



Belastingdienst

Belastingdienst, Postbus 9047, 7300 GJ Apeldoorn

[Redacted]

**Centrale  
administratieve  
processen**

**Unit Centrale Functies**

John F. Kennedylaan 8  
7314 PS Apeldoorn  
Postbus 9047  
7300 GJ Apeldoorn  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

**Doorkiesnummer**  
[Redacted]

**Datum**  
8 december 2020

**Team**  
[Redacted]

**Behandeld door**  
[Redacted]

**Onze referentie**  
[Redacted]

Betreft: Uw verzoek om openbaarmaking van informatie

Geachte [Redacted]

Op 15 oktober 2020 heeft de Belastingdienst u verzoek om openbaarmaking van informatie via de Wet Openbaarheid van Bestuur (hierna: Wob) ontvangen. Uw verzoek is aan mij ter behandeling overgedragen. U geeft een opsomming van documenten die u wenst te ontvangen. Ik citeer:

1. Het proces "ontvangen, verwerken en beantwoorden van niet aangetekende post";
2. Het proces "ontvangen, tekenen, verwerken en beantwoorden van aangetekende post" ;
3. De functie omschrijvingen van alle medewerkers die deel uitmaken van bovengenoemde processen;
4. Het proces "negeren van ingekomen stukken";
5. Uitkomsten van de meest recente kwaliteitscontroles over wachttijden en tevredenheid van bellers naar de belastingtelefoon;
6. Het percentage van telefoongesprekken dat wordt beëindigd door medewerkers van de belastingdienst op hun initiatief;
7. Het aantal binnengekomen klachten en verzoeken tot excuses door cliënten;
8. Het percentage schriftelijk excuses dat gemaakt is gerelateerd aan het aantal binnengekomen klachten;
9. Het proces "schriftelijk excuses maken aan cliënten";
10. De functieomschrijving van de directeur belastingdienst / processen inclusief KPI's;
11. De scores van deze KPI's;
12. De salariëring, inclusief alle emolumenten van de directeur; belastingdienst / processen;
13. Het proces "berisping van medewerkers";
14. Het proces "ontslag op staande voet";

De ontvangst van uw verzoek heb ik u schriftelijk bevestigd bij brief van 20 oktober met kenmerk JAK20/348. Tevens heb ik middels deze brief de beslistermijn verdaagd met vier weken. Helaas heb ik niet tijdig kunnen beslissen op uw verzoek. Ik bied u daarvoor mijn verontschuldiging aan.

**Besluit**

Ik besluit deels aan uw verzoek tegemoet te komen en een deel van de door u gevraagde informatie openbaar te maken. Ik licht mijn besluit hieronder toe.

### **Inventarisatie documenten**

Op basis van uw verzoek zijn meerdere documenten aangetroffen. Deze documenten zijn opgenomen in een inventarislijst, zie hiertoe de bijlage.

Centrale Administratieve  
processen

Datum

8 december 2020

### **Buiten reikwijdte verzoek**

Enkele documenten vielen slechts gedeeltelijk onder de reikwijdte van uw Wob-verzoek. Deze documenten bevatten bijvoorbeeld informatie die niet gerelateerd is aan de informatie waar u om heeft verzocht. Voor zover deze informatie niet onder de reikwijdte van uw Wob-verzoek valt, heb ik deze informatie weggelakt met daarbij de vermelding: "valt buiten reikwijdte verzoek".

### **Wettelijk kader**

Aangezien u een beroep hebt gedaan op de Wob, zal ik uw verzoek op grond van deze wet beoordelen. De Wob is bedoeld om beleid van de overheid, vastgelegd in documenten, openbaar te maken. Het moet daarbij gaan om stukken die betrekking hebben op het handelen van de overheid.

Het recht op openbaarmaking dient het publieke belang van een goede en democratische bestuursvoering. Het komt iedere burger in gelijke mate toe. Daarom kan ten aanzien van de openbaarheid geen onderscheid worden gemaakt naar gelang de persoon of de bedoeling of belangen van de verzoeker.

Openbaarmaking in de zin van de Wob betekent openbaarmaking voor iedereen. In dat licht vindt de afweging dan ook plaats. Hierbij wordt getoetst aan de artikelen 10 en 11 van de Wob waarin is aangegeven in welke gevallen openbaarmaking kan of moet worden geweigerd. Voorts kan het bestuursorgaan besluiten om op grond van de uitzonderingsgronden genoemd in de artikelen 10 en 11 van de Wob (of op grond van eventuele bijzondere openbaarmakingsregimes documenten (gedeeltelijk) niet openbaar te maken.

### Bestaande documenten

Een gedeelte van uw verzoek betreft informatie waarvan geen documentaties bestaat noch enige informatie van bijgehouden wordt. De Wob is enkel van toepassing op informatie neergelegd in bestaande documenten. Verscheidene keren is in de jurisprudentie overwogen dat de Wob geen verplichting bevat om gegevens te vervaardigen die niet in bestaande documenten zijn neergelegd<sup>1</sup>.

De Belastingdienst hanteert geen proces voor het negeren van poststukken. Uitgangspunt is dat elk poststuk in behandeling genomen wordt voor zover dat mogelijk is.

Informatie over het percentage van telefoongespreken dat wordt beëindigd door medewerkers van de Belastingdienst op hun initiatief wordt niet bijgehouden. De BelastingTelefoon voert twaalf miljoen gesprekken per jaar. Het kan daarbij voorkomen dat een gesprek niet goed tot stand komt, hierbij kunt u denken aan technische problemen (geen geluid etc.), hierdoor wordt de verbinding verbroken. Het kan ook voorkomen dat een burger vergeet het gesprek te beëindigen. Ook dan wordt het gesprek beëindigd. Tevens kan het zijn dat een burger hinderlijk gedrag vertoont aan de telefoon, dit kan ook een reden zijn om de verbinding te verbreken. Kortom de verbinding wordt weleens

---

<sup>1</sup> ABRvS 26-04-2016, ECLI:NL:RVS:2016:1138.



verbroken, dit om de andere bellers ook te woord te kunnen staan. Ik kan simpelweg niet nagaan wanneer er sprake is geweest van het beëindigen van een gesprek op indicatief van de medewerker.

Ook bestaat er geen informatie over het percentage schriftelijk excuses dat gemaakt is gerelateerd aan het aantal binnengekomen klachten. Slechts het aantal binnengekomen klachten wordt bijgehouden. In hoeveel klachten er excuses gemaakt is, is niet te achterhalen. Ook is er geen specifiek proces ingericht voor schriftelijke excuses aan burgers.

### **Motivering**

*De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (artikel 10, tweede lid, onder e, van de Wob)*

In de documenten staan persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, e-mailadressen en telefoonnummers. Ik weeg het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer zwaarder dan het belang van openbaarmaking. Deze informatie maak ik derhalve niet openbaar. Waar van toepassing heb ik deze persoonsgegevens onleesbaar gemaakt onder vermelding van "10.2.e."

### Reeds openbare stukken

U verzoekt omvat een aantal stukken welke reeds openbaar (gemaakt) zijn.

Dit betreft het meest recente tevredenheidsonderzoek van de BelastingTelefoon. Hier kunt u alle antwoord vinden op alle vragen. <https://over-ons.belastingdienst.nl/feiten-en-cijfers/12-miljoen-telefoontjes-aan-de-belastingtelefoon-in-2019/>.

Ook in de tweede voortgangsrapportage 2019 Belastingdienst (pagina 21) vindt u meer informatie over de klanttevredenheid alsmede het aantal klachten die de Belastingdienst ontvangt heeft.

Informatie over salarisschalen en functies en de daarbij behoorde te behalen resultaten binnen de Rijksoverheid (de Belastingdienst) kunt u vinden op de website van de rijksoverheid.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidspersoneel/werknemer-bij-de-overheid/salarisschalen-en-functies-rijksoverheid>.

Als het gaat om de wijze waarop medewerkers berispt worden of ontslag op staande voet krijgen verwijs ik u naar de website van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hierin worden alle regels omtrent dit onderwerp behandeld. Tevens wordt hierbij aandacht geschonken aan de oude situatie (voor 1 januari 2020). <https://www.wnra.nl/wat-is-er-veranderd/disciplinaire-maatregelen>.

### **Wijze van openbaarmaking**

De documenten stuur ik met dit besluit in kopie mee. De stukken worden met een geanonimiseerde versie van dit besluit voor een ieder kenbaar gemaakt op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

**Bezwaar**

Als u het niet eens bent met deze beslissing, kunt u binnen zes weken na dagtekening van deze brief een bezwaarschrift indienen bij de Staatssecretaris van Financiën, p/a Belastingdienst/Centrale administratieve processen, Postbus 9047, 7300 GJ te Apeldoorn.

Houd hierbij rekening met het volgende:

1. Het bezwaarschrift moet door de indiener zijn ondertekend;
2. Het bezwaarschrift bevat ten minste de naam, adres van de indiener, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de gronden waarop het bezwaar rust;
3. Ten aanzien van de geheimhoudingsplicht van artikel 67 van de AWR staat geen bezwaar of beroep open op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Dit betekent dat het bezwaar zich beperkt tot de vraag of uw verzoek om openbaarmaking terecht is afgewezen met een beroep op artikel 67 van de AWR.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u mij bellen op [REDACTED]

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN,  
Namens deze

1.0.



