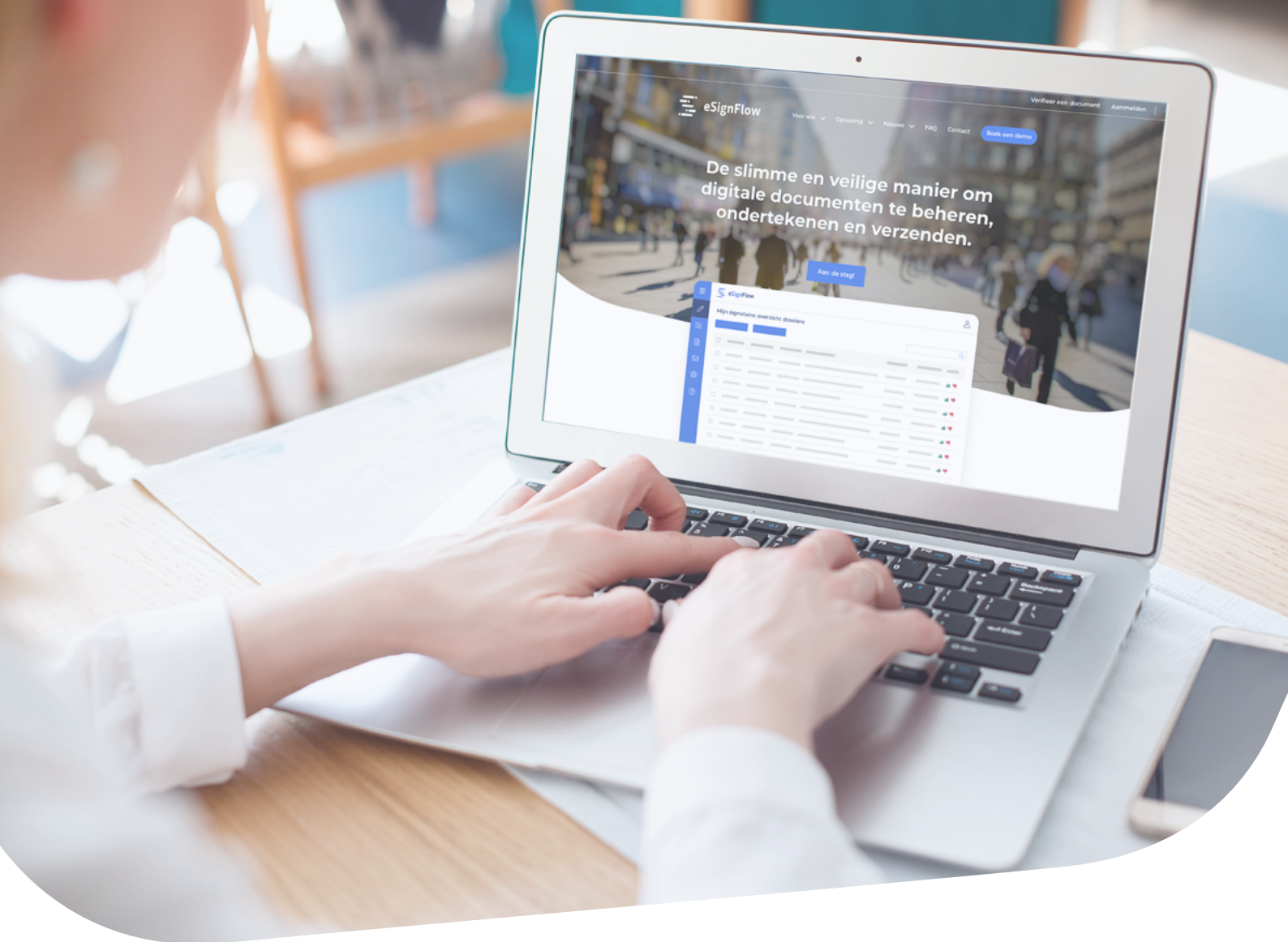




Het **digitaal** **ondertekenplatform** voor **lokale besturen**

Gebruikerservaringen eSignFlow



eSignFlow
meer dan digitaal tekenen

Over ons

eSignFlow is een slimme oplossing van Vanden Broele

Al decennialang maken we producten in nauwe samenwerking met en voor lokale besturen. Onze nieuwe generatie producten integreren kennis en ervaring naadloos in de praktijk van onze gebruikers. Hiermee willen we u “ontzorgen”.

