

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Digitale burgers (de digitale vos, de digitale wolf, de digitale das)	<p>We willen burgers op een transparante en gebruiksvriendelijke manier de kans geven om een melding te registreren.</p> <p>Meldingen kunnen eenvoudig worden geregistreerd via de website van het lokaal bestuur en komen dan automatisch in LB365 terecht voor verdere opvolging.</p> <p>Dankzij de koppeling tussen LB365 en het rijksregister hebben we altijd de juiste informatie van de burger ter beschikking om deze op de hoogte te brengen tijdens de verwerking van de melding.</p> <p>De burger wordt via de koppeling met 'Mijn Burgerprofiel' op de hoogte gehouden van de status van zijn melding.</p> <p><u>Impactmeting</u></p> <p>Significante vermindering van het aantal meldingen via andere kanalen dan de website.</p> <p>Verhoging van het aantal meldingen dat via de website binnen komt.</p>	<p>E-formulier aanmaken voor de registratie van een melding die rechtsreeks koppelt met het meldingenproces in LB365.</p> <p>Koppeling realiseren tussen LB365 en 'Mijn Burgerprofiel' voor het doorsturen van statusupdates van meldingen.</p> <p>Opstellen en implementeren van een dataclassificatiemodel om er voor te zorgen dat de data van de burgers op transparante en veilige manier wordt beheerd.</p> <p>Burgers via de klassieke kanalen (Facebook, website, #BoechoutBeweegt) op de hoogte brengen dat ze hun meldingen digitaal kunnen registreren via een e-formulier en opvolgen via 'Mijn Burgerprofiel'.</p>
	Minder digitale burger die beperkte ondersteuning nodig heeft (de digitale beer, de digitale eekhoorn)	<p>Minder digitale burgers die beperkte ondersteuning nodig hebben bij de verdere digitalisering van het meldingenproces informeren waar ze de nodige informatie kunnen vinden om aan de slag te gaan met het nieuwe meldingenproces en de koppeling met 'Mijn Burgerprofiel'.</p> <p><u>Impactmeting</u></p> <p>Vermindering van het aantal meldingen dat binnenkomt via telefoon of loket.</p>	<p>Burgers via een communicatiecampagne op de hoogte brengen over het nieuwe meldingenproces en de koppeling met 'Mijn Burgerprofiel'.</p> <p>Opleiding voor loketmedewerkers zodat ze burgers aan het loket kunnen ondersteunen bij digitale aanvragen.</p> <p>Instructiefilmpjes en handleidingen voor het meldingenproces ter beschikking stellen op de website.</p>
Met deze vernieuwde aanpak willen we het bestaande meldingenproces optimaliseren door alle meldingen in LB365 te registreren en op te volgen waarbij maximaal gekoppeld wordt met 'Mijn Burgerprofiel' om statusupdates tot bij de	Minder digitale burger die uitgebreide ondersteuning nodig heeft (de digitale kat, de digitale ree, het digitaal everzwijn, het digitaal konijn, de digitale egel)	<p>Minder digitale burgers die ondersteuning nodig hebben bij de verdere digitalisering van het meldingenproces kunnen zich inschrijven op een gratis infosessie waarop het meldingenproces en het gebruik van 'Mijn Burgerprofiel' stap voor stap worden toegelicht.</p> <p><u>Impactmeting</u></p> <p>Vermindering van het aantal meldingen dat binnenkomt via telefoon of loket.</p>	<p>Gratis infosessies organiseren waarin het meldingenproces en de koppelingen met 'Mijn Burgerprofiel' worden toegelicht.</p> <p>Opleiding voor loketmedewerkers zodat ze burgers aan het loket kunnen ondersteunen bij digitale aanvragen.</p>

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
klant te brengen.	Meldingenbeheerders	<p>Meldingen die via de gemeentelijke website worden ingediend komen rechtstreeks terecht in de meldingenmodule van LB365.</p> <p>Meldingenbeheerders hebben geen manueel werk meer om meldingen te registreren die via de website en/of e-mail binnenkomen.</p> <p>Status-updates worden automatisch doorgestuurd naar 'Mijn Burgerprofiel'.</p> <p><u>Impactmeting</u> Grote tijdsbesparing door het wegvallen van manueel werk bij de registratie van meldingen.</p>	<p>Huidige CRM modules inclusief data migreren naar overeenkomstige modules in LB365 zodat er één geïntegreerde omgeving ontstaat waarin alle informatie op een efficiënte manier wordt opgeslagen.</p> <p>Bestandserver en intranet migreren naar SharePoint zodat er één geïntegreerde omgeving ontstaat waarin alle informatie op een efficiënte manier wordt opgeslagen.</p> <p>Bestaande e-formulier voor registratie van een melding op de website vervangen door het LB365 e-formulier zodat meldingen rechtstreeks in LB365 terechtkomen.</p> <p>Bellen via Teams mogelijk maken zodat medewerkers via één nummer kunnen bellen en gebeld worden onafhankelijk van de plaats waar ze werken.</p> <p>Uitrollen van een centraal beheerplatform voor alle apparaten zodat beveiliging van data gegarandeerd is ongeacht het toestel waarop de data staat.</p> <p>Opleiding voor meldingenbeheerders zodat ze de meldingen op een efficiënte manier kunnen opvolgen en behandelen.</p> <p>Instructiefilmpjes en handleidingen voor meldingenbeheerders ter beschikking stellen via het Intranet.</p>
	Beleidsmedewerkers	<p>Via de dashboards heeft de beleidsmedewerker steeds de juiste informatie voor de monitoring van de meldingen.</p> <p><u>Impactmeting</u> Tijdsbesparing bij beleidsmedewerkers en meldingenbeheerders omdat de monitoringcijfers niet meer elk kwartaal manueel moeten geregistreerd worden.</p> <p>Kans op fouten bij manuele registratie valt weg.</p>	<p>Opleiding voor beleidsmedewerkers zodat ze snel de gewenste cijfers kunnen opvragen.</p> <p>Instructiefilmpjes en handleidingen voor beleidsmedewerkers ter beschikking stellen via het Intranet.</p>

( ▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)