

Fase	Indienen POB-vraag	Registratie vraag	Beoordelen ontvankelijkheid en volledigheid	Op de hoogte brengen van de dienst die de vraag inhoudelijk kan beantwoorden en over de gevraagde documenten beschikt.	Verzamelen antwoord, motivatie uitzonderingsgrond en gevraagde bestuursdocumenten.	Anonimiseren bestuursdocumenten.	Communiceren naar de burger
Interactiepunt	<ul style="list-style-type: none"> - Ik wil inzaag in een bestuursdocument/ik wil een kopie of afschrift van een bestuursdocument/ik wil uitleg over een bestuursdocument. - Ik vul een webformulier in/ik stuur een brief/ik stuur een email. - Ik krijg een bevestiging dat mijn vraag is ingediend via webformulier. 	Geen	- Ik krijg (eventueel) via mail of telefoon de vraag om bijkomende informatie aan te leveren.	Geen	Geen	Geen	<ul style="list-style-type: none"> - Binnen de wettelijke termijn ontvang ik een antwoord en indien geen uitzonderingsgrond van toepassing ontvang ik ook de gevraagde bestuursdocumenten. - Voor vragen of verduidelijking kan ik terecht bij de POB-ambtenaar.
Medium	De meeste POB-vragen komen binnen via een webformulier. De burger krijgt op de website een melding dat het formulier werd ingediend en via mail een kopie van het ingevulde webformulier. Daarnaast komen ook vragen binnen via e-mail of papieren brief.	List en documentenset op de gemeenschappelijke DMS-site	Mail of telefoon	Mail met link naar gemeenschappelijke DMS-site (op termijn automatiseerbaar)	DMS-site	Grafische software	Mail
Ervaring							
Frontoffice	<ul style="list-style-type: none"> - De burger kan alle info over POB lezen op de website en daar een POB-vraag indienen. - Baliemedewerkers Huis van de Bruggeling en andere diensten verwijzen door naar het webformulier. 	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Backoffice	<ul style="list-style-type: none"> - Ingevuld webformulier komt toe in de mailbox van de POB-ambtenaar. Basisstap die in hoger scenario geautomatiseerd kan worden. - E-mails komen terecht bij de POB-ambtenaar ofwel rechtstreeks ofwel doorgestuurd van andere diensten. - Brieven komen toe op het stadhuis en worden gedigitaliseerd en bezorgd aan de POB-ambtenaar. 	<ul style="list-style-type: none"> - POB-ambtenaar registreert de vraag in het POB-register (excel/list) en maakt een documentenset aan voor dit dossier. Basisstap die in hoger scenario geautomatiseerd kan worden. - De documentenset waar collega's die ook op dit proces werken (of opvolgen), toegang tot hebben, wordt in een gemeenschappelijke DMS-bibliotheek aangemaakt en gemetadateerd. 	<ul style="list-style-type: none"> - De POB-ambtenaar controleert de vraag op formele kenmerken en volledigheid, bevestigt indien nodig de burger via mail of telefoon en past de status van het dossier aan naar "ontvankelijk". 	<ul style="list-style-type: none"> - De collega's van andere diensten die de vraag inhoudelijk beantwoorden en over de gevraagde bestuursdocumenten beschikken op de hoogte brengen. Deze stap kan in een volgend scenario geautomatiseerd worden op basis van metadata. - Aanvullen van de documentset met metadata 'domein'. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aanvullen documentenset door betrokken collega's. - Aanpassen van de status van het dossier naar "volledig". 	<ul style="list-style-type: none"> - Bewerken kopieën van bestuursdocumenten. - Aanpassen van de status van het dossier naar "verzendklaar". 	<ul style="list-style-type: none"> - Communicatie naar de burger. - Aanpassen van de status van het dossier naar "afgerond". - Onderzoeken hoe de burger rechtstreeks zijn antwoord en/of bestuursdocumenten kan verkrijgen (zie impactmap).
