

Post verzorgen en archiveren

PRAKTIJKBOEK

J.H. Altena

Post verzorgen en archiveren

Praktijkboek

voor de (directie)secretaresse en de managementassistent

Niveau 3 en 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 7 5

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

Over dit boek

Post verzorgen en archiveren, wat heb je er aan?

Het is de bedoeling dat je je de komende tijd gaat bezighouden met postverwerking en archiveren. Geen kunst, zul je zeggen. Een paar papieren opbergen lukt wel en een postzegel op een brief plakken is ook niet echt moeilijk. Maar een paar honderd postzegels plakken wordt toch al wat minder leuk. En straks op kantoor het verwijt naar je hoofd krijgen dat je nog geen postzegel op kunt plakken terwijl je 'alleen maar' de frankeermachine verkeerd had ingesteld, is ook niet echt leuk. Zeker niet als je ook nog op het tarievenoverzicht hebt gekeken (alleen op de verkeerde plaats).

En als een belangrijke brief spoorloos is, heb je helemaal de poppen aan het dansen. Thuis zal zo'n brief met een beetje zoeken wel weer te vinden zijn. Maar in een bedrijf liggen duizenden brieven op tientallen afdelingen. Dat wordt dus echt zoeken naar de bekende speld in de hooiberg als je hebt vergeten de brief goed te registreren en op de juiste plaats op te bergen. En zeg eens eerlijk: hoe snel vind je een bestandje dat je 'ergens' op een usb-stick of op de harde schijf hebt staan gemiddeld terug? En hoe zou dat gaan bij het honderdvoud ervan op je werk? Lijkt het je niet beter, daar toch maar een beetje logica en systematiek in aan te brengen?

Dat heet dan (goed) archiveren!

Eerst bespreken we de post en dan het archief. We werken daarbij vanuit een realistische situatie.

Vanaf nu ben je in dienst bij Silmex!

Verklaring 'blokjes' bij opgaven:

Oefenopdrachten

Opdrachten die mee (kunnen) tellen bij je beoordeling.

Ik wens je veel succes.

J.H. Altena

Inhoud

Over dit boek	3
Inleiding Silmex	7
1 Postverwerking	9
Antwoorden op de voortoets	37
2 Archivering	38
Specifieke deel voor niveau 4	55
Antwoorden op de voortoets	60
Antwoorden op enige testopgaven/vragen	60
Zelftoets Post verzorgen en archiveren	62
Bijlagen	67
Illustratieverantwoording	72

Inleiding Silmex



Deel artikelenbestand Silmex

Je bent net in dienst getreden bij Silmex in Utrecht. De firma Silmex koopt allerlei fijn zilverwerk in en verkoopt dat aan juweliers en 'giftshops'. Ook de relatiegeschenkenmarkt wordt voorzien van de nodige (op wens gemaakte of aangepaste) zilveren artikelen.

De naam Silmex is destijds gekozen omdat oorspronkelijk alle zilverwerk uit Mexico geïmporteerd werd. Dat is inmiddels wel anders. Silmex weet over de hele wereld de weg als het gaat om het op de kop tikken van uniek zilverwerk. Of het nu gaat om heel fijne ringetjes of om enorme bokalen, het is in het assortiment of de inkopers weten het te vinden.

Het gaat goed met Silmex. Momenteel zijn er 25 mensen in vaste dienst, maar men is hard toe aan uitbreiding. Ondertussen wordt het bedrijf ook aan alle kanten gemoderniseerd. De computer gaat uiteraard een steeds grotere rol spelen en de informatiestroom moet in goede (zeg maar gerust betere) banen worden geleid.

Jouw baan is voorlopig die van 'schaap met vijf poten'. Je wordt overal ingezet. Toch heb je al direct een behoorlijk grote verantwoordelijkheid gekregen. Telkens als er iets nieuws aan de orde komt, vraagt men jouw advies. Waarom? Je bent nu eenmaal een stuk jonger dan de verschillende chefs en daardoor automatisch goed op de hoogte van moderne hulpmiddelen (denkt men). Bovendien heb je een goede, praktische opleiding gehad. Natuurlijk grijp je je kans om jezelf waar te maken. Dat je daarbij af en toe flink in de boeken moet duiken om een gefundeerd oordeel te geven is helaas noodzakelijk. Een mens kan tenslotte niet alles weten (of paraat hebben). En natuurlijk hoef je ook niet alles alleen te doen en te weten. Goed teamwork wordt ook gewaardeerd bij Silmex.

