



Technische basis voor het Vlaamse e-government

Hans C. Arents, kenniscentrummanager Cel Media-innovatie, Departement Wetenschap, Innovatie en Media

Tel: (02) 553 45 63 – Fax: (02) 553 45 79 – E-mail: hans.arents@wim.vlaanderen.be

North Plaza B, Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel

DISCLAIMER

De informatie in deze slides is uitsluitend bestemd voor algemene informatiedoeleinden. Hoewel bij de samenstelling van de inhoud van deze slides de grootst mogelijke zorgvuldigheid werd betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie niet van toepassing is of na verloop van tijd niet meer correct is. De Cel Media-innovatie aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor enige directe of indirecte schade welke kan ontstaan door het nemen van beslissingen of het ondernemen van acties op basis van de in deze slides verstrekte informatie.



Technische basis voor Vlaamse e-government

n Basis organisatie principes

- heterogeniteit in de diensten, homogeniteit in de toegang
- subsidiariteit van de dienstverlening

n Basis realisatie principes

- snelle lichtgewicht integratie aan de front-end,
trage zwaargewicht integratie aan de backend
- decentrale implementatie, centrale consolidatie

n E-government service platform (“geïntegreerd overheidsloket”)

- e-government service desk
- e-government service gateway



Basis organisatie principes

n **Heterogeniteit** in de diensten, **homogeniteit** in de toegang

- heterogeniteit in de manier waarop diensten worden aangeboden is onvermijdbaar gelet op de manier waarop de overheid werkt
- de burger moet wel een homogene toegang tot die diensten krijgen

n **Subsidiariteit** van de dienstverlening

- de Vlaamse overheid kan niet alle e-government dienstverlening naar zich toetrekken en centraliseren
- ieder bestuursniveau dient de diensten te leveren die de burger op dat niveau verwacht en die ook het best door dat niveau kunnen afgehandeld worden
- de Vlaamse overheid kan wel alle e-government dienstverlening consolideren en via één interface aan de burger aanbieden
 - door ieder bestuursniveau de kans te geven zich te integreren in een lichtgewicht toegangsplatform è e-government service platform



Basis realisatie principes

n Snelle **lichtgewicht integratie** aan de **front-end**,
trage **zwaargewicht integratie** aan de **backend**

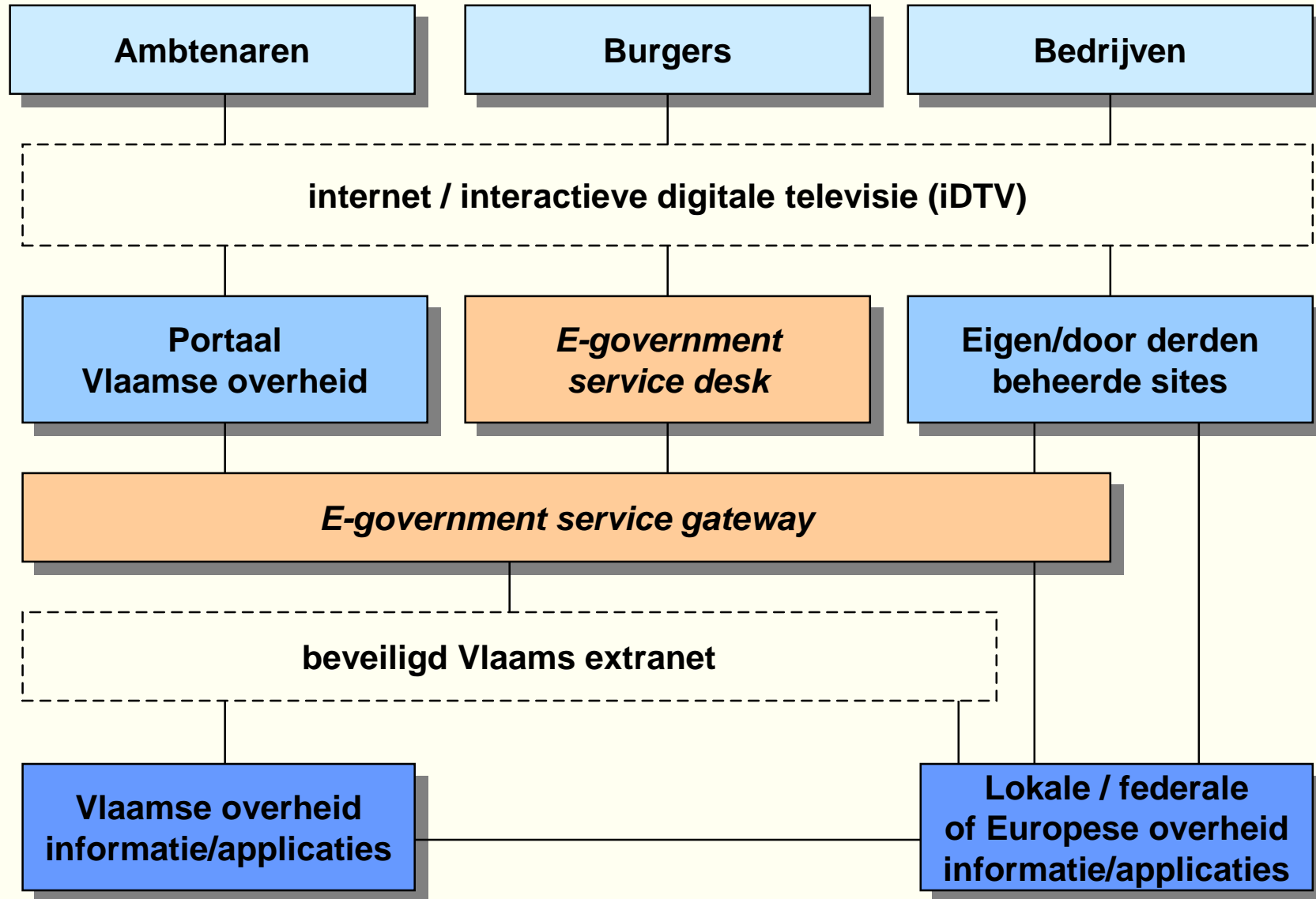
- nadruk moet liggen op de snelle bouw van een lichtgewicht front-end, die de indruk geeft dat de achterliggende diensten al geïntegreerd zijn
- de achterliggende diensten kunnen zich snel integreren in deze front-end en tegelijkertijd langzaam maar zeker onderling integreren waar nodig

n **Decentrale implementatie, centrale consolidatie**

- iedere overheidsentiteit kan kiezen voor de alleenstaande implementatie van de dienst die ze wenst aan te bieden, of waar nodig/gewenst samenwerken met andere entiteiten om een geïntegreerde implementatie te ontwikkelen
- iedere overheidsentiteit moet overtuigd worden om haar diensten op zijn minst aan te bieden, maar liefst volledig te integreren via het Vlaamse e-government service platform



