

Bijlage 2: achtergrondinformatie businessprocessen

Casus beroep tegen bestemmingsplan

A	Instellen beroep via portaal (Pjort Poort) Pjort Poort heeft ontdekt dat er door de gemeente een bestemmingsplan is vastgesteld waarin de bouw een chemische fabriek in de buurt van zijn Amsterdamse woning is opgenomen. Hij is hier fel op tegen en besluit in beroep te gaan bij de Raad van State. Op de website van de Raad heeft hij gezien dat dit via internet kan. Nadat hij zich met zijn DigID-account heeft aangemeld kan hij via het portaal van de Raad van State zijn zaak starten. Via een gebruikersvriendelijk dialoog wordt hij door het proces geleid en uitgenodigd om alle benodigde informatie in te vullen. Op verschillende plekken wordt ook uitleg over het proces en relevante wetgeving gegeven, hier en daar voorzien van hyperlinks naar relevante informatiesites. De invoer van gegevens verloopt zeer gebruikersvriendelijk. Bij het invullen van de gegevens wordt bijvoorbeeld gebruikgemaakt van de landelijke postcode-tabel waardoor zijn adres automatisch wordt ingevuld. Poort is zeer te spreken over het gemak waarmee hij alle informatie kan invullen. Hij krijgt een goed beeld van het proces dat hem te wachten staat door middel van een track en trace weergave zoals hij dat ook gewend is bij andere websites. Via een grafische weergave ziet hij op ieder moment hoe ver hij is in de procedure en wat de volgende stap is. Hierbij wordt gebruikgemaakt van aanwezige kennis in het systeem (Business Intelligence) over de gemiddelde doorlooptijd van vergelijkbare trajecten en de huidige wachttijden. Gedurende de behandeling van de zaak wordt de prognose steeds bijgewerkt aan de hand van gemaakte keuzes en voortschrijdend inzicht. Tijdens het indieningsproces kan hij ook aangeven hoe hij het griffierecht wil betalen. Poort kiest voor de Ideal-optie en wordt direct naar de Ideal-betaalmodule geleid. Direct na verzending van het beroepschrift krijgt hij per mail een bevestiging en kan hij de aangeleverde gegevens opvragen en inzien. De zaak heeft dan ook een uniek nummer gekregen waaraan vanaf dat moment gerefereerd kan worden en in het DMS is direct een digitaal zaakdossier aangelegd dat door alle partijen te raadplegen is. De verstuurde ontvangstbevestiging wordt hierin als dossierstuk opgeslagen.
B	Intake nieuw beroepschrift (Alina Adman) Het beroepschrift van de heer Poort wordt binnen de Raad van State op basis van kenmerken automatisch naar de juiste afdeling en medewerker gerouteerd en komt zo in het werkbakje van administratief medewerker Alina Adman terecht. Beroepschriften die onvoldoende informatie bevatten voor automatische routing komen in een aparte werkbak terecht vanwaaruit een postmedewerker het stuk naar de juiste afdeling kan routeren. Als Alina inlogt in het zaakstelsel ziet ze direct een handig overzicht van alle zaken die zij 'onder haar hoede' heeft waarbij ook zichtbaar is welke zaken direct aandacht behoeven. Zo zijn nieuwe beroep- of verzoekschriften direct herkenbaar maar ook lopende zaken waarop nieuwe (onbehandelde) post is binnengekomen. Als extra haast geboden is, bijvoorbeeld bij een verzoek om voorlopige voorziening of een intrekking, is de zaak automatisch voorzien van een duidelijk herkenbare markering. Alina opent het beroepschrift van Pjort Poort en beoordeelt alle ingevulde informatie. Waar nodig vult zij nog wat extra duidingsinformatie toe om het juiste proces op te starten. Alina controleert of aan alle formele eisen is voldaan en vinkt dit af in het systeem. Ze controleert of het juiste griffierechtbedrag is gestort en corrigeert zo nodig via een terugboeking. Deze informatie wordt meegenomen in de brief aan de appellerende partij. Nadat ze de zaak heeft gecontroleerd en aangevuld klikt ze op OK. Op dat moment gaat er een notificatie naar afdeling vergunningen van de gemeente Amsterdam en naar Poort met de melding dat de nieuwe zaak in behandeling is genomen. De afdeling vergunningen heeft al een digitaal profiel op basis van eerdere zaken. Zij ontvangen ook een verzoek voor het

