

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

KORTE GIDS · BRANCHE · OVERHEID

Aanvragen, bewijzen, bezwaren: allemaal één stapel?
Nu bereikt elke aanvraag uw bureau al gelezen.

Aanvragen, bewijsstukken, machtigingen en bezwaarschriften komen bij de balie, per post en per e-mail binnen, vaak als één poststapel. Deze korte gids laat zien hoe PaperOffice ze splitst en herkent, gegevens uit aanvragen leest en ze koppelt via het dossiernummer. Voor gemeenten, provincies en overheidsinstanties.

WAAR HET OVER GAAT

Een poststapel wordt losse documenten, gegevens uit aanvragen komen als velden met hun bron binnen, ontbrekende verplichte gegevens gaan naar controle, en stukken met hetzelfde dossiernummer staan naast elkaar.

01 · HET PROBLEEM

De aanvraag komt op papier. Het bewijs komt later.

Elke dag ontvangen de publieksbalie en de postkamer aanvragen, bewijsstukken, machtigingen en bezwaarschriften, aan de balie, per post en per e-mail. Veel wordt met de hand ingevuld, en bijlagen komen los binnen. Voordat een aanvraag in behandeling kan, wordt ze gesorteerd, overgetypt en op volledigheid gecontroleerd.

WAAROM HET GEBEURT

Eén stapel, veel zaken

De postkamer scant de post van de dag in één keer. Waar de ene aanvraag eindigt en het volgende inschrijvingsbewijs begint, wordt pas duidelijk voor wie de pdf pagina voor pagina doorloopt.

Formulieren met de hand ingevuld

Aanvragers vullen formulieren in met een balpen, zetten vinkjes en schrijven aantekeningen in de marge. Naam, adres en dossiernummer worden overgetypt, en een omgedraaid cijfer valt pas bij de beslissing op.

Bewijzen komen later

Inkomensbewijzen, machtigingen of een bezwaarschrift komen weken na de aanvraag binnen. Ze horen bij dezelfde zaak en belanden toch in een andere stapel.

HOE U HET HERKENT

- De post van de dag wordt elke ochtend met de hand gesplitst in aparte aanvragen en bewijzen.
- Naam, adres en dossiernummer worden uit het formulier overgetypt in het zaaksysteem.
- Of een aanvraag volledig is ingevuld, blijkt pas wanneer iemand erdoorheen bladert.
- Een laat binnengekomen bewijs wordt gezocht in het inbakje, het postvak en de scanmap.
- Kopieën voor inzage in het dossier worden met een viltstift onleesbaar gemaakt en opnieuw gescand.

02 · DE AANPAK MET PAPEROFFICE

Splitsen, lezen, koppelen via dossiernummer.

Uw zaaksysteem blijft het systeem voor behandeling en besluiten. PaperOffice regelt de inname daarvoor: splitsen, herkennen, gegevens uit aanvragen lezen, koppelen en geredigeerde kopieën vrijgeven. Het besluit over een aanvraag neemt altijd de verantwoordelijke medewerker.

1

De poststapel splitsen

De Split Agent herkent waar een document eindigt in een gecombineerde scan, verwijdert lege pagina's en benoemt elk deel. Een aangekondigde bijlage blijft bij het hoofddocument.

MODULE: SPLIT AGENT

2

Herkennen wat binnenkomt

AI-DMS herkent typen als overheidsformulier, inschrijving, loonstrook, machtiging en omgevingsvergunning. Eigen typen, zoals bezwaarschrift, voegt u toe met een korte instructie.

MODULE: CLASSIFICATIE

3

Gegevens uit aanvragen als velden

Het sjabloon Government Forms leest formuliernummer, aanvrager, dossiernummer, indieningsdatum, vinkjes en bijlagen. Met de hand ingevulde formulieren draaien op Ultra.

MODULE: IDP AGENT

4

Koppelen via dossiernummer

Vanaf AI-DMS Premium leest PaperOffice documentnummers, referentienummers en transactienummers. Tonen aanvraag en bewijs in een Workspace hetzelfde dossiernummer, dan koppelt de Knowledge Graph ze.

