

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we alle burgers en ondernemers die tijdens een videogesprek in functie van een bepaald product of proces documenten moeten uitwisselen een gebruiksvriendelijke oplossing.</p>	<p><b>Ondernemers, verenigingen en burgers (de klant)</b> die zich liever niet verplaatsen naar het fysieke loket maar toch graag een persoonlijk contact hebben met een medewerker voor bijkomende vragen en/of de bevestiging dat alles ok is/ goed aangevraagd is en waarbij er documenten dienen uitgewisseld te worden gedurende het videogesprek</p>	<p>De burger/ondernemer/vereniging kan van op een afstand een gesprek aangaan met een medewerker. Er is oogcontact tijdens het gesprek. Hierdoor voelt de dienstverlening nog steeds persoonlijk aan en is er geen afstand met de dienstverlenende overheid. De bezoeker van een digitale balie kan op een flexibele, gemakkelijke, empathische en veilige wijze efficiënt in interactie gaan met het lokaal bestuur en indien nodig documenten uitwisselen. Het uitwisselen van documenten geeft de digitale balie de mogelijkheden om veel meer producten en diensten via digitale wijze aan te bieden en haar burgers hierin te ondersteunen.</p> <p><i>Impactmeting (van toepassing op doelgroep vereniging, ondernemers en burgers):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(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>)</li> <li>(2) De mogelijkheid om plaats- en tijdsafhankelijk (keuze lokaal bestuur) een afspraak te maken en hebben met de bevoegde ambtenaar</li> <li>(3) Tijdsduur tussen het ontvangen van de vraag van de burger en het behandelen/afhandelen van de vraag van de burger</li> <li>(4) Grotere tevredenheid van de burgers door het toevoegen van een bijkomend, digitaal kanaal</li> <li>(5) Substantiële vermindering van het aantal klachten over de dienstverlening (digitale balie buiten de kantooruren)</li> <li>(6) Substantiële verhoging van het aantal producten dat we via een digitale balie kunnen aanbieden door het toevoegen van de functionaliteit 'documenten uitwisselen'</li> </ol>	<p>Realtime videobellen mogelijk maken; uitwisselen van de nodige documenten (uploaden/downloaden) zodat aanvraag kan opgestart worden; mogelijke bijkomende vragen stellen</p>
	<p><b>Doelgroep burgers: case 1 ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case.</b> Marie is een mantelzorgverzorger en verzorgt haar hulpbehoevende ouders. Ze combineert dit met een deeltijdse job. Hierdoor kan ze het huis niet makkelijk verlaten. Ze heeft een videogesprek met een medewerker van gemeente Wilsede in functie van het bekomen van een mantelzorgpremie.</p>	<p>Marie kan tijdens een videocallgesprek in alle rust en met de nodige privacy haar aanvraag opstarten. Door deze flexibiliteit kan Marie de aanvraag doen vanuit waar zij ook wil. Zij moet hierbij haar hulpbehoevende ouders niet alleen thuis laten. Voor Marie is de drempel om de aanvraag op te starten en in te dienen verlaagd; ze hoeft zich niet te verplaatsen naar het gemeentehuis. Wanneer er bijkomend nog iets voor haar hulpbehoevende ouders moet geregeld worden, kunnen ze dat ook samen doen via een videogesprek zonder dat deze zich moeten verplaatsen.</p>	
	<p><b>Doelgroep burgers: case 2 ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case.</b> Roger en Esther huren al jaren een woning op de private markt. Hetzelfde hebben zij reeds gemeld aan de eigenaar dat er werken moeten gebeuren om de woning conform te maken aan de huidige tijden. Ook een aangetekend schrijven heeft niet geholpen. Ten einde raad nemen zij contact met de stad om uit te zoeken wat ze kunnen doen. Als huurder kunnen zij de stad vragen tot het voeren van een woningonderzoek. Tijdens het videogesprek kunnen zij de nodige documenten uitwisselen. (Bij uitbreiding kan dit ook mogelijk gemaakt worden voor de verhuurder om het conformiteitsattest aan te vragen en te krijgen.)</p>	<p>Roger en Esther kunnen tijdens het videocallgesprek met de nodige privacy, dus zonder dat het zichtbaar is dat iemand van de stad bij hen is binnengegaan, en in alle rust de aanvraag indienen. Daarbij is het mogelijk om ook hun aangetekende brief door te sturen en foto's van de ongemakken te maken die onmiddellijk kunnen uitgewisseld worden. Voor hen is de drempel om de procedure op te starten heel wat lager geworden: zij moeten zich niet verplaatsen en niemand uit de buurt of de eigenaar zal zien dat er iemand van de stad een bezoek bracht. Het uitwisselen van de nodige documenten, zoals hun aangetekende zending, foto's, huurcontract, ... kan hun dossier alleen maar sterker maken en bespaart hen misschien een fysiek vervolgbeszoek omdat er documentatie ontbreekt.</p>	
