



BESCHRIJVINGEN PER ROL IN HET SVS (DROOG)

NA REGISTRATIE VAN EEN SCHADE DOOR WEGINSPECTEUR

Ontwikkelteam Dictu RWS-SVS

Inhoudsopgave

Schadecoördinator in SVS.....	2
Inleiding.....	2
Het kiezen van een te behandelen zaak door de schadecoördinator.....	2
De beoordeling van de door de wegininspecteur ingevoerde schademelding.....	2
Het aanmaken van een SAP-zaaknummer.....	3
Verzenden van het Proces-verbaal naar de SAP-zaak.....	3
Bepalen of beschadigde object(en) hersteld moet(en) worden.....	3
Monitoren voortgang.....	4
Verwerken van een vraag door de Asset manager.....	5
Administratief medewerker PPO en CIV (Herstel-zaken).....	6
1. Inleiding.....	6
2. Het kiezen een te behandelen zaak door een administratief medewerker.....	6
3. Het vragen van een offerte.....	6
4. Het verwerken van een ontvangen offerte.....	7
Administratief medewerker PPO (Calamiteit-zaken).....	7
5. Inleiding.....	7
6. Het kiezen een te behandelen zaak door een ADM medewerker.....	8
7. Het aanvragen van een ATB en wachten op de offerte.....	8
8. Het verwerken van de ontvangen offerte.....	8
Verwerken van een vraag door de Technisch manager.....	9
Juridisch voorbereider (JV).....	10
Inleiding.....	10
Kiezen van een zaak om te behandelen.....	10
Pdf met foto's samenstellen en kopiëren naar SAP.....	10
Bijzondere situatie.....	10
Groepsmanager.....	11
Inleiding.....	11
Kiezen van een zaak om te behandelen.....	11
Juridisch medewerker (JM).....	12
Inleiding.....	12
De taken van de JM in een verhaal-zaak.....	12
De taak van een JM tot aan afsluiten van de verhaalzaak in SVS.....	12
Afdoen verhaal-zaak.....	12
Verwerken van en waarneming door Baliemedewerker.....	13
Inleiding.....	13
Het in behandeling nemen van de waarneming door de Baliemedewerker.....	13
Het goed- of afkeuren van een Waarneming-zaak.....	13
Het afronden van een waarneming.....	13

Schadecoördinator in SVS

Inleiding

Door de wegingspecteur wordt een schademelding ingevoerd in het systeem.

Ter afronding van de melding kiest de wegingspecteur voor het overdragen van de zaak aan de schadecoördinator. De zaak wordt in een werkbak geplaatst die als standaard is toegewezen aan de schadecoördinatoren van de dienst waaronder het district valt dat door de wegingspecteur in de melding is opgevoerd.

Het kiezen van een te behandelen zaak door de schadecoördinator

De schadecoördinator logt in. Via het menu 'Dashboard' ziet hij het volgende op zijn scherm:

Werkbak: Werkbak Zuid Nederland

Te behandelen

Id	Kategorie	Aangemaakt	Verwacht	Urgentie	Zaakeigenaar
Werkvak is leeg					

Tj Tonny Jansen (0)

Naam	Dossier	Kategorie	SapZaakNummer
Niets dan ruimte			

Werkwachtrijen

- Werkbak Midden Nederland 0
- Werkbak Noord Nederland 0
- Werkbak Oost Nederland 0
- Werkbak West Nederland Noord 0
- Werkbak West Nederland Zuid 0
- Werkbak Zee en Delta 0
- Werkbak Zuid Nederland 0

Alles weergeven (7)

In het voorbeeld zie je de werkbak van de dienst Zuid Nederland als standaard bovenaan staan omdat de ingelogde schadecoördinator werkzaam is in die dienst.

De schadecoördinator kan een zaak verder behandelen door er een uit zijn werkbak te kiezen door erop te klikken.

De werkbakken van de andere diensten staan aan de rechterkant van het scherm.

