

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
Met deze vernieuwde aanpak bieden we 24/7 aanbod aan faciliteiten via een thuisaanbod en/of zonder fysieke tussenkomst van het gemeentepersoneel	Scholen die gebruik wensen te maken van gemeentelijk patrimonium tijdens en na de schooluren	We willen de scholen snel en efficiënt op het grondgebied ondersteunen indien deze nood hebben aan extra ruimte. Impactmeting: -Vermindering administratief werk bij aanvragen -Tijdspanne tussen de aanvraag en het toekennen beperken -Tijdspanne tussen aanvraag en afhalen van de sleutel -Vermindering van werk ter afsluiting en controle na gebruik -Beter inzicht in gebruik	<ul style="list-style-type: none"> •24/7 toegangsbeheer op afstand regelen <ul style="list-style-type: none"> •Real-time monitoring van gebruik •Mogelijkheid tot sturing op afstand •Aanvragen volledig digitaal afhandelen
	Verenigingen die gebruik wensen te maken van gemeentelijk patrimonium ter ondersteuning van hun activiteiten	We willen de verenigingen snel en efficiënt op het grondgebied ondersteunen zodat zij voor hun leden te allen tijde de juiste accommodatie ter beschikking hebben. Impactmeting: -Vermindering administratief werk bij aanvragen -Tijdspanne tussen de aanvraag en het toekennen beperken -Tijdspanne tussen aanvraag en afhalen van de sleutel -Vermindering van werk ter afsluiting en controle na gebruik - Wederkerige activiteiten kunnen makkelijk op elkaar worden afgestemd	<ul style="list-style-type: none"> •24/7 toegangsbeheer op afstand regelen <ul style="list-style-type: none"> •Real-time monitoring van gebruik •Aanvragen volledig digitaal afhandelen •Werkzelfstandigheid van de verenigingen •Mogelijkheid tot sturing op afstand
	Adviesraden die gebruik wensen te maken van gemeentelijk patrimonium ter ondersteuning van hun dagelijks bestuur en algemene vergaderingen	De adviesraden komen op vastgelegde tijdstippen samen. Door het ter beschikking stellen van digitale toegangsbeheer is er geen fysieke aanwezigheid van een ambtenaar vereist na de diensturen. Impactmeting: -Vermindering administratief werk bij aanvragen -Tijdspanne tussen de aanvraag en het toekennen beperken -Tijdspanne bij het verlenen van toegang en gereserveerde materialen -Vermindering van werk ter afsluiting en controle na gebruik - Wederkerige activiteiten kunnen makkelijk op elkaar worden afgestemd	<ul style="list-style-type: none"> •24/7 toegangsbeheer op afstand regelen <ul style="list-style-type: none"> •Real-time monitoring van gebruik •Mogelijkheid tot sturing op afstand
	Bezoekers van het gemeentelijk patrimonium	Gemeentelijk patrimonium heeft een openbaar karakter. Door het systematisch toepassen van elektronisch toegangsbeheer kunnen flows beter worden opgevolgd en kan er gewerkt worden met publieke, semipublieke en private zones. Impactmeting: -Geen bezoekers meer in zones die hiervoor niet bedoeld zijn -Betere veiligheidsnormen	<ul style="list-style-type: none"> •24/7 toegangsbeheer op afstand regelen <ul style="list-style-type: none"> •Duidelijke afgebakende zones •Geen ongewenste bezoekers meer
	Burgers die wensen gebruik te maken van een 24/7 dienstverlening	Burgers kunnen via verschillende kanalen kiezen wanneer ze welke dienst wensen af te nemen. Impactmeting: - snellere afhandeling van lopende zaken - geen tijdsverlies meer door een fysieke afspraak - vergaande zelfstandigheid wordt gestimuleerd	<ul style="list-style-type: none"> •Niet meer afhankelijk van openingsuren van het "Gemeentehuis" •Burger kiest zelf wanneer er gebruik gemaakt wordt van de dienstverlening •24/7 ondersteuning van bepaalde processen •Stijging in de autonome mogelijkheden
	Medewerkers lokaal bestuur: Eerste Lijn die nu het eerste aanspreekpunt zijn voor de burgers	De medewerkers van Eerste lijn wordt ontlast daar de fysieke tussenkomsten worden reduceert door andere aangeboden mogelijkheden. Impactmeting: - Sterke vermindering van het aantal bezoeken in het gemeentehuis - Vlottere afhandeling voor diegene die wel nog fysieke tussenkomsten wensen	<ul style="list-style-type: none"> •Significante vermindering in tijdsbesteding •Ondersteuning voor diegene die dat nog wensen •Weel planmatiger werken
	Medewerkers lokaal bestuur: IT	De medewerkers van IT worden cruciaal in dit verhaal daar zij alle benodigde infrastructures dienen te beheren alsook de nodige service en ondersteuning bieden bij mogelijke problemen. Impactmeting: Sterke verbetering van de infrastructuur en toegangsbeheer -Service & Ondersteuning -Snelle interventies zonder fysieke aanwezigheid (90% van de gevallen) -Opschaling van de IT-infrastructuur -Opschaling van de Veiligheid & Privacy infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> •Aflleveren van IT toepassingen ter ondersteuning van de processen onder een digitale vorm •Integratie met MAGDA/OSLO/... •24/7 ondersteuning bieden aan de gebruiker •Installatie van meerdere hard- & softwares

