

PITCH eID aan huis

Voor burgers die niet meer in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen voor hun eID

biedt deze nieuwe **aanpak**
een alternatief niet gebonden aan het gemeentehuis

door aan huis te komen met de nodige apparatuur om de biometrische gegevens
te verzamelen en vervolgens de eID via een mobiele ambtenaar af te leveren.

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak
niet meer gebonden aan het gemeentehuis.

Naam van de dienst/aanpak/project:	Digitaliseren van het aanvragen en afleveren van een eID		Datum:	
Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable	
<p>Met deze nieuwe aanpak bieden we een laagdrempelige en eenvoudige manier om een eID af te leveren aan burgers die niet of zeer moeilijk in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen door de dienstverlening aan huis te laten verlopen</p>	<p>Burgers die mindervalide, minder mobiel zijn of een mentale beperking hebben</p>	<p>Burger/vereniging/onderneming</p> <p>We willen de mindervalide burger proactief op de hoogte stellen dat hun eID vernieuwd moet worden, hen informeren over onze aan huis dienstverlening en hen hier gebruik van laten maken.</p> <p>De mindervalide burger kan het volledige dienstverleningsproces van thuis uit initiëren en afronden.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijd tussen het moment waarop de vernieuwing wordt gecommuniceerd en het moment van de aanvraag - Tijd tussen het ontvangen van de aanvraag en verzameling van biometrische gegevens -Tijd tussen de verzameling van biometrische gegevens en aflevering van het eID - Substantiële vermindering van het aantal 'hangende' dossiers van mindervalide personen - Substantiële vermindering van de doorlooptijd van dossiers van mindervalide personen 	<ul style="list-style-type: none"> - Proactief uitnodigingssysteem - Integratie van de beheerstool eID met lijst van mindervalide personen in de gemeente - Mobiel systeem voor registratie van biometrische gegevens - Mobiele kaartlezer en applicatie om het eID te activeren 	
	<p>Burgers die niet op kantooruren aan het loket kunnen komen</p>	<p>Burgers die een beperkte beschikbaarheid hebben zoals nachtwerkers of een zeer onvoorspelbare planning hebben, kunnen een afspraak maken om tegen betaling gebruik te maken van de mobiele dienstverlening.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substantiële vermindering van het aantal 'hangende' dossiers van deze doelgroep - Substantiële vermindering van het aantal klachten voor deze dienstverlening 	<ul style="list-style-type: none"> - Afsprakenmodule voor mobiele dienstverlening eID - Integratie met de betaalsystemen van de gemeente - Mobiel systeem voor registratie van biometrische gegevens - mobiele kaartlezer en applicatie om het eID te activeren 	
	Eigen organisatie			
	<p>Medewerkers van de dienst burgerzaken</p>	<p>Eigen medewerkers kunnen een deel van de eID-aanvragen behandelen via de mobiele dienstverlening.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Significant aandeel van de eIDs voor personen met een beperking wordt via de mobiele dienstverlening afgeleverd 	<ul style="list-style-type: none"> - Integratie van de module mobiele dienstverlening in de applicatie voor het beheer van aanvragen van een eID 	
	Andere stakeholders			
	<p>Bpost</p>	<p>Medewerkers van Bpost kunnen worden ingeschakeld om regionaal een eID af te leveren.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beperkte doorlooptijd van het volledige proces van aflevering van het eID via mobiele dienstverlening 	<ul style="list-style-type: none"> - Afsprakenkader met Bpost - Opleidingen en certificering van Bpost-medewerkers - Integratie met de Bpost-applicaties 	
	<p>FOD Binnenlandse Zaken</p>	<p>FOD Binnenlandse Zaken ondersteunt het project en maakt de mobiele dienstverlening mogelijk</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschikbaarheid van de toelatingen om biometrische gegevens mobiel te registreren en het eID op afstand te activeren 	<ul style="list-style-type: none"> - Afsprakenkader met FOD BiZa - API om biometrische gegevens mobiel te registreren - API om op afstand een eID te activeren 	
	<p>Producent van mobiele eID-apparaten</p>	<p>De producent(en) van mobiele eID-apparaten kunnen een applicatie en mobiel systeem maken om de mobiele dienstverlening mogelijk te maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiele applicatie en systeem - Integratie met de API's van BiZa 	

