

| Doel  | Doelgroep   | Impact   | Deliverable  | Link criteriacompas   |
|---|---|--|--|---|
| <p>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we burgers, verenigingen en organisaties die iets willen organiseren in een zaal van de stad een eenvoudig, eenvormig overzicht van de beschikbare zalen en een digitaal proces voor de huur van een zaal door het stroomlijnen van de verschillende werkwijzen, zodat de gebruiker een overkoepelend aanbod krijgt en online kan reserveren, met een meer efficiënt en automatisch proces.</p> | <p>Burger, vereniging of organisatie die eenmalig een zaal nodig heeft</p>  | <p>Wie eenmalig een zaal van de stad wil reserveren krijgt een <b>overzicht van het volledige aanbod en de beschikbaarheid</b> van de zalen. Het is mogelijk om te filteren op datum, grootte van delocatie, type locatie,... Bij elke zaal wordt de nodige informatie gegeven over infrastructuur en ondersteuning in de zaal. De eenmalige huurder spaart hiermee tijd uit in de zoektocht naar een gepaste locatie.</p> | <p>- <b>Eenvormige front (reservatiemodule) voor alle zaalverhuur</b> in de stad (in scope: zalen van stadsdiensten, niet in scope, maar lange termijn: ook andere partners van de stad, dit lange termijn: ook andere partners van de stad, dit lange termijn: ook andere partners van de stad)</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Procesefficiëntie</b> - versnelt het dienstverleningsproces/vermindert het aantal manuele tussenkomsten/vermindert het aantal stappen</li> <li>- <b>Usercentric</b> - gebruiksvriendelijkheid/aangepast aan persoonlijke behoeften</li> <li>- <b>Meerwaarde en maatschappelijke impact</b>: Besparing in tijd, in kosten, aantal potentiële burgers/ondernemers/organisaties</li> <li>- <b>Proceseffectiviteit</b>: meer mensen vinden hun weg naar het aanbod</li> </ul> |
|   |   | <p>Wie eenmalig een zaal van de stad wil reserveren kan dit <b>online</b>, zonder heen en weer te mailen/bellen met de zaalbeheerder. De <b>reservatie is in één interactie afgerond en betaald</b>. Betaling gebeurt online. Extra diensten (bv catering edm.) wordt zijn in één beweging geboekt.</p>  | <p>- <b>Eenvormige front (reservatiemodule) voor alle zaalverhuur</b> in de stad (in scope: zalen van stadsdiensten, lange termijn: ook andere partners van de stad)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Procesefficiëntie</b> - versnelt het dienstverleningsproces/vermindert het aantal manuele tussenkomsten/vermindert het aantal stappen</li> <li>- <b>Hergebruik van generieke componenten</b>: algemeen portaalcomponent; digitaal betalen</li> </ul>  |
|   |   | <p>De gegevens van degene die reserveert worden <b>maximaal hergebruikt</b>, omdat ze via hun profiel (gebaseerd op Mijn Burgerprofiel of Verenigingsloket) inloggen. Zaalhuurders kunnen de communicatie mbt tot hun zaalhuur via hun profiel (gebaseerd op Mijn Burgerprofiel) opvolgen. Dit bespaart tijd bij huurders en zorgt voor een herkenbare, steeds gelijklopende communicatie.</p>                             | <p>- <b>Uitbouw CRM</b> en implementatie profielbouwstenen. Koppeling aan zaalreservatiemodule.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Procesefficiëntie</b> - versnelt het dienstverleningsproces/vermindert het aantal manuele tussenkomsten/vermindert het aantal stappen</li> <li>- <b>Usercentric</b> - gebruiksvriendelijkheid/aangepast aan persoonlijke behoeften</li> <li>- <b>Hergebruik van generieke componenten</b>: algemeen portaalcomponent; gebruik van Vlaamse authentieke gegevensbronnen</li> </ul>  |
|   |   | <p>Bij zalen waar dat mogelijk is, krijgt de huurder een <b>digitale toegangscode</b> tot de zaal. Zo hoeft er nergens een sleutel afgehaald of klaargelegd worden. Er hoeft niet telkens een medewerker van de stad aanwezig te zijn om iemand binnen te laten op de locatie.</p>   | <p>- <b>Digitale toegangsbeheer</b>, gekoppeld aan klantprofiel en reservatiemodule.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Procesefficiëntie</b> - versnelt het dienstverleningsproces/vermindert het aantal manuele tussenkomsten/vermindert het aantal stappen</li> <li>- <b>Usercentric</b> - gebruiksvriendelijkheid/aangepast aan persoonlijke behoeften</li> <li>- <b>Innovatie</b> met digitale tools</li> </ul>  |
|   |   | <p><b>Feedback</b> over het gebruik van de zaal is achteraf mogelijk. Via het klantprofiel (profielbouwstenen en CRM) is onmiddellijk duidelijk over welke zaalreservatie deze melding gaat, de klant moet geen extra gegevens doorgeven.</p>  | <p>- <b>Uitbouw CRM</b> en implementatie profielbouwstenen. Koppeling aan zaalreservatiemodule.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Procesefficiëntie</b> - versnelt het dienstverleningsproces/vermindert het aantal manuele tussenkomsten/vermindert het aantal stappen</li> <li>- <b>Usercentric</b> - gebruiksvriendelijkheid/aangepast aan persoonlijke behoeften</li> <li>- <b>Hergebruik van generieke componenten</b>: algemeen portaalcomponent; gebruik van Vlaamse authentieke gegevensbronnen</li> </ul>  |
|   |   | <p>Wie <b>ondersteuning</b> nodig heeft bij de online reservatie, kan terecht bij het klantencontactcentrum van de stad. Zij regelen de boeking en hebben de mogelijkheid om de betaling via papieren factuur in gang te zetten.</p>   | <p>- Oprichting klantencontactcentrum (niet in scope)</p>  | <p>Mate waarin het project rekening houdt met e-inclusie.</p>   |
|   |   | <p><b>Op termijn kunnen ook zalen van partners uit de stad gereserveerd worden.</b></p>  | <p>Systeem is gebaseerd op open standaarden, zodat op een later tijdstip ook andere Leuvense zalen van andere organisaties en partners in de stad getoond kunnen worden. (niet in scope)</p>   | <p>Niet in scope van project.</p>   |
|   |   | <p>Vereniging die wekerend bepaalde zalen van de stad gebruikt.</p>  | <p>Verenigingen of organisaties die structureel een zaal boeken kunnen hun dossier hierover via hun profiel opvolgen. Communicatie over hernieuwen van het contract en betalingen verloopt ook via notificaties in het profiel. De tijd om dit te regelen vermindert, omdat alle gegevens gekend zijn bij de stad.</p> | <p>- <b>Uitbouw CRM</b> en implementatie profielbouwstenen (Verenigingsloket). Koppeling aan zaalreservatiemodule.</p>  |
| <p>Of een vereniging nu rond sport, jeugd, cultuur of iets anders werkt, hij kan over de diensten heen zalen boeken, zonder dat er extra administratieve handelingen nodig zijn.</p>  | <p>Identificatie en erkenning van verenigingen via CRM, dat door digitale front voor zaalverhuur hergebruikt wordt.</p> |  |  |   |

( ▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)