

# Thaesis

## Nationale Verkenning Digitale Duurzaamheid



*Bedrijvenonderzoek*

Auteurs: Erik Oltmans, Theo Huibers en Jenny Huizinga

Datum: 13 maart 2009

Versie: Concept



## Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting .....	5
2	Onderzoeksverantwoording .....	6
3	Aanleiding .....	7
4	Gevolgde aanpak .....	8
5	Karakterisering van het onderwerp: trends en ontwikkelingen .....	9
6	Karakterisering van de onderzochte organisaties .....	13
7	Bedrijvenonderzoek: digitale duurzaamheid in de private sector .....	16
8	Samenvatting en conclusies .....	23
9	Aanbevelingen .....	25
	Bijlage A - Shell .....	29
	Bijlage B - Philips .....	31
	Bijlage C - Achmea .....	34
	Bijlage D - Rabobank .....	37
	Bijlage E - Buma/Stemra .....	39
	Bijlage F - De interviewvragen .....	41



## 1 Managementsamenvatting

In opdracht van de Nationale Coalitie voor Digitale Duurzaamheid (NCDD) heeft Thaesis in februari en maart 2009 een onderzoek uitgevoerd naar hoe het onderwerp “digitale duurzaamheid” in de private sector is geadresseerd. De inventarisatie heeft zich specifiek geconcentreerd op hoe vijf gezichtsbepalende ondernemingen de bewaarstrategie hebben vormgegeven en welke technische, organisatorische en financiële maatregelen zijn genomen om lange-termijn bewaring voor digitale informatie te waarborgen. Daarbij is ook gekeken of bepaalde veronderstellingen kloppen en of er *best practices* zijn die van nut kunnen zijn voor de publieke sector.

Het onderzoek wijst uit dat er fundamenteel verschillende uitgangspunten zijn in de positionering van het onderwerp digitale duurzaamheid. Waar de publieke sector relatief veel aandacht aan dit onderwerp schenkt, in veel gevallen een langere horizon hanteert en soms bewaart als doel op zichzelf, richt de private sector zich op wet- en regelgeving en juridische kaders; daarbij gaat zij uit van ‘niet langer bewaren dan strikt noodzakelijk’. De zorg die bij de publieke sector zichtbaar is om de vergankelijkheid van digitale informatie, wordt door het bedrijfsleven niet gedeeld. Ook het uiterlijk van de documenten is van ondergeschikt belang. Daarentegen is er relatief meer aandacht voor het archiveren van e-mail. De veronderstelde mogelijkheden tot grootschalige investeringen zijn niet waargenomen. Bij sommige organisaties is het thema digitale duurzaamheid nauwelijks een onderwerp van betekenis.

De private sector kenmerkt zich in veel opzichten door pragmatisme en de manier waarop zij met digitale duurzaamheid omgaat, vormt daarop geen uitzondering. De publieke sector kan lering trekken uit deze praktische houding – niet door ad-hoc beleid te voeren maar door praktische handvatten over te nemen zoals ISO 15489, beleid voor de archivering van e-mail en duidelijke richtlijnen voor selectie en deselectie.

De NCDD richt zich primair op organisaties uit de publieke sector, maar kan een meerwaarde hebben door de interactie tussen de private en publieke sector te bevorderen en kennisuitwisseling te initiëren. Hierdoor kunnen *best practices* niet alleen worden geconstateerd, maar door een versterking van dialoog ook daadwerkelijk een positief effect hebben.

## 2 Onderzoeksverantwoording

Dit document is door Thaesis vervaardigd in de periode februari – maart 2009 in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek en is gebaseerd op informatie verkregen van vijf organisaties en openbare gegevens. De in dit document opgenomen informatie is samengesteld uit bronnen die als betrouwbaar worden beschouwd. Geen uitdrukkelijke of impliciete waarborgen of garanties worden gegeven met betrekking tot de juistheid of volledigheid van de informatie en opinies in deze presentatie. De presentatie is gemaakt om de Nationale Coalitie Digitale Duurzaamheid te ondersteunen bij het maken van strategische keuzen, en kan naar het inzicht van de opdrachtgever verder worden verspreid.

De bijlagen in dit document vormen een globale weerslag van de interviews die zijn gehouden met vertegenwoordigers van achtereenvolgens Shell, Achmea, Philips, de Rabobank en Buma/Stemra. De weergaven van de gesprekken zijn opgenomen ter illustratie en onderbouwing van de conclusies. Deze gespreksverslagen zijn niet bedoeld voor andere doelstellingen; zij zijn strikt vertrouwelijk en mogen niet verder worden verspreid.

### 3 Aanleiding

De Nationale Coalitie Digitale Duurzaamheid (NCDD) is opgericht door een tiental organisaties uit de publieke sector die de zorg voor verzamelingen van digitale data tot hun kerntaak rekenen. Het doel van de NCDD is gezamenlijk een organisatorische en technische infrastructuur tot stand te brengen die waarborgt dat digitale bestanden ook op de lange termijn bruikbaar blijven.

De NCDD heeft besloten om eerst een nationale verkenning in de publieke sector uit te voeren om de risico's in kaart te brengen van verlies van digitaal materiaal. Daarbij staat de vraag centraal wie in Nederland wat bewaart en hoe dit gebeurt. De resultaten van de verkenning zullen de basis vormen voor een strategienota waarin een aanpak voor de gesignaleerde problemen wordt voorgesteld. Voor de concrete uitvoering van de in de strategienota geformuleerde plannen wordt vier jaar uitgetrokken. De verkenning richt zich op informatie die in de publieke sector wordt gegenereerd en beschikbaar wordt gesteld, omdat de deelnemers aan de NCDD publieke organisaties zijn en het onderzoek ook publiek wordt gefinancierd.

Voor de verkenning is het echter ook relevant om te onderzoeken op welke wijze het bedrijfsleven het thema behandelt. Er zijn vermoedens en veronderstellingen, maar hard zijn die nog niet gemaakt. Mogelijk zijn in het bedrijfsleven organisatorische of technische oplossingsrichtingen uitgezet die interessant of relevant kunnen zijn voor de te ontwikkelen strategie. Het thema 'digitale duurzaamheid' is niet herkenbaar in het bedrijfsleven gepositioneerd maar dat wil niet zeggen dat er geen aandacht aan wordt besteed. Een nader onderzoek kan inzicht geven op welke wijze het bedrijfsleven dit thema behandelt en of er mogelijk over te nemen oplossingen zijn geformuleerd.

Daarom heeft de NCDD de opdracht aan Thaesis verstrekt om de gewenste duidelijkheid te verstrekken, en te inventariseren hoe een aantal gezichtsbepalende organisaties uit het bedrijfsleven omgaat met het thema digitale duurzaamheid. De onderzoeksvragen richten zich op het expliciteren en inventariseren van de mate waarin bedrijven digitale informatie voor de lange termijn bewaren, en welke bewaarstrategieën men daarvoor heeft. Voorts is onderzocht welke technische, organisatorische en financiële maatregelen zijn genomen om lange termijn bewaring te waarborgen, zodat de publieke sector kan leren van eventuele *best practices*.

Tegelijkertijd is een aantal hypotheses getoetst die in de publieke sector opgeld doen. Zo wordt verondersteld dat het bedrijfsleven nauwelijks tot geen interesse heeft in lange termijn bewaring en als er al interesse is, de eisen aan opslag en beheer inherent anders zijn dan in de publieke sector. Daarnaast is de (veronderstelde) gedachte onderzocht dat het bedrijfsleven over substantieel meer middelen beschikt, en deze naar believen kan inzetten voor optimalisering van de technische infrastructuur. Tenslotte is de mogelijkheid van *best practices* onderzocht die van nut kunnen zijn voor de publieke sector. Al deze elementen komen terug in het verslag dat Thaesis heeft opgesteld naar aanleiding van deze opdracht.

## 4 Gevolgde aanpak

De opdracht om aan een inventarisatie van het bedrijfsleven te beginnen, is gegeven op 20 januari 2009. Uit de opdrachtomschrijving van de NCDD bleek dat er bijzondere belangstelling is voor de bewaarstrategie van de volgende typen organisaties:

- een farmaceutisch bedrijf (verplichte langdurige bewaring van onderzoeksdata)
- een groot bedrijf als Unilever of Shell (voornamelijk patenten en research data)
- een bank
- een verzekeringsmaatschappij

Direct na de opdrachtbevestiging is een start gemaakt met het identificeren van de te onderzoeken organisaties en de corresponderende contactpersonen. Dit heeft geleid tot afspraken om met relevante functionarissen te spreken volgens de onderstaande tabel:

Organisatie	Sector	Naam geïnterviewde	Functie
<b>Rabobank</b>	Bancaire sector	Arjen van Dieren	Manager Digitaal werken
<b>Buma/Stemra</b>	Muziekindustries	Wieger Ketellapper	Directeur Algemene Zaken
<b>Achmea</b>	Verzekeraar	Erik Gordebeke	ERM Architect
<b>Philips</b>	Electronics	Rob Rongen	IT Demand manager
<b>Shell</b>	Energiewinning	Ben Krutzen	Global Programme Manager Record Management

Het is niet gelukt om afspraken te maken met een door de NCDD gewenste vertegenwoordiger van de farmaceutische industrie. Verschillende pogingen om in contact te komen met DSM, Crucell en Pharming stuitten op bezwaren in relatie tot vertrouwelijkheid, ofwel tijdgebrek op de korte termijn.

In een aantal gevallen bleek het niet eenvoudig om binnen een organisatie de persoon te vinden die verantwoordelijk was voor het duurzaamheidsaspect van het informatiebeleid. Daarnaast had vrijwel elke organisatie een voorbehoud met betrekking tot het openbaar maken van de gevraagde informatie. Om deze reden is besloten om de weergaven van de interviews op een dusdanige manier te presenteren (in hoofdstuk 7) dat de informatie niet herleidbaar is tot één van de vijf betrokken organisaties. Het hoofdstuk bevat op deze manier een bedrijfsmatige impressie van digitale duurzaamheid in de private sector in het algemeen en de onderzoeksvragen in het bijzonder.

De onderzoeksaspecten zijn geadresseerd door middel van desk research en interviews met de betrokken verantwoordelijken binnen de gekozen organisaties. Deze vonden plaats tussen 20 februari en 12 maart. Daarbij is nadrukkelijk getoetst of de organisatie in kwestie over strategieën voor lange termijn bewaring beschikt, welke typen digitale informatie worden bewaard en in welke mate. Aan de hand van de verkregen informatie is bepaald of er praktische lessen zijn die van belang kunnen zijn voor de publieke sector. Met nadruk is ook gekeken of er maatregelen en/of systemen reeds geïmplementeerd zijn en wat daarvan de (lange termijn) kosten zijn. De interviews zijn op systematische wijze uitgewerkt en geanalyseerd, waarna de strategische aspecten van de analyse is gepresenteerd in hoofdstuk 7. In hoofdstuk 8 worden de samenvatting en conclusies gepresenteerd en hoofdstuk 9 bevat enkele aanbevelingen voor de NCDD.

## 5 Karakterisering van het onderwerp: trends en ontwikkelingen

Digitale duurzaamheid is een onderwerp dat de afgelopen tien jaar nadrukkelijker op de strategische IT-agenda is gekomen. Met de snelle ontwikkelingen van de technologie is er sprake van een inherent risico dat ofwel de data op een informatiedrager niet meer kan worden benaderd, ofwel dat de data niet (goed) door een applicatie kan worden geïnterpreteerd. Om dit potentiële gevaar te beteugelen, dient digitale informatie gedegen en nauwkeurig te worden opgeslagen en beheerd en dient een organisatie te beschikken over beleid op dit gebied. Veelal valt dit beleid samen met het algemene informatiebeleid, waarin voorschriften voor systematische opslag en beheer van informatie worden ontwikkeld en toegepast. Het specifieke duurzaamheidsbeleid kan bestaan uit voorschriften om digitale informatie op te slaan in een (centraal) archief en acties voor het tegengaan van mogelijke gevaren of het inperken van risico's wanneer een gevaar daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Al deze activiteiten samen (opslaan, beheren, voorschriften en een strategie) zijn gericht op het duurzaam beheren van digitale data en worden daarom samengevat onder de brede term 'digitale duurzaamheid'.

Het duurzaam bewaren van digitale informatie is vrijwel nooit een doel op zichzelf en kan altijd geplaatst worden in een bredere context. Dat kan variëren van het beleid van een culturele instelling of de business case van een commerciële onderneming. Hieronder geven we globaal aan welke factoren een trigger kunnen vormen voor het duurzaam bewaren van digitale data.

### 5.1 Cultureel erfgoed

Culturele erfgoedinstellingen hebben vrijwel altijd een expliciet beleid voor het bewaren van informatie voor de lange termijn. Bibliotheken, musea en archieven ontlenen voor een deel zelfs het bestaansrecht aan het duurzaam ontsluiten van (digitale) informatie. Naast de wettelijke verplichting die de Archiefwet voorschrijft voor overheidsbescheiden (zie hieronder), betreft het vaak geïnstitutionaliseerde verplichtingen zoals de voorschriften rondom het e-Depot bij de Koninklijke Bibliotheek. Hierbij moet aangetekend worden dat een deel van het digitale erfgoed het resultaat is van grote (en dure) digitaliseringinspanningen, die niet eenvoudig opnieuw gedaan kunnen worden. Duurzaam bewaren is voor culturele erfgoedinstellingen in veel gevallen dus een doel op zich, maar tegelijkertijd een middel om op de lange termijn kosten te besparen.

