

Woord vooraf

Deze reader is bedoeld als studiemateriaal voor de opleidingen tot Medewerker Secretariaat en Receptioniste/Telefoniste. Daarbij is vooral rekening gehouden met cursisten die al in de praktijk werkzaam zijn en zich verder willen bekwamen.

De onderwerpen die aan de orde komen hebben te maken met het beroep en zijn in het algemeen erg praktisch. Ze gaan uit van een werksituatie in een denkbeeldige organisatie, waarbij een medewerkster diverse taken verricht die bij de functie behoren. Van de cursisten wordt zelfstandigheid verwacht en creativiteit: in sommige gevallen maken we gebruik van de eigen inbreng en ervaring. De onderwerpen die we behandelen zijn de belangrijkste taken die zij verrichten: verwerken van de ingaande en uitgaande post, het archiveren, het bijhouden en bewaken van de agenda, het ontvangen van bezoekers, telefonische communicatie, etiquette en het omgaan met verschillende culturen.

Functiebeschrijving Medewerker Secretariaat

Een medewerker secretariaat doet werkzaamheden die voornamelijk uitvoerend van aard zijn. In opdracht voert ze taken uit die teruggekoppeld moeten worden aan de leidinggevende. Een medewerker secretariaat werkt volgens bedrijfsregels, volgt instructies op en leeft procedures na. Zij – want meestal is het een vrouw – moet de taken zo uitvoeren dat de organisatie als klantvriendelijk en efficiënt werkend wordt gepresenteerd. Daarnaast verwacht de organisatie loyaliteit en discretie van haar.

Secretarieel medewerkers en telefonistes/receptionistes zijn kortom vaak het visitekaartje voor een organisatie. Juist dat element benadrukken we in deze reader. Zij bepalen immers hoe een relatie, een bezoeker, maar ook de eigen medewerkers een organisatie ervaren en staan hierbij aan het begin van de kennismaking. In die zin zijn ze van het grootste belang voor een organisatie en is extra aandacht en scholing een eerste vereiste.

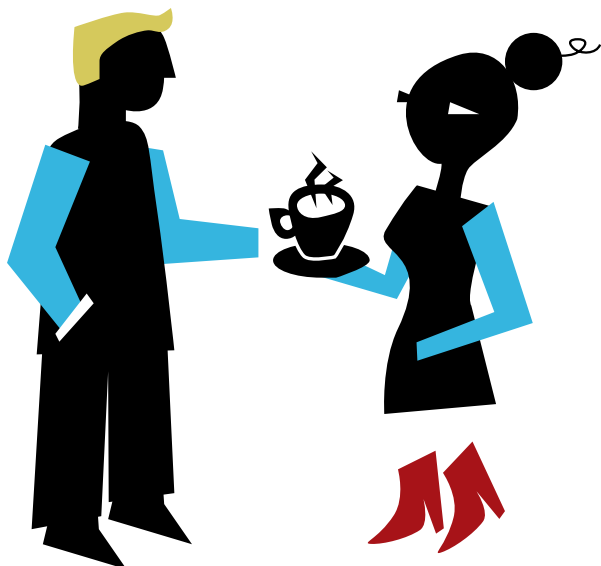
Rosmalen, december 2011



TNHOUD

Beginsituatie	4
1 Verwerking van de inkomende post	5
1.1 Postbus	5
1.2 Soorten post	6
1.3 E-mail en Fax	6
1.4 Digitale informatiedragers	8
1.5 Gedragsregels rond e-mail	8
1.6 Behandeling van de inkomende post	10
1.7 Discretie en verantwoordelijkheid	15
1.8 Archiveren van de post	17
2 Archiveren	19
2.1 Waarom archiveren?	20
2.2 Hoe archiveren?	20
2.3 Archiefsoorten	22
2.4 Wettelijke bewaartermijnen	24
2.5 Opschonen of bewaren?	25
2.6 Indelingssystemen en sorteersystemen	26
2.7 Hulpmiddelen en apparatuur	37
3 Agendabeheer en het organiseren van reserveringen	39
3.1 De registratie van afspraken	40
3.2 Bijhouden en bewaken van de agenda van de leidinggevende(n)	41
3.3 Een afspraak maken en registreren voor meer dan één persoon	44
3.4 Wijzigen van afspraken	45
3.5 Papieren agenda of elektronische agenda	45
3.6 Hulpmiddelen	46
4 Ontvangen van bezoekers	48
4.1 Communicatie	48
4.2 Visitekaartje	49
4.3 Gastvrijheid	50
4.4 Basisregels klantgericht bezoek ontvangen	51
4.5 Registreren van aan- en afwezigheid	52
4.6 Omgaan met klachten	53
4.7 Omgaan met boze bezoekers	54
4.8 Omgaan met vertrouwelijke en persoonlijke gegevens	56
4.9 Taken aan de receptie	57

