









Fase	Vooraf	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	na
Interactiepunt	De ID van Valerie vervalt binnen 2 m	Ze wil online een afspraak boeken	Tijdens het boeken stelt ze vast dat ze alleen niet maar naar het AC kan voor de aanvraag maar ook in een wijkantenne of zelfs thuis	Ze boekt een afspraak in de locatie die voor haar het beste past	Meteen daarna krijgt ze een bevestiging van de afspraak incl bericht om het in haar agenda te plaatsen	Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiel loket - voor de aanvraag van de ID	Er wordt een foto getrokken, de vinger-afdrukken en handtekening ingescand en de aanvraag voor de ID wordt verwerkt	Na +/- 2 weken komen de codes aan bij Valerie en maakt ze opnieuw online een afspraak voor het activeren van de ID	Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiel loket - voor de aflevering van de ID	Het proces werd volledig plaats-onafhankelijk afgerond zodat Valerie hier geen extra tijd aan verloren heeft en de kinderen rustig zijn kunnen
Medium		Website	Website	Website + afspraken-systeem	Mail/sms	Gekozen locatie	Gekozen locatie + mobiel loket	website	Gekozen locatie + mobiel loket	
Ervaring	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Frontoffice & backoffice				Medewerker krijgt aanvraag tot afspraak op locatie door burger en plant dit in		Op het gekozen tijdstip gaat een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiel loket - voor de aanvraag van de ID	Er wordt een foto getrokken, de vinger-afdrukken en handtekening ingescand en de aanvraag voor de ID wordt verwerkt. Dit kan allemaal op locatie dankzij het draagbaar loket		Op het gekozen tijdstip gaat een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiel loket - voor de aflevering van de ID	Het proces werd volledig plaats-onafhankelijk afgerond

Fase	Vooraf	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	na
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)				Burger kan afspraak vastleggen op een alternatieve locatie (bvb. thuis)		Medewerker lokaal bestuur maakt verplaatsing richting burger i.p.v. omgekeerd	Er is een draagbaar loket ter beschikking die alle nodige handelingen vlot laat verlopen	Burger kan afspraak vastleggen op een alternatieve locatie (bvb. thuis)	Medewerker lokaal bestuur maakt verplaatsing richting burger i.p.v. omgekeerd	Er is een draagbaar loket ter beschikking die alle nodige handelingen vlot laat verlopen	

Fase	Vooraf	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	na
Interactiepunt	Luc heeft een reispaspoort nodig en zijn café is 7/7 open.	Hij belt naar het AC om te vragen wat hij moet doen.	De medewerker aan het onthaal geeft de mogelijkheden mee om een afspraak te maken.	Er wordt voor Luc een afspraak geboekt op de locatie die voor hem het best past.	Meteen daarna krijgt hij een bevestiging van de afspraak inclusief een bericht om deze in zijn agenda te plaatsen.	Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiele loket - voor de aanvraag van het reispaspoort.	Er wordt een foto getrokken, de vingerafdrukken en handtekening ingescand en de aanvraag voor het reispaspoort wordt verwerkt.	Na maximaal 10 dagen krijgt Luc een mail of sms om te melden dat het paspoort geleverd werd.	Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiele loket - voor de aflevering van het reispaspoort.	Het proces werd volledig plaatsonafhankelijk afgerond zodat Luc hier geen extra tijd aan verloren heeft en zijn café niet hoeft te sluiten.
Medium		onthaal	onthaal	onthaal	mail/sms	gekozen locatie	gekozen locatie + mobiel loket	mail/sms	gekozen locatie + mobiel loket	
Ervaring										
Frontoffice & backoffice				Er wordt voor Luc een afspraak geboekt op de locatie die voor hem het best past.		Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiele loket - voor de aanvraag van het reispaspoort.	Er wordt een foto getrokken, de vingerafdrukken en handtekening ingescand en de aanvraag voor het reispaspoort wordt verwerkt.		Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiele loket – voor de aflevering van het reispaspoort.	Het proces werd volledig plaatsonafhankelijk afgerond zodat Luc hier geen extra tijd aan verloren heeft en zijn café niet hoeft te sluiten.
Vershil huidige aanpak (wanneer van toepassing)				Mogelijkheid om afspraak te boeken op een locatie die voor de burger het best past.		De medewerker van het lokale bestuur maakt verplaatsing richting burger i.p.v. omgekeerd.	Er is een draagbaar loket ter beschikking, dat alle nodige handelingen vlot laat verlopen.		De medewerker van het lokale bestuur maakt verplaatsing richting burger i.p.v. omgekeerd.	Er is een draagbaar loket ter beschikking, dat alle nodige handelingen vlot laat verlopen.

