

Blauwdruk: Informatie vragen over verbouwen

Phase	Trigger	Aanvraag van informatie	Ontvangstbevestiging	Labelfase	Dossiercreatie	Vraagverheldering via hybride ontmoeting	Dossierbehandeling	Responsfase	Informatie	
Interactiepunt	Wij zijn een koppel dat sinds een jaar in Mortsel woont. We hebben hier een huisje gekocht. We zouden graag ons huis willen verbouwen. We weten nog niet goed wat we juist gaan doen, maar willen de mogelijkheden graag bespreken.	We sturen een mail met de nodige informatie en met de vraag wat we mogen doen als we gaan verbouwen.	Ik krijg een ontvangstbevestiging via e-mail. In de ontvangstbevestiging staat dat ze mijn vraag goed hebben ontvangen. Er staat ook bij dat er een klantendossier zal worden opgemaakt en dat er via het Burgerprofiel of het e-loket de status van het dossier kan nageleken worden. Ik krijg ook de vraag om door te geven in welke vorm ik contact wens bij lokaal bestuur Mortsel. Ik wens contact via telefoon.			Ik kan via Mijn Burgerprofiel de status van mijn dossier raadplegen.	Ik krijg een medewerker aan de lijn met een terugkoppeling over het behandelen van mijn dossier: mijn vraag is niet zo eenvoudig, vermits niet alles wat nu op de bouwgrond staat op plan is getekend. De medewerker raadt mij aan om een afspraak te maken om het dossier te bespreken. Ik gebruik de mogelijkheid om een afspraak te maken met de medewerker en onze architect. Via het afsprakenportaal maken we een afspraak. Mijn architect zelf kan niet aanwezig zijn, maar ik kan aanduiden dat deze vergadering hybride kan doorgaan, zodat mijn architect digitaal kan volgen. We bespreken het dossier.	Ik kan via mijn burgerprofiel de status van mijn dossier raadplegen.	Ik krijg binnen de gestelde termijn een antwoord op mijn vraag. Dit antwoord wordt gegeven via de contactmethode die ik prefereer.	Ik krijg de nodige informatieve gegevens over het pand of de grond direct ter beschikking. Indien ik enkel plannen of vergunningen nodig heb, is mijn vraag afgerond. Indien ik nog meer informatie wens, ben ik in de mogelijkheid om binnen het portaal waar ik ben aangemeld een bijkomende vraag te stellen over het pand of de grond. Hij of zij laat mij ook weten dat ik (in de toekomst) gegevens kan nalijken via het vastgoedinformatieplatform.
Medium		e-mail LB365	e-mail	documentcapturingsoftware LB365	Mijn burgerprofiel	Telefoon Afspraken.mortsel.be (JCC)	Mijn burgerprofiel	MAGDA documentendienst (post, eBox, email, etc...) Mijn Burgerprofiel	Midofficesysteem en Digitaal Archief Vlaanderen	
Ervaring	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	
Frontoffice		onthaal@mortsel.be	De klant krijgt een ontvangstbevestiging waarin vriendelijk wordt aangegeven dat we aan de slag gaan met de vraag van de klant			De afspraak kan doorgaan in een ruimte van lokaal bestuur Mortsel. Deze ruimte is hybride ingericht zodat we fysiek met de burger kunnen afspreken en tegelijkertijd digitaal met een professional zoals de architect.	Het dossier wordt behandeld in het maatsysteem of in het midofficepakket	De medewerker stuurt via het midofficesysteem een bericht naar de klant. Dit bericht is raadpleegbaar in Mijn burgerprofiel.	De correspondentie, de bijlages en het dossier worden volgens de wettelijke vereisten gearchiveerd. De metagegevens van de dossiers kunnen uitgelezen worden door Power BI. Zo is er zicht op de workflowload van diensten.	
Backoffice		* Deze email wordt automatisch doorgestuurd naar het midofficesysteem.	De klant kan Mijn Burgerprofiel raadplegen via de website van Mortsel.	De software herkent het type email, probeert de afzender te herkennen en de inhoud te linken aan de ontvanger.	* De interactie wordt toegewezen aan een team van medewerkers die instaat voor de opvolging van deze dossiers. *Status van het dossier wordt teruggekoppeld richting het midofficepakket en van het midofficepakket naar het etoket. Er wordt hiervoor gebruik gemaakt van DOSIS.	Via de afspraken.mortsel.be (JCC software) kan de burger via vraaggerichte stappen eenvoudig een afspraak inboeken bij de juiste dienst. Er wordt eveneens de keuze voorzien om digitaal, hybride of fysiek te overleggen.	De actuele status van het dossier is altijd raadpleegbaar in het midofficesysteem zodat onthaalmedewerkers steeds een terugkoppeling kunnen geven over het dossier wanneer klanten telefonisch of fysiek naar een stand van zaken informeren. Medewerkers krijgen een melding wanneer de maximale doorlooptermijn van een dossier overschreden dreigt te worden.	Koppeling met MAGDA documentendienst. Er is een koppeling voorzien met de digitale handtekening, zodat briefwisseling rechtstreeks vanuit het dossier kan vertrekken.	Het dossier wordt automatisch gearchiveerd op basis van de wettelijke voorschriften voor dat type dossier. Er wordt hiervoor gebruik gemaakt van het Digitaal Archief Vlaanderen. Via een Power BI dashboard is er zicht op de dossierload van de medewerkers.	
Verschil huidige aanpak (winnaar van toetsing)		E-mails komen allemaal in silo-systemen terecht. Momenteel komt deze vraag als zoals dienstmailbomen. Centrale opvolging is onmogelijk.		Labelen en doorsturen van emails gebeurt momenteel handmatig. Het toewijzen van emails/dossiers is afhankelijk van de kennis die de onthaalmedewerker in kwestie heeft.	Er is momenteel geen centraal systeem waar de status van dossiers bijgehouden wordt en de dossiers ook opgezocht kunnen worden. De gegevens van de dossiers zelf worden bewaard in de databases van de verschillende maatsystemen. Deze manier van werken zorgt ervoor dat de nadelen van silovorming in het applicatielandschap (verspreide informatie, geen centraal overzicht) in belangrijke mate worden gemitigeerd zonder dat er één supersysteem gecreëerd moet worden. De gespecialiseerde softwarepakketten kunnen gebruikt blijven worden voor datgene waar ze voor ontwikkeld zijn maar we voorzien linken naar het klantcontactcentrum. Deze gespecialiseerde maatsystemen horen op termijn semantisch bij OSLO aan te sluiten zodat een verregaande data-integratie tussen de verschillende systemen van het lokaal bestuur mogelijk wordt.	Er wordt momenteel gewerkt met het klantportaal, maar burgers moeten momenteel een activiteit kiezen om een afspraak te maken. Door te werken met het vraaggericht systeem is het voor burgers eenvoudiger om een afspraak te maken. Zij zullen nu ook de keuze kunnen maken om naast een fysieke afspraak, ook digitaal en hybride te overleggen.	Klanten krijgen geen terugkoppeling tijdens de behandeling van een dossier. Medewerkers hebben geen centraal zicht op de maximale doorlooptermijnen van hun dossiers.	We kunnen momenteel niet garanderen dat de klant antwoord krijgt op maat van zijn/haar wensen. Door onze mid-office toepassing te koppelen met de MAGDA documentendienst stuurt plaats- en tijdsafhankelijk analoge en digitale post naar onze klanten.	Digitale correspondentie wordt onvoldoende gearchiveerd volgens de wettelijke voorschriften.	