

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Automatische informatie na ingave melding op website				
1) Minder inspanning voor de burger / medewerker	Gebruiksgemak dat melders ervaren bij het ingeven van een melding op de website en de opvolging ervan.	Via de net promotorscore meten we de ervaring van de burger bij het ingeven en opvolgen van een melding.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat het gebruiksgemak nu een score van 4/10 zou krijgen, vooral omdat de stand van zaken niet opgevolgd kan worden.	8/10
2) Minder vragen naar stand van zaken van melding	Aantal vragen naar stand van zaken van een melding dat gemeente ontvangt	Het aantal vragen over een melding dat ontvangen wordt vanaf melding tijdens een periode van 6 maanden.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat we momenteel vragen krijgen over 20% van de gedane meldingen omdat de stand van zaken niet opgevolgd kan worden.	Vermindering van aantal vragen met 30%
Burgers (en medewerkers) die materiaal reserveren dat moet geleverd worden				
1) minder inspanning door de burger	Gebruiksgemak dat melders ervaren bij het maken van een reservatie en de opvolging ervan	Via de net promotorscore meten we de ervaring van de burger bij het maken van een reservatie en de opvolging hiervan.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat het gebruiksgemak nu een score van 4/10 zou krijgen, vooral omdat de stand van zaken niet opgevolgd kan worden.	8/10
2) minder vragen over reservatie bij de diensten	Aantal vragen naar stand van zaken reservatie dat gemeente ontvangt	Het aantal vragen over een reservatie dat ontvangen wordt vanaf aanvraag reservatie tot levering materiaal tijdens een periode van 6 maanden.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat we momenteel vragen krijgen over 20% van de reservaties omdat de stand van zaken niet opgevolgd kan worden.	Vermindering van aantal vragen met 30%
Burgers (en medewerkers) die een evenementaanvraag doen met inname openbaar domein				
1) minder inspanning door de burger	Gebruiksgemak dat melders ervaren bij het doen van een aanvraag en de opvolging ervan	Via de net promotorscore meten we de ervaring van de burger bij het doen van een evenementaanvraag en de opvolging hiervan.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat het gebruiksgemak nu een score van 4/10 zou krijgen, vooral omdat de stand van zaken niet opgevolgd kan worden.	8/10
2) minder vragen over aanvraag bij de diensten	Aantal vragen naar stand van zaken aanvraag dat gemeente ontvangt	Het aantal vragen over een evenementaanvraag dat ontvangen wordt vanaf aanvraag tot goedkeuring tijdens een periode van 6 maanden.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat we momenteel vragen krijgen over 20% van de aanvragen omdat de stand van zaken niet opgevolgd kan worden.	Vermindering van aantal vragen met 30%
Eén centraal softwarepakket waarin alle werkopdrachten terecht komen				
1) minder e-mails en telefoons met opdrachten aan werkleider	Aantal opdrachten dat werkleider ontvangt per e-mail en telefoon i.p.v. via registratie in een systeem.	Het aantal opdrachten (o.a. n.a.v. een melding) dat de werkleider ontvangt per e-mail en telefoon per maand.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. Vandaag wordt het merendeel van de meldingen doorgegeven via e-mail of telefoon.	90% van alle opdrachten wordt ingegeven via het nieuwe systeem. Slechts 10% (uitzonderingen) wordt nog doorgegeven per e-mail of telefoon.
