

BURGER@DELFT.NL



RAPPORTAGE KIS-PROGRAMMA

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

Meetbare doelstellingen was één van de belangrijkste uitgangspunten van de nota. De verdere ontwikkeling van een monitoringsystematiek was mede daarom één van de besispunten.

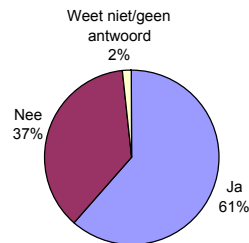
Daarbij werd uitgegaan van een startsituatie, waarin een beperkt aantal indicatoren werd opgenomen. In een vervolgfase zou dit verder worden uitgewerkt en in relatie worden gebracht moeten worden met de INK-methodiek.

Bij de behandeling van de nota is een eerste rapportage toegezegd in april 2003.

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.
2. Het is echter nog te vroeg om hier al te vergaande conclusies aan te verbinden. Tenslotte is het programma nog slechts een half jaar onderweg.
3. De systematiek van monitoring en prestatie-indicatoren dient verder ontwikkeld te worden.

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



1. Prestatie-indicator:

Tevredenheid via DIP > 50 % in 2002.

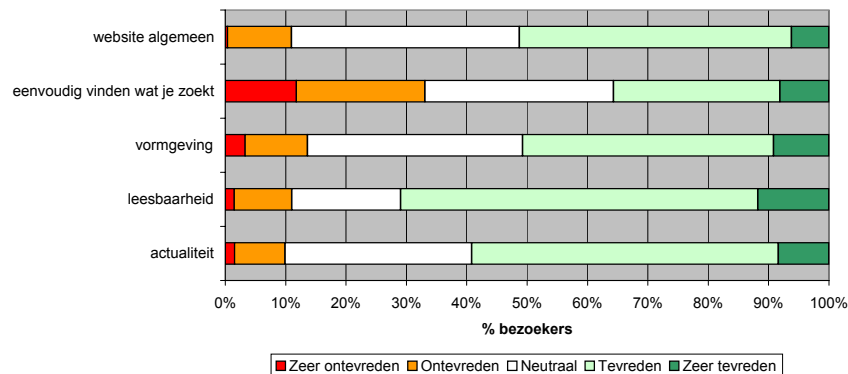
2. Toelichting:

Grafiek 2 geeft de tevredenheid weer van de website van de gemeente (www.gemeentedelft.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.gemeentedelft.info en de bezoekersaantallen. 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. De bezoekersaantallen blijken gedurende het jaar aanmerkelijk te zijn toegenomen. In de maand oktober, de maand waarin Z.K.H. prins Claus is bijgezet, is het bezoekersaantal explosief is gestegen.

