

Impact (uit impactmap)	Doelgroep	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde	
De burger/ondernemer/vereniging kan van op een afstand een gesprek aangaan met een medewerker. Er is oogcontact tijdens het gesprek. Hierdoor voelt de dienstverlening nog steeds persoonlijk aan en is er geen afstand met de dienstverlenende overheid. De bezoeker van een digitale balie kan op een flexibele, gemakkelijke, empathische en veilige wijze efficiënt in interactie gaan met het lokaal bestuur. Een pos bij-effect is dat geen verplaatsing in praktijk vaak ook een voorkomen van CO2 afdruk (milieu, parkeren, ...) impliceert.	Organisatie	Het aantal gesprekken dat we voeren via de digitale balie in vergelijking met de andere kanalen	We willen dat binnen 5 jaar min 35% van de gesprekken via de fysieke balie die ook kunnen verlopen via de digitale balie via dit nieuwe kanaal verlopen. We wensen heel bewust niet te recruteren onder de burgers die reeds zelfstandig aan de slag gaan met online formulieren.	0%	35%	
		Burger/Onderneming/ Vereniging (klant)	Een vermindering van het aantal verplaatsingen door de klant naar het administratief centrum/ gemeentehuis	We verwachten dat min 35% van de verplaatsingen naar het fysieke loket niet meer zullen moeten plaatsvinden door de invoering van de digitale balie	0%	35%
	Medewerker/ambtenaar	Burger/Onderneming/ Vereniging (klant)	Een verhoogde klantentevredenheid op vlak van toegankelijkheid	We verwachten een verhoogde klantentevredenheid (+20%) door het aanbieden van een digitale balie waardoor we een extra kanaal aanbieden waar burgers zich niet moeten voor verplaatsen.	0%	20%
			Een verlaging van het aantal bezoekers aan de fysieke balies	We verwachten een daling van 35% van het aantal bezoekers aan de fysieke balies voor producten en diensten die we ook via de digitale balie aanbieden.	0%	-35%
		Medewerker/ambtenaar	De medewerkers zijn minimaal even tevreden over de digitale balie dan andere kanalen waarmee zij in contact treden met de klant	We verwachten minstens eenzelfde tevredenheid over de digitale balie dan over de andere kanalen	0%	0%
			Een verhoogde flexibiliteit voor de medewerkers om via telewerk burgers te bedienen	We verwachten dat de digitale balie de betrokken medewerkers meer kansen geeft om via telewerk hun werk uit te oefenen. Hierbij denken we dat in desbetreffende diensten het aandeel telewerk met 20% kan toenemen.	0%	20%
De burger/ondernemer/vereniging kan zijn identiteit tijdens een videogesprek bewijzen.	Burger/Onderneming/ Vereniging (klant)	De burger kan indien nodig altijd zijn identiteit bewijzen tijdens een videogesprek (authenticatie)	De burger kan tijdens het videogesprek als het nodig is zijn identiteit bewijzen. (100%)	0%	100%	
	Medewerker/ambtenaar	De medewerker kan indien nodig vragen aan de burger om zijn identiteit te bewijzen	De medewerker kan tijdens het videogesprek, indien nodig het identiteitsbewijs opvragen aan de burger in het digitaal loket (100%)	0%	100%	
	Organisatie	De organisatie kan door deze functionaliteit meer producten aanbieden in de digitale balie	Het aantal producten en diensten die in de digitale balie worden opgenomen stijgt door de functionaliteit 'authenticatie' toe te voegen aan de digitale balie.	0 producten	Minstens 1 product	
De burger/ondernemer kan tijdens een videogesprek documenten uitwisselen.	Burger/Onderneming/ Vereniging (klant)	De burger kan indien nodig documenten uitwisselen tijdens een videogesprek	De burger kan tijdens het videogesprek als het nodig is documenten uitwisselen met de betrokken ambtenaar. (100%)	0%	100%	
	Medewerker/ambtenaar	De medewerker kan indien nodig documenten uitwisselen met de burger tijdens het videogesprek.	De medewerker kan tijdens het videogesprek, indien nodig documenten uitwisselen met de burger.	0%	100%	
	Organisatie	De organisatie kan door deze functionaliteit meer producten aanbieden in de digitale balie	Het aantal producten en diensten die in de digitale balie worden opgenomen stijgt door de functionaliteit 'documenten uit te wisselen' toe te voegen aan de digitale balie.	0 producten	Minstens 1 product	
De burger/ondernemer kan tijdens een videogesprek een digitale handtekening plaatsen.	Burger/Onderneming/ Vereniging (klant)	De burger kan indien nodig een digitale handtekening plaatsen tijdens een videogesprek	De burger kan tijdens het videogesprek als het nodig is digitaal een document ondertekenen. (100%)	0%	100%	
	Medewerker/ambtenaar	De medewerker kan indien nodig een document digitaal laten ondertekenen door de burger tijdens het videogesprek.	De medewerker kan tijdens het videogesprek, indien nodig documenten laten ondertekenen door de burger.	0%	100%	
	Organisatie	De organisatie kan door deze functionaliteit meer producten aanbieden in de digitale balie	Het aantal producten en diensten die in de digitale balie worden opgenomen stijgt door de functionaliteit 'digitaal handtekenen' toe te voegen aan de digitale balie.	0 producten	Minstens 1 product	
De burger/ondernemer kan tijdens een videogesprek een betaling uitvoeren	Burger/Onderneming/ Vereniging (klant)	De burger kan indien nodig een digitale betaling uitvoeren tijdens een videogesprek	De burger kan tijdens het videogesprek als het nodig is digitaal een betaling uitvoeren. (100%)	0%	100%	
	Medewerker/ambtenaar	De medewerker kan indien nodig een digitale betaling vragen en/of uitvoeren van/naar de burger tijdens het videogesprek.	De medewerker kan tijdens het videogesprek, indien nodig een digitale betaling vragen aan de burger.	0%	100%	
	Organisatie	De organisatie kan door deze functionaliteit meer producten aanbieden in de digitale balie	Het aantal producten en diensten die in de digitale balie worden opgenomen stijgt door de functionaliteit 'online betaling' toe te voegen aan de digitale balie.	0 producten	Minstens 1 product	