Blauwdruk: Slimme digitale post via de Vlaamse Documentendienst

Datum: 04/02/2022

Fase	Opstellen poststuk	Verzenden poststuk	Check op activatie e-Box	Afleveren poststuk	Ontvangen poststuk	Lezen poststuk
Interactiepunt	Inwoners ontvangen heel wat brieven en andere poststukken van hun lokaal bestuur, zowel in het kader van een wettelijke verplichting, bij een specifieke dienstverlening als in het algemeen belang van de burger. Traditioneel worden poststukken per papieren post ontvangen, al is er nu een duidelijke evolutie naar meer digitale post. Al meer dan 1 op 3 burgers heeft zijn/haar e-Box geactiveerd. Bedoeling is om op maat van de burger digitaal te versturen naar zij die hun e-Box geactiveerd hebben en op papier te versturen naar zij de hun e-Box niet geactiveerd hebben. Bijvoorbeeld in het kader van de aanvraag van een grafconcessie ontvangt de burger een bevestigingsbrief van zijn/haar lokaal bestuur. Een zulke brief wordt vandaag quasi altijd op papier verstuurd en ontvangen. Burgers die 'e-Box ready' zijn, kunnen zulke briefwisselingen gerust digitaal ontvangen.		Elke burger heeft een e-Box. Die digitale postbus is gekoppeld aan het rijksregisternummer. Vanaf de leeftijd van 18 jaar kan de burger zijn/haar e-Box activeren door een eerste keer in te loggen via een van de toegangsportalen naar e-Box. Een burger die zijn/haar e-Box activeert, wordt geacht klaar te zijn om digitale post te ontvangen en dus bereikbaar te zijn via e-Box. Een burger die zijn/haar e-Box niet activeert, is daarentegen niet bereikbaar via e-Box en ontvangt dus best een papieren poststuk. Bijvoorbeeld in het geval van de bevestigingsbrief voor een grafconcessie ontvangt de burger de brief rechtstreeks vanuit de posttoepassing van het lokaal bestuur in zijn/haar e-Box of op papier.		De burger die zijn/haar e-Box geactiveerd heeft, ontvangt het poststuk in zijn/haar e-Box die geraadpleegd kan worden via Mijn Burgerprofiel. De burger ontvangt eveneens een e-mail waarin hij/zij op de hoogte gebracht wordt dat hij/zij een document heeft ontvangen in zijn/haar e-Box. De mail nodigt de burger uit om het document via Mijn Burgerprofiel te raadplegen. Na het aanmelden op Mijn Burgerprofiel kan de burger het poststuk lezen in zijn/haar e-Box. De burger die zijn/haar e-Box niet geactiveerd heeft en dus niet bereikbaar is via e-Box, ontvangt het poststuk op papier via een printstraat. Bijvoorbeeld in het geval van de bevestigingsbrief voor een grafconcessie ontvangt de burger de brief rechtstreeks vanuit de posttoepassing van het lokaal bestuur in zijn/haar e-Box of op papier.	
Medium	e-Box via Mijn Burgerprofiel Op papier		e-Box via Mijn Burgerprofiel Op papier		e-Box via Mijn Burgerprofiel Op papier	
Ervaring						
Frontoffice	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Inbox van e-mailaccount Mijn Burgerprofiel, toegankelijk via website lokaal bestuur en/of Vlaamse entiteiten en/of directe URL	Mijn Burgerprofiel, toegankelijk via website lokaal bestuur en/of Vlaamse entiteiten en/of directe URL
Backoffice	Brieven en andere poststukken kunnen rechtstreeks aangemaakt worden in de backoffice toepassing van de dienst die een poststuk wil versturen, zoals bijvoorbeeld Dienst Burgerzaken, Dienst Financiën, Sociale Dienst en Secretariaat. De inhoudelijk betrokken medewerker stelt zelf het poststuk op in de backoffice toepassing.	Er wordt automatisch of na een manuele druk op de knop een signaal gegeven waardoor het poststuk verzonden wordt in de backoffice toepassing. De medewerker kiest in de toepassing voor de Vlaamse Documentendienst (MAGDA Documentendienst). Dat is eveneens de default-keuze. De medewerker kan echter steeds kiezen voor een alternatieve - meer tijdsintensieve - verzendwijze. Zo is het voorkomelijk dat er voor geopteerd wordt door het lokaal bestuur om een bepaald type poststuk per papieren post te verzenden. Denk bijvoorbeeld aan een brief met felicitaties of een beslissingsbrief van het BCSD die verplicht aangetekend verstuurd moet worden.	