MODULE: KNOWLEDGE GRAPH

5

Geredigeerd vrijgeven

Voor een inzageverzoek maakt het scenario GDPR Request (Art. 15) derdengegevens in een kopie onleesbaar, met voorbeeld vooraf. De kopie gaat per link met een wachtwoord naar buiten, en elke toegang wordt vastgelegd.

MODULE: BEVEILIGDE E-MAILVERZENDING

03 · IN DE APP

Van de poststapel naar een gelezen zaak.

Zo richten postkamer en afdeling het proces in. U hebt een Workspace per afdeling met AI-DMS Premium nodig, een Split Agent en een paar typische aanvragen om te testen.

1

Een Workspace per afdeling

Maak onder `Document AI › Workspaces` per afdeling een Workspace aan, kies Business of Compliance als type, stel AI-DMS Premium in en ken de groepsrechten toe.

2

De poststapel splitsen

Maak een Split Agent met de afdeling als doel. Selecteer de gecombineerde scan, open `Acties › Agenten en workflows › Split` en kies `Uitvoeren via Split Agent`. De oorspronkelijke stapel blijft bewaard.

3

Velden uit aanvragen lezen

Selecteer een toepassing en maak een agent aan vanuit de `Government Forms`-sjabloon onder `Acties › Agenten en workflows › IDP`. Houd verzoeker en zaaknummer verplicht en stel alle andere velden in op `Negeren in KPI`.

4

De zaak bekijken

Kies in de documentlijst onder `Opties` de weergave `Transacties`. Documenten die de Knowledge Graph koppelt, hangen samen; een dubbelklik opent elk document.

5

Onleesbaar maken voor inzage

Maak onder `Acties › Agenten en workflows › Redact` met voorbeeld gegevens onleesbaar, scenario `GDPR Request (Art. 15)`. Controleer elke plek en geef de kopie daarna vrij via beveiligde verzending met een wachtwoord.

TIP UIT DE PRAKTIJK

Zet het dossiernummer op elke brief Vermeld het dossiernummer in ontvangstbevestigingen en verzoeken om stukken, en vraag aanvragers het ongewijzigd bij hun bewijzen te vermelden. De Knowledge Graph koppelt late documenten dan tijdens de behandeling aan de aanvraag.

04 · EEN VOORBEELD

Een publieksbalie sorteert de post van de dag.



Een gemeente met 140 medewerkers neemt aanvragen aan de balie en per post aan, bijvoorbeeld voor woontoeslag en bewonersvergunningen parkeren. Een ervaren medewerker sorteert elke ochtend de poststapel, koppelt bewijzen aan dossiernummers en controleert elke aanvraag op volledigheid.

VOOR

- Hij splitst de gescande dagpost met de hand in aparte aanvragen en bewijzen.
- Aanvrager en dossiernummer typt hij uit het formulier over in het zaaksysteem.
- Dat er een verplicht gegeven ontbreekt, ziet hij pas als hij erdoorheen bladert.
- Kopieën voor inzage maakt hij met een viltstift onleesbaar en scant hij opnieuw.

MET PAPEROFFICE

- De Split Agent splitst de dagpost, en bijlagen blijven bij hun aanvraag.
- Het sjabloon `Government Forms` leest aanvrager en dossiernummer, met de bron in het formulier.
- Ontbreekt een verplicht gegeven, dan ontstaat een controletaak, en `IDP Review` toont de aanvraag.
- Bewijzen met hetzelfde dossiernummer hangen in de weergave `Transacties` aan de aanvraag.

Een verzonnen voorbeeld ter illustratie. Controleer met uw eigen formulieren of splitsen en velden kloppen, en stem de rechtsgrondslagen en de gegevensbescherming af met de verantwoordelijke onderdelen van uw organisatie.

05 · CHECKLIST

Is uw afdeling klaar voor een gelezen inname?

Loop deze punten door met de postkamer, de afdeling, ICT en de functionaris voor de gegevensbescherming. Het meeste kunt u uitproberen op een set voorbeeldformulieren.

