

# Werk slimmer. Houd ruimte voor mensen.

Een praktische gids voor minder zoekwerk, veilige dossiers en aandacht voor cliënten.

---

PROCESSEN / AI / CLIËNTCONTACT





# Een gids die je meteen kunt gebruiken

Bewindvoerders hebben dagelijks te maken met veel documenten, vragen en deadlines. Deze gids helpt je om werkprocessen helder te maken en digitale hulpmiddelen zorgvuldig te gebruiken.

Kies één proces dat vaak terugkomt. Breng het in kaart, probeer één verbetering uit en kijk na een paar weken wat er echt beter gaat.

## In deze gids

- Werkstroom in kaart brengen
- Post, e-mail en documenten ordenen
- Cliëntcommunicatie die duidelijkheid geeft
- Beveiliging, meten en verbeteren
- Digitale indiening in 2026
- Batchwerk en uitzonderingen
- Automatisering, AI en privacy

### 01 | Kijk eerst

Meet waar tijd, wachttijd en herstelwerk ontstaan.

### 02 | Verbeter één stap

Maak één afspraak en test die met het team.

### 03 | Houd de mens aan zet

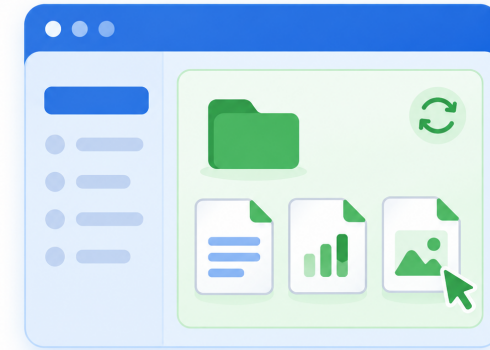
Gebruik software en AI als steun. Controleer belangrijke uitkomsten.



# Volg het werk voordat je software kiest

Een nieuw systeem lost geen onduidelijk proces op. Teken eerst de route van binnenkomst tot afronding. Noteer waar werk wacht, dubbel wordt ingevoerd of terugkomt voor herstel.

- 1 Binnenkomst**  
Waar komt het werk binnen?
- 2 Beoordeling**  
Wie bepaalt wat nodig is?
- 3 Uitvoering**  
Welke handelingen volgen?
- 4 Controle**  
Wat moet iemand controleren?
- 5 Afronding**  
Waar wordt resultaat vastgelegd?



Tip: kijk naar een echt dossier van begin tot eind, maar gebruik geen cliëntgegevens in je aantekeningen.



# Dien professioneel toezicht digitaal in

# 01

## januari 2026

Sinds deze datum dienen professionele curatoren, bewindvoerders en mentoren verslagen, machtigingsverzoeken en de meeste wijzigingsverzoeken digitaal in.

Dat gaat via Aansluitpunt Toezicht als je leverancier is aangesloten, of via Mijn CBM. Controleer de actuele procedure en uitzonderingen bij de Rechtspraak.

## Maak digitaal werk beheersbaar

- Wijs een eigenaar aan voor elk verslag en verzoek.
- Leg in je dossier vast wat is ingediend, wanneer en via welk kanaal.
- Plan herinneringen voor termijnen en controleer ze op een teamoverzicht.
- Zorg voor een werkwijze bij storing, afwezigheid of een onvolledig dossier.

Werk altijd op basis van de actuele instructies van de rechtbank en de eisen die voor jouw kantoor gelden.

Rechtspraak: [machtiging en verantwoording](#)



# Meet klein. Leer snel.

Kies één terugkerend proces, bijvoorbeeld postverwerking of het voorbereiden van een rekening en verantwoording. Meet een normale werkweek; maak van de uitkomst geen oordeel over medewerkers.

| Processtap    | Hoe vaak? | Actieve tijd | Wachttijd | Herstelwerk |
|---------------|-----------|--------------|-----------|-------------|
| Stap 1: _____ | _____     | _____        | _____     | _____       |
| Stap 2: _____ | _____     | _____        | _____     | _____       |
| Stap 3: _____ | _____     | _____        | _____     | _____       |
| Stap 4: _____ | _____     | _____        | _____     | _____       |

Rekenvoorbeeld voor je eigen meting: aantal keer per week  $\times$  minuten per keer  $\div$  60 = geschatte uren per week. Gebruik dezelfde meetperiode vóór en na de verbetering.



