

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Burger die gebruik wil maken van digitale dienstverlening, vertrekkend van website lokaal bestuur	Een burger ondervindt in zijn customer journey geen onderscheid tussen dienstverlening op Vlaams of lokaal niveau, doordat deze twee naadloos op elkaar aansluiten en voorziet in de nodige begeleidende informatie op het juiste moment.	...
		Een burger vindt dienstverlening uit het Burgerprofiel terug via de stedelijke website via zoekfunctionaliteit en/of navigatiestructuur.	...
		Een burger ervaart dienstverlening als toegankelijk. Enkel wanneer nodig wordt hem hem gevraagd sterk te authenticeren.	...
		Een burger herkent de opbouw van de dienstverlening vanop andere websites, waardoor hij er vlot gebruik van kan maken.	...
Met deze vernieuwde aanpak bieden we een compleet aanbod via <b>een compleet aanbod via het 'no wrong door' principe</b> voor burgers die gebruik maken van digitale dienstverlening startend vanuit een stedelijke context door te onderzoeken hoe lokaal - en Burgerprofiel kunnen integreren om zo lokale dienstverlening en het bovenlokale aanbod naadloos op elkaar aan te sluiten	Medewerkers contactcenter	Medewerkers van het contactcenter worden ontlast van vragen over het Vlaamse aanbod aangezien de dienstverlening uit Mijn Burgerprofiel vindbaar is via zoekfunctionaliteit en/of navigatiestructuur.	...
		Medewerkers van het stedelijke contactcenter zullen meer vragen ontvangen over het sterk authenticeren doordat het Vlaamse aanbod ontsloten zal worden op de stedelijke website en enkel beschikbaar is na authenticatie.	...
	Lokale besturen en Vlaamse agentschappen en departementen	Lokale besturen, Vlaamse agentschappen en departementen zullen de uitgewerkte customer journeys eenvoudig kunnen hergebruiken en toepassen in processen op hun eigen website.	...
		Lokale besturen, Vlaamse agentschappen en departementen zullen voor software die gebruikt wordt door meerdere overheden de kosten van implementatie kunnen drukken door de consistente toepassing van dienstverlening.	...

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Dienstenleveranciers	Dienstenleverancier zullen duidelijke vereisten ontvangen bij een marktbevraging doordat dienstverlening op een consistente manier wordt geïmplementeerd over de verschillende websites van overheden.	...
	Gebruikers van het verenigingsloket en e-loket voor ondernemers	Een gebruiker herkent de opbouw van de dienstverlening vanop andere websites, waardoor hij er vlot gebruik kan maken van verenigingsloket en e-loket voor ondernemers.	...

# Hoe maak je een impactmap voor een

Voor een aanvraag van een subsidie voor *innovatieve concepten* dient de impactmap slechts te worden toegevoegd. Voeg eventueel meerdere impactmappen toe indien nodig..

## **Stap 1 – Bepaal het doel van het project door de volgende zin aan te vullen:**

“Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we ...  
door ...”

- Voorbeeld 1: “Met deze nieuwe aanpak bieden we een alternatief voor het aanvragen van
- Voorbeeld 2: “Met deze nieuwe aanpak stellen we ons flexibeler op voor ondernemingen die
- Voorbeeld 3: “Met deze vernieuwde aanpak bieden we meer mogelijkheden rond budgetm

## **Stap 2 – Bepaal wie je impacteert met het project. Wie wordt erdoor beïnvloed? Start met verenigingen of medewerkers). Vul daarna aan met de andere geïmpacteerden (v**

- Voorbeelden van burgers, ondernemingen of verenigingen
- Voorbeeld 1: Werkende pendelaar, alleenstaande ouder en digitaal onzekere senior.
- Voorbeeld 2 (persona's): Nelly met een eenmanszaak in binnenhuisarchitectuur, Boris de uit familiebedrijf in volle expansie en Pascal met een bloemenwinkel.
- Voorbeeld 3 (mediaprofielen): digitale eekhoorn, digitale das, digitaal everzwijn, digitale vo digitale beer & digitale wolf.

De mediaprofielen van mediawijs (<https://mediawijs.be/mediaprofielen>) geven een overzicht digitalisering staan. Deze kun je gebruiken om een specifieke dienstverlening vanuit verschi

- Voorbeelden van andere geïmpacteerden: Medewerkers dienst burgerzaken, medewerkers c

## **Stap 3 – Bepaal, voor iedere doelgroep de gewenste impact die je wil bereiken met het pr gedragen**

- Korte kwalitatieve beschrijving van de specifieke, realistische en aanvaardbare impact voor
- Korte beschrijving van een meetbare impactmeting die de impact bewijst.

**TIP!** Er kunnen meerdere impacts zijn voor eenzelfde doelgroep.

## **Stap 4 – Deliverables zijn de zaken (per impact) die aangepakt moeten worden in de werk Wat moet je leveren?**

**Stap 5 – Beschrijf ieder punt in de impactmap, indien nodig, wat uit in een extra toelichtin**