We zijn een ‘lean’ bedrijf. We werken in slimme compacte cellen en rollen snel en doordacht onze producten uit.

U staat centraal, dus luisteren we in een positieve sfeer met transparante antwoorden. We kiezen voor een langetermijnvisie in onze producten en in de samenwerking met u.

Inhoud

Vereenvoudig de documentstromen in uw bestuur.....	3	We staan altijd voor u klaar.....	9
Case story Stad Leuven.....	4	Stad Maaseik	10
Case story Gemeente Staden	6	Stad Zottegem	12
Via co-creatie garanderen we een ontwikkeling volgens de noden van de klant.....	8	Hoe werkt eSignFlow?.....	14
		Heeft u nog vragen over eSignFlow?	16



Vereenvoudig de documentstromen in uw bestuur

Dankzij eSignFlow, het intelligent onderteken-platform op maat van lokale besturen

eSignFlow is veel meer dan een toepassing om documenten digitaal te ondertekenen. Het is afgestemd op de processen in lokale besturen zodat u documentstromen kunt stroomlijnen en automatiseren.

De voordelen?

Tijdswinst, efficiëntie en een gestroomlijnde samenwerking.

De notulen, omgevingsdossiers, postregistratie... U en uw medewerkers ondertekenen digitaal in één keer, in bulk of eventueel volautomatisch. Laat de applicatie voor u het werk doen. U hoeft dus niet langer elk document afzonderlijk en manueel te ondertekenen.

Zo vereenvoudigt u de documentstromen en maakt u tijd vrij om te focussen op wat echt telt.

**Meer weten? Surf naar www.esignflow.be
of contacteer ons via info@esignflow.be
en vraag een vrijblijvende demo aan.**

case story



Stad Leuven

We interviewden **Christophe Debrun, juridisch stafmedewerker bij stad Leuven**. Hij vertelt ons hoe de gigantische documentenberg sneller ondertekend wordt dankzij de implementatie van het digitale ondertekenplatform eSignFlow.

Uitdaging

Op dagelijkse basis wachtte een berg afgeprint papier op een natte handtekening bij de directie van stad Leuven. Heel wat van deze documenten moesten vertrouwelijk ondertekend worden omwille van de gevoelige inhoud. “Omdat de juiste persoon aanwezig moest zijn om te tekenen, zorgde dit op wekelijkse basis voor behoorlijk veel tijdsverlies”, aldus Christophe. Daarom gingen ze op zoek naar een tijdbesparende oplossing waarbij het mogelijk was om een juridisch sluitende digitale handtekening te plaatsen.

Christophe hoopte met de implementatie van het digitale ondertekenplatform tijd te winnen zonder controle te verliezen: “De mogelijkheid om elk document te bekijken en te controleren wie de bestemming is, was van groot belang”. Door de efficiëntere digitale workflow, wenste men ook dat de documenten sneller bij de bestemming zouden geraken.

Oplossing

Na het lezen van verschillende publicaties over digitaal ondertekenen ontstond de aanzet om uit te zoeken hoe de stad dit op een rechtsgeldige manier kon realiseren. Binnen de dienst werd er overlegd over mogelijke oplossingen. Uiteindelijk werd gekozen voor eSignFlow. Dankzij de eSignFlow Bulkuploader kan men documenten in groep opladen, waardoor men meer tijd uitspaart.

eSignFlow voorziet verder de documenten van een gekwalificeerde handtekening. Dit wil zeggen dat de documenten rechtsgeldig blijven na het afprinten.

Resultaten

Na enkele maanden eSignFlow te gebruiken, merken de medewerkers dat de workflow sterk ingekort is. Voorheen duurde het een drietal dagen tussen het aanmaken van de brief en het ondertekend ontvangen door de bestemming. Vandaag duurt het maar twee. Daarnaast moet er niet meer gezeuld worden met bergen papier. Samenvattend vindt Christophe Debrun dat eSignFlow een gebruiksvriendelijk platform is waar iedereen snel mee weg is. Sinds 2 september 2019 werkt de stad met een externe postverzending. eSignFlow helpt hierbij door met één druk op de knop de grote aantallen documenten te versturen naar deze externe firma.

**Stad Leuven bespaart 33%
tijd door de ondertekenflow
te digitaliseren**

Tips voor andere besturen?

