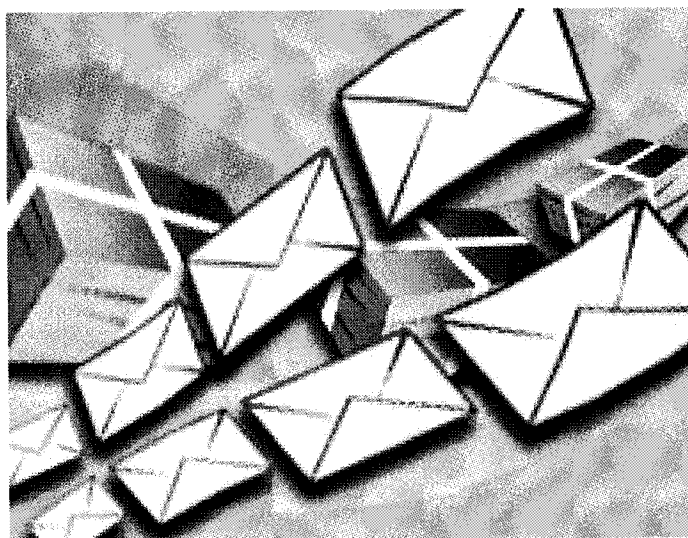


# Procedureregeling postverwerking

## Gemeente Neerijnen



### Colofon

Opgesteld door : A.W. Boot  
Datum : 13 april 2011  
Versie : 1.0  
Document : 06/08028-1895\_2

# Procedureregeling postverwerking

---

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting .....</b>	<b>3</b>
1.1. Aanleiding.....	4
1.2. Kwaliteitsimpuls .....	4
1.3. Uitgangspunten .....	5
<b>2. Postbezorging.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Postontvangst.....</b>	<b>5</b>
3.1. E-mail .....	5
3.2. Fax.....	5
3.3. Fysieke post .....	5
3.4. Interne post.....	6
<b>4. Ontvangst en opening fysieke post.....</b>	<b>6</b>
4.1. Vertrouwelijk/persoonlijk.....	7
<b>5. Postregistratie .....</b>	<b>8</b>
5.1. Voor postregistratie zijn de volgende argumenten:.....	8
5.2. Decos .....	8
5.2.1. Eisen aan registratiesysteem.....	9
5.2.2. Dossierregistratie .....	9
5.2.3. Digitale beschikbaarheid documenten.....	9
5.2.4. Voortgangs- en afdoeningsadministratie .....	9
<b>6. Stukken met betrekking tot bestuurlijke besluitvorming .....</b>	<b>9</b>
6.1. College van Burgemeester en Wethouders .....	9
6.2. Gemeenteraad.....	10
<b>7. Uitgaande post.....</b>	<b>10</b>
<b>8. Ontvangstbevestiging.....</b>	<b>10</b>
8.1. Ontvangstbevestiging op e-mail.....	11
<b>9. Randvoorwaarden .....</b>	<b>11</b>

# Procedureregeling postverwerking

---

## Samenvatting

De postverwerking en –behandeling heeft bij de gemeente Neerijnen een grote verandering doorgemaakt. In plaats van de fysieke poststroom worden de stukken nu digitaal de organisatie ingestuurd en verwerkt. Deze verandering is de aanleiding tot het vernieuwen van de procedureregeling postverwerking.

Als gemeente Neerijnen hebben we kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan. De vraag van de klant is het vertrekpunt van de dienstverlening, zoals ook verwoord in de visie en missie van de organisatie. Vanuit de visie en missie willen we werken aan kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Uitgangspunt is om zoveel mogelijk uniforme regels vast te stellen voor de organisatie. Uitzonderingen moeten zoveel mogelijk voorkomen worden. Deze procedure stelt regels voor zowel de inkomende als de interne en de uitgaande poststroom, daarbij ondersteund door het document management systeem (DMS) van Decos.

Het DMS neemt een centrale positie in binnen de organisatie. Alle medewerkers dienen met dit systeem om te gaan en hun documenten hierin op te slaan. Voorwaarde hierbij is, dat het systeem gebruiksvriendelijk is ingericht en de medewerkers voldoende opgeleid zijn.

