onze analoge producten en diensten

3.1 DIV diensten

Doc-Direkt kan u helpen met uw papieren archief in de dynamische fase. Daarnaast kan Doc-Direkt u adviseren met betrekking tot de inrichting van uw Documentaire Informatiehuishouding.

Archiveren, registreren en beschikbaar stellen van documenten binnen een organisatie
Opstellen en onderhouden van een documentair structuurplan, adviesvoorstel voor ordeningsmodellen, metadatamodelen
Monitoren op gevoelige en vertrouwelijke informatie
Ontwikkelen en beheren van selectielijsten
Het adviseren met betrekking tot openbaarheidsvraagstukken
Uitvoeren en begeleiden van archiefinzages voorafgaand aan WOB-verzoeken
Het adviseren met betrekking tot Documentaire Informatievoorziening voorafgaand aan WOB-verzoeken
Het adviseren inzake, en uitvoering geven aan WOB-verzoeken
Uurtarief € 54,00 – 88,00

3.2 Voorbereiden op inhuizen

Doc-Direkt kan u vanaf uw locatie projectmatig ondersteunen bij de voorbereiding en uitvoering van het volledige proces van de overdracht van uw fysieke archieven naar een van de depots van Doc-Direkt. Dit geheel conform de acceptatievoorwaarden zoals Doc-Direkt die hanteert. Zie hoofdstuk 4.

Projectbegeleiding, coördinatie en uitvoering op uw locatie	€ 54,00 – € 88,00
Het op het door uw gewenste niveau (doos of dossier) handmatig opstellen van plaatsingslijsten	€ 54,00 – € 64,00
Het toegankelijk maken van afwijkende informatiedragers	maatwerk
Ondersteuning bieden bij een geautomatiseerde verwerking van gegevens naar een plaatsingslijst (vanuit DMS of Excell naar plaatsingslijst)	€ 54,00 – € 64,00
Biologische toets	doorbelasting kosten
Invoegen van poststukken, vast tarief per poststuk	€ 6,13
Administratieve werkzaamheden voortkomende uit het tussenvoegen van poststukken	€ 54,00 – € 64,00
Materiaal: Dozen, mappen, stickers o.i.d.	doorbelasting kosten

3.3 Transport en opslag

Doc-Direkt draagt zorg voor het transport van uw archieven naar de opslagdepots van Doc-Direkt of andere locaties (zoals het Nationaal Archief). Wij maken hierbij gebruik van een standaard-transportplanning (transportlus). Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. Doc-Direkt zorgt voor de nodige emballage (rolcontainers, pallets).

Transport (buiten transportlus)	doorbelasting kosten
Overhevelen rolcontainer naar pallet en herordenen, herordenen pallets of plankopslag uurtarief	€ 54,00
Huur rolcontainer langer dan geplande transportdatum	€ 1,00 pd zie *
Inhuizen pallet of plank, per pallet of per meter	€ 6,18
Opslag op plank, per strekkende meter	€ 12,75
Opslag op pallet, per pallet	€ 68,16

* huur rolcontainer.

De huur periode gaat in op de eerste dag vanaf oorspronkelijk geplande alhaaldatum en eindigt op de dag waarop het gehuurde door Doc-Direkt weer is ontvangen. De minimale huurperiode bedraagt twee weken. Als de rolcontainers zoek of onherstelbaar beschadigd raken, wordt er een bedrag gelijk aan de aanschafprijs in rekening gebracht (€ 110,=)

3.4 Informatieverstrekking

Doc-Direkt zoekt de informatie en documenten uit bestanden die wij in beheer hebben. Uw informatieverzoeken worden binnen twee werkdagen verwerkt en bij de transporteur afgeleverd. Het lichten en terugplaatsen van een dossier of doos is mogelijk vanaf plank of pallet. De levering kan gebeuren in zowel papieren als digitale vorm. Opvragen kunnen alleen worden ingediend door personen die hiervoor vanuit de archiefvormer binnen het beheerscontract zijn geautoriseerd.

