

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
<b>Case 1: Digitale ondersteuning van het Klantencontactcentrum</b>				
Een burger, bedrijf of vereniging kan <b>nooit verkeerd verbonden zijn</b> : 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.				
Iedereen die een vraag stelt of melding doet, <b>krijgt een antwoord</b> . 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.	1. Het aandeel van het totaal aantal vragen dat in eerste lijn door het KCC beantwoord wordt. 2. Het aantal contactkanalen: e-mailadressen, telefoonnummers. 3. Het aantal klachten over onbeantwoorde vragen. 4. Het aantal processen geïntegreerd in Mijn Burgerprofiel 5. Het aantal processen waarvoor statusinformatie beschikbaar is	1. Percentage van het totaal aantal vragen dat gesteld wordt aan het KCC en in eerste lijn beantwoord wordt 2.a. Aantal e-mailadressen dat op de website van de stad gecommuniceerd wordt. 2.b. Aantal telefoonnummers dat op de website gecommuniceerd wordt. Percentage binnen het totale aantal geregistreerde klachten die gaan over het niet of onvolledig behandelen of beantwoorden van een vraag of melding. 4. Het aantal processen geïntegreerd met Mijn Burgerprofiel 5. Het aantal processen waarvoor statusinformatie beschikbaar is	1. 5% 2.a. 154 2.b. 143 3. 26% in 2020 4. 0 processen 5. 0 processen	1. 60% 2.a. 50 2.b. 30 3. 0% in 2025 4. 150 5. 150
Elk <b>klantencontact wordt bijgehouden</b> , 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.				
De burger, bedrijven en verenigingen krijgen ongeacht het kanaal waarlangs ze binnen komen steeds <b>hetzelfde, consistente antwoord</b> .				
Een burger kan een vraag of melding doen door in te loggen via Mijn Burgerprofiel op de website, waardoor hij geen persoonsgegevens moet doorgeven. Idem voor verenigingen en bedrijven via de voor hen bedoelde profielbouwstenen.				
De burger, bedrijf of vereniging krijgt <b>statusinformatie</b> over zijn vraag via de profielbouwstenen en krijgt antwoord wanneer een bepaalde melding is opgelost.				
De burger, bedrijf of vereniging krijgt specifieke <b>informatie over de afhandeling van zijn melding</b> .				