

BURGER@DELFT.NL



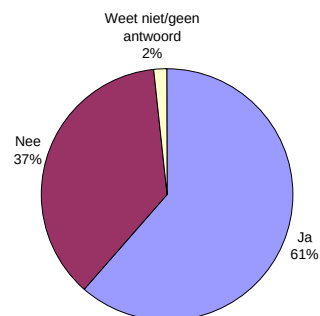
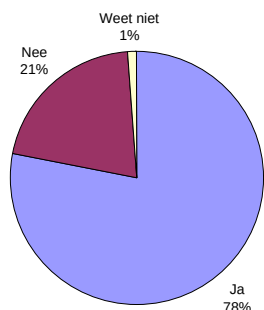
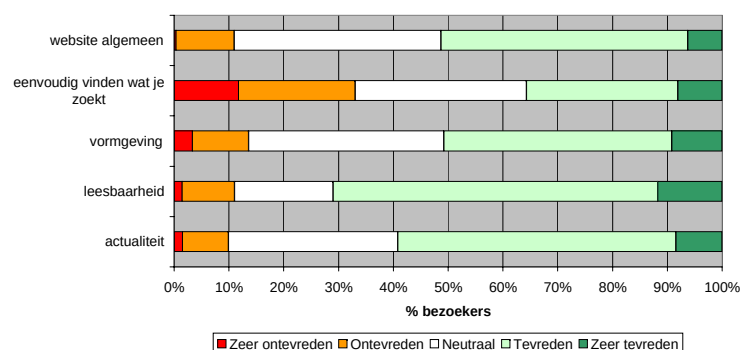
RAPPORTAGE KIS-PROGRAMMA

Met de goedkeuring van de nota **Burger@Delft.nl** in september 2002 is 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 de vervolgfase van het programma is deze verder uitgewerkt in de huidige monitor. Net als in 2003 is tweemaal gerapporteerd op basis van deze monitor. Dit is de tweede monitor van 2004. In deze monitor zijn alle in het jaarplan 2004 genoemde prestatie-indicatoren verwerkt.

Conclusie van deze monitor

Het uitvoeren van het programma KIS heeft een positieve invloed op de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger. Het KIS programma ligt op koers. Op vrijwel alle prestatie-indicatoren, die in het jaarplan 2004 zijn opgenomen, wordt positief gescoord.

1. Bent u bekend met de Gemeentesite? (2003)**2. Gemeentesite bezocht? (2004)****3. Tevredenheid aspecten website 2003****1. Prestatie-indicator:**

A. Tevredenheid website groter dan 60 %

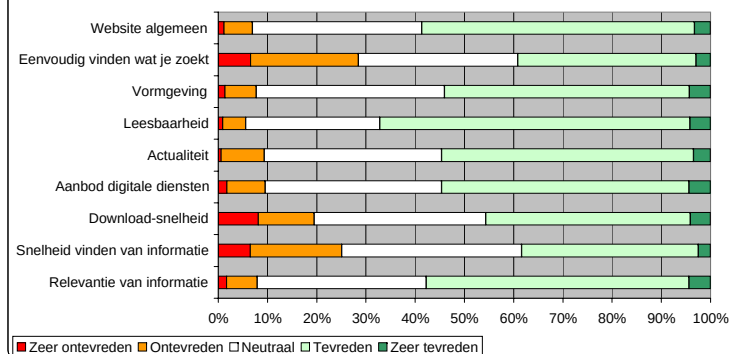
2. Toelichting:

