



Afstudeerverslag

Digitale meldingenproces bij de gemeente Den Haag

Achmed Aoulad Abdenabi 11072415

- ❖ **Status: definitief**
- ❖ **Versie: 2.0**
- ❖ **Auteur: Achmed Aoulad Abdenabi**
- ❖ **Bedrijf: Gemeente Den Haag**
- ❖ **Afdeling: Informatiemanagement & Mediabeleid**
- ❖ **Opdrachtgever: Jan Willem Duijzer**
- ❖ **Begeleider: Martijn Peltenburg**
- ❖ **Onderwijsinstelling: Haagse Hogeschool**
- ❖ **Opleiding: Business IT & Management**
- ❖ **Eerste examiner: Annemijn van Gorp**
- ❖ **Tweede examiner: Tim Goes**

Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Auteur	Opmerking	Feedback
0.1	Concept	21-1-2015	A. Aabdenabi	Opzet.	M. Peltenburg
0.2	Concept	24-1-2015	A. Aabdenabi	Inhoudsopgaven.	M. Peltenburg
0.3	Concept	14-2-2015	A. Aabdenabi	Opzet wijzigen, organisatie korter.	Annemijn van Gorp, Tim Goes
0.4	Concept	16-2-2015	A. Aabdenabi	Uitschrijven oriëntatiefase.	M. Peltenburg
0.5	concept	18-2-2015	A. Aabdenabi	Uitschrijven huidige situatie.	-
0.6	Concept	22-2-2015	A. Aabdenabi	Uitschrijven knelpuntenfase.	-
0.7	Concept	25-2-2015	A. Aabdenabi	Uitschrijven Gewenste situatie.	-
0.8	Concept	28-2-2015	A. Aabdenabi	Competentie uitwerken.	-
0.9	Concept	1-3-2015	A. Aabdenabi	Figurenlijst en conceptbeoordeling toegevoegd.	-
1.0	Concept	4-3-2015	A. Aabdenabi	Feedback TTA invoeren, competenties uitwerken.	Annemijn van Gorp, Tim Goes
1.1	Concept	8-3-2015	A. Aabdenabi	Inleiding maken, bronverwijzing.	-
1.2	Concept	9-3-2015	A. Aabdenabi	Whatsapp dienst gemeente Terneuzen scherper toelichten.	-
1.3	Concept	11-3-2015	A. Aabdenabi	Knelpunt 3 scherper toelichten.	-
1.4	Concept	13-3-2015	A. Aabdenabi	Conclusies toevoegen per fase.	-
1.5	Concept	15-3-2015	A. Aabdenabi	Competenties uitwerken.	-
1.6	Concept	17-3-2015	A. Aabdenabi	Competenties uitwerken, figurenlijst, tabellenlijst maken.	-
1.7	Concept	19-3-2015	A. Aabdenabi	Presentatie fase uitwerken, evaluatie uitwerken.	-
1.8	Concept	21-3-2015	A. Aabdenabi	Nederlands corrigeren.	-
1.9	Concept	22-3-2015	A. Aabdenabi	Bijlages in orde maken, document nakijken.	-
2.0	Definitief	23-3-2015	A. Aabdenabi	Document opleveren.	-

Referaat

Advies over het digitale meldingenproces openbare ruimte bij de gemeente Den Haag.

Voor u ligt het eindverslag dat geschreven is door Achmed Aoulad Abdenabi. Dit document is geschreven als eindproduct van het afstudeerproject, voor de opleiding Bedrijfskundige Informatie aan de Haagse Hogeschool.

Het afstuderen vond plaats bij de gemeente Den Haag van 17 november 2014 t/m 23 maart 2015, binnen de afdeling Informatiemanagement & Mediabeleid. In deze periode is het digitale meldingenproces in kaart gebracht om vervolgens een adviesrapport over het proces te schrijven.

Descriptoren

- ❖ Gemeente Den Haag
- ❖ Mijn Haagse Meldingen
- ❖ Afstuderen
- ❖ Advies
- ❖ Digitale meldingen
- ❖ KCC
- ❖ KIM

Voorwoord

Dit afstudeerverslag is een onderdeel van het afstuderen en dient als verantwoording voor mijn afstudeeropdracht. Dit document beschrijft de werkzaamheden die uitgevoerd zijn tijdens het afstuderen. Het document is bestemd voor mijn eerste examinerator (Annemijn van Gorp) en voor mijn tweede examinerator (Tim Goes).

De reden dat ik bij de gemeente Den Haag een afstudeerstage heb gelopen, is dat de gemeente de beheerder is van mijn woonomgeving (Den Haag) en dat ik daar maatschappelijk betrokken bij wilde raken.

Graag wil ik een aantal mensen bedanken die mij hebben geholpen gedurende deze periode. Ik wil mijn eerste en tweede examinerator bedanken voor het begeleiden van mijn afstuderen en voor de samenwerking. Verder wil ik Martijn Peltenburg in het bijzonder bedanken voor alle hulp en ondersteuning die hij mij heeft geboden tijdens het afstuderen. Ook wil ik alle mensen van de afdeling Dienst Stadsbeheer bedanken voor een fijne werksfeer waarin ik mijn afstudeerproject heb mogen uitvoeren. Nogmaals bedankt allemaal!

Inhoudsopgaven

INHOUD

1.	Inleiding	7
2.	Het bedrijf.....	8
2.1.	Gemeente Den Haag.....	8
2.2.	Organogram gemeente Den Haag	9
2.3.	Afdeling Informatiemanagement & Mediabeleid	11
3.	De opdracht.....	13
3.1.	Aanleiding.....	13
3.2.	Doelstelling.....	13
3.3.	Probleemstelling.....	13
3.4.	Probleemanalyse.....	14
3.5.	Op te leveren producten	15
4.	Gebruikte methodes en technieken	16
4.1.	Methode.....	16
4.1.1.	PRINCE2.....	16
4.1.2.	Nel Verhoeven	17
4.1.3.	Ocai-model	17
4.2.	Techniek.....	18
4.2.1.	Visgraatmodel.....	18
4.2.2.	Interviewtechniek.....	18
4.2.3.	Brainstormen.....	19
4.2.4.	UML.....	19
4.2.5.	5*W +1h	19
5.	Wijzigingen ten opzichte van het afstudeerplan	20
6.	fase 1: Project Initiëren.....	22
6.1.	Pid opstellen	22
6.2.	Toepassen van PRINCE2 gedurende het project	24
6.3.	Onderzoeksontwerp & Probleemanalyse	26
6.3.1.	Interviewvragen	26
7.	Fase 2: Huidige situatie	28
7.1.	Organisatiecultuur	29
7.1.1.	Onderzoekstechniek	29

7.1.2.	Onderzoeksdomein	29
7.1.3.	Resultaten huidige situatie.....	30
7.1.4.	Resultaten gewenste situatie	30
7.2.	Belanghebbenden in kaart brengen.....	31
7.3.	Interviews	32
7.4.	Huidig digitale meldingenproces modelleren.....	32
7.5.	Andere gemeenten in kaart brengen	35
7.6.	Whatsapp-dienst gemeente Terneuzen	36
7.7.	Cijfers binnenkomst digitale meldingen	37
8.	Fase 3: Knelpuntenrapport	38
8.1.	Knelpunten inventariseren.....	39
8.2.	Knelpunten verifiëren.....	40
8.3.	Knelpunten beschrijven	41
8.4.	Knelpunten Prioriteren	44
8.5.	Oorzaken in kaart brengen	45
9.	Fase 4: Gewenste situatie.....	46
9.1.	Oplossingsalternatieven	47
9.1.1.	Oplossingsvoorstel 1: Melding doen met streetview	47
9.2.	Brainstormsessie	49
9.3.	Algemene aanbeveling.....	49
9.3.1.	Open311 api	49
10.	Presentatie	51
10.1.	Vorbereiding presentatie	51
10.2.	Uitvoering presentatie	52
11.	Evaluatie.....	53
11.1.	Procesevaluatie.....	53
11.1.1.	Methodes en technieken	53
11.2.	Productevaluatie	55
11.3.	Verbeterpunten	56
12.	Verworven Competentie/beroepstaken.....	57
12.1.	Onderzoeken veranderingsbehoefte	57
12.2.	Modelleren bedrijfsgegevensmodel.....	58
12.3.	Formuleren veranderingsalternatief.....	59
12.4.	Beschrijven ICT-ondersteuning	60

12.5.	Ontwerpen gebruikersfuncties	61
13.	Begrippenlijst.....	62
14.	Bibliografie.....	63
15.	Figurenlijst.....	64
16.	Tabellenlijst	64

1. INLEIDING

Naar aanleiding van een twintig weken durend project bij de gemeente Den Haag heb ik dit afstudeerverslag opgesteld. De inhoud van dit verslag gaat in op de uitgevoerde werkzaamheden. Ook geef ik aan hoe ik verschillende situaties heb ervaren. Het afstudeeropdracht resulteert in een adviesrapport waarin staat hoe het digitale meldingenproces verbeterd kan worden.

Leeswijzer:

In het eerste hoofdstuk beschrijf ik de organisatie, met daarbij de afdeling waar ik mijn afstudeeropdracht heb uitgevoerd.

In het tweede hoofdstuk beschrijf ik de aanleiding van het project met de daarbij op te leveren producten.

In het derde hoofdstuk licht ik de methodes en technieken toe die ik heb toegepast gedurende het afstuderen.

In het vierde hoofdstuk geef ik aan wat er gewijzigd is ten opzichte van het afstudeerplan.

In het vijfde hoofdstuk ga ik in op de eerste fase van het project, hierin beschrijf ik de initiatie van het project.

In het zesde hoofdstuk beschrijf ik de organisatiecultuur van de organisatie, ook beschrijf ik hoe de huidige situatie in kaart is gebracht.

In het zevende hoofdstuk beschrijf ik hoe het knelpuntenrapport tot stand is gekomen.

In het achtste hoofdstuk wordt het eindproduct beschreven, namelijk het adviesrapport. Hierin geef ik aan hoe het adviesrapport tot stand is gekomen.

In het negende hoofdstuk wordt beschreven hoe de presentatie over het adviesrapport is gegeven.

In het tiende hoofdstuk beschrijf ik het proces en de productevaluatie. Eveneens worden de toegepaste methodes en technieken geëvalueerd.

Tot slot beschrijf ik in het laatste hoofdstuk welke competenties ik heb verworven aan de hand van de STARR-methode.

2. HET BEDRIJF

2.1. GEMEENTE DEN HAAG

Met de gemeente kom je op allerlei manieren in aanraking. Om de vier jaar bij de verkiezingen voor de gemeenteraad, wekelijks als het vuil wordt opgehaald, om een vergunning aan te vragen voor de bouw van een dakkapel, bij de verlenging van het paspoort of rijbewijs of bij de aangifte van de geboorte van een kind.

De gemeente is, na de Rijksoverheid en de provincie, de kleinste zelfstandige bestuursseenheid in het Nederlandse staatsbestel. Sinds 1 januari 2014 zijn er 403 gemeenten. In al die Nederlandse gemeenten worden een aantal landelijke regels, bijvoorbeeld ten aanzien van uitkeringen, op eenzelfde manier toegepast. De vorm van het paspoort moet er bijvoorbeeld in alle gemeenten hetzelfde uitzien. Toch zijn er wel degelijk grote verschillen tussen de ene en de andere gemeente. Een grote stad, waar veel mensen dicht op elkaar wonen, kent andere problemen en voert een ander beleid dan een dunbevolkte plattelandsgemeente die uit een aantal kleine kernen bestaat. Ambtenaren, gemeenteraadsleden, wethouders en burgemeester zijn er samen verantwoordelijk voor dat de zaken in de gemeente goed verlopen.

Verschillen tussen gemeenten worden ook veroorzaakt door andere voorkeuren van de bevolking. Kiest men in de ene gemeente voor de uitbouw van een theater, in een naburige gemeente wil men het geld liever besteden aan de verhoging van de leefbaarheid in de oude wijken. Het maken van die keuzes is de voornaamste taak van het gemeentebestuur. Als inwoner van een gemeente heeft hij/zij er rechtstreeks invloed op. Niet alleen bij de gemeenteraadsverkiezingen, maar ook tussentijds zijn er mogelijkheden om de stem van de inwoner te laten horen.

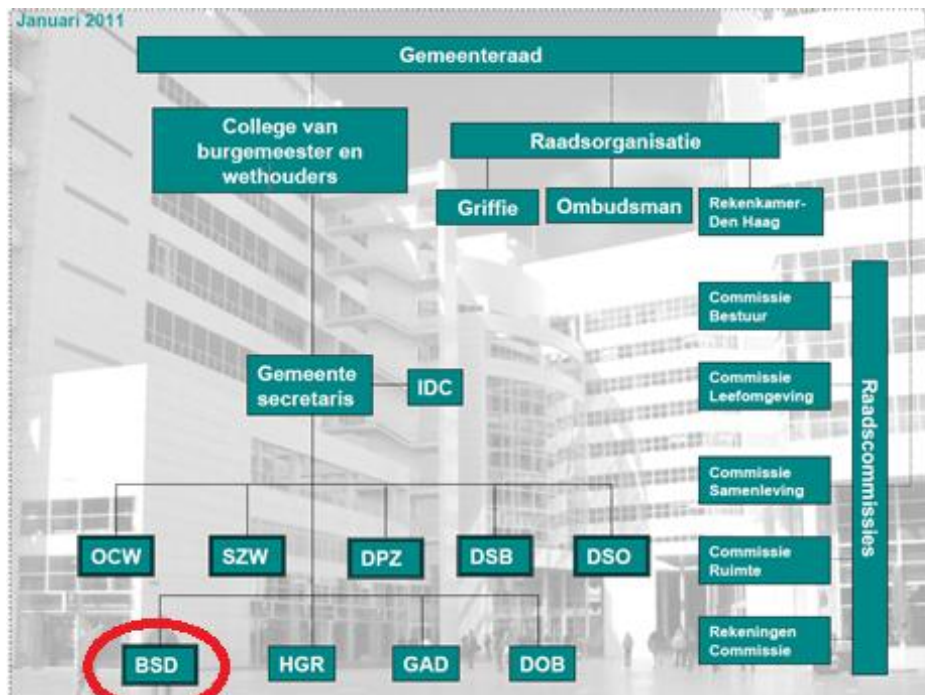
Gemeenten krijgen hun geld voor meer dan negentig procent van de Rijksoverheid. Een deel van de inkomsten komt uit het zogenaamde Gemeentefonds, een fonds waarin het Rijk jaarlijks een deel van de belastingopbrengst stopt en verdeelt over de gemeenten. Deze inkomsten mag de gemeente naar eigen inzicht besteden. Naast inkomsten uit het Gemeentefonds ontvangen de gemeenten zogenaamde doeluitkeringen van het Rijk, uitkeringen voor een vast omschreven doel zoals openbaar vervoer of jeugdhulpverlening. Hoeveel een gemeente krijgt, is afhankelijk van het aantal inwoners en plaatselijke omstandigheden. Daarnaast mag een gemeente zelf belasting heffen. De onroerendezaakbelasting is de belangrijkste bron van eigen inkomsten. Andere bronnen van inkomsten zijn de toeristenbelasting, de hondenbelasting en de parkeergelden. De hoogte van de belastingen wordt door de gemeenteraad vastgesteld. Dat gebeurt ook met de vaststelling van de tarieven die de gemeente aan de burgers vraagt voor bepaalde diensten, zoals parkeren, leges en reinigingsrechten.

Een van de belangrijkste taken van de gemeente is de zorg voor voldoende woonruimte. Om de aanleg van nieuwe woonwijken mogelijk te maken en de ontwikkelingen in bestaande wijken en het buitengebied in de hand te houden maakt het gemeentebestuur structuurvisies en bestemmingsplannen. Voor de inwoners van de gemeente zijn bestemmingsplannen van groot belang, daarin ligt vast wat er met de grond mag gebeuren. Of er een schuur bij een huis gebouwd mag worden, of dat de inwoners een bedrijfje aan huis kunnen beginnen, zijn voorbeelden van zaken die in het bestemmingsplan vastliggen.¹

Bron: Werknet.

¹ (Haag, 2014)

2.2. ORGANOGRAM GEMEENTE DEN HAAG



Figuur 1: Organogram

Tijdens het afstuderen heb ik mijn opdracht uitgevoerd onder BSD (Bestuursdienst). Deze dienst zal ik hieronder toelichten. Daarnaast geef ik een korte uitleg over de andere diensten.

BSD (Bestuursdienst)

De Bestuursdienst helpt het bestuur van de gemeente Den Haag. De Bestuursdienst voert de volgende taken uit:²

- ❖ Adviseert aan het bestuur.
- ❖ Maakt regels op het gebied van financiën, personeel, organisatie, informatievoorziening, automatisering, juridische zaken, communicatie, bestuurlijke stukkenstroom en besluitvormingsprocedures.
- ❖ Plant en controleert de hiervoor genoemde onderwerpen.
- ❖ Ondersteunt het college van burgemeester en wethouders.
- ❖ Coördineert beleid op hoofdlijnen of bij grote projecten. De Bestuursdienst bevordert en bewaakt de eenheid van de gemeente naar buiten. Bijvoorbeeld bij de positionering van Den Haag, het vertegenwoordigen van de gemeente of de woordvoering van het bestuur naar buiten.

De volgende onderwerpen vallen ook onder de Bestuursdienst:

- ❖ Openbare orde en veiligheid;
- ❖ Gemeentelijke huisstijl;
- ❖ Helder Haags.

Bron: Werknet.

² (Haag, 2014)

OCW (Onderwijs, Cultuur en Welzijn)

Iedereen in Den Haag krijgt te maken met de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW). Zwemles in een gemeentelijk zwembad, voetballen op een van de vele sportvelden, een inenting halen voor een reis naar de tropen of met de ambulance naar een ziekenhuis? De medewerkers van de dienst OCW maken het mogelijk. OCW is verantwoordelijk voor voorzieningen en activiteiten op het gebied van onderwijs, sport, cultuur, welzijn en gezondheidszorg (GGD) voor alle inwoners van Den Haag.

SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten)

De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW) helpt inwoners van Den Haag met een laag inkomen om zo snel mogelijk weer op eigen benen te kunnen staan. Om dat te bereiken biedt de dienst begeleiding op weg naar werk, advies, hulpmiddelen, voorzieningen en tijdelijke financiële bijstand. SZW is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en verstrekt bijstandsuitkeringen aan Hagenaars. Daarbij ondersteunt zij deze mensen in het zoeken naar een baan of vrijwilligerswerk.

DPZ (Dienst Publieke Zaken)

Publiekszaken is voor bewoners van Den Haag de eerste ingang voor contact met de gemeente. Bij Publiekszaken zijn de gemeentelijke onderdelen samengebracht die direct met het publiek in contact staan.

DSO (Dienst Stedelijke Ontwikkeling)

DSO organiseert de groei van de stad, in samenwerking én samenspraak met burgers en bedrijven. Veiligheid, gezondheid en duurzaamheid zijn daarbij belangrijke uitgangspunten. 'Samen werken aan de stad.' Dat is de hoofdtaak van de ruim negenhonderd medewerkers van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO). Zij werken samen aan de stad van vandaag en die van morgen.