[REDACTED]

Centrale Administratieve  
processen

Datum

8 december 2020



**Centrale Administratieve  
processen**

**Unit Centrale Functies, Team 3AM**

**Datum**

8 december 2020

## **Inventarislijst**

1. Ontvangen fysieke post op het DIV team en dislocatie (Ontvangen Post);
2. Openmaken en sorteren post (Ontvangen Post);
3. Postverwerking, digitale documenten en archiefbeheer.



## Postverwerking, (digitale) documentverwerking en archiefbeheer

Modeldatum/tijd: 27-2-2019 14:44:03

### Documentatie

Documentatie postverwerking, (digitale) documentverwerking en archiefbeheer

### Ontwerphistorie

Aanleiding wijziging	10.2.e.	Datum	Status	Versie BD	Afgestemd met
Start		01-04-2010	concept 0.1	8.7.0.1	nvt
Aanpassing alg.		01-05-2010	concept 0.2	8.7.0.1	ADHD
Aanpassing alg.		01-06-2010	concept 0.3	8.7.0.1	ADHD/divers
Aanpassing alg.		15-06-2010	concept 0.4	8.7.0.1	RPK/Kwal.med.
GBV confrontatie		15-07-2010	concept 0.41	8.7.0.1	<del>K-Admiraal / M. vd Velpe</del>
Tekstueel		augustus	concept 0.42	8.7.0.1	
Inhoudelijk		29-09-2010	concept 0.5	8.7.0.1	<del>RPK/Kwal.med./Admiraal/Velpe</del> n
Rollen/functies		7-10-2010	concept 0.5.1		
Proces-form afst.		1-12-2010			Forum (hoofdpijnen proces)
Aanpassingen		okt-nov 2011			in het kader van PIB
Aanpassingen		14-12-2011	definitief	versie 14-12-11	
Aanpassingen		19-12-2011	definitief	versie 19-12-11	
Aanpassingen		20-12-2011	definitief	versie 20-12-11	
Aanpassingen		21-12-2011	definitief	versie 21-12-11	
Aanpassingen		20-01-2012	definitief	versie 20-01-12	
Aanpassingen		26/30-1-12	definitief	versie 30-01-12	
Aanpassingen in processtap 3 en 4			definitief		
		08-02-2012	definitief	versie 08-02-12	
Aanpassingen		10-02-2012	definitief	versie 10-02-12	kwaliteitsmedewerkers DIV
Aanpassingen in 05 Archiveren		28-02-2012	definitief	versie 28-02-12	na.v. PIB overleg (aanpassen aan huidige situatie)
Aanpassingen		12-03-2012	definitief	versie 12-03-12	

hele model	10.2.e.	06-04-2012	definitief	versie 06-04-12	n.a.v. PIB overleg
hele model		12-04-2012	definitief	versie 12-04-12	reacties kwaliteitsmedewerkers.
processtap 4		17-04-2012	definitief	versie 17-04-12	reactiemail kwaliteitsmedew.
processtap 2		19-04-2012	definitief	versie 19-04-12	
hele model		09-05-2012	definitief	versie 0.1	reactiemail contactpers.DIV
processtap 5		11-05-2012	definitief	versie 0.2	
hele model		05-10-2012	definitief	versie 05-10-12	raakvlakken met Werkomgeving
			definitief		inzichtelijk gemaakt nav overleg PIB
			definitief		
hele model		07-03-2013	definitief	versie 1.0	goedgekeurd door verbetersteam clustermanagers (2) aanwezig 07-03-2013
			definitief		
hele model		10-10-2013	definitief	versie 1.1	Kwaliteitsmedewerkers van Beleid en Regie
			definitief		
hele model		21-10-2013	definitief	versie 1.2	Kwaliteitsmedewerkers van Beleid en Regie
			definitief		
		12-11-2013	definitief		Accordering clustermanagers DIV afdelingen
			definitief		
hele model		30-01-2014	definitief	versie 1.3	hele model opnieuw ivm nieuwe versie Bizzdesign
			definitief		
hele model		02-02-2016	definitief	versie 1.4	Naam DHH vervangen door IHH Naam Beleid en Regie vervangen door Advies en Regie
hele model		02-02-2016	concept	versie 1.5 concept	Aanpassingen
actualiteit		03-02-2016		versie 1.5	Kwaliteitsmedewerkers Advies&Regie en Senior Adviseur Bedrijfsvoering en Kwaliteitsmanagement A&R
actualiteit		16-01-2019	concept	Versie 1.6.concep	uitgezet bij Kwaliteitsmedewerkers A&R
		27-02-2019	definitief	Versie 1.6	

#### Bron documentatie

Nr	Document	Auteur / Herkomst	Datum	Archief
1	Masterplan II	ADHD		
2	RPK-processen			
3	GBV proces			
4	Concept/review werkinstructies	kwaliteitsmed. DHH		
5	Definitieve werkinstructies	kwaliteitsmed. DHH		
6	Reactiemails	contactpersonen DIV		
7	Reactiemail van Beleidsadviseur			
8	Reactiemails kwaliteitsmedewerkers van afdeling Beleid en Regie			
9	reviewdocument	kwaliteitsmed A&R	28-01-2016	28-01-2016
10	reviewdocument	kwaliteitsmed A&R	02-02-2016	03-02-2016

Vindplaats:

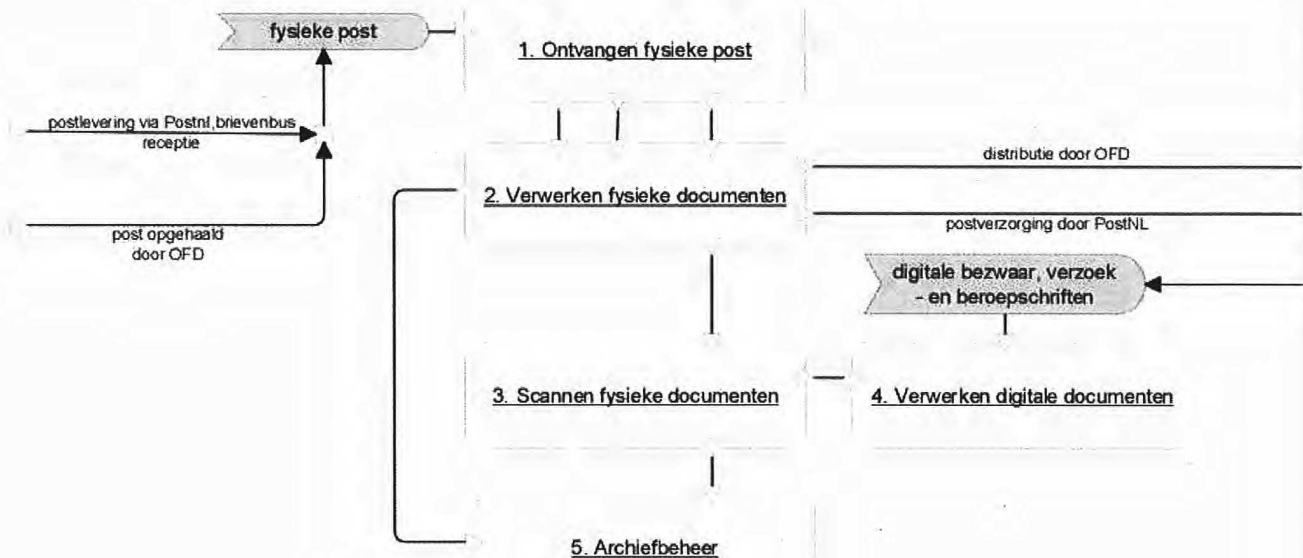
Nr	Vindplaats	Versie	Datum
1	Archiefmap AO	1.0.	07-03-2013
2	Archiefmap AO	1.1.	10-10-2013
3	Archiefmap AO	1.2.	21-10-2013
4	Archiefmap AO	1.3.	30-01-2014
5	Dinfo; archiefmap AO	1.4.	02-02-2016
6	Intranetsite IHH; archiefmap AO	1.5	16-01-2019
7	intranetsite IHH; archiefmap AO	1.6	27-02-2019

## Inhoudsopgave

1. Procesdiagram.....	5
1. Postverwerking, (digitale) documentverwerking en archiefbeheer ...	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. 1. Ontvangen fysieke post.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. 1. Toewijzing aan actoren.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. 2. Itemrelaties.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. 3. Basisprofiel.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. 4. Verantwoordelijkheid .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2. 2. Verwerken fysieke documenten .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2. 2.1. verwerken uitgaande post.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2. Toewijzing aan actoren.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3. Itemrelaties.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4. Basisprofiel.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5. Verantwoordelijkheid .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3. 3. Scannen fysieke documenten .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. Toewijzing aan actoren.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2. Itemrelaties.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3. Basisprofiel.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4. Verantwoordelijkheid .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4. 5. Archiefbeheer .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. Toewijzing aan actoren.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2. Itemrelaties.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3. Basisprofiel.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4. Verantwoordelijkheid .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5. 4. Verwerken digitale documenten .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. Toewijzing aan actoren.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2. Itemrelaties.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3. Basisprofiel.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4. Verantwoordelijkheid .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2. Toewijzing aan actoren.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2. Actorendiagram.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3. Index.....	25