Het Vlaamse e-model voor e-government





E-government service platform

- n Het “geïntegreerd overheidsloket” bestaat uit:
 - balie: **e-government service desk**
 - back-office: **e-government service gateway**
- n E-government service desk:
 - biedt een **geconsolideerd gezicht** op elektronische overheidsdiensten
 - gemeentelijke, provinciale of gewestelijke overheid
 - ondersteunende diensten: dossieropvolging, kalender, to-do lijst, documenten en e-formulieren uitwisseling, ...
- n E-government service gateway:
 - biedt een **geïntegreerde interface** voor de onderliggende diensten
 - beveiligde toegang tot overheidsdiensten:
 - authenticatie, inschrijving, notificatie, transacties, ...
 - message-based / web services-based transaction engine voor de integratie van bestaande elektronische overheidsdiensten



**contact
centrum**

service desk interface

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouwaanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning: afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

2001
Jan Feb Mar Apr May Jun
Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Dec 2001

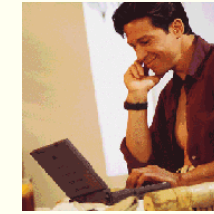
| M | T | W | T | F | S | S |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

Wonen in vlaanderen

hersenvliesontsteking
Meningitis

eMail
Read or send an email

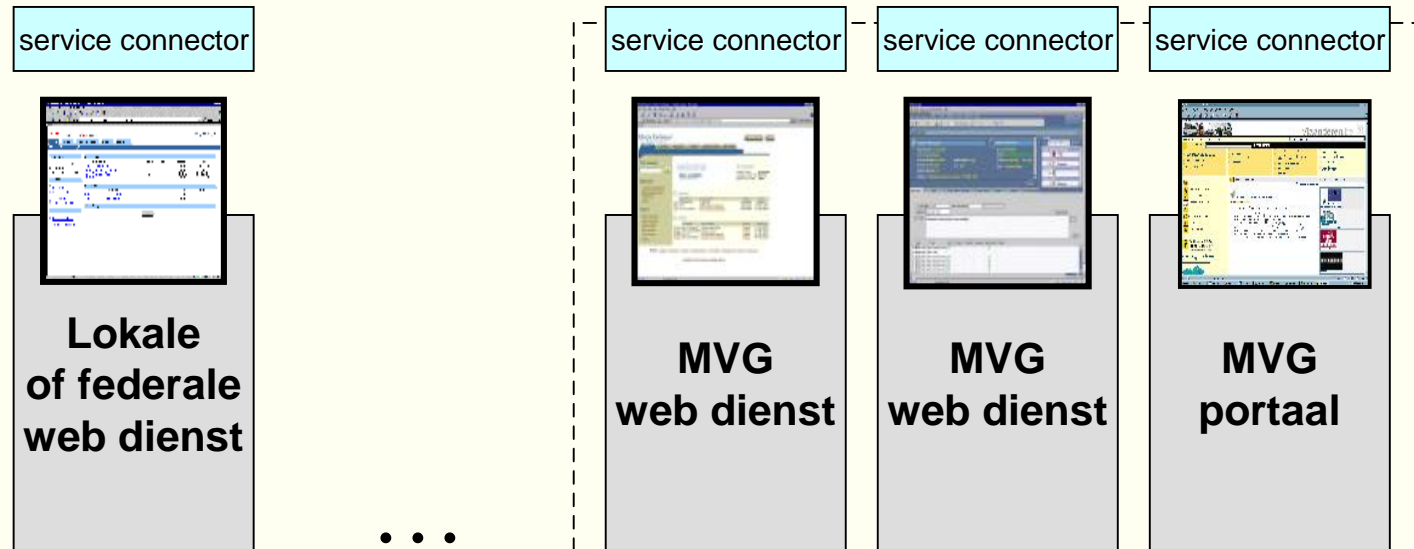
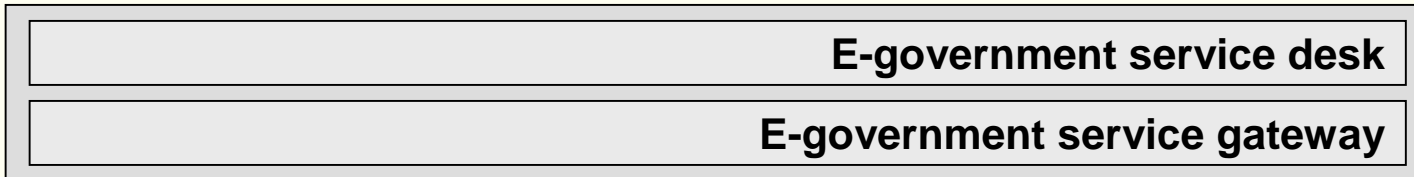
Documents
Upload, read your docs



eindgebruiker

**E-government
service platform**

Binnen MVG
of extern
gehost?





E-government service desk

n Uniek, gepersonaliseerd contactpunt waar de e-government klant (de burger/werknemer/werkgever) in elektronisch contact kan treden met de Vlaamse overheid (maar eventueel ook met de federale of de lokale overheid)

- tonen van de status en de resultaten van zijn **lopende dossiers**
- afgeven en ophalen van officiële **documenten en (e-)formulieren**
- vermelden van voor hem specifiek interessante **overheidsinformatie**

n bestaat uit een **webgebaseerde interface**

- via de PC (thuis of via een kiosk) toegankelijk via de Vlaamse portaal
- (in gereduceerde vorm) via het Digitaal Thuisplatform van de e-VRT

n waarlangs hij of zij doorverwezen wordt naar elektronische informatie of web diensten die aangeboden worden door de Vlaamse overheid (of andere overheidsniveau's)



E-government service desk interface

todo herinnering *dossier status*

dossier beheer

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouw aanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning: afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

activiteiten kalender

2001

Jan Feb Mar Apr May Jun

Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Dec 2001

| M | T | W | T | F | S | S |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

beveiligde document box

Documents
Upload, read your docs

Vlaamse overheid nieuws

Abonneer u op onze persberichten !

