

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Een burger die toestemming heeft gegeven om overheidsdocumenten af te leveren in zijn eBox, verwacht dat de verzender dit maximaal zal doen. Burgers die dat niet wensen, blijven hun documenten op papier ontvangen.	# regionale partners die aan de slag zijn met de MAGDA documentendienst	Tegen eind 2025 zijn er acht regionale partners die documenten naar de burgers uitsturen via de MAGDA documentendienst	1	8
De betrokken burger is geïnteresseerd wat er met het belastinggeld gebeurt, en verwacht transparantie over mobiliteit in zijn stad. Hij consulteert regelmatig de website om de gegevens van de vervoersregio te consulteren.	Al dan niet beschikken over dashboard mobiliteit (vervoerregio)	Tegen juni 2024 worden mobiliteitsdata voor de volledige regio ontsloten via het gedeeld dataplatform	Nee	Ja
Ook mensen die in het buitengebied wonen verwachten van "de overheid" dienstverlening op vlak van connectiviteit. Waar je woont mag geen invloed hebben op de snelheid van je verbinding.	Al dan niet hebben van een regelset ten aanzien van de telecomproviders	Tegen eind januari 2024 is er één regelset vanuit de regio ten aanzien van de telecomproviders	Nee	Ja
Een substantieel deel van de inwoners ziet digitalisering niet als een nice to have, maar als een must have voor de uitbouw van professionele dienstverlening. Het leidinggevend kader van de besturen moet eveneens van dit idee doordrongen zijn en dit uitdragen en doorvertalen in de organisatie.	# deelnemende kaderleden aan de opleiding	Tegen eind december 2023 heeft 95% van de kaderleden van de betrokken besturen de opleiding rond digitaal leiderschap voor kaderleden gevolgd	1%	95%
De burger verwacht dat hij snel en efficiënt verder geholpen wordt. Niets vervelender voor de burger dan een medewerker die aan het loket veel te lang moet zoeken achter gegevens.	# interne dashboards dat door meerdere besturen (coalition of the willing) in gebruik is genomen en de dienstverlening naar een hoger niveau tilt	Tegen eind 2025 zijn er minstens drie dashboards die de burgergerichte dienstverlening naar een hoger niveau tillen uitgerold bij verschillende lokale besturen.	0	Dashboard dienstverlening e-loket Dashboard werking IT Van xls-bestanden naar gestructureerde data
De klant verwacht klantvriendelijke en kwalitatieve dienstverlening, van medewerkers die vertrouwd zijn met de (digitale) toepassingen om hun werkprocessen te ondersteunen.	# schermwerkers dat opleiding gevolgd heeft om digitale vaardigheden te versterken	Tegen december 2024 hebben 95% van de schermwerkers in de afgelopen twee jaar een opleiding gevolgd in atelier II om hun digitale vaardigheden te versterken.	0	95%
	# opgeleide digitale ambassadeurs	Tegen eind 2025 is 25% van het medewerkersbestand digitaal ambassadeur	onbekend	25%

De burger verplaatst het kanaal voor meldingen van mondeling contact met de bevoegde schepen en een telefoon naar het stadhuis, naar digitaal melden, want hij wil op de hoogte gehouden worden bij de opvolging van zijn melding.	De gemiddelde tijd die verloopt bij deelnemende besturen tussen melding, eerste antwoord op die melding en een aanzet/afpraak tot oplossing.	Tegen eind 2025 heeft de burger in 75% van de gevallen binnen de vier uur een afspraak/aanzet tot oplossing.	Nulmeting tijdens het in kaart brengen van de processen	75%
De burger verwacht een zelfde opvolging en afhandeling van een melding, wanneer hij een gelijkaardige melding doet in de buurgemeente, voor een familielid.	Uniformisering van het proces binnen het regionaal meldpunt bij de deelnemende besturen	Tegen eind 2025 is het proces voor de afhandeling van een melding in de deelnemende besturen gelijk	Nee	Ja
Een deel van de burgers zal actief beroep doen op de loketmedewerkers in functie van dienstverlening. Ze verwachten dat de medewerkers de nodige tijd vrij kunnen maken om hen van antwoord te dienen, ofwel op korte afstand van zijn woonplaats, en waarom niet bij hem thuis.	# dagen tussen moment van afspraak maken en afspraak zelf	Tegen eind 2025 is het aantal dagen tussen het moment van afspraak maken en de effectieve afspraak gehalveerd	Nulmeting eind 2022	Halvering tov nulmeting eind 2022
De medewerkers van de organisatie gebruiken digitale skills om adaptief te evolveren en zelf mee in spelen op nieuwe noden. Het leidinggevend kader van de organisatie fungeert als uithangbord van digitalisering en draagt deze manier van werken zelf uit. Door samenwerking met andere en door eenzelfde taal te spreken in de regio wordt een andere schaalgrootte bereikt en kan sneller geschakeld worden om de organisatie op vlak van dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.	Al dan niet hebben van een roadmap digitalisering	Tegen 2025 zijn de lokale besturen uit de regio gestart met de uitvoering van hun roadmap digitalisering.	0	15