Alvorens het poststuk via de connector CScitizenhub en de MAGDA Documentendienst (VDD) afgeleverd kan worden aan de burger, wordt vanuit de specifieke backoffice toepassing nagegaan welke inwoners hun e-Box geactiveerd hebben. Dat gebeurt automatisch; de check op de activatie behoeft geen bijkomende handeling van de medewerker die het poststuk verzendt. O.b.v. de feedback die de toepassing ontvangt over de activatie, wordt het poststuk verstuurd naar e-Box of een printstraat.	In het geval dat de burger zijn/haar e-Box geactiveerd heeft, wordt het document via de MAGDA Documentendienst (VDD) afgeleverd in de e-Box. In het geval dat de burger zijn/haar e-Box niet geactiveerd heeft, wordt het document via de VDD bezorgd aan een printstraat. De printstraat zorgt dan voor de aflevering van het poststuk op papier aan de burger. Het afleveren van het poststuk aan de VDD gebeurt automatisch; de medewerker die het poststuk verzendt dient geen bijkomende handelingen te stellen om het document in e-Box of aan de printstraat af te leveren.Er kan rechtstreeks in de backoffice toepassing nagegaan worden of het poststuk succesvol afgeleverd werd door een controleactie. Indien het poststuk niet succesvol afgeleverd werd, kan de medewerker het poststuk opnieuw verzenden. Indien de aflevering herhaaldelijk voor problemen zorgt, kan de medewerker de aflevering ook afbreken vanuit de backoffice toepassing.	In de backoffice toepassing wordt gelogd weergegeven op welke manier het poststuk afgeleverd werd zodat de betrokken dienst dit steeds kan nagaan (bijvoorbeeld voor controleredenen).	N.v.t.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	De diensten van lokale besturen kunnen brieven en andere poststukken opstellen in de eigen backoffice toepassing. Vanuit de backoffice toepassing kan de post ook rechtstreeks verstuurd worden. Voor veel besturen is dat een verschil met de huidige situatie waarin een centrale dienst (vb. Secretariaat of Communicatie) bevoegd is voor uitgaande post.	De diensten van lokale besturen kunnen brieven en andere poststukken opstellen in de eigen backoffice toepassing. Vanuit de backoffice toepassing kan de post ook rechtstreeks verstuurd worden. Voor veel besturen is dat een verschil met de huidige situatie waarin een centrale dienst (vb. Secretariaat of Communicatie) bevoegd is voor uitgaande post.	Een extra controleblok wordt ingebouwd in de connector CScitizenhub - die gekoppeld is aan de MAGDA Documentendienst (VDD) - om te checken of de bestemmeling zijn/haar e-Box geactiveerd heeft. Op dit moment vindt zo'n check niet plaats. Vandaag hebben verzenders er dus geen zicht op of documenten die in e-Box afgeleverd worden ook daadwerkelijk ontvangen/gelezen worden. Daarom worden papieren en digitale post vandaag blind naast elkaar verstuurd, zonder rekening te houden met de voorkeur van de burger.	Indien de burger zijn/haar e-Box geactiveerd heeft, wordt het poststuk via de MAGDA Documentendienst (VDD) afgeleverd in e-Box. Indien de burger zijn/haar e-Box niet geactiveerd heeft, kan het document via een printstraat op papier aan de burger bezorgd worden. Deze slimme verzendmethode is veel efficiënter en plaatst bovendien de individuele voorkeur en *readiness* centraal. De betrokken dienst kan vanuit de eigen backoffice toepassing opvolgen of het poststuk succesvol werd afgeleverd bij de burger en op welke manier dat gebeurde. Dit wordt ook gelogd zodat het bestuur de afleverwijze kan oproepen voor controleredenen. De verwerking van papieren post in de eigen organisatie kan hierdoor stelselmatig teruggedrongen worden.	Een burger die vandaag al resoluut kiest voor digitale post en daarom zijn/haar e-Box geactiveerd heeft, ontvangt momenteel nog steeds overheidscommunicatie op papier. De nieuwe slimme verzendmethode die voorgesteld wordt, houdt rekening met de burger die 'e-Box ready' is. Ze biedt besturen bovendien de kans om nog meer in te zetten op digitale dienstverlening.	Een burger die vandaag al resoluut kiest voor digitale post en daarom zijn/haar e-Box geactiveerd heeft, ontvangt momenteel nog steeds overheidscommunicatie op papier. De nieuwe slimme verzendmethode die voorgesteld wordt, houdt rekening met de burger die 'e-Box ready' is. Ze biedt besturen bovendien de kans om nog meer in te zetten op digitale dienstverlening.