



Factsheet Mozard Reserveringen

De complete geïntegreerde oplossing voor het zaakgericht werken op afspraak

Werken op afspraak, een landelijke trend

(Overheids)organisaties werken meer en meer op afspraak. Wanneer een klant een product of dienst nodig heeft welke fysiek moet worden besteld en/of afgehaald, bijvoorbeeld een paspoort of rijbewijs, verwachten zij steeds vaker dat hiervoor (online) een afspraak kan worden gemaakt. De voordelen van het werken op afspraak zijn talrijk. Ten eerste is de klant altijd als eerste aan de beurt op het moment van zijn afspraak; lange wachttijden worden voorkomen. Tevens is de klantenstroom beter te plannen, en kan de organisatie de capaciteit aan de balies afstemmen op het aantal afspraken verdeeld over de dag; niet alle balies hoeven de gehele dag bezet te zijn. Een laatste voordeel is dat een baliemedewerker de mogelijkheid heeft zich voor te bereiden op het komende gesprek; immers, de gegevens van de afspraak en de klant zijn reeds bekend.

Hoe ondersteunt Mozard het werken op afspraak?

Het is met de Mozard Suite mogelijk om reserveringen (afspraken) te beheren en te gebruiken. Het is op deze manier mogelijk dat klanten bij hun aanvraag, waarvoor ze langs moeten komen, direct een tijdstip inplannen. Van de reservering wordt direct na het verzenden een zaak aangemaakt, inclusief de gegevens van de klant, het soort product waarvoor de reservering wordt gemaakt, en indien gewenst de reden van de reservering (bijvoorbeeld verlopen paspoort, kwijtgeraakt rijbewijs, etc.). De klant maakt de reservering eenvoudig via een webformulier op de gemeentelijke website. Op het formulier is in één overzicht duidelijk op welke locatie op korte termijn een afspraak kan worden ingepland. Vervolgens kan binnen het dagdeel een tijdstip gekozen worden. Het is direct zichtbaar welke tijdstippen hierbij nog beschikbaar zijn, en welke niet meer. Wanneer de klant toch liever op een andere dag wil langskomen, of een andere locatie wil kiezen, dan kan hij dat eenvoudig selecteren.

Home

Direct Regelen

- Afspraak maken
- Digitale producten
- Meldpunt
- Zaakstatus inzien

Contact

Denk mee

Oriënteren

Datum en tijdstip

Contactgegevens

Samenvatting

Bevestiging

Gekozen tot nu toe: Verklaring omtrent gedrag

Kies een tijdstip en aanvraaglocatie op korte termijn

Datum	Tijdstip	Aanvraaglocatie
woensdag 17 februari 2016	16:00 uur	Nieuwpoort
woensdag 17 februari 2016	18:10 uur	Nieuwpoort
woensdag 17 februari 2016	18:30 uur	Nieuwpoort
woensdag 17 februari 2016	18:40 uur	Nieuwpoort
woensdag 17 februari 2016	18:50 uur	Nieuwpoort
woensdag 24 februari 2016	16:30 uur	Nieuwpoort
woensdag 24 februari 2016	16:40 uur	Nieuwpoort
woensdag 24 februari 2016	16:50 uur	Nieuwpoort

Of kies een....

- andere dag
- aanvraaglocatie

Het is uiteraard ook mogelijk om direct een keuze te maken tussen een tijdstip en een afhaallocatie.

Home

Direct Regelen

- Afspraak maken
- Digitale producten
- Meldpunt
- Zaakstatus inzien

Contact

Denk mee

Meerkeuzevragen Afspraak maken

Oriënteren

Voor welk product wilt u een afspraak maken? Verklaring omtrent gedrag

Wilt u snel een afspraak of op een locatie dichtbij?

