

Fase	Beslissing ikv dienstverleningsprocessen door bestuursorganen	Ondertekening beslissingen lokaal bestuur	(Indien nodig) digitale ondertekening document	Klaarmaken document voor verzending	Verzending document	Aflevering document bij eindgebruiker	Actie verbonden aan poststuk (betaling, betwisting beslissing)
Interactiepunt	Het college van burgemeester en schepenen/vast bureau komt op wekelijkse basis samen om beslissingen te nemen in uitvoering van de dienstverlening van het lokaal bestuur. Bv al dan niet goedkeuren aanvraag inname openbaar domein	De burgemeester en algemeen directeur krijgen via mail melding dat er documenten ter ondertekening klaar staan in de digitale handtekenmap. Bv Aanvraag inname openbaar domein werd goedgekeurd en voor ondertekening klaar gezet	Omdat niet aan alle uitgaande briefwisseling een beslissing van het college of vast bureau voorafgaat, worden overige uitgaande documenten gescreend op de noodzaak om al dan niet te ondertekenen	Uitgaande briefwisseling/beslissingen worden opgeladen in de MAGDA documentendienst Bv De nodige documenten voor de inname openbaar domein worden opgeladen om te versturen.	(afhankelijk van voorkeur burger) Het document wordt afgeleverd in het kanaal dat door de eindgebruiker werd gekozen, namelijk in de eBox indien geactiveerd OF op papier op het thuisadres Bv Als burger eBox geactiveerd heeft, worden de documenten voor inname openbaar terrein digitaal naar de eBox gestuurd. Zonder consent worden de documenten afgeprint en opgestuurd via klassieke post.	De eindgebruiker krijgt een mail dat een document in de eBox werd afgeleverd OF De eindgebruiker vindt een brief van het lokaal bestuur in de postbus thuis	De eindgebruiker kan via de eBox overgaan tot betaling of betwisting beslissing via nieuwe toepassingsmogelijkheden OF De eindgebruiker betaalt of betwist beslissing via de mogelijkheden die in de brief worden meegegeven
Medium	Algemeen directeur registreert genomen beslissingen in notuleringssoftware	Digitaal tekenplatform Vlaanderen	Indien nodig: upload documenten in digitaal tekenplatform van Vlaanderen	MAGDA Documentendienst	MAGDA Documentendienst of fysieke aflevering documenten door onderaannemer facilitair bedrijf Vlaanderen	eBox of mijn burgerprofiel anywhere anytime Brievenbus thuis na bedeling post	eBox of mijn burgerprofiel Traditionele kanalen
Ervaring							
Frontoffice						De ontvanger wordt op de hoogte gebracht van een bepaald beslissing	Eindgebruikers komen met betwisting van document op papier bij een medewerker van het lokaal bestuur terecht (minstens op papier, liefst ook digitaal mogelijk via toepassing - te onderzoeken).
Backoffice	Na het college of vast bureau worden de beslissingen vrijgegeven naar de dossierbeheerders en via koppeling notuleringspakket vanuit het secretariaat klaargezet in het digitaal tekenplatform van Vlaanderen	Burgemeester en algemeen directeur ondertekenen de beslissingen met hun eID in het digitaal tekenplatform	Burgemeester en algemeen directeur ondertekenen de documenten met hun eID in het digitaal tekenplatform	Dossierbeheerder zoekt het rijksregisternummer van de bestemming op om na te gaan of eBox geactiveerd is en laadt de documenten op in de MAGDA Documentendienst	Met een druk op de knop wordt het document verzonden	De medewerker volgt de aflevering van het document op via track and trace (voor aangetekende zendingen), via verzendgeschiedenis voor gewone zendingen en aflevering in de eBox	Betwisting en betaling wordt door medewerkers bevoegde diensten opgevolgd
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)		Beslissingen worden vaak nog op papier afgeprint en fysiek ondertekend door algemeen directeur en burgemeester. Nadien moeten ze dan ingescand worden om aan het digitaal dossier toegevoegd te worden. Het gebruik van de digitale handtekenmap zorgt er voor dat de digitale flow behouden kan worden en zorgt op die manier voor meer efficiëntie.	Uitgaande briefwisseling wordt op briefpapier afgeprint en fysiek ondertekend door algemeen directeur en burgemeester. Er wordt niet kritisch nagedacht over welke beslissingen al dan niet ondertekend moeten worden. De doorlooptijd van het proces kan korter als een brief zonder ondertekening kan uitgestuurd worden. Tijdsinvestering voor algemeen directeur en burgemeester die brieven ondertekenen die strikt noodzakelijk niet ondertekend moeten zijn.	Brief wordt gevouwen en in omslag gedaan. Met gebruik van de MAGDA documentendienst wordt dit uitbesteed aan een externe partner, en moeten deze handelingen niet meer door de medewerker opgenomen worden.	Brief wordt klaar gelegd bij andere poststukken om met de post verstuurd te worden. Ook deze handeling vervalt door gebruik van de MAGDA documentendienst.	Sommige documenten worden in de eBox afgeleverd, andere op papier. Er zit geen lijn in het kanaal dat voor de burger wordt gekozen. Meer controle over de effectieve afhandeling van de documenten in vergelijking met papieren verzending. Via verzendgeschiedenis wordt register uitgaande post aangelegd.	Op vandaag start een nieuwe flow als er een handeling moet gebeuren als gevolg van de briefwisseling. Met het nieuwe systeem zou dit ook in de digitale flow behouden worden na aflevering document in eBox.

Pagina	Pagina 2 Blauwdruk: Digitaal tekenen en verzenden van documenten							Datum: 00/01/1900	
Fase	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	
Interactiepunt									
Medium									
Ervaring	😊	😐	☹️						
Frontoffice									
Backoffice									
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)									