	toesturen van het dossier. Omdat Alina ook de Amstel Chemicals-fabriek heeft geregistreerd als procespartij wordt voor hen een brief gegenereerd waarin ze worden uitgenodigd om zich (via het portaal) bij de zaak aan te melden. Via de track and trace weergave ziet Poort in het portaal dat zijn zaak in behandeling is genomen.
C	Instellen beroep via portaal door advocaat (advocaat Pieter Pleiter namens Olga Omwon) Advocaat Pieter Pleiter is door Olga Omwon gevraagd haar te vertegenwoordigen als advocaat in de zaak tegen een bestemmingsplan in Amsterdam want ook Olga is niet blij met de komst van de chemische fabriek. Pleiter dient via het portaal namens Olga een beroepschrift in. Pieter is veel op pad en vindt het daarom handig dat hij ook met zijn tablet in het portaal van de Raad kan werken. Nadat hij zich heeft geïdentificeerd met zijn advocatenpas, worden zijn profielgegevens (op basis van een eerdere zaak bij de Raad van State) en het feit dat hij als advocaat-gemachtigde optreedt automatisch in het systeem gevuld. Ook ziet hij direct een overzicht van alle zaken die hij bij de Raad heeft lopen voor verschillende cliënten. Deze zaken kan hij ook openen en inzien. Door het vullen van de gegevens van mevrouw Omwon kan ook zij toegang krijgen tot de namens haar ingestelde zaak krijgen via het portaal. Hiervoor moet zij zich dan zelf aanmelden met haar DigID. Het systeem weet dat Pieter Pleiter een rekening-courant bij de Raad van State heeft en vraagt of het griffierecht in deze zaak van die rekening mag worden afgeschreven. Via de betalingsmodule selecteert Pieter het bedrag dat bij deze zaak van toepassing is en de door hem gewenste betaalmethode. Pieter Pleiter antwoordt dat hij via zijn rekening-courant wil betalen en het systeem stuurt automatisch een verzoek naar de afdeling financiën om deze boeking uit te voeren. Pieter voegt het beroepschrift toe dat is opgemaakt in Word, waarin hij de bezwaren tegen de vergunning voor de te bouwen chemische fabriek uiteenzet. Ter onderbouwing heeft hij ook een link naar een YouTube filmpje toegevoegd waarin een kritische reportage door de redactie van de Correspondent over de praktijken van Amstel Chemicals te zien is. Ook voegt hij nog een aantal .jpg-bestanden en .xml-bestanden toe ter onderbouwing van het beroep. De bestanden worden automatisch omgezet in PDF-A formaat en ter verificatie nog eenmaal aan Pieter getoond voordat hij het beroepschrift indient.
D	Intake nieuw beroepschrift met RC-betaling en meerdere beroepen tegen één besluit (Alina Adman) Nadat de griffierechtboeking via rekening-courant is uitgevoerd wordt (via een automatische koppeling met het financiële systeem) in het systeem vastgelegd dat er is betaald. Ook de andere partijen zien in het portaal dat er betaald is. Tijdens het verwerken van de zaak wordt Alina er door het systeem op geattendeerd dat tegen hetzelfde besluit al eerder een beroep is ingediend door Pjort Poort. Alina legt nu een relatie aan met de zaak van Poort zodat de twee zaken steeds in samenhang zichtbaar zijn in de werkbakjes. Nadat Alina de zaak heeft gecontroleerd en aangevuld klikt ze op OK. Op dat moment gaat een notificatie naar Pieter Pleiter en de verweerder, maar ook naar Poort met de melding dat een nieuw beroep tegen hetzelfde besluit in behandeling is genomen. Alle bij de zaak betrokken partijen kunnen via het portaal op ieder moment de actuele status van de zaak zien. Van de verweerder (gemeente Amsterdam) is inmiddels via een elektronische koppeling het dossier ontvangen en opgenomen in het zaakdossier van de gemeenschappelijk beroepszaak zodat alle partijen hierover kunnen beschikken. Het dossier bestaat niet alleen uit documenten maar ook uit ruimtelijke instrumenten die bestaan uit een set van bronbestanden en een applicatie. Deze worden beschikbaar gesteld via de website van de gemeente. Deze instrumenten zijn vanuit het portaal te benaderen en elementen hieruit kunnen zo nodig ter archivering worden opgenomen in het zaakdossier. Het portaal bevat ook een bulk-upload functie waarmee de verweerder ad hoc grote hoeveelheden bestanden of zeer grote bestanden kan uploaden.

E	Behandelen papieren beroepschrift (Alina Adman) Een dag later ontvangt Alina een beroepschrift op papier van mevrouw Bella Buurt, wederom tegen hetzelfde bestemmingsplan maar om een andere reden dan het beroep van de eerdere twee appellanten. In hetzelfde bestemmingsplan is namelijk ook de bouw van een hoge flat opgenomen die het hele uitzicht van mevrouw Buurt wegneemt. Het verwerken van een analoog beroepschrift is voor Alina geen probleem want het zaakstelsel bedient klanten via het door henzelf gekozen communicatiekanaal. De klant mag dit op ieder moment weer wijzigen. De door Bella opgestuurde stukken zijn direct bij binnenkomst gescand zodat ze, samen met andere stukken, in de digitale werkbak van Alina klaarstaan. Voor Alina maakt het niet uit via welk kanaal de partijen willen communiceren. Omdat mevrouw Buurt in haar beroepschrift een beroep heeft gedaan op betalingsonmacht, zal daarover door de Afdeling bestuursrechtspraak een beslissing moeten worden genomen. Omdat de correspondentie over dit onderwerp privacygevoelig is, wordt dit deel van de correspondentie, op aangeven van de behandelend ambtenaar, bewaard in een afgesloten deel van het digitaal dossier dat niet voor andere partijen zichtbaar is. Slechts de beslissing of sprake is van betalingsonmacht is via het portaal zichtbaar voor de andere partijen. Omdat Bella ervoor heeft gekozen om via papier te procederen wordt alle aan haar gerichte post automatisch naar een (centrale) printer gestuurd en verder afgehandeld door de postkamer, voorzien van een algemeen begeleidend briefje dat de equivalent is van de e-mailnotificatie. Iedere keer dat iets wordt toegevoegd aan het zaakdossier krijgt Bella dus een brief terwijl de andere partijen via de mail een notificatie ontvangen.
F	Instellen beroep namens meerdere partijen (Zeger Zelfniet namens de Bomenridders) Zeger Zelfniet dient samen met (namens) de Bomenridders een digitaal beroepschrift in tegen hetzelfde besluit omdat voor de bouw van de eerder genoemde flat drie bomen gekapt zullen worden. De Bomenridders zijn geen vereniging of andere rechtspersoon, maar is een groep van 11 boze omwonenden van de te bouwen flat. Zeger Zelfniet kan in het portaal nog vijf mede-indieners opvoeren die het digitaal dossier in deze zaak mogen inzien, stukken kunnen uploaden en notificaties ontvangen. Zij krijgen daarmee dezelfde rechten als Zeger maar moeten zich hiervoor wel eerst zelf aanmelden met hun DigID.
G	Aanmelden bij een zaak als partij door belanghebbenden (Stan Staal namens Amstel Chemicals BV) In een eerdere stap had Alina de fabriek Amstel Chemicals al uitgenodigd om zich als belanghebbende te melden in het portaal. De bedrijfsjurist Stan Staal authenticiseert zich als medewerker van Amstel Chemicals met zijn e-herkenning-account. Omdat de machtigingsbeheerder van Amstel Chemicals Stan heeft geautoriseerd, heeft Stan op basis hiervan direct toegang tot het digitale dossier. Vanaf dat moment kan Stan stukken inzien en zelf stukken indienen via het portaal. Naast Stan Staal meldt zich ook nog spontaan mevrouw Wilma Wilskracht die zich had willen inschrijven voor een appartement in het beoogde flatgebouw. Mevrouw Wilskracht dient via het portaal met haar DigID een verzoek in om als belanghebbende te worden toegevoegd aan de beroepszaak. Zij krijgt nu nog niet automatisch toegang want eerst moet de Afdeling bestuursrechtspraak nog vaststellen of zij daadwerkelijk belanghebbende is en bij welke za(a)k(en).
H	Opstellen instructie (Koert Koers) Koert Koers is altijd stipt om 07:30 uur op zijn werk. Na het opstarten van de PC, waarbij hij van zijn eerste bakje koffie geniet, wordt automatisch zijn persoonlijke werkbak met openstaande zaken geopend. Omdat hij deze week ‘instructiedienst’ heeft komen alle nieuwe zaken waarvan de aanpak bepaald moet worden in zijn werkbak terecht. Koerts oog valt direct op een interessante zaak tegen een bestemmingsplan in Amsterdam. Deze zaak was eerder door Alina afgevinkt om te worden geïnstrueerd waardoor het bij Koert terechtkwam. Koert opent de zaak en ziet dat er al vier

