

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we alle burgers en ondernemers en medewerkers van de stad/gemeente die tijdens een document moeten ondertekenen een digitale en gebruiksvriendelijke oplossing doordat ze dadelijk, tijdens het videogesprek een document kunnen ondertekenen</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 om de ondertekening van bepaalde documenten tijdens/na het videogesprek.</p>	<p>De burger/ondernemer kan documenten ondertekenen tijdens tijdens een videogesprek.</p> <p><i>Impactmeting (van toepassing op doelgroep vereniging, ondernemers en burgers):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Substantiële vermindering van de verplaatsings (en de verplaatsingskosten) 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 waarvoor je documenten dient te ondertekenen (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>Mogelijkheid om een online afspraak in te boeken: koppeling afsprakensoftware met digitale tool om videobellen mogelijk te maken</p> <p>-Koppeling digitale tool met agendabeheer van de medewerkers (bv. koppeling LB365, Mijn Burgerprofiel, e-loket ondernemers, verenigingsloket,...)</p> <p>- Real-time uitwisseling van documenten tijdens het videobellen op een veilige manier.</p> <p>- Real-time ondertekening tijdens het videobellen mogelijk maken op een veilige manier</p> <p>- Real-time bevestiging van de identiteit van de aanvrager, cfr. huidige controle tijdens fysieke gesprekken</p> <p>- Opnemen van videogesprekken voor bepaalde dienstverlening (optioneel en altijd met wederzijdse toestemming)</p>
	<p>Doelgroep burger: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case. Gerrit heeft een GAS-boete ontvangen voor wildplassen in Mechelen. Hij is het niet eens met de stad en wenst een hoorzitting...</p>	<p>Gerrit is druk bezet en kan zich moeilijk vrij maken om naar een fysieke hoorzitting te komen. Hij kan gemakkelijk een afspraak voor een hoorzitting inboeken via de stadswaarde. Tijdens het videobellen kan hij zijn identiteit bewijzen, en zich verweren. Door deze flexibiliteit kan Gerrit zich verweren ook buiten buiten de openingsuren van het sociaal huis, vanop zijn werkplaats of op een andere locatie, waardoor hij zich discreet kan verweren (verhoogd gebruiksgemak). Gerrit kan dit in alle rust en met voldoende privacy doen. De drempel om zich te verweren verlaagt; hij hoeft zich niet te verplaatsen naar het Sociaal Huis. Bijkomend zorgt deze authenticatie, dat niemand anders dan Gerrit (ten onrechte) gegevens uit haar dossier kan ophalen. Een authenticatie gedurende het videobellen doorvoeren zorgt ook voor een verbeterde gegevensbescherming en privacy voor Gerrit. Bovendien kan het verhoor worden opgenomen. Indien nodig kan dit later terug worden afgespeeld, indien nodig. Na het verhoor kan ook dadelijk een verslag van het verhoor worden ondertekend. Dit bespaart tijd voor Gerrit.</p>	
	<p>Doelgroep burger: 1 case ter inspiratie, maar het project beperkt zich niet tot deze case. Lieve wil graag haar laatste wilsbeschikking laten registreren bij de stad Mechelen. Ze woont in een RVT en is moeilijk te bereiken. De stad Mechelen heeft een webformulier om haar laatste wilsbeschikking te registreren. Lieve heeft echter nog wat vragen en wil graag zeker zijn voordat ze het document ondertekent.</p>	<p>Lieve moet zich niet verplaatsen, en kan rustig, vanuit haar vertrouwde omgeving het RVT de vragen aan een stadsmedewerker stellen. De stad kan ook haar identiteit controleren, zo is Lieve zeker dat niemand anders dan zij haar laatste wilsbeschikking kan registreren. Lieve kan het document online ondertekenen, evt. met behulp van een medewerker van het RVT/familie en zo haar wilsbeschikking laten registreren. Doordat de videogesprekken niet gebonden zijn aan de openingsuren van het Huis van de Mechelaar, kan ze een tijdstip kiezen waarop ofwel een medewerker van het RVT/haar familie haar kan bijstaan. Ook haar familieleden hoeven geen vrijaf te nemen om hun moeder te kunnen bijstaan.</p>	
	<p>Medewerkers</p>	<p>Medewerkers kunnen documenten uitwisselen en laten ondertekenen door de burger/ondernemer/vereniging. De documenten zijn dadelijk digitaal en hoeven bijgevoel iet later ingescand te worden.</p> <p><i>Impactmeting:</i></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) 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 'digitaal handtekenen' 	<p>- Real-time videobellen mogelijk maken</p> <p>- Real-time bevestiging van de identiteit van de aanvrager</p> <p>-Mogelijkheid om digitaal documenten te ondertekenen en uit te wisselen</p>
	<p>Medewerkers</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 waar 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>- Real-time videobellen mogelijk maken</p> <p>- Real-time bevestiging van de identiteit van de aanvrager op een beveiligde manier</p> <p>Koppeling met afsprakenmodule van de gemeente</p>
	<p>Medewerkers</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>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>- Real-time videobellen mogelijk maken</p> <p>- Real-time bevestiging van de identiteit van de aanvrager op een beveiligde manier</p> <p>- Koppeling maken met achterliggende backoffice toepassingen indien nodig/wenselijk</p> <p>Afspraken privacy medewerkers en burgers/ondernemingen/verenigingen</p> <p>Voldoende aparte lokalen om rustig videogesprek te kunnen houden</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, copys, 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></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 	<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>	