

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Doorheen de organisatie wordt er een maturiteitsinschatting uitgevoerd, vooral tot doel om te kijken of en hoe de gemeente een digitale strategie beheert en uitvoert. Actiepunten die hieruit voorkomen optimaliseren de werking van het lokaal bestuur voor digitale transformatie.	digitale maturiteit	eind 2023 kent elke initiatiefnemer haar maturiteit en aanbevelingen om een digitale strategie uit te voeren	Maturiteit niet vastgesteld	Nulmeting maturiteit volbracht
Alle geoptimaliseerde processen maken maximaal gebruik van Vlaamse bouwstenen met het oog op gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie en hergebruik.	aantal nieuwe koppelingen met Vlaamse Bouwstenen (DOSIS, MAGDA, ...)	elk proces dat opgeleverd wordt (periode 2023-2025) integreert waar mogelijk één of meerdere Vlaamse Bouwstenen	Geen of beperkt gebruik van Vlaamse Bouwstenen en authentieke bronnen	Vlaamse Bouwstenen worden maximaal gekoppeld aan de vernieuwde processen, medewerkers weten hoe ze ermee aan de slag kunnen (MAGDA, DOSIS, ...)
De aanvraagformulieren worden vereenvoudigd zodat er minder zaken gevraagd worden, en waar mogelijk wordt ook geautomatiseerd. Dit zorgt ervoor dat er minder vragen zullen komen in een fysiek loket en gebruikers van de digitale forms vlot hun aanvraag kunnen indienen	ratio digitale aanvragen / totaal aantal aanvragen (per proces)	voor elk proces met aanvraag: er wordt geen informatie meer gevraagd die reeds gekend is bij het Lokaal Bestuur, digitale forms zijn intuïtief en eenvoudig en snel te gebruiken	Op complexe en lange aanvraagformulieren wordt reeds gekende informatie aan de klant van de dienstverlening gevraagd. Veel aanvragen verlopen analoog.	80% van de aanvragen verloopt digitaal na 1 jaar
Door aanvragen te automatiseren krijgt de dossierbehandelaar een meer gestandaardiseerd formulier binnen waarover die minder vragen zal hebben. De dossierbehandelaar moet de aanvrager dus niet meer bevragen	aantal interacties tussen aanvragers en behandelaar	elk proces dat opgeleverd wordt (periode 2023-2025) telt minder onnodige interacties tussen aanvrager en behandelaar	Aanvragers worden meermaals gecontacteerd voor aanvullende informatie vragen	Minder interacties (informatievragen) tussen dossierbehandelaar en aanvrager. (doel: minimaal halvering)
De burger(onderneming/vereniging) zal nu een digitale en kortere aanvraag kunnen doen, waarbij veel informatie al automatisch ingevuld zal zijn	only-once principe	tegen eind 2025 werken alle opgeleverde processen volgens het only-once principe	geen prefill functie en koppeling van authentieke bronnen voor de processen in scope	nieuwe online aanvraagformulieren hebben een prefill indien de gegevens van de aanvrager gekend zijn bij de overheid
Voor elk proces dat onderwerp is van de aanvraag zullen we bekijken hoe het proces efficiënter kan verlopen, dit vereist dat we dit in nauwe samenwerking met de dossierbehandelaars zullen doen. Het geoptimaliseerde proces verloopt met minder stappen en kan daardoor binnen een korter tijds kader afgewerkt worden	gemiddelde doorlooptijd van een case (per proces)	voor elk proces: na optimalisatie en digitalisering verloopt een aanvraag sneller en eenvoudiger	geen zicht op huidige waarde	er wordt een significante inkorting van de doorlooptijd van de processen gerealiseerd die burger en bestuur tijdswinst opleveren
Er wordt een open procesbibliotheek opgezet waar geoptimaliseerde processen gedeeld kunnen worden volgens een gemeenschappelijke standaard. De Open Procesbibliotheek wordt een nieuwe Vlaamse Bouwsteen die Lokale Besturen helpt bij hun digitale omslag.	aanbod Vlaamse Bouwsteen via ABB (partner in het project)	een werkend prototype van de Open Procesbibliotheek werd getest en in gebruik genomen in de loopt van 2024	geen oplossing voorhanden op Vlaams niveau, ieder lokaal bestuur doet het op zijn eigen manier	de Open Procesbibliotheek is gerealiseerd en vertoont het potentiële om als nieuwe Vlaamse Bouwsteen te dienen
De ICT-dienst leidt samen met de Beleidsmedewerkers de keuze van een goed softwarepakket waarin de geoptimaliseerde processen geïmplementeerd kunnen worden	ondersteunende software	10 processen zijn geanalyseerd, geoptimaliseerd en gedigitaliseerd tegen eind 2025	geen of zeer beperkte digitale ondersteuning voor de dienstverlening binnen de geselecteerde processen	een software oplossing op maat ondersteund elk van de geoptimaliseerde processen in scope
De burger(onderneming/vereniging) wordt bevestigd over het eindresultaat en mag feedback geven over het geoptimaliseerde proces en de implementatie ervan	actieve klankbordgroepen, gebruikersfeedback	voor elk nieuw proces wordt een klankbordgroep geconsulteerd die input geeft bij de optimalisatie en testing	burgers/verenigingen/ondernemers worden niet rechtstreeks betrokken bij de evaluatie van dienstverlening	elk opgeleverd proces wordt getest en goed bevonden door een klankbordgroep van belanghebbenden