5	Afhandelen van telefoongesprekken / Telefonische communicatie	59
5.1	Inleiding	59
5.2	Gebruik van communicatiemiddelen	60
5.3	Telefoonalfabet	61
5.4	Doorverbinden en andere mogelijkheden	63
5.5	Interne telefonische communicatie en bereikbaarheid	64
5.6	Externe telefonische communicatie en bereikbaarheid	66
5.7	Afhandelen van (boze) klachten	67
5.8	Omgaan met vertrouwelijke en persoonlijke informatie	67
5.9	Telefoonergernissen	68
5.10	Eisen waaraan een goede telefonist(e) voldoet	68
5.11	Noodgevallen	70
6	Etiquette en kennis van andere culturen	71
6.1	Kledingstijlen	71
6.2	Etiquetteregels bij tutoyeren	72
6.3	Regels met betrekking tot voorstellen	73
6.4	Regels voor het formele diner of de formele lunch	74
6.5	Kennis van andere culturen	75
7	Verwerking van de uitgaande post	77
7.1	Inschrijven van uitgaande post	77
7.2	Adresseren	78
7.3	Frankeren	79
7.4	Tarieven	80



Beginsituatie

Het opleidingsinstituut BOZ, Bureau Opleidingen Zutphen, gevestigd in Zutphen, Berghegelaan 44, 7207 RG, is opgericht in 1990. Aanvankelijk opgezet als nevenactiviteit van twee docenten in het beroepsonderwijs, Jan Kloosterboer en Margriet van Veldhuizen, groeide het instituut in vijf jaar tijd uit tot een volwaardige speler op de opleidingsmarkt. De twee docenten, die inmiddels niet meer werkzaam zijn in het reguliere onderwijs, hebben er bewust voor gekozen de overhead zo gering mogelijk te houden. Leidde het instituut aanvankelijk slechts op voor enkele diploma's, tegenwoordig bestaat het aanbod uit een breed scala aan administratieve opleidingen. Inmiddels zijn veertig freelancers werkzaam voor BOZ. De reden hiervoor is dat het werken met freelancers een hoge mate van flexibiliteit mogelijk maakt.

Door de groei ontstond ook de noodzaak tot secretariële ondersteuning. Hiervoor is een medewerker secretariaat aangenomen, Zaina van Rossem. Van haar wordt verwacht dat ze alle voorkomende secretariaatswerkzaamheden beheerst. Van postbehandeling tot agendabeheer, van archiveren tot het afhandelen van telefoongesprekken. Omdat zij daarnaast optreedt als gastvrouw is ze ook bedreven in het ontvangen van bezoekers en op de hoogte van de omgangsvormen.

We volgen Zaina tijdens haar werkzaamheden gedurende een gemiddelde werkdag. Ze heeft het druk!



