

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 doelstelling zijn één van de belangrijkste uitgangspunten van de nota. De verdere ontwikkeling van een monitoringsystematiek was mede daarom één van de beslispunten, die met deze monitor verder wordt uitgewerkt. In 2003 is tweemaal gerapporteerd. Dit is de eerste monitor van 2004 waarin de nieuwe prestatie-indicatoren zijn verwerkt (jaarplan 2004). Voor het eerst is een samenvatting bijgevoegd, waarin door middel van een kleurcodering per item een resultaat per 1 april wordt weergegeven.

Momenteel –maar dat is ook niet verwonderlijk- is nog niet op alle onderdelen de gewenste situatie bereikt.

Tenslotte is dit de rapportage van het eerste kwartaal en de prestatie-indicatoren dekken geheel 2004 af.

Het zou dus eerder vreemd zijn als nu al alle indicatoren in het groen stonden. Dan zou de meetlat niet hoog genoeg gelegd zijn.

Daarbij is Delft één van de weinige gemeenten, die een integrale benadering voorstaat op alle gemeente terreinen. Het programma KIS is geen digitaal hoogstandje op een aantal onderdelen, maar een veranderingstraject dat (op langere termijn) iedere medewerker in zijn werkzaamheden raakt.

Die betrokkenheid van medewerkers is dan ook essentieel. Het organiseren daarvan is echter geen sinecure. Medewerkers moeten KIS-projecten gaan zien als meerwaarde en niet als meer werk.

Door KIS-projecten moeten werkzaamheden, kwalitatiever, eenvoudiger, beter, sneller afgehandeld kunnen worden. KIS is hierdoor geen informatisering, maar verandering waarbij techniek, organisatie en inhoud in evenwicht moeten zijn. Communicatie en organisatorische aspecten zijn daarbij even belangrijk als inzet van (nieuwe) techniek.

Het KIS-programma is daardoor een langzaam gestaag proces van de lange adem. Dat komt terug in de gestelde doelen en de voortgang.

Vanuit de regiegroep DKO vindt de monitoring op het geheel plaats. Op basis daarvan wordt (bij)gestuurd, waarbij de INK-methodiek een belangrijke rol speelt (PDCA-cyclus). Het maken van keuzes en het vasthouden van de gekozen lijn (standaardisering b.v.) wordt daarbij belangrijker.

In het jaarplan 2005, dat in het najaar gepresenteerd zal worden, zal hier verder op worden ingegaan.

Meer in detail kan nog gemeld worden dat de vergelijking van de digitale producten met de cijfers vanuit de backoffice nog niet altijd betrouwbaar is. Dat komt doordat de gegevens vanuit diverse systemen worden betrokken, die een verschillende output genereren, die niet altijd met elkaar is te vergelijken. Hier wordt overigens gewerkt aan verbetering.

Daarnaast zal de komende periode een communicatiecampagne worden ingezet juist op die producten die nu nog wat achterblijven.

Tenslotte is het de bedoeling om in de communicatiestrategie meer aandacht te geven aan de veranderingsimpuls.

De eindconclusie op basis van de hier gepresenteerde monitor is dat het programma KIS op koers ligt, maar dat dit geen reden mag zijn om te verslappen. Op langere termijn zal de grote lijn van het programma KIS als veranderingstraject (ook in relatie met andere programma's als b.v. Dienstverlening) aandacht behoeven. Het jaarplan 2005 is de eerste gelegenheid om daarop terug te komen.