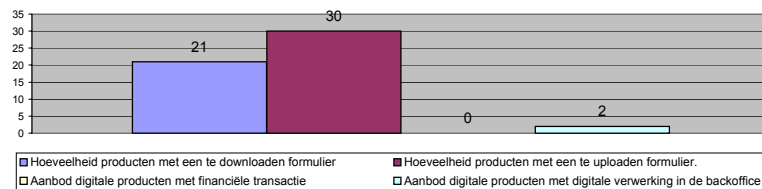
2. Tevredenheid aspecten website



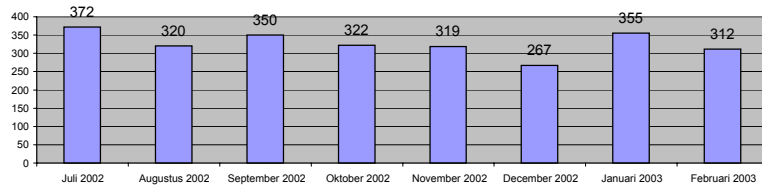
KIS-MONITORING DIGITALE BALIE

datum: 19 maart 2003

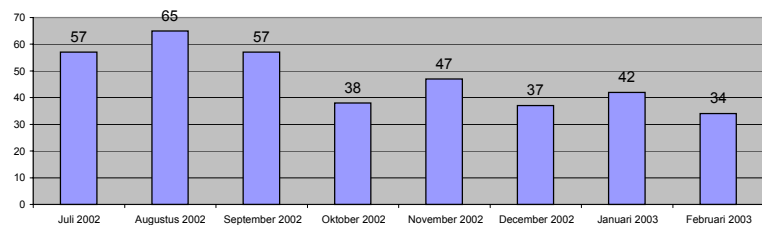
1. Digitale producten



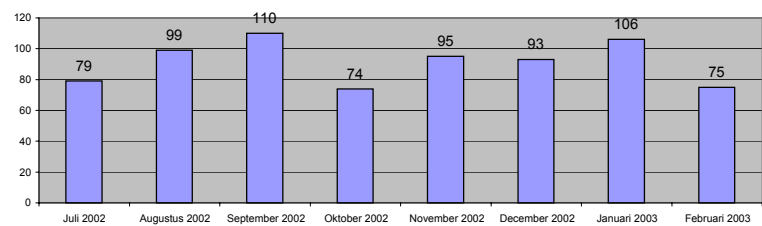
2. Aantal meldingen grofvuil



3. Aantal meldingen openbare ruimte



4. Aantal verhuisberichten



1. Prestatie-indicator:

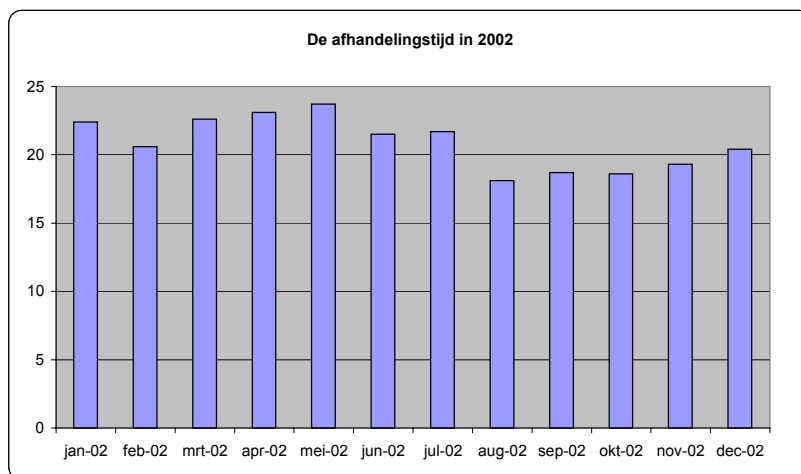
- Aanwezigheid totaal aantal diensten via internetsite: 50 in 2003.
- Aanwezigheid internet-betalingsmodule in 2003.
- Dienst 'bericht verhuizing' beschikbaar; percentage digitale afhandeling 3 % in 2002.
- Dienst 'melding grof vuil' beschikbaar; percentage digitale afhandeling 10 % in 2002.
- Dienst '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 product 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 (21), anderzijds door een formulier dat direct digitaal kan worden ingevuld en digitaal naar de gemeente kan worden verzonden (30). Twee formulieren kunnen direct digitaal worden ingevuld en worden ook direct in de backoffice van de gemeente verwerkt. De gemeente beschikt nog niet over een internet-betalingsmodule, zoals te zien is aan het aantal digitale producten met een financiële transactie (0).

De grafieken 2, 3 en 4 geven het aantal digitale meldingen weer van respectievelijk 'melding grofvuil', 'melding openbare ruimte' en 'verhuisberichten'.

De prestatie om het product 'uittreksel GBA' beschikbaar te hebben in 2002 en een percentage digitale afhandeling van 20 % te realiseren is niet gehaald. De dienst zal in de eerste helft van het jaar 2003 worden gerealiseerd. Reden van de vertraging is de koppeling van deze dienst aan de internet-betalingsmodule. 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 blijft voorshands ver onder de norm van 35% met een gemiddelde van 8%.

**1. Prestatie-indicator:**

Vermindering van de afhandelingstijd in 2003.

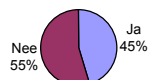
2. Toelichting:

Zoals in grafiek 1 te zien is, is de afhandelingstijd in 2002 enigszins afgenomen. De afhandelingstijd 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 afhandelingstijd 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.