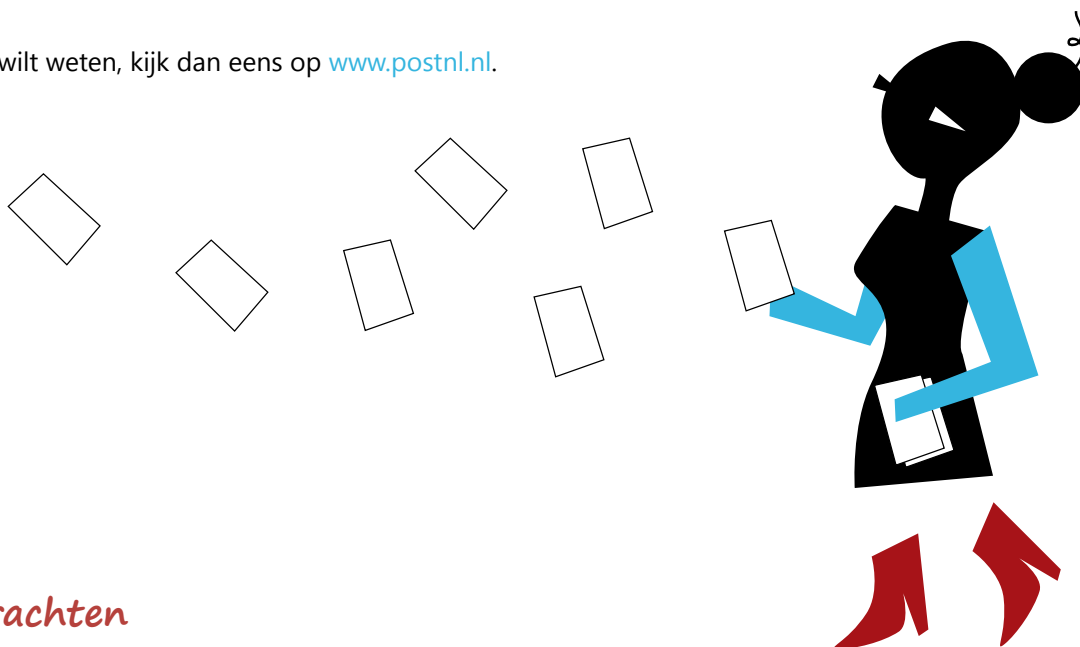
1 Verwerking van de inkomende post

1.1 Postbus

Elke dag begint voor Zaina met een bezoekje aan de postbus van BOZ. Omdat ze in Zutphen woont en bijna langs de postbuslocatie Nieuwstad van PostNL (voorheen TNT Post) komt, haalt ze elke ochtend de post daar op. Naast het eigen adres, waar uiteraard ook post wordt bezorgd, heeft BOZ namelijk de beschikking over een eigen postbus. Een postbus heeft behoorlijk wat voordelen voor een organisatie. Een van de belangrijkste is dat je op elk moment van de dag, dus ook heel vroeg, over je post kunt beschikken. Maar er is meer. Op een rijtje:

- De post ligt altijd voor je klaar en wordt bewaard tot je die komt ophalen. Een propvolle brievenbus is dus niet meer aan de orde.
- Allerlei soorten post kunnen daar worden bewaard: aangetekende brieven, pakketten, ook post die door andere bezorgdiensten dan PostNL wordt geleverd (Sand, UPS, DHL, enz.).
- Als het bedrijf of de organisatie verhuist, blijft het postbusadres hetzelfde: het is een vast correspondentieadres voor de relaties.
- Het postbusadres is vaak ook gemakkelijker te schrijven en te onthouden dan het bezoekadres van een organisatie.
- Er zijn in Nederland zeker 900 postbuslocaties, zodat er altijd wel eentje in de omgeving is te vinden en in de meeste gevallen is de locatie om half acht open.
- Eventueel heeft PostNL ook nog een brengservice, dan hoeft niemand de post op te halen, maar wordt deze 's morgens direct bezorgd.

Als je meer wilt weten, kijk dan eens op www.postnl.nl.



Opdrachten

1. Zoek via internet op waar zich voor jou de dichtstbijzijnde postbuslocatie bevindt.
2. Het werken met een postbus kent ook nadelen. Welke zijn dat?

Zaina haalt dus de post op, maar als ze op kantoor komt, ligt er ook een stapeltje in de brievenbus. Tegenwoordig is er duidelijk minder post, want de e-mail neemt veel over van de communicatie die vroeger op papier verliep. Maar er blijft nog meer dan genoeg geschreven post te verwerken. Eerst kijken we naar wat je zoal kunt verwachten aan soorten post.