“Wanneer een bestuur het gevoel krijgt dat men het niet meer kan bolwerken op de huidige manier, moet er gekeken worden naar een andere oplossing. Daarnaast is het belangrijk om up-to-date te blijven en veel te lezen over nieuwe technologieën binnen de sector. Zo kan je getriggerd worden door een bepaalde innovatie die een antwoord biedt op jouw vraag”.

eSignFlow helpt stad Leuven ook efficiënter functioneren binnen het kader van thuiswerken. Collega's kunnen namelijk op een eenvoudige manier de nodige documenten tekenen van thuis uit.



case story



Gemeente Staden

Ellen Bocher, stafmedewerker bij het gemeentebestuur van Staden, vertelt ons hoe de implementatie van het digitale ondertekenplatform eSignFlow de workflow binnen de gemeente efficiënter doet verlopen.

Uitdaging

Zoals in vele besturen kende Staden een uitgebreid traject om documenten te ondertekenen. De brieven werden getypt, uit de printer gehaald en per dienst in een map gestoken. Daarna moest de algemeen directeur de dagelijkse briefwisseling ondertekenen, waarna de burgemeester aan de beurt kwam. De secretariaatsmedewerkers controleerden achteraf de handtekeningen en brachten ze terug naar de desbetreffende diensten. Deze werkwijze zorgde voor een omslachtige werking.

Ellen en haar collega's waren op zoek naar efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid, passend binnen het kader van digitalisering. Ze wensten enerzijds een vlotte ondertekening op afstand door onder andere de algemeen directeur, de burgemeester en de voorzitter van het OCMW. Anderzijds streefden ze een vlot systeem na dat handelbaar en gemakkelijk toepasbaar was voor de verschillende diensten.

Oplossing

De gemeente Staden koos ervoor om eSignFlow doorheen de volledige organisatie te implementeren. Om dit uitvoerbaar te maken, zijn ze stapsgewijs aan de slag gegaan. Eerst startten ze met het secretariaat, omdat zij al in een digitaliseringstraject zaten. Nadien werd het dienst per dienst verder uitgerold. Het duurde alles samen twee weken: van het registreren van alle gebruikers tot de opleidingen en het instellen van de parameters. De diensten waren onmiddellijk tevreden met het resultaat.

Ellen legt daarnaast de nadruk op de uitstekende helpdesk van eSignFlow: “Wanneer er zich een probleem voordoet, wordt het snel opgelost, waardoor de medewerkers niet gehinderd worden.”

Resultaten

Na een half jaar eSignFlow te gebruiken kunnen de medewerkers van de gemeente Staden oordelen dat wat ze wensten er ook effectief is: “Het digitaal ondertekenplatform maakt het eenvoudiger voor de burgemeester om alles snel getekend te krijgen. Daarnaast zijn de inefficiëntie en frustratie als gevolg van de manuele ondertekenstroom volledig weggefallen en kan er korter op de bal gespeeld worden”. Een gemiddeld ondertekenproces duurt nu nog slechts twee dagen in plaats van drie à vier dagen. Dankzij eSignFlow hebben alle documenten een gekwalificeerde handtekening die juridisch correct is.

**Gemeente Staden werkt dubbel
zo efficiënt dankzij het digitale
ondertekenplatform eSignFlow.**

Tips voor andere besturen?

Volgens Ellen Bocher moet de bezorgdheid en het werk om over te stappen naar een online tekenplatform gerelativeerd worden. Het klopt dat de opleidingen tijd innemen en dat er wel wat werk moet gebeuren om alles op punt te stellen, maar op een heel korte tijd werpt het wel zijn vruchten af. Ellen ziet het als een investering zodat u efficiënter kunt werken, waardoor u meer tijd kunt vrijmaken voor uw burgers. Uit ervaring wil ze andere gemeenten en steden dan ook aanraden om de sprong te wagen.

Via co-creatie garanderen we een ontwikkeling volgens de noden van de klant

Met eSignFlow timmeren we al sedert 2013 aan de weg naar een superhandig matuur digitaal ondertekenplatform. Klanten getuigen dat we daarin zijn geslaagd.

