

Post verzorgen en archiveren

INFORMATIEBOEK

J.H. Altena



Altena-tca Zwolle

Post verzorgen en archiveren

Informatieboek

Onderdeel van de kerntaken voor de MBO-opleidingen:

Administratief/secretarieel medewerker (niveau 2)

Secretaresse (niveau 3)

Directiesecretaresse/managementassistent (niveau 4)

J.H. Altena

2016



Altena-tca Zwolle

Derde druk; eerste in deze uitvoering.

© 2016 J.H. Altena

Vormgeving: Altena-tca
Druk: Pumbo.nl

NUR: 164
ISBN/EAN: 978-90-819656-6-8

Bestellingen ePub en PDF: mbo@altena-tca.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor andere uitgaven in deze serie: www.altena-tca.nl

Inhoud

Over dit boek	5
1 Postverwerking	7
1.1 Postdistributie	8
1.2 Inkomende post	11
1.3 Uitgaande post	21
1.3.1 Registratie van uitgaande post	21
1.3.2 De adressering	21
1.3.3 Frankeren van poststukken	24
1.3.4 Streekpost en partijenpost	32
1.3.5 Antwoordnummer	35
1.3.6 Apparatuur voor verwerking van uitgaande post	35
1.4 Koeriersdiensten	37
1.5 Electronic mail	40
1.6 De proactieve managementassistent	42
Samenvatting	44
2 Archivering	45
2.1 Het archief	46
2.2 Bewaren van informatie	52
2.3 Opbergmiddelen	55
2.3.1 Staand opbergen van informatiedragers	57
2.3.2 Hangend opbergen van informatiedragers	59
2.3.3 Liggend opbergen van informatiedragers	61
2.3.4 Binnenmappen	62
2.3.5 Kasten	64
2.4 Alfabetisch rangschikken	66
2.4.1 Alfabetisch rangschikken met de computer	71
2.5 Coderen en sorteren	72
2.5.1 De volgordecode	75
2.5.2 De groepscode	76
2.5.3 De blokcode	77
2.5.4 De kettingcode	78
2.5.5 De decimale code	79
2.5.6 De kleurcode	82
2.6 Archiefbeheer	84
2.6.1 Uitlenen van stukken	85
2.6.2 Opschonen van het archief	87
2.6.3 Archiefbeheer en de computer	88
2.7 Het digitale archief	90
Samenvatting	92

De hoofdstukken 3 en 4 zijn uitsluitend bedoeld voor niveau 4 van de secretariële opleiding.

3	Het ordeningsplan	95
4	De Wet Bescherming Persoonsgegevens	100
	Illustratieverantwoording	104

Over dit boek

Postverwerking en archivering: iedere administratief medewerker is ermee bezig.

Je moet weten hoe belangrijke stukken zodanig opgeborgen en geregistreerd worden dat ze ook weer gemakkelijk zijn terug te vinden, zodat er niets fout loopt binnen het bedrijf waar je werkt. Voor de secretaresse is kennis van postverwerking en archivering extra belangrijk omdat zij het is die zorgt voor de distributie van inkomende en uitgaande post en omdat zij ook de spil is binnen het archiveringssysteem van een bedrijf.

Een leerboek over postverwerking en archivering doorwerken zonder er praktisch mee bezig te zijn is vreselijk saai. Daarom is het de bedoeling dat je voornamelijk werkt vanuit je praktijkboek en dit informatieboek pas bestudeert wanneer dat nodig is. Dat is ook de kern van competentiegericht onderwijs: praktisch bezig zijn en al doende leren.

Maar dat is niet alles, want bij dat praktisch leren hoort ook inlevingsvermogen en dat betekent dat je werkt zoals je dat in de praktijk van het bedrijfsleven ook zou doen. In het praktijkboek wordt dan ook uitgegaan van een 'levensechte context': je werkt bij Silmex, een bedrijf dat zilverwerk verhandelt.