DSB (Dienst Stadsbeheer)

De Dienst Stadsbeheer houdt de stad schoon, heel en leefbaar. Zo onderhoudt Stadsbeheer het groen, zorgt ze voor het ophalen van huisvuil en grofvuil, en controleert ze de kwaliteit van water, bodem en het riool. Maar Stadsbeheer gaat ook over geluidsoverlast en geeft milieuvergunningen af. Stadsbeheer is een van de grootste gemeentelijke diensten van Den Haag.

HGR (Haeghe Groep)

De Haeghe Groep is een gemeentelijke dienst die de Wet op de sociale werkvoorziening uitvoert. De organisatie heeft werk voor mensen die moeite hebben om een baan te vinden. Zo doen zij werkervaring op. Bij dit bijzondere bedrijf werken ruim 3500 Hagenaars. Daarmee is de Haeghe Groep een van de grootste werkgevers in de regio Haaglanden.

GAD (Gemeentelijke Accountantsdienst)

Voor de financiële audits controleert de GAD onder andere de jaarrekeningen van de gemeentelijke organisaties. Daarnaast voert de GAD andere taken uit, bijvoorbeeld het secretariaat van de Rekeningencommissie en de inspectie van subsidiëring.

IDC (Intern Dienstencentrum)

Het Intern Dienstencentrum (IDC) ondersteunt de gemeentelijke diensten bij hun werkzaamheden. Daarnaast verleent het IDC ook diensten aan burgers en bedrijven.³

Bron: Werknet.

³ (Haag, 2014)

2.3. AFDELING INFORMATIEMANAGEMENT & MEDIABELEID

Tijdens het afstuderen ben ik werkzaam geweest bij de afdeling Informatiemanagement & Mediabeleid (I&M). De afdeling Informatiemanagement & Mediabeleid valt onder de Bestuursdienst (BSD). Onder de Bestuursdienst valt de Directie Concern bedrijfsvoering en Chief Information Officer. Onder de verantwoordelijkheid van de Chief Information Officer valt de afdeling Informatiemanagement & Mediabeleid.

Hieronder zal ik de Directie Concern bedrijfsvoering, de Chief information Officer en de afdeling Informatiemanagement & mediabeleid beschrijven

Directie Concern bedrijfsvoering:

De directie Concern bedrijfsvoering (CB) is verantwoordelijk voor:

- ❖ Meer flexibiliteit, intensievere samenwerking;
- ❖ Kaders stellen, beleid en control.



Figuur 2: Informatiemanagement & Mediabeleid

Meer flexibiliteit, intensievere samenwerking:

De directie CB staat voor eenvormigheid in financiële, personele en ICT-processen. Hiermee levert de directie een belangrijke bijdrage aan de verdere ontkokering in de organisatie. Er ontstaan mogelijkheden om in de primaire processen flexibeler te zijn en intensiever samen te werken (zoals één ICT-omgeving, één generiek functiehuis, flexibele huisvesting, uniformering financiële administratie).

Kaders stellen, beleid en control:

De directie CB is verantwoordelijk voor de invulling van kaderstelling, beleid en control op het gebied van financiën, personeel en ICT en voor de afstemming tussen de verschillende vakgebieden. Hiermee bewaakt de directie het belang van bedrijfsvoering voor de hele gemeentelijke organisatie (efficiënt, kwalitatief hoogwaardig en uniform).

(CIO) Chief Information Officer:

Jan Willem Duijzer is de Chief Information Officer en stuurt één afdeling aan: Informatiemanagement & Mediabeleid. De CIO is verantwoordelijk voor de volgende taken:

- ❖ De CIO ziet erop toe dat de organisatie slim omgaat met ICT-projecten en applicaties.
- ❖ De CIO ontwikkelt en stimuleert nieuwe ontwikkelingen met behulp van ICT.
- ❖ De CIO draagt zorg voor de sturing (governance) van de ICT en ondersteunt de gemeentesecretaris bij de sturing van IDC/A.
- ❖ De CIO geeft leiding aan de informatiebeveiliging van de gemeente.
- ❖ De CIO is verantwoordelijk voor visie en strategie van de gemeente op het gebied van informatiebeleid en ICT.⁴

⁴ (Haag, 2014)

Informatiemanagement & Mediabeleid

De afdeling Informatiemanagement & Mediabeleid is het centrale orgaan dat, namens de ambtelijke en politieke leiding, zorgdraagt voor de regie op de informatievoorziening binnen de gemeentelijke organisatie. ICT-concernbeleid is de hoofdtaak van I&M. De afdeling heeft als doel ICT-vernieuwingen te coördineren, zodat de dienstverlening naar burgers, bedrijven en medewerkers perfect verloopt.

- ❖ I&M moet het bestuur en het GMT meer grip geven op de ICT binnen de gemeente. Om dit te realiseren voert I&M een viertal kernfuncties uit: een kaderstellende, controlerende, ondersteunende en beherende functie.
- ❖ I&M beheert en bewaakt de gemeentelijke architectuur en standaarden, en ontwikkelt de gemeentelijke strategie en visie op de informatievoorziening en ICT. Ook is I&M de opdrachtgever van IDC Automatisering en adviseert ze de ambtelijke en politieke leiding over de doelstelling, uitvoering en kosten van grote ICT-projecten.
- ❖ Onderdeel van de afdeling I&M is het stelsel van kern- en basisregistraties. Door gegevens slim aan elkaar te koppelen, verbetert het stelsel de betrouwbaarheid en actualiteit van onze gegevens. Doel is om gegevens nog maar één keer bij inwoners en bedrijven op te vragen en ze daarna steeds weer in meerdere processen te gebruiken.
- ❖ Het programma 'ICT in de stad' zorgt ervoor dat de kansen die ICT voor Den Haag biedt, zo goed mogelijk kunnen bijdragen aan een sterke economie en samenleving. Dit doen we door initiatieven te tonen, samenhang en samenwerking te versterken en als gemeente ook zelf te vernieuwen.⁵

Bron: Werknet.

⁵ (Haag, 2014)

3. DE OPDRACHT

3.1. AANLEIDING

De gemeente Den Haag ontvangt dagelijks tientallen meldingen van bewoners over de openbare ruimte, bijvoorbeeld een niet functionerende lantaarnpaal. Al deze meldingen komen binnen via de meldingenapp, website, e-mail, twitter, telefonisch en aan de balie bij het Gemeentelijk Klanten Contact Centrum (KCC). De medewerkers van het KCC staan klanten van de gemeente te woord en helpen de klanten bij vragen/meldingen/problemen.

De meldingen die binnenkomen worden geregistreerd in het KIM-zaaksysteem. KIM is een zaaksysteem dat registratie, afhandeling en monitoring van meldingen binnen de overheid ondersteunt. Het registreren van een melding kan zowel handmatig als automatisch geregistreerd worden in het KIM-zaaksysteem. Vanuit dit systeem worden de meldingen die binnenkomen verdeeld over de betrokken afdelingen (wegen/park/pleinen etc.).

De betreffende afdeling handelt de meldingen vervolgens af. Indien de melding onvolledig is qua detailinformatie, dient het KCC contact op te nemen met de melder, zodat de melding aangevuld kan worden. Het KCC zorgt voor eventuele inschakeling van andere afdelingen en aannemers voor het oplossen van de melding.

De meldingen die telefonisch en aan de balie worden gemeld, geven over het algemeen geen problemen omdat bij deze kanalen geen detailinformatie ontbreekt. De medewerker van het KCC kan namelijk direct vragen stellen die nodig zijn om de melding op te kunnen lossen. Bij de digitale kanalen (meldingenapp, e-mail, twitter, website) ontbreekt veelal detailinformatie waardoor de melding niet volledig is. Hierdoor kan de melding niet direct uitgevoerd worden en dient er eerst contact te worden opgenomen.

3.2. DOELSTELLING

De doelstelling van dit onderzoek luidt als volgt: *“Het verbeteren van het digitale meldingenproces openbare ruimte”*.

3.3. PROBLEEMSTELLING

De gemeente Den Haag concentreert zich meer op het proces van de digitale meldingen dan op de – essentiële – uitvoering.

De gemeente Den Haag houdt zich dus meer bezig met hoe er contact opgenomen kan worden met de burger over de ontbrekende informatie, dan met de uitvoering van de melding. Hierdoor ontstaat het probleem dat de melding niet wordt uitgevoerd omdat de locatie bijvoorbeeld onbekend is.

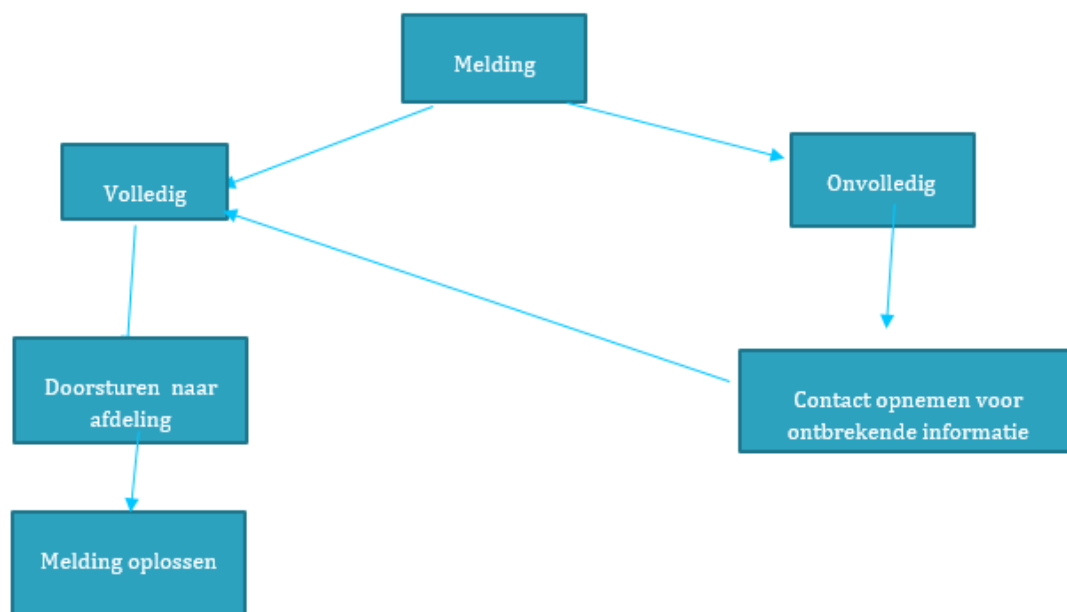
3.4. PROBLEEMANALYSE

Via de digitale kanalen komen diverse meldingen binnen. De meldingen via deze kanalen bevatten veelal ontbrekende informatie waardoor de melding niet volledig is. Het gevolg hiervan is dat de melding niet opgelost kan worden door de gemeente of de gemeente dient contact op te nemen met de melder voor de ontbrekende informatie. Zodoende kan de melding aangevuld en volledig gemaakt worden. Deze ontbrekende informatie wordt ook wel detailinformatie genoemd en kan niet van de burger verlangd worden.

Bijvoorbeeld: een burger doet een digitale melding over een kapotte lantaarnpaal via twitter. Hierin wordt er getweet dat een lantaarnpaal kapot is in een bepaalde straat. De locatie wordt niet nauwkeurig doorgegeven door de melder, waardoor de gemeente niet specifiek weet om welke lantaarnpaal (code) het gaat. De gemeente kan hier vervolgens niets mee omdat de melding onvolledig is. De medewerker van het KCC dient hierdoor terug te tweeten om de specifieke lantaarnpaal te achterhalen.

Door de ontbrekende informatie zal de afhandeling van de melding meer tijd in beslag nemen, omdat de gemeente contact dient op te nemen met de burger voor de detailinformatie. Dit kan zorgen voor ontevredenheid bij de burger. Ook zorgt de ontbrekende informatie voor meer werk voor de gemeente. De gemeente dient namelijk bij ontbrekende informatie contact op te nemen met de burger om de melding aan te vullen.

In het ergste geval kan de melding niet in behandeling genomen worden als de detailinformatie ontbreekt en de burger de melding anoniem heeft aangemaakt. Zodoende kan de gemeente geen contact opnemen met de melder en kan de melding niet uitgevoerd worden vanwege de ontbrekende detailinformatie.



Figuur 3: Schema digitale melding uitvoeren

De melding komt volledig of onvolledig binnen via de digitale kanalen. Als de melding volledig is wordt deze doorgestuurd naar de juiste afdeling. De betreffende afdeling lost vervolgens de melding op. Indien de melding onvolledig is, wordt er contact opgenomen met de inwoner voor ontbrekende informatie tot de melding volledig is. Tot slot wordt deze ook doorgestuurd en opgelost.

3.5. OP TE LEVEREN PRODUCTEN

In deze paragraaf zal ik de op te leveren producten opnoemen. Daarnaast wordt er ook aangegeven voor wie het product belangrijk is: de begeleider, de afstudeerder of de opdrachtgever.

Tabel 1: Op te leveren producten

Product	Begeleider (ICT-adviseur)	Afstudeerder	Opdrachtgever(CIO Chief Information Officer)
1. PID	x	x	
2. Probleemanalyse		x	
3. Onderzoeksontwerp		x	
4. Cultuuranalyse	x	x	
5. Rapportage huidige situatie	x	x	
6. Rapportage knelpunten	x	x	
7. Adviesrapport	x	x	x
8. Presentatie			x

4. GEBRUIKTE METHODES EN TECHNIEKEN

In dit hoofdstuk worden de methodes en technieken beschreven die tijdens de afstudeerstage aan de orde zijn gekomen. Ook wordt er een toelichting gegeven omtrent het hanteren van de bepaalde methode en/of techniek. Later in het verslag zal ik de gebruikte methodes en technieken evalueren (waar heb ik de methodes en technieken voor gebruikt? Wat heb ik eraan gehad?) Voor de fasering is de methode van BI-4 gehanteerd, omdat deze faseringen een logische volgorde van het onderzoek toont⁶. Uit de gekozen methodes en technieken zijn de volgende faseringen ontstaan:

Fase 1: Oriëntatiefase

Fase 2: Het in kaart brengen van de huidige situatie

Fase 3: Beschrijven van de knelpunten

Fase 4: Beschrijven van de gewenste situatie (adviesrapport)

4.1. METHODE

4.1.1. PRINCE2

“PRINCE2 (PROjects IN Controlled Environments) is een methode voor projectmanagement. Deze methode is gericht op het management, de besturing en de organisatie van een project.”⁷

Het beheren van het project gebeurt volgens PRINCE2 aan de hand van zeven processen:

- ❖ Opstarten van het project;
- ❖ Initiëren van het project;
- ❖ Sturen van het project;
- ❖ Beheersen van een fase;
- ❖ Managen productoplevering;
- ❖ Managen van een faseovergang;
- ❖ Afsluiten project.

Toepassing

Voor het managen van het project (het digitale meldingen proces verbeteren) is gekozen om Prince2 te hanteren, omdat Prince best practice aansluit bij het project. Hierbij wordt de goedkeuring per fase bedoeld. Zodra een fase afgerond is, dient er een GO/NO GO-beoordeling door de begeleider plaats te vinden. Bij een GO, kan er aan de volgende fase gewerkt worden. Indien de beoordeling een NO GO betreft, dient het document te worden aangepast zodat men tot een positieve beoordeling komt. Al snel was het ook duidelijk dat de gemeente Den Haag PRINCE2 zo nu en dan hanteert voor het managen van een project. Dit is ook een reden geweest waarom PRINCE2 gekozen is voor mijn afstudeertraject. Ook is het Project Initiation Document opgesteld volgens de richtlijnen van PRINCE2; hierin worden alle afspraken, projectdoelen en verwachtingen vastgelegd. Daarnaast is PRINCE2 ook op meerdere projecten in het verleden toegepast tijdens de studie. Zodoende is de methode als bekend te ervaren.

⁶ (Bogels, 2010)

⁷ (PRINCE2, sd)

4.1.2. NEL VERHOEVEN

Nel Verhoeven biedt een algemene inleiding in de methoden en technieken die gebruikt kunnen worden bij het opzetten en uitvoeren van een praktijkgericht onderzoek, oftewel het beantwoorden van onderzoeksvragen uit de beroepspraktijk. Nel Verhoeven bestaat uit vijf fasen waar een onderzoek aan dient te voldoen: ⁸

- ❖ Probleemanalyse;
- ❖ Onderzoeksontwerp;
- ❖ Data verzamelen;
- ❖ Data analyseren;
- ❖ Rapportage.

Toepassing

Nel Verhoeven is tijdens het onderzoek van het digitale meldingenproces uitdrukkelijk toegepast voor de opzet van het onderzoek (hoe ga ik onderzoeken?). Hierbij wordt de probleemanalyse en het onderzoeksontwerpdokument bedoeld. De opzet van het onderzoek kan volgens Nel Verhoeven een duidelijke onderzoekstrategie bepalen. Zo geeft het onderzoeksontwerp antwoord op hoe er onderzocht gaat worden, wat voor onderzoek het is en welke methodes/technieken er worden toegepast (Zie externe bijlage A: onderzoeksontwerp). Voor het uitvoeren van het onderzoek is gekozen voor een andere methode om duidelijkheid te verschaffen. De methode ter vervanging van de overige fasen van Nel Verhoeven zijn logisch en spreken voor zich, ze betreffen:

- ❖ Huidige situatie in kaart brengen;
- ❖ Beschrijven van de knelpunten;
- ❖ Gewenste situatie (adviesrapport) schrijven.

Uit ervaring in het verleden met BI-4⁹ is dit een praktische methode.

4.1.3. OCAI-MODEL

Het 'Organizational Culture Assessment Instrument' (kortweg: OCAI) van Quinn en Cameron is een gevalideerde onderzoeksmethode om de organisatiecultuur in kaart te brengen. Het instrument meet op een vrij eenvoudige wijze aan de hand van stellingen welke huidige en gewenste cultuurtypes kenmerkend zijn bij een organisatie. Hierbij worden onderscheiden: de familiecultuur (vriendelijk betrokken), de adhocratiecultuur (dynamisch en creatief), de hiërarchische cultuur (geformaliseerd en gestructureerd) en de marktcultuur (resultaatgericht en competitief). Door de huidige met de gewenste cultuur te vergelijken, ontstaat een indruk van (on)tevredenheid en bereidheid tot veranderen.¹⁰

Toepassing

De reden van de keuze voor het OCAI-instrument is dat het een overzichtelijk instrument betreft. Tevens is dit instrument eenvoudig te gebruiken. Het Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) meet in zeventien minuten de huidige én de gewenste werkcultuur binnen de gemeente Den Haag. Zo wordt gemeten in welke mate de huidige organisatie- of teamcultuur een mix is van de vier cultuurtypen of dat er bijvoorbeeld één cultuur domineert.

⁸ (Verhoeven, 2004)

⁹ (Bogels, 2010)

¹⁰ (Cameron, 2013)

4.2. TECHNIEK

4.2.1. VISGRAATMODEL

Het Ishikawa-diagram (ook wel bekend als het visgraatdiagram of visgraatmodel) is een tool dat bedoeld is om oorzaken van problemen in kaart te brengen. Het diagram maakt onderscheid tussen oorzaken en gevolgen. Aan de rechterkant wordt het veroorzaakte effect of probleem beschreven. Aan de linkerkant worden de oorzaken in kaart gebracht. De oorzaken worden ingedeeld in vier categorieën waarbij weer vertakkingen naar suboorzaken worden gelegd.¹¹

- ❖ **Mens:** Is het probleem duidelijk? Duidelijke communicatie? Zijn de betrokkenen goed opgeleid?
- ❖ **Machine** (Machines, gereedschap en computers): Worden de juiste machines, het juiste gereedschap en de juiste software gebruikt?
- ❖ **Materialen:** Welke materiaal wordt toegepast?
- ❖ **Methode:** Hoe verlopen de processen? Worden ze ook uitgevoerd?

