

Aan de hand van de probleemanalyse zal een onderzoeksontwerp<sup>1</sup> gemaakt worden. In het onderzoeksontwerp geef ik aan op welke manier en welke methodes gewerkt wordt voor het verzamelen van data. Daarnaast geef ik aan in het onderzoeksontwerp of het een kwalitatieve onderzoek is of een kwantitatieve onderzoek. Tot slot geef ik een antwoord op de vragen die in het onderzoekscyclus<sup>2</sup> staan.

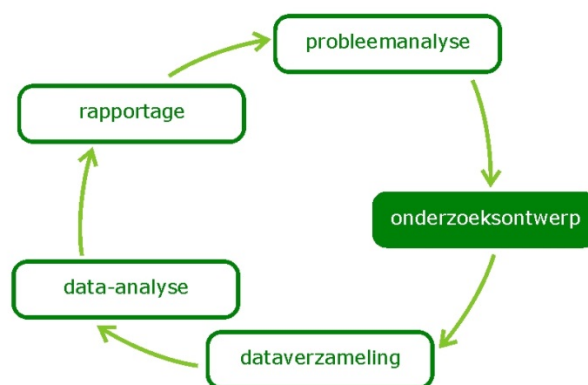
### Onderzoeksmethode

Voor het onderzoeken kun je kiezen voor twee onderzoeksmethodes. kwantitatief en kwalitatief.<sup>3</sup>

**Kwantitatief onderzoek:** Een manier van onderzoek doen waarbij wordt gekeken naar cijfermatige informatie, gegevens in cijfers over objecten, organisaties en personen.

**Kwalitatief Onderzoek:** Bij kwalitatieve methoden wordt niet of nauwelijks met cijfermatige gegevens gewerkt. De onderzoeker voert onderzoek uit in het 'veld' (ofwel 'in de werkelijkheid').

Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek. Bij kwantitatief onderzoek wordt gebruikt van cijfermatige informatie. Tijdens dit onderzoek worden de aantal meldingen per onderwerp in kaart gebracht. Het gaat oom numerieke gegevens. Bij kwalitatief onderzoek kan er aangepast worden aan de omstandigheden. Het is bij een kwalitatief onderzoek belangrijk wat de meningen zijn van anderen(interviews). Tijdens dit onderzoek worden verschillende belanghebbende geïnterviewd. De meningen van de belanghebbende worden in kaart gebracht(huidige situatie).



<sup>1</sup> Verhoeven, N. (2004) Wat is onderzoek?Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs.

<sup>2</sup> Verhoeven, N. (2004) Wat is onderzoek?Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs. Pagina 49.

<sup>3</sup> Verhoeven, N. (2004) Wat is onderzoek?Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs. Pagina 31,32.

## Welke methodes worden gebruikt voor het verzamelen van data?

### Interviews<sup>4</sup>

Voor het verzamelen van data worden interviews afgenomen met de belanghebbende. Er zijn 3 soorten interviewvormen:

1. Het ongestructureerde interview (ook wel diepte-interview genoemd): het interview gaat over één hoofdvraag en/of alleen onderwerpen. Er zijn geen vragen, daardoor verloopt ieder interview anders. De rode draad blijft echter het zelfde.
2. Het half gestructureerde interview: er is een vragenlijst of een lijst met onderwerpen bij dit type interview. Voor de inbreng van de respondent is alle ruimte. De onderzoeker is flexibel en speelt in op de situatie.
3. Het gestructureerde interview: deze vorm van interviews komt vaak neer op het afnemen van een vragenlijst met open en gesloten vragen.

Voor het onderzoeken van het digitale meldingen proces heb ik gebruik gemaakt van Het half gestructureerde interview. Deze interview bestaat uit een vragenlijst (zie bijlage). Tijdens Het gestructureerde interview is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met een sociaal wenselijk antwoord. Een sociaal wenselijk antwoord houdt in dat de respondent een antwoord geeft die de werkelijkheid 'mooier' laat voorstellen dan de realiteit. 'Mooier' wil zeggen dat de antwoorden in overeenstemming zijn met normen ten aanzien van gedrag en opvattingen die in de praktijk gelden. Het voordeel bij het gestructureerde interview is dat ik kan doorvragen bij onduidelijkheden. Doormiddel van Het gestructureerde interview hoop ik de onderstaande deelvragen en hoofdvraag beantwoord te krijgen.

#### Hoofdvraag:

- *Hoe kun je met de digitale mogelijkheden de kwaliteit van de digitale meldingen verbeteren?*

#### Deelvragen:

- *Is er voldoende zicht/grip over de meldingen die binnenkomen?*
- *Welke detailinformatie ontbreekt er bij het aanmaken van een melding?*

---

<sup>4</sup> Verhoeven, N. (2004) Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs, pagina 231.

## Deskresearch<sup>5</sup>

Deskresearch is de tweede methode die wordt gebruikt voor het verzamelen van data. Volgens Nel Verhoeven zijn er verschillende manieren om literatuur in te delen. De meest gebruikte manier is de indeling in de volgende gradaties:

- Primair literatuur: het onderwerp wordt voor de eerste keer besproken en is daarmee dus nieuw.
- Secundaire literatuur: het betreft hier literatuur waarin door andere auteurs al over het onderwerp is gerapporteerd. Het is dus geen nieuw onderwerp.
- Grijze literatuur: het gaat hier om niet-gangbare literatuur, zoals een beleidsstuk van een ministerie. Deze literatuur is veelal te vinden op internet of in bibliotheken van instellingen.

Voor dit onderzoek is er sprake van de Secundaire literatuur. Het digitale meldingen proces is geen nieuwe onderwerp. Het proces is door andere gerapporteerd. Er zijn verschillende onderzoeken bestudeerd voor het onderzoek.

