



Departement Social Work
Afstudeerrichting Personeelswerk

HET EFFICIËNT DIGITALISEREN VAN PERSONEELSDOSSIEREN BINNEN HET ZOL

Door Kim Meyers

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

Hasselt
Academiejaar 2013- 2014



Departement Social Work
Afstudeerrichting Personeelswerk

HET EFFICIËNT DIGITALISEREN VAN PERSONEELSDOSSIEREN BINNEN HET ZOL

Door Kim Meyers

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

Hasselt
Academiejaar 2013- 2014

Woord vooraf

Alvorens het 'echte werk' van deze bachelorproef aan bod komt, is een kort dankwoord op zijn plaats.

Tijdens het gehele proces van brainstormen, onderzoeksterrein afbaken, literatuurstudie, praktijkonderzoek, uitschrijven en herschrijven is er een grote hulp en steun geweest van zowel personen binnen de Hogeschool PXL als personen binnen het Ziekenhuis Oost-Limburg.

Mijn eindwerkbegeleider, Dennis Smolders, was steeds bereid tot het nalezen van geschreven stukken en het geven van goede raad. Zowel mijn stagedienst, organisatieontwikkeling en HRM, als de personeelsdienst hebben gebrainstormd om tot een onderzoek te komen dat een bijdrage kon leveren binnen het ziekenhuis. Enkele personen zijn verder gegaan in de begeleiding van deze bachelorproef dan het brainstormen met name Sylvain Haekens, Nadine Baerten, Annelies Noben en Sarah Maes. Zij hebben zich steeds ingespannen om geschreven stukken na te lezen alsook raad te geven. De twee laatst genoemde personen hebben ook een grote steun betekend bij het praktijkonderzoek. Zij stonden steeds klaar om me uitleg te verschaffen over de werking van het softwarepakket ARNO HR alsook over de (inhoud van de) personeelsdossiers. Bij het schetsen van het juridisch kader werd ik nauw ondersteund door Sara Lousbergh. Om af te sluiten wil ik Erwin Thijs en Marc Maeremans ook bedanken. Zij stonden steeds klaar om bij te springen met raad en daad bij de voorbereiding van het proefdraaien alsook tijdens het proefdraaien zelf.

Afbeeldingenlijst

Afbeelding 1 Logo ZOL	9
Afbeelding 2 Geografische spreiding patiënten ZOL	13
Afbeelding 3 Organogram ZOL	14
Afbeelding 4 Organogram Personeelszaken	15
Afbeelding 5 Cartoon archief	16
Afbeelding 6 Cartoon elektronische handtekening	24
Afbeelding 7 Screenshot map 'elektronisch personeelsdossier'	39
Afbeelding 8 Screenshot voorbeeld map 'diploma'	39
Afbeelding 9 Screenshot BarTender Enterprise	40
Afbeelding 10 Wijzigen type barcode	41
Afbeelding 11 Wijzigen type document	42
Afbeelding 12 Screenshot aanmaken batch	43
Afbeelding 13 Screenshot start scannen	44
Afbeelding 14 Screenshot gescande documenten	45
Afbeelding 15 Screenshot aangemaakte mappen	45
Afbeelding 16 Screenshot ARNO HR 'documentbeheer'	47
Afbeelding 17 Screenshot ARNO HR 'uploaden documenten'	48

Inhoudsopgave

WOORD VOORAF	2
AFBEELDINGENLIJST	3
INHOUDSOPGAVE	4
ALGEMENE INLEIDING	7
DEEL 1. SITUERING STAGEPLAATS	9
1 INLEIDING	9
2 VOORSTELLING STAGEPLAATS	9
3 HISTORISCHE SCHETS.....	10
4 MISSIE EN VISIE	10
4.1 MISSIE.....	10
4.2 VISIE	11
5 DOELGROEP.....	13
6 ORGANOGRAM / DIVISIESTRUCTUUR.....	14
7 DIGITALISATIE IN HET ZOL.....	16
DEEL 2. THEORETISCH KADER.....	17
1 INLEIDING	17
2 ARCHIVERING , WHAT'S IN A NAME?	17
2.1 HET BEGRIP 'ARCHIEFSTUK'	17
2.2 HET BEGRIP 'ARCHIEF'	18
3 HOE KAN DE ORGANISATIE VAN EEN DIGITAAL ARCHIEF ERUIT ZIEN?	19
3.1 SOORTEN DIGITALISATIE.....	19
3.1.1 <i>Retrodigitalisatie</i>	19
3.1.2 <i>Digitalisatie van bestaande informatiestroom</i>	20
3.1.3 <i>Substitutie</i>	20
3.1.4 <i>Digitalisering van nieuwe informatiestroom</i>	20
3.2 PERSONEEL	21

4	MET WELKE JURIDISCHE ASPECTEN DIENT ER REKENING GEHOUDEN TE WORDEN?	21
4.1	DE ELEKTRONISCHE HANDTEKENING	22
4.1.1	<i>Soorten elektronische handtekening</i>	22
4.1.1.1	Basis of gewone elektronische handtekening	22
4.1.1.2	Geavanceerde elektronische handtekening	22
4.1.1.3	Gekwalificeerde elektronische handtekening	23
4.1.2	<i>Rechtsgeldigheid</i>	24
4.2	HET VERSCHIL TUSSEN DE SOCIALE DOCUMENTEN EN DE OVERIGE PERSONEELSDOCUMENTEN	25
4.2.1	<i>Sociale documenten</i>	25
4.2.1.1	Welke documenten?	26
4.2.1.2	Bijhouden versus bewaren van de sociale documenten	26
4.2.2	<i>Overige personeelsdocumenten</i>	29
4.2.2.1	Welke documenten?	29
4.2.2.2	Bijhouden versus bewaren van de overige personeelsdocumenten	29
4.2.3	<i>De begrippen authenticiteit en integriteit als belangrijke factoren</i>	31
4.2.4	<i>Verwijderen van originele documenten</i>	32
4.3	PRIVACY VAN DE WERKNEMERS	33
4.3.1	<i>De wet Verwerking Persoonsgegevens</i>	33
5	BESLUIT	35
DEEL 3. PRAKTIJKONDERZOEK		36
1	INLEIDING	36
2	METHODOLOGISCH KADER	36
3	VOORSTUDIE IN HET ZOL	38
3.1	TECHNISCHE ASPECTEN	38
3.1.1	<i>Handmatig scannen</i>	38
3.1.2	<i>Automatisch scannen</i>	40
3.1.2.1	Stap 1: aanmaken barcodes	40
3.1.2.2	Stap 2: scannen	42
3.1.3	<i>Uploaden naar ARNO</i>	46
3.1.3.1	ARNO HR	46
3.1.3.2	Link tussen ARNO HR en de opslagruimte	47
3.2	PERSONEEL	49
3.2.1	<i>Verantwoordelijkheden</i>	49

3.2.2	<i>Toegangsrechten</i>	49
3.3	TIJDSPANNE.....	49
3.3.1	<i>Handmatig scannen</i>	50
3.3.2	<i>Automatisch scannen</i>	51
3.4	BESLUIT.....	51
4	INTERVIEW ‘HOE ZIET DIGITALISATIE BINNEN SINT TRUDO ERUIT?’	52
5	VOORSTEL IMPLEMENTATIESYSTEEM	53
6	BESLUIT.....	55
<u>DEEL 4. KRITISCHE KIJK.....</u>		56
<u>ALGEMEEN BESLUIT</u>		59
<u>BIBLIOGRAFIE</u>		61
<u>BIJLAGEN.....</u>		FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.

Algemene inleiding

Mijn laatstejaarsstage, professionele stage, vindt plaats in het Ziekenhuis Oost-Limburg binnen de dienst Organisatieontwikkeling en HRM. Deze dienst situeert zich in de overkoepelende dienst Personeelszaken. Aangezien het ziekenhuis een groot aantal medewerkers in dienst heeft, zijn hier onlosmakend een groot aantal personeelsdossiers aan gekoppeld. In het huidige digitale tijdperk is het misschien enigszins mogelijk om deze grote hoeveelheid aan papieren personeelsdossiers te digitaliseren. Hierbij dient in acht genomen te worden dat er verbouwingen gepland staan van de dienst. Wanneer de hoeveelheid aan personeelsdossiers gereduceerd kan worden, schept dit meer ruimte om in de toekomst meer vergaderzalen in te richten alsook ruimten voor selectiegesprekken.

In deze bachelorproef wordt er getracht een antwoord te formuleren op de volgende centrale vraagstelling: “Hoe komen tot een efficiënte implementatie van digitale archiveringsmethoden betreffende personeelsdocumenten binnen de personeelsdienst van het Ziekenhuis Oost-Limburg, campus Sint-Jan?”. Om een gestructureerd antwoord hierop te bekomen, zijn het stellen van deelvragen een must. Deze deelvragen zijn de volgende:

- welke digitale archiveringsmethoden zijn er voor handen;
- welke personeelsdocumenten kunnen digitaal opgesteld en verstuurd worden;
- welke soorten elektronische handtekeningen bestaan er;
- welke methoden van scannen zijn mogelijk;
- welke scanmethode past het best bij hetgeen uitgevoerd wil worden;
- hoe kijkt een andere zorginstelling naar het digitaliseren van het personeelsdossier;
- welke aanbevelingen kunnen er geformuleerd worden?

Deze vragen worden getracht beantwoord te worden doorheen deze bachelorproef. De bachelorproef bestaat uit vier grote onderdelen.

In het eerste onderdeel wordt een situering van de stageplaats ‘Ziekenhuis Oost-Limburg’ weergegeven. Naast een algemene situering wordt de dienst waar deze stage zich situeert, organisatieontwikkeling en HRM, uitgelegd.

Het tweede onderdeel is een theoretisch kader betreffende de materie. Hierin wordt besproken wat een archief juist is, hoe een digitaal archief tot stand kan komen, welke soorten elektronische handtekeningen er bestaan met hieraan gekoppeld welke het best

gehanteerd worden en als laatste een juridisch kader betreffende de personeelsdocumenten.

Het derde onderdeel bevat het praktijkonderzoek dat gevoerd is binnen de personeelsdienst. Hierin worden de verschillende scanmethoden uitgetest om zo tot een conclusie te kunnen komen. Hieraan gekoppeld wordt een interview afgenomen met de bedrijfskundige directrice, Doris Eder, van Sint-Trudo. De resultaten van dit interview gaan meegenomen worden om in combinatie met het eigen praktijkonderzoek een voorstel tot implementatie te formuleren.

Het vierde en tevens laatste onderdeel omvat de kritische kijk naar deze bachelorproef in het geheel. Hierin worden de gemaakte conclusies in vraag gesteld en de beperkingen van het onderzoek in kaart gebracht. Hiernaast wordt er getracht gefundeerde meningen te formuleren over verschillend aspecten die aan bod komen.

Deel 1. Situering stageplaats¹

1 Inleiding

Alvorens er van start gegaan wordt met het theoretisch kader alsook het praktijkonderzoek, dient er een situering van de stageplaats weergegeven te worden. Op deze manier kan het theoretisch kader alsook het praktijkonderzoek beter in de juiste context gezien worden. In dit onderdeel wordt de stageplaats, Ziekenhuis Oost-Limburg, in het algemeen voorgesteld, met haar missie en visie en een historische schets. Naast deze algemene voorstelling wordt de personeelsdienst hierin gekaderd. Om af te sluiten wordt getracht de vraag 'Waarom digitaliseren binnen het ZOL?' te beantwoorden.

2 Voorstelling stageplaats

Het ziekenhuis Oost-Limburg (ZOL) bestaat uit drie campussen, namelijk: campus Sint-Jan, campus Sint-Barbara en campus André-Dumont. Hiernaast zijn er twee buitenraadplegingen (poliklinieken): Hartcentrum en Centrum voor Gespecialiseerde Geneeskunde. Het ZOL telt 811 verantwoorde bedden en 230 dagklinische bedden.



Afbeelding 1 Logo ZOL

Interessant om te weten is dat in 2012 werden er 34.602 patiënten opgenomen en werden er 50.786 dagklinische behandelingen uitgevoerd. Gemiddeld verblijft een patiënt 6,81 dagen in het ziekenhuis. De poliklinieken registreerden 491.121 consulten van ambulante patiënten. Verder werden er in de operatiekamers 33.181 ingrepen uitgevoerd en in de verloskamers werden er 2.213 bevallingen genoteerd. De dienst Spoedgevallen telde 43.343 patiëntencontacten.

¹ ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG., Historiek, opdrachtverklaring, organisatie. Internet. (www.zol.be) en ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG., Onthaalbrochure voor nieuwe medewerkers, Genk, dienst communicatie ZOL, januari 2014. , BORMANS, E., Inscholingsdag 10 februari 2014. Powerpoint.

In het ZOL werken ruim 300 artsen en assistenten, 2.859 medewerkers (of 2.038 voltijdse equivalenten¹) en tal van vrijwilligers en stagiairs. Deze medewerkers zorgen samen voor een kwaliteitsvolle zorg.

3 Historische schets

Oorspronkelijk bestond het ZOL uit drie ziekenhuizen, namelijk: André-Dumontziekenhuis te Waterschei, Sint-Barbaraziekenhuis te Lanaken en Sint-Jansziekenhuis te Genk. Tussen deze ziekenhuizen bestond er een nauwe samenwerking sedert 1992. Hieruit volgde de fusie die plaats vond op 31 december 1995.

Elk van deze drie ziekenhuizen heeft zijn eigen historiek. Het André-Dumontziekenhuis en Sint-Barbaraziekenhuis hebben hun oorsprong bij de mijnactiviteiten in Oost-Limburg. Het Sint-Jansziekenhuis werd opgericht door de Commissie van Openbare Onderstand van de gemeente Genk (de voorloper van het OCMW-Genk).

Het ZOL is een openbare verzorgingsinstelling. Dit kunnen we afleiden uit het feit dat het ZOL opgericht is overeenkomstig titel VIII, hoofdstuk I artikel 219 – 235 van het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn².

4 Missie en visie

In de missie en visie van het ZOL tracht het ZOL hun waarden en tevens ook hun identiteit te definiëren. De grondvesten van het dagelijks doen en laten worden door deze waarden bepaald.

4.1 Missie

Het ZOL is een supra-regionaal algemeen ziekenhuis dat een volledig zorgpakket aanbiedt, van basis- tot topklinische geneeskunde, in goede samenwerking met alle partners in de zorg, waarbij de patiënt steeds centraal staat. Patiëntvriendelijkheid, kwaliteit en toegankelijkheid zijn centrale waarden in het beleid.

¹ Dit geeft de omrekening weer van het totaal aantal gepresteerde werkdagen en –uren in het aantal voltijdse banen dat ermee overeenstemt. (SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD VAN VLAANDEREN. *Jargonlijst. Internet.* (www.serv.be))

² “Vereniging onderworpen aan het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.”

4.2 Visie

De missie wordt geconcretiseerd door de visie. Door de visie wordt getracht een antwoord te formuleren op de volgende vragen: 'Hoe zien wij onszelf in de wereld van morgen? Waar staan we voor?'

- 1) *Wij willen op een geïntegreerde en patiëntvriendelijke wijze professionele en veilige ziekenhuiszorg aanbieden, aan al wie op het ziekenhuis een beroep wenst te doen, ongeacht zijn/haar godsdienstige, filosofische of politieke overtuiging, ras, huidskleur of geslacht, sociale of culturele herkomst, financiële of maatschappelijke status. Tariefzekerheid en betaalbaarheid zijn belangrijke waarden in ons beleid.*
- 2) *Wij willen een volledig zorgaanbod realiseren met kwaliteitsvolle basisgeneeskunde voor zorgregio en met expertfuncties voor een breder gebied, binnen en buiten de provinciegrenzen. Wij nemen de nodige initiatieven om dit aanbod verder te laten groeien.*
- 3) *Wij willen binnen de expertfuncties alert zijn voor nieuwe initiatieven en mogelijkheden binnen de gezondheidszorg, initiatieven nemen tot en actief participeren aan wetenschappelijk onderzoek. Wij zijn voorloper in het ontwikkelen en stimuleren van nieuwe zorgvormen en spelen maximaal in op nationale en internationale evoluties¹.*
- 4) *Wij willen gestructureerd samenwerken met de eerste lijn², met andere ziekenhuizen binnen en buiten de eigen zorgregio, met eigen zorgvoorzieningen en met universitaire ziekenhuizen en instellingen.*
- 5) *Wij willen een ziekenhuis zijn waar alle beleidsorganen, artsen en medewerkers op een respectvolle wijze via overleg en in een sfeer van open communicatie met elkaar samenwerken.³*

¹ Het ZOL vervult een aantal belangrijke expertfuncties binnen een euregionale context zoals bijvoorbeeld TRACE. De KU Leuven en het ZOL hebben een academisch behandelingscentrum gezondheidspsychologie dat ondersteund wordt door een eigen wetenschappelijke onderzoeksequipe. Hier werken de onderzoekers aan vernieuwing, ontwikkeling en evaluatie van nieuwe meetinstrumenten en behandelingsprogramma's.

² Dit houdt alle zorg in die direct toegankelijk is voor de patiënt. Voorbeelden hiervan zijn: huisarts, tandarts en apotheek.

³ Dit komt tot uiting in het charter dat in elke dienst aanwezig is. Dit charter geeft weer wat de medewerkers van mekaar verwachten. Het is een afspraak over hoe ze allen met mekaar omgaan. Centraal hierin staat het respectvol omgaan met mekaar. Elk charter is door de medewerkers van zijn/haar dienst vrijwillig ondertekend als teken van akkoord. Het charter kan als bijlage 1 teruggevonden worden bij deze bachelorproef.

