

Werkinstructie: Openmaken en sorteren post Ontvangen Post

Betreft WI	Openmaken en sorteren post Ontvangen Post
Nummer WI	DIV-01-02-07
TWR	
Datum 1 ^e versie	12-01-2017
Datum review	21-09-2020
Status	Definitief
Beheerder	Kwaliteitsmanagement

1.0 Doel:

De werkinstructie "Openmaken en sorteren post" beschrijft hoe de enveloppen geopend dienen te worden en op welke wijze de documenten worden gesorteerd.

2.0 Algemeen:

- Alle binnenkomende post wordt dagelijks verzameld, geopend, gestempeld gescand of gedistribueerd.
- Definitie dagverwerking 24 uur = de termijn van 9.00 uur werkdag 1 tot 9.00 uur werkdag 2.
- **Niet te openen post:**
 - t.a.v. post met op de envelop de vermelding (zeer)geheim en/of (personeels) vertrouwelijk, tenzij er geen naam op staat (dan wel openen om te kunnen bestemmen).
 - FIOD en Douane post.
 - Post waarvoor specifieke afspraken zijn gemaakt met de klant. Deze afspraken dienen wel vastgelegd te zijn.
 - plaats een stempel met datum van binnenkomst op de envelop.
 - distribueren volgens de postmatrix zo nodig met behulp van de ETG of teamlijst.
- **Valt buiten reikwijdte verzoek**
- Door het op de juiste wijze openmaken van de enveloppen, wordt het eenvoudiger om de post verder te verwerken.
- De post wordt eerst gesorteerd op uiterlijke kenmerken en formaat.
- Vervolgens worden de geopende en gestempelde brieven door middel van lezen beoordeeld om ze later te distribueren of te scannen.
- Er worden maximaal twee postronden gelopen en per locatie kan in samenspraak met Operationele Facilitaire Dienstverlening en de klant worden bekeken of één postronde misschien efficiënter is.
- Over de afhandeling van urgente poststukken kunnen separate afspraken worden gemaakt.
- Hoe de post wordt geopend en gesorteerd staat onder 3.0 Verwerking.

3.0 Verwerking:

Openen

- Nadat is bepaald welke post geopend dient te worden, gaat men als volgt te werk:
 - De enveloppen worden minimaal aan één zijde machinaal geopend.
 - Uitzondering bij openen post: OB-suppleties envelop aan 3 kanten openen.
 - Dikkere enveloppen kunnen niet machinaal worden geopend, dit wordt gedaan met behulp van een brievenopener.
 - Let er bij het openfrezen op dat de post in de envelop wordt geschud zodat de inhoud niet kapot gefreesd wordt. (Stapeltje post van gelijk formaat op het bureau laten stuiteren, brief zakt naar beneden en de bovenkant kan veilig worden geopend zonder de brief te beschadigen).
 - Voor storingen aan de enveloppenopener: Zie: WI-DIV-01-01-01 Storingen en supplies Quadient Algemeen
 - Na openen van de envelop de brief eruit halen, uitvouwen en brief gladstrijken, wanneer van toepassing nietjes en paperclips verwijderen. (Kan ook gedaan worden bij het scanklaar maken van te scannen documenten)
 - Plaats datumstempel (dag van binnenkomst) op de brief.
 - Let op alléén terugstempelen als hiervoor een bericht is ontvangen van Formeelrecht.
 - Plaats datumstempel **rechtsboven niet over de tekst**.
 - Let op of de stempelafdruk duidelijk leesbaar is. **Vervang tijdig het stempelkussen.**
 - Bij een rode of een herkenbare stempel (post binnengekomen aan de receptie/balie of brievenbus) op de brief dezelfde datum stempelen als die op de envelop staat. Het DIV-team stempelt met de uniforme datum stempel receptiepost/brievenbuspost.
- Zie lay-out:
- In de eerste regel komt te staan: Receptiepost / Brievenbuspost
 - In de tweede regel: DIV-afdeling [Naam]
 - Zie afdrukvoorbeeld DIV-afdeling Amsterdam



Uitzondering: DIV Den Haag. DIV Den Haag gebruikt een datum stempel receptiepost/brievenbuspost aangevuld met een volgnummer:

Kantoor/team	BSN
dd - mm - jjj (Datum)	1 2 3 4 5 (Volgnr.)
DIV Haag Receptie/Brievenbuspost	

- Zie 4.0 opmerking voor het bestellen van de uniforme datumstempel en stempelkussen
- Indien in één envelop (samengestelde of verzamelenvelop) meerdere documenten zitten (bij elkaar horende velletjes papier/een zelfstandige brief) dan op elk document een stempel zetten en als afzonderlijke zaak scannen.
- Indien in een brief meerdere bezwaren/verzoeken staan wordt door de DIV-medewerker slechts één zaak aangemaakt in GBV/LWB. Bij meerdere middelen in een brief is de prioriteit afgesproken IH/VPB/OB/LH. De werkverdelers van het proces moet dan sub-zaken aanmaken.
- **Uitzondering:** WI-DIV-01-02-17 Samengestelde brieven en Verzamelbrieven Ontvangen Post
- Betreft het meerdere bezwaren/verzoeken van hetzelfde middel: Dan wordt op de envelop het scandagvolgnummer van elk document gestempeld. Wel opeenvolgend stempelen.
- Bij beroepschriften wordt op dezelfde manier gehandeld.
- Van te archiveren enveloppen is het **niet toegestaan postzegels te verwijderen**.
- De enveloppen van verzoeken worden bij het archiveren weggegooid.
- Gebruik de envelop als omslag voor de brief. De envelop wordt dan aan meer zijden geopend dan één.
- De geopende post aanbieden om te lezen/beoordelen.

Grofsorteren

- Geopende brieven die inhoudelijk direct herkenbare kenmerken hebben, kunnen zonder verder te lezen worden bestemd. Hieronder verstaan we o.a. :
 - Post met een geleideformulier, eenhedenpost
 - Gestructureerde formulieren (bv aangiftebiljetten, Sociale Verzekering Bank)
 - WI-DIV-01-02-05 Ontvangen acceptgiro of contanten op het DIV team Ontvangen Post
 - WI-DIV-01-02-03 Ontvangen condoleance post en of rouwkaarten Ontvangen Post
- Let op: Indien op het geleideformulier van de eenhedenpost al twee datumstempels staan, het stuk goed bekijken voor wie het bestemd is om meer doorzendingen te voorkomen. Bij twijfel contact opnemen met de afzender.

Fijnsorteren

- Geopende brieven die qua kenmerk niet direct zijn te herkennen, worden eerst gelezen. Aan de hand van de inhoud wordt bepaald voor wie de brief bestemd is.
- We onderscheiden verschillende termen, coderingen en hulpmiddelen om te komen tot de juiste bestemming van deze brieven.

Valt buiten reikwijdte verzoek

- Naampost eerst door GBV halen of LWB Inzicht
 - Indien bekend in GBV/LWB inzicht zaak toevoegen in GBV/opvoeren in LWB
 - Indien niet bekend in GBV/LWB inzicht post bestemmen met behulp van de ETG.
- Brieven eerst beoordelen op:
 - Bezwaarschriften

- Dan op poststromen die nog het pand in gaan. (M.b.v. de doorstuurmatrix, BVR, de ETG of teamlijst).
- De rest behandelen als verzoek en scannen in GBV.
- Tijdens het lezen van de brief het oplegvel invullen: WI-DIV-01-02-18-01 Bijlage Oplegvellen GBV LWB Ontvangen Post
- BSN: indien BSN niet bekend; opzoeken in BVR en op het oplegvel vermelden.
- Indien het voorkomt dat een ondernemer alleen een Btw-identificatienummer in de brief vermeld kan het omzetbelastingnummer opgezocht worden in de applicatie OKR. Zie: WI-DIV-01-02-16 Btw-identificatienummer omzetten in OKR
- onderwerp zoals bezwaar, verzoek enz.
- het middel IH, LH enz.
- tijdvak bij IH bezwaar en middeling
- Beconnummer.
- Indien Beconnummer niet bekend; opzoeken in BVR en op het oplegvel vermelden. Zie : WI-DIV-01-02-13 Opzoeken Beconnummer en BSN in BVR Ontvangen Post
- Als op basis van de postcode geen becon te achterhalen is; dan BTW/LH/RSIN of BSN van indiener vermelden.

