

# postex<sup>®</sup>

## Postex Engage

# Overheidscommunicatie met grip op ieder afleverkanaal



Overheidscommunicatie moet betrouwbaar, begrijpelijk, toegankelijk en aantoonbaar zijn. Tegelijk verandert het communicatielandschap snel. Gemeenten gebruiken steeds meer digitale kanalen naast elkaar: landelijke voorzieningen, gemeentelijke MijnOmgevingen, e-mail, sms en fysieke post. Vaak zijn daar ook verschillende leveranciers en vakapplicaties bij betrokken.

Postex Engage is geen portaal, maar de centrale regelaag voor uitgaande communicatie. Het platform verbindt bestaande vakapplicaties, verzendprocessen en afleverkanalen, zodat documenten en notificaties centraal worden aangeboden, verrijkt, verzonden, gevolgd en vastgelegd.

Zo optimaliseert Postex het verzendproces van vandaag en helpt het overheidsorganisaties gecontroleerd doorgroeien naar de communicatiekanalen van morgen.

## De voordelen voor uw organisatie

### ✓ Meer bereik en respons

Een bericht heeft pas waarde als het de ontvanger bereikt en tot actie leidt. Postex Engage ondersteunt slimme kanaalkeuze, actuele contactgegevens, automatische opvolging en waar nodig een kanaalswitch naar bijvoorbeeld fysieke post. Zo vergroot u de kans dat inwoners en ondernemers berichten tijdig lezen, betalen of reageren.

### ✓ Minder handmatig opvolgwerk

Veel opvolging kan automatisch plaatsvinden. Denk aan notificaties, herinneringen, retourverwerking, statusupdates en teruglevering aan het zaak-, belasting- of taaksysteem. Medewerkers houden daardoor meer tijd over voor inhoudelijke ondersteuning, uitzonderingen en persoonlijk contact waar dat nodig is.

### ✓ Volledige regie en verantwoording

Overheidsorganisaties moeten kunnen aantonen wat er is verzonden, via welk kanaal dat is gebeurd en welke acties daarop zijn gevolgd. Postex Engage legt verzendingen, statussen, interacties en resultaten centraal vast. Dat ondersteunt interne controle, juridische borging, auditability en verantwoording.

### ✓ Consistente dienstverlening

Inwoners en ondernemers ervaren één herkenbare manier van communiceren, ongeacht het kanaal. Berichten worden verzonden in de huisstijl van uw organisatie, met duidelijke inhoud, herkenbare afzenderinformatie en concrete vervolgstappen. Zo blijft de dienstverlening consistent, ook wanneer meerdere systemen en kanalen worden gebruikt.

### ✓ Vrij in kanaalkeuze, zeker van verzending

Gemeenten hoeven niet voor één route te kiezen. Afhankelijk van proces, doelgroep en beleid kunnen zij gebruikmaken van MijnOverheid Berichtenbox, een gemeentelijke MijnOmgeving, beveiligde e-mail, sms, fysieke post of een combinatie daarvan. Ook kunnen per communicatiestroom verschillende leveranciers betrokken zijn.

Postex Engage sluit hierop aan als onafhankelijke regielaag. Vanuit bestaande vakapplicaties worden documenten en notificaties centraal aangeboden aan Postex. Vervolgens zorgt Postex voor de juiste verwerking richting het gekozen afleverkanaal, inclusief statusinformatie, opvolging en bewijsregistratie.

Daarmee behoudt de gemeente vrijheid in haar kanaalstrategie, zonder grip te verliezen op uitvoering, beheer en verantwoording. Postex maakt het mogelijk tussen wat vandaag nodig is en waar de gemeente digitaal naartoe wil groeien.

## ✓ Aansluiting op bestaande processen en systemen

Postex Engage sluit aan op de gemeentelijke praktijk. Verzendingen kunnen worden geïnitieerd vanuit bestaande zaak-, belasting-, taak-, document- en financiële systemen. Medewerkers blijven werken vanuit hun vertrouwde processen, terwijl verzending, opvolging en registratie centraal en efficiënt worden afgehandeld.

Statussen, retourinformatie en relevante gebeurtenissen kunnen worden teruggeleverd aan de achterliggende systemen. Zo ontstaat één beheersbare communicatiestroom over verschillende processen heen, zonder dat iedere applicatie apart hoeft te worden ingericht voor elk afleverkanaal.