26 Januari 2002

- Minister Dua verbaasd over kritiek van BEMEFA [Meer_>](#)

1. Een job bij de Stad Gent (08/02/2002)

Als een van de grootste werkgevers uit de regio levert de Stad Gent tal van diensten van uiteenlopende aard. Er is dan ook een waaier aan mogelijkheden voor enthousiaste, flexibele medewerkers. Er is altijd nood aan uitkeringsgerechtigden en mensen die voldoen aan de GESCO-voorwaarden: 6 maanden voltijds of deeltijds u... [meer...](#)

lokale overheid nieuws

muurkrant

Wonen in vlaanderen

hersen-vlies ontsteking
Meningitis



E-government service desk

- n Biedt aan de e-government klant een overzicht van alle informatie die van belang is in zijn relatie met de overheid
 - **dossierhistoriek:** geeft hem een duidelijk overzicht van de stand van verschillende dossiers die hij lopen heeft bij de overheid
 - **dossiercontacten:** brengt hem in contact met de dossier afhandelaar
 - doorverwijzing naar de bijbehorende web dienst
 - doorverwijzing naar verantwoordelijke ambtenaar
 - **beveiligde document box:** kan hij gebruiken om op een beveiligde manier documenten uit te wisselen met de overheid
 - **muurkrant:** biedt hem een overzicht van de specifieke overheidsinformatie die voor hem van belang kan zijn
 - doorverwijzing naar de bijbehorende achtergrondinformatie, die bijgehouden en aangeboden wordt op de MVG portaalsite
 - **nieuwsberichten:** nieuws afkomstig van de Vlaamse/lokale overheid
 - **activiteiten kalender:** toont hem een overzicht van belangrijke data



E-government service gateway

- n** Levert aan de service desk een **gedetailleerde historiek** van al de transacties van de e-government klant met de overheid
 - gepersonaliseerd op basis van een uniek BIN
 - “burger identificatie nummer” = rijksregisternummer
 - “bedrijfs identificatie nummer” = Vlaams bedrijvennummer
 - enkel status- en afhandelingsinformatie, transactie-specifieke informatie wordt steeds in de betrokken web dienst zelf bijgehouden
- n** is in eerste instantie een **service-consolidatie** gateway, pas in tweede instantie een **applicatie-integratie** gateway
- n** vereist afspraken over:
 - hoe deelnemende web diensten status informatie doorspelen naar en/of hun interface integreren met de e-government service desk
 - hoe deelnemende overheidsdiensten doorverwijzen naar of aangeroepen worden vanuit de e-government service desk



Functionele componenten

E-government service platform

E-government service desk

gebruikers beheer

(registratie, dossier
opvolging, ...)

beveiligde document box

(up/downloaden
van documenten)

formulier uitwisseling

(invullen/versturen
van e-formulieren)

interactie beheer

(kalender,
enquêtes, ...)

informatie beheer

(algemene info,
nieuwsitems, ...)

databank met gebruikers- en dossierstatus gegevens

optioneel ook als aangeboden diensten

toegangs beheer

(autorisatie,
encryptie, ...)

service beheer

(activatie,
coördinatie, ...)

transaction engine

(message-based,
web services, ...)

betalings beheer

(tussen burger,
overheid & banken)

informatie uitwisseling

(inhoud toeleveren
en uitwisselen, ...)

E-government service gateway



Wat zit er in de e-gov service desk?

n Gebruikersbeheer

- registratie en inschrijving op bepaalde diensten, status van de dossiers die door de onderliggende diensten afgehandeld worden, ...

n Beveiligde document box

- via de browser downloaden en uploaden van documenten

n Formulier uitwisseling

- aanmaken, invullen en verzenden van elektronische formulieren

n Interactie beheer

- aanbieden van (doorverwijzingen naar) mogelijke of geplande interactie momenten met de overheid

n Informatie beheer

- aanbieden van (doorverwijzingen naar) benodigde of nuttige informatie afkomstig van de overheid



Wat zit er in de e-gov service gateway?

n Toegangsbeheer

- controleren van de toegang tot diensten na registratie en inschrijving van de gebruiker, beveiliging van gegevensuitwisseling

n Service beheer

- aanroepen van diensten, coördineren tussen verschillende diensten

n Transaction engine

- robuuste, schaalbare, beveiligde, geauditeerde berichten-uitwisseling voor de loosely coupled transactionele integratie van bestaande diensten

n Betalingsbeheer

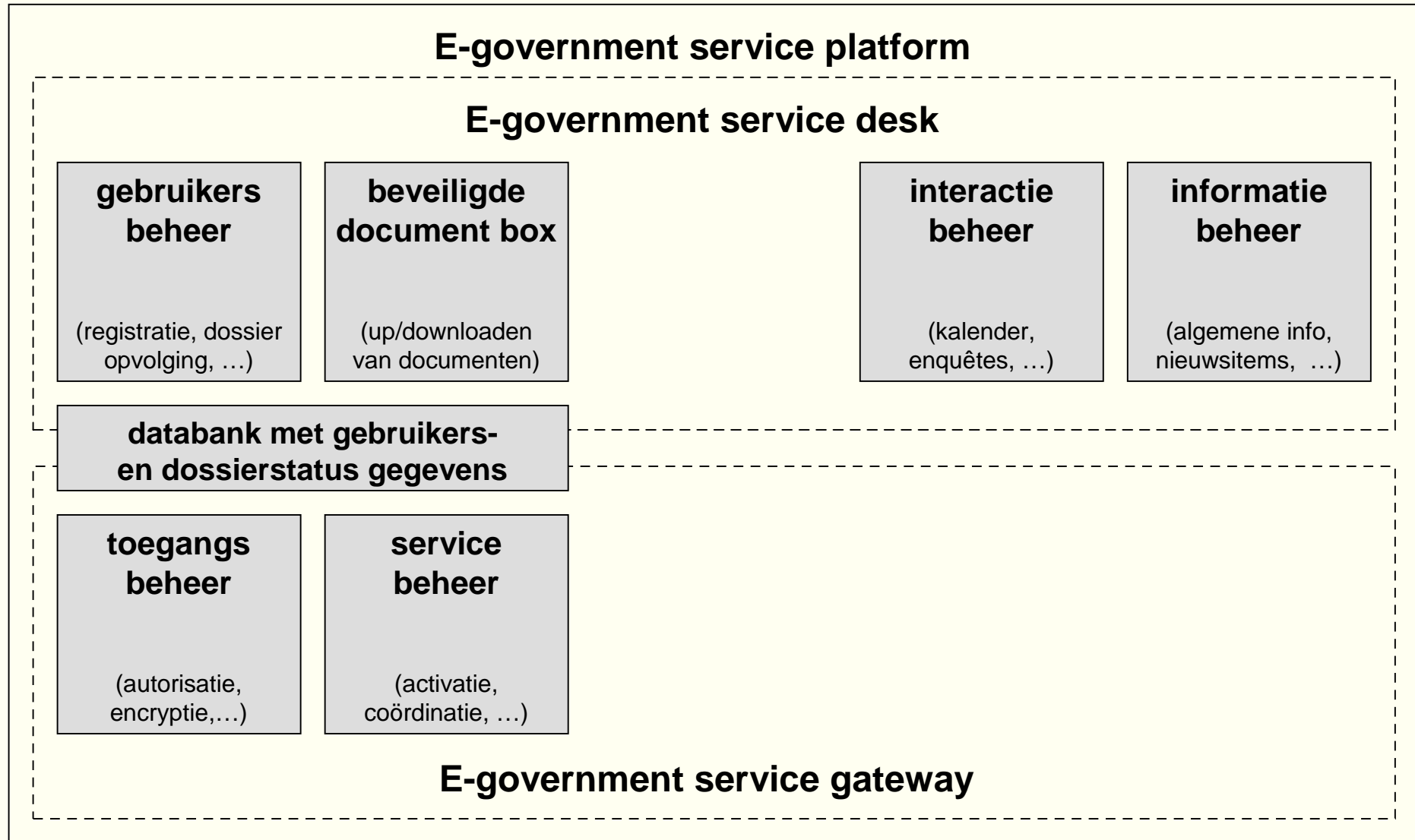
- mogelijk maken van rechtstreekse betalingen aan de gepaste overheid

n Informatie uitwisseling

- uitwisselen van inhoud tussen de diensten onderling en met de e-government service desk zelf



