

Functionaliteit zaakstelsel voor de behandelaar

Dit hoofdstuk schetst hoe in Mozaiek, het zaak/dossier-systeem van Dordrecht en de Drechtsteden, een zaak wordt afgehandeld.

Bij het behandelen van een zaak is relevant:

- De intake
- De zaakbak
- Het wijzigen van de status
- Het opschorten van de zaak
- De naw-gegevens (gegevensmagazijn als basis)
- De locatie van de zaak
- Het zaakdossier
- Verzoek extern advies
- E-mailberichten in het zaakdossier
- Opvoeren besluit
- Publicaties met betrekking tot de zaak
- Signalen met betrekking tot de zaak
- Opnemen papieren documenten in het dossier
- Opnemen webdocumenten in het dossier
- Het verlengen van de zaak

In de volgende paragrafen komen de aspecten van afhandeling van een zaak per stuk aan de orde.

1.14 De intake

De postintakefunctionaliteit maakt het de medewerker mogelijk dat:

- Het juiste zaaktype aan het gescande pdf-bestand wordt gekoppeld;
- De naw-gegevens van de aanvrager worden vastgelegd;
- Algemene en evt. Zaaktype-specifieke kenmerken worden vastgelegd;
- Eventueel de locatie wordt vastgelegd;
- Eventueel de gerelateerde zaak wordt vastgelegd;

- Eventueel een bijlage wordt gekoppeld (bijvoorbeeld a0-tekeningen bij een aanvraag bouwvergunning) middels de zogenaamde scanvelop functionaliteit (zie ook paragraaf 33.13).

Met de postintakefunctionaliteit wordt een zaak en een bijbehorend zaakdossier aangemaakt en wordt de aanvraag en de eventuele bijlage(n) als pdf-document in het dossier geplaatst.

De webintakefunctionaliteit wordt aangeroepen, nadat een klant het webformulier heeft verstuurd. De aangeroepen functionaliteit maakt een zaak en een bijbehorend zaakdossier aan, plaatst de gegevens van het ingevulde webformulier als xml-document in het dossier, plaatst eventuele bijlagen in het dossier, meldt de klant welk zaaknummer is toegekend en via welke url meer informatie over de zaak kan worden verkregen.

Het is dus belangrijk dat de webformulierfunctionaliteit dit ondersteunt. De aanvraag en de eventuele bijlagen dienen ergens te worden geparkeerd. De aangeroepen functionaliteit haalt de aanvraag en eventuele bijlagen daar op. In Dordrecht zijn webformulieren beperkt tot uitsluitend webformulierspecifieke gegevens. De aangeroepen zaakfunctionaliteit vraagt om generieke gegevens, zoals de naw-gegevens en de vraag of signaleringen per email en/of sms gewenst zijn.

1.15 De zaakbak

Na de intake heeft de zaak status 1. Via de zaakbak worden alle zaken van één zaaktype getoond. Een klik op de omschrijving van een zaak leidt tot het 'zaak informatie' scherm. Een andere naam voor de zaakbak is de taakbak of de inbak. Een taakbak lijkt meer bedoeld voor taken (stappen) die een behandelaar moet uitvoeren en is daarom meer geschikt voor workflowmanagementsystemen. Een inbak lijkt meer bedoeld om inkomende documenten te tonen en is daarom meer geschikt voor e-mailtoepassingen. De naam zaakbak sluit het best aan bij de functionaliteit in het zaakstelsel waarbij een overzicht van zaken wordt getoond.

De kolom st geeft de status van de zaak weer. Status 1 wordt altijd in rood weergegeven, status 2 altijd oranje. De laatste status wordt altijd in groen weergegeven. De overige statussen in geel.

De laatste kolom dl geeft de resterende doorlooptijd aan, gebaseerd op de servicenorm. Als er voldoende dagen beschikbaar zijn, wordt deze waarde in groen weergegeven. Bij minder beschikbare dagen wordt deze in oranje of in rood weergegeven.