Toepassing

Het visgraatmodel is toegepast om de oorzaken van de knelpunten met betrekking tot het digitale meldingen proces in kaart te brengen. Het visgraatmodel geeft snel en gemakkelijk de oorzaken van de knelpunten weer, omdat de oorzaken in vier categorieën verdeeld kunnen worden. Met dit model is enige ervaring opgedaan in het verleden tijdens diverse projecten.¹² Tot slot kan deze techniek gecombineerd worden met brainstormen, waarbij vanuit verschillende invalshoeken gekeken kan worden naar de oorzaken. In hoofdstuk acht “knelpunten rapport” ga ik hier verder op in.

4.2.2. INTERVIEWTECHNIEK

Een interview, ook wel vraaggesprek genoemd, is een gesprek waarbij een of meerdere personen worden ondervraagd door een of meerdere personen. Het is een methode om een persoon systematisch kennis van een ander te laten vergaren. Interview of vraaggesprek is ook de naam van de (eventueel bewerkte) publicatie van het gesprek.

Voor het onderzoeken van het digitale meldingenproces is gebruikgemaakt van het halfgestructureerde interview. Bij het halfgestructureerde interview is het belangrijk dat een vragenlijst wordt gebruikt met onderwerpen die bij het type interview hoort. Hierbij dien ik flexibel te zijn zodat ik kan inspelen op de situatie. Tot slot is het bij een halfgestructureerde interview mogelijk om open en vervolgvragen uit te diepen.¹³

Toepassing

Het interviewen is toegepast voor het in kaart brengen van de huidige situatie. De meningen van belanghebbenden hebben daarbij geholpen. Voor dit type interview is gebruikgemaakt vanwege de mogelijkheid op doorvragen en het stellen van open vragen. Hierdoor kon ik diep in het digitale meldingen proces duiken. Aangezien het een hiërarchische cultuur is en de medewerkers volgens een vaste procedure werken, dient er bijvoorbeeld rekening gehouden te worden met formeel taalgebruik. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aanspreken met u i.p.v. je.

¹¹ (Het ishikawa diagram, 1990)

¹² (Bogels, 2010)

¹³ (Verhoeven, 2004)

4.2.3. BRAINSTORMEN

Brainstormen is een creativiteitstechniek met als doel snel veel nieuwe ideeën over een bepaald onderwerp of vraagstuk te genereren. Het kenmerk van een brainstormsessie is dat het waardeoordeel over de geopperde ideeën wordt uitgesteld totdat alle ideeën zijn opgesomd.¹⁴

Toepassing

Het brainstormen is gebruikt om ideeën te verzamelen van diverse belanghebbenden die invloed hebben op het digitale meldingenproces. Door te brainstormen met ICT Adviseurs kunnen nieuwe oplossingsvoorstellen ontstaan. De ideeën kunnen op een inspirerende wijze worden gedeeld met de belanghebbenden. Tot slot kan het goed aansluiten bij het voortgangsgesprek dat wekelijks plaatsvindt met de begeleider.

4.2.4. UML

De **Unified Modeling Language**, afgekort UML, is een modelmatige taal om objectgeoriënteerde analyses en ontwerpen voor een informatiesysteem te kunnen maken. Er is nadruk gelegd op de Business Process View, omdat deze view gericht is op het bedrijfsproces.¹⁵

- ❖ **Business Use-Case Diagram (BUCD)**: een afbakening van de te beschouwen bedrijfsprocessen met de relatie met de omgeving.
- ❖ **Business Process Diagram (BPD)**: een black-box diagram van één proces waarbij de externe aspecten (Inputs, Outputs, supplies, controls en goal) worden beschreven.
- ❖ **Business Activity Diagram (BAD)**: een white-box diagram waarmee de interne werking van één proces middels Business Activity's wordt beschreven.

Toepassing

UML is gebruikt tijdens het project om het digitale meldingenproces te modelleren. In hoofdstuk zeven "huidige situatie" ga ik hier verder op in. De reden voor het toepassen van UML is dat de kennis over UML tijdens de studie is opgedaan. Daarnaast is uit gesprekken met de begeleider gebleken dat de organisatie niet met een specifieke procesmethode werkt. Er is gekozen om de Business Activity Diagram uitdrukkelijk toe te passen en de BPD en BUCD achterwege te laten, omdat het processchema per kanaal wordt uitgewerkt waardoor dit meer kostbare tijd in beslag neemt. Ook geeft deze diagram alle inzicht over de input, output, supplies, betrokkenen en de resultaten weer. Het is belangrijk dat er rekening gehouden wordt met het feit dat de medewerkers het processchema moeten begrijpen, dit wordt bereikt met een korte presentatie over UML.

4.2.5. 5*W + 1H

Met de 5*W + H-techniek, worden vragen met wat, waarom, wie, wanneer, waar gesteld en eenmaal een hoe-vraag. Zodoende wordt deze methode de 5*W + 1H genoemd.

Toepassing

Bij het formuleren van de probleemstelling over het digitale meldingenproces ontstond er enige onduidelijkheid over de werkelijke probleem die zich voordeden. Door deze techniek toe te passen werd inzichtelijk wat het daadwerkelijke probleem betrof. De probleemstelling kon geformuleerd worden door antwoord te krijgen op de vragen: Wat ga ik onderzoeken? Waarom ga ik onderzoeken? Wie ga ik ondervragen? Hoe ga ik onderzoeken? Waar ga ik onderzoeken? Wanneer ga ik onderzoeken? Deze 5*W + 1H-formule komt ook voor in het onderzoeksontwerp van Nel Verhoeven.

¹⁴ (brainstormtechniek, sd)

¹⁵ (Pieters, de Vries, & Vuurens, 2011)

5. WIJZIGINGEN TEN OPZICHTE VAN HET AFSTUDEERPLAN

Gedurende het project hebben verschillende wijzigingen plaatsgevonden ten opzichte van het afstudeerplan. Hieronder zal ik de wijzigingen benoemen.

Tabel 2: Oude en nieuwe probleemstelling

Oude probleemstelling: Het probleem is dat het proces digitale meldingen niet efficiënt genoeg verloopt. Met het verbeterde proces kan de gemeente een beter overzicht krijgen over meldingen die binnenkomen, zodat de gemeente hierop kan inspelen.
Nieuwe probleemstelling: De gemeente Den Haag concentreert zich meer op het proces van de digitale meldingen dan op de – essentiële – uitvoering.
Reden van wijziging: Door de 5*W + 1H-techniek toe te passen is de probleemstelling SMART geformuleerd.

Tabel 3: Oude en nieuwe doelstelling

Oude doelstelling: Advies geven ten behoeve van de verbetering van het proces digitale meldingen. Alvorens dit in gang wordt gezet zal er een onderzoek plaatsvinden over het huidige proces, waar de knelpunten zitten en hoe deze knelpunten weggenomen kunnen worden. Op basis van het onderzoek zal er een adviesrapport geschreven worden.
Nieuwe doelstelling: Het verbeteren van het digitale meldingenproces openbare ruimte.
Reden van wijziging : Het SMART formuleren van de oude doelstelling resulteert in een nieuwe doelstelling (SMART).

Tabel 4: Oude en nieuwe methodes en technieken

Oude methode en techniek	Nieuwe methode en techniek
PRINCE2	PRINCE2
Caluwe methode	OCAI-methode
Van der Pols methode	Nel Verhoeven
UML	UML
Het gestandaardiseerde interview	Halfgestructureerde interview
	Visgraatmodel
	Brainstormtechniek
	5*W + 1 H techniek
Reden van wijziging: zie procesevaluatie (methoden en technieken)	

Tabel 5: Oude en nieuwe werkzaamheden/producten

Oude werkzaamheden & producten (fase 1 en 2):			
Fase 1: Oriënterende fase	- Schrijven PID - Bestuderen documentaties - Bespreken PID - Informatie verzamelen over de huidige situatie.	PID	17 november 2014 t/m 3 december 2014
Fase 2: Huidige situatie	- Interview vragenopstellen met de begeleider - Cultuur van de ICT afdeling achterhalen. - Interviews uitvoeren gemeente Rotterdam - Interviews analyseren - Processen vergelijken gemeente Rdam - Business activity diagram maken - Het proces digitale meldingen onderzoeken - Rapport huidige situatie schrijven - kostenplaatje	Rapportage huidige situatie	4 december 2014 t/m 7 januari 2015
Nieuwe werkzaamheden & producten (fase 1 en 2):			
Fase	Werkzaamheden	Producten	Tijdsduur
Fase 1: Oriënterende fase	- Schrijven PID - Bestuderen documentaties - Bespreken PID - Probleemanalyse schrijven - Onderzoek ontwerp maken - Interview vragenopstellen met begeleider,	- PID - Onderzoeksontwerp	17 november 2014 t/m 3 december 2014
Fase 2: Huidige situatie	- Informatie verzamelen over de huidige situatie. - Cultuur van de ICT afdeling achterhalen. - Gemeente <u>utrecht</u>, Rotterdam en Amsterdam in kaart brengen(kanalen) - Interviews analyseren - Diensten vergelijken verschillende gemeentes - Cijfers binnenkomst digitale meldingen in kaart brengen - Business <u>activity</u> diagram maken - Rapport huidige situatie schrijven	Rapportage huidige situatie	4 december 2014 t/m 7 januari 2015
Reden van wijziging: Het onderzoeksontwerp en de probleemanalyse zijn toegevoegd omdat deze documenten kunnen helpen bij het uitvoeren van het onderzoek (later ga ik hier verder op in). Ook zijn de gemeente Utrecht, Rotterdam en Amsterdam in kaart gebracht in plaats van de gemeente Rotterdam(later ga ik hier ook verder op in). Ook zijn de cijfers over de binnenkomst van een melding in kaart gebracht. (later ga ik hier ook verder op in). Tot slot is het kostenplaatje achterwege gelaten omdat er niemand over de kosten geïnterviewd kon worden.			

6. FASE 1: PROJECT INITIËREN

In deze fase is het belangrijk hoe er gewerkt gaat worden aan het project. In het Project Initiation Document zijn alle afspraken en verwachtingen vastgelegd. Het opstellen van het Project Initiation Document is uitgevoerd volgens de richtlijnen van PRINCE2. De resultaten van deze fase zijn:

- ❖ Project Initiation Document;
- ❖ Onderzoeksontwerp;
- ❖ Probleemanalyse.

6.1. PID OPSTELLEN

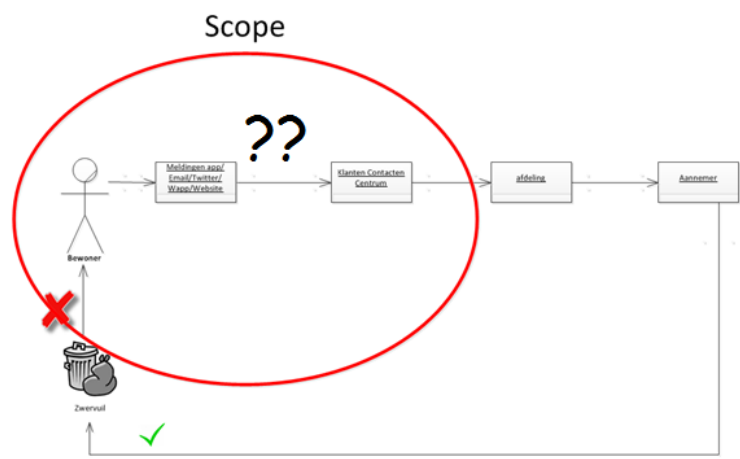
Voor het opstellen van het PID-document is eerst overlegd met de begeleider. Tijdens dit gesprek is de scope vastgelegd en de opdracht gedefinieerd. De probleemstelling was op het begin onduidelijk, omdat deze niet SMART was. Ik ben vervolgens een aantal keer met de begeleider aan tafel gaan zitten om de opdracht te verduidelijken. Samen met de begeleider heb ik de 5*W + 1H-vragen ingevuld. Wat ga ik onderzoeken? Waarom ga ik onderzoeken? Wie ga ik onderzoeken? Hoe ga ik onderzoeken? Waar ga ik onderzoeken? Wanneer ga ik onderzoeken? Door deze vragen te beantwoorden, is de opdracht helder geworden. Hierdoor is de probleemstelling dan ook gewijzigd. Daarnaast is er ook overlegd met de begeleider over de projectactiviteit die uitgevoerd moet worden. Tijdens het overleggen is vastgesteld dat er wekelijks een voortgangsgesprek moet plaatsvinden tussen mij en de begeleider om zo de kwaliteit van de producten te waarborgen. Door het Project Initiation Document te laten keuren, kreeg ik bevestiging om de opdracht uit te voeren. Hieronder worden de onderdelen van het PID kort beschreven. Voor het complete Project Initiation Document verwijs ik door naar het PID-document (Zie externe bijlage B: PID).

Projectachtergrond

Het eerste wat gedaan is, is de projectachtergrond in kaart brengen. De projectachtergrond beschrijft waar het project wordt uitgevoerd. In dit geval is dit de gemeente Den Haag onder de dienst Stadsbeheer op de afdeling Informatiemanagement & Mediabeleid. Daarnaast worden ook de taken van de afdeling beschreven.

Projectdefinitie

Vervolgens is aan de aanleiding, projectresultaten, projectactiviteiten en de projectgrenzen gewerkt, kortom de projectdefinitie. De projectdefinitie was deels onduidelijk; de probleemstelling was niet SMART geformuleerd. Door te brainstormen met de begeleider over de projectdefinitie is er gezamenlijk een duidelijke projectdefinitie ontstaan. Dit is samen met de begeleider gedaan door middel van de 5*W + 1H-vragen te beantwoorden. Hierdoor is de doel- en probleemstelling gewijzigd. Ook is de scope bepaald in dit hoofdstuk. Zo ben ik met de begeleider tot de conclusie gekomen om de scope af te bakenen tot het Klanten Contact Centrum in plaats van tot aan de aannemer. De reden hiervan is dat duur van mijn afstudeerstage korter is dan mijn opdrachtgever had verwacht.



Figuur 4: Scope afbakening

Projectorganisatie

In dit document is informatie over de mij en de begeleider vastgelegd. Daarnaast wordt toelichting gegeven hoe de communicatie plaatsvindt. Ook wordt beschreven hoe de kwaliteit van de (tussen)producten gewaarborgd blijft.

Planning

Dit onderdeel van het PID is de haalbaarheid van het project aan de hand van de werkzaamheden en tijdsduur vastgelegd. Er is een schatting gemaakt van de activiteiten per fase. De activiteiten zijn met een start- en einddatum aangegeven. Omdat ik niet vooraf wist welke belanghebbenden ik moest interviewen zijn de activiteiten veelvuldig gewijzigd. Aan de hand van gesprekken met de begeleider gedurende het project zijn verschillende activiteiten toegevoegd, zoals het in kaart brengen van de andere gemeenten. Hieronder heb ik een voorbeeld opgenomen van de planning. Voor de complete planning verwijs ik u door naar het PID-document.

Tabel 6: Voorbeeld planning fase 1

Fase	Activiteit	Start	Einde
1: Oriënterende fase	Schrijven PID	18-11-2014	2-12-2014
	Bestuderen documentaties	20-11-2014	24-11-2014
	Bespreken PID	27-11-2014	28-11-2014
	Probleemanalyse schrijven	28-11-2014	30-11-2014
	Onderzoek ontwerp maken	1-12-2014	3-12-2014
	Interviewvragen opstellen met begeleider,	2-12-2014	2-12-2014

Risico's

In dit hoofdstuk worden de risico's beschreven waardoor het project kan mislukken. Het project niet goed afbakenen zie ik als een groot risico, omdat hiermee scope creep kan ontstaan en het project dan niet op tijd afgerond kan worden. Als voorbeeld heb ik de grootste risico's opgenomen, zie de onderstaande tabel. Voor de overige risico's verwijs ik u door naar de risico's in het PID-document (zie externe bijlage B: PID).

Tabel 7: Voorbeeld Risico's

Nr.	Omschrijving risico	Mogelijke gevolgen	Tegenmaatregelen	Kans	Impact	Tijd	Product
1	Project niet goed afgebakend	Er moet meer werk gedaan worden in dezelfde tijd	In het begin duidelijke afspraken maken met de opdrachtgever wat er wel en niet opgeleverd wordt aan producten.	4	4	4	64

Legenda: 1 = zeer laag | 2 = laag | 3 = gemiddeld | 4 = hoog | 5 = zeer hoog

6.2. TOEPASSEN VAN PRINCE2 GEDURENDE HET PROJECT

Het beheren van het project is uitgevoerd volgens Prince2 aan de hand van zeven processen;

- ❖ Opstarten van het project
- ❖ Initiëren van het project
- ❖ Sturen van het project
- ❖ Beheersen van een fase
- ❖ Managen productoplevering
- ❖ Managen van een fase overgang
- ❖ Afsluiten project

Hieronder onderbouw ik de toegepaste processen die tijdens het project zijn uitgevoerd.

Opstarten van het project:

Aan de hand van dit onderdeel van PRINCE2 kon ik de opdracht vastleggen. Dit was belangrijk voor zowel de opdracht als voor mij omdat hiermee de opdracht goedgekeurd kan worden.

Initiëren van het project:

Bij deze proces staat een Project Initiation Document (PID) centraal. In het Project Initiation Document moeten de volgende onderwerpen duidelijk vastgesteld zijn:

- ❖ Projectdefinitie
- ❖ Projectachtergrond
- ❖ Businesscase
- ❖ Projectplanning
- ❖ Communicatieplan
- ❖ Projectrisico's

Sturen van het Project:

De begeleider heeft mij geholpen bij het sturen van het project. De resultaten van elke fase werden wekelijks besproken in een voortgangsgesprek. Ook werd besproken of de fase werd goedgekeurd, zodat ik kon starten aan de volgende fase. Het goedkeuren van een product/document vond mondeling plaats.

Beheersen van een fase:

Het project bestaat uit verschillende fases. Het beheersen van een fase is uitgevoerd door de (deel)producten op te leveren en goed te laten keuren door de begeleider tijdens de wekelijkse voortgangsgesprekken.

Managen productoplevering:

Aan de hand van de planning in het Project Initiation Document was van tevoren vastgelegd welke (deel)producten de afstudeerder moest opleveren. Hiervoor verwijs ik u door naar de planning in het PID-document (zie bijlage B: PID).

Managen faseovergang:

Voordat ik verder kon naar de volgende fase moest deze eerst goedgekeurd worden door de begeleider. Zonder goedkeuring mocht er niet aan een volgende fase gewerkt worden. Daarnaast is bij elke document de feedback opgenomen in het hoofdstuk “versiebeheer”

Afsluiten project:

in dit proces is het belangrijk dat de projectresultaten geaccepteerd worden, dit wordt gedaan aan de hand van een presentatie over het eindproduct (Adviesrapport).