Bij hoofdstuk 1, dat gaat over postverwerking, kom je een heel eind als je het informatieboek pas inziet als dat voor het goed uitwerken van een opdracht nodig is of omdat je zit met een vraag waar je zonder naslagwerk niet uitkomt. Bij het tweede hoofdstuk, dat gaat over archivering, ligt dat wat ingewikkelder. Daar kun je soms maar beter terugvallen op het ouderwetse patroon: eerst leren en dan toepassen. Dat geldt vooral voor de alfabetiseringsregels en - bij hoofdstuk 3 - voor het maken van een ordeningsplan. (Het maken van een ordeningsplan is alleen bedoeld voor leerlingen van niveau 4, dus voor de directiesecretaresse en de managementassistent.)

Ik wens je veel plezier bij het gebruik van deze praktische methode.

J.H. Altena

1 Postverwerking

Iedereen verzendt of ontvangt wel eens een brief, een kaart of een pakje en heeft daar totaal geen problemen mee. Als je niet weet hoeveel porto er op een pakje moet, neem je dat gewoon mee naar een postagentschap, waar men het keurig voor je uitzoekt. Maar helaas, zo werkt dat op kantoor niet. Je kunt nu eenmaal op je werk niet voor elk pakje even naar het postkantoor gaan. En als je te weinig porto op een brief plakt, komt dat wel erg dom en vervelend (strafport) over. Voor de zekerheid dan maar het hoogste tarief nemen is ook geen oplossing. De kosten kunnen dan behoorlijk oplopen en dat vindt de directie weer niet zo leuk.

Als we toch bezig zijn, kunnen we ook wel een stapje verder gaan. Uit onbekendheid maken maar weinig bedrijven gebruik van bestaande kortingsmogelijkheden voor het frankeren van mailings. Handig - en voordelig - als jij het wel weet!

Als je een pakje hebt dat met grote spoed naar de andere kant van de wereld moet, bestaan daar goede mogelijkheden voor, maar je moet ze wel kennen...

Ook een inkomende brief moet op de juiste manier behandeld worden. Als daar niet een bepaald systeem voor gehanteerd wordt, is de kans groot dat de brief ergens blijft liggen met het risico dat de afhandeling niet tijdig gebeurt, wat klanten kan kosten. Redenen genoeg om eens serieus aan de slag te gaan met zakelijke postverwerking.

Wat moet je na bestudering van dit hoofdstuk en de nodige praktische oefeningen kennen en kunnen?

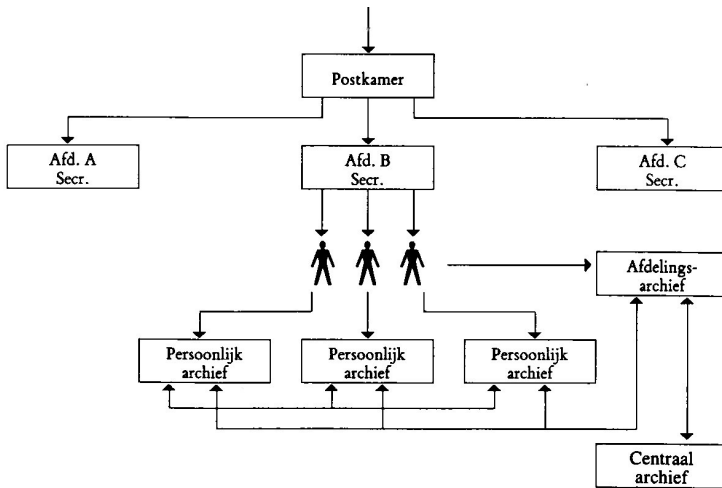
- Je weet hoe je persoonlijke en niet-persoonlijke post onderscheidt.
- Je weet welke extra aandacht je moet schenken aan aangetekende stukken, aan pakketjes en aan tijdschriften.

- Je kent het verschil tussen brieven en pakketpost.
- Je weet of je kunt redelijkerwijs inschatten wie niet op naam gestelde inkomende post (inclusief e-mails) kan of moet afhandelen.
- Je weet hoe de inkomende en de interne post binnen het bedrijf wordt verspreid.
- Je weet welke inkomende en uitgaande post (inclusief e-mail) moet worden ingeschreven en hoe dit gebeurt.
- Je kunt post verzendklaar maken, waarbij je de juiste adresseringsvoorschriften toepast.
- Je kent de verschillende manieren van postverzending, zowel nationaal als internationaal (aangetekend, rembours, priority, expresse, koeriersdiensten, enzovoort).
- Je kunt uitgaande post op de juiste wijze frankeren.
- Je weet wanneer je gebruik kunt maken van voordeliger tarieven (onder andere voor partijenpost).