Helaas. Zoals zo vaak zijn er ook mindere kanten aan je baan. De belangrijkste is je chef. Dat is een verschrikkelijke Pietje precies. Hij pluist al je werk nog eens na en geeft overal aan of hij tevreden of ontevreden is. Bovendien heeft hij heel erg de instelling van 'loon naar werken'. Net een leraar, heel vervelend. Maar gelukkig, met je collega's is niets mis en het werk is beslist afwisselend.

1 Postverwerking



In dit hoofdstuk leer je welke manier van verzending van poststukken je onder verschillende omstandigheden kiest. Wordt dat een mailtje of een koerier? En hoe zit dat met die paperassen bij een pakketje naar het buitenland? Wat kost dat? Maar minstens zo belangrijk is, de post goed te registreren. Op die manier weet je altijd waar een bepaalde brief is. Bovendien kun je dan nagaan of er wel op tijd gereageerd wordt. Dat laatste is lang niet altijd zo logisch als het lijkt. Wat gebeurt er bijvoorbeeld met orders als degene die ze af zou handelen ziek wordt? Gewoon laten liggen? Weg klant! Het zal je niet verbazen dat bij het registreren van inkomende en uitgaande post de computer een belangrijke rol speelt. Het is dan ook de bedoeling dat je bij een aantal opdrachten gebruikmaakt van een (eenvoudig) postregistratiepakket.

De parate kennis, nodig om met dit hoofdstuk te beginnen, heb je eigenlijk in het dagelijks leven al wel opgedaan. Maar hoever gaat die kennis eigenlijk?

De volgende toets is bedoeld om jezelf te testen op het gebied van postverwerking. Beantwoord daarom de vragen van die voortoets voor je verder gaat.



Voortoets

Gebruik bij vraag 1 en 2 het (uitgebreide) tarievenboekje, wat je kunt downloaden van de site van PostNL.

V 1 Hoeveel porto moet er op de volgende brieven of pakjes?

- a Een brief van 30 gram naar Duitsland.**
- b Een brief, gericht aan Traagstra BV, Antwoordnummer 13 2000 AB Maastricht.**
- c Een brief van 15 gram naar Tenerife (Canarische eilanden).**

V 2

- a Je wilt een paar grote vellen papier in een envelop van 45 x 36 x 1 cm verzenden. Het gewicht is 100 gram. Het poststuk wordt afgeleverd bij het postkantoor want het past niet in de oranje brievenbus op straat. Is hier wat de porto betreft sprake van een brief of van een pakje?**
- b Als je drie briefjes van € 50 samen met een brief in een keurig dichtgeplakte envelop aangetekend naar Ameland stuurt en die brief komt niet aan, heb je dan recht op volledige schadevergoeding? (Met andere woorden: betaalt PostNL je die € 150 terug?)**
- c Stel, je wilt een pakje (gewicht 1 kilo, afmetingen 30 x 30 x 30 cm) verzenden naar Spanje. Moet je daarbij dan een uitgebreide douaneverklaring voegen of kun je volstaan met een vereenvoudigde douaneverklaring? Of hoeft je er zelfs helemaal geen douaneverklaring bij te doen?**

V 3

- a Bij elektronische registratie van inkomende post wordt (via het computerscherm) meestal gevraagd naar een trefwoord (naast zaken als afzender, bestemd voor, datum brief en dergelijke). Wat voor nut zou zo'n trefwoord hebben?**

b Zou je - als secretaresse van de heer Hoogevorst - een brief die als volgt geadresseerd is, wel of niet openen? Motiveer je antwoord.

P. Hoogevorst

P.a. Brulboei BV

Industrieweg 34

6589 HH Leeuwarden

c Wat is een rappellijst?

