

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
<p>Burgers kunnen online informatie over de diensten van hun stad ontvangen via een gesprek met de Virtuele Assistent die via de website, WhatsApp en Facebook Messenger ter beschikking wordt gesteld.</p> <p>Impactmeting: - Substantiële verhoging van het aantal zoekopdrachten via de Virtuele Assistent</p>	<p>Aantal zoekopdrachten via de Virtuele Assistent.</p>	<p>Percentage van het aantal zoekopdrachten dat loopt via de Virtuele Assistent. Uitgesplitst volgens het aanspreekkanaal (website, Whatsapp, Facebook Messenger) per kwartaal.</p>	<p>0%</p>	<p>15%</p>
<p>Burgers kunnen aanvragen indienen (= slimme formulieren) via een gesprek met de Virtuele Assistent, deze Virtuele Assistent is beschikbaar via de website, WhatsApp en Facebook Messenger. Burgers krijgen hierbij ook de mogelijkheid om hun ongelezen DOSIS-status te krijgen.</p> <p>Impactmeting: - Tijds winst van een aanvraag via de Virtuele Assistent. - Verhoging van het aantal aanvragen. - Substantiële verhoging van het aantal gelezen DOSIS-statussen.</p>	<p>Tijd tussen de start en het indienen van de aanvraag.</p>	<p>De gemiddelde tijd per formulier (in seconden) tussen de start en het indienen van de aanvraag over de laatste 6 maand.</p>	<p>afhankelijk van de grote van het formulier</p>	<p>tijd afhankelijk van de grote van het formulier - 15%</p>
	<p>Aantal aanvragen via de Virtuele Assistent.</p>	<p>Percentage van het aantal ingevulde slimme formulieren via de Virtuele Assistent tov het totaal aantal ingediende formulieren. Uitgesplitst volgens het aanspreekkanaal (website, Whatsapp, Facebook Messenger) per kwartaal.</p>	<p>0%</p>	<p>15%</p>
	<p>Aantal gelezen DOSIS-statussen.</p>	<p>Percentage van het aantal opgevraagde DOSIS-statussen tov het totaal geconsulteerde DOSIS-statussen in Mijn Burgerprofiel. Uitgesplitst volgens het aanspreekkanaal (website, Whatsapp, Facebook Messenger) per kwartaal.</p>	<p>0%</p>	<p>10%</p>

<p>Burgers kunnen online attestaten uit het thuisloket aanvragen en ontvangen via de Virtuele Assistent die via de website, WhatsApp en Facebook Messenger ter beschikking wordt gesteld.</p>	<p>Tijd tussen de start en het indienen van de aanvraag voor het Thuisloket.</p>	<p>De gemiddelde tijd per formulier (in seconden) tussen de start en het afleveren van het attest over de laatste 6 maand.</p>	<p>afhankelijk van het soort attest</p>	<p>tijd afhankelijk van het soort attest - 15%</p>
<p>Burgers kunnen dat doen van thuis uit, via een gesprek met de Virtuele Assistent die op basis van vraag en antwoord alleen nog informatie vraagt die nog niet voorhanden is in Mijn Burgerprofiel</p> <p>Impactmeting: - Tijdswinst van aanvraag Thuisloket via de Virtuele Assistent. - Verhoging van de toegankelijkheid, meting in de vorm van het aantal aanvragen.</p>	<p>Aantal aanvragen Thuisloket via de Virtuele Assistent.</p>	<p>Percentage van het aantal aanvragen van attesten die loopt via de Virtuele Assistent. Uitgesplitst volgens het aanspreekkanaal (website, Whatsapp, Facebook Messenger) per kwartaal.</p>	<p>0%</p>	<p>10%</p>
<p>Burgers kunnen de status (vb. melding 1777) van een aanvraag bij de stad opvragen via de Virtuele Assistent die via de website, WhatsApp en Facebook Messenger ter beschikking wordt gesteld.</p> <p>Burgers kunnen dat doen van thuis uit, via een gesprek met de Virtuele Assistent.</p>	<p>Aantal aanvragen via de Virtuele Assistent over de status van een melding die werd gemaakt.</p>	<p>Percentage van het aantal aanvragen over de status dat loopt via de Virtuele Assistent. Uitgesplitst volgens het aanspreekkanaal (website, Whatsapp, Facebook Messenger) per kwartaal.</p>	<p>0%</p>	<p>10%</p>

<p>Impactmeting: - Substantiële verhoging van het opvragen van statussen. - Tijds winst voor het opvragen van statussen. - Vermindering van het aantal telefoons naar de dienst Onthaal.</p>	<p>Tijd tussen de start en het krijgen van een status over een melding.</p>	<p>De gemiddelde tijd die nodig is om een status over een melding te weten te komen over de laatste 6 maand.</p>	<p>90 sec</p>	<p>60 sec</p>
<p>Burgers kunnen een afspraak maken met hun stad via de Virtuele Assistent die via de website, WhatsApp en Facebook Messenger ter beschikking wordt gesteld.</p> <p>Burgers kunnen dat doen van thuis uit, via een gesprek met de Virtuele Assistent die op basis van vraag en antwoord.</p>	<p>Tijd tussen de start en het maken van een afspraak.</p>	<p>De gemiddelde tijd voor het maken van een afspraak, gemeten tussen de start en het inplannen van de afspraak over de laatste 6 maand.</p>	<p>120 sec</p>	<p>90 sec</p>
<p>Impactmeting: - Tijds winst aanvraag afspraak via de Virtuele Assistent. - Vermindering van het aantal telefoons naar de dienst Onthaal.</p>	<p>Aantal afspraken via de Virtuele Assistent.</p>	<p>Percentage van het aantal afspraken die loopt via de Virtuele Assistent. Uitgesplitst volgens het aanspreekkanaal (website, Whatsapp, Facebook Messenger) per kwartaal.</p>	<p>0%</p>	<p>15%</p>

