

BURGER@DELFT.NL



RAPPORTAGE KIS-PROGRAMMA

In September 2002 is met de goedkeuring van de nota burger@delft.nl een nieuwe impuls gegeven aan het programma KIS voor de lopende collegeperiode.

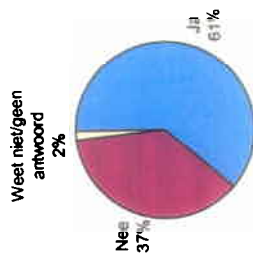
Meetbare doelstellingen is één van de belangrijkste uitgangspunten van de nota. De verdere ontwikkeling van een monitoringsystematiek was mede daarom één van de beslispunten. Hierbij is uitgegaan van een startsituatie, waarin een beperkt aantal indicatoren is opgenomen. In een vervolfase zou dit verder worden uitgewerkt en in relatie worden gebracht moeten worden met de INK-methodiek.

Conclusie van deze rapportage

1. Het programma KIS ligt op koers. Op vrijwel alle prestatie-indicatoren, die in de nota burger@delft.nl zijn opgenomen, wordt positief gescoord.

datum: 13 november 2003

1. Bent u bekend met de website van de Gemeente Delft



1. Prestatie-indicator:

Tevredenheid via DIP > 50 % in 2002.

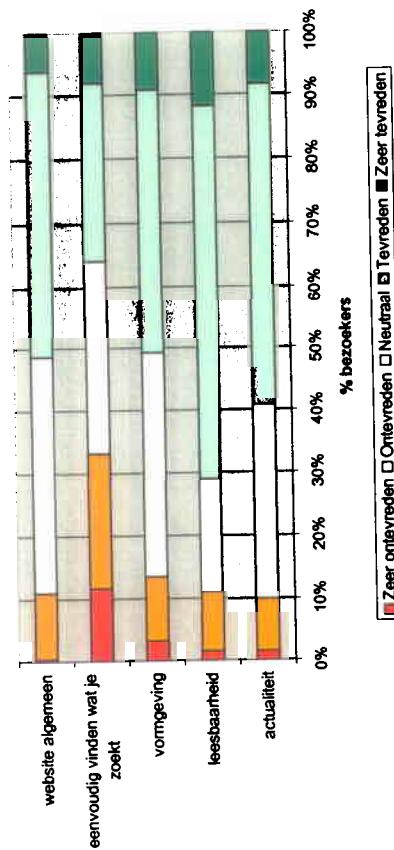
2. Toelichting:

Grafiek 2 geeft de tevredenheid weer van de website van de gemeente (www.gemeentedeflt.info) zoals deze is gemeten via het DIP. Het begrip tevredenheid is in het DIP gemeten door te kijken naar verschillende aspecten van de website. Te zien is dat alleen de eenvoud van zoeken momenteel onder de 50 % scoort. Deze score is dan slechts gebaseerd op de categorieën 'tevreden' en 'zeer tevreden'. Wordt tevens de categorie 'neutraal' meegerekend, dan wordt op alle aspecten een (zeer) goed resultaat bereikt.

Ondanks deze goede score is de tevredenheid van de website een punt van blijvende aandacht. Momenteel wordt er door het vakteam communicatie in samenwerking met O&S een onderzoek uitgevoerd naar de gebruikersvriendelijkheid van de site. In dit onderzoek worden een nieuwe inwoner van Delft, een ondernemer, een journalist, een raadslid en een frontoffice medewerker op interactieve wijze bevraagd over de website. Op basis van dit onderzoek zullen, waar nodig aanpassingen aan de website worden gemaakt.

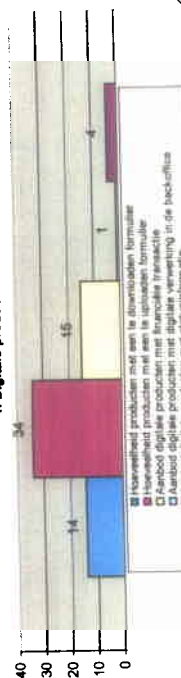
Grafiek 1 geeft een beeld van de bekendheid van www.gemeentedeflt.info. De website van de gemeente is momenteel bij 61% van de ondervraagden bekend. Dit percentage zal in de loop van het jaar nog verder moeten stijgen met behulp van communicatie rond digitale diensten.