SAMENVATTING

	GOED
	AANDACHT
	NIET GOED
	(NOG) NIET BEKEND

peildatum 1 april 2004

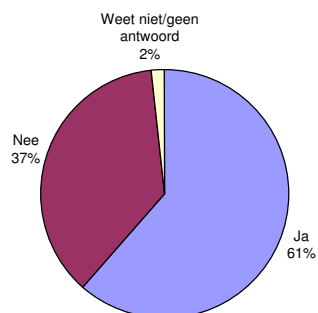
	DEELPROGRAMMA	PRESTATIENORM	METING	PI	RESULTAAT	NADERE INFORMATIE
1	Toegankelijkheid	Tevredenheid website	Tevredenheid via DIP	> 60 %		De categorieën 'neutraal', 'tevreden' en 'zeer tevreden' moeten samen > 60 % scoren
2	Toegankelijkheid	Plaats in top-10 van gemeentesites	Landelijke monitors op www.webdam.nl en www.advies.overheid.nl	Top 10 plaats		Op www.webdam.nl op plaats 2, maar op advies.overheid.nl niet in top 10
3	Toegankelijkheid	Digitale formulieren en diensten	Aanwezigheid; aantal	> 100		01/04: 78
4	Toegankelijkheid	Betaalde diensten	Aanwezigheid; aantal diensten met digitale betaalmogelijkheid	> 20		01/04: 19
5	Toegankelijkheid	Verhuisberichten	Aanwezigheid; percentage digitaal afgehandeld	> 35		02/04: ca. 10 %
6	Toegankelijkheid	Status afhandeling vergunningaanvragen	Aanwezigheid; aantal waarvan status digitaal te volgen is	> 4		01/04: 5
7	Toegankelijkheid	Meldingen openbare ruimte	Aanwezigheid; percentage digitaal afgehandeld	> 20		02/04: ca. 8 %
8	Toegankelijkheid	Melding grof vuil	Aanwezigheid; percentage digitaal afgehandeld	> 20		02/04: ca. 29 %
9	Toegankelijkheid	Uittreksel GBA	Aanwezigheid; percentage digitaal afgehandeld	> 20		03/04: ca. 10 %
10	Toegankelijkheid	Daling bezoek infobalie Phoenixstraat	Klantvolgsysteem BAVAK	> 5		03/04: bezoekres aantal verloopt nog te grillig om een daling te constateren
11	Toegankelijkheid	Unieke bezoekers www.gemeentedelft.info	Statistiekenteller op website	Gemiddeld > 11.000		02/04: ca. 12.500
12	Toegankelijkheid	In gebruikname callcenter	Opening callcenter	Callcenter in gebruik		
13	Toegankelijkheid	Afhandelingsstijd	Klantvolgsysteem BAVAK	< 20 minuten		
14	Doeltreffendheid	RIS	Eindrapport	Randvoorwaarden bekend en gecommuniceerd		
15	Doeltreffendheid	Inzet digitale discussieforum	Aantal discussies	> 7		
16	Doeltreffendheid	Inzet DIP (Delfts Internet Panel)	Aantal panelmetingen	> 6		01/04: in 2004 2 metingen uitgevoerd
17	Doeltreffendheid	Wijkcommunities	Aantal	> 7		
18	Doeltreffendheid	Digitale beleidsmonitor	Aantal	> 3		01/04: nog geen digitale beleidsmonitor
19	Doeltreffendheid	Wijkinformatiepunten	Totaal aantal	3		
20	Betrouwbaarheid	Intranet	Beschikbaarheid	Ingebruikname		afronding niet in 2004, o.a. vanwege vele relaties (dis, eagle, o.a.) en afhankelijkheden
21	Betrouwbaarheid	DIS	Digitale postverzending	Gerealiseerd		

SAMENVATTING

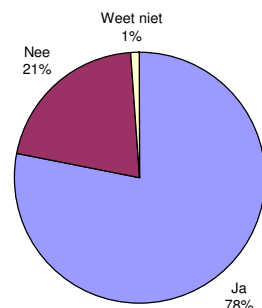
22	Controleerbaarheid	Objectgegevens	Audit om kwaliteit gegevens te meten	95 % juist		
23	Controleerbaarheid	Subjectgegevens	Aanwezigheid	Eindrapport quickscan		
24	Controleerbaarheid	GIS-standaard	Aanwezigheid	Werkende GIS-applicatie		
25	Doelmatigheid	Afhandeling calls Servicedesk ICT	Registratiesysteem	> 70 %		
26	Doelmatigheid	Besturingssysteem servers en pc's	Registratiesysteem	Opgewaardeerd naar nieuwe versie		
27	Doelmatigheid	Beveiliging	Beveiligingsplan	Beveiligingsrisico's in beeld gebracht in eindrapportage		