- Ik wil zo snel mogelijk een afspraak**
- Ik kies eerst voor een aanvraaglocatie dichtbij**

Binnen het gedachtegoed van het zaakgericht werken kan de klant uiteraard op de hoogte worden gehouden van de status van zijn reservering. Een dag voordat de afspraak plaatsvindt kan een geautomatiseerde herinnering per e-mail aan de klant verzonden worden. Daarnaast kan een uur van tevoren op de dag zelf per sms een herinnering aan de afspraak verstuurd worden.

Integratie met de BRP

Wanneer de klant gebruik maakt van DigiD of op het reserveringsformulier zijn BSN invult wordt in de Mozard Suite direct een verbinding gelegd met die bestaande klant, indien aanwezig, in het Gegevensmagazijn. Hierdoor komt de reservering inzichtelijk op de 'klantkaart' van deze klant, en kan hij bij vragen over zijn zaak eenvoudig door het Klant Contact Centrum geholpen worden.

Integratie met andere zaken

Voor sommige werkprocessen, bijvoorbeeld het verlenen van een horecavergunning, kan het voorkomen dat binnen het behandelproces van een zaak een intakegesprek moet plaatsvinden. Met Mozard Reserveringen is het mogelijk om binnen éénzelfde webformulier een vergunningaanvraag te doen én direct het intakegesprek te plannen. De burger hoeft op deze manier slechts één formulier in te vullen voor beide zaken, en de behandelaar van de zaak ziet direct wanneer het intakegesprek zal plaatsvinden; immers, aan de behandelkant wordt direct een verbinding gelegd tussen beide zaken.

Inrichting van Mozard Reserveringen op hoofdlijnen

Reserveringen kunnen binnen ieder onderdeel van de organisatie worden ingezet. Of het nu gaat om het aanvragen van een nieuw paspoort, het inzien van bouwdoossiers voor een Wabo-vergunning of het (intern) reserveren van een vergaderruimte. Met Mozard Reserveringen is het mogelijk om binnen de organisatie geheel aparte Productgroepen aan te maken. Deze Productgroepen bevatten diverse Producten die worden afgegeven (paspoort, rijbewijs, etc.). Deze Producten worden gekoppeld aan een Mozard Webformulier, zodat door het invullen van het webformulier automatisch een reservering voor dat specifieke product wordt vastgelegd. Naast de benoemde Productgroepen en Producten moet er een behandelende entiteit worden vastgelegd, de zogenoemde Capaciteit. Dit kan een balie zijn, maar ook een afhaallocatie, een vergaderzaal of een Buitengewoon Ambtenaar van de Burgerlijke Stand. Hier wordt vastgelegd op welk werkveld binnen de organisatie de reservering betrekking heeft. Dit kan bijvoorbeeld "Burgerzaken" "Wmo" of "Vergunningen" zijn. Samengevat bevat Mozard Reserveringen de volgende onderdelen:

Productgroepen

Per organisatie(onderdeel) worden de productgroepen bepaald. Hierbij kan bijvoorbeeld een onderscheid worden gemaakt tussen bijvoorbeeld de FrontOffice en de BackOffice. Beide onderdelen hebben hun eigen producten die afgegeven worden. Om die reden worden zij ondergebracht in aparte productgroepen.

Producten

Producten worden door een burger aangevraagd bij de organisatie. Deze producten vallen binnen een bepaalde productgroep. Zo worden bijvoorbeeld aan de FrontOffice de paspoorten en rijbewijzen geleverd en houdt de BackOffice zich bezig met verhuizingen en naturalisaties.