- 6) *Wij willen medewerkers en artsen kansen bieden om te groeien, zich te ontwikkelen en hun capaciteiten verder uit te bouwen zodat ze zich goed en gewaardeerd voelen.*
- 7) *Wij willen een transparante werking organiseren zodat aan de gemeenschap rekenschap kan worden afgelegd¹.*
- 8) *Wij willen kostenbewust werken om zo financieel gezond te blijven als waarborg voor de continuïteit van de ziekenhuiswerking.²*

Om de missie en visie te realiseren gaat het ZOL nog een stapje verder. Zij streven naar het behalen van een kwaliteitslabel op internationaal niveau (m.a.w. accreditatie). Dit label kan toegekend worden door JCI³. JCI is een organisatie die internationale normen vastlegt op vlak van zorgkwaliteit en patiëntveiligheid.

¹ Op de website www.zol.be kan iedereen de jaarverslagen raadplegen waarin een aantal projecten van het voorbije jaar uitgewerkt staan, alsook de cijfers zoals bijvoorbeeld het aantal opgenomen patiënten, aantal spoedgevallen, aantal erkende versus verantwoorde bedden, de balans en de jaarrekening.

² ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG., Missie en visie ZOL. *Internet.*
(<http://www.zol.be/internet/algemeen/algemeen.aspx?id=3470>)

³ Joint Commission International.

5 Doelgroep

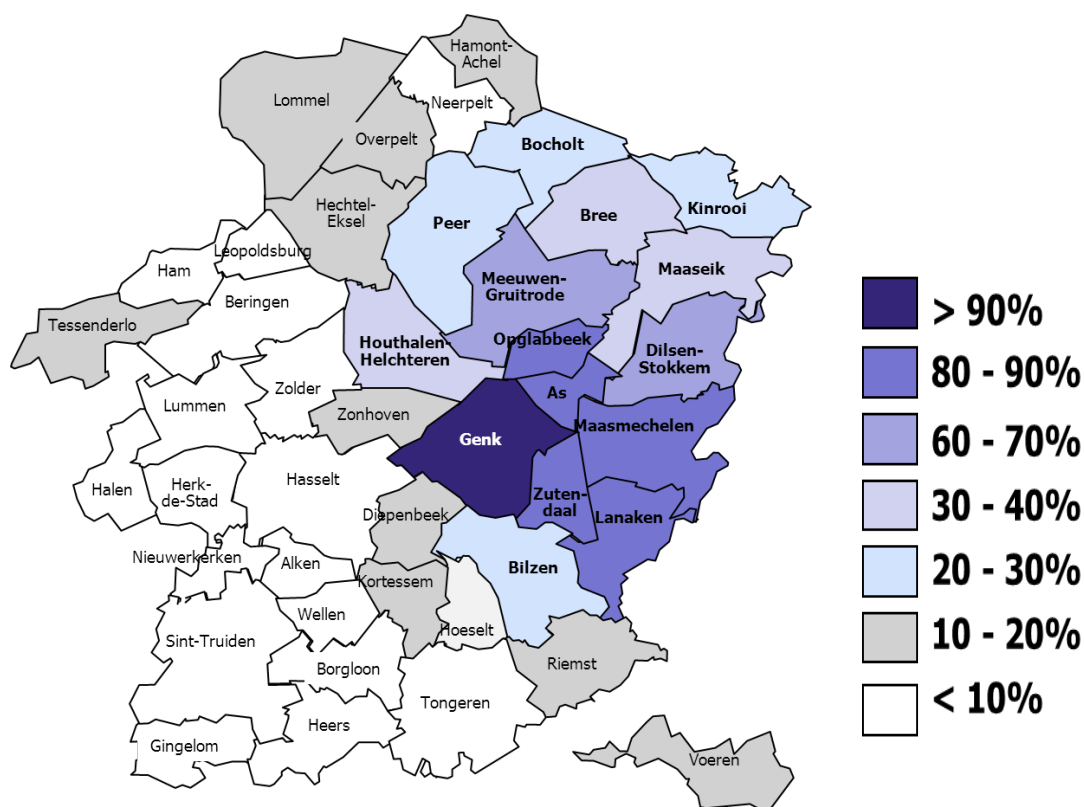
Zoals het ZOL reeds vermeldt in hun visie richt het ziekenhuis zich op iedereen die wenst beroep te doen op het ziekenhuis.

De herkomst van de patiënten kan als volgt verdeeld worden¹:

- 94% van de patiënten komt uit België;
- 4,5% van de patiënten komt uit Nederland;
- 1,5% van de patiënten komt uit andere landen dan België of Nederland.

Van de Belgische patiënten komt ongeveer 9 op 10 patiënten uit Limburg. De verdeling van de Limburgse patiënten per gemeente wordt weergegeven op onderstaande afbeelding. Deze afbeelding geeft weer hoeveel procent van een bepaalde gemeente tot de patiënten van het ZOL behoren.

Er is gesteld dat ongeveer tweederde van de Limburgse patiënten afkomstig zijn uit Genk, Lanaken en de oostelijk gelegen gemeenten.



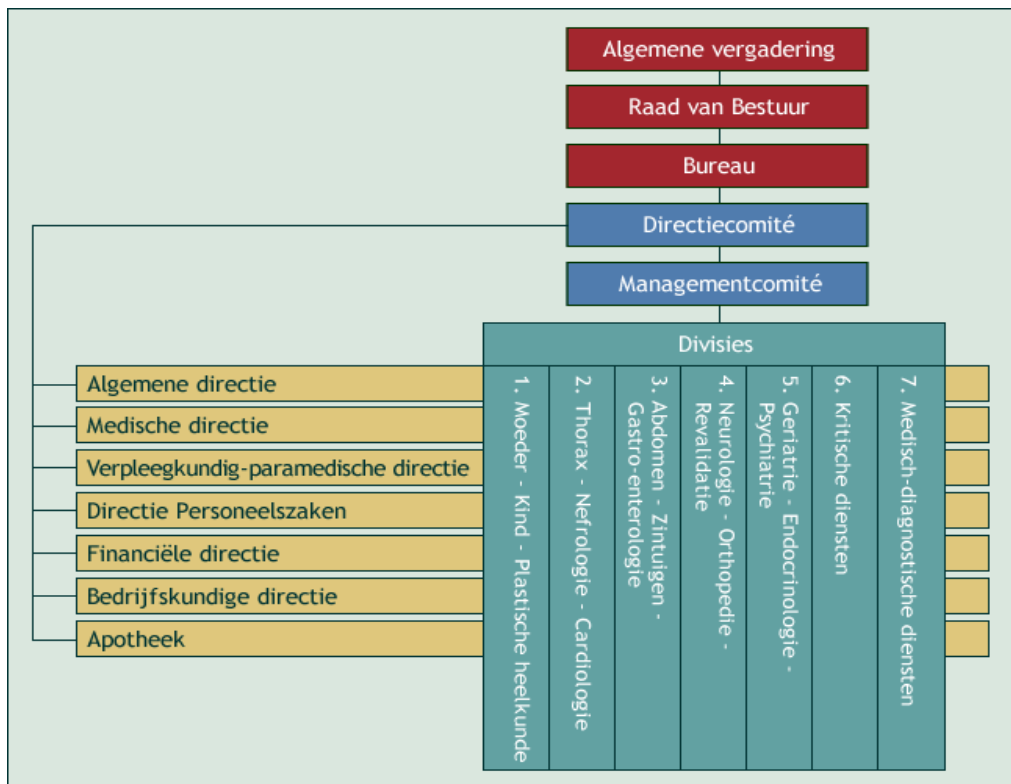
Afbeelding 2 Geografische spreiding patiënten ZOL²

¹ Deze cijfers zijn verkregen via e-mail en telefonisch contact met de heer Mark Janssens, dataadviseur op 9 mei 2014.

² BORMANS. E. Powerpoint inscholingsdag 10/02/2014. Dia 17

6 Organogram / divisiestructuur

Een grote organisatie vereist een aangepaste organisatiestructuur. Deze structuur is opgebouwd rond divisies¹ en functionele directies.



Afbeelding 3 Organogram ZOL²

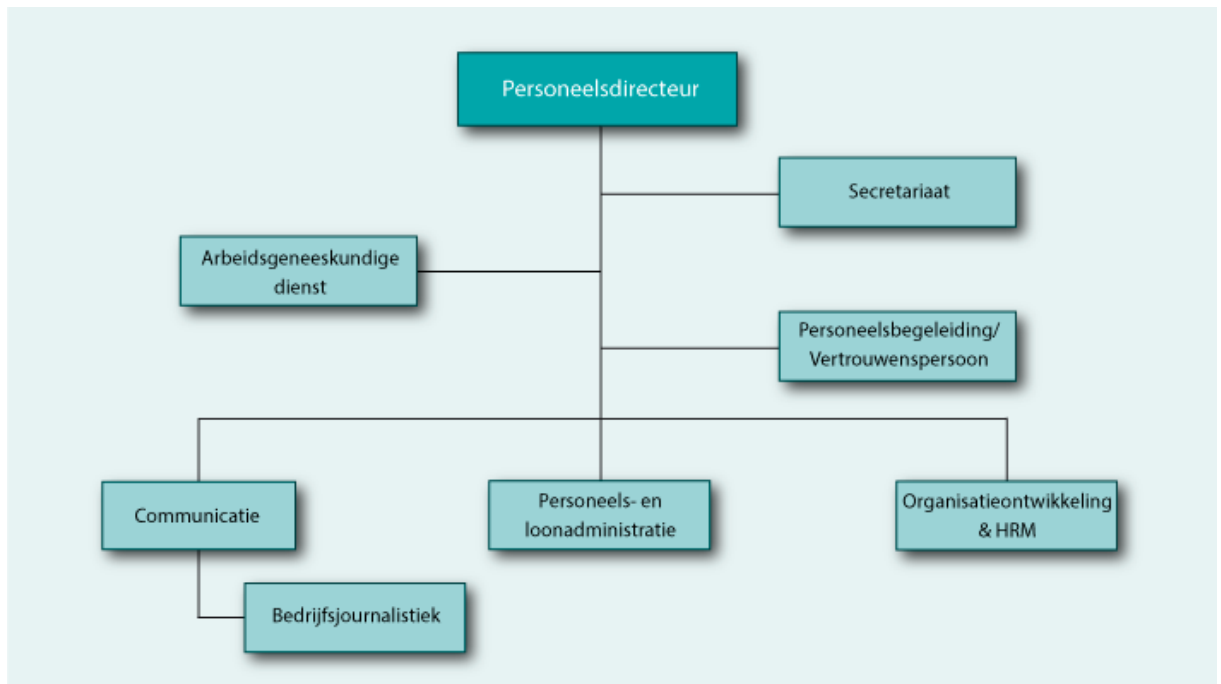
Het ZOL is opgebouwd uit zeven divisies. Elke divisie bestaat uit een aantal diensten.

De functionele directies lopen, zoals op het bovenstaand organogram zichtbaar is, over de verschillende divisies heen. Hun bevoegdheden gelden met andere woorden voor alle divisies en bijgevolg voor alle diensten binnen het ZOL.

¹ Een divisie bestaat uit een geheel van medische diensten die gecentreerd zijn rond een homogene groep van patiënten op basis van pathologie, leeftijd of type van behandeling.

² BORMANS. E., Powerpoint inscholingsdag 10/02/2014. Dia 8.

Dit eindwerk situeert zich binnen de functionele dienst Personeelszaken. Deze dienst bevindt zich binnen het deel functionele directies. Hiervan geef ik een organogram specifiek weer voor deze dienst.



Afbeelding 4 Organogram Personeelszaken¹

De dienst Personeelszaken is opgebouwd uit drie diensten, namelijk: Communicatie, Personeels- en loonadministratie en Organisatieontwikkeling & HRM. Mijn stage situeert zich binnen de dienst Organisatieontwikkeling & HRM. Het takenpakket van deze dienst bestaat uit de werving en selectie van nieuwe personeelsleden alsook de vormingen organiseren van de huidige personeelsleden. Verder stippelen zij het HR-beleid uit in samenspraak met de hoofden van de overige twee diensten en de personeelsdirecteur, de preventieadviseur en de personeelsbegeleider.

¹ PERS EN COMMUNICATIE., Organogram Personeelszaken. *Intranet, personeelsnet.*

7 Digitalisatie in het ZOL

Het voorliggend eindwerk handelt, zoals de titel reeds stelt, over het digitalisatieproces binnen de personeelsdienst.

Het ZOL heeft bij benadering 3000 medewerkers in dienst. Hierbij kan gesteld worden dat dit grote aantal medewerkers zorgt voor veel administratie. Hierbij denk ik voor de personeelsdienst specifiek aan het personeelsdossier¹. De som van deze dossiers resulteert in een overvloed aan kasten binnen de dienst.



Afbeelding 5 Cartoon archief

In het jaar 2015 gaan er verbouwingen plaatsvinden, met als doel de verschillende diensten binnen Personeelszaken samen te brengen. Er wordt geopteerd voor meer vergaderzalen, die onder andere gebruikt kunnen worden om de sollicitatiegesprekken te laten plaatsvinden, omdat gebrek aan ruimte momenteel een probleem is. De vraag van de personeelsdienst is om na te gaan in welke mate het mogelijk is om te digitaliseren en op welke manier dit het efficiëntste kan. Dit alles resulteert in het feit dat wanneer er sprake kan zijn van digitalisatie, de archiefkasten kunnen verdwijnen, hetgeen resulteert in meer ruimte en natuurlijk ook in meer efficiëntie.

¹ In dit dossier zitten o.a. de volgende documenten: ziekteattesten, arbeidsovereenkomsten, briefwisseling, DIMONA-aangiften, C4, attesten vorige werkgever, invulformulier persoonlijke en familiale gegevens en documenten tewerkstellingsmaatregelen.

Deel 2. Theoretisch kader

1 Inleiding

Dit onderdeel start met de vraag: “Archivering, what’s in a name?”. Hiermee wordt getracht een schets te geven van wat een archief nu precies is. Wanneer dit duidelijk is, wordt besproken hoe er tot een digitaal archief gekomen kan worden. Hierin zijn de verschillende soorten van digitalisatie belangrijk alsook de medewerkers die hierbij aan belangrijke rol spelen. Volgend hierop komt het juridisch kader aan bod. Er wordt dieper ingegaan op de elektronische handtekening alsook de verschillende soorten personeelsdocumenten. Om het juridisch kader af te ronden wordt de privacy van de medewerkers besproken.

2 Archivering , what’s in a name?¹

2.1 Het begrip ‘archiefstuk’

Volgens A.J.M. den Teuling kan een archiefstuk gedefinieerd worden als volgt: *“Een document, ongeacht zijn vorm, naar zijn aard bestemd om te berusten onder de persoon, groep personen of organisatie die het heeft ontvangen of opgemaakt uit hoofde van zijn of haar activiteiten, zijn of haar taken of ter handhaving van zijn of haar rechten.”*² (Kerpershoek, R., Koch, I., Kramer, R., Waalwijk, H. Archiefbeheer in de praktijk., Alphen aan de Rijn, Kluwer, 2011)

Vanuit deze definitie kunnen we twee kenmerken afleiden, namelijk:

- 1) De voorgenoemde documenten zijn afkomstig van een persoon of instantie die een activiteit moet uitvoeren of is bestemd voor een persoon of instantie die aan de documenten rechten kan ontlene. Dit kenmerk wordt verduidelijkt met een voorbeeld: “Wanneer ik in het bezit kom van het rijbewijs van mijn buurman, kan ik hiermee niets verrichten.”

¹ Kerpershoek, R., Koch, I., Kramer, R., Waalwijk, H. Archiefbeheer in de praktijk., Alphen aan de Rijn, Kluwer, 2011.

² Kerpershoek, R., Koch, I., Kramer, R., Waalwijk, H. Archiefbeheer in de praktijk., Alphen aan de Rijn, Kluwer, 2011.

- 2) De documenten zijn het gevolg van activiteiten en taken of hebben als doel het vastleggen van rechten en plichten.

Wanneer iemand denkt aan een archiefstuk, wordt er (meestal) automatisch gedacht aan een geschreven of gedrukte tekst. Archiefstukken kunnen echter ook een andere vorm aannemen. Denk hierbij aan een geluidopname, een foto of een e-mail (met of zonder bijlagen).

2.2 Het begrip 'archief'

Zoals besproken in onderdeel 2.1 *Het begrip 'archiefstuk'* zijn archiefstukken steeds gebonden aan een persoon of een organisatie.

De verschillende documenten, die ontstaan als gevolg van activiteiten en procedures, bij elkaar gevoegd of gehouden door een persoon of organisatie, wordt een archief genoemd.

Zulk archief ontstaat logischerwijs niet uit zichzelf. Personen of organisaties die alle documenten opmaken en/of deze ontvangen en vervolgens bij mekaar voegen doen aan archiefvorming. Volgens A.J.M. den Teuling kan archiefvorming gedefinieerd worden als volgt: *"Het geheel van procedures en handelingen waarbij archiefbescheiden tot stand komen en in een archief worden opgenomen."*¹ (Kerpershoek, R., Koch, I., Kramer, R., Waalwijk, H. Archiefbeheer in de praktijk., Alphen aan de Rijn, Kluwer, 2011)

¹ Kerpershoek, R., Koch, I., Kramer, R., Waalwijk, H. Archiefbeheer in de praktijk., Alphen aan de Rijn, Kluwer, 2011.

3 Hoe kan de organisatie van een digitaal archief eruit zien?

Alvorens het project/proces 'digitalisatie' van start kan gaan, is het belangrijk om een keuze te maken op welke manier er gedigitaliseerd zal worden. Om een goede en gefundeerde keuze te maken, is er enige uitleg nodig over de soorten van digitalisatie. Om het project/proces vorm te geven is het aspect personeel een belangrijk gegeven.