<p>De dienst communicatie krijgt een beter beeld van wat er leeft bij de burger qua vragen en kan de kwaliteit van de informatie verbeteren.</p> <p>Impactmeting: - Verhoging kwaliteit van de inhoud website.</p>	<p>Aantal pagina's die worden bijgewerkt op de website.</p>	<p>Percentage van de webpagina's die worden aangepast op basis van de rapportage uit de feedback van de Virtuele Assistent per maand.</p>	<p>0%</p>	<p>20%</p>
<p>Onthaalmedewerkers worden minder opgebeld door burgers die vragen hebben over de producten of de dienstverlening van de stad.</p> <p>Onthaalmedewerkers hebben meer tijd voor burgers met specifieke vragen en kunnen die kwaliteitsvoller ondersteunen.</p> <p>Impactmeting: - Vermindering in het aantal terugkerende vragen. - Vermindering in het aantal telefoons.</p>	<p>Aantal oproepen via telefoon per categorie.</p>	<p>Percentage van het aantal oproepen via team Onthaal dat maandelijks binnenkomt per categorie. Vergeleken met een gelijkaardige periode het jaar ervoor.</p>	<p>afhankelijk van de soort categorie</p>	<p>afhankelijk van de soort categorie - 10%</p>
	<p>Aantal oproepen via telefoon.</p>	<p>Percentage van het aantal oproepen via team Onthaal dat maandelijks binnenkomt. Vergeleken met een gelijkaardige periode het jaar ervoor.</p>	<p>75000</p>	<p>70000</p>

<p>Baliemedewerkers worden minder opgebeld door burgers die vragen hebben over de producten of de dienstverlening van de stad.</p>	<p>Aantal oproepen via telefoon per categorie.</p>	<p>Percentage van het aantal oproepen via team Onthaal dat maandelijks binnenkomt per categorie. Vergeleken met een gelijkaardige periode het jaar ervoor.</p>	<p>afhankelijk van de soort categorie</p>	<p>afhankelijk van de soort categorie - 10%</p>
<p>Baliemedewerkers hebben meer tijd voor burgers met specifieke vragen en kunnen die kwaliteitsvoller ondersteunen.</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vermindering in het aantal terugkerende vragen. - Vermindering in het aantal telefoons. 	<p>Aantal oproepen via telefoon.</p>	<p>Percentage van het aantal oproepen via team Onthaal dat maandelijks binnenkomt. Vergeleken met een gelijkaardige periode het jaar ervoor.</p>	<p>75000</p>	<p>70000</p>
<p>Burgers zullen via de Virtuele Assistent gevraagd worden om te authenticeren via ACM/IDM. Hierdoor kunnen we gebruik maken van de informatie die beschikbaar is, zoals het geven van informatie ivm DOSIS-statusen. Maar ook door het gebruikmaken van persoonlijke info (vb. naam, voornaam) bij aanvragen, waardoor de burger sneller geholpen is.</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toegankelijker maken van Mijn Burgerprofiel bij de burger. 	<p>Aantal aanmeldingen op Mijn Burgerprofiel.</p>	<p>Percentage van het totaal aantal aanmeldingen op Mijn Burgerprofiel vergelijken met het aantal sessies die de Virtueel Assistent heeft opgezet met ACM/IDM per kwartaal.</p>	<p>0%</p>	<p>15%</p>

<p>De lokale besturen uit het werkingsgebied van Leiedal kunnen op een efficiëntere en effectievere manier online informatie, producten en diensten aanbieden aan hun burgers.</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verhoging van het aantal geautomatiseerde handelingen. - Verbeteren van de toegankelijkheid van dienstverlening. 	<p>Aantal geautomatiseerde handelingen via de Virtuele Assistent.</p>	<p>Percentage van het totaal aantal handelingen dat de Virtuele Assistent heeft uitgevoerd.</p>	<p>0</p>	<p>0,1</p>
<p>Lokale besturen in Vlaanderen die snel en efficiënt in interactie willen gaan met hun burgers kunnen de Virtuele Assistent implementeren</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verhoging van het aantal geautomatiseerde handelingen. - Verbeteren van de toegankelijkheid van dienstverlening. 	<p>Aantal sessies via de Virtuele Assistent.</p>	<p>Percentage van het totaal aantal sessies die de Virtuele Assistent heeft uitgevoerd.</p>	<p>0%</p>	<p>15%</p>
<p>Lokale besturen in Vlaanderen die snel en efficiënt in interactie willen gaan met hun burgers kunnen de Virtuele Assistent implementeren</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verhoging van het aantal geautomatiseerde handelingen. - Verbeteren van de toegankelijkheid van dienstverlening. 	<p>Aantal geautomatiseerde handelingen via de Virtuele Assistent.</p>	<p>Percentage van het totaal aantal handelingen die de Virtuele Assistent heeft uitgevoerd.</p>	<p>0%</p>	<p>10%</p>
<p>Lokale besturen in Vlaanderen die snel en efficiënt in interactie willen gaan met hun burgers kunnen de Virtuele Assistent implementeren</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verhoging van het aantal geautomatiseerde handelingen. - Verbeteren van de toegankelijkheid van dienstverlening. 	<p>Aantal sessies via de Virtuele Assistent.</p>	<p>Percentage van het totaal aantal sessies die de Virtuele Assistent heeft uitgevoerd.</p>	<p>0%</p>	<p>15%</p>