De kolom behandelaar toont standaard de naam van het organisatieonderdeel. Maar medewerkers met toewijsautorisaties kunnen medewerkers toewijzen aan een zaak. In dat geval wordt de naam van de medewerker getoond.

De zaakbak bevat tevens een aantal sneltoetsen:

- s met betrekking tot de signalen (rood betekent dat er ongelezen signalen aanwezig zijn)
- w met betrekking tot het wijzigen van de status
- o met betrekking tot het opschorten van de zaak (oranje betekent dat de zaak nu opgeschort is; rood dat de opgeschorte zaak aandacht behoeft),
- d met betrekking tot het dossier van de zaak
- a met betrekking tot de aanvraag van de zaak
- p met betrekking tot publicaties van de zaak (rood betekent dat de zaak nog niet gepubliceerd is)
- n met betrekking tot nog niet gelezen documenten in het dossier (rood betekent dat er ongelezen documenten aanwezig zijn)
- l met betrekking tot de locatie van de zaak (rood betekent dat aan de zaak nog geen locatie is gekoppeld)

The screenshot shows the 'Intranet Gemeente Dordrecht' interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'Home', 'Nieuws', 'ServicePlein', etc. Below this is a search bar and a list of cases. The cases are displayed in a table with columns for status (st), case number (Zaak), date, description, handler (Behandelaar), and a numerical value (dl).

st	Zaak	Behandelaar	dl
2	Zaak 6143 - 09-04-2007 het houden van een rommelmarkt in de rijhal van Landelijke Rijvereniging en Ponyclub Dubbeldam eo aan de Schenkeldijk Beneden 15 - Landelijke Rijvereniging en Ponyclub Dubbeldam eo	Erik Mulder	-17
2	Zaak 6097 - 04-07-2009 buitenoptreden/ straatgebeuren 't Hof - Volksdansvereniging Machar	Stijn van Dongen	-18
2	Zaak 5037 - 30-04-2007; optocht en vrijmarkt koninginnedagfeest; Crabbehof - DWO Meetingpoint Crabbehof	Meity Bodenstaff	1
3	Zaak 6146 - 13-04-2007 ontheffing voor de geluidsnorm in cafe restaurant Merz aan de Korte Kalkhaven 3 - cafe restaurant Merz	Lynsey Reidel-Ludwig	-19
3	Zaak 5978 - bevrijdingsconcert in het Dordtwijkpark aan de Dubbelsteynlaan West op 05-05-2007 - Dubbeldamse Oranje Vereniging	Stijn van Dongen	-13
3	Zaak 5967 - spelen balansspel op 30-03-2007 op de Statenplaats - Protestantse Kerk in Nederland	Meity Bodenstaff	-14
3	Zaak 5824 - 21-04-2007 modeshow Dordt in de Mode Scheffersplein - Stichting Centrummanagement Dordrecht	Lynsey Reidel-Ludwig	-10
3	Zaak 5745 - voor 12-05-2007 ten behoeve van het Opleverfeest project Zonnebloem in de Vincent van Goghbuurt - Oud Krispijn Vernieuwt	Meity Bodenstaff	-7
3	Zaak 5724 - 28-04-2007 Internationale Dag diverse locaties - De Buitenwacht	Stijn van Dongen	-6
3	Zaak 5633 - 07-07-2007 buurtfeest op industrieterrein Dordtse Kil III - commissie Tweede Tol gaat door	Stijn van Dongen	-5
3	Zaak 5432 - 31-03-2007 festiviteiten rond 25 jarig huwelijk Jan lighthartlaan 1 - Jubal Drum & Bugle Corps	Stijn van Dongen	-3
3	Zaak 5428 - 24-06-2007 Fiesta del sol Van Gendtsstraat 6 - Asociacion cabezas de familia y padres de alumnos	Lynsey Reidel-Ludwig	-4
3	Zaak 5213 - 10-05-2007 braderie Winkelcentrum Crabbehof Van Oldenbarneveldtplein - Vereniging Winkelcentrum Crabbehof	Lynsey Reidel-Ludwig	0

