

## NEN 2082: bespiegelingen over een norm

Dr G.J. van Bussel

### Korte voorgeschiedenis

De basis van alle records management normen is het DoD Directive 5015.2<sup>1</sup>, die in 1997 werd uitgegeven door het Amerikaanse Department of Defense. Dit Directive werd in 2002 en 2007 herzien onder dezelfde aanduiding. In 2001 werd onder verantwoordelijkheid van de Europese Commissie een equivalente norm uitgebracht: MoREQ, dat in 2010 in MoREQ2 werd gereviseerd<sup>2</sup>. In 2004 werd de definitieve versie van ReMANO<sup>3</sup> vastgesteld, na een lange conceptuele fase waarin het draagvlak had verworven. De relevante eisen van de DoD 5015.2 en MoREQ werden hierin gecombineerd en aangepast aan de Nederlandse reguleringen. Meerdere leveranciers van records management applicaties en documentaire systemen lieten hun oplossingen op basis van deze norm toetsen.

In juni 2008 werd door het Nederlands Normalisatie Instituut NEN 2082<sup>4</sup> vastgesteld. De norm beschrijft de functionele eisen om informatie- en archiefmanagement, gebaseerd op NEN-ISO 15489<sup>5</sup>, met software te ondersteunen. De norm is gebaseerd op ReMANO 2004 en het Kernmodel 1 van het interdepartementale samenwerkingsverband voor de vernieuwing van de informatiehuishouding InterLAB. De norm richt zich op de kernfunctionaliteiten voor records management in organisaties, die door middel van software oplossingen kunnen worden ondersteund. De norm richt zich op software oplossingen die de primaire bedrijfsprocessen binnen organisaties ondersteunen of op zichzelf staande records management applicaties. Het basisidee achter de norm is dat iedere organisatie de eisen voor informatiebeheer in lijn moet brengen met de eisen voor de uitvoering van haar taken en afstemmen op aspecten als informatiebeveiliging, geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, bescherming van persoonsgegevens, openbaarheid van informatie en elektronische communicatie, zoals vastgelegd in wet- en regelgeving. Deze basisidee is gelijkloidend aan die van de hiervoor al genoemde algemene norm NEN-ISO 15489.

### NEN 2082: inhoud

De norm bevat 155 eisen en (helaas ook) wensen in acht functionele categorieën voor informatie- en archiefmanagement: opnemen; ordenen, klasseren en beschrijven; beheren, onderhouden en volgen; beschikbaar stellen; selecteren en verwijderen; documenteren van gebeurtenissen en beheeractiviteiten ('tracking', 'audit trails'); ondersteunende functionaliteiten (als werkstroombesturing, rapporteren, autorisatie, authenticatie en encryptie, e.d.); en tenslotte het beheren van de instrumenten van informatie- en archiefmanagement zelf. De organisatorische functionele eisen in NEN 2082 moeten kunnen worden gerealiseerd door elk softwarepakket, waarin archief wordt gegenereerd of opgenomen. Dat zijn dus software oplossingen in bedrijfsprocessen (zoals ERP, GIS, EIS, CAD, CMS, e.d.), kantoorautomatiseringsoplossingen en web services (oplossingen op basis van 'cloud computing'). De functionele eisen kunnen modulair en flexibel wor-

den toegepast in de praktijk. Ze zijn van toepassing op alle informatie, die in systemen voorkomt en waarvan is vastgesteld dat het dient ter verantwoording en bewijs. Het is dus te simplistisch om de norm enkel van toepassing te verklaren op records management en/of documentaire systemen.

Naast het bieden van een minimale set van functionele eisen voor informatie- en archiefmanagement als doelstelling kan de norm (zo wordt expliciet geformuleerd) ook gebruikt worden als validatie-instrument, waarmee organisaties kunnen controleren in hoeverre ze voldoen aan de norm NEN-ISO 15489 en biedt het een hulpmiddel voor het uitvoeren van audits op de genoemde functionaliteit. Die laatste 'doelstelling' is overbodig; het is vanzelfsprekend dat op een norm, die in een kwaliteitssysteem wordt opgenomen, wordt getoetst. Dat is gangbare praktijk en behoeft in een norm niet opgenomen te worden als 'doelstelling'. Het ligt immers ten grondslag aan de formulering van de norm zelf.

De NEN 2082 dient afgestemd te worden op de effectiviteit en efficiency van de bedrijfsvoering en de uitvoering van de taken. De functionele eisen van NEN 2082 zijn universeel aan te sluiten op de manieren waarop binnen bedrijfsprocessen wordt gewerkt, zodat bijvoorbeeld daadwerkelijk 'zaakgericht werken' geen enkele belemmering ondervindt.

#### **NEN 2082: toetsing**

Een norm krijgt pas praktische waarde als het onderdeel gemaakt wordt van een kwaliteitssysteem, waarbij sprake is van periodieke interne en externe audits op de implementatie ervan. Enkel op die manier wordt een optimale realisatie van de gestelde doelstellingen mogelijk. In de praktijk blijkt het hieraan te ontbreken waar het de organisatorische component van de norm betreft.

