

Zaakgericht werken & instructies en checklists

Om de behandelaar te ondersteunen bij z'n werkzaamheden, configureert men per statustype een instructietekst en een checklist.

De checklist bestaat uit ja/nee vragen die door de behandelaar moeten worden beantwoord voordat de status kan worden gewijzigd. Denk aan vragen als 'Zijn de externe adviezen uitgezet?' of 'Zijn de uitnodigingen voor de hoorzitting verstuurd?'.

De behandelaar ziet dus steeds via de instructietekst welke activiteiten moeten worden uitgevoerd tot de volgende statuswijziging en kan via de checklist controleren of deze activiteiten zijn uitgevoerd. Door de antwoorden op de ja/nee vragen vast te leggen bij de zaak, kan het zaakstelsel bijdragen aan de rechtmatigheid van een proces.

Of een checklistitem verplicht met ja moet worden beantwoord, voordat de status kan worden gewijzigd, kan worden geconfigureerd.

De kracht van een goed zaakstelsel zit in het feit dat bij een zaaktype per statustype heel eenvoudig instructies en een checklist kunnen worden geconfigureerd (zonder hulp van de leverancier)!