	IMPULSPROJECTEN	TIJD	GELD	MENSEN	RESULTAAT	NADERE INFORMATIE
ToGa 04	Callcenter					
ToGa 03	E-loket					
ToGa 04	Standaardmodulen (digitale dienstverlening)					
DT 03	Instrumentarium interactieve beleidsvorming					
DT 04	Digitale beleidsmonitors					
DT 04	Opzetten en uitbreiden gemeenschappen					
B 03	aanzet vernieuwing RIS					
B 04	Vernieuwen Intranet					
B 04	DIS fase 2					
B 04	Management informatievoorziening WIZ - externe partners					
C 04	Stroomlijning objectinformatie					
C 04	Stroomlijning subjectinformatie					
C 04	Geografisch Informatie Systeem					1/4/04: Geen enkele leverancier voldoet aan de basisvoorwaarden. Naar 2005.
DM 04	Beveiligingsplan					
DM 04	INK kwaliteitsborging / samenwerking TUD					

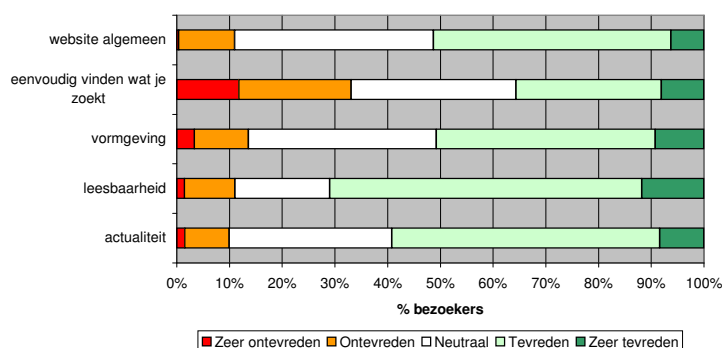
1. Bent u bekend met de Gemeentesite? (2003)



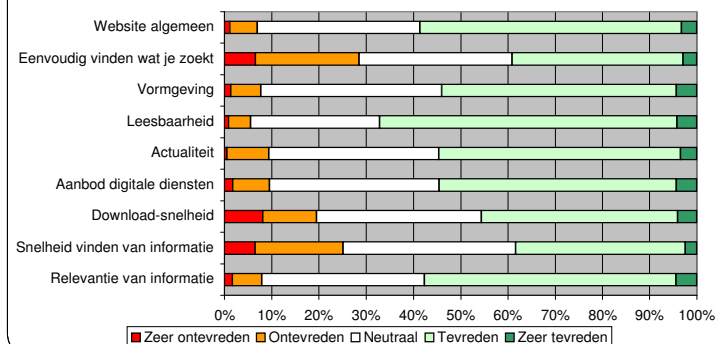
2. Gemeentesite bezocht? (2004)



3. Tevredenheid aspecten website 2003



4. Tevredenheid aspecten website 2004



1. Prestatie-indicator:

A. Tevredenheid website groter dan 60 %

2. Toelichting:

De grafieken geven de resultaten weer van vragen die in 2003 en in 2004 aan het Delfts Internet Panel (DIP) zijn gesteld.

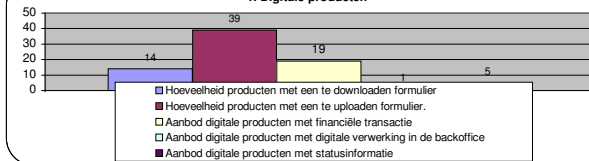
Grafiek 1 en 2 geven een beeld van de bekendheid in 2003 respectievelijk het percentage bezoekers van www.gemeentedelft.info in 2004. De website van de gemeente was in 2003 bij 61% van de ondervraagden bekend, in 2004 is niet zozeer gekeken naar de bekendheid maar naar het percentage dat de website heeft bezocht. Dit percentage is gestegen naar 78 %. Met behulp van communiceren over de website en de digitale diensten die zijn te krijgen zal het percentage nog verder moeten stijgen.

De grafieken 3 en 4 geven de tevredenheid weer van de website van de gemeente (www.gemeentedelft.info) zoals deze is gemeten via het DIP in 2003 en in 2004. Het begrip tevredenheid is in het DIP gemeten door te kijken naar verschillende aspecten van de website, deze aspecten zijn in 2004 verder uitgebreid. In vergelijking met 2004 is de tevredenheid op drietal punten verbeterd, alleen de leesbaarheid en de actualiteit scoren minder hoog. Te zien is dat de eenvoud van zoeken, de download-snelheid en de snelheid waarop informatie wordt gevonden onder de 50 % scoren. 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.