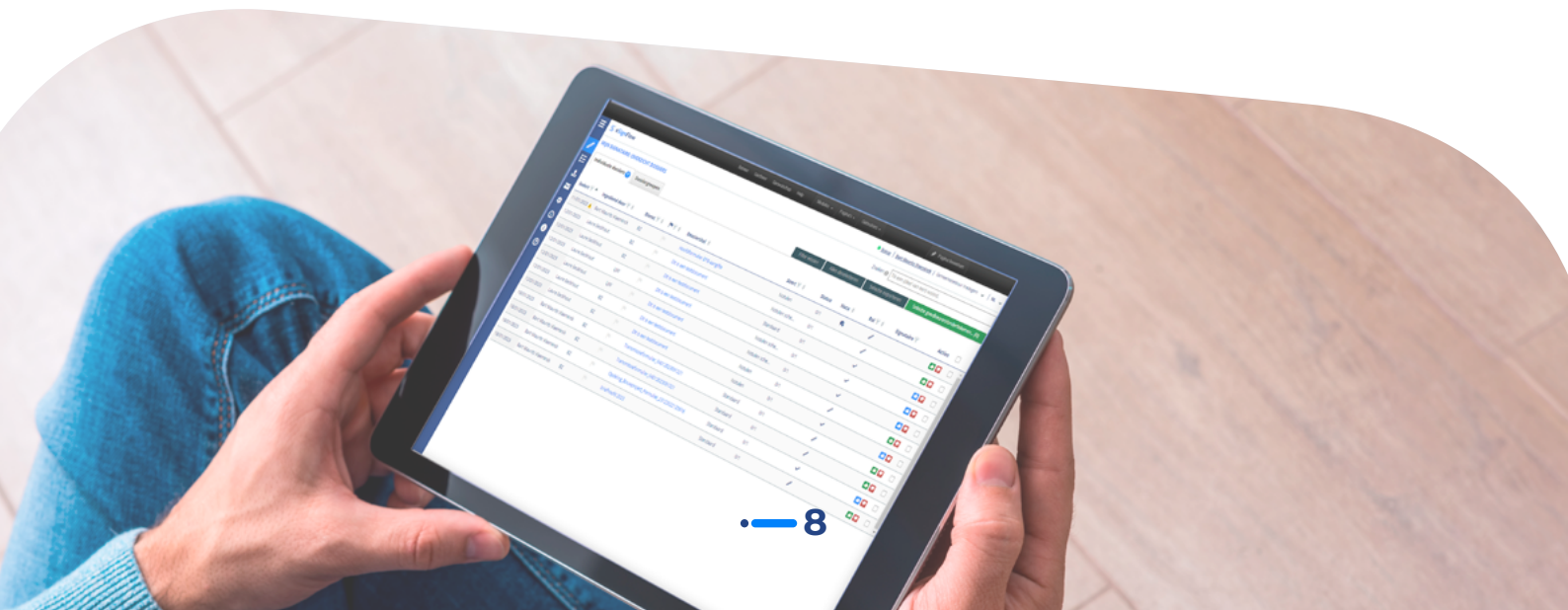
Maar daarom rusten we nog niet op onze lauweren. We blijven continu de functionaliteit verhogen, de interface verbeteren, de technologie laten evolueren, ... Stilstaan is achteruitgaan en dat willen we net niet. We willen altijd voorop zijn en betere resultaten kunnen bereiken bij onze klanten op vlak van verbetering van de efficiëntie van hun ondertekenstromen.

We beperken eSignFlow ook niet tot de ondertekenstroom alleen. Voordat een dossier bij een ondertekenaar komt, kan het ook al één of meer goedkeurders gepasseerd zijn. En na de ondertekening kan het dossier ook automatisch verzonden worden naar elektronische bestemmingen en (mits contract met externe postverzender) ook op papier naar "analoge" bestemmingen.

Verder bevat eSignFlow heel veel parameters om de werking ervan aan de klant aan te passen. We spreken daarom graag over onze "eSignFlow-meccano"...