Verskil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Geen verschil ten opzichte van huidige aanpak.	Vandaag in een excel op de OneDrive van de POB-ambtenaar. Automatisering moeilijk en geënt op persoonlijke account (problematisch bij uit dienst of afwezigheid). Aanmaak van een dossier op de netwerkschijf van de Dienst Algemeen Bestuur. Niet toegankelijk voor andere diensten.	Geen verschil ten opzichte van huidige aanpak.	Er worden geen documenten meegestuurd via mail. Dit kan in latere fase geautomatiseerd worden. Basisstap wordt hier al genomen.	Dossier POB werd op meerdere dienstnetwerkschijven opgeslagen en over diensten heen gemaild. Nu werkt iedereen op hetzelfde dossier samen (only once).	Dubbele opslag op meerdere netwerkschijven van geanonimiseerde bestuursdocumenten.	Burger krijgt sneller antwoord. Indien mogelijk en eenvoudiger voor de burger, worden de documenten via DMS bezorgd (na ontwikkeling GDPR-kader).

Fase	Voorbereiding van de taskforce	Deelnemen aan de vergadering van de taskforce	Verslag en opvolgpunten van de taskforce	Vragen aan taskforce of omgekeerd aan de projectleiding	Tussentijdse opvolging van stand van zaken afzonderlijke projecten	Rapportering over de stand van zaken mijlpalen en risico's programma	Valideren of aanvullen projectdocumenten
Interactiepunt	- Ik krijg een uitnodiging voor de Taskforce met bijhorende agenda en link naar de meest recente documenten	- Ik neem deel aan een digitaal of fysiek overleg - Ik raadpleeg de documenten die tijdens de vergadering gebruikt worden of waar naar verwezen wordt.	- Ik krijg bericht dat documenten toegankelijk zijn op het portaal. - Ik kan mijn opmerkingen op het verslag worden onmiddellijk in verslag noteren en de verslaggever kan mijn opmerking beantwoorden in het document.	- Ik heb een vraag over 1 van de projecten of de opvolging van een agendapunt. Ik stel deze via Teams aan de volledige groep, zodat de best geplaatste een antwoord kan formuleren. - Ik krijg het antwoord via Teams, zodat ook de collega's het antwoord kunnen lezen.	- Ik krijg nieuwsberichten over mijlpalen of belangrijke informatie over het verloop van het project.	- Ik kan op elk moment raadplegen wat de status van de mijlpalen is en de opvolging van kritische succesfactoren.	- Ik kan de laatste versie en de voorgaande versies van documenten consulteren. - Ik kan makkelijk aanvullingen aan projectdocumenten doen tegelijk met andere deelnemers.
Medium	Mail (uitnodiging) Documenten en agenda op gemeenschappelijke DMS-site	Gemeenschappelijke DMS-site	gemeenschappelijke DMS-site	Teams gekoppeld aan DMS-site	Nieuwsberichten ¹ in DMS. Documenten in DMS en planner gekoppeld aan DMS/Team.	Weergave rapportering toegankelijk via DMS of gekoppelde toepassing (bv. PowerBI).	Gemeenschappelijke DMS en versiebeheer in DMS.
