

Fase	Lokale Overheid vult register	Ik wil weten <b>waar</b> ik informatie mbt mijn perceel kan opvragen	Ik wil weten <b>welke</b> informatie mbt mijn perceel er bestaat	Ik wil <b>mijn informatie</b> mbt mijn perceel <b>bekijken</b>	Ik wil <b>hulp en uitleg</b> bij bepaalde gegevens	Ik wil de informatie mbt mijn perceel <b>bewaren</b>	Ik wil de dienstverlening continu <b>verbeteren</b>
Interactiepunt		Opties: - Ik open MijnBurgerProfiel - Ik open GeoPunt - Ik open de website van mijn Bestuur - Ik contacteer mijn lokaal Bestuur	Ik open MijnBurgerProfiel of GeoPunt en klik op "Informatie over jouw perceel"  Ik krijg een duidelijke navigatie om door mijn gegevens te bladeren.	Ik navigeer door de rubrieken  Ik klik op de gewenste informatie als: - Data - Beslissingsboom - Ruimtelijke analyse  Ik krijg de informatie in mensentaal  Ik krijg ook adviezen en vroegere uitspraken over dit perceel te zien (via Identificatie)	Ik klik op "Advies vragen"	Ik klik in MijnBurgerProfiel of GeoPunt op "Informatie opslaan"  Ik kies de rubrieken die ik wil opslaan  Ik krijg een pdf toegestuurd	Ik kan - aanduiden hoe tevreden ik ben met de dienstverlening - commentaar geven op de dienstverlening
Medium		MijnBurgerProfiel GeoPunt Via contact met lokaal bestuur	MijnBurgerProfiel GeoPunt	MijnBurgerProfiel GeoPunt	MijnBurgerProfiel GeoPunt	MijnBurgerProfiel GeoPunt	
Ervaring							
Frontoffice		Doorverwijzing naar MijnBurgerProfiel of GeoPunt - 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	Lokale data wordt volgens OSLO-standaarden opgemaakt en via VSDS opgepikt, beschreven in de Vlaamse meta-data en gepubliceerd in Vlaamse infrastructuur (MijnBurgerProfiel, GeoPunt,...)	Doorverwijzing naar MijnBurgerProfiel of GeoPunt - 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 slaat die informatie gestructureerd op	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)	Door op <b>uniforme</b> (OSLO) manier de data <b>centraal</b> beschikbaar te maken kunnen alle volgprocessen hierop inpakken.  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. Nu belt/mailt/komt een burger langs, wat veel tijd in beslag neemt zowel voor de burger, als voor de gemeenten. In de toekomst kan de burger dit zelf online raadplegen. Telefonisch kan ook verwezen worden naar de online plaatsen waar de burger dit kan vinden.  Qua e-inclusie kan echter zowel de front-office als de back-office de burger via hetzelfde platform verder helpen.  Dit laatste vergt wel een goede afstemming, immers, een burger kan eigendommen hebben in meerdere gemeenten. Er moet in die casus op toegezien worden dat de lokale medewerker ook deze informatie kan verstrekken.	Geen communicatie nodig  Geen opzoekwerk meer voor lokale medewerkers, enkel begeleiding voor minder digitaal geletterde burgers.  De burger kan voor alle eigendommen, ongeacht de gemeente in eens alle informatie in één keer opvragen. De burger krijgt veel sneller de nodige info. Heel veel gemeenten kampen met een tekort aan medewerkers op de omgevingsdiensten.  GDPR compliance is centraal afgedekt	Ontsluiting van Data via: - DSI (Ruimtelijke plannen) - Centraal Vergunningenregister - Erfgoed - Watertoets - Geplande werken - Maar ook met lokale software voor adviezen, besprekingen etc...  Ontsluiting van beslissingsbomen en ruimtelijke analyses via " Kennisdatabank"  Maar dan liefst in leesbare tekst. GDPR compliance is centraal afgedekt	Adviezen worden nu ongestructureerd verstuurd (via mail, telefoon, loket) en ongestructureerd behandeld (gebrek aan opvolgingssysteem) en teruggekoppeld naar de burger (via mail, telefoon, loket). Veel omgevingsdiensten kampen al jaren met personeelstekort, waardoor adviezen vaak laattijdig worden beantwoord, wat tot frustraties bij burgers en gemeenten leidt.  Door de integratie met lokale opvolgingssystemen met MBP en GeoPunt kunnen adviezen, besprekingen, etc voor de burger gestructureerd uitgewisseld worden.  Door de informatie proactief en gestructureerd te verwerken komt er capaciteit vrij voor gemeente om complexere vragen aan te pakken.	Opgeslagen info blijft in MBP beschikbaar (snapshot van de situatie op dat moment)  Nu wordt de info nogal eens mondeling of in ongestructureerde mails verstrekt.	MijnBurgerProfiel voorziet in een standaard tevredenheidsonderzoek  Nu krijgen veel gemeenten gereld klachten over de dienstverlening van de diensten Omgeving. Dit verloopt ongestructureerd (via de klachtenbehandelaar, mail, telefoon, loket). Dit kwaliteit van de dienstverlening wordt nu niet systematisch opgevolgd, waardoor het moeilijk is om op objectieve wijze verbeteringen aan te brengen.