# Eén ingang. Een duidelijke volgende stap.

Verspreide inboxen, losse mapjes en persoonlijke werklijsten maken het lastig om te zien wat al gedaan is. Spreek daarom per soort binnenkomend werk een vaste route af.

## Vangen

Eén afgesproken plek voor post, e-mail en uploads.

## Herkennen

Koppel het bericht aan de juiste cliënt en het juiste dossier.

## Beoordelen

Bepaal urgentie en wie de volgende stap uitvoert.

## Vastleggen

Bewaar het document op de afgesproken plek met bruikbare kenmerken.

## Terugkoppelen

Bevestig ontvangst als dat helpt om vervolgvragen te voorkomen.



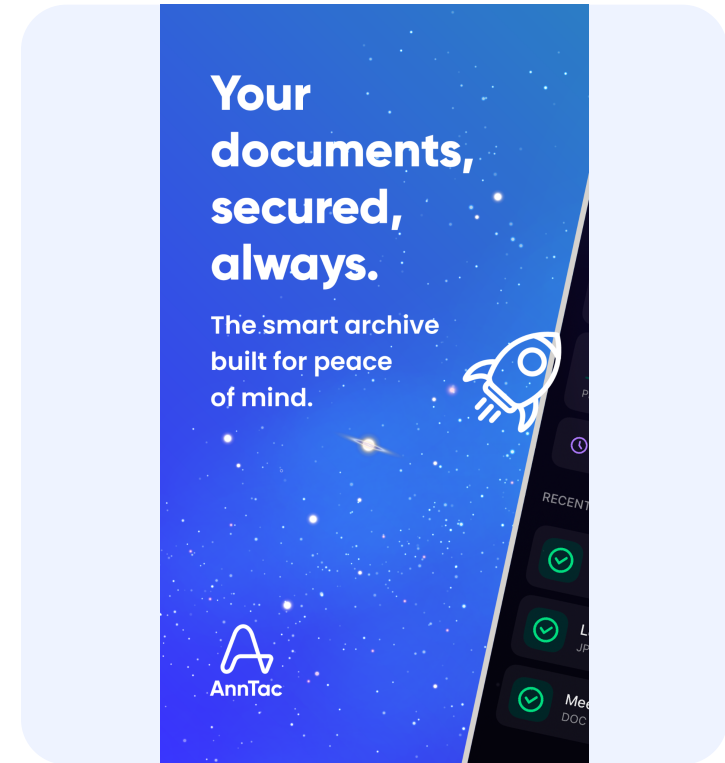
Uitzonderingen horen erbij: maak ze zichtbaar en wijs ze toe.



# Eén betrouwbare plek voor documenten

Een goed dossier helpt de juiste collega snel de juiste informatie te vinden. Leg dus niet alleen op waar iets staat, maar ook hoe je het terugvindt en wie toegang nodig heeft.

- Gebruik een korte, vaste naamgeving.
- Leg documentsoort, datum en status vast waar dat waarde toevoegt.
- Koppel e-mail en bijlagen aan het juiste dossier; voorkom losse kopieën.
- Beperk toegang op rol en taak. Controleer rechten bij in- en uitdienst.
- Spreek af wie fouten in classificatie en dossierkoppeling herstelt.



Illustratieve AnnTac-productvisual



# Bundel vergelijkbaar werk, met ruimte voor speed

Veel schakelen tussen e-mail, dossiers, telefoontjes en administratie kost concentratie. Werk waar mogelijk in vaste blokken. Batchwerk is geen starre regel: urgente signalen en cliëntcontact blijven een duidelijke route houden.

## 01 | Verzamel

Bundel post, berichten of controles van hetzelfde type.