KIS-MONITORING NULMETING

datum: 19 maart 2003

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



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



1. Prestatie-indicator:

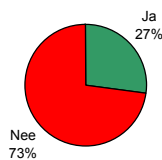
Nulmeting uitgevoerd en onderzoeksrapport beschikbaar.

2 Toelichting:

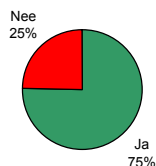
De nulmeting is uitgevoerd in de maand november van 2002 door gebruik te maken van het Digitaal Internet Panel (DIP). Dit is één van de 5 in 2002 uitgevoerde metingen.

Er is een uitgebreidere rapportage beschikbaar.

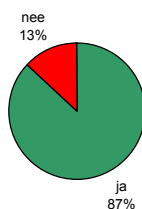
3. Heeft u wel eens via e-mail contact gehad met de gemeente?



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



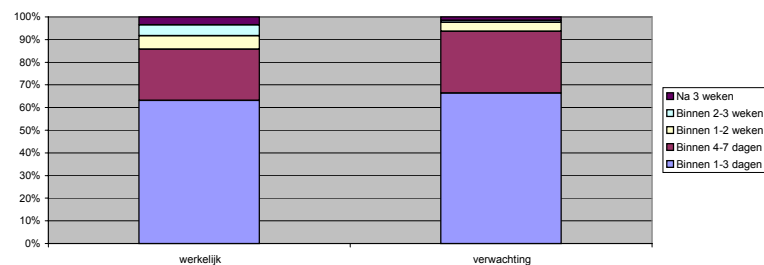
5. Was u tevreden over de reactie?



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

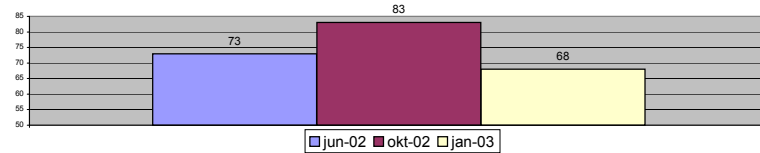


7. Werkelijke en verwachte reactietijd e-mails

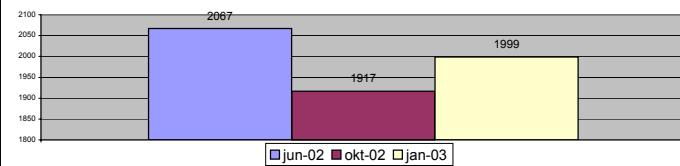


datum: 19 maart 2003

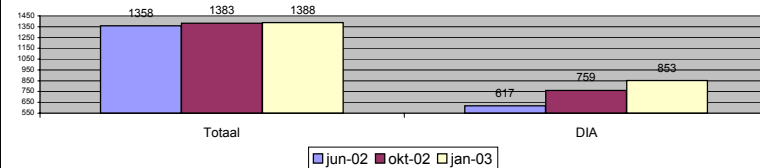
1. Percentage calls binnen de termijn afgesloten



2. Totaal aantal calls servicedesk mbt werkplek



3. Aantal werkplek pc's in de gemeente



1. Prestatie-indicator (uit dienstverleningsafpraak 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 bij de Servicedesk ICT.

Grafiek 3 geeft een beeld van de hoeveelheid werkstations in beheer bij vakteam ICT. Hierbij is een onderscheid gemaakt in het aantal werkstations in de gemeente (totaal) en het aantal ten behoeve van het DIA-project (pc's op scholen, die in beheer zijn bij ICT).

KIS-RAPPORTAGE ICT-PROJECTEN

datum: 19 maart 2003

PROJECTEN

Programma Toegankelijkheid

Impulsprojecten

Digitale formulieren (aanvraagformulieren)
FOS (Ontwikkeling standaardmodulen voor Digitale Dienstverlening)
Internetsite gemeentedeft.info deel techniek
vergunningen/ontheffingen status
Dienstverlening in wijkservicepunten
Pilot samenwerking woningbouwcorporaties
Vernieuwen productendatabase
Wijkservicepunten
Sociale AS (pilot E-loket)

STAND VAN ZAKEN

tijd	geld	menskracht	resultaat
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x