6.3. ONDERZOEKSONTWERP & PROBLEEMANALYSE

Voordat er onderzocht kan worden heb ik een onderzoeksontwerp en een probleemanalyse uitgewerkt. Het onderzoeksontwerp en de probleemanalyse is volgens de methode van Nel Verhoeven uitgevoerd. De methode van Nel Verhoeven “Wat is onderzoek” is uitdrukkelijk gebruikt voor het onderzoeksontwerp en het probleemanalysedocument, omdat Nel Verhoeven een duidelijk antwoord geeft op hoe het onderzoek uitgevoerd moet worden (zie hieronder voor een toelichting).¹⁶

Na het maken van het PID is een probleemanalysedocument gemaakt. In dit document is een goede centrale vraag belangrijk. Een goede centrale vraag heeft o.a. de volgende kenmerken: samenhang met de doelstelling en mogelijkheid tot een onderverdeling in een aantal deelvragen over het onderwerp.

Hoofdvraag

Met welke digitale mogelijkheden kan de gemeente Den Haag de detailinformatie optimaliseren om de kwaliteit van de digitale meldingen openbare ruimte te bevorderen?

Deelvragen

1. Welke digitale kanalen kent de gemeente Den Haag momenteel?
2. Welke digitale kanalen hanteren vergelijkbare gemeenten?
3. Welke digitale mogelijkheden van vergelijkbare gemeenten kunnen toegepast worden op de gemeente Den Haag?
4. Welke detailinformatie ontbreekt veelal bij het aanmaken van een melding?
5. Welke oplossingen zijn mogelijk om het digitale meldingenproces te kunnen verbeteren?

Aan de hand van het probleemanalysedocument heb een onderzoeksontwerp gemaakt. In het onderzoeksontwerp van Nel Verhoeven wordt uitgelegd hoe, wat, wie, wanneer, waarom en waar ik ga onderzoeken. Daarnaast wordt beschreven of het om een kwalitatief of kwantitatief onderzoek gaat. Ook wordt in het onderzoeksontwerp aangegeven welke methodes en technieken er worden gebruikt voor het onderzoek. Kortom, het onderzoeksontwerp geeft antwoord op welke manier/methode de deelvragen beantwoorden zullen worden. Tot slot is tijdens het onderzoeksontwerp de vragenlijst voor interviews gemaakt.

6.3.1. INTERVIEWVRAGEN

Voor de interviewvragen zijn vier doelgroepen gedefinieerd: afdelingsmanager KCC, ICT-adviseurs, medewerkers KCC en eigenaar KIM. Deze doelgroepen zijn door de begeleider geselecteerd omdat deze betrekking hebben tot het digitale meldingenproces. Omdat elke doelgroep andere werkzaamheden heeft binnen de functie, is een algemene en aparte vragenlijst opgesteld. Naast de algemene taken voert hij/zij ook aparte taken uit binnen de functie waardoor een aparte vragenlijst met professionele vragen van belang is.

¹⁶ (Verhoeven, 2004)

Voorbeelden van algemene en aparte vragen:

Tabel 8: voorbeelden van algemene en aparte vragen

Functie	Algemene vragen	Aparte vragen
Afdelingsmanager KCC	❖ Wat voor functie heeft u? ❖ Waar bent u verantwoordelijk voor? ❖ Wat voor rol speelt u bij het digitale meldingenproces?	❖ Hoe loopt het digitale meldingenproces momenteel? ❖ Wat voor systeem wordt er gebruikt?
ICT/communicatieadviseurs		❖ Aan welke verbeteringen denk je voor in de toekomst (digitale meldingen)? ❖ Welke digitale kanalen zijn er allemaal (digitale meldingen)?
Medewerkers KCC		❖ Is er een vaste werkprocedure? ❖ Aan wat voor eisen moet een melding voldoen om in te voeren?
Eigenaar KIM		❖ Worden alle meldingen automatisch geregistreerd in KIM? ❖ Hoe herkent KIM of een melding onjuist is?

Hieronder zal ik uitleggen waarom ik deze mensen heb geïnterviewd.

- ❖ **Afdelingsmanager KCC:** Deze is verantwoordelijk voor het Klanten Contact Centrum. De afdelingsmanager begeleidt en coördineert alle taken binnen het KCC. Door de afdelingsmanager te interviewen, zijn er meer belanghebbenden geïnterviewd kunnen worden. De afdelingsmanager heeft namelijk een aantal namen doorgegeven die geïnterviewd konden worden.
- ❖ **ICT-adviseurs:** Deze adviseurs concentreren zich op het adviseren binnen het digitale meldingenproces. Deze kunnen mij helpen met het ontwikkelen van nieuwe ideeën.
- ❖ **Medewerkers KCC:** Deze mensen geven een antwoord op de vraag hoe het daadwerkelijk gaat. Zij nemen de digitale meldingen aan en verwerken het in het KIM-systeem.
- ❖ **Eigenaar KIM:** Deze persoon beheert KIM en kan bijvoorbeeld vertellen wat er gebeurt met de meldingen. Waar gaan ze naartoe? Hoe beoordeelt KIM op onvolledigheid?

Conclusie

Het onderzoeksontwerp heeft mij geholpen met de opzet van het onderzoek. Dankzij het onderzoeksontwerp wist ik hoe ik het onderzoek moest aanpakken. Door de interviewvragen met de begeleider te overleggen konden vanuit verschillende invalshoeken professionele interviewvragen bedacht worden. Omdat er verschillende belanghebbenden met verschillende functies zijn geïnterviewd, heb ik deze in doelgroepen gedefinieerd. Hierdoor kon ik per functie een ander soort vragen stellen dan de algemene vragen waardoor er per vraag meer uitgediept kon worden. Zo heeft de afdelingsmanager mij geholpen met het doorgeven van namen die ik kan interviewen, die betrekking hebben tot het digitale meldingenproces. De ICT-adviseurs hebben mij geholpen met het verbeteren van het digitale meldingenproces (advies). Een medewerker van het KCC heeft mij geholpen met het in kaart brengen van de huidige situatie en de knelpunten. Tot de slot heeft de eigenaar van het KIM-zaaksysteem een bijdrage geleverd aan het in kaart brengen van de huidige situatie door de te vertellen hoe het KIM-zaaksysteem werkt.

7. FASE 2: HUIDIGE SITUATIE

Om de huidige situatie in kaart te brengen heeft er een onderzoek plaatsgevonden. Het in kaart brengen van de huidige situatie heeft ongeveer vier weken geduurd. Ook is in deze fase de cultuur van de organisatie achterhaald. Aan de hand van het onderzoeksontwerp is de huidige situatie in kaart gebracht. Tijdens het in kaart brengen van de huidige situatie is het belangrijk dat er verschillende interviews worden afgelegd en mee wordt gelopen met het KCC.

Na de goedkeuring van het Project Initiation Document is er gestart met het in kaart brengen van de huidige situatie. Op maandag 24 november 2014 heeft het eerste voortgangsgesprek met de begeleider plaatsgevonden, hierbij is besproken welke personen er worden geïnterviewd, de documentatie die ingelezen dient te worden voor het in kaart brengen van de huidige situatie en tot slot wanneer er wordt gestart met interviews.

De documenten om in te lezen zijn geraadpleegd via het Werknet van de gemeente Den Haag. Ook kreeg ik van de begeleider een aantal documenten met betrekking tot het digitale meldingenproces. Deze documenten gaven vooral een inzicht over de werking van het digitale meldingenproces.

Tijdens het eerste voortgangsgesprek is er ook besproken welke belanghebbenden er worden geïnterviewd. Tijdens dit gesprek kwamen een aantal namen met de functies naar voren die geïnterviewd konden worden, zoals de afdelingsmanager van het KCC en de ICT-adviseur. De afdelingsmanager omdat deze het KCC Coördineert. De ICT-adviseur omdat deze enige tijd bezig is geweest met het verbeteren van het digitale meldingenproces.

Op woensdag 26 november 2014 heeft er een ICT-café plaatsgevonden op de Vaillantlaan, Den Haag. Tijdens een ICT-café delen deelnemers hun laatste kennis over ICT. Zo was ook Annemijn van Gorp met een aantal studenten van de Haagse Hogeschool aanwezig. Tijdens het ICT-café is er kennism gemaakt met verschillende ICT-Adviseurs. Deze waren ook betrokken bij het verbeteren van het digitale meldingenproces. Deze mochten in een later stadium geïnterviewd worden.

Voor het in kaart brengen van de huidige situatie moest er rekening gehouden worden met de kerstvakantie. Tijdens de kerstvakantie zijn de collega's veelal op verlof, hierdoor vervalt het interviewen tussen 20 december 2014 t/m 4 januari 2015.

7.1. ORGANISATIECULTUUR

Dit onderzoek is uitgevoerd om een beeld te krijgen over de cultuur binnen de gemeente Den Haag. Welke cultuur heerst er momenteel binnen de gemeente Den Haag? De cultuuranalyse geeft aan hoe de medewerkers binnen de organisatie de bedrijfscultuur ervaren, dit gebeurt aan de hand van een vragenlijst. Voor de complete organisatiecultuur verwijs ik u door naar het cultuurrapport (zie externe bijlag C: cultuurrapport). Op basis van de ingevulde vragenlijst wordt de cultuur bepaald, deze vragen zijn op internet te vinden.¹⁷ Zie hieronder een voorbeeld van de vragen. Voor de resterende vragen verwijs ik u door naar de OCAI vragenlijst (Zie externe bijlage C: vragenlijst OCAI).

1 Dominante kenmerken		Huidige situatie	Gewenste situatie
A	De organisatie heeft een zeer persoonlijk karakter. Ze heeft veel weg van een grote familie. De mensen lijken veel met elkaar gemeen te hebben.		
B	De organisatie is zeer dynamisch en er heerst een echte ondernemingsgeest. De mensen zijn bereid hun nek uit te steken en risico's te nemen.		
C	De organisatie is sterk resultaatgericht. Het werk af zien te krijgen is de grootste zorg. De mensen zijn erg competitief en gericht op het boeken van resultaten.		
D	De organisatie is strak geleid en gestructureerd. Formele procedures bepalen in het algemeen wat de mensen doen.		
Verdeel 100 punten over de 4 mogelijkheden (100 voor de huidige- en 100 voor de gewenste situatie)		Totaal	0
			0

Figuur 5: Voorbeeld OCAI -vragen

7.1.1. ONDERZOEKSTECHNIEK

In de OCAI-vragenlijst moeten respondenten telkens honderd punten verdelen over een aantal uitspraken die met de vier cultuurtypen overeenkomen. Zo wordt gemeten in welke mate de huidige organisatie- of teamcultuur een mix is van de vier cultuurtypen of dat er bijvoorbeeld één cultuur domineert. Door dezelfde test af te nemen gericht op de gewenste of noodzakelijk geachte organisatiecultuur voor de toekomst, zijn actiepunten tot verandering te identificeren. Het gaat om de volgende vier cultuurtypes:

- ❖ De familiecultuur;
- ❖ De adhocratiecultuur;
- ❖ De hiërarchische cultuur;
- ❖ De marktcultuur.

7.1.2. ONDERZOEKSDOMEIN

Voor het in kaart brengen van de bedrijfscultuur zijn er in totaal elf mensen uitgenodigd voor het invullen van een vragenlijst. De uitgenodigden zijn geselecteerd aan de hand van de functie. Hierbij is een selectie gemaakt uit afdelingsmanagers, hoofdcallcenters en IT-adviseurs. Deze personen zijn tevens ook geïnterviewd voor het project.

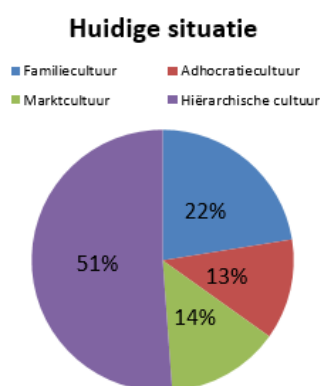
¹⁷ (Vragenlijst OCAI, 2010)

7.1.3. RESULTATEN HUIDIGE SITUATIE

De data is verwerkt in Microsoft Excel, de gemiddelde van alle vragen is berekend en in een cirkeldiagram weergegeven. In percentages wordt aangegeven welke cultuur het meest heerst binnen de organisatie (huidige situatie). Daarnaast hebben de respondenten ook een vragenlijst ingevuld hoe zij de gemeente over een aantal jaar zouden willen zien (gewenste situatie). De resultaten van zowel de huidige als de gewenste situatie is in dit hoofdstuk verwerkt.

Figuur 6 geeft weer wat het gemiddelde percentage is van de ingevulde vragenlijst voor de huidige situatie. Zo is af te lezen dat de er volgens de respondenten momenteel een hiërarchische cultuur heerst binnen de gemeente Den Haag. De hiërarchische cultuur heeft een gemiddeld percentage van 51% terwijl de rest van de culturen niet eens in de buurt komen van de 25%.

Bij de gemeente Den Haag heerst een zeer geformaliseerde en gestructureerde werkomgeving. Procedures bepalen wat de mensen doen. De leiders zijn er trots op dat ze goede, op efficiëntie gerichte coördinatoren en organisatoren zijn.

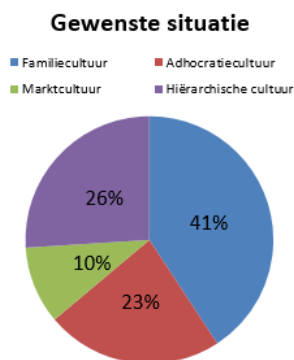


Figuur 6: Huidige situatie cultuuranalyse

7.1.4. RESULTATEN GEWENSTE SITUATIE

Over de gewenste situatie zijn dezelfde vragen gesteld. Figuur 7 resulteert de gemiddelde resultaten over de gewenste situatie. Zo zie je dat de gemeente Den Haag wilt werken naar een familie cultuur binnen de organisatie, volgens de respondenten. De familiecultuur scoort een gemiddelde van 41%

De gemeente Den Haag wilt een zeer vriendelijke werkomgeving waar mensen veel met elkaar gemeen hebben en die veel weg heeft van een grote familie. De leiders, of de hoofden van de organisaties, worden beschouwd als mentoren en misschien zelfs als vaderfiguren



Figuur 7: Gewenste situatie cultuuranalyse

7.2. BELANGHEBBENDEN IN KAART BRENGEN

Er zijn verschillende mensen geïnterviewd voor het in kaart brengen van de huidige situatie. Door een gesprek te voeren met afdelingsmanager van het KCC zijn extra namen bijgekomen. Zo is de eigenaar van het KIM-zaaksysteem en een medewerker van het KCC aan bod gekomen.

De eigenaar van het KIM-zaaksysteem mij heeft geholpen met het in kaart brengen van de huidige situatie. Hoe beoordeelt KIM op onvolledigheid? En wat gebeurt er bijvoorbeeld met de meldingen?¹⁸ Daarnaast heeft de eigenaar van het KIM-zaaksysteem ook een persoon opgenoemd die een functioneel beheerder is van het KIM-zaaksysteem, deze kon tevens ook geïnterviewd worden (Zie externe bijlage D: uitgewerkte interviewverslag eigenaar KIM-zaaksysteem).

Met een medewerker van het KCC mocht naast het interviewen ook verschillende taken uitgevoerd worden, zo is een melding aangenomen en geopend, gekeken hoe er contact wordt opgenomen via twitter met de inwoner, etc. Tot slot zijn er een aantal vragen aan de medewerker van het KCC gesteld zoals: Werken de medewerkers van het KCC volgens de procedure? Hoe wordt er omgegaan met ontbrekende informatie? (Zie externe bijlage E: uitgewerkte interviewverslag medewerker KCC).

Zie onderstaand tabel voor de namen en functie van de belanghebbenden

Tabel 9: Belanghebbenden

Naam belanghebbenden	Functie
Menno Stigter	ICT-adviseur
Arne den Heijer	ICT-adviseur
Anne van Sante	ICT-adviseur
Wout Broers	Eigenaar KIM-software
Herman de Kievieth	Afdelingsmanager KCC
Jeroen Mooijman	ICT-adviseur
Patrick Rancuret	ICT-adviseur
Wilma Fuhrmann	Medewerker KCC/backoffice
Martijn Peltenburg	ICT-adviseur

7.3. INTERVIEWS

De interviews met de belanghebbenden hebben mij geholpen met het in kaart brengen van de huidige situatie. Alle belanghebbenden zijn voor het interviewen gemaild. Zo werd in een mail uitgelegd wat voor opdracht ik uitvoer binnen de gemeente Den Haag en of het schikt om een afspraak in te plannen zodat een interview kan plaatsvinden. Het inplannen van de interviews was een uitdaging, omdat de kerstvakantie in de onderzoeksperiode viel. Tijdens het interviewen is het belangrijk dat er werd doorgevraagd wanneer iets onduidelijk is. Vooraf is afgesproken met de begeleider om het gesprek op te nemen, dit is uiteindelijk niet gedaan omdat het voor mij persoonlijk beter is geweest om de antwoorden op te schrijven, wat denktijd voor de antwoorden gaf. Daarnaast is er ook niet opgenomen omdat uit ervaring in het verleden mensen meer gaan letten op wat ze zeggen, wanneer ze een geluidsrecorder zien.

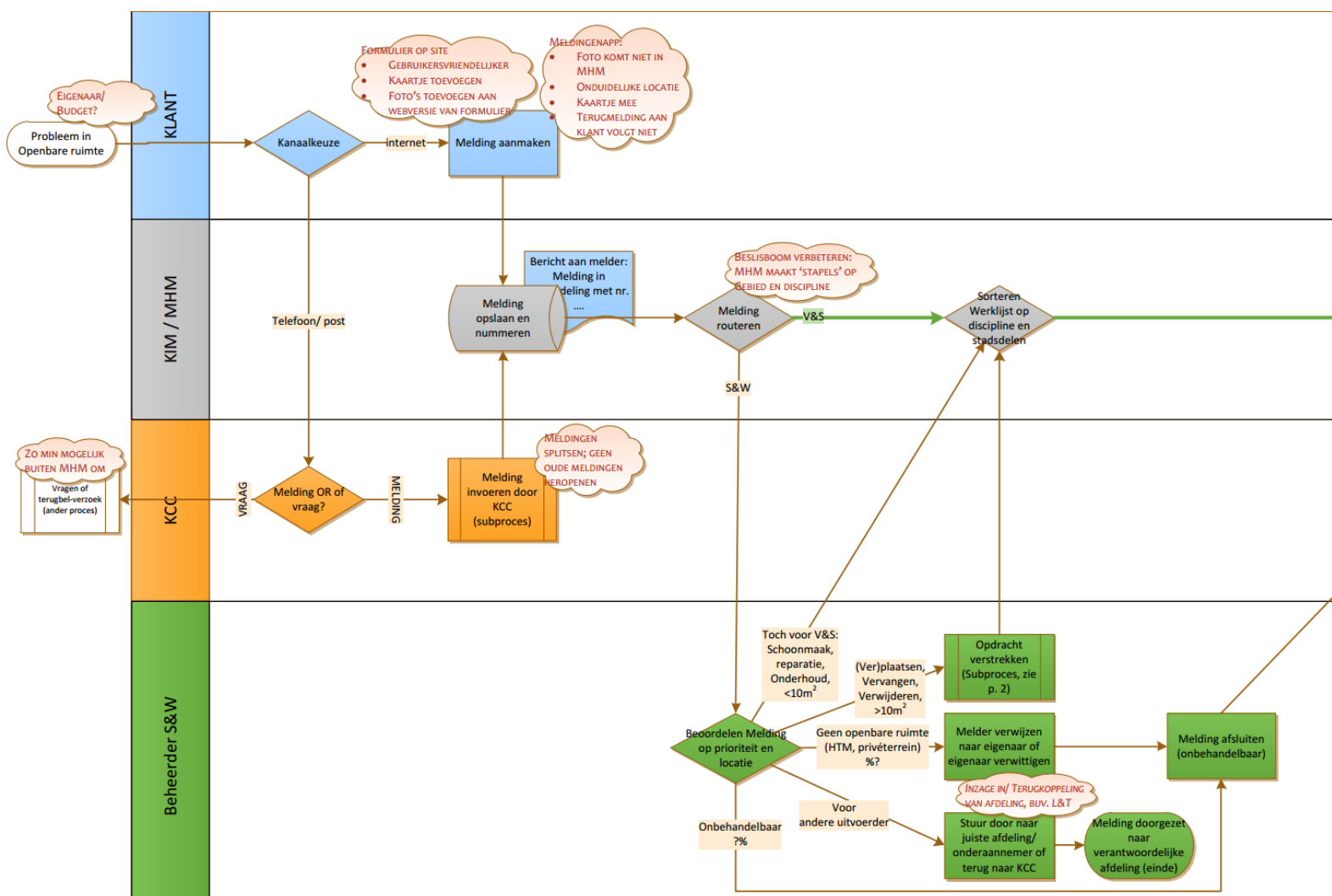
Omdat de gemeente Den Haag onder een hiërarchische cultuur valt, is er tijdens het interviewen een formele houding gehanteerd. De collega's zijn met u aangesproken i.p.v. je, afspraken zijn ingepland via de mail i.p.v. mondeling. Voordat een interview begon, deed ik een korte voorstelronde. Ook werd aangegeven hoelang het interview ongeveer zou duren. Ik begon eerst met de algemene vragen en ging verder naar de professionele vragen. Omdat een halfgestructureerde interviewtechniek is toegepast, is er rekening gehouden met het uitdiepen van open en vervolgvragen. Tot slot werd er gevraagd of er digitaal contact opgenomen mocht worden, wanneer er onduidelijkheden zijn. De interviews werden na afloop digitaal uitgewerkt, zodat de antwoorden makkelijker geanalyseerd konden worden voor het in kaart brengen van de knelpunten.