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

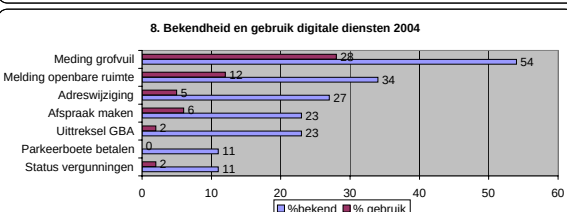
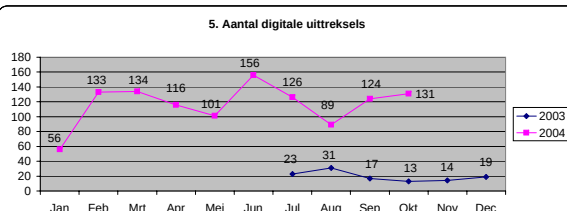
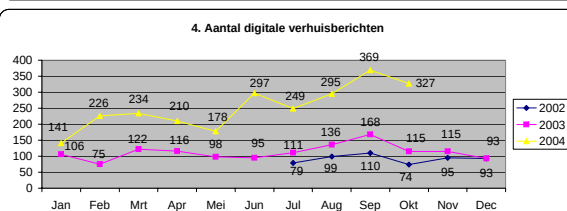
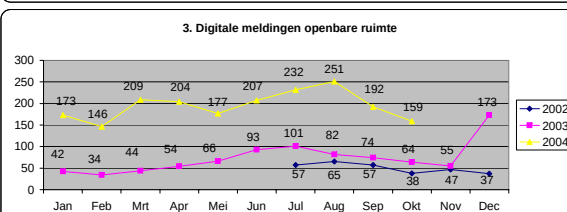
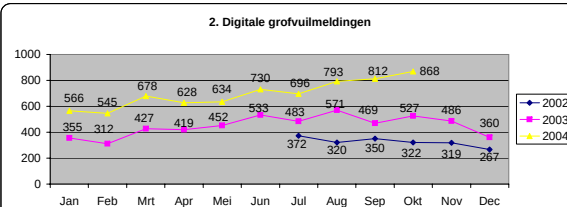
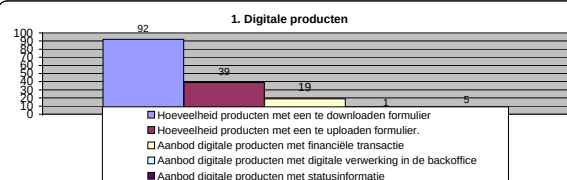
De grafieken 1 en 2 geven een beeld van de bekendheid in 2003 respectievelijk het percentage bezoekers van www.gemeentedelft.info in 2004. De website van de gemeente was in 2003 bij 61% van de ondervraagden bekend, in 2004 is niet zozeer gekeken naar de bekendheid maar naar het percentage dat de website 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 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 is hard gewerkt om de minder sterke punten te verbeteren. Dit zal ook doorgaan in 2005. Inmiddels is de download-snelheid verbeterd en begin 2005 zal de indeling van de website worden verbeterd, zodat informatie makkelijker en sneller wordt gevonden.

4. Tevredenheid aspecten website 2004

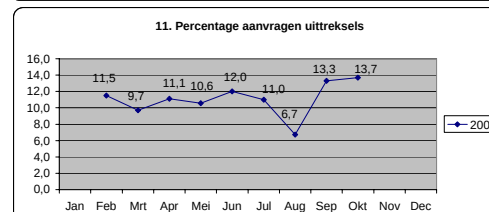
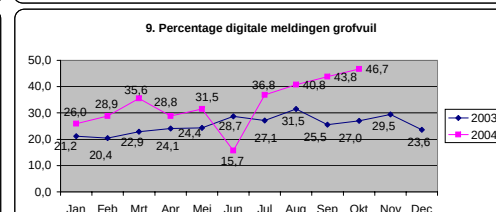
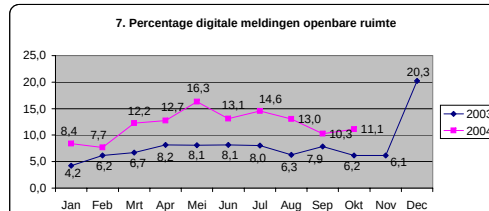
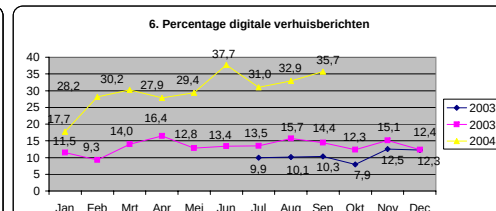
datum: 16 november 2004

**1. Prestatie-indicator:**

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

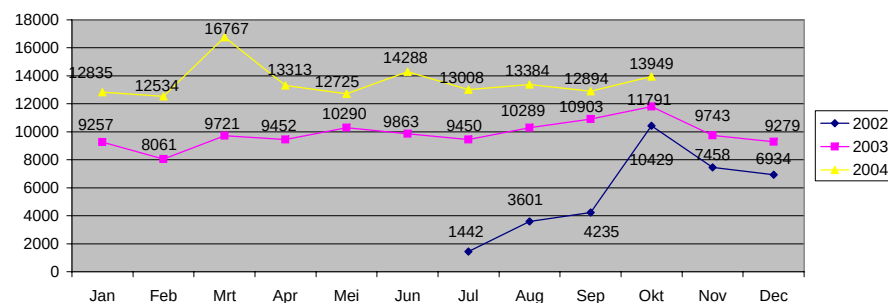
2. Toelichting:

- 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 inmiddels tot de 132 is uitgestegen (formulieren die kunnen worden geupload, gedownload en direct in de back-office worden verwerkt). Voorbeelden hiervan gaan van het downloaden van een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand tot en met het digitaal doorgeven van een melding grofvuil of het aanvragen en betalen van een Uittreksel uit het GBA. Deze digitale producten kunnen enerzijds middels een te downloaden formulier worden aangevraagd (92), anderzijds door een formulier dat direct digitaal kan worden ingevuld en digitaal naar de gemeente kan worden verzonden (39). Een formulier kan direct digitaal worden ingevuld en wordt ook direct in de backoffice van de gemeente verwerkt.
- 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).
- Inmiddels kan ook van een vijftal aanvragen voor producten de status worden bekeken, zoals de aanvraag voor een bouwvergunning.
- Het percentage digitaal doorgegeven verhuisberichten is inmiddels behoorlijk gestegen van rond de 10% in 2002 tot een gemiddelde van boven de 30% in 2004. Het hogere percentage in 2004 is mede te danken aan de samenwerking met de woningcorporaties in Delft. Het is voor corporaties mogelijk 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.
- Het percentage digitaal afgehandelde meldingen openbare ruimte is ten opzichte van 2003 met ongeveer 5 % gestegen, maar ligt nog onder de 20%. Eind 2004 vindt een campagne plaats om onder andere deze digitale dienst nog beter bekend te maken en het percentage verder te doen stijgen.
- Het percentage digitaal afgehandelde grofvuilmeldingen ligt inmiddels ver boven de 20% en wel rond 35%. In juni 2004 is een eenmalige daling te zien naar 15%, dit is veroorzaakt door een grote grofvuilactie die heeft plaatsgevonden rond alle grote flats in Delft, waardoor het aantal telefonische meldingen die maand enorm is gestegen.
- Het percentage aangevraagde uittreksels uit het GBA ligt nog onder de 20% en wel op ongeveer 12%. Eind 2004 vindt een campagne plaats om onder andere deze digitale dienst nog beter bekend te maken en het percentage verder te doen 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.



datum: 6 november 2004

Aantal unieke bezoekers www.gemeentedelft.info

**1. Prestatie-indicator:**

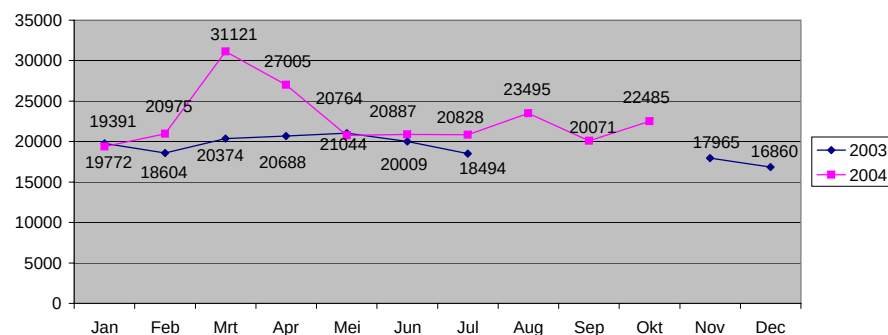
- Gemiddeld meer dan 11.000 unieke bezoekers per maand op www.gemeentedelft.info
- Plaats in de top-10 van landelijke gemeentesites

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 gestegen tot meer dan 20.000 per maand.

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

Aantal unieke bezoekers www.delft.nl

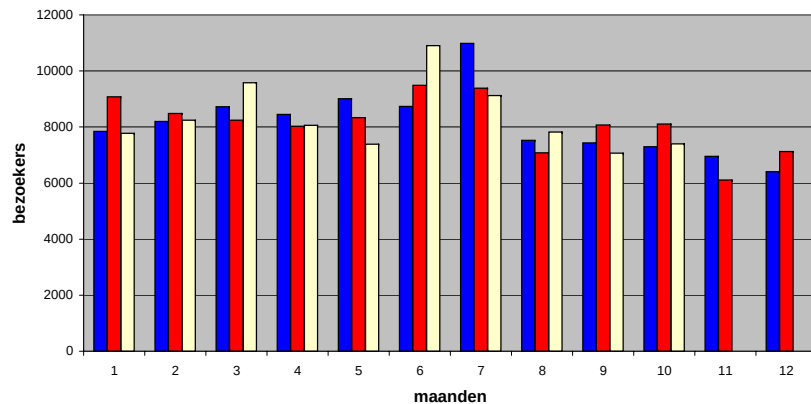


De website van de gemeente Delft staat inmiddels al twee jaar in de top 3 van de ranking van Webdam (www.webdam.nl). Van januari tot en met augustus heeft de website zelfs op de eerste plek gestaan. Webdam beoordeelt alle overheidswebsites op mate van dienstverlening, inhoud, communicatie en vormgeving 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. Begin volgend jaar zal de website nog verder verbeteren, waardoor een hogere ranking gerealiseerd zal worden.