Afbeelding 33a, de zaakbak

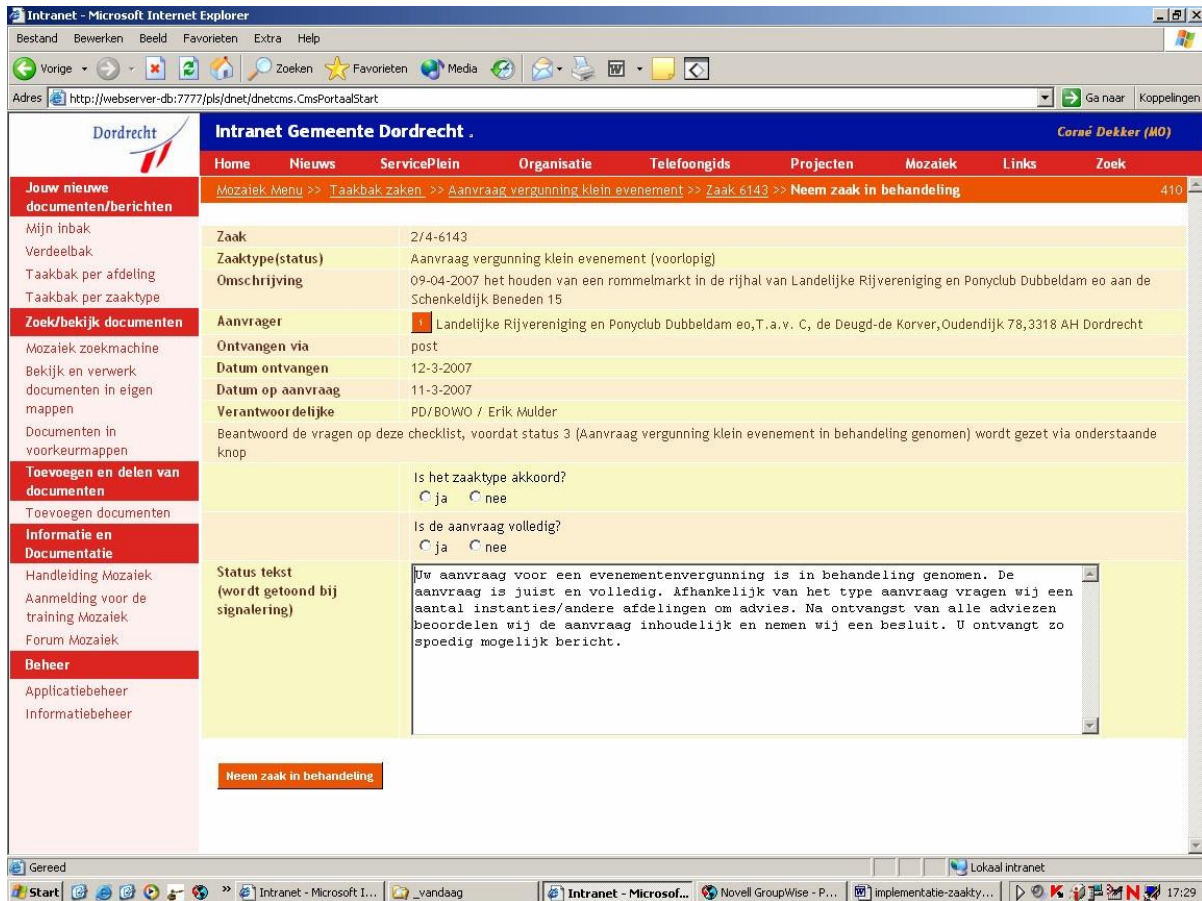
Behandelaars kunnen ook een totaaloverzicht aanroepen met zaken van alle zaaktypen, waarvoor men geautoriseerd is.

De zaakbak is niet persoonlijk. Behandelaars kunnen dus altijd alle zaken zien. Men kan echter kiezen een selectie van alle zaken te laten zien, bijvoorbeeld alleen die zaken die aan de betreffende medewerker zijn toegewezen. Of alleen de nog niet afgehandelde zaken.