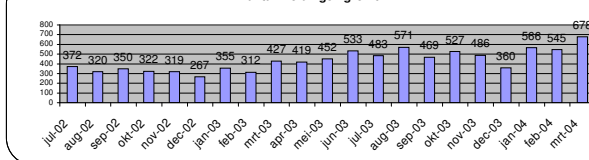
Ondanks deze goede score is de tevredenheid van de website een punt van blijvende aandacht. In 2004 zullen de minder sterke punten worden verbeterd. In april 2004 wordt de download-snelheid verbeterd en in de loop van het jaar zal de indeling van de website worden verbeterd, zodat informatie makkelijker en sneller wordt gevonden.

datum: 26 april 2004

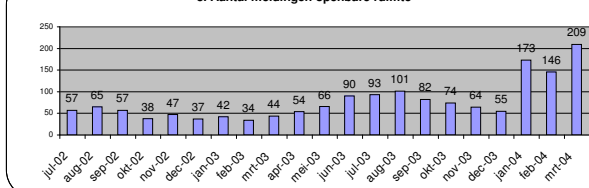
1. Digitale producten



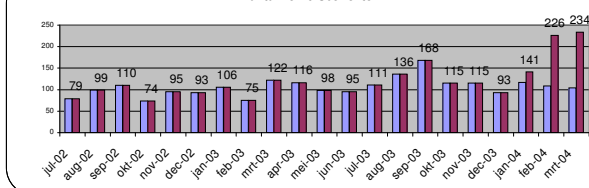
2. Aantal meldingen grofvuil



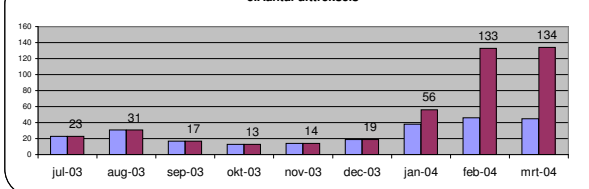
3. Aantal meldingen openbare ruimte



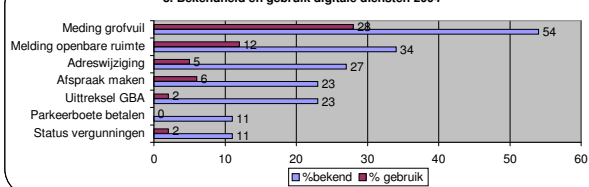
4. Aantal verhuisberichten



5. Aantal uittreksels



8. Bekendheid en gebruik digitale diensten 2004



1. Prestatie-indicator:

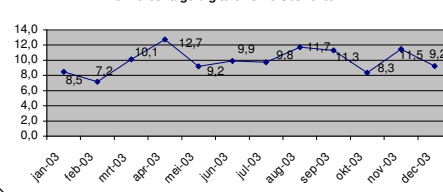
- A. Meer dan 100 digitale formulieren/diensten aanwezig via de Internetsite van de gemeente
- B. Meer dan 20 diensten waarvoor digitaal betaald kan worden beschikbaar op de internetsite.
- C. Voor meer dan vier soorten vergunningaanvragen is het mogelijk de status te volgen via internet.
- D. Meer dan 35 % van de verhuisberichten wordt digitaal afgehandeld.
- E. Meer dan 20 % van de meldingen openbare ruimte wordt digitaal afgehandeld.
- F. Meer dan 20 % van de grofvuil meldingen wordt digitaal afgehandeld.
- G. Meer dan 20 % van de aanvragen voor uittreksels uit het GBA wordt digitaal afgehandeld.