3.1 Soorten digitalisatie¹

Zoals reeds geformuleerd, kan er best voor de start van het digitalisatieproces/project een keuze gemaakt worden op welke manier er gedigitaliseerd gaat worden. Deze keuze is de basis voor de verdere beslissingen die er genomen dienen te worden wat betreft de organisatorische en technische aspecten.

3.1.1 Retrodigitalisatie

Retrodigitalisatie wordt ook wel scanning genoemd. Deze soort van digitalisering houdt in dat het bestaand archief gescand wordt om nadien digitaal bijgehouden te worden.

Het scannen van de bestaande documenten wordt vaak slechts voor een bepaalde tijd georganiseerd. Er kan best een tijdstip vooropgesteld worden vanaf wanneer de documenten enkel digitaal worden aangemaakt en verwerkt. Hieruit volgt dat de documenten die opgesteld en/of verwerkt zijn voorafgaand aan dit tijdstip retroactief (m.a.w. met terugwerkende kracht) worden gescand.

Bij deze wijze van digitaliseren moet er een belangrijke kanttekening gemaakt worden. Wanneer hiervoor geopteerd wordt, moet de meerwaarde van de retrodigitalisatie duidelijk zijn. Doordat de bestaande papieren documenten gescand en bijgehouden worden, is hier een relatief groot kostenplaatje aan verbonden. De scanning neemt enige tijd in beslag, er moet de afweging gemaakt worden of de kosten alsook de tijdspanne opwegen tegen de meerwaarde van de gescande documenten.

¹ DE VLAAMSE OVERHEID, Typologie van digitalisatieprojecten. *Internet*. (<http://www.bestuurzaken.be/typologie-van-digitaliseringsprojecten>)

3.1.2 Digitalisatie van bestaande informatiestroom

Onder het digitaliseren van de bestaande informatiestroom wordt verstaan dat de papieren documenten die heden de dag binnen komen, gescand worden en vervolgens digitaal bewaard. Ook bij deze wijze van digitaliseren wordt het originele papieren document bewaard.

Er kunnen een aantal verschillen met retrodigitalisatie geconstateerd worden. Het eerste verschil is dat er geen sprake is van retroactief scannen. De papieren documenten opgesteld voor de opstart van het digitalisatieproces/project worden niet gescand en m.a.w. in hun originele staat bewaard. Een tweede verschil is dat dit meestal een project van permanente aard is. De documenten blijven op papier binnen komen, maar worden verder digitaal behandeld.

3.1.3 Substitutie

Substitutie is het proces waarbij de bestaande papieren documenten vervangen worden door digitale documenten door middel van scanning. De papieren documenten worden na het digitaliseren vernietigd. Hierdoor krijgen de gescande documenten rechtsgeldigheid.

Voor het digitaliseren met substitutie bestaat er volgens Bestuurszaken¹ geen eenduidig wettelijk kader. Het belangrijkste aspect bij deze wijze van digitalisering is een goede voorafgaande juridische analyse. Er komen vragen naar boven wanneer er gesproken wordt over rechtsgeldigheid van een gescande handtekening, een elektronische handtekening alsook over de bewaartermijnen van bepaalde documenten. Op deze juridische analyse wordt in een volgend onderdeel dieper ingegaan.

3.1.4 Digitalisering van nieuwe informatiestroom

Onder digitaliseren van de nieuwe informatiestroom wordt bedoeld dat alle documenten digitaal worden opgesteld alsook dat alle ontvangen documenten digitaal worden ontvangen en dus niet meer op papier. Hierbij is het van belang dat de gehele afgelegde weg van een document in kaart gebracht wordt. Uiteraard moeten hieromtrent duidelijke en concrete afspraken gemaakt worden met alle betrokken partijen.

¹ Dit is een orgaan op Vlaams niveau dat de Vlaamse Overheid ondersteunt bij de verschillende beleidsdomeinen alsook informatie en advies verschaft betreffende interne zaken zoals bijvoorbeeld personeel. (DE VLAAMSE OVERHEID, Over de werking van de overheden. Internet. (<http://www.bestuurszaken.be/>))

3.2 Personeel¹

Bij het proces van digitaliseren spelen verschillende personen/functies een belangrijke rol. Om tot een efficiënte implementatiemethode te komen, dienen deze de handen in mekaar te slaan.

Als eerste speelt de archivaris² een belangrijke rol. De archivaris weet als geen ander hoe een goed archief te vormen en te beheren. Er dienen verschillende procedures uitgewerkt te worden zoals bijvoorbeeld: welke structuren worden er gehanteerd, wat is de snelste en efficiëntste manier om te digitaliseren en hoe worden de naamgevingen gedaan van de digitale documenten. Hiernaast moet de archivaris ook stil staan bij de toegangsrechten met hieraan gekoppeld de informatiebeveiliging. De archivaris moet niet enkel betrokken worden bij het vaststellen van deze afspraken, maar moet ook gezien worden als de eindverantwoordelijke hiervan.

Wanneer we verder ingaan op de toegangsrechten en de informatiebeveiliging komen we bij de rol van de ICT-dienst. Deze dienst gaat een belangrijke rol spelen bij de technische kant van het digitaliseringsproces.

Als laatste komen de eindgebruikers aan bod, de personeelsleden zelf die gebruik gaan maken van het digitaal platform. Zij moeten inspraak krijgen bij het opstellen van de voorgenoemde procedures. Het zijn immers zij die met de digitale documenten alsook het digitaal platform gaan werken.

Wanneer deze drie actoren samen werken, kan er gekomen worden tot een visie alsook een digitaal archiefbeleid dat gedragen wordt door de hele organisatie. Het creëren van dit draagvlak zorgt voor het slagen van het digitaliseringsproces.

4 Met welke juridische aspecten dient er rekening gehouden te worden?

Over het juridisch luik bestaat er geen eenduidigheid betreffende digitaliseren, althans niet in België. Het juridisch kader in deze bachelorproef is grotendeels gebaseerd op de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen, de elektronische aangetekende zending en certificatediensten en het koninklijk besluit van 8 augustus 1980 betreffende

¹ BOUDREZ, F., De archivaris en digitaal documentbeheer. *Internet*. 2012.
(http://www.edavid.be/docs/FBoudrez_archivaris_DigitaalDocumentbeheer.pdf)

² De persoon die het archief beheert.

het bijhouden van sociale documenten. Deze combinatie is geïnterpreteerd in samenspraak met Sara Lousbergh (juridisch medewerker binnen het ZOL).

4.1 De elektronische handtekening¹

Alvorens de soorten elektronische handtekening en de rechtsgeldigheid hiervan kunnen besproken worden, moet er duidelijkheid gegeven worden over wat een elektronische handtekening is.

“Een elektronische handtekening wordt omschreven als gegevens in elektronische vorm, vastgehecht aan of logisch geassocieerd met andere elektronische gegevens, die worden gebruikt als middel voor authenticatie.” (Wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen, de elektronische aangetekende zending en certificatediensten. Artikel 2, 2°, verder genoemd als wet elektronische handtekening.)

4.1.1 Soorten elektronische handtekening

4.1.1.1 Basis of gewone elektronische handtekening

Deze elektronische handtekening is de eenvoudigste variant. Als voorbeeld kan hier de gescande handtekening op papier aangehaald worden.

4.1.1.2 Geavanceerde elektronische handtekening

Deze elektronische handtekening wordt ook de digitale handtekening genoemd. Achter deze soort elektronische handtekening gaat heel wat technologie schuil. Er wordt gebruik gemaakt van encryptie. Dit is een techniek die een sleutel plaatst op de informatie met als doel om deze informatie onbruikbaar te maken zonder deze sleutel. Tegenwoordig wordt er gebruik gemaakt van asymmetrische sleutels, er wordt gesproken van een public key en een private key. De verzender haalt de public key op en vergrendelt hiermee de

¹ Wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen, de elektronische aangetekende zending en certificatediensten. ; MICROSOFT OFFICE. Hoe kunt u zien als een handtekening betrouwbaar is?. *Internet*. 2013. (<http://office.microsoft.com/nl-be/excel-help/hoe-kunt-u-zien-of-een-digitale-handtekening-betrouwbaar-is-HA001230875.aspx>) ; GYSSELS, S. Alles over rechtsgeldigheid van documenten. *Internet*. 11 april 2012. (<http://www.smartbiz.be/trendsentips/138274/alles-over-de-rechtsgeldigheid-van-documenten/>) ; STORME. E. M. De invoering van de elektronische handtekening in ons bewijsrecht – een inkadering van en commentaar bij de nieuwe wetsbepaling. *Internet*. (<https://www.law.kuleuven.be/web/mstorme/elektronischehandtekening.pdf>) ; DUMORTIER. J., VANDEZANDE. N. Juridische ondersteuning digitaal archivering. Deelopdracht 1: Bestuursdocumenten. *Internet*. (http://www.bestuurszaken.be/sites/default/files/documenten/ict-egov/VO_deelopdracht_1_V5.pdf)

informatie. De ontvanger gebruikt vervolgens zijn private key om de verkregen informatie te ontgrendelen.

Om van een geavanceerde elektronische handtekening te spreken, moet de handtekening, volgens de federale overheidssdienst economie¹ alsook volgens de wet elektronische handtekening², aan de volgende eisen voldoen:

- is op unieke wijze aan de ondertekenaar verbonden;
- maakt het mogelijk de ondertekenaar te identificeren;
- komt zodanig tot stand dat alleen de ondertekenaar er controle over heeft;
- is zodanig aan het elektronisch bestand verbonden waarop zij betrekking heeft, dat elke wijziging achteraf van de gegevens kan worden opgespoord.

4.1.1.3 Gekwalificeerde elektronische handtekening

De derde en laatste soort elektronische handtekening is tevens de zwaarste variant. Deze is sterk gelijkend op de geavanceerde elektronische handtekening, maar verschilt in het feit dat deze laatste een digitaal certificaat moet bevatten. Het certificaat kan geleverd worden door erkende certificaatdienstverlener. Enkele bedrijven die erkend zijn om deze certificaten af te leveren in België zijn Global Sign, Isabel en Certipost. Hiernaast bevat onze eigen eID een certificaat met de waarborg van de Belgische Staat. Dit maakt het mogelijk voor iedereen, met een eID, om documenten, kosteloos, digitaal te ondertekenen.³

¹ FOD ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE. *De elektronische handtekening. Internet.* (http://economie.fgov.be/nl/binaries/FAQ_elektronische_handtekening_tcm325-42920.pdf)

² Art. 2, 2° wet elektronische handtekening

³ REKENHOF. *De elektronische identiteitskaart (eID). Internet.* November 2012. (http://www.ccrek.be/docs/2012_42_eID_NL_pdf)

4.1.2 Rechtsgeldigheid

De rechtsgeldigheid van een elektronische handtekening en hierbij ook de rechtsgeldigheid van het document is een complexe materie. Art. 4 § 5 van de wet elektronische handtekening stelt echter dat: *“een elektronische handtekening de rechtsgeldigheid niet ontzegt mag worden alsook niet als bewijsmiddel in gerechtelijke procedures mag worden geweigerd louter op grond van het feit dat de handtekening:*

- *in elektronische vorm is gesteld, of*
- *niet is gebaseerd op een gekwalificeerd certificaat, of*
- *niet is gebaseerd op een door een geaccrediteerd¹ certificatie dienstverlener afgegeven certificaat, of*
- *niet met een veilig middel is gemaakt.”²*



Afbeelding 6 Cartoon elektronische handtekening

¹ “Formele uitspraak van een gezaghebbende instantie, dat een instelling of persoon, volgens wet- en regelgeving op het gebied van onafhankelijkheid, deskundigheid en betrouwbaarheid etc., competent is om bepaalde taken uit te voeren of functies te bekleden.”

(<http://jw.juridischwoordenboek.com/contentDefinition.asp?termRechtsgebiedId=1003761>)

² Wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen, de elektronische aangetekende zending en certificatie diensten.

Naast art.4 § 5 van de wet elektronische handtekening moeten de verschillende soorten elektronische handtekeningen toch even individueel bekeken worden.

De elektronische handtekening, zoals besproken in onderdeel 4.1.1.1 Basis of gewone elektronische handtekening, kan toegepast worden bij documenten zonder de nood aan hoge veiligheidsvereisten. Hierbij moet de bemerking gemaakt worden dat de rechter, wanneer er een geschil is, beoordelingsvrijheid heeft. De rechter kan in geval van een geschil m.a.w. beslissen dat de handtekening niet rechtsgeldig is. Meestal baseert de rechter deze beslissing op het feit of de handtekening de authenticiteit en integriteit waarborgt van het document. Dit wordt verder behandeld in 4.2.3 De begrippen authenticiteit en integriteit als belangrijke factoren.

Bij de overige twee soorten elektronische handtekeningen is er meer zekerheid over de ondertekenaar van het document net door de unieke wijze van verbinding en het certificaat (cf. 4.1.1.2 Geavanceerde elektronische handtekening en 4.1.1.3 Gekwalificeerde elektronische handtekening).

4.2 Het verschil tussen de sociale documenten en de overige personeelsdocumenten

Om gericht en concreet een juridisch kader te schetsen betreffende de verschillende personeelsdocumenten is het nuttig om een onderscheid te maken in de sociale documenten enerzijds en de overige personeelsdocumenten anderzijds.

De begrippen authenticiteit en integriteit zijn gekoppeld aan het juridisch kader. Deze begrippen bepalen voor een groot deel mee of documenten in een digitale (re)productie geaccepteerd worden.

4.2.1 Sociale documenten¹

Niet alle personeelsdocumenten worden door de wetgever benoemd als een sociaal document. Het is van belang om er bewust van te zijn welke documenten deze benaming toegekend krijgen, aangezien dit verplichtingen met zich mee brengt. Voor de verschillende sociale documenten voorziet de wetgever vormvereisten, de plaats waar het dient bijgehouden te worden, de periode hiervan, alsook een bewaartermijn.

¹ Koninklijk Besluit (KB) van 8 augustus 1980 betreffende het bijhouden van sociale documenten.

4.2.1.1 Welke documenten?

Om een overzicht te kunnen geven van de sociale documenten wordt er verwezen naar het koninklijk besluit (KB) van 8 augustus 1980 betreffende het bijhouden van sociale documenten. In dit KB wordt in artikel 1 een opsomming gegeven van de sociale documenten:

“De sociale documenten waarvan het bijhouden en bewaren door dit besluit worden geregeld zijn:

1° het algemeen personeelsregister en het speciaal personeelsregister;

2° de individuele rekening;

3° de overeenkomst voor tewerkstelling van studenten;

4° de arbeidsovereenkomst voor tewerkstelling van thuisarbeiders;

5° de beroepsinlevingsovereenkomst¹.”

Naast deze sociale documenten worden volgens FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg het aanwezigheidsregister² en de arbeidsovereenkomst voor uitvoering van tijdelijke arbeid ook tot de sociale documenten gerekend.

4.2.1.2 Bijhouden versus bewaren van de sociale documenten

Alvorens er concrete bewaartermijnen ter sprake komen, moet er een bemerking naar voren geschoven worden. Vaak worden de termen ‘bijhouden’ en ‘bewaren’ door mekaar gebruikt. Deze termen hebben echter een verschillende betekenis. Het KB van 8 augustus 1980 betreffende het bijhouden van sociale documenten geeft in artikel 2 de volgende betekenissen aan deze termijnen:

“ Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder:

1° het bijhouden: het inschrijven van de vermeldingen in de sociale documenten en het opbergen ervan buiten de periode van het bewaren bedoeld in 2°; de betekenis van eventueel gebruikte afkortingen en codes op het document aangegeven.

¹ *“De beroepsinlevingsovereenkomst wordt in artikel 104 van de programmawet van 2 augustus 2002 gedefinieerd als zijnde de overeenkomst waarbij een persoon, stagiair genoemd, in het kader van zijn opleiding kennis of vaardigheden verwerft bij een werkgever door het uitvoeren van arbeidsprestaties.”* (FOD WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG. Beroepsinlevingsovereenkomst. *Internet.* (<http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=3460>))

² Zulk register is volgens FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg enkel vereist in de diamantsector, de tuin- en landbouwsector en het paritair comité voor hotelbedrijf (enkel voor extra werknemers).

2° het bewaren: het opbergen van de sociale documenten tijdens de periode die een aanvang neemt:

- a) wat het algemeen personeelsregister en het speciaal personeelsregister betreft: van de datum van de inschrijving van de laatste verplichte vermelding;*
- b) wat de individuele rekening betreft: vanaf het verstrijken van de periode van het bijhouden van dit document;*
- c) wat betreft de overeenkomst voor tewerkstelling van studenten betreft: vanaf de dag die volgt op die van het einde van de uitvoering van de overeenkomst.”*

Wanneer we dit interpreteren, kunnen we stellen dat het bijhouden de periode omvat waarbij de werknemer in dienst is. Het bewaren omvat de periode waarbij de werknemer niet meer in dienst is.

De sociale documenten die besproken worden in artikel 1 van het KB van 8 augustus 1980 betreffende het bijhouden van sociale documenten moeten volgens de wetgever op een specifieke plaats bewaard worden. Artikel 22 alsook artikel 23 geven weer hoe dit geregeld is:

“ Art. 22 De werkgever bewaart de sociale documenten:

1° ofwel op het adres waaronder hij in België ingeschreven is bij een instelling belast met de inning van de bijdragen voor sociale zekerheid;

2° ofwel in zijn woonplaats of op de maatschappelijke zetel indien deze in België gevestigd zijn; bij gebreke hiervan, in België gelegen woonplaats van een natuurlijk persoon, die als lasthebber of aangestelde van de werkgever, deze documenten bewaart.