	verschillende partijen een beroep zijn gestart tegen hetzelfde bestemmingsplan waarbij één van de beroepschriften namens 11 particulieren is ingediend. Koert kan nu aangeven hoe de zaak aangepakt moet worden. Hij beoordeelt daarbij welke beroepschriften inhoudelijk op elkaar aansluiten en als één zaak behandeld moeten worden en welke zaken eventueel sneller afgehandeld kunnen worden. Soms moet een zaak ook ‘buiten zitting’ afgehandeld worden omdat niet aan de formele eisen is voldaan. Mocht iemand hiertegen in beroep gaan en in het gelijk gesteld worden dan moet het beroep alsnog meegenomen worden in de inhoudelijke behandeling. Het systeem kan met al deze scenario’s omgaan en zorgt dat iedere partij hierover correct geïnformeerd wordt. In het geval van de bestemmingsplanzaak blijkt dat de beroepschriften van Bella Buurt en Zeger Zelfniet (namens de Bomenridders) beide tegen de bouw van het flatgebouw gericht zijn en in combinatie middels een enkelvoudige (EK) zitting in een sneller traject afgehandeld kunnen worden. Door het aanpassen van de onderlinge relaties worden deze twee zaken daarom afgesplitst van de andere beroepschriften. Wilma Wilskracht wordt als belanghebbende aan dit traject toegevoegd. De beroepzaken van Stan Staal en Olga Omwon tegen Amstel Chemicals zijn wat complexer en moeten in een MK-zitting behandeld worden (Meervoudige Kamer). Koert vindt bovendien dat een deskundigenadvies van de Stichting Advies Bestuursrechtspraak (StAB) nodig is. Na het invullen van de instructiegegevens (nu in twee behandeltrajecten) in een tabblad ‘Instructie’ moet Koert de bijbehorende instructiedocumenten genereren die ter ondertekening worden aangeboden aan de instructiestaatsraad, die de opgestelde instructie moet goedkeuren. Hiertoe worden relevante gegevens automatisch verzameld en verwerkt in het instructiedocument. Koert vult in het instructieformulier nog een toelichtende tekst aan, voorzien van hyperlinks naar achtergrondinformatie uit het dossier. Hij genereert bovendien een verwijzingsbeschikking voor het deskundigenadvies die apart ondertekend moet worden. Aan het eind verstuurt Koert alle documenten in één keer naar de werkbak van de instructiestaatsraad. Omdat de instructiestaatsraad aanvankelijk niet akkoord is met de voorgestelde instructie komt deze weer terug in de werkbak van Koert voorzien van een toelichting. Koert past het instructieformulier aan en biedt het opnieuw aan. Deze keer is de staatsraad akkoord. Gedurende de inhoudelijke beoordeling van deze zaak was het Koert opgevallen dat de uitkomst van deze casus van belang is voor de jurisprudentie over dit onderwerp. Hij heeft de zaak daarom in het systeem aangemerkt als ‘documentatiewaardig’ zodat het achteraf automatisch in de werkbak van de documentalist komt om te worden verwerkt tot jurisprudentiestuk. Dit kan op iedere moment gedurende het traject door de instructiejurist of het unithoofd worden vastgelegd.
I	Opstellen StAB aanvraag (Koert Koers) Instructiejurist Koert Koers had in een eerdere stap bepaald dat de bestemmingsplanzaak naar de Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (StAB) moet. In de instructie had Koert precies vastgelegd wat er wordt betwist en een specifieke vraagstelling geformuleerd. Na akkoord van de instructiestaatsraad zorgt Alina dat StAB wordt geautoriseerd voor de zaak zodat ze toegangsrechten krijgen via het portaal en daarover genotificeerd worden per e-mail. In het digitaal dossier wordt een automatisch gegenereerde onderzoeksopdracht toegevoegd. Deze wordt aan alle procespartijen getoond. De totale doorlooptijd van de zaak wordt met dit adviestraject 18 weken opgehoogd. De nieuwe verwachte einddatum wordt ook op het portaal zichtbaar gemaakt zodat procespartijen weten wanneer ze de uitspraak kunnen verwachten. Dit wordt ook doorgevoerd in sturingsrapportages. Na afronding van het onderzoek voegt StAB het advies via het portaal toe aan het dossier. Alle partijen krijgen hiervan een bericht en de autorisatie van StAB wordt door Alina ingetrokken. Omdat StAB al na 12 i.p.v. 18 weken een advies heeft ingediend wordt de verwachte einddatum weer bijgesteld en naar de procespartijen gecommuniceerd via het door hen aangegeven communicatiekanaal (portaal of post).