Valt buiten reikwijdte verzoek

- Geen beconnummer te raadplegen, dan het vakje Becon leeg laten op het oplegvel.
- **LET OP** : Indien op het document al twee datumstempels staan, het stuk goed bekijken voor wie het bestemd is om meer doorzendingen te voorkomen. Bij twijfel contact opnemen met de afzender.
- Geprinte of doorgestuurde e-mails van bezwaar of verzoek niet in behandeling nemen maar terugsturen naar behandelaar met standaard brief.
- Zie: BR-DIV-01-00-03 Terugsturen email bezwaar of verzoek

3.1 Bijzonderheden:

Na het lezen kunnen er ook brieven zijn, die moeilijk te beoordelen zijn.

Deze worden later op de dag opnieuw beoordeeld met hulp van specialisten (zo nodig van het primair proces), of neem contact op met de contactpersoon van het betreffende proces:

WI-DIV-01-05-01-01 bijlage matrix contactpersonen

Deel de uitkomst met collega's. (leercirkel)

Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek

5.0 Registratie (t.b.v. rapportage):

- Tellen van alle binnengekomen post van PostNL (inclusief de aangetekende post) en de gescande documenten t.b.v. rapportage in DIV productiebestand van het desbetreffende DIV team.

valt buiten reikwijdte verzoek

- Het betreft hier het totaal aantal poststukken dus niet alléén de enveloppen.
- Meerdere poststukken in één envelop worden ook als meerdere poststukken geteld.
- Definitie dagverwerking 24 uur = de termijn van 9.00 uur werkdag 1 tot 9.00 uur werkdag 2.

6.0 VGM (veiligheid, gezondheid, milieu):

- Bij gebruik van een brievenopener dient men van zich af te snijden om ongelukken te voorkomen.
- Let op: bij poederbrief of verdacht pakket BHV 2222 bellen.
- Zie Verdachte brieven en pakketten

**Werkinstructie:
Ontvangen fysieke post op het DIV team en de
dislocatie Ontvangen Post**

Betreft WI	Ontvangen fysieke post op het DIV team en de dislocatie Ontvangen Post
Nummer WI	DIV-01-02-01
TWR	
Datum 1 ^e versie	01-06-2015
Datum review	4-11-2020
Status	Definitief
Beheerder	Kwaliteitsmanagement

1.0 Doel:

De instructie "Ontvangen post" beschrijft de verschillende post die ontvangen wordt op het DIV team en de dislocatie en hoe deze wordt behandeld.

2.0 Algemeen:

Fysieke post

De fysieke poststukken worden in ontvangst genomen. Dit kan zijn per stuk, postzak, postcontainer of bulk. Aflevering geschiedt aan de balie/receptie of op een aangewezen plaats. Dit kan per locatie verschillen.

De volgende ingangskanalen van een postlevering worden onderkend:

- PostNL;
- Postlevering via de brievenbus;
- Postlevering via de receptie/balie;
- Interne post (eenhedenpost)
- Post geleverd door een (CFD)koerier
- WI-DIV-01-01-04 Ontvangen post koeriersdienst op dislocatie Algemeen

3.0 Verwerking:

PostNL

- Controleren of de post van alle postbussen en antwoordnummers is binnengekomen.
- Indien de post later dan gebruikelijk binnenkomt wordt contact opgenomen met 10.2.e.
-
- Dien een PIN (Procesverstoring Incident Non conformiteit) in door een PIN formulier in te vullen op de Intranetsite IHH met alle relevante gegevens.
- Als een DIV team met regelmaat een PIN indient voor te laat bezorgde post, wordt vanuit Kwaliteitsmanagement door de contract-manager contact opgenomen met PostNL.
- Controleer of de post juist is geadresseerd. Verkeerd geadresseerde post wordt niet gestempeld en direct in de zak/bak *gefrankeerde uitgaande post* gedeponeerd.
- Neem direct contact op met PostNL als een hele zak verkeerd is bezorgd.