### 5.2 Archiefwet

Overheidsinstanties kennen in een aantal gevallen een wettelijke verplichting om informatie duurzaam te bewaren. Deze wettelijke verplichting is gebaseerd op de Archiefwet (van 28 april 1995, ter vervanging van de Archiefwet uit 1962), waarin onder meer staat dat overheidsarchieven, ongeacht hun vorm in goede en geordende, maar ook in *toegankelijke* staat moeten worden gebracht en bewaard. Dit is een voorwaarde om de openbaarheid te waarborgen. Mits het belang van de Staat of haar bondgenoten niet wordt geschaad, dienen overheidsinstanties er voor te zorgen dat voor blijvende bewaring in aanmerking komende bescheiden na 20 jaar worden overgebracht naar een archiefbewaarplaats. Voor veel overheidsinstanties is dit het Nationaal Archief. De Memorie van Toelichting op de Archiefwet 1995 vermeldt tevens dat de beschikbaarheid van digitale informatie afhankelijk is van de bewaring van de oorspronkelijke software. Om die reden zijn documentatie, gegevensstructuren en een functionele beschrijving van de benodigde software een wezenlijk onderdeel van de bewaring van gegevensbestanden.

### 5.3 Wet- en regelgeving (compliance)

De Nederlandse wet schrijft naast de Archiefwet ook voor dat bepaalde typen informatie gedurende een bepaalde termijn moet worden bewaard. Dat geldt onder meer voor:

- Passagiergegevens - de EU heeft in januari 2008 besloten dat gegevens van passagiers die van en naar Europa vliegen, zoals e-mailadressen, telefoonnummers en betalingsgegevens, 13 jaar moeten worden bewaard. In totaal gaat het om 19 typen persoonsgegevens. Deze wetgeving is met name van belang voor luchtvaartmaatschappijen en vliegvelden.
- Cameratoezicht - de regering heeft op 28 juni 2005 het wetsvoorstel aangenomen dat regels stelt voor cameratoezicht door gemeenten. In de wet is sprake van een bewaartermijn van maximaal 4 weken.
- Telecomgegevens - op 22 mei 2008 stemde de Tweede Kamer in met het wetsvoorstel 'Wet bewaarplicht telecommunicatiegegevens', waarin sprake is van een bewaartermijn van 12 maanden. Vooral Telecoomaanbieders (maar ook internetproviders) hebben te maken met deze wetgeving.
- Fiscale gegevens - de Nederlandse belastingdienst heeft in 2007 benadrukt dat bedrijven verplicht zijn hun administratie en zakelijke e-mailverkeer tenminste zeven jaar te bewaren. Onder de administratie valt de salarisadministratie maar ook de persoonsgegevens. De wettelijke bewaarplicht zegt dat relevante bedrijfsgegevens op een zodanige manier bewaard moeten worden "dat ze binnen redelijke termijn te raadplegen en te (re)produceren zijn". Diverse belastingadviseurs raden aan om langlopende contracten, schuldovereenkomsten, garantiebewijzen en borgstellingen langer dan zeven jaar te bewaren (tot aan 20 jaar zelfs).
- Medische gegevens - De bewaartermijn van patiëntendossiers wordt over het algemeen geregeld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Hier staat dat de gegevens gedurende 15 jaar bewaard moeten worden.
- Educatieve gegevens - In het algemeen geldt voor leerling gegevens (informatie over onderwijskundige en algemene begeleiding, verzuim-, in- en uitschrijvinggegevens) een bewaartermijn van twee jaar nadat de leerling de school verlaten heeft.
- Patentinformatie - voor zover bekend zijn Nederlandse organisaties niet wettelijk verplicht om patentinformatie gedurende een specifieke termijn te bewaren. Wel is bekend dat het European Patent Office alle geregistreerde patenten opslaat in PDF/A.

Veel commerciële ondernemingen hebben te maken met het navolgen van deze –steeds complexer wordende– regelgeving. Multinationals die ook actief zijn in de Verenigde Staten (zoals Shell) dienen ook te voldoen aan de zeer strenge wetgeving aldaar. Het is opvallend dat de wetgeving in Nederland niet expliciet is met betrekking tot het formaat waarin de informatie bewaard moet worden.

### 5.4 Procesrecht (litigation)

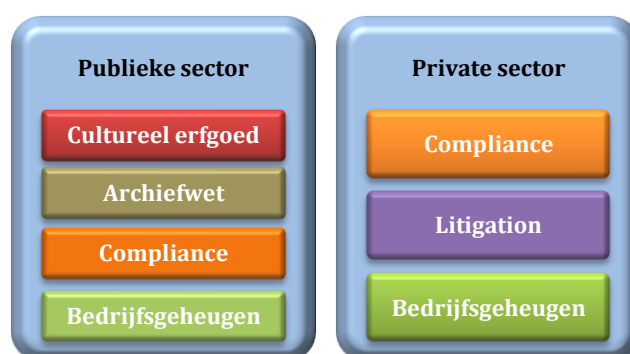
Veel organisaties in het bedrijfsleven hebben een juridische afdeling die zich bezighoudt met het beschermen van intellectual properties en het veilig stellen van patent- en exploitatierechten. Ook geschillen in en rond de onderneming hebben hiermee te maken. Dit kan variëren van kwesties over de aansprakelijkheid van bestuurders, geschillen bij overname, jaarrekeningprocedures, uitkoopprocedures, concernaansprakelijkheid en zelfs ook geschillen met betrekking tot corporate governance. Al deze zaken vergen in veel gevallen adequate dossiervorming om in geval van een rechtszaak de bewijsvoering te ondersteunen. Daarom moet veel informatie bewaard worden, het liefst op een systematische en gestructureerde wijze. Voor veel ondernemingen is 'litigation' een van de belangrijkste drijfveren om een goed (digitaal) archief te beheren, daar geschillen kunnen uitmonden in grote financiële claims of kostenbesparingen. Een gestructureerd archief kan bijdragen aan een goede procesvoorbereiding en het verschil betekenen tussen het winnen of verliezen van een rechtszaak. Aangezien je vooraf niet exact kunt voorspellen welke documentatie van belang is voor een eventuele rechtszaak, nemen onderneming het zekere voor het onzekere en bewaren ze elk record. Aan de andere

kant zijn er initiatieven zoals Sedona (zie verderop) die in het licht van efficiënte juridische procedures juist redelijkheid en billijkheid propageren in plaats van volledigheid.

## 5.5 Bedrijfsgeheugen

Een op het oog minder belangrijke reden om gegevens te bewaren is het ontwikkelen en beheren van een bedrijfsarchief tot algemeen nut – het geheugen van de onderneming. Zo hebben verschillende organisaties vastgelegd dat oudere versies van de bedrijfswebsite worden bewaard, evenals alle directieverslagen zolang de onderneming bestaat.

Over het algemeen kunnen we stellen dat voor de publieke sector als belangrijkste ‘bewaarredenen’ gelden: het duurzaam bewaren van erfgoedmateriaal, het voldoen aan de Archiefwet, het voldoen aan overige wettelijke voorschriften (compliance) en het opbouwen van een bedrijfsgeheugen. Voor ondernemingen uit de private sector geldt een grotere nadruk op litigation en compliance, en in mindere mate op de vorming van een bedrijfsgeheugen.



**Figuur 1: Triggers voor duurzaam digitaal archiefbeleid**

## 5.6 Standaardisering

Er zijn diverse nationale en internationale initiatieven tot standaardisatie op het gebied van digitale archiveringsystemen, meestal onder de noemer Records Management. In Nederland is de NEN 2082 norm vastgesteld. Deze norm, opgesteld in samenhang met de NEN-ISO 15489 norm voor archief- en informatiemanagement voor softwaresystemen, is vooralsnog niet verplicht. ISO standaard 15489 is in het leven geroepen om een algemeen geaccepteerd kader bieden waarop organisaties hun informatiehuishouding kunnen baseren. Volledig voldoen aan ISO 15489 vereist het uitschrijven van expliciet beleid voor recordsmanagement, inclusief verantwoordelijkheden en mandaten. De vereisten volgens de norm hebben onder meer betrekking op procescontrole, de mogelijkheid tot auditing, records- en e-mailmanagement, actieve monitoring en reactiebeleid, rollen en verantwoordelijkheden, informatiebeveiliging, voortgangsrapportages, communicatie en transparantie. Als aan al deze aspecten goed wordt voldaan, kan een organisatie al heel ver op weg zijn met een goed duurzaamheidsbeleid.

## 5.7 PDF/A

De PDF-indeling is ontwikkeld door Adobe en geldt tegenwoordig als een de facto standaard voor documenten die onafhankelijk zijn van besturingsysteem en applicaties. Naast het overkoepelende PDF-formaat bestaan er ook verscheidene subsets die uitgewerkt zijn als ISO-standaard. Eén daarvan is PDF/A, een subset die speciaal voor archivering is ontwikkeld. PDF/A-bestanden mogen bijvoorbeeld geen audio en video bevatten, noch JavaScript en andere executables. Verder moeten alle gebruikte fonts in het bestand worden ingesloten en mag geen onderdeel van het bestand encryptie bevatten. Tenslotte is het vereist dat het document over voldoende metadata beschikt in het XMP-formaat. Een belangrijk nadeel van PDF/A heeft te maken met de vereiste dat alle lettertypen moeten worden ingesloten; hierdoor zijn PDF/A-bestanden doorgaans vele malen groter dan reguliere PDF-bestanden.

De praktijk wijst ook uit dat het eenvoudig is om een bestand als PDF/A te typeren terwijl toch niet aan alle officiële vereisten is voldaan. Dat maakt het lastig om te verifiëren of een PDF/A-bestand werkelijk volgens de specificaties is opgesteld en feitelijk de bruikbaarheid weinig zinvol. Niettemin is er een aantal organisaties dat in het beleid specifiek gebruik maakt van de beschikbaarheid van PDF/A, en elk bestand naar dat formaat converteert voor dat het in het archief wordt geplaatst.

## 5.8 Sedona

Een ander initiatief op dit gebied zijn de voorschriften zoals opgesteld door “The Sedona conference”. Dit initiatief is afkomstig uit de Verenigde Staten en is gebaseerd op de praktische onvrede die ontstond bij de totstandkoming van de nieuwe *Federal Rules of Civil Procedure* in december 2006. Deze regels omvatten voorschriften voor de uitvoering van civiele procedures in de Verenigde Staten en de Sedona principes zijn een aanvulling daarop met het doel om de dossiervorming rondom civielrechtelijke kwesties eenvoudiger en transparanter te maken. De principes moeten gezien worden als *best practices* voor advocaten en rechters bij het vaststellen van relevante bewijsstukken voor civiele procedures. Er wordt een sterke nadruk gelegd op redelijkheid en billijkheid van verzoeken om dossiers: rechtbanken dienen te zorgen voor een rechtvaardige en snelle toepassing van alle aangelegenheden, zonder buitensporige kosten voor de betrokken partijen. Hiermee zijn de Sedona principes van nut voor het selectiebeleid van een onderneming, daar het een handvat biedt voor wat bewaard moet worden en hoeveel moeite redelijkerwijs moet worden gedaan om een (authentiek) document te bewaren in het licht van een civiele procedure.

## 5.9 Algemene richtlijnen

Steeds vaker worden richtlijnen voorgeschreven door organisaties (met name in het publieke veld) die zich bekommeren om digitale duurzaamheid. Voorbeelden in Nederland zijn de Koninklijke Bibliotheek die richtlijnen publiceert voor bestanden die in het e-Depot mogen worden opgenomen en DEN die met “De Basis” richtlijnen heeft ontwikkeld ten behoeve van digitalisering van cultureel erfgoed. Meer algemeen zijn de richtlijnen die NDIIPP in de Verenigde Staten publiceert onder de noemer “sustainability factors”. Hierin wordt een aantal aspecten genoemd dat de opslag en duurzaam beheer adequater zou maken en de toegankelijkheid (blijvend) vergroten. Het betreft onder meer de mate waarin complete specificaties van het bestandsformaat en de corresponderende toepassingen beschikbaar zijn, de mate van adoptie, transparantie, etc. Zonder grootschalige investeringen in geavanceerde technologieën kan een organisatie al een grote mate van duurzaamheid bewerkstelligen wanneer dergelijke praktische regels in acht worden genomen. Mede door de internationale kennisuitwisseling op het gebied van digitale duurzaamheid is het te verwachten dat dergelijke vuistregels steeds meer op elkaar worden afgestemd, en er uiteindelijk een de facto standaard ontstaat die breed kan worden toegepast.

## 6 Karakterisering van de onderzochte organisaties

In de periode 20 februari 2009 tot en met 12 maart 2009 heeft Thaesis een vijftal organisaties met een gevestigde naam bezocht of per telefoon benaderd voor een interview over hun beleid op het gebied van digitale archivering en digitale duurzaamheid. In dit hoofdstuk karakteriseren wij deze organisaties zodat een goede indruk ontstaat van de omvang en soorten data waar deze bedrijven mee geconfronteerd worden.

Ook karakteriseren wij deze bedrijven hier omdat de informatie die zij ons verstrekten in de meeste gevallen strikt vertrouwelijk werd geacht. De verkregen informatie hebben wij daarom geanonimiseerd verwerkt en gepresenteerd in hoofdstuk 7, maar voor de volledigheid geven wij hier een overzicht van de experts en de ondernemingen wij hebben gesproken.