Doormiddel van deskresearch(Secundaire literatuur) hoop ik de onderstaande deelvragen beantwoord te krijgen.

- *Welke digitale mogelijkheden zijn er momenteel?*
- *Welke digitale mogelijkheden gebruiken andere gemeentes?*

| Methodiek/technieken           |
|--------------------------------|
| half gestructureerde interview |
| UML                            |
| Ocai                           |
| Prince2                        |
| Nel Verhoeven                  |
| Visgraat model                 |
| Brainstormtechniek             |
| 5 * w + 1 H Techniek           |

## De onderzoekscyclus

Bij het opzetten en uitvoeren van mijn vooronderzoek heb ik gebruik gemaakt van de onderstaande vragen die staan in het onderzoekscyclus.

- Wat ga ik onderzoeken?
- Waarom ga ik onderzoeken?
- Wie ga ik onderzoeken?
- Hoe ga ik onderzoeken?
- Waar ga ik onderzoeken?
- Wanneer ga ik onderzoeken?

---

<sup>5</sup> Verhoeven, N. (2004) Wat is onderzoek?Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs, pagina 234

## Wat ga ik onderzoeken?

Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar het digitale meldingen proces binnen de Gemeente Den Haag om te kijken waarom het proces niet volledig aansluit op de behoefte van de burger. Er is een tekortkoming aan informatie dat betrekking heeft bij het registreren/uitvoeren van een melding. Het gaat om detailinformatie die je niet van de burger kunt verlangen, maar wel het oplosproces helpt te verbeteren. Door de beperking zal de afhandeling meer tijd in beslag nemen omdat de gemeente contact moet opnemen met de burger voor de detailinformatie. Dit zal het digitale meldingen proces vertragen.

## Waarom ga ik onderzoeken?

Tijdens dit onderzoek is het belangrijk om te achterhalen wat het probleem is. Zodat het digitale meldingen proces verbeterd kan worden. Aan de hand van mijn onderzoek moet ik een verbetervoorstel schrijven over hoe het proces beter kan aansluiten op de uitvoering.

## Wie ga ik onderzoeken?

Bij dit onderzoek worden de medewerkers van het KCC, projectleiders van DPZ(dienst publieke zaken) en ICT adviseurs geïnterviewd. Bij het interviewen van deze belanghebbende wordt informatie vergaard. Deze informatie kan mij helpen bij het analyseren.

## Hoe ga ik onderzoeken?

Voor dit onderzoek worden twee kwalitatieve methodes gebruikt.

- Deskresearch
- Interviews

| Kwalitatieve methode | Bronnen                                                                                                                                      |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deskresearch         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werknet</li><li>• Gemeente Den Haag</li><li>• Wold Wide Web</li><li>• Eventuele literatuur</li></ul> |
| Interviews           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerkers KCC</li><li>• Projectleiders DPZ</li><li>• ICT adviseurs</li></ul>                       |

## Waar ga ik onderzoeken?

Dit onderzoek wordt uitgevoerd binnen de Gemeente Den Haag te Spui 70. De afdeling is Informatievoorziening en Mediabeleid.

## Wanneer ga ik onderzoeken?

Het onderzoek wordt uitgevoerd wanneer het onderzoeksontwerp afgerond is en de opdrachtgever een "GO" heeft gegeven.

## Project Initiation Document

### Onderzoek huidige proces digitale meldingen



**Projectleden:** Achmed Aoulad Abdenabi

**Plaats:** Den Haag

**Opdrachtgever(s):** Martijn Peltenburg

**Document:** PID v.1.0.

**Bedrijf:** Gemeente Den Haag

**Datum:** 24-11-2014

## Versiebeheer

| Versie | Status     | Datum      | Auteur      | Opmerking                                                                                          | Feedback               |
|--------|------------|------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1.0    | Concept    | 25-11-2014 | A.Aabdenabi | Planning,<br>Projectgrenzen,business<br>case aanpassen                                             | Martijn<br>Peltenbug   |
| 1.1    | Concept    | 28-11-2014 | A.Aabdenabi | Projectactiviteiten<br>wijzigen                                                                    | Martijn<br>Peltenburg. |
| 1.2    | concept    | 29-11-2014 | A.Aabdenabi | Projectresultaat<br>wijzigen                                                                       | Martijn<br>Peltenburg  |
| 1.3    | Definitief | 3-12-2014  | A.Aabdenabi | Inleiding, Achtergrond,<br>Aanleiding,<br>Projectactiviteiten,<br>Projectorganisatie,<br>aanpassen | Annemijn<br>Van Gorp.  |



## Inhoud

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Inleiding: .....          | 4  |
| Achtergrond: .....        | 5  |
| Aanleiding: .....         | 7  |
| Projectresultaat: .....   | 9  |
| Projectactiviteit: .....  | 9  |
| Projectgrenzen: .....     | 10 |
| Projectorganisatie: ..... | 11 |
| Business case .....       | 12 |
| Planning: .....           | 13 |
| Risico's: .....           | 14 |

## Inleiding:

Het Project Initiation Document beschrijft de aanpak van het project. In het Project Initiation Document staat alle informatie over het project. Het document bestaat uit de volgende punten:

### Hoofdstuk 2: Achtergrond:

In hoofdstuk 2 geef ik de achtergrondinformatie over de Gemeente Den Haag. Hierin wordt omschreven waar (in welke omgeving) het project zich afspeelt.

### Hoofdstuk 3: Aanleiding

In hoofdstuk 3 beschrijf ik de aanleiding waarom ik het project uitvoer. Wat is de huidige situatie op dit moment? In deze hoofdstuk geef ik ook aan waar ik naar toe wil met het project.

### Hoofdstuk 4: Projectresultaat

In hoofdstuk 4 beschrijf ik wat ik wil bereiken met het project met welke resultaten? In deze hoofdstuk worden ook de eisen beschreven van het projectresultaat.