Brievenbuspost (Huisadrespost)

- Iedere morgen wordt de brievenbus bij aanvang van de dienst geleegd.
- De brievenbuspost wordt met een rode of een herkenbare* stempel gestempeld op de envelop (**terugstempelen datum vorige werkdag**) en gebundeld of in een bak afgeleverd op het DIV team. (Soms wordt alle post teruggestempeld b.v. als Postnl staakt. Uitsluitend als hiervoor een bericht is ontvangen van Formeelrecht. Deze informatie zal gepubliceerd worden op de site IHH).

**Een herkenbare stempel is een stempel waaraan duidelijk te zien is dat de brief is binnengekomen aan de receptie/balie en brievenbus van welke locatie.
bijvoorbeeld:*

*Ingekomen receptie
datum*

- Op het DIV team worden de enveloppen geopend en wordt **op de brief dezelfde datum gestempeld** als de datum die op de envelop staat.
- Stempel rechtsboven niet over de tekst
- Het DIV team stempelt met de uniforme datum stempel receptiepost/brievenbuspost. Zie lay-out:
 - In de eerste regel komt te staan: Receptiepost / Brievenbuspost
 - In de tweede regel: DIV-afdeling [Naam]
 - Zie afdrukvoorbeeld DIV-afdeling Amsterdam



Uitzondering: DIV Den Haag. DIV Den Haag gebruikt een datum stempel receptiepost/brievenbuspost aangevuld met een volgnummer:

Kantoor/team	BSN
dd - mm - jjj (datum)	1 2 3 4 5 (volgnr.)
DIV Haag Receptie/Brievenbuspost	

- Zie 4.0 opmerking voor het bestellen van de uniforme datumstempel en stempelkussen

Bij de receptie/balie

Aangetekende post

- Voor aangetekende brieven geadresseerd aan het huisadres: Controleren op aantallen en adressering. Indien akkoord tekenen op de handheld.
- Voor de overige aangetekende brieven: Controleren op aantallen en adressering hoeft niet getekend te worden op de handheld.
- De enveloppen worden niet geopend en deze enveloppen worden voorzien van een datumstempel zoals bij de receptiepost.
- De aangetekende post gaat naar het DIV team ter verwerking als "normale" post.

Receptie/baliepost

- De afgegeven post blijft dicht, alléén de **datum van binnenkomst** stempelen op de envelop. (met een rode of een herkenbare* stempel)
- Alléén indien er om gevraagd wordt een ontvangstbevestiging afgeven.
- Uitsluitend in deze gevallen de envelop openmaken
- De brief er uithalen en de voorkant van de brief kopiëren
- Op deze kopie de datum van binnenkomst stempelen
- De kopie met datumstempel afgeven aan de klant
- De brief weer in de envelop doen en **datum van binnenkomst** stempelen op de envelop. (met een rode of een herkenbare* stempel).
- De envelop weer dichtplakken om te voorkomen dat er iets uit kan vallen zoals b.v. USB of CD-Rom. Indien er een bijlage in zit met een inhoudsopgave b.v. dat er een USB is ingesloten, controleren of dat ook zo is. Indien bij openen niet aangetroffen geen ontvangstbevestiging afgeven en op bijlage vermelden "Niet aangetroffen bij openen envelop".
- **Tevens een aantekening** op de envelop zetten, dat er een ontvangstbevestiging is afgegeven.
- Dit is puur voor het DIV team omdat de envelop geopend is geweest en niet voor het primair proces.
- Indien een brief wordt afgegeven zonder envelop. De **datum van binnenkomst** stempelen op de brief.
- Als nu een ontvangstbevestiging wordt gevraagd kopieer je de brief met datumstempel en geeft deze af als ontvangstbevestiging.
- Afgegeven post bestemd voor andere kantoren. (Is uitgaande post).
- Ontvangstbevestiging het zelfde als boven beschreven echter wordt de envelop niet gestempeld. De brief wel zodat duidelijk is dat hij is afgegeven op een ander kantoor.
- De brieven worden gebundeld of in een bak afgeleverd op het DIV team.
- Gesplitst in: **Ingekomen post**
- Op het DIV team worden de enveloppen geopend en wordt er **op de brief dezelfde datum gestempeld** als die er op de envelop staat.
- Stempel rechtsboven niet over de tekst

- Het DIV team stempelt met de uniforme datum stempel receptiepost/brievenbuspost.
- Uitzondering: Zie WI-DIV-01-02-01-01 bijlage Afwijkende werkwijze ontvangstbevestiging DIV Utrecht
- **Uitgaande post**
- Verwerken als uitgaande post.