Als je op 1 van die werkbakken klikt, verandert het scherm in:

Werkbak: Werkbak Zuid Nederland

Te behandelen

Id	Kategorie	Aangemaakt	Verwacht	Urgentie	Zaakeigenaar
Werkvak is leeg					

5 Werkbak Midden Nederland (0)

Dossier	Kategorie	Zaakeigenaar
Niets dan ruimte		

Werkwachtrijen

- Werkbak Midden Nederland 0
- Werkbak Noord Nederland 0
- Werkbak Oost Nederland 0
- Werkbak West Nederland Noord 0
- Werkbak West Nederland Zuid 0
- Werkbak Zee en Delta 0
- Werkbak Zuid Nederland 0

Alles weergeven (7)

De gekozen werkbak wordt dan onderin het scherm getoond. De schadecoördinator kan dan ook zaken uit die werkbak kiezen om te behandelen.

De beoordeling van de door de wegingspecteur ingevoerde schademelding

De schadecoördinator keurt de schademelding goed of af.

Bij goedkeuring vervolgt de schadecoördinator de zaak. Bij afkeuring geeft de schadecoördinator een reden op.

Door op de knop 'Uitvoeren' te klikken wordt de beslissing van de beoordeling vastgelegd.

Heeft de schadecoördinator gekozen om de registratie af te keuren dan zal de zaak terug komen

in de werklĳst van de weĳinspecteur die de melding heeft ingevoerd.
Bĳ de keuze van goedkeuren verschĳnt de volgende taak om uit te voeren.

Het aanmaken van een SAP-zaaknummer

De eerste taak voor de schadecoördinator is het aanmaken van een SAP-zaaknummer (75.....nummer). Daartoe wordt in het scherm geklikt op de knop 'Genereer zaak in SAP'.
Op de achtergrond wordt die SAP-zaak aangemaakt en wordt het gegenereerde SAP-zaaknummer gemeld aan het schadevolgsysteem en weergegeven op het scherm.
Indien er in de communicatie tussen SVS en SAP iets is misgegaan, kan de schadecoördinator nogmaals de opdracht geven.

Met een druk op de knop 'Uitvoeren' wordt de volgende taak in het proces klaargezet voor uitvoering.

Verzenden van het Proces-verbaal naar de SAP-zaak

In deze stap wordt het Proces-verbaal gegenereerd en weergegeven.
De schadecoördinator kan het Proces-verbaal openen en inzien.
De uit te voeren taak bestaat in het versturen van het document naar de zojuist aangemaakte SAP-zaak. De schadecoördinator drukt op de knop 'Stuur PV naar SAP'.
Op het scherm wordt getoond of deze actie geslaagd is of niet.
Indien het systeem meldt dat deze actie niet is geslaagd kan de schadecoördinator een nieuwe poging wagen.

Als alles is goed gegaan wordt automatisch aangegeven of de ingevoerde schade genormeerd is of niet-genormeerd. In de achtergrond wordt in SAP een WBS-nummer aangemaakt en in SVS wordt een verhaal-zaak gemaakt, welke door BJV kan worden opgepakt.
De schadecoördinator klikt op de knop 'Uitvoeren' en kan de volgende taak gaan uitvoeren.

Bepalen of beschadigde object(en) hersteld moet(en) worden

De beschadigde objecten worden getoond en de schadecoördinator geeft aan of de objecten hersteld moeten worden of niet. Als gekozen wordt voor het niet herstellen van een object dient de schadecoördinator een reden op te geven.

ADVIES VRAGEN AAN ASSET-MANAGER

Als de schadecoördinator een advies van een asset-manager wil hebben, kan hij in deze stap kiezen voor de optie 'Vraag advies aan asset-manager' in het menu 'Acties' rechtsboven in het scherm.

Er verschĳnt dan een scherm waarin de schadecoördinator kiest voor de asset-manager aan wie hij zijn vraag wil stellen. De schadecoördinator formuleert zijn vraag in het scherm en drukt op de knop 'Uitvoeren'.

