

Naam van de dienst/aanpak/project: Slimme digitale post via de Vlaamse Documentendienst **Datum:** 4/02/2022

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Burgers die hun e-Box reeds geactiveerd hebben				
Toename tevredenheid over de digitale dienstverlening	Tevredenheid over digitale dienstverlening	Percentage inwoners dat tevreden is over de digitale dienstverlening, over een bepaald jaar.	Zemst (2021): 71% Herent (2021): 66% Merksplas (2020): 73% Sint-Katelijne-Waver (2020): 78% <i>Gemeentemonitor</i>	Zemst: 75% Herent: 70% Merksplas: 75% Sint-Katelijne-Waver: 80%
Toename blootstelling aan het gebruik van e-Box door overheidsdiensten	Aantal acties om gebruik e-Box te promoten bij inwoners	Totaal aantal acties ondernomen door het lokaal bestuur om het gebruik van digitale post en e-Box te promoten bij de inwoners, in een bepaald jaar.	Zemst: geen Herent: geen Merksplas: geen Sint-Katelijne-Waver: geen	Zemst: 2 acties/jaar Herent: 2 acties/ jaar Merksplas: 2 acties/ jaar Sint-Katelijne-Waver: 2 acties/jaar
Afname papieren post, toename digitale post via e-Box	Aantal digitaal afgeleverde poststukken via e-Box	Totaal aantal digitaal afgeleverde poststukken via e-Box bij de inwoners, in een bepaald jaar.	Zemst: Geen cijfers (activatie eind 2021) Herent: geen Merksplas: geen Sint-Katelijne-Waver: 847 (onboarding sinds 21/08/2021)	Zemst: 43% (adoptiegraad eBox) Herent: 30% Merksplas: 25% Sint-Katelijne-Waver: 38% adoptatiegraad eBox SKW
Burgers die hun e-Box nog niet geactiveerd hebben				
Toename onboarding op digitale post en e-Box	Aantal digitaal afgeleverde poststukken via e-Box	Totaal aantal digitaal afgeleverde poststukken via e-Box bij de inwoners, in een bepaald jaar.	Zemst: geen Herent: geen Merksplas: geen Sint-Katelijne-Waver: 847 (onboarding sinds 21/08/2021)	Zemst: 40 % van alle post Herent: 6.416 doc / jaar (30% van 21.388) Merksplas: 268 (25% van 1.071) Sint-Katelijne-Waver: 40% van alle poststukken
Lokale besturen				
Afname tijdsbesteding aan de verwerking van papieren post	Aantal VTE ingezet voor verwerking papieren post	Totaal aantal VTE voor verwerking papieren post, ingezet in een bepaald jaar.	Zemst: 0,5 VTE Herent: 0,5 VTE Merksplas: 0,5 VTE Sint-Katelijne-Waver: 0,5 VTE	Zemst: 0,3 VTE Herent: 0,3 VTE Merksplas: 0,4 VTE Sint-Katelijne-Waver: 0,3 VTE
Afname print- en portkosten voor papieren post	Print- en portkosten	Totale exploitatie-uitgaven aan papier, inkt, printerservice, enveloppen en postzegels voor uitgaande post, in een bepaald jaar.	Zemst: 45 000 euro Herent: 43.144 euro frankeerkosten, + 180 euro papier + 427 euro inkt= 43.751 euro. Merksplas: 20.313,10 euro Sint-Katelijne-Waver: 50.000 euro	Zemst: 30 000 Herent: (- 30%) 30.200 euro 1 - 54 - 128 = 30.019 euro Merksplas: 16.000 Sint-Katelijne-Waver: 35.000 euro
Toename controle op uitgaande post	Aantal communicatielijnen tussen diensten om poststuk te versturen	Gemiddeld aantal communicatielijnen tussen diensten van intentie om poststuk te versturen tot effectief versturen van poststuk, gemeten voor een aantal use cases van het lokaal bestuur.	Zemst: 3 tot 4 Herent: 3 a 4 Merksplas: 1 à 2 Sint-Katelijne-Waver: 1 à 2	Zemst: 1 a 2 Herent: 1 a 2 Merksplas: 1 à 2 Sint-Katelijne-Waver: 1 à 2
Toename van het tijds- en plaatsafhankelijk werken voor medewerkers van centrale diensten (vb. Onthaal, Secretariaat en Dienst Communicatie)	Aandeel telewerk in de aanstelling van medewerkers secretariaat	Gemiddeld aandeel telewerk in de aanstelling voor alle medewerkers secretariaat in een bepaald jaar.	Zemst: Onthaal 1d/w, Sec 2d/w Herent: geen telewerk mogelijk Merksplas: geen telewerk mogelijk Sint-Katelijne-Waver: 50%/week mogelijk	Zemst: Onthaal 1d/w, Sec 3d/w Herent: 1 dag per week Merksplas: 1 dag per week Sint-Katelijne-Waver: 50%/week mogelijk
Agentschap Digitaal Vlaanderen				
Toename gebruik Mijn Burgerprofiel	Aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gebruikers van Mijn Burgerprofiel per maand, in een bepaald jaar.		
Toename verkeer via CitizenHub	Aantal verstuurd documenten	Totaal aantal documenten verstuurd vanuit CIPAL Schaubroek backoffice toepassingen via CitizenHub naar burgers, in een bepaald jaar.		
Onderaanemer Vlaamse overheid voor printstraat				
Toename aantal printopdrachten	Aantal printopdrachten	Totaal aantal printopdrachten uitgevoerd via Vlaamse Documentendienst, in een bepaald jaar.		
CIPAL Schaubroek of andere IT-leverancier				
Bouwen controleblok in CitizenHub	Beschikbaarheid controleblok	Beschikbaarheid controleblok dat de activatie van e-Box door de burger nagaat alvorens een poststuk afgeleverd wordt in e-Box via de Vlaamse Documentendienst.	0	1
Toename verkeer via CitizenHub	Aantal verstuurd documenten	Totaal aantal documenten verstuurd vanuit CIPAL Schaubroek backoffice toepassingen via CitizenHub naar burgers, in een bepaald jaar.		

Alternatief voor diensten: medewerkers

Kan Vlaanderen dit filteren per gemeente?