

Fase	[naam fase]	Digitale aanvraag	Dossierbehandeling		Beslissing college/gemeenteraad	Dossieruitvoering	
Interactiepunt		Ik log in op de website via ACM en ga naar het aanvraagformulier voor mijn premie. Een aantal gegevens staan al ingevuld. Deze controleer ik en ik vul de overige gegevens aan, ik stuur vervolgens de aanvraag door naar de gemeente/OCMW	Ik krijg een melding via Mijn Burgerprofiel dat mijn dossier al dan niet ontvankelijk is verklaard. Ik krijg hiervan ook een bericht in mijn mailbox en/of via sms	Ik volg mijn dossier verder op in Mijn Burgerprofiel	Ik volg mijn dossier verder op in Mijn Burgerprofiel	Ik krijg een melding in Mijn Burgerprofiel dat mijn dossier al dan niet is goedgekeurd. Ik krijg hiervan ook een bericht in mijn mailbox en/of via sms	Ik krijg het bedrag uitbetaald op mijn rekening. Ik krijg hiervan melding via Mijn Burgerprofiel en ook een bericht in 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 (Back-Office) DOSIS (uitwisseling statussen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) Notuleringspakket (besluit) Notuleringspakket (besluit) DOSIS (uitwisseling statussen, meldingen)	Notuleringspakket (besluit) Dossierbeheersysteem (verwerking) DOSIS (melding)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) Boekhoudpakket DOSIS
Ervaring		😊	😊	😊	😊	😊	😊
Frontoffice	<ul style="list-style-type: none"> - Korte beschrijving actie 1 - Korte beschrijving actie 2 	Invullen van een aanvraagformulier	Opvolgen van status op Mijn Burgerprofiel	Opvolgen van status op Mijn Burgerprofiel	Opvolgen van status op Mijn Burgerprofiel	Ontvangen van beslissing van bevoegd beslissingsorgaan	Premie wordt uitbetaald op rekening burger, ontvangen van bericht uitbetaling
Backoffice	<ul style="list-style-type: none"> - Korte beschrijving actie ... 	Dossierbeheersysteem ontvangt aanvraag en stuurt een melding naar de dossierbehandelaar. Dossierbeheersysteem doet eerste screening op ontvankelijkheid. Dossierbehandelaar doet definitieve screening op ontvankelijkheid	Dossierbehandelaar beoordeelt dossier. Vanuit de MAGDA-diensten wordt een automatische inkomstencheck gedaan, zonder tussenkomst van de dossierbehandelaar. Dossierbehandelaar vraagt om advies aan interne diensten. Dossierbehandelaar vraagt om advies aan externe diensten	Interne diensten leveren advies af. Enkele externe diensten (FOD Sociale Zekerheid) leveren advies af. Dossierbehandelaar ontvangt de adviezen en verwerkt die	Dossierbehandelaar werkt verder af en 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 bv. 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	Dossierbehandelaar geeft opdracht via dossierbeheersysteem die via een API met Boekhoudpakket de opdracht klaarzet. Via de API wordt dossierbeheersysteem op de hoogte gesteld. Dossierbeheersysteem wisselt de status uit met DOSIS, zodat aanvrager dit kan bekijken in MBP
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)		Er zijn geen papieren aanvragen meer. Minder vragen vanuit de burger. Geen terugkoppeling nodig door dossierbehandelaar	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	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 hoeft in principe niet meer bezorgd te worden, alles kan digitaal verlopen. Indien de handtekening direct geplaatst wordt door de bevoegde, kan het besluit de volgende dag al overgemaakt worden aan de aanvrager, die hier geen weken meer op moet wachten	De uitbetaling van de premie wordt zoveel als mogelijk geautomatiseerd. Er zullen minder uitwisselingen nodig zijn met een dienst boekhouding en daardoor kan de betaling misschien ook wel sneller verlopen. Op elk punt blijft er uiteraard een controle. De aanvrager krijgt ook de nodige interactie en kan dit zelfs in zijn mailbox krijgen als er uitbetaald wordt

Pagina 2		Sociale Premies				Datum: 29/08/2022	
Fase		Dossieruitvoering	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]	[naam fase]
Interactiepunt							
Medium							
Ervaring	😊						
	😐						
	😞						
Frontoffice							
Backoffice							
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)							