

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we alle burgers en ondernemers die tijdens een videogesprek een betaling dienen uit te voeren gebruiksvriendelijke oplossing.</p>	<p><b>Ondernemers, verenigingen en burgers</b> die zich liever niet verplaatsen naar het fysieke loket maar de voorkeur geven aan een videogesprek. De gevraagde dienstverlening vraagt een betaling tijdens het videogesprek.</p>	<p>De burger/ondernemer kan een betaling uitvoeren tijdens een videogesprek.</p> <p><i>Impactmeting (van toepassing op doelgroep vereniging, ondernemers en burgers):</i></p> <p>(1) Substantiële vermindering van de verplaatsingen (en de verplaatsingskosten) door de klant naar het administratief centrum van zijn lokaal bestuur (reductie CO<sub>2</sub>)</p> <p>(2) De mogelijkheid om plaats- en tijdsafhankelijk (keuze lokaal bestuur) een afspraak te maken en hebben met de bevoegde ambtenaar over producten en diensten waarvoor je real-time een betaling dient uit te voeren</p> <p>(3) Tijdsduur tussen het ontvangen van de vraag van de burger en het behandelen/afhandelen van de vraag van de burger</p> <p>(4) Grotere tevredenheid van de burgers door het toevoegen van een bijkomend, digitaal kanaal</p> <p>(5) Substantiële vermindering van het aantal klachten over de dienstverlening (digitale balie buiten de kantooruren)</p>	<p>- Real-time betalen mogelijk maken op een veilige en laagdrempelige manier</p> <p>- Real-time bevestiging van de betaling van de aanvrager op een beveiligde manier</p>
	<p><b>Doelgroep burger: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case.</b> Dirk is slecht te been en kan zich moeilijk verplaatsen naar het gemeentehuis. Hij heeft enkele vragen over het sociaal restaurant en de maaltijden hiervan vooraleer hij eventueel tot een aankoop wenst over te gaan.</p>	<p>Dirk is slecht te been waardoor hij zich moeilijk kan verplaatsen naar het gemeentehuis voor zijn vragen. Door deze mogelijkheid tot videogesprek kan Dirk toch gemakkelijk en snel antwoorden krijgen op zijn vragen. De medewerker legt hem het systeem van het sociaal restaurant en hun maaltijden uit. Dirk is gecharmeerd door de werking van het sociaal restaurant en vraagt zich af of hij onmiddellijk kan intekenen op dit aanbod, waarna de medewerker aan Dirk het aanbod kan doen om zich direct in te schrijven en de betaling door te voeren in dit videogesprek. Dirk dient hierop in en heeft niet alleen meer informatie gekregen over het sociaal restaurant maar zich ook ingeschreven op dit aanbod alsook de betaling reeds in orde gebracht.</p>	
	<p><b>Doelgroep ondernemer: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case.</b> De lokale garagehouder wenst een opendeurdag te organiseren en dient hiervoor een stukje openbaar domein in te nemen. Hij wenst een medewerker van het gemeentehuis te spreken om na te gaan hoe deze aanvraag loopt en om deze in orde te brengen.</p>	<p>De lokale garagehouder bespreekt met de dossierbeheerder de stand van zaken van zijn aanvraag. Goed nieuws, zijn aanvraag is goedgekeurd door het CBS. Zijn evenement kan doorgaan en er zullen verkeersborden worden geplaatst zodat desbetreffende publieke ruimte vrij wordt gehouden voor zijn opendeurdag. Aan het plaatsen van de verkeersborden is een kleine kost verbonden die door de aanvrager dient bekostigd te worden. Er wordt gevraagd aan de lokale garagehouder om deze kost onmiddellijk te betalen via de online betaling module.</p>	
	<p><b>Doelgroep vereniging: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case.</b> Jef is hoofdleder bij de lokale scoutsvereniging en heeft een overleg gepland met de jeugdconsulent aangaande de organisatie van een 'Scoutsfuif', waarbij hij o.a. de zaal wenst vast te leggen.</p>	<p>Jef bespreekt digitaal met de jeugdconsulent hun idee omtrent de uitwerking van een fuif. Hierbij wenst hij ook de lokale fuifruimte te huren. Dit is perfect mogelijk. Hij krijgt onmiddellijk een woordje uitleg over wat wel en niet kan in de vooropgestelde zaal. Aansluitend wordt samen met de jeugdconsulent de reservering voltooid en digitaal een betaalverzoek doorgestuurd om de huur van de zaal direct te betalen.</p>	