Post van de dislocatie

Uitgaande post op de dislocatie

- Op de dislocatie wordt de hiervoor genoemde post dagelijks (elke dag) verstuurd naar de DIV- afdeling. Dit gebeurt op een van de volgende manieren:
- Dagelijks aanbieden als 24-uurs post aan PostNL
- Zie WI-DIV-01-03-03 Uitsplitsen uitgaande post Versturen Post
- Of meegeven aan de (Schotpoort)koerier
- Zie WI-DIV-01-03-05 Verzenden post- en archiefstukken met een koeriersdienst Versturen Post

De volgende post blijft op dislocatie:

- Naampost voor personen die werken op de dislocatie. (Raadpleeg hiervoor de ETG). De behandelaar zal deze post beoordelen en indien noodzakelijk achteraf laten scannen door het DIV team via het standaard scanformulier "Aanbiedingsformulier te scannen documenten door DIV-afdeling".
- Post waarvoor specifieke afspraken zijn gemaakt met de klant. Deze afspraken dienen wel vastgelegd te zijn.
- Post direct verstuurd van dislocatie naar dislocatie:
Dit is post met een geleideformulier *doorsturen naar een collega*.
- Post aangeleverd door PostNL betreffende postbussen zonder doorzendservice naar het DIV team zoals bijvoorbeeld:
 - o Postbus van FIOD: Deze post dicht laten en enveloppen dateren.
 - o Postbus van de Douane: Deze post dicht laten en enveloppen dateren. (afhankelijk van vastgelegde afspraak met klant) (Dit kan post zijn uit Heerlen bestemd voor deze Douanelocatie).
 - o Postbus van Registratie: Deze post dicht laten en enveloppen dateren.
- Niet te openen post ((zeer)geheim en/of (personeels) vertrouwelijk), tenzij er geen naam op staat (dan wel openen om te kunnen bestemmen)
- Balie- en brievenbuspost niet bestemd voor blauw.
- Alle herkenbare deurwaarderij post blijft fysiek op de kantoren.
- Deze post moet direct door naar Deurwaarderij.
- De post voor het Centraal Punt blijft ook fysiek op de kantoren.
- Dit betreft hoofdzakelijk interne post, niet archiefwaardig en vaak lijstwerk.

De post die op de dislocatie blijft, wel openen en naast datumstempel op de envelop ook een datum van binnenkomst op pagina 1 zetten.

Valt buiten reikwijdte van verzoek

Niet te openen post:

- t.a.v. post met op de envelop de vermelding (zeer)geheim en/of (personeels) vertrouwelijk, tenzij er geen naam op staat (dan wel openen om het te kunnen bestemmen).
- FIOD en Douane post.
- Post waarvoor specifieke afspraken zijn gemaakt met de klant. Deze afspraken dienen wel vastgelegd te zijn. (t.a.v. de Directie)
- plaats een stempel met datum van binnenkomst op de envelop.
- distribueren volgens de postmatrix zo nodig met behulp van de ETG of teamlijst. Zie BR-DIV-01-00-04 Conceptbrief ten onrechte geopende post

• Ontvangen onbestelbare /retourpost:Wat is dit?

- poststukken voorzien van een sticker Herstel/Retour
- of met de hand geschreven tekst, zoals retour afzender/geadresseerde woont niet meer op dit adres
- de onbestelbaar/retourpost wordt vaak apart aangeleverd/gebundeld.

Wat doe je ermee?

- enveloppen minimaal aan één zijde (machinaal) openen,
- plaats een stempel met datum van binnenkomst op de envelop.
- de OBR post wordt doorgestuurd naar Belastingdienst Ci Heerlen.
- LET OP Dit geldt niet voor OBR post Douane en FIOD en aangetekende post. Deze worden niet centraal behandeld en gaan retour afzender (behandelaar). Zie WI-DIV-01-02-15 Matrix landelijk doorsturen

Valt buiten reikwijdte van verzoek

Valt buiten reikwijdte van verzoek