Het proces rond de bestuurlijke besluitvorming is een speerpunt in de documentenbehandeling. Dit proces moet vlekkeloos verlopen omdat hierin de beleidsdocumenten van de gemeente vastgesteld worden. De afspraken rond dit proces zijn in dit document vastgelegd.

Het versturen van ontvangstbevestigingen, zowel op e-mailberichten als op fysieke post is een verplichting voor de gemeente. De werkwijze hiervoor is ook in deze regeling opgenomen.

Afsluitend zijn enkele randvoorwaarden geformuleerd die noodzakelijk zijn voor het goed laten functioneren van de poststromen in de organisatie.

# Procedureregeling postverwerking

---

## 1.1. Aanleiding

De postverwerking en –behandeling heeft bij de gemeente Neerijnen de achterliggende tijd een grote verandering doorgemaakt. De stukken worden digitaal de organisatie ingestuurd en verwerkt. Dit leidt er toe dat een nieuwe procedureregeling voor de postverwerking opgesteld moet worden.

## 1.2. Kwaliteitsimpuls

Als gemeente Neerijnen proberen we met elkaar een kwalitatief hoogstaande dienstverlening na te streven. Hieronder valt ook het tijdig afhandelen van ingekomen verzoeken/aanvragen. Het geven van een tijdig en duidelijk antwoord op een gestelde vraag vergroot het vertrouwen in de gemeente Neerijnen. Bij een mogelijke vertraging wordt de schrijver ook geïnformeerd. Ook dit is een teken van betrouwbaarheid.

Deze procedureregeling richt zich in eerste instantie op de behoefte aan duidelijkheid voor alle partijen rond de ontvangst, behandeling en verzending van documenten.

Het vorenstaande is ook in overeenstemming met de geformuleerde visie en missie van de gemeente Neerijnen:

### Visie

Neerijnen is een groene en bedrijvige plattelandsgemeente, onderscheidend in Rivierenland.

### Missie

Een groene gemeente met een toegankelijke gemeentelijke organisatie. Wij zetten ons graag in voor de inwoners van Neerijnen.

- Inwoners ervaren een prettig leef- en werkklimaat;
- Onze omgeving vindt ons betrouwbaar;
- Medewerkers denken mee en willen met elkaar resultaten boeken.

De gemeente Neerijnen is een vraaggericht bedrijf. Wij werken resultaatgericht, betrouwbaar en kostenbewust voor de burger, het bedrijf, de instelling en het bestuur.

De vraag van onze klant is het vertrekpunt van onze dienstverlening:

- De klant kan de vraag snel kwijt;
- De klant nemen we serieus;
- De klant weet waar hij aan toe is.

Wij werken vanuit de volgende principes:

- Continue verbetering;
- Vernieuwend;
- Integraliteit;
- Afspraak is afspraak;
- Maatwerk.

De medewerker van de gemeente Neerijnen

- Is interactief op zoek naar de haalbare oplossingen;
- Doet dit integer en met respect;
- Werkt samen aan de afgesproken resultaten;
- Spreekt de ander aan;
- Straalt enthousiasme uit;
- Wordt gewaardeerd.

MT Neerijnen, 31 maart 2009

# Procedureregeling postverwerking

---

## 1.3. Uitgangspunten

Met deze regeling is gestreefd om zoveel mogelijk uniforme afspraken neer te leggen. Uitzonderingen op de regel moeten zoveel mogelijk voorkomen worden, omdat dit voor de organisatie en de burger een onduidelijk beeld schept. Medewerkers van het cluster DIV registreren documenten die voldoen aan de in deze regeling genoemde registratiecriteria. Bij deze registratie worden de geregistreerde metagegevens opgeslagen in het Document management systeem (DMS) Decos. Na registratie is het eenvoudig te achterhalen of en wanneer een stuk is binnengekomen of verzonden. De inhoud van de documenten kan dankzij de digitalisering op elke werkplek geraadpleegd worden. Omdat veel documenten om behandeling vragen, kan de voortgang van de afdoening gevolgd worden in het DMS. Vanuit het DMS worden door DIV centraal ontvangstbevestigingen gegenereerd.