1.2 Soorten post

De post bevat brieven, drukwerk, reclame, tijdschriften en kranten, postpakketten, maar ook faxen en e-mails. De 'papieren post' is te onderscheiden in:

- persoonlijke post, specifiek geadresseerd aan een persoon in de organisatie;
- vertrouwelijke post, met een stempel of opmerking 'vertrouwelijk' op de enveloppe;
- zakelijke post: zakenbrieven, offertes, rekeningen, contracten, formulieren, rapportages, enz.;
- drukwerk, reclame en informatie: folders, brochures, mailings; vaak geadresseerd aan een afdeling of aan de directie van een organisatie, zonder vermelding van de inhoud;
- kranten en tijdschriften, tegenwoordig meestal in doorzichtig plastic verpakt en direct zichtbaar voor de ontvanger;
- pakketpost: kleine en grotere pakketten, soms afzonderlijk afgeleverd door een bezorgdienst, maar ook vaak per post bezorgd en/of via de postbus aangeleverd.

Opdracht

Zaina heeft de post opgehaald. Deze ligt uitgespreid op haar bureau. Intussen is ook de andere post bezorgd, zodat de stapel alleen maar groter is geworden. Je krijgt nu een aantal voorbeelden van post die binnengekomen is. Verdeel deze in bovenstaande categorieën.

1. Een factuur van de drukker.
2. Een exemplaar van de plaatselijke krant, de Zutphenbode.
3. Een exemplaar van het huis-aan-huisblad.
4. Een offerte voor de huur van een leslocatie.
5. Een brief met daarin een open sollicitatie van een docent.
6. Een proefdruk van een reader.
7. Een pakketje van www.bol.com.
8. Een brief gericht aan Jan Kloosterboer, per adres BOZ, Zutphen.
9. Een brief gericht aan BOZ, Zutphen, t.a.v. Margriet van Veldhuizen.
10. Een vakblad voor opleiders, de Office Post.

1.3 E-mail en Fax

Bij de elektronische post gaat het vooral om de e-mails die direct naar een algemeen e-mailadres van het bedrijf worden gestuurd en die door Zaina gelezen worden. Dat e-mailadres luidt info@BOZ.nl. Uiteraard krijgen de beide directeuren, maar ontvangen ook de veertig freelancers zelf veel e-mails op hun eigen e-mailadres. Deze beantwoorden ze in de meeste gevallen zelf en ze worden ook niet door

Zaina geregistreerd. Als zij vinden dat er een kopie van bewaard moet worden in het archief, dan melden ze dit aan haar en sturen ze de mail door of ze geven haar een printje van de e-mail. Over de archivering van de post later meer.

Ook de fax wordt nog gebruikt voor het verzenden van poststukken. Maar een fax of een e-mailbericht kan niet in alle gevallen de papieren brief vervangen. We zetten de voor- en nadelen van het gebruik van e-mailberichten en faxberichten nog eens onder elkaar.

De voordelen van e-mail en fax tegenover de 'ouderwetse' manier van corresponderen:

- In de eerste plaats is dat natuurlijk de snelheid. Faxen en e-mailen zijn activiteiten van enkele minuten, terwijl het typen, printen en verzenden van een brief veel langer duurt.
- Een e-mail of fax die binnenkomt, krijgt – als het goed is – vaak direct aandacht. Daardoor kan de boodschap sneller en directer bij de ontvanger bekend zijn.
- Juist door het feit dat een e-mail of fax direct aandacht krijgt, wordt er ook vaak sneller op gereageerd. Dit maakt de communicatie effectiever en sneller.
- Direct reageren gaat erg gemakkelijk door de reply-functie en het feit dat e-mailadressen ook van ontvangers die een kopie kregen direct bekend zijn bij de ontvanger van een e-mail.
- Een e-mailbericht is erg gemakkelijk als er eenzelfde bericht naar veel mensen moet worden verzonden.
- Een e-mailbericht is goedkoper dan 'papier post', het bespaart op de kosten van papier en porto.