Vervolgens kan de schadecoördinator aangeven welke foto's eventueel relevant zijn voor zijn vraag aan de asset-manager.

De schadecoördinator drukt op de knop 'Uitvoeren'.

Er wordt een zgn. AM-Consultatie-zaak aan de schade-zaak gekoppeld waardoor de behandeling van de schade-zaak 'in de wacht' komt te staan.

De gekozen asset-manager krijgt vervolgens een notificatie in de vorm van een mail. De asset-manager logt op basis van die notificatie in en pakt de aan hem gestelde vraag op. De asset-manager heeft 2 x 24 uur de tijd om het antwoord te geven. Indien hij binnen die tijd een antwoord geeft, wordt de schadecoördinator via mail genotificeerd dat er een antwoord is ontvangen en kan hij de schade-zaak weer oppakken.

Indien de asset-manager niet binnen de gestelde tijd reageert wordt de schadecoördinator daar via mail op geattendeerd en kan hij de schade-zaak weer oppakken.

Als de schadecoördinator binnen de gestelde termijn de schade-zaak zonder antwoord van de asset-manager wil voortzetten, kan hij deze termijn onderbreken en doorgaan met de schadezaak.

In de schadezaak worden de vraag en het (niet geven van het) antwoord op het scherm zichtbaar. Deze informatie

blijft zichtbaar onder het tabblad 'Adviezen'.

Nadat de asset-manager binnen de gestelde termijn heeft geantwoord, de termijn voor het antwoorden is verstreken, of de schadecoördinator heeft gekozen om met de zaak verder te gaan zonder antwoord van de asset-manager, wordt de taak om aan te geven of de beschadigde objecten hersteld moeten worden, weer aangeboden aan de schadecoördinator.

De schadecoördinator geeft aan welke objecten hersteld moeten worden en drukt op de knop 'Uitvoeren'. Bij te herstellen objecten maakt hij een selectie uit de in de zaak bijgevoegde foto's door aan te geven of de foto's mogen worden gebruikt in het herstelproces (standaard staan de foto's op 'Foto AVG').

De volgende taak in het proces wordt aangeboden, namelijk het selecteren van de opdrachtnemer. De schadecoördinator kiest, per beschadigd object, een opdrachtnemer uit de lijst en checkt of het getoonde contract het juiste is.

De taak wordt afgerond door op de knop 'Uitvoeren' te klikken.

Vervolgens wordt in de achtergrond:

1. Per contract een ATB-nummer aangemaakt
2. Per ATB-nummer een herstel-zaak gestart

De werkzaamheden voor de schadecoördinator zijn op dit moment gereed voor de betreffende schade.

Monitoren voortgang

Via de schadezaak kan de schadecoördinator de voortgang monitoren van de subcases 'Verhaal', 'Herstel' en de eventueel aan de schademelding gerelateerde calamiteiteninzet.

Indien alle 'Herstel'- en Calamiteitinzet-zaken zijn voltooid geeft de schadecoördinator aan dat dat de WBS technisch is afgesloten in SAP (TAFS).

Indien aan de subcase 'Verhaal' via de koppeling met SBS wordt aangegeven dat de status van de verhaalzaak is 'Afgesloten', wordt in SVS de schademelding afgesloten.

Verwerken van een vraag door de Asset manager

In een schaderegistratie kan een Schadecoördinator (SC) op het moment dat hij dient aan te geven of beschadigde objecten hersteld moeten worden, ruggespraak houden met de Asset-manager (AM).

De AM ontvangt dan een mail met daarin het zaaknummer van de schademelding.

De AM logt in en ziet in zijn werklíst de zaak staan waarin de SC een vraag heeft gesteld.

Hij opent de zaak en voert zijn bevindingen in. Ter ondersteuning kan hij de detailinformatie van de schademelding zien en de foto's waarvan de SC heeft aangegeven dat deze relevant zijn voor de vraag.

De SC krijgt een notificatie in de vorm van een mail dat er een antwoord in de zaak is ontvangen en kan de zaak verder behandelen.