<i>Bij beschikbaarheid van een inventaris of plaatsingslijst</i>	
Lichten vanaf plank, per doos of dossier	€ 5,42
Terugplaatsen op plank, per doos of dossier	€ 5,42
Lichten vanaf pallet, per doos of dossier	€ 13,24
Terugplaatsen op pallet, per doos of dossier	€ 13,24
Lichten vanaf plank en inzage op de betreffende locatie van Doc-Direkt, inclusief terugplaatsen en begeleiding, uurtarief	€ 64,00
Spoed opvragen, per doos of dossier binnen kantooruren	€13,24

<i>Bij het ontbreken van een inventaris of plaatsingslijst, specialistische zoekvraag of tijdens bewerking van archief</i>	
Lichten vanaf plank, uurtarief	€ 64,00
Terugplaatsen op plank, uurtarief	€ 64,00
Lichten vanaf pallet, uurtarief	€ 64,00
Terugplaatsen op pallet, uurtarief	€ 64,00
Lichten vanaf pallet en inzage op betreffende locatie van Doc-Direkt, inclusief terugplaatsing, uurtarief	€ 64,00
Doc-Direkt, inclusief terugplaatsing, uurtarief	€ 64,00
Lichten, scannen en terugplaatsen, uurtarief	€ 64,00
Uitlenen van archiefbescheiden (minimaal dossier-niveau) per post, exclusief lichten en terugplaatsen van dossier.	doorbelasting kosten
Uitlenen van archiefbescheiden (minimaal dossier-niveau) per koerier, exclusief lichten en terugplaatsen van dossier.	doorbelasting kosten

3.5 Uithuizen

Mocht u uw bestanden terug willen, dan kan dat uiteraard tot het moment dat de bestanden die daarvoor in aanmerking komen, conform de geldende termijnen, worden vernietigd of voor permanente bewaring worden overgedragen aan Nationaal Archief.

Retourneren archiefblok zorgdrager (gegroepeerd bestand) en overbrengen per strekkende meter	€ 7,83
Retour zorgdrager inclusief lichten, uurtarief	€ 54,00
Vernietigen per strekkende meter (gegroepeerd bestand)	€ 7,83
Vernietigen op dossierniveau of doosniveau (inclusief lichten), selectief vernietigen op verzoek van de zorgdrager, uurtarief	€ 54,00
Opstellen voorstel voor vernietiging, uurtarief	€ 64,00

Doc-Direkt hanteert acceptatievoorwaarden voor het in beheer nemen van archief. Mocht uw archief (op onderdelen) niet voldoen aan deze voorwaarden dan kunnen wij het zodanig bewerken dat het alsnog voldoet (maatwerk). Zie hoofdstuk 4 *In beheer nemen archief*.

3.6 Archiefbewerkingstrajecten

Doc-Direkt hanteert drie tariefniveaus voor archiefbewerkingstrajecten. Op basis van de kenmerken van het te bewerken archief leggen we in de offerte het tariefniveau vast.

Bewerkingsniveau 1: eenvoudige en eenduidige selectie en/of metadatering op dossierniveau op basis van eenvoudige registratiekenmerken. Het een op een overnemen van goed leesbare registratiekenmerken.

Bewerkingsniveau 2: selectie en/of metadatering op basis van meerdere kenmerken waarvoor enige kennis en inzicht bij het toepassen is vereist. Het toekennen van metadata uit een combinatie van ordenings- en registratiekenmerken.

Bewerkingsniveau 3: complexe selectie en/of metadatering waarvoor specialistische kennis en interpretatie is vereist. Het toekennen van metadata waarvoor specialistische kennis en interpretatie is vereist. Daarnaast worden werkzaamheden zoals het opmaken van een archiefinventaris, voorstel voor vernietiging en projectbegeleiding uitgevoerd door medewerkers op dit bewerkingsniveau.

Naast de complexiteit is ook de mate van intensiteit van de bewerking van invloed op de totale kosten van een bewerkingsproject. De intensiteit van de bewerking wordt onder meer bepaald door:

- **Het aantal te nemen unieke selectiebeslissingen per doos of m1.**
- **Het aantal te registreren metadatakenmerken per dossier.**
- **Hoeveelheid te verwijderen of afzonderlijk te verpakken materialen (nietjes, paperclips, foto's digitale dragers en dergelijke) in de dossiers. Het opstellen van een beslisdocument.**

Het opstellen van een beslisdocument	
Het uitvoeren van selectiewerkzaamheden (het scheiden van te vernietigen en te bewaren archiefbescheiden)	
Het toekennen van metadata aan dossiers	
Het materieel verzorgen van te bewaren archief ten behoeve van overbrenging naar het Nationaal Archief of Regionaal Historisch Centrum	
Het opstellen van een voorstel voor vernietiging en vernietigingslijsten van (op termijn) te vernietigen dossiers	
Het opstellen van een archiefinventaris voor de te bewaren dossiers	
Vorbereiding (schouw, beslisdocument) en kwaliteitsbewaking op archiefbewerking, uurtarief	€ 73,00
Archiefbewerking niveau 1, uurtarief	€ 54,00
Archiefbewerking niveau 2, uurtarief	€ 54,00 - € 56,00
Archiefbewerking niveau 3, uurtarief	€ 59,00 - € 64,00
Materiële verzorging	doorbelasting kosten

