

Fase	0. Vereniging is gekend/erkend bij het lokale bestuur en heeft toegang tot het verenigingsloket (niet in scope)	1. Initiëring: Vereniging wil gesubsidieerd worden voor een bepaalde actie of project.	2. Aanvraag	3. Beoordeling	4. Beslissing	5. Uitbetaling	6. Verantwoording	7. Opvolging
<b>Interactiepunt</b>	<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 klantcontactcentrum 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>- Ik wil met mijn vereniging een bepaalde actie ondernemen (een investering/verbouwing van mijn locatie, een evenement/activiteit, ...)</li> <li>- Via de website of het klantcontactcentrum van de stad vinden we de juiste informatie over de subsidie en bijbehorend reglement.</li> <li>- Daarnaast krijg ik als vereniging pro-actief berichten over mogelijke subsidies waarvoor we als vereniging in aanmerking komen, omdat we eerder gelijkaardige activiteiten deden.</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 stad vinden we de juiste informatie over 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>- Voor een subsidie van type 4 moet(en) in principe inhoudelijke controle(s) plaatsvinden door stadsmedewerker(s). Controle op meetbare criteria worden zoveel mogelijk automatisch gedaan, zoals bij subsidies van type 1 en 2.</li> <li>- Indien gunstig beslist wordt het dossier idealiter automatisch geëvalueerd 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>- Indien verantwoordingsstukken nodig zijn (van het gebruik van de subsidie bvb. facturen) kunnen we die als vereniging via het verenigingsprofiel uploaden.</li> <li>- de verantwoordingsstukken die al beschikbaar zijn bij de stad of via andere bronnen hoeven we niet meer op te laden. we zien een eenvoudige checklist welke documenten in orde zijn.</li> <li>- Feedback over de verantwoordingsstukken kan de dossierbeheerder rechtstreeks in het verenigingsprofiel communiceren zodat de vereniging kan reageren/aanvullen.</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>
<b>Medium</b>	Website stad of klantcontactcentrum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website stad + klantcontactcentrum</li> <li>- Verenigingsprofiel in Verenigingsloket (+ mail)</li> </ul>	Subsidieaanvraagmodule in Verenigingsloket	Verenigingsprofiel in Verenigingsloket + subsidiebeheersmodule (stadsmedewerker)	Verenigingsprofiel in Verenigingsloket + subsidiebeheersmodule (stadsmedewerker)	Verenigingsprofiel in Verenigingsloket	Verenigingsprofiel in Verenigingsloket + subsidiebeheersmodule (stadsmedewerker)	Rapport/Dashboard (BI)
<b>Ervaring</b>	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
<b>Frontoffice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via de website van de stad kunnen verenigingen alle nodige informatie raadplegen. Via het klantcontactcentrum 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 final te laten beslissen door het CBS (scheppencollege) 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koppeling tussen dossieropvolgingsstelsel, profiel in CRM en Verenigingsloket/DOSIS. Het opladen van verantwoordingsstukken kan via het profiel, de stukken die al beschikbaar waren in het profiel, staan klaar.</li> </ul>	<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 op te volgen.</li> </ul>
<b>Backoffice</b>	<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 occasionele subsidie geïnitieerd worden, worden alle verenigingen die in aanmerking zouden kunnen 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 wordt een vaste procedure en lijst vastgesteld stadsbreed van feitelijke 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proces van beoordeling en beoordelingscriteria wordt beter afgestemd per type subsidie. Er wordt een vaste procedure en lijst vastgesteld stadsbreed van feitelijke 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>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>
<b>Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)</b>	<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 vastgelegde lijst van feitelijke 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 scheppencollege 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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>Geen stadsbrede opvolging en monitoring van subsidies aan verenigingen en organisaties.</li> </ul>