## 1. Procesdiagram

Postverwerking, (digitale) documentverwerking en archiefbeheer



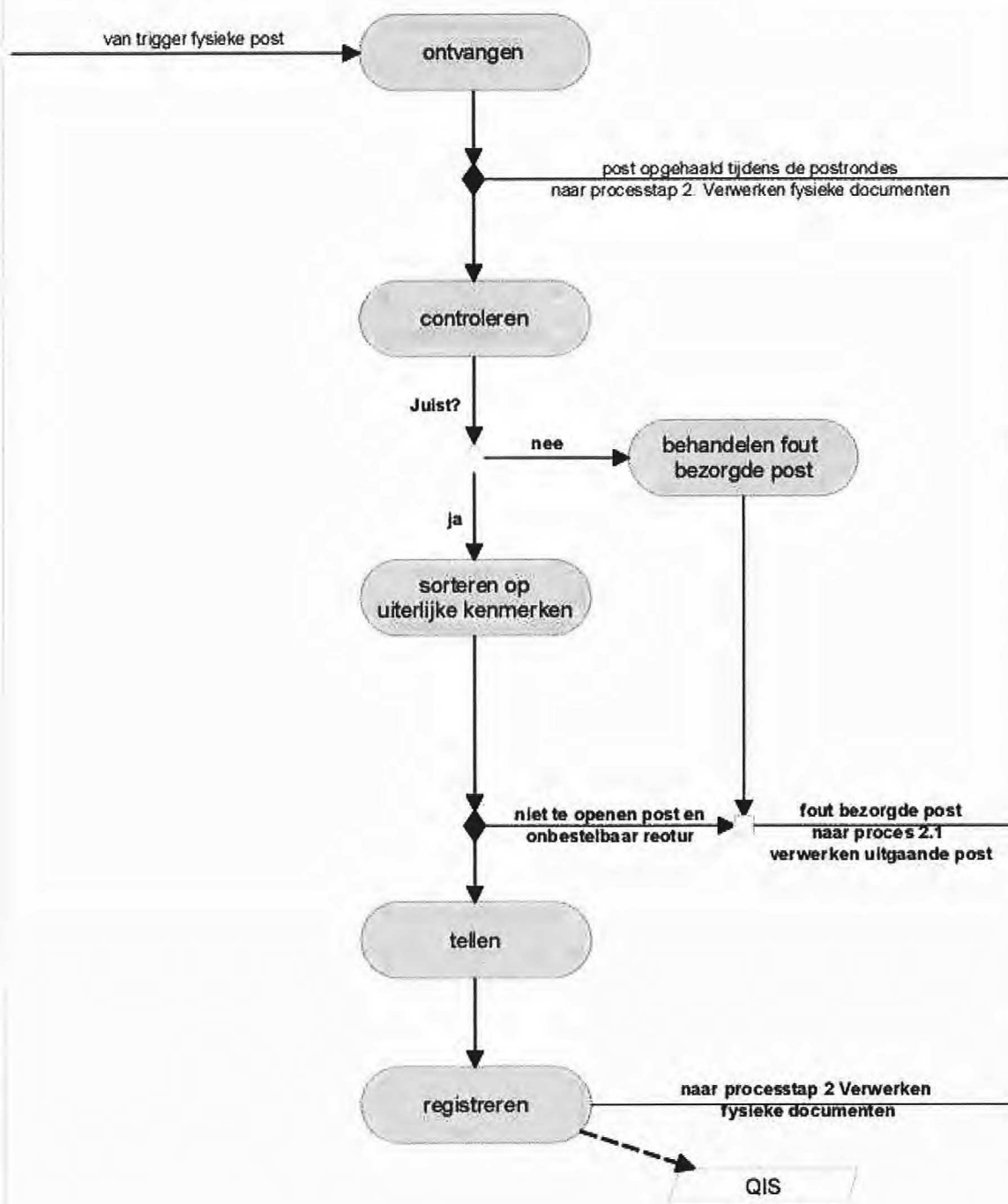
Procesdiagram - Documentatie	
Naam	Documentatie
Postverwerking, (digitale) documentverwerking en archiefbeheer	<p>Dit procesmodel beschrijft de werkzaamheden van de DIV teams.</p> <p>De DIV teams hebben als voornaamste taak de binnenkomende post waar mogelijk te digitaliseren en er voor te zorgen dat de post bij de juiste medewerkers terecht komt. Ook zorgen de DIV teams voor het verzenden van de post en zijn ze de spil in het archief- en digitaliseringsproces</p> <p>De dienstverlening van de DIV teams bestaat uit 3 onderdelen:</p> <p><b>1) Postverzorging.</b> De DIV-teams zorgen ervoor dat alle in- en uitgaande post tijdig, volledig en op de juiste bestemming komt. De dienstverlening in de postverzorging bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Binnenkomende post</li> <li>- Uitgaande post</li> <li>- Interne post / intern postformulier</li> <li>- Eenmalige logistieke acties</li> <li>- Couverteerservice</li> <li>- Aantekenen</li> </ul> <p><b>2) Digitaliseren.</b> De dienstverlening inzake digitalisering bestaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalisering bezwaar- en beroepschriften.</li> <li>- Digitalisering achteraf.</li> <li>- Specifieke wensen voor digitalisering.</li> </ul> <p><b>3) Archiefdiensten.</b> De DIV teams bewaren en beheren de archiefdocumenten en dragen deze over aan Doc-Direkt. De dienstverlening inzake archiefdiensten bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documenten archiveren.</li> <li>- Registreren, inpakken en opzenden van archiefdocumenten.</li> </ul>

Procesdiagram - Documentatie	
Naam	Documentatie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documenten opvragen en uitleveren.</li> <li>- Vernietigen (wordt bepaald door afdeling Advies&amp;Regie)</li> </ul> <p>Bestuurlijke informatie: De DIV teams vullen de BI inzake de in- en uitgaande post en de te scannen post in het BI Portaal tbv Bedrijfsvoering. Hieruit wordt een rapportage gemaakt voor het MT van de afdeling IHH. Ook worden de gegevens van de ingaande- en uitgaande post en de te scannen post geregistreerd in QIS op intranetsite Informatiehuishouding.</p>

Postverwerking, (digitale) documentverwerking en archiefbeheer - Documentatie	
Naam	Documentatie
fysieke post	<p>De volgende ingangskanalen van een postlevering worden onderkend:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 PostNL;</li> <li>2 Postlevering via de brievenbus;</li> <li>3 Postlevering via de receptie.</li> <li>4 Fedex, DHL, UPS etc.</li> </ol> <p>Bovendien wordt op de DIV teams de post ontvangen die tijdens de postrondes wordt opgehaald door een medewerker van OFD (Operationele Facilitaire Dienst) Dit kan zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5 Post doorgezonden naar collega z.g. interne post</li> <li>6 Te scannen documenten.</li> <li>7 Te archiveren documenten.</li> <li>8 Uitgaande post.</li> </ol>
1. Ontvangen fysieke post	<p>Het procesblok "ontvangen fysieke post" beschrijft de ontvangst van de verschillende soorten fysieke post op de DIV teams. De fysieke post wordt in ontvangst genomen; dit kan zijn per stuk, postkar, postzak of bulk. Aflevering geschiedt aan de balie/receptie en brievenbus of op een aangewezen plaats, dit kan per locatie verschillen.</p> <p>BI: Tellen van het aantal ontvangen poststukken. Vullen van deze gegevens in QIS.</p>
2. Verwerken fysieke documenten	<p>Het procesblok "verwerken fysieke documenten" beschrijft het verder verwerken van de ontvangen documenten. De bestemmingen zijn: scannen, distributie, uitgaande post of archivering.</p> <p>De volgende post kan worden opgehaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Doorgezonden naar collega z.g. interne post</li> <li>-Te scannen documenten</li> <li>-Te archiveren documenten</li> <li>-Couverteren</li> <li>-Uitgaande post</li> </ul> <p>Bi: Het totaal van de aantallen uitgaande post wordt geteld en geboekt in QIS.</p>
3. Scannen fysieke documenten	<p>Het procesblok "scannen fysieke documenten" beschrijft het digitaliseren van de afzonderlijke scanstromen en alsnog aangeboden te scannen stukken.</p> <p>BI: Het aantal gescande documenten (PDF bestanden) moeten dagelijks worden geteld. Invullen gegevens in QIS.</p> <p>Interne controle: Is er een periodieke controle op uitvoering steekproef en procescontrole? Worden de werkelijk gescande documenten (aantal) vergeleken met de aantal gemaakte pdf's? Wordt er periodiek gecontroleerd op scaninhoud?</p>
5. Archiefbeheer	<p>De DIV teams bewaren en beheren de archiefdocumenten en dragen deze over aan Doc-Direkt. De dienstverlening inzake archiefdiensten bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documenten archiveren.</li> <li>- Registreren, inpakken en opzenden van archiefdocumenten.</li> </ul>