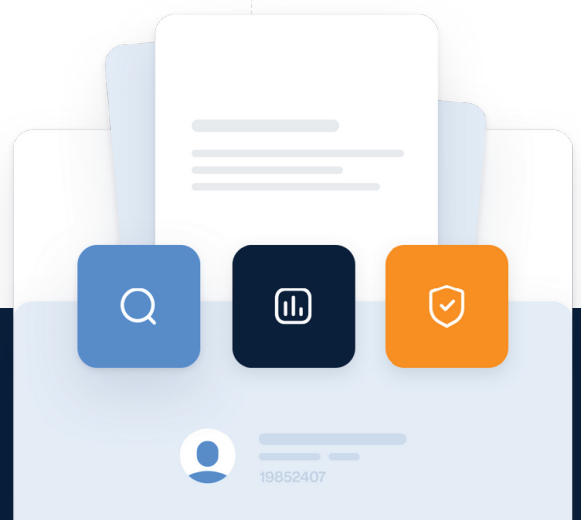
Voor informatiemanagement betekent dit meer grip op gegevensstromen, logging, kanaalkeuze, bewijsvoering en beheer. Niet door het bestaande applicatielandschap te vervangen, maar door er een centrale communicatielaag aan toe te voegen.

## ✓ Wmebv, MijnServices en MijnOmgevingen

Digitale communicatie wordt een steeds belangrijker onderdeel van publieke dienstverlening. Gemeenten bereiden zich voor op nieuwe digitale afleverkanalen, MijnServices en gemeentelijke MijnOmgevingen, terwijl zij vandaag al te maken hebben met concrete uitdagingen rond bereik, postkosten, opvolging, bewijsvoering en toegankelijkheid.

Postex Engage helpt gemeenten om deze ontwikkeling stap voor stap beheersbaar te maken. Het platform ondersteunt het zorgvuldig, tijdig en aantoonbaar versturen van documenten en notificaties via de kanalen die de gemeente nu gebruikt of in de toekomst wil inzetten.

Zo kan een gemeente vandaag haar bestaande verzendproces verbeteren en tegelijkertijd voorsorteren op toekomstige vormen van digitale dienstverlening. Nieuwe kanalen kunnen gecontroleerd worden toegevoegd, zonder dat de organisatie zich vastlegt op één portaal, leverancier of eindbeeld.



## ✓ Veilig, toegankelijk en aantoonbaar

Postex Engage ondersteunt overheidsorganisaties bij communicatie die veilig, controleerbaar en aantoonbaar moet zijn. Verzendingen, statussen, interacties en opvolging worden centraal vastgelegd in een volledige audittrail. Daardoor is inzichtelijk wat is verzonden, wanneer dat is gebeurd, via welk kanaal en met welk resultaat.

Postex voldoet aan belangrijke compliance- en securityvereisten, waaronder ISO 27001 en ISAE 3402 type 2. Communicatie-uitingen kunnen bovendien worden ingericht met aandacht voor digitale toegankelijkheid, waaronder WCAG-richtlijnen. Daarbij blijven inrichting, templates en aangeleverde content bepalend voor de uiteindelijke toegankelijkheid van de communicatie.

Zo houdt de organisatie grip op informatie-beveiliging, gebruikservaring, bewijsvoering en naleving van interne en externe eisen.

## ✓ Klaar voor toekomstbestendige overheidscommunicatie

Digitale dienstverlening ontwikkelt zich snel, maar de menselijke maat blijft belangrijk. Niet iedere inwoner is digitaal bereikbaar, niet ieder proces vraagt om hetzelfde kanaal en niet iedere gemeente bevindt zich in dezelfde fase van digitalisering.

De inwoner kan informatie desgewenst met AI-ondersteuning vereenvoudigen, samenvatten en zo nodig laten vertalen.

Postex Engage helpt overheidsorganisaties om die werkelijkheid beheersbaar te maken. Het platform optimaliseert het verzendproces van vandaag en vormt tegelijk de brug naar de communicatie van morgen: digitaal waar het kan, fysiek waar het moet, en altijd met centrale regie op verzending, opvolging en verantwoording.