### 6.1 Interpolis/Achmea, gevestigd te Tilburg

Interpolis is een van de grootste verzekeraars van Nederland en biedt een breed assortiment schade-, zorg- en levensverzekeringen voor zowel particulieren (1 miljoen) als bedrijven (100.000+). In de agrarische sector is Interpolis marktleider. Daarnaast is Interpolis één van de belangrijkste Nederlandse pensioenuitvoerders (2,9 miljoen particulieren, 100.000+ bedrijven) en verzorgt zij voor 49 bedrijfstak-, ondernemings- en beroepspensioenfondsen het pensioen- en vermogensbeheer. Interpolis bestaat niet meer als zelfstandige organisatie maar alleen nog als ‘merknaam’. Zij ressorteerde onder de Rabobankgroep maar is in 2005 gefuseerd en opgegaan in Achmea, onderdeel van Eureko. De Rabobank heeft een belang van 37% in Eureko. Bij Achmea werken circa 12.000 medewerkers, bij Interpolis werken circa 5.500 medewerkers. Interpolis/Achmea bestaat uit zes divisies: Digitale Distributie, Bancaire Distributie, Intermediaire Distributie, Pensioenen, Zorg en Staven & Diensten.

Wij spraken met de heer **Erik Gordebeke**, *Architect Enterprise Content Management* bij de Group IT Services (GITS) van Achmea. GITS is onderdeel van de divisie Staven & Diensten, team Groepdiensten, een cluster van dienstafdelingen. De heer Gordebeke is samen met zijn collega architect verantwoordelijk voor het technische beleid ten aanzien van digitale duurzaamheid binnen Interpolis/Achmea en de implementatie hiervan.

### 6.2 Shell International Exploration and Production BV, gevestigd te Den Haag

Shell is de aanduiding voor een groep maatschappijen die wereldwijd actief is op het gebied van olie, aardgas, chemie, steenkool en andere bedrijfstakken. Royal Dutch Shell is in 1907 ontstaan uit een alliantie tussen De Koninklijke Nederlandsche Petroleum Maatschappij en The Shell Transport and Trading Company (Groot-Brittannië). De groepsmaatschappijen van Royal Dutch Shell ontplooiën een breed scala aan activiteiten, ingedeeld in de onderdelen Upstream (met name het winnen en verkopen van olie, aardgas en exploiteren benodigde infrastructuur), Downstream (vooral het raffineren van ruwe olie tot uiteenlopende producten) en Duurzame energie en hydrogen. Bij Shell werken wereldwijd circa 110.000 medewerkers, binnen de divisie Exploratie & Productie werken circa 45.000 medewerkers.

Wij spraken met **Dr. Ben Krutzen**, *Global Programme Manager Records Management* bij Shell International Exploration and Production BV. De heer Krutzen is daarmee verantwoordelijk voor het Document en Records Management binnen voornoemde wereldwijde Shell divisie Exploratie & Productie.

### 6.3 Royal Philips Electronics, gevestigd te Amsterdam

Royal Philips Electronics is opgericht in 1891 en heeft haar hoofdkantoor tegenwoordig gevestigd in Amsterdam. Zij kent 600 bedrijven, manufacture sites in 28 landen, sales outlets in 150 landen en wereldwijd circa 134.200 werknemers (gegevens per april 2008). Met gezondheid en welzijn als speerpunten, voorziet Philips de professionele- en de consumentenmarkt van producten via drie overlappende bedrijfsonderdelen: Healthcare, Lighting en Consumer Lifestyle. Daarnaast is er het bedrijfsonderdeel Innovatie & Emerging business, waarbinnen diverse organisaties onder de naam Corporate Technologies zijn samengebracht. Deze organisaties steunen de innovaties bij Philips en de ontwikkeling van nieuwe markten. Verder zorgen ze met gemeenschappelijke laboratoria en competenties voor technologische samenwerking in de gehele organisatie. Corporate Technologies omvat Corporate Research, Philips Incubators, intellectuele eigendommen en standaarden en toegepaste technologieën.

Wij hebben gesproken met de heer **Robert Rongen**, *IT Demand Manager*. De heer Rongen is verantwoordelijk voor Corporate Legal binnen IT van Philips. In deze rol is hij centraal aanspreekpunt voor de business- en IT-alignment van IT-systemen bij Corporate Legal. Zijn expertise op het gebied van digitale archivering ontleent hij tevens aan zijn functie als Programmamanager van het Record Retention Project. Daarnaast is hij bestuurslid bij de vereniging Record Management Conventie.

### 6.4 De Rabobank Groep gevestigd te Utrecht

De Rabobank Groep is een internationale financiële dienstverlener op coöperatieve grondslag en behoort (gemeten naar kernvermogen) tot de twintig grootste financiële instellingen ter wereld. De Rabobank Groep is actief op het gebied van retailbanking, wholesalebanking, vermogensbeheer, leasing en vastgoed met van oudsher een stevige voet aan de grond in de sector food & agri. Zij omvat o.a. de lokale Rabobanken, Rabobank Nederland en Rabobank International. De Rabobank Groep heeft ruim 60.000 medewerkers (in fte) in dienst in 43 landen.

Er zijn 161 zelfstandige lokale Rabobanken met in totaal 1.100 vestigingen en er werken circa 29.000 Fte. De lokale Rabobanken bedienen zeven miljoen Nederlandse particuliere en zakelijke klanten. Rabobank Nederland fungeert als houdstermaatschappij van een aantal gespecialiseerde dochterondernemingen in Nederland en in het buitenland. Rabobank International is het wholesalebankbedrijf en het internationaal retailbankbedrijf van de Rabobank Groep. Zij heeft wereldwijd (28 landen) meer dan 15.000 medewerkers (in fte) in dienst.

Wij spraken met de heer **Arjen van Dieren**, *manager Digitaal Werken Rabobank Unplugged*. In zijn functie is de heer van Dieren verantwoordelijk voor het opzetten, implementeren en aansturen van het Unplugged deelprogramma Digitaal Werken. De heer van Dieren spreekt over zijn expertise vanuit voornoemde hoedanigheid en niet vanuit een lijnfunctie over beleid van de Rabobank. Rabo Unplugged is een 'major programma' dat wil zeggen een strategisch, innovatief veranderprogramma met hoge prioriteiten vanuit de directie.

### 6.5 Buma/Stemra, gevestigd te Hoofddorp

Buma/Stemra houdt zich in het bijzonder bezig met de exploitatie en management van muzikauteursrecht. Buma/Stemra incasseert en verdeelt de vergoedingen voor het gebruik van muziek (geestelijk eigendom van componisten en tekstschrijvers) voor aangesloten muzikauteurs en -uitgevers. Daarnaast maken zij zich hard voor de bescherming van het muzikauteursrecht en ondersteuning van het Nederlands muziekproduct. Meer dan 17.000 muzikauteurs hebben zich bij Buma/Stemra aangesloten. Zij kent vier hoofdafdelingen; Algemene Zaken, Front Office (afsluiten van contracten voor muziekgebruik en incasso van auteursrechtelijke vergoedingen), Back Office

(monitoring van muziekgebruik en uitkering van auteursrechtelijke vergoedingen aan de leden) en Juridische Zaken. De directie stuurt die bedrijfsprocessen aan.

De vereniging Buma houdt zich bezig met het openbaar maken van muziek, zoals live optredens, muziek in de supermarkt of horeca en radio- en tv-uitzendingen. De stichting Stemra houdt zich bezig met de verveelvoudiging van muziek, zoals de productie van cd's en dvd's. Samen regelen Buma en Stemra de voorwaarden voor andere toepassingen, zoals muziek op internet. Buma/Stemra werkt zonder winstoogmerk. Zij verkrijgt haar inkomsten uit overeenkomsten met grote muziekgebruikers zoals omroepen, platenmaatschappijen, theaters, aanbieders van muziekwebsites, evenementenorganisaties, ringtone-leveranciers en kabelmaatschappijen. Bij Buma/Stemra werken 200 medewerkers. Wij hebben gesproken met drs. **Wieger Ketellapper** RA, *directeur Algemene Zaken* en **Henk Dekker**, *IT-manager in de regieorganisatie*.

## 7 Bedrijvenonderzoek: digitale duurzaamheid in de private sector

In de navolgende paragrafen schetsen wij het beleid van de geïnterviewde organisaties ten aanzien van informatiemanagement in het algemeen en digitale duurzaamheid in het bijzonder. De onderzoeksvragen zoals besproken in hoofdstuk 4 komen hier aan bod, inclusief enkele toevoegingen over specifieke aangelegenheden:

- In welke mate bewaart uw organisatie digitale informatie voor de lange termijn (> 10-20 jaar)?
- Welke bewaarstrategie heeft uw organisatie?
- Is er sprake van expliciet beleid op dit terrein?
- Welke technische, organisatorische en financiële maatregelen zijn genomen om lange termijn bewaring te waarborgen?
- Hoe gaat de organisatie om met het risico op vergankelijkheid (obsolescence)?
- Hoe belangrijk is de look-and-feel van de documenten, en hoe zit het met authenticiteit?
- Welke lessen zou de publieke sector kunnen leren van uw organisatie (best practices)?

### 7.1 Beleid voor informatiemanagement

Alle geïnterviewde organisaties hebben aangetoond dat er expliciet beleid is voor het beheer van digitale informatie. Dit is meestal onderdeel van het reguliere informatiemanagement dat doorgaans goed op orde is. Alle organisaties moeten op uiteenlopende redenen informatie bewaren voor de lange termijn. De bewaartermijn varieert van 2 jaar tot 70 jaar.

Eén organisatie hanteert een prescriptief beleid in de vorm van een organisatiebrede standaard. Individuen worden op hun gedrag in relatie tot recordsmanagement aangesproken door middel van een 'Code of Conduct'. Alle verantwoordelijkheden over wat, wanneer, hoe, door wie en hoe lang zijn vastgelegd. Er is sprake van een expliciet, vooruitdenkend en pragmatisch bewaar- en beheersbeleid.

Een andere organisatie is actief bezig met een project om te komen tot een algemeen bewaarbeleid voor records. Dit archiefbeleid richt zich vooral op het vermijden van risico's in de breedste zin van het woord en de mogelijke aansprakelijkheid in het licht van wet- en regelgeving. Het project richt zich op het identificeren en verder ontwikkelen van retention rules.

Twee ondernemingen kennen een bewaarbeleid dat over het algemeen gelieerd is aan de bedrijfsprocessen. Er is vastgelegd wie er verantwoordelijk voor is dat de informatie behorende bij een proces wordt gearhiveerd. In theorie zijn daar procesrichtlijnen voor, in de praktijk is het zo dat vaak meerdere richtlijnen van toepassing kunnen zijn op een bepaalde content. De betrokken procesmedewerker beslist over de informatie die bewaard wordt en beslist ook of een document überhaupt een record is. Deze organisaties houden zich niet bezig met 'hoe' de informatie moet worden opgeslagen; er is geen technische beheersbeleid en digitale duurzaamheid is daarmee strikt genomen geen issue. De opslagvertaling naar het 'hoe' en 'waarmee' ligt impliciet bij de IT-afdeling van deze organisaties. De grootste uitdaging vanuit IT-perspectief is de business alignment van de systemen. Ook hier is digitale duurzaamheid geen belangrijk onderwerp.

In het algemeen kan gesteld worden dat de meeste organisaties een procesgericht en pragmatisch archiefbeleid hebben dat met name gebaseerd is op de vraag welke informatie nuttig kan zijn binnen een juridische context. Expliciet beleid ten aanzien van het duurzaam omgaan met digitale informatie kent slechts één organisatie. Bij de overige organisaties begint wel het bewustzijn hieromtrent op gang te komen en is men bezig met het maken van digitaal informatiebeleid. De stadia waarin de beleidslijnen en/of het bewustzijn verkeren variëren sterk.

## 7.2 Bewaarstrategieën

Eén organisatie kent een bewaarstrategie op basis van zogenaamde File Plans volgens ISO 15489. Binnen dit bedrijf heeft ieder organisatieonderdeel een File Plan dat per recordtype omschrijft wie er voor verantwoordelijk is, hoe lang de informatie bewaard moet worden en waar de informatie moet worden opgeslagen. Elk File Plan heeft een eigenaar die verantwoordelijk is voor het beheer ervan. Alle File Plannen van de organisatie worden opgeslagen in een centrale applicatie. De meeste records van het type document worden in deze zelfde applicatie opgeslagen. Records van het type data worden in hun oorspronkelijke applicatie bewaard, bijvoorbeeld in een ERP-systeem. Deze datarecords worden wel vermeld in de File Plans, inclusief de applicatie waarin ze zijn opgeslagen. Alle documenten die van belang zijn voor de bedrijfsvoering worden gewoonlijk minimaal vier tot vijf jaar bewaard. Voor veel documenten is de onderneming dit ook wettelijk verplicht en gelden er zogenaamde retention requirements.

Eén organisatie heeft als leidraad van het bewaarbeleid het wettelijk kader en de normering zoals gedefinieerd in ISO 15489. Per soort record (en niet per bestandstype) is geformuleerd wat het bewaarbeleid is. Daarbij zijn de processen en het dossier leidend en afhankelijk van de voorschriften wordt een record bewaard. De bewaartermijn ligt tussen de 2 en 70 jaar, afhankelijk van het type record. Er wordt dus gearchiveerd in de context van het businessproces. Een besluit om een record te archiveren wordt genomen door de desbetreffende proceseigenaar. Een belangrijke afweging bij het beleid is de vraag wat de gevolgen zijn als er niet goed gearchiveerd wordt: hoeveel claims kunnen er uit voortvloeien, of hoeveel risico loopt de organisatie op het gebied van claims, maar ook imagoschade?

