

Uitdaging	Soort proces	Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Ontzorgen	Melding	<p>We willen: burgers gebruiksvriendelijke interfaces aanbieden die vanuit de tastbare asset op het openbaar terrein vertrekken en de gekende gegevens van de asset maximaal benutten</p> <p>zodat: de burger - gemakkelijker het specifieke object en de locatie ervan kan omschrijven en situeren - de melding vlotter kan indienen en daarna kan meevolgen, en zonder dat het nodig is te weten wie het asset (bv. verkeersbord) beheert</p>	A1. Meldingen over een asset die digitaal aan de assetdata gekoppeld zijn	% van de meldingen die aan een object gekoppeld worden waarvan de data semantisch beschikbaar is. Zowel als er tijdens het melden door de burger zelf onmiddellijk gekoppeld is, of bij het opvolgen door een medewerker.	0% <i>Momenteel koppelt geen van de projectpartners assetinformatie aan meldingen</i>	50%
			A2. Meldingen die vlotter en sneller de juiste wegbeheerder bereiken	% van de meldingen die dankzij het doorsturen (automatisch of manueel) via hiervoor voorziene functionaliteit de juiste wegbeheerder bereiken, zonder gebruik van 1-op-1 contact via mail of telefoon. Periode: vanaf de nodige functionaliteiten	0% <i>Momenteel wordt dit manueel geregeld door contactname tussen medewerkers van wegbeheerders</i>	70%
			A3. Aantal gelinkte datasets over infrastructuurelementen bij wegbeheerders	Aantal datasets (we tellen hierbij soorten objecten, bv. verkeersborden, belijning, laadpalen, publieke urinoirs, andere wegmarkeringen, wegmonolieten, ...) die op het einde van het project door middel van Gelinkte Data (LD) aan meldings- of	0	4
			A4. Groei van het gebruik van meldingsplatformen door te vertrekken vanuit de assets	Over alle in aanmerking komende meldingen heen, de verschuiving in % van meldingen die ongestructureerd via e-mail binnenkomen tov. meldingen die gestructureerd via meldingsplatformen binnenkomen. Periode: vanaf de nodige	86% via e-mail 14% via meldingsplatform (gekende gegevens Gent 2021 en 2022) 1190 van 8764	70% via e-mail 30% via meldingsplatform (over de periode: vanaf beschikbaarheid functionaliteit tot einde project) 2024 Jaarverslag 2024 Gent wordt verwacht in Q1 2025
Klantvriendelijker	Aanvraag	<p>We willen: de burger meer dienstverlening bieden tijdens de stappen in een dergelijk aanvraagproces</p> <p>zodat: aanvragers de stand van zaken van hun aanvraag beter kunnen opvolgen</p>	B1. Daling van het aantal klachten (wegendienst, mobiliteit, ...) bij ombudsdienst lokaal bestuur	Ten opzichte van alle gegronde klachten, daling van het % aandeel van gegronde klachten over de betrokken stadsdiensten. Op jaarbasis.	2021 Jaarverslag Ombudsvrouw (Gent)	10% minder gegronde klachten mbt straatmeubilair Jaarverslag 2024 Gent wordt verwacht in Q1 2025
			B2. Beter klantvriendelijkheid van invulformulieren gerelateerd aan assets, o.a. niet te vragen wat we al weten (over object)	Daling van de benodigde tijd om een in aanmerking komend invulformulier te doorlopen, vanaf het moment dat het formulier op het beeldscherm verschijnt tot het moment dat het verzonden is. Vaststelling tijdens een testperiode dmv.	Relatief, dus 0	-20%
			B3. Sneller en beter geïnformeerde burger die iets wil aanvragen. Automatische check van voorwaarden van een	Aantal services die aangesproken worden om overheidsgegevens op te halen tijdens het aanvraagproces	0	2
