

Digitale dementie

ICT laat niets en niemand onberoerd. Oerbegrippen als 'dossier' en 'map' hebben tal van extra betekenissen gekregen. Maar hoe 'duurzaam' is die informatie? De infrastructuur voor informatie, en ook bestanden zelf, lijken weg te glijden naar een door niemand meer te beheersen wereld. Dreigt digitale Alzheimer?

PETER VAN RIETSCHOTEN

Steeds meer bedrijfsprocessen in alle sectoren worden gedigitaliseerd. Het is echter de vraag of dat alleen maar een zegen is. Die zegen zou bestaan uit een grotere beschikbaarheid en bereikbaarheid van informatie, kwaliteitsverbetering van de output, grotere efficiency, lagere kosten, hogere betrouwbaarheid, toename van bestuurbaarheid, transparantie, afrekenbaarheid en controlemogelijkheden. De effecten die digitalisering met zich meebrengt zijn voor een deel echter de tegengestelden van deze voordelen. Digitalisering kan ook betekenen dat delen van het bedrijfsarchief of van de operationele kennis niet of zelfs nooit meer beschikbaar zijn, of juist door iedereen zijn te muteren, dat de permanente en noodzakelijke aanwezigheid van IT-adviseurs tot enorme kosten leidt, de grip op de informatiestromen afneemt of verdwijnt, waardoor er een situatie kan ontstaan van 'iedereen krijgt alles en niemand weet meer iets zeker'.

'Zwarte' digitalisering

Niet voor niets wordt de digitalisering uit de jaren tachtig - vanwege het door de huidige IT-systemen niet meer kunnen lezen van de informatiedragers uit die periode - aangemerkt als de 'zwarte digitalisering'. Niet voor niets noemen veel deskundigen het huidige gebrek aan informatiestructuur een verontrustend symptoom van snel om zich heen grijpende 'digitale Alzheimer'.

Onder digitalisering moet in feite worden verstaan de veranderingen die zich voltrekken in de samenleving ten gevolge van de invloed van informatie- en communicatietechnologie. Bij digitalisering gaat het derhalve om veel meer dan de 'bites en servers'-toepassing van ICT op zichzelf. En omdat 'duurzaamheid' staat voor het langdurig kunnen beschikken over voor-

werpen en kennis in hun authentieke hoedanigheden, kan wellicht worden gesteld dat digitalisering en duurzaamheid vooralsnog twee haaks op elkaar staande begrippen zijn.

E-mail

"Een groot probleem." Zo noemt Jan Pasmooij, manager van het ICT Knowledge Center van het NIVRA, de vaststelling dat het Nederlandse bedrijfsleven niet bepaald vergesond is met de digitalisering van de informatiestromen. Veel te weinig bedrijven zijn volgens hem in staat de digitale dossiers te managen, te beheeren en te bewaren.

Pasmooij: "Met steeds grotere snelheid wordt de papieren infrastructuur vervangen door de digitale. Daarbij komt dat de hoeveelheid informatie ook toeneemt en dat de snelheid waarmee technologische veranderingen in de dragers, verwerkers en opslagmedia van elektronische informatie worden aangeboden bepaald niet afneemt. In veel ondernemingen bestaan echter niet eens afspraken hoe men met de e-mail omgaat. Wel of niet bewaren en zo ja, hoe en waar - dat zijn vragen die meestal geen antwoorden kennen. En maar al te vaak wordt bij digitaliseren en digitale duurzaamheid gedacht aan archiveren. Ik ben echter van mening dat als de voorkant, dus de primaire elektronische bedrijfsprocessen, niet goed zijn georganiseerd, er digitaal helemaal niets valt te archiveren."

