

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
<p>"We willen de opvolging van de burger verbeteren, We zorgen voor meer efficiënte contactmogelijkheid. Doordat informatie centraal wordt bewaard in een midoffice systeem op basis van authentieke bron.</p> <p>We zijn er ons van bewust dat sommige dienstverlening ook complex is voor de burger, omdat de materie complex is. Daarom willen we de kwaliteit van opvolging en de contactmomenten verhogen.</p> <p>De burger krijgt automatisch verschillende feedbackmomenten tijdens het dienstverleningsproces.</p> <p>De burger kiest zelf hoe hij of zij het contact met het lokaal bestuur wenst: telefonisch, digitaal, fysiek, deels telefonisch en fysiek. De burger ervaart hier nog altijd een mens-tot-mens contact. Gezien de complexiteit van de materie is de flexibele inzet van digitaal (visueel) contact en fysiek een</p> <p>Impactmeting: - Kwalitatieve klantcontacten met authentiek dossier (ook vereniging heeft een vertegenwoordiger die ook zo in het mid-officesysteem beschreven staat.) - Tijdsduur tussen klantvraag/melding en ontvangst van lokaal bestuur Mortsel - Burger is tevreden</p>	<p>Kwalitatieve klantcontacten met unieke contactfiche: Elk contact dat binnenkomt bij lokaal bestuur Mortsel wordt gelinkt met een contactpersoon binnen het midofficepakket (authentieke dossier).</p>	<p>Elk contact wordt gelinkt aan een authentieke contactpersoon (dossier) binnen het midofficepakket.</p>	Nee	Ja
	Doorlooptijd van een melding	Bij een melding: Gemiddeld aantal werkdagen vanaf dat de burger contact neemt tot het (niet) ontvankelijk verklaren van de melding.	5	3
	Doorlooptijd van een factuur	Bij een factuur: Aantal dagen vanaf het ontvangen van de factuur bij de postregistratie tot en met het betalen van de factuur.	40	30
	Doorlooptijd van een zaalreservatie	Bij zaalreservatie: Gemiddeld aantal werkdagen vanaf dat de burger een contact neemt tot de afronding van een dossier vermindert.	5	3
	Volledige doorlooptijd van een dossier 'bouwen en verbouwen' vermindert	Bij vraag 'bouwen en verbouwen: Gemiddeld aantal werkdagen vanaf dat de burger contact neemt tot de afronding van een dossier.	nvt	-20%
	Burger is tevreden. Op basis van 3 vragen krijgt de burger de mogelijkheid om na de afronding van zijn dossier tevredenheid weer te geven. (op een schaal van 5).	De gemiddelde score van de burger.	nvt	min. 3 op 5
<p>We willen de burger beter plaats- en tijdsafhankelijk informeren, zodat hij of zij ook de beschikbaarheidsinformatie van een zaal digitaal ter beschikking heeft om de keuze te maken van een zaal te reserveren.</p> <p>Impactmeting: - Gebruik van de automatisch flow zaalreservering verhoogt</p> <p>Wij willen de burger versterken in het zelf behandelen van deze digitale zaalreservatieflow door de tools rond e-inclusie te gebruiken.</p> <p>Impactmeting: (Volgens cijfers van Mediawijs heeft 3 op de 10 Belgen beperkte digitale vaardigheden) Aantal burgers dat ondersteund wordt in het begeleiden van een digitale aanvraag verhoogt (moet naar 30% op alle klanten).</p>	<p>Gebruik van de automatisch flow zaalreservering verhoogt</p> <p>Beschikbaarheidsinfo is 24u op 24u raadpleegbaar voor de burger.</p>	<p>Op een duurtijd van 1 jaar gebeurt 50 % van de zaalreservaties volledig digitaal</p> <p>Beschikbaarheidsinfo is 24u op 24u raadpleegbaar voor de burger.</p>	nvt	50%
	Aantal burgers dat ondersteund wordt in het begeleiden van een digitale aanvraag verhoogt (moet naar 30% op alle klanten).	30 % van alle unieke contacten per dag, krijgt begeleiding van een medewerker rond de digitale aanvraag van een product.	nvt	30%