Omdat de schaderegistratie-zaak 'wacht' op het antwoord van de AM is standaard 2 x 24 uur ingesteld voor het geven van het antwoord. Als de AM niet binnen die tijd heeft gereageerd zal de taak voor de AM vervallen. De SC wordt dan middels een mail genotificeerd dat er geen antwoord binnen de gestelde termijn is ontvangen en kan de behandeling weer voortzetten. De SC kan er dan ook voor kiezen om opnieuw een vraag te stellen aan de AM.

Administratief medewerker PPO en CIV (Herstel-zaken)

1. Inleiding

Een Weginspecteur heeft een schademelding ingevoerd, welke door de Schadecoördinator (SC) is goedgekeurd. De SC heeft per beschadigd object aangegeven welke opdrachtnemer het herstel zou moeten uitvoeren.

Per gekozen opdrachtnemer wordt automatisch een herstel-zaak aangemaakt (hierin kunnen dus meerdere beschadigde objecten zitten).

Via het door de WIS opgegeven district wordt bepaald aan welke gezamenlijke werkbak van administratief medewerkers de nieuwe herstel-zaken worden toegewezen.

Elke medewerker heeft toegang tot één van deze werkbakken om nieuwe herstel-zaken uit op te pakken.

De werkbakken voor PPO:	Toelichting		De werkbakken voor CIV:	Toelichting
PPO_MW_MN_Q	PPO medewerkers Midden-Nederland		CIV_MW_MN_Q	CIV medewerkers Midden-Nederland
PPO_MW_NN_Q	PPO medewerkers Noord-Nederland		CIV_MW_NON_Q	CIV medewerkers Noord-Oost-Nederland
PPO_MW_ON_Q	PPO medewerkers Oost-Nederland		CIV_MW_WNN_Q	CIV medewerkers West-Nederland Noord
PPO_MW_WNN_Q	PPO medewerkers West-Nederland Noord		CIV_MW_WNZ_Q	CIV medewerkers West-Nederland Zuid
PPO_MW_WNZ_Q	PPO medewerkers West-Nederland Zuid		CIV_MW_ZN_Q	CIV medewerkers Zuid-Nederland
PPO_MW_ZD_Q	PPO medewerkers Zee en Delta			
PPO_MW_ZN_Q	PPO medewerkers Zuid-Nederland			

2. Het kiezen een te behandelen zaak door een administratief medewerker

De administratief medewerker logt in.

Uit de gezamenlijke werkbak kiest de ADM een zaak en start de behandeling van die herstel-zaak.

Eerst wordt de herstel-zaak van de gezamenlijke werkbak overgehaald naar de persoonlijke werklíst.

3. Het vragen van een offerte

De ADM vult het email-adres van het project waar de herstel-zaak onder gaat vallen en stelt de te verzenden email aan de opdrachtnemer op. Eventueel kunnen 1 of meer foto's aan de mail worden toegevoegd die beschikbaar zijn in het SVS.

Het kan zijn dat de ADM een advies van een technisch manager wil hebben voordat de offerte-aanvraag wordt verstuurd.

ADVIES VRAGEN AAN TECHNISCH-MANAGER

Als de administratief medewerker (ADM) een advies van een technisch-manager (TM) wil hebben, kan hij in deze stap kiezen voor de optie 'Vraag advies aan technisch-manager' in het menu 'Acties' rechtsboven in het scherm. Er verschijnt dan een scherm waarin de ADM kiest voor de TM aan wie hij zijn vraag wil stellen. De ADM formuleert zijn vraag in het scherm en drukt op de knop 'Uitvoeren'. Vervolgens kan de ADM aangeven welke foto's eventueel relevant zijn voor zijn vraag aan de TM. De ADM drukt op de knop 'Uitvoeren'.

Er wordt een zgn. TM-Consultatie-zaak aan de schade-zaak gekoppeld waardoor de behandeling van de herstel-zaak 'in de wacht' komt te staan.