1.1 Postdistributie

Bij een klein bedrijf is het meestal de secretaresse die de binnenkomende post sorteert en rondbrengt (of digitaliseert en daarna intern doorstuurt naar de juiste persoon). Als het bedrijf een postbus heeft zorgt zij ervoor dat de post iedere morgen wordt opgehaald bij de betreffende postbuslocatie. Aan het eind van de dag brengt zij de uitgaande post weg. Is dat lastig, dan kan deze post - tegen betaling - ook worden gebracht en gehaald.

Bij grotere bedrijven is vaak sprake van een postkamer waar de in- en uitgaande post verzameld en gedistribueerd wordt. Het hoofd van de postkamer is dan verantwoordelijk voor een juiste circulatie van de post. Die circulatie gebeurt traditioneel volgens onderstaand schema.



Postdistributie

Een functionaris van de postkamer zorgt er allereerst voor dat de inkomende post op de juiste plaats terechtkomt. Met name bij middelgrote bedrijven gebeurt dat vaak nog volledig fysiek, dat wil zeggen dat iemand de poststukken binnen het bedrijf naar de juiste afdeling of de juiste persoon brengt (en tegelijk de interne post en de uitgaande post voor verdere verwerking meeneemt). Bij veel afdelingen en zeker bij de directie is de secretaresse dan de volgende persoon die met de post in aanraking komt. Zij zorgt voor directe afhandeling of verdere distributie.

Inkomende post waarvan niet duidelijk is voor wie het bestemd is komt terecht bij de directiesecretaresse. Deze bepaalt, al dan niet in overleg met de directie, wie een en ander dient af te handelen.

Naast de 'papieren' post wordt e-mail steeds belangrijker. De meeste bedrijven ontvangen tegenwoordig zelfs veel meer e-mail dan 'papieren post'. Wat betreft de interne post geldt dat nog sterker. Een briefje (memo) schrijven naar je collega ergens anders in het gebouw doe je in feite nooit meer. Een e-mailtje sturen gaat immers veel makkelijker en sneller. Daardoor neemt de interne postdistributie sterk af. Ook de toenemende e-mailstream van en naar het bedrijf gaat grotendeels buiten de postkamer om. Daardoor ontstaan er in feite twee poststromen die verschillend behandeld worden, wat niet bepaald efficiënt is. Dit brengt steeds

meer bedrijven ertoe, over te stappen op de **digitale postkamer**. Daarbij wordt alle niet-persoonlijke post centraal gescand en vervolgens digitaal verzonden naar de geadresseerde. Bijzondere stukken (aangetekende post en pakketjes) worden uiteraard wel gewoon bezorgd bij de geadresseerde of diens secretaresse.

Daar waar sprake is van een digitale postkamer wordt ook de meeste 'papieren' uitgaande post digitaal aangeleverd bij deze afdeling. Hier zorgt men dan voor het printen (op het juiste papier), het frankeren en het verzenden.

Vanwege een consequente huisstijl wordt soms ook voorgeschreven dat uitgaande digitale post (e-mail) via de digitale postkamer dient te verlopen. Hier worden deze berichten dan waar nodig omgezet in een uniform digitaal formaat, verzonden en (digitaal) gearchiveerd.

Digitalisering van de post biedt, nog afgezien van het niet hoeven rondbrengen ervan, een aantal bijkomende voordelen, waarop we verderop in dit hoofdstuk terugkomen.

Het scannen van post en die vervolgens digitaal distribueren betekent zeker niet dat het archiveren, zoals in het schema weergegeven, vervalt. Ook als het archiveren grotendeels digitaal verloopt blijft het principe hetzelfde. In hoofdstuk 2 wordt hier verder op ingegaan.