Fase 1 van het e-gov service platform





**contact
centrum**

service desk interface

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouwaanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

Documents
Upload, read your docs

Wonen in vlaanderen
hersenvliesontsteking
Meningitis

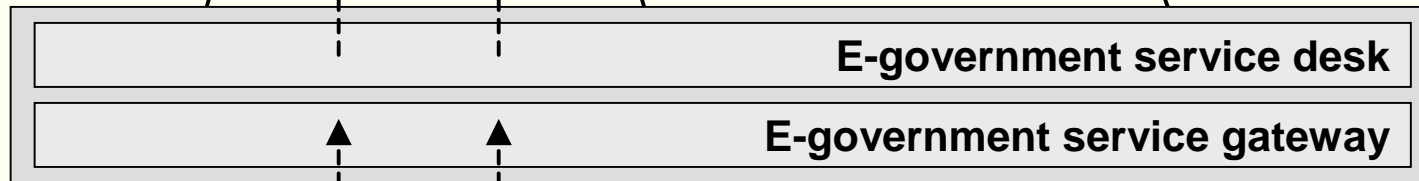
**transactie status
bekijken**



eindgebruiker

**E-government
service platform**

FASE 1



**Lokale
of federale
web dienst**

**transactie status
versturen**

...

**MVG
web dienst**

**MVG
web dienst**

**MVG
portaal**

transactie uitvoeren

informatie bekijken

**intern
MVG**



Fase 1 van het e-gov service platform

n Enkel ondersteunen van:

- E-government service desk:
 - **gebruikersbeheer:** dossier status en contactgegevens, doorverwijzingen naar de website van de overheidsdienst voor de eigenlijke transactie
 - **beveiligde document box:** ontvangen van invulformulieren en beveiligde documenten van de betrokken overheidsdienst
 - **interactie beheer:** tonen van belangrijke tijdstippen in de afhandeling van de dossiers door de betrokken overheidsdienst
 - **informatie beheer:** doorverwijzingen naar inhoud op de website van de betrokken overheidsdienst of een andere externe overheidsdienst
- E-government service gateway:
 - **registratie beheer:** single sign-on via de e-government service desk die een geauthenticeerde en beveiligde toegang tot de onderliggende overheidsdiensten geeft (waarvoor de burger zich ingeschreven heeft)
 - **service beheer:** ontvangen van notificaties van de diensten voor dewelke de burger zich ingeschreven heeft en waarmee hij transacties verricht heeft



Fase 2 van het e-gov service platform

E-government service platform

E-government service desk

gebruikers beheer

(registratie, dossier
opvolging, ...)

beveiligde document box

(up/downloaden
van documenten)

formulier uitwisseling

(invullen/versturen
van e-formulieren)

interactie beheer

(kalender,
enquêtes, ...)

informatie beheer

(algemene info,
nieuwsitems, ...)

optioneel ook als aangeboden diensten

databank met gebruikers- en dossierstatus gegevens

toegangs beheer

(autorisatie,
encryptie,...)

service beheer

(activatie,
coördinatie, ...)

transaction engine

(message-based,
web services, ...)

E-government service gateway



contact centrum

service desk interface

Region: selecteer regio Postcode:

Vacatures kunt u op regio of postcode zoeken. Wil u in de buurt van uw postcode zoeken, type dan de vier cijfers van uw postcode in het daarvoor bestemde veld. Het is ook mogelijk om uw postcode te combineren met andere zoekopties. Als u niets vindt bij postcode en regio, dan krijgt u de vacatures, verspreid over het hele land, te zien.

Functie:
Omschrijving:

Bij de functie- en omschrijving-velden wordt er geen onderscheid gemaakt tussen hoofd- en kleine letters. U kunt ook alleen een gedeelte van een woord invullen, of de eerste (paar) letter(s).
Bijvoorbeeld: bakker voor broodbakker, bakkerij, etc.
Hoe meer u invult, hoe minder vacatures er gevonden worden.

Het is raadzaam meer dan één criterium op te geven voordat u op 'zoek vacatures' klikt

Opleiding: geen voorkeur
Aantal uren (per week): geen voorkeur
Dienstverband: geen voorkeur
Max. aantal resultaten: 25

ZOEK VACATURES

geïntegreerde interne diensten transactie

2001
Jan Feb Mar Apr May Jun
Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Dec 2001
M T W T F S S
1 2
3 4 5 6 7 8 9
10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23
24 25 26 27 28 29 30
31