2) minder fouten in planning	Het aantal vergissingen dat gebeurt bij de opmaak van de planning van de werkopdrachten	Het aantal vergissingen dat gebeurt bij de opmaak van de planning van de werkopdrachten tijdens een periode van 6 maanden.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. Omdat vandaag niet alle opdrachten in 1 systeem staan, sluipen hier soms nog fouten in, gemiddeld enkele per maand.	Foutenmarge is gereduceerd tot 5% van alle opdrachten
3) grotere tevredenheid werkleider	Tevredenheid van de werkleider m.b.t. het systeem	Via een tevredenheidsmeting meten we de tevredenheid die werkleider ervaart m.b.t. de manier waarop meldingen en opdrachten worden afgehandeld bij de nulmeting en een half jaar na invoering van het nieuwe systeem.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat de tevredenheid vandaag op 4/10 ligt.	8/10
4) minder administratieve handelingen werkleider	Het aantal administratieve handelingen dat moet uitgevoerd worden vanaf de eerste melding tot de afsluiting van de opdracht.	Het aantal administratieve handelingen dat de werkleider moet uitvoeren vanaf het moment dat hij de melding ontvangt tot dat de opdracht is afgesloten.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat dit aantal vandaag rond 10 ligt.	Gemiddeld aantal stappen van de werkleider daalt met 20% bij een werkopdracht

5) kortere doorlooptijd tussen technische dienst en dienst mobiliteit door koppeling met GIPOD	Het aantal administratieve handelingen dat moet uitgevoerd worden vanaf de melding inname openbaar domein is minder	Het aantal administratieve handelingen dat de werkleider moet uitvoeren vanaf het moment dat hij de melding inname openbaar domein ontvangt is minder.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat dit aantal vandaag rond 10 ligt.	Gemiddeld aantal stappen van de werkleider daalt met 20% bij een werkopdracht
Duidelijk zicht op personeelsmiddelen				
1) minder manuele handelingen om beschikbaarheid personeel te zien	Het aantal manuele handelingen dat de werkleider moet uitvoeren om de planning op te maken	Het aantal manuele acties dat de werkleider dient uit te voeren om de planning op te maken.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. Vandaag moet de werkleider verschillende systemen naast elkaar open zetten om de planning te kunnen maken.	We streven ernaar dat al deze informatie geïntegreerd in het nieuwe systeem weergegeven worden waardoor geen aparte bronnen geraadpleegd moeten worden.
2) Minder vaak mensen uit vakantie terugroepen	Het aantal keer dat medewerkers worden teruggeroepen uit vakantie	Het aantal keer dat medewerkers worden teruggeroepen uit vakantie gedurende een jaar.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. Wij schatten dit nu op 5x per jaar.	0 (enkel nog in uitzonderlijke gevallen die niet veroorzaakt worden door problemen met opmaak planning)
3) minder vaak overwerken	Het aantal keer dat medewerkers gevraagd wordt om overuren te presteren	Het aantal keer dat medewerkers gevraagd wordt om overuren te presteren omwille van problemen met de planning gedurende een jaar.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. Wij schatten dit nu 20x per jaar	0 (enkel nog in uitzonderlijke gevallen die niet veroorzaakt worden door problemen met opmaak planning)
Makkelijker opmaken werkplanning				
1) correctere inschatting duurtijd	Aantal opdrachten waarvoor de uitvoeringstijd realistisch is ingeschat	Aantal opdrachten waarvoor de uitvoeringstijd realistisch is ingeschat per maand.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. Vandaag wordt de uitvoeringstijd niet stelselmatig geregistreerd waardoor er geen objectieve gemiddelde uitvoeringsduur beschikbaar is en de uitvoeringstijd subjectief wordt ingeschat.	Voor standaardopdrachten wordt de duurtijd altijd realistisch ingeschat waardoor de planning efficiënt kan opgemaakt worden. Enkel voor buitengewone opdrachten kan er nog een foutenmarge zijn.
2) minder administratieve handelingen werkleider	Het aantal administratieve handelingen dat moet uitgevoerd worden voor de opmaak van de planning	Het aantal administratieve handelingen dat de werkleider moet uitvoeren vanaf het moment dat hij de melding ontvangt tot het bezorgen van de planning aan zijn medewerkers.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat dit aantal vandaag rond 10 ligt.	Gemiddeld aantal stappen van de werkleider daalt met 20% bij een werkopdracht
3) minder tijdverlies bij briefing opdrachten	De duurtijd van de briefing 's ochtends en 's avonds	Gemiddelde duurtijd van de briefing 's ochtends en 's avonds uitgedrukt in minuten.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. Vandaag duurt deze briefing gemiddeld 15 minuten.	Gemiddelde duurtijd van de ochtend- en avondbriefing neemt af met 20%
Autonome dagelijkse werkings subteams technische dienst				
1) hogere werktevredenheid	Tevredenheid medewerkers m. b. t. het systeem	De tevredenheid die medewerkers ervaren m. b. t. de manier waarop meldingen en opdrachten worden afgehandeld wordt gemeten bij de nulmeting en een half jaar na invoering van het nieuwe systeem	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat de tevredenheid vandaag op 6/10 ligt.	8/10
2) minder tijdverlies door ontbrekende informatie	Het aantal keren dat medewerkers terugkeren of bellen om de opdracht te kunnen vervolledigen	Het aantal keren dat medewerkers terugkeren of bellen om de opdracht te kunnen vervolledigen tijdens één maand.	De nulmeting zal gebeuren in het voortraject. We schatten in dat dit vandaag enkele keren per maand gebeurt.	Het aantal keer dat medewerkers moeten terugkeren of bellen omwille van gebrek aan informatie daalt met 25%.