



# Pilotstarter Living Lab

*Functionele E-mail Box &  
bewareing by design*

269.000.000.000

Per dag!

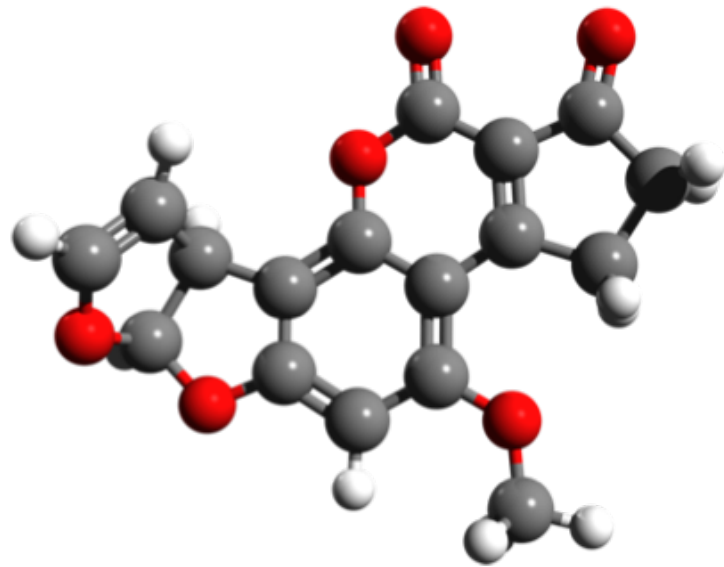
# Stelling

De ongestructureerde aard van (e-mail)berichten en bijlagen sluit niet aan op onze processen en systemen. Het matchen van de inkomende informatie met onze informatievoorziening is hierdoor traag, arbeidsintensief en duur.



- Groot aantal functionele e-mailboxen
  - Organisatie(onderdelen)/ diensten eigen identiteit
- Meerdere kanalen voor hetzelfde proces
- Veel handmatig werk - controleren, corrigeren, converteren, communiceren, uploaden naar vak-applicatie of zaaksysteem, archiveren?  
...
- Gebruik van persoonlijke mailboxen, outlook als archief
- Als organisatie voldoende:
  - transparant, openbaarheid?
  - Werken conform wet- en regelgeving?
- Gestart met automatische e-mailprocessing

# De bouwsteen benadering



## Rule Based Software (ook wel RPA)

- Creëer processen door het aan elkaar rijgen van bouwstenen
- Iedere bouwsteen heeft eigen parameters
- Gedefinieerde (deel)processen zijn herbruikbaar
- Beslissingen en acties op basis van content/patroon
- Interactie tussen zender en ontvanger
- Van eenvoudige controle tot geheel automatisch verwerken van inkomende berichten

## Wat levert het op?

- Eén plek voor verwerking van meerdere kanalen
- 24/7 verwerking van inkomende berichten
- Automatisering van repetitieve handelingen
- Voorspelbare doorlooptijden
- Alleen kwalitatieve informatie bereikt proces
- Verlichting administratieve lasten
- Gestructureerde en eenvoudig te ontsluiten informatie
- Kostenbesparing
- Gecentraliseerd beheer
- Transparantie
- Voldoen aan wet- en regelgeving / Governance

