

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable	Link criteriacompas
<p>Voor alle inwoners met verbouwplannen biedt deze geïntegreerde aanpak de volledige ondersteuning van het verbouwproces met de juiste informatie over verplichtingen en mogelijkheden, maar ook de juiste toeleiding naar subsidies door een centraal klantdossier uit te bouwen waar het volledige bouwproces in wordt opgevolgd en gegevens m.b.t. het verbouwproces maximaal in hergebruikt en gedeeld worden met alle betrokken actoren.</p>	<p>Burger met renovatieplannen (case 3)</p>	<p>Burger met renovatieplannen kan terecht bij de stad voor omvattend advies en/of begeleiding ivm energie-efficiënt renoveren. Alle vragen worden opgevolgd en behandeld, historiek over de interacties mbt tot renovatieadvies wordt opgebouwd.</p>	<p>Implementeren van een klantopvolgingsstelsel waarbij burgers na een eerste contact worden meegenomen in een langdurend begeleidingstraject. In het systeem wordt een onderscheid gemaakt tussen burger en adres van woning omdat een burger meerdere woningen in Leuven kan bezitten.</p>	<p>- Proceseffectiviteit; wie de juiste informatie krijgt, heeft ook meer kans om in het juiste dienstverleningsproces te stappen en een geslaagd resultaat (product of dienst) te bekomen</p> <p>- Procesefficiëntie, doorlooptijd tussen zoektocht naar informatie en bekomen gewenste product of dienst</p>
		<p>Voor alle vragen rond energie kan de klant terecht voor advies. Het renovatieadvies wordt door verschillende partners (intern en extern) van de stad behandeld, maar de klant krijgt op één plek de antwoorden. Een Single Point of Contact creëren.</p>	<p>Implementeren van een klantopvolgingsstelsel waarbij burgers na een eerste contact worden meegenomen in een langer durend begeleidingstraject. Open stellen van dit systeem voor partnerorganisaties, mét de nodige maatregelen voor de bescherming van de privacy. Ook burger heeft toegang en kan gegevens aanvullen/wijzigen.</p>	<p>- Procesefficiëntie, minder doorschakelen/doorverwijzen is een kortere doorlooptijd voor iemand een antwoord krijgt, minder stappen</p>
		<p>Vereenvoudiging van gegevensstroom binnen interne en externe partners.</p>	<p>Gegevens moeten slechts één maal aangeleverd worden waardoor de partners deze gegevens kunnen gebruiken. Gegevens worden zo veel mogelijk uit authentieke bronnen hergebruikt.</p>	<p>- Proceseffectiviteit; door de historiek van een klant te kennen en een 360 graden beeld ervan te creëren, kan de klant veel gerichter geholpen worden.</p> <p>- Procesefficiëntie; de klant hoeft reeds gekende informatie niet opnieuw door te geven (only once)</p> <p>- Hergebruik authentieke gegevensbronnen</p>
		<p>Op basis van de interacties van een klant mbt het renovatieadvies, zal de klant ook pro-actief geïnformeerd kunnen worden over mogelijke energiebesuinigende maatregelen.</p>	<p>Gebruiken van klantopvolgingsstelsel voor gerichte, pro-actieve communicatie naar specifieke klantprofielen, mét de nodige maatregelen voor de bescherming van de privacy.</p>	<p>- Proceseffectiviteit: de juiste mensen krijgen de juiste informatie, zodat degenen die effectief van het aanbod gebruik maken ook meer kans hebben om in aanmerking te komen voor een bepaald aanbod.</p> <p>- Hefboomeffect: het gebruik van een klantprofiel en CRM met pro-actieve communicatie binnen de gemeentelijke context is voor alle besturen een uitdaging dat ieder voor dezelfde ethische en juridische kwesties zet. De DPIA die voor dit project zal uitgevoerd worden, kan door elk bestuur dat</p>
		<p>Toegang tot bestaande gegevens over woning, zoals de gegevens weergegeven in de Woningpas. De begeleider kan toegang krijgen tot woningpas van klant. Zo moeten gegevens ivm omgevingsvergunning, attesten (EPC,conformiteitsattest, ..), niet opnieuw opgevraagd worden.</p>	<p>koppeling kunnen maken tussen CRM en woningpas om gegevens te kunnen exporteren/importeren. Gegevens worden automatisch vernieuwd in CRM</p>	<p>- Hefboomeffect: uitwerken hoe woninggegevens aan een klant gekoppeld kunnen worden en deze na een verkoop naar een nieuw klantprofiel kunnen verzet worden, is een interessante herbruikbare werkwijze. De link met de digitale kluisen van het datanutsbedrijf is daarbij interessant.</p> <p>- Hergebruik authentieke gegevensbronnen</p>
		<p>Burger krijgt eigen platform om renovatiewerken op te volgen. Hierdoor krijgt de burger een overzicht van de uitgevoerde werken en nog uit te voeren werken, waardoor er structuur gecreëerd wordt over de vooruitgang en de administratie van de renovatie van de woning.</p>	<p>De burger kan dit platform inkijken, wijzigen, aanvullen. Ook de renovatiebegeleider en aannemers hebben toegang tot dit platform, waardoor zij het renovatieplan, duurzaam bouwadvies, offertes, facturen, attesten... kunnen importeren.</p>	<p>- Hefboomeffect en potentiële nieuwe bouwstenen: link met datakluisen en datanutsbedrijf: hergebruik en delen van informatie mbt een renovatie bij alle betrokken partijen.</p>
		<p>Burger/klant kan premies aanvragen aan de hand van de gegevens over de renovatiewerken in het CRM. De gegevens voor de premie-aanvraag wordt automatisch ingevoerd in de digitale premie-aanvraag bij de stad, maar liefst ook Vlaanderen, Fluvius... (mijn verbouwpremie). Vereenvoudiging voor burger om premies aan te vragen.</p>	<p>Mogelijk maken om de nodige gegevens voor een premie-aanvraag in het CRM in te voeren en om een link te maken naar de digitale premie-aanvraag site van Vlaanderen/fluvius (mijn verbouwpremie).</p>	<p>- Hefboomeffect: uitwisseling van gegevens beschikbaar bij de stad naar aanvragen bij hogere overheden</p> <p>- Potentiële nieuwe bouwstenen: link met datakluisen en datanutsbedrijf: hergebruik en delen van informatie mbt een renovatie bij alle betrokken partijen.</p>
		<p>Analyse van de vragen geregistreerd in het CRM om het beleid aan te sturen en zo een betere begeleiding/aanbod voor de burger mogelijk te maken.</p>	<p>Koppeling maken tussen CRM en DWH en BI-tool van de stad</p>	<p>- Proceseffectiviteit: blijvend vernieuwen en opvolgen of we de juiste dingen doen en de juiste effecten bereiken</p>
		<p>Alle maatregelen worden genomen om de privacy van de burger te garanderen.</p>	<p>De klant heeft toegang tot al zijn gegevens en kan met begeleiding van de SPOC de toegangsrechten van interne en externe partners beheren. Elke gebruiker (medewerker, partnerorganisatie) heeft slechts toegang tot noodzakelijke gegevens binnen zijn domein. Alle activiteiten worden gelogd.</p>	<p>- Hefboomeffect: het gebruik van een klantprofiel en CRM met pro-actieve communicatie binnen de gemeentelijke context is voor alle besturen een uitdaging dat ieder voor dezelfde ethische en juridische kwesties zet. De DPIA die voor dit project zal uitgevoerd worden, kan door elk bestuur dat hier rond wil werken hergebruikt worden.</p>

(▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)