Kloof groeit

Pasmooij geeft aan dat er diverse platforms zijn waarop van diverse kanten wordt bijgedragen aan de discussie over en de verbetering van digitale duurzaamheid. Hij wijst erop dat met name de overheid (het aantal elektronische aangiftes stijgt gestaag) en ook de accountants in hun eigen hoedanigheid als

ondernemers op het gebied van de digitalisering wellicht als nationale voorlopers kunnen worden beschouwd. De meeste grote kantoren hebben bijvoorbeeld een e-mail-protocol. Maar dat brengt hem niet van het standpunt af dat de kloof tussen enerzijds de digitale ontwikkelingen en anderzijds de vaardigheden om daarmee om te gaan snel groter wordt. "Neem het papieren dossier. Daarvan is doorgaans precies duidelijk wat erin zit, hoe het is opgebouwd, wanneer en door wie het mag worden geraadpleegd en er iets aan mag worden toegevoegd en door wie het mag worden bewerkt. Met de elektronische dossiers zijn we nog lang niet zo ver. Veel bedrijven leven wat dit betreft in een situatie van 'iedereen krijgt alles', veel wordt én digitaal én op papier bewaard en vaak worden elektronische dossiers zonder enige structuur en dus beveiliging of toegankelijkheid voor anderen her en der bewaard."

Wetgeving

Pasmooijs uitspraken onderstrepen eerder getrokken conclusies. Ten eerste dat veel accountants 'vooralsnog' niet zoveel hebben aan de (pogingen tot) digitalisering van hun klanten, ook al omdat technische ontwikkelingen en wet- en regelgeving bepaald niet waterdicht op elkaar aansluiten. Ten tweede: het overgrote deel van de accountants gebruikt, in afwachting van de 'goede' systemen, papieren en elektronische dossiers naast elkaar, ook al omdat de discipline om alles te scannen of anderszins te digitaliseren simpelweg ontbreekt. Het papierloze kantoor komt wel, maar met een snelheid die omgekeerd evenredig lijkt aan die van de technologische ontwikkelingen waarop het is gegrondvest. Pasmooij: "Daarvoor zal er ook veel meer generieke wetgeving nodig zijn. Met de fiscus zijn afspraken over digitalisering te maken, het elektronisch factureren is nu bij wet geregeld, maar er is nog veel meer nodig." ►

Records management

Records management is het beheer van gegevens in welke verschijningsvorm dan ook en onafhankelijk van de plaats in het bedrijfsproces. Het wordt in toenemende mate beschouwd als logisch vertrekpunt van digitalisering en digitale duurzaamheid.

Records management

- levende bescheiden
- ondersteuning primaire processen
- vraag-georiënteerd
- proactief, dienstverlenend
- verantwoording van handelen van een organisatie

Traditioneel archiefbeheer

- oude documenten
- laatste stap
- aanbod-georiënteerd
- statisch, passief
- toegang tot verleden/erfgoed

Actie accountants

Ook binnen het accountantsberoep is digitale duurzaamheid een kwestie van toenemend belang. Het NIVRA is bezig met de organisatie van een vaktechnische bijeenkomst met een aantal deskundigen op dit terrein, om na te gaan welke acties moeten worden ondernomen. NIVRA-leden die denken een bijdrage te kunnen leveren kunnen contact opnemen met Jan Pasmooij: telefoon 020-3010315 of e-mail j.pasmooij@nivra.nl.

De SRA heeft het nodige ontwikkeld voor een digitale dossierindeling. Daarbij gaat het niet alleen om een theoretisch *format* maar ook om toepassingen, zoals elektronische werkprogramma's, software-eisen en handboeken.





Fou-Khan Tsang: 'Accountants hebben op korte termijn nog een digitale slag te maken, met name door de WTA.'

'Groot woord'

Fou-Khan Tsang, directeur van de Business Unit Accountancy van Exact Automatisering, is minder pessimistisch dan Pasmooij. De huidige stand van zaken aanmerken als een probleem vindt hij 'een groot woord', maar hij erkent wel dat dit bezig is te ontstaan. "De voordelen van digitalisering zijn voldoende bekend, maar de nadelen, of beter gezegd de noodzakelijke voorzieningen die men moet treffen en de andere manier van denken, daar wordt veel te weinig aandacht aan besteed. Er is in ondernemingen bijvoorbeeld nog maar weinig oog voor documentenbeheer, weinig begrip voor het feit dat een effectieve digitalisering een goed zicht vereist op de workflow. Ook is er nog heel veel te doen aan veiligheid en risicobeheersing, zowel waar het gaat om de toegankelijkheid en het bewaken van de vertrouwelijkheid, als om de afhankelijkheid die er nu eenmaal bestaat van de technische voorzieningen, de hard- en software. Hoe lang kan de onderneming zonder computersysteem? Twee uur, maximaal een halve dag? Dat moet dus worden geregeld, daarvoor kan men elektronische 'verzekeringsmaatregelen' bedenken."