## 2. Postbezorging

De postbezorging wordt sinds 1 mei 2008 door Lander Business Post verzorgd. Om 8.30 uur wordt de fysieke post die gericht is aan Postbus 30 in Waardenburg, aangeleverd bij de receptie. Ook kan er gebruik worden gemaakt van het Antwoordnummer 47 van de gemeente. Deze post komt op dezelfde wijze binnen. De uitgaande post wordt van maandag tot en met donderdag om 16.00 uur opgehaald, en op vrijdag om 12.00 uur. De frankering van de post wordt ook verzorgd door Lander. De post gericht aan het adres Van Pallandtweg 11 wordt in de brievenbus gedeponereerd. De brievenbus wordt dagelijks geleegd door de bode.

## 3. Postontvangst

Het proces van documentbehandeling voor de gemeente begint bij binnenkomst van een ingekomen document. Post kan de gemeente op de volgende manieren bereiken:

### 3.1. E-mail

De gemeente heeft de beschikking over twee centrale e-mailboxen: [gemeente@neerijnen.nl](mailto:gemeente@neerijnen.nl) en [info@neerijnen.nl](mailto:info@neerijnen.nl). Deze e-mailboxen worden beheerd door de medewerker DIV, die verantwoordelijk is voor de postverwerking. Gedurende de hele dag worden deze mailboxen gecheckt op inkomende berichten. Waar nodig, worden deze berichten ingevoerd in Decos. De argumenten voor registratie volgen later in deze notitie.

### 3.2. Fax

De faxberichten worden omgezet naar een digitaal formaat. Deze berichten komen binnen in de centrale e-mailbox van de gemeente. De werkwijze is verder identiek aan die van de e-mail.

### 3.3. Fysieke post

De fysieke post is nog altijd het grootste gedeelte van de poststromen die de gemeente bereikt. De receptioniste neemt om 8.30 uur de post die geadresseerd is aan de postbus of het antwoordnummer van de gemeente in ontvangst. Post die geadresseerd is aan het adres Van Pallandtweg 11 wordt in de brievenbus gedeponereerd. De brievenbus wordt geleegd door de bode, die deze post ook bij de receptioniste aanlevert.

## Procedureregeling postverwerking

---

### 3.4. Interne post

Ook intern worden er documenten verspreid. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van de postroute die de bodes verzorgen. De postrondes worden iedere werkdag om 11.00 uur en om 14.30 uur gedaan. Op vrijdag is er alleen een postronde om 11.00 uur.

### 4. Ontvangst en opening fysieke post

Ontvangst en opening van de fysieke post vindt plaats door de receptioniste, daarbij ondersteund door de bode. Zij tekenen ook voor ontvangst van aangetekende post. Bij het openen van de post wordt er onderscheid gemaakt tussen