1.16 Het wijzigen van de status

Binnen 24 uur moet de behandelaar de zaak accepteren (wijzigen naar status 2) of weigeren (waarbij de zaak uit deze zaakbak verdwijnt en terugkeert naar het postintake-overzicht).

Bij het wijzigen van een status kan de checklist met ja/nee-vragen verschijnen en een standaardtekst t.b.v. signaleringen naar de klant. Deze standaardtekst kan door de behandelaar nog worden aangepast.



Abbeelding 33b, het wijzigen van de status van een zaak

Als de zaak ontvankelijk is (de aanvraag is volledig), wordt de zaak in behandeling genomen (wijzigen naar status 3).

Bij het wijzigen naar de laatste status moet tevens een resultaat worden gekozen (bijvoorbeeld vergunning verleend of vergunning geweigerd).

Voordat de laatste status is bereikt, kan men ook een bijzonder resultaat kiezen (bijvoorbeeld vergunning ingetrokken of geen vergunning nodig). De zaak wordt dan voortijdig afgehandeld.

1.17 Het opschorten van de zaak

Er kan een reden zijn om een zaak op te schorten, bijvoorbeeld als de klant een onvolledige aanvraag heeft ingediend of als niet alle benodigde documenten zijn meegestuurd. In dat geval schort de behandelaar de zaak op, waarbij het verplicht is de reden op te geven. De opschorting wordt namelijk getoond als de klant de status van de zaak opvraagt.

Aan de opschorting wordt geen termijn gehangen. Zodra de aanvraag volledig is, wordt de

opschorting beëindigd. Het aantal dagen dat de opschorting duurt, wordt opgeteld bij de standaarddoorlooptijd van de zaak. De behandelaar is in staat ter signalering een aantal

dagen op te nemen. Als na het ingegeven aantal dagen de opschorting nog niet is beëindigd, krijgt de sneltoets een rode kleur.

The screenshot shows the 'Intranet Gemeente Dordrecht' web application. The main content area displays the following details for case 2/4-6143:

Zaak	2/4-6143
Zaaktype(status)	Aanvraag vergunning klein evenement (voorlopig)
Omschrijving	09-04-2007 het houden van een rommelmarkt in de rijhal van Landelijke Rijvereniging en Ponyclub Dubbeldam eo aan de Schenkeldijk Beneden 15
Aanvrager	Landelijke Rijvereniging en Ponyclub Dubbeldam eo, T.a.v. C, de Deugd-de Korver, Oudendijk 78, 3318 AH Dordrecht
Ontvangen via	post
Datum ontvangen	12-3-2007
Datum op aanvraag	11-3-2007
Verantwoordelijke	PD/BOWO / Erik Mulder
Bewaking aantal dagen	<input type="text"/>
Reden opschorting	<input type="text"/>

Below the table is a red 'Schort op' button.

Afbeelding 33c, het opschorten van een zaak

1.18 De naw-gegevens (gegevensmagazijn als basis)

Bij de postintake wordt de aanvrager indien mogelijk gekoppeld aan burger- of bedrijfsgegevens uit het gegevensmagazijn. Gegevens van de gekoppelde burger of het gekoppelde bedrijf worden als xml-bestand weggeschreven, overigens nog een tweede keer na afhandeling van de zaak (zo ontstaat een zo compleet mogelijk beeld van de aanvrager binnen het dossier, dus los van het gegevensmagazijn).

De adresgegevens worden automatisch overgenomen, maar kunnen door de postintakemedewerker worden gewijzigd, indien op de brief andere adresgegevens worden vermeld.