De gekozen TM krijgt vervolgens een notificatie in de vorm van een mail. De TM logt op basis van die notificatie in en pakt de aan hem gestelde vraag op. De TM heeft 2 x 24 uur de tijd om het antwoord te geven. Indien hij binnen die tijd een antwoord geeft, wordt de ADM via mail genotificeerd dat er een antwoord is ontvangen en kan hij de schade-zaak weer oppakken.

Indien de TM niet binnen de gestelde tijd reageert wordt de schadecoördinator daar via mail op geattendeerd en kan hij de schade-zaak weer oppakken.

Als de ADM binnen de gestelde termijn de herstel-zaak zonder antwoord van de TM wil voortzetten, kan hij deze termijn onderbreken en doorgaan met de herstelzaak.

In de herstelzaak worden de vraag en het (niet geven van het) antwoord op het scherm zichtbaar. Deze informatie blijft zichtbaar onder het tabblad 'Adviezen'.

Nadat de TM binnen de gestelde termijn heeft geantwoord, de termijn voor het antwoorden is verstreken, of de ADM heeft gekozen om met de zaak verder te gaan zonder antwoord van de TM, wordt de taak voor het vragen van een offerte weer beschikbaar om uit te voeren.

De offerte-aanvraag wordt door de ADM verstuurd en de zaak wordt 'in de wacht' gezet voor de periode die loopt tot de datum waarop de offerte wordt verwacht.

4. Het verwerken van een ontvangen offerte

Als de offerte binnen de gestelde termijn wordt ontvangen, zoekt de ADM de herstel-zaak in het systeem op en kiest om het wachten te stoppen en het proces voort te zetten.

De ADM voert de offertegegevens in en heeft dan de keuze om de offerte af te keuren of de zaak door te sturen naar een contract-manager (CM).

Indien de ADM de offerte afkeurt zal de zaak gezet worden naar de taak om een herziene offerte op te vragen.

Indien de ADM de offerte goed vindt dan dient de zaak te worden voorgelegd aan een CM.

De gekozen CM krijgt de taak om de offerte goed- of af te keuren.

Indien de CM kiest om de offerte af te keuren, motiveert hij deze beslissing en krijgt de ADM de zaak terug in zijn werklust om een nieuwe offerte aan te vragen.

Als de CM kiest om de offerte goed te keuren zal – na evt. goedkeuring van offertes vanaf € 15.000,00 – er een bestelnummer in SAP worden gemaakt en wordt de zaak voor het geven van de opdracht doorgezet naar de ADM.

De ADM geeft de opdracht tot herstel middels email door aan Opdrachtnemer. De herstel-zaak heeft daarna nog 1 taak voor de ADM.

De ADM rondt de herstel-zaak af doordat hij aangeeft dat het(de) object(en) is(zijn) hersteld en er prestatie is verklaard (in Sap).

Administratief medewerker PPO (Calamiteit-zaken)

5. Inleiding

Een Weginspecteur (WIS) heeft een calamiteit-inzet ingevoerd en vanuit het systeem is meteen een mail naar de Opdrachtnemer gegaan met de vraag om een offerte voor de kosten van de ingezette middelen. Ook heeft de WIS aangegeven of de calamiteit-inzet verband houdt met een schaderegistratie-zaak. De zaak wordt ingediend door de WIS en de zaak is opgenomen in de werkbak van Administratief medewerkers van PPO (ADM).

Via het door de WIS opgegeven district wordt bepaald aan welke gezamenlijke werkbak van ADM medewerkers de nieuwe calamiteit-zaken worden toegewezen.

Elke ADM medewerker heeft toegang tot één van deze werkbakken om nieuwe calamiteit-zaken uit op te pakken.

