

Naam van de dienst/aanpak/project:		Digitale balie: het beste van 2 werelden		Datum:
Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable	
	<p>Ondernemers, verenigingen en burgers (de klant) 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.</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. Een positief bij-effect is dat geen verplaatsingen vaak ook een vermindering van CO2 afdruk (milieu, parkeren, ...) impliceert.</p> <p>Impactmeting (van toepassing op doelgroep vereniging, ondernemers en burgers):</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Substantiële vermindering van de verplaatsingen (en de verplaatsingskost in tijd) 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 (3) Kleinere tijdsduur tussen het ontvangen van de vraag van de burger en het behandelen/afhandelen van de vraag van de burger (of een online aanvraag) (4) Grotere tevredenheid van de burgers door het toevoegen van een bijkomend, digitaal kanaal (5) Stijging van het gevoel van bereikbaarheid van de dienstverlening. De ervaring van een loketbezoek zonder de fysieke verplaatsing. 		
	<p>Doelgroep vereniging: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case. De penningmeester van Wielierclub 'De benen los' Dominique heeft een vraag rond het mogelijks kunnen huren van een zaaltje voor hun bestuursvergaderingen.</p>	<p>Dominique combineert dit penningmeesterschap met een voltijdse job waarvoor hij in de week vaak naar het buitenland moet. Door deze mogelijkheid tot videogesprek kan Dominique toch doorheen de week snel de antwoorden op zijn vragen bekomen. De medewerker legt hem uit dat zij als erkende vereniging gratis zaaltjes kunnen reserveren voor bestuursvergaderingen. De loketmedewerker toont Dominique ineens hoe hij via het zaalreservatiesysteem zaaltjes kan reserveren en zet de link in de chat. Dominique plaatst hem onmiddellijk bij zijn favorieten en kan die avond nog een zaaltje reserveren voor de volgende vergadering vanuit zijn hotelkamer in het buitenland.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Real-time videobellen mogelijk maken op een veilige manier - communicatie over het nieuwe kanaal dat een extra kanaal is naast het fysieke loket en de online aanvragen - Een actieplan dat de kwetsbare en digitaal ongeletterden moet ondersteunen om de weg naar dit nieuwe kanaal te vinden
	<p>Doelgroep ondernemer: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case. Saida is een videogesprek gestart met Stad Gent voor een adviesvraag bij het starten van haar eenmanszaak.</p>	<p>Saida heeft het druk met de voorbereiding van de opening van haar nieuwe zaak. Er komt dit ochtend nog een aanmer langs om werken uit te voeren. Ze kan gewoon in haar handelspand blijven en van daaruit in een videogesprek haar vragen stellen. Ze hoeft zich niet te verplaatsen en kan de aanmer binnen laten wanneer hij langs komt.</p>		
	<p>Doelgroep burger: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case. Els is een mantelzorgverzorger haar hulpbehoevende zus. Ze is zelf hardhorig en kan door de zorg voor haar zus het huis niet makkelijk verlaten. Ze heeft een videogesprek met een maatschappelijk werker van gemeente Zemst.</p>	<p>Els kan tijdens een videocallgesprek in alle privé haar hulpvraag stellen. Door deze flexibiliteit kan Els de vraag stellen vanop de locatie van haar voorkeur. Zij moet haar hulpbehoevende zus niet alleen thuis laten. Els kan dit in alle rust en met voldoende privacy doen. De drempel om de hulpvraag te stellen verlaagt; ze hoeft zich niet te verplaatsen naar het Sociaal Huis. Ze kan zelf goed het volume regelen van het gesprek waardoor haar hardhorigheid geen obstakel is tijdens het gesprek. Als ze iets echt niet goed verstaat kan de medewerker het in de chat noteren. Wanneer er iets voor haar hulpbehoevende zus moet geregeld worden, kunnen ze dat ook samen doen via een videogesprek zonder dat ze zich moeten verplaatsen.</p>		
<p>Met deze vernieuwde aanpak bieden we alle burgers, ondernemers en organisaties de mogelijkheid om via een videogesprek beroep te doen op de dienstverlening van zijn/haar lokaal bestuur.</p>	<p>Medewerkers</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. Zo is er een hogere garantie op de continuïteit van de dienstverlening.</p> <p>Medewerkers kunnen vlottend hulpmiddelen inschakelen tijdens het gesprek tot een bezoek aan een fysiek loket:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inbellen van een tolk - informatie of linken delen in de chat - scherm delen met de klant <p>- geluid regelen tijdens het gesprek (medewerkers met een hoorachterstand kunnen zo toch hun taak als loketmedewerker blijven uitvoeren.)</p> <p>Medewerkers zijn fysiek gescheiden van de aanvrager. Hierdoor is er geen kans op fysieke agressie van de aanvrager.</p> <p>Medewerkers zijn niet gebonden aan een fysieke balie tijdens de openingsuren en moeten niet zitten wachten op de volgende bezoeker. Ze kunnen indien er tijdsruimte is tussen bezoekers andere taken verrichten want zitten niet vast aan een gedeelde PC aan het loket maar werken met hun persoonlijke laptop. Zo kunnen ze makkelijk up- en downscalen afhankelijk van de drukte en zowel piekmomenten als dode momenten opvangen. Dit verhoogt de efficiëntie.</p> <p>Een kleinere kans dat loketbezoekers niet kunnen geholpen worden omdat ze documenten thuis vergeten hebben. Als ze thuis zijn op het moment van het gesprek kunnen ze de papieren snel nemen.</p> <p>Impactmeting:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) De mogelijkheid om plaats- en tijdsafhankelijk te werken (2) Substantiële vermindering van het aantal bezoekers aan de onthaalbalie (3) Potentiële verlaging van de doortijdsduur van verschillende producten via de digitale balie (terug moeten komen met vergeten documenten komt minder voor) (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 	<ul style="list-style-type: none"> - Real-time videobellen mogelijk maken - Real-time bevestiging van de identiteit van de aanvrager op een beveiligde manier - Koppeling met afsprakenmodule van de gemeente 	
	<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, cockpit, 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>Impactmeting:</p> <ol style="list-style-type: none"> (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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	