

Fase	AANVRAGEN	Initiatie van de aanvraag	Identificatie van de aanvrager	Verzamelen van informatie	Verzamelen van informatie - variant 1	Verzamelen van informatie - variant 2	Indienen van de aanvraag
Interactiepunt	De burger / ondernemer / vereniging intieet de aanvraag vanuit het gekozen medium (no wrong door).	De aanvrager identificeert zichzelf als burger / ondernemer / vereniging door aan te melden met eID, Itsme, ... Wanneer dit reeds gebeurde voor/bij de initiatie van de aanvraag treedt een single sign on in werking.	De aanvrager voert de nodige gegevens in om zijn aanvraag te vervolledigen. Waar mogelijk worden gekende (naw)-gegevens reeds automatisch ingevuld.	De aanvrager kan een aanvraag die eerder opgestart werd, maar nog niet ingediend werd vervolledigen. Wanneer hij een aanvraag van een bepaald type start en hiervoor reeds een 'concept'-aanvraag bestaat, wordt de aanvrager gevraagd of hij het concept wenst af te werken. De aanvrager vindt zijn 'concept'-aanvragen ook in een persoonlijke internetpagina, van waaruit hij de aanvraag kan vervolledigen.	De aanvrager vindt een overzicht van al zijn aanvragen en de details daarvan in zijn persoonlijke intranetpagina. Vanuit een aanvraag kan hij eenvoudig een nieuwe aanvraag starten, waardoor alle gegevens van de vorige aanvraag automatisch overgenomen worden.	De aanvrager klikt op een knop 'Opslaan' om zijn aanvraag in te dienen	
Medium	Gemeentelijke / Stedelijke website Mobiele applicatie Mijn Burgerprofiel E-loket voor ondernemers Verenigingsloket	E-loket ACM/IDM	E-loket Mijn Burgerprofiel E-loket voor ondernemers Verenigingsloket	E-loket Persoonlijke internetpagina	E-loket Persoonlijke internetpagina	E-loket Mijn Burgerprofiel E-loket voor ondernemers Verenigingsloket	
Ervaring	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞
Frontoffice	- Links naar e-loket in gemeentelijke/stedelijke website - Geïntegreerde webview van e-loket in mobiele applicatie - Links naar e-loket in Mijn Burgerprofiel / Geïntegreerde webview in Mijn Burgerprofiel - Links naar e-loket in e-loket voor ondernemers / Geïntegreerde webview in e-loket voor ondernemers - Links naar e-loket in verenigingsloket / Geïntegreerde webview in verenigingsloket	Aanmeldpagina's op e-loket waardoor identificatie van de aanvrager als burger, ondernemer en vereniging mogelijk wordt	Aanvraagformulier op e-loket Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in mobiele applicatie Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in Mijn Burgerprofiel Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in het e-loket voor ondernemers Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in het verenigingsloket	Aanvraagformulier en persoonlijke internetpagina op e-loket Aanvraagformulier en persoonlijke internetpagina in geïntegreerde webview in mobiele applicatie Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in Mijn Burgerprofiel Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in het e-loket voor ondernemers Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in het verenigingsloket	Aanvraagformulier en persoonlijke internetpagina op e-loket Aanvraagformulier en persoonlijke internetpagina in geïntegreerde webview in mobiele applicatie	Aanvraagformulier op e-loket Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in mobiele applicatie Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in Mijn Burgerprofiel Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in het e-loket voor ondernemers Aanvraagformulier in geïntegreerde webview in het verenigingsloket	
Backoffice		Integratie met ACM/IDM Single Sign On	Formulierengenerator voor het opstellen van flexibele formulieren  'Integratie MAGDA-Persoon Integratie MAGDA-Onderneming Integratie 'verenigendatabank'			Formulierengenerator voor het opstellen van flexibele formulieren	
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Enkel link naar e-loket (online formulier) vanuit gemeentelijke/stedelijke website of in te vullen word-document.	Burger, ondernemer, vereniging kan zich niet identificeren	Aanvraagformulier of word-document	Vervolledigen van concepten is momenteel niet mogelijk.	'Oude' aanvragen opnieuw indienen is momenteel niet mogelijk	De aanvrager dient zijn aanvraag in via een knop opslaan of bezorgd het word-document manueel per e-mail of post	

