

Pagina 1		Blauwdruk: Subsidie type 1 en 2: Basissubsidies op basis van een generaliseerde prestatie of recht met meetbare (type 1) of inhoudelijk te interpreteren (type 2) criteria (vb. werkingstoelagen)					25/08/2022	
Fase	0. Vereniging is gekend/erkend bij het lokale bestuur en heeft toegang tot het verenigingsloket (niet in scope)	1. Initiëring: Jaarlijkse hernieuwing van weerkerende subsidies	2. Aanvraag	3. Beoordeling	4. Beslissing	5. Uitbetaling	6. Verantwoording	7. Opvolging
Interactiepunt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik wil met mijn vereniging gebruik maken van bepaalde diensten van de stad (subsidies krijgen, zalen/materiaal huren, ...)</li> <li>- Via de website of het klantencontactcentrum van de stad vinden we de juiste informatie en laat ik de vereniging erkennen door de stad.</li> <li>- Ik maak indien gewenst een verenigingsprofiel aan via het verenigingsloket.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn vereniging is gekend bij de stad en jaarlijks willen we bepaalde werkingstoelagen aanvragen op basis van een vastgelegd reglement.</li> <li>- Gekende verenigingen die in aanmerking komen voor dit type van basissubsidies krijgen vanaf de openstelling van de subsidie proactief een automatisch bericht in hun verenigingsprofiel (via Verenigingsloket)</li> <li>- Meldingen in het verenigingsprofiel worden idealiter ondersteund met een automatische mail naar de profielverantwoordelijke(n)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Via de nieuwe subsidiemodule in het verenigingsloket kan ik de aanvraag opstarten.</li> <li>- Omdat de vereniging gekend is bij de stad, hoeven we enkel gegevens of bewijsdocumenten door te geven die gewijzigd zijn tov de vorige aanvraag of specifiek zijn voor deze subsidie.</li> <li>- Verenigingen die niet gekend zijn worden naar de erkennings/registratie-procedure geleid.</li> <li>- De aanvraagmodule is gebruiksvriendelijk en op dezelfde manier opgebouwd als voor andere types subsidies bij de stad. Hierdoor heb ik als vereniging meer overzicht over hoe de aanvraag zal verlopen en hoe de aanvraag correct ingevuld zal zijn.</li> <li>- Voor hulp tijdens het invullen is er in de aanvraagmodule steeds een link naar meer informatie of naar de juiste contacten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Als vereniging krijgen we een automatische bevestiging dat de aanvraag is ingediend en kunnen we de status opvolgen via ons verenigingsprofiel in het verenigingsloket.</li> <li>- Door generieke criteria en waar mogelijk automatische business rules zal de beoordeling sneller verlopen dan voorheen.</li> <li>- Indien er een stadsmedewerker moet tussenkomen voor de beoordeling krijgt die een automatische melding van de nieuwe subsidieaanvraag in zijn beheerstoepassing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien de subsidie enkel op basis van meetbare criteria toegekend kan worden (type 1), gebeurt de beslissing zo veel mogelijk automatisch. Indien inhoudelijke interpretatie vereist is (type 2) moet(en) stadsmedewerker(s) een inhoudelijk controle uitvoeren.</li> <li>- Indien gunstig beslist wordt het dossier idealiter automatisch geagendeerd op het CBS voor politieke goedkeuring. Gegroepeerd met andere subsidieaanvragen.</li> <li>- De uiteindelijke beslissing wordt via een melding in het verenigingsprofiel gecommuniceerd (eventueel begeleid door een automatische e-mail)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-De subsidie wordt na goedkeuring tijdig en volgens de gecommuniceerde werkwijze en timing uitbetaald.</li> <li>- De vereniging krijgt een melding in het verenigingsprofiel dat de subsidie uitbetaald is. De status van de subsidieaanvraag komt op voltooid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij subsidietypes 1 en 2 is er in principe geen verantwoording achteraf. Voor een werkingstoelage bijvoorbeeld gebeuren alle aanleveringen van bewijsdocumenten en controles op voorhand tijdens het aanvraag en beoordelingsproces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt een nieuw beleidsdashboard/rapport opgezet waarin de belangrijkste parameters van de nieuwe subsidieprocessen worden opgevolgd: # verenigingen, # aanvragen, # goedkeuringen, bedragen, doorlooptijd, ... Dit zal toelaten om de nieuwe processen te monitoren en verder te optimaliseren voor een nog betere gebruikerservaring</li> </ul>
Medium	Website stad of klantencontactcentrum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website stad + klantencontactcentrum</li> <li>- Verenigingsprofiel in Verenigingsloket (+ mail)</li> </ul>	Subsidieaanvraagmodule in Verenigingsloket	Verenigingsprofiel in Verenigingsloket + subsidiebeheersmodule (stadsmedewerker)	Verenigingsprofiel in Verenigingsloket + subsidiebeheersmodule (stadsmedewerker)	Verenigingsprofiel in Verenigingsloket	NVT	Rapport/Dashboard (BI)
Ervaring								
