

De Unit Waterschapsheffingen van het Waterschapsbedrijf Limburg wil alle klantcontacten in één proces afhandelen, of ze nu via telefoon, mail of post binnenkomen. Daarom moeten alle reacties gedigitaliseerd worden. Ook de post.

Tekst: Tekstbureau JCM Context

Foto: Waterschap Peel en Maasvallei

Efficiencywinst dankzij gescande post

Het einde van de postzak



Paul Flachs is hoofd Procesbeheer en Invoering bij de Unit Waterschapsheffingen van het Waterschapsbedrijf Limburg. 'Door alle klantcontacten op dezelfde manier af te handelen versnellen we de doorlooptijd en vergroten we onze klantvriendelijkheid', zegt hij. Sinds kort verzorgt het bedrijf ook de inning van gemeentelijke heffingen. Het wil dat voor steeds meer gemeentes gaan doen. Dat betekent: een groeiende hoeveelheid post.

Van de huidige 1 miljoen belastingplichtigen reageren circa 120.000 via de post. Het verwerken van de schriftelijke reacties was altijd een enorme klus. Vooral bij grote pieken moest het waterschapsbedrijf alle zeilen bijzetten om de schriftelijke reacties tijdig te kunnen verwerken. Het gaat dan om aangiftes, verzoeken om kwijtschel-

ding en andere soorten post, zoals bezwaarschriften. Door de binnenkomende post te laten digitaliseren hoopte het waterschapsbedrijf aan de eigen groeiambities te kunnen voldoen.

De doorlooptijd is verkort en pieken zijn geen probleem meer

Het tijdrovende postproces van het uitpakken, groeperen, sorteren, scannen en inboeken heeft nu plaatsgemaakt voor een volledig gedigitaliseerd proces. De post gericht aan het Waterschapsbedrijf Limburg gaat naar een speciaal postbusnummer. Medewer-

kers van TNT Post scannen de post. Ze gebruiken daarbij een maatwerksysteem – Scanpost – dat het type post herkent. Elk poststuk wordt vervolgens opgenomen in het overkoepelende klantcontactstelsel van het waterschapsbedrijf. 'De doorlooptijd is enorm verkort, we merken nu weinig meer van de pieken,' stelt Flachs. In de postkamer bleken daarnaast twee medewerkers minder nodig te zijn. Deze medewerkers waren op een andere afdeling zeer welkom.

Hoe langer het waterschapsbedrijf met Scanpost werkt, hoe slimmer het systeem wordt. Dat komt doordat het werkt op basis van herkenning van specifieke kenmerken. Hoe meer post het systeem ziet, hoe fijnmaziger de post verwerkt kan worden. Kort na de implementatie herkende het systeem al tien categorieën, zoals aangiftes en bezwaarschriften. Deze categorieën zorgen in totaal voor automatische herkenning van 80 procent van alle binnenkomende post. In de toekomst wil het waterschapsbedrijf graag een nóg fijnmaziger systeem, dat in staat is om binnen de categorieën een verdeling aan te brengen. Scanpost herkent dan niet alleen dat het bijvoorbeeld om een bezwaarschrift gaat, maar ook of dit gerelateerd is aan een faillissement of een schuldsanering, en of het een moeilijk of makkelijk geval is.

Meer weten?

www.wbl.nl

www.tntpost.nl/scanpost