J	Plannen (Sandra Spil) Sandra Spil is unithoofd en één van haar taken is het maken van de planning voor de zittingen. Hiervoor maakt ze gebruik van een handig centraal planningssysteem dat gevoed wordt door verschillende betrokken personen. Sandra geeft een paar keer per jaar in het systeem op hoeveel zittingen ze voor haar unit nodig denkt te hebben in de komende periode. Het systeem doet hiervoor suggesties, rekening houdend met vakantieperiodes en verwachte zaakstromen. Een planner maakt op basis van deze informatie in het systeem een zittingsrooster waarbij hij ook al een bezetting van staatsraden en zalen kan invullen. Op enig moment daarna worden de zittingen nader ingevuld met zaken, staatsraden, juristen en zalen. Dit is een flinke puzzel voor Sandra want ze wil de volledige capaciteit van de zitting benutten maar moet hierbij met tal van factoren rekening houden. In het voortraject hebben de procespartijen (mits niet meer dan vijf) bijvoorbeeld de gelegenheid gekregen om via het portaal verhinderdata voor zittingen door te geven. Daarnaast probeert ze verschillende zaken van advocaten zoveel mogelijk te clusteren op één dag zodat ze niet meerdere dagen naar de Raad hoeven te komen en houdt ze ook nog rekening met de reistijd van procespartijen die van ver moeten komen (bij zittingen vroeg op de dag). Al deze (en nog meer) factoren spelen een rol bij het indelen van zaken op een zitting en kunnen als ‘beperking’ worden vastgelegd in het zaakstelsel. De planningstool zorgt dat deze informatie bijeen gebracht wordt zodat het plannen voor Sandra iets eenvoudiger wordt. Als uiteindelijk nog ruimte in een zitting over is stuurt Sandra een taak naar collega-unithoofden om de zitting ‘op te vullen’ met passende zaken. Op basis van het toewijzen van juristen aan zittingen verschijnen de betreffende zaken in de werkbakken van de juristen zodat zij met de voorbereiding kunnen beginnen. Daarnaast zijn alle details over de zitting via het portaal te raadplegen en krijgen de procespartijen een notificatie van de uitnodiging die aan het dossier is toegevoegd en via het portaal te raadplegen is. Doordat nu een zitting is ingepland is er ook meer duidelijkheid over de doorlooptijd van de zaak. Dit wordt direct zichtbaar gemaakt in het portaal via de track-and-trace weergave.
K	Opstellen en samenwerken aan de conceptuitspraak (Joris Juurda) Niet lang na de ontvangst van het StAB-advies is het tijd om de conceptuitspraak (c.u.) op te stellen voor het beroepsschrift van Stan Staal en Olga Omwon. Alle relevante documenten zijn inmiddels verzameld en grotendeels door de procespartijen zelf (via het portaal) toegevoegd aan het dossier. Unithoofd Sandra Spil heeft bepaald op welke zitting deze zaak behandeld zal worden waardoor ook duidelijk is geworden dat jurist Joris Juurda, die de betreffende zitting inhoudelijk moet voorbereiden, degene is die de c.u. moet opstellen. Joris maakt hiervoor gebruik van een handige 'uitsprakenwizard' die automatisch de benodigde informatie uit het systeem haalt en dit, samen met door hem ingevoerde gegevens, verwerkt tot een conceptuitspraak. De c.u. komt als Word-document in het digitaal dossier te staan maar is op dat moment alleen nog door hemzelf te raadplegen en te bewerken. Joris gaat met dit document aan de slag en verwerkt het tot een conceptuitspraak die hij aan zijn collega-jurist voorlegt. Joris maakt in het document regelmatig gebruik van hyperlinks naar zowel verschillende documenten in het dossier als externe bronnen. Hij wordt hierbij geholpen door een slimme ‘tekst mining’ tool die automatisch relevante stukken tekst kan herkennen en linken aan kennisbronnen, bijvoorbeeld wanneer er al eerder een uitspraak over hetzelfde onderwerp is geweest. Op die manier worden de staatsraden efficiënt door de relevante passages in het dossier geleid en krijgen ze alle benodigde achtergrondinformatie mee. De collega van Joris krijgt toegang tot het document doordat Joris hem een link stuurt. Op dat moment hebben alleen zij tweeën toegang tot de c.u. Door middel van annotaties en revisies wisselen ze over en weer nieuwe versies uit totdat ze beiden tevreden zijn en de c.u. kan worden voorgelegd aan de betrokken staatsraden. De uitspraak krijgt nu een nieuwe status 'concept leden' waardoor de zaak wordt aangeboden in de werkbakken van de betrokken staatsraden. De staatsraden kunnen nu simultaan de c.u. lezen en van commentaar voorzien. Zij kunnen dit blijven doen tot aan de start van de zitting. Mocht er in die periode nog een nieuw (inhoudelijk) document worden toegevoegd aan het dossier dan worden de staatsraden hierop geattendeerd door middel van een markering in hun werkbak. Zo gauw ze het document hebben

	geopend verdwijnt de nieuw-markering.
L	Behandelen rechtsvraag en borgen kennis (Kenneth Kennis) Tijdens de behandeling van de zaak heeft Joris geconstateerd dat er een nieuw juridisch vraagstuk aan de orde is dat hij niet zelfstandig kan beantwoorden. Na overleg met zijn unitcoördinator stelt hij met behulp van de documentcreatiemodule een zgn. FARV (Formulering Antwoord RechtsVraag) document op waarbij automatisch metadata over de zaak is opgenomen. Juurda vult in het document zijn rechtsvraag in en voegt daarnaast ook links naar interne en externe bronnen toe. Dit document stuurt hij (via zijn unitcoördinator) naar de werkbak van secretaris Kenneth Kennis voor behandeling in het kameroverleg (KCO) met de unitcoördinatoren van alle juridische kamers. Kenneth maakt gebruik van de vergadertool om verschillende documenten te agenderen en te verspreiden. Tijdens het overleg constateren de unitcoördinatoren dat het vraagstuk zo nieuw is dat het door een gespecialiseerd inhoudelijk beraad behandeld moet worden. Kenneth vult de FARV aan met inhoudelijke opmerkingen uit het eerdere overleg en dient het ter agendering aan bij de secretaris van het beoogde beraad. Tijdens dit beraad komen de aanwezige staatsraden tot een helder standpunt. Dit standpunt verwerkt de secretaris in het FARV-document dat hij weer terugstuurt naar Joris en tevens als verslaglegging terugkoppelt aan de leden van het beraad. De metagegevens over het eerste en tweede overleg (datum, tijd, naam overleg) zijn toegevoegd aan de FARV die bij Joris terugkomt. Joris zorgt dat de uitkomst wordt verwerkt in de uitspraak en dat de FARV, voorzien van ECLI-nummer van de uitspraak, wordt opgenomen in het kennissysteem. Dit kan dankzij een koppeling met een druk op de knop.
M	Maken en laten ondertekenen definitieve uitspraak (Joris Juurda) Inmiddels zijn er drie weken verstreken en de MK- zitting met Amstel Chemicals is achter de rug. (de EK behandeling van appellanten Zelfniet en Buurt was al eerder afgerond). Tijdens de zitting zijn nog enkele nieuwe stukken ingebracht die Joris heeft in laten scannen en toevoegen aan het zaakdossier. Het is nu tijd om de conceptuitspraak n.a.v. de zitting te verwerken tot definitieve uitspraak. Nadat het document is afgestemd met (en goedgekeurd door) de juridisch coördinator van de unit wordt het via het systeem aangeboden bij alle staatsraden. Zij krijgen (parallel of volgtijdig) de gelegenheid om opmerkingen toe te voegen aan het document en/of hun akkoord te geven. De zittingsvoorzitter en de betrokken jurist geven daarna hun akkoord aan het document inclusief alle opmerkingen. Jura verwerkt alle opmerkingen vervolgens tot 'schone' versie, voorziet het document (via een koppeling met het uitgiftepunt) van ECLI-nummer, en laat het digitaal ondertekenen door de voorzitter en de ambtenaar van staat. Het document krijgt de status 'Klaar voor openbaarmaking' en is als zodanig zichtbaar voor alle staatsraden en medewerkers. Ook medewerkers van de afdeling Communicatie zien het document nu in hun werkbak verschijnen. Zij genereren met behulp van de documentcreatiemodule een geanonimiseerde versie die zij inplannen voor publicatie op de website en voegen dezelfde datum toe als publicatiedatum voor het portaal. Daarnaast zorgen ze dat de geanonimiseerde versie met ECLI-nummer wordt opgenomen in het kennissysteem. Op het moment van publicatie gaat automatisch een bericht naar de repro dat ervoor moet zorgen dat de op papier procederende partijen een hard copy toegestuurd krijgen.
N	Afsluiten dossier (Alina Adman) Nadat de uitspraak is gepubliceerd en verspreid kan de zaak worden afgesloten. Alina moet nu het zgn. dictum (rechterlijke beslissing) invullen waarmee ze vastlegt of het beroep wel of niet gegrond is verklaard. Op basis van het dictum attendeert het systeem ook op eventuele griffierechtcorrecties die nog moeten plaatsvinden. In dat geval zet Alina een verzoek uit bij de afdeling financiële administratie. Tenslotte controleert ze aan de hand van een checklist nog één keer of de zaak aan alle vereisten voldoet om het te kunnen afsluiten. Als alles is afgevinkt klikt ze op 'Afsluiten'. Vanaf dat moment wordt het dossier bevroren en kunnen geen documenten meer toegevoegd worden. Het