2. Tevredenheid aspecten website

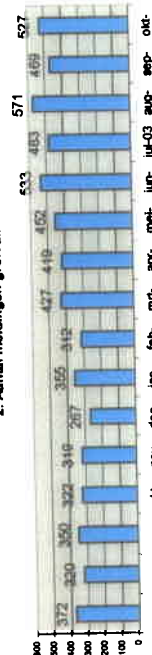


datum: 13 november 2003

1. Digitale producten



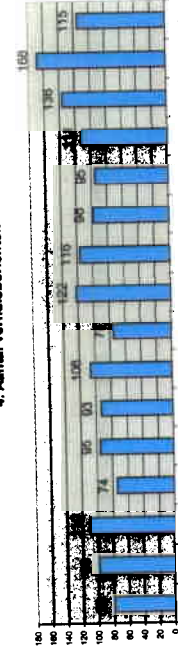
2. Aantal meldingen grofvuil



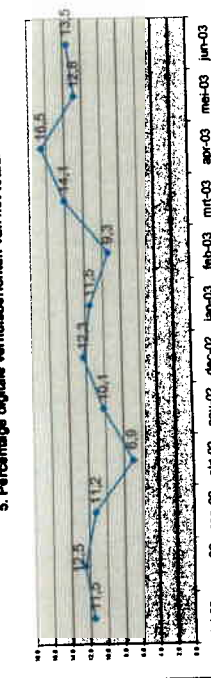
3. Aantal meldingen openbare ruimte



4. Aantal verhuisberichten



5. Percentage digitale verhuisberichten van het totaal

**1. Prestatie-indicator:**

- Aanwezigheid totaal aantal diensten via internet: 50 in 2003.
- Aanwezigheid internet-betalingsmodule in 2003.
- Dienst 'bericht verhuizing' beschikbaar; percentage digitale afhandeling 35 % in 2002.
- Dienst 'melding grof vuil' beschikbaar; percentage digitale afhandeling 10 % in 2002.
- Dienst 'uittreksel GBA' beschikbaar; percentage digitale afhandeling 20 % in 2002.

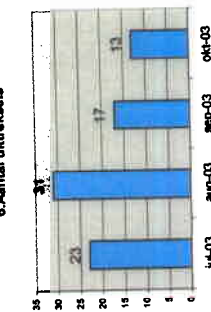
2. Toelichting:

Grafiek 1 geeft het aantal digitale producten op de website van de gemeente weer. Op basis van deze grafiek wordt duidelijk dat het aantal digitale producten in totaal boven de 50 is uitgestegen. Voorbeelden hiervan gaan van het downloaden van een aanvraagformulier voor bijzonder bijstand tot en met het digitaal doorgeven van een verhuisbericht of een melding grofvuil. Deze digitale producten kunnen enerzijds middels een te downloaden formulier worden aangevraagd (14), anderzijds door een formulier dat direct digitaal kan worden ingevuld en digitaal naar de gemeente kan worden verzonden (34). Een formulier kan direct digitaal worden ingevuld en wordt ook direct in de backoffice van de gemeente verwerkt. En daarnaast beschikt de gemeente sinds juni 2003 over een internet-betalingsmodule, zoals te zien is aan het aantal digitale producten met een financiële transactie (15).

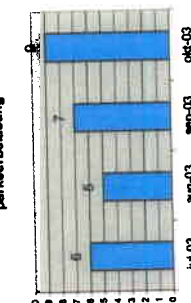
De grafieken 2, 3, 4, 6 en 7 geven het aantal digitale meldingen weer van respectievelijk 'melding grofvuil', 'melding openbare ruimte', 'verhuisberichten', 'Uttreksels uit het GBA' en 'naheffingsaanslagen parkeerbelasting'. Het percentage aangevraagde uittreksels uit het GBA ligt nog ver onder de 20%. Dit is hoofdzakelijk te wijten aan het nog niet uitgebreid communiceren van de dienst aan de bewoners van Delft.