7.4. HUIDIG DIGITALE MELDINGENPROCES MODELLEREN

Door de informatie van de belanghebbenden kon het digitale meldingenproces in een processchema uitgewerkt worden. De reden waarom voor een processchema volgens UML is gekozen, is omdat het inzicht verschaft over de betrokkenen, de input, output, activiteiten en resultaten. Voor het uitwerken van een processchema is Microsoft Visio gebruikt. Door een processchema volgens UML te modelleren kan er vanuit de belanghebbenden bevestigd worden of ik het digitale meldingenproces goed interpreteer.

Voordat het processchema in UML uitgewerkt kon worden, is er eerst gevraagd of de gemeente Den Haag een algemeen processchema heeft van het digitale meldingenproces. De begeleider heeft mij hierbij geholpen door het processchema te verstrekken. Het processchema verschaft een algemene inzicht over het digitale meldingenproces tot aan het afhandelen van een melding over alle vier de digitale kanalen. Door dit processchema te combineren met de mening van belanghebbenden is de huidige situatie in kaart gebracht.

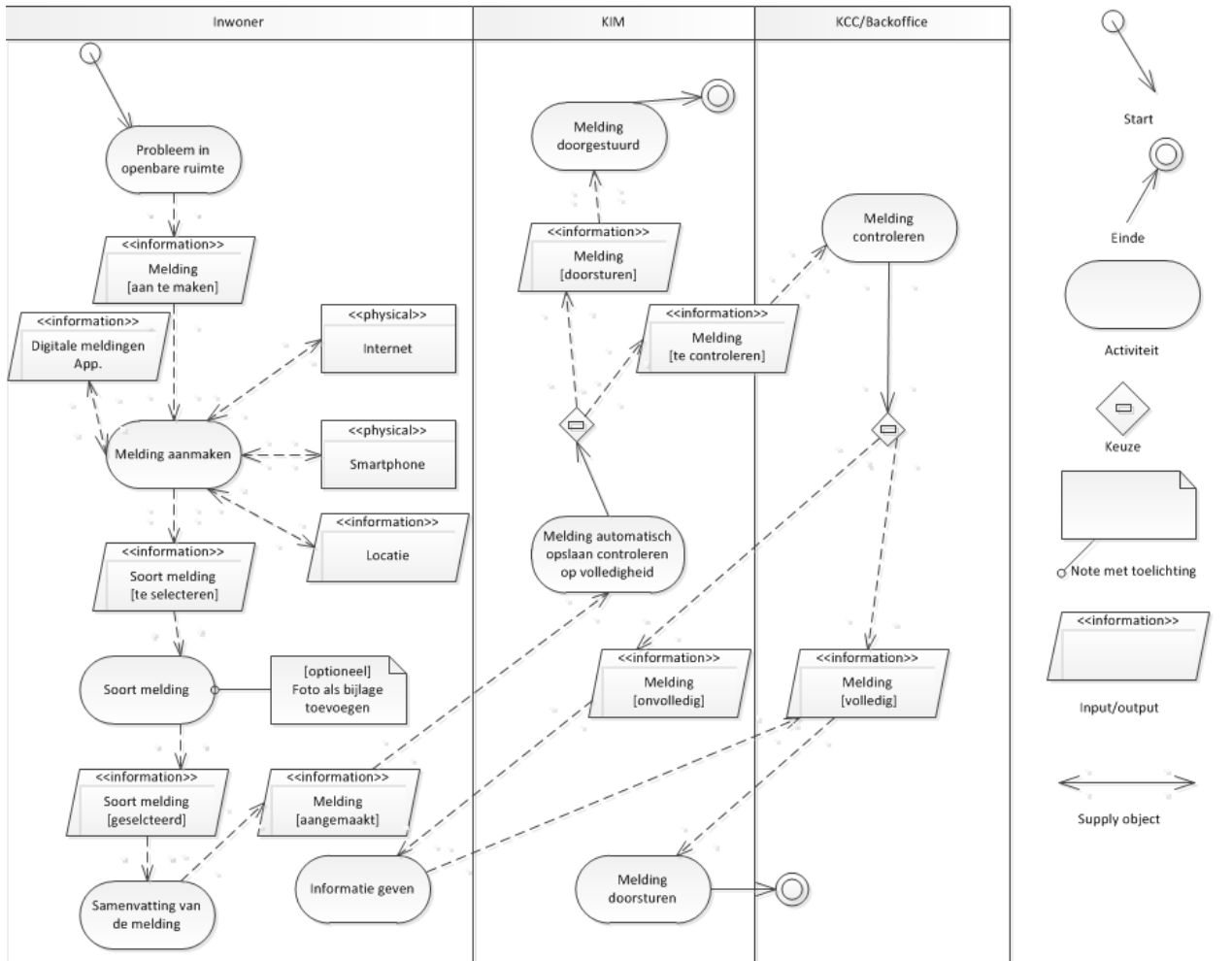
Zie figuur 8 voor een algemene processchema van de gemeente Den Haag over de digitale kanalen.



Figuur 8: Algemene processchema digitale meldingen

Voor het uitwerken van het digitale meldingenproces volgens UML heb ik besloten om elk kanaal specifiek te modelleren. Dit is gedaan zodat de knelpunten gemakkelijk geïnventariseerd konden worden. Door een processchema per kanaal te modelleren zijn de activiteiten duidelijker dan in een algemeen processchema van alle kanalen. Bij elk processchema hoort een procesbeschrijving. Dit processchema is voorzien van een legenda aan de rechterkant. Hierop wordt uitgelegd wat de symbolen betekenen. In de procesbeschrijving worden de activiteiten stap voor stap beschreven als aanvulling op het processchema. Om draagvlak te creëren zijn de modellen besproken met verschillende belanghebbenden (medewerker KCC, begeleider, ICT-adviseurs). Door de modellen te bespreken zijn de procesmodellen verschillende keren aangepast. Het ontwerp is niet meteen gerealiseerd; er hebben een aantal aanpassingen plaatsgevonden om tot een acceptabel ontwerp te komen. In figuur 9 is het kanaal van de meldingenapp als voorbeeld opgenomen. Voor de overige gemodelleerde kanalen verwijs ik u door naar het huidige situatie rapport (zie externe bijlage F: het huidige situatie rapport).

Digitale melding APP.



Figuur 9: Processchema Business Activity Diagram meldingenapp

Procesbeschrijving:

Burgers die een kapotte stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal zien, kunnen via de meldingenapp een melding maken bij de gemeente Den Haag. Om de meldingenapp te kunnen gebruiken moet je beschikken over een smartphone met internet. Door de meldingen op locatie via de smartphone te versturen, komen deze sneller bij de juiste afdeling terecht. Aan de hand van het digitale formulier die de inwoner dient in te vullen worden de meldingen gespecificeerd. De meldingen worden automatisch opgeslagen, beoordeeld op volledigheid en doorverwezen naar de juiste stadsdeelkantoor; behalve als er informatie ontbreekt over de melding, dan komt deze terecht bij het KCC. Zo gebeurt het wel eens dat er een straatnaam met huisnummer nul wordt doorgegeven, straatnamen verkeerd worden geschreven of het onderwerp onduidelijk is. De medewerker van het KCC neemt dan contact op met de inwoner voor de ontbrekende informatie en stuurt de melding door naar het juiste stadsdeelkantoor.

7.5. ANDERE GEMEENTEN IN KAART BRENGEN

Tijdens de huidige situatie zijn ook de digitale kanalen van de andere gemeenten in kaart gebracht. Elke stad maakt gebruik van verschillende kanalen, deze diensten kunnen helpen met het verbeteren van het digitale meldingenproces. Zodoende kunnen er ideeën toegepast worden bij de gemeente Den Haag. Het gaat hierbij om de gemeente Rotterdam, Amsterdam en Utrecht. In eerste instantie was er gekozen om alleen gemeente Rotterdam in kaart te brengen. Dit is komen te vervallen omdat de gemeente Den Haag meerdere diensten van verschillende gemeenten wil vergelijken. Door meerdere gemeenten te vergelijken met de gemeente Den Haag kunnen er meer ideeën ontstaan. Hierdoor zijn de vier grootste steden van Nederland¹⁹ met elkaar vergeleken.

Er is geen contact opgenomen met de gemeenten omdat de tijdsduur van de afstudeerstage te kort is. Door contact op te nemen met de gemeenten gaat er veel tijd verloren, omdat er een contactpersoon gezocht moet worden waar een gesprek meegevoerd kan worden. De digitale meldingkanalen van de drie grootste gemeenten zijn in kaart gebracht door middel van deskresearch op de website. Op de website van elke gemeente is onderzocht welke kanalen deze gemeente gebruikt. Door een tabel te maken met de verschillende kanalen en functies per gemeente konden deze makkelijk vergeleken worden. Als voorbeeld zal ik de gemeente Amsterdam hieronder beschrijven. Voor de overige gemeenten verwijs ik u door naar het huidige situatie rapport (zie externe bijlage F: Huidige situatie rapport).

Door op de website van de gemeente Amsterdam te kijken, konden de digitale kanalen met de functies achterhaald worden. De activiteiten per dienst zijn achterhaald door zelf een proefmelding te doen, maar deze melding niet te voltooien. Op deze manier konden de functies stapsgewijs uitgevoerd en opgenomen worden in een tabel. Zie onderstaand figuur voor de tabel met diensten (en hun functies) van de gemeente Amsterdam.

Gemeente Amsterdam	
Dienst	Functie
Twitter @AmsterdamNL Volgers 48.8K	❖ Doorverwijzen van inwoners.
Gemeente Amsterdam verwijst via twitter de inwoners naar de website, voor het aanmaken van een melding.	
Opgeruimd App	❖ Locatie toevoegen. ❖ Foto toevoegen.
De Opgeruimdapp is ontwikkeld door de gemeente Amsterdam. De app is voor de inwoners zodat zij door middel van deze app gratis een melding kunnen aanmaken die bestemd is voor de gemeente. Deze meldingen gaan over de openbare ruimtes. Omdat de app een initiatief van de gemeente Amsterdam is zijn er bij deze app geen kosten aan verbonden. Voor het aanmaken van een melding via de app is het mogelijk om een foto of locatie toe te voegen.	
Website	❖ Geen DIGID-functie ❖ Locatie aangeven via adres of kaart. ❖ Anonieme functie. ❖ Bijlage toevoegen ❖ Statusmelding via sms
De gemeente Amsterdam heeft op de website geen DIGID-functie. Inwoners moeten regelmatig NAW-gegevens invullen bij het aanmaken van een melding. Daarnaast is het ook voor de inwoners mogelijk om anoniem een melding aan te maken. Bij het aanmaken van een melding kan de inwoner een keuze maken om de locatie van de melding op te geven via een adres of op een kaart. Het is ook mogelijk om een bijlage toe te voegen (foto). Tot slot kan de inwoner aangeven dat hij/zij op de hoogte gehouden moet worden van de melding door middel van sms.	

Figuur 10: Diensten en functies gemeente Amsterdam

Naast de diensten en de functies van de gemeente is er ook een beschrijving toegevoegd, deze beschrijving licht de diensten en functies toe.

¹⁹ (Vier grootste steden van Nederland, 2014)

7.6. WHATSAPP-DIENST GEMEENTE TERNEUZEN

Gemeente Terneuzen is in kaart gebracht vanwege de Whatsapp-kanaal die ze hebben toegevoegd. De gemeente Terneuzen was de eerste gemeente die een proef startte met Whatsapp en de proefperiode heeft geëvalueerd. De gemeente Den Haag was dan ook benieuwd waarom deze proefperiode is geëvalueerd en of de burgers van gemeente Terneuzen meldingen openbare ruimte kunnen doorgeven via Whatsapp. Hierdoor is er ook een onderzoek gedaan naar de Whatsapp-dienst die gemeente Terneuzen heeft toegepast.

De Whatsapp-dienst van de gemeente Terneuzen is in kaart gebracht aan de hand van deskresearch op de website en Whatsapp. Op de website staat het Whatsapp-nummer vermeld. Door deze toe te voegen op de smartphone en te Whatsappen naar de gemeente kon ik achterhalen waarvoor de gemeente deze dienst gebruikt. Zie de onderstaande figuur voor het gesprek met gemeente Terneuzen via Whatsapp.



Figuur 11: Whatsapp-gesprek gemeente Terneuzen

Dankzij het bovenstaande gesprek kan geconcludeerd worden dat de Whatsapp-dienst is toegevoegd als communicatiemiddel. Men kan dus geen melding doen via Whatsapp, deze personen worden doorverwezen naar de website.

Door deskresearch op de website kon ik achterhalen waarom gemeente Terneuzen de proefperiode heeft geëvalueerd. De gemeente Terneuzen maakt gebruik van de Whatsapp dienst om aan te kunnen sluiten bij de (communicatie)middelen van de burger, ook levert het meer verwijzingen door naar de website en tot slot ontstaat er minder telefonisch contact met de gemeente.

7.7. CIJFERS BINNENKOMST DIGITALE MELDINGEN

De cijfers over de binnenkomst van de digitale meldingen is tijdens de huidige situatie in kaart gebracht. Zodoende om na te kunnen gaan over welke kanaal(en) de meeste meldingen binnenkomen. Dit is van belang om een degelijk advies uit te kunnen brengen voor de gemeente Den Haag. Zo kan de gemeente zich concentreren op de kanaal(en) waar de meeste meldingen op binnenkomen.

Voor de cijfers over de binnenkomst van de digitale meldingen is contact opgenomen met de KIM eigenaar. De KIM eigenaar heeft op mijn verzoek een uitdraai gedaan van de cijfers over de binnenkomst van de digitale meldingen. Deze is door de KIM eigenaar naar mij toe gemaild, omdat ik geen toegang heb tot het KIMzaaksysteem. Zie het onderstaande figuur voor de percentages van de digitale kanalen.



Figuur 12: Percentage binnenkomst digitale kanalen

Om een beeld te krijgen over de percentages is in tabel 10 ingezoomd op de aantallen per kanaal.

Tabel 10: Aantallen binnenkomst digitale kanalen

Digitale kanaal	Aantal meldingen per jaar
Website	20987
Meldingenapp	4031
E-mail	7191
Twitter	381

Conclusie

Door de organisatiecultuur in kaart te brengen kon ik achterhalen welke cultuur er heerst binnen de gemeente. Op deze manier kon bijvoorbeeld tijdens het interviewen op de cultuur ingespeeld worden. De interviews waren erg belangrijk voor mij omdat hiermee de huidige situatie in kaart gebracht kon worden. Door het processchema en de meningen van anderen te combineren kon de huidige situatie per kanaal gemodelleerd worden. Door het processchema volgens UML te modelleren en deze te presenteren aan de afdelingsmanager en begeleider, kon men bevestigen of ik de activiteiten per kanaal goed begrepen had. Door de andere gemeenten in kaart te brengen kon ik per gemeente de kanalen en functies vergelijken. De functies per kanaal kunnen in een later stadium (gewenste situatie) helpen met het verbeteren van het digitale meldingenproces. Het in kaart brengen van de gemeente Terneuzen en haar Whatsapp-dienst, heeft dit mij geholpen bij het adviseren om Whatsapp toe te voegen als oplossingsvoorstel bij de gemeente Den Haag. Tot slot hebben de cijfers over de binnenkomst van de digitale meldingen een knelpunt opgesteld

8. FASE 3: KNELPUNTENRAPPORT

Aan de hand van het rapport over de huidige situatie konden de knelpunten in kaart worden gebracht. Dit heeft ongeveer drie weken geduurd.

Na de goedkeuring van het rapport over de huidige situatie zijn de knelpunten in kaart gebracht. Tijdens het gesprek van 7 januari 2015 met Martijn Peltenburg is er een GO gegeven om aan het knelpuntenrapport te werken. voortgangsrapportage 7 januari 2015

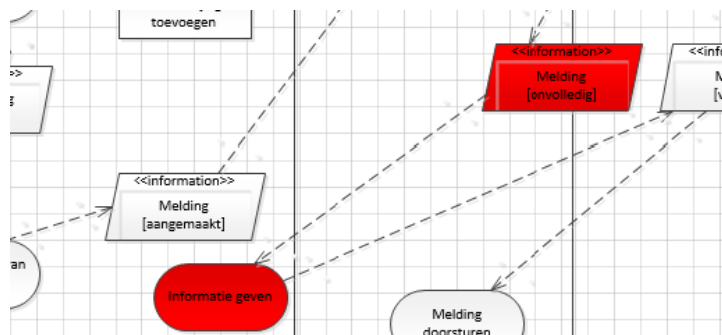
Om draagvlak te creëren zijn de knelpunten besproken met de belanghebbenden en de begeleider. De knelpunten zijn eerst door mij geselecteerd, vervolgens geverifieerd met de belanghebbenden en tot slot gepresenteerd aan de begeleider.

Ook zijn de knelpunten geprioriteerd, dit is gedaan aan de hand van verschillende gesprekken met de belanghebbenden.

Tot slot zijn de oorzaken van het probleem geïnventariseerd, dit is aan de hand van een visgraatdiagram gedaan. Over de oorzaken is gebrainstormd met de begeleider en de belanghebbenden.

