

Pagina Blauwdruk: Digitale Balie - Case 2: Een burger met beperkte digitale vaardigheden die eerst naar het fysiek loket komt om zich in te schrijven als mantelzorgers en in samenspraak met de balie-medewerker een vervolgspraak inplant via de digitale balie (bv. Om zijn aanvraag verder te finaliseren). (Dit is een theoretische case en zegt nog niets over de uiteindelijk gekozen producten binnen het project)

Phase	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	<ul style="list-style-type: none"> - Aan het fysiek loket een digitale afspraak boeken - Het meegeven van een infobrochure/handleiding omtrent het gebruik van de digitale balie - Voorzien dat de klant een eerste keer de omgeving van de Digitale balie (tutorial-filmje) kan verkennen - Indien nodig kan de medewerker een kort woordje uitleg geven over de digitale balie (en er eens doorheen lopen) - Een bevestigingsmail of een sms-bericht bij de afspraak + reminder (geen te generieke mails); 	<ul style="list-style-type: none"> - Balie - Ideaal is dit een gepersonaliseerde omgeving (naam + onderwerp) zodat de burger weet dat hij/zij in de juiste omgeving zit: - Ambtenaar opent het videogesprek met de klant - Indien de klant niet komt opdagen kan de ambtenaar hem/haar even opbellen om te horen waarom hij niet aanwezig is en of er eventueel problemen zijn met een loket 	<ul style="list-style-type: none"> - Introductie naar de klant toe (1ste gesprek aanhalen), op gemak zetten/stellen dat hij/zij goed in de digitale balie is geraakt. - Werkt de camera? Geen problemen? - Proces doorlopen van de mantelzorgpremie (digitale proces); 	<ul style="list-style-type: none"> - Formele informatie-uitwisseling (contactgegevens) - Identificatie bewijzen - document digitaal tekenen 	<ul style="list-style-type: none"> - De burger en beleidsmedewerker beëindigen het videogesprek en bespreken met elkaar wat de volgende acties zijn (indien van toepassing). Indien nodig plannen ze een vervolgspraak in. - De burger kan na het beëindigen van het gesprek onmiddellijk verder doen met wat hij wil. Hij moet zich niet eerst weer van het gemeentehuis/stadskantoor naar huis verplaatsen. 	<ul style="list-style-type: none"> - gevraagd of hij/zij wenst te participeren aan een bevraging omtrent het videogesprek: (1) Niet dwingend en volledig vrijwillig (2) Bevraging bij burger omtrent gebruik/klanttevredenheid/laagdrempeligheid/ mogelijke verbeterpunten van het videogesprek - Burger heeft de keuze om te participeren aan dit feedbackmoment of om de digitale balie te verlaten en het gesprek definitief af te ronden
Medium	Via loket gezien de burger daar op dat moment staat, en het om een vervolgspraak gaat	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 waarbij hij/zij wordt doorgestuurd naar een andere externe omgeving
Ervaring	😊 😊 😊					
Frontoffice	<ul style="list-style-type: none"> - Aflleveren van het bevestigingsbericht en herinneringsbericht van de afspraak 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambtenaar bereidt zich voor in desbetreffende vraag/dossier van de klant - De ambtenaar zorgt ervoor dat hij/zij op tijd aan het videogesprek begint en in geval van vertraging door uitzonderlijke omstandigheden de burger tijdig en correct hiervan op de hoogte brengt. 	<ul style="list-style-type: none"> - De ambtenaar gaat actief het gesprek aan met de klant en beantwoordt zijn vragen en behoeften zo goed mogelijk. Hierbij zal hij/zij zijn scherm delen waardoor ze samen de aanvraag kunnen finaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> - De ambtenaar gaat actief het gesprek aan met de klant en beantwoordt zijn vragen en behoeften zo goed mogelijk. Hierbij is het mogelijk dat de ambtenaar één van volgende handelingen stelt binnen de digitale balie: - Het controleren van de identiteit van de burger (identificatie/authenticatie) - Het mogelijk maken van het uitwisselen van documentatie betreffende de vraag en nood van de burger - Het toepassen van een betaalsysteem waardoor voor bepaalde producten en diensten de betaling onmiddellijk kan uitgevoerd worden - Het toepassen van een systeem waarbij de klant de nodige aanvraagformulieren - Mogelijkheid om 'live' dingen (of ad hoc) te tonen bv bezwaar verwaarloosde woning? 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 vraag of het product (verslag, activatie bepaald product,...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Bij het afsluiten van het gesprek wordt er automatisch via een pop-upscherf de burger attent gemaakt om feedback te geven over het videogesprek.
Backoffice	<ul style="list-style-type: none"> - Check of er nog afspraken vrij staan - Genereren van bericht in CRM/via het afsprakensysteem - Automatisch versturen bericht via CRM/afsprakensysteem - Automatische genereren van toegangslink voor het videogesprek (koppeling met toepassing die videogesprekken voert) - Nagaan of het verstuurde herinneringsbericht correct afgeleverd is (1) en gelezen door desbetreffende contact (2). 	<ul style="list-style-type: none"> - De burger wordt automatisch verbonden met de omgeving waarbinnen het videobellen zal plaatsvinden zonder nog bijkomende gegevens of stappen te ondernemen. - Permissie tot gebruik micro en camera in browser op laptop of op mobiel device via een tool met duidelijke begeleiding en mogelijkheid tot het uittesten van de microfoon en camera. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 steevast in optimale condities operationeel blijft. - 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 - Ervoor zorgen dat ieder dossier in de CRM wordt vastgelegd 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 steevast in optimale condities operationeel blijft. - 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 - Ervoor zorgen dat ieder dossier in de CRM wordt vastgelegd 	<ul style="list-style-type: none"> - Automatisch omgaan met gegevens/informatie (opslaan gesprek/wissen gesprek, wissen unieke link,...) via de gangbare security protocols. 	<ul style="list-style-type: none"> - Het opzetten van een bevraging alsook de mogelijkheid om op eenvoudige wijze hier analyses op uit te voeren op het juiste niveau
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	<p>Burger kan via een verscheidenheid van kanalen een digitale afspraak maken waardoor zowel de burger als de medewerker plaatsafhankelijk 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.</p>					