

Pagina **Blauwdruk:** **Digitale Balie - Case 3: Een slechthorende burger die een afspraak heeft gemaakt via de digitale balie omtrent zijn lopend bouwdoosje. (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 | <p>De burger heeft een vraag met betrekking tot zijn bouwdoosje. Hiertoe kan hij/zij via zijn voorkeurskanaal (digitaal - fysiek of telefonisch is moeilijker) een afspraak maken tot het voeren van een videogesprek.</p> <p>De burger krijgt een e-mailbericht waarin een link staat naar het videogesprek. Er is een testomgeving waar de burger (indien hij wil al eens vooraf) kan testen of hij vlot de verbinding kan maken. Zo hoeft hij niet zenuwachtig zijn de eerste keer dat hij een afspraak heeft voor een videogesprek of het wel zal lukken.</p> <p>Eén dag voor de afspraak ontvangt de burger/vereniging/onderneming een herinnering (mail) van de afspraak.</p> | <p>De burger opent van thuis uit de link en komt automatisch, zonder authenticatie terecht in de video-omgeving van de gemeente. Hij moet vooraf geen toepassing downloaden om te kunnen videobellen. Hij/zij wacht hier op de loketmedewerker die de digitale balie bemant. Op het afgesproken uur start de medewerker het videogesprek op. Als de medewerker klaar is met de vorige burger en hij ziet dat de burger aanwezig is, kan hij vroeger het videogesprek opstarten.</p> <p>Wanneer de burger graag een extra persoon betreft (tolk voor gebarentaal ...) dan kan deze persoon vlot mee aansluiten door hem de link te bezorgen. Door het gebruik van een koptelefoon kan de slechthorende burger de ambtenaar beter begrijpen (stem komt dichtter bij het oor en minder last van omgevingslawaai).</p> <p>De balie medewerker bemant een digitaal balie loket vanuit een soort van 'vaste zetel' in het digitale loket. Hierbij dient hij/zij niet telkens van omgeving te veranderen bij het opstarten van een nieuw gesprek met een burger. De burger wordt hierbij in een virtuele wachtklamer gezet waarbij de balie medewerker van hieruit het gesprek op professionele wijze kan oostarten.</p> | <p>De burger gaat digitaal en plaatsafhankelijk in gesprek met desbetreffende beleidsmedewerker om het lopend bouwdoosje te bespreken. Hierbij kan de medewerker de plannen van het bouwdoosje erbij nemen (digitaal delen) om bepaalde vragen en opmerkingen beter te duiden. Daarbijkomend heeft de burger de mogelijkheid om via het videogesprek een beroep te doen op een breed gamma van producten en diensten, zoals subsidies gerelateerd aan het bouwdoosje of uitleg over het omgevingsloket voor het aanvragen van een bouwvergunning. Ook kan de burger bijkomende informatie van de architect makkelijk meenemen in het gesprek (bv. een architect heeft een mail gestuurd met een bijlage, bv. met gewijzigde plannen, en de burger kan deze makkelijk delen met de medewerker via het videogesprek).</p> | <p>In functie van het product is het mogelijk dat gedurende het videogesprek er bijkomende handelingen nodig zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het ondertekenen van documenten - Het authenticeren van zichzelf om een beroep te kunnen doen op de dienst/product - Het uitwisselen van informatie zodoende het mogelijk is om realtime over de meest accurate gegevens/informatie te beschikken <p>Al deze verschillende toepassingen/functioniteiten zorgen ervoor dat de burger indien hij/zij dit wenst een product digitaal kan aanvragen en afhandelen.</p> | <p>- 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.</p> <p>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. Bovendien is de burger tevreden dat ondanks zijn slechthoren het gesprek vlot verlopen is dankzij de ondersteuning van de tolk voor gebarentaal, de chat en het gebruik van een koptelefoon (stem komt dichtter bij het oor en minder last van omgevingslawaai).</p> | <p>- Na het videogesprek wordt aan de burger gevraagd of hij/zij wenst te participeren aan een bevraging omtrent het videogesprek:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Niet dwingend en volledig vrijwillig (2) Bevraging bij burger omtrent gebruik/klantentevredenheid/laagdrempeligheid/mogelijke verbeterpunten van het videogesprek <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 mail, website/Afsprakenmodule/ Mijn Burgerprofiel | 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 | - Idealer 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 | - Afleveren van het bevestigingsbericht en herinneringsbericht van de afspraak | - 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. - De ambtenaar kan de slechthorende burger erop wijzen dat het gebruik van de chat een mogelijkheid is bij het niet goed begrijpen van elkaar. | - De ambtenaar gaat actief het gesprek aan met de klant en beantwoordt zijn vragen en behoeften zo goed mogelijk. | - De ambtenaar gaat actief het gesprek aan met de klant en beantwoordt zijn vragen en behoeften zo goed mogelijk. | - De burger en beleidsmedewerker beëindigen het videogesprek waarna de ambtenaar de verdere afhandeling voort van het gesprek, dit kan verscheidene vormen aannemen (i.v. de vraag of het product (verslag, activatie bepaald product...)). | - Bij het afsluiten van het gesprek wordt er automatisch via een pop-upscherm de burger attent gemaakt om feedback te geven over het videogesprek. |
| Backoffice | - Check of er nog afspraken vrij staan - Genereren van bericht in CRM/via het afsprakenstelsysteem - Automatisch versturen bericht via CRM/afsprakenstelsysteem - Automatische genereren van toegangslink voor het videogesprek (koppeling met toepassing die videogesprekken voert) - Nagaan of het verstuurd herinneringsbericht correct afgeleverd is (1) en gelezen door desbetreffende contact (2). | - 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 uitschakelen van de microfoon en camera. | - 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 | - 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, zoals de procedure voor inname openbaar domein bij (ver)bouwingen - Het toepassen van een systeem waarbij de klant de nodige aanvraagformulieren en -Mogelijkheid om 'live' dingen (of ad hoc) te tonen bv de bouwplannen - 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 | - De burger en beleidsmedewerker beëindigen het videogesprek waarna de ambtenaar de verdere afhandeling voort van het gesprek, dit kan verscheidene vormen aannemen (i.v. de vraag of het product (verslag, activatie bepaald product...)). - Automatisch omgaan met gegevens/informatie (opstaan gesprek/wissen gesprek, wissen unieke link,...) via de gangbare security protocols. | - 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> | | | | | |