	<p><b>Medewerkers</b></p>	<p>Medewerkers zijn niet gebonden aan een loket om dienstverlening te bezorgen. Zij kunnen dit op verschillende locaties voorzien, zelfs van thuis uit. Collega's die niet ziek zijn maar om één of andere reden zich niet kunnen verplaatsen (bv hoog risicocontact), kunnen toch hun werk doen.</p> <p>Doordat we het videobellen combineren met een functionaliteit van betalen is het mogelijk om bepaalde producten en diensten onmiddellijk af te handelen en een betaling te innen. Dit zorgt indirect ook voor een efficiëntere inning van de betalingen die gekoppeld zijn aan de diensten &amp; producten (bv. geen herinneringsberichten sturen)</p> <p><i>Impactmeting:</i></p> <p>(1) De mogelijkheid om plaats- en tijdsafhankelijk te werken</p> <p>(2) Substantiële vermindering van het aantal bezoekers aan de onthaalbalie</p> <p>(3) Substantiële verlaging van de doorlooptijd van verschillende producten via de digitale balie</p> <p>(4) De medewerkers zijn minimaal even tevreden over de digitale balie dan andere kanalen waarmee zij in contact treden met de klant</p> <p>(5) Substantiële vermindering van de kans op fysieke agressie t.a.v. de loketmedewerker</p> <p>(6) Een verhoging van het aantal producten die in aanmerking komen om via de digitale balie behandeld te worden door de toevoeging van de functionaliteit 'online betalingen'</p> <p>Medewerkers zijn voor het verlenen van de dienstverlening niet meer plaatsgebonden. Medewerkers die in quarantaine zitten/niet mobiel zijn (gebroken been bv) kunnen toch nog van thuis werken. Een videogesprek kan ingezet worden bij dienstverlening waarbij zekerheid rond de identiteit van de burger/ondernemer noodzakelijk is vanuit veiligheidsoverwegingen. Hierdoor is de locatie van de medewerker niet langer gebonden aan de locatie waar de loketten zijn, maar kan dit van thuis of van andere locaties. De medewerker is niet langer gebonden aan de openingsuren van het Sociaal Huis of het gemeentehuis. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de medewerker kan buiten deze openingsuren afspraken ingepland worden.</p> <p>Dankzij de mogelijkheid om een betaling uit te voeren vergroot het aantal producten dat via videobellen kan aangeboden worden. Meer medewerkers kunnen zo op termijn dienstverlening bieden via dit kanaal en dus plaatsafhankelijk werken.</p> <p>Minder fysieke agressie doordat de burger/ondernemer/vereniging niet langer naar het gemeentehuis hoeft te komen.</p> <p>Wel zijn er duidelijke afspraken nodig naar privacy: achtergrond, opnemen van gesprekken</p>	
<p><b>Organisatie</b></p>	<p>De digitale balie zal van de organisatie ook een verandering vergen, niet alleen dient de infrastructuur hierop afgestemd te worden (licenties, cockpit, 2de scherm,...), daarbij komt de organisatie ook in te staan voor de nodige opleiding van zijn medewerkers. Daar tegenover zal de organisatie bij een succesvolle implementatie hopelijk kunnen genieten van een bijkomend kanaal, afgestemd aan de hedendaagse noden (flexibiliteit en plaatsafhankelijk), maar zonder het persoonlijk contact tussen de ambtenaar en de burger weg te nemen.</p> <p><i>Impactmeting:</i></p> <p>(1) Substantiële verhoging van het gebruik van de digitale balie tegenover andere kanalen</p> <p>(2) Vergelijking van de doorlooptijd van een bepaald product via de digitale balie en andere kanalen (bv. Fysiek loket)</p> <p>(3) Substantiële verhoging van het aantal dienstverleningen die in één keer volledig worden afgewerkt via de digitale balie</p>	<p>- Een real-time digitale balie die de burger en ambtenaar flexibel en efficiënt helpen bij de lokale dienstverlening</p> <p>- Een organisatie die de faciliteiten biedt om in optimale omstandigheden de digitale balie te bemannen, ongeacht tijd en plaats</p>	