De werkgever mag de individuele rekeningen eveneens bewaren op de zetel van het erkende sociaal secretariaat van werkgevers waarbij hij aangesloten is. De werkgever die deze documenten zal bewaren of zal doen bewaren op een plaats bedoeld in het eerste lid, 2° of in het tweede lid, brengt dit vooraf bij een ter post aangetekende brief ter kennis van de inspecteur-districtshoofd van de inspectie van de sociale wetten van het Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid in wiens district deze documenten zullen bewaard worden.”

“ Art. 23 De werkgever die in België geen werknemers meer tewerkstelt, bewaart de sociale documenten in zijn woonplaats of op de maatschappelijke zetel indien deze in België gevestigd zijn.

Indien de in het eerste lid bedoelde werkgever geen woonplaats of maatschappelijke zetel in België heeft, of er geen meer heeft, moet hij deze documenten bewaren in de in België

gelegen woonplaats van een natuurlijk persoon die, als lasthebber of aangestelde van de werkgever, deze documenten bewaart. In dat geval brengt de werkgever dit vooraf bij een ter post aangetekende brief ter kennis van de in artikel 22, derde lid bedoelde ambtenaar.”

Naast de plaats waar deze sociale documenten bewaard dienen te worden is de bewaarperiode eveneens belangrijk. De bewaarperiode van deze genoemd sociale documenten wordt geregeld in artikel 25 van het KB van 8 augustus 1980 betreffende het bijhouden van sociale documenten. Dit genoemde artikel stelt dat:

“ De werkgever bewaart gedurende vijf jaar het algemeen personeelsregister en het speciaal personeelsregister, de individuele rekeningen en de bijlagen ervan, de overeenkomsten voor tewerkstelling van studenten, de overeenkomsten voor tewerkstelling van huisarbeiders en de beroepsinlevingsovereenkomsten.”

De wijze van bewaren van sociale documenten wordt geregeld in artikel 24 van het KB van 8 augustus 1980 betreffende het bijhouden van sociale documenten. Dit artikel stelt dat:

“De werkgever mag de sociale documenten in elke reproductievorm bewaren, op voorwaarde dat ze goed en leesbaar zijn en dat de gebruikte reproductievorm een doelmatig toezicht toelaat.”

Wanneer dit voorgenoemde artikel onder de loep genomen wordt, kan er aangenomen worden dat de sociale documenten onder een digitale reproductie bewaard mogen worden. Er moet echter waakzaam omgegaan worden met de kwaliteit van het document. De sociale documenten moeten ten alle tijden voorgelegd kunnen worden aan de sociale inspectie wanneer deze hierom vragen.

4.2.2 Overige personeelsdocumenten

Het personeelsdossier bestaat uiteraard uit meer documenten dan enkel de eerder besproken sociale documenten. Er wordt getracht een zo volledig mogelijk beeld weer te geven van de documenten waarover het precies gaat, met hieraan gekoppeld meer informatie over het bijhouden en bewaren van deze specifieke documenten.

4.2.2.1 Welke documenten?

Naast de eerder besproken sociale documenten bevat een personeelsdossier in een ziekenhuis nog een overvloed aan andere documenten. Er wordt nu een kort overzicht weergegeven van de belangrijkste documenten die een personeelsdossier binnen het ZOL bevat: tewerkstellingsattesten van vorige werkgevers, diploma (met visum bij verpleegkundigen en paramedici), keuzeformulier 45+maatregel, persoonlijke gegevens (inlichtingenblad, haard- en standplaatstoelage,...), arbeidsovereenkomsten met eventuele bijlagen, afwezigheden, verlofstelsels, vakantieattesten vorige werkgevers, tewerkstellingsmaatregelen, groepsverzekering, hospitalisatieverzekering, loonbeslag, loonbrieven, fiscale documenten (fiche 281.0), individuele rekeningen, syndicale attesten, arbeidsongeval en C131B werknemersdeel.

4.2.2.2 Bijhouden versus bewaren van de overige personeelsdocumenten¹

Zoals bij de sociale documenten moet ook bij de overige personeelsdocumenten het verschil tussen bijhouden en bewaren in acht genomen worden zoals besproken in 4.2.1.2 Bijhouden versus bewaren.

Specifiek voor de arbeidsovereenkomsten stelt de wet van 3 juni 2007 dat vanaf 2 augustus 2007 het mogelijk is om arbeidsovereenkomsten te ondertekenen door middel van een elektronische handtekening. Deze wet voorziet bijgevolg dat de ondertekening met een elektronische identiteitskaart gelijkgesteld wordt met een handgeschreven handtekening.

Van deze mogelijkheid mag/kan enkel gebruik gemaakt worden indien beiden partijen hiermee akkoord zijn.

¹ De wet van 15 mei 2007 tot vaststelling van een juridisch kader voor sommige verleners van vertrouwensdiensten. ; De wet van 3 juni 2007 houdende diverse arbeidsbepalingen. ; FOD. WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG. Elektronisch versturen en opslaan van bepaalde documenten in kader van de arbeidsrelatie. *Internet.* (<http://www.werk.belgie.be/defaultTab.asp?id=3568>)

Naast de arbeidsovereenkomsten is er tevens ook de mogelijkheid om bepaalde documenten elektronisch te versturen. Hierbij betreft het de volgende documenten¹:

- *“de individuele rekening;*
- *de staat van de prestaties van de werknemers zoals bepaald in artikel 9quater van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers;*
- *de loonafrekening;*
- *het schriftelijk document dat moet worden overhandigd aan een werknemer die in het buitenland langer dan één maand moet werken (art. 20bis van de wet van 3 juli 1978);*
- *het getuigschrift van werk zoals bepaald in artikel 12 van de wet van 7 juli 1978, dat wordt overhandigd op het einde van de arbeidsrelatie.”* (FOD. WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG. Elektronisch versturen en opslaan van bepaalde documenten in kader van de arbeidsrelatie. *Internet.* (<http://www.werk.belgie.be/defaultTab.asp?id=3568>))

Door middel van het afsluiten van een C.A.O. kan er besloten worden dat andere documenten ook elektronisch kunnen verstuurd en opgeslagen worden. Werkgever en werknemer bepalen bij onderling akkoord welke documenten op deze manier verstuurd en opgeslagen worden. Dit akkoord kan zowel op schriftelijke als op elektronische manier afgesloten worden en geldt bijgevolg voor minstens één lopend kalenderjaar. Beide partijen kunnen een einde maken aan het akkoord. Het verzoek gaat in op de eerste dag van de tweede maand die volgt op de opzegging van het akkoord. Voor de individuele rekening verloopt de stopzetting van het akkoord enigszins anders. De opzegging moet ten laatste gebeuren op de laatste werkdag van de maand november. De mededeling in papieren vorm van de individuele rekening gaat in op 1 januari het jaar nadien.

Alle documenten die elektronisch verstuurd werden, moeten opgeslagen worden bij een elektronische archiveringsdienst. Dit opslaan is gratis voor de werknemer en moet gewaarborgd worden minstens tot een termijn van vijf jaar na het eindigen van de arbeidsovereenkomst. Drie maanden voor het afsluiten van voorgenoemde termijn moet de archiveringsdienst aan de werknemer (via aangetekend schrijven) vragen wat er met het bewaard exemplaar dient te gebeuren. Een bijkomende voorwaarde is dat de

¹ FOD. WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG. Elektronisch versturen en opslaan van bepaalde documenten in kader van de arbeidsrelatie. *Internet.* (<http://www.werk.belgie.be/defaultTab.asp?id=3568>)

werknemer ten alle tijde de documenten moet kunnen raadplegen. De elektronische archiveringsdienst verstuurt op zijn beurt een ontvangstbewijs naar de werkgever.

De elektronische archiveringsdienst wordt door deze wet als volgt omschreven: “ *Elk natuurlijk persoon of rechtspersoon die op verzoek van de werkgever een dienst verleent voor het bewaren van elektronische gegevens.*”. Hiernaast moet de archiveringsdienst voldoen aan de voorwaarden gesteld bij de wet van 15 mei 2007 tot vaststelling van een juridisch kader voor sommige verleners van vertrouwensdiensten en moet een derde onafhankelijke partij zijn.

4.2.3 *De begrippen authenticiteit en integriteit als belangrijke factoren*¹

Nu het onderscheid tussen de sociale documenten en de overige sociale documenten duidelijk is en de rechtsgeldigheid van de elektronische handtekening besproken is, dient er nog een laatste aspect aan bod te komen.

Om een beoordeling te kunnen maken of een document uit het personeelsdossier gedigitaliseerd kan worden, dienen de begrippen authenticiteit en integriteit van de documenten bekeken te worden.

Het begrip ‘authenticiteit’ klinkt bekend in de oren, maar wat wil dit nu concreet zeggen? Volgens Van Dale betekent ‘authenticiteit’ dat “*een document overeenstemt met het oorspronkelijke*”. (VAN DALE UITGEVERS. Gratis Online Woordenboek. *Internet*. 2014. (<http://www.vandale.nl/opzoeken>)) Verder kan er gesteld worden dat de herkomst en de originaliteit van een document niet in het gedrang mag komen. Er kan met andere woorden gesteld worden dat het document niet veranderd mag worden als door deze verandering/wijziging het origineel wordt aangetast. Ingeval een digitaal document en/of een gescand document is het niet eenvoudig te stellen of een document authentiek is. Om dit te kunnen, speelt de integriteit een belangrijk rol. Hiermee wordt bedoeld dat het document intact moet zijn of met andere woorden dat het document niet zo veranderd mag zijn dat de betekenis van het document onduidelijk is.

Om aan te kunnen tonen dat een document authentiek is, wordt er best zoveel mogelijk informatie gebundeld over de kenmerken van het document alsook over het beheer van het document.

¹ VAN DALE UITGEVERS. Gratis Online Woordenboek. *Internet*. 2014. (<http://www.vandale.nl/opzoeken>) ; NATIONAAL ARCHIEF. , Informatiebeheer en archiefvorming. *Internet*. ; BOUDREZ. F., Digitale bronnen archiveren. *Internet*. 2008

4.2.4 *Verwijderen van originele documenten*

Wanneer er geopteerd wordt om te digitaliseren aan de hand van substitutie (cf. 3.1.3 Substitutie), worden de papieren documenten na het digitaliseren vernietigd. Hierbij moet er stilgestaan worden bij het feit of deze documenten vernietigd mogen/kunnen worden. Wanneer er enige twijfel bestaat over de authenticiteit en de integriteit (cf. 4.2.3 De begrippen authenticiteit en integriteit als belangrijke factoren) worden de originele documenten best bijgehouden en nadien bewaard. Hiernaast dient er ook rekening gehouden te worden met de mogelijkheid tot geschil en de bewijskracht van de gescande handtekening. Als voorbeeld kan hier de arbeidsovereenkomst aangehaald worden. Wanneer er een geschil ontstaat met betrekking tot de arbeidsovereenkomst mag er absoluut geen twijfel bestaan over de echtheid van de handtekeningen. Wanneer documenten digitaal opgesteld worden, is dit een andere situatie wanneer deze ondertekend zijn door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening of een geavanceerde handtekening (cf. 4.1 De elektronische handtekening).

Omwille van de voorgenoemde redenen worden originele documenten waarbij er enige twijfel bestaat in de bewijskracht van de handtekeningen op de digitale reproductie, best bijgehouden/bewaard. Dit hoeft een organisatie niet tegen te houden om deze documenten toch te digitaliseren. Het opzoeken en raadplegen van digitale documenten verloopt nog steeds veel eenvoudiger en sneller, wat een niet te onderschatten voordeel oplevert.

Wanneer de originele documenten toch vernietigd worden, dient dit op een correcte manier te verlopen. Binnen het ZOL¹ verloop het op de volgende manier: Alle te vernietigen documenten worden apart in dozen verzameld. Deze dozen worden volledige afgesloten. Elke doos wordt voorzien van een sticker "TE VERNIETIGEN". Voor het vernietigen zelf bestaat er samenwerkingsverband met Bongaert Recycling. Zij halen alle dozen met de te vernietigen documenten op en transporteren deze naar hun magazijn. Hier worden alle dozen, en bijgevolg ook hun inhoud, verschretterd. Wanneer alles vernietigd is, ontvangt het ZOL een attest van vernietiging.

¹ Deze informatie is verkregen via een telefonisch gesprek met de heer Dirk Houben, diensthoofd facilitaire zaken op 9 mei 2014.

4.3 Privacy van de werknemers¹

Hoe de personeelsdocumenten en/of –dossiers ook bijgehouden en bewaard worden, hetzij op papier hetzij digitaal, de privacy van de werknemers dient vooropgesteld te worden. De privacy van werknemers wordt gewaarborgd door de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens van 8 december 1992 (verder genoemd als wet Verwerking Persoonsgegevens).

4.3.1 De wet Verwerking Persoonsgegevens

De wet Verwerking Persoonsgegevens stelt in artikel 4 en artikel 5 enkele voorwaarden voor het verwerken van persoonsgegevens in functie van de privacy. Artikel 4 van de wet Verwerking Persoonsgegevens stelt het volgende:

“ §1. *Persoonsgegevens dienen:*

1° *eerlijk en rechtmatig te worden verwerkt;*

2° *voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden te worden verkregen en niet verder te worden verwerkt op een wijze die, rekening houdend met alle relevante factoren, met name met de redelijke verwachtingen van de betrokkene en met de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen, onverenigbaar is met die doeleinden. Onder voorwaarden vastgesteld door de Koning na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, wordt verdere verwerking van de gegevens voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden niet als onverenigbaar beschouwd;*

3° *toereikend, terzake dienend en niet overmatig te zijn, uitgaande van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen of waarvoor zij verder worden verwerkt;*

4° *nauwkeurig te zijn, en zo nodig, te worden bijgewerkt; alle redelijke maatregelen dienen te worden getroffen om de gegevens die, uitgaande van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen of waarvoor zij verder worden verwerkt, onnauwkeurig of onvolledig zijn, uit te wissen of te verbeteren;*

¹ Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens. ; BELGISCHE FEDERALE OVERHEIDSDIENSTEN., Bescherming van persoonsgegevens. *Internet.* 2012. (http://www.belgium.be/nl/justitie/privacy/bescherming_persoonsgegevens/)

5° in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen te identificeren, niet langer te worden bewaard dan voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen of verder worden verwerkt, noodzakelijk is.

§2 Op de verantwoordelijke voor de verwerking rust de plicht om voor de naleving van het bepaalde in §1 zorg te dragen.” (Artikel 4 van de wet Verwerking Persoonsgegevens)

Artikel 5 van de wet Verwerking Persoonsgegevens sluit hierop aan en stelt dat:

“Persoonsgegevens mogen slechts verwerkt worden in één van de volgende gevallen:

- a) wanneer de betrokkene daarvoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- b) wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is of voor de uitvoering van maatregelen die aan het sluiten van die overeenkomst voorafgaan en die op verzoek van de betrokkene zijn genomen;
- c) wanneer de verwerking noodzakelijk is om een verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke voor de verwerking is onderworpen door of krachtens een wet, een decreet of een ordonnantie;
- d) wanneer de verwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
- e) wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van openbaar belang of die deel uitmaakt van de uitoefening van het openbaar gezag, die is opgedragen aan de verantwoordelijke voor de verwerking of aan de derde aan wie de gegevens worden vertrekt;
- f) wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke voor de verwerking of van de derde aan wie de gegevens worden vertrekt, mits het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene die aanspraak maakt op bescherming uit hoofde van deze wet, niet zwaarder doorwegen. De Koning kan, bij een Ministerraad overlegd besluit, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, ander bepalen in welke gevallen de onder F) bedoelde voorwaarde niet geacht wordt te zijn vervuld.” (Artikel 5 van de wet Verwerking Persoonsgegevens)

Transparantie is noodzakelijk en kan verzekerd worden door de betrokkene vragen te laten stellen, toegang te geven tot de verwerkte gegevens en de kans te geven om onjuiste of onvolledige informatie te verbeteren.

Naast de privacy van de medewerker, speelt het beroepsgeheim uiteraard ook een belangrijke rol. In deze bachelorproef wordt dit aspect echter niet besproken omwille van de omvang van deze materie.

5 Besluit

Wanneer we de informatie van 'Deel 2. Theoretisch kader bundelen, zouden er in het kader van deze bachelorproef enkele conclusies kunnen genomen worden.

Als eerste kan er gesteld worden dat er verschillende mogelijkheden zijn met betrekking tot de verschillende soorten van digitalisering. Zoals besproken in onderdeel 3.1 Soorten digitalisatie zijn deze soorten de volgende: retrodigitalisatie, digitalisatie van de bestaande informatiestroom, substitutie en digitalisering van de nieuwe informatiestroom. Om een keuze te maken uit deze soorten, dient er op voorhand een keuze gemaakt te worden wat de eigenlijke bedoeling is van het digitaliseren. Op basis hiervan zal er meestal een combinatie gemaakt worden van verschillende soorten digitalisatie.

Ten tweede is een onderscheid gemaakt tussen de verschillen soorten elektronische handtekeningen in onderdeel 4.1 De elektronische handtekening. Wanneer er geopteerd wordt om de nieuwe informatiestroom te digitaliseren, moet de mogelijk bestaan om documenten, ook digitaal te ondertekenen. Er zou gesteld kunnen worden dat documenten met noodzaak aan een hoge beveiliging (vb. een arbeidsovereenkomst) best getekend kunnen worden met een geavanceerde elektronische handtekening of een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Als derde zou er gesteld kunnen worden dat het onderscheid in de sociale documenten en overige personeelsdocumenten in acht genomen dient te worden wanneer er gesproken wordt over het bijhouden en bewaren van deze documenten.