<p>"De coördinator verenigingen heeft tools met betrekking tot e-inclusie om verenigingen te ondersteunen in het digitaal zaalreservatiesysteem.</p> <p>Impactmeting: - Verenigingen doen meer digitale aanvragen</p>	Aantal verenigingen dat geen digitale aanvragen doet, wordt ondersteund.	Aantal verenigingen dat geen digitale aanvragen doet vermeerderd met 20%	nvt	+20%
<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 klant ervaart een betere digitale toegankelijkheid door instructiefilmpjes die bepaalde aanvragen ondersteunen</p>	Het realiseren van instructiefilmpjes voor de 5 meest gebruikte processen door de klant.	De 5 meest gebruikte processen door de klant worden ondersteund door een instructiefilmpje.	Nee	Ja
<p>"De medewerker onthaal heeft een duidelijk zicht op de opvolging van de klantencontacten en maakt ook zelf mee het succes van de opvolging van de klantencontacten.</p> <p>Impactmeting: - Hogere tevredenheid van de medewerkers omdat de opvolging van klanten transparanter en eenvoudiger wordt.</p>	Medewerkers onthaal ervaren een hoger gevoel van tevredenheid met betrekking tot het geven van klantvriendelijke service.	Hogere tevredenheid van medewerkers die kwalitatief gemeten wordt via teamvergaderingen.	nvt	Kwalitatieve meting
<p>Onthaalmedewerkers empoweren burgers om zelf online diensten aan te vragen. Op termijn zou dit de onthaal moeten ontlasten.</p> <p>Impactmeting: - Op lange termijn: Meer digitale aanvragen van dienstverlening</p>	Op lange termijn is er een toename van digitale dienstverlening	De digitale dienstverlening vermeerderd met 25%	nulmeting	25%
<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 geleerdheid.</p> <p>Impactmeting: - Op lange termijn: Meer digitale aanvragen van dienstverlening"</p>				
<p>Medewerkers themaloket ruimte werken efficiënter omdat zij een opvolgingsstelsel hebben, een digitale workflow die hen ondersteunt.</p> <p>Impactmeting: - Medewerkers ervaren een efficiëntere workflow en zijn meer tevreden</p>	Medewerkers ervaren een hoger gevoel van tevredenheid met betrekking tot het geven van klantvriendelijke service.	Hogere tevredenheid die kwalitatief gemeten wordt via teamvergaderingen.	nvt	+

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Medewerkers ervaren een besparing in tijd die ten voordele van klantencontact kan ingezet worden. Impactmeting: - Efficiëntiewinst postregistratie - Efficiëntiewinst digitalisering papieren factuur - Efficiëntiewinst in zaalreservatie - Reductie in de bodetoeren - Efficiëntiewinst door het wegvallen van het frankeren	Gerealiseerde efficiëntiewinst postregistratie	Jaarlijkse besparing in de som van de aantal uren die besteed worden aan het manueel registreren van post in een programma	Nulmeting	220 werkuren
	Gerealiseerde efficiëntiewinst in uren bij digitalisering papieren factuur	Jaarlijkse besparing in de som van de aantal uren die besteed worden aan het manueel invoeren van papieren facturen	Nulmeting	650 werkuren
	Gerealiseerde efficiëntiewinst in uren bij zaalreservatie	Jaarlijkse besparing in de som van het aantal uren dat besteed wordt aan badgecreatie, opmaken facturatie, aannemen van boekingen, etc.	Nulmeting	900 werkuren
	Reductie in nodige bodetoeren (van 1 per dag naar 1 per week)	Jaarlijkse besparing in de som van het aantal uren dat besteed wordt aan rondbrengen van post	Nulmeting	264 werkuren
	Gerealiseerde efficiëntiewinst door het wegvallen van het frankeren	Jaarlijkse besparing in de som van het aantal uren dat besteed wordt aan frankeren van post	Nulmeting	73 werkuren