

Fase	Reservatie beschikbaar moment	Bevestiging afspraak	Aankomst en registratie	Moment van afspraak	Feedback afspraak
Interactiepunt	Via een online afsprakenmodule kan de burger een gewenst tijdstip reserveren.	/	informatiezuil	fysieke afspraak op het gemeentehuis	/
Medium	Via de gemeentelijke website.	Methode dewelk is aangeduid op de afsprakenmodule: sms,email, Mijn Burgerprofiel.	klantenbegeleidingsysteem	fysiek	e-mail
Ervaring					
Frontoffice	Via de website van het bestuur kan de burger een afspraak maken in de afspraakmodule.	De afsprakenmodule verstuurt bericht naar het gekozen voorkeurskanaal van de burger.	De burger komt aan in het gemeentehuis en meldt zich aan bij de informatiezuil. En krijgt vervolgens informatie naar welk loket hij/zij zich dient te begeven voor de afspraak.	Gesprek met ambtenaar vindt plaats.	De burger ontvangt een e-mail met daarin een beoordelingsformulier van de geleverde diensten.
Backoffice	Door de koppeling van de website van de gemeente met Mijn Burgerprofiel worden de gegevens van de burger aangevuld bij het maken van de afspraak. De aanvraag wordt geregistreerd in het systeem.	De afspraak wordt opgeslaan in het reservatiesysteem.	Doordat de burger zich aanmeldt aan de zuil zal in het systeem gezocht worden naar de ingeplande afspraak	/	Er wordt vanuit de afsprakenmodule een beoordelingsformulier verstuurd naar de burger als er een e-mailadres werd achtergelaten.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	De burger hoeft geen telefonisch contact op te nemen of mailen naar het bestuur en kan zelf de beschikbare momenten raadplegen.	Op heden worden de afspraken manueel door iemand ingeboekt.	De burger vraagt veelal info aan het onthaal of loopt rechtstreeks door zonder aanwezig aan welk loket hij/zij juist moet zijn.	Deze stap zal geen wijziging ondergaan.	Op heden wordt geen feedback gevraagd.