4. Procedures en kwaliteit

4.1 Procedures voor het in beheer nemen van archief

Doc-Direkt hanteert acceptatievoorwaarden voor het in beheer nemen van archief. Dit doen wij om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn bij het opvragen van dozen en dossiers en ter bescherming van alle archieven in onze archiefdepots. Mocht uw archief (op onderdelen) niet voldoen aan deze voorwaarden dan kunnen wij het archief zodanig bewerken dat het alsnog voldoet (maatwerk).

De basis van de toegankelijkheid van het archief

Voor zowel het beheer, als voor het opvragen, is het noodzakelijk dat het archief toegankelijk is. Deze toegankelijkheid wordt op verschillende niveaus geaccepteerd.

Het archief is toegankelijk gemaakt door middel van een plaatsingslijst, bij voorkeur op dossier-niveau. Het *format* van deze plaatsingslijst is te vinden op het [rijksportaal](#).

Wanneer er geen plaatsingslijst op dossierniveau aanwezig is voldoet een plaatsingslijst op doosniveau. Het *format* hiervoor is te vinden op het [rijksportaal](#).

Wanneer er geen plaatsingslijst op doosniveau aanwezig is voldoet een plaatsingslijst op pallet-niveau. Het *format* hiervoor is te vinden op het [rijksportaal](#).

Om een archief te kunnen bewerken is een plaatsingslijst op minimaal dossierniveau noodzakelijk. Als die niet aanwezig is, wordt deze in overleg op kosten van de zorgdrager gemaakt.

Over het algemeen is er bij organisaties een zogenaamd bronsysteem voorhanden waaruit men de gegevens kan exporteren, die nodig zijn voor het vullen van de bovengenoemde plaatsingslijsten. Dit kan vanuit een Document Management Systeem (DMS), maar ook een database of een Excelbestand kan voldoende zijn. Doc-Direkt kan u ondersteunen met het geautomatiseerd of handmatig opstellen van een plaatsingslijst.

Stuur de plaatsingslijsten naar de digitale postbus: Doc-Direktplaatsingslijsten@minbzk.nl

Voorwaarden met betrekking tot de materiële staat van het archief

Als er een keuze is gemaakt uit de 3 onderstaande mogelijkheden tot opslag dan is dat ook de keuze waarop het opvraagniveau gehanteerd wordt. Als later blijkt dat er een ander opvraagniveau gehanteerd dient te worden dan zijn de kosten voor de zorgdrager.

Bestand

Het bestand is compleet en voorzien van een benaming, overkoepelende periodisering en aantal strekkende meters. Het archief is verpakt in standaard archiefdozen (8 per meter) of op pallets verpakt. Als het archief verpakt is in dozen met een ander formaat zullen daar separaat afspraken over worden gemaakt. Daar kunnen handelingskosten aan verbonden zijn, die als maatwerkkosten worden opgenomen.

Doos

Archiefdozen zijn voorzien van een uniek doosnummer aan de hand waarvan zij opvraagbaar zijn en de naam van het archiefbestand waartoe zij behoren.

Dossier

Dossiers bevatten in ieder geval een uniek dossiernummer aan de hand waarvan zij opvraagbaar zijn en de naam van het archiefbestand waartoe zij behoren.

Biologische toets

Om aan de instapcriteria te voldoen is het archief vrij van biologische vervuiling: schimmels en ongedierte. Van een eventuele toets en maatregelen zijn bewijsstukken voorhanden. Doc-Direkt kan u na een eerste schouw verzoeken om over de staat van de bestanden een biologische toets uit te laten voeren door een daartoe erkend bedrijf. De kosten voor de uitvoering van een toets komen voor rekening van de zorgdrager.

De aanlevering van het archief

Voorafgaand aan het archieftransport worden er lege rolcontainers of pallets bij u afgeleverd. U heeft vervolgens de tijd om de containers volgens de inpakstructuur te vullen. Ongeacht het aantal verbruikte containers worden alle containers opgehaald. Indien niet alle rolcontainers volgens afspraak retour worden gezonden zal er een huursom in rekening worden gebracht. Wanneer het aanleverformaat afwijkt van het opslagformaat kunnen daar handelingskosten aan verbonden zijn. Dit zien we als maatwerk (tekeningen, foto's e.d.).

