

Pagina 1		Blauwdruk: Digitaal op afspraak: digitale afspraak Datum: 04/02/2022			
Fase	Reservatie beschikbaar moment	Bevestiging afspraak	Moment van afspraak	Feedback afspraak	
Interactiepunt	Via een online afsprakenmodule kan de burger een gewenst tijdstip reserveren.	/	online afspraak	/	
Medium	Via de gemeentelijke website.	Methode dewelk is aangeduid op de afsprakenmodule: sms,email, Mijn Burgerprofiel.	digitaal	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 voorkeurkanaal van de burger.	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.	/	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.	Deze stap zal nu tevens volledig digitaal verlopen.	Op heden wordt geen feedback gevraagd.	