Als laatste onderdeel kwam de privacy van de medewerker aan bod. De privacy moet ten alle tijden gewaarborgd blijven. Wanneer de documenten van een medewerker gedigitaliseerd wordt, dient deze medewerker op de hoogte gebracht te worden van het feit dat zijn gegevens gedigitaliseerd worden, waar deze opgeslagen worden, en wie dit voor zijn rekening neemt.

Deel 3. Praktijkonderzoek

1 Inleiding

Na het schetsen van een theoretisch kader, kan het praktijkonderzoek van start gaan. Eerst volgt er een uiteenzetting over het methodologisch kader. Hierin wordt besproken hoe het praktijkonderzoek heeft plaatsgevonden en de redenen hierachter. Daarna komt de voorstudie in het ZOL aan bod. Hierin komen verschillende aspecten aan bod, zoals technische aspecten, het personeel en de tijdspanne betreffende het scannen van documenten. De nadruk ligt vooral op het uittesten van de verschillende manieren van scannen (handmatig en automatisch), om zo tot een conclusie te komen welke manier het meest efficiënt bevonden wordt. Naast de voorstudie in het ZOL komt een interview met de bedrijfskundige directrice, Doris Eder, van Sint-Trudo aan bod. Sint-Trudo is reeds enige tijd bezig met het digitaliseren van hun personeelsdossiers. Tot slot wordt er een voorstel tot implementatie weergegeven op basis van de verzamelde informatie van het theoretisch kader in combinatie met het vooronderzoek in het ZOL alsook het interview.

2 Methodologisch kader¹

Om een antwoord te kunnen formuleren op de onderzoeksvraag: “Hoe komen tot een efficiënte implementatie van digitale archiveringsmethoden betreffende personeelsdocumenten binnen de personeelsdienst van het Ziekenhuis Oost-Limburg, campus Sint-Jan?”, is een praktijkonderzoek, meer specifiek een ontwerpgericht onderzoek, in combinatie met een halfgestructureerd interview gehanteerd.

Een praktijkonderzoek wordt als volgt gedefinieerd: *“Dit soort onderzoek heeft als doel een bijdrage te leveren aan het veranderen of verbeteren van de praktijk binnen organisaties”*. (BLEIJENBERGH, I., Kwalitatief onderzoek in organisaties. Boom Lemma Uitgeverij. 2013. p. 22) Een ontwerpgericht onderzoek is een praktijkonderzoek dat gericht is op het ontwerpen van oplossingen voor een probleem binnen een organisatie. Binnen de personeelsdienst van het ZOL kan dit probleem gedefinieerd worden als een gebrek aan ruimte en een minder efficiënte wijze van personeelsdossiers of documenten opzoeken. Om te komen tot een goed ontwerp/voorstel worden twee verschillende

¹ BLEIJENBERGH, I., Kwalitatief onderzoek in organisaties. Boom Lemma Uitgeverij. 2013. ; MIGCHELBRINK, F., Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn. Uitgeverij SWP Amsterdam. 2006.

manieren van scannen onderzocht. De resultaten van de testen kunnen achteraf met mekaar vergeleken worden om zo het definitieve voorstel te formuleren.

Een halfgestructureerd interview kadert binnen een open interview, welke op zijn beurt kadert binnen een kwalitatief onderzoek.

Een kwalitatief onderzoek wordt gedefinieerd als volgt: *“Een kwalitatief onderzoek betreft alle vormen van onderzoek die zijn gericht op het verzamelen en interpreteren van talig materiaal om op basis hiervan uitspraken te doen over een (sociaal)verschijnsel in de werkelijkheid.”* (BLEIJENBERGH, I., *Kwalitatief onderzoek in organisaties*. Boom Lemma Uitgeverij. 2013. p. 10) Dit soort onderzoek is redelijk arbeidsintensief. Het afnemen van de interviews neemt veel meer tijd in beslag dan het afnemen van enquêtes (kwantitatief onderzoek). Iemand met een kwalitatief onderzoek kan met andere woorden in dezelfde tijdsperiode minder waarnemingseenheden onderzoeken dan iemand met een kwantitatief onderzoek.

De benaming ‘een open interview’ komt neer op de openheid van de vragen die gesteld worden. De geïnterviewde of respondent kan zelf bepalen hoe hij/zij zijn antwoord formuleert, dit in tegenstelling bij gesloten interviews. Bij deze laatste wordt een vragenlijst met antwoordcategorieën gehanteerd. Het voordeel hiervan is dat een grotere groep ondervraagd kan worden. Omwille van het feit dat er slechts één interview afgenomen wordt, komt dit laatste te vervallen en wordt er geopteerd voor een open interview. Dit soort interview geeft meer ruimte om gegevens te verzamelen over onverwachte zaken hetgeen resulteert in meer gevarieerde informatie.

Bij een halfgestructureerd interview is op voorhand de formulering van de vragen vastgelegd. De vragen zijn open, zodat de geïnterviewde of respondent zijn/haar antwoorden in eigen woorden kan formuleren, toch kan de onderzoeker het interview zelf sturen en beslissen welke vragen aan bod komen.

3 Voorstudie in het ZOL

Om een zo correct mogelijk implementatievoorstel te kunnen leveren, is het van belang om verschillende manieren van scannen uit te testen.

In dit hoofdstuk worden de technische aspecten en de tijdspanne van de verschillende manieren van scannen besproken alsook het personeel, de geschatte kosten en eventuele randvoorwaarden.

3.1 Technische aspecten

Om de personeelsdocumenten te digitaliseren zijn er twee mogelijkheden. De eerste mogelijkheid is het handmatig scannen en de tweede mogelijkheid is het automatisch scannen. Deze twee mogelijkheden worden in dit onderdeel uitvoerig besproken. Wanneer de documenten gescand zijn, hetzij handmatig hetzij automatisch, moeten ze geüpload worden in ARNO HR¹.

3.1.1 Handmatig scannen

Het handmatig scannen houdt in dat document per document handmatig gescand wordt met de scanner op de dienst zelf. De bestandsnamen dienen gewijzigd te worden en hierna handmatig in de juiste map geplaatst te worden.

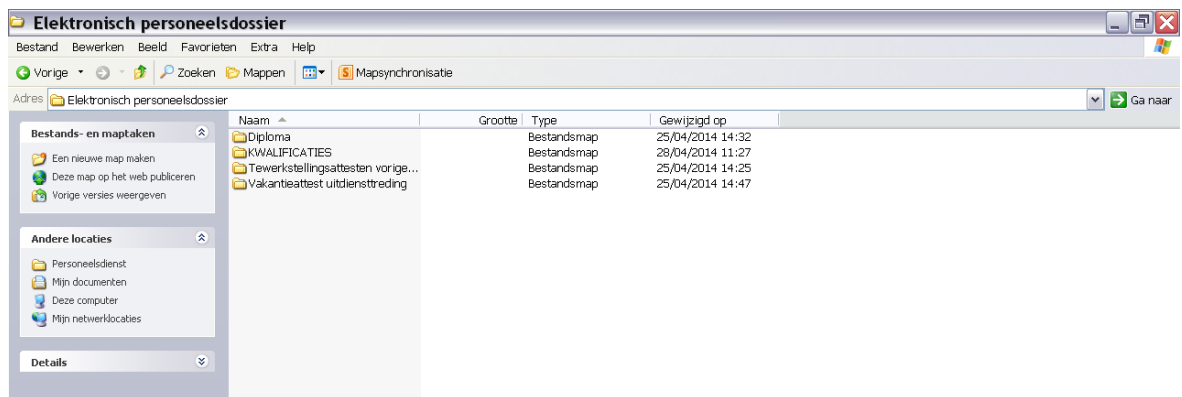
De documenten die gescand dienen te worden, worden geselecteerd. Wanneer een document gescand is, komt dit op de T-schijf² van het ZOL te staan in de map van de personeelsdienst. Deze map is enkel toegankelijk voor de medewerkers van deze dienst. Binnen de map van de personeelsdienst heeft elke medewerker van deze dienst zijn persoonlijke map. Naast deze persoonlijke mappen zijn er ook enkele globale mappen, zoals ScanXerox. Hierin komen alle documenten te staan die gescand zijn met de scanner op de personeelsdienst.

Er is geopteerd om een extra map aan te maken binnen de map 'personeelsdienst' genaamd 'Elektronisch personeelsdossier'. Hierin zijn opnieuw verschillende mappen aangemaakt aan de hand van de verschillende soorten documenten die gescand worden, bijvoorbeeld 'diploma's' en 'tewerkstellingsattest vorige werkgever'. Op deze manier zit er een duidelijke structuur in de vele documenten en dit vergemakkelijkt later het uploaden

¹ ARNO HR wordt besproken in 3.1.3.1 ARNO HR.

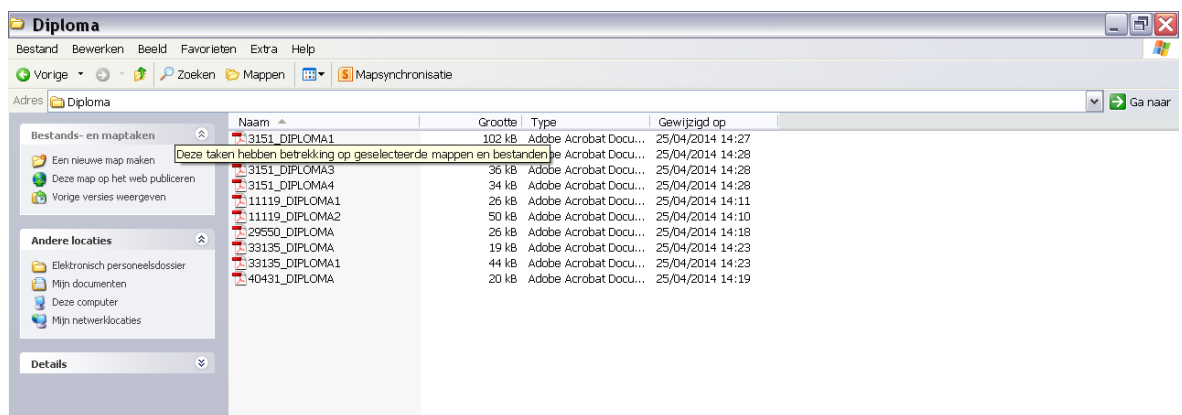
² De T-schijf is één van de servers van het ZOL. Alle diensten hebben hier hun map staan waarin alle documenten geplaatst kunnen worden. Deze mappen en tevens ook documenten kunnen zo geraadpleegd worden via alle computers en laptops van binnen het ZOL.

naar ARNO. Het uploaden naar ARNO komt later in dit hoofdstuk aan bod.



Afbeelding 7 Screenshot map 'elektronisch personeelsdossier'

Wanneer de in te scannen documenten geselecteerd zijn, en de nodige mappen zijn aangemaakt, kan het proefdraaien van start gaan. Om zo efficiënt mogelijk te kunnen werken, is er geopteerd om alle documenten eerst te scannen en nadien alle naamwijzigingen te doen. Om eenduidigheid te creëren en om het uploaden naar ARNO te vergemakkelijken, is er uniformiteit gewenst. De naam voor bijvoorbeeld een diploma ziet er als volgt uit: PERSONEELSNUMMER_DIPLOMA.pdf . Wanneer een medewerker meerdere diploma's bezit, komt er achter 'DIPLOMA' een nummer te staan, zoals bijvoorbeeld PERSONEELSNUMMER_DIPLOMA1.pdf . Het plaatsen van het personeelsnummer is ook van belang voor het uploaden van de pdf-bestanden. Aan de hand hiervan komen de pdf-bestanden bij de juiste medewerker in ARNO te staan.



Afbeelding 8 Screenshot voorbeeld map 'diploma'

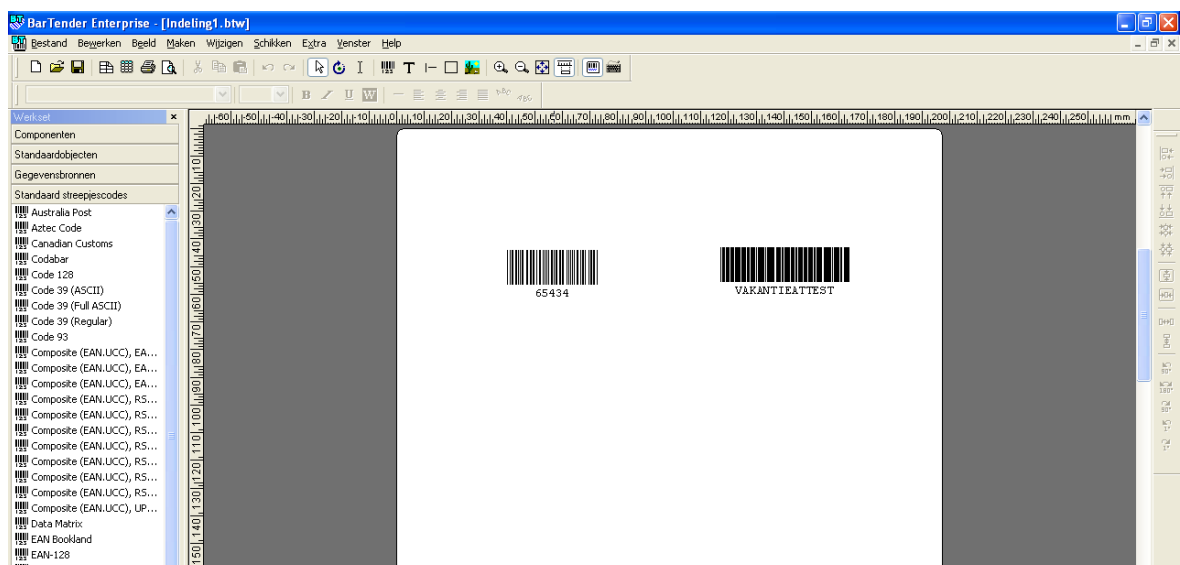
3.1.2 Automatisch scannen

Een tweede mogelijkheid om te scannen is het automatisch scannen. Hiermee wordt bedoeld dat alle documenten van éénzelfde type, bijvoorbeeld diploma's, op hetzelfde moment gescand kunnen worden. Dit gebeurt door gebruik te maken van barcodes en uiteraard een scanner die deze barcodes kan lezen.

Een belangrijke opmerking is dat er gebruik gemaakt wordt van dezelfde mappenstructuur die besproken is bij het onderdeel 3.1.1 Handmatig scannen. Het verschil bestaat hierin dat de mappenstructuur bij het automatisch scannen slechts gaat tot de map 'ELEKTRONISCH PERSONEELSDOSSIER'. De overige mappen worden automatisch aangemaakt door het programma 'KODAK Capture Pro' tijdens het scannen. Dit komt verder aan bod in het onderdeel 3.1.2.2 Stap 2: scannen .

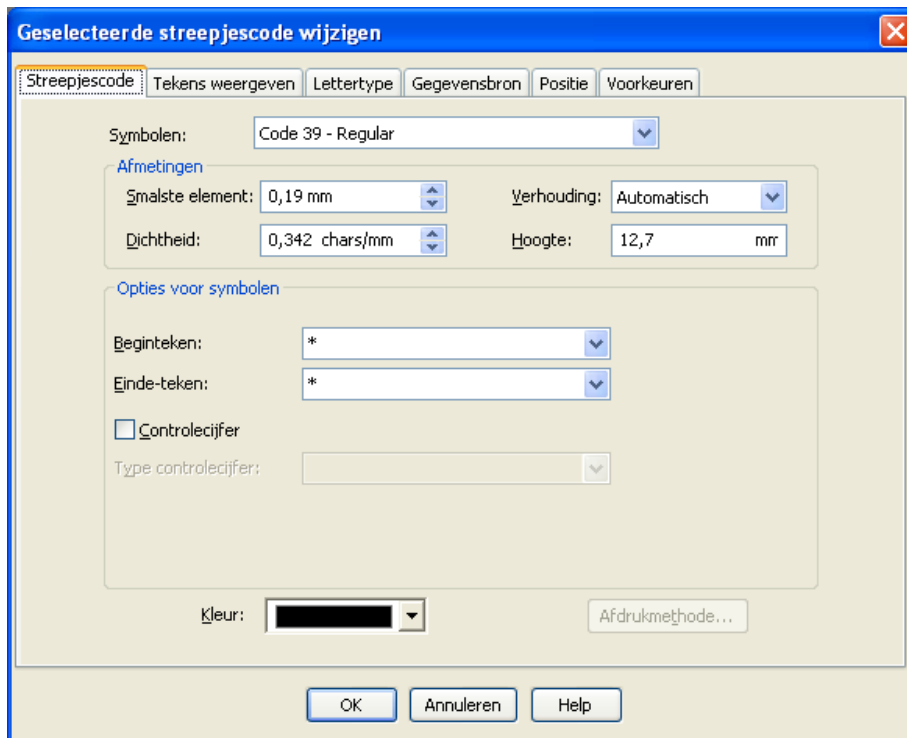
3.1.2.1 Stap 1: aanmaken barcodes

Voordat er kan gestart worden met het scannen zelf, moeten er barcodes aangemaakt worden. Dit kan via het programma BarTender Enterprise.