13	Administratie overeenkomsten	blijvend	
14	Administratieoverzichten		7
15	Adressenbestanden	blijvend	
16	Afboekingen		7
17	Afdelingsplannen		5
18	Afgehaalde posten		7
19	Afgifte bonnen kantoor(hulp)middelen		2
20	Afkopen		10
21	Afmeldingskaarten		10
22	Afrekeningen		7
23	Afroepgegevens		3
24	Afschriften		7
25	Afschrijvingen		7
26	Afstemmingsbladen		7
27	Agentenovereenkomsten (intermediairs)		30
28	Akten van achterstellingen		30
29	Akten van borgstelling		30
30	Akten van borgtocht		30
31	Akten van cessie		30
32	Akten van geldlening		30
33	Akten van overdracht		30
34	Akten van ruiling		30
35	Akten overig		30
36	Analyserapporten		10
37	Antwoordkaarten		3

**Figuur 2. Willekeurige uitsnede uit een lijst van 400 documentsoorten met bewaartermijnen in jaren**

Een andere organisatie is bezig een zo eenvoudig mogelijke *one way of working* te maken met een algemeen bewaarbeleid voor alle digitale records. Daarbij gaat het om functioneel beleid, dat wil zeggen richtlijnen voor welk record, de duur van de bewaartermijn, het deselectiebeleid, enzovoorts. Het gaat niet in op beleid voor technische aspecten, zoals de voorkeur voor bestandsformaten, het opslagsysteem of richtlijnen voor metadata. Het ontwikkelen van de strategie richt zich in eerste instantie op het e-mailverkeer, daar voor het archiveren van overige documenten al globale richtlijnen zijn. Hiertoe zijn aanbevelingen opgesteld die zijn afgeleid van de Sedona Conference. Microsoft heeft deze aanbevelingen voor een belangrijk deel ook overgenomen en de volgende versie van Exchange zal de way-of-working van deze organisatie ondersteunen.

In technisch opzicht wil deze organisatie een applicatie binnen het e-mailsysteem (Microsoft Exchange) waarin met één druk op een knop een bericht te markeren is als record zodat het op de juiste manier gearchiveerd wordt. De organisatie werkt dan ook intensief samen met Microsoft.

We hebben één organisatie gesproken die de verantwoordelijkheid voor opslag en beheer volledig heeft uitbesteed aan een derde partij. Deze partij verzorgt ook de analyse van de informatiebronnen. Aan de hand van Service Level Agreements is afgesproken wat de bewaartermijn is.

Over het algemeen zien we dat organisaties op hoofdlijnen een expliciet bewaarbeleid kennen, en in veel gevallen is dat ook aantoonbaar (beleidsdocument, codeboek, lijst met bewaartermijnen). Er is veel aandacht voor het “wat”: welke documenten moeten bewaard worden en om welke redenen? Handvatten hiervoor zijn de wet- en regelgeving, maar ook uitzonderingen zoals voorgeschreven door de Sedona-principles. Wat in veel gevallen (op één uitzondering na) ontbreekt, is de expliciete uitwerking van het “hoe”. Veel organisaties laten dat over aan de IT-afdeling, waar weinig tot geen expliciet beleid is op het gebied van duurzame opslag. Bedrijven archiveren dus documenten met de bedoeling deze soms wel 70 jaar te bewaren, maar ontplooiën nauwelijks activiteiten om de bewaartermijn ook met een bepaalde mate van zekerheid te garanderen. Twee organisaties verwijzen expliciet naar ISO 15489, waarbij we kunnen stellen dat één onderneming dit ook zeer nauwkeurig in de praktijk brengt.

De algemene observatie is als volgt: *bedrijven hebben een expliciete bewaarstrategie over wat bewaard moet worden, met over het algemeen ontbreekt het aan een uitwerking van hoe dat moet gebeuren.* In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de technische, organisatorische en financiële maatregelen die bedrijven hebben ondernemen om lange-termijn bewaring te waarborgen.

	Technisch	Organisatorisch	Financieel
Wel aangetroffen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt in alle gevallen gebruik gemaakt van commerciële en algemeen gebruikte DM-systemen. Het vaakst worden genoemd: SharePoint, Filenet en Hummingbird.</li> <li>Eén organisatie heeft opslag en beheer volledig uitbesteed.</li> <li>Sommige organisaties hebben speciale voorzieningen voor het selecteren van de te bewaren documenten, zoals e-mail.</li> <li>Voor wat betreft de opslagmedia volgt men de richtlijnen van de leverancier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is bij één organisatie een afwijkende structuur gevonden die zich richt op het onderwerp digitale duurzaamheid: een programma Record Retention</li> <li>In organisatorisch opzicht wordt in een aantal gevallen verwezen naar het toepassen van ISO 15489.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als er al sprake is van extra financiële middelen voor digitale duurzaamheid, dan lijkt dit eerder om de personele kosten te gaan (inzet van medewerkers in programma's) dan om de infrastructurele kosten.</li> </ul>
Niet aangetroffen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anders dan voor e-mail heeft geen enkele organisatie een speciaal ontwikkelde technische voorziening voor digitale duurzaamheid.</li> <li>Grootschalige migratie of emulatie komen niet voor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>We hebben geen voorbeelden gevonden van een speciale organisatiestructuur ten behoeve van digitale duurzaamheid. Als dit onderwerp al een plaats in de organisatie heeft, dan is het bij IT, Legal of de desbetreffende lijnafdeling.</li> <li>Het onderwerp is bij geen enkele organisatie in handen van een speciaal daartoe aangestelde functionaris.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er zijn geen voorbeelden gevonden van speciale financiële maatregelen om het thema digitale duurzaamheid te bevorderen of adresseren.</li> <li>We hebben geen voorbeelden gevonden waarin budget voor de lange termijn bewaring is gereserveerd.</li> </ul>

### 7.3 Obsolescence

Met de term 'obsolescence' wordt de situatie aangeduid waarin er zonder bijzondere inspanning geen applicatie gevonden kan worden waarmee een bestand kan worden geopend, geïnterpreteerd, afgebeeld of afgedrukt kan worden. Het risico dat een document over 20 of 50 jaar niet meer door de desbetreffende applicatie geïnterpreteerd zou kunnen worden wordt door alle ondernemingen bijzonder laag ingeschat. De betrokken verantwoordelijken voor risico-inschatting hieromtrent zijn van mening dat de markt volwassen genoeg is om de toegankelijkheid van bestandsformaten te garanderen middels terugwaardse compatibiliteit. Daarbij wordt in alle gevallen expliciet verwezen naar de afgelopen 10-15 jaar, waarin zich geen grote calamiteiten op dat vlak hebben voorgedaan. Mochten er zich desondanks toch problemen voordoen, dan kan uit de markt altijd een oplossing voor conversie worden gehaald. Bovendien is de gedachte dat als er sprake is van goed archiefbeheer, er tijdig wordt gesignaleerd wanneer een applicatie gaat verdwijnen en overgegaan dient te worden tot conversie naar de opvolgende applicatie. Op één bedrijf na hebben alle geïnterviewde organisaties hier dan ook geen beleid op ontwikkeld. Een andere organisatie heeft wel een meedenkende IT-afdeling die uit zichzelf de systemen up to date houdt en de informatie overzet op de nieuwe informatiedragers, maar ook hier is geen specifiek beleid voorgeschreven.

Ondanks dat alle organisatie obsolescence niet als potentieel probleem zien, heeft één onderneming beleid dat alle mogelijke risico's tracht uit te sluiten. Dit specifieke beleid schrijft voor om bij iedere technologiewisseling (bijvoorbeeld bij het uitfaseren van een applicatie) in kaart te brengen welke informatie nog langer moet worden bewaard en deze ofwel in een toekomstveilig formaat als PDF/A op te slaan, ofwel naar de volgende applicatie mee te migreren. Deze procedures liggen verankerd in de organisatie standaard voor IT-projectmanagement. Obsolescence is voor deze organisatie dus niet zozeer iets dat je overkomt, maar wordt tegengegaan door actief beleid. Men anticipeert op mogelijke vergankelijkheid en initieert tijdig maatregelen.

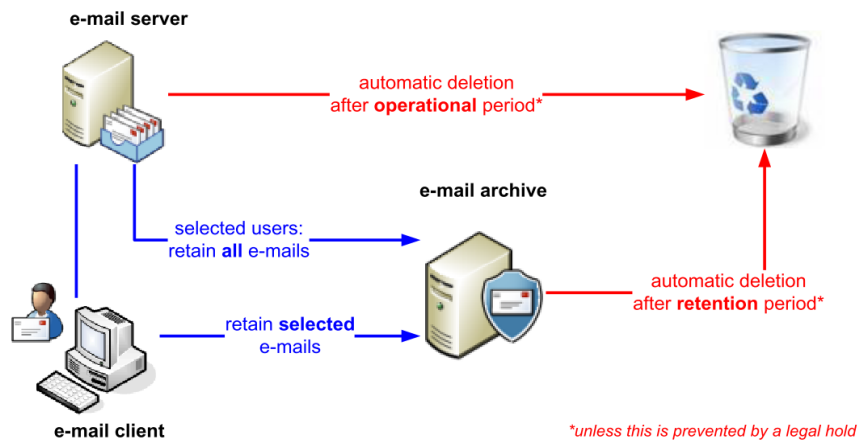
### 7.4 Archivering van E-mail

Ten aanzien van e-mailarchivering worden verschillende strategieën gehanteerd. Bij één bedrijf wordt e-mail als onderdeel van het interne bedrijfsproces niet gearchiveerd. E-mails die onderdeel zijn van een dossier wel, echter alleen wanneer relevant voor het dossier. De proceseigenaar van het dossier bepaalt daarbij of een e-mail een record is. In toenemende mate wordt de import van e-mail in het archief geautomatiseerd, waarbij e-mails aan dossier toegekend worden. Hiermee hoeft de medewerker de beslissing niet meer te nemen.

Een andere organisatie kent een 'safety net' met formele criteria waarin alle email wordt gearchiveerd en is bezig met het uitrollen van een oplossing voor het automatisch archiveren van e-mails die daadwerkelijk een record zijn. Hierbij zullen zij zich in eerste instantie richten op bepaalde doelgroepen medewerkers vanaf een bepaald functieniveau. De e-mails van deze functionarissen zullen in alle gevallen worden gearchiveerd.

Een ander bedrijf richt zich bij haar informatiebeleid met name op het e-mailverkeer en zit op hetzelfde spoor als de hierboven beschreven organisatie. In eerste instantie is het idee dat van een aantal typen medewerkers alle in- en uitgaande e-mail automatisch gearchiveerd wordt omdat voor hen geldt dat bijna elke e-mail een record kan zijn. De overige medewerkers moeten zelf alle e-mail van belang handmatig markeren als record. Alle overige e-mail die niet gemarkeerd is als record, zal volgens vaste richtlijnen na een bepaalde termijn (circa 1,5 jaar) automatisch verwijderd worden. In technisch opzicht richt deze organisatie zich op een applicatie binnen het e-mailsysteem (Microsoft Exchange) waarin met één druk op een knop een bericht te markeren is als record zodat het op de juiste manier gearchiveerd wordt. Er wordt dan ook intensief samengewerkt met Microsoft.

Wat opvalt, is dat organisaties met typische ‘klantdossiers’ geen expliciet beleid kennen voor het archiveren van e-mail, en dat de beslissing of een e-mailbericht gearchiveerd moet worden, wordt overgelaten aan de medewerker. Daarnaast valt op dat er ook hier weliswaar beleid is voor wat er gearchiveerd moet worden, maar dat het “hoe” vooral wordt gekoppeld aan de functionaliteiten van het e-mailsysteem. Het formaat waarin wordt gearchiveerd komt nauwelijks ter sprake, net zomin als de gedachte hoe miljoenen e-mailberichten in een verre toekomst moeten worden ontsloten.



Figuur 3. E-mailarchivering bij Philips (bron: RM-conventie, april 2008)

## 7.5 De ‘Look & Feel’ en authenticiteit

De look-and-feel van opgeslagen data is voor de bedrijven die wij hebben gesproken van ondergeschikt belang. Alle organisaties leggen een primaire focus op de ontsluiting van de inhoud; de opmaak is over het algemeen geen issue. Ook hier constateren we dat “wat” er bewaard moet worden (en dat in het bewustzijn van de medewerker te verankeren) belangrijker is dan hoe het bewaard moet worden. Niettemin geeft één onderneming aan dat het uiterlijk van documenten een belangrijk aspect is met betrekking tot de authenticiteit, maar dat deze organisatie geen beleid heeft om dat uiterlijk ook als zodanig te preserven.

Een drietal organisaties geeft aan dat zij het aan de rechterlijke macht vinden om te bepalen of een document toelaatbaar wordt geacht in een civiele of strafrechtelijke procedure en of het bedrijf voldoet aan de verplichtingen die aan haar gesteld worden. Zij hebben dan ook geen specifiek beleid ten aanzien van authenticiteit. Twee van deze bedrijven hebben overigens naast een digitaal archief heeft nog steeds een functioneel archief. Hierin worden de originele contracten nog altijd op papier bewaard, en worden er digitale scans in archief opgeslagen vooral om snel te kunnen terugvinden. Ook hier zijn de wettelijke kaders en de mogelijke risico’s in het licht van litigation de belangrijkste drijfveren.

Voor één onderneming is authenticiteit in die zin belangrijk dat het archiveringsysteem dient te weten dat wanneer e-mail wordt opgeslagen de time stamp mogelijk wordt beïnvloed, en daarmee de authenticiteit strikt genomen al is aangetast. Op dit moment is men hier goed over aan het nadenken. Dit bedrijf hanteert ook de richtlijnen van de Sedona Conference.

De richtlijnen die de Sedona Conference heeft opgesteld bieden een pragmatisch handvat voor het opstellen van beleid en een werkwijze om voorbereid te zijn op mogelijke rechtszaken waarin digitaal bewijsmateriaal wordt gevraagd. Wanneer een rechtszaak zich aandient, is het mogelijk dat met een rechter wordt onderhandeld over welke soort informatie moet worden aangeleverd, in welke vorm en welke inspanningen redelijkerwijs van een partij mag worden verlangd. In dat licht is het niet noodzakelijk om een 100% perfect systeem te hebben waarin alle documenten in authentieke vorm moeten worden opgeslagen.