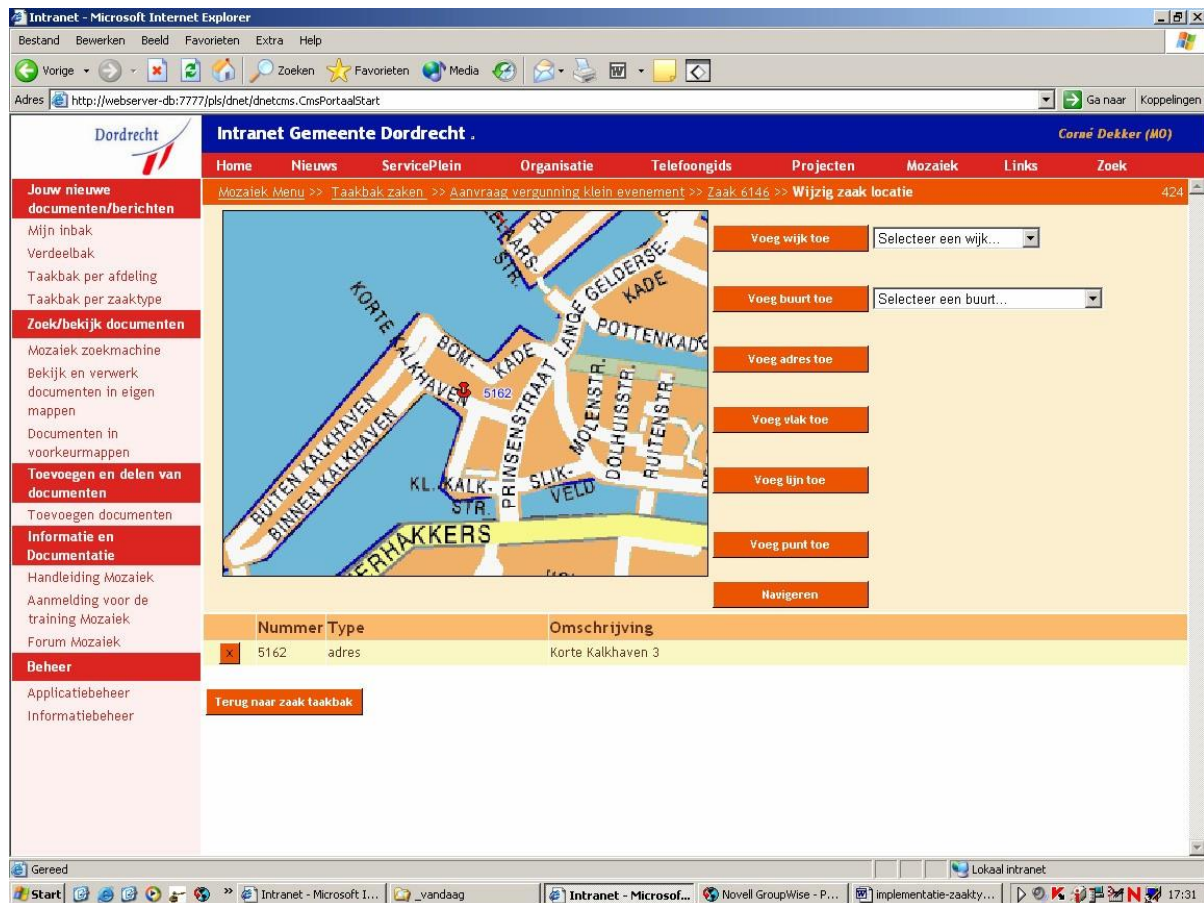
De behandelaar ziet in dit geval zowel het correspondentieadres als het, volgens het gegevensmagazijn, officiële adres.

1.19 De locatie van de zaak

Bij veel zaaktypen is de locatie relevant. Bij de configuratie van het zaaktype wordt vastgelegd of en zo ja, op welke manier, de locatie van een zaak kan worden vastgelegd:

- Door het koppelen van een adres
- Door het koppelen van een wijk
- Door het koppelen van een buurt
- Door het zetten van een punt
- Door het tekenen van een vlak (bijvoorbeeld in het geval van een terrein)
- Door het tekenen van een lijn (bijvoorbeeld in het geval van een optocht)

Er zijn ook combinaties mogelijk.