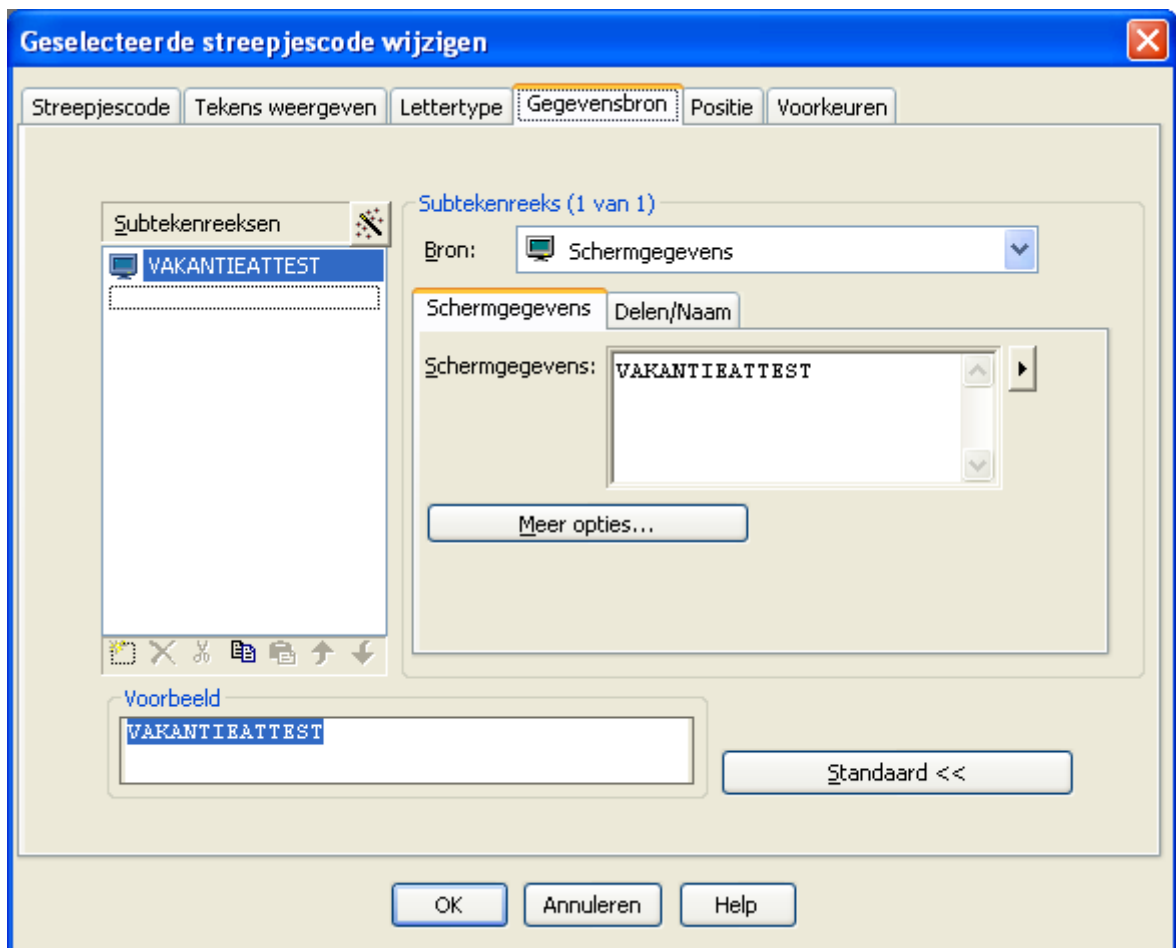
Afbeelding 9 Screenshot BarTender Enterprise

Via het tabblad 'WIJZIGEN' kan het type barcode alsook het onderschrift, zoals het personeelsnummer en het type document (niveau 2)¹ gewijzigd worden. Dit wordt weergegeven in de afbeeldingen 10 en 11.



Afbeelding 10 Wijzigen type barcode

¹ Het structuurschema van alle te scannen documenten kan als bijlage 2 teruggevonden worden bij deze bachelorproef.



Afbeelding 11 Wijzigen type document

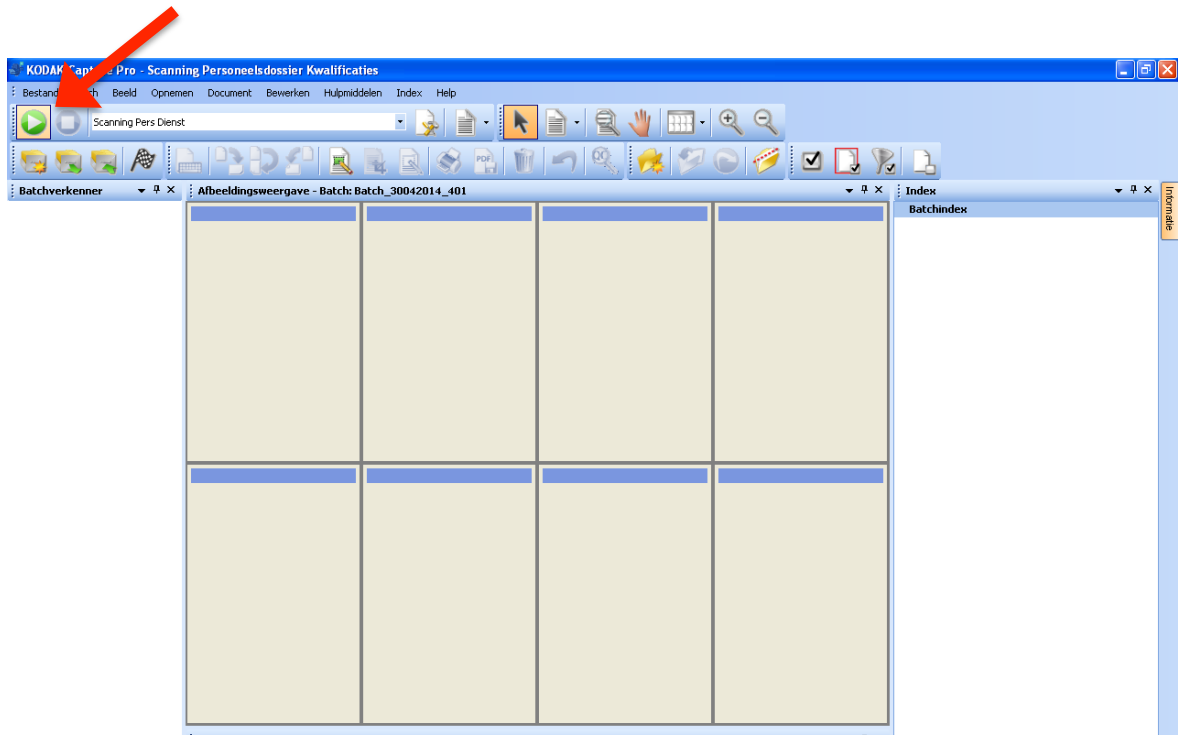
Wanneer de nodige aanpassingen gebeurd zijn, kunnen de barcodes afgedrukt worden op stickers zodat deze op de te scannen documenten gekleefd kunnen worden.

Er is geopteerd om de stickers op de achterzijde van de te scannen documenten te plaatsen met als reden dat wanneer een document afgedrukt wordt, deze barcodes niet zichtbaar zijn.

3.1.2.2 Stap 2: scannen

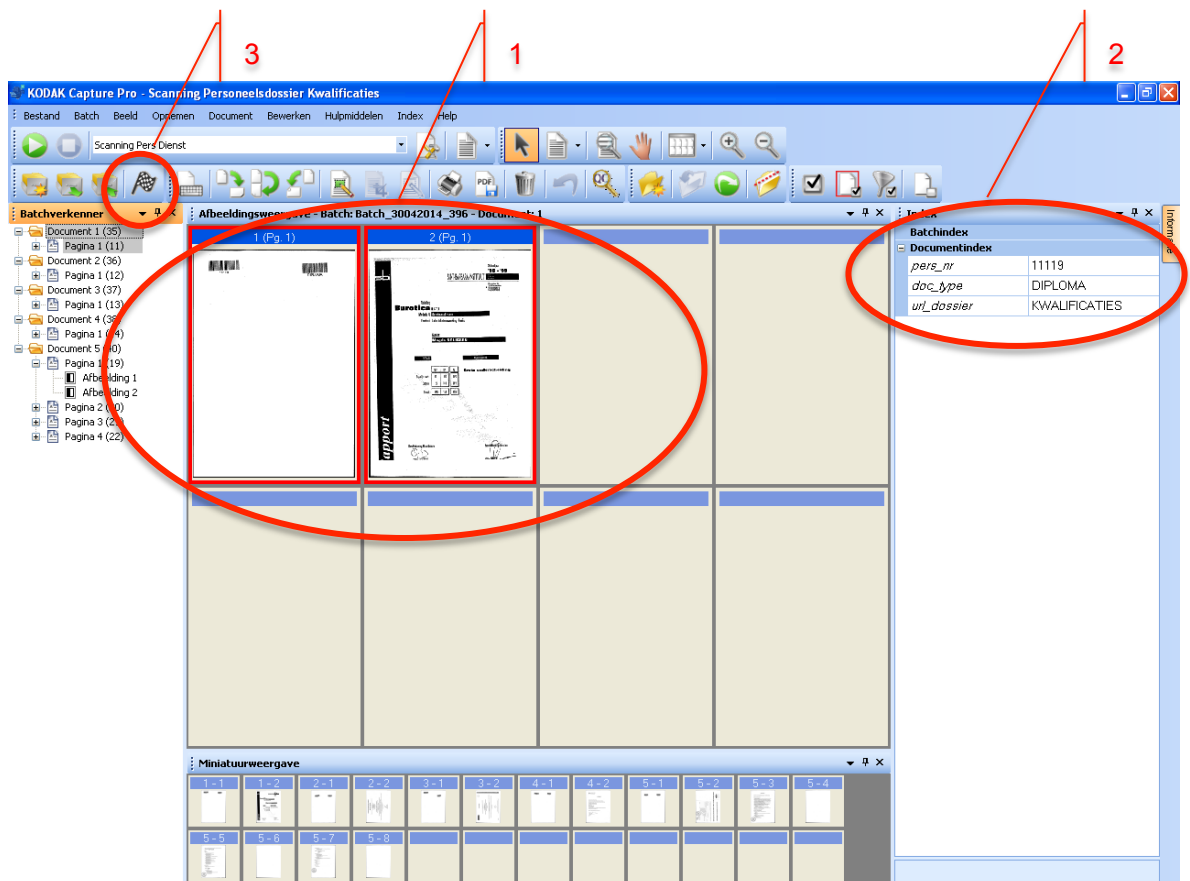
Binnen het ZOL wordt er reeds gebruik gemaakt van de scanner Kodak i620, met hieraan gekoppeld het programma KODAK Capture Pro. Hiermee worden de barcodes gelezen, gecodeerd en nadien in de juiste mappen geplaatst.

Vooraleer er gestart kan worden met het scannen, dienen er enkele mappen in het programma aangemaakt te worden. Deze mappen worden binnen het programma 'batches' genoemd. Elke batch krijgt de benaming 'SCANNING PERSONEELSDOSSIER TYPE DOCUMENT'. Het type document staat voor het eerste niveau in de



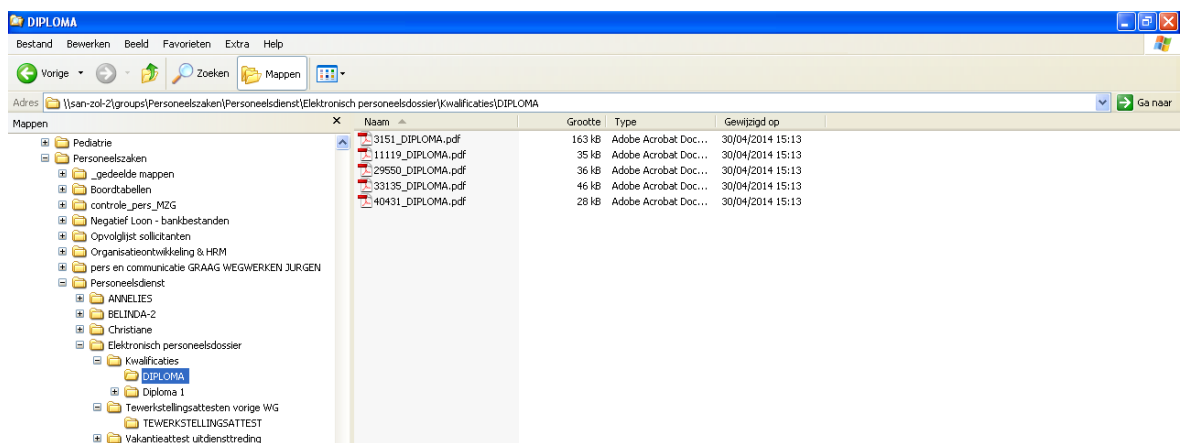
Afbeelding 13 Screenshot start scannen

Wanneer alle documenten van hetzelfde eerste niveau gescand zijn, verschijnen de afbeeldingen op het scherm. Als een afbeelding aangeklikt wordt (op afbeelding 14 aangeduid met nummer 1), is aan de rechterkant zichtbaar welke barcodes er gecodeerd zijn (op afbeelding 14 aangeduid met nummer 2). Aan de hand van deze index kan er gecontroleerd worden of alle barcodes/documenten correct gecodeerd zijn. Nu rest enkel nog het verwerken van de gescande documenten naar de juiste locatie. De map 'Elektronisch personeelsdossier' is reeds aangemaakt en zoals eerder aangehaald worden de overige mappen automatisch aangemaakt door het programma KODAK Capture Pro. In het voorbeeld van de diploma's wilt dit concreet zeggen dat de map 'KWALIFICATIES' alsook de map 'DIPLOMA' wordt hierin aangemaakt. Om het verwerken te starten, dient er op de 'verwerkknop' geklikt te worden (op afbeelding 14 aangeduid met nummer 3).



Afbeelding 14 Screenshot gescande documenten

Eens alle documenten verwerkt zijn, kunnen de aangemaakte mappen geraadpleegd worden. Een voorbeeld hiervan wordt weergegeven op onderstaande afbeelding. Alle documenten krijgen automatisch een benaming aan de hand van de twee barcodes, bijvoorbeeld 'PERSONEELSNUMMER_DIPLOMA.pdf'.



Afbeelding 15 Screenshot aangemaakte mappen

3.1.3 Uploaden naar ARNO

Wanneer alle documenten gescand zijn, kan het uploaden in ARNO van start gaan. Om hiervan een goed beeld te krijgen, is wat meer informatie over dit programma gewenst.

3.1.3.1 ARNO HR¹

ARNO HR is een softwarepakket voor payroll en human resources management. Dit softwarepakket is sedert januari 2013 (één jaar en vier maanden) in gebruik bij het ZOL. Omwille van het feit dat personeelsdossiers vertrouwelijke informatie bevatten, heeft enkel de dienst Personeelszaken (en bijgevolg alle medewerkers binnen deze dienst) toegang tot ARNO HR. Alle medewerkers binnen deze dienst hebben elk hun eigen unieke gebruikersnaam en wachtwoord.

ARNO HR kan gebruikt worden voor verschillende doeleinden. Hieronder wordt een korte opsomming weergegeven van de functies van ARNO HR.

- De berekening van de lonen, weddes en honoraria.
- Het realiseren van de DMFA-aangifte², de BELCOTAX³, FINPROF⁴, de Sociale Balans⁵ en de boekhoudkundige verwerking.
- Het bijhouden van de gegevens betreffende patronale kost, absenteïsme, voltijds equivalenten,...
- Overig personeelsbeheer dat verder gaat dan enkel de loonberekening zoals vormingsbeheer, competentiebeheer, aanwervingsbeheer,...

Momenteel wordt in het ZOL ARNO HR gebruikt voor de eerste drie besproken punten alsook voor evaluatie- en vormingsregistratie.

¹ ARNO HR – SHEHERAZADE DEVELOPPEMENT., Voorstelling ARNO HR. *Internet*. (<http://www.sheherazade.be>)

² Driemaandelijks multifunctionele aangifte: elk kwartaal moet de werkgever de loon- en arbeidsgegevens doorsturen naar de Rijksdienst Sociale Zekerheid van de werknemers.

³ Alle werkgevers en andere schuldenaars van inkomsten (die onderworpen zijn aan bedrijfsvoorheffing) zijn verplicht om een individuele fiche (281.xx) in te vullen voor alle rechthebbende (in dit geval de werknemers) en hierbij ook een samenvattende opgave te maken. De lijst van de fiches 281.xx kan terug gevonden worden op de website van de federale overheidsdienst Financiën.

⁴ De aangifte van bedrijfsvoorheffing kan elektronisch ingediend worden bij de overheid via FINPROF.