## 7.6 De kosten

Als algemene gemene deler kan genoemd worden dat alle bedrijven het business proces en de business case als leidraad nemen. Digitale duurzaamheid wordt daarbij gezien als middel en niet als doel. De financiële middelen die hiervoor beschikbaar worden gesteld verschillen bijzonder van bedrijf tot bedrijf. De investeringen die betrekking hebben op de technische infrastructuur zijn doorgaans in de orde van enkele miljoenen euro's, waarbij het lastig is om aan te geven wat de kosten zijn van het duurzaamheidsaspect. Daarnaast waren niet alle ondernemingen bereid om informatie te verstrekken over de financiële aspecten van hun informatiebeleid, althans niet binnen de voorwaarde dat deze informatie openbaar zou worden gemaakt.

Toch is er één opvallende conclusie te trekken ten aanzien van de kosten van digitale archivering in het bedrijfsleven: de omvang van de investeringen blijkt niet substantieel groter te zijn in vergelijking met wat de publieke sector gewend is. Grootschalige projecten bij de Koninklijke Bibliotheek en het Nationaal Archief kennen investeringen die in grote lijnen vergelijkbaar zijn met de investeringen waarover wij met het bedrijfsleven hebben gesproken.

## 7.7 Best practices voor de publieke sector

Uit de interviews blijkt dat ondernemingen in de private sector het onderwerp digitale duurzaamheid doorgaans niet als een fundamenteel thema geadresseerd hebben, maar wel voorzieningen treffen om digitale informatie systematisch op te slaan en te beheren. De benadering is doorgaans praktisch en niet gebaseerd op breed opgezet beleid zoals we soms in de culturele erfgoedsector zien. Toch heeft deze studie uitgewezen dat er lessen kunnen worden getrokken uit de ervaringen in het bedrijfsleven, waarbij met name de praktische zaken in het oog springen. Van de private sector moeten echter geen wetenschappelijk verantwoorde ideeën verwacht worden; fundamentele inzichten over hoe digitale duurzaamheid in essentie te bewerkstelligen is, zullen vooralsnog niet uit de private sector komen.

We noemen hier de belangrijkste *best practices*:

- Een relatief eenvoudige en goedkope oplossing voor het archiveren van e-mails bij de overheid, zou kunnen worden overgenomen van de wijze waarop Philips haar beleid heeft ingericht. Met een volgende versie van Microsoft's Exchange zou het mogelijk zijn om met één druk op de knop het desbetreffende e-mailbericht automatisch te archiveren, voorzien van de juiste metadata. Beleidsbepalers bij de overheid zouden er goed aan doen om met betrekking tot dit onderwerp hun licht op te steken bij Philips.
- ISO 15489 blijkt in de praktijk een helder handvat te bieden voor enkele eenvoudige maar doeltreffende richtlijnen. De organisaties die hier ervaring mee hebben, geven ook aan dat het een relatief licht instrument is dat goed in de praktijk kan worden toegepast. De wijze waarop één organisatie de inrichting van file plans heeft opgezet, toont dit ook aan.
- Organisaties in de publieke sector doen er goed aan om vooraf goed te bedenken of bestaande DM-systemen goed passen in hun doelstellingen. Commercieel verkrijgbare applicaties zoals FileNet en SharePoint bieden standaard enkele voorzieningen die aansluiten bij goed archiefbeheer. Weliswaar bevatten deze pakketten geen geavanceerde functionaliteiten voor bijvoorbeeld massale migratie of voor emulatie, toch kunnen organisaties hiermee een aantal wezenlijke doelstellingen behalen.
- Waar in het bedrijfsleven expliciete activiteiten met betrekking tot *hoe* digitale informatie duurzaam wordt bewaard in het algemeen ontbreken, is er wel veel aandacht naar formulering en

explicitering van het *wat*. De publieke sector zou kunnen profiteren van deze expertise, en op die manier zelf ook tot nog helderder selectiebeleid kunnen komen.

## 8 Samenvatting en conclusies

De uitkomsten van dit onderzoek geven aan dat er grote verschillen zijn in de uitgangspunten met betrekking tot digitale duurzaamheid in de publieke sector in vergelijking met de private sector. Waar de publieke sector digitale archivering in een aantal gevallen beschouwt als een doel op zichzelf, is het voor veel ondernemingen eerder een middel om aan de wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen, of goed voorbereid te zijn op mogelijke geschillen. We kunnen veronderstellen dat hier vooral een financiële afweging aan ten grondslag ligt; wanneer er geen wettelijke verplichting en geen risico op juridische geschillen zouden zijn, zou er voor veel ondernemingen nauwelijks een drijfveer zijn om informatie langdurig (dat wil zeggen, langer dan 10 of 20 jaar) op te slaan.

Deze observaties hebben direct invloed op de wijze waarop organisaties hun beleid voor digitale duurzaamheid vormgeven en de bijbehorende technische infrastructuur inrichten. In de publieke sector is het noodzakelijk om over expliciet beleid op dit terrein te beschikken, en voorbereid te zijn op langdurige opslag en permanente toegang. De technische infrastructuur die de Koninklijke Bibliotheek en het Nationaal Archief bijvoorbeeld hiervoor inrichten, zijn rechtstreeks af te leiden van dat beleid. In de private sector is een goede informatie-infrastructuur eveneens noodzakelijk, maar om andere redenen: het gestructureerd archiveren van informatie vergroot de efficiency van de businessprocessen, en is daardoor een regulier aspect van de kostenbeheersing. Archiveren voor de lange termijn dient zoals gezegd vooral wettelijke en juridische kaders, en daarbij gaat men niet verder dan strikt noodzakelijk. Voorzieningen die anticiperen op grootschalige migratietrajecten (laat staan activiteiten die gebaseerd zijn op emulatie) hebben we niet aangetroffen.

Obsolescence van bestandsformaten wordt door de private sector niet als een reëel gevaar gezien. Alle ondernemingen met wie wij hebben gesproken stellen een groot vertrouwen in de marktwerking en daardoor in de mogelijkheden tot terugwaardse comptabiliteit. Waar men het risico al onderkent, wordt verwezen naar de opeenvolging van verschillende versies van applicaties in de laatste 10-15 jaar, waar terugwaardse compatibiliteit altijd goed was verzorgd. Men archiveert daarom in 'native bestandsformaten' of –in het meest vergaande geval– geconverteerd in PDF/A.

Vrijwel alle organisaties hebben expliciet beleid voor het bewaren van informatie. Dit betreft o.m. high-level beleidsdocumenten die voorschrijven wat er bewaard moet worden, tot geavanceerde file plans met daarin praktische voorschriften voor wie wat hoe bewaart. Met name Shell gaf blijk van veel activiteiten op dit terrein. Ondernemingen hanteren verder vooral een pragmatische benadering: liever vernemen zij dat niet alles bewaard hoeft te worden omdat er voor een eventuele rechtsgang onderhandeld kan worden met een rechter, dan zij het zekere voor het onzekere nemen en alles bewaren. Selectief bewaren is dus een uitgangspunt. "Goed duurzaamheidsbeleid begint met het selecteren van wat verwijderd kan worden", aldus een van de geïnterviewden.

De technische inrichting van de documentmanagementsystemen bij de onderzochte organisaties kennen doorgaans geen geavanceerde functionaliteiten die speciaal voor digitale duurzaamheid zijn ingericht. Alle ondernemingen die wij hebben gesproken maken wat betreft de opslag van digitale informatie gebruik van algemeen verkrijgbare applicaties; het meest genoemd zijn Filenet, Sharepoint en Hummingbird. Hoewel speciale functies voor digitale duurzaamheid ontbreken, zijn de digitale archieven wel onderworpen aan een goed selectiebeleid: in alle gevallen is duidelijk wat er gearchiveerd moet worden, en de administratie is in alle gevallen goed verzorgd.

De kosten van digitale archivering zijn in alle gevallen onderdeel van het reguliere budget voor informatiemanagement. Er is nauwelijks sprake van grootschalige investeringen die specifiek voor duurzame opslag gelden. Waar er al substantieel geïnvesteerd wordt, is er een redelijke goede

gelijkenis met de budgetten voor nationale programma's in de publieke sector (vergelijk het e-Depot van de Koninklijke Bibliotheek en de voorzieningen die bij het Nationaal Archief zijn getroffen). Van de veronderstelde 'luke' van grootschalige budgetten hebben wij geen aantoonbare voorbeelden gevonden.

Een wezenlijk verschil betreft het archiveren van e-mail. Aangezien bepaalde functionarissen in het bedrijfsleven op basis van hun functie mededelingen kunnen doen met verstrekkende (financiële) gevolgen, is het archiveren van e-mail op bepaalde niveaus noodzakelijk. De ogenschijnlijk meest gevorderde applicatie op dit gebied troffen we aan bij een van de geïnterviewde organisatie. Daar zal het op korte termijn mogelijk zijn dat een e-mailbericht met één druk op de knop op de juiste wijze in het archief belandt. Deze voorziening heeft het bedrijf niet zelf ontwikkeld, maar wordt door Microsoft in een volgende versie van Exchange geïmplementeerd. De voorziening is door Microsoft wel overgenomen op basis van specificaties van voornoemd bedrijf.

De hypothesen die ons vooraf zijn meegegeven zijn in alle gevallen getoetst op juistheid en volledigheid. Het bleek dat een aantal voor de hand liggende aannamen niet volledig op de strookten met de geobserveerde werkelijkheid. In de volgende tabel geven wij een overzicht van de hypothesen die vooraf door de opdrachtgever waren verstrekt:

<p><b>Het bedrijfsleven heeft zelden interesse in lange termijn bewaring zoals we dat kennen in de wetenschap, bij de overheid en in de erfgoedsector. Niet langer bewaren dan strikt noodzakelijk, is het motto.</b></p>	<p><i>Deels waar. De interesse is er wel, maar de uitgangspunten zijn anders. "Strikt noodzakelijk" is begrijpelijkerwijs vooral gedefinieerd in termen van kosten en opbrengsten, en wetgeving.</i></p>
<p><b>Waar wel sprake is van lange termijn bewaring, zijn de eisen anders dan die van de publieke sector: meestal gaat het om gegevens, de look-and-feel is niet belangrijk.</b></p>	<p><i>Waar. De eisen ten aanzien richten zich primair op de inhoud en de look-and-feel is een aantal malen expliciet als onbelangrijk genoemd. Vooral verzekeraars en financiële instellingen gaat het vooral om de gegevens zelf.</i></p>
<p><b>Waar het bedrijfsleven afhankelijk is van digitale data wordt er vooral veel geld gestoken in technische infrastructuur – budgetten waar de overheid alleen maar van kan dromen.</b></p>	<p><i>Onwaar. De budgetten die worden toegepast in de private sector zijn niet substantieel groter dan bij de overheid, zeker waar overheidsinstellingen samenwerken en deelnemen in nationale programma's.</i></p>
<p><b>Waar digitale informatie langer bewaard moet worden kiest het bedrijfsleven een pragmatische stap-voor-stap-benadering</b></p>	<p><i>Waar. Het beleid kenmerkt zich niet in alle gevallen door een lange-termijn visie. De richtlijnen zijn op hoofdlijnen bekend en gericht op de toekomst, maar de uitwerking is pragmatisch.</i></p>
<p><b>Grote bedrijven als Microsoft en Philips werken wel met automatische archivering van bijvoorbeeld e-mail. Dit soort technieken zouden met name de overheid kunnen helpen om digitale duurzaamheid te bevorderen in de dagelijkse gang van zaken bij gemeentes, provincies en rijk.</b></p>	<p><i>Waar. De wijze waarop Philips haar beleid voor archivering van e-mails heeft uitgewerkt, is pragmatisch en realistisch. De overname van dergelijk beleid is een kwestie van meegaan met de laatste versies van Microsoft's Exchange.</i></p>

**Tabel 1: Hypothesen getoetst**

## 9 Aanbevelingen

Deze studie heeft uitgewezen dat het thema digitale duurzaamheid in de private op een fundamenteel andere wijze wordt geadresseerd in vergelijking met de publieke sector. De belangrijkste reden, zo hebben we gezien, is het verschil in de reden waarom digitale informatie voor de langere termijn wordt bewaard. Dat neemt niet weg dat de verschillende benaderingen kunnen leren van elkaars opvattingen. Hieronder geven wij enkele aanbevelingen die de NCDD kan overwegen bij de uitwerking van haar verdere strategie.

- De publieke sector kan profiteren van de inzichten en verworvenheden in de private sector door vooral te kijken naar pragmatische houding die het bedrijfsleven doorgaans kenmerkt. Dat impliceert geen ad-hoc aanpak, maar eerder een gezonde praktische benadering met betrekking tot het selectiebeleid (wat wordt gearhiveerd?), de inschatting van de risico's (is obsolescence werkelijk een reëel risico of repareert de markt het mogelijke gevaar?), en budgettering (hoeveel is werkelijk nodig voor een adequaat digitaal archief?).
- Goed digitaal duurzaam beleid kan voor een belangrijk deel al worden bewerkstelligd door aan te sluiten bij de *best practices* die voortkomen uit gangbare informatiestrategieën. Nauwkeurigheid, documentatie, metadata-beleid en eenduidige selectie (en deselectie) zijn daarbij belangrijke ingrediënten. Hetzelfde geldt voor de noodzakelijke infrastructuur: weliswaar kunnen *dedicated* systemen een meerwaarde hebben binnen bepaalde kaders, toch bieden bestaande applicaties al een aantal voorzieningen waarmee de basisprincipes van digitaal duurzaam informatiebeleid kunnen worden uitgevoerd.
- De implementatie bij één van de organisaties toont aan dat e-mailarchivering praktisch en relatief goedkoop kan worden uitgevoerd. Naast een uitgekiend selectiebeleid (welke e-mail van welke functionarissen wordt bewaard?), zal de samenwerking met Microsoft leiden tot een één-druk-op-de-knop-actie, waarmee het desbetreffende bericht op de juiste manier en voorzien van de juiste metadata in het digitaal archief wordt opgeslagen. Een dergelijke methode moet zonder grote problemen bij overheidsorganisaties zijn in te voeren.
- Dat de uitgangspunten voor de publieke sector en de private sector fundamenteel verschillen, wil niet zeggen dat deze sectoren ongelijk moeten optrekken. Integendeel, uit deze studie blijkt dat er oven en weer lessen te trekken zijn. Het verdient daarom aanbeveling dat de NCDD gezichtsbepalende ondernemingen uit de private sector betreft in haar verdere werkzaamheden.