## 02 | Verwerk

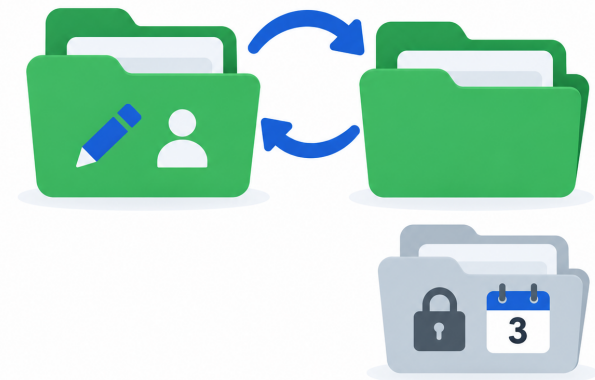
Werk met een korte checklist en leg uitkomsten meteen vast.

## 03 | Rond af

Markeer openstaande acties en wijs een eigenaar toe.

## 04 | Houd speed vrij

Definieer wat echt speed is en hoe het team dit oppakt.



Begin bijvoorbeeld met twee vaste blokken per week.



# Maak contact begrijpelijk en voorspelbaar

Clënten hoeven niet te raden of hun bericht is aangekomen, wie ermee bezig is en wanneer ze iets kunnen verwachten. Een korte, vaste terugkoppeling kan onnodige navraag verminderen.

## Een bruikbaar ontvangstbericht bevat

- wat is ontvangen;
- wat de volgende stap is;
- wie de cliënt kan benaderen;
- wanneer en via welk veilig kanaal een update volgt;



Illustratief sfeerbeeld



# Laat technologie voorbereiden. Laat mensen beoordelen.

Automatisering is vooral nuttig bij herkenbare, herhaalbare stappen. AI kan bijvoorbeeld helpen met zoeken, samenvatten, gegevens herkennen of een conceptbericht opstellen. De uitkomst blijft een voorstel dat je controleert.

## Geschikt om te testen

Sorteren, tekst uitlezen, samenvatten of een concept maken.

## Eerst afschermen

Gebruik alleen een omgeving die door je organisatie is beoordeeld.

## Menselijke controle

Controleer bron, cliëntkoppeling en betekenis vóór gebruik.

## Vijf afspraken voor veilig AI-gebruik

- Voer geen herkenbare cliëntgegevens in openbare AI-diensten in.
- Laat een mens belangrijke samenvattingen, classificaties en concepten controleren.
- Gebruik AI niet als enige basis voor beslissingen over geld, rechten of behandeling.
- Leg vast welke toepassingen zijn goedgekeurd, waarvoor en door wie.
- Train medewerkers om beperkingen, fouten en privacyrisico's te herkennen.



# AI-herkenning en Orbit in de praktijk

Twee mogelijke werksituaties laten zien waar AnnTac aan werkt. Beide onderdelen zijn in ontwikkeling; de uiteindelijke functies kunnen nog veranderen.

## AI-herkenning

### IN ONTWIKKELING

Een brief komt binnen. AI stelt documentsoort, datum en afzender voor en kan een korte samenvatting voorbereiden. De medewerker controleert de cliëntkoppeling en het brondocument, past het voorstel aan en keurt het opslaan goed.

Voorstel → menselijke controle → akkoord



### IN ONTWIKKELING

Een cliënt stuurt in een toekomstige Orbit-werkwijze een bericht met bijlage via een beveiligde omgeving. De medewerker pakt de vraag op en kan de uitwisseling geordend terugvinden.

Een duidelijker alternatief voor losse berichten en bijlagen.

Illustratieve scenario's; geen klantcases of gemeten tijdwinst.



# Veilig werken is onderdeel van goede dienstverlening

Een klein kantoor kan ook doelwit zijn van phishing, accountmisbruik of ransomware. Maak beveiliging een terugkerende taak. Leg ook afspraken vast met je IT-leverancier en controleer of herstel echt werkt.

## Toegang

MFA, unieke accounts, passende rechten en direct intrekken van toegang.

## Apparaten

Werk updates tijdig bij en gebruik goedgekeurde apparatuur.

## Back-ups

Maak back-ups, bescherm ze tegen wijzigingen en test herstel.