⁵ “De sociale balans is een instrument waarmee de ondernemingen dienen te rapporteren over de situatie van hun werkgelegenheid en over de opleidingsactiviteiten gevolgd door de werknemers.” PARTENA VZW., Sociale balans. *Internet*. (http://payroll.partena.be/sociale_balans_nl.html)

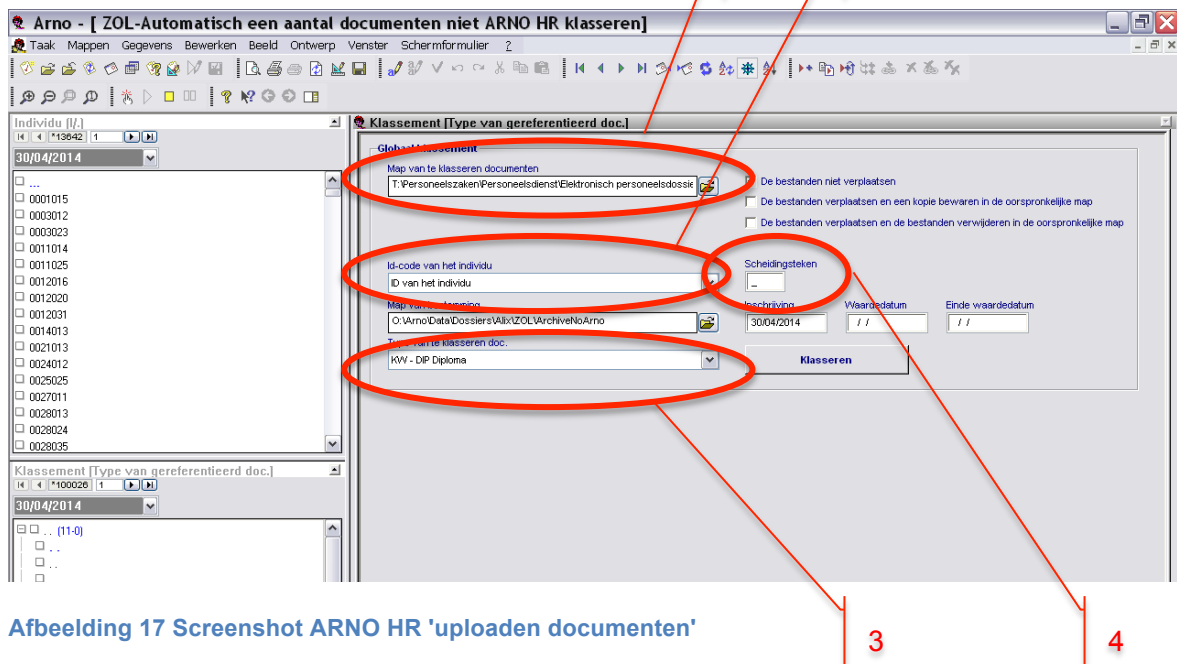
3.1.3.2 Link tussen ARNO HR en de opslagruimte

Wanneer alle documenten van één bepaald type document gescand zijn (handmatig of automatisch), kan er overgegaan worden tot het uploaden in ARNO HR. Het programma heeft voorzien dat er een gehele map, bijvoorbeeld diploma, geüpload kan worden. Om hiermee van start te gaan, dient het tabblad 'INDIVIDU' geopend te worden (op afbeelding 16 is dit aangeduid met nummer 1), daarna het tabblad 'DOCUMENTBEHEER' (op afbeelding 16 is dit aangeduid met nummer 2).



Afbeelding 16 Screenshot ARNO HR 'documentbeheer'

In het tabblad 'DOCUMENTBEHEER' verschijnen de diverse acties die mogelijk zijn. De actie die geopend moet worden om een gehele map te uploaden is 'AUTOMATISCH EEN AANTAL DOCUMENTEN NIET ARNO HR KLASSEREN' (op afbeelding 16 is dit aangeduid met nummer 3). Wanneer deze laatste actie geopend wordt, komt onderstaand scherm tevoorschijn (afbeelding 17).



Afbeelding 17 Screenshot ARNO HR 'uploaden documenten'

Om de reeds gescande documenten te uploaden, zijn er enkele instellingen noodzakelijk. Om bijvoorbeeld alle diploma's te uploaden/klasseren, dient de map van te klasseren documenten ingesteld te staan op de map 'T:\Personeelszaken\Personeelsdienst\Elektronisch personeelsdossier\Diploma's' (op afbeelding 17 is dit aangeduid met nummer 1).

Hiernaast moet er een ID-code gekozen worden. Aan de hand van deze code worden de documenten die zich in de geselecteerde map bevinden geüpload. Er is geopteerd om het personeelsnummer als ID-code te gebruiken. Om dit in te stellen, moet 'ID VAN HET INDIVIDU' gekozen worden (op afbeelding 17 is dit aangeduid met nummer 2). In geval van het aangehaalde voorbeeld 'diploma' worden enkel de bestanden geüpload waarvan de benaming start met het personeelsnummer. De benamingen van de gescande diploma's zien er, zoals eerder aangehaald, als volgt uit: PERSONEELSNUMMER_DIPLOMA.pdf. Zoals de naam aangeeft, wordt er gebruik gemaakt van een underscore. Dit is beter gekend als een liggend streepje '_'. Het gebruik van het liggend streepje dient ook ingesteld worden. Dit instellen kan door een '_' in te geven (op afbeelding 17 is dit aangeduid met nummer 4).

Als laatste dient het type van het te klasseren document aangeduid te worden. In het reeds gebruikte voorbeeld van de diploma's wordt dan bijgevolg 'DIPLOMA' aangeduid (op afbeelding 17 is dit aangeduid met nummer 3).

Wanneer deze vier instellingen voltooid zijn, kan het uploaden/klasseren beginnen. Dit kan door te klikken op de knop 'KLASSEREN'. Hierna komen alle documenten automatisch onder het juiste personeelsnummer te staan. Dit heeft als gevolg dat er een digitaal personeelsdossier ontstaat.

3.2 Personeel

3.2.1 Verantwoordelijkheden

De eindverantwoordelijkheid van het digitaal personeelsarchief ligt bij de personeelsdirecteur.

3.2.2 Toegangsrechten

Aangezien alle documenten geüpload worden in ARNO HR kunnen enkel de personen met een toegangscode deze documenten raadplegen. De personeelsdienst en de dienst organisatieontwikkeling en HRM zijn de enige diensten binnen het ZOL die werken met ARNO HR en bijgevolg ook de enige diensten die toegang hebben tot het digitaal personeelsdossier. Hiernaast dient er zekerheid te bestaan dat de mappen op de T-schijf beveiligd zijn zodat enkel medewerkers van deze diensten toegang hebben tot deze mappen en bijgevolg ook de gescande documenten.

Op termijn zijn er plannen binnen het ZOL om te werken met ARNOWeb. Door middel van deze tool zouden werknemers hun eigen personeelsdossier kunnen raadplegen.

3.3 Tijdspanne

Om een correcte en tevens ook representatieve weergave te kunnen geven van de tijdspanne van het scannen van de personeelsdossiers is er geopteerd voor een aantal geselecteerde dossiers te scannen bij wijze van proef. Deze selectie heeft plaatsgevonden in samenspraak met de medewerkers van de personeelsdienst. Er is besloten om proef te draaien met vijf dossiers. Binnen deze vijf dossiers zitten medewerkers die reeds vele jaren in dienst zijn binnen het ZOL, maar ook medewerkers die slechts enkele jaren in dienst zijn.

Het scannen kan zoals eerder besproken op twee verschillende manier plaatsvinden. De eerste en tevens meeste simpele manier is het handmatig scannen. Hierbij wordt elk document van elk dossier afzonderlijk gescand. De tweede manier is het automatisch scannen door middel van barcodes.

3.3.1 Handmatig scannen

Op basis van het structuurschema/onderverdeling van de te scannen documenten werden eerst de te scannen documenten uit de geselecteerde vijf personeelsdossiers gehaald. Er kon een onderscheid gemaakt worden tussen de volgende soorten documenten: tewerkstellingsattesten, vakantieattesten uitdienst en diploma's. De verdeling binnen deze drie soorten documenten was als volgt:

- één tewerkstellingsattest;
- negen vakantieattesten uitdienst;
- tien diploma's.

Bij het opmeten van de tijdsspanne van het scannen tot het uploaden/klasseren in ARNO HR werd het aanmaken van de mappen (elektronisch personeelsdossier, diploma, vakantieattest uitdienst en tewerkstellingsattest) niet meegerekend omwille van de reden dat het in dit stadium van het digitaliseren belangrijk is om een vergelijking te kunnen maken van het scannen zelf. Wanneer het scannen en bijgevolg het digitalisatieproces van start gaat, zijn alle mappen op voorhand reeds aangemaakt. De tijdsspanne werd dus opgemeten van het scannen, het in de juiste map plaatsen, de naamswijzigingen invoeren en het uploaden/klasseren in ARNO HR.

De totale tijdsspanne van deze drie acties bedroeg 37:41,44. Als we afronden komt dit neer op ongeveer 38 minuten. Deze totale tijdsspanne valt uit mekaar in de volgende deeltijden:

- scannen: 13:43;52
- in de juiste map plaatsten: 04:21;53
- naamswijzigingen: 14:37;22
- uploaden/klasseren in ARNO HR: 05:03,37

3.3.2 Automatisch scannen

Bij het automatisch scannen gelden dezelfde principes als bij het handmatig scannen.

Op basis van het structuurschema/onderverdeling van de te scannen documenten werden eerst de te scannen documenten uit de geselecteerde vijf personeelsdossiers gehaald. Er kon een onderscheid gemaakt worden tussen de volgende soort documenten: tewerkstellingsattesten, vakantieattesten uitdienst en diploma's. De verdeling binnen deze drie soorten documenten was als volgt:

- één tewerkstellingsattest;
- negen vakantieattesten uitdienst;
- tien diploma's.

Bij het opmeten van de tijdsspanne van het scannen tot het uploaden/klasseren in ARNO HR werd het aanmaken van de map 'elektronisch personeelsdossier', alsook het aanmaken van de batches in KODAK Capture Pro niet meegerekend omwille van de reden dat het in dit stadium van het digitaliseren belangrijk is om een vergelijking te kunnen maken van het scannen zelf. Wanneer het scannen en bijgevolg het digitalisatieproces van start gaat, zijn alle mappen en batches op voorhand reeds aangemaakt. De tijdspanne werd ook hier opgemeten van het aanmaken van de barcodes, het scannen, de gescande documenten verwerken en het uploaden/klasseren in ARNO HR.

De totale tijdsspanne van deze vier acties bedroeg 21:11,54. Als we afronden komt dit neer op ongeveer 22 minuten. Deze totale tijdsspanne valt uit mekaar in de volgende deeltijden:

- aanmaken barcodes en printen: 06:52,50
- barcodes aanbrengen: 04:17,22
- scannen: 04:43,56
- gescande documenten verwerken: 00:13,44
- uploaden/klasseren in ARNO HR: 05:03,37

3.4 Besluit

Wanneer we de verschillende metingen naast mekaar leggen, kan er geconstateerd worden dat het automatisch scannen, afgerond, 16 minuten sneller verloopt.

4 Interview ‘Hoe ziet digitalisatie binnen Sint Trudo eruit?’

In kader van deze bachelorproef kan een kijk binnen het digitalisatieproces van een andere zorginstelling een meerwaarde betekenen.

Sint-Trudo werkt sinds ruim een jaar samen met de externe organisatie ‘Youston’ in functie van het digitaliseren van het gehele archief, inclusief de personeelsdossiers. Voor deze samenwerking is er intern een kleinschalig onderzoek opgezet. Al snel werd voor hun duidelijk dat intern digitaliseren niet aan hun besteed was. Hiervoor werden diverse redenen aangehaald. Sint-Trudo geeft zelf aan dat het digitaliseren niet hun corebusiness is. Zij willen alles inzetten op de kwaliteit van de zorg in plaats van het digitaliseren. Daarnaast beschikt Sint-Trudo over te weinig medewerkers die ingezet kunnen worden in het digitalisatieproces. Als laatste geven zij aan dat het intern digitaliseren een kostprijs heeft van ongeveer 15 keer meer dan het uitbesteden.

Momenteel worden enkel de personeelsdossiers gedigitaliseerd van de personeelsleden die uitdienst zijn. De personeelsdossiers werden verzameld in dozen. Deze personeelsdossiers werden opgehaald door Youston op de HR-dienst zelf en kregen elk een unieke code. Aan de hand van deze code kunnen de dossiers later opgevraagd worden. Pas wanneer een dossier opgevraagd wordt door een medewerker van de HR-dienst, wordt dit gevraagde dossier gescand en digitaal verstuurd naar de HR-dienst. Deze scannen en versturen verloopt zeer vlot. Op twee uren tijd kunnen 80 dossiers gescand en verstuurd worden.

Op het einde van elke maand krijgt Sint-Trudo een overzicht met alle opgevraagde dossiers met hieraan gekoppeld een afrekening voor die bepaalde maand.

Momenteel zijn er nog geen plannen om de overige personeelsdossiers te digitaliseren omwille van de kostprijs.

Er wordt aangegeven dat het enige nadeel dat ondervonden wordt, de tijdspanne is. Een dossier kan niet onmiddellijk digitaal geraadpleegd worden.

5 Voorstel implementatiesysteem

Dit voorstel tot implementatie is gebaseerd op het theoretisch kader gecombineerd met het vooronderzoek binnen het ZOL.

Om te starten met het voorstel is het van groot belang dat er een duidelijke *policy* opgesteld wordt. In deze *policy* zou het digitaal archief toegelicht worden aan alle medewerkers. Op deze manier is iedereen binnen de organisatie op de hoogte van de digitalisatie van zijn/haar personeelsdossier. Meer specifiek dient er vermeld te worden over welke documenten het precies gaat, wie het scannen op zich neemt, wie de eindverantwoordelijkheid draagt, hoe het digitalisatieproces er precies uitziet en de locatie waar alle documenten gearchiveerd worden.

Naast de *policy* is het aangewezen om een *excelbestand* bij te houden waarin alle gearchiveerde documenten vermeld worden. Wanneer er zich een onduidelijkheid voordoet, kan dit document steeds geraadpleegd worden. In het *excelbestand* kan o.a. de naam van het personeelslid, personeelsnummer, soort document, datum van digitalisatie en persoon die het document gedigitaliseerd heeft opgenomen worden.

Zoals reeds in deze bachelorproef aangehaald is in 'Deel 2. Theoretisch kader; 3.1 Soorten digitalisatie', dient er een keuze gemaakt te worden in de verschillende soorten van digitalisatie. Het meest aangewezen is om een combinatie van de soorten te hanteren. Er zou gestart kunnen worden met *retrodigitalisatie*. Alle personeelsdocumenten die vermeld staan op het structuuroverzicht (bijlage 2), kunnen door middel van scanning gedigitaliseerd worden. Zoals onderzocht in 'Deel 3. Praktijkonderzoek, is de efficiëntste manier om te scannen het *automatisch scannen door middel van barcodes*. De ICT-dienst zou bij het digitaliseren een grote rol spelen. Deze dienst dient er namelijk voor te zorgen dat alle barcodes tijdig aangemaakt zijn, alsook de verschillende batches binnen het programma KODAK Capture Pro. Aangezien ARNO HR voorzien is om een gehele map te uploaden, is het aangewezen om bijvoorbeeld eerst alle diploma's te voorzien van barcodes zodat alle diploma's van alle werknemers in één keer zowel gescand als geupload kunnen worden. Meest aangewezen is de barcodes aan de achterzijde van de documenten te klevens. Op deze manier zijn de barcodes niet zichtbaar bij het eventueel later afdrukken van het document. Wanneer alle documenten van één soort gedigitaliseerd zijn, kunnen deze verwijderd worden uit de analoge personeelsdossiers (= *substitutie*). Uiteraard bestaat er ook de mogelijkheid om de documenten die oorspronkelijk niet gedigitaliseerd zouden worden, toch op te nemen in de digitale personeelsdossiers. De documenten die hieronder vallen zijn de

arbeidsovereenkomsten, de ziekteattttesten en de verlofstelsels. Het voordeel wanneer deze toch gedigitaliseerd worden, is dat deze digitaal raadpleegbaar zijn. De kanttekening die hierbij dient gemaakt te worden, is dat deze ook analoog bewaard dienen te worden.

Gelijktijdig met de retrodigitalisatie gaat de *digitalisering van de bestaande informatiestroom* plaatsvinden. Er gaan nog steeds documenten toekomen op de personeelsdienst, die dienen uiteraard ook gedigitaliseerd dienen te worden. Deze digitalisatie verloopt op dezelfde manier als hetgeen hierboven reeds weergegeven is.

Het is echter niet werkbaar om steeds weer alle documenten te digitaliseren. Omwille van deze reden dient er na enige tijd overgeschakeld te worden op *digitalisering van de nieuwe informatiestroom*. Alle documenten die vermeld staan op het structuuroverzicht dienen na verloop van tijd enkel nog digitaal opgesteld, verstuurd en geklasseerd te worden. De mogelijkheid bestaat om een ruime lijst aan te leggen met documenten die digitaal opgesteld kunnen worden. Om dit tot stand te brengen, is een goedkeuring van beide partijen, zowel de werkgever als de werknemer, vereist. In functie hiervan zou een overleg met de syndicale afvaardiging op zijn plaats zijn.

Bovendien dient er meegegeven te worden dat een *bepanking* in het aantal te digitaliseren personeelsdossier aangewezen is. Om ervoor te zorgen dat er geen nodeloos aantal dossiers gedigitaliseerd worden, wordt er voorgesteld om enkel de actieve werknemers mee te nemen in de digitalisatie. Dit kan enigszins uitgebreid worden tot de werknemers die op de datum van het digitaliseren maximum twee jaar uit dienst zijn. De overige personeelsdossiers zijn dood archief en kunnen best geklasseerd worden per jaar dat ze vernietigd mogen/kunnen worden.

Vooraleer er overgegaan wordt tot het digitaliseren, is contact leggen met een *extern bedrijf* met een specialisme in het digitaal archiveren aangewezen. Deze contacten hebben niet plaats gevonden in kader van deze bachelorproef omwille van de beperkte ruimte in deze vooropgestelde onderzoeksvraag. Er heeft echter wel 'een aanzet tot' plaatsgevonden. In kader van deze bachelorproef heeft er een interview plaatsgevonden met de bedrijfskundige directrice, Doris Eder, van het Sint-Trudo ziekenhuis. Dit ziekenhuis werkt reeds enige tijd samen met het bedrijf 'Youston' die het digitaal archief reeds hebben uitgebouwd en nog steeds beheren. Na dit contact kan de overweging gemaakt worden welke werkwijze het best aansluit bij hetgeen het ZOL vooropstelt.