De werkbakken voor PPO:	Toelichting
PPO_MW_MN_Q	PPO medewerkers Midden-Nederland
PPO_MW_NN_Q	PPO medewerkers Noord-Nederland
PPO_MW_ON_Q	PPO medewerkers Oost-Nederland
PPO_MW_WNN_Q	PPO medewerkers West-Nederland Noord
PPO_MW_WNZ_Q	PPO medewerkers West-Nederland Zuid
PPO_MW_ZD_Q	PPO medewerkers Zee en Delta
PPO_MW_ZN_Q	PPO medewerkers Zuid-Nederland

6. Het kiezen een te behandelen zaak door een ADM medewerker

De ADM medewerker logt in.

Uit de gezamenlijke werkbak kiest de ADM een zaak en start de behandeling van die calamiteit-zaak. Eerst wordt de calamiteit-zaak van de gezamenlijke werkbak overgehaald naar de persoonlijke werklijst.

7. Het aanvragen van een ATB en wachten op de offerte

In het geval dat de calamiteit-inzet verband houdt met een schaderegistratie-zaak, kan de ADM medewerker pas een ATB aanvragen in de calamiteit-zaak indien bekend is met welk WBS-nummer de schademelding zal worden afgehandeld (die taak ligt bij de behandelend schadecoördinator¹). Indien de WIS heeft aangegeven dat er geen verband is met een schaderegistratie-zaak zal de ADM medewerker in de calamiteit-zaak meteen een ATB kunnen koppelen.

Na het vastleggen van een ATB wordt de zaak 'in de wacht' gezet voor de periode die loopt tot de datum waarop de offerte wordt verwacht.

8. Het verwerken van de ontvangen offerte.

Als de offerte binnen de gestelde termijn wordt ontvangen, zoekt de ADM de calamiteit-zaak in het systeem op en kiest om het wachten te stoppen en het proces voort te zetten.

De ADM voert de offertegegevens in en heeft dan de keuze om de offerte af te keuren of de zaak door te sturen naar een Contractmanager (CM).

Indien de ADM de offerte afkeurt zal de zaak gezet worden naar de taak om een herziene offerte op te vragen.

Indien de ADM de offerte goed vindt dan dient de zaak te worden voorgelegd aan een CM.

De gekozen CM krijgt de taak om de offerte goed- of af te keuren.

Indien de CM kiest om de offerte af te keuren, motiveert hij deze beslissing en krijgt de ADM de zaak terug in zijn werklijst om een nieuwe offerte aan te vragen.

Als de CM kiest om de offerte goed te keuren zal er een bestelnummer in SAP worden gemaakt en wordt de zaak voor het geven van de opdracht doorgezet naar de ADM.

De ADM bevestigt de opdracht middels email aan de Opdrachtnemer. De calamiteit-zaak heeft daarna nog 1 taak voor de ADM.

De ADM rondt de calamiteit-zaak af doordat hij aangeeft dat de factuur is ontvangen en er prestatie is verklaard (in Sap).

¹ In de praktijk kan dit tot 14 dagen duren.

Verwerken van een vraag door de Technisch manager

In een herstel-zaak kan een Administratief medewerker (ADM) bij het opstellen van de offerte-aanvraag en bij het beoordelen van de offerte om een advies vragen aan de Technisch manager (TM). De TM ontvangt dan een mail met daarin het zaaknummer van de herstel-zaak.

De TM logt in en ziet in zijn werkkijst de zaak staan waarin de ADM een vraag heeft gesteld. Hij opent de zaak en voert zijn bevindingen in. Ter ondersteuning kan hij de detailinformatie van de schademelding zien en de aan de herstel-zaak gekoppelde foto's. De TM kan zijn antwoord ingeven en deze retourneren naar de ADM.

De ADM krijgt een notificatie in de vorm van een mail dat er een antwoord in de zaak is ontvangen en kan de zaak verder behandelen.

Omdat de herstel-zaak 'wacht' op het antwoord van de TM is standaard 2 x 24 uur ingesteld voor het geven van het antwoord.

Als de TM niet binnen die tijd heeft gereageerd zal de taak voor de TM vervallen. De ADM wordt dan middels een mail genotificeerd dat er geen antwoord binnen de gestelde termijn is ontvangen en kan de behandeling weer voortzetten. De ADM heeft ook de mogelijkheid om een vervolgvraag te stellen, welke dan verloopt volgens het hierboven beschreven proces.