Postverwerking, (digitale) documentverwerking en archiefbeheer - Documentatie	
Naam	Documentatie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documenten opvragen en uitleveren.</li> <li>- Vernietigen (wordt bepaald door team Advies&amp;Regie)</li> </ul> <p>Te archiveren documenten moeten aan het DIV team worden aangeleverd met een aanbiedingsformulier.</p>
4. Verwerken digitale documenten	<p>Het procesblok "verwerken digitale documenten" beschrijft het samenstellen van het digitaal document en vindt de toewijzing naar de digitale bestemming plaats. Hierna worden deze documenten digitaal aangeboden aan het primaire proces.</p> <p>Het DIV team digitaliseert al direct bij binnenkomst, conform landelijke afspraken, een groot deel van de bezwaar, verzoek - en beroepschriften in het GBV-systeem/ LWB. In ARC en OTD worden ook diverse stromen gedigitaliseerd door het DIV team.</p> <p>BI: Dagelijkse aantal behandelde documenten GBV,LWB,ARC, Eldoc en OTD apart tellen voor QIS. Invullen gegevens in QIS.</p> <p><i>IC : Wordt op de DIV teams steekproefsgewijs gecontroleerd door de DIV-specialist?</i></p>

## 1. Ontvangen fysieke post



### Deelproces 1. Ontvangen fysieke post

#### Documentatie

Het procesblok "ontvangen fysieke post" beschrijft de ontvangst van de verschillende soorten fysieke post op de DIV teams.

De fysieke post wordt in ontvangst genomen; dit kan zijn per stuk, postkar, postzak of bulk.

Aflevering geschiedt aan de balie/receptie en brievenbus of op een aangewezen plaats, dit kan per locatie verschillen.

BI: Tellen van het aantal ontvangen poststukken.

Vullen van deze gegevens in QIS.

Actoren

DIV-specialist

Profielen	DIV-medewerker
	Taak
	Verantwoordelijkheid

1. Ontvangen fysieke post - Documentatie	
Naam	Documentatie
ontvangen	De fysieke post wordt in ontvangst genomen.
controleren	Controleren op verkeerd bezorgde post, bijvoorbeeld met een verkeerd adres, indien een hele zak verkeerde post is ontvangen overleg plegen met PostNL. Controleren op tijdigheid.  Risico:Door het extreem laat ontvangen kunnen de poststukken niet tijdig ter behandeling worden aangeboden.
sorteren op uiterlijke kenmerken	De ontvangen poststukken worden grof uitgesorteerd op: 1 Onbestelbaar retourpost 2 Niet te openen post (geheim of personeelsvertrouwelijk) 3 formaat 4 naampost 5 Post die met voorrang behandeld dient te worden (condoleance post/Rouwkaarten)
tellen	Tellen van alle poststukken t.b.v. van QIS
registreren	Registreren aantallen in QIS
behandelen fout bezorgde post	Verkeerd bezorgde post, bijv met een verkeerd adres, wordt niet gestempeld, maar direct in de postzak uitgaande post gedeponereerd. Indien een hele zak/bak verkeerde post is ontvangen, overleg plegen met PostNL.
QIS	QIS is een applicatie die wordt gebruikt om BI te kunnen genereren a.d.h.v. vragen bij vastgestelde KPI's.

1. Ontvangen fysieke post - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
1. Ontvangen fysieke post	DIV-specialist
	DIV-medewerker
ontvangen	DIV-medewerker
controleren	DIV-specialist
	DIV-medewerker
sorteren op uiterlijke kenmerken	DIV-medewerker
tellen	DIV-specialist
	DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist
behandelen fout bezorgde post	DIV-specialist
	DIV-medewerker

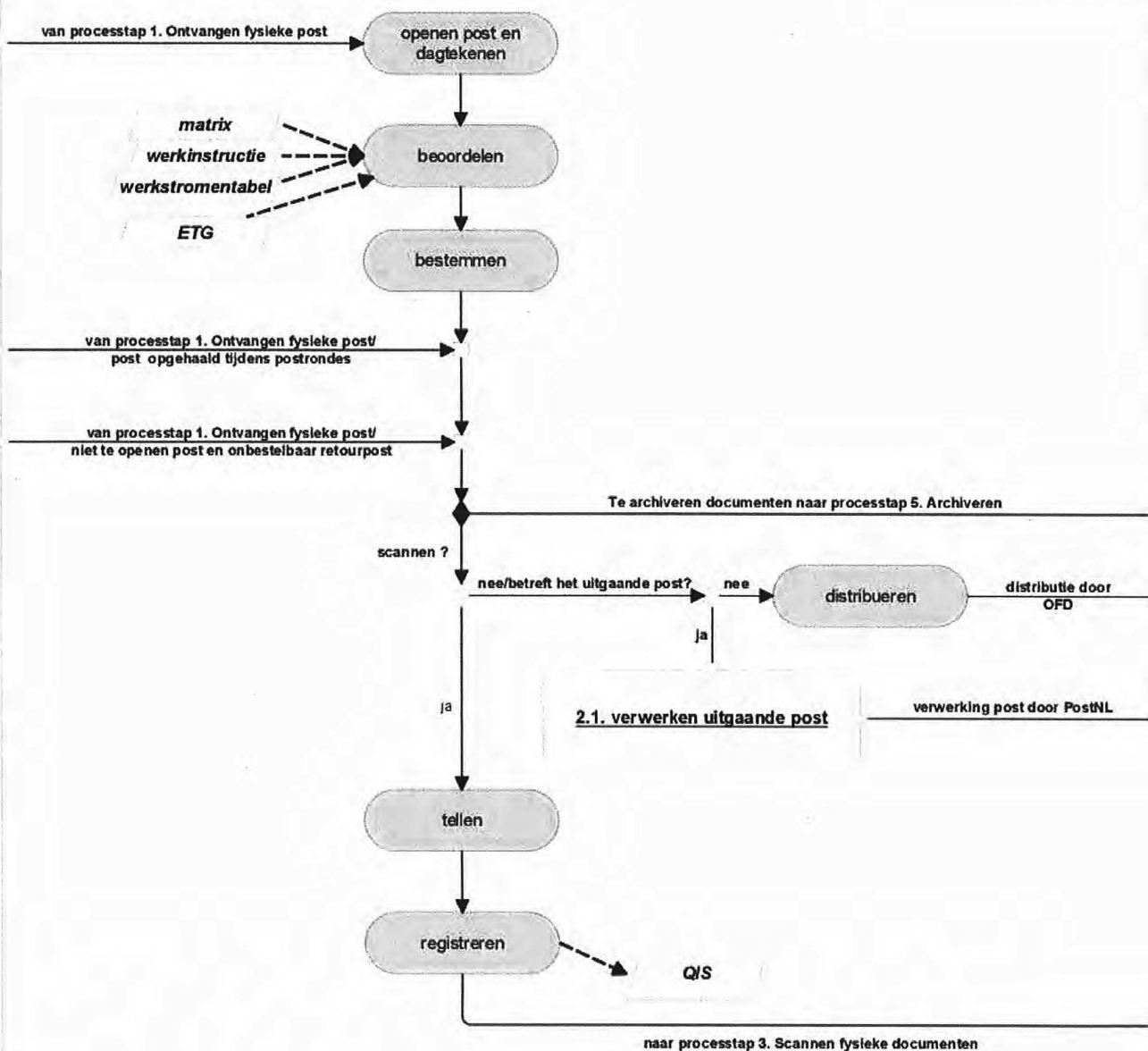
1. Ontvangen fysieke post - Itemrelaties	
Item	Type relatie
	Wijzig
registreren	QIS

1. Ontvangen fysieke post - Basisprofiel	
Element	Actoren
ontvangen	DIV-medewerker
controleren	DIV-specialist
	DIV-medewerker
behandelen fout bezorgde post	DIV-specialist
	DIV-medewerker
sorteren op uiterlijke kenmerken	DIV-medewerker
tellen	DIV-specialist
	DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist

1. Ontvangen fysieke post - Verantwoordelijkheid			
Element	Controlerend	Registrerend	Verantwoordelijk
ontvangen			DIV-medewerker

1. Ontvangen fysieke post - Verantwoordelijkheid			
Element	Controlerend	Registrerend	Verantwoordelijk
controleren	DIV-specialist		
	DIV-medewerker		
sorteren op uiterlijke kenmerken			DIV-medewerker
tellen			DIV-specialist
			DIV-medewerker
registreren		DIV-specialist	
behandelen fout bezorgde post			DIV-specialist
			DIV-medewerker

## 2. Verwerken fysieke documenten



### Deelproces 2. Verwerken fysieke documenten

#### Documentatie

Het procesblok "verwerken fysieke documenten" beschrijft het verder verwerken van de ontvangen documenten. De bestemmingen zijn: scannen, distributie, uitgaande post of archivering.

De volgende post kan worden opgehaald:

- Doorgezonden naar collega z.g. interne post
- Te scannen documenten
- Te archiveren documenten
- Couverteren
- Uitgaande post

Bi: Het totaal van de aantallen uitgaande post wordt geteld en geboekt in QIS.