Inpakstructies

Rolcontainers

- Eén rolcontainer bevat 50 dozen, 6.25 strekkende meter.
- Elke rolcontainer wordt voorzien van een oplopend nummer.
- De doosnummers worden van hoog naar laag op de rolcontainer geladen. Dus het hoogste doosnummer moet als eerst in de rolcontainer worden geplaatst. En vervolgens worden de dozen van rechts naar links geplaatst.
- Bij alle dozen zijn omschrijvingen aan de voorzijde te zien.
- De dozen worden per laag op de rolcontainer geplaatst.

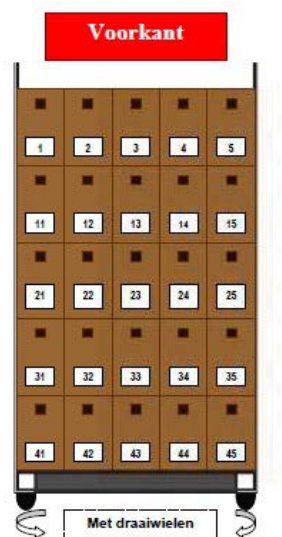
Pallets

Formaat pallet:

0.80 m breed en 1.20 m lang.

Hoeveelheid archief op een pallet:

72 standaard archiefdozen.



Wijze van opstapelen is 9 dozen plat per laag (tekst aan de buitenkant en onderscheid even en oneven laag, zie afbeelding).

Pallet mag vanaf de grond niet hoger zijn dan 1.20 m (dat is inclusief pallet).

Plaatsing op pallet op basis van beschikbaarheid van palletruimte in de depots van Doc-Direkt.

Oneven laag

7	6	
8	5	
9	4	
1	2	3

Even laag

1	2	3
9	4	
8	5	
7	6	

Bij afwijkende maten kan contact worden opgenomen met de werkvoorbereider van uw account. De manier van aanleveren heeft direct gevolgen voor de opvraagbaarheid van de dossiers.

4.2 Betaalprocedure

Afhankelijk van de gemaakte afspraken en de aard en omvang van de werkzaamheden wordt periodiek tijdens de uitvoering van de opdracht en/of na het gereedkomen van de opdracht gefactureerd.

4.3 Kwaliteit

Bij de uitvoering van haar hoofdtaken voldoet Doc-Direkt aan:

1. De wettelijke eisen die zijn vastgelegd in:
 - Archiefwet (1995), Archiefbesluit en Archiefregeling;
 - Comptabiliteitswet;
 - Rijksbegrotingvoorschriften;
 - Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksdienst 2007;
 - Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksdienst bijzondere informatie 2013 (VIR-BI 2013)
2. De eisen en voorwaarden die met afnemers zijn overeengekomen.
3. De eisen en voorwaarden die aan de interne organisatie worden gesteld op het terrein van Arbo, privacy, integriteit en toegang, goed werkgeverschap, duurzaamheid en organiseren met 'de menselijke maat'.

Alle werknemers van Doc-Direkt hebben een 'verklaring omtrent het gedrag' en/of een door hen ondertekende 'verklaring tot geheimhouding van alle informatie en gegevens' is aanwezig. Alle werknemers zijn beëdigd of hebben de belofte afgelegd. Daarnaast heeft een aantal medewerkers een veiligheidsonderzoek gehad.

De werkzaamheden worden uitgevoerd op locaties die voldoen aan de vereisten van de relevante artikelen van de Archiefregeling en aan de eisen die krachtens het VIR-BI 2013 worden gesteld.

4.4 Klachtenprocedures

Doc-Direkt hanteert een klachtenprocedure voor haar afnemers. De afhandeling van klachten vindt in eerste instantie plaats door de betreffende relatiebeheerder en in tweede instantie door het hoofd van de betreffende afdeling. Indien de afhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht voor bemiddeling voorgelegd aan de directeur. Mocht ook dat niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht worden voorgelegd aan de eigenaar van Doc-Direkt, de gedelegeerd eigenaar DGVBR.

Voor een snelle afhandeling vragen wij klachten in te dienen via de postbus:

Doc-Direktrelatiebeheer@minbzk.nl. In de onderwerpregel dient te worden vermeld dat het een klacht betreft. Klachten worden geregistreerd en er vindt altijd (tussentijds) terugkoppeling plaats. Doc-Direkt analyseert de klachten periodiek en de uitkomsten hiervan worden gebruikt ter verbetering van de dienstverlening.