Ervaring	😊 😊 😞	😊 😊 😞	😊 😊 😞	😊 😊 😞	😊 😊 😞	😊 😊 😞	😊 😊 😞
Frontoffice	- De deelnemer van de taskforce krijgt een uitnodiging met link tot toegang tot alle documenten waar hij/zij kan raadplegen of rechtstreeks zelf documenten kan toevoegen	DMS-site	DMS-site	Teams	DMS-site	DMS-site	DMS-site
Backoffice	- Aanmaken kalender en versturen van de uitnodigingen - agenda voorbereiden en op DMS plaatsen - afspraken maken rond opladen voorbereidende documenten - klaar zetten van documenten - De betrokken medewerkers of deelnemers laden zelf documenten op (en eventuele updates) + controle vóór de taskforce	Voor aanvang van de taskforce worden alles up-to-date gezet op het DMS-portaal.	- afspraken maken rond opmerkingen en correcties in verslagen en bestanden - afspraken rond communicatie over de opvolgpunten door verantwoordelijke actie - de verslaggever krijgt bericht van een opmerking van een deelnemer en past dit rechtstreeks aan in het document - de verantwoordelijke van de actie vult zelf update aan over de aan hem/haar toegewezen actie.	- afspreken wie de vraag zal beantwoorden - antwoord voorbereiden en formuleren	- nieuwsberichten over gerealiseerde mijlpalen of belangrijke info die relevant is voor de Taskforce in hun nieuwsoverzicht plaatsen - opvolgen van relevante nieuwsberichten in de andere sites om te delen met de Taskforce	- visuele rapportering maandelijks (?) bijwerken	- afspraken rond opmerkingen in documenten - rechtstreeks verwerken van opmerkingen in documenten
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Documenten worden vandaag vooraf of nadien gedeeld via mail of enkel mondeling toegelicht. Iedereen bewaart deze documenten afzonderlijk op zijn eigen netwerklocatie. In de nieuwe werkwijze is er een gedeelde netwerklocatie. Raadplegen van agenda en voorbereidende documenten + opladen van eigen voorbereidende documenten, kan van zodra deze beschikbaar zijn op DMS. Deze kunnen tussendoor nog gewijzigd worden, waardoor je altijd toegang hebt tot de meest recente versie. Je kan uw eigen voorbereidende documenten zelf ter beschikking stellen aan de volledige groep op een eigen gekozen moment. Er is geen administratieve verwerking van een tussenpersoon nodig om documenten, agenda, updates door te sturen naar andere deelnemers. <i>only once</i>	De deelnemer heeft onmiddellijke toegang tot de nodige presentaties en informatie tijdens de vergadering. Vandaag worden presentaties vaak achteraf bezocht of zijn ze terug te vinden in de mailbox (niet altijd actueel). Het is gemakkelijker volgen voor de deelnemer tijdens het overleg.	Opmerkingen in verslagen worden niet langer via mail verzonden door alle verschillende deelnemers, maar er worden rechtstreeks opmerkingen in het verslag aangemaakt. Zo heeft de verslaggever overzicht over de opmerkingen en geraakt er niets verloren. De correcties/verwerkingen/feedback zijn onmiddellijk zichtbaar voor alle deelnemers.	Vandaag wordt veel van deze communicatie via mail opgenomen. De vraag wordt gesteld aan de programmaregisseur en die wordt nadien doorgestuurd naar de betreffende collega die een antwoord moet formuleren. Het antwoord is toegankelijk voor de volledige groep. Vandaag wordt er enkel naar de vrager geantwoord en hangt het af van de planning van de volgende Taskforce of hier ter zitting over teruggekoppeld wordt of niet.	Informatie en relevante updates over de realisaties wordt vandaag meestal opgelijst op de volgende taskforce of er wordt extra mailverkeer opgezet voor de deelnemers waarvoor tussentijdse updates nodig zijn. Werken met nieuwsberichten zorgt voor een actuele stand van zaken, betere opvolgingsmogelijkheden door de deelnemers, soortgelijke informatie voor iedereen en minder mailadministratie door de projectleiding. Communicatie kan beter hergebruikt worden over doelgroepen heen. Algemene informatie en nieuwsberichten over alle betrokken projecten worden ook beschikbaar voor de DMS site van de Taskforce.	Regelmatig gebeurt er een update van de rapportering in DMS, zodat de deelnemers de algemene stand van zaken van het programma kunnen opvolgen (indien gewenst en op eigen vraag). De taskforce bespreekt de aandachtspunten wanneer ze samen komen. De rapportering is veel actueler en geeft inzicht in meer details. Als deelnemer krijgt je de meest actuele rapportering te zien die beschikbaar is op een heel toegankelijke manier in de DMS. Voorgaand werd dit enkel tijdens de taskforce gedeeld en was dit niet tussentijds op te volgen.	Projecten delen vandaag hun documenten vaak al via dropbox. Opmerkingen of aanvullingen in documenten worden op persoonlijke locaties opgeslaan en doorgestuurd via mail. Er wordt vaak gewerkt met verschillende versies van documenten die dan telkens opnieuw opgeladen moeten worden. Een document managementsysteem maakt het beheer en de achterliggende administratie rond versiebeheer eenvoudiger, omdat alle opmerkingen en correcties in 1 document blijven. Er zijn dus geen 5 verschillende versies meer in omloop. Het is makkelijk traceerbaar wanneer iets verwijderd is door voorgaande versies van het document via DMS op te roepen.

