

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we alle burgers en ondernemers die tijdens een videogesprek hun identiteit moeten bewijzen een gebruiksvriendelijke oplossing.</p>	<p>Ondernemers, verenigingen en burgers die zich liever niet verplaatsen naar het fysieke loket maar de voorkeur geven aan een videogesprek. De gevraagde dienstverlening vraagt een sterke authenticatie tijdens het videogesprek.</p>	<p>De burger/ondernemer kan zijn identiteit tijdens een videogesprek bewijzen.</p> <p><i>Impactmeting (van toepassing op doelgroep vereniging, ondernemers en burgers):</i> (1) Substantiële vermindering van de verplaatsingen (en de verplaatsingskost) door de klant naar het administratief centrum van zijn lokaal bestuur (reductie CO²) (2) De mogelijkheid om plaats- en tijdsafhankelijk (keuze lokaal bestuur) een afspraak te maken en hebben met de bevoegde ambtenaar over producten en diensten waartoe je een identificatie nodig hebt (3) Tijdsduur tussen het ontvangen van de vraag van de burger en het behandelen/afhandelen van de vraag van de burger (4) Grotere tevredenheid van de burgers door het toevoegen van een bijkomend, digitaal kanaal (5) Substantiële vermindering van het aantal klachten over de dienstverlening (digitale balie buiten de kantooruren)</p>	<p>- Real-time videobellen mogelijk maken op een veilige manier - Real-time bevestiging van de identiteit van de aanvrager op een beveiligde manier</p>
	<p>Doelgroep vereniging: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case. De penningmeester van 'Wieleclub 'De benen los' Dominique heeft een vraag rond het mogelijks kunnen huren van een zaaltje voor hun bestuursvergaderingen. Tijdens het gesprek is hij geïnteresseerd hoe het met de subsidieaanvraag voor hun sportclub is.</p>	<p>Dominique kan tijdens het gesprek zijn identiteit bewijzen, en zo de informatie krijgen rond de subsidieaanvraag. Door deze flexibiliteit kan Dominique snel een vraag stellen vanop zijn werkplaats of op een andere locatie. Hij is tijdens het gesprek niet beperkt tot enkel de adviesvraag. Dominique kan als gemachtigde van de sportclub deze informatie inzien/wijzigen. Dankzij de sterke authenticatie vergroot het aantal producten dat op afstand kan aangeboden worden.</p>	
	<p>Doelgroep ondernemer: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case. Saïda is een videogesprek gestart met Stad Gent voor een adviesvraag bij het starten van haar eenmanszaak. Tijdens het gesprek vraagt zij ook naar de stand van zaken van haar starterscontract. Dit laatste bevat - in tegenstelling tot de adviesvraag - persoonsgebonden informatie.</p>	<p>Saïda moet zich niet verplaatsen, en kan zowel de antwoorden over haar adviesvraag als de stand van zaken van haar dossier tijdens 1 videogesprek bekomen. Door deze flexibiliteit kan zij snel een vraag stellen vanop haar werkplaats of op een andere locatie. Enkel Saïda kan de gegevens van haar dossier inzien/wijzigen. Dankzij de sterke authenticatie vergroot het aantal producten dat op afstand kan aangeboden worden.</p>	
	<p>Doelgroep burger: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case. Marc draagt zorg voor zijn hulpbehoevende mama van 89 jaar die nog steeds zelfstandig woont. Dit in combinatie met zijn voltijdse job, maakt dat hij niet veel tijd over heeft om naar het gemeentehuis te gaan om een mantelzorgpremie aan te vragen. Het kan ook online, maar bij het openen van het online formulier had hij nog wat vragen die hij graag aan een medewerker stelt om te zien of hij alles goed begrepen heeft en correct heeft ingevuld. Dankzij het videogesprek moet hij zich niet verplaatsen, kan hij zijn identiteit bewijzen en de premie samen met de medewerker van Stad Gent aanvragen.</p>	<p>Marc kan tijdens het videogesprek zijn identiteit bewijzen en de aanvraag opstarten. Hij is nu zeker dat alles van de eerste keer juist is ingevuld en heeft zich niet naar het fysieke loket moeten verplaatsen. Dit bespaart hem veel tijd en ook kosten. Dankzij de sterke authenticatie vergroot het aantal producten dat op afstand kan aangeboden worden.</p>	
	<p>Medewerkers</p>	<p>Medewerkers zijn zeker van de identiteit van de persoon en weten zeker dat ze deze persoon deze informatie mogen geven.</p> <p><i>Impactmeting:</i> (1) De mogelijkheid om plaats- en tijdsafhankelijk te werken (2) Substantiële vermindering van het aantal bezoekers aan de onthaalbalie (3) Substantiële verlaging van de doorlooptijd van verschillende producten via de digitale balie (4) De medewerkers zijn minimaal even tevreden over de digitale balie dan andere kanalen waarmee zij in contact treden met de klant (5) Substantiële vermindering van de kans op fysieke agressie t.a.v. de loketmedewerker (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 'authenticatie'</p> <p>Medewerkers zijn voor het verlenen van de dienstverlening niet meer plaatsgebonden. 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.</p> <p>Dankzij de sterke authenticatie 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>Organisatie</p>	<p>De digitale balie zal van de organisatie ook een verandering vergen, niet alleen dient de infrastructuur hierop afgestemd te worden (licenties, cockpits, 2de scherm,...), daarbijkomend dient 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> (1) Substantiële verhoging van het gebruik van de digitale balie tegenover andere kanalen (2) Vergelijking van de doorlooptijd van een bepaald product via de digitale balie en andere kanalen (bv. Fysiek loket) (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 - Een organisatie die de faciliteiten biedt om in optimale omstandigheden de digitale balie te bemannen, ongeacht tijd en plaats</p>	