2. Toelichting:

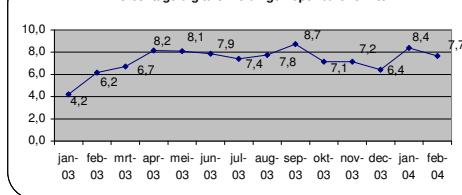
- A. Grafiek 1 geeft het aantal digitale producten op de website van de gemeente weer. Op basis van deze grafiek wordt duidelijk dat het aantal digitale producten inmiddels tot de 78 is uitgestegen. Voorbeelden hiervan gaan van het downloaden van een aanvraagformulier voor bijzonder bijstand tot en met 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 (39). Eén formulier kan direct digitaal worden ingevuld en wordt ook direct in de backoffice van de gemeente verwerkt.
- B. Sinds juni 2003 beschikt de website van de gemeente over een internet-betalingsmodule, zoals te zien is aan het aantal digitale producten met een financiële transactie (19).
- C. Inmiddels kan ook van een vijftal aanvragen voor producten de status worden bekeken, zoals de aanvraag voor en bouwvergunning.
- D. Het percentage digitaal doorgegeven verhuisberichten blijft nog steeds achter ten opzichte van het totale aantal. De gegevens van het fysieke aantal zijn bekend tot en met december 2003. Dit lagere percentage wordt gedeeltelijk veroorzaakt doordat de registratie van de digitale verhuisberichten niet juist is. Een digitale melding kan namelijk uit meerdere personen bestaan, dit wordt echter als één verhuizing gerekend. Bij de fysiek doorgegeven verhuizingen wordt daarentegen het aantal personen gerekend. Daarnaast is vanaf februari 2004 het percentage digitale meldingen gestegen. Dit wordt veroorzaakt doordat het voor corporaties mogelijk is geworden om via een beveiligde internetomgeving, met toestemming van de huurder, de GBA-gegevens van de huurder en eventuele medebewoners te controleren, en direct via het web de verhuizing aan de gemeente door te geven. De paarse kolommen in grafiek 4 en 5 geven het totaal aantal verhuizingen en uittreksels weer die via het internet en via de corporaties is binnen gekomen.
- E. Het percentage digitaal afgehandelde meldingen openbare ruimte ligt ver onder de 20% en wel rond 8%. Een teleurstellend percentage dat in de loop van dit jaar zal moeten stijgen door uitgebreidere communicatie over dit product.
- F. Het percentage digitaal afgehandelde grofvuilmeldingen ligt ver boven de 20% en wel rond 28%.
- G. Het percentage aangevraagde uittreksels uit het GBA ligt nog onder de 20% en wel op ongeveer 10%. Dit percentage zal dit jaar nog verder moeten stijgen.

Grafiek 8 geeft de resultaten van het DIP weer. In het DIP is gevraagd naar de bekendheid met en het gebruik van digitale diensten van de gemeente.

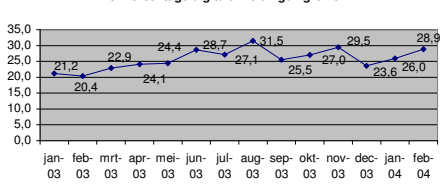
6. Percentage digitale verhuisberichten



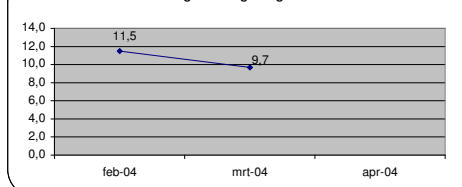
7. Percentage digitale meldingen openbare ruimte



9. Percentage digitale meldingen grofvuil



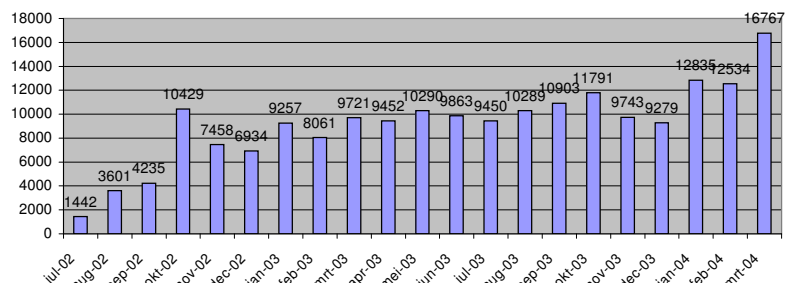
11. Percentage aanvragen digitale uittreksels