Fase	Opvragen medische verslagen	Verwerking medische verslagen en afspraak adviserend arts	Uitvoeren controle	Beslissing meedelen aan cliënt	Beslissing meedelen aan maatschappelijk werker/trajectbehandelaar
Interactiepunt	<ul style="list-style-type: none"> - ik ben medisch ongeschikt om nog verder in activeringstrajecten deel te nemen. - de maatschappelijk werker laat weten dat ik hiervoor een attest van medisch ongeschiktheid moet hebben, en dat ik daarvoor met een aantal bewijsstukken naar de adviserende arts moet. - ik geef de gegevens van mijn zorgverstrekkers en het akkoord dat de maatschappelijk werker de nodige info mag opvragen bij mijn zorgverstrekker(s). - ik krijg een indicatie van hoe lang het duurt eer ik een afspraak bij de adviserende arts kan krijgen 	<ul style="list-style-type: none"> - na enkele dagen krijg ik een telefoontje of mailtje dat mijn attesten ontvangen zijn. Ik maak meteen een afspraak voor consultatie bij de adviserende arts 	<ul style="list-style-type: none"> - ik ga op het afgesproken moment naar de consultatie bij de adviserende arts. Hij/zij heeft mijn dossier duidelijk op voorhand voorbereid. 	<ul style="list-style-type: none"> De arts maakt in overleg met mij een medisch advies op over mijn medische ongeschiktheid en aangepast werk dat wel mogelijk is. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mijn trajectbegeleider houdt rekening met het medisch advies over mijn medische ongeschiktheid en aangepast werk bij de verdere afspraken in mijn activeringstraject.
Medium	Fysiek of digitaal, afhankelijk van de vraag van de klant met ondertekening bewijs van akkoord	- afspraak op een huisbezoek/zitdag/via mail/telefoon/...	- fysieke afspraak bij controle-arts	- fysieke afspraak bij controle-arts	- registratie van medisch advies in New Horizon
Ervaring					
Frontoffice	<ul style="list-style-type: none"> - De maatschappelijk werker informeert over procedure en wat nodig is. - De burger geeft akkoord om specifieke medische info op te vragen. - De maatschappelijk werker dient een aanvraag medisch advies in. 	<ul style="list-style-type: none"> - Als alle documenten werden verkregen, krijgt de maatschappelijk werker een automatische melding dat het dossier volledig is. - De maatschappelijk werker maakt een afspraak met de burger en de adviserende arts. 	<ul style="list-style-type: none"> - De adviserende arts onderzoekt fysieke mogelijkheden voor aangepast werk en formuleert een medisch advies met richtlijnen voor het activeringstraject. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gesprek tussen burger en controle-arts 	<ul style="list-style-type: none"> De maatschappelijk werker en/of de trajectbegeleider ontvangt het medisch advies van de adviserende arts over de medische ongeschiktheid van de burger en aangepast werk dat wel mogelijk is.