Er zijn ook nadelen verbonden aan het fax- en e-mailverkeer:

- Een belangrijk nadeel is het feit dat noch een e-mailbericht noch een faxbericht een sterke juridische status heeft. Faxen kunnen vervalst worden, e-mails kunnen ook risicovol zijn (hackers). Overigens wordt de status van een e-mailbericht steeds sterker, al lijkt de brief met datering en een stempel van de post tot nu toe nog steeds het meest betrouwbaar te zijn op dit gebied.
- Soms krijgt een organisatie ongevraagd een fax of een e-mail. Dat levert ergernis op: het is informatie die je niet wilt hebben. Bovendien kan een e-mail ook een virus bevatten!
- Een fax met name – een e-mail wordt iets moeilijker door 'iedereen' gelezen – heeft nadelen op het gebied van de privacy: iedereen kan het faxbericht lezen, zeker als het faxapparaat op een centrale plaats staat in de organisatie. Overigens wordt het gebruik van de fax steeds vaker geheel vervangen door de e-mail.
- Een laatste nadeel is de 'verloedering' van de taal. Omdat faxen en e-mails snelle middelen zijn, wordt de taal als minder belangrijk beschouwd. Dit is niet bevorderlijk voor het imago van een organisatie, maar leidt ook tot slordigheid van de schrijvers.

Opdrachten

1. Som de voordelen van fax- en e-mailverkeer op.
2. Som de nadelen van fax- en e-mailverkeer op.
3. Geef een voorbeeld van chattaal, twitertaal of e-mailtaal die in privé e-mails of sms-berichten wordt gebruikt en niet in een zakelijke e-mail thuishoort.
4. Zaina voelde zich gisteren niet lekker en besloot alvorens naar haar werk te gaan, even de huisarts te bezoeken. Ze stuurt de avond van tevoren een mailtje naar Margriet van Veldhuizen om door te geven dat ze iets later komt. Hoeveel later, dat kan ze nog niet zeggen. Schrijf dit e-mailtje.

1.4 Digitale informatiedragers

Naast de gewone post en de fax- en e-mailberichten, zijn er nog andere informatiedragers die gebruikt worden bij het postverkeer. Een digitale informatiedrager is een hulpmiddel waarop bestanden worden geplaatst die door de ontvanger te openen zijn, zoals papier een niet-digitale informatiedrager is. Voorbeelden van digitale informatiedragers zijn:

- Een scan is een digitale afdruk van een document, die als bijlage bij een e-mail kan worden verzonden.
- Een usb-stick is een klein apparaatje dat aangesloten kan worden op de computer, waarop de afzender een bestand kan opslaan dat hij misschien te zwaar vindt om te mailen of teveel om te printen en te versturen.
- Een cd is een kleine schijf, waarop informatie is gebrand die ook te zwaar is om te mailen of teveel om te printen; het kan ook om geluids informatie gaan (een gesprek of een muziekstuk bijvoorbeeld).
- Via WeTransfer (zie: www.wetransfer.nl) kun je grote bestanden direct overbrengen naar een ander e-mailadres, tot 2 GB is dat gratis.
- Social media: via programma's als sms, Facebook, Twitter, Hyves, LinkedIn kun je ook informatie doorsturen; waarbij men met name LinkedIn zakelijk gebruikt en sms toepast voor korte boodschappen.
- En tenslotte is er nog Dropbox, waarin je informatie met elkaar kunt delen: de gebruikers hebben via een password toegang tot bestanden die voor anderen niet bereikbaar zijn; iCloud is een vergelijkbaar systeem, dat nu in opkomst is en waarmee heel veel informatie online gezet kan worden.

Opdracht

Er is een nieuwe freelance docent aangenomen. Zij gaat over een maand beginnen met het geven van haar cursus Secretariatspraktijk. Daarvoor is een rooster beschikbaar, met data, lestijden en locaties. Daarnaast is er een bestand met de n.a.w.-gegevens en achtergronden van de cursisten. Samen zijn deze bestanden 20 MB groot, want er zitten ook foto's van de cursisten bij. Geef gemotiveerd aan welke informatiedrager hiervoor het meest geschikt is.

1.5 Gedragsregels rond e-mail

Omdat e-mailen een grote vlucht heeft genomen, heeft men zich ook gebogen over de vorm ervan. Er is zelfs een soort etiquette ontstaan rond de e-mailberichten. In het kort hebben we het dan over de volgende regels:

- Beperk de lengte van de e-mail waar mogelijk, zonder te vervallen in afkortingen en 'chatboxtaal'.
- Een e-mailbericht moet voor de ontvanger dezelfde waarde hebben als een brief. Let dus op taal en inhoud.