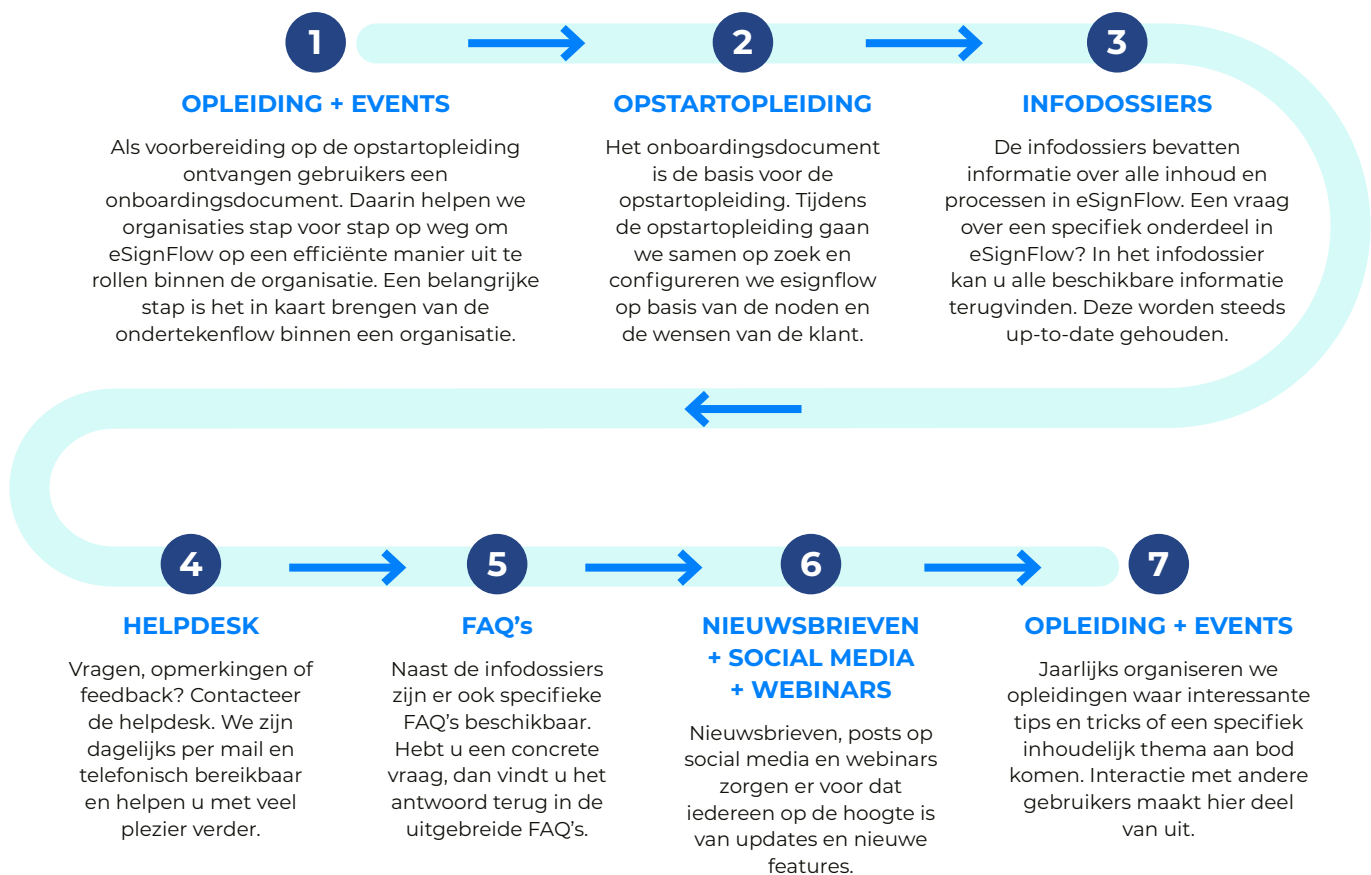
Via onze opleidingen en klantgerichte helpdesk luisteren we nauw en goed naar de opmerkingen van onze klanten (en zelfs niet-klanten), waardoor we altijd wel een hele "roadmap" hebben aan verbeteringen en uitbreidingen die we willen realiseren.