Backoffice	<ul style="list-style-type: none"> - De administratief medewerker start de aanvraag op - Een automatisch mailbericht wordt aangemaakt naar de zorgverstrekker die vermeld is, met de vraag de nodige documenten te maken. 	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgverstrekkers laden de opgevraagde medische verslagen rechtstreeks op naar de beveiligde DMS-site, deze komen automatisch terecht in de map van de betrokken persoon, met de juiste metadata. - Als bepaalde documenten na nog te bepalen aantal dagen nog niet werden verkregen, wordt er een automatische reminder verstuurd naar de zorgverstrekker. - Als de maatschappelijk werker de afspraak met de burger en de adviserende arts heeft gemaakt, noteert de administratief medewerker de datum van de afspraak in het cliëntdossier op de DMS-site. - Er wordt automatisch een sjabloon klaargezet voor het medisch advies. - De administratief medewerker zet oude medische adviezen klaar in het sjabloon. 	<ul style="list-style-type: none"> - De administratief medewerker onthaalt de cliënt in de spreekruimte van de adviserend arts. 	<ul style="list-style-type: none"> - De controle arts plaats zijn medisch advies op de juiste plek op het DMS. 	<ul style="list-style-type: none"> - De administratief medewerker typt het medisch advies van de adviserend arts over in de bouwsteen medisch advies in New Horizon. - De administratief medewerker licht de maatschappelijk werker in dat het medisch advies klaarstaat in New Horizon.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	<ul style="list-style-type: none"> - De burger hoeft niet meer zelf fysiek om de nodige attesten te gaan. - De uitleg van wat nodig is kan meteen door de maatschappelijk werker worden gedaan (geen taalbarrière). - Rr is geen papieren flow meer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Niet meer zelf opvolgen welke attesten binnen zijn en welke niet. - Digitale documenten moeten niet meer via andere systemen verwerkt worden maar komen meteen op de juiste plek terecht. - De map waarin de documenten terecht komen is enkel toegankelijk voor een zeer beperkte groep mensen. - De administratief medewerker moet bij nieuwe cliënten niet langer manueel een cliëntfolder aanmaken op de DMS omgeving op rijksregisternummer en naam van de cliënt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sommige cliënten weigeren op basis van het medisch beroepsgeheim hun documenten op voorhand in te dienen bij de maatschappelijk werker. Ze worden dan pas meegenomen op moment van controle zelf. Als die niet correct zijn, of vergeten zijn, moet de controle opnieuw gepland worden - tjdsvrlijes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen verschil in aanpak. 	<ul style="list-style-type: none"> - De administratief medewerker moet de medische verslagen en het medisch advies niet langer manueel klasseren in de cliëntfolder op de DMS-site.

Fase	Indienen en registreren aanvraag 'samen aan zet'	Opvragen adviezen bij stedelijke diensten	Jury organiseren en definitieve beoordeling opmaken	Delegatiezitting en goedkeuring	Communicatie naar burger
Interactiepunt	<ul style="list-style-type: none"> - Ik wil met mijn vereniging een aanvraag indienen voor een subsidie voor een wijkfeest (bijvoorbeeld). Dit past in de subsidie 'samen aan zet'. - Via het verenigingsloket kan ik deze aanvraag indienen (vanaf het bestaat). - ik kan de aanvraag indienen via het e-loket - ik krijg een aanduiding van de behandelings- en afhandelingstijd van mijn aanvraag. 	Geen	Geen	Geen	<ul style="list-style-type: none"> - Na de vooropgestelde periode ontvang ik via mail een bericht dat mijn aanvraag is goedgekeurd of afgekeurd en een motivatie (brief in bijlage). - Voor vragen of verduidelijking kan ik terecht bij de SAZ medewerker.
Medium	Digitaal - via V-loket (vanaf het er is) of voorlopig via e-loket bij stad gent. Op papier: per post of mail (afhankelijk van de aanvrager)	Automatische mail	Automatische mail	Automatische gegevensdoorstroming	Mail
Ervaring					
Frontoffice	<ul style="list-style-type: none"> - De burger kan alle info lezen op de website (of V-loket) en daar de subsidie aanvragen. 	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	<ul style="list-style-type: none"> - Automatische mail met gegevens uit de subsidietool.
