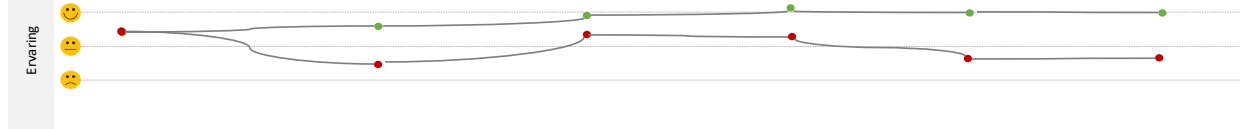


Blauwdruk: Digitale Balie - Case 1: Een burger met sterke digitale vaardigheden die namens zijn/haar vereniging zijn subsidiedossier wenst te bespreken en in te dienen (Dit is een theoretische case en zegt nog niets over de uiteindelijk gekozen producten binnen het project)

Fase	Afspraak maken voor een videogesprek	Openen van het videogesprek	Het voeren van een videogesprek	Formele handelingen tijdens het videogesprek	Afronding van het videogesprek	Evaluatie van het videogesprek
------	--------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

Interactiepunt	<p>De penningmeester van de vereniging heeft een vraag met betrekking tot een subsidie met herstellingen aan hun lokaal. Hij leest op de productpagina op de website dat hij hiervoor een afspraak kan maken voor meer uitleg. Hij klikt op 'maak een afspraak' en kiest voor de optie 'digitale balie'. Hij reserveert een moment op een avond na zijn werk.</p> <p>Hij krijgt een e-mailbericht waarin een link staat naar het videogesprek. Er is een testomgeving waar hij indien hij wil al eens vooraf kan testen of hij vlot de verbinding kan maken. Zo hoeft hij niet zenuwachtig te zijn de eerste keer dat hij een afspraak heeft voor een videogesprek of het wel zal lukken. Maar die testomgeving heeft hij niet nodig. Hij gaat ervan uit dat het het wel zal lukken van de eerste keer. Videobeelden is niet nieuw voor hem.</p> <p>Eén dag voor de afspraak ontvangt de penningmeester een herinnering (mail/sms) van de afspraak.</p>	<p>De burger gaat naar de mail met de afspraakbevestiging en klikt op de link. De burger komt in het videogesprek als de loketmedewerker het gesprek opent. Terwijl de burger wacht op het startmoment is er een aangename wachttijd. Ondertussen krijgt hij nieuwtjes vanuit de gemeente. Als blijkt dat hij moet wachten omdat een ander gesprek uitloopt krijgt hij hierover een bericht en wordt al bij naam aangesproken. Terwijl hij wacht kan hij even video en microfoon testen. De burger bezorgde vooraf de link ook aan een iemand anders van het bestuur. Deze persoon komt ook in de call. Zo horen ze beide dezelfde informatie. (opn. is er een limiet op het aantal extra personen en is de medewerker daar al ergens van op de hoogte? Moeten we daar een limiet opzetten?)</p>	<p>Het gesprek voelt heel vertrouwd aan. De burger is gekend met deze manier van videobellen vanop zijn werk. De burger zit op zijn gemak thuis en bespreekt zijn/haar subsidiedossier met de bevoegde ambtenaar, hierbij heeft hij de mogelijkheid om in alle serieniteit zijn vragen/onduidelijkheden te stellen. De medebestuurder volgt mee en stelt ook vragen als dat nodig is.</p>	<p>De burger authenticatieert zich met its me en toont zo via rechten toegankelijk aan V-loket dat hij iets voor deze vereniging mag doen. De aanvraag wordt op het einde van het gesprek ingediend. Hiervoor is een handtekening nodig. De burger ontvangt het document, kan het roolaten en telkens voor indienen.</p>	<p>- De burger/vereniging/onderneming en beleidsmedewerker beëindigen het videogesprek en bespreken met elkaar wat de volgende acties zijn (indien van toepassing). Indien nodig plannen ze een vervolfgesprek in.</p> <p>- De burger kan na het beëindigen van het gesprek onmiddellijk verder doen met wat hij wil. Hij/Zij moet zich niet eerst weer van het gemeentehuis/stadskantoor naar huis verplaatsen.</p>	<p>- Na het videogesprek wordt aan de burger gevraagd of hij/zij wenst te participeren aan een bevestiging omtrent het videogesprek: (1) Niet dwingend en volledig vrijwillig (2) Bevestiging bij burger omtrent gebruik/klantentevredenheid/laagdrempeligheid/ mogelijke verbeterpunten van het videogesprek</p> <p>- Burger heeft de keuze om te participeren aan dit feedbackmoment of om de digitale balie te verlaten en het gesprek definitief af te ronden.</p>
----------------	---	--	---	--	--	--

Medium	Via website/Afsprakenmodule	Website/ Digitale omgeving digitale balie (software)	- het platform waarop de videogesprekken plaatsvinden	- het platform waarop de videogesprekken plaatsvinden en de daarbijkomende connecties die worden gemaakt om documenten uit te wisselen, documenten te ondertekenen, betalingen uit te voeren, formulieren in te voeren, de nodige authenticaties uit te voeren enzovoort.	- Het platform waarop de videogesprekken plaatsvinden	- Idealiter in de omgeving (software) waarbinnen de digitale balie plaats heeft, suboptimaal wordt er na het gesprek een link doorgestuurd naar een andere externe omgeving
--------	-----------------------------	--	---	---	---	---