	dossier kan nog wel geraadpleegd worden in het systeem en gedurende een half jaar ook via het portaal. Een enkele keer wordt er nog een proces-verbaal van de zitting opgevraagd. Omdat het dossier bevroren is wordt voor de afhandeling hiervan een nieuwe zaak gemaakt met een relatie naar de zaak die het betreft. Het proces-verbaal dat door de jurist wordt opgesteld wordt door de archivaris (die als enige bevoegd is) toegevoegd aan het dossier. Nadat een vastgesteld termijn is verstreken wordt het dossier via een koppeling overgedragen naar het digitale archief van CDD+. Vanaf CDD+ kan door de Raad van State toegang verleend worden tot dossiers aan geselecteerde personen.
N	Kennisborging2: Omdat de zaak met Amstel Chemicals was aangemerkt als documentatiewaardig komt het dossier na afsluiting automatisch in de werkbak van kennisjurist Kenneth Kennis. Vanuit zijn werkbak klikt Kenneth door naar het kennissysteem en beoordeelt aan de hand van de eerder opgestelde FARV of er sprake is van een nieuwe jurisprudentielijn die de oude vervangt en zorgt dat eventuele eerdere uitspraken worden opgeschoond en een lagere ‘ranking’ krijgen.
O	Operationele sturing (Sandra Spil) Unithoofd Sandra Spil vindt het handig dat ze ’s ochtends na het opstarten van het zaaksysteem snel inzicht heeft in de werkvoorraden binnen haar unit. Ze ziet bijvoorbeeld welke nieuwe stukken na een dag nog niet zijn opgepakt door haar medewerkers en kan bij ziekte van een medewerker snel de poststukken verdelen over andere medewerkers, rekening houdend met de zaken en poststukken die zij al in hun werkvoorraad hebben staan. Daarnaast ziet ze op het startpagina ook een grafiek waarin zichtbaar is hoeveel zaken uit hun termijn dreigen te lopen. Als ze inzoomt krijgt ze een lijstje zien van de zaken die het betreft. De overzichten kan ze op verschillende manieren zelf op maat aanpassen door bijvoorbeeld andere kolommen te tonen of te filteren en te sorteren op basis van de verschillende kolommen.
P	Tactische en strategische sturing (Stefan Sturing) Stefan Sturing werkt bij Planning & Control en is dagelijks bezig met het opstellen van bruikbare sturingsinformatie zodat op ieder moment goed zicht is op prestaties en (toekomstige) werkvoorraden en optimaal geanticipeerd en gestuurd kan worden door de unithoofden en directie Bestuursrechtspraak. Zo wordt ieder half jaar een analyse uitgevoerd van opgestelde instructies in relatie tot de gerealiseerde zittingsafdoening, duur van het zitting en de doorlooptijd. Het doel hiervan is om in de instructie een betere kwaliteit te realiseren. Dankzij de analyses ontstaat ook inzicht in het werk dat al is gedaan en te verwachten valt in de (nabije) toekomst. Met behulp van forecast functionaliteit is het eenvoudiger om (sneller) beslissingen te nemen, bijvoorbeeld voor het detacheren of aantrekken van nieuw personeel. Forecast maken - (voorlopige) planning maken die structureel een jaar vooruit kijkt, rekening houdend met verschillende scenario’s: • Wat gebeurt er als er meer/minder zaken worden ontvangen • Wat gebeurt er als meer/minder tijd aan een zaak wordt besteed • Wat gebeurt er als meer/minder juristen en administratieve medewerkers worden ingezet Inzicht in werkvoorraden (op niveau van medewerker, unit en kamer) • Welke zaken moeten met prioriteit worden afgedaan i.v.m. behalen doorlooptijd • Welke zaken staan in welke fase

	Inzicht in KPI's (op niveau van medewerker, unit en kamer) • Hoeveel zaken zijn afgedaan in het lopende of voortschrijdende jaar per type zaak • Wat is de doorlooptijd van afgedane zaken Dankzij de analyses ontstaat ook inzicht in het werk dat al is gedaan en te verwachten valt in de (nabije) toekomst. Met behulp van forecast functionaliteit is het eenvoudiger om (sneller)
--	--