Backoffice	<ul style="list-style-type: none"> - De gegevens van het e-loket stromen automatisch door naar de subsidietool. De documenten worden automatisch op sharepoint in het dossier van de vereniging gestoken. Metadata als naam vereniging, status aanvraag, aangevraagd bedrag,... worden automatisch ingevuld. In de Power App komt het dossier bij de overzichtlijst. - De medewerker van SAZ krijgt een automatische melding dat er een nieuwe aanvraag is. - Bij indiening op papier vult de SAZ medewerker de gegevens in op het e-loket. Back office gebeurt daarna hetzelfde. (ong 300 per jaar nu, maar zou 3x zoveel moeten zijn) 	<ul style="list-style-type: none"> - De SAZ medewerker maakt een inhoudelijke inschatting aan welke diensten advies moet worden gevraagd. Hij/zij duidt dit aan in de Power App. Een automatische mail vertrekt naar deze diensten om binnen de X dagen een advies te verlenen + de link naar de documenten. - De medewerker van de stadsdienst kan zijn advies invullen in een sjabloon in de Power App en rechtstreeks in het dossier opslaan op DMS. Daar kan hij ook adviezen van anderen of de aanvraag zelf raadplegen. - Er komt een automatische reminder als het advies niet binnen de afgesproken periode werd opgeladen. - De SAZ medewerker krijgt een melding als de adviezen volledig zijn en maakt op basis van de verschillende adviezen een samenvattend document. - De SAZ medewerker duidt in de status van het dossier aan dat het dossier klaar is voor de jury. 	<ul style="list-style-type: none"> - De juryleden krijgen een automatisch mailtje dat er een dossier klaarstaat op de DMS-site met de link erbij. - Daar kunnen ze het dossier raadplegen en in een sjabloon eigen feedback toevoegen. - Dit sjabloon wordt dan besproken op de juryvergadering. - De SAZ medewerker legt een juryvergadering vast (vaste momenten 6x per jaar). - Na bespreking stelt de SAZ medewerker een definitieve beoordeling op, die op de DMS-site komt. - De jury krijgt nog een melding dat de definitieve beoordeling op het DMS staat, en kunnen nog feedback geven indien nodig. - Als alle feedback verwerkt is, verandert de SAZ medewerker de status naar 'definitief'. 	<ul style="list-style-type: none"> - Als de definitieve vastlegging er is wordt deze automatisch doorgestuurd naar e-besluit (voor de delegatiezitting) en na de zitting naar het handtekeningplatform. - De directeur krijgt een melding als het dossier klaar is om getekend te worden. - De SAZ medewerker krijgt een melding als de flow rond is. 	<ul style="list-style-type: none"> - SAZ medewerker verstuurt brief naar vereniging (automatisch gegenereerd via subsidietool). - Dossier krijgt status 'goedgekeurd' of 'afgekeurd'. - Er is altijd actuele rapportering beschikbaar.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	<ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van dossiers, statussen, metadata wordt momenteel manueel in verschillende excel's bijgehouden, dit wordt dan een overzicht in de Power App waar alle info in staat. Documenten worden op verschillende plekken bijgehouden, dit wordt 1 plek op het DMS. 	<ul style="list-style-type: none"> - Niet langer manueel opvolgen (excel) wie in welk dossier advies moet geven, wie dit al deed en wie niet, manueel herinneringsmails sturen,... - Het gebruik van standaard sjablonen die in DMS ook meteen de juiste metadata genereren. 	<ul style="list-style-type: none"> - DMS-site ipv google drive (veiligheid, rechtenbeheer,...) - pré-advies en beoordeling meteen zichtbaar voor elkaar in sjabloon 	<ul style="list-style-type: none"> - geen manueel werk meer om dezelfde gegevens en documenten van het ene systeem naar het andere over te laden. - niet meer manueel opvolgen welk dossier in welke fase zit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Er is 1 overzicht waar alle informatie terug te vinden is over een dossier in plaats van meerdere documenten waar gegevens staan.