

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable	Link criteriacompas
<p>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we de juiste informatie aan de klant, die gevolgd zal worden van het eerste klantencontact tot de opstart en opvolging in het juiste proces of begeleidingstraject (met respect voor ieders privacy)</p> <p>door (1) Eenvormige informatie in de eerste lijn (multi-kanaal content management), (2) stadsbrede vraagregistratie-, doorstroom- en opvolging, (3) statusinformatie en opvolging in profielen, (4) een digitale assistent</p>	<p>Burger, bedrijf, vereniging met een vraag (op zoek naar informatie), suggestie, klacht of melding</p>	<p>Een burger, bedrijf of vereniging kan nooit verkeerd verbonden zijn: langs welk kanaal iemand de stad ook wil contacteren, hij wordt naar het juiste antwoord geleid (no wrong door principe). De klant geraakt tot bij de juiste informatie, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden, zonder zelf de complexe structuur van de overheid te moeten doorgronden. <i>60% van de klantencontacten wordt in eerste lijn opgelost. Het aantal contactkanalen wordt gereduceerd.</i></p>	<p>Oprichting van een multi-kanaal contactcentrum ; reductie van het aantal decentrale kanalen, afstemming van decentrale kanalen op het klantencontactcentrum. <i>(project in uitvoering: niet in scope van subsidieaanvraag)</i></p>	<p>- Proceseffectiviteit;</p> <p>- Procesefficiëntie, minder doorschakelen/doorverwijzen is een kortere doorlooptijd voor iemand een antwoord krijgt, minder stappen</p> <p>- User Centric, op maat: burgers kiezen zelf hun voorkeurskanaal;</p> <p>- E-inclusie: er is altijd een persoonlijk kanaal ter beschikking</p>
		<p>Iedereen die een vraag stelt of melding doet, krijgt een juist antwoord. <i>Het aantal klachten over onbeantwoorde vragen daalt tegen 2025 tot 0.</i> Vragen via meldingsformulier of mail komen niet in (groeps)mailboxes terecht waar ze onbehandeld blijven of verkeerd terecht kwamen. Ongeacht waarlangs een vraag binnen komt (contactformulier, meldingsformulier, telefonisch, aan de balie), de opvolging gebeurt in hetzelfde systeem.</p>	<p>Implementeren van een stadsbreed opvolgsysteem voor vragen, meldingen, suggesties en klachten. KCC krijgt de rol om elke openstaande vraag op te volgen tot hij beantwoord is en diensten te contacteren wanneer vragen te lang open staan. KCC kan verkeerd gedispatchte vragen terug halen en bij de juiste behandelaarsgroep terecht brengen. Groepsmailboxes worden vervangen door behandelaarsgroepen binnen het klantopvolgingssysteem.</p>	<p>- Proceseffectiviteit; wie de juiste informatie krijgt, heeft ook meer kans om in het juiste dienstverleningsproces te stappen en een geslaagd resultaat (product of dienst) te bekomen</p> <p>- Procesefficiëntie, doorlooptijd tussen zoektocht naar informatie en bekomen gewenste product of dienst</p>
		<p>Elk klantencontact wordt bijgehouden, zodat bij nieuwe vragen de klanthistoriek kan worden bekeken en hierop ingespeeld kan worden. Klanten hoeven hun vraag niet telkens opnieuw te formuleren na doorverwijzing, maar het klantencontactcentrum deelt de vragen van partners intern met de juiste experts. <i>Het aantal klachten over onbeantwoorde vragen daalt tegen 2025 tot 0.</i></p>	<p>Implementeren van een stadsbreed opvolgsysteem voor vragen, meldingen, suggesties en klachten. Inbouwen van de nodige security maatregelen ivf privacy. Integratie tussen telefonietoepassing en klantopvolgsysteem.</p>	<p>- Proceseffectiviteit; door de historiek van een klant te kennen en een 360 graden beeld ervan te creëren, kan de klant veel gerichter geholpen worden.</p> <p>- Procesefficiëntie; de klant hoeft reeds gekende informatie niet opnieuw door te geven (only once)</p>
		<p>De burger, bedrijven en verenigingen krijgen ongeacht het kanaal waarlangs ze binnen komen steeds hetzelfde, consistente antwoord.</p>	<p>Multi-kanaal content management op basis van de Leuvense producten- en dienstencatalogus, gebaseerd op IPDC <i>(niet in scope: inhoudelijke opbouw, wel in scope: digitale oplossing en koppeling naar website)</i></p>	<p>- User Centric, op maat: burgers kiezen zelf hun voorkeurskanaal;</p> <p>- Hergebruik generieke component IPDC</p>
		<p>Een burger kan een vraag of melding doen aan de hand van een Single Sign on via Mijn Burgerprofiel op de website, hierdoor geeft hij geen extra persoonsgegevens of informatie over vorige contacten meer door. Idem voor verenigingen en bedrijven via de voor hen bedoelde profielbouwstenen.</p>	<p>Integratie van Mijn Burgerprofiel/verenigingsloket/e-loket voor ondernemers op de website, integratie daarvan met het klantopvolgingssysteem.</p>	<p>- Hergebruik generieke component: algemene portaalcomponenten</p> <p>- Procesefficiëntie: informatie slechts eenmaal doorgeven.</p>
		<p>De burger, bedrijf of vereniging krijgt statusinformatie over zijn vraag via de profielbouwstenen en krijgt antwoord wanneer een bepaalde melding is opgelost.</p>	<p>Koppeling van het stadsbreed opvolgsysteem aan DOSIS en mogelijkheid tot notificaties via Mijn Burgerprofiel.</p>	<p>- Hergebruik generieke component: algemene portaalcomponenten</p>
		<p>De burger, bedrijf of vereniging krijgt specifieke informatie en feedback over de afhandeling van zijn melding.</p>	<p>Koppeling van het stadsbreed opvolgsysteem aan interne toepassingen zoals bv. Planningsysteem ploegen openbaar domein.</p>	<p>- Proceseffectiviteit; wie een melding doet krijgt feedback wanneer bepaalde werken uitgevoerd werden.</p> <p>- Procesefficiëntie; vanuit een melding wordt rechtstreeks een planning opgebouwd.</p>
		<p>De burger, bedrijf of vereniging kan op de website aan de hand van een 'digitale assistent' die een aantal richtvragen stelt, uitzoeken welke verplichting of dienstverlening op hem/haar van toepassing is. Wie telefonisch contact opneemt, wordt door medewerkers van het KCC doorheen de vragen begeleid.</p>	<p>Ontwikkeling van een digitale assistent, geïntegreerd in de website, uitgewerkt voor 4 topics (bv. Vergunning nodig?, Kom ik in aanmerking voor een bepaalde subsidie?,...), klaar voor uitbreiding met andere topics.</p>	<p>- Opschaalbaarheid: de basiscomponent 'digitale assistent' kan als webcomponent herbruikt worden door de voornaamste leveranciers van website van lokale besturen (specificaties worden ontsloten)</p> <p>- Opschaalbaarheid: inhoudelijk uitgewerkte cases binnen digitale assistent kunnen ontsloten en hergebruikt worden door alle besturen in Vlaanderen</p>