Fase	Proactieve uitnodiging	Indienen van de aanvraag	Verzameling biometrische gegevens	Aflevering van het eID
Interactiepunt	Ik ontvang een bericht via email, SMS, WhatsApp, telefoon of brief waarin aangegeven wordt dat mijn eID binnenkort vernieuwd moet worden. Er wordt aangegeven dat ik in aanmerking kom voor de dienstverlening aan huis, en dat ik hiervoor een afspraak kan aanvragen via de website van de gemeente.	Ik klik op de link in de proactieve uitnodiging of navigeer naar de juiste sectie op de website van de gemeente. In deze sectie wordt informatie gegeven over hoe het proces werkt. Ik geef de code in die in de uitnodiging stond of log in met mijn huidige eID. Ik selecteer een datum en bevestig de afspraak. Ik moet geen documenten of bewijsstukken te voorzien. Ik voer de betaling uit via online banking, Bancontact/Payconiq of overschrijving. Als nachtwerker kom ik ook in aanmerking voor deze dienstverlening en vraag ik een speciale afspraak vroeg in de ochtend.	Op het tijdstip van mijn afspraak wordt er aan de deur aangebeld. Na verificatie van mijn identiteit registreert de mobiele ambtenaar mijn biometrische gegevens (vingerafdruk) met een registratieapparaat. De mobiele ambtenaar legt samen met mij een afspraak vast voor een aflevermoment van het eID.	Ik kan op de website de status van mijn dossier bekijken en mijn afspraak wijzigen. Ik kan op de website de status van mijn dossier bekijken en de datum van het aflevermoment wijzigen indien ik niet thuis ben. Op het tijdstip van het aflevermoment wordt er aan de deur aangebeld. De mobiele ambtenaar verifieert mijn identiteit en activeert mijn eID. Ik kan op de mobiele kaartlezer een code kiezen.
Medium	email SMS WhatsApp Telefoon Brief	Website gemeente	Website gemeente	Fysieke ontmoeting
Ervaring				
Frontoffice	-De communicatiemodule stuurt een bericht uit via de voorkeursmethode van de burger.	Webpagina http://www.webpagina.be	Webpagina http://www.webpagina.be	Webpagina http://www.webpagina.be
Backoffice	- Er wordt dagelijks automatisch nagekeken of een eID binnenkort zal vervallen. Hierdoor wordt een dossier aangemaakt en een vernieuwingsprocedure opgestart. - De CRM-module genereert een bericht met de gegevens van de burger - Het bericht wordt door de communicatiemodule verstuurd	- Automatisch doorverwijzen naar de pagina met de afsprakenmodule op basis van de link of code in de uitnodiging. - Informatie die al beschikbaar is wordt in het juiste systeem opgevraagd en ingeladen - Automatische doorverwijzing naar betaalsysteem om de afspraak te betalen	- Verificatie van de identiteit van de burger door de mobiele ambtenaar - Registratie van de biometrische gegevens door de mobiele ambtenaar - Vastleggen van een afspraak voor aflevering van het eID door de mobiele ambtenaar - Aanmaken en inplannen van een afspraak voor de mobiele ambtenaar in de interne afsprakenmodule - Registratie en verificatie van de biometrische gegevens richting de systemen van FOD BiZa - Vastleggen van een afspraak in de interne afsprakenmodule voor het afleveren van het eID - Bestelling van het eID bij FOD BiZa	- Verificatie van de identiteit van de burger door de mobiele ambtenaar - Registratie van de PIN-code via mobiele kaartlezer - Afsluiting van de procedure door de mobiele ambtenaar - Registratie van de gekozen code richting FOD BiZa - Afsluiten van de vernieuwingsprocedure
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	- De procedure verloopt volledig digitaal en er worden geen brieven meer uitgestuurd (tenzij er geen reactie komt op de digitale communicatie)	- De burger kan zelf een datum kiezen - De dienstverlening gebeurt aan huis - De betaling gebeurt volledig digitaal - De burger hoeft geen documenten naar het loket te brengen	- De burger kan steeds de status van het dossier bekijken	- De dienstverlening gebeurt aan huis - De burger kan steeds de status van het dossier bekijken