De eis van een NEN 2082 audit wordt door de meeste aanbestedende organisaties opgenomen in hun standaard-aanbestedingseisen voor records management en/of documentaire systemen. Dit leidt er toe dat de leveranciers van deze oplossing tot certificatie worden 'gedwongen'. De software audit, waaraan de oplossingen van deze leveranciers worden onderworpen, kunnen als 'functional configuration audits' worden aangeduid. Een FCA is de *'formal examination of functional characteristics of a configuration item, or system to verify that the item has achieved the requirements specified in its functional and/or allocated configuration documentation'*<sup>6</sup>. Of: *'For a system, the formal examination of its functional characteristics to verify that it has achieved the requirements in the functional baseline'*<sup>7</sup>. Dit impliceert dat tijdens een audit alle functionele eisen uit de NEN 2082 moeten worden aangetoond in de te toetsen applicatie, werkend op de infrastructuur van de leverancier. Wensen (kunnen) worden getoetst, maar het wel of niet voldoen daaraan speelt geen rol voor een uiteindelijke verklaring van compliance. Het voldoen aan wensen kan hooguit worden gebruikt als onderscheidend kenmerk ten opzichte van producten van andere leveranciers. Tijdens de audit wordt de implementatie van elke eis gedocumenteerd in een auditrapport. Eisen die niet door de leveranciers kunnen worden ingevuld, omdat deze gerealiseerd

moeten worden door de gebruikende organisaties zelf, worden voorzien van gebruiksinstructies en implementatiehandleidingen. Een audit bestaat veelal uit meerdere toetsmomenten; tussen de verschillende momenten in brengt de leverancier de benodigde verbeteringen in de software aan die nodig zijn om de functionele eisen te realiseren. Een certificaat of verklaring van compliance wordt slechts afgegeven als van iedere functionele eis (volgens de auditcriteria) de aanwezigheid is aangetoond. Een dergelijke verklaring is slechts gedurende een periode van drie jaar geldig. Daarna dient door middel van een her-audit voortdurende compliance te worden aangetoond. De meeste leveranciers van software oplossingen integreren interne toetsen aan de NEN 2082 in hun eigen kwaliteitssysteem. De audit op NEN 2082 geeft aan dat de getoetste systemen (bij een overeenkomende inrichting) in staat zijn de functionele vereisten uit deze norm te realiseren. De audit richt zich niet op de gebruikte techniek voor het realiseren van de vereisten en ook niet op de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. De NEN 2082 stelt daaraan geen eisen die kunnen worden getoetst.

Van de leveranciers van software oplossingen wordt dus dwingend gevraagd compliant te zijn aan NEN 2082. Het is een terechte eis, want een software oplossing dient minimaal het kader van functionele eisen te kunnen realiseren. Een dergelijk audit dient echter te worden aangevuld met een NEN 2082 audit op de implementatie en configuratie van de getoetste oplossingen in hun gebruikersorganisaties zelf. Om een optimale realisatie van de doelstellingen van de norm te realiseren voor de gebruikersorganisaties is dat een absolute vereiste. Deze audits zijn echter vanaf 2008 nauwelijks uitgevoerd. Een dergelijke audit richt zich op de organisatorische component van de NEN 2082 en toetst in hoeverre de functionele eisen voor informatie- en archiefmanagement (zoals gedefinieerd in NEN 2082 en in NEN-ISO 15489) zijn geïntegreerd in de bedrijfsprocessen, informatie-infrastructuren en interne regulering van gebruikersorganisaties. Alleen deze toets kan een gebruikersorganisatie de waarborg bieden dat de functionele eisen van informatie- en archiefmanagement zijn gerealiseerd. Een dergelijke toets eist uiteraard de aantoonbaarheid van de functionaliteiten van informatie- en archiefmanagement in de software architectuur en informatie-infrastructuur van een organisatie. De echte waarde van NEN 2082 blijkt pas in een op die manier ingerichte organisatorische omgeving. Alleen dan kan de configuratie van software oplossingen worden ingericht zoals dat door deze normen wordt vereist. Het zal duidelijk zijn dat de implementatie van een getoetste software oplossing *alleen* die waarborg voor een gebruikersorganisatie niet levert. Het verwerven van een NEN 2082 compliant software oplossing garandeert geen goed informatie- en archiefmanagement; integratie in een NEN 2082 (en/of NEN-ISO 15489) compliant organisatie doet dat wel.

### **NEN 2082: bespiegelingen**

NEN 2082 is een duidelijke norm met een verwarrende boodschap. De gestelde doelstellingen hebben een organisatorische lading: het gaat om het realiseren van een minimale verzameling van functionele eisen voor informatie- en archiefma-

nagement in de organisatie, te ondersteunen met geautomatiseerde informatiesystemen. Die strekking is echter vanaf 2008 nooit benadrukt. De norm heeft vanaf dat moment voortdurend het imago van een softwarenorm gehad, die enkel en alleen van toepassing leek te zijn op records management en/of documentaire systemen. Dat NEN 2082 ook enkel verplichtend was bij aanbestedingen voor records management systemen en/of documentaire systemen (en, later, bij zaaksystemen), heeft die indruk versterkt. Bij aanbesteding voor software oplossingen voor bedrijfsprocessen (zoals bijvoorbeeld ERP-software) is de eis tot compliance aan NEN 2082 nooit gesteld, hoewel ook in deze software oplossingen wel degelijk sprake is van de creatie en het beheer van records. Dat is jammer, want het innovatieve van NEN 2082 lag juist daarin.