Frontoffice	<p>- Afleiven van het bevestigingsbericht en herinneringsbericht van de afspraak</p>	<p>-- De ambtenaar zorgt ervoor dat hij/zij op tijd aan het videogesprek begint en in geval van vertraging door uitzonderlijke omstandigheden brengt hij hier de burger tijdig en correct van op de hoogte.</p> <p>- Ambtenaar bereidt zich voor en leest zijn/haar subsidiedossier (stand van zaken), houdt enkele zaken bij de hand om eventueel tijdens het gesprek te tonen/ te delen (documenten, bewijsstukken,...)</p>	<p>De ambtenaar gaat actief het gesprek aan met de klant en beantwoordt zijn vragen en behoeften zo goed mogelijk.</p>	<p>- Tijdens het gesprek blijken één van volgende handelingen nodig te zijn binnen de digitale balie.</p> <p>- Het controleren van de identiteit van de burger (identificatie/authenticatie)</p> <p>- Het mogelijk maken van het uitwisselen van documentatie betreffende de vraag en nood van de burger</p> <p>- Het toepassen van een betaalsysteem waardoor voor bepaalde producten en diensten de betaling onmiddellijk kan uitgevoerd worden</p> <p>- Het toepassen van een systeem waarbij de klant de nodige aanvraagformulieren en -Mogelijkheid om 'live' dingen (of ad hoc) te tonen bv bezwaar verwaarloosde woning?</p>	<p>- De burger/vereniging/onderneming en beleidsmedewerker beëindigen het videogesprek waarna de ambtenaar de verdere afhandeling voert van het gesprek, dit kan verscheidene vormen aannemen i.f.v. de afspraken die werden gemaakt m.b.t. het subsidiedossier (verslag, activatie bepaald product,...).</p>	<p>- Bij het afsluiten van het gesprek wordt er automatisch via een pop-upschermb de burger attent gemaakt op feedback te geven over het videogesprek. De medewerkers kunnen zo periodiek zien hoe de digitale balie ervaren wordt en waar er ruimte is voor verbetering.</p>
-------------	--	---	--	---	---	---

Backoffice	<p>- Check of er nog afspraken vrij staan</p> <p>- Genereren van bericht in CRM/via het afsprakenstelsel</p> <p>- Automatisch versturen bericht via CRM/afsprakenstelsel</p> <p>- Automatische genereren van toeganglink voor het videogesprek (koppeling met toepassing die videogesprekken voert)</p> <p>- Nagaan of het verstuurd herinneringsbericht correct afgeleverd is (1) en gelezen door desbetreffende contact (2).</p>	<p>- De burger wordt automatisch verbonden met de omgeving waarbinnen het videobellen zal plaatsvinden zonder nog bijkomende gegevens of stappen te ondernemen.</p> <p>- Permissie tot gebruik micro en camera in browser op laptop of op mobiel device via een tool met duidelijke begeleiding en mogelijkheid tot het uitstellen van de microfoon en camera.</p>	<p>- De ontwikkeling van de nodige functionaliteiten opdat iedereen hiermee effectief aan de slag kan. Daarbijkomend dient er ook een voortdurend onderhoud plaats te vinden van het systeem zodat dit stevast in optimale condities operationeel blijft.</p> <p>- De nodige koppelingen voorzien tussen de website van de gemeente, het videoplatform en de verschillende functionaliteiten van de digitale balie (authenticatie, documenten uitwisselen, handtekenen en betaling uitvoeren</p> <p>- Ervoor zorgen dat ieder dossier in de CRM wordt vastgelegd</p>	<p>- De ontwikkeling van de nodige functionaliteiten opdat iedereen hiermee effectief aan de slag kan. Daarbijkomend dient er ook een voortdurend onderhoud plaats te vinden van het systeem zodat dit stevast in optimale condities operationeel blijft.</p> <p>- De nodige koppelingen voorzien tussen de website van de gemeente, het videoplatform en de verschillende functionaliteiten van de digitale balie (authenticatie, documenten uitwisselen, handtekenen en betaling uitvoeren</p> <p>- Ervoor zorgen dat ieder dossier in de CRM wordt vastgelegd</p>	<p>- Automatisch omgaan met gegevens/informatie (opslaan via de gangbare security protocols.</p>	<p>- Het opzetten van een bevestiging alsook de mogelijkheid om op eenvoudige wijze hier analyses op uit te voeren op het juiste niveau</p>
------------	--	--	--	--	--	---

Verschil huidige aanpak (waarmee we nu werken)

Burger kan via een verscheidenheid van kanalen een digitale afspraak maken waardoor zowel de burger als de medewerker plaatsonafhankelijk dit videogesprek kan aangaan. Indien dit gesprek fysiek diende door te gaan moest de burger zich fysiek begeven naar het gemeentehuis/dienstverleningscentrum. Daarbijkomend door een digitale balie aan te bieden met verschillende functionaliteiten (betalen, documenten uitwisselen, ...) kan je ook met een breed aanbod naar de burger stappen waardoor de klant in één gesprek meerdere producten/diensten en vragen kan stellen en samen bespreken/behandelen.