

Fase	[naam fase]	Digitale aanvraag	Dossierbehandeling	Dossieruitvoering	Dossieruitvoering
Interactiepunt		Ik zou graag een compostbak of compostvat willen aanschaffen en contacteer hiervoor de gemeente. Zij verwijzen mij door naar de website Op de website log ik in via ACM en ga naar de pagina voor de aanvraag. Daar is al veel ingevuld (naam, adres, enz.) en ik controleer de gegevens. Ik vul de andere gegevens verder aan. Mogelijks maak ik een keuze via het winkelmandje (als dit beschikbaar is)	Ik krijg via Mijn Burgerprofiel een bericht dat mijn aanvraag ontvankelijk is verklaard en al dan niet is goedgekeurd	Ik krijg via Mijn Burgerprofiel een bericht om te betalen. Ik kan ofwel via een overschrijving betaling, maar ik kan ook via een betaalmodule mijn factuur vereffenen. Ik krijg dit bericht ook via mijn mailbox en/of via sms	Ik krijg een compostvak of compostbak geleverd door de gemeente Ik krijg een bericht via Mijn Burgerprofiel dat mijn compostbak of compostvat is geleverd. Ik krijg dit bericht ook via mijn mailbox en/of via sms
Medium		Website/Front-Office dossierbeheersysteem (geïntegreerd in website) MAGDA ACM/IDM (inloggen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) DOSIS (uitwisseling statussen)	Dossierbeheersysteem (verwerking) Betaalmodule (betaling) MBP (melding) Boekhoudpakket (verwerking)	Dossierbeheersysteem (verwerking) MBP Planningstool
Ervaring					
Frontoffice	- Korte beschrijving actie 1 - Korte beschrijving actie 2	Invullen van aanvraag Mogelijks via winkelwagentje	Dossieropvolging via Mijn Burgerprofiel	Betalen van factuur via overschrijving OF Betalen van factuur via betaalmodule	Leveren van compostbak/compostvat
Backoffice	- Korte beschrijving actie ...	Dossierbeheersysteem ontvangt aanvraag en screent op ontvankelijkheid, indien het niet ontvankelijk is kijgt de aanvrager hiervan een melding	Dossierbeheersysteem verwerkt de aanvraag	Dossierbeheersysteem genereert een betalingswijze. Dit kan op twee wijzen. Ofwel gebeurt de betaling bij de aanvraag en wordt er een mogelijkheid gegeven om online te belaten via een onlineplatform (bvb. ATOS) ofwel zal het systeem een factuur genereren, bijvoorbeeld vlak voor of vlak na levering. De burger krijgt via MBP of via mail een melding dat er een factuur is. De factuur bevat een QR-code zodat er vlot betaald kan worden. Er is een link met een boekhoedpakket zodat de betaling daarin kan geregistreerd worden zonder interventie van medewerker	Er is een uitwisseling met planningstool, waarbij een leveringsdatum kan worden vastgelegd, eventueel worden mogelijke leveringsdata al doorgegeven via de planningstool en kan de burger dit al inplannen
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)		Er zijn geen papieren aanvragen meer, aanvraag is ook korter en deels geautomatiseerd Minder vragen vanuit de burger Geen terugkoppeling nodig door dossierbehandelaar	Er is de nodige transparantie naar de burger en de flow kan geautomatiseerd verlopen zonder interventie. Hierdoor wordt er tijd gewonnen	Betaling loopt vlotter en kan meer gegarandeerd worden. Er wordt minder tijd gevraagd van de medewerker en het wordt correcter opgevolgd in het boekhoudpakket	Er is in principe geen manuele handeling meer nodig om levering in te plannen, behalve als er geschoven moet worden in de planning. Er is transparantie naar de burger wanneer iets geleverd wordt, potentieel is er extra service als de burger zelf kan inplannen

Pagina	Pagina 2 Blauwdruk: Aankoop Compostvak of Compostbak						Datum: 29/08/2022
Fase	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	
Interactiepunt							
Medium							
Ervaring	😊						
Ervaring	😐						
Ervaring	😞						
Frontoffice							
Backoffice							
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)							