Bedrijfsvoeringsprojecten

Historische kadastrale kaarten (diep DED)
Verhalen in de buurt
Museum Website
Adressenbeheer
DelftCluster do-it (zwaan)
Insourcen Parkeerapplicatie TOR
Papaver: software
Digitaliseren bestemmingsplannen
mediatheek gemeentebreed
Site papaver
Digitaal archief voor projecten met externen
Harnaschpolder GIS
Breedband
ICT in Onderwijs: implementatie
Sociale (wijk)kaart

x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x

Programma Doeltreffendheid

Impulsprojecten

Gereedsschappen voor interactieve beleidsvorming
Vernieuwing RIS

Bedrijfsvoeringsprojecten

Invoeren CMS en uitbreiden website VAK
www.delft.nl
Wijksites
Delfts sociaal beleidmonitor
ISV-monitor (vakteam wonen)
Onderwijsmonitor
Woonconsumentenplatform
Beleidsmonitors

x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x

Programma Betrouwbaarheid

Impulsprojecten

Betalingsmodule (toegepast op uittreksels GBA)
--

x	x	x	x
---	---	---	---

Bedrijfsvoeringsprojecten

Operationele Informatie voorzieningen Brandweer (BRIS deel project)
Management Informatie Voorziening (MIV)
Vernieuwing Intranet
Invoeren DIS
Inzetten Protos bij AO beschrijving
Tijdverantwoording
Vervangen Cognos
Vervanging PSIS in PION
Koppelen module ziekteverzuim aan PION
Informatie en producten facilitair op Intranet fase 2
Vernieuwing Eagle (financieel systeem)

x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x
x	x	x	x

 = goed
 = attentie
 = ingrijpen
 Nog niet gestarte projecten zijn niet gescoord

Opmerking: momenteel is 1 wijkservicepunt gerealiseerd

In dit project is 8000 euro nodig voor de test. Dit geld is nog niet beschikbaar gesteld.

In overleg met opdrachtgever wordt naar goedgekeurde afronding gezocht.

De financiering van het project levert voorshands problemen op.

KIS-RAPPORTAGE ICT-PROJECTEN	
datum: 19 maart 2003	
PROJECTEN	STAND VAN ZAKEN
Internetkassa voor uittreksel GBA	x x x x
Office2000 Huisstijl	x x x x
pilot Xelion2	x x x x
Rekenmodel parkeren	x x x x
Aanleg infrastructuur v Bleijswijkstraat	x x x x
Retourapplicatie	x x x x
PKO / Doc4all	x x x x
Papaver: aansluiting	x x x x
GIS voor verkeer en vervoer Haaglanden	
Integraal beheer openbare ruimte	x x x x
Tijdelijke Voorziening BWS	x x x x
ICT infrastructuur Wijkcentrum Tanthof	x x x x
Begraafplaatsen-beheersysteem	x x x x
Voorraadbeheer exact	
Koppelen ARIS met Eagle	

 = goed
 = attentie
 = ingrijpen
 Nog niet gestarte projecten zijn niet gescoord

Programma Controleerbaarheid

Impulsprojecten

Stroomlijn Object Informatie (vh. Basisreg. adressen/gebouwen (vastgoed))	x	x	x	x
---	---	---	---	---

Bedrijfsvoeringsprojecten

Deelproject DED standaardisatie				
Elektronische factuurverwerking/scannen	x	x	x	x
SUB+ (1 subjectenbestand)				
Update AUTOCAD14 naar AUTOCAD Map 3	x	x	x	x
Implementatie GHS4all	x	x	x	x
Koppeling GWS4all GBA				
GIS voor mobiliteit				
Tekeningenbeheer Filenet/DIS	x	x	x	x
Koppeling Visy en ADR	x	x	x	x
Stadsbeheer op DocsOpen	x	x	x	x