	<p><b>Doelgroep burgers: case 3 ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case.</b> Loeysje, 13 jaar en het jongste kind van Ellen en Maarten, mag mee op reis met de grootouders tijdens de grote vakantie. Omdat zij naar het buitenland gaan hebben de grootouders een reistoelating nodig om met Loeysje de grens over te gaan. Ellen en Maarten zijn echter niet zo digitaal vaardig om het online te doen en willen dit via videobellen aanvragen. Tijdens het gesprek noteert de medewerker van de stad alle noodzakelijke gegevens, ondertekent het document en bezorgt Ellen en Maarten de reistoelating. Opmerking: in principe zou deze werkwijze ook kunnen gebeuren in uitzonderingen als blijkt dat de ouders plots niet meekunnen omwille van ziekte en het kind toch op reis vertrekt.</p>	<p>Ellen en Maarten kunnen in alle rust videobellen en de noodzakelijke gegevens meedelen aan de medewerker van de stad die het document invult, ondertekent en uitwisselt met Ellen en Maarten. Op die manier worden digitaal minder vaardige inwoners op een voor hen meer vertrouwde manier geholpen en hoeven zij zich niet te verplaatsen. Indien dit gebruikt wordt voor uitzonderingen, zou dit kunnen betekenen dat de kinderen toch op reis kunnen ondanks het plots uitvallen van de ouders of de voogd.</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 in geval van permanentie in het kader van noodprocedures. 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><i>Impactmeting:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>((1) De mogelijkheid om plaats- en tijdsafhankelijk te werken</li> <li>(2) Substantiële vermindering van het aantal bezoekers aan de onthaalbalie</li> <li>(3) Substantiële verlaging van de doorlooptijd van verschillende producten via de digitale balie</li> <li>(4) De medewerkers zijn minimaal even tevreden over de digitale balie dan andere kanalen waarmee zij in contact treden met de klant</li> <li>(5) Substantiële vermindering van de kans op fysieke agressie t.a.v. de loketmedewerker</li> <li>(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 'documenten uitwisselen'</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Real-time videobellen mogelijk maken</li> <li>- Real-time uitwisselen van documenten op een beveiligde manier</li> <li>- Koppeling maken met achterliggende backoffice toepassingen indien nodig/wenselijk</li> <li>- Persoonlijke ondersteuning aanbieden via een digitaal kanaal</li> <li>- Het sneller afleveren van documenten aan digitaal mindervaardige inwoners</li> </ul>
	<p>Medewerkers kunnen vlotter hulpmiddelen inschakelen tijdens het gesprek tov een bezoek aan een fysiek loket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inbellen van een tolk</li> <li>- informatie of linken delen in de chat</li> <li>- scherm delen met de klant</li> </ul> <p>- geluid regelen tijdens het gesprek (medewerkers met een hoorachterstand kunnen zo toch hun taak als loketmedewerker blijven uitvoeren. )</p>	<p>Dankzij de mogelijkheid om documenten uit te wisselen 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>Medewerkers kunnen zich meer profileren als civil servant en kunnen vlot hulpmiddelen (zoals rijksregister) inschakelen tijdens het gesprek om zaken te controleren</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, cockpits, 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Substantiële verhoging van het gebruik van de digitale balie tegenover andere kanalen</li> <li>(2) Vergelijking van de doorlooptijd van een bepaald product via de digitale balie en andere kanalen (bv. Fysiek loket)</li> <li>(3) Substantiële verhoging van het aantal dienstverleningen die in één keer volledig worden afgewerkt via de digitale balie</li> </ol>	