# Bijlagen

STRIKT VERTROUWELIJK



## Bijlage A - Shell

### Over de geïnterviewde

Dr. Ben Krutzen is Global Programme Manager Records Management bij Shell International Exploration and Production BV. De heer Krutzen is daarmee verantwoordelijk voor het Document en Records Management binnen voornoemde wereldwijde Shell divisie Exploratie & Productie.

De heer Krutzen is gepromoveerd in theoretische natuurkunde. Hij werkte als onderzoeker aan het Imperial College in London en het Koninklijke Shell Laboratorium in Amsterdam. De heer Krutzen heeft gewerkt aan planning systemen voor Shell Downstream en was IT manager van de offshore activiteiten van de Nederlandse Aardolie Maatschappij.

### Over de organisatie

Shell is de aanduiding voor een groep maatschappijen die wereldwijd actief is op het gebied van olie, aardgas, chemie, steenkool en andere bedrijfstakken. Royal Dutch Shell is in 1907 ontstaan uit een alliantie tussen De Koninklijke Nederlandsche Petroleum Maatschappij en The Shell Transport and Trading Company (Groot-Brittannië). De groepsmaatschappijen van Royal Dutch Shell ontplooiën een breed scala aan activiteiten, ingedeeld in de onderdelen Upstream (vooral het winnen en verkopen van olie, aardgas en het exploiteren van de benodigde infrastructuur), Downstream (met name het raffineren van ruwe olie tot uiteenlopende producten) en Duurzame Energie & Hydrogen. Bij Shell werken wereldwijd circa 110.000 medewerkers. Binnen de divisie Exploratie & Productie werken circa 45.000 medewerkers.

### Over het beleid voor documentmanagement

Shell bewaart alle documenten die van belang zijn voor de bedrijfsvoering gewoonlijk minimaal vier tot vijf jaar. Voor veel documenten zijn zij dat ook wettelijk verplicht, en gelden er zogenaamde retention requirements. Shell heeft volgens de ISO norm 15489 een *Retentie Schema* opgesteld, dat alle relevante informatie (Record Series) bevat, en retentieperiodes voor deze Record Series voorschrijft in alle landen waar Shell opereert. De verplichte retentieperiodes lopen uiteen van 18 maanden tot oneindig lang.

Shell bewaart sinds de opkomst van de computer digitale documenten. Er zijn enkele typen gegevens die inmiddels praktisch onbenaderbaar zijn, omdat de benodigde technologie niet meer eenvoudig beschikbaar is. Het gaat hier om e-mail tapes van mainframe computers. De tapes worden wel bewaard maar kunnen alleen tegen zeer hoge kosten weer leesbaar gemaakt worden.

### Over de bewaarstrategie

Binnen Shell is er expliciet beleid over hoe er met digitale informatie moet worden omgegaan. Binnen haar Record Management programma kent Shell een bewaarstrategie op basis van zogenaamde File Plans volgens ISO 15489. Ieder organisatieonderdeel heeft een File Plan dat per recordtype omschrijft wie er voor verantwoordelijk is, hoe lang de informatie bewaard moet worden, en waar de informatie moet worden opgeslagen. Dit is een prescriptief beleid in de vorm van een Shell Group standaard. Individuen worden op hun gedrag met betrekking tot records management aangesproken door middel van de Shell "Code of Conduct".

Elk File Plan heeft een eigenaar die verantwoordelijk is voor het beheer ervan. Alle File Plannen van de Shell Groep worden opgeslagen in een enkele applicatie. De meeste documentrecords worden in deze zelfde applicatie opgeslagen. Records van het type data worden in hun oorspronkelijke applicatie bewaard, bijvoorbeeld in een ERP systeem. Deze datarecords worden wel vermeld op de File Plans, inclusief de applicatie waarin ze zijn opgeslagen.

Daarnaast voert Shell E&P momenteel een verbeteringslag in de beheersing uit, om te komen tot gestandaardiseerde File Plans voor 24 disciplines. Dit maakt het beheren van de meer dan 500 File Plans van Shell E&P een stuk eenvoudiger. Door op deze wijze te werken kan Shell veel transparanter in haar compliance zijn; alles is ook makkelijker te vinden voor alle werknemers en er wordt hierdoor een grote slag in efficiëntie en effectiviteit gemaakt.

### Over obsolescence

Shell is niet overtuigd dat er een groot risico bestaat dat de huidige elektronische informatie in de toekomst door voortschrijdende technologie onleesbaar wordt. Shell's specifieke beleid, gestoeld op haar Records Management programma, is, om bij iedere technologie wisseling (bijvoorbeeld bij het uitfasen van een applicatie) in kaart te brengen welke informatie nog langer moet worden bewaard, en deze ofwel in een toekomstveilig formaat als PDF/A op te slaan, ofwel naar de volgende applicatie mee te migreren. Deze procedures liggen verankerd in de Shell standaards voor IT-projectmanagement.

Obsolescence is bij Shell dus niet zozeer iets dat je overkomt, maar wordt tegengegaan door actief beleid. Een nieuw IT-project doet een applicatie actief verdwijnen, niet de markt. En binnen het IT-project positioneert Shell het controlemechanisme om dit risico te beheersen.

### Over archivering van E-mail

Bij Shell is men momenteel bezig met het uitrollen van een oplossing voor het automatisch archiveren van e-mails. Hierbij wordt uitgegaan van het archiveren van e-mail van bepaalde doelgroepen medewerkers, vanaf een zeker functieniveau in de organisatie. Op termijn zou dit wellicht uitgebreid kunnen worden. In theorie zou elke medewerker steeds moeten bekijken of een ontvangen e-mail een record is dat gearchiveerd moet worden. In de praktijk is het echter zo dat mensen niet goed en objectief kunnen bepalen of de e-mail een record is. Daarom heeft Shell een safety net met formele criteria waarin alle email wordt gearchiveerd. Niemand heeft toegang tot dit safety net, het is puur voor e-discovery in het kader van litigation.

### Over 'Look & Feel' en authenticiteit

Bij Shell worden geen hoge 'Look en Feel' eisen gesteld bij de lange termijn bewaring van gegevens. Belangrijker voor Shell is dat de data beschikbaar is en er een zinnige weergave is. De opmaak van het document is hierbij van ondergeschikt belang. Wel is het belangrijk dat complexe documenten met bijvoorbeeld tekeningen, plaatjes, tabellen en video goed weergegeven worden, maar de inhoud van het document is belangrijker dan de opmaak.

Shell kent geen infrastructuur voor digital signing. Wel is men aan het experimenteren met de mogelijkheden hiertoe. Authentieke document worden vaak gescand en met PDF/A toegankelijk gemaakt voor de zoekmachine. Hierbij wordt volgens een vastgelegde scanningstandaard gewerkt die garandeert dat alles, inclusief de handtekening, goed leesbaar blijft.

### Over de kosten

Bij het installeren van de infrastructuur op het gebied van Document Management is de drijfveer in eerste instantie het businessproces; ervoor dat medewerkers efficiënt en effectief kunnen werken is cruciaal. Er wordt binnen Shell op dit moment voor zo'n € 30 miljard aan kapitaalsinvesteringen gedaan. Een groot deel van de "Value Chain" van Shell E&P is alleen gebaseerd op informatie: de interpretatie van seismiek, het maken van Field Development plannen, ontwerpen van installaties, enzovoorts. De snelheid en kwaliteit van de uiteindelijke beslissing een olie of gas productie-installatie te bouwen, vaak voor meer dan 20 jaar en meer dan 1 miljard dollar, is voor een groot deel afhankelijk van goed informatiebeheer. De businesscase voor een goede informatie-infrastructuur is hier eenvoudig uit af te leiden. Shell's investeringen daarin liggen op het niveau van tientallen miljoenen dollars per jaar.

## Bijlage B - Philips

### Over de geïnterviewde

De heer Robert Rongen is IT Demand Manager, verantwoordelijk voor Corporate Legal binnen IT van Philips. In deze functie is hij centraal aanspreekpunt voor de business- en IT-alignment van IT-systemen bij Corporate Legal. Zijn expertise op het gebied van digitale archivering ontleent hij tevens aan zijn functie als Programmamanager van het Record Retention Project.

### Over de organisatie

Royal Philips Electronics is opgericht in 1891 en heeft haar hoofdkantoor tegenwoordig gevestigd in Amsterdam. Zij kent 600 bedrijven, manufacture sites in 28 landen, sales outlets in 150 landen en wereldwijd circa 134.200 werknemers (gegevens per april 2008). Met gezondheid en welzijn als speerpunten, voorziet Philips de professionele- en de consumentenmarkt van producten via drie overlappende bedrijfsonderdelen: Healthcare, Lighting en Consumer Lifestyle. Daarnaast is er het bedrijfsonderdeel Innovatie & Emerging business, waarbinnen diverse organisaties onder de naam Corporate Technologies zijn samengebracht. Deze organisaties steunen de innovaties bij Philips en de ontwikkeling van nieuwe markten. Verder zorgen ze met gemeenschappelijke laboratoria en competenties voor technologische samenwerking in de gehele organisatie. Corporate Technologies omvat Corporate Research, Philips Incubators, intellectuele eigendommen en standaarden en toegepaste technologieën.

### Over het beleid voor documentmanagement

Het Record Retention project heeft als doel om te komen tot een algemeen bewaarbeleid voor records, vooral met het oog op het vermijden van risico's in de breedste zin van het woord en de mogelijke aansprakelijkheid in het licht van wet- en regelgeving. Het project richt zich op het identificeren en verder ontwikkelen van retentieregels en is een joint effort van IT en Legal. Initiatief ertoe is genomen door de Board of Management. De programmamanager legt verantwoording af aan de CIO en CLO van Philips, waarmee wordt benadrukt hoe belangrijk Philips een corporate policy op dit vlak vindt. Het project loopt vier jaar en de verwachting is dat er nog twee jaar kunnen bijkomen.

Op dit moment is het nog zo dat het afdelingshoofd verantwoordelijk is voor het archief van de afdeling. Er is een lijst met retentierichtlijnen voor de verschillende divisies binnen bepaalde categorieën (medical, engineering, etc.), maar soms zijn meerdere categorieën van toepassing. Het is de medewerker die beslist in welke categorie hij het record het meest thuis vindt horen. Daarnaast is het zo dat medewerkers met het huidige beleid zelf richtlijnen en procedures kunnen ontwikkelen.

Een belangrijk doel van het project is dus om te komen tot alignement van de retentieregels. Dat is niet triviaal: voor een e-mailbericht dat over meerdere onderwerpen gaat, kunnen nu meerdere richtlijnen gelden. Onder het eigen motto "sense & simplicity", moeten de richtlijnen ook intern zo helder en eenvoudig mogelijk zijn. De projectgroep is bezig een zo eenvoudig mogelijke *one way of working* te maken. Daarbij moet vastgesteld worden wat überhaupt een record is en welke bewaartermijnen voor de typen records gelden. Gestreefd werd naar een lijst retentierichtlijnen die bestaat uit 12 categorieën: HR, Finance, Legal, Medical, etc. Al snel bleek dit nog te complex te worden. Besloten is om een verdere simplificatie door te voeren: één default bewaartermijn voor alle records (10 of 15 jaar, nog vast te stellen).

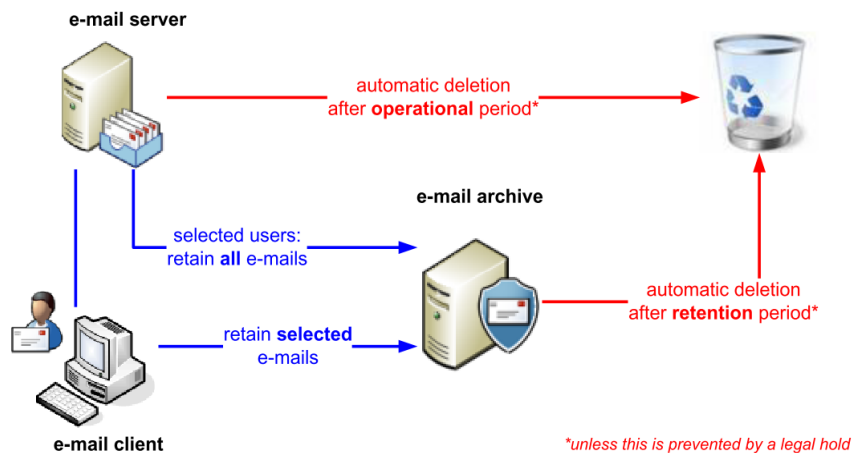
Als eerste is men bezig beleidslijnen te ontwikkelen en trainingen uit te zetten waarin mensen wordt geleerd hoe vast te stellen wat een record is en de bewaartermijn te definiëren. De verwachting is dat binnen drie maanden tot een half jaar de beleidslijnen klaar zijn en de uitrol voor de trainingen gereed is. Dergelijke trainingen moeten ook gezien worden in het licht van *work place innovation* en *work*

*productivity*: hoe ondersteun je verschillende typen medewerkers in hun informatiemanagement en hoe help je hen te archiveren? Medewerkers dienen dan ook ondersteund te worden om te kunnen bepalen wat een record is en wat dus gearchiveerd moet worden.