Casus advies over Mediawet

AA	Uitzetten adviesaanvraag (Menno Mantena) Menno Mantena is ambtenaar bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Hij is betrokken geweest bij een wetsvoorstel voor aanpassing van de Mediawet 2008 en moet hierover eerst advies vragen bij de Raad van State voordat het voorstel naar de Tweede Kamer kan. Via het KIWI systeem dat door de ministeries gebruikt wordt dient hij de adviesaanvraag bij de Raad van State in. De aanvraag wordt samen met het wetsvoorstel via een system-to-system koppeling naar de Raad van State verzonden.
AB	Intake nieuwe aanvraag (Hellen Helper) Hellen Helper werkt als medewerker administratie voor de Afdeling advisering van de Raad van State. De sector waarvoor zij werkt is verantwoordelijk voor het opstellen van adviezen in opdracht van een aantal ministeries en de 1^e en 2^e kamer waaronder OCW. In de werkbak van haar sector ziet ze dat er een nieuwe aanvraag vanuit het ministerie van OCW is binnengekomen via de KIWI koppeling. Aanvragen kunnen zowel via het portaal als via de e-mail binnenkomen. Hellen gaat direct aan de slag met de intake van het advies. Nadat ze heeft vastgesteld dat alle benodigde informatie is meegestuurd accepteert ze de aanvraag. Er wordt nu automatisch een zgn. W-nummer toegekend (opgebouwd op basis van een ministeriecode, jaartal en volgnummer) en de aanvraag krijgt de status 'Behandelen'. Deze informatie wordt direct via de koppeling aan het ministerie van OCW verstrekt zodat Menno de status kan volgen en weet aan welk nummer hij moet refereren. Hellen zet nu de aanvraag door naar haar sectorhoofd Tamara Taak om te worden ingepland en stelt het dossier ter inzage open voor alle leden van de Afdeling advisering. Zij zien nu in hun werkbakken dat er een nieuwe aanvraag is binnengekomen en kunnen de inhoud lezen. Hellen gaat intussen op zoek naar alle stukken die in de aanvraag en het wetsvoorstel genoemd worden en koppelingen met relevante regelingen en voegt deze toe aan het zaakdossier zodat de leden alle informatie tot hun beschikking hebben.
AC	Toedeling en kwalificatie van nieuwe aanvragen (Tamara Taak) Sectorhoofd Tamara Taak vindt de aanvraag van OCW in haar werkbak. Ze voorziet de aanvraag van zwaartekwalificatie (A t/m C). Wekelijks bespreekt ze de aanvraag, samen met de andere nieuwe aanvragen, met de sectievoorzitter. Voor iedere nieuwe aanvraag bespreken ze welke jurist en welke staatsraad (lid van de Afdeling advisering) de zaak het beste kunnen behandelen. Ook de sectievoorzitter ziet de aanvragen in zijn werkbak en kan alle stukken vanaf zijn tablet lezen. Tijdens het overleg kan Tamara direct vanaf haar tablet zaken toewijzen. Tamara legt ook vast of er aan na afronding van het advies een samenvatting gemaakt moet worden. Dit kan ze desgewenst ook later nog doen.
AD	Ambtelijke voorbereiding en afstemming (Willem Wenk) Willem Wenk werkt als jurist voor de Afdeling advisering. In zijn werkbak ziet hij een nieuwe

	adviesaanvraag staan die door zijn sectorhoofd aan hem is toegewezen. Hij begint met het bestuderen van alle stukken in het dossier. Omdat het een lijvig dossier is met veel achtergrondinformatie brengt hij een aantal stukken onder in submapjes zodat het voor andere lezers toegankelijker wordt. Soms worden er gedurende het traject nog nieuwe stukken toegevoegd door Hellen of door hemzelf, bijvoorbeeld als er een petitie is ingediend. Deze stukken zijn binnen het dossier voor Willem direct herkenbaar als nieuw toegevoegde stukken. Nadat hij zich heeft ingelezen gaat hij aan de slag met het opstellen van een conceptadvies. Vanuit het systeem selecteert hij het juiste sjabloon en met een druk op de knop wordt een adviesdocument gegenereerd met daarin alvast alle basisgegevens. Willem kan nu het advies gaan schrijven in Word. Tijdens het schrijven kan hij ook gebruikmaken alle informatie in het kennissysteem, zoals eerdere adviezen. De adviezen van de afgelopen X jaar zijn opgeslagen en snel toegankelijk in het systeem. Via verschillende ingangen kan hij zoeken. Als hij een eerste concept heeft afgerond zet hij het door naar Tamara die in deze fase meeleeft en aanvult. Tamara vult teksten en opmerkingen aan in het document en Willem verwerkt deze in enkele slagen tot een nieuw concept. Als ze beiden tevreden zijn wordt het concept vrijgegeven voor beoordeling door de staatsraad die als rapporteur aan deze zaak is toegewezen.
AE	Afstemming met rapporteur (Rita Raam) Mevrouw Rita Raam is staatsraad bij de Afdeling advisering. Zij is als rapporteur toegewezen aan een wetsvoorstel van het ministerie van OCW. In haar werkbak zag ze de zaak al eerder staan zodat ze alvast kon inlezen maar nu ziet ze dat er een conceptadvies is toegevoegd door jurist Wenk. In deze fase kunnen de andere staatsraden nog niet meelesen in het advies. Rita Raam beoordeelt het document en voegt op verschillende plekken annotaties toe. Als ze klaar is met annoteren komt het document terug bij Willem die de opmerkingen verwerkt tot een nieuwe versie. Als hij hiermee klaar is stuurt hij een seintje naar Hellen om het te agenderen voor een volgende sectievergadering. Na overleg met Tamara zorgt Hellen dat het document geagendeerd wordt en dat de stukken met een agenda beschikbaar worden gesteld in de vergaderomgeving.
AF	Afstemming met sectie De leden van de sectievergadering zien in hun digitale vergadermap alle geagendeerde conceptadviezen en de vergaderagenda. Vanuit de adviezen kunnen ze doorklikken naar de achterliggende dossierstukken. Bij de adviezen kunnen ze zowel persoonlijke als gedeelde annotaties toevoegen. Tijdens de vergadering hebben de leden de stukken en de aantekeningen via hun tablet bij de hand. Na afloop van de sectievergadering verwerkt Willem de opmerkingen die hij genoteerd heeft weer tot een nieuwe versie van het advies. Willem stuurt een seintje naar Hellen om het conceptadvies te agenderen voor een volgende afdelingsvergadering. Na overleg met Tamara zorgt Hellen dat het document geagendeerd wordt en dat de stukken en de agenda beschikbaar worden gesteld. Soms is het nodig dat een advies weer teruggaat naar een eerdere stap en zonodig opnieuw in het sectieoverleg behandeld wordt. In het systeem heeft de gebruiker daarom na iedere stap de mogelijkheid het document naar een eerdere stap te routeren. Via een ‘audit trail’ is achteraf altijd te achterhalen welke route het document heeft doorlopen en door wie het dossier is bewerkt.
AG	Afstemming met de Afdeling advisering De leden van de afdelingsvergadering zien in hun digitale vergadermap alle geagendeerde conceptadviezen en de automatisch gegenereerde zgn. blauwe agenda (alle aanhangige zaken met zaakskenners). Vanuit de geagendeerde adviezen kunnen ze doorklikken naar de achterliggende dossierstukken. Bij de adviezen kunnen ze zowel persoonlijke als gedeelde annotaties toevoegen. Tijdens de vergadering hebben de leden de stukken en de aantekeningen via hun tablet bij de hand. De notulist voegt via de digitale vergaderomgeving voor ieder dossier toe wat er besproken en besloten is. De notulen worden zowel in de afzonderlijke zaakdossiers als in het vergaderdossier bewaard en gearhiveerd. Ook kunnen bij ieder advies annotaties worden toegevoegd die achteraf