#### Actoren

medewerker OFD

DIV-specialist

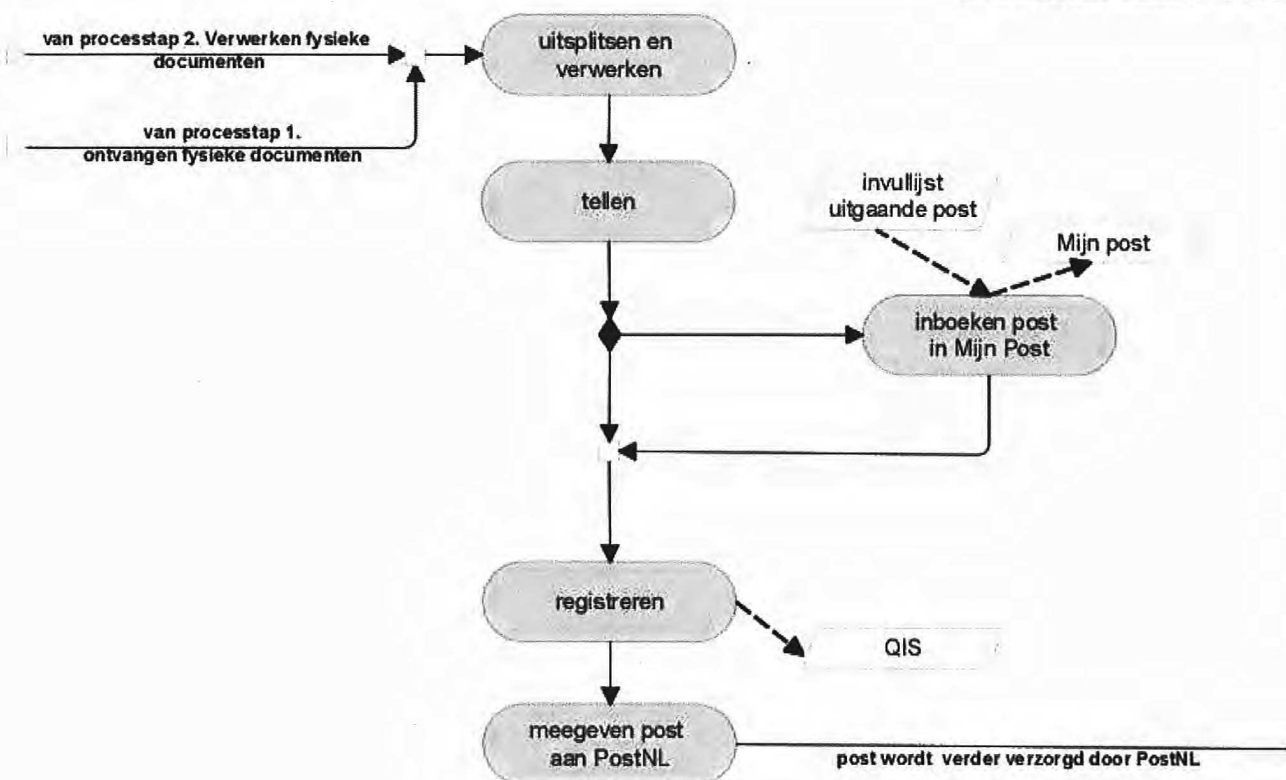
DIV-medewerker

#### Profielen

Verantwoordelijkheid

2. Verwerken fysieke documenten - Documentatie	
Naam	Documentatie
openen post en dagtekenen	De originele enveloppe (met datumstempel) moet altijd bij de brief blijven.  <b>Handeling</b> De gesorteerde post (uiterlijke kenmerken) en ter digitalisering aangeboden stukken worden geopend/uitgepakt en gestempeld.
beoordelen	Voor het bepalen van een bestemming (waar naar toe distribueren of scannen) Indien dit niet al herkenbaar was, moeten de geopende en gestempelde brieven worden gelezen en uitgesplitst op soort middel en team om ze vervolgens te verdelen volgens matrix/werkstromentabel/WI. De naampost, geen bezwaar- of verzoekschrift, wordt bestemd met ETG.
bestemmen	De gegevens uit BVR, de matrix en/of instructies worden geraadpleegd en/of toegevoegd om het document naar de juiste bestemming (behandelaar) te krijgen.  De benodigde gegevens zijn: 1 Burgers Service Nummer (BSN) 2 BECON nummer (Belasting consulenten nummer), indien aanwezig.
tellen	Tellen van het aantal te scannen brieven tbv QIS.
registreren	Registreren van de aantallen in QIS
2.1. verwerken uitgaande post	Door de medewerkers OFD worden dagelijks postrondes gelopen waarbij ook de uitgaande post wordt meegenomen. De uitgaande post wordt naar het DIV team gebracht. Deze wordt dan door het DIV team na splitsing en evt. verdere verwerking aangeboden aan PostNL.  Op de dislocatie doet dit de medewerker OFD.  BI: Het totaal van de aantallen uitgaande post wordt geboekt in QIS.
QIS	QIS is een applicatie die wordt gebruikt om BI te kunnen genereren a.d.h.v. vragen bij vastgestelde KPI's.
distribueren	Alle uitgesorteerde post, die moet worden uitgedeeld, wordt meegenomen door OFD om tijdens de postrondes te worden gedistribueerd.

## 2.1. verwerken uitgaande post



### Deelproces 2.1. verwerken uitgaande post

#### Documentatie

Door de medewerkers OFD worden dagelijks postrondes gelopen waarbij ook de uitgaande post wordt meegenomen. De uitgaande post wordt naar het DIV team gebracht. Deze wordt dan door het DIV team na splitsing en evt. verdere verwerking aangeboden aan PostNL.

Op de dislocatie doet dit de medewerker OFD.

BI: Het totaal van de aantallen uitgaande post wordt geboekt in QIS.

#### Actoren

medewerker OFD  
DIV-specialist  
DIV-medewerker

### 2.1. verwerken uitgaande post - Documentatie

Naam	Documentatie
tellen	Tellen van de uitgaande post
uitsplitsen en verwerken	Voordat de aantallen kunnen worden ingeboekt in Mijn post moet deze post worden uitgesplitst en afhankelijk van het soort verder bewerkt. Uitsplitsen in: -Formaat (A4 en A5 enveloppen) -Kantorenpost 24 uur; -Partijen post 48 uur/72 uur; -Aangetekende post; -Post bestemming Buitenland(binnen en buiten Europa) ; -Pakketten; -Gefrankeerde post.
registreren	Registreren aantallen in QIS

2.1. verwerken uitgaande post - Documentatie	
Naam	Documentatie
meegeven post aan PostNL	De uitgaande post wordt opgehaald door PostNL
QIS	QIS is een applicatie die wordt gebruikt om BI te kunnen genereren a.d.h.v. vragen bij vastgestelde KPI's.
inboeken post in Mijn Post	Inboeken aantallen in Mijn post.

1.

2.1. verwerken uitgaande post - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
2.1. verwerken uitgaande post	medewerker OFD DIV-specialist DIV-medewerker
tellen	DIV-medewerker
uitsplitsen en verwerken	DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist
meegeven post aan PostNL	medewerker OFD DIV-medewerker
inboeken post in Mijn Post	medewerker OFD DIV-specialist

2.

2.1. verwerken uitgaande post - Itemrelaties		
Item	Type relatie	
	Lees	Wijzig
inboeken post in Mijn Post	invulijst uitgaande post	Mijn post
registreren		QIS

2.1. verwerken uitgaande post - Basisprofiel	
Element	Actoren
tellen	DIV-medewerker
uitsplitsen en verwerken	DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist
meegeven post aan PostNL	medewerker OFD DIV-medewerker
inboeken post in Mijn Post	medewerker OFD DIV-specialist

2.1. verwerken uitgaande post - Verantwoordelijkheid		
Element	Registrerend	Verantwoordelijk
tellen		DIV-medewerker
uitsplitsen en verwerken		DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist	
meegeven post aan PostNL		medewerker OFD DIV-medewerker
inboeken post in Mijn Post	medewerker OFD DIV-specialist	

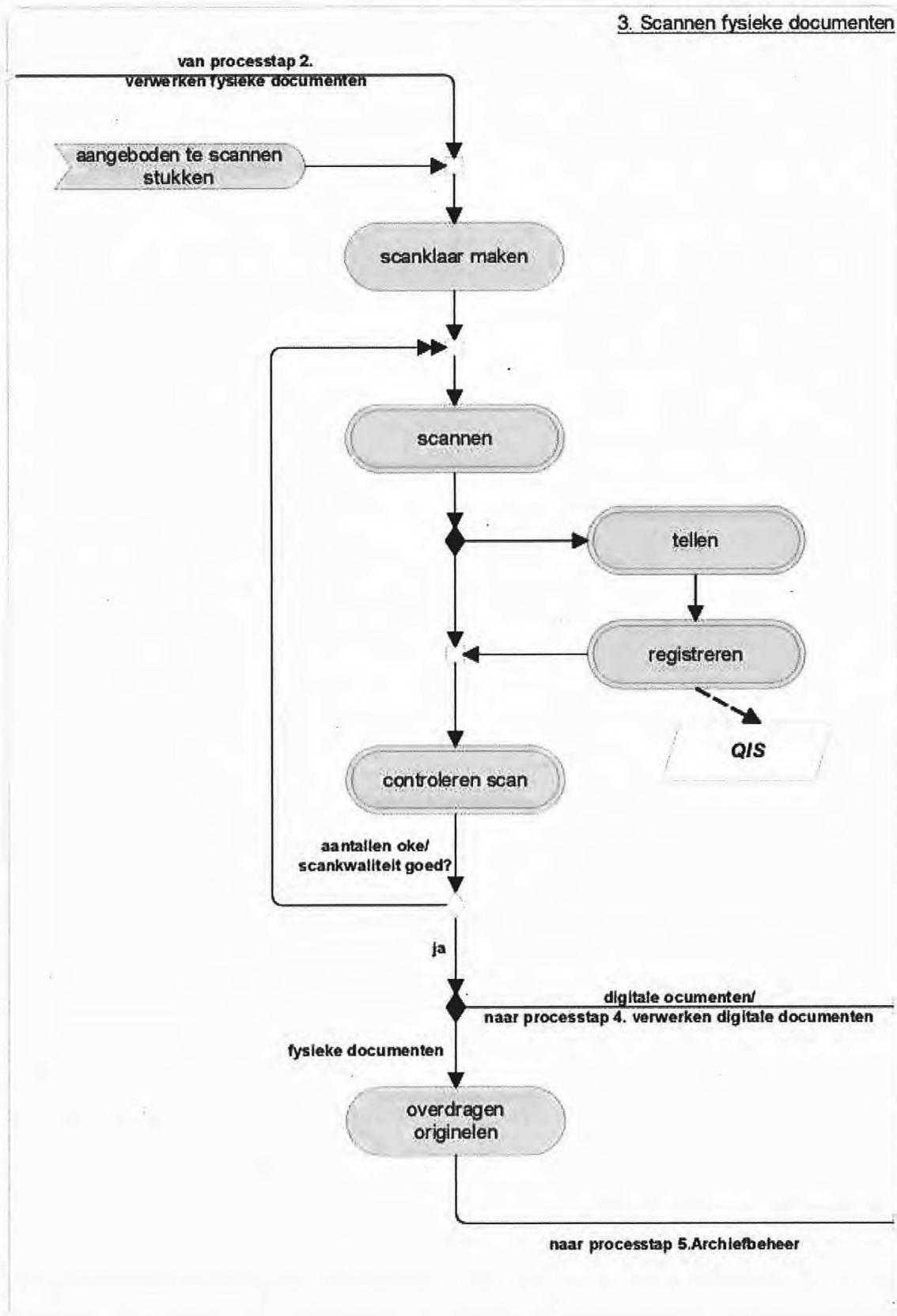
2. Verwerken fysieke documenten - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
2. Verwerken fysieke documenten	medewerker OFD DIV-specialist DIV-medewerker
openen post en dagtekenen	DIV-medewerker
beoordelen	DIV-specialist DIV-medewerker
bestemmen	DIV-specialist DIV-medewerker
tellen	DIV-medewerker

2. Verwerken fysieke documenten - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
registreren	DIV-specialist
2.1. verwerken uitgaande post	medewerker OFD
	DIV-specialist
	DIV-medewerker
distribueren	medewerker OFD

2. Verwerken fysieke documenten - Itemrelaties		
Item	Type relatie	
	Lees	Wijzig
beoordelen	werkstromentabel	
	ETG	
	matrix	
	werkinstructie	
registreren		QIS

2. Verwerken fysieke documenten - Basisprofiel	
Element	Actoren
openen post en dagtekenen	DIV-medewerker
beoordelen	DIV-specialist
	DIV-medewerker
bestemmen	DIV-specialist
	DIV-medewerker
tellen	DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist
distribueren	medewerker OFD

2. Verwerken fysieke documenten - Verantwoordelijkheid		
Element	Registrerend	Verantwoordelijk
openen post en dagtekenen		DIV-medewerker
beoordelen		DIV-specialist
		DIV-medewerker
bestemmen		DIV-specialist
		DIV-medewerker
tellen		DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist	
distribueren		medewerker OFD



#### Deelproces 3. Scannen fysieke documenten

##### Documentatie

Het procesblok "scannen fysieke documenten" beschrijft het digitaliseren van de afzonderlijke scanstromen en alsnog aangeboden te scannen stukken.

BI: Het aantal gescande documenten (PDF bestanden) moeten dagelijks worden geteld.  
Invullen gegevens in QIS.

Interne controle:

Is er een periodieke controle op uitvoering steekproef en procescontrole?

Worden de werkelijk gescande documenten (aantal) vergeleken met de aantal gemaakte pdf's?

Wordt er periodiek gecontroleerd op scaninhoud?

Actoren

DIV-specialist

DIV-medewerker

3. Scannen fysieke documenten - Documentatie	
Naam	Documentatie
aangeboden te scannen stukken	Documenten die worden aangeboden om te scannen. Het betreft fysieke poststukken, waarvan is gebleken dat deze moeten worden toegevoegd aan een lopende zaak in GBV of LBW of moeten worden opgenomen in GBV of LBW of andere fysieke documenten die gerelateerd zijn aan diverse processen. Deze moeten worden aangeleverd met aanbiedingsformulier "Ik wil documenten laten scannen". Dit formulier is te vinden op Intranet/Facilitaire diensten.
scanklaar maken	Voordat de documenten kunnen worden gescand, moeten deze scanklaar worden gemaakt. De documenten worden o.a. voorzien van een uniek documentnummer, ontniet en voorzien van markeerbladen, etc.
scannen	Het scannen van de documenten op de scanner
controleren scan	Er wordt gecontroleerd of het <i>aantal</i> originelen overeenkomen met het aantal gescande documenten. Visuele controle op de volledige overeenstemming van scans met originelen vindt via het scherm plaats. Achteraf vinden er steekproeven plaats(zie Risico's en Maatregelen), indien hierin fouten optreden, wordt vanuit de klant een verzoek tot herstel/correctie/aanvulling gedaan. In deze processtap worden ook de lege pagina's (= lege achterzijdes van originelen) verwijderd. Met invoering van LSS worden geen pagina's meer verwijderd ivm de volledigheid. Bij onduidelijke scans worden de specifieke scaninstellingen gewijzigd en wordt er opnieuw gescand.  Interne controle: Is er een periodieke controle op uitvoering steekproef en procescontrole? Worden de werkelijk gescande documenten (aantal) vergeleken met de aantal gemaakte pdf's? Wordt er periodiek gecontroleerd op scaninhoud?  Risico: Indien een document niet juist en/of volledig wordt gescand kan dat gevolgen hebben voor de kwaliteit en de volledigheid van de scans. Is er een procescontrole op aantallen en steekproefsgewijs controle op scaninhoud?
overdragen originelen	Na het scannen worden documenten en enveloppen in dezelfde archiefdoos opgeborgen. Deze worden overgedragen om formeel gearchiveerd te worden.
tellen	Het aantal gescande documenten (PDF bestanden) moeten dagelijks worden geteld voor QIS.
registreren	Registreren aantallen in QIS
QIS	QIS is een applicatie die wordt gebruikt om BI te kunnen genereren a.d.h.v. vragen bij vastgestelde KPI's.

3. Scannen fysieke documenten - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
3. Scannen fysieke documenten	DIV-specialist DIV-medewerker
scanklaar maken	DIV-medewerker
scannen	DIV-medewerker
controleren scan	DIV-specialist DIV-medewerker
overdragen originelen	DIV-medewerker
tellen	DIV-specialist

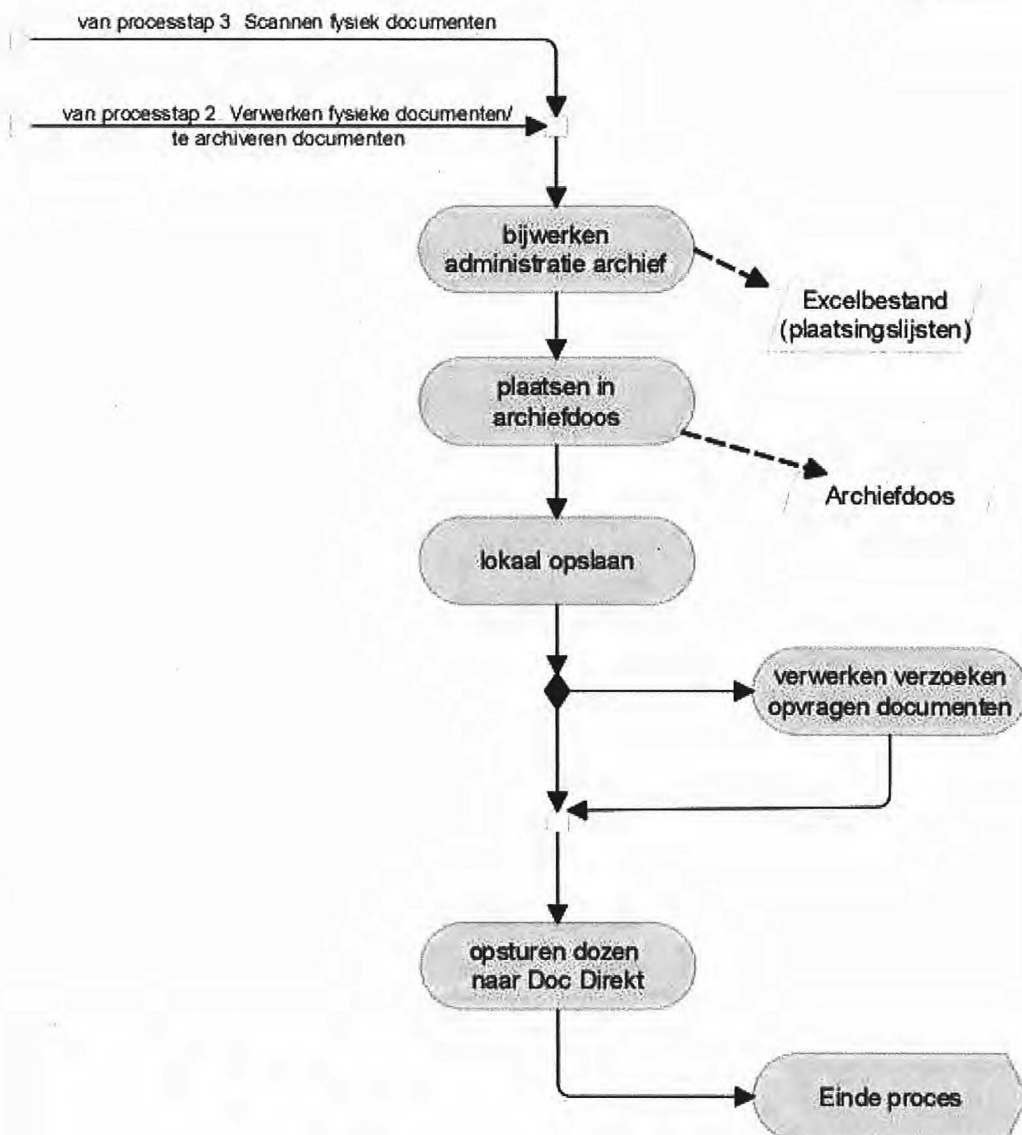
3. Scannen fysieke documenten - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
	DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist

3. Scannen fysieke documenten - Itemrelaties	
Item	Type relatie
	Wijzig
registreren	QIS

3. Scannen fysieke documenten - Basisprofiel	
Element	Actoren
scanklaar maken	DIV-medewerker
scannen	DIV-medewerker
controleren scan	DIV-specialist
	DIV-medewerker
overdragen originelen	DIV-medewerker
tellen	DIV-specialist
	DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist

3. Scannen fysieke documenten - Verantwoordelijkheid			
Element	Controlerend	Registrerend	Verantwoordelijk
scanklaar maken			DIV-medewerker
scannen			DIV-medewerker
controleren scan	DIV-specialist		
	DIV-medewerker		
overdragen originelen			DIV-medewerker
tellen			DIV-specialist
			DIV-medewerker
registreren		DIV-specialist	

## 5. Archiefbeheer



### Deelproces 5. Archiefbeheer

#### Documentatie

De DIV teams bewaren en beheren de archiefdocumenten en dragen deze over aan Doc-Direkt.

De dienstverlening inzake archiefdiensten bestaat uit:

- Documenten archiveren.
- Registreren, inpakken en opzenden van archiefdocumenten.
- Documenten opvragen en uitleveren.
- Vernietigen (wordt bepaald door team Advies&Regie)

Te archiveren documenten moeten aan het DIV team worden aangeleverd met een aanbiedingsformulier.

Actoren

DIV-medewerker

### 5. Archiefbeheer - Documentatie

Naam	Documentatie
bijwerken administratie	De inhoud van de archiefdoos wordt vastgelegd. De gearchiveerde stukken worden op basis

5. Archiefbeheer - Documentatie	
Naam	Documentatie
archief	van een numeratorreeks geïdentificeerd en gelieerd aan een of meerdere archiefdozen. Deze informatie wordt opgeslagen in een excelbestand dat bij overdracht aan Doc-Direkt wordt meegeleverd.
plaatsen in archiefdoos	De documenten worden in een <i>uniek geïdentificeerde archiefdoos</i> geplaatst.
lokaal opslaan	De archiefdoos wordt toegevoegd aan een tijdelijk lokaal archief.
opsturen dozen naar Doc Direkt	De documenten worden tijdig overgedragen aan de beheersdocumentatie Doc-Direkt
verwerken verzoeken opvragen documenten	Via een opvraagformulier kunnen gearchiveerde documenten worden opgevraagd bij het DIV team. Opgevraagde documenten worden al naar gelang waar deze in beheer staan, lokaal of bij Doc-Direkt, uitgeleverd.

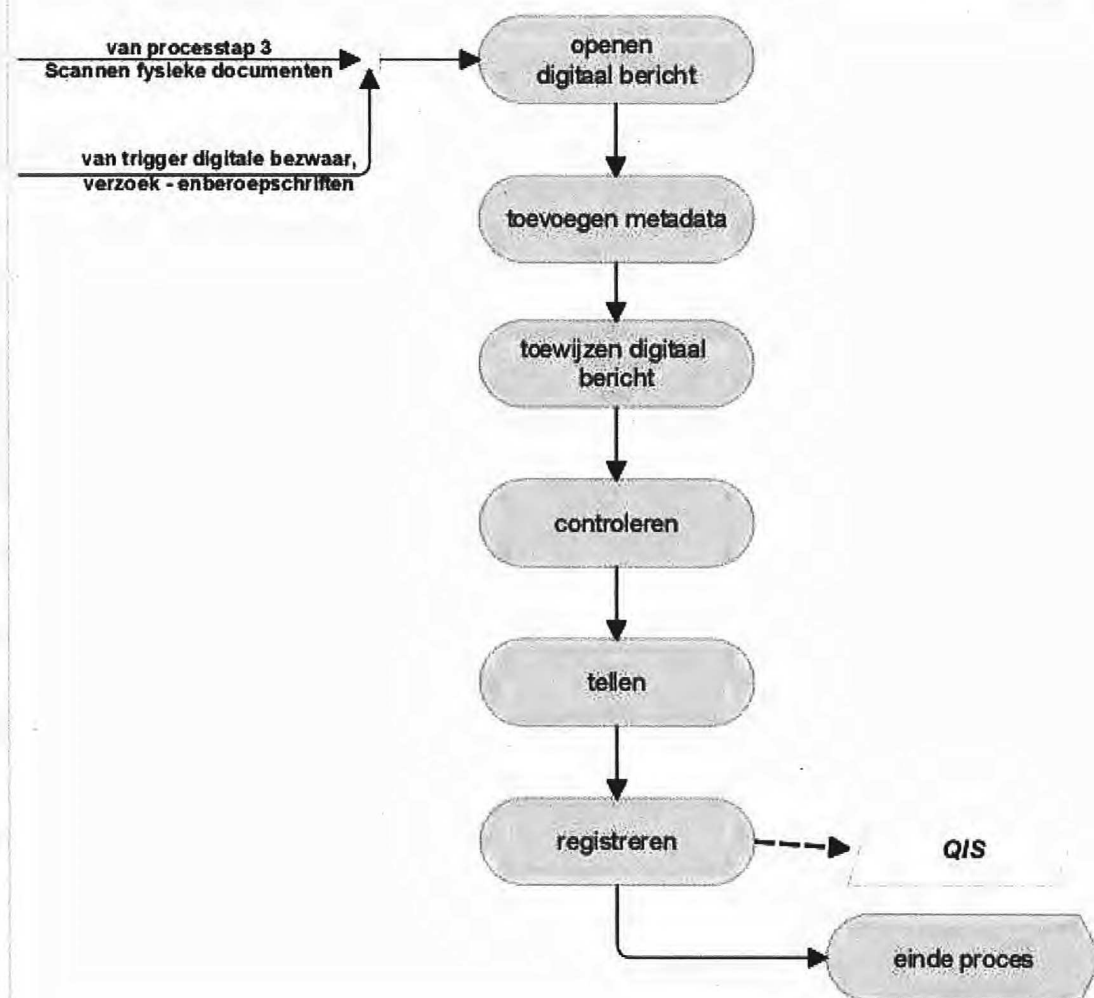
5. Archiefbeheer - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
5. Archiefbeheer	DIV-medewerker
bijwerken administratie archief	DIV-medewerker
plaatsen in archiefdoos	DIV-medewerker
lokaal opslaan	DIV-medewerker
opsturen dozen naar Doc Direkt	DIV-medewerker
verwerken verzoeken opvragen documenten	DIV-medewerker

5. Archiefbeheer - Itemrelaties	
Item	Type relatie
	Wijzig
bijwerken administratie archief	Excelbestand (plaatsingslijsten)
plaatsen in archiefdoos	Archiefdoos

5. Archiefbeheer - Basisprofiel	
Element	Actoren
bijwerken administratie archief	DIV-medewerker
plaatsen in archiefdoos	DIV-medewerker
lokaal opslaan	DIV-medewerker
opsturen dozen naar Doc Direkt	DIV-medewerker
verwerken verzoeken opvragen documenten	DIV-medewerker

5. Archiefbeheer - Verantwoordelijkheid			
Element	Archiverend	Registrerend	Verantwoordelijk
bijwerken administratie archief		DIV-medewerker	
plaatsen in archiefdoos			DIV-medewerker
lokaal opslaan	DIV-medewerker		DIV-medewerker
opsturen dozen naar Doc Direkt			DIV-medewerker
verwerken verzoeken opvragen documenten			DIV-medewerker

#### 4. Verwerken digitale documenten



#### Deelproces 4. Verwerken digitale documenten

##### Documentatie

Het procesblok "verwerken digitale documenten" beschrijft het samenstellen van het digitaal document en vindt de toewijzing naar de digitale bestemming plaats. Hierna worden deze documenten digitaal aangeboden aan het primaire proces.

