


Fase	[naam fase]	Digitale aanvraag	Dossierbehandeling				Beslissing college/gemeenteraad	Dossieruitvoering
Interactiepunt	Ik contacteer de gemeente en wil een melding over een probleem waarmee ik kamp, de onthaalmedewerker verwijst mij door naar de website. Ik log in op de website van de gemeente met ACM en ik ga naar de pagina met de meldingen. Ik vul de gegevens voor mijn melding aan. Een aantal gegevens zijn al ingevuld (mijn naam en adres) en ik kijk die na en pas aan waar nodig	Ik krijg een bericht in Mijn Burgerprofiel dat mijn melding ontvankelijk is verklaard, ik krijg dit bericht ook via mijn mailbox en/of via sms Indien nodig zal een dossierbehandelaar mij contacteren voor meer uitleg of voor extra bewijsstukken	Indien nodig zal een adviesverlener mij contacteren voor meer uitleg of extra bewijsstukken	Ik krijg een bericht via Mijn Burgerprofiel dat er een aantal acties worden voorgesteld om mijn melding aan te pakken	Ik volg mijn dossierstatus verder op via Mijn Burgerprofiel	Ik krijg een bericht in Mijn Burgerprofiel dat de vervolgactie al dan niet is goedgekeurd in het CBS of de gemeenteraad	Ik krijg een bericht in Mijn Burgerprofiel dat de melding is afgehandeld en dat de taken die zijn voortgekomen uit deze actie zijn uitgevoerd. Ik krijg dit bericht ook via mijn mailbox en/of via sms	
Medium	Website/Front-Office dossierbeheersysteem (geïntegreerd in website) MAGDA ACM/DM (inloggen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) DOSIS (uitwisseling statussen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) DOSIS (uitwisseling statussen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) Andere softwarepakketten (andere taken)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) Notuleringspakket (besluit) DOSIS (uitwisseling statussen, meldingen)	Notuleringspakket (besluit) Dossierbeheersysteem (verwerking) DOSIS (melding)	Dossierbeheersysteem (Front en Back-Office) MBP	
Ervaring	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	
Frontoffice	- Korte beschrijving actie 1 - Korte beschrijving actie 2	Invullen van melding	Dossierstatus bekijken via Mijn Burgerprofiel Contact tussen burger en dossierbehandelaar	Dossierstatus bekijken via Mijn Burgerprofiel Contact tussen burger en adviesverlener	Dossierstatus bekijken via Mijn Burgerprofiel	Dossierstatus bekijken via Mijn Burgerprofiel	Dossierstatus bekijken via Mijn Burgerprofiel	
Backoffice	* Korte beschrijving actie ...	Dossierbeheersysteem ontvangt aanvraag en doet op basis van de ingevulde gegevens een eerste screening, enerzijds op basis van ontvankelijkheid anderzijds op basis van de inhoud Dossierbeheersysteem stuurt melding door naar een potentiële dossierbehandelaar op basis van inhoudelijke screening Dossierbehandelaar doet definitieve screening op ontvankelijkheid	Dossierbehandelaar beoordeelt melding Dossierbehandelaar vraagt advies aan interne diensten Dossierbehandelaar vraagt advies aan externe diensten	Interne diensten leveren advies af Enkele externe diensten (politie, brandweer) leveren advies af Dossierbehandelaar ontvangt de adviezen en verwerkt die	Dossierbehandelaar bepaalt acties Dossierbehandelaar bepaalt taakverdeling Andere medewerkers verwerken acties Eventuele doorverwijzing naar ander softwarepakket	Dossierbehandelaar stelt alles klaar voor college/gemeenteraad Dossierbeheersysteem (via link notuleringspakket) stelt collegebesluit/raadsbesluit op	Secretariaat van de Algemeen Directeur maakt besluit in orde in notuleringspakket, voorzien met handtekening door bevoegd schepen en de Algemeen Directeur Notuleringspakket geeft besluit door dossierbeheersysteem via API Dossierbeheersysteem wijzigt status en stuurt die door aan DOSIS DOSIS doet de melding aan burger, eventueel via MBP	
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Meldingen worden toegankelijker voor de burger door ze online ter beschikking te stellen. Er komt een overzicht door gebruik te maken van dossierbeheersysteem. Een aantal stappen worden geautomatiseerd. Er is transparantie doordat de burger de melding kan opvolgen via Mijn Burgerprofiel	Er moeten geen aparte mails meer verstuurd worden, de mailing gebeurt vanuit het systeem zelf. Er is de nodige transparantie voor de burger	Adviezen worden direct verzameld en kunnen ook rechtstreeks ingeput worden in het dossierbeheersysteem. Er is minder mailverkeer nodig, waardoor het dossier minder verspreid geraakt	Er is een betere helikopterview van de meldingen en waar die terechtkomen in de organisatie. Door de interoperabiliteit met andere systemen, kunnen taken ook in het juiste behandelingsstelsel behandeld worden. In een beginfase gaan we zeker niet met alle systemen koppelen, maar ook al zijn er maar een beperkt aantal koppelingen, dan nog kunnen we meer automatiseren	Dossierbehandelaar moet geen eigen collegebesluiten/raadsbesluiten meer maken en verliest dus minder tijd, timing voor college/raad kan daardoor iets strakker worden gezet en kan ook transparanter worden gecommuniceerd	Papieren afschrift van het collegebesluit/raadsbesluit hoeft in principe niet meer bezorgd te worden, alles kan digitaal verlopen. Indien de handtekening direct geplaatst worden door de bevoegden kan het besluit de volgende dag al gepubliceerd worden, de melder kan hier dan een bericht van ontvangen via MBP	Burger kan de melding beter opvolgen, centraal beheer van de melding zorgt ervoor dat je een betere helikopterview krijgt. Hierdoor kunnen er ook betere beleidskeuzes maken	

Fase	Dossieruitvoering	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]
Interactiepunt	Ik krijg een bericht via Mijn Burgerprofiel dat ik de verwerking van mijn melding kan evalueren. Ik vul de evaluatie in en stuur die door					
Medium	Dossierbeheersysteem (Front- en Back-Office) MBP					
Ervaring						
Frontoffice	Invullen van evaluatieformulier					
Backoffice	Dossierbehandelaar stelt evaluatieformulier op (kan ook generiek), via MBP is er een melding aan de burger, verwerking gebeurt door de dossierbehandelaar					
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Transparantie is belangrijk naar de burger toe, burgers doen meldingen om te komen tot een verbetering van de dienstverlening. Door de evaluatie krijgt het bestuur ook feedback en door dit verzamelen kunnen ook beleidsbeslissingen beter genomen worden					