Wonen in vlaanderen

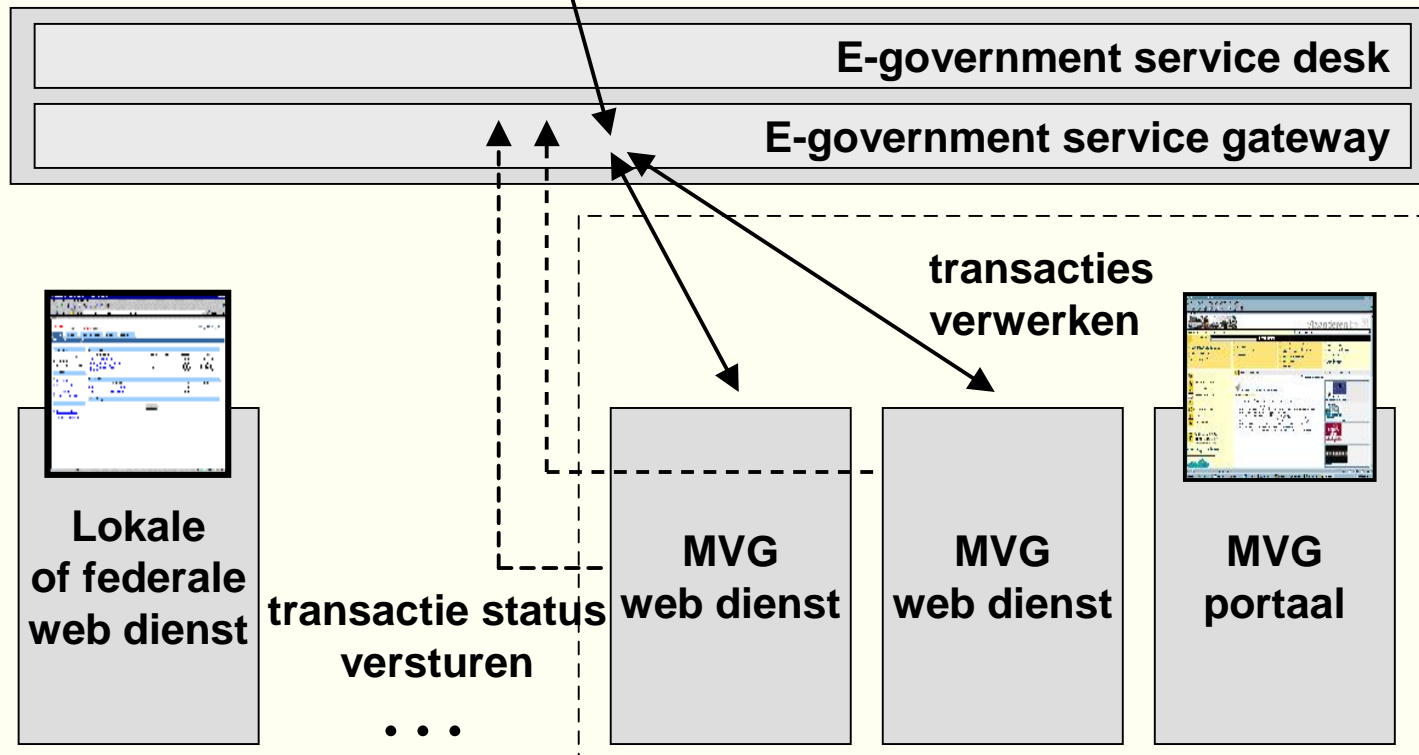
hersenvlies ontsteking
Meningitis



eindgebruiker

E-government service platform

FASE 2





Fase 2 van het e-gov service platform

n Bijkomend ondersteunen van:

- E-government service desk:
 - **formulier uitwisseling:** aanbieden van elektronische formulieren om geïntegreerde interne diensten rechtstreeks via de service desk aan te spreken en de transactie resultaten naar die diensten te sturen
 - **interactie beheer en informatie beheer:** worden eventueel ook als gehoste betalende diensten aangeboden aan de overheden die niet zelf over de benodigde infrastructuur, hardware en software beschikken
- E-government service gateway:
 - **transaction engine:** integratie van bestaande diensten binnen twee of meer overheidsdiensten via de uitwisseling van XML berichten (message-based of web services-based) met content-based routing en transactie orkestratie



Fase 3 van het e-gov service platform

E-government service platform

E-government service desk

gebruikers beheer

(registratie, dossier
opvolging, ...)

beveiligde document box

(up/downloaden
van documenten)

formulier uitwisseling

(invullen/versturen
van e-formulieren)

interactie beheer

(kalender,
enquêtes, ...)

informatie beheer

(algemene info,
nieuwsitems, ...)

databank met gebruikers- en dossierstatus gegevens

optioneel ook als aangeboden diensten

toegangs beheer

(autorisatie,
encryptie,...)

service beheer

(activatie,
coördinatie, ...)

transaction engine

(message-based,
web services, ...)

betalings beheer

(tussen burger,
overheid & banken)

informatie uitwisseling

(inhoud toeleveren
en uitwisselen, ...)

E-government service gateway



contact centrum

service desk interface

Region: selecteer regio Postcode:

Vacatures kunt u op regio of postcode zoeken. Wilt u in de buurt van uw postcode zoeken, type dan de vier cijfers van uw postcode in het daarvoor bestemde veld. Het is ook mogelijk om uw postcode te combineren met andere zoekopties. Als u niets invult bij postcode en regio, dan krijgt u de vacatures, verspreid over het hele land, te zien.

Functie:
Omschrijving:

Bij de functie- en omschrijving-velden wordt er geen onderscheid gemaakt tussen hoofd- en kleine letters. U kunt ook alleen een gedeelte van een woord invullen, of de eerste (paar) letter(s).
Bijvoorbeeld: bakker voor broodbakker, bakkerij, etc.
Hoe meer u invult, hoe minder vacatures er gevonden worden.

Het is raadzaam meer dan één criterium op te geven voordat u op 'zoek vacatures' klikt

Opleiding: geen voorkeur
Aantal uren (per week): geen voorkeur
Dienstverband: geen voorkeur
Max. aantal resultaten: 25

ZOEK VACATURES

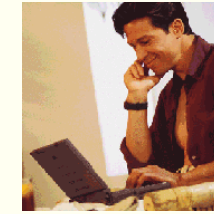
2001
Jan Feb Mar Apr May Jun
Jul Aug Sep Oct Nov Dec

| Dec | | | | | | | 2001 | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|------|--|--|--|--|--|--|
| M | T | W | T | F | S | S | | | | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | | | | | | | |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | | | | | | |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | | | | | | | |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | | | | | | | |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | | | | | | |
| 31 | | | | | | | | | | | | | |