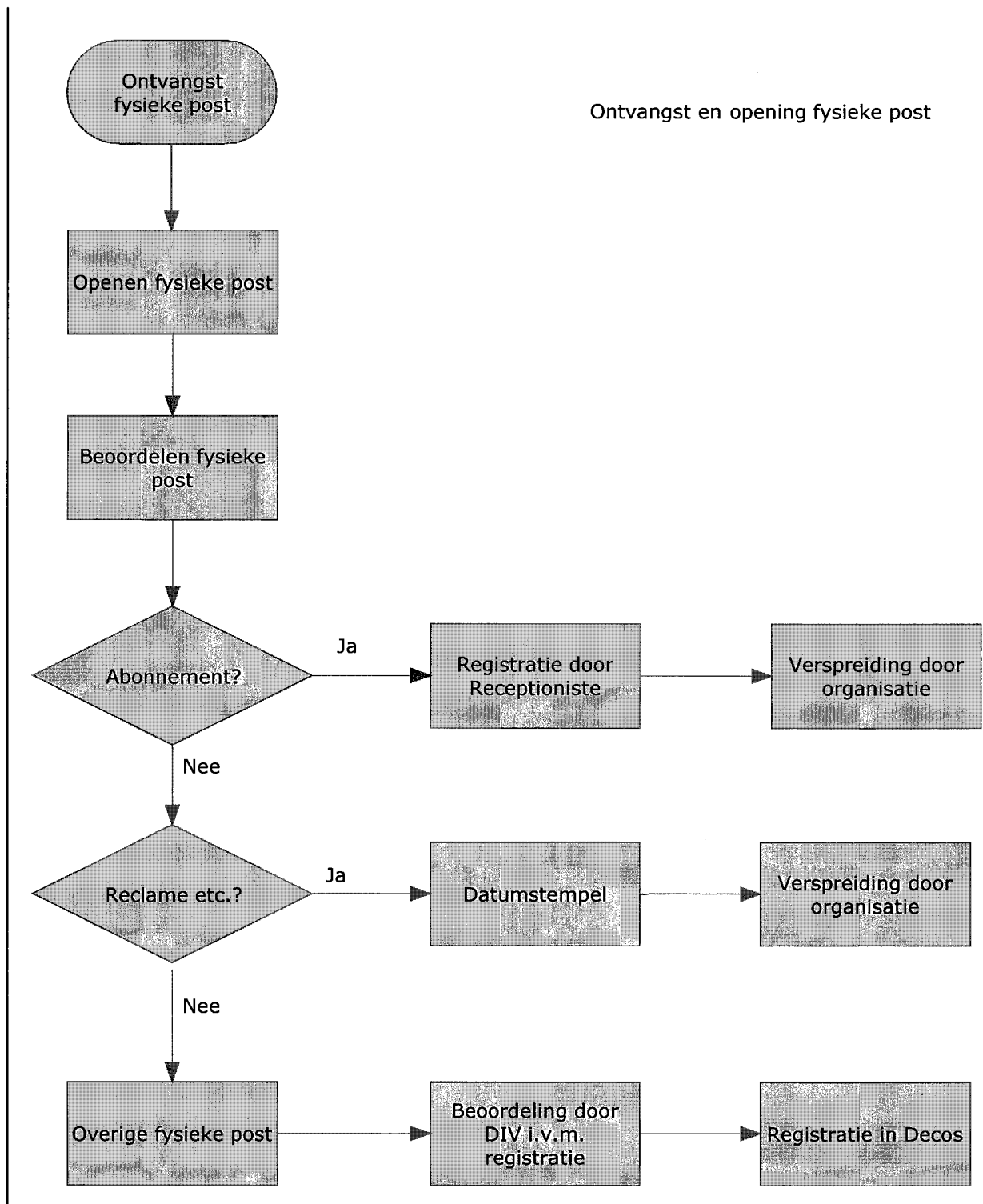
- Abonnementen;
- Post die direct doorgezonden kan worden naar de afdelingen;
- Post die door DIV geregistreerd wordt in Decos.

De abonnementen worden apart gehouden en op een later tijdstip geregistreerd door de receptioniste in een tijdschriftenregistratie, zodat gecontroleerd kan worden welke abonnementen we als gemeente hebben. Na registratie worden deze stukken doorgezonden naar de afdelingen.

Post die direct doorgezonden kan worden naar de afdelingen bestaat veelal uit reclame, die gericht is aan een afdeling of persoon. Deze stukken worden na te zijn voorzien van een datumstempel direct in de postbakjes gedeponereerd.

De post die geregistreerd moet worden, wordt aan de medewerker DIV gegeven die verantwoordelijk is voor de registratie van de post in Decos. Zij screent deze post nogmaals op daadwerkelijk te registreren stukken. De argumenten voor registratie volgen later in deze notitie.

## Procedureregeling postverwerking



### 4.1. Vertrouwelijk/persoonlijk

Stukken met vermelding "vertrouwelijk" worden volgens de gebruikelijke wijze behandeld (en dus geopend en eventueel geregistreerd).

Stukken met vermelding "persoonlijk" worden ongeopend doorgezonden naar de betreffende persoon die verantwoordelijk is voor de verdere behandeling van deze brief. Als registratie noodzakelijk is dient

## Procedureregeling postverwerking

---

een persoonlijke brief alsnog bij DIV aangeboden te worden. Dit is een verantwoordelijkheid van de behandelend ambtenaar.