### Hoofdstuk 5: Projectactiviteiten

In hoofdstuk 5 beschrijf ik de activiteiten die ik ga uitvoeren om het projectresultaat te behalen.

### Hoofdstuk 6: Projectgrenzen

In hoofdstuk 6 beschrijf ik de projectgrenzen. Het project is hierbij afgebakend(scope). Wat voer ik wel en niet uit in mijn project.?

### Hoofdstuk 7: Projectorganisatie

In hoofdstuk 7 beschrijf ik de opdrachtgever en de projectleden. Wie doen er mee, hoe werken we samen en wie krijgt welke informatie? Daarnaast omschrijf ik ook hoe onderling met de opdrachtgever de gecommuniceerd wordt.

### Hoofdstuk 8: Business case

In dit hoofdstuk 8 beschrijf ik de business case met bijhorende baten.

### Hoofdstuk 9: Planning

In hoofdstuk 8 beschrijf ik wie verantwoordelijk is voor elke activiteit met de daar bijhorende producten.

### Hoofdstuk 10: Risico's

In hoofdstuk 9 beschrijf ik de risico's waardoor het project kan mislukken



## Achtergrond:

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.

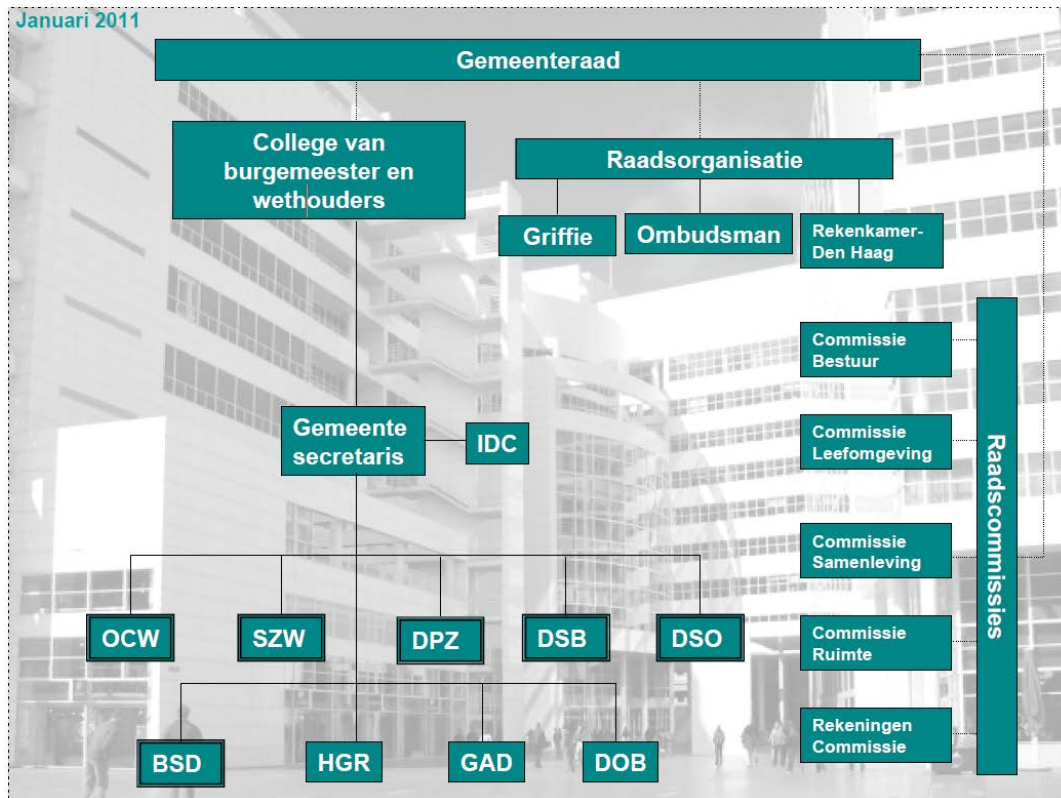
De gemeente is, na de rijksoverheid en de provincie, de kleinste zelfstandige bestuursseenheid in het Nederlandse staatsbestel. Sinds 1 januari 2014 zijn het er 403. In al die Nederlandse gemeenten wordt een aantal landelijke regels, bij voorbeeld ten aanzien van uitkeringen, op een zelfde manier toegepast. En de vorm van het paspoort moet er 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 lopen.

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 de inwoner 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 90 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.

### Taken van gemeente Den Haag:

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 zaken die in het bestemmingsplan vastliggen.



Tijdens het afstuderen voer ik mijn opdracht uit onder BSD(bestuursdienst) Deze dienst zal ik hieronder toelichten.

### **BSD (Bestuursdienst)**

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

- ❖ 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 toe. Bijvoorbeeld bij de positionering van Den Haag, het vertegenwoordigen van de gemeente of de woordvoering voor het bestuur naar buiten toe.

De volgende onderwerpen vallen ook onder de Bestuursdienst:

- ❖ Openbare orde en Veiligheid
- ❖ Gemeentelijke huisstijl
- ❖ Helder Haags

**Bron: Werknet.**

## Aanleiding:

De gemeente Den Haag ontvangt dagelijks tientallen meldingen van bewoners over de openbare ruimte, bijvoorbeeld een niet functioneerde lantaarnpaal. Al deze meldingen komen binnen via de meldingen app, 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 worden de klanten geholpen 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 ondersteund. 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 dan 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, bevinden zich geen problemen omdat bij deze kanalen geen detailinformatie ontbreekt. Dat komt omdat de medewerker van het KCC direct vragen kan stellen die nodig zijn om de melding op te kunnen lossen. Bij de digitale kanalen (meldingen app, e-mail, twitter, website) ontbreekt veelal detailinformatie waardoor de melding niet volledig is. Hierdoor kan de melding niet direct uitgevoerd worden en dient er contact opgenomen te worden