geïntegreerde in/externe diensten transactie

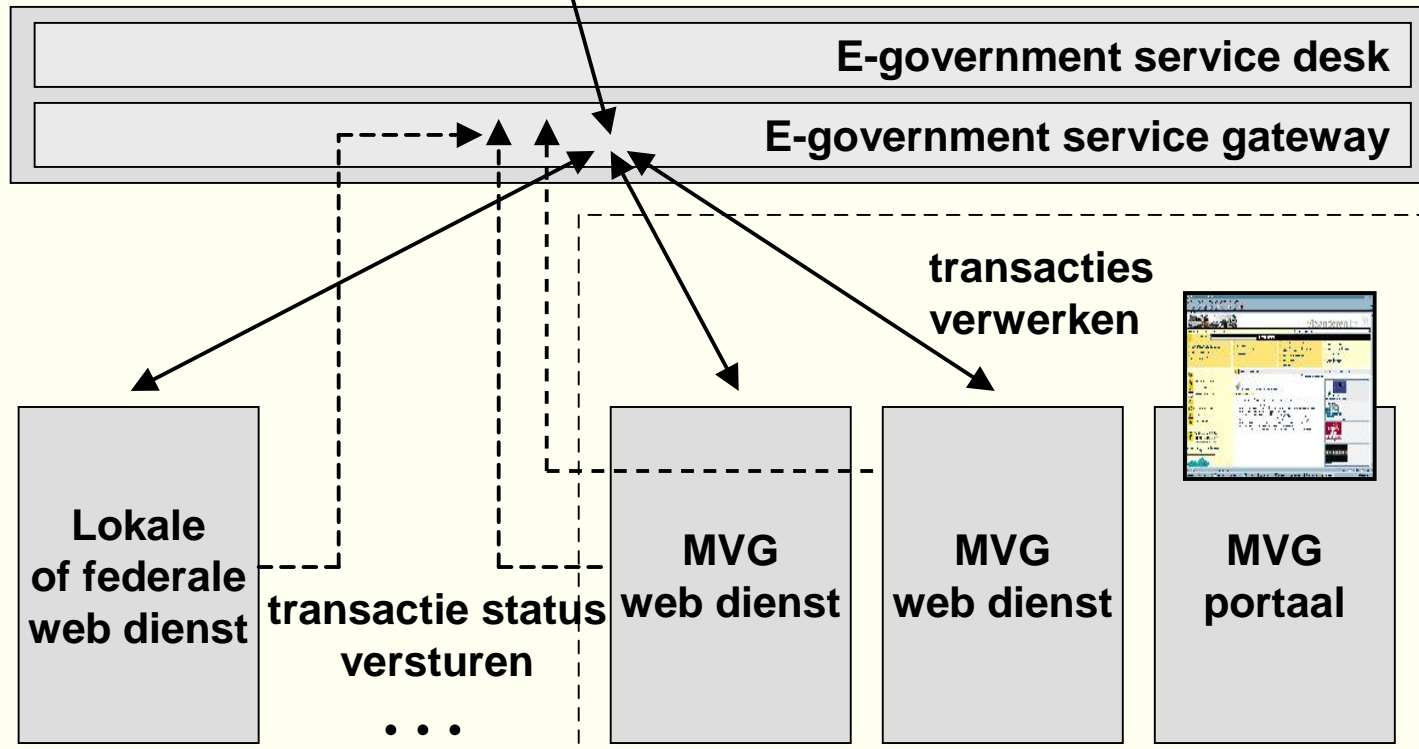
E-governmentserviceplatform

Wonen in vlaanderen
hersen-vlies ontsteking
Meningitis



eindgebruiker

FASE 3





Fase 3 van het e-gov service platform

n Bijkomend ondersteunen van:

- E-government service desk:
 - **gebruikersbeheer:** geconsolideerde factuur en betalingsstatus informatie
 - **formulier uitwisseling:** aanbieden van elektronische formulieren om geïntegreerde interne en externe diensten rechtstreeks via de service desk aan te spreken en de transactie resultaten naar die diensten te sturen
 - **interactie beheer:** tonen van de tijdstippen waartegen bepaalde betalingen moeten verricht worden, uitvoeren van on-line enquêtes, ...
- E-government service gateway:
 - **betalingsbeheer:** mogelijk maken van rechtstreekse betalingen aan de gepaste overheid door het verzorgen van de nodige integratie met de bestaande betalingsinfrastructuur van banken (Isabel, Banksys)
 - **informatie uitwisseling:** uitwisselen van web site inhoud tussen de diensten onderling en voor opname in de e-government service desk zelf
 - **betalingsbeheer en informatie uitwisseling:** worden ook als gehoste betalende diensten aangeboden aan de overheden die niet zelf over de benodigde infrastructuur, hardware en software beschikken



Samenwerking tussen portaal en service desk

The screenshot illustrates the workflow from the portal to the service desk. It shows three browser windows:

- Top window:** The main portal page (Vlaanderen.be) with a navigation menu.
- Middle window:** The 'aanvraag opleidingscheques' (application for training vouchers) form, where a user is logging in.
- Bottom window:** The 'DE OPLEIDINGSCHQUES' dashboard, which displays a table of transactions.

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouw aanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning: afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

1. Navigatie doorheen de portaal via levensmomenten / bedrijfsepisodes naar het juiste elektronisch loket

2. Uitvoeren van transacties in het juiste elektronisch loket na inloggen van de gebruiker via de portaal

3. Bekijken van de verdere afhandeling en/of het resultaat van de transacties in het dossieropvolgoverzicht op de e-government service desk



Samenwerking tussen portaal en service desk

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouw aanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning: afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

Documents
Upload, read your docs

Vlaanderen.be

Het Vlaamse overheid - Vlaanderen internetschaal

Wat zoekt u? Zoek

Alle persberichten

Abonneer u op onze persberichten!

- 20 Februari 2002: Buzzz Pazo is een groot succes Meer...
- 19 Februari 2002: STEUN VOOR ALTERNATIEF WATERGEBRUIK DOOR 'TEXTIELSECTOR' Meer...
- 18 Februari 2002: Aankomst van de Vlaamse Infolinij 0800-3 02 01 5
- 16 Februari 2002: Vlaams overheidspersoneel krijgt meer kansen op nieuwe uitdaging Meer...
- 14 Februari 2002: Vlaamse opbouw PCB apparaten in voedingssector Meer...

Vanuit een aankondiging van een item over een specifiek onderwerp naar de juiste bijbehorende informatie pagina's op de portaal

DE OPLEIDINGSCHQUES

Aanvraag

De velden die aangegeven zijn met * zijn verplicht in te vullen.

Autorisatienummer:
Indien u de aangewezen behandeling of nummer aanvraagt, heeft

Naam van de onderneming*
of naam ten naam in geval van een dienst

Postcode*

Gemeente

Straat*

Huisnummer*
Aan het nummer 0... 25 tot 354

Bussnummer
toevoegingen op het nummer 0... Al, zonder spatie

Telefoon*

Fax

E-mail*

Aantal gewenste schques*
max. 10 en max. 200 per jaar

Beleidsnummer*

NIEF-numer*
v. 5 cijfers formaat, [zoektocht](#)

Enkel in te vullen door de literatplichtige

Vanuit een dossierstatusfiche aangeboden in het dossieropvolgingsoverzicht op de service desk naar het bijbehorende elektronisch loket voor het uitvoeren van eventuele verdere transacties