8.1. KNELPUNTEN INVENTARISEREN

Doordat elk kanaal gemodelleerd is, konden de knelpunten eenvoudig achterhaald worden omdat de activiteiten per kanaal overzichtelijk waren. De knelpunten zijn in het rood aangegeven in de Business Activity Diagram. Zie de onderstaande figuur voor een voorbeeld. Voor de knelpunten verwijst ik u door naar het knelpuntenrapport (zie externe bijlage G: knelpunten rapport).



Figuur 13: Knelpunten inventariseren

Op deze manier zijn er twee knelpunten geïnventariseerd, deze knelpunten zijn met verschillende belanghebbenden getoetst en geverifieerd (medewerker KCC, eigenaar KIM). Hierbij kan geconcludeerd worden dat er twee knelpunten zijn die betrekking hebben tot het ontbreken van detailinformatie. Het gaat om de volgende twee knelpunten, die ik later zal toelichten:

- ❖ Knelpunt 1: Ontbrekende detailinformatie over alle vier de kanalen.
- ❖ Knelpunt 2: Afwijzen van een melding via twitter en e-mail.

Tijdens het voortgangsgesprek met de begeleider is geconstateerd dat de cijfers via twitter (1%) erg laag ligt in vergelijking met de ander digitale kanalen.



Figuur 14: Knelpunt cijfers binnenkomst digitale meldingen email en twitter minder betrouwbaar

Derhalve is besloten om deze cijfers nader te onderzoeken. Het onderzoek kan namelijk bevestigen of de cijfers betrouwbaar zijn. Aangezien de cijfers automatisch in KIMzaaksysteem bijgehouden worden, is deze knelpunt met de KIM eigenaar getoetst. Op deze manier is de derde knelpunt geïnventariseerd die ik ook later zal toelichten:

- ❖ Knelpunt 3: Cijfers binnenkomst digitale meldingen email en twitter minder betrouwbaar

8.2. KNELPUNTEN VERIFIËREN

De knelpunten zijn besproken met de begeleider tijdens een voortgangsgesprek. Zo is er gebrainstormd over de oorzaken van het probleem en is voorgesteld om draagvlak te creëren voor de knelpunten door deze te verifiëren bij de belanghebbenden. Zo zijn de volgende knelpunten bij een medewerker van het KCC geverifieerd.

- ❖ Knelpunt 1: Ontbrekende detailinformatie over alle vier de kanalen.
- ❖ Knelpunt 2: Afwijzen van een melding via twitter en e-mail.

Het verifiëren van de bovenstaande knelpunten is specifiek door een medewerker van het KCC gedaan, omdat deze de activiteiten van het proces uitvoert. Zo kon een medewerker van het KCC en ik een overeenstemming krijgen over de knelpunten en kon er gebrainstormd worden over de oorzaken.

De onderstaande knelpunt is geverifieerd door een KIM eigenaar:

- ❖ Knelpunt 3: Cijfers digitale meldingen e-mail en twitter minder betrouwbaar.

Het verifiëren van de bovenstaande knelpunt is specifiek door een KIM eigenaar gedaan, omdat deze het KIM-zaaksysteem beheert. Ook op deze manier kon ik een overeenstemming krijgen met de kimeigenaar over de knelpunten en kon er gebrainstormd worden over de oorzaken.

De KIM eigenaar en de medewerker van het KCC zijn vooraf gemaild. Hier werd in een mail uitgelegd dat ik de knelpunten wil bespreken en of het schikt om een afspraak in te plannen.

Voordat een verificatie begon zijn eerst de knelpunten gepresenteerd, ook werd aangegeven hoelang het gesprek ongeveer zou duren. Ook werd er gebrainstormd over de mogelijke oorzaken. Deze oorzaken zijn verwerkt in een Visgraatdiagram. Tot slot werd er gevraagd of er digitaal contact opgenomen mocht worden, wanneer er onduidelijkheden zijn.

8.3. KNELPUNTEN BESCHRIJVEN

❖ **Knelpunt 1: Ontbrekende detailinformatie over alle vier kanalen.**

Binnen de gemeente Den Haag is het opvallend dat er over alle vier de kanalen detailinformatie kan ontbreken. Het gaat om detailinformatie die je niet van de burger kunt verlangen, maar wel het oplosproces helpt te verbeteren. Door deze ontbrekende informatie moet de medewerker van het KCC contact opnemen met de inwoner/melder voor de resterende informatie. Bij het melden van een melding zijn de volgende aspecten belangrijk:

1. **Onderwerp:** Zonder onderwerp kan de gemeente weinig doen. Waar gaat de melding over? Bijvoorbeeld kapotte lantaarnpaal.
2. **Locatie (met bijzonderheden):** De locatie van de melding is zeer belangrijk. Zonder de locatie kan de melding niet uitgevoerd worden. Daarnaast is het ook belangrijk om aan te geven ter hoogte van welk huisnummer of kruispunt de melding van toepassing is. Deze bijzonderheden zijn belangrijk bij grote straten zoals de Laan van Meerdervoort.

Wanneer een van de twee bovenste aspecten (deels) ontbreekt, dient de medewerker contact op te nemen met de inwoner. De communicatie tussen de inwoner en de gemeente is beperkt; directe vragen kunnen niet worden gesteld. Door deze beperking hebben de medewerkers van het KCC/backoffice geen direct contact met de inwoners. De beperkte communicatie vertraagt het digitale meldingenproces. Dit is anders dan bij telefonisch contact. Bij telefonisch contact heeft de medewerker namelijk direct contact met de burger en kan hij/zij allerlei vragen direct stellen. Zie hieronder een lijst met voorbeelden van de detailinformatie.

Tabel 11: Ontbrekende detailinformatie

Onderwerp	Detailinformatie
Lantaarnpaal	Lantaarnpaalnummer
Locatiebijzonderheden	Kruispunt, ter hoogte van
Afvalbak	Afvalbaknummer
Parkeerautomaat	Parkeerautomaatnummer

Wanneer een inwoner een digitale melding doet over een kapotte lantaarnpaal (foto), kan het voor de gemeente belangrijk zijn om te weten om welke specifieke lantaarnpaal (code) het gaat. De kapotte lantaarnpaal kan ook op een plek zijn waarvan de straatnaam niet bekend is (speeltuín, plein, achterkant van een straat). Deze specifieke informatie kan door het communicatiekanaal niet direct aan de inwoner gevraagd worden. Dit vertraagt het digitale meldingenproces. Zo kan het zijn dat:

- Hij/zij niet meer aanwezig is bij de lantaarnpaal om een lantaarnpaalcode door te geven.
- Hij/zij een anonieme melding heeft gedaan waardoor er geen contact opgenomen kan worden voor verdere informatie.
- Hij/zij verkeerde contactgegevens heeft ingevuld.
- Hij/zij veel later reageert en de locatie is vergeten.

❖ Knelpunt 2: Afwijzen van een melding via twitter en e-mail.

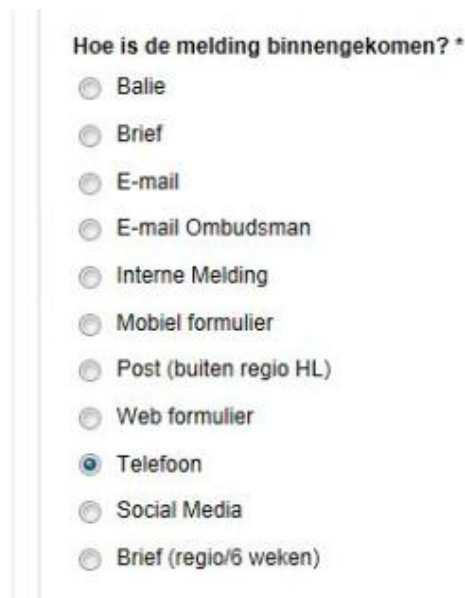
Bij de gemeente Den Haag is het ook mogelijk om een melding te tweeten of te mailen. Wanneer een inwoner een melding tweet of mailt is het belangrijk dat er een locatie, omschrijving en afbeelding toegevoegd wordt door de inwoner zelf. Deze meldingen dienen handmatig geregistreerd te worden in het KIM-zaaksysteem door een medewerker van het KCC. De meldingen worden niet altijd geregistreerd, omdat er veelal detailinformatie ontbreekt. De gemeente Den Haag verwijst de inwoners zo nu en dan door naar de website. Doordat er via deze kanalen geen formulier ingevuld hoeft te worden, is de informatie over de meldingen vaak onduidelijk. De inwoners doen een melding op hun eigen manier. Via de website en de meldingenapp worden de meldingen gespecificeerd door middel van het formulier. De inwoners zijn dan verplicht het onderwerp, locatie en omschrijving in te vullen. Voorbeeld van een onduidelijke melding via twitter:



Figuur 15: Ontbrekende detailinformatie bij twitter

❖ Knelpunt 3: Cijfers digitale meldingen e-mail en twitter minder betrouwbaar.

De cijfers over de kanalen e-mail en twitter zijn dus minder betrouwbaar in vergelijking met de overige digitale kanalen. Dit komt doordat deze meldingen handmatig geregistreerd moeten worden in het KIM zaaksysteem met een formulier. Bij het invullen van dit formulier moet een medewerker van het KCC aangeven via welk kanaal deze melding is binnengekomen. De fout vindt plaats bij het aangeven via welk kanaal deze melding binnenkomt. De medewerkers van het KCC laten de selectie staan op telefoon (automatisch) zodat hij/zij snel kan doorklikken.



Hoe is de melding binnengekomen? *

- ☐ Balie
- ☐ Brief
- ☐ E-mail
- ☐ E-mail Ombudsman
- ☐ Interne Melding
- ☐ Mobiel formulier
- ☐ Post (buiten regio HL)
- ☐ Web formulier
- ☒ Telefoon
- ☐ Social Media
- ☐ Brief (regio/6 weken)

Figuur 16: Formulier selectie handmatig registreren

Het derde knelpunt(cijfers digitale meldingen e-mail en twitter minder betrouwbaar) heeft geen betrekking tot de ontbrekende informatie bij een melding. De begeleider en ik vonden het belangrijk om dit extra punt op te nemen als knelpunt, omdat de betrouwbaarheid van de cijfers belangrijk kan zijn voor de gemeente in de toekomst. Op deze manier kan de gemeente de kanaalvoorkeur bepalen zodat er meer aandacht besteedt kan worden aan het desbetreffende digitale kanaal. Als de gegevens onjuist zijn, zal de gemeente aandacht besteden aan het verkeerde kanaal.

8.4. KNELPUNTEN PRIORITEREN

Omdat er tijdens dit onderzoek drie knelpunten zijn geïnventariseerd, is besloten om de knelpunten te prioriteren aan de hand van een risicoanalyse. Hierbij is voor elk knelpunt de impact vastgelegd. De impact is bepaald aan de hand van verschillende gesprekken met de begeleider en belanghebbenden. Hierbij is gekeken naar welke knelpunt de hoogste impact heeft en waarom.

Als eerst is gekeken welk knelpunt betrekking heeft op digitale kanalen, dit resulteert naar knelpunt één: Ontbrekende detailinformatie over alle vier de digitale kanalen. Vervolgens is gekeken naar knelpunt twee, en is de vraag gesteld waarom de meldingen worden afgewezen. Dit resulteert weer naar knelpunt één, de meldingen worden afgewezen omdat er detailinformatie ontbreekt. Tot slot is er gekeken naar knelpunt drie, en is de vraag gesteld waarom de cijfers minder betrouwbaar zijn. Dit resulteert in knelpunt twee, omdat meldingen via twitter en e-mail worden afgewezen.

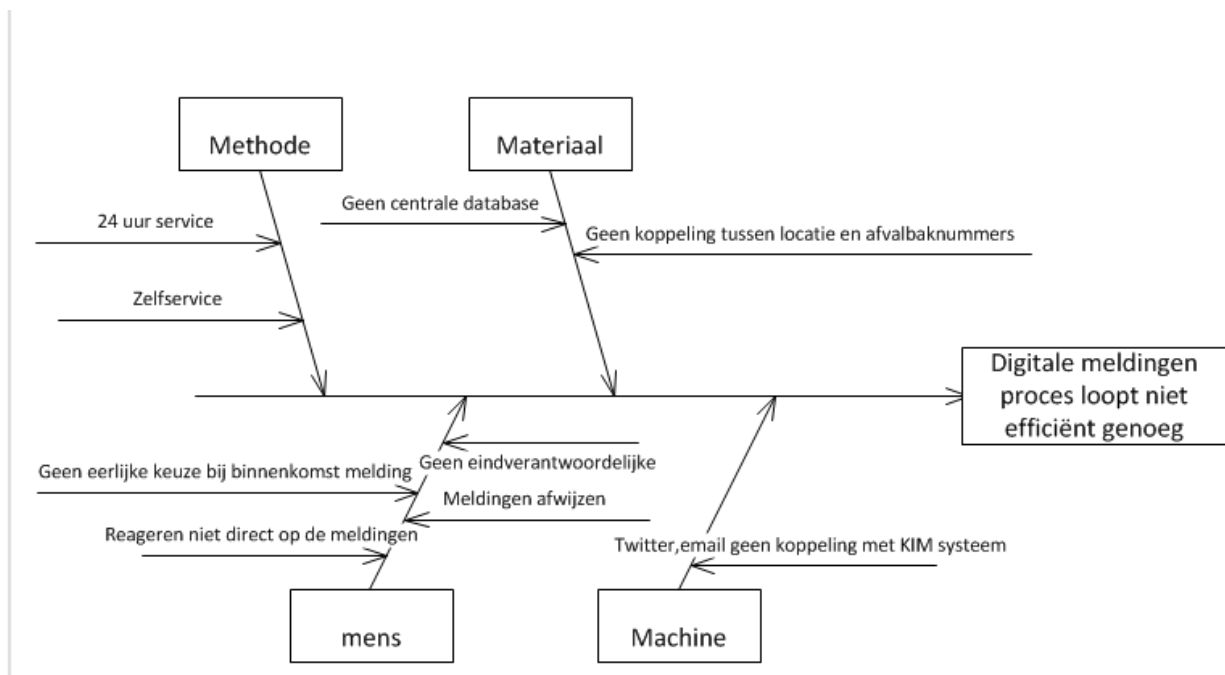
Zie de onderstaande tabel voor de knelpunten met de impact.

Tabel 12: Prioritering van knelpunten

Knelpunt	Impact
Ontbrekende detailinformatie over alle vier kanalen.	Hoog
Meldingen via twitter en e-mail worden afgewezen.	Middel
Binnenkomst digitale meldingen minder betrouwbaar.	Laag

8.5. OORZAKEN IN KAART BRENGEN

Tijdens het interviewen van de belanghebbenden is gebrainstormd over de mogelijke oorzaken. Deze oorzaken zijn op een A4-blad geschreven. Omdat de oorzaken chaotisch door elkaar stonden heb ik besloten om deze te categoriseren. Voor het categoriseren van de oorzaken heb ik naar verschillende technieken gezocht (op het internet). Hieruit is het visgraatdiagram tot stand gekomen, ook is de techniek als bekend te ervaren omdat deze tijdens verschillende projecten in het verleden is toegepast. Een visgraatdiagram is een tool die bedoeld is om oorzaken van problemen te visualiseren. Ook is met de begeleider gebrainstormd over de mogelijke oorzaken. Zie figuur 17 voor het visgraatdiagram/visgraatmodel.



Figuur 17: Visgraatmodel

De lange horizontale lijn stelt het probleem voor. In dit geval “Het digitale meldingenproces loopt niet efficiënt genoeg”. De gemeente Den Haag concerteert zich meer op het proces van de digitale meldingen waardoor de uitvoering niet volledig aansluit op de behoefte van de burger. Hierop staan een viertal pijlen voor de hoofdoorzaken mens, machine, methode en materiaal. De kleinere horizontale pijlen visualiseren per hoofdgroep de mogelijke oorzaken.

Conclusie

De belanghebbenden waren ook bij dit hoofdstuk belangrijk omdat ze mij hebben geholpen met het verifiëren en het prioriteren van de knelpunten. Door de knelpunten te verifiëren en te toetsen wist ik welke knelpunten opgenomen konden worden. Door de knelpunten te prioriteren wist ik welk knelpunt een hoge impact heeft en waar ik de focus op moest leggen. Het visgraatdiagram heeft mij geholpen om de oorzaken overzichtelijker te maken door ze te categoriseren.

9. FASE 4: GEWENSTE SITUATIE

Het in kaart brengen van de gewenste situatie heeft ongeveer vier weken geduurd. Aan de hand van het knelpuntenrapport kon ik een overzicht maken van de oplossingen. De oplossingen resulteren in een adviesrapport.

Na de goedkeuring van het knelpuntenrapport zijn er diverse oplossingen naar voren gekomen. Tijdens het gesprek van 20 januari 2015 met de begeleider is er een GO gegeven om aan het rapport over de gewenste situatie (adviesrapport) te werken. Door te brainstormen met de begeleider en de ICT-adviseurs zijn er verschillende oplossingsalternatieven opgesteld, later in dit hoofdstuk ga ik daar verder op in.

Met de begeleider is de opzet van het adviesrapport opgesteld. Hierbij is besloten om het adviesrapport zodanig te maken dat deze niet afhankelijk hoeft te zijn van de andere rapporten. Het adviesrapport moet inzicht verschaffen geven over de knelpunten en de verbetervoorstellen. Ook is het adviesrapport naar alle belanghebbenden gemaild die geïnterviewd zijn. Zodoende kunnen de opmerkingen verwerkt worden in het adviesrapport.

Tot slot is in het adviesrapport een hoofdstuk algemene aanbeveling toegevoegd. Deze aanbeveling heeft geen directe aansluiting op de knelpunten, maar kan wel als aanvulling toegevoegd worden, zodat de gemeente hier in de toekomst over kan nadenken.

9.1. OPLOSSINGSALTERNATIEVEN

Aan de hand van het knelpuntenrapport konden de oplossingsalternatieven in kaart worden gebracht. Dit is gedaan aan de hand van verschillende gesprekken en door te brainstormen met de begeleider en ICT-adviseurs, waar ik later in dit hoofdstuk verder op in zal gaan. Aan de hand van de brainstormsessies zijn de volgende oplossingen naar boven gekomen:

Tabel 13: Knelpunten met de oplossingsvoorstellen

Knelpunt	Oplossingsvoorstel
Ontbrekende detailinformatie over alle vier de kanalen.	Melding doen met Streetview, Whatsapp-dienst toevoegen
Meldingen via twitter en e-mail worden afgewezen.	Chatbot gebruiken voor twitter/e-mail
Binnenkomst digitale meldingen minder betrouwbaar.	Chatbot gebruiken voor twitter/e-mail

De bovenstaande tabel geeft de knelpunten weer met de daarbij horende oplossingsvoorstellen. Als voorbeeld zal ik oplossingsvoorstel “Melding doen met Streetview” toelichten. Voor de andere oplossingsvoorstellen verwijs ik u door naar het adviesrapport (zie externe bijlage H: adviesrapport).