**Doelstelling:** De doelstelling duidt als volgt “Het verbeteren van het digitale meldingen proces openbare ruimte”

### Probleemanalyse:

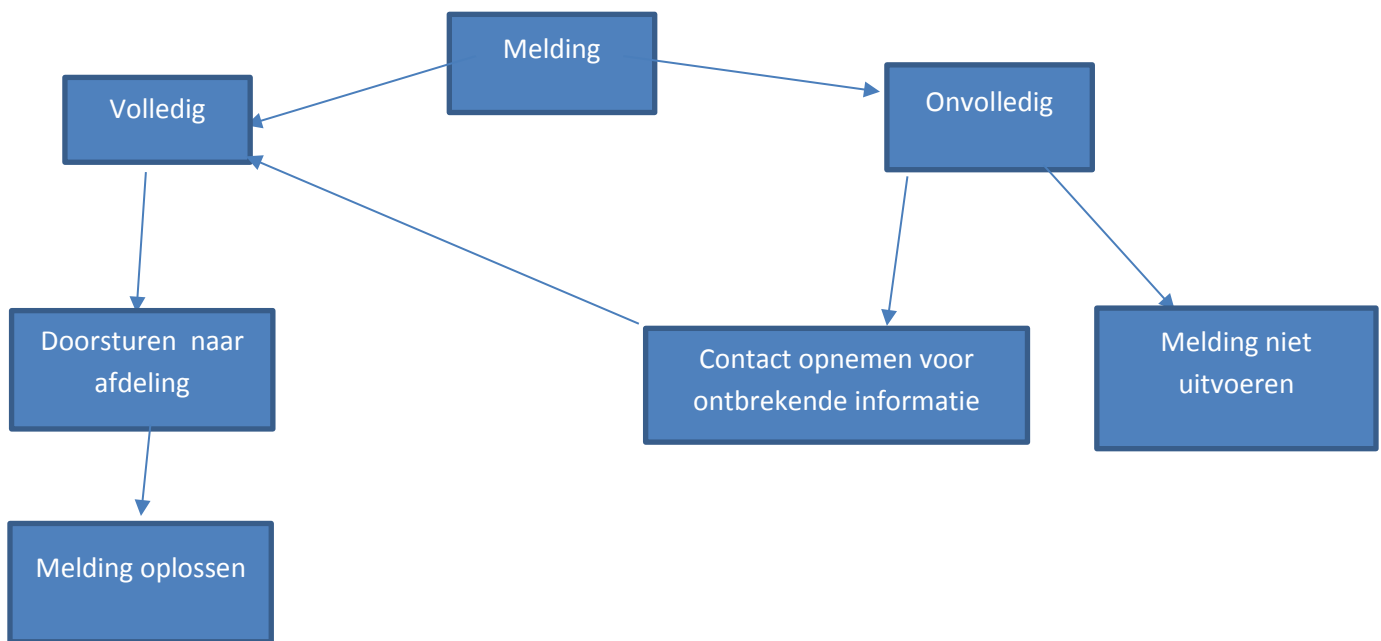
Via de digitale kanalen komen diverse meldingen binnen. De meldingen via deze kanalen bevatten veelal ontbrekende informatie waardoor de melding niet volledig is. Het gevolg hiervan is dat de melding niet opgelost kan worden door de gemeente of de gemeente dient contact op te nemen met de melder voor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



**Probleemstelling:**

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

## Projectresultaat:

Het eindproduct gaat om een adviesrapport waarin ik mijn advies kenbaar maak over het digitale meldingen proces. In het adviesrapport komen de resultaten te staan hoe de gemeente beter kan aansluiten op de behoefte van de burger(uitvoering). Het adviesrapport is voor de opdrachtgever. Naast het opleveren van het eindproduct dienen er ook tussenproducten opgeleverd te worden. Deze tussenproducten leveren een bijdrage aan het eindproduct. het gaat om de volgende tussenproducten

Tussenproducten:

- ❖ Rapport huidige situatie
- ❖ Rapport Knelpunten
- ❖ Rapport gewenste situatie
- ❖ Presentatie

Bij het uitvoeren van dit project zal eerst de huidige situatie in kaart gebracht worden. Hierbij zal er gekeken worden wat de huidige situatie is van het digitale meldingen proces. Hoe verloopt het proces momenteel? Om hoeveel digitale meldingen gaat het per jaar? Op basis van het huidige situatie rapport worden de knelpunten in kaart gebracht. Hierbij zal er gekeken worden naar de voor- en nadelen. Door deze in kaart te brengen wordt er vastgesteld wat de complicaties zijn. Op basis van de resultaten wordt er gekeken hoe de problemen opgelost kunnen worden. De oplossingen hoe de gemeente een betere overzicht kan krijgen wordt uitgewerkt in een adviesrapport.