	voor alle leden zichtbaar blijven. Soms is het nodig dat een advies weer teruggaat naar een eerdere stap en zo nodig opnieuw in het sectieoverleg en/of afdelingsoverleg behandeld wordt. In het systeem heeft de gebruiker daarom na iedere stap de mogelijkheid het document naar een eerdere stap te routeren. Via een ‘audit trail’ is te achterhalen welke route het document heeft doorlopen.
AH	Accordering en afronding Nadat het advies in de afdelingsvergadering is vastgesteld gaat het naar de werkbak van de notulist voor controle. Aan de hand van een checklist controleert de notulist het advies op een aantal kenmerken. Ook hier kan het gebeuren dat het document toch nog terug moet naar de jurist voor een aanpassing en daarna weer (desgewenst versneld) langs diverse stadia moet voordat het opnieuw bij de notulist wordt aangeboden. Wanneer de notulist akkoord is maakt Hellen de zgn. minuut aan, een speciaal formaat van hetzelfde document. Deze gaat ter controle naar de directeur Advisering. De directeur controleert en accordeert het document waarbij het opnieuw mogelijk is om het document terug te sturen. Alle betrokkenen kunnen intussen volgen en meelesen in welk stadium het document zich bevindt. Vervolgens gaat de minuut naar de vice-president (voorzitter van de Afdeling advisering) die deze accordeert. Daarna wordt op basis van de goedgekeurde versie het definitieve advies gegenereerd dat ter ondertekening wordt aangeboden aan de vice-president. Ook hij heeft de mogelijkheid het document nog terug te sturen. De vice-president voorziet het document van een digitale handtekening waarna het via de Kiwi koppeling naar het ministerie wordt verzonden. Er gaat tevens een papieren versie met natte handtekening naar de aanvrager. Door middel van de documentcreatiemodule wordt het advies door de documentalist omgezet in een formaat dat door het kennissysteem geïmporteerd kan worden met de gewenste zoektermen (metadata). De documentcreatiemodule converteert ook automatisch de voetnoten in het gewenste formaat.
AI	Natraject Omdat in een eerdere fase door het sectorhoofd was aangegeven dat er een publieksvriendelijke samenvatting van het advies gemaakt moet worden komt de zaak nu nog in de werkbak van de jurist en het sectorhoofd te staan voor het vervaardigen van de samenvatting. Met behulp van een sjabloon wordt door één van hen een samenvatting gegenereerd die zij zelf nog tekstueel moeten aanpassen. De samenvatting komt in de werkbak van afdeling Communicatie te staan. Zij houden samen met de documentalist van de directie Advisering in de gaten wanneer het advies door het ministerie op internet gepubliceerd is waarna zij de samenvatting op de website van de Raad van State plaatsen. Het zaakdossier krijgt nu de status ‘na ondertekening’. Na enige tijd komt er vanuit het ministerie nog een zgn. ‘nader rapport’ waarin een reactie op het advies wordt gegeven. Het nader rapport wordt door Hellen in overleg met Tamara geagendeerd voor een evaluatieoverleg met de sectie en toegevoegd. Daarnaast wordt het stuk toegevoegd aan het kennissysteem met een link naar het gepubliceerde advies en de gewijzigde versie van de regeling. Na het evaluatieoverleg wordt het dossier afgesloten waarna het wordt opgenomen in het dynamisch archief.
AJ	Operationele sturing (Leendert Leidsman) Leendert Leidsman is directeur van de directie Advisering. Het zaakstelsel biedt hem een aantal handige sturingsoverzichten die ervoor zorgen dat hij op iedere moment een actueel beeld heeft van de in- en uitstroomcijfers (t.o.v. voorgaande jaren) en doorlooptijden. Hierbij kan hij verschillende dwarsdoorsneden maken, bijvoorbeeld op basis van herkomst/ministerie, zwaarte of type advies. Ook kan hij de afgeronde en onderhanden zaken per sector of medewerker zien. Als hij doorklikt krijgt hij een lijstje te zien van de zaken die het betreft. De overzichten kan hij op verschillende manieren zelf naar wens aanpassen door bijvoorbeeld andere kolommen te tonen of te filteren en te sorteren op basis van de verschillende kenmerken. Op deze manier heeft hij alle benodigde