			B4. Gebruiksvriendelijke mogelijkheden om proces- en statusinformatie te ontvangen/in te kijken (minder nodig om contact te nemen)	Aantal aanvraagtypes (bv. laadpaal, parkeerplaats persoon met beperking, suggestie zitbank, ...) waarvan statusinformatie beschikbaar is in Mijn Burgerprofiel	0	2
Transparanter	Database processen	<p>We willen: de transparantie voor de burger verhogen en drempels verlagen over reglementen en assets. Dit soort informatie willen we toegankelijker maken en linken aan de fysieke assets.</p> <p>zodat: de burger de informatie direct, anoniem en op basis van een specifiek object (bv. verkeersbord) de nodige informatie kan opvragen, zonder hiervoor een uitgebreide aanvraagprocedure of persoonlijk contact te moeten doorlopen bij de bevoegde overheid</p>	C1. Gebruik en beheer van open data over infrastructuurelementen	Gemiddelde % stijging per jaar van het aantal unieke IP adressen die min. 1 raadgeeftransactie deden van machineleesbare data op een open data portaal (Gent en evt. andere) in datasets die met infrastructuurelementen te maken	Nulmeting op moment dat eerste relevante nieuwe open dataset live gaat	Gemiddeld per kalenderjaar (2025 tov 2024, 2024 tot 2023, enz.) 5% gestegen (berekend door het extrapoleren van
			C2. Transparantie door personalisatie van de aanvraag. Automatische check van voorwaarden van een aanvraag.	Daling van het aantal onterechte aanvragen, dankzij controle van voorwaarden dmv. koppeling met overheidsgegevens tijdens het aanvraagformulier. Periode: vanaf de nodige functionaliteiten in productie zijn	Relatief, dus 0	-50%
			C3. Delen van lokale besluiten over assets als LOD (Gelinkte Open Data)	Aantal lokale besturen die van IRGN gebruik maken gelinkt aan Verkeerssignalisatie Vlaanderen	0	3
			C4. Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijke dienstverlening gelinkt aan opvolging van meldingen gelinkt aan assets	Aantal types meldingen (bv. laadpaal, verkeersbord, ...) op beschikbare assets die publiek kunnen opgevolgd worden	0	2
Efficiënter	Werkplek processen	<p>We willen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de beschikbare informatie beter organiseren en aan elkaar linken vanuit het perspectief van wie de tool gebruikt - de ICT-componenten en de data beter aan elkaar koppelen <p>zodat: de medewerker - minder over verschillende onderhoudsdossiers en IT-systemen heen moet zoeken - beter weet over welk object (bv. verkeersbord) het gaat - enkel relevante dossiers te zien krijgt, dossiers die de eigen organisatie beheert (bv. meldingen over verkeersborden van wegbeheerder) - gemakkelijk acties (bv. meldingen) kan toewijzen aan de correcte wegbeheerder indien iets fout gemeld werd, waardoor</p>	D1. Tevredenheid medewerkers dossierhandelaars	Online tevredenheidsenquête: reeks kwalitatieve vragen met kwantitatieve score (Likert schaal 1-7) (tjdstip: eind 2025)	nvt.	Gemiddelde score >= 5
			D2. Tevredenheid bij wegbeheerders over nieuwe tool Verkeerssignalisatie Vlaanderen	Online tevredenheidsenquête: reeks kwalitatieve vragen met kwantitatieve score (Likert schaal 1-7) (tjdstip: eind 2025)	nvt.	Gemiddelde score >= 5
			D3. Koppelen van dossieropvolging, meldingen, aanvragen en besluiten aan bouwstenen	Aantal bouwstenen die aan dossieropvolgingsystemen, meldingen, aanvragen of besluiten gekoppeld zijn	0	5
			D4. Aantal blauwdrukken waarvan de technische basis gelegd is	Het aantal blauwdrukken waarvoor de technische basis gelegd is (procesbeschrijvingen, datastandaarden, data-architectuur, systeemarchitectuur en softwarearchitectuur)	0	2