4.5 Procedure inroeping Garantierегeling Doc-Direkt

Sinds 1 april 2014 is de garantierегeling van toepassing voor de producten van bewerking. Doc-Direkt staat garant voor de volledigheid en de juiste kwaliteit van de in deze regeling genoemde producten uit het archiefbewerkingsproces. Dit betekent concreet dat deze producten voldoen aan de eisen uit het Normenkader, PDC Doc-Direkt en het Beslisdocument.

Indien er in de producten gebreken worden geconstateerd waarvan redelijkerwijs kan worden vastgesteld dat dit is veroorzaakt/ontstaan in het productieproces van Doc-Direkt, zal Doc-Direkt de uitvoering van de herstel/reparatiewerkzaamheden voor eigen rekening uitvoeren.

Inrichten intern proces kwaliteitsborging

Als basis voor de garantierегeling heeft Doc-Direkt procedures voor interne kwaliteitsborging. In deze procedures is vastgelegd wie, wanneer, hoe en met welk instrument de kwaliteitscontrole binnen Doc-Direkt worden uitgevoerd. Tevens is ingeregeld hoe deze controles worden vastgelegd.

De procedures betreffen:

1. Geregeld houden van de kwaliteitscontroles: bij start en tussenfasen.
2. Kwaliteitscontroles op meerdere niveaus: continu door de medewerker zelf, dagelijks door de verantwoordelijke projectcoördinator (seniormedewerker) en op uniform gedefinieerde momenten door de werkvoorbereider.
3. Verslaglegging en rapportage van de uitgevoerde kwaliteitscontroles voor eventuele bijstelling en communicatie.
4. Geharmoniseerde en geüniformeerde kwaliteitscontroles: wie, wanneer en hoe.

Resultaat

Met deze garantieregeling bereiken we:

- Interne borging van de kwaliteit van de producten;
- efficiëntie door het afschaffen van (een deel van) de (externe) eindcontroles door de zorgdragers en het Nationaal archief;
- verhoging van het vertrouwen in het proces en product.

Reikwijdte Garantieregeling

De garantieregeling is van toepassing op producten van het bewerkingsproces:

1. Voorstel voor vernietiging inclusief een overzicht van bestanden voor vernietiging (het bestand voor vernietiging voorgestelde archiefbescheiden);
2. inventarissen (de toegang op de voor blijvende bewaring geselecteerde archiefbescheiden) met als doel het waarborgen van een geordende en toegankelijke staat;
3. materiële staat van de voor blijvende bewaring geselecteerde archiefbescheiden met als doel het waarborgen van een goede staat.

Normen

De productspecificaties zijn afkomstig van het Normenkader, de PDC Doc-Direkt en het per project op te stellen Beslisdocument.

Ingangsdatum regeling

De regeling is ingegaan op 1 april 2014. Dat wil zeggen dat deze regeling van toepassing is op de projecten die zijn gestart op of na 1 april 2014. De nieuwe procedures ten behoeve van kwaliteitsborging zijn volledig operationeel, bijgesteld en goed bruikbaar in de praktijk. De vóór 1 april 2014 gestarte projecten vallen niet onder deze regeling.

Geschillen

Inroeping van de garantieregeling vindt plaats conform de Procedure inroeping Garantieregeling Doc-Direkt. Eventuele geschillen worden in eerste instantie onderling besproken. Indien het niet mogelijk blijkt het geschil te beslechten, wordt dit door de ketenpartners geëscaleerd naar en voorgelegd aan de DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (zie punt 6 onder Werkwijze en algemene bepalingen).

Werkwijze en algemene bepalingen

1. Producten moeten voldoen aan de gestelde eisen in het normenkader, de PDC en de aanvullende afspraken die zijn gemaakt in het Beslisdocument.
2. Garantieregeling geeft het recht op herstel van het product dat niet aan normen en afspraken voldoet voor zover dat binnen een bepaalde termijn na oplevering/acceptatie geconstateerd wordt (zie punt 4).
3. De ketenpartner krijgt producten ter acceptatie aangeboden.
4. De garantieregeling geldt voor het voorstel voor vernietiging tot het schriftelijke akkoord op het voorstel door de zorgdrager met een maximum van een periode van zes maanden met ingang van de opsteldatum van het voorstel.