## Incident

Wijs een contactpersoon aan en houd stappen en contactgegevens klaar.

Vraag je leverancier wie verantwoordelijk is voor updates, back-ups, incidentmelding en herstel.



# Werkafspraken moeten ook op drukke dagen werken

Een werkwijze is pas goed als collega's haar kunnen volgen, ook bij afwezigheid, piekdrukke en overdracht. Maak afhankelijkheden zichtbaar en houd ruimte voor het vakmanschap van medewerkers.

- Beschrijf een taak in één korte checklist.
- Bespreek uitzonderingen zonder schuldvraag.
- Wijs per proces een eigenaar en vervanger aan.
- Beperk dubbele invoer en onnodige controles.
- Plan ongestoorde focusblokken en een route voor spoed.
- Train medewerkers bij wijzigingen in systemen of regels.
- Spreek af hoe je hulp vraagt als werk vastloopt.
- Vraag cliënten wat in communicatie beter kan.

Leidinggevende check: als de vaste eigenaar morgen uitvalt, weet een collega dan wat de volgende stap is?



# Meet uitkomsten, niet alleen activiteit

Kies drie of vier signalen die je vóór en na dezelfde periode vergelijkt. Een lager aantal klikken zegt weinig als herstelwerk, wachttijd of cliëntvragen toenemen.

## Doorlooptijd

Van ontvangst tot afgeronde volgende stap.

## Herstelwerk

Hoe vaak moet iets opnieuw of gecorrigeerd?

## Open werk

Hoeveel items wachten, en hoe lang?

## Ervaring

Wat merken cliënten en medewerkers?

Gebruik resultaten om processen te verbeteren. Vergelijk teams alleen als werksoort, caseload en meetmethode vergelijkbaar zijn.



# Een verbetertraject in vier weken

## WEEK 1

### Kies één proces

Schets de route. Vraag het team waar werk wacht of terugkomt. Meet een nulmeting.

## WEEK 2

### Maak één afspraak

Kies een kleine verandering. Spreek eigenaar, uitzonderingen en controle af.

## WEEK 3

### Test met een klein deel

Probeer het uit. Noteer wat goed gaat, wat vastloopt en wat onbedoeld verslechtert.

## WEEK 4

### Beslis en borg

Vergelijk met de nulmeting. Behoud, pas aan of stop. Werk de checklist bij.

Laat een pilot klein genoeg om veilig bij te sturen en representatief genoeg om ervan te leren.



# Teken jouw proces in vijf stappen

Vul dit samen met het team in. Noteer procesinformatie, geen namen of details van cliënten.

## Binnenkomst

---

Eigenaar: \_\_\_\_\_

Wacht/herstel: \_\_\_\_\_

## Beoordeling

---

Eigenaar: \_\_\_\_\_

Wacht/herstel: \_\_\_\_\_

## Uitvoering

---

Eigenaar: \_\_\_\_\_

Wacht/herstel: \_\_\_\_\_

## Controle

---

Eigenaar: \_\_\_\_\_

Wacht/herstel: \_\_\_\_\_

## Afronding

---

Eigenaar: \_\_\_\_\_

Wacht/herstel: \_\_\_\_\_

**Eerste verbetering om te testen:** \_\_\_\_\_



# Documenten vastleggen met My AnnTac

Een document komt vaak binnen buiten het kantoor. Met My AnnTac kun je het met je telefoon scannen, een bestaand bestand uploaden of een document vanuit een andere app delen naar je AnnTac-archief.

## Wat de app vandaag kan

- Scan papier met de camera; de app snijdt de scan bij en maakt er een PDF van.
- Upload een PDF, foto of eerder gemaakte scan vanaf je telefoon.
- Deel een document vanuit een andere app rechtstreeks met My AnnTac.