In technisch opzicht zou het retention project moeten leiden tot een applicatie binnen het e-mailsysteem (Microsoft Exchange) waarin met één druk op een knop een bericht te markeren is als record zodat het op de juiste manier gearchiveerd wordt. In het retention project wordt dan ook intensief samengewerkt met Microsoft. De aanbevelingen die Philips heeft opgesteld, zijn afgeleid van de Sedona Conference. Microsoft heeft deze aanbevelingen voor een belangrijk deel ook overgenomen en de volgende versie van Exchange zal de way-of-working ondersteunen.

### Over de bewaarstrategie

In eerste instantie is het idee dat van een aantal typen medewerkers alle in- en uitgaande e-mail automatisch gearchiveerd wordt omdat voor hen geldt dat bijna elke e-mail een record kan zijn. De overige medewerkers moeten zelf alle e-mail van belang handmatig markeren als record. Alle overige e-mail die niet gemarkeerd is als record zal volgens vaste richtlijnen na een bepaalde termijn (ca. 1,5 jaar) automatisch verwijderd worden.



Figuur 3. E-mailarchivering bij Philips (bron: RM-conventie, april 2008)

Een tweede stap in het record retention project zou zich kunnen richten op *Generic Office Content*. In die fase zullen er richtlijnen opgesteld zijn voor *alle* typen office documenten zoals XLS, Word, etc. Naast de retentierichtlijnen zou ook hier met één druk op de knop het desbetreffende document gearchiveerd worden in het centrale digitaal archief.

En een derde stap zou tenslotte gericht zijn op database systemen en bijvoorbeeld SAP-transacties.

Het retention project zal uiteindelijk leiden tot een algemeen bewaarbeleid voor alle digitale records bij Philips. Daarbij gaat het om functioneel beleid, dat wil zeggen richtlijnen voor welk record, de duur van de bewaartermijn, het deselectiebeleid, enzovoorts. Het gaat niet in op beleid voor technische aspecten, zoals de voorkeur voor bestandsformaten, het opslagsysteem of richtlijnen voor metadata. Uiteindelijk zal er sprake zijn van één retentiebeleid.

Ook hier zijn de wettelijke kaders en de mogelijke risico's in het licht van litigation de belangrijkste drijfveren. Opmerkelijk in dit verband zijn de richtlijnen die *The Sedona Conference* heeft opgesteld en die volgens Philips een pragmatisch handvat bieden voor het opstellen van policies en een werkwijze om voorbereid te zijn op mogelijke rechtszaken waarin digitaal bewijsmateriaal wordt gevraagd. Wanneer een rechtszaak zich aandient, is het mogelijk dat met een rechter wordt onderhandeld over

welke soort informatie moet worden aangeleverd, in welke vorm en welke inspanningen redelijkerwijs van een partij mag worden verlangd. In dat licht is het niet noodzakelijk om een 100% perfect systeem te hebben waarin *alle* documenten in authentieke vorm moeten worden opgeslagen. Het archiefbeleid is bij Philips realistisch en pragmatisch en is gebaseerd op de vraag welke informatie nuttig kan zijn binnen een juridische context. Buiten het historische archief van Philips (dat meer het corporate memory vertegenwoordigt), is dat het belangrijkste bestaansrecht van een (digitaal) archief. In dit kader is handhaving volgens ISO 15489 niet eens zo zeer aan de orde, maar worden de aanbevelingen van Sedona met belangstelling gevolgd en waar mogelijk geïmplementeerd.

### Over obsolescence

Volgens Philips is obsolescence van bestandsformaten geen inherent risico. Men vertrouwt op de volwassenheid en verantwoordelijkheid van de IT-industrie hierin en wijst naar de terugwaardse compatibiliteit van de software van de afgelopen jaren.

### Over 'Look & Feel' en authenticiteit

De look & feel van een document is voor Philips ondergeschikt. Voor het bewaren van documenten richten zij zich wederom naar de richtlijnen van de Sedona Conference. Philips slaat bijna alles op in native format, erop vertrouwend dat de toekomstige applicaties in voldoende mate terugwaards compatibel zullen zijn. Daar komt nog eens bij dat bij het scannen van gedrukte records deze na afloop niet worden weggegooid. *Wat* er bewaard moet worden (en dat in het bewustzijn van de medewerker te verankeren) is belangrijker dan *hoe* het bewaard moet worden.

Authenticiteit is in die zin belangrijk dat het archiveringsysteem dient te weten dat wanneer e-mail wordt opgeslagen de time stamp mogelijk wordt beïnvloed, en daarmee de authenticiteit strik genomen al is aangetast. Op dit moment is men hier over aan het nadenken.

Naast een digitaal archief heeft Legal op dit moment nog steeds een functioneel archief. Hierin worden de originele contracten nog altijd op papier bewaard. Deze zitten alleen in het digitaal archief om snel te kunnen vinden.

### Over de kosten

De kosten van het records management programma zijn moeilijk te schatten, maar digitaal duurzame opslag is hier veeleer een middel dan een doel. De investeringen die gedaan worden gelden dus in algemene zin voor informatiebeleid en niet specifiek voor digitale duurzaamheid. Philips is in de inventarisatie de enige organisatie die medewerkers in een speciaal ingericht verband (programma) over de problematiek laat nadenken. De inzet van een tiental mensen gedurende een periode van in totaal zes jaar geeft de significantie aan.

## Bijlage C - Achmea

### Over de geïnterviewde

Erik Gordebeke is Architect Enterprise Content Management bij de Group IT Services (GITS) van Achmea. GITS is onderdeel van de divisie Groepdiensten, een cluster van dienstafdelingen.

### Over de organisatie

Interpolis bestaat niet meer als zelfstandige organisatie maar alleen nog als 'merknaam'. Zij ressorteerde onder de Rabobankgroep. In 2005 fuseerde Interpolis met Achmea, onderdeel van Eureko. De Rabobank heeft nog steeds een belang in Eureko. Bij Achmea werken circa 12.000 medewerkers. Bij Interpolis werken circa 5.500 mensen. Achmea bestaat uit zes divisies: Digitale Distributie, Bancaire Distributie, Intermediaire Distributie, Pensioenen, Zorg en Staven & Diensten.

### Over het beleid voor documentmanagement

Elke divisie binnen Achmea heeft een informatiemanager die verantwoordelijk is voor hetgeen binnen de eigen divisie bewaard wordt. Het bewaren geschiedt per proces. Elk proces heeft vaste procesrichtlijnen en een proceseigenaar die beslist over de content die bewaard moet worden. Per proces worden de risico's ingeschat. Dit geldt voor alle informatie die Achmea rijk is, van cliëntdossiers tot managementinformatie.

De verantwoordelijkheid voor het 'wat' en 'waarom' van het digitale documentmanagement en het digitale archief is bij Achmea ondergebracht bij de Group Facility Services (GFS). De vertaling naar het 'hoe' en 'waarmee' ligt bij GITS, waar de architecten een sterk adviserende rol hebben met betrekking tot het beleid ten aanzien van het digitaal archief. Traditioneel is de Group Facility Services verantwoordelijk voor het fysieke archief. Een beleidsmedewerker binnen Facilitair Bedrijf is samen met de IT-architecten verantwoordelijk voor het (digitale) archiefbeleid. Achmea kent vanwege de historie een aantal verschillende digitale opslagsystemen (zoals SharePoint, Global360, Filenet, etc.). De grootste uitdaging vanuit IT-perspectief is de business alignment van deze systemen. Het streven van de architecten is te komen tot één centraal digitaal archief gebaseerd op digitale duurzaamheid en duurzaamheid wat betreft de structuur.

### Over de bewaarstrategie

Er is een beleidsdocument dat beschrijft voor welke documentsoort welke bewaartermijn gehanteerd dient te worden. Dit is vooral gebaseerd op fiscale en juridische richtlijnen en kan in het licht van juridische procedures inzage geven in de deugdelijkheid van het bedrijf.

De leidraad van het bewaarbeleid is het wettelijk kader en de normering zoals gedefinieerd in ISO 15489. Per soort record (en niet per bestandstype) is geformuleerd wat het bewaarbeleid is. Daarbij zijn proces en het dossier leidend en afhankelijk van de voorschriften wordt een record bewaard. De bewaartermijn ligt tussen de 2 en 70 jaar, afhankelijk van het type record. Er wordt dus gearchiveerd in de context van het businessproces. Een besluit om een record te archiveren wordt genomen door de desbetreffende proceseigenaar. Een belangrijke afweging bij het beleid is de vraag wat de gevolgen zijn als er niet goed gearchiveerd wordt: hoeveel claims kunnen er uit voortvloeien, of hoeveel risico loopt Achmea op het gebied van claims, maar ook imagoschade? Voor zover de heer Gordebeke weet, kent Achmea geen audits op security of data recovery.

De discussie binnen Achmea over het 'hoe' van het bewaren wordt vooral binnen IT gevoerd; de business units stellen vooral functionele eisen in de zin dat een record moet kunnen worden opgeslagen en moet kunnen worden opgevraagd. Het beleid van Achmea kenmerkt zich door een

realistische en pragmatische benadering. Records die zich lenen voor conversie naar PDF/A worden binnen Achmea ook als zodanig opgeslagen in het centrale archief.

13	Administratie overeenkomsten	blijvend	
14	Administratieoverzichten		7
15	Adressenbestanden	blijvend	
16	Afboekingen		7
17	Afdelingsplannen		5
18	Afgehaalde posten		7
19	Afgifte bonnen kantoor(hulp)middelen		2
20	Afkopen		10
21	Afmeldingskaarten		10
22	Afrekeningen		7
23	Afroepgegevens		3
24	Afschriften		7
25	Afschrijvingen		7
26	Afstemmingsbladen		7
27	Agentenovereenkomsten (intermediairs)		30
28	Akten van achterstellingen		30
29	Akten van borgstelling		30
30	Akten van borgtocht		30
31	Akten van cessie		30
32	Akten van geldlening		30
33	Akten van overdracht		30
34	Akten van ruiling		30
35	Akten overig		30
36	Analysereporten		10
37	Antwoordkaarten		3

**Figuur 3. Willekeurige uitsnede uit een lijst van 400 documentsoorten met bewaartermijnen in jaren.**

### Over obsolescence

Het risico dat een document over 20 jaar niet meer uitgelezen zou kunnen worden wordt bijzonder laag ingeschat. De betrokken verantwoordelijken voor risico-inschatting hieromtrent zijn van mening dat de markt volwassen genoeg is om de toegankelijkheid van bestandsformaten te garanderen. Mochten er zich problemen voordoen, dan kan uit de markt altijd een oplossing voor conversie worden gehaald. Als er bovendien sprake is van goed archiefbeheer, wordt tijdig gesignaleerd wanneer een applicatie gaat verdwijnen en dient overgegaan te worden tot conversie naar de opvolgende applicatie. Op dit moment ligt het besluiten hierover bij GFS en GITS. De architecten aldaar houden de systemen up to date en zetten de informatie over op de nieuwe informatiedrager. Enige tijd geleden heeft een massale conversie plaats gevonden van opticals naar SAN (magnetisch) en GFS is daarbij proceseigenaar; de business units zijn niet betrokken geweest bij dit besluit. Alle hierbij horende handelingen worden door GITS binnen Achmea zelf verricht.

### Over archivering van E-mail

E-mail als onderdeel van het interne bedrijfsproces wordt niet gearchiveerd. E-mails die onderdeel zijn van een verzekerings- of pensioendossier wel, mits relevant voor het dossier. Correspondentie met klanten bijvoorbeeld wordt gearchiveerd als onderdeel van het procesdossier. De proceseigenaar bepaalt daarbij of het gearchiveerd moet worden. De uitvoering en beslissing van individuele stukken ligt vaak bij de medewerker. In toenemende mate wordt de import van email in het archief geautomatiseerd, waarbij e-mails aan dossier toegekend worden. Hiermee hoeft de medewerker de beslissing niet meer te nemen.

### Over 'Look & Feel' en authenticiteit

De Look and Feel is volgens de heer Gordebeke van ondergeschikt belang bij Achmea. Het record staat centraal en de wijze waarop de inhoud getoond wordt doet relatief minder ter zake. Als voorbeeld wordt het zwart/wit scannen van ingekomen stukken genoemd: bij dit proces gaat al een groot deel van de look & feel verloren, maar dat is van ondergeschikt belang. Een van de voornaamste redenen om in enkele gevallen toch een kleurenscaan te maken, is de leesbaarheid van de scan.

Authenticiteit lijkt een belangrijk aspect te zijn binnen een verzekeringsorganisatie echter bij Achmea is eventuele betwisting van authenticiteit van documenten een risico dat bewust wordt genomen. De rechter zal beslissen of een document acceptabel is of niet.

#### **Over de kosten**

De kosten van het onderhoud en beheer van de IT-infrastructuur zijn groot, maar de leidraad is daarbij altijd de wensen van de business processen. Qua investering worden beslissingen genomen op basis van de businesscase. Wat levert deze investering op? Digitale duurzaamheid is daarbij een middel en geen doel. De voornaamste drivers zijn de betrouwbaarheid van de systemen, de 7x24 beschikbaarheid en de continuïteit van de leveranciers.

