

Zaakgericht werken & statuswijzigingen

Per zaaktype definiëren we statutypen. Minimaal vier statutypen zijn voor elk zaaktype relevant, waarvan de eerste drie én de laatste altijd hetzelfde zijn.

De eerste status ‘ontvangen (geregistreerd)’ wordt bereikt nadat een webformulier is ingevuld of de postintake is geboekt.

De tweede status ‘geaccepteerd’ wordt bereikt nadat de behandelende afdeling de zaak heeft geaccepteerd. Richting de klant wordt deze status ‘aan de behandelende afdeling toegewezen’ genoemd. Binnen 24 uur moet de behandelende afdeling de zaak weigeren of accepteren.

De derde status ‘in behandeling genomen’ wordt bereikt als alle benodigde stukken en gegevens zijn ontvangen.

Per zaaktype kunnen na de derde status aanvullende statussen worden gedefinieerd.

De laatste status heet altijd ‘afgehandeld’. Bij het bereiken van de laatste status moet de behandelaar ook aangeven wat het resultaat is.

In toepassingen wordt vaak geen onderscheid gemaakt tussen statussen en resultaten. Ten onrechte. Elke zaak kent meerdere statussen, maar heeft altijd maar één resultaat, bijvoorbeeld ‘vergunning geweigerd’ of ‘vergunning verleend’. Het kan ook zijn dat een zaak voortijdig wordt afgebroken, op het moment dat nog niet alle statussen zijn doorlopen. Een voorbeeld van een resultaat van een afgebroken zaak is ‘aanvraag ingetrokken’.