In bovenstaande tekst werd de meest voorkomende situatie geschetst. Daarin speelt de (directie)secretaresse een belangrijke rol. Steeds vaker zie je echter ook mannen die een dergelijke functie uitoefenen. Op directieniveau spreken we hier meestal van managementassistenten, op lager niveau van secretariaatsmedewerkers (het woord secretaris heeft traditioneel een andere betekenis). Telkens deze benamingen erbij noemen zou de tekst onleesbaar maken, vandaar dat hier (en verderop) toch is gekozen voor het traditionele, maar in dit verband enigszins dubieuze 'secretaresse'.

1.2 Inkomende post

We zullen nu eens in detail bekijken hoe de inkomende post wordt verwerkt. Voorlopig beperken we ons daarbij tot de traditionele 'papieren' post.

Enzovoort, enzovoort.

Op de volgende pagina's nog het begin van hoofdstuk 2.

2 Archivering

We worden tegenwoordig bedolven onder een ware informatie-lawine. Veel van die overvloedige informatie moeten of willen we bewaren. Als we dat willekeurig doen, kunnen we al snel niets meer terugvinden en dus zijn we wel gedwongen onze informatie op een systematische manier gerangschikt op te bergen.

We beperken ons in dit hoofdstuk niet alleen tot documenten, ofwel informatie op papier. Iedereen weet dat de meeste informatie tegenwoordig bewaard wordt op de computer en dat daar de systematiek nogal eens te wensen overlaat. Reden genoeg om ook aan digitale informatiedragers de nodige aandacht te schenken.

Wat moet je na bestudering van dit hoofdstuk en de nodige praktische oefeningen kennen en kunnen?

- Je weet wat onder archiveren verstaan wordt en wat het doel ervan is.
- Je kent het praktische onderscheid tussen een dynamisch en een statisch archief.
- Je weet welke soorten opbergmiddelen er zijn en je kunt in de praktijk daaruit een juiste keuze maken en ze vervolgens optimaal gebruiken.
- Je kent de belangrijkste alfabetiseringsregels en je kunt deze regels op de juiste wijze toepassen.
- Je kunt verschillende codestelsels noemen, omschrijven en praktisch toepassen.
- Je kunt aan de hand van een bepaald archiverings-

systeem stukken registreren, opbergen of opslaan en opzoeken.

- Je kunt dossiers samenstellen.
- Je weet met welke bewaartermijnen je bij het archiveren van stukken rekening moet houden.
- Je weet het nodige van digitale informatiedragers.
- Je hebt een globaal inzicht in uitleenprocedures met betrekking tot archiefstukken.
- Je weet waaraan je je bij het opschonen van een fysiek en een digitaal archief moet houden.

2.1 Het archief

Bij 'het archief' denken we al snel aan een stoffige kelder, volgestouwd met mappen of dozen met oude papieren waarvan er zo af en toe eens eentje nodig is. Maar dat is wel een heel beperkte benadering van het begrip archief. Allereerst slaat het woord archief niet alleen op de plaats waar - al dan niet oude - informatiedragers worden opgeslagen, maar vooral op de verzameling informatiedragers zelf.

Waarom hebben we het hier ineens over *informatiedragers*, terwijl eerder gewoon over papieren gesproken werd? Omdat bijvoorbeeld USB-sticks, geheugenkaarten, cd's en dvd's ook informatie bevatten. En als die informatie zoek raakt, hebben we dezelfde problemen als bij informatie op papier die niet terug te vinden is. Het opbergen van zulke geheugendragers en vooral de manier van opslaan van informatie (bestanden) daarop heeft dus ook alles te maken met (goed of slecht) archiveren. Hetzelfde geldt trouwens ook voor het opslaan van informatie op de harde schijf van je computer.

Verderop in dit hoofdstuk zullen we nog meer manieren tegenkomen om informatie op te slaan. En al die papieren, sticks, cd's en andere 'dragers van informatie' noemen we informatiedragers.

De informatie in ons archief moet blijkbaar om de een of andere reden bewaard worden. Als dat niet nodig zou zijn, bewaren we het immers niet, dat zou zinloos zijn.

