

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
Volledige digitale reservatie en toegangscontrole van zalen door een reservatiesysteem via een e-loket te ontsluiten op de website, het beheer ervan op te vangen via een midofficesysteem (zaalreservatiesysteem) en het toegangssysteem diep te integreren in deze flow.	Burger die een zaal wenst te reserveren	<p>We willen de burger beter plaats- en tijdsafhankelijk informeren, zodat hij of zij ook de beschikbaarheidsinformatie van een zaal ter beschikking heeft om de keuze te maken van een zaal te reserveren.</p> <p>Impactmeting: - de burger kan 24u op 24 beschikbaarheidsinformatie raadplegen op de website. Dit is voor de burger een vermindering van administratief werk zoals het opvragen van beschikbaarheidsinformatie van een zaal.</p>	<p>* Link website (LCP) en zaalreserveringstool, zodat beschikbaarheidsinformatie in real-time op de website staan. * Koppeling burgerprofiel en e-loket website met midofficesysteem</p>
		<p>We willen de burger proactief op een transparante manier informatie verschaffen over dossierstatus van de zaalreservaties.</p> <p>Impactmeting: - 1 uniek dossier in het midofficesysteem, waarbij de burger een substantiële vermindering heeft van administratieve rompslomp.</p>	<p>* Realiseren van een midofficesysteem dat via MAGDA gelinkt is met authentieke bronnen.</p>
		<p>We willen de burger een zaalreservatie volledig plaats- en tijdsafhankelijk laten afhandelen.</p> <p>Impactmeting: - Gebruik van de automatisch flow zaalreservering verhoogt</p>	<p>* Ontwikkeling van ontsluiting zaalreservatie en midofficesysteem * Link realiseren met het resource planning systeem (Yes Plan)</p>
	Persona: Voorzitter van de Mondiale Raad, 70 jaar, wenst de zaal te reserveren. Zij heeft dit nog nooit digitaal gedaan en vraagt meer informatie.	<p>Wij willen deze burger versterken in het zelf behandelen van deze digitale zaalreservatieflow door de tools rond e-inclusie te gebruiken.</p> <p>Impactmeting: (Volgens cijfers van Mediawijs heeft 3 op de 10 Belgen beperkte digitale vaardigheden) Aantal burgers dat ondersteund wordt in het begeleiden van een digitale aanvraag verhoogt (moet naar 30% op alle klanten).</p>	<p>* Traject met medewerkers die binnen de organisatie klantencontact hebben om digitaal inclusief te werk te gaan, met als doel dat de gebruiker zoveel mogelijk zelfstandig te werk gaat bij gebruik van digitale diensten van de stad. * Opmaak visuele leaflet waarin het lokale basisaanbod rond digitale inclusie en ondersteuning wordt beschreven * Opmaak instructiefilmpje rond het digitaal reserveren van een zaal</p>
	Vereniging vb. mondiale raad	<p>De vereniging kan plaats- en tijdsafhankelijk een zaal reserveren. Zij krijgen een tarief op basis van de verenigingscode.</p> <p>Impactmeting: - Verenigingen reserveren een zaal wanneer zij die nodig hebben, ook als lokaal bestuur Mortsel gesloten is. - Elke vereniging heeft een vertegenwoordiger die ook zo in het mid-officesysteem beschreven staat.</p>	<p>* Automatisch genereren van factuur op basis van zaalreservatieflow en uitzuren via MAGDA-documentendienst. * Integratie met MAGDA-documentendienst * Elke vereniging heeft vertegenwoordiger in het midofficesysteem</p>
	Coördinator verenigingen	<p>De coördinator verenigingen heeft tools met betrekking tot e-inclusie om verenigingen te ondersteunen in het digitaal zaalreservatiesysteem.</p> <p>Impactmeting: - 30% van de verenigingen wordt ondersteund om zelf digitaal een aanvraag te doen.</p>	<p>* Traject met medewerkers die binnen de organisatie klantencontact hebben om digitaal inclusief te werk te gaan, met als doel dat de gebruiker zoveel mogelijk zelfstandig te werk gaat bij gebruik van digitale diensten van de stad.</p>
	Medewerkers vrije tijd	<p>Medewerkers vrije tijd worden ontlast omdat zij geen manuele interventies meer moeten doen in de workflow van zaalreservatie.</p> <p>Impactmeting: - Efficiëntiewinst in zaalreservatie</p>	<p>* Realiseren van een midofficesysteem dat via MAGDA gelinkt is met authentieke bronnen. * Link realiseren met het resource planning systeem (Yes Plan)</p>
Medewerkers onthaal	<p>Medewerkers onthaal hebben net zoals burgers meer informatie zodat zij klantgericht kunnen ondersteunen bij zaalreservatie-aanvragen.</p> <p>Impactmeting: - Medewerkers onthaal zijn meer tevreden</p>	<p>* Realiseren van een midofficesysteem dat via MAGDA gelinkt is met authentieke bronnen.</p>	