Afbeelding 33d, de locatie van een zaak

1.20 Het zaakdossier

Bij het toevoegen van een document aan een zaakdossier dient men allereerst het documenttype aan te geven. Afhankelijk van dit type kunnen extra kenmerken bij

het document worden vastgelegd naast de algemene kenmerken, zoals de naam, de omschrijving, de auteur, eventuele trefwoorden en het publicatieniveau (openbaar, besloten of beperkt toegankelijk).

1.21 Verzoek extern advies

Vanuit het zaakdossier kunnen geselecteerde documenten aan derden worden gestuurd, bijvoorbeeld om advies aan te vragen. Derden ontvangen het verzoek om advies als e-mailbericht.

1.22 E-mailberichten in het zaakdossier

Dordrecht gebruikt Groupwise als e-mailprogramma. Relevante e-mailberichten kunnen eenvoudig naar Mozaiek worden verplaatst via een speciaal Mozaiekicoon. De behandelaar kan de naam van het e-mailbericht in Mozaiek wijzigen. Door het zaaknummer te vermelden, verschijnt het e-mailbericht direct in het juiste zaakdossier.

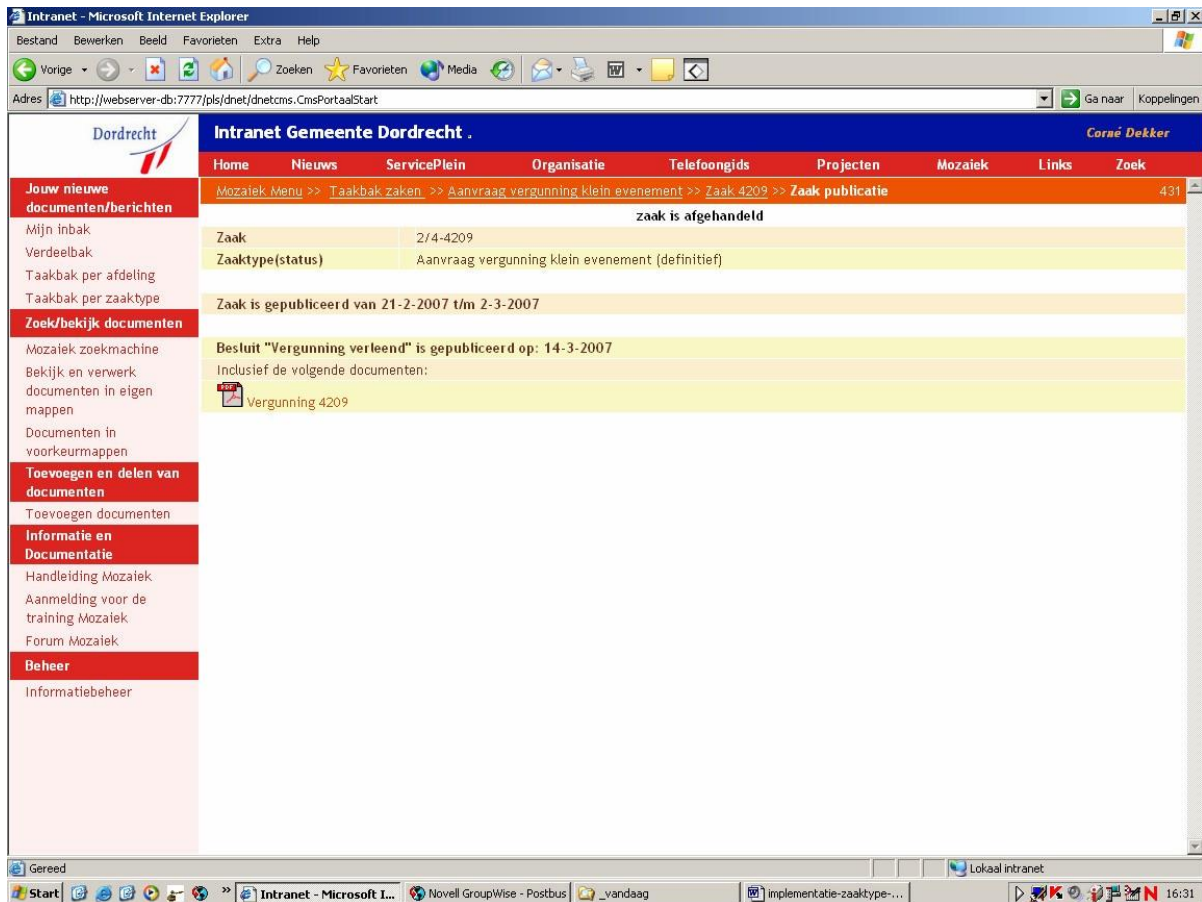
1.23 Opvoeren besluit

Bij het opvoeren van een besluit zijn vier datums relevant:

- Datum besluit betreft de datum waarop het besluit is genomen;
- Datum ingang betreft de datum waarop het besluit geldig wordt;
- Datum verval betreft de datum waarop het besluit niet langer geldig zal zijn;
- Datum verzonden betreft de datum waarop het besluit is verzonden naar de klant.

De laatste datum is vooral relevant, als er bezwaar kan worden gemaakt. Op basis van deze datum wordt de uiterste datum berekend, waarop men bezwaar kan maken.

1.24 Publicaties met betrekking tot de zaak



Afbeelding 33e, publicaties met betrekking tot een zaak

Zaken van een type, waarbij een publicatietekst is vastgelegd, worden op de website van de overheidsorganisatie zelf en op de website www.overheid.nl gepubliceerd, zodra de locatie van de zaak bekend is. Afhankelijk van het zaaktype worden ook de aanvraag en/of de bijlagen gepubliceerd.

Besluiten binnen de zaak, waarbij een publicatietekst is vastgelegd, worden ook gepubliceerd. Ook hier worden, afhankelijk van het besluittype, documenten gepubliceerd, zodra deze in pdf-formaat beschikbaar zijn.

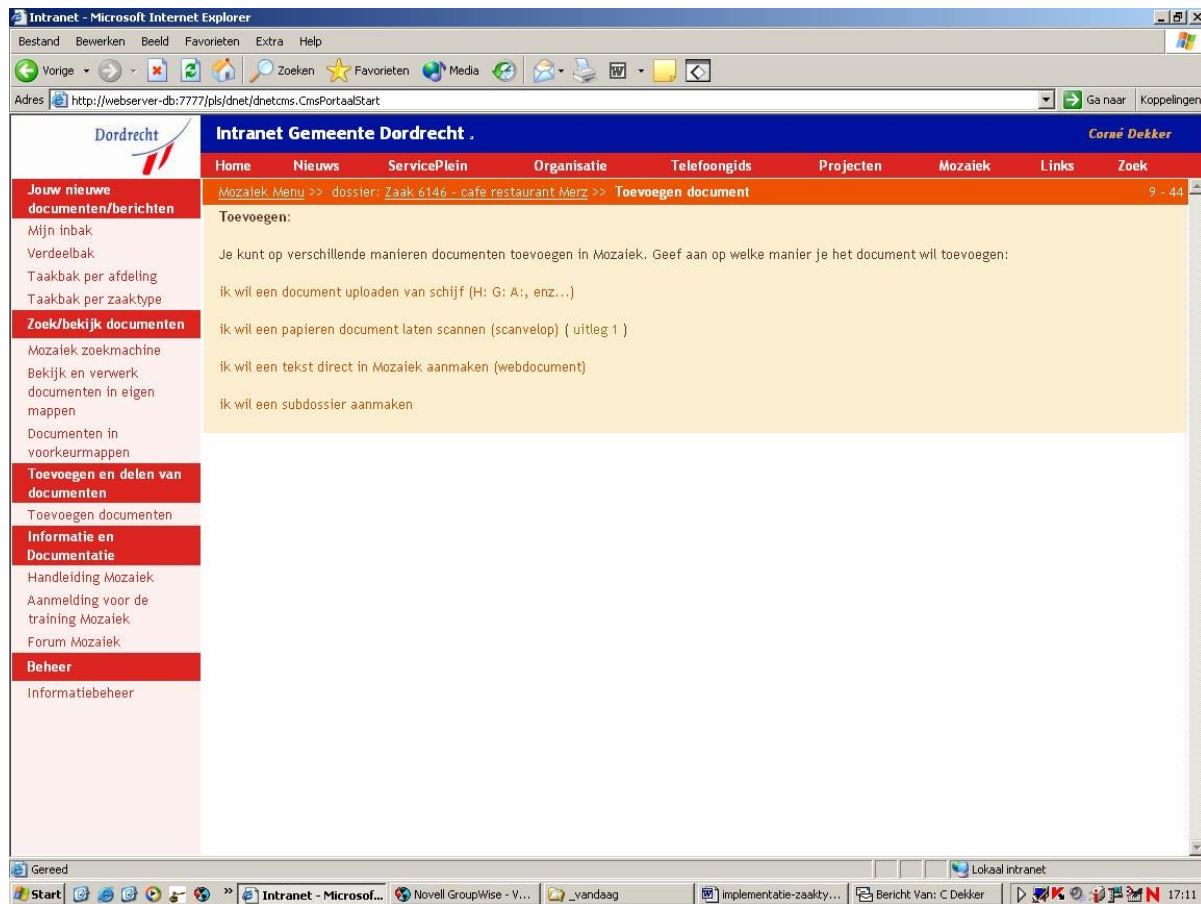
1.25 Signalen met betrekking tot de zaak