**Stilstaan is achteruitgaan
en dat willen we net niet.**



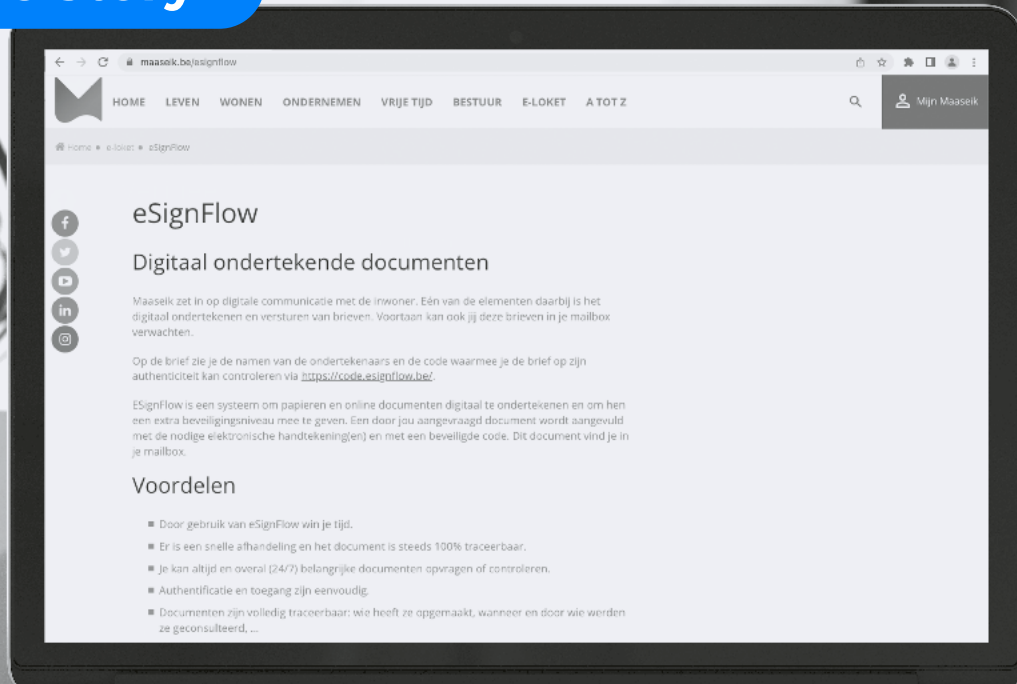
We staan altijd voor u klaar

Waar de begeleiding vaak stopt nadat de verkoop is afgerond, zijn ondersteuning en begeleiding voor ons een inherent deel van eSignFlow. Ook na de opstart staan we met plezier voor jullie klaar en gaan we op zoek naar antwoord op jullie vragen. We interpreteren dit ruim, zodat iedereen eSignFlow maximaal kan inzetten om eenvoudig, efficiënt en tijdsbesparend te werken.



Ook na de opstart staan we met plezier voor jullie klaar en gaan we op zoek naar een antwoord op jullie vragen.

case story



MAASEIK
het watermerk

Stad Maaseik

We interviewden **Ralf Haeldermans, IT-verantwoordelijke bij het stadsbestuur van Maaseik**. Hij vertelt ons dat papierloos werken binnen de stad een belangrijk argument was om te kiezen voor eSignFlow.

Uitdaging

Ook in Maaseik volgden documenten een vaak omslachtige papieren flow. Omwille van de verschillende gebouwen liep het ondertekenenproces vaak vertraging op. Zo kon het soms wel twee tot drie dagen duren vooraleer het ondertekend document terug bij de correcte dienst was. Daarnaast borrelden er ook frustraties op, omdat er bijvoorbeeld iets was misgelopen bij de briefwisseling. Bij dringende gevallen moesten medewerkers van op locatie naar het hoofdgebouw komen om een document ondertekend te krijgen. Daarnaast had het stadsbestuur ook de duidelijke ambitie om papierloos te gaan werken.

Oplossing

Er werd besloten om 100% papierloos te gaan werken. De beste manier om dit te realiseren, was door eSignFlow organisatiebreed uit te rollen. Maaseik sprong helemaal in het begin op de kar onderweg naar een complete digitale werking. Naast eSignFlow gebruikte de stad ook twee andere toepassingen van Vanden Broele - namelijk eGovFlow en ScanSearch - waardoor alles één geheel zou vormen.

Resultaten

Vijf jaar verder en meer dan 39.000 ondertekende documenten later kan Ralf Haeldermans besluiten dat eSignFlow voldoet aan de verwachtingen. Nu kunnen documenten dezelfde dag nog ondertekend terugkeren naar de dienst, waardoor men kan verder werken. Dit wil zeggen dat de stad drie keer efficiënter werkt door te kiezen voor eSignFlow.

Verder helpt eSignFlow de stad met de vereenvoudiging van het organisatorische luik. Er zit een automatisch opvolgsysteem in waardoor men duidelijk kan aangeven wie een afwezige vervangt voor een zekere periode. Documenten worden automatisch doorgestuurd naar de eerstvolgende verantwoordelijke.