5. De garantieregeling geldt voor de inventaris en de materiële staat van de voor blijvende bewaring geselecteerde archiefbescheiden voor een termijn van 1 jaar met ingang van de transportdatum naar het NA of een andere beheerder van de Rijksarchiefbewaarplaats.
6. Inroeping garantieregeling in geval van het constateren van gebreken aan de productkwaliteit geschiedt conform de Procedure inroeping Garantieregeling Doc-Direkt.
7. In geval van geschillen (blijvend meningsverschil) over de kwaliteit van de producten en het vraagstuk omtrent wie verantwoordelijk is voor een eventueel herstel, wordt het geschil door de ketenpartners geëscaleerd naar DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk. DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk neemt inzake het geschil een besluit bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor het herstellen/repareren van het product.

Procedure inroeping Garantieregeling Doc-Direkt

1. Ketenpartners kunnen de Garantieregeling Doc-Direkt inroepen.
2. Ketenpartners dienen daartoe schriftelijk het betreffende gebrek onder vermelding van projectnummer Doc-Direkt, zorgdrager, naam archiefblok en datum transport (moet op een nader vast te stellen formulier) aan directeur Doc-Direkt te melden. Op het formulier dient ook te worden aangegeven wanneer en door wie het gebrek geconstateerd is en welke norm of afspraak niet is nagekomen.
3. Doc-Direkt beoordeelt binnen twintig werkdagen het gemelde gebrek aan de hand van de afspraken gemaakt in het Beslisdocument en het bestaande Normenkader.
4. Indien Doc-Direkt oordeelt dat terecht de garantieregeling is ingeroepen meldt directeur Doc-Direkt dat schriftelijk aan de ketenpartner en treedt de Garantieregeling Doc-Direkt in werking.
5. Indien Doc-Direkt oordeelt dat ten onrechte een beroep op de Garantieregeling Doc-Direkt is gedaan meldt directeur Doc-Direkt dat schriftelijk en beargumenteerd aan de ketenpartner.
6. Indien ketenpartners niet akkoord gaan met de beslissing van directeur Doc-Direkt hebben zij conform de bepalingen (punt 7 onder Werkwijze en algemene bepalingen) van de Garantieregeling Doc-Direkt, de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk. Dit dient binnen twintig dagen na afwijzing door directeur Doc-Direkt van inroeping van de Garantieregeling Doc-Direkt te geschieden.

5. Definities

Onderstaande definities zijn overgenomen van de Archiefterminologie voor Nederland en Vlaanderen van de Stichting Archiefpublicaties, tweede druk. Definities die aan andere bronnen zijn ontleend, zijn aangegeven met een asterisk (*). Voor een andere toelichting zie verder Archiefterminologie voor Nederland en Vlaanderen. Niet al deze definities komen voor in de PDC, maar wel in te hanteren formats en eindproducten van de geleverde diensten.

Archiefterm	Verklaring/definitie van de term	Synoniem /opmerking
Archief	Geheel van archiefbescheiden opgemaakt of ontvangen door een persoon, een groep personen of een organisatie.	
Archiefbeheer	Geheel van normen, plannen, procedures en activiteiten gericht op de archiefvorming, de archiefbewerking, het beheer van de archiefdepots, de daarin berustende archiefbescheiden en het beschikbaar stellen ervan.	Beheer, Doc-Direkt heeft het deelproces bewerken afzonderlijk onderscheiden van beheer
Archiefbeheerder	Functionaris belast met het archiefbeheer.	
Archiefbeheersysteem*	Geheel van mensen, methoden, procedures, gegevensverzamelingen, opslag-, verwerkings- en communicatieapparatuur en andere middelen, bestemd tot het beheer van archiefbescheiden;	Record keeping system Informatiesysteem
Archiefbestanddeel	Geheel van archiefbescheiden binnen een archief bijeengebracht met een bepaald doel en in onderlinge samenhang te raadplegen Bestand waarvan tenminste één archiefstuk deel uitmaakt.	
Archiefbescheiden* (art. 1, onder c Archiefwet 1995)	Bescheiden, ongeacht hun vorm, door de overheidsorganen ontvangen of opgemaakt en naar hun aard bestemd daaronder te berusten. Bescheiden, ongeacht hun vorm, met overeenkomstige bestemming ontvangen of opgemaakt door instellingen of personen, wier rechten of functies op enig overheidsorgaan zijn overgegaan.	
Archiefbewerking	Selectie, ordening en ontsluiting van een archief	
Archiefblok	Eén of meer archieven en collecties of gedeelten daarvan, dat of die als bewaareenheid in een archiefdepot is of zijn geplaatst.	
Archiefdepot	Ruimte bestemd voor de bewaring van archiefbescheiden.	Deze term is niet synoniem aan het Archiefwettelijk begrip archiefruimte.
Archiefruimte* (art. 1, onder e, Archiefwet 1995)	Een ruimte, bestemd of aangewezen voor de bewaring van archiefbescheiden in afwachting van overbrenging ingevolge art. 12, eerste lid of 13, eerste lid Archiefwet 1995.	
Archiefvormer	Persoon, groep personen of organisatie die zelfstandige archiefvorming of een van zijn of haar activiteiten heeft.	
Archiefvorming	Geheel van procedures en handelingen waarbij archiefbescheiden tot stand komen en in een archief worden opgenomen.	
Archiefzorg	Bestuurlijk verantwoordelijk voor het archiefbeheer	
Beschrijven	Het opsommen van de beschrijvingselementen. Aantekening van het resultaat van de activiteit als onder A. ten aanzien van één archief, een archiefafdeling, een archiefbestanddeel of een archiefstuk.	

