

Functionaliteit zaaksysteem voor de klant

Dit hoofdstuk schetst hoe via Mozaiek, het zaak/dossiersysteem van Dordrecht en de Drechtsteden, met klanten wordt gecommuniceerd over zaken.

We onderscheiden hier:

- Communicatie openbare informatie
- Communicatie met de aanvrager

1.29 *Communicatie openbare informatie*

The screenshot shows the website 'Gemeente Dordrecht - Recent aangevraagde vergunningen'. It features a navigation menu on the left, a map of Dordrecht with location pins, and a table of recent permit applications.

Soort	Locatie	Datum ontvangst	Status	Aanvrager
Aanvraag vergunning klein evenement	Korte Kalkhaven 3	14-03-2007	Aanvraag vergunning klein evenement in behandeling genomen	cafe restaurant Merz
Aanvraag om reguliere bouwvergunning	Dubbeldamseweg Zuid 72	14-03-2007	Aanvraag om reguliere bouwvergunning aan behandelende afdeling toegewezen	Aldi Roosendaal BV

Afbeelding 34a, overzicht recente aanvragen en besluiten

Op de website worden automatisch alle recente aanvragen en besluiten getoond, zodra de locatie bekend is (vanwege het tonen op een kaart).

De te publiceren documenten worden pas getoond, nadat het document in pdf-formaat in het zaakdossier is opgenomen.

Vanuit Mozaiek worden ook de publicaties op de landelijke website www.overheid.nl



getoond.

1.30 Communicatie met de aanvrager

De klant krijgt na het versturen van het webformulier en via een ontvangstbevestiging het unieke zaaknummer te zien.

The screenshot shows the website 'www.dordrecht.nl/zaakinfo' for case 6146. The page layout includes a navigation menu on the left, a header with the Dordrecht logo and 'Tatuu dienst!' banner, and a main content area with two tables. The first table shows the status of the case, and the second table shows the processing time. A 'Geef informatie' button is visible at the bottom of the main content area.

Status	Datum	Omschrijving
1 van 4	14-03-2007	Aanvraag vergunning klein evenement ontvangen
2 van 4	14-03-2007	Aanvraag vergunning klein evenement aan behandelende afdeling toegewezen
3 van 4	15-03-2007	Aanvraag vergunning klein evenement in behandeling genomen
4 van 4		Aanvraag vergunning klein evenement afgehandeld

Tijd	Datum	Omschrijving
21 dagen	14-03-2007	Standaard doorlooptijd
21 dagen		totaal.

Er zijn 5 dagen verstreken sinds 14-3-2007. De gemeente dient uw zaak dus binnen 16 dagen af te handelen, uiterlijk 4-4-2007.

M.b.v. de via de ontvangstbevestiging aan u verstrekte pincode, kunt u aanvullende informatie opvragen of reageren.

Pincode:

Geef informatie

Abbeelding 34b, zaakinformatie

Via www.dordrecht.nl/zaakinfo kan men de status van de zaak opvragen. Tevens wordt getoond hoe het staat met de doorlooptijd, waarbij de uiterste datum wordt genoemd, waarop de gemeente de zaak moet hebben afgehandeld. Hierbij wordt rekening gehouden met eventuele perioden van opschorting en/of verlenging van de zaak.

In de ontvangstbevestiging wordt tevens een pincode genoemd, waarmee men meer informatie over de zaak kan krijgen. Hiertoe kan men ook de DigiD code gebruiken.

Men krijgt tevens meer mogelijkheden. Zo kan men een e-mailadres en/of mobiel telefoonnummer opgeven en aangeven dat men via e-mail en/of sms op de hoogte wil worden gehouden van statuswijzigingen over de zaak.

Ook kan men reageren op de zaak door een vraag of opmerking te versturen, eventueel met een document als bijlage. Deze reactie wordt uiteraard direct in het juiste zaakdossier geplaatst. In de zaakbak krijgt de sneltoets 'ongelezen documenten' een rode kleur.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website of Gemeente Dordrecht. The page title is 'Gemeente Dordrecht - Opvragen status'. The browser address bar shows the URL: http://cms.dordrecht.nl/dordt/waxtrapp=vwgdoShKnPvBjEM. The website header features the Dordrecht logo and a large graphic with the text 'Tatuu dienst'. A navigation menu on the left includes links like 'Home', 'Actueel', 'E-loket', and 'Opvragen status'. The main content area displays details for 'Zaak 6146', which is a 'Aanvraag vergunning klein evenement (definitief)'. The details include the date of application (13-04-2007), description (noise exemption for cafe restaurant Merz), applicant (cafe restaurant Merz), and dates of receipt (14-3-2007) and processing (13-3-2007). A map of the location is also shown, highlighting the area around 'KORTE KALKHAVEN' and 'BOMMADE'.

Afbeelding 34c (hierboven), meer informatie over de zaak

Afbeelding 34d (volgende pagina boven), signaleringen via e-mail en/of sms

Afbeelding 34e (volgende pagina onder), reageren met betrekking tot een zaak

Gemeente Dordrecht - Opvragen status - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Media

Adres <http://cms.dordrecht.nl/dordt?waxtrapp=vwgdoS4knpV6Jk6M> Ga naar Koppelingen

HOME / E-LOKET / OPVRAGEN STATUS

www.dordrecht.nl/zaakinfor >> Reageren m.b.t. zaak 6146

Zaaktype (status) Aanvraag vergunning klein evenement (definitief)

Omschrijving 13-04-2007 ontheffing voor de geluidsnorm in cafe restaurant Merz aan de Korte Kalkhaven 3

Aanvrager cafe restaurant Merz, T.a.v. R. Groenendijk, Korte Kalkhaven 3, 3311 JM Dordrecht

Ontvangen via post

Datum 14-3-2007

Datum ontvangen 13-3-2007

Datum op aanvraag 13-3-2007

Status	Datum	Omschrijving
1 van 4	14-03-2007	Aanvraag vergunning klein evenement ontvangen
2 van 4	14-03-2007	Aanvraag vergunning klein evenement aan behandelende afdeling toegewezen
3 van 4	15-03-2007	Aanvraag vergunning klein evenement in behandeling genomen
4 van 4		Aanvraag vergunning klein evenement afgehandeld

Tijd 21 dagen Datum 14-03-2007 Omschrijving Standaard doorlooptijd

21 dagen totaal.

Er zijn 5 dagen verstreken sinds 14-3-2007. De gemeente dient uw zaak dus binnen 16 dagen af te handelen, uiterlijk 2007.

Onderwerp reactie

Reactie m.b.t. zaak

Gereed

Start Gemeente Dordrecht ... Novell GroupWise - Postbus _vandaag implementatie-zaaktype-... Lokaal intranet 16:12

Gemeente Dordrecht - Opvragen status - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Media

Adres <http://cms.dordrecht.nl/dordt?waxtrapp=vwgdoS4knpV6Jk6M> Ga naar Koppelingen

sitemap | links | veelgestelde vragen | vacatures | contact

Dordrecht

HOME / E-LOKET / OPVRAGEN STATUS

www.dordrecht.nl/zaakinfor >> Zaak 6146

Zaaktype (status) Aanvraag vergunning klein evenement (definitief)

Omschrijving 13-04-2007 ontheffing voor de geluidsnorm in cafe restaurant Merz aan de Korte Kalkhaven 3

Aanvrager cafe restaurant Merz, T.a.v. R. Groenendijk, Korte Kalkhaven 3, 3311 JM Dordrecht

Ontvangen via post

Datum 14-3-2007

Datum ontvangen 13-3-2007

Datum op aanvraag 13-3-2007

Signaleren

We kunnen u op de hoogte houden van statuswijzigingen via email en/of sms.

Email-adres

Telefoonnummer mobiel 078-6132582

ja, hou mij op de hoogte via email middels genoemd email-adres

ja, hou mij op de hoogte via sms middels genoemd telefoonnummer

Leg gegevens vast

Gereed

Start Gemeente Dordrecht ... Novell GroupWise - Postbus _vandaag implementatie-zaaktype-... Lokaal intranet 16:11