

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
De burger ervaart in zijn dienstverlening geen verschil met burgers die wél mobiel zijn. De burger ervaart geen noodzaak om eerst een arts te raadplegen om zijn gebrek aan mobiliteit te attesteren. De medewerker kan tot bij hem komen en alle nodige handelingen vlot stellen alsof men in het gemeentehuis aanwezig is.	Aantal aanvragen eID via huisbezoek	We meten het aantal aanvragen van eID via huisbezoek over de testperiode en vergelijken dit met voorgaande periode.	Er wordt voorafgaand aan de testfase een referentieperiode met turving geregistreerd door alle deelnemende besturen	Hoger dan vooraf gemeten referentieperiode
	Aantal afspraken die niet op het administratief centrum plaatsvinden maar op een andere locatie (thuis, rusthuis, wijkantenne,...)	Totaal aantal afspraken buiten het gemeentehuis in vergelijking met het aantal afspraken voor de invoering van de mobiele biometrische boxen	Voor Ranst (3 wijkantennes) periode 1/1/2022 tem 1/05/2022 = 53. Er wordt voorafgaand aan de testfase een referentieperiode met turving geregistreerd door alle deelnemende besturen	Hoger dan vooraf gemeten referentieperiode
	Tevredenheid burger over dienstverlening aan huis	We bevragen de burgers die een huisbezoek hebben ervaren over hun tevredenheid over de dienstverlening.	nvt	Gemiddeld 8/10
	Tijd tussen aanvraag huisbezoek en huisbezoek	Mediaan van het aantal dagen tussen aanvraag huisbezoek en afspraak aan huis	Er wordt voorafgaand aan de testfase een referentieperiode met turving geregistreerd door alle deelnemende besturen.	Deze digitale wachtrij is gelijk aan de wachttijd voor afspraak aan het fysieke loket.
De burger ervaart geen noodzaak om eerst een arts te raadplegen of om beroep te doen op zijn persoonlijk netwerk om de verplaatsing richting gemeentehuis te doen. De medewerker kan tot bij hem komen en alle nodige handelingen vlot stellen alsof men in het gemeentehuis aanwezig is.	Aantal bezoeken die niet konden verder geholpen worden met het draagbaar loket	Registratie van ieder bezoek dat onverrichterzake bleef en reden hiervoor	nvt	0
Medewerkers burgerzaken beschikken over een draagbaar loket, met alle noodzakelijke hardware voor de dienstverlening burgerzaken in een handig formaat. Niet alleen de hardware is voorzien, men kan ook rekenen op de ervaring van 11 lokale besturen die ervaringen in 'best practices' hebben gebundeld.	Tijd die bezoek in beslag neemt	Mediaan van de gemiddelde behandelingstijd van een huisbezoek	nvt	Tijd die vergelijkbaar is met de behandelingstijd aan het fysieke loket
	Tevredenheid medewerker over draagbaar loket	We bevragen medewerkers op vooraf vastgelegde tijdstippen in het testtraject over hun tevredenheid over het draagbare loket.	nvt	Gemiddeld 8/10
	Aantal interventies die de eigen IT dienst of de leverancier van het prototype heeft moeten doen om de goede werking te garanderen.	Elke melding die gemaakt wordt naar leverancier of eigen IT dienst	nvt	0
Lokale besturen die willen inzetten op mobiele dienstverlening kunnen op een eenvoudige manier een draagbaar loket aankopen, met het vertrouwen dat dit getest geweest is én succesvol wordt ingezet door 11 andere lokale besturen.	Aantal besturen die interesse uitdrukken om een draagbaar loket aan te kopen na afloop van het testtraject	Aantal besturen die interesse hebben om een draagbaar loket aan te kopen na afloop van het testtraject	nvt	Op termijn alle Vlaamse besturen
Lokale besturen die willen inzetten op mobiele dienstverlening kunnen op een eenvoudige manier een draagbaar loket aankopen, met het vertrouwen dat dit getest geweest is én succesvol wordt ingezet door 11 andere lokale besturen. De FOD's kunnen erop vertrouwen dat de hardware aan hun vooropgestelde eisen voldoet en op die manier de kwaliteit van het proces waarborgt.	Aantal klachten vanuit FOD's	Aantal klachten die werden gemeld per FOD over fouten in aanvraagprocessen	Te bevragen bij FOD's voorafgaand aan het testtraject	0