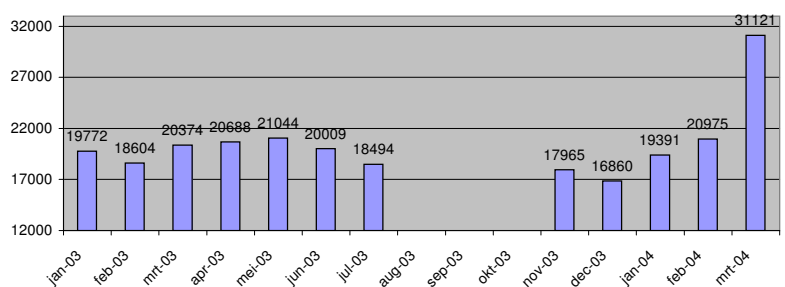
KIS-MONITORING BEZOEKERSAANTALLEN (TOEGANKELIJKHEID)

datum: 26 april 2004

Bezoekersaantallen www.gemeentedelft.info



Bezoekersaantallen www.delft.nl



1. Prestatie-indicator:

- Gemiddeld meer dan 11.000 unieke bezoekers per maand op www.gemeentedelft.info
- Plaats in de top-10 van landelijke gemeentesites

2. Toelichting:

De bezoekersaantallen van de sites van de gemeente, blijken gedurende het jaar aanmerkelijk te zijn toegenomen. Inmiddels is het aantal unieke bezoekers in 2004 gestegen tot boven de 12.000. Het aantal unieke bezoekers van www.delft.nl is gemiddeld rond de 20.000. De bezoekersaantallen van www.delft.nl zijn halverwege de maand juli tot en met oktober 2003 niet gemeten. Deze tijdelijke maatregel is genomen omdat dit de performance (snelheid) van de website verbetert.

De stijging van het aantal bezoekers in de maand maart (2004) is veroorzaakt door de publiciteit rond de bijzetting van Koningin Juliana.

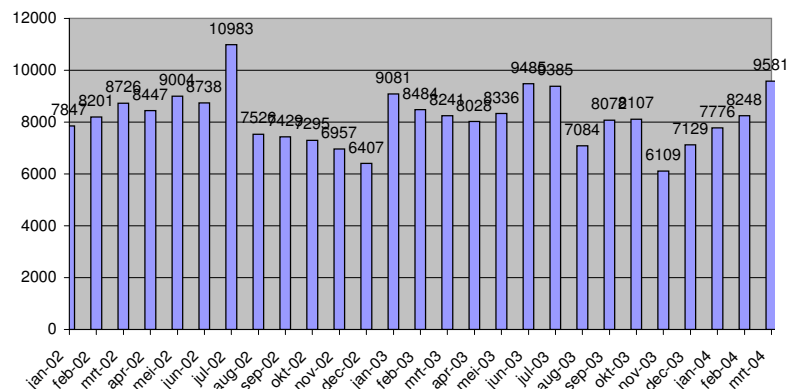
De website van Delft staat opnieuw op de tweede plaats in de ranking van Webdam. Webdam beoordeelt alle overheidswebsites op mate van dienstverlening, inhoud, communicatie en vormgeving en heeft nu voor de tweede achtereenvolgende keer Delft hoog genoteerd op haar lijsten.

Op de monitor www.advies.overheid.nl staat Delft op de 32^{ste} plek. Momenteel wordt een voorstel uitgewerkt om deze ranking te verbeteren.

KIS-MONITORING PUBLIEKSBALIE (TOEGANKELIJKHEID)

datum: 26 april 2004

Aantal bezoekers publieksbalie



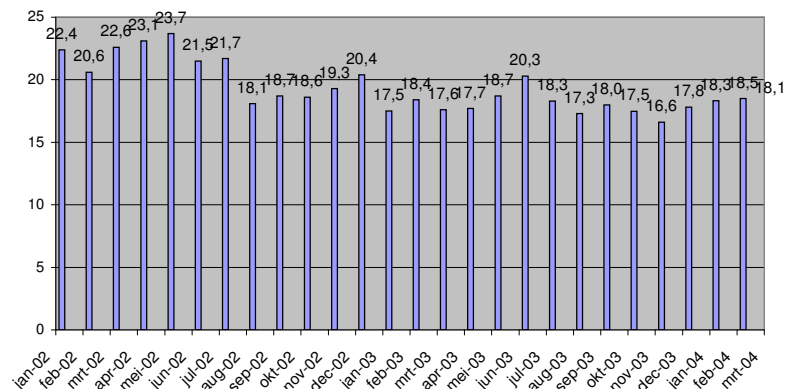
1. Prestatie-indicator:

- Een daling van meer dan 5% van het aantal bezoekers aan de Phoenixstraat.
- De gemiddelde afhandelingsijd is verminderd tot minder dan 20 minuten.