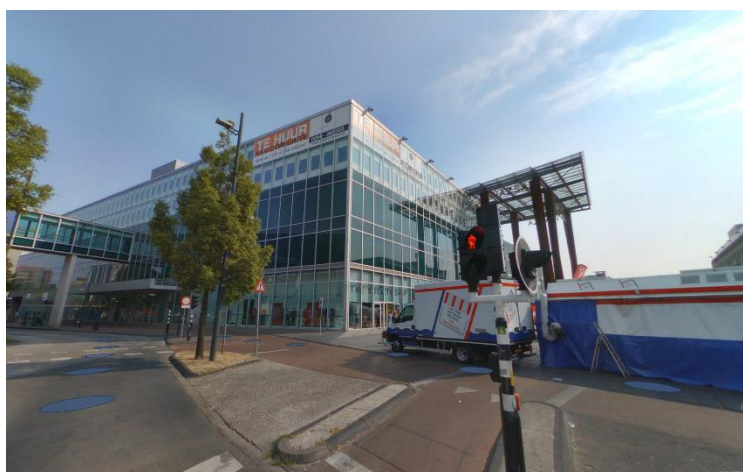
9.1.1. OPLOSSINGSVOORSTEL 1: MELDING DOEN MET STREETVIEW

Cyclorama

Cyclorama geeft kwalitatief hoogwaardige 360°-panoramabeelden waarmee gebruikers betrouwbaar en objectief beeldmateriaal van de openbare ruimte tot hun beschikking hebben. Cyclorama's maken het mogelijk de omgeving vanaf straatniveau te bekijken, zonder hiervoor naar buiten te hoeven gaan.²⁰

Streetview (straatniveau)

Met Streetview kunnen de internetgebruikers als het ware vanachter de computer door het landschap of de stad manoeuvreren. Met de pijltjestoetsen kun je naar links en rechts, naar voren en naar achteren en met de plus- en minknop kun je in- en uitzoomen.



Figuur 18: Street View

²⁰ (Cyclorama's, sd)

Opnames

Dankzij unieke, door CycloMedia ontwikkelde camera- en verwerkingstechnieken worden dagelijks grote gebieden fotografisch en geometrisch correct vastgelegd. De camera's staan op het dak van de CycloMedia-auto's die er dagelijks op uit gaan om de omgeving op de foto te zetten. De foto's komen in een online database en worden gebruikt voor verschillende doeleinden, waaronder voor het vervaardigen van 3D-modellen.

De opnames worden voorzien van:

- ❖ Naam van de locatie;
- ❖ Oriëntatiepunten;
- ❖ Tijdstip van de foto.

Toepassen van dit voorstel

Omdat er regelmatig detailinformatie ontbreekt over een melding, kan een melding doen via Streetview het digitale meldingenproces verbeteren. Een inwoner kan aan de hand van de Streetview de objecten aanklikken waar hij/zij een melding over wil doen. Zo wordt aanbevolen om alle objecten binnen Den Haag te registreren in een database, de objecten dienen wel uniek opgeslagen te worden zodat de locatie bepaald kan worden. Wanneer het object wordt aangeklikt voor een melding, wordt alle detailinformatie over het object weergegeven zoals: objectnaam, kleur, locatie, code en melding status (indien nodig). Zo kan de inwoner zien of er al eerder een melding is gedaan over het object, hiermee voorkom je de dubbele meldingen. Wanneer dit niet het geval is wordt de melding aangemaakt en automatisch geregistreerd in het KIM-zaaksysteem. Omdat het unieke object opgeslagen staat in een database, is de specifieke locatie en detailinformatie van het object duidelijk. De medewerkers hoeven ook geen contact op te nemen met inwoner voor nadere informatie. Zo kan het probleem sneller opgelost worden en wordt het digitale meldingenproces niet vertraagd.



Figuur 19: Melding met streetview

Voordelen:

- ❖ **Geen gebrek aan detailinformatie**
Doordat er op een object geklikt kan worden, is het bij de gemeente Den Haag bekend om welk object het gaat.
- ❖ **Snellere afhandeling van meldingen**
Meldingen worden sneller opgelost; er hoeft geen contact opgenomen te worden met de inwoner voor detailinformatie.

Nadelen:

- ❖ **Nieuwe objecten niet meteen op de kaart**
De opnames van de stad worden gemaakt met auto's van Cyclomedia. Als er een nieuw object wordt geplaatst in de stad moet er gewacht worden tot de auto langsrijdt voor opnames.
- ❖ **Privacy schending**
Omdat een rijdende auto de opnames maakt, kunnen opnames van privéterreinen opgenomen worden.

9.2. BRAINSTORMSESSIE

Het brainstormen is bewust gedaan met ICT-Adviseurs die betrekking hebben tot het digitale meldingenproces, omdat deze verschillende adviezen kunnen geven. Een brainstormsessie vindt individueel plaats met elke adviseur, zodat iedereen zijn eigen ideeën kan presenteren. Voordat de brainstormsessie begint, worden de knelpunten met oplossingsvoorstellen gepresenteerd aan de adviseurs. Op deze manier kan de adviseur bevestigen of weliswaar eerder over het oplossingsvoorstel is nagedacht. Tijdens het brainstormen wordt gebruikgemaakt van associaties, connecties en combinaties van verschillende ideeën, zodat nieuwe ideeën kunnen ontstaan.

Tijdens het gesprek met de ICT-adviseurs is bevestigd dat de gemeente Den Haag bezig is met een project om meldingen te kunnen doen via de kaart. Samen met de adviseurs is er gebrainstormd over verschillende oplossingsvoorstellen, zoals meldingen doen met Streetview. Met Streetview kan men makkelijker objecten aanklikken en kun je vanachter de computer door het landschap of de stad manoeuvreren. Vervolgens is er gebrainstormd over het tweede oplossingsvoorstel; Chatbot gebruiken voor twitter/e-mail, waarmee de meldingen via e-mail en twitter geautomatiseerd kunnen worden. Over het tweede oplossingsvoorstel is bij de gemeente Den Haag niet eerder over nagedacht, waardoor dit volgens de ICT-adviseurs een schikkend oplossingsvoorstel kan zijn. Tot slot is het derde oplossingsvoorstel gepresenteerd; Whatsapp dienst toevoegen. Deze dienst is in het verleden afgewezen omdat de medewerkers van het KCC het niet prettig vinden om achter een smartphone te werken. In het adviesrapport is aangegeven dat het sinds februari 2015 mogelijk is om Whatsapp te gebruiken vanuit de computer (zie externe bijlage I: brainstormsessie ICT-adviseur).

9.3. ALGEMENE AANBEVELING

De algemene aanbevelingen in het adviesrapport lossen geen knelpunten op, maar kunnen wel een toevoeging zijn op het digitale meldingenproces. Door de algemene aanbevelingen op te nemen kan de gemeente Den Haag in een later stadium hierover nadenken. De algemene aanbevelingen zijn tijdens de deskresearch ontdekt en met de begeleider besproken. Het gaat hierbij om de volgende twee algemene aanbevelingen:

- ❖ Open311 API
- ❖ Eindverantwoordelijkheid

Ter illustratie zal Open311 API hieronder toegelicht worden, voor de andere algemene aanbeveling verwijs ik u door naar het adviesrapport (zie externe bijlage H: Adviesrapport).

9.3.1. OPEN311 API

Systemen van gemeenten kunnen niet omgaan met de verschillende protocollen. Open311 zorgt ervoor dat een bericht op de juiste manier wordt vertaald en goed wordt afgeleverd. Het mes snijdt zo aan twee kanten: zowel voor de gemeente als voor ontwikkelaars biedt het platform Open311 grote voordelen. Een gemeente heeft maar één aansluiting nodig en hoeft niet meer te kiezen voor een specifieke app. En elke ontwikkelaar heeft via Open311 op een gestandaardiseerde manier toegang tot dezelfde informatie. Open311 voorkomt zo een inefficiënte inkoop en wildgroei aan apps die niet verwerkt kunnen worden in de systemen van de gemeente.

Iedere ontwikkelaar kan een 'key' aanvragen om gebruik te maken van de Open311-standaard. Na goedkeuring kunnen (nieuwe) meldingen worden gedaan en alle (bestaande) meldingen worden opgevraagd. Er wordt gemonitord via welke toepassing een melding wordt gedaan of opgevraagd. Het grote voordeel is dat Open311 de berichten vertaalt naar het juiste formaat dat door uw zaak- of meldingensysteem kan worden gelezen. Met één veilige, betrouwbare koppeling met het platform biedt u toegang aan elke ontwikkelaar. Hiermee stimuleert u innovatie op basis van open data.

Voor ontwikkelaars wordt het proces een stuk simpeler: ze hoeven alleen maar een aansluiting op de Open311-standaard aan te vragen. Maar ook voor gemeenten levert deze oplossing veel voordelen op. Er is de zekerheid van een betrouwbare omgeving met een veilige verbinding met de applicaties en het interne proces. Die koppeling hoeft maar één keer te worden gemaakt. Het gebruik wordt permanent gemonitord en er is direct inzicht in statistieken. De gemeente hoeft ook niet meer te kiezen voor een specifieke meldingen-app. Elke app. die aansluit op de Open311-standaard is goed. Zo worden gemeenten ontzorgd en worden innovatieve vormen van dienstverlening gestimuleerd.²¹



Figuur 20: Open311 API

Conclusie

Door te brainstormen met de verschillende adviseurs over de oplossingsalternatieven heb ik het adviesrapport naar een hoger niveau kunnen tillen, omdat er een combinatie is gemaakt van verschillende ideeën. Door de algemene aanbeveling toe te voegen in het adviesrapport als extra hoofdstuk geeft dit een soort 'trigger' waar de gemeente in de toekomst over kan nadenken.

²¹ (dienstverlening door en voor gemeenten, sd)

10. PRESENTATIE

Om het project af te sluiten is gekozen om het adviesrapport te presenteren. Er is gekozen voor een presentatie, omdat op deze manier direct de reacties gepeild kunnen worden en een discussie kan ontstaan over het onderzoek (digitale meldingenproces).

Tijdens het presenteren wordt inzicht getoond op de resultaten van het onderzoek, daarnaast is ook in het Project Initiation Document de presentatie opgenomen als project closure. Dit houdt in dat het project zo goed als mogelijk overgedragen dient te worden.

De presentatie was vooraf bedoeld voor de belanghebbenden en de opdrachtgever, zodat zij kunnen zien wat het onderzoek heeft opgeleverd. Het presenteren naar de belanghebbende is komen te vervallen, omdat uit verschillende interviews in het verleden is gebleken dat belanghebbende graag persoonlijke feedback willen geven (geheim). Hiervoor is gekozen om het adviesrapport naar belanghebbenden te mailen om deze te toetsen over de resultaten, zodat zij individueel de feedback kunnen mailen. Het presenteren is uitdrukkelijk gebeurd naar de opdrachtgever toe (Jan Willem Duijzer).

10.1. VOORBEREIDING PRESENTATIE

Om de presentatie op een goede wijze te presenteren is tijdens verschillende voortgangsgesprekken de presentatie voorbereid. Zo zijn de volgende vragen met de begeleider beantwoord:

- ❖ **Analyseren van het publiek:** Uit hoeveel en welke personen bestaat het publiek?
- ❖ **Presentatiepunten:** Welke onderwerpen dienen gepresenteerd te worden?
- ❖ **Tijdsduur:** Hoeveel tijd is voor de presentatie ingepland?

Ook zijn verschillende presentatiepunten besproken tijdens de voorbereiding. Er moest rekening gehouden worden met de tijdsduur van 30 minuten. Hierdoor moest ik de presentatie kort en bondig houden, omdat er ook discussies tijdens de presentatie kon ontstaan waardoor ik niet alle punten kon presenteren. Het bespreken van de presentatie heeft geresulteerd in de volgende presentatiepunten:

- ❖ Aanleiding
- ❖ Onderzoekresultaten
- ❖ Evaluatie

Aanleiding: Hierin wordt de aanleiding gepresenteerd zodat de opdrachtgever een opheldering krijgt over de opdracht.

Onderzoeksresultaten: Hierin worden de knelpunten en de aanbevelingen gepresenteerd. Zodat de opdrachtgever een beeld kan krijgen over de knelpunten en hoe deze opgelost kunnen worden.

Evaluatie: Hierin wordt geëvalueerd over hoe het onderzoek naar het digitale meldingenproces verliep.

10.2. UITVOERING PRESENTATIE

Voordat ik de presentatie heb gepresenteerd is een verwelkoming aan vooraf gegaan. Vervolgens heb ik de aanleiding van het onderzoek aangegeven. Door de aanleiding had de opdrachtgever weer een beeld over het onderzoek. Daarna heb ik de onderzoeksresultaten gepresenteerd. Hierbij zijn de knelpunten en de oplossingsalternatieven aan bod gekomen. Door de oplossingsalternatieven te presenteren had de opdrachtgever verschillende vragen zoals: wie zijn er geïnterviewd?, is er contact opgenomen met de verschillende gemeente? Etc. . Ondanks de discussies was de presentatie 5 minuten uitgelopen. Tot slot heb ik de evaluatie gepresenteerd. Hierin heb ik aangegeven dat ik zeer tevreden ben geweest over hoe het onderzoek liep.

De opdrachtgever vond de resultaten van het onderzoek van een twintig durend stage indrukwekkend. Hierbij is voorgesteld om een artikel(krant, internet) te schrijven over de onderzoeksresultaten na het behalen van mijn diploma. Ook is voorgesteld om een workshop te organiseren over mijn bevindingen met een aantal belanghebbenden die betrekking hebben tot het digitale meldingenproces. Hierbij mag iedereen meedenken en brainstormen over de oplossingsvoorstellen zodat nieuwe ideeën gecreëerd kunnen worden. Deze twee voorstellen staan los van de opdracht, wat dus niet meegenomen kunnen worden als activiteiten binnen het project.

11. EVALUATIE

Dit hoofdstuk gaat over de evaluatie van het proces en de producten. Tijdens de evaluatie is het belangrijk dat mijn mening wordt gegeven over hoe de werkzaamheden zijn uitgevoerd.

11.1. PROCES-EVALUATIE

Over de procesgang was ik redelijk tevreden, maar deze kan altijd verbeterd worden. Uitdrukkelijk omdat ik problemen had met het SMART formuleren van het probleem en doelstelling. Dit had meer tijd in beslag genomen dan verwacht. Doordat de opdracht aan het begin onduidelijk was, heb ik hier veel meer energie en tijd ingestoken dan verwacht. Hierdoor heb ik bij het begin ook vaak thuis moeten werken, zodat dit niet ten koste gaat van mijn planning.

17 november 2014 ben ik begonnen met afstuderen bij de gemeente Den Haag. Mijn begeleider Martijn Peltenburg heeft mij goed opgevangen. In de eerste week was het vooral kennismaken met medewerkers en de organisatie verkennen. Het was voor mij niet moeilijk geweest om mijn weg te vinden binnen de gemeente Den Haag. Dit is te danken aan de hulp van mijn begeleider.

Het in kaart brengen van de huidige situatie en het opstellen van het knelpuntenrapport is volgens de planning verlopen. Tijdens het schrijven van het adviesrapport heb ik van de planning afgeweken. Dit omdat ik geen rekening had gehouden met de Tussentijdse assessment. In de oude planning is aangegeven dat de deadline van de producten op 2 maart ligt, zodat daarna aan het afstudeerverslag gewerkt kan worden. Bij de tussentijdse assessment van 5 maart was het verplicht om 80% van het afstudeerverslag af te hebben. Hierdoor heb ik de focus op het afstudeerverslag gelegd waardoor ik de deadline heb gewijzigd naar 21 maart. Ondanks de extra dagen heb ik wel het eindproduct kunnen opleveren.

Door PRINCE2, Nel Verhoeven en de faseringen van BI-4 toe te passen tijdens het project waren voor mij en de opdrachtgever de faseringen en de aanpak duidelijk gedefinieerd om tot een eindproduct te komen. Door de wekelijkse voortgang te bespreken is de kwaliteit van de producten naar een hogere niveau getild. Dit omdat elke tussenproduct is goedgekeurd voordat ik kon werken aan andere tussenproducten.

11.1.1. METHODES EN TECHNIEKEN

PRINCE2

Deze best practice methode blijkt achteraf een goede keuze geweest te zijn omdat het mij heeft geholpen met het definiëren van de opdracht. Door het Project Initiation Document volgens de richtlijnen van PRINCE2 op te stellen, had ik een duidelijk beeld over de afspraken en de verwachtingen gedurende het project. Tevens is de afstudeeropdracht volgens PRINCE2 uitgevoerd. Dit is expliciet gedaan om een juiste voortgangsbewaking te gebruiken. Hierbij was het belangrijk dat het begin en de afsluitfase werden doorlopen. De manier hoe het project wordt aangepakt spreekt mij persoonlijk aan omdat de begeleider een duidelijk inzicht heeft over de (tussen)producten.

Nel Verhoeven

Het vervangen van de methode “R. van der Pols” door de methode van Nel Verhoeven bleek achteraf een goede keuze. De Van der Pols methode sluit meer aan bij architectuur, in tegenstelling tot Nel Verhoeven welke meer aansluit op het onderzoeken. Nel Verhoeven heeft mij grip gegeven over welke technieken er gebruikt kunnen worden om het digitale meldingenproces te onderzoeken. Deze zijn ook in het onderzoeksontwerp vastgelegd. Door deze technieken vooraf vast te stellen zorgde dit voor structuur in het onderzoek. Door het probleemanalysedocument op te stellen was het verplicht om te brainstormen over de opdracht, de hoofdvragen en de deelvragen. Aan de hand van dit document kon ik en de begeleider samen tot een overeenstemming komen over de opdracht.

UML

Ik vind het een goede keuze geweest om het processchema te modelleren volgens UML omdat de Business Activity Diagram inzicht verschaft over de betrokkenen, de input, output, activiteiten en resultaten. Het enige nadeel van UML gedurende het project is dat de medewerkers vooraf een uitleg moesten krijgen over UML. Het processchema van de gemeente Den Haag verschaft geen inzicht over de supplies waardoor ik vrij was in het kiezen van UML.

Interviewtechniek

Achteraf gezien was het beter geweest om een openinterviewtechniek toe te passen, omdat bij een open interview het onderwerp en de beginvraag wordt vastgesteld en de gesprekspartner op deze manier allerlei onderwerpen kan aandragen wat extra resultaten kan opleveren. Op deze manier zou ik meer resultaten krijgen dan bij een halfgestandaardiseerd interview. Bij een halfgestandaardiseerd interview kan de gesprekspartner het onderwerp niet bepalen.

Visgraatmodel

Het toepassen van het visgraatmodel heeft mij geholpen met het ordenen van de oorzaken. Doordat dit visgraatmodel in vier categorieën is ingedeeld, kon ik ook meer oorzaken op papier zetten. De vier categorieën zijn grote pijlers geweest waar ik dieper op kon focussen.

Brainstormen

Door te brainstormen met de adviseurs zijn verschillende ideeën vanuit verschillende invalshoeken in kaart gebracht. Dankzij de brainstormsessies kon ik nieuwe ideeën genereren en verschillende oplossingsalternatieven bedenken.

OCAI-model

Achteraf gezien is het vervangen van de Caluwe door de OCAI-methode een goede keuze geweest. De OCAI-methode brengt de huidige en de gewenste situatie sneller en makkelijker in beeld in vergelijking met de Caluwe methode. Dit omdat de Caluwe methode in het verleden meerdere malen is toegepast en de twee methodes op deze manier met elkaar vergeleken konden worden. Tot slot is er met deze methode ervaring opgedaan, zodat het ook in de toekomst gebruikt kan worden.

5*W + 1H-techniek

De 5*W + 1H-techniek is achter afgezien een goede oplossing geweest voor het definiëren van de opdracht. Door antwoord te krijgen op de vragen: Wat ga ik onderzoeken? Waarom ga ik onderzoeken? Wie ga ik ondervragen? Hoe ga ik onderzoeken? Waar ga ik onderzoeken? Wanneer ga ik onderzoeken? kon de probleemstelling SMART geformuleerd worden. Deze techniek komt overigens ook voor in het onderzoeksontwerp. Omdat het onderzoeksontwerp na de goedkeuring van het PID opgesteld mocht worden, is deze techniek apart toegepast bij het opstellen van het Project Initiation Document.