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
<p>We willen de mindervalide burger proactief op de hoogte stellen dat hun eID vernieuwd moet worden, hen informeren over onze aan huis dienstverlening en hen hier gebruik van laten maken.</p> <p>De mindervalide burger kan het volledige dienstverleningsproces van thuis uit initiëren en afronden.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijd tussen het moment waarop de vernieuwing wordt gecommuniceerd en het moment van de aanvraag - Tijd tussen het ontvangen van de aanvraag en verzameling van biometrische gegevens -Tijd tussen de verzameling van biometrische gegevens en aflevering van het eID - Substantiële vermindering van het aantal dossiers van mindervalide personen met een doorlooptijd van meer dan 2 maanden 	Tijd tussen communicatie van vernieuwing en de aanvraag	Mediaan van het aantal dagen tussen het moment van de communicatie van de mogelijkheid tot vernieuwing en het moment van de aanvraag, over de afgelopen 3 maanden	nvt	5
<p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijd tussen het moment waarop de vernieuwing wordt gecommuniceerd en het moment van de aanvraag - Tijd tussen het ontvangen van de aanvraag en verzameling van biometrische gegevens -Tijd tussen de verzameling van biometrische gegevens en aflevering van het eID - Substantiële vermindering van het aantal dossiers van mindervalide personen met een doorlooptijd van meer dan 2 maanden 	Tijd tussen de aanvraag en verzameling biometrische gegevens	Mediaan van het aantal dagen tussen het moment van de aanvraag en het moment van de verzameling van de biometrische gegevens, over de afgelopen 3 maanden	12	7
	Tijd tussen verzameling van biometrische gegevens en aflevering eID	Mediaan van het aantal dagen tussen de verzameling van biometrische gegevens en de aflevering van het eID	14	7
	Aantal dossiers met een doorlooptijd langer dan twee maanden	Mediaan van het aantal dossiers met een doorlooptijd van meer dan 2 maanden, over de afgelopen 3 maanden	124	50
<p>Burgers die een beperkte beschikbaarheid hebben zoals nachtwerkers of een zeer onvoorspelbare planning hebben, kunnen een afspraak maken om tegen betaling gebruik te maken van de mobiele dienstverlening.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substantiële vermindering van het aantal 'hangende' dossiers van deze doelgroep - Substantiële vermindering van het aantal klachten voor deze dienstverlening 	Aantal hangende dossiers	Mediaan van het aantal hangende dossiers per week, over de afgelopen 3 maanden	45	10
	Aantal klachten	Mediaan van het aantal negatieve klachten per dag, over de afgelopen 6 maanden	9	2
<p>Eigen medewerkers kunnen een deel van de eID-aanvragen behandelen via de mobiele dienstverlening.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Significant aandeel van de eIDs voor personen met een beperking wordt via de mobiele dienstverlening afgeleverd 	Aandeel van personen met een beperking die gebruikt maakt van de mobiele dienstverlening	Percentage van het aantal personen met een beperking die gebruikt maakt van de mobiele dienstverlening, over de afgelopen 6 maanden	0%	75%
<p>Medewerkers van Bpost kunnen worden ingeschakeld om regionaal een eID af te leveren.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beperkte doorlooptijd van het volledige proces van aflevering van het eID via mobiele dienstverlening 	Totale doorlooptijd van de mobiele dienstverlening	Mediaan van de maximale doorlooptijden per dag, over de afgelopen maand	nvt	7