Beslisdocument*	Plan voor bewerking van een archief waarbij selectie, ordening en ontsluiting van een archief worden beschreven waarbij de bevindingen uit de schouw worden vertaald in uit te voeren werkzaamheden. In het BD wordt aangegeven welke werkzaamheden op welk niveau en met welke doorlooptijd dienen te worden verricht.	
Bewerkings-opslag*	Voor archief dat in bewerking is bij Doc-Direkt worden opslagkosten berekend.	
Beschikbaar stellen*	Tijdelijk ter gebruik of raadpleging afstaan van archiefbescheiden door een archiefbeheerder.	
Depotbeheer	Geheel van normen, plannen, procedures, gericht op de handhaving van de bouwkundige en inrichtingtechnische kwaliteit van een archiefdepot en van de materiële staat van de documenten en hun verpakking, welke daarin berusten.	
Depotlijst	Staat van archiefblokken, aanwezig in een archiefdepot	
DMS	Een documentmanagement systeem (DMS) of documentbeheersysteem is over het algemeen een opslagplaats of repository waarin beschrijvende metadata van documenten worden opgeslagen die makkelijk zijn terug te vinden aan de hand van de kenmerken zoals auteur, naam, omschrijving, datum, categorie en status. De documenten zelf kunnen ook in de database worden opgeslagen, of op een beveiligde (netwerk) locatie die via de database toegankelijk is.	
Dossier	Archiefbestanddeel bestaande uit alle archiefbescheiden in één archief, die dezelfde zaak betreffen.	
Functioneel Beheer	Is verantwoordelijk voor het tegen aanvaardbare kosten en kwaliteit in stand houden van de gewenste informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie tijdens de gehele levenscyclus van informatiesystemen.	
Inventaris	Staat van beschrijvingen Staat van gegevens in archiefbescheiden Uiteenzetting omtrent context, structuur of gebruiksmogelijkheden van een archief, of archiefbestanddeel.	Toegang
Inventarisatie	Het in toegankelijke staat brengen door de vervaardiging van toegangen en andere hulpmiddelen.	Ontsluiten
Macroselectie	Methode van selectie waarbij een of meer archiefafdelingen van een archief voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	
Materiële staat	Fysieke of chemische gesteldheid van gegevensdragers en de daarop vastgelegde gegevens en hun verpakking.	
Materiële verzorging	Met inachtneming van de eisen die in de Archiefregeling worden gesteld, worden de archiefbescheiden die voor blijvende bewaring in aanmerking komen materieel verzorgd.	
Metagegevens	Gegevens die opgeven: A. Wanneer, waar, door wie en hoe documenten zijn opgemaakt, verwerkt en beheerd, en B. hun technische en logische structuur.	Beschrijvings-element
Microselectie	Methode van selectie waarbij gehele archiefbestanddelen binnen een aantal archiefafdelingen van een archiefafdeling voor hetzij blijvende bewaring, hetzij vernietiging worden aangewezen.	
Ontsluiten, ontsluiting	Het in toegankelijke staat brengen door het vervaardigen van toegangen en andere hulpmiddelen.	Toekennen van metagegevens