Voor de liefhebber: hierbij valt te denken aan back-up-systemen, gespiegelde servers, noodaggregaten en redundante schijven met zelfherstelcapaciteiten.



Jan Pasmooij: 'In veel ondernemingen bestaan niet eens afspraken hoe men met de e-mail omgaat.'

Slag maken

Van digitalisering is volgens Tsang volop sprake, van duurzaamheid veel minder. Hij is van mening dat de digitalisering bij de accountants zich op een 'redelijk tot goed' niveau bevindt. Tsang heeft vastgesteld dat het (nut-)gebruik in de beroepsgroep van vaktechnische en archiverende digitale dossiers toeneemt en langzaam gemeengoed begint te worden. Toch verwacht hij, met name door de eisen die de Wet Toezicht Accountantsorganisaties (en dan met name de veranderingen in het vergunningstelsel) gaat stellen en ook vanuit de hoek van de collegiale toetsing, dat de accountantsberoepsgroep op korte termijn nog wel een digitale slag heeft te maken.

Daarnaast worden Tsang en zijn software-collega's nog regelmatig geconfronteerd met een hardnekkige vraag naar 'het schaap met de vijf of zelfs zeven poten'. "Als men eenmaal heeft besloten om digitaal te gaan, dan wil men maar al te vaak ook alles in één keer en in één systeem. En zover zijn we nog niet: in de praktijk bestaan er nog geen systemen die de functies van zowel het archiverende als het vaktechnische dossier goed kunnen ondersteunen."

'Chemie'

Tsang onderschrijft de wens tot meer 'chemie' tussen de dossiersystemen en denkt dat die

Digitalisering VS valt tegen

Twee recente onderzoeken in de Verenigde Staten geven aan dat ook daar de digitalisering nog geen gemeengoed is. Enkele cijfers:

- 52 procent van ondernemingen archiveert e-mail niet
- 59 procent heeft geen e-mail-protocol voor opslag en vernietiging
- 47 procent heeft informatieprotocollen die alleen over 'papier' gaan
- 19 procent heeft een geavanceerd digitaal archiefsysteem

Bron: AccountingWEB.com

Nuttige adressen

- Elektronische Overheid: www.elo.nl
- Digitale Duurzaamheid: www.digitaleduurzaamheid.nl
- Stappenplan digitaal archief: www.rijksarchiefinspectie.nl

zeker mogelijk is. Maar hij is ervan overtuigd dat het daarvoor noodzakelijk is dat "er meer wordt gesnapt dat je er met één oplossing vaak niet komt" en dat betrokken partijen meer moeten samenwerken.

Hoe en wie?

"Minder denken in termen van de papieren infrastructuur. Niet alleen kijken naar archief maar naar integrale monitoring van de bedrijfsprocessen. Proberen de toekomstige behoeften en verplichtingen zo helder mogelijk te krijgen. En meer overleg tussen gebruikers en leveranciers. Meer oog bij de gebruikers voor de mogelijkheden die zij hun klanten kunnen bieden op bijvoorbeeld het gebied van de toegankelijkheid van informatie."

Meer partijen

Pasmooij heeft gelijkgerichte gedachten. Hij is van mening dat accountants en zeker ook controllers vanuit hun zicht op en kennis van bedrijfsprocessen goed kunnen bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de digitale duurzaamheid. "Met inderdaad meer partijen aan tafel, zoals vertegenwoordigers van het management met als invalshoek corporate governance, de software-leveranciers en deskundigen op het gebied van record management." ■