## Projectactiviteit:

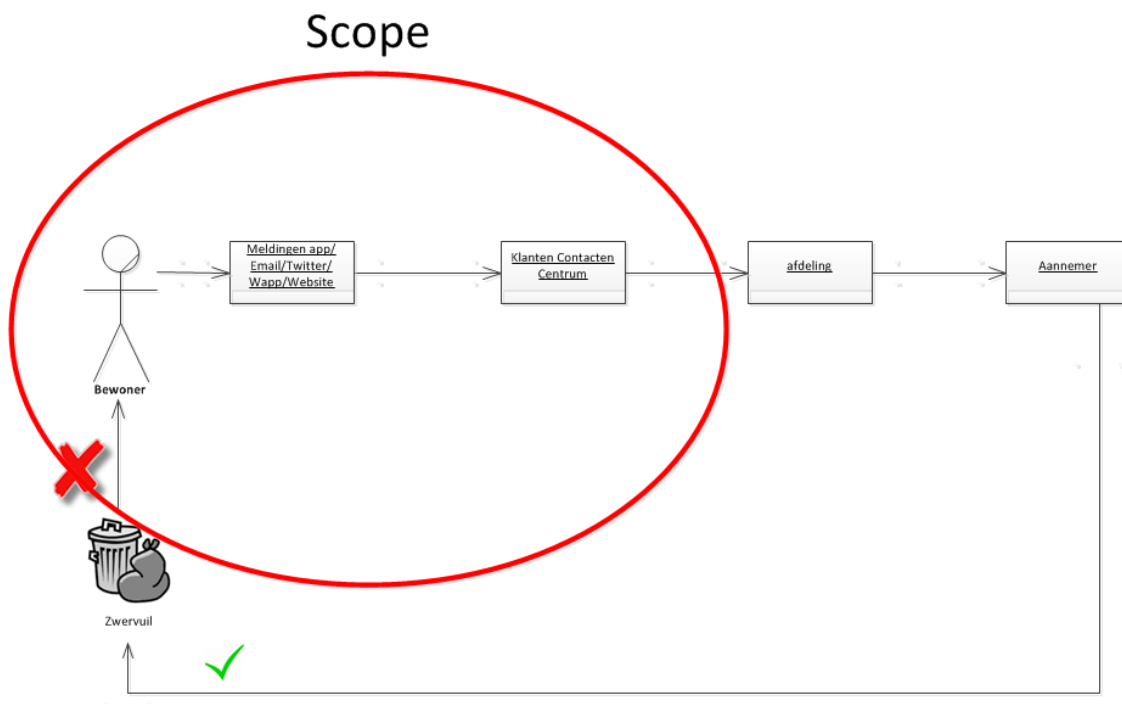
Tijdens het uitvoeren van mijn afstudeeropdracht worden er verschillende activiteiten uitgevoerd. Hieronder een lijst met de verschillende activiteiten die uitgevoerd worden tijdens mijn afstudeerstage(20 weken)

- ❖ Project Initiation Document opstellen om projectmatig te werken.
- ❖ Gesprekken voeren met de opdrachtgever over mijn voortgang om de kwaliteit te verbeteren.
- ❖ Interviewen van Managers en medewerkers van de Klantencontacten Centrum over het digitale meldingen proces.
- ❖ Het huidige proces in kaart brengen met de knelpunten om een gewenste situatie te schetsen.
- ❖ Adviesrapport schrijven met mijn aanbevelingen
- ❖ De Verbetervoorstellen presenteren aan Jan Willem Duijzer(CIO)
- ❖ Gemeente Amsterdam, Utrecht en Rotterdam in kaart brengen met de daar bijhorende digitale kanalen.
- ❖ Gemeente Terneuzen in kaart brengen over de Whatsapp dienst die ze gebruiken.
- ❖ Binnenkomst cijfers digitale meldingen in kaart brengen

## Projectgrenzen:

Tijdens het project wordt er een onderzoek uitgevoerd naar de digitale meldingen die binnenkomen tot en met de Klanten Contacten Centrum (voorbeelden). De activiteiten die worden uitgevoerd worden nadat de meldingen bij de Klanten Contacten Centrum is geweest valt buiten mijn scope. De reden hiervan is dat duur van mijn afstudeerstage korter is dan mijn opdrachtgever had verwacht.

Zie de afbeelding hieronder voor de scope:



Het gaat om de meldingen die binnenkomen via de volgende kanalen.

- ❖ Email
- ❖ Meldingen app.
- ❖ Website
- ❖ Twitter

De meldingen die binnenkomen via de balie of telefoon wordt niet naar gekeken. Het gaat puur om de meldingen die digitaal binnenkomen. De Dienst Publieke Zaken speelt daar een grote rol bij. Deze afdeling gaat over het controleren en doorgeven van de meldingen.

## Projectorganisatie:

### Teamlid:

Naam: Achmed Aoulad Abdenabi

Email: [a.abdenabi@gmail.com](mailto:a.abdenabi@gmail.com)

Tel. Nummer: 0659480094

### Opdrachtgever:

Naam: Martijn Peltenburg

Email: [martijn.peltenburg@denhaag.nl](mailto:martijn.peltenburg@denhaag.nl)

Tel. Nummer: 0651143605

Functie: Adviseur ICT

### Communicatie:

De communicatie tussen het teamlid en de opdrachtgever vindt plaats doormiddel van telefoon/email/mondeling. Een keer per week vindt er een vergadering plaats tussen de opdrachtgever en het teamlid. Tijdens de vergadering wordt gesproken over de status van de activiteiten.

### Kwaliteit:

Elke (tussen)product dient geverifieerd te worden bij de opdrachtgever. De opdrachtgever kan op deze manier de (tussen)producten beoordelen of zijn/haar mening toevoegen. Tijdens het interviewen is het belangrijk dat het gesprek opgenomen wordt, zodat ik het gesprek in een later stadium nauwkeurig kan uitwerken(toestemming vragen).

## Business case

De business case is ontstaan nadat er vanuit de opdrachtgever(gemeente Den Haag) de vraag was om het digitale meldingen proces te verbeteren. Aan de hand van deze onderzoek zullen er maatregelen aangedragen worden waarmee het digitale meldingen proces verbeterd kan worden.

De gemeente Den Haag ontvangt dagelijks tientallen meldingen van bewoners over de openbare ruimte, bijvoorbeeld een niet functioneerde lantaarnpaal. Al deze meldingen komen binnen via de meldingen app, 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 worden de klanten geholpen 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 ondersteund. 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 dan 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.

Tijdens het afstudeertraject zal er geen aandacht besteed worden aan de meldingen die via telefoon of balie gemeld worden. Daarnaast is het project afgebakend tot en met het KCC. De activiteiten die worden uitgevoerd worden nadat de meldingen bij de Klanten Contacten Centrum is geweest valt buiten mijn scope. De reden hiervan is dat duur van mijn afstudeerstage korter is dan mijn opdrachtgever had verwacht.