Capaciteiten

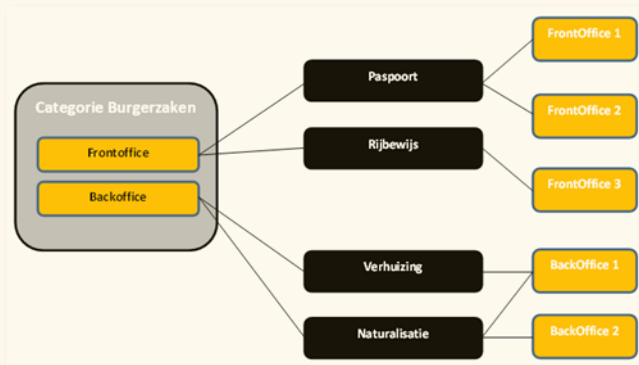
De capaciteiten zijn de verschillende plekken binnen de organisatie (bijvoorbeeld de balies) waar de burger terecht kan voor het aangevraagde product. Een capaciteit wordt altijd gekoppeld aan een productgroep. Per capaciteit is het vervolgens mogelijk om de beschikbaarheid op te geven, zodat gestuurd kan worden op een zo efficiënt mogelijk gebruik van de beschikbare personele capaciteit.

Primaire en filterregistraties

De krachtige functionaliteit van Mozard Registraties kan ook worden ingezet bij het configureren van Mozard Reserveringen. Zo kan aan een capaciteit, zijnde een balie of een afhaallocatie, een primaire registratie verbonden worden. Hiermee wordt de capaciteit gekoppeld aan een object binnen deze registratie. De kenmerken van dat object, de zogenoemde filterregistraties, kunnen vervolgens ingezet worden om de beschikbare capaciteiten voor een bepaald product te filteren naar de wensen van de klant. Hierop wordt in het volgende onderdeel van deze factsheet nader ingegaan.

Indeling van Mozard Reserveringen op hoofdlijnen

Wanneer de verschillende onderdelen van Mozard Reserveringen in een overzicht worden gezet krijgt dit de vorm zoals hiernaast is weergegeven. Binnen de categorie Burgerzaken is een tweetal Productgroepen, met elk eigen Producten, waarvoor verschillende Capaciteiten verantwoordelijk zijn voor de behandeling.



Generieke inzetbaarheid

Mozard Reserveringen kan worden ingezet voor zowel externe producten (afspraak voor het afhalen van een paspoort) als interne producten (reserveren van een vergaderruimte). Hierbij wordt gebruik gemaakt van dezelfde generieke functionaliteit, zodat alle reserveringsproducten vanuit één overzichtelijke beheeromgeving kunnen worden aangemaakt, gewijzigd en verwijderd. Dit maakt het voor zowel de organisatie (herkenbaarheid van schermen, knoppen en gebruik) als de beheerders (slechts één beheerportaal) eenvoudig om Mozard Reserveringen toe te passen. Mozard Reserveringen integreert daarnaast volledig met de overige onderdelen van de Mozard Suite. De module is eenvoudig in te passen binnen webformulieren en gemaakte reserveringen worden, indien

de organisatie dit wenst, direct gekoppeld aan de zaak van de klant. Op deze manier is te allen tijde inzichtelijk of er bij een lopende zaak een afspraak gepland is, en of een klant in het verleden vaker is langsgekomen voor een afspraak. De organisatie kan op basis van deze informatie haar dienstverlening naar haar klanten verder optimaliseren en het 'werken op afspraak' nóg beter aan laten sluiten bij de behoefte van de klant.

Selecteren op locatie, beschikbare faciliteiten, en meer.

Met Mozard Reserveringen is het, zoals eerder benoemd, mogelijk om een afspraak te maken voor het ophalen van bijvoorbeeld een paspoort of rijbewijs. Maar wat nu als de gemeente meerdere locaties als afhaallocatie heeft aangemerkt? Of wanneer de klant geen Nederlands spreekt of bijvoorbeeld aan een rolstoel gebonden is? Dit levert voor de klant geen problemen met Mozard Reserveringen. Per product kan vastgelegd worden op welke locaties het kan worden afgehaald. Hierdoor is het voor de klant eenvoudig om te kiezen waar hij zijn documenten wil afhalen. In plaats van gebonden te zijn aan een specifieke tijdsperiode op een vaste locatie kan hij bij het maken van zijn reservering kiezen waar deze zal plaatsvinden! Daarbij worden direct de op die specifieke locatie beschikbare tijden getoond, zodat de klant altijd weet wanneer hij terecht kan.