### 5. Postregistratie

In principe komen alle stukken die politieke of juridische gevolgen kunnen hebben, of om een antwoord vragen, voor registratie in aanmerking. Beoordeling of een poststuk voor registratie in aanmerking komt is een verantwoordelijkheid van de medewerker die de post registreert. De verplichting tot postregistratie is in de Archiefregeling vastgelegd. In Artikel 17 van deze regeling is beschreven welke elementen van archiefbescheiden vastgelegd moeten worden. Hoewel het hier over blijvend te bewaren bescheiden gaat, zijn deze criteria ook voor de overige bescheiden van toepassing omdat bij binnenkomst van een stuk de bewaartermijn niet altijd duidelijk te bepalen is. Op lokaal niveau komt de verplichting tot registreren in het Besluit Informatiebeheer 2009 aan de orde.

#### 5.1. Voor postregistratie zijn de volgende argumenten:

##### *Het bewijsargument*

Door een stuk in te schrijven kan worden vastgesteld wanneer dit stuk is ontvangen of opgemaakt.

##### *Het ordeningsargument*

Stukken zijn dragers van gegevens. Zij worden bewaard om wat erin staat. Door de inhoud in een verkorte vorm te registreren, het bijbehorende werkproces te selecteren en andere metadata vast te leggen kan het stuk snel worden gelokaliseerd.

##### *Het controleargument*

Door aan het stuk kenmerken tot te kennen ontstaat de mogelijkheid om controles uit te voeren op de verblijfplaats, de voortgang en de afdoening van stukken. Zo nodig kan door de teammanager bijgestuurd worden.

##### *Het overzichtsargument*

De geregistreerde stukken geven overzicht in de hoeveelheid poststukken die bij de gemeente binnenkomen. Hieruit kan managementinformatie worden gegenereerd die van belang is voor de organisatie

##### *Het toegankelijkheidsargument*

De toegankelijkheid van het archief wordt door het scheppen van meerdere ingangen in het geautomatiseerde systeem Decos sterk vergroot.

Ten behoeve van de postregistratie worden de poststukken op de dag van ontvangst voorzien van een datumstempel. In deze stempel worden verder nog de volgende kenmerken ingevuld:

- Team
- Medewerker
- Zaaknummer
- Documentnummer

#### 5.2. Decos

Sinds 1 januari 2006 maakt de organisatie gebruik van het documentair management systeem "Decos Webedition". Vanaf dit moment werkt de organisatie digitaal. De originele stukken blijven bij DIV. Stukken die horen bij het werkprocessen "omgevingsvergunning" gaan om praktische redenen de organisatie in:

De digitale dossiers vormen de werkvoorraad van de medewerkers. Decos neemt een centrale positie in bij het verwerken van documenten. Alle medewerkers werken met Decos en bezitten kennis en vaardigheid om dit systeem te gebruiken.



# Procedureregeling postverwerking

---

## 5.2.1. Eisen aan registratiesysteem

Bij de keuze voor het pakket Decos is ondermeer naar de volgende aspecten gekeken:

- Gebruiksvriendelijkheid: omdat de hele organisatie hier mee moet werken;
- Een heldere structuur bieden voor alle documenten die in het DMS worden opgenomen;
- Een zaaksgewijze registratie moet mogelijk zijn;
- Het pakket moet Web-based om in te spelen op de digitale dienstverlening / koppeling met andere systemen.

## 5.2.2. Dossierregistratie

Sinds 1 januari 2006 worden de documenten niet meer fysiek de organisatie ingestuurd, maar uitsluitend digitaal. Bij binnenkomst van een document wordt dit direct door de medewerker DIV in een digitaal dossier (ook wel: zaak) geplaatst. De digitale dossiers worden voorzien van een behandelgang/activiteit, en zo komt de zaak in de werkvoorraad van de medewerker.

In tegenstelling tot de fysieke dossiervorming is het digitale dossier niet ontsloten met een archiefcode maar door het koppelen van een werkproces. Het grote voordeel is dat de werkprocessen bij de medewerkers bekend zijn. In Decos kunnen medewerkers dan ook filteren op werkproces en zo selecties maken en al doende het digitale archief raadplegen.