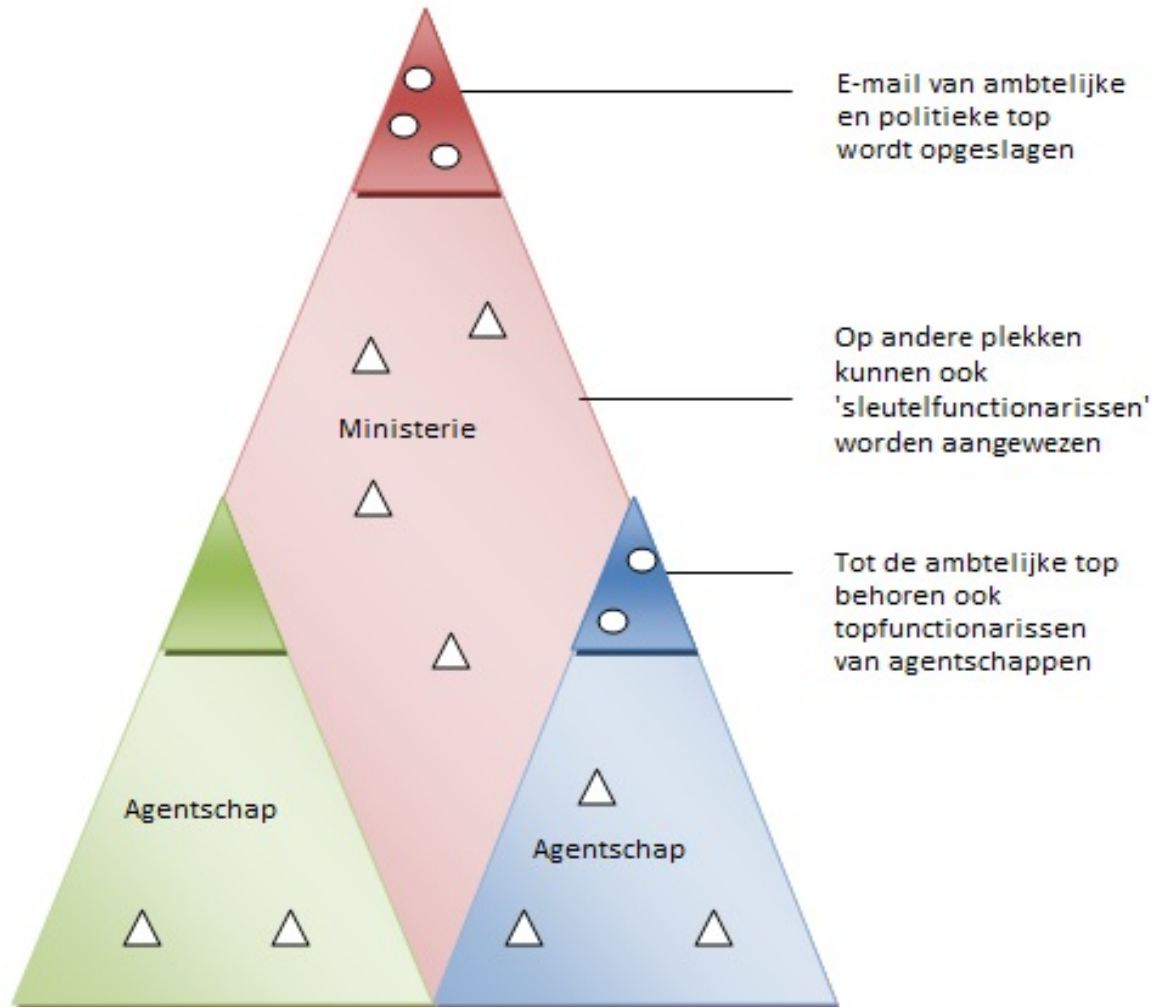
## De praktijk: en archivering dan?

- Archief is geïsoleerd
- Bevat handelingen van overheid
- Veel zit in e-mail
- Behandelend ambtenaar vs belang archivering
  - Hoge werkdruk
  - Administratieve taken erbij
  - Archivering onder druk
- Gezien de aantallen: wat is de rol van de archiefspecialist?
  - Beheren, achteraf controleren of ontwerpen?
  - Gokken op gedrag, discipline, procedures E-mailarchivering?
- Volgende stappen nodig: automatisch archivering by design



# Een ontwikkeling

## Selectie van sleutelfunctionarissen



## Aanpak aan de voorkant

- E-mail d.m.v. geautomatiseerde functionele e-mail boxen (FEB) voor je laten werken
- Met FEB's direct doordringen in een domein
  - Direct aansluiten op processen in diverse domeinen
  - Het is een extra medewerker die zich zo gedraagt
- Archivering niet apart maar met
  - Openbaarheid
  - Privacy
  - Autorisatie
- Manier om archivering naar voren te halen
- En in de ontwerpfase e-mailarchivering regelen