11.2. PRODUCTEVALUATIE

Project Initiation Document

Het Project Initiation Document was het product waar ik het minst tevreden over ben. Ik had namelijk moeite met het SMART formuleren van mijn probleem en doelstelling. Daarnaast was het voor mij het belangrijkste document gedurende het project omdat het Project Initiation Document de haalbaarheid van mijn project heeft bepaald. Achteraf gezien is het afbakenen van het project tot enkel het KCC een goede keuze geweest, anders had ik het eindproduct niet kunnen leveren. Tijdens de planning heb ik op tijd rekening gehouden met collega's die ik tijdens de kerstvakantie niet kon interviewen. Uiteindelijk zijn mijn begeleider en ik tevreden over het Project Initiation Document.

Rapport huidige situatie

Gedurende het schrijven van de huidige situatie heb ik weinig tot geen moeite gehad met het verwerken van deze informatie. Ook heb ik geen problemen gehad met belanghebbenden die niet mee wilden werken. Dit heeft geleid tot tevredenheid bij mijn begeleider en mij over het (tussen)product.

Een moeilijkheid bij het in kaart brengen van de huidige situatie was het modelleren per kanaal. Doordat de gemeente Den Haag dit niet eerder heeft uitgewerkt moest ik per kanaal de activiteiten uitvoeren en vervolgens in kaart brengen. Ook was de begeleider verbaasd over het feit dat de kanalen niet gemodelleerd zijn.

Wat ik helaas niet hebben gedaan bij het in kaart brengen van de huidige situatie is een observatietechniek gebruiken tijdens het observeren van een medewerker van het KCC. De activiteiten zijn hierbij eenvoudig op papier geschreven, zonder techniek. De activiteiten tijdens het observeren hebben mij enigszins geholpen met het in kaart brengen van de huidige situatie, omdat de activiteiten stapsgewijs zijn vastgelegd.

Tot slot is het een goede keuze geweest om de digitale kanalen van de vier grootste gemeenten te inventariseren i.p.v. enkel die van de gemeente Rotterdam. Zo heeft de gemeente Amsterdam mij geholpen met een verbetervoorstel. Het was namelijk bij de gemeente Amsterdam al mogelijk om een melding te doen op de kaart. Door dit idee aan te vullen ben ik op het verbetervoorstel gekomen "melding doen met Streetview".

Knelpuntenrapport

Ook over het knelpuntenrapport ben ik tevreden en heb ik geen moeite gehad met het verwerken van de knelpunten. Ik heb alleen geconstateerd dat er niet veel knelpunten waren, waardoor ik het gevoel had dat ik iets fout deed. Na het inventariseren van de knelpunten heb ik deze getoetst met verschillende belanghebbenden. De belanghebbenden hebben hun mening gegeven over de knelpunten, waardoor ik een bevestiging had dat de knelpunten goed waren.

Voor het prioriteren van de knelpunten heb ik geen techniek gebruik, omdat er niet veel knelpunten waren. Ik heb aan de hand van gesprekken de impact van de knelpunten bepaald, waardoor ik de knelpunten heb kunnen prioriteren.

Adviesrapport

Het adviesrapport is het eindproduct waar ik zeer tevreden over ben, omdat het product door de gemeente Den Haag gebruikt zal worden. Tevens vonden de belanghebbenden het een mooi adviesrapport. In het adviesrapport heb ik elk oplossingsvoorstel uitgebreid in jip-en-janneketaal beschreven zodat iedereen de activiteiten bij een oplossing begrijpt. Ook is de volgorde duidelijk aangegeven. Over de beschrijving ben ik tot slot ook tevreden, omdat deze oplossingen zijn afgestemd op het digitale meldingenproces.

De einddatum van de oplevering van het adviesrapport heb ik niet volgens planning uitgevoerd. Ik ben hier helaas tien dagen van afgeweken, omdat ik de focus tijdelijk op het afstudeerverslag moest zetten. Bij het opstellen van de planning heb ik rekening gehouden met uitloop van het project. Hierdoor heb ik de deadline van mijn project drie weken naar voren verschoven, waardoor ik drie weken speling had. Alsnog heb ik het eindproduct voor 21 maart 2015 (de deadline) opgeleverd.

Presentatie

Over het presenteren van het project aan de opdrachtgever was ik zeer tevreden, omdat de opdrachtgever achteraf had aangegeven om het adviesrapport zeer zeker te benutten. Wel was ik zenuwachtig, waardoor ik soms te snel ging praten, omdat dit de opdrachtgever(CIO) is voor wie ik het onderzoek heb uitgevoerd. Ik was wel erg tevreden over wat de opdrachtgever over de knelpunten en de oplossingsalternatieven vond. Door de extra voorstellen die de opdrachtgever mij aanbood naast het project wist ik dat de eindproduct van goede kwaliteit was

11.3. VERBETERPUNTEN

In de toekomst zal ik het SMART formuleren van de probleem- en doelstelling anders aanpakken. Ik zal voornamelijk vooraf gebruik maken van de 5*W + 1H-techniek. Op deze manier krijg ik mijn probleemstelling SMART geformuleerd en kom ik halverwege het project niet met vragen te zitten.

Ook zal ik voor de observatie van de uitgevoerde werkzaamheden een observatietechniek gebruiken, zodat het doel van de observatie vooraf wordt vastgelegd. Hierdoor kan ik bedenken op welk gedrag ik ga letten, i.p.v. alles noteren wat ik gedaan heb.

Voor de prioritering zal ik in de toekomst een techniek gebruiken, ongeacht of er twee of tien knelpunten zijn. Door een techniek te gebruiken voor de prioritering van de knelpunten, kunnen deze makkelijk gegroepeerd worden waardoor de knelpunten overzichtelijk lijken. Met deze verbeterpunten in het achterhoofd kan ik in de toekomst een onderzoek nog meer optimaliseren.

12. VERWORVEN COMPETENTIE/BEROEPSTAKEN

12.1. ONDERZOEKEN VERANDERINGSBEHOEFTE

Het analyseren van problemen en het beschrijven van de veranderingsbehoefte.

Situatie

De gemeente Den Haag heeft behoefte aan het verbeteren van het digitale meldingenproces. Tijdens het in kaart brengen van de huidige situatie heb ik aan de hand van verschillende interviews onderzocht hoe het digitale meldingenproces verloopt. Bij het inventariseren van de knelpunten is vervolgens onderzoek gedaan naar de veranderingsbehoefte.

Taak

Eerst zijn de interviewvragen opgesteld voor het interviewen met de begeleider, daarnaast zijn de belanghebbenden geïnterviewd. Aan de hand van de interviews kon de huidige situatie en de knelpunten in kaart gebracht worden. Dankzij het knelpuntenrapport is het adviesrapport geschreven, hierin is bepaald welke veranderingsalternatieven de gemeente Den Haag kan toepassen.

Actie

- ❖ Belanghebbenden interviewen;
- ❖ Rapport huidige situatie schrijven;
- ❖ Knelpuntenrapport schrijven;
- ❖ Adviesrapport schrijven.

Resultaat

Een adviesrapport waarin staat hoe het digitale meldingenproces verbeterd kan worden.

Reflectie

Het interviewen van de belanghebbenden was zeer belangrijk voor mij. Door de belanghebbenden meerdere malen te interviewen heb ik de knelpunten gemakkelijk in kaart kunnen brengen. Hierdoor kon het adviesrapport ook makkelijker uitgewerkt worden.

12.2. MODELLEREN BEDRIJFSGEGEVENSMODEL

Modelleren van de structuur en eigenschappen van de businessobjecten binnen het beschouwingsgebied.

Situatie

Omdat ik geen inzicht had in het digitale meldingenproces heb ik besloten om het digitale meldingenproces te modelleren per digitaal kanaal. Dit is gedaan aan de hand van een Business Activity Diagram. Hierdoor heb ik inzicht kunnen verschaffen over de input, output, supplies, betrokkenen en de resultaten van elk kanaal.

Taak

Om het digitale meldingenproces te modelleren heb ik verschillende belanghebbenden geïnterviewd, een medewerker van het KCC geobserveerd en tot slot gekeken naar het algemene processchema van de gemeente Den Haag. Door deze drie taken met elkaar te combineren kon ik de digitale kanalen modelleren volgens UML.

Actie

- ❖ Business Activity Diagram maken voor de website;
- ❖ Business Activity Diagram maken voor de meldingenapp;
- ❖ Business Activity Diagram maken voor twitter;
- ❖ Business Activity Diagram maken voor e-mail.

Resultaat

Het resultaat is een uitgewerkt processchema volgens UML. Door deze kanalen te modelleren zijn de activiteiten per kanaal vastgelegd, waardoor de knelpunten makkelijk te inventariseren waren.

Reflectie

Het modelleren van het digitale meldingenproces is een goed hulpmiddel geweest om inzicht te krijgen in de digitale kanalen. Door elke kanaal te modelleren kon ik makkelijk inzicht krijgen in de activiteiten per kanaal. Tot slot zijn deze modellen ook gebruikt om de knelpunten te inventariseren.

12.3. FORMULEREN VERANDERINGSMOEGELIJKHEID

Beschrijven van veranderingsalternatieven die aansluiten bij de veranderingsbehoefte.

Situatie

Aan de hand van het knelpuntenrapport heb ik over verschillende veranderingsalternatieven gebrainstormd met de adviseurs en de begeleider, zodat de veranderingsalternatieven kunnen aansluiten bij de veranderingsbehoefte.

Taak

Eerst is met de begeleider gekeken naar de knelpunten om de oplossingsvoorstellen te bedenken. Vervolgens is met de adviseurs gebrainstormd over verschillende oplossingsvoorstellen om zo aan te kunnen sluiten bij de veranderingsbehoefte. Hierbij is rekening gehouden met de medewerkers en het registratiesysteem (KIM-zaaksysteem).

Actie

- ❖ Adviesrapport schrijven;
- ❖ Brainstormen over de oplossingsvoorstellen met de begeleider;
- ❖ Brainstormen over de oplossingsvoorstellen met de adviseur.

Resultaat

Het resultaat is een adviesrapport waarin de veranderingsalternatieven staan geformuleerd.

Reflectie

Het brainstormen met de ICT-adviseurs over verschillende veranderingsalternatieven is achteraf gezien een goede keuze gebleken. De ICT-adviseurs zijn namelijk al enige tijd bezig geweest met het verbeteren van het digitale meldingenproces. Hierdoor kon ik ook aansluiten bij de veranderingsbehoefte.

12.4. BESCHRIJVEN ICT-ONDERSTEUNING

Vaststellen van de gewenste ICT-ondersteuning ten behoeve van de bedrijfsprocessen.

Situatie

Na het bedenken van verschillende oplossingsvoorstellen ten behoeve van het digitale meldingenproces, dient de ICT-ondersteuning ook beschreven te worden. De beschrijving stelt de gewenste oplossingsvoorstellen met ICT-ondersteuning vast. Bij elke gewenste oplossing is de ICT-ondersteuning beschreven.

Taak

Door goedkeuring te krijgen van de begeleider over de verschillende oplossingsvoorstellen, heb ik naar bewezen oplossingen gezocht op internet. Het zoeken naar bewezen oplossingen gaf antwoord op de vraag hoe andere partijen een verbeter voorstel met ICT-ondersteuning hebben toegepast. Hierdoor heb ik de beschrijving van de ICT-ondersteuning stapsgewijs per activiteit vastgesteld.

Actie

- ❖ Deskresearch naar de oplossingsvoorstellen;
- ❖ De oplossingsvoorstellen met ICT-ondersteuning beschrijven;
- ❖ Adviesrapport met gewenste ICT-ondersteuning.

Resultaat

Door de oplossingsvoorstellen ten behoeve van het digitale meldingenproces aan te vullen met een beschrijving, gaf dit een heldere beeld over de gewenste ICT-ondersteuning.

Reflectie

Het toevoegen van de beschrijving op de gewenste ICT-ondersteuning is achteraf gezien een goede zet geweest, omdat hierbij de stappen stapsgewijs worden uitgelegd. De beschrijving legt de ICT-ondersteuning in jip-en-janneketaal uit, waardoor het door iedereen te begrijpen valt.

12.5. ONTWERPEN GEBRUIKERSFUNCTIES

Functionele gebruikerstaken in een informatiesysteem ontwerpen waarmee duidelijk wordt gemaakt hoe een systeem gebruikers ondersteunt bij het uitvoeren van bedrijfsactiviteiten. Het ontwerp is afgestemd op de behoefte van de organisatie (business alignment).

Situatie

Het verbetervoorstel “melding doen met Streetview” heb ik ontworpen zodat de organisatie een beeld kan krijgen over hoe het maken van een melding met Streetview eruitziet. Hierin wordt aangegeven welke detailinformatie tevoorschijn komt wanneer een object wordt aangeklikt en hoe een melding doen met Streetview er daadwerkelijk uitziet.

Taak

Voor het ontwerpen van een verbetervoorstel heb ik onderzoek gedaan naar welke detailinformatie ontbreekt. Vervolgens is er een printscreen gemaakt van een willekeurige plaats in Streetview. De ontbrekende detailinformatie is tot slot verwerkt in een Streetview-afbeelding. Als aanvulling op het ontwerp is er ook een beschrijving toegevoegd over hoe het systeem de gebruikers ondersteunt.

Actie

- ❖ Detailinformatie in kaart brengen;
- ❖ Detailinformatie verwerken in Streetview-afbeelding.

Resultaat

Het resultaat is een ontworpen oplossingsvoorstel, waarin de detailinformatie zichtbaar wordt wanneer een object wordt aangeklikt.

Reflectie

Door het oplossingsvoorstel te ontwerpen krijgt de organisatie een goed beeld van wat er precies met de oplossingsvoorstel bedoeld wordt.

13. BEGRIPPENLIJST

Afkorting	Omschrijving
KCC	Klanten Contacten Centrum
CIO	Chief Information Officer
PRINCE2	Projects IN Controlled Environments
OCAI	Organizational Culture Assessment Instrument
UML	Unified Modeling Language
PID	Project Initiation Document
API	Application Programming Interface
BAD	Business Activity Diagram
BPD	Business Process Diagram
BUC	Business Use Case
BSD	Bestuursdienst
OCW	Onderwijs, Cultuur en Welzijn
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten
DPZ	Dienst Publieke Zaken
DSO	Dienst Stedelijke Ontwikkeling
DSB	Dienst Stadsbeheer
HGR	Haeghe Groep
GAD	Gemeentelijke Accountantsdienst
IDC	Intern Dienstencentrum

14. BIBLIOGRAFIE

Bogels, F. E. (2010). 2010. BI 4 ICT Service Management. Den Haag. Den Haag.

brainstormtechniek. (sd). Opgehaald van de-innovator: <http://www.de-innovator.nl/innovatie/brainstormtechnieken/>

Cameron, Q. e. (2013). *Quinn en Cameron*. Opgehaald van OCAI-online: www.ocai-online.nl

Cyclorama's. (sd). Opgehaald van CycloMedia Technology B.V:
<http://www.cyclomedia.com/nl/producten/beeldmateriaal/#cyclorama-s>

dienstverlening door en voor gemeenten. (sd). Opgehaald van govunited: www.govunited.nl

Haag, G. D. (2014). *werkn*. Opgehaald van Werknet.

Het ishikawa diagram. (1990). Opgehaald van toolshero: <http://www.toolshero.com/nl/het-ishikawa-diagram/>

Pieters, B., de Vries, P., & Vuurens, J. (2011). *Business Alignment Reader*. Den Haag: De Haagse Hogeschool - Bedrijfskundige Informatica.

PRINCE2. (sd). *PRINCE2*. Opgehaald van BPUG: <http://www.bpug.nl/prince2.html>

Verhoeven, N. (2004). Wat is Onderzoek. In *Wat is onderzoek?* Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs. Opgehaald van Nel Verhoeven:
<http://www.watisonderzoek5edruk.nl/onderzoekstool>

Vier grootste steden van Nederland. (2014). Opgehaald van G-4 Europa: <http://www.g-4.eu/>

Vragenlijst OCAI. (2010). Opgehaald van ask-advise: <http://www.ask-advise.nl/wp-content/uploads/Vragenlijst-OCAI-tool.xls>

15. FIGURENLIJST

FIGUUR 1: ORGANOGRAM.....	9
FIGUUR 2: INFORMATIEMANAGEMENT & MEDIABELEID.....	11
FIGUUR 3: SCHEMA DIGITALE MELDING UITVOEREN.....	14
FIGUUR 4: SCOPE AFBAKENING.....	22
FIGUUR 5: VOORBEELD OCAI -VRAGEN.....	29
FIGUUR 6: HUIDIGE SITUATIE CULTUURANALYSE.....	30
FIGUUR 7: GEWENSTE SITUATIE CULTUURANALYSE.....	30
FIGUUR 8: ALGEMENE PROCESSCHEMA DIGITALE MELDINGEN.....	33
FIGUUR 9: PROCESSCHEMA BUSINESS ACITIVITY DIAGRAM MELDINGENAPP.....	34
FIGUUR 10: DIENSTEN EN FUNCTIES GEMEENTE AMSTERDAM.....	35
FIGUUR 11: WHATSAPP-GESPREK GEMEENTE TERNEUZEN.....	36
FIGUUR 12: PERCENTAGE BINNENKOMST DIGITALE KANALEN.....	37
FIGUUR 13: KNELPUNTEN INVENTARISEREN.....	39
FIGUUR 14: KNELPUNT CIJFERS BINNENKOMST DIGITALE MELDINGEN EMAIL EN TWITTER MINDER BETROUWBAAR.....	39
FIGUUR 15: ONTBREKENDE DETAILINFORMATIE BIJ TWITTER.....	42
FIGUUR 16: FORMULIER SELECTIE HANDMATIG REGISTREREN.....	43
FIGUUR 17: VISGRAATMODEL.....	45
FIGUUR 18: STREET VIEW.....	47
FIGUUR 19: MELDING MET STREETVIEW.....	48
FIGUUR 20: OPEN311 API.....	50

16. TABELLENLIJST

TABEL 1: OP TE LEVEREN PRODUCTEN.....	15
TABEL 2: OUDE EN NIEUWE PROBLEEMSTELLING.....	20
TABEL 3: OUDE EN NIEUWE DOELSTELLING.....	20
TABEL 4: OUDE EN NIEUWE METHODES EN TECHNIEKEN.....	20
TABEL 5: OUDE EN NIEUWE WERKZAAMHEDEN/PRODUCTEN.....	21
TABEL 6: VOORBEELD PLANNING FASE 1.....	23
TABEL 7: VOORBEELD RISICO'S.....	23
TABEL 8: VOORBEELDEN VAN ALGEMENE EN APARTE VRAGEN.....	27
TABEL 9: BELANGHEBBENDEN.....	31
TABEL 10: AANTALLEN BINNENKOMST DIGITALE KANALEN.....	37
TABEL 11: ONTBREKENDE DETAILINFORMATIE.....	41
TABEL 12: PRIORITERING VAN KNELPUNTEN.....	44
TABEL 13: KNELPUNTEN MET DE OPLOSSINGSVOORSTELLEN.....	47