- Beperk het aantal CC's (mensen die een kopie van de e-mail krijgen) en het aantal bijlagen, dat wil zeggen: verstuur deze berichten niet voor het gemak naar zoveel mogelijk ontvangers, maar beperk je!
- Een BCC is een blind copy, dat wil zeggen dat de geadresseerde niet kan zien wie een kopie van de mail heeft gekregen. Ga met een BCC zo zorgvuldig mogelijk om en maak er niet teveel gebruik van.
- Vraag je bij het opstellen van een e-mail vooraf altijd – net als bij een brief – de volgende zaken af:
 - Welke boodschap wil ik overbrengen?
 - Wat is het doel?
 - Wie is de ontvanger?
- Benut altijd de onderwerpregel, zodat de lezer meteen weet waarover het gaat.
- Gebruik bij de zakelijke e-mail naast het onderwerp altijd een aanhef ('Geachte heer', 'Beste Kees', enz.).
- En last but not least: check je e-mail regelmatig en sla berichten op de juiste wijze op. Over dit laatste straks meer.

Opdracht

Margriet van Veldhuizen, een van de bazen van Zaina, moet een bericht sturen aan een tiental docenten. Het komt erop neer dat deze docenten, die eigenlijk een cursus Nederlands zouden gaan geven, deze cursus niet in dit jaar hoeven te geven, maar pas volgend jaar. Dat heeft consequenties voor hun planning (en ook voor hun inkomen natuurlijk) en daarom wil Margriet dit bericht niet mondeling, maar schriftelijk of per e-mail aan hen sturen. De reden van de verandering in het programma is, dat het aantal cursisten voor dit jaar onvoldoende is om de cursus door te laten gaan. De verwachting is dat er volgend jaar voldoende aanmeldingen zijn en daarom wordt de cursus voor dit jaar geschrapt en pas volgend jaar gegeven. De cursisten zelf zijn hiervan al op de hoogte gesteld.

Margriet vraagt Zaina of ze dit bericht alvast wil voorbereiden. Dit doet Zaina door antwoord te geven op de volgende vragen:

1. Welke boodschap wil Margriet overbrengen?
2. Wat is het doel van de brief of e-mail?
3. Wie is de ontvanger?
4. Welk onderwerp zou Margriet in de onderwerpregel kunnen zetten?
5. Welke aanhef kan Margriet in deze e-mail gebruiken?

Geef antwoord op deze vragen, zodat Margriet de e-mail kan schrijven.

1.6 Behandeling van de inkomende post

Om half negen arriveert Zaina op haar werk. Ze heeft de post opgehaald bij de postbuslocatie en de post uit de eigen brievenbus verzameld. Nu begint haar werk pas echt. Eerste taak: ze gaat de post verwerken en registreren en daarna verspreiden onder degenen voor wie de post is bestemd. Bovendien moet ze aandacht besteden aan de binnengekomen e-mails. Nu eerst de papieren post. Dat is nog een hele klus!

Een behoorlijke stapel ligt op het bureau van Zaina. Ze pakt het postboek van BOZ erbij om de binnengekomen post indien nodig in te schrijven. Maar voor het zover is, moet ze alles openen, want het is bij BOZ de gewoonte dat zij dat doet voor iedereen. Er zijn overigens ook organisaties die dat niet zo doen. Vaak zijn die organisaties groter, hebben ze meer afdelingen en kan de medewerker secretariaat of kunnen in sommige gevallen gewoon de medewerkers van de postkamer, de post sorteren op afdeling en zo nodig ook nog op personen van die afdelingen. De post hoeft dan niet geopend te worden, dat gebeurt op de afdeling zelf. Maar bij BOZ gaat dat anders. Zaina zet een prullenbak naast haar bureau en opent zelf een voor een de brieven. De pakjes doet ze het laatst. Er zijn verschillend geadresseerde brieven bij: op sommige staat alleen BOZ en het adres. Die maakt ze meteen open. Ze kijkt of er in de brief ook een adres staat van de afzender en in dat geval gooit ze de enveloppe in de prullenbak. Is dat niet zo, dan maakt ze de envelop met een nietje aan de brief vast. Ze let ook op of op de enveloppe iets staat wat niet in de brief voorkomt en toch van belang is. Bijvoorbeeld als op de enveloppe staat 'Aangetekend', maar in de brief niet. In zo'n geval niet ze de enveloppe aan de brief en bewaart ze deze dus. Als er kleine kaartjes bij de post zitten, hecht ze deze met een nietje op een A-viertje, zodat ze niet in de stapels verdwijnen en over het hoofd worden gezien.