## 5.2.3. Digitale beschikbaarheid documenten

Alle inkomende documenten worden bij binnenkomst gescand. Voorwaarde hierbij is wel dat de fysieke staat van het document het mogelijk maakt. Bepaalde ingebonden rapporten en afwijkende formaten maken het onmogelijk om de stukken te scannen. Dit wordt door de medewerker bij binnenkomst beoordeeld. De stukken die fysiek de organisatie ingaan, worden voorzien van een sticker met de tekst "Dit document ontvangt u om praktische redenen gedeeltelijk in originele vorm. S.v.p. na verwerking retourneren aan DIV, ter archivering."

## 5.2.4. Voortgangs- en afdoeningsadministratie

Alle zaken (dossiers) in Decos worden voorzien van een route of behandelgang. Deze behandelgang bestaat uit de volgende stappen:

- Ter behandeling (56 dagen)
- Ter archivering (2 dagen)
- 

Binnen de (standaard)termijn van 56 dagen dient de zaak afgehandeld te zijn. Als deze termijn verstreken is, dan kleurt de zaak in de openstaande zaken van een medewerker rood als teken dat de brief niet tijdig beantwoord is. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het tijdig afhandelen van zijn / haar zaken. De teammanager is eindverantwoordelijke hiervoor. Hij / zij heeft dan ook toegang tot de lijsten van openstaande zaken van de medewerkers van zijn / haar team.

## 6. Stukken met betrekking tot bestuurlijke besluitvorming

Onderstaand wordt de werkwijze weergegeven hoe omgegaan wordt met de stukken rond de bestuurlijke besluitvorming van het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

### 6.1. College van Burgemeester en Wethouders

De B&W-adviesnota's worden door de medewerker zelf in Decos geplaatst en vervolgens uitgedraaid en via de afgesproken weg naar B&W gezonden. De collegeleden paraferen het fysieke document. De uiteindelijke beslissing wordt ook op het fysieke document geplaatst. Naar aanleiding van deze ingevulde B&W-adviezen wordt de B&W-besluitenlijst gemaakt, waarna de adviesnota's naar DIV

## Procedureregeling postverwerking

---

adviezen wordt de B&W-besluitenlijst gemaakt, waarna de B&W-adviezen naar DIV gaan. Bij DIV wordt bij de documentregistratie het werkproces gemuteerd in "bestuurlijke besluitvorming B&W", de besluitdatum ingevuld waarna de B&W-adviezen worden gescand, zodat in Decos het vastgestelde advies te traceren is.

### 6.2. Gemeenteraad

De raadsbesluiten worden digitaal én fysiek aan de raadsleden verspreid.

Voor de vergadering worden de raadsvoorstellen ondertekend door de secretaris en de burgemeester. Als de vergadering heeft plaatsgevonden, worden de besluiten ondertekend door de griffier en de burgemeester. Tevens wordt door de griffier een besluitenlijst geformuleerd. Hierna worden de raadsstukken door de griffier bij DIV aangeleverd. Bij DIV wordt bij de documentregistratie het werkproces gemuteerd in "bestuurlijke besluitvorming gemeenteraad", de besluitdatum ingevuld waarna de stukken (voorstel en besluit) worden gescand, zodat in Decos het vastgestelde besluit te traceren is.

Hierna wordt ter informatie een mail met het gescande document naar de medewerker gestuurd. Eventueel fysieke achterliggende stukken worden geretourneerd met een kopie van het raadsbesluit met daarop een sticker met de vermelding: "De bijlage(n) van dit raadsbesluit word(t)en om praktische / papierbesparende redenen geretourneerd". De originele stukken worden op numerieke volgorde in het archief geplaatst om te zijner tijd gearhiveerd te worden.