## Volgende stap

- Naast e-mail processing ook e-mail archiveren by design
- Automatiseren van archiveringsfunctionaliteiten in ontwerpfase
  - Welke metadata eruit halen
  - Op type proces (GEMMA) en/of document
  - archivistische metadata per proces toekennen
  - Bewaartermijnen automatisch toekennen
  - Informatie toevoegen aan juiste proces en dossier
  - Maar ook flexibiliteit om te kijken naar bijv hotspots etc



# Pilotstarter

- Proces in ruimtelijke domein
- Een begin om te starten met E-mail archiveren by design
- Pilotstarter E-mailbewaring:
  - uitwerken concept automatisch archiveren e-mails
  - Toegepaste innovatie, ruimte om te ontdekken
  - Van elkaar leren
  - Verkenning landelijk implementeren/standaardiseren



## Living Lab: realistische opzet

- Naast toegepaste innovatie:
  - vooral realiseren & concretiseren
- Uitgangspunten:
  - Het simpel houden
  - Klein denken = grote stappen zetten
  - Hergebruik bouwstenen
  - Elk % automatische archivering erbij = pure winst t.b.v. volledigheid & informatie op orde

## Living Lab: inrichting proces

### Doelstelling:

- testen geautomatiseerd afhandelen van het e-mailproces (inclusief bericht van ontvangst aan de geadresseerden) tot aan de archivering volgens de geldende richtlijnen in het daarvoor bestemde archiefsysteem
- Parkeerproces Den Haag: interessante mix
- Generieke automatische archiveringsprincipe hierin uitwerken
- Had elk ander willekeurig proces kunnen zijn: principes moeten standaard toepasbaar zijn





## Living Lab: inrichting

### Opzet op hoofdlijnen

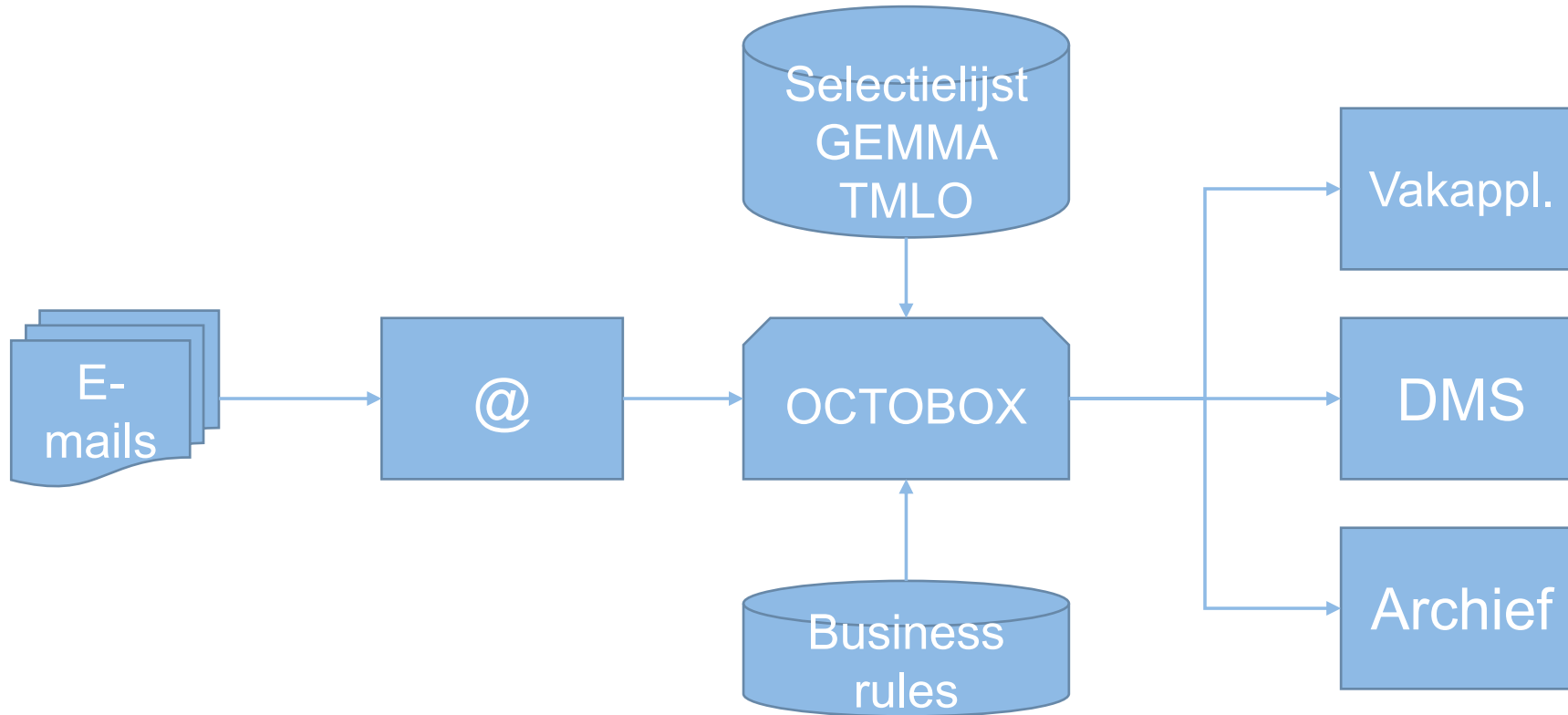
- Met OCTOBOX software gestructureerde en ongestructureerde mails omtrent parkeervergunningen uitlezen uit een Functionele E-mail Box (FEB) en de relevante documenten in Plato (DMS/ RMA) plaatsen
- Het gaat hierbij om bijvoorbeeld:
  - Opzegging parkeervergunning;
  - Bewijsstukken parkeervergunning zoals leaseverklaringen, huur-of koopovereenkomsten, kopieën van afvalstoffenheffing;
  - Voornemen/Besluit tot toekenning, afwijzing of intrekking parkeervergunning



