

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
Met deze vernieuwde aanpak bieden we klantencontact op maat van de burger door de burger de mogelijkheid te geven te kiezen hoe hij of zij zijn klantencontact wenst en daarnaast automatische feedbackmomenten in te bouwen naar de burger .	Burger die informatie wenst over bouwen en verbouwen en een vraag stelt.	<p>"We willen de opvolging van de burger verbeteren, We zorgen voor meer efficiënte contactmogelijkheid. Doordat informatie centraal wordt bewaard in een midoffice systeem op basis van authentieke bron.</p> <p>We zijn er ons van bewust dat sommige dienstverlening ook complex is voor de burger, omdat de materie complex is. Daarom willen we de kwaliteit van opvolging en de contactmomenten verhogen.</p> <p>De burger krijgt automatisch verschillende feedbackmomenten tijdens het dienstverleningsproces.</p> <p>De burger kiest zelf hoe hij of zij het contact met het lokaal bestuur wenst: telefonisch, digitaal, fysiek, deels telefonisch en fysiek. De burger ervaart hier nog altijd een mens-tot-mens contact. Gezien de complexiteit van de materie is de flexibele inzet van digitaal (visueel) contact en fysiek een</p> <p>Impactmeting: - Kwalitatieve klantcontacten met unieke contactfiche (ook vereniging heeft een vertegenwoordiger die ook zo in het mid-officesysteem beschreven staat.) - Tijdsduur tussen klantvraag/melding en ontvangst van lokaal bestuur Mortsel - Burger is tevreden</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Implementeren van M365 (voorwaarde voor andere deliverables) * Realisatie van een midofficesysteem (LB365) dat gelinkt is met authentieke bronnen * Emails met betrekking tot klantencontact worden ingelezen en verwerkt in het midofficesysteem * Uitgewerkte workflow voor deze dienstverlening in het midofficesysteem zodat contactmomenten van de klant en keuzestap voor contact burger en maximale termijn automatisch ingebouwd zijn * Koppeling burgerprofiel en e-loket website met midofficesysteem * Tevredenheidsmeting na klantencontact wordt automatisch bevestigd via workflow in midofficesysteem * Hybride ontmoetingsruimte met flexibele inzet ingericht voor fysiek en digitale contactmomenten met burger. --> Realtime ontmoeting mogelijk via camerasysteem * Informatie uit midofficesysteem stroom door via Power BI, zodat rapportage op deze verschillende data kan worden gedaan. * Link midofficesysteem en JCC-software: Via het afsprakenportaal kan de burger een vraaggericht formulier invullen en in deze flow fysiek of digitaal contact aanvragen.
	Architecten en andere vertegenwoordigers van burgers die in het proces van informatie over bouwen en verbouwen in contact komen met het lokaal bestuur.	Architecten en andere vertegenwoordigers worden op een correcte, maar flexibele manier betrokken bij het klantencontact indien de burger dit wenst.	* Hybride ontmoetingsruimte met flexibele inzet ingericht voor fysiek en digitale contactmomenten met burger. --> Realtime ontmoeting mogelijk via camerasysteem
	Medewerker onthaal	<p>De medewerker onthaal heeft een duidelijk zicht op de opvolging van de klantencontacten en maakt ook zelf mee het succes van de opvolging van de klantencontacten.</p> <p>Impactmeting: - Hogere tevredenheid van de medewerkers omdat de opvolging van klanten transparanter en eenvoudiger wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Uitgewerkte workflow voor deze dienstverlening in het midofficesysteem * Link midofficesysteem en JCC-software (afsprakenportaal) * Informatie uit midofficesysteem stroom door via Power BI, zodat rapportage op deze verschillende data kan worden gedaan.
	Medewerkers themaloket ruimte	<p>Deze medewerkers werken efficiënter omdat zij een opvolgingsysteem hebben, een digitale workflow die hen ondersteunt.</p> <p>Impactmeting: - Medewerkers ervaren een efficiëntere workflow en zijn meer tevreden - Doorlooptijd van klantencontact vermindert</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Uitgewerkte workflow voor deze dienstverlening in het midofficesysteem * Link midofficesysteem en JCC-software (afsprakenportaal) * Informatie uit midofficesysteem stroom door via Power BI, zodat rapportage op deze verschillende data kan worden gedaan.
	Toezichters	<p>Toezichters benaderen burgers pro-actief om eventuele bouwvoortredingen te regulariseren.</p> <p>Deze toezichters kunnen efficiënter werken omdat zij informatie over vergunningen kunnen raadplegen ter plaatse en proactief kunnen kijken of er klantencontacten zijn geweest voor desbetreffende dossiers.</p>	* Toezichters hebben op het veld i-pads die toegang geven tot het midofficesysteem om op terrein info te hebben en info te geven.
	Leidinggevend van medewerkers die klantencontact hebben.	Deze leidinggevenden zijn een cruciale hefboom voor het succesvol plaats- en tijdsafhankelijk werken. Zij moeten ervoor zorgen dat een context gecreëerd wordt dat de medewerkers die klantencontact hebben zo goed als mogelijk tot hun recht komen en flexibel kunnen werken in functie van de klant.	* Opleiding en intervisie voor leidinggevend van medewerkers die klantencontact hebben: 'Leidinggeven op afstand'.