Het imago van NEN 2082 als een softwarenorm is echter (gezien de voorgeschiedenis) niet zo verwonderlijk. NEN 2082 vloeit voort uit twee richtlijnen die absoluut op software oplossingen van toepassing zijn: ReMANO 2004 en het Kernmodel 1 van InterLAB. Daarnaast werd (en wordt) grote nadruk gelegd op NEN-ISO 15489 als de norm, waaraan organisaties zich voor informatie- en archiefmanagement hebben te conformeren. NEN 2082 viel dus ‘tussen wal en schip’. Het feit dat het organisatorische karakter van de NEN 2082 niet wordt (h)erkend, vermindert de waarde die de norm zou kunnen hebben. Daarbij past wel de aantekening dat hetzelfde geldt voor een norm waarvan het organisatorische karakter *wel* algemeen wordt erkend: NEN 15489. Deze norm wordt geheel genoemd en gebruikt als leidraad voor de inrichting van informatie- en archiefmanagement in organisaties, maar de waarde van de norm wordt ten zeerste beperkt door het feit dat organisaties niet bereid zijn zich op deze norm te laten toetsen. Daar waar kwaliteitssystemen zijn (en worden) geïmplementeerd zijn NEN 2082 en NEN 15489 afwezig.

NEN 2082 wordt nogal eenzijdig gebruikt: als een norm waaraan een software oplossing (en uitsluitend: een records management en/of documentair systeem) moet voldoen om een aanbesteding te kunnen doorstaan. Een getoetste software oplossing inzetten in een zelf niet toetsbare organisatie is geen recept voor succes. De terechte nadruk die in nieuwere regelgeving en inspectiekaders gelegd wordt op kwaliteitssystemen vraagt om toetsbare organisaties. NEN 15489 biedt daarvoor de kaders. NEN 2082 (als rechtstreeks aansluitend bij NEN 15489) mag daarom best een ander, duidelijker imago krijgen als pure softwarenorm. Dat vraagt (beperkte) herziening van de norm.

De vraag is of het zover komt. De toekomstbestendigheid van NEN 2082 is twijfelachtig, zeker als het karakter van de norm daadwerkelijk weer alleen op software gelegd zou worden. In dat geval is er serieuze concurrentie van DoD 5015-2, MoReq2 en ISO 16175. Deze laatste norm (*Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments*)<sup>8</sup> is gelijk aan de al vanaf 2008 bekende gelijknamige richtlijn van International Council of Archives<sup>9</sup> en sluit nauw aan op NEN-ISO 15489. Ik zou me kunnen voorstellen dat deze

norm door het NEN van toepassing verklaard wordt op Nederland, eventueel in een vertaalde versie. Ik zelf heb geen voorkeur. Al deze normen vragen op een anders omschreven manier ongeveer hetzelfde, de een wat gedetailleerder dan de andere. Het is dan ook voldoende dat een software oplossing aan een van deze normen voldoet en een leverancier niet ‘verplicht’ wordt door allerlei aanbestedingseisen voor elk van deze normen een verklaring van compliance te verwerven. Zoals nu soms nog is te bespeuren, in een overdadige wens compleet te zijn....

Dr G.J. van Bussel is Bijzonder Lector Digital Archiving & Compliance aan de Hogeschool van Amsterdam en directeur van Van Bussel Document Services te Helmond.

---

<sup>1</sup> <http://jitc.fhu.disa.mil/cgi/rma/>

<sup>2</sup> <http://www.moreq2.eu/>

<sup>3</sup> [http://www.cornwell.co.uk/moreqdocs/ReMANO\\_2004.pdf](http://www.cornwell.co.uk/moreqdocs/ReMANO_2004.pdf)

<sup>4</sup> <http://www.nen.nl/web/Normshop/Norm/NEN-2082-Eisen-voor-functionaliteit-van-informatie-en-archieffmanagement-in-programmatuur.htm>

<sup>5</sup> <http://www.nen.nl/web/Normshop/Norm/NENISO-1548912001-nl.htm>

<sup>6</sup> <http://www.product-lifecycle-management.com/mil-hdbk-61a-00.htm>, 2006, 61A.

<sup>7</sup> [http://space.spacegrant.org/SEModules/Reference%20Docs/SMC\\_SE\\_Primer4-05.pdf](http://space.spacegrant.org/SEModules/Reference%20Docs/SMC_SE_Primer4-05.pdf), januari 2004, blz. 312.

<sup>8</sup> [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=55790](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=55790)

<sup>9</sup> <http://labyrinth.rienkjonker.nl/category/trefwoorden/iso-16175>