6 Besluit

In dit praktijkonderzoek is er getracht om op een praktische wijze te weten te komen welke manier van scannen het meest efficiënt is voor het ZOL en meer specifiek voor de personeelsdienst. Er zijn twee mogelijke manieren getest, het handmatig scannen enerzijds en het automatisch scannen anderzijds. Voor het testen werden vijf personeelsdossiers geselecteerd. Bij elke manier werd de tijdsspanne gemeten van elke tussenstap. Daarna werden alle gemeten tijden opgeteld om zo te weten te komen hoeveel de volledige tijdsspanne bedroeg. Voor het handmatig scannen bedroeg de volledige tijdsspanne 37:41,44. Hierin vervat zitten de volgende tussenstappen: het scannen, het in de juiste map plaatsen, de naamswijzigingen invoeren en het uploaden/klasseren in ARNO HR. Het automatisch scannen nam minder tijd in beslag en de tijdsspanne bedroeg hier 21:11,54. Hierin vervat zitten de volgende tussenstappen: het aanmaken van de barcodes, het scannen, de gescande documenten verwerken en het uploaden/klasseren in ARNO HR. Hieruit kan er geconcludeerd worden dat het automatisch scannen sneller verloopt. Gekoppeld aan dit meten van de tijdsspanne werd weergegeven hoe het scannen (handmatig en automatisch) in zijn werk gaat om zo een beter beeld te kunnen geven van de gemaakte tussenstappen bij de beide manier van scannen. Hiernaast werd een interview afgenomen met de bedrijfskundige directrice, Doris Eder, van Sint-Trudo. Dit ziekenhuis was reeds enige tijd bezig met het digitaliseren van de personeelsdossiers. Zij hebben het digitaliseren echter uitbesteed. Uit dit interview dient er zeker meegenomen te worden dat het digitaliseren door een extern bedrijf ook een piste is die onderzocht moet worden alvorens het digitalisatieproces van start gaat.

Op basis van het praktijkonderzoek is getracht alle verkregen informatie te bundelen om zo tot een voorstel tot implementatie te komen. Dit voorstel kan als basis gebruikt worden om een policy uit te werken binnen het ZOL.

Deel 4. Kritische kijk

In dit onderdeel wordt er getracht met een kritische blik deze bachelorproef te overlopen om zo de beperkingen aan te halen. Hiernaast wordt er op een reflectieve manier gekeken naar de bachelorproef om na te gaan wat er beter of eventueel anders had aangepakt kunnen worden.

Omwille van het sterk afgebakend onderzoeksterrein zijn er uiteraard enkele beperkingen in deze bachelorproef. Er dient ten eerste vermeld te worden dat er in functie van deze bachelorproef enkel een praktijkonderzoek heeft plaatsgevonden binnen de personeelsdienst. De overkoepelende dienst Personeelszaken bestaat echter ook uit de dienst organisatieontwikkeling en HRM (cf. 6 Organogram / divisiestructuur). Aangezien deze diensten in de toekomst samen een kantoor gaan delen, kan het interessant zijn om de dienst organisatieontwikkeling en HRM ook onder de loep te nemen. Het gevoerde praktijkonderzoek kan gebruikt worden als leidraad. Hierdoor dient er enkel een structuurplan opgesteld te worden waarin alle te digitaliseren (scannen) documenten op vermeld staan. Op basis hiervan kunnen de mappen aangemaakt worden voor het handmatig scannen op de T-schijf. Voor het automatisch scannen kunnen op basis van het structuurplan de barcodes (in BarTender Interprise) alsook batches (in KODAK Capture Pro) aangemaakt worden. Op deze manier kan het proefdraaien relatief snel van start gaan.

Hiernaast dient er ook vermeld te worden dat er in 4.3 Privacy van de werknemers aangehaald werd dat het aspect 'Beroepsgeheim' ook belangrijk is om mee te nemen. Dit zou in de toekomst in de policy opgenomen kunnen worden.

Oorspronkelijk was de opzet om na te gaan welk type werknemer het meest geschikt zou zijn om de digitalisatie op zich te nemen. In de loop van het onderzoek is er een persoon gestart binnen de dienst Personeelszaken met een artikel 60. Deze persoon zal gedurende een periode van anderhalf jaar tewerkgesteld zijn binnen de voornoemde dienst. Uiteraard is zulk persoon interessant om het digitalisatieproces op zich te nemen aangezien het ZOL geniet van een volledige vrijstelling van de werkgeversbijdragen voor de sociale zekerheid alsook van een toelage ontvangt van de POD Maatschappelijke Integratie¹. Omwille van de aanstelling van deze werknemer zijn de andere opties niet

¹ Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie. Deze dienst werkt nauw samen met de OCMW's met als doel de sociaal-economisch zwakkeren in de samenleving

meer onderzocht. Als laatste zou het ook interessant geweest zijn om na te gaan in welke mate een digitaal personeelsarchief efficiënter is dan een analogoog personeelsarchief.

Nu de beperkingen van deze bachelorproef aangehaald zijn, kan er besproken worden wat er beter had kunnen verlopen of wat anders aangepakt zou kunnen worden. Ten eerste dient er meegegeven te worden dat ik de literatuurstudie onderschat heb. De complexiteit van de wetgeving en tevens het gebrek aan wetgeving over een digitaal personeelsarchief heeft het zoeken naar relevante informatie moeilijk gemaakt. Bij mij overheerste op een bepaald moment een paniekgevoel omwille van de reden dat ik door de bomen het bos niet meer zag. Om deze paniekgevoelens te temperen heb contact gezocht met enkele personen die meer kennis van zaken hadden in deze materie. Het juridisch kader is dan ook nagelezen door vijf personen van wie ik nadien feedback mocht ontvangen. De feedback was veeleer positief met uiteraard enkele opmerkingen die ik ten harte heb genomen. Na deze feedback was ik meer zeker van mijn theoretisch kader en kon ik met volle moed aan het praktijkonderzoek beginnen, hetzij later dan oorspronkelijk gepland.

Als tweede dient er meegegeven te worden dat ik graag meerdere interviews had afgenomen van zorginstellingen die reeds de personeelsdossiers aan het digitaliseren zijn of eraan gedacht hebben. In functie hiervan zijn er enkele zorginstellingen gecontacteerd met de vraag of de mogelijkheid bestond een interview af te nemen in kader van deze bachelorproef. De respons was echter niet erg positief. Van enkele zorginstellingen kwam er geen respons, ook niet na herhaaldelijke e-mails en telefonisch contact. Andere zorginstellingen gaven aan dat ze de tijd niet hadden voor zulk interview of dat ze niet konden ingaan op elke vraag met betrekking tot een eindwerk. Graag had ik vroeger in het onderzoek gestart met het contacteren van andere zorginstellingen om op die manier meer instellingen te kunnen contacteren. Dit had zeker een meerwaarde kunnen betekenen voor deze bachelorproef.

Om deze kritische kijk af te sluiten kan er gesteld worden dat ik globaal gezien tevreden ben van het resultaat dat ik heb kunnen leveren. Bij mij overheerst het gevoel dat ik effectief iets heb kunnen betekenen voor de personeelsdienst in de aanzet tot het digitaliseren van de personeelsdocumenten. Zoals bij elk onderzoek zijn er aspecten die beter hadden gekund of anders aangepakt zouden kunnen worden. Specifiek voor dit

de mogelijkheid te geven om deel te nemen aan het maatschappelijk leven door middel van bijvoorbeeld het leefloon, dringende medische hulp en schuldbemiddeling. Hiernaast tracht het POD armoede te voorkomen en te bestrijden. (POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, ARMOEDEBESTRIJDING, SOCIALE ECONOMIE EN GROOTSTEDENBELEID. Wat is POD MI?. *Internet*. 08/05/2014 (<http://www.mi-is.be/be-nl/over-de-pod-mi/wat-is-de-pod-mi>))

onderzoek was het aantal afgenomen interviews een punt ter verbetering alsook de timing en tijdsbesteding van het theoretisch kader. Hiernaast zijn er interessante aspecten die niet aan bod gekomen zijn door de afbakening van het onderzoek zoals het beroepsgeheim en het digitaliseren van de personeelsdocumenten binnen de dienst organisatieontwikkeling en HRM.

Algemeen besluit

Om deze bachelorproef af te ronden, wordt er in dit laatste onderdeel getracht een algemeen besluit te formuleren.

Zoals besproken is in de algemene inleiding is er gestart vanuit de onderzoeksvraag: “Hoe komen tot een efficiënte implementatie van digitale archiveringsmethodieken betreffende personeelsdocumenten binnen de personeelsdienst van het Ziekenhuis Oost-Limburg, campus Sint-Jan?”. Om een antwoord te kunnen formuleren op deze onderzoeksvraag is er een onderscheid gemaakt tussen een theoretisch kader en een praktijkonderzoek. Deze combinatie heeft ervoor gezorgd dat er ten slotte een voorstel tot implementatie geformuleerd kon worden.

Vanuit het theoretisch kader kan er besloten worden dat er een aantal verschillende soorten van digitalisatie mogelijk zijn. Afhankelijk van het doel dat bereikt wil worden, dient hierin een keuze gemaakt te worden. In kader van digitalisering van de personeelsdossiers binnen het ZOL wordt er een combinatie gemaakt van een aantal manieren. Enerzijds werd er aangegeven om retrodigitalisatie toe te passen, met een beperking tot de actieve werknemers en eventueel een uitbreiding naar de werknemers die reeds twee jaar uitdienst zijn. De overige personeelsdossiers zouden gezien worden als dood archief die eventueel geklasseerd kunnen worden per jaar dat deze vernietigd kunnen/mogen worden. Deze retrodigitalisatie zou enkel van toepassing zijn voor de documenten waarvan de originele exemplaren bijgehouden en bewaard dienen te worden zoals bijvoorbeeld de arbeidsovereenkomsten. De overige documenten kunnen gedigitaliseerd worden door middel van substitutie. Bij deze manier worden de originele documenten verwijderd. Anderzijds werd er aangegeven om de bestaande digitalisatiestroom ook te digitaliseren. Dit zijn de documenten die tijdens het digitalisatieproces toekomen op de personeelsdienst. Vanaf een bepaald punt (dat ruim op voorhand duidelijk afgesproken is) dienen alle documenten die reeds gedigitaliseerd zijn ook digitaal opgesteld en verstuurd te worden.

Naast de soorten van digitalisatie, kwamen ook de soorten elektronische handtekeningen aan bod. Deze elektronische handtekeningen sluiten aan bij het digitaal opstellen en versturen van documenten. De mogelijkheid bestaat er namelijk in om vele documenten digitaal te ondertekenen mits er op voorhand een akkoord bereikt is.

Tot slot handelde het theoretisch kader over de privacy van de medewerker. De personeelsdocumenten mogen slecht gedigitaliseerd (verwerkt) worden wanneer de

voorwaarden bepaald in de wet Verwerking Persoonsgegevens in acht genomen worden. Hiernaast dienen de medewerkers op de hoogte gesteld worden van het digitalisatieproces.

In het praktijkonderzoek werden twee soorten van scannen onderzocht, namelijk het handmatig scannen en het automatisch scannen. Voor het onderzoek werden vijf personeelsdossiers geselecteerd. Uit deze personeelsdossiers werden de documenten gehaald die gescand dienden te worden. Nadien konden de beide onderzoeken van start gaan. Van alle tussenstappen werd de tijdspanne opgenomen om zo achteraf een vergelijking te kunnen maken. Wanneer beiden tijden vergeleken werden, kon er geconcludeerd worden dat het automatisch scannen ongeveer 16 minuten sneller verloopt. Om extra info mee te geven aan het ZOL werd een interview afgenomen met de bedrijfskundige directrice, Doris Eder, van Sint-Trudo. Het belangrijkste punt dat uit dit interview is meegenomen is hun opinie dat dit ziekenhuis ervoor geopteerd heeft om het digitaliseren uit te besteden aan Youston. Sint-Trudo heeft voordien een kleine voorstudie uitgevoerd, met als conclusie dat zij niet over voldoende personeel beschikken om de digitalisatie door te voeren en tegelijkertijd dezelfde kwaliteitsvolle zorg te garanderen.

Wanneer het theoretisch kader en het praktijkonderzoek tot slot naast mekaar gelegd werden, kon een implementatie voorgesteld worden. Dit voorstel ter implementatie bevat een voorstel tot efficiënt digitaliseren en eventuele aanbevelingen.

Bibliografie

Boeken:

- BLEIJENBERGH, I., Kwalitatief onderzoek in organisaties. Boom Lemma Uitgeverij. 2013.
- KERPERSHOEK, R., KOCH, I., KRAMER, R., WAALWIJK, H. Archiefbeheer in de praktijk., Alphen aan de Rijn, Kluwer, 2011.
- MIGCHELBRINK, F., Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn. Uitgeverij SWP Amsterdam. 2006.

Wetgeving:

- Koninklijk Besluit (KB) van 8 augustus 1980 betreffende het bijhouden van sociale documenten.
- Wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen, de elektronische aangetekende zending en certificatediensten.
- Wet van 15 mei 2007 tot vaststelling van een juridisch kader voor sommige verleners van vertrouwensdiensten.
- Wet van 3 juni 2007 houdende diverse arbeidsbepalingen.
- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens.

Internetbronnen:

- ARNO HR – SHEHERAZADE DEVELOPPEMENT., Voorstelling ARNO HR. *Internet*. (<http://www.sheherazade.be>)
- BELGISCHE FEDERALE OVERHEIDSDIENSTEN., Bescherming van persoonsgegevens. *Internet*. 2012. (http://www.belgium.be/nl/justitie/privacy/bescherming_persoonsgegevens/)
- BOUDREZ, F., De archivaris en digitaal documentbeheer. *Internet*. 2012. (http://www.edavid.be/docs/FBoudrez_archivaris_DigitaalDocumentbeheer.pdf)
- BOUDREZ, F., Digitale bronnen archiveren. *Internet*. 2008
- DE VLAAMSE OVERHEID, Typologie van digitalisatieprojecten. *Internet*. (<http://www.bestuurszaken.be/typologie-van-digitaliseringsprojecten>)
- DE VLAAMSE OVERHEID, Over de werking van de overheden. *Internet*. (<http://www.bestuurszaken.be/>)

DUMORTIER. J., VANDEZANDE. N. Juridische ondersteuning digitaal archivering. Deelopdracht 1: Bestuursdocumenten. *Internet.*
http://www.bestuurszaken.be/sites/default/files/documenten/ict-egov/VO_deelopdracht_1_V5.pdf)

FOD ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE. De elektronische handtekening.*Internet.*
http://economie.fgov.be/nl/binaries/FAQ_elektronische_handtekening_tcm325-42920.pdf)

FOD. WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG. Elektronisch versturen en opslaan van bepaalde documenten in kader van de arbeidsrelatie. *Internet.*
<http://www.werk.belgie.be/defaultTab.asp?id=3568>)

FOD WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG. Beroepsinlevingsovereenkomst. *Internet.*
<http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=3460>)

GYSSLS, S. Alles over rechtsgeldigheid van documenten. *Internet.* 11 april 2012.
<http://www.smartbiz.be/trendsentips/138274/alles-over-de-rechtsgeldigheid-van-documenten/>)

LYCAEUS JURIDISCH WOORDENBOEK. *Internet.*
<http://jw.juridischwoordenboek.com/contentDefinition.asp?termRechtsgebiedId=1003761>)

MICROSOFT OFFICE. Hoe kunt u zien als een handtekening betrouwbaar is?. *Internet.* 2013.
<http://office.microsoft.com/nl-be/excel-help/hoe-kunt-u-zien-of-een-digitale-handtekening-betrouwbaar-is-HA001230875.aspx>)

NATIONAAL ARCHIEF. , Informatiebeheer en archiefvorming. *Internet.*

PARTENA VZW., Sociale balans. *Internet.*
http://payroll.partena.be/sociale_balans_nl.html)

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, ARMOEDEBESTRIJDING, SOCIALE ECONOMIE EN GROOTSTEDENBELEID. Wat is POD MI?. *Internet.* 08/05/2014
<http://www.mi-is.be/be-nl/over-de-pod-mi/wat-is-de-pod-mi>)

SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD VAN VLAANDEREN. Jargonlijst. *Internet.*
www.serv.be)

STORME. E. M. De invoering van de elektronische handtekening in ons bewijsrecht – een inkadering van en commentaar bij de nieuwe wetsbepaling. *Internet.*
<https://www.law.kuleuven.be/web/mstorme/elektronischehandtekening.pdf>)

REKENHOF. De elektronische identiteitskaart (eID). *Internet.* November 2012.
http://www.ccrek.be/docs/2012_42_eID_NL_pdf)

VAN DALE UITGEVERS. Gratis Online Woordenboek. *Internet.* 2014.
<http://www.vandale.nl/opzoeken>);

ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG., Historiek, opdrachtverklaring, organisatie. *Internet.*
(www.zol.be)

ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG., Missie en visie ZOL. *Internet.*
(<http://www.zol.be/internet/algemeen/algemeen.aspx?id=3470>)

Overige:

BORMANS, E., Inscholingsdag 10 februari 2014. *Powerpoint.*

BORMANS. E., Inscholingsdag 10 februari 2014. *Powerpoint.* Dia 8.

BORMANS. E., Inscholingsdag 10 februari 2014. *Powerpoint.* Dia 17

PERS EN COMMUNICATIE., Organogram Personeelszaken. *Intranet, personeelsnet.*

ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG., Onthaalbrochure voor nieuwe medewerkers, Genk,
dienst communicatie ZOL, januari 2014.

