

Fase	[naam fase]	Digitale aanvraag	Dossierbehandeling			Dossieruitvoering	
Interactiepunt		We zouden graag een zaal willen huren en contacten hiervoor de gemeente. We worden doorverzeven naar de website We loggen in op de website via ACM en we gaan naar de pagina waar we een zaal kunnen aanvragen. We krijgen een lijst met zalen en kiezen een zaal en bepalen de datum. Een aantal gegevens (naam, adres, enz.) in onze aanvraag zijn al ingevuld en we controleren die. Andere gegevens vullen we verder aan Indien we extra zaken willen (catering, enz.) dan vullenwe dit verder aan	We krijgen een melding via Mijn Burgerprofiel, V-loket of het e-loket voor ondernemers en volgen de status van onze aanvraag op	Voor zalen van de gemeente: We krijgen een melding via Mijn Burgerprofiel, V-loket of e-loket voor ondernemers dat onze zaalaanvraag al dan niet is goedgekeurd Indien bij de initiële aanvraag geen extra opties zijn gekozen, krijgen we de vraag of we die willen De melding krijgen we ook via een mailbox en/of via sms	Voor externe zalen: We krijgen een melding via Mijn Burgerprofiel, V-loket of e-loket voor ondernemers dat onze zaalaanvraag al dan niet is goedgekeurd Indien bij de initiële aanvraag geen extra opties zijn gekozen, krijgen we de vraag of we die willen De melding krijgen we ook via een mailbox en/of via sms	We krijgen via Mijn Burgerprofiel, V-loket of e-loket voor ondernemers een melding van een factuur voor de betaling van de zaal We betalen de factuur via een overschrijving of via een betaalplatform We krijgen de melding ook via een mailbox of via sms	We krijgen de melding dat er een vraag is tot evaluatie. We vullen de evaluatie in en sturen dit door naar de gemeente
Medium		Website/Front-Office dossierbeheersysteem (geïntegreerd in website) MAGDA ACM/IDM (inloggen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) DOSIS (uitwisseling statussen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) Zaalbeheersysteem (Interne acties) DOSIS (uitwisseling statussen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) DOSIS (uitwisseling statussen, meldingen)	Dossierbeheersysteem (Back-Office) Boekhoudpakket DOSIS	Dossierbeheersysteem (Front- en Back-Office) V-loket
Ervaring		😊	😊	😊	😊	😊	😊
Frontoffice	- Korte beschrijving actie 1 - Korte beschrijving actie 2	Invullen van het aanvraagformulier	Opvolgen van status op V-loket, Mijn Burgerprofiel of e-loket voor ondernemers	Opvolgen van status op V-loket, Mijn Burgerprofiel of e-loket voor ondernemers Aanvullen van aanvraaggegevens in aanvraagformulier	Opvolgen van status op V-loket, Mijn Burgerprofiel of e-loket voor ondernemers Aanvullen van aanvraaggegevens in aanvraagformulier	Betalen van factuur via overschrijving OF Betalen van factuur via betaalplatform	Ontvangen melding evaluatieformulier Invullen van evaluatieformulier
Backoffice	*- Korte beschrijving actie ...	Dossierbeheersysteem ontvangt aanvraag en stuurt een melding naar de dossierbehandelaar Indien er een intern zaalbeheersysteem is dan wordt dit rechtstreeks in het intern zaalbeheersysteem uitgevoerd. Mogelijks is de front-end van het zaalbeheersysteem geïntegreerd in het dossierbeheersysteem Dossierbeheersysteem doet eerste screening op ontvankelijkheid Dossierbehandelaar doet definitieve screening op ontvankelijkheid	Dossierbehandelaar beoordeelt de aanvraag Indien aanvrager een zaal van een externe heeft gevraagd wordt er een melding gestuurd naar de aanbieder	Aanvraag wordt doorgestuurd naar het intern zaalbeheersysteem van de gemeente Medewerker van de Technische dienst checkt de beschikbaarheid en andere praktische afspraken (er is hiervoor een checklist) Indien alles goed, wordt melding naar dossierbeheersysteem gestuurd dat zaal verhuurd kan worden	De externe beheerder van de zaal wordt gecontacteerd via een melding (via Mijn Burgerprofiel/e-loket voor ondernemers/V-loket en/of via mail) De externe beheerder keurt goed of af en heeft de optie om meer informatie te vragen Een melding wordt teruggestuurd naar de aanvrager met al dan niet een goedkeuring	Dossierbehandelaar geeft opdracht via dossierbeheersysteem die via een API met Boekhoudpakket de opdracht tot facturatie klaarzet. Via de API wordt dossierbeheersysteem op de hoogte gesteld Dossierbeheersysteem wisselt de status uit met DOSIS, zodat aanvrager dit kan bekijken in V-loket/Mijn Burgerprofiel/e-loket voor ondernemers Er is mogelijk een link met een betaalplatform dat de betaling vlotter moet doen verlopen Voor de externe zalen zal er later een doorbetaling gebeuren aan de externe aanbieders	Er wordt een evaluatieformulier opgesteld (kan automatisch verlopen). Eris een verwerking van de evaluaties in een gemeenschappelijk document, waardoor je een totaaloverzicht krijgt
Verschiel huidige aanpak (wanneer van toepassing)		Er zijn geen papieren aanvragen meer, aanvragen zijn ook korter Minder vragen vanuit de vereniging/burger/ondernemer 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/ondernemer/vereniging Interactie met de burger is nieuw in zaalbeheer, net als de mogelijkheid voor externen om hun zaal aan te bieden	De aanvraag komt automatisch in het intern zaalbeheersysteem terecht en kan zo aangevuld worden. Er is transparantie naar de burger via de koppeling met Mijn Burgerprofiel, e-loket voor ondernemers en het V-loket	Eén van de vernieuwende elementen aan dit proces is het aanbieden van zalen door externen en dit wordt geregeld via een dossierbeheersysteem. De externe zal niet zo veel kunnen als een interne medewerker en er zal geen automatische koppeling zijn met het systeem dat de externe gebruikt, maar desalniettemin wordt er een mooie extra service aangeboden	De betaling van dergelijke zaken zal vergemakkelijkt worden, mede door de introductie van een optie om via een betaalplatform te werken. De koppeling met een boekhoudpakket zal er ook voor zorgen dat er minder menselijke interventies zijn. Voor de externe aanbieders wordt er een vlot systeem aangeboden waarmee ze hun zalen kunnen verhuren	In plaats van ingevulde evaluaties die verder niet bekeken worden, krijg je nu een veralgemeende manier om naar evaluaties te kijken. Deze evaluaties kunnen dienen om het gebruikersgemak te verbeteren en zijn waardevolle feedback voor zowel interne als externe zalen

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