De behandelaar kan een signaal vastleggen. Een signaal kan worden beschouwd als een e-mailbericht, gericht aan de zaak en/of medewerkers en/of derden, dat niet direct wordt verstuurd, maar op een vooraf opgegeven datum. Een signaal, gericht aan de zaak, verschijnt in de signaalbak van de zaak. Bij een ongelezen signaal wordt de sneltoets in de taakbak rood.

1.26 Opnemen papieren documenten in het dossier

Soms is het gewenst dat een scan van een papieren document in het zaakdossier wordt opgenomen. De behandelaar kan dit eenvoudig realiseren door bij het toevoegen van een document aan een dossier te kiezen voor de zogenaamde scanvelop functionaliteit.

Men voert hierbij eerst op de gebruikelijke wijze alle kenmerken van het document in, zoals bijvoorbeeld het documenttype. Er verschijnt een voorblad met barcode, dat moet worden uitgeprint en samen met het papieren document moet worden verstuurd. Centraal worden al deze verzoeken gescand, waarna de scan als pdf- document direct in het juiste dossier terecht komt. Totdat het document is gescand, wordt middels een grijs pdf-icoontje duidelijk gemaakt, dat het betreffende document binnenkort gescand zal worden.



Afbeelding 33f, opnemen papieren document in een dossier

1.27 Opnemen webdocumenten in het dossier

Soms is het gewenst om snel een document in het zaakdossier op te nemen, zonder hiervoor een tekstverwerkingsprogramma te hoeven opstarten. Bijvoorbeeld in het geval van een telefoonnotitie.

De behandelaar kan dit eenvoudig realiseren door bij het toevoegen van een document aan een dossier, te kiezen voor de zogenaamde webdocument functionaliteit.

Men voert hierbij eerst op de gebruikelijke wijze alle kenmerken van het document in, zoals bijvoorbeeld het documenttype en daarna kan men direct via webfunctionaliteit het document samenstellen. Het document wordt vanuit het dossier als webpagina getoond.

1.28 Het verlengen van de zaak

Wanneer er meer tijd nodig is om een zaak af te handelen, kan in sommige gevallen een verdagingbesluit worden genomen. De behandelaar kan in zo'n geval de zaak verlengen. Net als bij het opschorten van een zaak, moet er verplicht een reden worden opgegeven. De verlenging wordt namelijk getoond als de klant de status van de zaak opvraagt.

Aan de verlenging wordt een termijn gehangen, die wordt opgeteld bij de standaard doorlooptijd zoals deze is gedefinieerd voor het betreffende zaaktype.