Programma Doelmatigheid

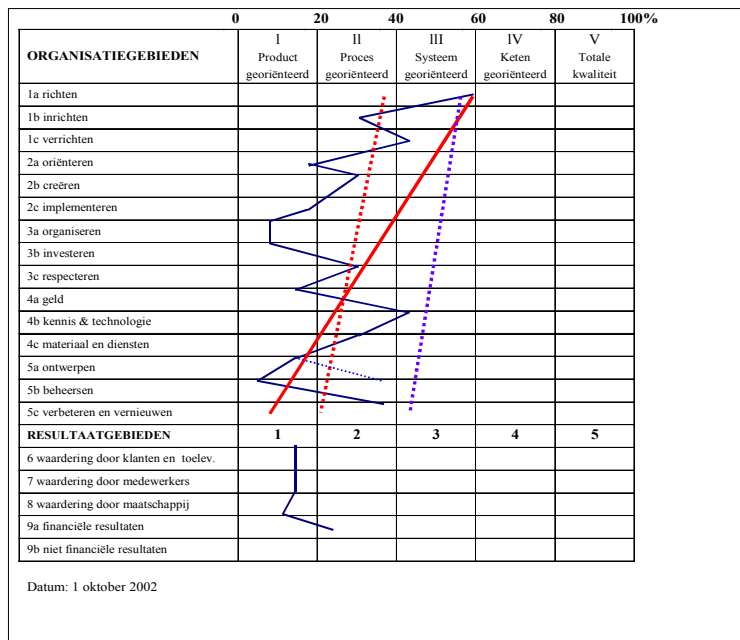
Bedrijfsvoeringsprojecten

ICT architectuur DED	x	x	x	x
Brandweer kazerne definitief	x	x	x	x
Vervanging TMS server + overstap naar Oracle	x	x	x	x
Inrichten ontwikkelservers GIS	x	x	x	x
Plan van Aanpak e-Policy Orchestrator				
Vervanging NT Clusters	x	x	x	x
Vervanging en uitbreiding NetDelft	x	x	x	x
Grote Interne verhuizingen	x	x	x	x
Remote beheer deel 2	x	x	x	x
Begeleiding vervanging telefooncentrale	x	x	x	x
Backup van AIX en Oracle				
Windows XP voor werkstations	x	x	x	x
Vervanging server + update GH+	x	x	x	x
Invoering PIV4All (GBA)	x	x	x	x
Uitwijk GBA	x	x	x	x
Update Oracle-Uniface	x	x	x	x
ICT-ontwikkelingen binnen TOR				
Verbeteren Scannen IV's	x	x	x	x
MOSA	x	x	x	x
ICT-ontwikkelingen binnen WIZ				
Vervangen IF scan-applicatie	x	x	x	x
beheersysteem openbare verlichting				
Aansluiten projectlocaties (TU-zuid, Harnaschpolder)				
Uitbreiding telefooncentrale Buitenhofdreef	x	x	x	x
Kassa kerkpolder	x	x	x	x
Aansluiting Buitenposten Stadsbeheer/Sportbedrijf	x	x	x	x
Sportas zalenverhuur vervangen	x	x	x	x

De prioriteit is -mede in verband met de complexiteit- verlaagd
 Leverancier heeft niet aan alle verplichtingen voldaan. Juridisch traject voor schadevergoeding gestart.

KIS-MONITORING INK-ZELFEVALUATIE

datum: 19 maart 2003



1. Prestatie-indicator:

Eerste zelfevaluatie op basis van INK-model

2. Toelichting:

De eerste zelfevaluatie van het programma KIS heeft in september 2002 (dus direct na de behandeling in de raad van de nota burger@delft.nl) plaatsgevonden op basis van door de gemeente verstrekte gegevens door een extern bureau (Northedge b.v.). Bij de interpretatie van de profielschets wordt gekeken naar grote uitschieters naar links of naar rechts. Deze geven inzicht in belangrijke verbetergebieden, respectievelijk sterkten en zwakten van de organisatie.

De doorgetrokken rode lijn loopt van fase III schuin naar beneden naar fase I. Deze hellingshoek is te groot, wat inhoudt dat er nog onvoldoende samenhang is tussen alle organisatorische aspecten. Het meest wenselijke patroon, is een patroon dat diagonaal verloopt (zie de rode stippellijn) maar minder schuin. Boven in de grafiek loopt de stippellijn vanuit leiderschap (fase II) rechts ligt naar links onderaan bij processen in begin fase II. Het patroon van deze profielschets is grillig en wijst op onbalans tussen de aandachtsgebieden.