Juridisch voorbereider (JV)

Inleiding

Door de Schadecoördinator (SC) is de registratie van een door een Weginspecteur (WIS) ingevoerde schade goedgekeurd en is in SAP een nieuwe schadezaak aangemaakt en is aan die zaak het proces-verbaal toegevoegd.

Op basis van vastgelegde logica wordt vastgesteld en vastgelegd of de schade genormeerd of niet-genormeerd is.

In het geval dat de schade als niet-genormeerd is aangemerkt wordt een verhaalzaak aangemaakt die opgenomen wordt in de gezamenlijke werkbak van Juridisch voorbereiders (JV).

Kiezen van een zaak om te behandelen

De Juridisch voorbereider (JV) logt in.

Uit de gezamenlijke werkbak kiest de JV een zaak en start de behandeling van die verhaal-zaak.

Eerst wordt de verhaal-zaak van de gezamenlijke werkbak overgehaald naar de persoonlijke werklIJst.

Pdf met foto's samenstellen en kopiëren naar SAP.

De JV kiest de foto's die relevant zijn voor de aansprakelijkstelling.

Hij kan eventueel foto's toevoegen en downloaden².

Een pdf met de geselecteerde foto's wordt gemaakt en vastgelegd welke vervolgens naar de bijbehorende SAP-zaak wordt gestuurd.

Indien dat succesvol is gelopen, wordt de zaak doorgezet naar de Groepsmanager (GM) om deze toe te delen aan een Juridisch medewerker (JM).

Bijzondere situatie

Het kan zijn dat de JM een verhaal-zaak die als genormeerd is aangemerkt toch bestempeld als niet-genormeerd.

In die situatie wordt de verhaal-zaak geretourneerd naar de gezamenlijke werkbak van JV.

² Via een download kan de foto dus lokaal worden bewerkt en weer worden ge-upload.

Groepsmanager

Inleiding

Door de Schadecoördinator (SC) is de registratie van een door een Weginspecteur (WIS) ingevoerde schade goedgekeurd en is in SAP een nieuwe zaak aangemaakt en is aan die zaak het proces-verbaal toegevoegd.

Op basis van vastgelegde logica wordt vastgesteld en vastgelegd of de schade genormeerd of niet-genormeerd is.

In het geval dat de schade als niet-genormeerd is aangemerkt wordt een verhaalzaak aangemaakt die opgenomen wordt in de gezamenlijke werkbak van Juridisch voorbereiders (JV).

De JV maakt in dit geval een pdf met foto's die relevant zijn voor de aansprakelijkheidsstelling en stuurt deze naar de bijbehorende SAP-zaak.

De zaak gaat dan naar de werkbak van de Groepsmanagers (GM).

In het geval dat de schade als genormeerd is aangemerkt wordt ook vanuit de schaderegistratie een verhaal-zaak gegenereerd welke meteen in de werkbak van de GM terecht komt.

Kiezen van een zaak om te behandelen

De Groepsmanager (GM) logt in.

Uit de gezamenlijke werkbak kiest de GM een zaak en start de behandeling van die verhaal-zaak.

Vervolgens kiest de GM een Juridisch medewerker (JM) die de zaak verder gaat behandelen.

Het kan ook zijn dat de eerder gekozen JM de zaak onder opgave van redenen terug stuurt naar de GM, zodat de GM de zaak aan een andere JM kan toewijzen.

Juridisch medewerker (JM)

Inleiding

Door de Schadecoördinator (SC) is de registratie van een door een Weginspecteur ingevoerde schade goedgekeurd en is in SAP een nieuwe zaak aangemaakt en is aan die zaak het proces-verbaal toegevoegd.

Op basis van vastgelegde logica wordt vastgesteld en vastgelegd of de schade genormeerd of niet-genormeerd is.