Kies een afhaallocatie

Dorpsplein 25, Goudriaan
Ebbehout 31, Zaandam
Melkwegplein 1, Bleskensgraaf
Kerkstraat 93, Nieuwpoort
Kasteelplein 1, Montfoort
Raadhuisplein 1, Veenendaal
Heidelberglaan 3, Utrecht
Overtoom 10, IJsselstein

Gekozen tot nu toe: Paspoort, Melkwegplein 1, Bleskensgraaf

Kies een dagdeel op korte termijn

Datum	ochtend	middag
donderdag 18 februari	ochtend: wel mogelijkheden	middag: wel mogelijkheden
vrijdag 19 februari	ochtend: geen mogelijkheden	middag: wel mogelijkheden
maandag 22 februari	ochtend: wel mogelijkheden	middag: geen mogelijkheden
dinsdag 23 februari	ochtend: wel mogelijkheden	middag: geen mogelijkheden
woensdag 24 februari	ochtend: wel mogelijkheden	middag: wel mogelijkheden
donderdag 25 februari	ochtend: wel mogelijkheden	middag: wel mogelijkheden
vrijdag 26 februari	ochtend: geen mogelijkheden	middag: wel mogelijkheden
maandag 29 februari	ochtend: wel mogelijkheden	middag: geen mogelijkheden
dinsdag 1 maart	ochtend: wel mogelijkheden	middag: geen mogelijkheden
woensdag 2 maart	ochtend: wel mogelijkheden	middag: wel mogelijkheden

Gekozen tot nu toe: Paspoort

Kies een taal

Nederlands

Nederlands / Engels

Gekozen tot nu toe: Paspoort, Nederlands / Engels

Kies een tijdstip en afhaallocatie op korte termijn

Datum	Tijdstip	Afhaallocatie
woensdag 17 februari 2016	10:45 uur	Dorpsplein 25, Goudriaan
woensdag 17 februari 2016	10:45 uur	Ebbehout 31, Zaandam
donderdag 18 februari 2016	10:00 uur	Kasteelplein 1, Montfoort
donderdag 18 februari 2016	11:00 uur	Heidelberglaan 3, Utrecht
vrijdag 19 februari 2016	09:00 uur	Overtoom 10, IJsselstein

De behandelaar houdt het overzicht

De gemaakte afspraken worden direct als zaak vastgelegd in de Mozard Suite. Op deze manier is eenvoudig overzicht te houden van de aankomende afspraken per dag, maar ook voor de aankomende week. Tevens wordt, indien van toepassing, getoond op welke locatie de afspraak zal plaatsvinden. Op basis van deze gegevens kan de personele planning voor de betreffende week worden opgesteld.

Zoek in alle komende reserveringen...						
0	11:00-11:15	Burgerzaken >	FrontOffice >	Paspoort >	Ebbehout 31, Zaandam >	woensdagochtend 17 februari 11:00-11:15 Vonhof, Jozef Jan, JJC, >
	09:00-09:15	Burgerzaken >	FrontOffice >	Paspoort >	Kerkstraat 93, Nieuwpoort >	donderdagochtend 18 februari 09:00-09:15 voorlopige reservering >
0	10:00-10:15	Burgerzaken >	FrontOffice >	Paspoort >	Kasteelplein 1, Montfoort >	donderdagochtend 18 februari 10:00-10:15 Janssen, G, >
0	11:00-11:15	Burgerzaken >	FrontOffice >	Paspoort >	Heidelberglaan 3, Utrecht >	donderdagochtend 18 februari 11:00-11:15 Jong, J., de, >
0	09:00-09:15	Burgerzaken >	FrontOffice >	Paspoort >	Overtoom 10, IJsselstein >	vrijdagochtend 19 februari 09:00-09:15 Anoniem, >
0	09:30-09:45	Burgerzaken >	FrontOffice >	Paspoort >	Overtoom 10, IJsselstein >	vrijdagochtend 19 februari 09:30-09:45 Vries, B, de, >
0	09:20-09:35	Burgerzaken >	FrontOffice >	Paspoort >	Kerkstraat 93, Nieuwpoort >	dinsdagochtend 23 februari 09:20-09:35 Hendriksen, K, >
0	09:05-09:20	Burgerzaken >	FrontOffice >	Paspoort >	Melkwegplein 1, Bleskensgraaf >	donderdagochtend 25 februari 09:05-09:20 Anoniem, >