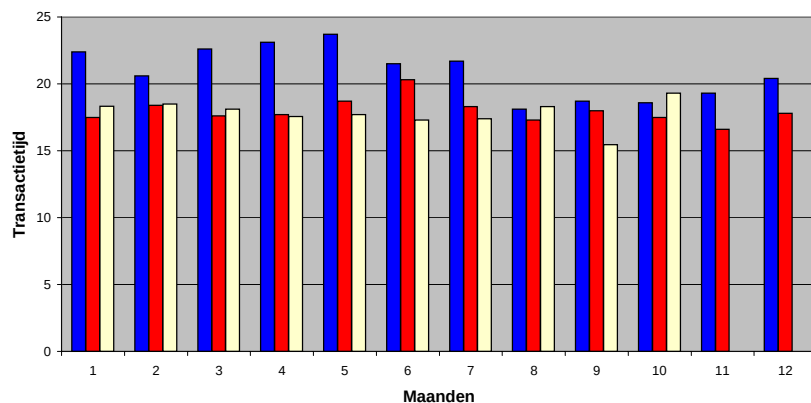
KIS-MONITORING PUBLIEKSBALIE (TOEGANKELIJKHEID)

datum: 6 november 2004

Aantal bezoekers publieksbalie 2002(blauw), 2003(rood), 2004(geel)



Gemiddelde transactietijd 2002(blauw), 2003(rood), 2004(geel)



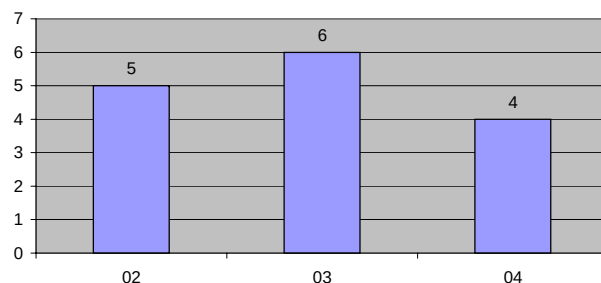
1. Prestatie-indicator:

- A. Een daling van meer dan 5% van het aantal bezoekers aan de Phoenixstraat.
- B. De gemiddelde afhandelingsijd is verminderd tot minder dan 20 minuten.
- C. Callcenter in gebruik genomen

2. Toelichting:

- A. 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. In de maanden maart en februari lag het aantal bezoekers zelfs hoger dan in de jaren ervoor.
- B. Zoals in grafiek 2 te zien is, is de gemiddelde afhandelingsijd sinds 2002 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 gemiddelde afhandelingsijd ligt nu rond de 17 minuten.
- C. Het Callcenter van de gemeente is in 2004 in gebruik genomen. De gehele gemeente is te bereiken via het telefoonnummer 015-2602200.

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 wijkwebs 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. Daarnaast heeft Yvonne van Delft, als nieuwe griffier, de taak op zich genomen om in 2005 het RIS samen met de raad op te pakken en uit te voeren.
- B. Begin 2005 zal het discussieforum worden ingezet in de wijkwebs. Alles zeven wijkwebs zullen beschikken over een forum.
- C. Uit grafiek 1 blijkt dat in het DIP inmiddels al vier maal is ingezet. In deze vier metingen die in 2004 hebben plaatsgevonden zijn zeven verschillende onderwerpen aan de orde geweest: Burgerinitiatief, Burgerjaarverslag, Milieu en Reiniging, Belastingbrochure, Fietsgebruik in Delft, Sport in Delft en de Delftpas.
- D. Eind 2003 zijn 7 wijk sites in gebruik genomen. Begin 2005 zijn de wijk sites omgevormd tot wijkwebs.
- E. De gemeente beschikt momenteel niet over een digitale beleidsmonitor. In Maart 2003 is een project gestart voor het ontwikkelen van een digitale jongerenmonitor. Inmiddels is deze jongerenmonitor intern voor de gemeente beschikbaar.
- F. Delft beschikt inmiddels over drie wijkinformatiepunten in de wijken Voorhof, Vrijenban en Wippolder. Alle wijkinformatiepunten zijn gerealiseerd in wijkcentra.