Hoe lang iets bewaard moet worden is in de praktijk bijzonder belangrijk, maar daar verdiepen we ons later wel in. Voorlopig is alleen het feit of we iets wel of niet (een poosje) bewaren belangrijk. Simpel gesteld: we gooien de informatie na lezing weg of we nemen het op in het archief.

We hebben nu alle ingrediënten voor een definitie van het begrip archief.

Een archief is een (groeïende of volgroeïde) verzameling informatiedragers die gedurende kortere of langere tijd bewaard wordt.

Hangmappen met af te handelen documenten in je bureau en de kast met vaak te raadplegen stukken op de afdeling vormen dus ook een (opslagplaats voor een) archief.

In feite hebben we nu al drie verschillende archieven onderscheiden:

- Het **persoonlijk archief**
Dit is het archief in, op en rond je bureau, waarin je de stukken opbergt die je nog af moet handelen of die je vaak nodig hebt. Ook de informatie die door jou opgeslagen is op je computer of je tablet hoort daar (voor een groot deel) bij.
- Het **afdelingsarchief**
Dit is het archief op de afdeling, waarin die stukken worden opgeborgen waarvan de kans groot is dat een of meer medewerkers van de afdeling ze de komende tijd nog nodig hebben. Binnen een computernetwerk kan ook heel goed sprake zijn van een soort afdelingsarchief.
- Het **centraal archief**
Hierin komen de stukken die gedurende langere tijd bewaard dienen te worden, nadat ze op de afdeling(en) afgehandeld zijn. We zullen later zien dat de computer een steeds grotere rol speelt bij het centraal archiveren van stukken.

Het persoonlijk archief en het afdelingsarchief worden dagelijks gebruikt. Het gaat er dus 'levendig' aan toe. Een ander woord voor levendig is dynamisch, daarom spreekt men ook wel van een **dynamisch archief**. Een dynamisch archief is dus een archief waar vaak stukken in- en uitgaan. De tegenhanger van het dynamische archief is het statische archief. Bij een **statisch archief** is het maar zelden een levendige boel. Men noemt een archief namelijk statisch als er maar af en toe stukken uit geraadpleegd worden. Veel centrale archieven zijn dus statische archieven.



Statisch archief met verrijdbare stellingen

Misschien is het je wel eens opgevallen dat het (papieren) archief op een afdeling er luxe en royaal uitziet, terwijl in een centraal archief vaak sprake is van goedkope, dicht op elkaar staande stellingen met volgepropte kartonnen dozen van ordnerformaat. Het feit dat het archief er op de afdeling wat representatiever uitziet dan in de kelder is natuurlijk vrij logisch. Maar daarmee is het verschil in ruimte, gereserveerd voor eenzelfde hoeveelheid documenten, nog niet verklaard.

Wie archiveert - en wie doet dat niet - zal vroeg of laat altijd te maken krijgen met twee vaak tegengestelde eisen die aan een archief gesteld worden, namelijk:

- optimale toegankelijkheid;
- minimaal ruimtebeslag.

Als je vaak stukken uit een archief nodig hebt, wil je geen tijd spenderen aan het telkens weer 'opgraven' daarvan. In dat geval stel je dus hoge eisen aan de toegankelijkheid. Dat betekent zoveel mogelijk gescheiden opberging in makkelijk toegankelijke laden of kasten, wat relatief veel ruimte kost. Heb je eenmaal per jaar iets nodig uit het centrale archief, dan neem je een beetje 'graafwerk' voor lief als dat betekent dat er veel meer opgeborgen kan worden in een kleine ruimte. Tenslotte kost ruimte ook (veel) geld. Bij dynamischearchieven speelt de eis van optimale toegankelijkheid dus een grotere rol dan de eis van minimaal ruimtebeslag, terwijl dat bij een statisch archief meestal precies andersom is. Dat wil ook weer niet zeggen dat we een slechte toegankelijkheid in het centraal archief maar voor lief moeten nemen als er mogelijkheden voor verbetering zijn. Optimale toegankelijkheid blijft ook hier het motto.

.....
.....
.....