## 7. Uitgaande post

Uitgaande stukken worden door de medewerkers zelf gemaakt én opgeslagen in het Document Management Systeem (Decos). Door middel van de "antwoordknop" kan éénvoudig een uitgaande registratie in Decos gemaakt worden, waarbij automatisch de metagegevens van het document in de brief worden gezet. Het uitgaande document wordt geprint op briefpapier. Daarna wordt van de brief een kopie gemaakt. Deze stukken worden beide ondertekend en aangeleverd bij de receptie. De medewerker zorgt zelf voor het bijsluiten van de eventuele bijlagen in tweevoud. De receptioniste draagt zorg voor verzending van de uitgaande post. Dit houdt in dat de documenten een stempel krijgen met de verzenddatum, in een enveloppe gedaan worden en worden verzameld voor Lander Businesspost die de post komt afhalen. In Decos wordt de documentregistratie opgezocht, de verzenddatum ingevuld en gecheckt of de registratie correct is aangemaakt. Als laatste wordt het document gescand, zodat ook in Decos zichtbaar is wanneer en in welke vorm het document verstuurd is.

## 8. Ontvangstbevestiging

De Algemene wet bestuursrecht verplicht tot het zenden van een ontvangstbevestiging. De Nationale Ombudsman geeft specifiekere eisen aan het sturen van ontvangstbevestigingen: deze moet de beslistermijn bevatten én de behandelende ambtenaar of afdeling.

Per 1 januari 2008 worden er door DIV ontvangstbevestigingen verstuurd. Stelregel is dat burgers en bedrijven een ontvangstbevestiging krijgen. Bij registratie van de inkomende documenten wordt beoordeeld of een brief in aanmerking komt voor een ontvangstbevestiging. Dit wordt aangegeven door het veld "OVV" aan te vinken.

Criteria om een ontvangstbevestiging te krijgen zijn:

- alle "burgerbrieven"
- brieven van bedrijven en instellingen die om afdoening vragen.

## Procedureregeling postverwerking

---

Circulaires, jaarverslagen en andere ter kennisname ontvangen documenten krijgen geen ontvangstbevestiging.

De dag na de registratie wordt de ontvangstbevestiging verzonden. Zo is er voor de medewerker nog de ruimte om aan te geven of een ontvangstbevestiging niet nodig is, bijvoorbeeld als de beantwoording van de brief binnen enkele dagen kan plaatsvinden. (Een ontvangstbevestiging is niet nodig als binnen twee à drie weken wordt gereageerd).

Als er meer tijd nodig is om een inhoudelijke reactie te geven, dan moet er een tussenbericht verstuurd worden. Dit is een verantwoordelijkheid van de proceseigenaar.

### 8.1. Ontvangstbevestiging op e-mail

Ook de e-mailberichten dienen een ontvangstbevestiging te ontvangen. Dit gebeurt per ommekeer door onderstaande tekst te versturen.

*Geachte heer/mevrouw,*

*Met dit bericht bevestigen wij de ontvangst van uw e-mail aan de gemeente Neerijnen. U ontvangt zo spoedig mogelijk nader bericht.*

*(Dit is een automatisch gegenereerd bericht. U kunt hier niet op reageren)*

Na registratie van het e-mailbericht in Decos krijgt de aanvrager nogmaals een ontvangstbevestiging, waarbij meer specifieke behandelgegevens genoemd worden.

## 9. Randvoorwaarden

Voor deze procedureregeling postverwerking gelden de volgende randvoorwaarden

- DIV-medewerkers en de medewerkers van de receptie en bodedienst beschikken over de vereiste competenties
- De DIV-medewerkers en de medewerkers van de receptie en bodedienst garanderen een minimale bezetting
- Medewerkers van de gemeente Neerijnen zijn op de hoogte van het totale proces van postafhandeling en zijn bereid de aan hen opgelegde taken na te komen en de daarbij behorende verantwoordelijkheden te nemen.
- Het management stuurt op het niet nakomen van de geldende afspraken voor medewerkers.
- Decos is gebruiksvriendelijk ingericht en levert de gewenste informatie.
- Alle actoren binnen het proces zijn aangesloten op de Decos-applicatie en bezitten de kennis en vaardigheden om dit systeem te gebruiken.
- Nieuw personeel wordt van de geldende werkwijze op de hoogte gesteld.