Bij het uitvoeren van dit project zal eerst de huidige situatie in kaart gebracht worden. Hierbij zal er gekeken worden wat de huidige situatie is van het digitale meldingen proces. Hoe verloopt het proces momenteel? Op basis van het huidige situatie rapport worden de knelpunten in kaart gebracht. Hierbij zal er gekeken worden naar de voor- en nadelen. Door deze in kaart te brengen wordt er vastgesteld wat de complicaties zijn. Op basis van de resultaten wordt er gekeken hoe de problemen opgelost kunnen worden. De oplossingen hoe de gemeente een betere overzicht kan krijgen wordt uitgewerkt in een adviesrapport.

## Kwalitatieve baten

Voor dit onderzoek wordt niet of nauwelijks met cijfermatige gegevens gewerkt. De onderzoeker voert onderzoek uit in het 'veld' (ofwel 'in de werkelijkheid'). Hierbij worden de niet financiële opbrengsten beschreven. Voorbeelden hiervan zijn: kwaliteitsverhoging van het digitale meldingen proces, meer tevredenheid en minder klachten vanuit de inwoner naar de gemeente toe.

- ❖ Minder tekortkoming aan informatie
- ❖ Sneller afhandelen van meldingen
- ❖ verbetering van communicatie tussen de inwoner en de gemeente zal de kwaliteit van samenwerking verhogen.



## Planning:

| Fase                                              | Werkzaamheden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Producten                                                                        | Tijdsduur                            |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Fase 1:</b><br><br>Oriënterende fase           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Schrijven PID</li> <li>Bestuderen documentaties</li> <li>Bespreken PID</li> <li>Probleemanalyse schrijven</li> <li>Onderzoek ontwerp maken</li> <li>Interview vragenopstellen met begeleider,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>PID</li> <li>Onderzoeksontwerp</li> </ul> | 17 november 2014 t/m 3 december 2014 |
| <b>Fase 2:</b><br><br>Huidige situatie            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie verzamelen over de huidige situatie.</li> <li>Cultuur van de ICT afdeling achterhalen.</li> <li>Gemeente utrecht, Rotterdam en Amsterdam in kaart brengen(kanalen)</li> <li>Interviews analyseren</li> <li>Diensten vergelijken verschillende gemeentes</li> <li>Cijfers binnenkomst digitale meldingen in kaart brengen</li> <li>Business activity diagram maken</li> <li>Rapport huidige situatie schrijven</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapportage huidige situatie</li> </ul>    | 4 december 2014 t/m 7 januari 2015   |
| <b>Fase 3:</b><br><br>Knelpunten in kaart brengen | <ul style="list-style-type: none"> <li>Knelpunten in kaart brengen</li> <li>Knelpunten analyseren</li> <li>Knelpunten rapport schrijven.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapportage knelpunten</li> </ul>          | 8 januari 2015 t/m 29 januari        |
| <b>Fase 4:</b><br><br>Gewenste situatie           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen verbeterde processen en procedures op basis van mijn onderzoek.</li> <li>Business acitivity diagram gewenste situatie</li> <li>Opstellen verbetervoorstel</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adviesrapport</li> </ul>                  | 22 januari 2015 t/m 15 februari 2015 |
| <b>Fase 5:</b><br><br>Evaluatie adviesverandering | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen evaluatierapport</li> <li>Presenteren resultaten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentatie</li> </ul>                    | 16 feb 2015 t/m 2 maart 2015         |

| Methodiek/technieken           |
|--------------------------------|
| half gestructureerde interview |
| UML                            |
| Ocai                           |
| Prince2                        |
| Nel Verhoeven                  |
| Visgraat model                 |
| Brainstormtechniek             |
| 5 * w + 1 H Techniek           |

## 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      |
| 2   | Onrealistische planning                   | Het project loopt uit, of onderdelen kunnen niet worden opgeleverd                               | Rekening houden met uitloop                                                                                     | 2    | 4      | 5    | 40      |
| 3   | Belanghebbenden hebben geen tijd          | project loopt uit door dat sommige belanghebbende geen tijd hebben in verband met verlof/drukke. | Van te voren afspraken plannen(week), rekening houden met de kerstvakantie.                                     | 2    | 4      | 3    | 24      |
| 4   | Ontbreken van activiteiten in de planning | Er worden stappen overgeslagen en hierdoor gaat de kwaliteit van het product achteruit           | De planning kritisch bekijken en bespreken met de opdrachtgever                                                 | 2    | 3      | 3    | 18      |
| 5   | Opdracht onduidelijk                      | De opdracht niet begrijpen, andere producten leveren dan verwacht.                               | Duidelijke afspraken vooraf maken met de opdrachtgever over wat er geleverd moet worden.                        | 2    | 4      | 4    | 32      |

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

## Cultuur rapport Gemeente Den Haag



**Projectleden:** Achmed Aoulad Abdenabi

**Opdrachtgever(s):** Martijn Peltenburg

**Bedrijf:** Gemeente Den Haag

**Plaats:** Den Haag

**Document:** Cultuurrapport.

**Datum:** 1-12-2014



## Inhoud

---

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1: Onderzoek.....                   | 3 |
| Onderzoeksdomein.....               | 3 |
| Onderzoekstechniek .....            | 3 |
| 2: Cultuurtypes.....                | 4 |
| Familiecultuur .....                | 4 |
| Hiërarchiecultuur .....             | 4 |
| Adhocratiecultuur .....             | 5 |
| Marktcultuur .....                  | 5 |
| 3: Resultaten .....                 | 6 |
| Huidige situatie organisatie .....  | 6 |
| Gewenste situatie organisatie ..... | 7 |
| Conclusie .....                     | 8 |



## Inleiding:

In dit document wordt de bedrijfscultuur binnen de gemeente Den Haag geschetst. Wat is de huidige bedrijfscultuur, en wat wilt de gemeente Den Haag over een aantal jaar?

