

SWF behandelen van actieverzoek

Op deze pagina wordt toegelicht hoe het behandelen van een actieverzoek in zijn werk gaat. Waarmee bedoeld wordt: het behandelen van actieverzoeken door de medewerkers nadat een actieverzoek is aangemaakt (al dan niet automatisch) in OpenWave. Voor de uitleg hoe actieverzoeken uitgezet kunnen worden/binnenkomen zie kopjes **Uitgaande actieverzoek** en **Inkomende actieverzoeken** op pagina: [Samenwerkingsfunctionaliteit](#)

NB

De beschrijving op deze pagina gaat uit van SWF v5 versie: met de ingang van SWF versie v5 (OpenWave is vanaf 1.32 automatisch over naar SWF v5) is het behandelen/afhandelen van actieverzoeken namelijk gewijzigd en een stuk uitgebreider geworden.

Er wordt zowel van de zender als de ontvanger verwacht dat men statusovergangen initieert: Het behandelen van een actieverzoek geschied functioneel gezien door de status te wijzigen van een actieverzoek en daarbij een bericht mee te sturen aan de zender/ontvanger.

Eventueel kan men hierbij aan het actieverzoek documenten koppelen uit de bovenliggende SWF ruimte. Het koppelen van documenten kan zowel door de zender, bijvoorbeeld om aan de ontvanger documenten mee te geven die specifiek van belang zijn voor dit actieverzoek, als door de ontvanger om bijvoorbeeld een gegeven advies in documentvorm te sturen.

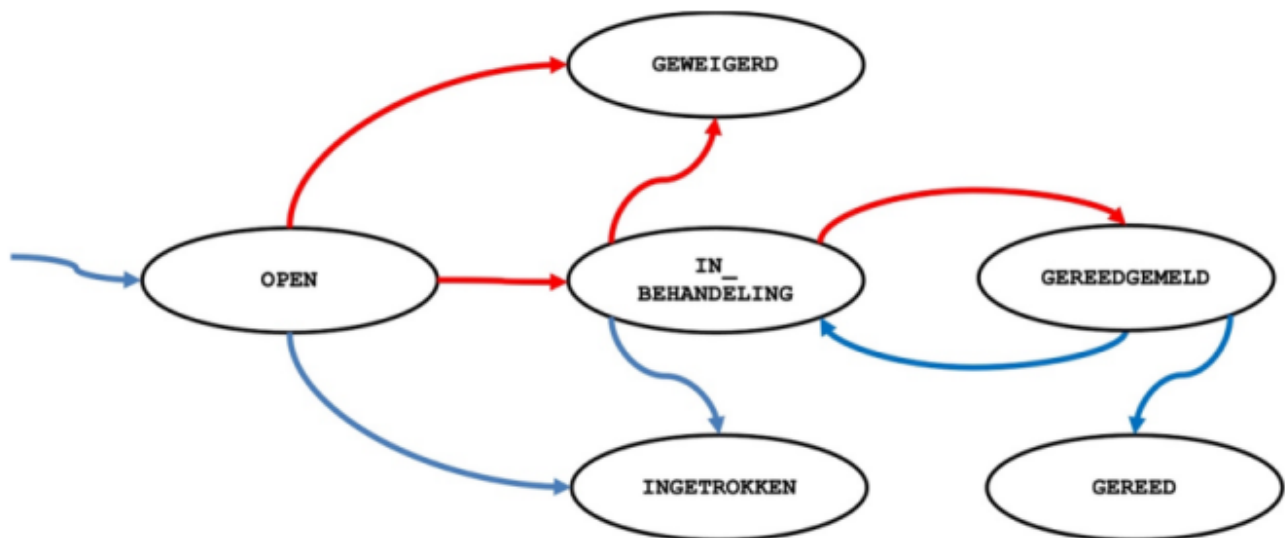
Voor meer uitleg over documenten koppelen aan een actieverzoek zie op deze pagina hoofdstuk **Documenten bij een actieverzoek**. Welke statussen mogelijk zijn en in welke volgorde is terug te lezen in onderstaand schema:

Mogelijke Statussen van een actieverzoek

In onderstaand schema (bron: 20240923-swf-v5-beschrijving-wijzigingen-v1-0.pdf) is door het SWF schematisch in kaart gebracht welke statussen een actieverzoek kan hebben.

De rode lijnen zijn de statusovergangen die mogelijk zijn voor een ontvanger.

De blauwe lijnen zijn de statusovergangen mogelijk voor een zender.



Status OPEN: Een zender zet een actieverzoek uit: deze krijgt status OPEN en de ontvanger ontvangt dit actieverzoek. Vervolgens zijn de volgende opties mogelijk:

- de zender mag het actieverzoek alsnog intrekken (eindstatus)
- de ontvanger mag het actieverzoek weigeren: Weigeren betekent automatisch dat het actieverzoek een eindstatus heeft bereikt. De status kan niet meer gewijzigd worden.
- de ontvanger mag het actieverzoek in behandeling nemen: In behandeling nemen geeft status IN_BEHANDELING en laat de zender weten dat de ontvanger bezig is met behandelen van het verzoek.

Status INGETROKKEN: Als de zender het actieverzoek intrekt dan is het behandelen van het actieverzoek beëindigd. Na synchronisatie/verversen van actieverzoek bij de ontvanger zal deze de status INGETROKKEN zien en weet hiermee dat de zender het verzoek heeft ingetrokken.

Status GEWEIGERD: Als de ontvanger het actieverzoek weigert dan is hiermee het actieverzoek behandelen gedaan. Na synchronisatie/verversen van actieverzoek bij de zender zal deze de status GEWEIGERD zien en weet hiermee dat de ontvanger het verzoek niet in behandeling neemt. De zender kan dan alleen een nieuw actieverzoek sturen wilt men toch een nieuw advies vragen.

Status IN_BEHANDELING: als de ontvanger het verzoek in behandeling neemt, dan:

- kan de ontvanger alsnog de status wijzigen naar GEWEIGERD (eindstatus)
- mag de zender de status van het verzoek nog wijzigen naar INGETROKKEN (eindstatus)
- zal de ontvanger als deze klaar is met het behandelen van het actieverzoek, de status wijzigen naar GEREEDGEMELD

Status GEREEDGEMELD: als de ontvanger het verzoek gereed meld dan heeft de zender nog twee mogelijke acties:

- de status wijzigen naar GEREED. Het advies van de ontvanger is voldoende en wordt geaccepteerd. Het actieverzoek is afgerond.
- mag de zender de status van het verzoek terugzetten naar IN_BEHANDELING. Men is niet tevreden met het advies en wilt dat de ontvanger nogmaals kijkt naar de advies vraag

Status GEREED: Eindstatus. Er is geen andere statuswijziging mogelijk. Het actieverzoek is behandeld.

Acties bij een actieverzoek

Bij een actieverzoek zijn verschillende acties mogelijk. Een deel daarvan is zichtbaar voor zowel de ontvanger als zender van het verzoek. Lees hierover meer bij de kopjes **Documenten bij actieverzoek** en **Berichten bij verzoek**. Daarnaast zijn er nog acties m.b.t. status wijzigen van het verzoek:

Op het detailscherm van een actieverzoek zijn, afhankelijk van of men de zender of ontvanger is EN welke status het actieverzoek heeft, bepaalde knoppen aanwezig. Deze knoppen zijn bedoeld voor het wijzigen van de status van het actieverzoek en starten altijd een wizard die bij uitvoeren:

- de status van het actieverzoek wijzigt in OpenWave
- de code van de medewerker logt in OpenWave die de status wijzigt
- een bericht stuurt naar SWF voor wijzigen van status plus de opmerking mee stuurt

De iconen van deze knoppen (hoe de knop eruit ziet) zijn veelal gelijk. Zo zal voor intrek/weiger acties een blokkeericoon getoond worden, voor in behandeling nemen een potlood icoon getoond worden, en voor gereedmelden en gereed zetten acties een krul icoon zichtbaar zijn. De hint achter de knop zal tonen om welke actie het gaat aan de medewerker. Hieronder staat uitgeschreven voor zowel de zender als ontvanger welke knoppen er mogelijk zijn en wat deze doen.

Acties Status wijzigen Zender

De volgende knoppen/acties m.b.t. status wijzigen zijn er voor de zender van een actieverzoek:

- Actieverzoek GEREED. Met deze knop wordt de status van het actieverzoek: GEREED. Dit is een eindstatus: het betekent dat de zender zegt dat het actieverzoek voldoende behandeld is en afgehandeld is. Indien zender niet tevreden is dan kan deze de status op IN_BEHANDELING zetten. De knop is zichtbaar en enabled indien:
 - het actieverzoek nog in de landelijke SWF aanwezig is
 - de status van de actie op GEREEDGEMELD staat
 - de medewerker muteerrechten heeft op de samenwerkingsruimte (tbomgrechten.dlcomgswfedt)
 - de samenwerkingsruimte nog NIET is beëindigd
 - de zender van het actieverzoek (tbswfactieverzoeken.dvontvangeroin) dezelfde is als de door programmatuur bepaalde OIN van zender (zie kopje *Bepalen OIN van zender aanmaken en muteren van samenwerkingsruimtes*)
 - compartiment ok en bovenliggende zaak niet is geblokkeerd.
- Actieverzoek In behandeling zetten. Met deze knop wordt de status van het actieverzoek: IN_BEHANDELING. Dat betekent dat als zender men het actieverzoek opnieuw wilt laten behandelen door de ontvanger van het actieverzoek. De knop is zichtbaar en enabled indien:
 - het actieverzoek nog in de landelijke SWF aanwezig is
 - de status van de actie op GEREEDGEMELD staat
 - de medewerker muteerrechten heeft op de samenwerkingsruimte (tbomgrechten.dlcomgswfedt)
 - de samenwerkingsruimte nog NIET is beëindigd
 - de zender van het actieverzoek (tbswfactieverzoeken.dvontvangeroin) dezelfde is als de door programmatuur bepaalde OIN van zender (zie kopje *Bepalen OIN van zender aanmaken en muteren van samenwerkingsruimtes*)
 - compartiment ok en bovenliggende zaak niet is geblokkeerd.

- Actieverzoek intrekken .Met het intrekken wordt de status van het actieverzoek: INGETROKKEN. Dit is een eindstatus: het betekent dat men als zender het actieverzoek niet wilt laten behandelen door de ontvanger. De knop is zichtbaar en enabled indien:
 - het actieverzoek nog in de landelijke SWF aanwezig is
 - de status van de actie op OPEN of IN_BEHANDELING staat
 - de medewerker muteerrechten heeft op de samenwerkingsruimte (tbomgrechten.dlcomgswfedt)
 - de samenwerkingsruimte nog NIET is beëindigd
 - de zender van het actieverzoek (tbswfactieverzoeken.dvzenderoin) dezelfde is als de door programmatuur bepaalde OIN van zender (zie kopje *Bepalen OIN van zender aanmaken en muteren van samenwerkingsruimtes*)
 - compartiment ok en bovenliggende zaak niet is geblokkeerd.

Acties Status wijzigen Ontvanger

De volgende knoppen/acties m.b.t. status wijzigen zijn er voor de ontvanger van een actieverzoek:

- Actieverzoek in behandeling nemen. In behandeling nemen geeft aan dat de ontvanger de adviesvraag gaat behandelen. De knop is zichtbaar en enabled indien:
 - het actieverzoek nog in de landelijke SWF aanwezig is
 - de status van de actie op OPEN staat
 - de medewerker muteerrechten heeft op de samenwerkingsruimte (tbomgrechten.dlcomgswfedt)
 - de samenwerkingsruimte nog NIET is beëindigd is
 - de ontvanger van het actieverzoek (tbswfactieverzoeken.dvontvangeroin) dezelfde is als de door programmatuur bepaalde OIN van zender (zie kopje *Bepalen OIN van zender aanmaken en muteren van samenwerkingsruimtes*)
 - compartiment ok en bovenliggende zaak niet is geblokkeerd.
- Actieverzoek weigeren. Weigeren geeft aan dat de ontvanger de adviesvraag NIET gaat behandelen. De knop is zichtbaar en enabled indien:
 - het actieverzoek nog in de landelijke SWF aanwezig is
 - de status van de actie op OPEN of IN_BEHANDELING staat
 - de medewerker muteerrechten heeft op de samenwerkingsruimte (tbomgrechten.dlcomgswfedt)
 - de samenwerkingsruimte nog NIET is beëindigd is
 - de ontvanger van het actieverzoek (tbswfactieverzoeken.dvontvangeroin) dezelfde is als de door programmatuur bepaalde OIN van zender (zie kopje *Bepalen OIN van zender aanmaken en muteren van samenwerkingsruimtes*)
 - compartiment ok en bovenliggende zaak niet is geblokkeerd.
- Actieverzoek gereedmelden. Met het gereedmelden wordt de status van het actieverzoek: GEREED_GEMELD. Dit geeft een seintje aan de zender van het actieverzoek dat wat de ontvanger betreft het actieverzoek zo behandeld is. De knop is zichtbaar en enabled indien:
 - het actieverzoek nog in de landelijke SWF aanwezig is
 - de status van de actie op IN_BEHANDELING staat
 - de medewerker muteerrechten heeft op de samenwerkingsruimte (tbomgrechten.dlcomgswfedt)
 - de samenwerkingsruimte nog NIET is beëindigd is
 - de ontvanger van het actieverzoek (tbswfactieverzoeken.dvontvangeroin) dezelfde is als de door programmatuur bepaalde OIN van zender (zie kopje *Bepalen OIN van zender aanmaken en muteren van samenwerkingsruimtes*)

- compartiment ok en bovenliggende zaak niet is geblokkeerd.

Documenten bij actieverzoek

In het detailscherm van een actieverzoek is het blok **Gekoppelde SWF documenten** opgenomen. Het blok toont een lijst van alle gekoppelde documenten aan het actieverzoek. Niet te verwarren trouwens met de documentenlijst bij de zaak of de documentenlijst bij de SWF ruimte. De gekoppelde documenten bij een SWF actieverzoek is een lijst met wat er vanuit het SWF meekomt aan gekoppelde documenten bij een actieverzoek. Het is bij het SWF niet mogelijk om vanuit de documentenlijst bij de SWF Ruimte, documenten te koppelen aan een actieverzoek. De koppeling kan dus alleen bij het actieverzoek. Andersom is het bij het actieverzoek niet mogelijk om nieuwe documenten toe te voegen aan het SWF: maar kan men alleen documenten koppelen aan het actieverzoek die bij de bovenliggende SWF ruimte aanwezig zijn. In de lijst van gekoppelde SWF documenten zijn een aantal knoppen aanwezig:

- Documenten koppelen aan verzoek:
 - zichtbaar en enabled indien men wijzigrechten heeft voor de SWF functionaliteit
 - start een wizard die een lijst toont van de documenten bij de bovenliggende SWF ruimte die nog niet aan het actieverzoek gekoppeld zijn
 - de medewerker kiest de te koppelen documenten en klikt op uitvoeren
 - de gekoppelde documenten lijst wordt bijgewerkt in OpenWave
 - er gaat per te koppelen document een bericht uit naar het SWF om de documenten daar te koppelen aan het actieverzoek
 - de wizard weegt een aantal zaken af: zaak geblokkeerd, compartiment ok, SWF actieverzoek nog niet gesloten etc etc. Is er iets waardoor de actie naar het SWF niet mag gebeuren dan toont de wizard een nette melding aan de medewerker en zal geen acties uitvoeren
- Ontkoppel documenten bij verzoek
 - zichtbaar en enabled indien men wijzigrechten heeft voor de SWF functionaliteit
 - start een wizard die een lijst toont van de documenten bij de bovenliggende SWF ruimte die al gekoppeld zijn aan het actieverzoek
 - de medewerker kiest de te ontkoppelen documenten en klikt op uitvoeren
 - de gekoppelde documenten lijst wordt bijgewerkt in OpenWave
 - er gaat per te ontkoppelen document een bericht uit naar het SWF om de documenten daar te ontkoppelen bij het actieverzoek
 - de wizard weegt een aantal zaken af: zaak geblokkeerd, compartiment ok, SWF actieverzoek nog niet gesloten etc etc. Is er iets waardoor de actie naar het SWF niet mag gebeuren dan toont de wizard een nette melding aan de medewerker en zal geen acties uitvoeren
- Download geselecteerde document bij verzoek
 - zichtbaar en enabled indien men wijzigrechten heeft voor de SWF functionaliteit EN er tenminste 1 regel in de lijst bestaat
 - download het document uit het SWF (zal openen via het downloadcentrum)

Bij het verversen van de actieverzoeken (al dan niet handmatig als bij de task SynchroniseerOpenSWFRuimtes) wordt ook de gekoppelde documentenlijst bijgewerkt met de volgens SWF gekoppelde documenten. Dit zorgt ervoor dat als een zender/ontvanger documenten (ont)koppelt, de andere partij na synchronisatie de huidige stand van zaken doorkrijgt. Hetzelfde geldt voor het aanmaken van actieverzoeken via de task importOpenSWFActieverzoeken: indien het actieverzoek gekoppelde documenten bevat dan zullen deze bij aanmaken van het actieverzoek

opgeslagen worden in de tabel die ten grondslag ligt aan de lijst Gekoppelde SWF documenten.

Berichten bij actieverzoek

In het detailscherm van een actieverzoek is het blok **Berichten bij verzoek** opgenomen. Het blok toont een lijst van alle berichten bij het actieverzoek. Het gaat hier om de **berichten service van het SWF** bij een actieverzoek.

Niet te verwarren met velden:

- **Bericht** (is het originele bericht bij aanmaken van een actieverzoek)
- **Melding** (hierin komen de meldingen die men doorgeeft bij het wijzigen van de status van een verzoek)

De berichten service van het SWF is bedoeld om berichten te kunnen uitwisselen tussen zender en ontvanger van het actieverzoek, zonder dat er ook een wijziging op het actieverzoek plaatsvindt.

In de lijst van berichten bij verzoek zijn een aantal knoppen aanwezig:

- Ververs lijst met berichten bij verzoek:
 - zichtbaar en enabled indien men wijzigrechten heeft voor de SWF functionaliteit
 - start een wizard die op de achtergrond een bericht aan het SWF stuurt om de berichten bij het verzoek op te halen
 - indien er berichten in de lijst staan die niet meer voorkomen in de SWF, dan zullen deze berichten verwijderd worden uit OpenWave
 - indien er berichten nog niet in de lijst staan, maar wel in het SWF, dan zullen deze berichten aangemaakt worden in OpenWave
 - de wizard weegt een aantal zaken af: zaak geblokkeerd, compartiment ok, bovenliggende SWF ruimte nog niet gesloten en of diegene die op de verversknop ligt wel een ketenpartner is in de bovenliggende SWF ruimte. Indien een ander probeert de berichtenlijst te verversen dan zal de wizard dit afvangen en een melding tonen
- Nieuw bericht sturen
 - zichtbaar en enabled indien men insertrechten heeft voor de SWF functionaliteit
 - start een wizard die een veld toont waarin de medewerker het bericht kan typen
 - de wizard weegt een aantal zaken af: zaak geblokkeerd, compartiment ok, bovenliggende SWF ruimte nog niet gesloten en of diegene wel de zender of ontvanger van het actieverzoek is. Indien een ander probeert een bericht te sturen dan zal de wizard dit afvangen en een melding tonen
- Verwijder bericht bij verzoek
 - zichtbaar en enabled indien men wijzigrechten heeft voor de SWF functionaliteit
 - verwijdert het bericht uit het SWF en uit de tabel in OpenWave
 - de wizard weegt een aantal zaken af: zaak geblokkeerd, compartiment ok, bovenliggende SWF ruimte nog niet gesloten en of diegene wel de zender van het bericht is. Indien een ander probeert een bericht te verwijderen dan zal de wizard dit afvangen en een melding tonen

Bij het verversen van de actieverzoeken (al dan niet handmatig als bij de task SynchroniseerOpenSWFRuimtes) wordt ook de lijst met berichten bij verzoek bijgewerkt met de volgens SWF aanwezige berichten. Dit zorgt ervoor dat als een zender/ontvanger een bericht stuurt/verwijdert, de andere partij na synchronisatie de huidige stand van zaken doorkrijgt. Hetzelfde geldt voor het aanmaken van actieverzoeken via de task importOpenSWFActieverzoeken: indien het

actieverzoek berichten bevat dan zullen deze bij aanmaken van het actieverzoek opgeslagen worden in de tabel die ten grondslag ligt aan de lijst berichten bij verzoek

Zichtbaarheid velden detailscherm actieverzoek

Naast de hierboven beschreven zichtbaarheidsafweging van knoppen, zijn er in het detailscherm van een SWF actieverzoek ook velden die een zichtbaarheidsafweging hebben. Zo zal voor een zender versus een ontvanger het uiterlijk van een SWF actieverzoek detailscherm verschillen. Dit heeft te maken met het verschil tussen statusmogelijkheden voor een zender versus ontvanger.

Als men de zender is van het actieverzoek dan zijn de volgende velden zichtbaar:

- **In behandeling door medewerker:** wordt automatisch gevuld (niet wijzigbaar) door de programmatuur bij het door de zender in behandeling zetten van het actieverzoek. Wordt gevuld met de code van de medewerker die de wizard gestart heeft.
- **Gereed/Ingetrokken door medewerker:** wordt automatisch gevuld (niet wijzigbaar) door de programmatuur bij het door de zender ofwel zetten van status GEREED als zetten van status INGETROKKEN. Wordt gevuld met de code van de medewerker die de wizard gestart heeft.

Als men de ontvanger is van het actieverzoek dan zijn de volgende velden zichtbaar:

- **In behandeling door medewerker:** wordt automatisch gevuld (niet wijzigbaar) door de programmatuur bij het door de ontvanger in behandeling nemen van het actieverzoek. Wordt gevuld met de code van de medewerker die de wizard gestart heeft.
- **Gereedgemeld door medewerker:** wordt automatisch gevuld (niet wijzigbaar) door de programmatuur bij het door de ontvanger gereedmelden van het actieverzoek. Wordt gevuld met de code van de medewerker die de wizard gestart heeft.
- **Geweigerd door medewerker:** wordt automatisch gevuld (niet wijzigbaar) door de programmatuur bij het door de ontvanger weigeren van het actieverzoek. Wordt gevuld met de code van de medewerker die de wizard gestart heeft.

From:
<https://acc-doc.open-wave.nl/> - Documentatie

Permanent link:
https://acc-doc.open-wave.nl/dev/applicatiebeheer/probleemoplossing/programmablokken/swf_behandelen_actieverzoek?rev=1784103389

Last update: 2026/07/15 11:07