In dit overzicht kan verder worden gespecificeerd op type product, maar ook op het organisatieonderdeel of de locatie waar het product afgegeven zal worden. Wanneer de behandelaar een reservering openklapt wordt direct een totaaloverzicht getoond van het betreffende product, de gegevens van de klant en de status van de reserverings-zaak

Factsheet Mozard Reserveringen

De complete geïntegreerde oplossing voor het zaakgericht werken op afspraak

Start > Reserveringen > Te behandelen komende week > vrijdagochtend 19 februari 09:30-09:45 Vries, B, de, Annuleer reservering Wijzig reservering Pak reservering op

0

09:30-09:45

Burgerzaken >

FrontOffice >

Paspoort >

Overtoom 10, IJsselstein >

vrijdagochtend 19 februari 09:30-09:45 Vries, B, de, >

Nummer	27973		
Gestart op verzoek van	Vries, B, de, >		
Ontvangen via	webformulier		
Signalering zaak via			
Signalering reservering via	e-mail: jozefjan@mozard.nl		

Zaak 27970
Behandelen reservering >

ORG/DIR/PUB/RPB
17-02-2016 >

1

-31

Status

1 van 4	17-02-2016 10:48	mozard formulieren	Reservering ontvangen
2 van 4	17-02-2016 10:48	mozard formulieren	Reservering toegewezen
3 van 4			Reservering in behandeling genomen
4 van 4			Reservering afgehandeld

Het behandelen van de reservering werkt vervolgens op dezelfde manier als het behandelen van een 'reguliere' zaak in de Mozard Suite. De behandelende medewerker neemt de reservering in behandeling en handelt deze af wanneer de afspraak heeft plaatsgevonden.

Mozard Reserveringen: Dé oplossing voor afspraakgerichte dienstverlening

Met Mozard Reserveringen worden zaakgericht en afspraakgericht werken op ideale wijze gecombineerd. Door het beschikbaar stellen van met de zaakfunctionaliteit geïntegreerde reserveringsformulieren is het eenvoudig om de status van actuele reserveringen te bewaken. Per organisatieonderdeel zijn 'eigen' capaciteiten en product(groep)en aan te maken, zodat in één applicatie al het reserveringen-beheer kan worden ondergebracht. Ook het integreren van afspraken binnen lopende (vergunnings)processen is met Mozard Reserveringen eenvoudig te realiseren.

Kort gezegd:

- De klant is altijd direct aan de beurt ten tijde van zijn/haar afspraak;
- De behandelaar kan zich op het komende gesprek voorbereiden;
- De manager heeft beter inzicht en kan sturen op efficiency.

In een tijd van een grote behoefte aan informatiebeheer en -overzicht, met daarnaast de aanhoudende roep om een efficiëntere overheid, biedt de zaakgerichte inrichting van Mozard Reserveringen dé oplossing voor het klantgericht en transparant bijhouden van reserveringen.

Proof of concept

Wilt u Mozard eerst in uw eigen organisatie proberen dan kan dat. U betaalt alleen de uren die wij inzetten om de proof of concept (POC) te installeren, een training te geven en de eerste zaaktypen in te richten. We spreken een termijn af van bijvoorbeeld drie maanden. Indien u na deze proefperiode niet tevreden bent, hoeft u verder niets af te nemen. Indien u wel tevreden bent, kan er in productie worden gegaan en kan er een contract afgesloten worden.