Logische componenten

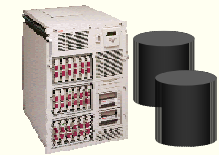
Service providers

Service gateway

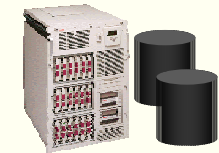
Service integrator

Service desk

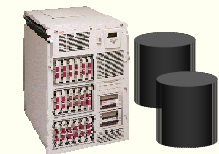
Service consumers



Service connector XML

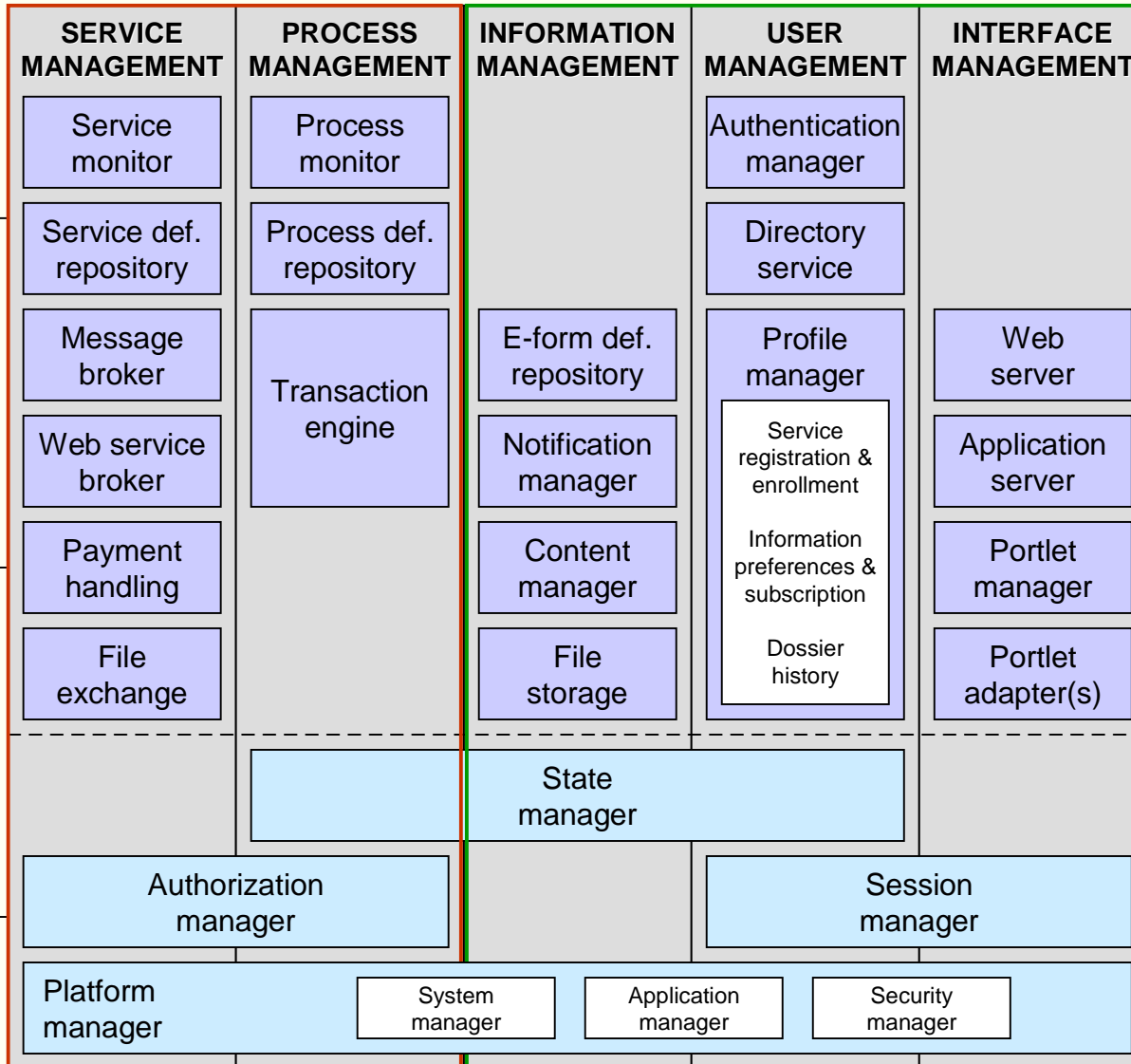


Service connector XML

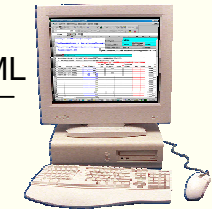


Service connector XML

beveiligd Vlaams intranet



(X)HTML



Web browser (internet)

(X)HTML



WebTV browser (e-VRT)

Internet

NOT INTEGRATED



contact centrum

service desk interface

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouwaanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

Documents
Upload, read your docs

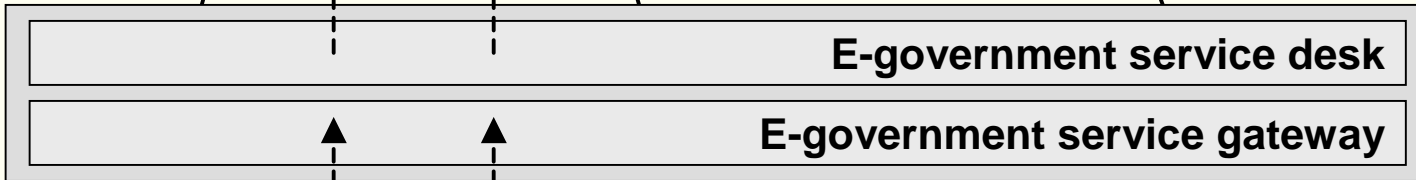
Wonen in vlaanderen
hersen-vlies ontsteking
Meningitis

transactie status bekijken



eindgebruiker

E-government service platform



Lokale of federale web dienst

transactie status versturen

...

MVG web dienst

MVG web dienst

MVG portaal

MVG

transactie uitvoeren

informatie bekijken

INTERNALLY LOOSELY INTEGRATED



contact centrum

service desk interface

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouwaanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

Documents
Upload, read your docs

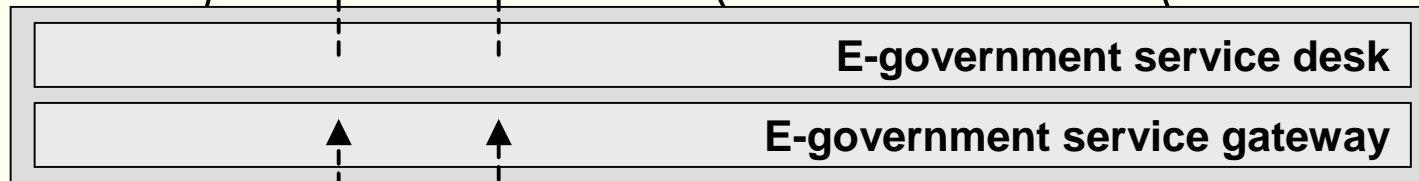
Wonen in vlaanderen
hersen-vlies ontsteking
Meningitis

transactie status bekijken



eindgebruiker

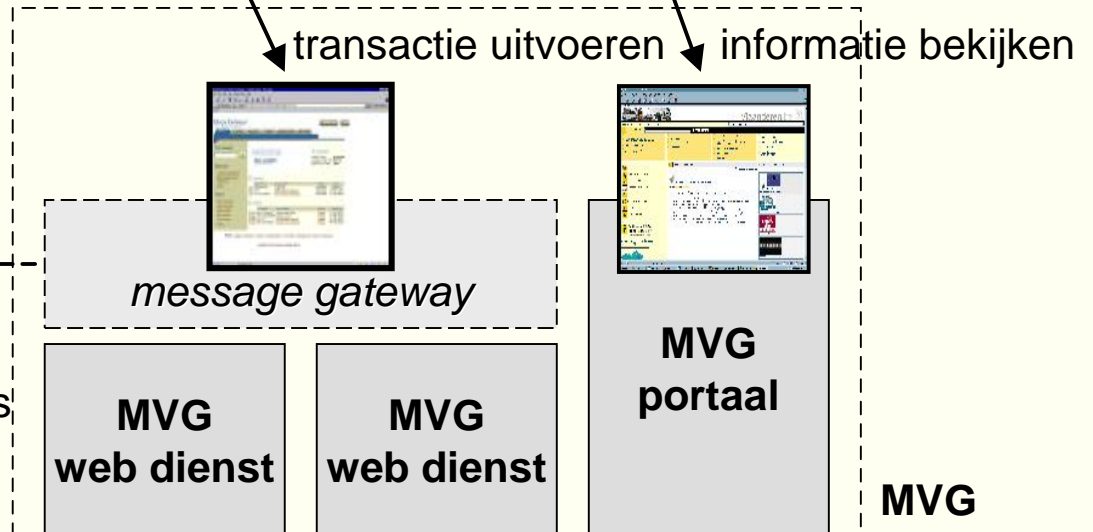
E-government service platform



Lokale of federale web dienst

transactie status versturen

...