Fase	INFORMEREN	Dossierinformatie raadplegen	Statusupdates communiceren	Uitnodigen tot ondernemen van bijkomende acties	Afleveren van documenten
Interactiepunt		De aanvrager kan, nadat zijn aanvraag ingediend werd, de informatie van zijn aanvraag en de status ervan raadplegen.	De aanvrager krijgt automatisch statusupdates van zijn aanvraag wanneer een medewerker het dossier behandelt. Deze updates nemen de vorm aan van e-mails en online notificaties.	Wanneer bijkomende informatie of acties van de aanvrager vereist zijn voor de behandeling van het dossier wordt de aanvrager hiervan automatisch op de hoogte gebracht. Deze uitnodigingen nemen de vorm aan van e-mails en online notificaties.	Wanneer er tijdens de behandeling van het dossier officiële documenten afgeleverd worden, dan worden deze digitaal afgeleverd.
Medium		Persoonlijke internetpagina Mobiele applicatie Mijn Burgerprofiel E-loket voor ondernemers Verenigingsloket	E-mail Mobiele applicatie Mijn Burgerprofiel	E-mail Mobiele applicatie Mijn Burgerprofiel	Persoonlijke internetpagina My eBox eBox Enterprise Mijn Burgerprofiel
Ervaring					
Frontoffice		Persoonlijke internetpagina op e-loket Persoonlijke internetpagina in geïntegreerde webview in mobiele applicatie Mijn Burgerprofiel E-loket voor ondernemers Verenigingsloket	E-mails (Online) notificaties	E-mails (Online) notificaties	Documenten
Backoffice		Integratie met DOSIS voor het afleveren van dossierinformatie	Documentgenerator voor genereren van e-mails en notificatie Mailsysteem voor verzenden van e-mails Notificatiesysteem voor verzenden van notificaties naar mobiele applicatie Integratie met Notificaties-API voor het afleveren van specifieke notificaties Integratie met DOSIS voor het afleveren van dossierinformatie	Documentgenerator voor genereren van e-mails en notificatie Mailsysteem voor verzenden van e-mails Notificatiesysteem voor verzenden van notificaties naar mobiele applicatie Integratie met Notificaties-API voor het afleveren van specifieke notificaties	Integratie met MAGDA-Documentendienst voor het afleveren van documenten
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)		De aanvrager kan de status van zijn dossier niet raadplegen	De aanvrager wordt niet automatisch op de hoogte gebracht van de status van zijn dossier	De aanvrager wordt manueel (per e-mail of telefonisch) gevraagd bijkomende acties te ondernemen	Documenten worden per e-mail of per post afgeleverd

Pagina	Pagina 3		Blauwdruk: Digitalisering van aanvragen en uitkeren van subsidies				Datum: 4/02/2022	
Fase	BEHANDELEN	Evalueren en adviseren	Berekenen	Beslissen	Uitbetalen	Opvolgen (optioneel)	Rapportering	
Interactiepunt	Een medewerker evalueert de aanvraag. Indien mogelijk wordt de evaluatie/validatie geautomatiseerd op basis van de verzamelde informatie en de geldende reglementen. Waar nodig kunnen adviezen gevraagd worden.		Wanneer een dossier in aanmerking komt voor subsidiëring wordt het uit te betalen subsidiebedrag automatisch uitgerekend. Deze berekening kan ook over verschillende dossiers heen lopen.		Dossiers die in aanmerking komen voor subsidiëring worden, dankzij een koppeling met het notuleringspakket, automatisch geagendeerd op het bevoegde beslissingsorgaan. Wanneer hieruit een goedkeuring volgt wordt de uitbetaling opgestart. Volgt hieruit een weigering, dan wordt het dossier automatisch afgehandeld.		Goedgekeurde subsidiedossiers worden, dankzij een koppeling met het boekhoudpakket, automatisch doorgestuurd naar de financiële dienst om de betaling uit te voeren. Wanneer de betaling uitgevoerd is krijgt het dossier automatisch een statusupdate. Uitbetalingen kunnen ook gefaseerd gebeuren	
Medium	Behandelportaal		Behandelportaal		Behandelportaal Notuleringspakket		Behandelportaal Boekhoudpakket	
Ervaring	😊		😊		😊		😊	
	😐		😐		😐		😐	
	😞		😞		😞		😞	
Frontoffice								
Backoffice	Behandelportaal met workflowgenerator voor het opzetten van flexibele processen		Rekenmodule voor het berekenen van subsidiebedragen		Koppelingen met notuleringspakketten voor het automatisch aanmaken van (ontwerp)besluiten en het opvangen van de genomen beslissing		Koppelingen met boekhoudpakketten voor het aanmaken van uitbetalingen en het opvangen van de status daarvan	
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	De aanvraag wordt per e-mail of per post ontvangen en manueel geëvalueerd		De berekening gebeurt manueel (in xls) op basis van de verzamelde informatie.		De ontwerpbesluiten worden manueel aangemaakt in het notuleringspakket. Nadat er een beslissing genomen wordt, wordt de volgende stap manueel verder gezet.		De vragen tot uitbetalingen worden manueel doorgegeven aan de financiële dienst. Na uitbetaling wordt de volgende stap manueel verder gezet.	
	Behandelportaal met workflowgenerator voor het opzetten van flexibele processen		Rapporteringsmodule		Behandelportaal met workflowgenerator voor het opzetten van flexibele processen		Rapportering wordt manueel samengesteld vanuit gegevens verzameld in xls of er wordt geen rapportering gedaan	