Fase	Vooraf	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	na
Interactiepunt	Rita heeft vernomen dat ze haar wilsbeschikking kan laten registreren en heeft hier ook interesse in.	Ze zoekt online naar de informatie en op de website van LEIF ziet ze dat ze naar het gemeentehuis moet gaan.	Ze belt naar het gemeentehuis voor een afspraak aan huis.	De onthaalmedewerker verstuurt de nodige documenten per post.	Er wordt ook meteen een afspraak gemaakt om deze documenten te laten registreren op een locatie die Rita zelf kiest.	Op het afgesproken moment worden de documenten geregistreerd.				Rita krijgt de ontvangstbevestiging mee na registratie.
Medium		website LEIF	gemeentehuis	onthaal	onthaal	loket				loket
Ervaring										
										
										
Frontoffice & backoffice					De medewerker krijgt aanvraag tot afspraak op locatie door de burger en plant dit in.	Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiele loket – voor de registratie van de laatste wilsbeschikking.				De medewerker drukt de ontvangstbevestiging af met de printer die beschikbaar is in het mobiele loket.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)					Mogelijkheid om een afspraak te boeken op een locatie die voor de burger het best past	De medewerker van het lokale bestuur maakt verplaatsing richting burger i.p.v. omgekeerd.				Er is een draagbaar loket ter beschikking, dat alle nodige handelingen vlot laat verlopen.

Fase	Vooraf	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	Tijdens	na
Interactiepunt	Ridwan zijn tijdelijke verblijfskaart is verlopen en er moet een nieuwe aangevraagd worden.	Hij stuurt een mailtje om te vragen hoe hij zijn kaart kan 'verlengen'.	Dit mailtje wordt naar de betrokken dienst (VR) doorgestuurd, die het verder zal behandelen.	De medewerker van de dienst Vreemdelingen laat weten welke documenten er moeten voorgelegd worden om de verlenging aan te vragen.	Als alle documenten verzameld zijn, stuurt Ridwan deze per mail door naar de vreemdelingendienst van de gemeente.	De medewerker van de vreemdelingendienst brengt, na het ontvangen van de documenten, het dossier in orde en stuurt het door naar DVZ (wachten op beslissing).	Ridwan wordt per mail op de hoogte gebracht van de beslissing en gevraagd om een afspraak te maken via een toegevoegde link.	Ridwan maakt een afspraak voor het aanvragen van zijn kaart (plaatsafhankelijk).	Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse – met het mobiele loket – voor de aanvraag en aflevering van de verblijfskaart.	Ridwan werd volledig verder geholpen zonder dat hij zich onnodig moest verplaatsen naar locaties die voor hem moeilijk te bereiken zijn.
Medium		mail	mail	mail	mail	mail	mail / website	website	gekozen locatie + mobiel loket	
Ervaring	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Frontoffice & backoffice								De medewerker krijgt de aanvraag tot afspraak op de locatie die reeds door de burger werd ingeboekt.	Op het gekozen tijdstip komt een medewerker van de gemeente ter plaatse met het draagbare loket.	Het proces werd volledig plaatsafhankelijk afgerond, zodat Ridwan geen verplaatsing moet maken naar plekken die voor hem niet (goed) bereikbaar zijn.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)								Mogelijkheid om een afspraak te boeken op een locatie die voor de burger het best past.	De medewerker van het lokale bestuur maakt verplaatsing richting burger i.p.v. omgekeerd.	Er is een draagbaar loket ter beschikking, dat alle nodige handelingen vlot laat verlopen.