

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Klant krijgt automatische rechten	De feitelijke (en hiervan afgeleide) rechten toegekend per klant De kost om (uitzonderingen op) de regels te automatiseren moet lager zijn dan de huidige verwerkingskost	De feitelijke (en hiervan afgeleide) rechten die automatisch gedetecteerd kunnen worden, worden toegekend aan de klant tegen eind 2024	0-20%	100%
Klant heeft een beter overzicht van zijn sociale rechten en voldoende kennis van de context waarop die beslag hebben.	<i>Klant heeft digitaal overzicht</i>	<i>25% van de klanten gebruikt een digitaal overzicht om de status van hun betalingen, dossier, afspraken en rechten te zien elk jaar tegen eind 2024 (tegen 2030 50%)</i>	0%	25%
Administratieve taken worden zo veel mogelijk ondersteund door digitale toepassingen en 25% van onze klanten gebruikt deze kanalen ook 1 of meerdere keren per jaar om hun dossier op te volgen.	<i>Medewerker spendeert minder tijd aan administratieve taken.</i>	<i>Aantal telefoons/contactmomenten met onthaaldienst rond afspraken en eerstelijnszaken vermindert met 25%</i>	100%	75%
Klant moet zijn/haar verhaal niet steeds opnieuw doen noch bewijzen	Data wordt beter gedeeld binnen eigen organisatie en met partners	75 % van de relevante beschikbare kerngegevens zijn tegen eind 2024 samengebracht en, indien juridisch mogelijk, kunnen gedeeld worden met partners (tegen 2030 95%) volgens goed rechtenbeheer.	0%	75%
Klant moet zijn/haar verhaal niet steeds opnieuw doen noch bewijzen	Data wordt beter gedeeld binnen eigen organisatie en met partners. Elke stadsmedewerker heeft zicht op zijn relevante delen van het dossier van de klant. We vragen niets opnieuw dat we al weten.	We prefillen alle aanvragen met informatie van de klant die we al kennen	0%	100%
We wensen de processen die de klant moet doorlopen volledig te herbekijken ten einde een vlottere dienstverlening te faciliteren, hem meer controle te geven over waar hij staat in het proces, een vorm van rust te bieden en na het proces de nodige nazorg, Een eerste proces dat we zo wensen te herbekijken is schuldhulpverlening.	Klanten geraken eenvoudiger uit de schulden en kunnen beroep doen op toepassingen die hen helpen	Het proces rond schuldhulpverlening verloopt volgens een geoptimaliseerde klantgerichte digitale beleving tegen eind 2024. De klant beschikt over vijf toepassingen die hem daarbij kunnen helpen.	20%	100%
Klant begrijpt proces en is tevreden over digitale dienstverlening	Tevredenheid, uitval en gebruik meten	De klant begrijpt onze processen en weet wanneer er iets van hem verwacht wordt. 25% van de klanten gebruikt een digitaal overzicht om zijn GPMI op te volgen elk jaar (tegen 2030 50%). De helft daarvan gebruikt onze digitale toepassing om zijn taken te voltooien.	0%	25%
Onze medewerkers ondersteunen de klant bij hun digitale e-inclusie	Onze medewerkers werken maximaal in dezelfde toepassingen en schermen als de klant.	Onze medewerkers werken maximaal in dezelfde toepassingen en schermen als de klant.	0%	25%

Onze medewerkers ondersteunen de klant bij hun digitale e-inclusie	We wensen het volledige sociaal dossier platform te ontwikkelen volgens de principes van e-inclusie, met heldere iconen, klaar taalgebruik en met maximale ondersteuning voor de gehanteerde kanalen.	Elk scherm dat door een klant kan bekeken worden, maakt gebruik van heldere iconen en/of klaar taalgebruik.	0%	100%
--	---	---	----	------