- [ ] Vastgelegd is: één Workspace voor elke afdeling, óf voor elke procedure, óf voor elke dienst.
- [ ] Workspaces met gevoelige zaken zijn Business of Compliance en vragen om een wachtwoord of sms-code.
- [ ] De Split Agent is getest op voorbeeldstapels van de postkamer.
- [ ] De verplichte velden per type aanvraag zijn ingesteld en er is een controlewachtrij gekozen.
- [ ] Wie beslist, controleert elke overgenomen waarde op de bronplaats in het formulier.
- [ ] Voor elke Workspace is ingesteld wie mag lezen, uploaden of alles doen.
- [ ] Nieuwe documenten draaien op AI-DMS Premium, met de hand ingevulde formulieren op Ultra.
- [ ] Eigen typen, zoals bezwaarschrift, zijn ingesteld met een korte instructie voor de AI.
- [ ] Ontvangstbevestigingen en verzoeken om stukken vermelden het dossiernummer.
- [ ] Is vastgelegd welk scenario geldt voor inzage in het dossier en voor inzageverzoeken?

06 · VEELGESTELDE VRAGEN

Wat afdelingen, ICT en gegevensbescherming als eerste vragen.

Beslist de AI over een aanvraag?

Het besluit neemt de verantwoordelijke medewerker. PaperOffice splitst, herkent en leest de inname en zet ontbrekende verplichte gegevens ter controle klaar. Bij elke gelezen waarde toont het gegevensveld de bronplaats in het formulier.

Worden met de hand ingevulde formulieren gelezen?

Ja. Met AI-DMS Ultra herkent AI-OCR ook handschrift, regel voor regel met positie en betrouwbaarheid. Het sjabloon `Government Forms` leest vinkjes als eigen veld. Controleer moeilijk leesbare plekken in het origineel.

Hoe blijven afdelingen gescheiden?

Door eigen Workspaces met rechten per groep: bekijken en downloaden, plus uploaden, of volledige toegang. De server controleert deze rechten bij elke aanroep, vanuit de app, via de REST API en via MCP.

Hoe zien we een niet volledig ingevulde aanvraag?

Elk veld begint als verplicht. Houd dit voor verzoeker of zaaknummer en stel de rest in op `Negeren in KPI`. Als een waarde ontbreekt en een reviewwachtrij is gekozen, wordt een reviewtaak aangemaakt, en toont `IDP Review` de hiaten. Inbegrepen in het Professional-plan.

Hoe komen de gegevens in ons zaaksysteem?

Als export van de datavelden in XLSX, CSV of JSON. Via de REST API start u een agent met POST /documents/idp-agent-run en haalt u de velden op; AI-assistenten gebruiken de MCP-tool po_documents_idp_agent_run.

Hoe maken we geredigeerd openbaar?

Onder `Acties › Agenten en workflows › Redact` kiest u het scenario voor het doel; voor website en pers de maximale anonimisering. U controleert elke plek in het voorbeeld, de tekst eronder wordt uit de kopie verwijderd, en het origineel blijft ongewijzigd.

07 · ZO BEGINT U

Splits uw volgende stapel dagpost.

Maak een account aan op app.paperoffice.ai, richt een Workspace voor één afdeling in en splits een voorbeeldstapel met de Split Agent. U betaalt voor wat u verwerkt; op de prijzenpagina staan de niveaus.

Begin met voorbeeldformulieren

Vul uw meest voorkomende formulieren in met verzonnen gegevens, een deel met de hand, en scan ze als één stapel. Zo test u het splitsen en de velden zonder echte burgergegevens.

Stel de verplichte velden in

Bepaal per type aanvraag welke gegevens verplicht zijn en wie openstaande controletaken afhandelt.

Betrek de functionaris voor gegevensbescherming

Laat de functionaris voor gegevensbescherming de Workspace-rechten, de toegangsbeveiliging en de scenario's voor onleesbaar maken zien voordat echte aanvragen worden verwerkt.

DATASHEETS OVER DIT ONDERWERP

Split Agent
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-pdf-split-nl.pdf

Classificatie
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-classification-nl.pdf

IDP Agent
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-nl.pdf

Knowledge Graph
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-nl.pdf

Beveiligde e-mailverzending
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-audit-safe-email-delivery-nl.pdf

Workspaces
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-workspaces-nl.pdf

MEER OVER DIT ONDERWERP

Overheid

paperoffice.ai/nl/solutions/branche/ai-publieke-sector-overheid-documentbeheer

MEER OVER DIT ONDERWERP

paperoffice.ai/nl/solutions/branche/ai-publieke-sector-overheid-documentbeheer

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact