

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](#)

Er wordt uitgegaan van de werking 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. Dit kan zowel een zender doen om aan de ontvanger documenten mee te geven die specifiek van belang zijn voor dit actieverzoek, als een ontvanger doen 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**.

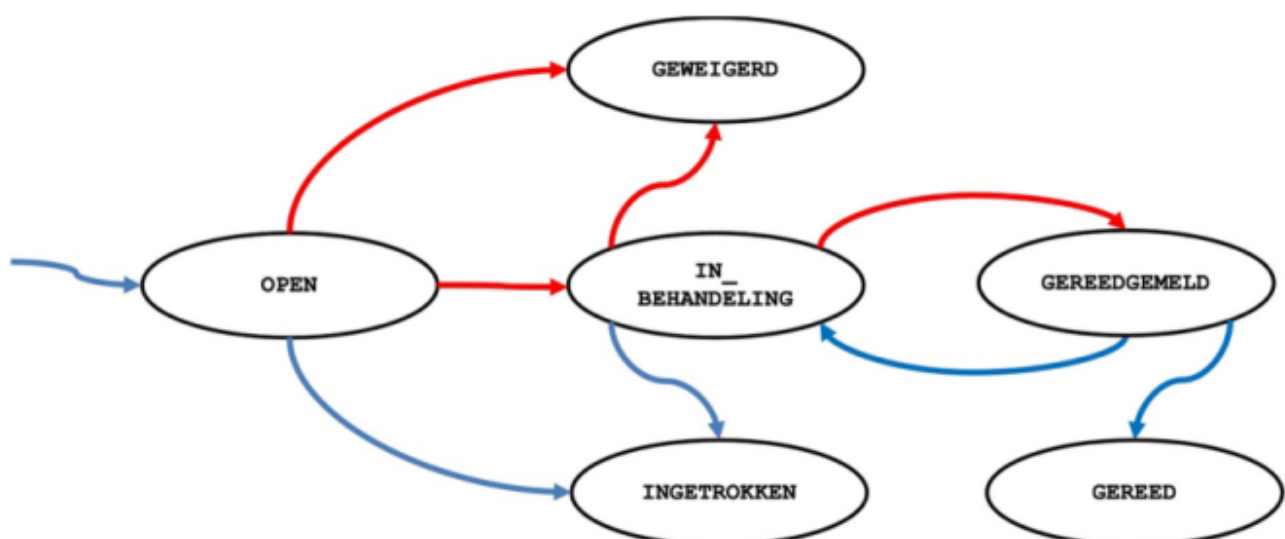
Welke statussen mogelijk zijn en in welke volgorde is terug te lezen in onderstaand schema:

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.

Behandelen van actieverzoek

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. Dit kan zowel een zender doen om aan de ontvanger documenten mee te geven die specifiek van belang zijn voor dit actieverzoek, als een ontvanger doen 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.

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

De iconen van deze knoppen (hoe de knop eruit ziet) zijn veelal gelijk. Zo zal voor intrek/weiger acties een blokkeericoon getoond worden en voor in behandeling nemen/gereed melden 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.

Knoppen Zender

De volgende knoppen zijn er voor de zender van een actieverzoek:

- Actieverzoek GEREED 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.

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:

- Actieverzoek In behandeling zetten 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.

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.

- Actieverzoek intrekken 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.

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.

Knoppen Ontvanger

- Actieverzoek gereedmelden 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.

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 zender kan er vervolgens voor kiezen om het actieverzoek GEREED te verklaren of toch opnieuw IN_BEHANDELING te zetten. In geval van GEREED is het actieverzoek afgerond. In het geval van IN_BEHANDELING zetten zal het actieverzoek, na synchronisatie/verversen in OpenWave, voor de ontvanger weer op IN_BEHANDELING staan en wordt er actie van de ontvanger verwacht. Deze moet dan het actieverzoek opnieuw behandelen.

Documenten bij een actieverzoek

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

Permanent link:
https://acc-doc.open-wave.nl/doku.php/openwave/1.32/applicatiebeheer/probleemoplossing/programmablokken/swf_behandelen_actieverzoek?rev=1745914011

Last update: 2025/05/26 12:29