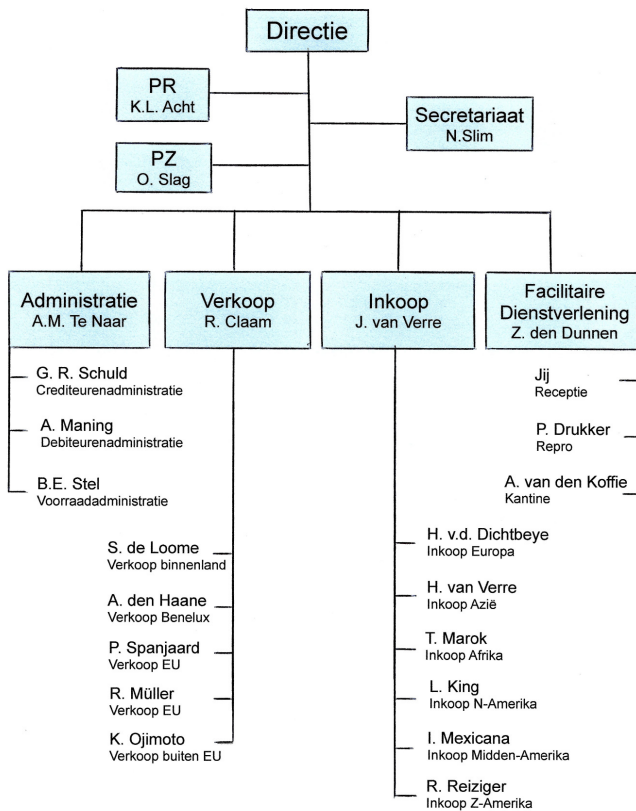
De goede antwoorden vind je aan het eind van dit hoofdstuk. Controleer jouw antwoorden. Als je alleen de a- en b-vragen goed hebt, is er eigenlijk niets aan de hand. De moeilijker vragen (c) beheers je wel nadat je de opdrachten uit dit hoofdstuk hebt uitgevoerd (en de bijbehorende leerstof van het informatieboek hebt bestudeerd). Had je ook de c-vragen goed, dan loop je duidelijk voor op het gemiddelde.

Aan de slag bij Silmex

De kracht van Silmex ligt vooral in een snelle levering van dat wat de klant wil. Dat lijkt simpel, maar de klant wil exclusiviteit die lang niet altijd in voorraad is. Tot voor kort had men hiervoor een heel eenvoudig systeem: de hersenpan van een stel enthousiaste medewerkers. En die geheugenbank werkte prima. Zaken werden snel en effectief afgehandeld zonder dat daarvoor een uitgebreide administratie nodig was. Maar groei heeft ook nadelen. Steeds vaker worden dingen vergeten. Steeds vaker moet een klant een van de verkopers herinneren aan afspraken en levertijden. Minder motivatie? Helemaal niet, gewoon meer klanten en meer artikelen, dus meer dingen om te onthouden. En dan gaat er wel eens wat mis. Ook het ziekteverzuim neemt wat toe. Niet onrustbarend, maar erg vervelend als daardoor dingen blijven liggen. Het wordt dus tijd, eens te bezien of met eenvoudige middelen de klant weer ouderwets goed geholpen kan worden. Dat daarbij het geheugen van de medewerkers een handje geholpen moet worden is duidelijk. Met andere woorden: de post moet geregistreerd worden. Niet om het registreren op zich. Wel om in de gaten te

houden of orders binnen de gestelde termijn afgehandeld worden, of brieven beantwoord worden en of bestellingen tijdig binnenkomen. De directie meent dat hier een taak voor jou ligt. Een taak die voorlopig een groot deel van je tijd in beslag zal nemen. Nu je toch bezig bent, kun je meteen eens bezien hoe het eeuwige heen en weer geloop een beetje verminderd kan worden. En misschien dat de kosten van sommige zendingen ook wat gedrukt kunnen worden.

Bij dat alles zul je zonder twijfel het organisatieschema van Silmex nodig hebben, al was het alleen maar om te weten, wie een brief moet behandelen. Dat organogram (want zo heet dat officieel) zie je hieronder.



Voordat je aan de slag gaat met het registreren en verzenden van poststukken bij Silmex is het goed, eerst eens na te gaan welke weg een poststuk doorloopt binnen een tamelijk groot bedrijf. Misschien komen de ideeën voor een goede registratie dan vanzelf. Bovendien is het ook jouw taak het onderlinge geloop te verminderen en daar zullen ze bij grote bedrijven ook wel iets op gevonden hebben.

Bestudeer daarom eerst het inleidende deel van hoofdstuk 1 en paragraaf 1.1 van je informatieboek.

Je weet nu dat het nuttig kan zijn dat één persoon zorgt voor de verspreiding van post. Maar daarmee ben je er nog niet. Ook de afhandeling van de post bij Silmex moet beter bewaakt worden. Dat betekent registreren en zorgen dat post waarop geen naam van een medewerker staat toch bij de goede persoon (of personen) terecht komt. Het is de bedoeling dat jij daarvoor een eenvoudig, slim systeem gaat opzetten. Een systeem waar iedereen mee uit de voeten kan. Maar eerst moet je natuurlijk weten hoe zo'n registratie opgezet moet worden. Dat betekent dus in de boeken neuzen om te zien wat er is en hoe het werkt.

Bestudeer paragraaf 1.2 van je informatieboek (inkomende post).

EN NU ECHT AAN DE SLAG!

Om te wennen en om te zien waar het in wezen om gaat, gaan we eerst even 'ouderwets' aan de slag, dus zonder de computer. Je registreert dus in een 'papieren' brievenboek.