Sommige brieven zijn bestemd voor de directieleden, een paar voor haarzelf en een aantal voor de freelance docenten van BOZ. Ook daarvan maakt ze stapeltjes, op naam gesorteerd.

Op andere brieven staat weliswaar BOZ als geadresseerde, maar dan staat erbij 't.a.v. Jan Kloosterboer en Margriet van Veldhuizen' of t.a.v. een van de twee, of t.a.v. 'De directie'. T.a.v. staat natuurlijk voor 'ter attentie van'. Deze brieven opent ze en die legt ze op een stapeltje voor de beide directieleden. Ook zijn er brieven die anders geadresseerd zijn: geadresseerd op naam, maar boven de naam staat 'Vertrouwelijk' of 'Persoonlijk' (meestal vet gedrukt of in grote letters geschreven). Het is afhankelijk van de organisatie of een secretaresse of een medewerker secretariaat deze brieven mag openen, maar bij BOZ geldt de afspraak dat de brieven gesloten worden doorgegeven aan de betreffende geadresseerde. Zaina laat die dus dicht en legt ze dan op een apart stapeltje. Het is er overigens maar één deze keer.

Algemene regels voor het openen van de post zijn er ook, al zal elke organisatie daarin haar eigen keuze maken. Globaal gesproken geldt dat in de volgende gevallen de post niet wordt geopend maar dat deze gesloten wordt doorgegeven aan de geadresseerde.

1. Als op de brief 'Persoonlijk' staat vermeld, wordt deze gesloten doorgegeven. Voorbeelden:

PERSOONLIJK
BOZ
T.a.v. de heer J. Kloosterboer
Postbus 250
7210 AN ZUTPHEN

PERSOONLIJK
De heer J. Kloosterboer
BOZ
Postbus 250
7210 AN ZUTPHEN

2. Als op de brief 'Vertrouwelijk' staat vermeld, wordt deze gesloten doorgegeven. Voorbeelden:

VERTROUWELIJK
BOZ
T.a.v. de heer J. Kloosterboer
Postbus 250
7210 AN ZUTPHEN

VERTROUWELIJK
De heer J. Kloosterboer
BOZ
Postbus 250
7210 AN ZUTPHEN

3. Als op de brief eerst de naam van de geadresseerde staat en dan pas de naam van het bedrijf beschouwt men deze brief ook als persoonlijke post en dan wordt ook deze gesloten doorgegeven. Voorbeeld:

De heer J. Kloosterboer
BOZ
Postbus 250
7210 AN ZUTPHEN

4. Soms staat de naam van de geadresseerde vermeld met daarna de aanduiding p/a, dat wil zeggen 'per adres'. Ook deze post ziet men als persoonlijk en daarom wordt deze ook gesloten doorgegeven.

De heer J. Kloosterboer
p/a BOZ
Postbus 250
7210 AN ZUTPHEN

De heer J. Kloosterboer
p/a Berghegelaan 44
7207 RG ZUTPHEN

De andere brieven worden in het postboek ingeschreven. Sommige bedrijven hanteren een elektronisch postregistratiesysteem, bij BOZ gebeurt het nog in een papieren postboek.

Zaina schrijft de brieven dus in in het postboek. Ze stempelt alle post ook af met een datumstempel, zodat altijd duidelijk is wanneer de post is ontvangen. Bij de post kunnen ook contracten zitten, bijvoorbeeld samenwerkingsovereenkomsten van freelancers met BOZ, of aanmeldformulieren van kandidaten die een cursus willen gaan volgen. Zaina controleert altijd of de bijlagen die in de brief worden vermeld ook echt zijn meegestuurd. Ook deze worden ingeschreven. In een uitzonderlijk geval zit er geld in een envelop. In dat geval sluit Zaina de brief meteen weer en brengt ze die naar een van haar directeuren. Vaak komt dit gelukkig niet voor. De contracten gaan naar de directie, de aanmeldformulieren gaan naar de leiders van de betreffende cursus met een kopie naar de directie. Dat betekent dat Zaina ook kopieën moet maken. Op de officiële aanmeldformulieren wordt een stempel gezet, net zoals op de andere post. Daarop staat de datum van binnenkomst vermeld. De kopie krijgt een extra mededeling, namelijk: KOPIE.