Ordenen, ordening	Rangschikken van archiefbescheiden, archiefbestanddelen en archiefdelingen binnen een archief overeenkomstig een systeem.	Nader te onderscheiden in fysieke en logische ordening
Ontsluiten, ontsluiting	Het in toegankelijke staat brengen door het vervaardigen van toegangen en andere hulpmiddelen.	Toekennen van metagegevens
Overbrenging	Procedure waarbij een zorgdrager van een overheidsorgaan de archiefbescheiden overdraagt aan de archiefbeheerder van een archiefbewaarplaats. (De archiefzorg gaat hierbij bij het Rijk over van de betreffende vakminister naar de minister van OCW, voorzover hij deze zorg al niet had).	
Overdracht	Procedure waarbij een archiefbeheerder archiefbescheiden plaatst onder verantwoordelijkheid van een andere archiefbeheerder.	
Plaatsingslijst	Staat van beknopte omschrijvingen van archiefbestanddelen in de volgorde waarin ze materieel zijn gerangschikt onder opgave van de vindplaats.	
Rappelleren*	Activiteiten die tot doel hebben dat archiefbescheiden die tijdelijk zijn uitgeleend aan de zorgdrager, weer terug komen op de plaats waar deze behoren te zijn.	
Retourneren	Het aan een zorgdrager in beheer teruggeven van archiefbescheiden	
Schonen	Selectie van voor vernietiging aangewezen archiefbescheiden uit overigens voor bewaring in aanmerking komende omslagen of pakken	Uitdunnen
Selecteren	Geheel van activiteiten gericht op het scheiden van voor blijvende bewaring en voor vernietiging te eniger tijd bestemde archiefbescheiden. (Ook feitelijke uitvoering).	
Selectielijst	Staat van categorieën archiefbescheiden en archiefbestanddelen die voor blijvende bewaring dan wel voor vernietiging in aanmerking komen, voorafgegaan door een verantwoording, onder opgave van de termijnen na het verstrijken waarvan de vernietiging wel of niet mag plaatsvinden.	Lijst als bedoeld in art. 5 Archiefwet 1995. Bewaarlijst. Vernietigingslijst.
Structureren	Fase van uitvoering, ordening en vormgeving van de aangeleverde archiefbestanden volgens afspraak en/of regelgeving	
Substitutie	Vervanging of substitutie is het vervangen van archiefbescheiden door reproducties. De reproducties nemen volledig de plaats in van de oorspronkelijke bescheiden.	
Ter beschikkingstelling	Tijdelijke overdracht van archiefbescheiden door archiefbeheerder aan een andere archiefbeheerder op wie taken van de eerste zijn overgegaan.	Beschikbaar stellen.
Toegankelijke staat	Toestand van een archief, archiefafdeling of archiefbestanddeel waarin de archiefbescheiden en de gegevens in de archiefbescheiden binnen redelijke tijd gevonden en raadpleegbaar gemaakt kunnen worden. (Relatief begrip).	
Toekennen metadata	Om bestanden toegankelijk te maken worden de archiefbestanden voorzien van toegankelijkheidskenmerken (metadata)	

Toets materiële staat*	Toets van een archief, archiefafdeling of archiefbestanddeel naar de mate waarin de materiële staat ervan voldoet aan de in de Archiefwet 1995 gestelde eisen.	
Uitlenen*	Zie: beschikbaar stellen.	
Verklaring van overbrenging	Akte waarbij een zorgdrager verklaart in een bijlage gespecificeerde archiefbescheiden in zorg over te dragen aan een andere zorgdrager of beheerder van een archiefbewaarplaats.	
Verklaring van vernietiging	Akte waarbij een zorgdrager verklaart de in een bijlage gespecificeerde archiefbescheiden conform de toepasselijke selectielijst te hebben geselecteerd en daadwerkelijk te hebben vernietigd.	
Vernietiging	Het zodanig bewerken van gegevensdragers dat daarvan of daaruit op geen enkele wijze de gegevens die erop zijn vastgelegd kunnen worden gereconstrueerd.	
Vervreemding	Overdracht van de eigendommen door de zorgdrager aan een andere zorgdrager of een natuurlijke of rechtspersoon van archiefbescheiden.	
Zorgdrager* (art. 1, onder d. Archiefwet 1995)	Degene die bij of krachtens de wet belast is met de zorg voor de archiefbescheiden.	Niet gelijk aan beheer.

Colofon

Definitieve versie | 12-12-2017

Doc-Direkt

DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Contactadres : Doc-DirektRelatiebeheer@minbzk.nl

Postadres: Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

Website: www.Doc-Direkt.nl