Ralf Haeldermans legt de nadruk op de helpdesk van eSignFlow. Hij is zeer tevreden over de snelheid waarmee er hulp geboden wordt.

Stad Maaseik kiest resoluut voor digitalisering

Tips voor andere besturen?

Volgens Ralf Haeldermans was bij Maaseik het voordeel dat het bestuur met een dwingende beslissing kwam om papierloos te gaan werken.

Ook geeft Ralf Haeldermans mee dat het belangrijk is om iemand te hebben binnen de organisatie die het project draagt, een trekker als het ware.

Die persoon moet ook mogelijke ergernissen of problemen oplossen en medewerkers daar niet mee laten zitten. Dit bepaalt mee het succes van de uitrol van een digitaal platform.

case story



Stad Zottegem

We interviewden **Wouter Beke, IT-medewerker bij het gemeentebestuur van Zottegem**. Hij vertelt ons hoe eSignFlow de dienstverlening heeft geoptimaliseerd.

Uitdaging

Vroeger maakte Zottegem gebruik van een papieren ondertekenstroom. De diensten printten de documenten af en brachten ze naar het secretariaat. Eens getekend door de algemeen directeur en de burgemeester gingen de documenten terug naar de dienst. Dit zorgde voor vertragingen op het hele proces. Bovendien wou de gemeente komaf maken met de grote papierstapel, waardoor digitalisering voor hen dé oplossing was.

Wouter Beke somt drie doelen op die hij hoopte te bereiken met de overstap naar digitaal ondertekenen: tijdswinst, duurzaamheid en flexibiliteit. Daarnaast vond hij het belangrijk dat het om een stabiele toepassing zou gaan waarbij de koppelingen goed werken.

Oplossing

De keuze voor eSignFlow kwam er vanuit het gebruiksgemak en de mogelijkheid om het te koppelen aan bepaalde bestaande pakketten. Het was voor Zottegem van belang om mee te zijn met de ontwikkelingen binnen de sector. eSignFlow werd niet organisatiebreed uitgerold, maar dienst per dienst. Dit was een bewuste keuze om een haalbare overstap te garanderen. De gemeente blijft stelselmatig uitbreiden tot de volledige organisatie het digitaal ondertekenplatform gebruikt.

Resultaten

Drie jaar verder ervaart Wouter Beke een opmerkelijk verschil. Gebruikers sparen heel wat tijd uit dankzij het digitaal ondertekenen. Ook is het gebruiksvriendelijker, want uitgebreide dossiers kunnen in bulk getekend worden. Samenvattend werkt Zottegem duurzamer en efficiënter met eSignFlow.

**Stad Zottegem bereikt meer
flexibiliteit met eSignFlow**

Tips voor andere besturen?

Wouter Beke vindt het belangrijk om de uiteindelijke gebruikers te laten inzien wat de voordelen van het digitaal ondertekenen zijn. Daarnaast is het cruciaal om hen te betrekken bij het proces, zodat er tijd is om input te geven en om te wennen aan de nieuwe manier van werken.

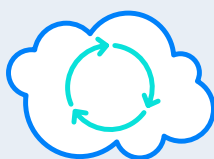
Ook moet men op voorhand weten waar het bestuur naartoe wil. Een gemeente of stad moet naast een idee ook een langetermijnplanning hebben. Daarop volgt het belang van een goede samenwerking tussen de verschillende partijen waarbij er geluisterd wordt naar de input en feedback van de besturen.

Meer gebruikerservaringen lezen?

Surf naar www.esignflow.be/nieuws

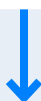
Hoe werkt eSignFlow?

eSignFlow maakt het mogelijk alle types documenten slim te ondertekenen en te versturen: op een digitale én veilige manier. Elk type document kan opgeladen worden ter ondertekening, ook scans van papieren documenten.



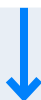
1

Opladen via 3 verschillende manieren: gelijk welk document doorsturen naar de **eSignFlow-printer**, PDF opladen in de **eSignFlow-applicatie**, via een rechterklik en snelmenu op een PDF in de verkenner, of via onze **API-service**.



2

Ondertekenaars **ondertekenen digitaal**, al dan niet met een **eID** en eventueel op een mobiel apparaat.



