

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze vernieuwde aanpak bieden we burgers, verenigingen en ondernemingen de mogelijkheid om op een efficiënte manier, tijds- en plaatsafhankelijk een online afspraak te maken bij onze diensten door een digitale afsprakenmodule met bijbehorend klantgeleidingssysteem te implementeren. In een latere fase zal de afspraak tevens digitaal kunnen doorgaan.</p>	Burger/vereniging/onderneming		
	Burgers die in staat zijn om via digitale weg afspraken te maken	<p>Burgers zullen op elk moment van de dag een afspraak kunnen maken. Ze hoeven hiervoor niet meer te mailen of te bellen naar het onthaal tijdens de kantooruren. Bovendien weet de burger exact hoe lang elk type afspraak zal duren.</p> <p>Impactmeting: - Gebruik van online afsprakenmodule</p>	Online afsprakenmodule
	Burgers met een afspraak	<p>Burgers melden zich bij aankomst aan aan het klantenbegeleidingssysteem en weten op deze manier meteen naar welk loket ze zich moeten begeven en wat de mogelijke wachttijd is.</p> <p>Impactmeting: - Aantal aanmeldingen in het klantenbegeleidingssysteem - Aantal vragen aan de onthaalmedewerkers</p>	Online afsprakenmodule & klantenbegeleidingssysteem
	Burgers zonder afspraak	<p>Burgers melden zich bij aankomst aan aan het klantenbegeleidingssysteem en registreren zich. Via een ticketingsysteem wachten ze hun beurt af om hun vraag te stellen bij de onthaalmedewerker</p> <p>Impactmeting: - Burgers die ter plaatse kunnen geholpen worden - Aantal vragen aan de onthaalmedewerkers</p>	Klantenbegeleidingssysteem
	Burgers die niet naar het gemeentehuis willen of kunnen komen	<p>Burgers zullen er in de toekomst voor kunnen kiezen om hun afspraak ook digitaal te laten doorgaan voor bepaalde producten/diensten. Zo hoeven ze zich niet meer te verplaatsen naar het gemeentehuis.</p> <p>Impactmeting: - aantal geboekte afspraken die digitaal doorgaan</p>	Online afsprakenmodule Online meetingtool (Teams, Zoom,...)
	Eigen organisatie		
	Medewerkers van een dienst	<p>Medewerkers weten perfect op voorhand hoe hun planning voor de komende dag eruit zal zien. Hierdoor kunnen ze afspraken beter voorbereiden en efficiënter werken.</p> <p>Impactmeting: - Efficiëntiewinst in de planning</p>	Online afsprakenmodule

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Medewerkers onthaal	<p>Medewerkers van het onthaal zullen ontlast worden van vele telefoons van burgers om een afspraak vast te leggen. Bovendien zullen veel vragen van burgers opgelost worden via het klantenbegeleidingssysteem.</p> <p>Burgers die toch nog bellen voor een afspraak zullen gemakkelijker ingepland kunnen worden door de onthaalmedewerker via de online afsprakenmodule</p> <p>Impactmeting: - Aantal telefoons voor afspraken</p>	Online afsprakenmodule & klantenbegeleidingssysteem

(▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)