De opbouw van dit document is als volgt:

In het eerste hoofdstuk wordt het onderzoek beschreven, Wat is het doel van het onderzoek? Welke techniek is er toegepast.

In het tweede hoofdstuk worden de familieculturen beschreven met de daar bijhorende kenmerken.

In het derde hoofdstuk worden resultaten bekend gemaakt van het onderzoek, voor zowel de huidige als de gewenste situatie.

In het vierde hoofdstuk wordt een conclusie getrokken over de cijfers binnen de bedrijfscultuur.

## 1: Onderzoek

---

Deze 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. Op basis van de ingevulde vragenlijst worden de leiderschapsrollen bepaald.

### Onderzoeksdomein

---

Voor het in kaart brengen van de bedrijfscultuur zijn er in totaal elf mensen uitgenodigd voor het invullen van een vragenlijst. De uitgenodigde 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.

### Onderzoekstechniek

---

Voor het in kaart brengen van de bedrijfscultuur binnen de gemeente Den Haag is de techniek *Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI)* toegepast.

In de OCAI-vragenlijst moeten respondenten telkens 100 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

Zie hoofdstuk twee voor een uitgebreide beschrijving van de cultuurtypes.

---

## 2: Cultuurtypes

---

### Familiecultuur

---

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. De organisatie wordt bijeengehouden door loyaliteit en traditie. De betrokkenheid is groot. In de organisatie ligt de nadruk op de lange termijn voordelen van human resource ontwikkeling en hecht men grote waarde aan onderlinge samenhang en moreel. Succes wordt gedefinieerd binnen het kader van ontvankelijkheid voor de behoeften van de klant en zorg voor de mensen. De organisatie hecht grote waarde aan teamwerk, participatie en consensus.

**Type leider:** stimulator, mentor, vaderfiguur

**Effectiviteitscriteria:** cohesie, moreel, ontwikkeling van human resources

**Managementtheorie:** participatie bevordert inzet en betrokkenheid

**Strategie om kwaliteit te verhogen:** empowerment, teamvorming, betrokkenheid personeel bevorderen, Human resource ontwikkeling, open communicatie

### Hiërarchiecultuur

---

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. Instandhouding van een soepel draaiende organisatie is het cruciaalst. Formele regels en beleidsstukken houden de organisatie bijeen. De zorg voor de lange termijn gaat uit naar stabiliteit en resultaten, gepaard gaande met een efficiënte en soepel verlopende uitvoering van taken. Succes wordt gedefinieerd in het kader van betrouwbare levering, soepele planning en lage kosten. Het personeelsmanagement moet zorgen voor zekerheid over de baan en voorspelbaarheid.

**Type leider:** coördinator, bewaker, organisator

**Effectiviteitscriteria:** efficiëntie, tijdigheid, soepel functioneren

**Managementtheorie:** beheersbaarheid bevordert de efficiëntie

**Strategie om kwaliteit te verhogen:** foutenopsporing, meting, procesbeheersing, systematische probleemoplossing, kwaliteitsinstrumenten.

## Adhocratiecultuur

---

Een dynamische, ondernemende en creatieve werkomgeving. De mensen steken hun nek uit en nemen risico's. De leiders worden beschouwd als innovators en risiconemers. Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, is inzet voor experimenten en innovaties. De nadruk ligt op toonaangevendheid. Voor de lange termijn ligt in de organisatie de nadruk op groei en het aanboren van nieuwe bronnen. Succes betekent de beschikking hebben over nieuwe producten of diensten; hierin voorop te lopen wordt als belangrijk beschouwd. De organisatie bevordert individueel initiatief en vrijheid.

**Type leider:** innovator, ondernemer, visionair

**Effectiviteitscriteria:** nieuwste van het nieuwste produceren, creativiteit, groei

**Managementtheorie:** vernieuwingsgezindheid bevordert het aanboren van nieuwe bronnen

**Strategie om kwaliteit te verhogen:** verrassing en plezier, nieuwe normen creëren, behoeften voorzien, voortdurende verbetering, creatieve oplossingen bedenken

## Marktcultuur

---

Een resultaatgerichte organisatie waarin de grootste zorg uitgaat naar afronding van het werk. De mensen zijn er competitief ingesteld en doelgericht. De leiders zijn opjagers, producenten en concurrenten tegelijk. Zij zijn hard en veeleisend. Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt is de nadruk op winnen. Reputatie en succes zijn belangrijke aandachtspunten.

Voor de lange termijn richt men zich op concurrerende activiteiten en het bereiken van meetbare doelen en doelstellingen. Succes wordt gedefinieerd binnen het kader van marktaandeel en marktpenetratie. Concurrerende prijsstelling en marktleiderschap zijn belangrijk. De organisatorische stijl is er een van niets ontziende competitie.

**Type leider:** opjager, concurrent, producent

**Effectiviteitscriteria:** marktaandeel, doelen bereiken, concurrenten verslaan

**Managementtheorie:** concurrentie bevordert de productiviteit

**Strategie om kwaliteit te verhogen:** meting van voorkeuren klant, productiviteitsverbetering, partnerschappen aangaan, concurrentievermogen vergroten, klanten en leveranciers mede betrekken

Bron: [www.ocai-online.nl](http://www.ocai-online.nl)



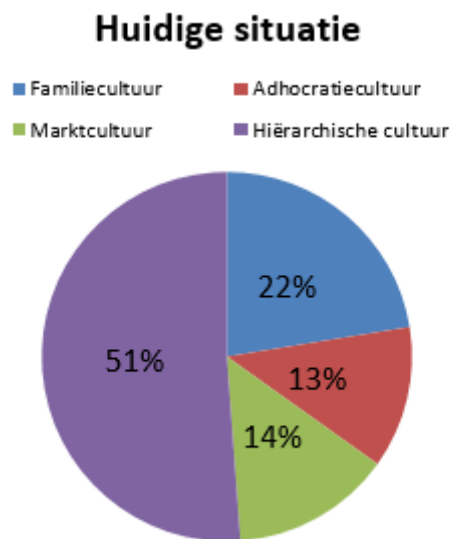
### 3: Resultaten

De resultaten zijn weergegeven in een cirkeldiagram. De gemiddelde van alle vragen is berekend in deze cirkeldiagram. 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.