In het geval dat de schade als niet-genormeerd is aangemerkt wordt een verhaalzaak aangemaakt die via de Juridisch Voorbereider (JV) bij de Groepsmanager (GM) terecht komt om te worden toebedeeld aan een Juridisch medewerker (JM).

Een verhaal-zaak op basis van een genormeerde schade wordt meteen in de werkbak van de GM geplaatst om te worden toebedeeld aan een JM.

De taken van de JM in een verhaal-zaak

Na een inlog ziet de JM de zaken die aan hem zijn toebedeeld in een lijst 'Mijn werkvoorraad'.

De JM kiest een zaak om te openen.

Een genormeerde schade

Indien de schade de verrekening 'Genormeerd' is meegegeven en door de Groepsmanager aan de JM is toebedeeld dan dient de JM aan te geven of hij het eens is met de geregistreeerde verrekening. Is de JM het niet eens met deze verrekening, dan geeft hij dit aan. De zaak zal teruggaan naar de werkbak van JV.

Een niet-genormeerde schade

Indien de schade de verrekening 'Niet-Genormeerd' is meegegeven, is de zaak via de JV bij de GM geplaatst en wordt de zaak vervolgens door de GM toebedeeld aan de JM.

De taak van een JM tot aan afsluiten van de verhaalzaak in SVS

Als laatste scherm van de behandeling van een verhaal-zaak kan de JM foto's toevoegen, een pdf met geselecteerde foto's maken en deze naar SAP sturen.

Ook kan hij de zaak teruggeven aan de GM om de zaak aan een andere JM toe te delen.

Ondertussen worden de verschillende statussen via een koppeling uit SAP gekopieerd en vastgelegd in de verhaal-zaak. De informatie over de statussen is beschikbaar op het tabblad 'Verhaal'.

De statussen vanuit SAP worden 1 x per zoveel tijd geactualiseerd.

Afdoen verhaal-zaak

De verhaal-zaak zal automatisch worden afgedaan indien de status 'Afgemeld' of de status 'Vervallen' wordt gevuld.

Verwerken van en waarneming door Baliemedewerker

Inleiding

Door de wegingspecteur wordt een waarneming ingevoerd in het systeem.

Ter afronding van de melding kiest de wegingspecteur voor het overdragen van de zaak aan de baliemedewerker. De zaak wordt in de werkbak van baliemedewerkers geplaatst.

Het in behandeling nemen van de waarneming door de Baliemedewerker

De baliemedewerker logt in.

Uit de gezamenlijke werkbak kiest de baliemedewerker een zaak en start de behandeling van de zaak.

Eerst wordt de waarneming-zaak van de gezamenlijke werkbak overgehaald naar de persoonlijke werklíst van de baliemedewerker.

Het goed- of afkeuren van een Waarneming-zaak

De eerste taak die de baliemedewerker moet uitvoeren is aangeven of de voorliggende waarneming kan worden goedgekeurd of niet.

Bij goedkeuring van de waarneming zal de zaak naar de volgende taak worden gezet.

Bij afkeuring moet de baliemedewerker aangeven waarom hij deze waarneming afkeurt.

Ook dient hij aan te geven wat van de wegingspecteur (die de waarneming heeft ingevoerd) wordt verwacht.

Via een vaste lijst kan de baliemedewerker kiezen voor:

1. Herstel invoer en dien opnieuw in
2. Maak Schademelding

De wegingspecteur krijgt de afgekeurde zaak weer in zijn werklíst en handelt als aangegeven door de baliemedewerker.

Het afronden van een waarneming

Nadat de baliemedewerker de ingevoerde waarneming heeft goedgekeurd gaat de zaak naar de fase van het afronden van de waarneming.

In het scherm vult de baliemedewerker de data van voortgang in. Deze data neemt hij handmatig over uit TopDesk.

In de doorontwikkeling van het SVS is voorzien in dit via een geautomatiseerde koppeling te laten verlopen.

Indien het veld 'Gereed' met bijbehorende datum wordt gevuld zal na een druk op 'Opslaan en doorgaan' de zaak worden afgerond en gearchiveerd.