1. Prestatie-indicator:

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

2. Toelichting:

- A. Het project vernieuwen intranet loopt in volle vaart. Het intranet zal niet alleen een nieuw jasje krijgen, maar de informatie die op het intranet zal worden ontsloten zal worden uitgebreid. Het vernieuwde intranet zal in 2004 nog niet in gebruik worden genomen. Het project richt zich in 2004 vooral op het verkrijgen van inzicht in de wensen en eisen van een nieuw intranet. Het project heeft veel relaties en afhankelijkheden van 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. Inmiddels is de 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

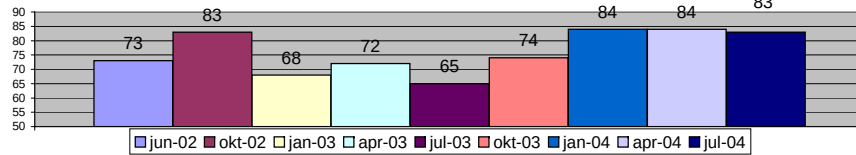
2. Toelichting:

- A. Het project om de objectgegevens te stroomlijnen is in volle gang. In juni en september is begonnen met het geautomatiseerd vergelijken en verbeteren van de objectgegevens. Deze fase is inmiddels succesvol afgerond. Begin november zal een tweede kwaliteitsmonitor plaatsvinden. Waarna de objectgegevens aanmerkelijk moeten 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 nog niet aangeschaft. In 2004 is een offerte traject geweest om een GIS aan te schaffen. Helaas is er in de markt nog geen GIS met de gewenste functionaliteit. In januari 2005 zal opnieuw een traject worden gestart in de verwachting dat de markt inmiddels een stap verder is met de ontwikkelingen met GIS.

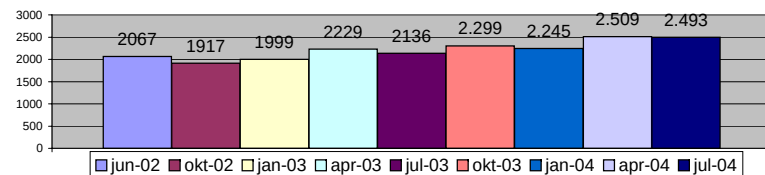
KIS - MONITORING DOELMATIGHEID

datum: 6 november 2004

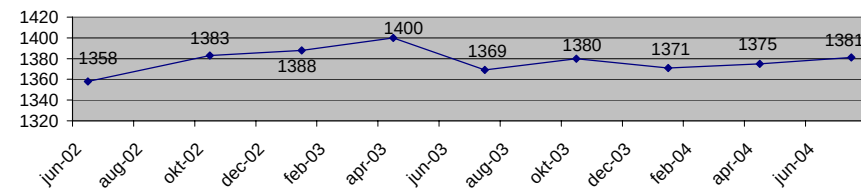
1. Percentage calls binnen de termijn afgesloten



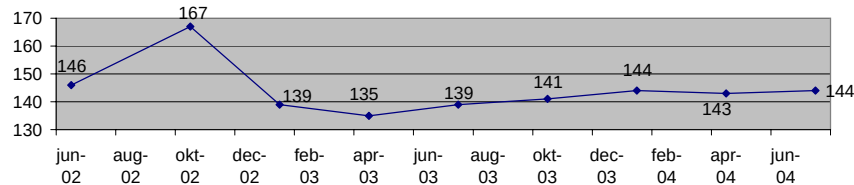
2. Totaal aantal calls servicedesk mbt werkplek



3. Totaal aantal werkplek pc's



4. Aantal printers in de gemeente



1. Prestatie-indicator (uit dienstverleningsafpraak 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 sinds januari 2004 ver 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 werkplek pc's in de gemeente. Het aantal pc's blijft redelijk stabiel rond de 1380. Grafiek 4 De laatste grafiek geeft het aantal printers weer die door de gemeente in gebruik zijn. Het totaal aantal printers van de gemeente blijft redelijk gelijk.
- B. De meeste werkplek pc's zijn inmiddels overgegaan op een nieuw besturingssysteem Windows XP. De gehele gemeente zal begin 2005 beschikken over dit nieuwe systeem.
- C. De beveiligingsrisico's zijn voor een deel in kaart gebracht. Eind 2004 zal het beveiligingsplan beschikbaar komen.