

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
Een snellere en efficiëntere behandeling van de melding door interne en externe dispatch van de melding te kanaliseren via een midofficesysteem.	Burger die digitale melding doet van beschadigde verkeerssignalisatie	<p>We zorgen voor betere contactmogelijkheden voor de burger. Doordat informatie centraal wordt bewaard in een midofficesysteem op basis van authentieke bronnen.</p> <p>Impactmeting: - Doorlooptijd van een melding - De burger is meer tevreden</p>	* Realiseren van een midofficesysteem dat via MAGDA gelinkt is met authentieke bronnen (Link burgerprofiel bestaat reeds)
	Roy (Persona) is 40 jaar. Hij is arbeider in de haven. Hij gebruikt weinig digitale apparaten op zijn werk. In zijn vrije tijd probeert hij wel mee te zijn. Hij probeert altijd een manier te zoeken om toch iets digitaal in te dienen. Hij beseft dat dat de toekomst is . (mediaprofiel: digitale beer). Roy wilt een melding doen van beschadigde verkeerssignalisatie.	<p>Burger die het mediaprofiel heeft van de digitale beer probeert nog wel op de website te surfen. Onze integraal toegankelijke website heeft een aantal instructiefilmpjes die stap voor stap uitleggen hoe je een melding moet doen.</p> <p>Impactmeting: - De 5 meest gebruikte processen door de klant worden ondersteund door een instructiefilmpje. (JA/NEE indicator)</p>	* Instructiefilmpjes die ondersteuning geven aan burgers die een extra woordje uitleg nodig hebben wanneer ze een digitale toepassing gebruiken.
	Jenny (persona) is 55 jaar. Zij is werkloos, leeft al jaren van een leefloon. Omwille van verschillende levensgebeurtenissen en psychiatrische problemen, kon Jenny niet werken. Jenny gebruikt nooit digitale toepassingen. Ze heeft een smartphone, maar gebruikt die enkel om te telefoneren en berichten te sturen. (Mediaprofiel: digitale egel) Een beschadigd verkeersbord ligt op het voetpad vlak voor haar deur. Ze komt naar het onthaal om dit te melden.	<p>Deze persona wordt begeleid bij het onthaal aan de computer om stapsgewijs digitaal een melding te doen. Dit mediaprofiel wordt stapsgewijs versterkt in knoppenkennis en digitale geletterdheid.</p> <p>Impactmeting: - Op lange termijn: Meer digitale aanvragen van dienstverlening</p>	<p>* Traject met medewerkers die binnen de organisatie klantencontact hebben om digitaal inclusief te werk te gaan, met als doel dat de gebruiker zoveel mogelijk zelfstandig te werk gaat bij gebruik van digitale diensten van de stad.</p> <p>* Opmaak visuele leaflet waarin het lokale basisaanbod rond digitale inclusie en ondersteuning wordt beschreven</p>
	Externe dienstverleners die op grondgebied Mortsel werken of voor bepaalde diensten instaan. Vb: * Agentschap Wegen en Verkeer * IGEAN * Fluvius * Water-link * Streeteo	De externe dienstverlener neemt de melding binnen, behandelt de melding en stuurt feedback naar de klant.	<p>* Manuele dispatchmogelijkheden naar externe dienstverleners (bv. rioolbeheerder, beheerder straatverlichting, AWV, etc...)</p> <p>* Een centraal en interbestuurlijk klachten- en meldingenplatform (out of scope)</p>
	Onthaalmedewerkers en medewerkers die klantencontact hebben.	<p>Onthaalmedewerkers empoweren burgers om zelf online dienst- en hulpverlening aan te vragen. Op termijn zou dit het onthaal moeten ontlasten.</p> <p>Impactmeting: - Op lange termijn: Meer digitale aanvragen van dienstverlening</p>	<p>* Traject met medewerkers die binnen de organisatie klantencontact hebben om digitaal inclusief te werk te gaan, met als doel dat de gebruiker zoveel mogelijk zelfstandig te werk gaat bij gebruik van digitale diensten van de stad. (doel: verhogen knoppenkennis en datageletterdheid)</p> <p>* Instructiefilmpjes die ondersteuning geven aan burgers die een extra woordje uitleg nodig hebben wanneer ze een digitale toepassing gebruiken.</p> <p>* Opmaak visuele leaflet waarin het lokale basisaanbod rond digitale</p>
		<p>Onthaalmedewerkers worden ontlast, omdat zij informatie beter en sneller ter beschikking hebben via het midofficesysteem om klanten verder te helpen: per klant een uniek dossier.</p> <p>Impactmeting: - Onthaalmedewerkers zijn meer tevreden</p>	* Realiseren van een midofficesysteem dat via MAGDA gelinkt is met authentieke bronnen. (Link burgerprofiel bestaat reeds)
	Medewerkers die meldingen behandelen	Medewerkers die meldingen behandelen, kunnen efficiënter werken omdat zij alle basisinformatie van klanten ter beschikking hebben in een midofficesysteem.	* Realiseren van een midofficesysteem dat via MAGDA gelinkt is met authentieke bronnen. (Link burgerprofiel bestaat reeds)