

doel	doelgroep	impact	Deliverables
<p>Met deze <i>vernieuwde</i> aanpak bieden we een <i>integraal platform</i> met <i>loketfunctie</i> voor <i>ondernemersvragen, ondernemersproducten en samenwerking</i> door <i>gezamenlijke digitalisatie van éénvormige, gestroomlijnde en generieke procesflows</i> die <i>opgenomen worden in een CRM-omgeving waarin gegevens via één centrale servicebus nekkenneld worden op relevante</i></p>	Ondernemers die digitaal lokale producten aanvragen of hiervoor ondersteuning zoeken	<p>Vereenvoudigd proces</p> <p>We bieden de ondernemer vereenvoudigde aanvraagprocedures van ondernemersproducten door het stroomlijnen en digitaal optimaliseren van deze processen.</p> <p>Impactmeting</p> <p>a. Substantiële vermindering van het aantal 'hangende' dossiers van deze doelgroep door het verbeteren van het aanvraagproces.</p> <p>b. Verhogen aantal volledig en correct ingediende aanvragen door het aanbieden van vooraf (gedeeltelijk) ingevulde webformulieren, zodat ondernemers niet zelf al bekende informatie moeten invullen</p> <p>c. Vergroten van het aantal ondernemersproducten waarvan de aanvraag tot aflevering vanaf Vlaams niveau gestart en opgevolgd kan worden te vergroten</p> <p>d. Vergroten van het aantal ondernemersproducten waarvan de aanvraag tot aflevering vanaf de stadswebsites gestart en opgevolgd kan worden te vergroten</p>	<p>Gestroomlijnde procesflow aanvraagprocedure vergunningen</p> <ul style="list-style-type: none"> > Generieke en herbruikbare stappen in de procesflows van ondernemersvergunningen bij centrumsteden (zowel technisch als business proces) > Eenvormige informatie per ondernemersproduct door analyse van de productinformatie van de 3 centrumsteden m.b.v. productfiches VVSG > Per ondernemersproduct te zorgen voor een duidelijk overzicht van welke lokale info en documenten de aanvrager beschikbaar moet hebben > Overzicht van ingevulde informatie om juistheid te controleren tijdens aanvraagproces > Waar mogelijk digitaliseren processtappen, zoals de integratie van het digitaal aanvragen voor de noodzakelijke documenten zoals bij de aanvraag van het uittreksel strafregister <p>(Gedeeltelijk) voorgevulde webformulieren</p> <ul style="list-style-type: none"> > hergebruik van data uit verschillende bronnen door koppelingen met authentieke bronnen en integratie van het webformulier viaamse met bouwstenen zoals KBO, CRAB <p>Toegankelijke aanvraag vanaf Vlaams niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> > een digitaal aanmeldingsproces met de herkenbare header van Vlaanderen (Log-in via ACM/DM, header) > Derden gemandateerd om in naam van de onderneming aanvragen te doen/vragen te stellen. Mogelijkheid om derden (boekhouding ...) rechten te geven om aanvragen te doen: mandatedatabank. Koppeling voorzien. > Connectie met e-loketondernemers.be & Mijn burgerprofiel van nieuwe digitaliseerde producten en mogelijkheid om daar status op te volgen via koppeling via Dosis en SSO > Vergunningen digitaal afleveren door integratie via koppeling ebox <p>Digitaal aanbod</p> <ul style="list-style-type: none"> > Digitalisatie van x aantal vergunningen/x aantal premies/x aantal subsidies
		<p>Digitale ondersteuning</p> <p>We bieden de ondernemer proactieve en toegankelijke dienstverlening, zodat de ondernemer met minimale input, administratie en effort aan zijn administratieve lasten kan voldoen.</p> <p>Impactmeting</p> <p>e. Verhogen aantal administratieve taken (vb. verlengen of wijzigen van ondernemersproducten) die een ondernemer zelfstandig in orde kan brengen via een functioneel loket</p> <p>f. Verbeteren van de gebruikerservaring bij aanvraagprocedures van ondernemersproducten vanaf de aanvraag tot aflevering.</p> <p>g. Substantiële vermindering van vragen over de verplichtingen of voorwaarden van ondernemersproducten vooraftgaand aan een aanvraag</p> <p>h. Substantiële vermindering van vragen over lopende dossiers van ondernemersproducten</p>	<p>Verbeteren gebruikerservaring bij aanvraag ondernemersproducten</p> <ul style="list-style-type: none"> > Service design aanpassingen doorvoeren (v.v. doelgroepen vergunningen (bij lokaal bestuur op productpagina's en webformulier) > Verbeteren gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening door integratie met digitale bouwstenen (header, digitaal aanmeldingsproces) > Officiële communicatie digitaal aanbieden via integratie met ebox > Mogelijkheid tot reminders aanbieden waarbij de ondernemer pro-actief