3

De bestemming wordt verwittigd per **e-mail** dat het document online opgehaald kan worden. Een postverzending via een externe verzendpartij is ook mogelijk.

Ondertekenplatform

eSignFlow gaat verder dan enkel digitaal ondertekenen. Via specifieke onderteken- en afleverflows, kan u de werking heel eenvoudig aanpassen aan uw organisatie en organisatiestructuur.

Automatisch ondertekenen met servercertificaten

Deze functie ondertekent documenten, manueel of automatisch aangemaakt, met een vastgelegd servercertificaat in plaats van één of meerdere ondertekenaars met hun eID. Deze functionaliteit is onontbeerlijk om volautomatische processen te kunnen aanbieden en volautomatisch documenten te ondertekenen en versturen.



API

We willen niet het zoveelste software pakket in uw bedrijf zijn.

Onze webservices werken graag samen met uw andere software oplossingen. We zoeken samen een flexibele manier om documenten te ondertekenen en te verzenden.



De sleutel tot efficiëntie voor uw organisatie.

Een vlotte samenwerking met andere toepassingen, in functie van een geïntegreerde oplossing. Daar gaat eSignFlow voor. Want daar ligt de sleutel voor een efficiënte organisatorische werking.

- Als lokaal bestuur wilt u efficiënt werken en uw dienstverlening naar uw inwoners verbeteren. Het integreren van verschillende toepassingen is daarbij essentieel.
- eSignFlow biedt uw organisatie meer dan 22 koppelingen met andere toepassingen om een geïntegreerde oplossing te bieden. Dit is de sleutel tot efficiëntie voor uw organisatie.
- Wij begrijpen dat lokale besturen specifieke behoeften hebben en streven daarom naar een vlotte samenwerking met andere toepassingen die voor u relevant zijn. Zo kunnen wij u ondersteunen in het optimaliseren van uw organisatorische werking.
- U kunt rekenen op een naadloze integratie met partners zoals Cipal Schaubroeck, eBOX en eGovFlow, en nog vele anderen.
- Kies voor eSignFlow en geniet van een geïntegreerde oplossing die perfect aansluit op de behoeften van uw lokaal bestuur.

meer dan enkel een digitale handtekening



Dossiersoort

Win tijd met het voor-definiëren van de flow van veel voorkomende dossiersoorten. Met de hulp van de ondertekenwizard waarmee u de verzendopties en de beveiligingsparameters instelt per dossiersoort.



Bladersignataire

Combineer het handige van een papieren signataire met de voordelen van een computer. U bladert digitaal door de te ondertekenen teksten. Per document beslist u of u het document wilt tekenen of niet. Na het bladeren ondertekent u in groep.



Multi-ondertekenen

U kan documenten selecteren in uw overzicht en in groep ondertekenen. In dat geval dient u slechts één keer uw eID-code of wachtwoord in te voeren, ongeacht het aantal geselecteerde documenten. Waardoor u meer tijd hebt voor uw andere taken.



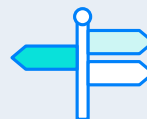
Afwezigheidsassistent

Wat als een ondertekenaar afwezig is? Wie zal dan ondertekenen? Met de afwezigheidsassistent kan u aangeven wie er moet optreden als vervanger, zodat de ondertekenflow niet onnodig wordt onderbroken.



Gebruikersbeheer

Hiermee kan u uw organisatie beschrijven in zogenaamde 'organisatieclusters' met hun managers en medewerkers. U kunt ook specifieke 'functie-groepen' definiëren voor mandaatfuncties met ondertekenbevoegdheden.



Intuïtieve interface

De interface leidt de gebruiker vlot doorheen het proces. Bij het doorlopen van het ondertekenproces brengt de wizard raad bij alle opties en mogelijke keuzes in het ondertekenplatform

eSignFlow en uw andere toepassingen? Een slimme match.

eSignFlow kan koppelen met talrijke andere nuttige toepassingen. Geen geknip en geplak, wel maximale efficiëntie. Meer dan 22 naadloze integraties

Heeft u nog vragen over eSignFlow?

Aarzel dan niet om ons te contacteren

Bruno Van der Elst

Account Manager
+32 50 456 184
bruno.vanderelst@vandenbroele.be

Dries Vermaut

Account Manager
+32 50 456 187
dries.vermaut@vandenbroele.be