Het DIV team digitaliseert al direct bij binnenkomst, conform landelijke afspraken, een groot deel van de bezwaar, verzoek - en beroepschriften in het GBV-systeem/ LWB.

In ARC en OTD worden ook diverse stromen gedigitaliseerd door het DIV team.

##### BI:

Dagelijks aantal behandelde documenten GBV,LWB,ARC, Eldoc en OTD apart tellen voor QIS.

Invullen gegevens in QIS.

IC : Wordt op de DIV teams steekproefsgewijs gecontroleerd door de DIV-specialist?

##### Actoren

DIV-specialist

DIV-medewerker

#### 4. Verwerken digitale documenten - Documentatie

Naam	Documentatie
openen digitaal bericht	Afhankelijk van de betreffende werkstroom wordt binnen het daarvoor bestemde systeem een digitaal document geopend voor verdere verwerking. Het betreft o.a. de volgende documenten, die worden opgenomen in genoemd systeem:

4. Verwerken digitale documenten - Documentatie	
Naam	Documentatie
	(fysiek aangeboden): Bezwaarschriften IH (inkomensheffing) in GBV/LWB (digitaal aangeboden in postbus van DIV-afdeling): Documenten van de TOR posten in OTD. (fysiek aangeboden): dossiers vanuit blauw die achteraf digitaal worden gemaakt door het importeren in Eldoc.
toevoegen metadata	Voor het toevoegen van de meta-informatie, worden de gegevens gebruikt zoals ze zijn bepaald voor het betreffende digitaal stuk:  Hierbij worden de volgende uitgangspunten (metadatanplan) gehanteerd: <i>Metadateren = het vullen van de verschillende metadata velden / records met de bijbehorende inhoud. Dit kan soms geautomatiseerd en soms handmatig. In dat laatste geval kan gebruik worden gemaakt van vastgestelde waardenlijst. Voor het vullen van een veld kan alleen gebruik worden gemaakt van de inhoud uit de lijst.</i>
toewijzen digitaal bericht	Het toewijzen van een digitaal bericht gebeurt op basis van de vastgestelde uitgangspunten. Afhankelijk van het gebruikte systeem en metadata gebeurt dit handmatig of automatisch. Het document wordt toegewezen aan een nieuwe zaak of toegevoegd aan een bestaande zaak.
controleren	Controleren van de volledigheid van invoer. Aandachtpunten zijn: Zijn alle gegevens ingevoerd? Zijn alle gescande gegevens gemetadateerd?
tellen	Dagelijks tellen van de aantal behandelde documenten GBV, LWB, ARC, Eldoc en OTD voor QIS.
registreren	Registreren aantallen in QIS.

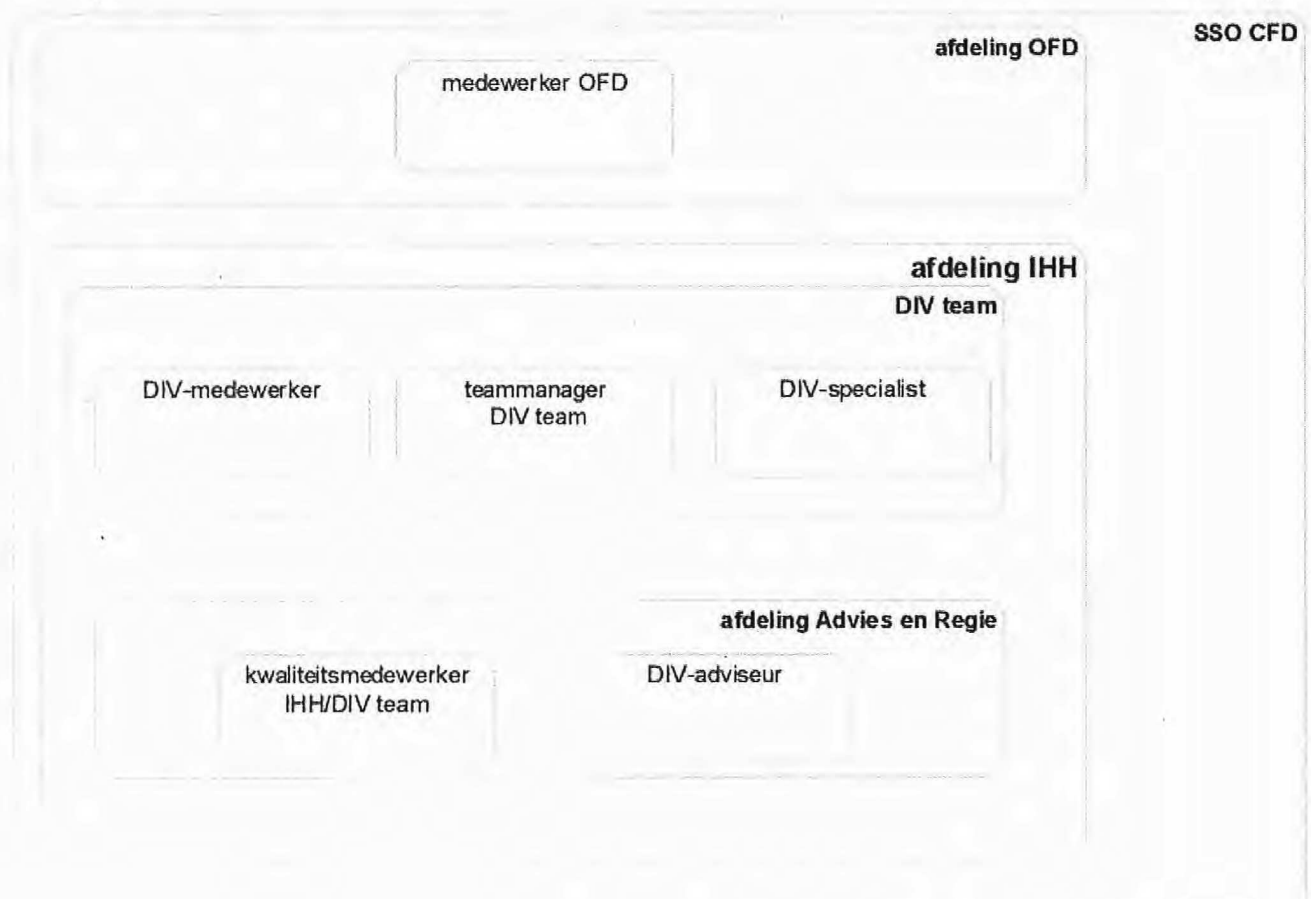
4. Verwerken digitale documenten - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
4. Verwerken digitale documenten	DIV-specialist DIV-medewerker
openen digitaal bericht	DIV-medewerker
toevoegen metadata	DIV-medewerker
toewijzen digitaal bericht	DIV-medewerker
controleren	DIV-specialist
tellen	DIV-specialist DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist

4. Verwerken digitale documenten - Itemrelaties	
Item	Type relatie
	Wijzig
registreren	QIS

4. Verwerken digitale documenten - Basisprofiel	
Element	Actoren
openen digitaal bericht	DIV-medewerker
controleren	DIV-specialist
toevoegen metadata	DIV-medewerker
toewijzen digitaal bericht	DIV-medewerker
tellen	DIV-specialist DIV-medewerker
registreren	DIV-specialist

4. Verwerken digitale documenten - Verantwoordelijkheid			
Element	Controlerend	Registrerend	Verantwoordelijk
openen digitaal bericht			DIV-medewerker
toevoegen metadata			DIV-medewerker
toewijzen digitaal bericht			DIV-medewerker
controleren	DIV-specialist		
tellen			DIV-specialist DIV-medewerker
registreren		DIV-specialist	

Procesdiagram - Toewijzing aan actoren	
Proces	Actoren
Postverwerking, (digitale) documentverwerking en archiefbeheer	medewerker OFD
	DIV-specialist
	DIV-medewerker
1. Ontvangen fysieke post	DIV-specialist
	DIV-medewerker
2. Verwerken fysieke documenten	medewerker OFD
	DIV-specialist
	DIV-medewerker
3. Scannen fysieke documenten	DIV-specialist
	DIV-medewerker
5. Archiefbeheer	DIV-medewerker
4. Verwerken digitale documenten	DIV-specialist
	DIV-medewerker



## 2. Index

Klik hier en druk F9 om de index te maken