Er zijn brieven bij met een referentie, een kenmerk. Bijvoorbeeld een nummer, of een mededeling: 'Reactie op uw brief van 15-11-2011', of 'Aanmelding Cursus'. Dat zijn gegevens die ook in het Postboek worden opgenomen, ze maken het voor de lezer gemakkelijker snel te achterhalen waarover de brief gaat.

Een voorbeeld van de inhoud van een postboek:

Datum ontvangst	Afzender	Inhoud	Dossier-nummer of Referentie/Kenmerk	Bestemd voor	Archief
20-11-2011	Instituut Online, Amsterdam	Verzoekt cursus	A-2301	Margriet van Veldhuizen	1.1 Opleiders
20-11-2011	Mevrouw Oostend, Almelo	Stuurt aanmeldformulier	-	Jan Kloosterboer	1.2 Aanmeldingen

Opdrachten

Bij de paragraaf 'Soorten Post' kreeg je de volgende poststukken te zien:

1. Factuur van de drukker (Drukkerij Gerritsen uit Zutphen) over de nieuwe folder.
2. Een exemplaar van de plaatselijke krant, de Zutphenbode.
3. Een exemplaar van het huis-aan-huisblad.
4. Een offerte voor de huur van een leslocatie in Deventer, verzonden door het Titus Brandsma College.
5. Een brief met daarin een open sollicitatie van een docent, Peter Verhagen.
6. Een proefdruk van een reader voor de opleiding Secretaresse, (Drukkerij Gerritsen uit Zutphen).
7. Een pakketje van www.bol.com met 5 exemplaren van het nieuwe Witte Boekje voor de Spelling.
8. Een brief gericht aan Jan Kloosterboer, per adres BOZ, Zutphen.
9. Een brief aan BOZ, Zutphen, t.a.v. Margriet van Veldhuizen, over de nieuwe exameneisen voor het Praktijkdiploma Boekhouden, verzonden door Ecabo, Amersfoort.
10. Een vakblad voor opleiders, de Office Post.

Registreer deze poststukken al dan niet in het postboek (zie voorbeeld).

Er bestaan verschillende digitale vormen van postboeken en elk bedrijf heeft zo zijn eigen voorkeuren. Medewerkers worden geschoold in het gebruik van een digitaal postboek, waarbij in principe dezelfde uitgangspunten gelden als die van het papieren postboek.

Dan is er het drukwerk: reclame, brochures, tijdschriften en kranten. Deze legt Zaina ook op een stapel. Ze schrijft ze niet in. Wel doet ze er alvast een rouleerbriefje op. Een rouleerbriefje – ook wel routebriefje genoemd – is een briefje waarop de namen vermeld staan van de mensen die dit drukwerk of een ander document kunnen lezen. Als er veel drukwerk is, doet ze die in een of meer mapjes waarop dan een rouleerbriefje wordt bevestigd. Op het briefje kunnen de lezers zien, wie de volgende is die de map of het document krijgt. Via de interne post gaat de map dan verder, tot hij uiteindelijk weer bij Zaina terug is.

Er bestaan verschillende digitale vormen van postboeken en elk bedrijf heeft zo zijn eigen voorkeuren. Medewerkers worden geschoold in het gebruik van een digitaal postboek, waarbij in principe dezelfde uitgangspunten gelden als die van het papieren postboek.

Dan is er het drukwerk: reclame, brochures, tijdschriften en kranten. Deze legt Zaina ook op een stapel. Ze schrijft ze niet in. Wel doet ze er alvast een rouleerbriefje op. Een rouleerbriefje – ook wel routebriefje genoemd – is een briefje waarop de namen vermeld staan van de mensen die dit drukwerk of een ander document kunnen lezen.