

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Cliënteel van de dienstverlening	<p>De klant krijgt een duidelijk overzicht van de producten en diensten die op dat scharniermoment relevant zijn voor hem/haar. Dit zorg er voor dat de klant zijn of haar weg vindt in de dienstverlening van het lokaal bestuur.</p> <p>Daarnaast zorgt deze administratieve ontzorging voor een betere toegankelijkheid tot de dienstverlening. Hierdoor worden ook de klantenbehoeftes van de klant beter beantwoord.</p>	...
		<p>Impactmeting: stijging klanttevredenheid Toegankelijkheid van de producten en diensten is beter Aansluiting bij de leefwereld van de klant Minder lange wachttijden</p>	...
<p>Met deze nieuwe aanpak bieden we proactieve en gepersonaliseerde dienstverlening aan door het uitwerken van een IT-architectuur op basis van scharniermomenten.</p>	Baliemedewerkers/ medewerkers die in contact komen met klanten van het lokale bestuur	<p>Een beter inzicht in de behoeften van de klant laat baliemedewerkers toe om op een proactieve en gepersonaliseerde dienstverlening aan te bieden (online of offline). Het herdefiniëren en automatiseren van de processen laat toe om efficiënter te werken. Dit geeft meer ruimte voor een persoonlijke begeleiding van de klant. Minder repetitief werk leidt ook tot een stijging van het werkgeluk.</p>	...
		<p>Impactmeting: Stijging efficiëntie Stijging werkgeluk Ruimte voor persoonlijke begeleiding</p>	...
	Beleidsmedewerkers/backoffice medewerkers	<p>Deze nieuwe aanpak leidt tot efficiënter werken voor backoffice medewerkers. Daarnaast zal er ook meer data gegenereerd worden die toelaat om meer datagedreven te gaan werken en een beleid op basis van data te voeren. Minder repetitief werk geeft ook meer ruimte voor de kerntaken</p>	...
		<p>Impactmeting: Stijging efficiëntie Stijging inzet van data bij het nemen van beslissingen Meer ruimte voor kerntaken</p>	...

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Business architecten	Het uittekenen van een IT-architectuur moet toelaten om op korte, middellange en lange termijn doelgericht keuzes te maken over hardware en software technologieën.	...
		Impactmeting: Doelgericht digitaliseren Digitaliseren met respect voor (bovenlokale) standaarden Verhogen interoperabiliteit en schaalbaarheid	...