

| Impact<br>(uit impactmap)   | Meetpunt     | SMART<br>specificatie   | Huidige<br>waarde | Doel<br>waarde                             |  |
|---|--------------|---|-------------------|--|--|
| Bezoekers die informatie zoeken, worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze sneller de juiste informatie vinden, zowel lokale als bovenlokale. De bezoeker krijgt bovendien actief gerelateerde informatie aangereikt. We gebruiken actief de informatie beschikbaar op de kanalen van andere partners (andere gemeente, FOD, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden). | Tevredenheid | Tevredenheidsmeting bij gebruikers van de virtuele medewerker na afloop van een dialoog (score 1-5) | 0                 | 60% algemeen tevreden                      |  |
| Bezoekers die informatie zoeken, worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze sneller de juiste informatie vinden, zowel lokale als bovenlokale. De bezoeker krijgt bovendien actief gerelateerde informatie aangereikt. We gebruiken actief de informatie beschikbaar op de kanalen van andere partners (andere gemeente, FOD, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden). | Dialogen     | Aantal dialogen geregistreerd per jaar  | 0                 | 5.000                                      |  |
| Bezoekers die informatie zoeken, worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze sneller de juiste informatie vinden, zowel lokale als bovenlokale. De bezoeker krijgt bovendien actief gerelateerde informatie aangereikt. We gebruiken actief de informatie beschikbaar op de kanalen van andere partners (andere gemeente, FOD, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden). | Dialogen     | Aantal dialogen geregistreerd buiten de openingsuren per jaar                                       | 0                 | 2.500                                      |  |
| Bezoekers die informatie zoeken, worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze sneller de juiste informatie vinden, zowel lokale als bovenlokale. De bezoeker krijgt bovendien actief gerelateerde informatie aangereikt. We gebruiken actief de informatie beschikbaar op de kanalen van andere partners (andere gemeente, FOD, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden). | Dialogen     | Aantal succesvolle dialogen per jaar op basis van het totaal aantal dialogen                        | 0%                | 60%  |  |
| Worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor hun melding sneller en vollediger op de juiste plaats terecht komt.   | Melding      | Aantal meldingen geregistreerd per jaar via de virtuele medewerker                                  | 0%                | 10% van het aantal geregistreerde dialogen |  |
| Worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze sneller op de juiste plek terechtkomen en het correcte document kunnen opvragen.   | Documenten   | Aantal aangevraagde documenten per jaar via de virtuele medewerker                                  | 0%                | 10% van het aantal geregistreerde dialogen |  |
| Worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze een afspraak kunnen maken voor de dienstverlening waar ze effectief naar op zoek zijn.   | Afspraken    | Aantal gemaakte afspraken per jaar via de virtuele medewerker                                       | 0%                | 10% van het aantal geregistreerde dialogen |  |
| Opleiden van de onthaalmedewerkers om de werking van de virtuele medewerker te leren kennen en de gebruikers te kunnen begeleiden tijdens hun contactmoment.  | Vormingen    | aantal gegeven vormingsuren aan de onthaalmedewerkers   | 0                 | 7 uur per bestuur op jaarbasis             |  |
|   |              |   |                   |  |  |
|   |              |   |                   |  |  |
|   |              |   |                   |  |  |