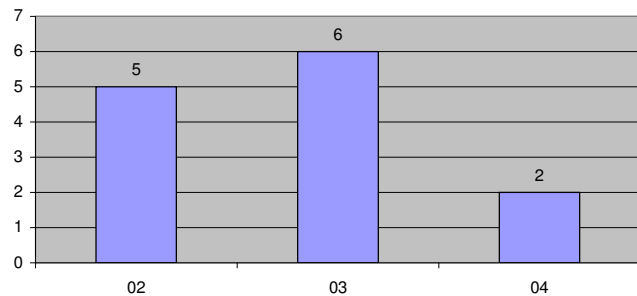
2. Toelichting:

- Grafiek 1 geeft een overzicht van het aantal bezoekers aan de Phoenixstraat. Op basis van deze gegevens kan geen daling van het aantal bezoekers van 5 % worden geconstateerd.
- Zoals in grafiek 2 te zien is, is de gemiddelde afhandelingsijd in 2002 en 2003 behoorlijk afgenomen. De afhandelingsijd 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 afhandelingsijd 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, waaronder digitale dienstverlening.

De afhandelingsijd in 2002, 2003 en 2004



Aantal metingen via DIP

**1. Prestatie-indicator:**

- A. Randvoorwaarden vernieuwing RaadsInformatieSysteem (RIS) bekend en met doelgroep gecommuniceerd.
- B. Het discussieforum is meer dan 7 keer ingezet.
- C. Het Delfts Internet Panel (DIP) is meer dan 6 keer ingezet.
- D. 7 wijkcommunities zijn in gebruik genomen
- E. De gemeente beschikt over meer dan 3 digitale beleidsmonitors
- F. 3 wijkinformatiepunten zijn in gebruik genomen

2. Toelichting:

- A. De zoekfunctionaliteit van het RIS is in 2003 verbeterd, maar werkt nog niet optimaal. Volgende stap is om de besluitvormingsprocedure om te zetten in het documentair informatiesysteem (DIS), hierdoor zal ook het vinden van documenten worden verbeterd.
- B. De gemeente beschikt nog niet over een discussieforum. In de tweede helft van 2004 zal het discussieforum beschikbaar worden op www.gemeentedelft.info
- C. Uit grafiek 1 blijkt dat in 2004 het DIP twee maal ingezet. In 2003 was dit zes maal. In de zes metingen die in 2003 hebben plaatsgevonden zijn acht verschillende onderwerpen aan de orde geweest: Burgerparticipatie, evaluatie DIP, begraafplaatsen, lokaal sociaal beleid, stadsetiquette, Uit in Delft (UID), prioritering gemeentelijke dienstverlening, binnenstadsmonitor.
- D. Eind 2003 zijn 7 wijksites in gebruik genomen. In september 2004 zullen de wijksites worden omgevormd tot wijkcommunities.
- E. De gemeente beschikt momenteel niet over een digitale beleidsmonitor. In Maart 2003 is een project gestart voor het ontwikkelen van een digitale jongerenmonitor.
- F. Delft beschikt over twee wijkinformatiepunten in de wijken Vrijenban en Wippolder. In mei 2004 zal het derde wijkinformatiepunt worden gerealiseerd in de wijk Voorhof.

1. Prestatie-indicator:

- A. Het in gebruik nemen van het vernieuwde intranet
- B. Digitale postverzending is gerealiseerd

2. Toelichting:

- A. De verwachting is dat het vernieuwde intranet in 2004 nog niet in gebruik zal worden genomen. Het project zal zich in 2004 vooral richten op het verkrijgen van inzicht in de wensen en eisen van een nieuw intranet. De vertraging heeft te maken met de vele relaties en afhankelijkheden die dit project heeft met andere projecten zoals het vernieuwen van het DIS en bijvoorbeeld het vernieuwen van het financiële systeem.
- B. Digitale postverzending wordt gerealiseerd in de tweede fase van het project DIS (documentair informatiesysteem). De eerste fase van het project is afgerond en bestond uit de vervanging van postregistratiesysteem POVO. Momenteel wordt de tweede fase uitgevoerd, waarmee de digitale distributie en afdoening van ingekomen post wordt gerealiseerd. Eind 2004 is deze tweede fase afgerond en is het volgende mogelijk:
 - Het digitaal beschikbaar stellen aan de secretariaten van vakteams, sectoren en clusters van documenten en dossiers;
 - Het digitaal distribueren van poststukken;
 - Het digitaal één op één met de fysieke situatie opbouwen van een dossier.