Het percentage digitaal doorgeven van grofvuilmeldingen ten opzichte van andere meldingen ligt boven de 10% en wel gemiddeld op 14%. Het percentage digitaal doorgeven van verhuisberichten ligt onder de 35% en wel gemiddeld op 12%, zoals in grafiek 5 is af te lezen.

6. Aantal uittreksels



7. Aantal betaalde naheffingsaanslagen parkeerbelasting

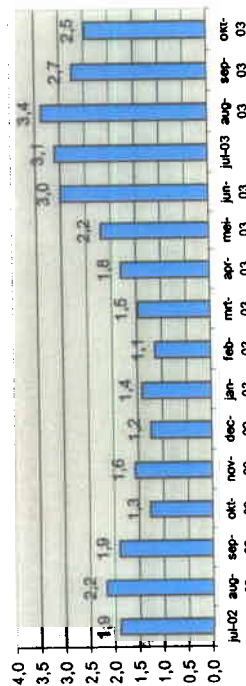
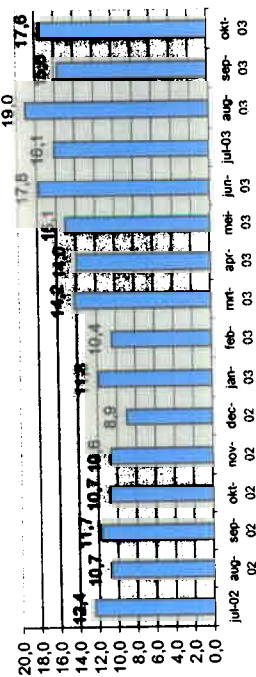


datum: 13 november 2003

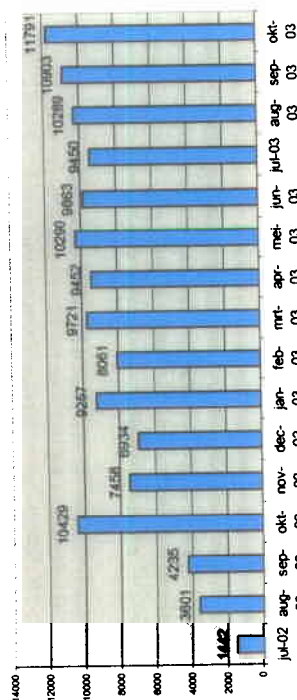
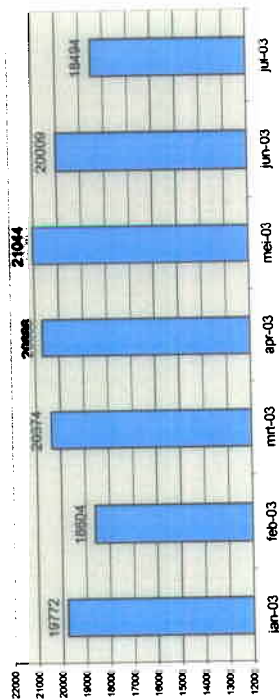
1. Toelichting:

Grafieken 1 en 2 geven het aantal bespaarde uren weer door het invoeren van de digitale diensten 'melding openbare ruimte' en melding 'Grofvuil'. Met elke digitale melding wordt een besparing gerealiseerd van 2 minuten ten opzichte van een telefonische melding. In de maand augustus heeft dit een besparing opgeleverd van 22,4 uur.

Buiten de hierboven genoemde invorderseffecten zijn er ook opbrengsten te signaleren in verbetering van dienstverlening. In het geval van de digitale diensten 'adreswijziging' en 'uittreksels uit de bevolkingsadministratie' hoeven inwoners van Delft niet langer fysiek langs de balie te komen.