verwittigd wordt bij belangrijke berichten, zoals als vergunning gaat vervallen binnen x aantal maanden <p>Tool (wizard) die via een beslissingsboom verwijst naar het juiste ondernemersproduct</p> <p>Functioneel loket - Ondernemersproducten</p> <ul style="list-style-type: none"> > ondernemer kan zelfstandig zaken in orde brengen: wijzigen etc. > Integratie van de bouwstenen en API's die nodig zijn voor het opvolgen van de status op vlaams niveau (- Koppelen met DOSIS, ebox) > Proactief bericht bij wijzigingen en bericht bij afhandeling (via ebox?) > ondernemer kan zonder tussenkomst van medewerker dienst economie op de hoogte blijven van lopende dossiers en overzicht (van stavaza verkrijgen)
		Burgers met ondernemerszin (= Ondernemers zonder ondernemingsnummer, zoals pre-starters)	<p>What's in it for me'</p> <p>We bieden een unieke plek voor ondernemersvragen en stimuleren ondernemerschap via ondersteuning op maat en het delen van relevante informatie binnen de lokale overheidscontext</p> <p>Impactmeting</p> <p>i. Substantiële vermindering van ondernemersvragen van prestarters door het aanbod van informatie bedrijven in de centrumsteden te vergroten en gerichte informatie aan te bieden.</p> <p>j. Substantiële vermindering van vragen over lopende dossiers van ondernemersproducten.</p>
	dossierbehandelaars (stadsmedewerkers)	<p>Vereenvoudigd proces</p> <p>De dossierbehandelaars van ondernemersproducten worden ontlast van tijdrovende taken die geautomatiseerd kunnen worden, zodat zij meer tijd en mogelijkheden overhouden voor gepersonaliseerde en proactieve dienstverlening</p> <p>Impactmeting</p> <p>k. Tijdsperiode waarin een procesaanpassing digitaal doorgevoerd kan worden</p> <p>l. Substantiële vermindering van aantal vragen vanuit collega's over lopende dossiers.</p> <p>m. Substantiële verminderen van het mailverkeer met informatie- en adviesverleners over lopende dossiers</p>	<p>CRM - adviesmodule ondernemersproducten</p> <ul style="list-style-type: none"> > Makkelijker overdracht informatie tussen teamleden of nieuwe teamleden > Betere mogelijkheden tot dienst, interbestuurlijke en regionale samenwerking > Gebruiksvriendelijke adviesmodule/platform voor adviesverleners <p>Generiek proces dat in end-user tool (procesmanager LB365) op lokale omgeving beheerd en aangepast kan worden</p> <ul style="list-style-type: none"> > Generiek proces ondernemersproducten > Interne fit/gap procesanalyse lokale besturen > Stappenplan ter verbetering > Opbeidingen stadsmedewerkers > koppeling met authentieke bronnen, zoals KBO en CRAB > Gegevensdeling zoveel mogelijk te automatiseren > Terugkerende taken automatiseren * Automatisch gegenereerde communicatie naar ondernemer * herbruikbare sjablonen > Integratie van alle bouwstenen en API's in de procesflow

geopend worden op relevante
bovenlokale databronnen en
aanmelding gebeurt via het
ondernemersprofiel
gestandaardiseerd door Vlaamse
bouwstenen.

consulenten ondernemers (stadsmedewerkers)	<p>Vereenvoudigd proces</p> <p>We willen de consulenten ondernemers meer ruimte geven voor een gepersonaliseerde invulling en aanpak in hun dienstverlening door het bieden van brede digitale mogelijkheden, zoals gestroomlijnde processen en informatieoverzichten</p> <p>Impactmeting</p> <p>n. Vergroten van aantal ondernemersproducten waarvan de lopende dossiers geraadpleegd kunnen worden</p> <p>o. Tijdsperiode verminderen van beantwoording ondernemersvragen door betere beschikbaarheid van informatie</p> <p>p. Vergroten van aantal ondernemersvragen dat centraal beheerd wordt.</p>	<p>CRM - Dashboard en CCSP module</p> <ul style="list-style-type: none"> > overzicht van lopende en behandelde aanvragen en doorlooptijd van ondernemersproducten > dashboard met overzicht met historiek (vorige aanvragen, evaluatie ...) > Toegang tot historiek van ondernemerslocatie/adres > Geen doorverwijzing meer van de burger naar andere diensten onderling > Fit/gap analyses voor nodige lokale aanpassingen centrumsteden aan de hand van generiek proces CCSP module <p>CRM - module ondernemersvragen</p> <ul style="list-style-type: none"> > waar gedispachte vragen kunnen ontvangen en behandeld worden > opvolging vragen via aparte module (met dispatchmogelijkheden waarna alle antwoorden terug verzameld worden en één antwoord kan uitgestuurd worden naar de vrager) > Opvolgen ondernemersvragen vanaf Vlaams niveau via koppeling DOSIS > openstaande of te behandelen dossiers