## Living Lab: inrichting

- Kanalen
  - E-formulieren
  - Balie
  - Functionele E-mail Box: [parkerenonline@denhaag.nl](mailto:parkerenonline@denhaag.nl)
- Wat automatiseren t.b.v. bewaring/archivering
  - Classificeren: wat is het?
  - Koppelen aan een proces
  - Automatisch metadateren
  - Verrijken / toevoegen bijvoorbeeld
    - Vergunningennummer
    - BSN, KvK nummer en postcode en huisnummer
  - Waardering vanuit gemeentelijke selectielijst





## Living Lab: bijeenkomsten

- 1<sup>e</sup> functionele & technische inrichting
  - Expertsessie deelnemende gemeenten
    - Input verzamelen
- 2<sup>e</sup> functionele & technische inrichting (verwerken input)
  - Expertsessie deelnemende gemeenten
    - Input verzamelen
- Definitieve inrichting
  - Eindrapport
  - Kennissessies binnen Pilotstarter E-mailbewaring met:
    - Deelnemers pilotstarter
    - Geïnteresseerde gemeenten
    - VNG / VNG Realisatie
    - Ministerie van Binnenlandse Zaken

## Wat levert het deelnemers Living Lab op?

- Direct in voorhoede binnen Nederland
  - Op gebied van automatische e-mailverwerking & bewaring / archivering
  - Basis voor duurzame toegankelijkheid
- Deelname aan een innovatieve pilot
- Leren: onderdeel Expertgroep tijdens Living Lab
  - Kennis & kennisvoorsprong
- Einde Lab: toepasbare oplossing binnen jouw gemeente
  - Gestandaardiseerde rules voor eigen organisaties
  - Gestructureerde en eenvoudig te ontsluiten informatie e-mailkanaal
  - Voldoen aan wet- en regelgeving / Governance
  - Alleen kwalitatieve informatie bereikt proces
  - Betere verbinding burger/overheid (ongestructureerd) en gemeente (gestructureerd)