




Fase	Lokale Overheid vult register	Ik wil weten waar ik mijn plannen / vergunningen kan opvragen	Ik wil weten welke plannen / vergunningen ik heb	Ik vraag mijn beschikbare plannen / vergunningen op	Ik vraag mijn niet beschikbare plannen / vergunningen op	Ik krijg mijn nieuw ingescande plannen / vergunningen	Ik wil mijn plannen delen met mij architect, notaris, vastgoedmakelaar
Interactiepunt		Opties: - Ik open MijnBurgerProfiel - Ik open de website van mijn Bestuur - Ik contacteer mijn lokaal Bestuur	Ik open MijnBurgerProfiel en krijg een lijst van mijn eigendommen - krijg een lijst van mijn plannen en vergunningen - De meta-data van de plannen / vergunningen zijn op te roepen - De documenten zijn op te roepen Als data niet beschikbaar is krijg ik dit te zien	Ik klik op het gewenste plan / vergunning waarvan de data in het centrale vergunningenregister aanwezig is. Ik krijg onmiddellijk toegang tot het document	Ik klik op het gewenste plan / vergunning waarvan de data in het centrale vergunningenregister niet aanwezig is. Ik krijg de vraag of dit plan door de lokale beheerder dient opgezocht te worden.	Ik krijg een melding in MijnBurgerProfiel dat mijn plan beschikbaar is	Ik klik in MijnBurgerProfiel op "Informatie Delen" Ik kies mijn architect, notaris, vastgoedmakelaar Ik duid het doel van de deling aan Ik duid de termijn van de deling aan
Medium		MijnBurgerProfiel Via contact met lokaal bestuur	MijnBurgerProfiel	MijnBurgerProfiel	MijnBurgerProfiel	MijnBurgerProfiel	
Ervaring							
Frontoffice		Doorverwijzing naar MijnBurgerProfiel: - Automatisch via IPDC / LPDC - Manueel via medewerker	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	Centraal vergunningenregister wordt: - automatisch gevuld vanuit het Omgevingsloket (Dossiers na 2018) - automatisch gevuld vanuit de lokale omgevingssoftware voor geo en meta-data - manueel gevuld door het scannen van oude papieren dossiers	Doorverwijzing naar MijnBurgerProfiel: - Manueel via medewerker	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 zoekt document of informatie op en plaatst die in het centrale vergunningenregister	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
Verskil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Door op uniforme (OSLO) manier de vergunningen centraal op te slaan / beschikbaar te maken kunnen alle volgprocessen hierop inpijken. Significante kostenreductie voor lokale besturen qua opslag, publicatie, ontsluiting, beveiliging, distributie van de documenten. cfr lokaal bestuur staat in voor kwalitatieve data, Vlaanderen regelt de infrastructuur	Eenduidige procedure voor alle besturen	Geen communicatie nodig Geen opzoekwerk meer voor lokale medewerkers GDPR compliance is centraal afgedekt	Centraal vergunningenregister regelt: GDPR compliance Auteursrechten Vertaling van documenten naar een publicatieformaat Versleuteling en beveiliging van de documenten Logging en monitoring van de opvragen Het document wordt centraal gedeeld, niet gecopieerd (duurzame digitalisering)	Distributie, GDPR, authenticatie, Auteursrechten etc... worden allemaal door het centrale vergunningenregister geregeld. Hierdoor wordt de doorlooptijd voor de burger drastisch verminderd.	Nihil	Centraal Vergunningenregister regelt alle transacties, inclusief SOFEM (auteursrechten op plannen)

Pagina 2		Blauwdruk: Dienst Omgeving - Werf 2 - Mijn vergunningen raadplegen				
Fase		Ik wil fouten melden in mijn overzicht of plannen	Ik krijg bericht dat de fout is opgelost	Ik wil de dienstverlening continue verbeteren	[naam fase]	[naam fase]
Interactiepunt		Ik klik op "Ik heb een fout ontdekt" Ik kan de fout beschrijven	Ik krijg een melding in MijnBurgerProfiel dat mijn plan beschikbaar is	Ik kan - aanduiden hoe tevreden ik ben met de dienstverlening - commentaar geven op de dienstverlening		
Medium						
Ervaring						
Frontoffice		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		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 bekijkt de vraag en corrigeert	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		
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)		Centraal vergunningenregister bewaakt kwaliteitsborging op de data	Centraal vergunningenregister bewaakt kwaliteitsborging op de data	MijnBurgerProfiel voorziet in een standaard tevredenheidsonderzoek		