1. Besparing melding openbare ruimte in uren per maand**2. Besparing grofvuil in uren per maand**

datum: 13 november 2003

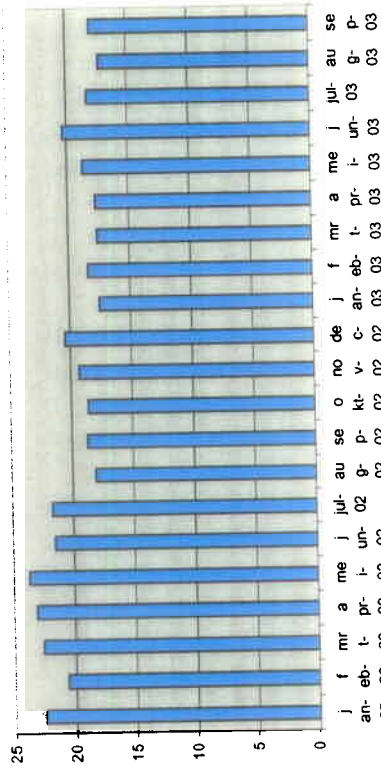
1. Prestatie-indicator:Bezoekersaantallen www.gemeentefl.nlBezoekersaantallen www.delft.nl**2. Toelichting:**

De bezoekersaantallen van de sites van de gemeente, blijken gedurende het jaar aanmerkelijk te zijn toegenomen. Ook blijkt bijvoorbeeld dat in de maand oktober, de maand waarin Z.K.H. prins Claus is bijgezet, is het bezoekersaantal explosief gestegen.

De bezoekersaantallen van de www.delft.nl worden sinds januari gemeten. Het bezoekersaantal van www.delft.nl is ruim twee maal zo hoog dan die van www.gemeentefl.nl. Sinds juli 2003 worden de bezoekersaantallen op www.gemeentefl.nl niet meer gemeten. Deze tijdelijke maatregel is genomen omdat dit de performance van de website verbetert. Momenteel worden de nodige maatregelen genomen om dit te verbeteren, waarna de tellers weer op de site zullen worden geplaatst.

datum: 13 november 2003

De afhandelings tijd in 2002 en 2003

**1. Prestatie-indicator:**

Vermindering van de afhandelings tijd in 2003.

2. Toelichting:

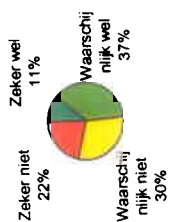
Zoals in grafiek 1 te zien is, is de afhandelings tijd in 2002 en 2003 enigszins afgenomen. De afhandelings tijd wordt gedefinieerd als de wachttijd van een klant plus de transactietijd van het verstrekken van een product aan die klant. De oorzaak van de afname van totale afhandelings tijd zit vooral in een afname in de wachttijd. Deze afname van de wachttijd kan worden toegeschreven aan het hele pakket van maatregelen die zijn doorgevoerd binnen de publieksbalie. Voornaamste maatregel die voor deze afname heeft gezorgd is de verruiming van de openingstijden.

datum: 13 november 2003

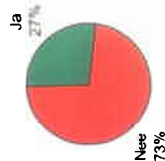
1. Kent u een van de digitale diensten 'grofuitmelding', 'verhuisbericht' of 'melding openbare ruimte'?



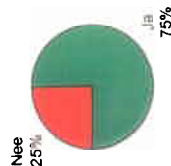
2. Wanneer u de mogelijkheid wordt geboden om producten direct digitaal te betalen, zou u dit dan doen?



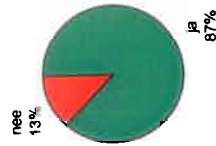
3. Heeft u wel eens via e-mail contact gehad met de gemeente?



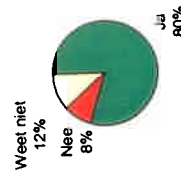
4. Heeft u antwoord gekregen op uw e-mail?



