

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	Burger belt of maakt een afspraak via de balie. In de applicatie zit de mogelijkheid om een 3de partij toe te voegen (mantelzorg, familieid,...), die de burger kan ondersteunen bij zijn vraag. Bijvoorbeeld - Burger die moeilijk zich verstaanbaar kan maken in het NL kan een familieid meenemen opdat er geen misverstanden ontstaan. Automatisch wordt een herinnering gestuurd Automatische bevestiging met link via mail	Burger klikt de link aan. Hierbij voorzien we de nodige welkom boodschappen zodat de burger vertrouwt geraakt met de toepassing en er het nodige comfort bij ervaart.	Burger en medewerker communiceren.	Medewerker begeleidt de burger en loodst de burger stapsgewijs door de toepassing zodat de burger de volgende keer zelfstandig kan reserveren. De burger voert zelf alle data in op de website. Hij betaalt eveneens rechtstreeks via de website.	- 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.	- Na het videogesprek wordt aan de burger 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/klantentevredenheid/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, telefoon, mail, website/Afsprakenmodule/ Mijn Burgerprofiel en het eigenlijk gesprek via de daarvoor voorziene software	Website/ Digitale omgeving digitale balie (software)	Website, software videocall	Website, software videocall	- 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	Evt, via callcenter om telefonisch een afspraak te maken. Anders volledig zelfstandig via de website of via de app; bijgevolg geen tussenkomst frontoffice	Medewerker logt in op een plaats naar keuze.	Gesprek via digitale balie. Integratie toepassing reservering en betaling.	- De betalingsmodule wordt opgestart zodat De burger onmiddellijk kan betalen - De identificatie wordt ook uitgevoerd zodat De reservatie op naam van De betrokken burger komt	- De burger en beleidsmedewerker beëindigen het videogesprek waarna de ambtenaar de verdere afhandeling voert van het gesprek. In dit geval zal de verdere afhandeling niet veel vragen vermits zowel de reservatie als de facturatie/Betaling reeds zijn uitgevoerd	- Bij het afsluiten van het gesprek wordt er automatisch via een pop-up scherm de burger attent gemaakt om feedback te geven over het videogesprek.
Backoffice	<u>Automatisch door IT systeem:</u> - 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 verstuurd herinneringsbericht correct afgeleverd is (1) en gelezen door desbetreffende contact (2). <u>Door medewerker:</u> - Eventuele foutmeldingen bij herinneringsberichten behandelen - Eventuele controle bij antwoorden op	- 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 - Volledig automatische controle identiteit, logging indien afgesproken	- Samen in het reservatiesysteem van het lokaal bestuur wordt er een badmintonterrein geboekt (delen van scherm) - De betalingsmodule wordt opgestart zodat de burger onmiddellijk kan betalen - De identificatie wordt ook uitgevoerd zodat de reservatie op naam van de betrokken burger komt	- De betaling en bijhorend factuur worden gekoppeld aan het boekhoudprogramma - Binnen het reservatiesysteem wordt het gekozen 'tijdslot' vastgelegd voor de betrokken burger	- Automatisch omgaan met gegevens/informatie (opslaan 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)	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.					