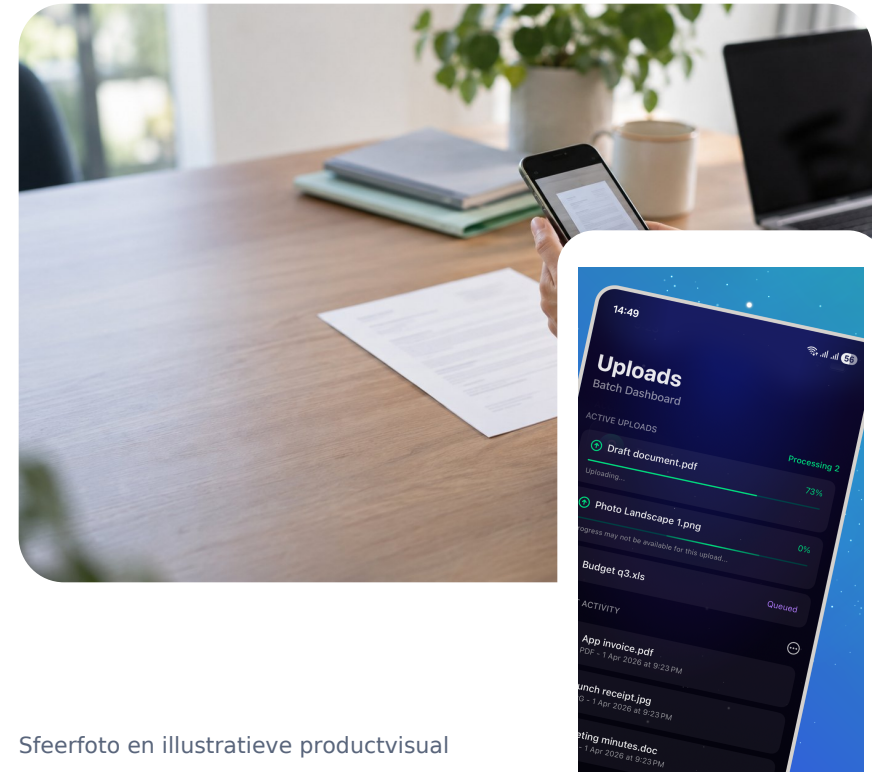
Na upload komt het document in het AnnTac-archief. Controleer bij twijfel de dossierkoppeling en de leesbaarheid van de scan.

[Bekijk in Google Play](#)

[Bekijk in de App Store](#)

Voor gebruikers met een actieve app-licentie.

PLAYBOOK VOOR BEWINDVOERDERS



Sfeerfoto en illustratieve productvisual

## VAN HANDWERK NAAR OVERZICHT

# Technologie ondersteunt het werk. De professional houdt regie.

AnnTac helpt bewindvoerders documenten overzichtelijk te beheren en veilig te delen. We werken aan AI-herkenning voor documentinformatie en aan Orbit voor geordende communicatie met cliënten. Beide zijn in ontwikkeling; functies en beschikbaarheid kunnen nog wijzigen.

### Wil je ideeën voor jouw kantoor?

Bekijk AnnTac en meld je aan voor praktische updates voor bewindvoerders.

[anntac.eu](https://anntac.eu) → **Nieuwsbrief**



Download, bespreek met je team en kies daarna één kleine verbetering om deze maand te testen.



# Houd actuele regels en afspraken bij

Deze gids is praktische inspiratie voor het verbeteren van werkprocessen. Het is geen juridisch, financieel of beveiligingsadvies en vervangt geen actuele instructies van de rechtbank, brancheorganisatie, toezichthouder of je eigen adviseur.

## Officiële informatie geraadpleegd op 23 september 2026

### [Rechtspraak - Machtiging en verantwoording](#)

Digitale indiening en de route via Aansluitpunt Toezicht of Mijn CBM.

### [Rechtspraak - Curatele, bewind en mentorschap](#)

Procedures, kwaliteitseisen en actuele informatie voor professionals.

### [Europese Commissie - AI talent, skills and literacy](#)

AI-geletterdheid in het kader van de AI-verordening.

### [NCSC - Beginnen met cybersecurity](#)

Basismaatregelen, back-ups, phishing en updates.

Regels en functies kunnen veranderen; controleer ze voor gebruik in beleid of cliëntcommunicatie. Sfeerfoto's zijn illustratief en tonen geen werkelijke AnnTac-cliënten of medewerkers.