5. Was u tevreden over de reactie?



6. Denkt u dat het handig kan zijn om per e-mail contact met de gemeente de onderhouden?



1. Prestatie-indicator:

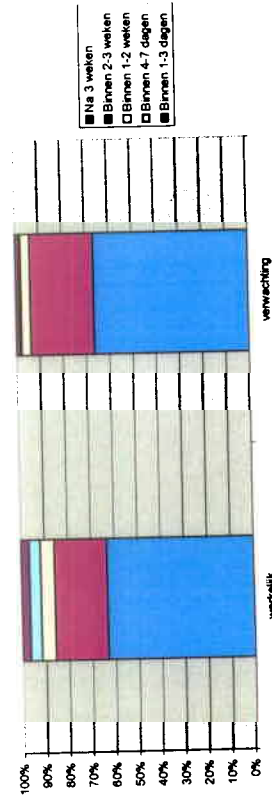
Nulmeting uitgevoerd en onderzoeksrapport beschikbaar.

2 Toelichting:

De nulmeting is uitgevoerd in de maand november van 2002 door gebruik te maken van het Digitaal Internet Panel (DIP). Dit is één van de 5 in 2002 uitgevoerde metingen.

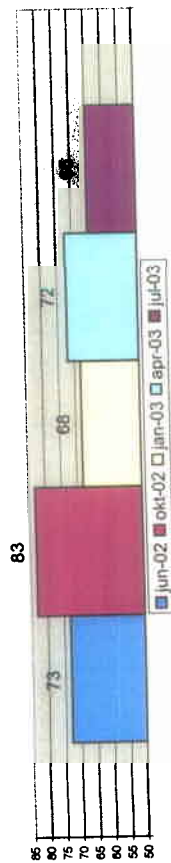
Er is een uitgebreidere rapportage beschikbaar.

7. Werkelijke en verwachte reactietijd e-mails

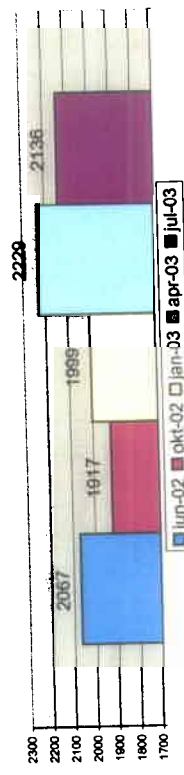


datum: 13 november 2003

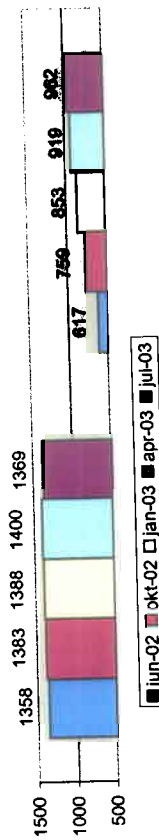
1. Percentage calls binnen de termijn afgesloten



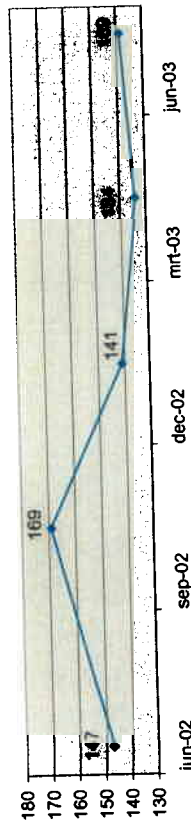
2. Totaal aantal calls servicedesk mbt werkplek



3. Aantal werkplek pc's in de gemeente en op scholen (DIA)



4. Aantal printers in de gemeente



1. Prestatie-indicator (uit dienstverleningsafspraken tussen vakteam ICT en de clusters):
percentage binnen termijn afgehandelde calls > 70 %.

2. Toelichting:

Het percentage binnen de termijn afgesloten calls (dit zijn de meldingen en opmerkingen die bij de Servicedesk ICT geregistreerd worden) ligt over het gehele jaar gezien boven de 70 % (grafiek 1).

Grafiek 2 presenteert het totaal aantal calls (geregistreerde aanvragen) bij de Servicedesk ICT.

Grafiek 3 geeft een beeld van de hoeveelheid pc's in de gemeente, hierbij is een onderscheid gemaakt in het totaal aantal pc's in de gemeente en het aantal pc's voor het DIA-project (pc's op scholen).

De laatste grafiek geeft het aantal printers weer die door de gemeente in gebruik zijn.