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Medewerkers lokaal bestuur: cel Gebouwen die er moet op toezien dat het gemeentelijk patrimonium 'als een goede huisvader wordt beheerd'	De medewerkers van de cel Gebouwen worden ontlast daar het beheer van de sleutels veel efficiënter verloopt. De grotere sleutelkasten verdwijnen waardoor er ook bij verlies minder acties dienen ondernomen te worden. Verder kunnen zij op afstand de verschillende toegangen beheren. Impactmeting: - Sterke vermindering van het aantal bezoeken in het gemeentehuis voor de ophaling en terugkomst van de sleutels.	<ul style="list-style-type: none"> • Leveren van toegangsbadges onder een digitale vorm • Integratie met MAGDA/ITSME/ICM/.. • 24/7 ondersteuning bieden aan de gebruiker • Installatie toegangspunten
	Gebruikersgroepen zoals (digitaal) laaggeletterden, senioren, blinden en slechtzienden	Een aantal gebruikersgroepen ervaren vandaag een aantal ICT-gerelateerde drempels bij nieuwere toepassingen. Deze wensen we weg te werken en die specifieke beter te ondersteunen door een aanbod van inclusieve oplossingen. Impactmeting: <ul style="list-style-type: none"> -Verhoging aantal digitale aanvragen -Procentuele vermindering van fysieke tussenkomsten -Tijdspanne bij het bieden van ondersteuning 	<ul style="list-style-type: none"> • Leveren van inclusieve toepassingen • Uuidelijk geteste systemen door UX & UI • Begeleiding op maat 'First Try and Error'
	Veiligheidsdiensten	Gemeentelijk patrimonium heeft een openbaar karakter. Handhavingsdiensten moeten bij interventies soms snel binnen/buiten zijn. Snelheid is hier van cruciaal belang zijn. Handhavingsdiensten kunnen zichzelf snel en direct toegang verschaffen tot het gebouw in kwestie. Impactmeting: <ul style="list-style-type: none"> - Snellere interventies mogelijk door de sturing op afstand - Direct overzicht van aanwezigen op locatie 	<ul style="list-style-type: none"> • 24/7 toegangsbeheer op afstand regelen • Real-time monitoring van gebruik • Mogelijkheid tot sturing op afstand en interoperabiliteit tussen de verschillende veiligheidsdiensten
	Ondernemers/bedrijven die gebruik willen maken van het gemeentelijk patrimonium of die bepaalde administratieve zaken moeten regelen	Ondernemers/bedrijven hebben de afgelopen periode zichzelf opnieuw moeten uitvinden. Zij wensen ook 24/24 en 7/7 te kunnen genieten van de gemeentelijke dienstverlening zodat ook zij snel kunnen schakelen. Aanvragen en vergunningen moeten gevoelig sneller kunnen afgeleverd worden. Impactmeting: - Sterke vermindering van het aantal bezoeken in het gemeentehuis - Vlottere afhandeling voor aanvragen en vergunningen - Zelfstandig raadplegen van informatie	<ul style="list-style-type: none"> • Aanvragen volledig digitaal afhandelen • Zelfstandig van ondernemers met bijhorende koppelingen (KBO/RSZ/...) • Mogelijkheid tot sturing op afstand

(▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)