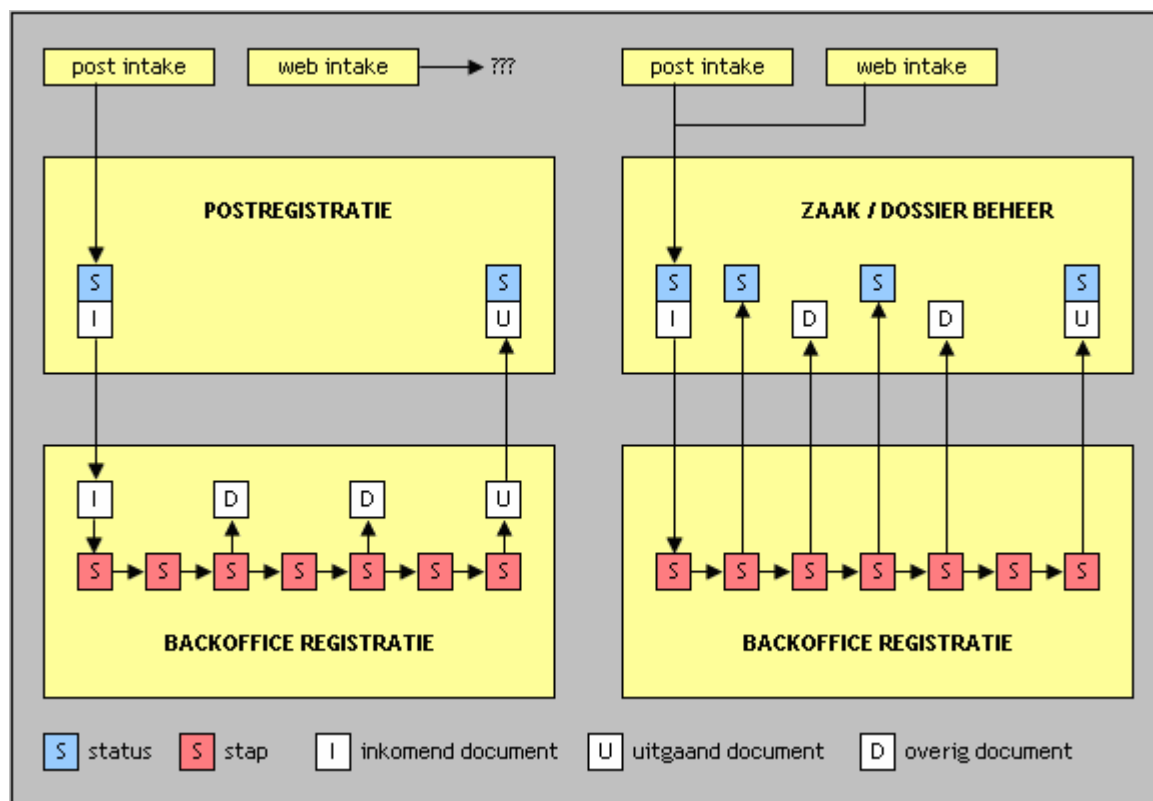


## Zaakgericht werken & postregistratie

Overheidsinstanties hebben ruime ervaring met het boeken van poststukken in zogenaamde postregistratiesystemen. Meestal is een afdeling Documentaire Informatie Voorziening (DIV) hier verantwoordelijk voor.

Zoals de naam al aangeeft, wordt een postregistratiesysteem zelden gebruikt om documenten, die via andere kanalen tot een organisatie komen, te registreren.

Ook wordt vaak slechts een deel van de relevante post in een postregistratiesysteem geregistreerd. Het komt vaak voor dat post van bepaalde afdelingen zonder registratie naar de afdeling wordt doorgestuurd. De post wordt dan wellicht bij de betreffende afdeling geregistreerd, maar DIV is het zicht op deze post volledig kwijt. Ook van alle relevante uitgaande post wordt in het algemeen slechts een deel geregistreerd. Veel behandelaren vergeten deze aan DIV aan te bieden, zodat organisatie breed geen zicht is op deze stukken.



Afbeelding 26a, zaakstelsysteem vergeleken met een postregistratiesysteem

Afbeelding 26a toont de voordelen van een zaakstelsysteem ten opzichte van een traditioneel postregistratiesysteem.

In tegenstelling tot een postregistratiesysteem wordt een zaakstelsel gebruikt om documenten met betrekking tot alle kanalen vast te leggen en te bewaken.

Bij een postregistratiesysteem wordt in het algemeen een inkomend document (I) geregistreerd en ter afhandeling aangeboden aan een bepaalde afdeling.

De afdeling neemt stappen (rode S) ter afhandeling, creëert documenten (D) en produceert uiteindelijk een uitgaand document (U). Hoewel dit vaak wordt vergeten, is de afspraak dat DIV een kopie krijgt van het uitgaande document. DIV registreert het uitgaande document, zoekt het bijbehorende inkomende document erbij en vormt zo, op dat moment, dus nadat de zaak al is afgehandeld, een dossier.

De enige informatie, die DIV over de zaak heeft, is 'zaak is nog in behandeling' of 'zaak is afgehandeld' (blauwe S).

Bij een zaakstelsel wordt niet een inkomend document (I), maar een zaak geregistreerd. Er wordt direct een zaakdossier aangemaakt. Het inkomende document wordt in dit zaakdossier opgenomen.

De afdeling neemt vergelijkbare stappen (rode S) ter afhandeling. Telkens als de status van de zaak wijzigt, geeft de behandelaar dit aan (blauwe S). Telkens als er een relevant document wordt gecreëerd, slaat de behandelaar dit op in het zaakdossier (D en U).

Veel meer informatie over de zaak is centraal beschikbaar: naast de status zijn ook alle relevante documenten gedurende de afhandeling van de zaak beschikbaar.

Voor medewerkers die de postregistratie verzorgen, veranderen de werkzaamheden. Waar in het verleden een inkomend stuk werd gekoppeld aan de behandelende afdeling, moet er nu gekoppeld worden aan een proces, een zaaktype.

Het is van het grootste belang dat de postintakefunctionaliteit van het zaakstelsel de postintakemedewerkers zo goed mogelijk ondersteunt bij het selecteren van het juiste zaaktype.

Als bijvoorbeeld een inkomende brief gaat over een te organiseren barbecue, moet de functionaliteit aangeven dat een barbecue moet worden geregistreerd als het zaaktype 'behandelen aanvraag vergunning klein evenement'.

Daarnaast helpt het de medewerkers om bij een postintake aan te kunnen geven dat een brief te complex is om het juiste zaaktype te kunnen selecteren. Deze brieven kunnen dan door een senior postintakemedewerker worden opgepakt.

Een ander belangrijk verschil in werkzaamheden is dat voortaan relevante documenten die tijdens de behandeling van een zaak ontstaan, door de behandelaar zelf in het juiste zaakdossier worden geplaatst.



DIV krijgt een meer controlerende taak erbij: zijn de door de behandelaars samengestelde  
zaakdossiers juist geregistreerd en compleet?