1. Prestatie-indicator:

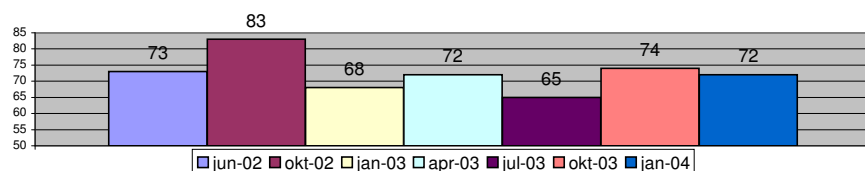
- A. De objectgegevens zijn voor 95 % juist
- B. Quickscan stroomlijning subjectinformatie is uitgevoerd
- C. Aanschaf en implementatie standaard Geografisch Informatie Systeem

2. Toelichting:

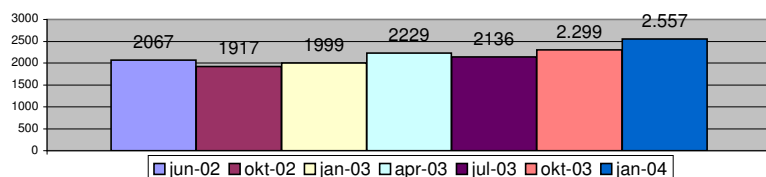
- A. Het project om de objectgegevens te stroomlijnen is in volle gang. In juni en september wordt begonnen met het geautomatiseerd vergelijken en verbeteren van de objectgegevens. Begin november zal een tweede kwaliteitsmonitor plaatsvinden. Waarna de objectgegevens aanmerkelijk moet zijn verbeterd.
- B. De uitvoering van de Quickscan subjectinformatie vindt momenteel plaats. Op basis van de uitkomsten zal een vervolgtraject worden voorgesteld.
- C. Het nieuwe Geografisch Informatie Systeem (GIS) is aangeschaft en wordt geïmplementeerd.

datum: 26 april 2004

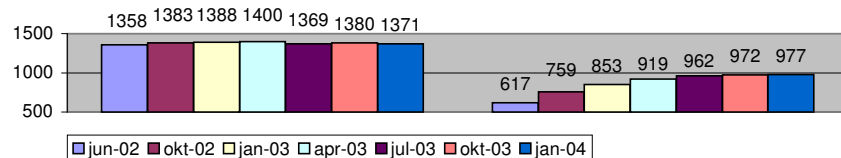
1. Percentage calls binnen de termijn afgesloten



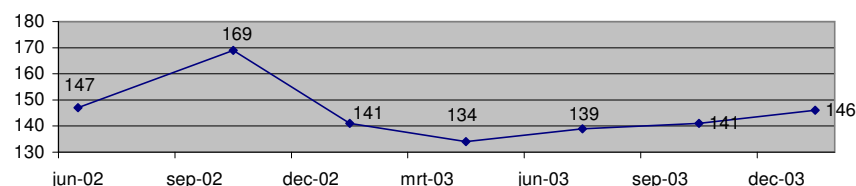
2. Totaal aantal calls servicedesk mbt werkplek



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):

- A. Percentage binnen termijn afgehandelde calls > 70 %.
- B. Besturingssysteem servers en pc's naar nieuwe versie opgewaardeerd.
- C. Beveiligingsrisico's zijn in kaart gebracht

2. Toelichting:

A. 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. Hierin is een licht stijgende lijn te ontdekken. 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). Het totaal aantal pc's van de gemeente blijft redelijk gelijk. Het aantal pc's voor DIA neemt toe.

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

B. In 2004 zullen de besturingssystemen van pc's van de gemeente overgaan op Windows XP.

C. De beveiligingsrisico's zijn voor een deel in kaart gebracht. Aan het einde van dit jaar zal een beveiligingsplan beschikbaar komen.