Frontoffice	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via de website van de stad kunnen verenigingen alle nodige informatie raadplegen. Via het klantencontactcentrum kunnen ze bij medewerkers van de stad met vragen terecht. Ook voor ondersteuning bij erkenning of voor het verenigingsloket.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koppeling tussen CRM profiel en Verenigingsloket om te communiceren naar de vereniging. Goed rollen en rechtenbeheer uitbouwen zodat verenigingen zelf kunnen bepalen wie welke informatie moet krijgen. Belangrijke meldingen in het verenigingsloket worden idealiter ondersteund met automatische mails naar de profielverantwoordelijke(n).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gevraagde gegevens worden in de procesanalyse grondig herbekeken en geëvalueerd. Enkel wat echt nodig is wordt opgevraagd, wat we weten wordt hergebruikt en getoond in het aanvraagformulier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koppeling tussen dossieropvolgingsstelsel, profiel in CRM en Verenigingsloket/DOSIS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ook inhoudelijk controles door medewerkers worden gehomogeniseerd om beslissingen zoveel mogelijk te objectiveren.</li> <li>- Om de subsidie ook finaal te laten beslissen door het CBS (schepencollege) of een ander bevoegd orgaan, wordt een automatische link voorzien naar de beslissingstoepassing (eAgenda, ...)</li> <li>- De status in het verenigingsprofiel wordt aangepast naargelang het resultaat van de beslissing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betaalgegevens worden opgehaald uit het profiel (CRM), de uitbetaling initieert een automatisch bericht dat het bedrag op de rekening staat.</li> </ul>	NVT	<ul style="list-style-type: none"> <li>De koppeling met het CRM en bijhorende databases laten toe om de data over de subsidieprocessen op te slaan. In een BI, of andere rapporteringsomgeving, kan vervolgens een dashboard ontwikkeld worden om de belangrijkste parameters van het proces te volgen.</li> </ul>
Backoffice	<ul style="list-style-type: none"> <li>De erkenningsprocedure en de registratie voor het verenigingsloket zijn niet in scope van dit project. Voor stap 0 bouwen we dus verder op de opleveringen van het project verenigingsloket, waarmee nauwe samenwerking en afstemming is. Integratie met bestaande bouwstenen is een grote activiteit in fase 2 (architectuur) en fase 3 (implementatie) van het project. Naast het verenigingsloket, wordt dan ook integratie voorzien met MAGDA, CRM, financieel systeem, ... (zie volgende stappen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op het moment dat de jaarlijkse werkingstoelagen geïnitieerd worden, worden alle verenigingen die in aanmerking komen, vanuit hun profielgegevens in CRM automatisch opgehaald en krijgen ze de nodige informatie over de oproep via hun verenigingsprofiel (via Verenigingsloket)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanvraagformulier wordt gevoerd door profielgegevens uit CRM, inloggen verloopt via Verenigingsloket, aanvraagformulier wordt waar nodig gevoerd door gegevens uit authentieke bronnen (MAGDA).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proces van beoordeling en beoordelingscriteria wordt beter afgestemd per type subsidie. Er is een stadsbrede lijst van erkende/gekende verenigingen. Deze meer gestroomlijnde processen en criteria worden vertaald in het digitale dossieropvolgingsstelsel. Bewijsstukken die beschikbaar zijn bij hogere overheden worden automatisch opgehaald in het dossieropvolgingsstelsel. Bewijsstukken die al beschikbaar zijn, omdat ze voor een andere subsidie werden aangeleverd, hoeven niet opnieuw aangeleverd te worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koppeling tussen dossieropvolgingsstelsel en het systeem voor beslissingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koppeling tussen dossieropvolgingsstelsel en financiële toepassing.</li> </ul>	NVT	<ul style="list-style-type: none"> <li>De ontwikkeling van het dashboard/rapport (fase 3 van het project) omvat parameters voor automatisering. Zodat de rapportering nadien geen manuele acties vereist maar automatisch klaargezet kan worden voor de stakeholders, in overeenstemming met andere rapportering binnen de besturen.</li> </ul>
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enkel vanuit de persoonlijke contacten met verenigingen en door zoeken op de website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacten verlopen verschillend per subsidie. Meestal via mail en mailinglijsten die verschillende diensten zelf bijhouden. Indien leden en verantwoordelijkheden wijzigen wordt dit niet altijd doorgegeven. De verschillende lijsten zorgen voor data-inconsistentie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op dit moment verlopen de meeste aanvragen voor verenigingen nog analog. Elke dienst heeft een eigen werkwijze. Gegevens en bewijsdocumenten van vorige aanvragen en uit bestaande bronnen worden niet standaard hergebruikt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door afwezigheid van een stadsbrede lijst van verenigingen wordt bij beoordelingen telkens opnieuw de afweging gemaakt of een bepaalde vereniging nu wel een vereniging is of niet. Beoordelingscriteria zijn verschillend per subsidie, dit maakt voor alle beoordelaars en voor de verenigingen dat de kans op fouten verhoogd, de controles op verschillende manieren moeten en de bewijsstukken telkens net iets anders opgevraagd worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dossiers worden op basis van verschillende criteria beslist. Als subsidies ter beslissing aan het schepencollege moeten voorgelegd worden moeten manueel dossiers opgemaakt worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is geen automatische uitbetaling van subsidies.</li> </ul>	NVT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen stadsbrede opvolging en monitoring van subsidies aan verenigingen en organisaties.</li> </ul>