	<p>Datamanagement</p> <p>We bieden consulenten ondernemers toegang tot kwalitatieve data en digitale informatiedeling om gepersonaliseerde dienstverlening te bieden aan ondernemers gerelateerd aan de ondernemersproducten</p> <p>Impactmeting</p> <p>q. Verminderen van aantal te raadplegen databanken voor ondernemersinformatie</p> <p>r. Vergroten uitwisselbaarheid van ondernemersdata door ondernemen acties binnen het project, zoals procesanalyse en afsprakenkader VKBO-centrumsteden.</p>	<p>Interbestuurlijk masterdatamanagement - Procesanalyse</p> <ul style="list-style-type: none"> > Delen van expertise en ervaring met proces/methodiek die werd opgebouwd om kwaliteit van de bedrijvendata te verbeteren, en andere functionaliteiten zoals mailings,... > Analyse van proces/methodiek met als doel te implementeren op niveau CRM lb365 zodat alle partners er mee aan de slag kunnen > Data kwaliteitsonderzoek - Kwaliteitsverbetering: zowel ondernemer als stadsmedewerker kunnen data aanvullen en verbeteren. > Verslagen van verkenning en verrijking met de (VKBO) ifv een "heen en weer" koppeling van bepaalde verbeterde -vooral (contact) - gegevens. <p>Toelichting: Het is bv zo dat bij heel wat premie-aanvragen bij VLAIO (bv (corona)hinderpremies) er e-mailadressen verzameld werden via de VLAIO applicaties. Het zou goed zijn mocht de ondernemer kunnen aangeven dat die gegevens naar de (VKBO) mogen doorstromen en zo naar CRM/bedrijvengids.</p> <p>Integratie Kortrijk vanuit bedrijvengids om via API ondernemersdata aangeleverd te krijgen</p> <ul style="list-style-type: none"> > Verkenning tweerichtingsverkeer (VKBO) en verrijking data: Data (VKBO) wordt opgeladen en via LB365 en bedrijvengids wordt data verrijkt > Gesprekken en verslagen in kader van de verrijking (VKBO): Relevantie voor partners: niet alleen (VKBO) als bron, maar ook verrijkte bron kan geïmplementeerd worden. > Uitwisselbaarheid data met (VKBO) en mandatatatabank (integratie methodiek bedrijvengids) <p>Op niveau consortium/project api voorzien om verbeterde data aan te leveren aan externe partij</p> <ul style="list-style-type: none"> > Ook omgekeerd verbeterde data uit lb365 aanleveren aan externe partij/bedrijvengids <p>Plan van aanpak voor standaardiseren en automatiseren data ifv ontwikkeling software omgeving LB365</p> <ul style="list-style-type: none"> > Ontwikkeling van software omgeving LB365 voor implementeren proces/methodiek > Ontwikkeling van software voor het verlenen van toegang aan ondernemer tot LB365 CRM met als doel eigen data beheeren en/of verrijken > Stappenplan ter verbetering > Gezamenlijke methodiek voor verzamelen meetbare data
Lokale en regionale overheidsmedewerkers (andere diensten, intercommunale, adviesverleners van brandweer en politie) & partners consortium LB365	<p>Samenwerken</p> <p>We willen inzetten op kennisdeling binnen interbestuurlijke en regionale samenwerkingsverbanden door maximaal in te zetten op interoperabiliteit door generieke ontwikkeling met aandacht voor herbruikbaarheid en open standaarden</p> <p>Impactmeting</p> <p>s. Vergroten van aantal personen waarvan verleende informatie rechtsreeks doorstroomt in de software in functie van het centraal verzamelen en beheeren van dossierinformatie.</p> <p>t. Verbeteren kwaliteit van decentrale authentieke databronnen door verkenning tweerichtingsverkeer VKBO en verrijking data</p> <p>u. Verminderen van doorlooptijd van de digitalisering van nieuwe ondernemersproducten</p> <p>v. Verminderen aantal afzonderlijke integraties per stad door gebruik van centrale servicebus.</p>	<p>Maximale interoperabiliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> > Procesbeschrijven en productfiches > Aansluiting Hergebruik data via de centrale servicebus. Koppelingen > Via bedrijvengids inzicht en mogelijkheid tot analyses verkrijgen in de bestaande bedrijven, uit dat proces leren hoe de CRM in LB365 zo actueel mogelijk te krijgen en te houden. > Schaalvoordelen <p>Generieke processen</p> <ul style="list-style-type: none"> > samenwerking en wendbaarheid in hun werkuitoefening te faciliteren > een gecategoriseerde informatie en overzicht > Generiek proces <p>Kennisdeling</p> <ul style="list-style-type: none"> > Procesbeschrijven en productfiches > Draalboek voor implementatie > Best practices implementatie > Plan van aanpak automatisatie en standaardisatie van processen > Verminderde digitaliseringslast door interbestuurlijke samenwerking

(▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)