	informatie bij de hand om optimaal sturing te geven aan zijn afdeling.
--	--

Casus afhandeling klacht over behandeling door de Afdeling bestuursrechtspraak

BA	Ontvangen, scannen en routeren nieuwe post (Fred Ferdeler) Fred Ferdeler werkt bij de centrale postkamer van de Raad van State en moet ervoor zorgen dat alle ontvangen post bij de juiste afdeling of persoon terecht komt. Omdat de Raad volledig digitaal werkt wordt alle post zoveel mogelijk direct bij binnenkomst gescand zodat het digitaal doorgerouteerd kan worden. Op die manier is de kans op zoekrakende poststukken minimaal. Alleen de enveloppen waarop het woord ‘Persoonlijk’ geschreven staat en enkele ander uitzonderingen gaan ongeopend naar de geadresseerde. Alle andere stukken worden met envelop en voorzien van dagstempel gescand waarna ze in een centrale digitale werkbak terecht komen. Vanuit de werkbak worden de stukken door Fred globaal gelezen en doorgerouteerd naar je juiste afdeling. Fred opent het bovenste document in de werkbak en ziet dat er een zaaknummer van Bestuursrechtspraak wordt vermeld. Dit zaaknummer typt Fred over als documentkenmerk waarna het stuk automatisch door het systeem in de werkbak van de juiste behandelend ambtenaar wordt geplaatst en uit de bak van Fred verdwijnt.
BB	Doorsturen naar unithoofd BRS (Alina Adman) Alina Adman werkt als medewerker administratie bij Bestuursrechtspraak. In haar persoonlijke werkbak verschijnt een nieuw document dat betrekking heeft op één van de zaken die zij als behandelend ambtenaar onder haar hoede heeft gehad. Het betreft een zaak die al afgesloten is en waarover de klacht is ingediend. Door middel van de knop ‘doorsturen’ plaatst ze het stuk in de werkbak van haar unithoofd Else Eenheid met een toelichtende tekst waarin zij vraagt wat er met de brief moet gebeuren.
BC	Doorzetten naar afd. klachtafhandeling + inzage verlenen dossier (Else Eenheid) Else Eenheid is unithoofd bij de Afdeling bestuursrechtspraak. In haar werkbak vindt ze een document dat afkomstig is van één van haar administratieve medewerksters. Het document blijkt een klacht te bevatten die behandeld moet worden door de afdeling Klachtenafhandeling. Dit betekent dat die afdeling ook inzage zal moeten hebben in het bijbehorende zaakdossier. Else klikt vanuit het document door naar het bijbehorende dossier en autoriseert de rol ‘klachtenafhandeling’ voor inzage in het dossier. Medewerkers van de afdeling Klachtenafhandeling hebben nu toegang tot het dossier. Vervolgens stuurt Else het document door naar de afdeling Klachtenafhandeling voor verdere behandeling waarbij ze een korte toelichting meestuurt.
BD	Registreren als klacht, opstellen concept en uitzetten voor ontvangen input (Lisa van Luister) Lisa van Luister zorgt ervoor dat alle klachten die bij de Raad van State binnenkomen netjes worden afgehandeld. Samen met haar assistent heeft zij beschikking over een werkbak waarin alle klachten terechtkomen. Haar assistent maakt voor iedere nieuwe klacht een zaak aan waarin een aantal kenmerken geregistreerd worden waaronder een verwijzing naar de zaak die het betreft. Deze verwijzing (relatie) zorgt ervoor dat bij het raadplegen van die zaak altijd zichtbaar is dat er een klachtenprocedure heeft gespeeld. Vervolgens gaat Lisa inhoudelijk met de klacht aan de slag. Vandaag ziet ze in haar werkbak een klacht over een zaak die eerder bij de Afdeling bestuursrechtspraak heeft gediend. Dankzij de autorisatie die ze van het unithoofd heeft ontvangen kan ze in het dossier kijken om een beeld te vormen van de achtergrond van de klacht. Al snel heeft ze voldoende informatie om een conceptreactie op te stellen. De reactie stelt ze op met behulp van

	een documentenwizard waarin ze standaardtekstblokken kan selecteren. Het systeem vult alle bekende gegevens automatisch in zoals de NAW-gegevens van de geadresseerde, het zaaksnummer en de ontvangstdatum van de klacht. Na het genereren van het document kan ze de inhoud van de brief in Word nog naar wens aanpassen. De conceptbrief wordt voorzien van documentnummer toegevoegd in het digitale dossier van de klachtzaak en kan vervolgens door Lisa ter beoordeling worden uitgezet bij door haar geselecteerde personen. In deze zaak vraagt ze de behandelend jurist, de behandelend ambtenaar, het unithoofd, de betrokken staatsraad en de voorzitter van de Afdeling bestuursrechtspraak binnen 48 uur naar het document te kijken. Deze vijf personen krijgen het document allemaal aangeboden in hun werkbak met de vraag om eventuele opmerkingen toe te voegen.
BE	Leveren commentaar (jurist Joris Juurda) en opstellen nieuwe versie ter ondertekening (Lisa van Luister) Jurist Joris Juurda vindt in zijn werkbak een conceptreactie op een klacht met het verzoek om hier inhoudelijk naar te kijken en eventueel relevante input te leveren. Het betreft een zaak waar hij eerder de uitspraak voor geschreven had. Vanuit zijn werkbak opent Joris het document. Hij ziet dat andere personen ook al opmerkingen hebben toegevoegd aan het document waaronder zijn eigen unithoofd. Joris voegt hier nog een kleine nuance aan toe maar is het verder eens met de brief en de toegevoegde reacties en klikt aan dat hij klaar is met annoteren. Het document verdwijnt nu uit zijn werkbak. Nadat de 48-uur termijn verstreken is gaat Lisa aan de slag om een definitieve versie te maken. Alle ontvangen input is handig verzameld in de laatste conceptversie van het document zodat ze dit direct kan verwerken tot nieuwe versie. Iedere nieuwe versie wordt automatisch voorzien van versienummer en geautoriseerde personen kunnen op eenvoudige wijze eerdere versies teruglezen. Het dossier met de ontvangen input en aangepast concept gaat ter beoordeling naar de voorzitter. Zijn reactie wordt daarna verwerkt tot een definitieve versie. Deze nieuwe versie stuurt Lisa ter ondertekening door naar de voorzitter van de Afdeling bestuursrechtspraak. Na de ondertekening zien de andere personen die naar het document hadden gekeken in hun werkbak een ‘ter informatie’ attendering verschijnen zodat ze de definitieve versie kunnen lezen. Ze kunnen nu geen wijzigingen meer toevoegen in het document en ze kunnen de attendering desgewenst ‘wegklikken’ nadat ze de tekst hebben gelezen.
BF	Laten tekenen en verzenden brief (Darla Dalshan) Darla is secretaresse van de voorzitter van de Afdeling bestuursrechtspraak en helpt hem zoveel mogelijk met het afhandelen van de grote stroom stukken die dagelijks via zijn werkbak onder zijn aandacht worden gebracht. Tot voor kort was er altijd een natte handtekening nodig en moesten stukken ter ondertekening eerst geprint en daarna weer gescand worden. Sinds kort maakt de Raad echter voor veel documenten gebruik van een digitale handtekening. Darla loopt alle documenten nog even langs en zet ze in het systeem klaar in het bakje van de voorzitter. De voorzitter kan vervolgens op zijn tablet snel alle documenten ondertekenen of opmerkingen plaatsen bij stukken die nog aangepast moeten worden. Na ondertekening zorgt Darla ervoor dat het document naar de werkbak van de repro/postkamer wordt doorgezeten zodat zij het kunnen printen en op de post kunnen doen. De afdeling Klachtenafhandeling kan de status van het document intussen volgen door middel van een markering ‘getekend’ in de werkbak. Nadat het document door de repro is ‘afgemeld’ in het systeem verschijnt er een markering ‘verzonden’ en kan de klachtzaak afgesloten worden. Na het afsluiten van de zaak verdwijnt het uit de werkbak maar kan het nog wel ter raadpleging opgevraagd worden. Het zaakdossier heeft gedurende het proces alle benodigde metadata meegekregen om in de toekomst overgedragen te kunnen worden aan het Nationaal Archief.