## Bijlage D - Rabobank

### Over de geïnterviewde

Arjen van Dieren is *interim manager Digitaal Werken Rabobank Unplugged*. In zijn functie is de heer van Dieren verantwoordelijk voor het opzetten, implementeren en aansturen van het Unplugged deelprogramma *Digitaal Werken*. De heer van Dieren spreekt over zijn expertise vanuit voornoemde hoedanigheid en niet vanuit een lijnfunctie over beleid van de Rabobank.

### Over de organisatie

De organisatiestructuur van deze onderneming is complex en verhindert op dit moment nog centrale besturing van informatiemanagement en beleid ten behoeve van digitale duurzaamheid.

De verantwoordelijkheid is niet goed centraal belegd, wat het lastig maakt een specifieke persoon aan te wijzen om te interviewen.

De organisatie kent een speciaal project van waaruit het opstellen van richtlijnen voor digitaal beleid 'aangejaagd' wordt. De basis hiervoor wordt uitgewerkt door de juridische afdeling en moet vervolgens vastgesteld en geïmplementeerd worden door de afdeling Control.

De afdeling Control werkt hierbij samen met de afdeling Informatiebeleid en Architectuur die ressorteert onder de IT-Groep. Deze afdeling heeft als een van de speerpunten Enterprise Information Management en hier zou de technische verantwoordelijkheid voor het informatiebeleid moeten liggen. De genoemde afdeling werkt sterk conceptueel, maar het is lastig om dit te vertalen naar de praktische toepassingen.

### Over het beleid voor documentmanagement

Op dit moment werkt de organisatie bij archivering volgens een *controle handboek* dat richtlijnen bevat over hoe lang en op welke wijze gearchiveerd moet worden. Het is algemeen beleid omtrent archivering, zonder dat specifieke aspecten benoemd zijn voor de digitale variant. Hierdoor blijft dit 'in het midden', waardoor de onduidelijkheid omtrent digitale archivering toeneemt. Binnen het project is men bezig dit expliciet te onderzoeken en te omschrijven. Het huidige gedefinieerd archiefbeleid is sterk defensief en is niet gericht op digitale duurzaamheid. De organisatie kent meer dan 100 km extern opgeslagen papieren archief.

Daar waar het gaat om het primaire proces (klantdossiers, afdelingen met veel bancaire processen) is sprake van een helder expliciet gedefinieerd beleid met retentierichtlijnen voor elk proces over wat, hoe lang en op welke wijze bewaard moet worden. Deze richtlijnen zijn mede door risicomangement en wetgeving ingegeven. Retentieprocedures zijn met betrekking tot het digitale klantendossier goed beschreven. De output van de primaire processen wordt bewaard, al is er geen restrictief selectiebeleid; in feite wordt alles bewaard dat tot het klantendossier behoort.

Binnen de ondersteunende onderdelen van deze organisatie, waar veel digitale data wordt gegenereerd, is weinig beleid voor duurzame digitale archivering. Elke afdeling kent zijn eigen informatiebeleid en is zelf verantwoordelijk voor wat er bewaard wordt. De wijze waarop de afdelingen en veranderprogramma's omgaan met informatiebeleid en digitaal informatiebeleid in het bijzonder, varieert sterk.

Deze organisatie maakt onderscheid tussen de bewaarplicht (wettelijk vastgesteld) en de bewaarwens. Bij dat laatste behoort een risico-inschatting: wat is er nodig om je te beschermen tegen juridische procedures of gerechtelijke claims? Daarnaast is er nog een tweetal andere categorieën: namelijk

bewaren van documenten ten behoeve van het vasthouden van kennis van beleid (bedrijfskundige redenen) en bedrijfshistorische redenen.

#### **Over archivering van E-mail**

Alle ingaande, uitgaande en interne E-mail wordt in de e-mailomgeving opgeslagen. De medewerker bepaalt of een e-mailbericht überhaupt bewaard wordt. Voor wat betreft archivering van e-mail naar dossiers is het aan de medewerker om te bepalen of een e-mail een record is.

#### **Over obsolescence**

Het gevolg van het gehele huidige informatiebeleid van deze organisatie is dat er veel wordt bewaard en zeer waarschijnlijk te veel. Hiermee loopt deze organisatie het risico dat informatie op den duur niet meer (tijdig) gevonden wordt. Ook de vergankelijkheid van het archief is hierdoor niet goed in te schatten. Vergankelijkheid van bestandsformaten wordt overigens niet als een groot risico (h)erkend en hier is dan ook, naast de algemene kaders ten aanzien van reproduceerbaarheidseisen in het control handboek, geen expliciet beleid voor. De verwachting is dat de markt mogelijke comptabiliteitsissues tijdig weet op te lossen.

Wel is er sprake van een goed beheersbeleid van de systemen en applicaties. Bij overgang op een nieuw systeem wordt getoetst of de informatie die behouden moet blijven ook uitleesbaar blijft of geconverteerd moet worden.

#### **Over 'Look & Feel' en authenticiteit**

Ten aanzien van look & feel wordt voor de lange termijn bewaring meer belang gehecht aan de inhoud van het document, waarbij wordt onderkend dat bewijsstukken eventueel in originele vorm moeten kunnen worden overhandigd. Look-and-feel is in de juridische sfeer voor deze organisatie dus wel degelijk van belang.

Ten aanzien van authenticiteit van digitale documenten kent deze organisatie een uitgekend autorisatiesysteem bij gegevensuitwisseling met eigen klanten. Dit autorisatiesysteem is enkele jaren geleden geïmplementeerd voor andere doeleinden en is zeer goed toepasbaar voor digital signing van gegevensuitwisseling. Het systeem wordt sinds de introductie algemeen als autorisatiemiddel aanvaard door zowel klant als organisatie.

#### **Over de kosten**

Op informatiebeleid rond de klantgegevens van deze organisatie wordt zeer doelmatig gestuurd. De informatie-infrastructuur is gebaseerd op CRM- en DMS-systemen die gebruik maken van Oracle en Microsoft Sharepoint. De investeringen die gepaard gaan met de ontwikkelingen van deze systemen zijn in de orde van vele miljoenen euro's.

Het informatiebeleid rondom niet-klantgegevens is minder doelmatig en het beschikbaar stellen van middelen wordt met name ingegeven door de businesscase of als er eisen gesteld worden door bijvoorbeeld de wetgeving of toezichhouders.

## Bijlage E - Buma/Stemra

### Over de geïnterviewde

Drs. Wieger Ketellapper RA is Directeur Algemene Zaken bij Buma/Stemra. In deze functie is de heer Ketellapper verantwoordelijk voor de backoffice processen en de contracten met derde partijen. Wij spraken met de heer Ketellapper en aanvullende informatie is verstrekt door Henk Dekker, IT manager van de regieorganisatie. Zij portefeuille bevat ook het beheer van de backoffice, de uitbesteding van de het IT-beheer en de administratie van de (digitale) contracten.

### Over de organisatie

Buma/Stemra houdt zich vooral bezig met de exploitatie en management van muzik auteursrechten. Buma/Stemra incasseert en verdeelt de vergoedingen voor het gebruik van muziek (geestelijk eigendom van componisten en tekstschrijvers) voor aangesloten muzik auteurs en -uitgevers. Daarnaast maken zij zich hard voor de bescherming van het muzik auteursrecht en ondersteuning van het Nederlands muzik product. Meer dan 17.000 muzik auteurs hebben zich bij Buma/Stemra aangesloten. Zij kent vier hoofdafdelingen; Algemene Zaken, Front Office (afsluiten van contracten voor muzik gebruik en incasso van auteursrechtelijke vergoedingen), Back Office (monitoring van muzik gebruik en uitkering van auteursrechtelijke vergoedingen aan de leden) en Juridische Zaken. De directie stuurt die bedrijfsprocessen aan.

### Over het beleid voor documentmanagement

Een belangrijk aspect van het bedrijfsproces bij Buma/Stemra vormen de zogenaamde *sound files*: dit zijn de geluidsbestanden van alle opgenomen radio- en Tv-programma's in Nederland. Het betreft dus  $24 \times 7 \times 365 =$  ruim 61.000 uur audio per zender. Er zijn in Nederland meer dan 40 uitzenders, dus het aantal te monitoren uren uitzendingen bedraagt bijna een kwart miljoen per jaar. De corresponderende sound files zijn van hoge kwaliteit, dus Buma/Stemra heeft een geavanceerd opslag- en beheerssysteem nodig om al deze bestanden op te slaan. Buma/Stemra heeft ervoor gekozen om de zorg voor opslag en beheer van de sound files uit te besteden aan een derde partij. Deze partij is verantwoordelijk voor het opnemen (verzamen) van alle muzik bestanden en de adequate opslag en beheer (en analyse) van deze informatie. In de Service Level Agreements met deze ondersteunende organisatie zijn clausules opgenomen over de bewaartermijn en opgeslagen kwaliteit van de audiobestanden, aangezien Buma/Stemra te maken kan krijgen met klachtenprocedures aangaande de incasso- en repartitiegelden. Om een goede klachtafhandeling mogelijk te maken, moet Buma/Stemra de geluidsbestanden (laten) bewaren. De geluidsbestanden hoeven echter niet lang te worden bewaard, daar klachten ouder dan vier jaar niet meer worden behandeld. Er is geen wettelijke verplichting om deze bestanden langer te bewaren. In de toekomst kan het wellicht opportuun worden om dat wél te doen, aangezien de dienstverlening van Buma/Stemra zich wellicht kan ontwikkelen naar andere deelgebieden (zoals het automatisch opsporen van muzik op internet).

Veel van de overeenkomsten die Buma/Stemra sluit met uitzenders en rechthebbenden, worden opgeslagen in gedrukte vorm. Contracten worden tegenwoordig gescand, maar de correspondentie tussen het papieren en digitale archief laat nog te wensen over, aldus Henk Dekker. Er zal een project worden opgestart om tot stroomlijning van het beleid van contractarchivering te komen.

Het beheer van alle IT-systemen die te maken hebben met de interne bedrijfsprocessen is uitbesteed bij Accenture. In de Service Level Agreements zijn geen paragrafen opgenomen voor lange termijn bewaring, en de IT-manager denkt niet dat speciale voorzieningen in dit verband nodig zijn. De digitale informatie wordt telkens mee geconverteerd als er nieuwe releases van de hardware of software zijn, dus extra voorzieningen zijn niet opportuun. Er zijn dus geen 'duurzaamheidsclausules' in de contracten opgenomen.

### **Over obsolescence**

De zorg om de toegankelijkheid van de bestanden is dus uitbesteed. Desgevraagd vindt de IT-manager de vergankelijkheid van de bestandsformaten ook geen inherent risico. De markt heeft dit altijd voor ons opgelost, en zal dat in de toekomst blijven doen.

### **Over archivering van e-mail**

De archivering van e-mail vindt bij Buma/Stemra plaats in de centrale server. Er is geen expliciet centraal beleid voor dit onderwerp. E-mails kunnen belangrijke records zijn als onderdeel van 'klantdossier' maar het is aan de desbetreffende lijnafdeling of procesmedewerker om te besluiten hoe dit gebeurt. Elke afdeling of procesmanager heeft hiervoor lokaal of 'eigen' beleid.

### **Over 'Look & Feel' en authenticiteit**

De look-and-feel van geluidsbestanden is irrelevant, maar van de contracten des te meer. Aangezien de contracten ook in papieren vorm worden opgeslagen, is de authenticiteit van de digitale pendant wellicht minder relevant. Het gaat daarbij dan vooral om de inhoud. Als administratieve organisatie is Buma/Stemra vooral gespist op het adequaat en nauwkeurig bewaren van informatie in tabelvorm. Deze is altijd te reconstrueren mits het datamodel maar helder is, aldus de IT-manager.

### **Over de kosten**

De kosten van de outsourcing omvatten ook de analyse van de geluidsbestanden en zijn in dezelfde orde als het uitbesteden van beheer en ontwikkeling van het e-Depot van de Koninklijke Bibliotheek.

## Bijlage F - De interviewvragen

Hieronder volgen de hoofdvragen die bij elk interview aan de orde zijn gekomen.

### Interviewvragen:

1. Wat is uw functie?
2. In welke zin bent u in uw organisatie betrokken of verantwoordelijk voor het informatiebeleid?
3. In welke mate bewaart uw organisatie digitale informatie voor de lange termijn (> 10-20 jaar)
4. Welke bewaarstrategie heeft uw organisatie?
5. Is er sprake van expliciet beleid op dit terrein?
6. Welke technische, organisatorische en financiële maatregelen zijn genomen om lange termijn bewaring te waarborgen?
7. Welke lessen zou de publieke sector kunnen leren van uw organisatie (best practices)?

### Toetsing:

1. Het bedrijfsleven heeft zelden interesse in lange termijn bewaring zoals we dat kennen in de wetenschap, bij de overheid en in de erfgoedsector. Niet langer bewaren dan strikt noodzakelijk, is het motto.
2. Waar wel sprake is van lange termijn bewaring, zijn de eisen anders dan die van de publieke sector: meestal gaat het om gegevens, de look-and-feel is niet belangrijk.
3. Waar het bedrijfsleven afhankelijk is van digitale data wordt er vooral veel geld gestoken in technische infrastructuur – budgetten waar de overheid alleen maar van kan dromen.
4. Waar digitale informatie langer bewaard moet worden kiest het bedrijfsleven een pragmatische stap-voor-stap-benadering.
5. Grote bedrijven als Microsoft en Philips werken wel met automatische archivering van bijv. e-mail. Dit soort technieken zouden met name de overheid kunnen helpen om digitale duurzaamheid te bevorderen in de dagelijkse gang van zaken bij gemeentes, provincies en rijk.