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable	Link criteriacompas
	Burger met nood aan extra hulp bij het gebruik van digitale kanalen	Burgers die problemen ondervinden bij het invullen van een digitale aanvraag, kunnen bij het KCC terecht voor ondersteuning. Na een begeleiding in eerste instantie, zullen volgende aanvragen iets vlotter lopen.	Opmaak hulpfiches voor gebruik digitale dienstverlening (bv inloggen via ACM/IDM, hulp bij inschrijven voor sportkampjes,...). Aan de hand van deze hulpfiches kunnen medewerkers van het KCC mensen verder helpen (in eerste instantie telefonisch) in hun aanvraag. <i>(loopt in traject KCC, niet in scope van de subsidieaanvraag)</i>	n.v.t.
		Burgers kunnen ook bij een fysiek contactpunt terecht om informatie over de stad te bekomen.	Versterken van het fysieke onthaal van het stadskantoor en opname in KCC. Versterken van het huidige ondersteuningspunt voor digitale transacties. <i>(loopt in traject KCC, niet in scope van de subsidieaanvraag)</i>	n.v.t.
		Burgers kunnen ook bij lokale infopunten terecht in de stad.	Bestaande balies opleiden in werking KCC, nieuwe infopunten oprichten op gerichte locaties. <i>(af te stemmen met ocmw)</i>	n.v.t.

(▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)