INTERNALLY TIGHTLY INTEGRATED



contact centrum

service desk interface

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouwaanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

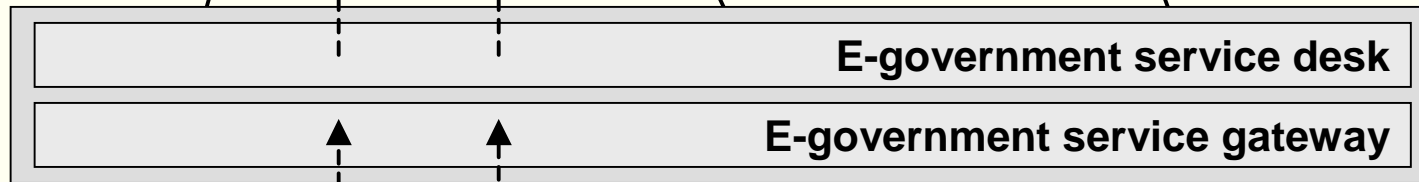
transactie status bekijken

Documents
Upload, read your docs



eindgebruiker

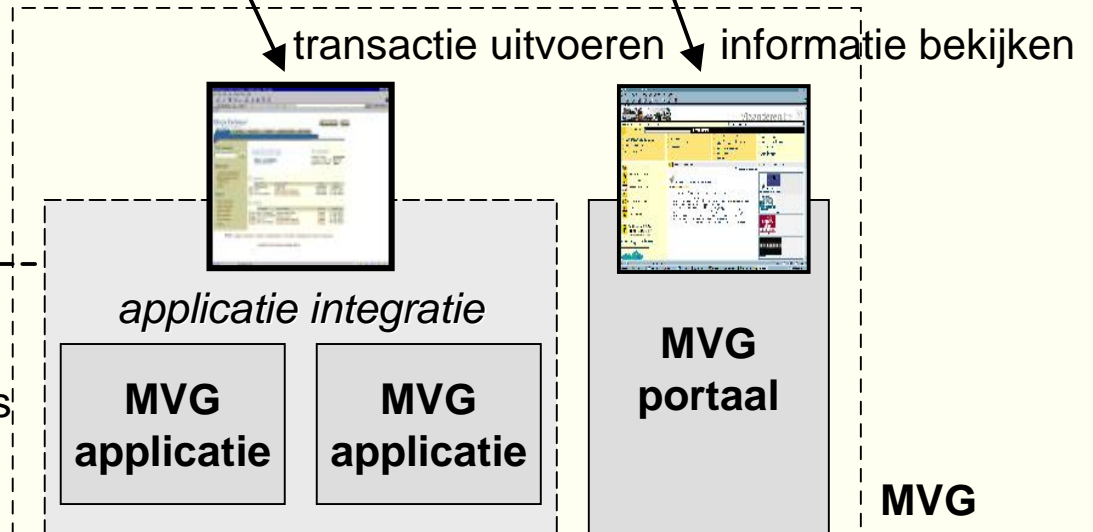
E-government service platform



Lokale of federale web dienst

transactie status versturen

...



EXTERNALLY LOOSELY INTEGRATED



contact centrum

service desk interface

| | Status | Priority | Assigned by | Date |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| Betalen waterbelasting | not started | urgent | | 12/31/01 |
| Dossier bouwaanvraag: ontvangen | in progress | normal | | 12/20/01 |
| Dossier exploitatie vergunning afgehandeld | done | high | | 12/18/01 |

transactie status bekijken

Documents
Upload, read your docs

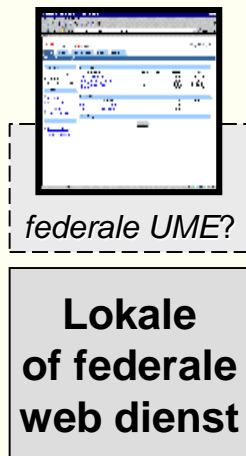
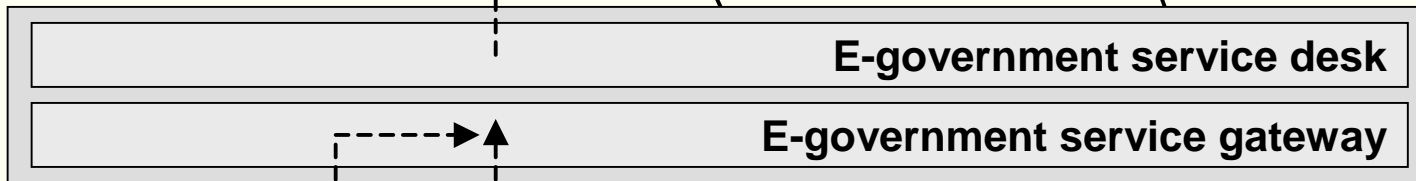
Wonen in vlaanderen

hersenvliesontsteking
Meningitis

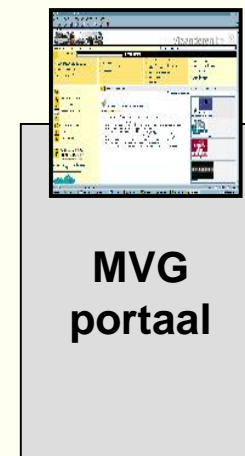
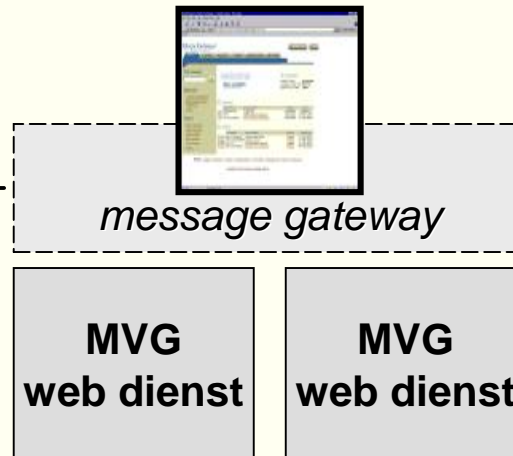


eindgebruiker

E-government service platform



transactie status versturen
...



MVG

transactie uitvoeren informatie bekijken