

Fase	Lokale overheid lanceert een openbaar onderzoek	Ik krijg melding van een openbaar onderzoek	Ik wil de documenten inzien	Ik wil een afspraak	Ik wil inspraak	Ik wil dossiers in mijn buurt zien	Ik wil de dienstverlening continue verbeteren
Interactiepunt	Ambtenaar drukt op een knop in de lokale omgevingssoftware	Ik open MijnBurgerProfiel Ik krijg de melding met de gegevens	Ik klik op "Documenten inkijken" Ik krijg de openbare documenten te zien Ik krijg de mogelijkheid tot het maken van een afspraak voor niet openbare documenten	Ik klik op "Afspraak maken" Ik krijg een agenda van geplande overlegmomenten (collectief) Ik krijg de mogelijkheid tot het maken van een individuele afspraak	Ik klik op "Uw mening over dit project" Ik kan mijn mening vrij uiten met tekst en foto's. Ik kan anderen uitnodigen om deze mening mee te onderschrijven.	Ik klik in MijnBurgerProfiel of GeoPunt op "Wie bouwt er in mijn buurt" Ik krijg de werken in lijst en kaart voorgesteld met hun belangrijkste gegevens.	Ik kan auidienen hoe tevreden ik ben met de dienstverlening - commentaar geven op de dienstverlening
Medium	Lokale omgevingssoftware	MijnBurgerProfiel Omgevingsloket	MijnBurgerProfiel Omgevingsloket	MijnBurgerProfiel Omgevingsloket	MijnBurgerProfiel Omgevingsloket	MijnBurgerProfiel Omgevingsloket GeoPunt	MijnBurgerProfiel
Ervaring	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Frontoffice	Nihil	Nihil	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren
Backoffice	Digitale versuring van openbare onderzoeken via eBox en Vlaamse Documentendienst.	Nihil	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren	Antwoorden volgens procedure bezwaarschriften	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren	Nihil of voor burgers, die minder digitaal geletterd zijn, samen met een medewerker bekijken. Voor de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening kan de medewerker op elk moment de vragen en antwoorden monitoren
Verschild huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Vervangen van papieren flows door digitale Kosten reductie voor aanvrager Significante tijdsreductie voor lokale besturen	Eenduidige procedure voor alle besturen	Eenduidige procedure voor alle besturen	Eenduidige procedure voor alle besturen	Worden zoveel mogelijk elektronisch ontsloten, anders via Vlaamse Documentendienst.	Integratie van Omgevingsloket, Geopunt, MijnBurgerProfiel	MijnBurgerProfiel voorziet in een standaard tevredenheidsonderzoek