#### Huidige situatie organisatie

Figuur 1 geeft weer wat de gemiddelde percentage is van de ingevulde vragenlijst voor de huidige situatie. Zo zie je dat de er momenteel een hiërarchische cultuur heerst binnen de gemeente Den Haag, volgens de respondenten. De hiërarchie cultuur heeft een gemiddelde percentage van 51% terwijl de rest van de culturen niet eens voor de helft in de buurt komen.

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

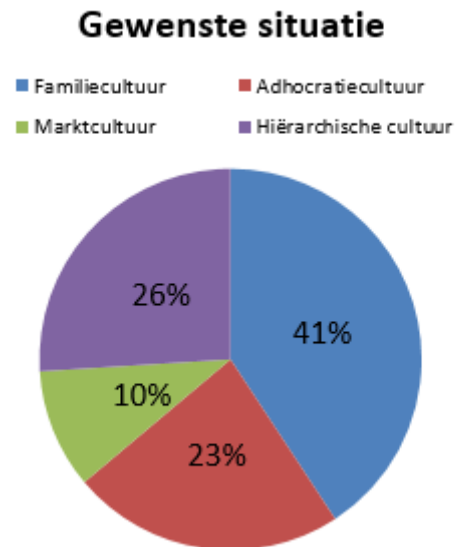


Figuur 1

## Gewenste situatie organisatie

Over de gewenste situatie zijn dezelfde vragen gesteld. Figuur 2 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 2

## Conclusie

---

Het valt op dat de cijfers over de huidige situatie en de gewenste situatie veel verschillen. Zo zie je dat De familiecultuur is gestegen van 22% naar 41%, en de hiërarchische cultuur gedaald van 51% naar 26%. Daarnaast is de marktcultuur gedaald van 14% naar 10%, en de adhocratiecultuur is gestegen van 13% naar 23%.

De gemeente Den Haag wilt van een gestructureerde werkomgeving naar een zeer vriendelijke werkomgeving



## Bijlage D. Vragenlijst OCAI

Het doel van deze test is om vast te stellen hoe de organisatie ervoor staat op zes dimensies van een organisatiecultuur

Deze test bestaat uit zes items. Beoordeel de organisatie zoals die er nu uit ziet. Dit is de huidige situatie. Geef daarna aan hoe de organisatie er over 3 jaar uit zal moeten zien. Dit is de gewenste situatie. Verdeel honderd punten over de vier mogelijkheden van ieder item. Deze punten kun je over een paar mogelijkheden verdelen, maar je kunt de honderd punten ook allemaal toedelen aan één mogelijkheid.

### 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<br>(100 voor de huidige- en 100 voor de gewenste situatie)                                                                | 0                | 0                 |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                                        | 0                | 0                 |

### 2 De leiding van de organisatie

|                                                                                                                                                                         | Huidige situatie | Gewenste situatie |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
| A De leiding van de organisatie gedraagt zich in het algemeen als mentor, faciliteert en stimuleert.                                                                    |                  |                   |
| B De leiding van de organisatie spreidt in het algemeen ondernemingslust ten toon, evenals vernieuwingsgezindheid en risicobereidheid.                                  |                  |                   |
| C De leiding van de organisatie geeft in het algemeen blijk van een nononsense instelling, agressiviteit en resultaatgerichtheid.                                       |                  |                   |
| D De leiding van de organisatie geeft in het algemeen blijk van coördinerend en organiserend gedrag en maakt de indruk van een soepel draaiende, efficiënte machinerie. |                  |                   |
| Verdeel 100 punten over de 4 mogelijkheden                                                                                                                              | 0                | 0                 |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                                           | 0                | 0                 |

### 3 Personeelsmanagement

|                                                                                                                                                       | Huidige<br>situatie | Gewenste<br>situatie |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| A De managementstijl van de organisatie wordt gekenmerkt door teamwerk, consensus en participatie.                                                    |                     |                      |
| B De managementstijl van de organisatie wordt gekenmerkt door persoonlijke risicobereidheid, vernieuwing, vrijheid en uniciteit.                      |                     |                      |
| C De managementstijl van de organisatie wordt gekenmerkt door niets ontziende competitie, hoge eisen en prestatiegerichtheid.                         |                     |                      |
| D De managementstijl van de organisatie wordt gekenmerkt door zekerheid omtrent de baan, de voorschriften, voorspelbaarheid en stabiele verhoudingen. |                     |                      |
| Verdeel 100 punten over de 4 mogelijkheden                                                                                                            |                     |                      |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                         | 0                   | 0                    |

### 4 Het bindmiddel van de organisatie

|                                                                                                                                                                            | Huidige<br>situatie | Gewenste<br>situatie |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| A Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, bestaat uit loyaliteit en onderling vertrouwen. Betrokkenheid bij de organisatie staat hoog in het vaandel geschreven.    |                     |                      |
| B Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, bestaat uit betrokkenheid bij innovatie en ontwikkeling. De nadruk ligt op het streven in de bedrijfstak voorop te lopen. |                     |                      |
| C Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, bestaat uit de nadruk op prestaties en het bereiken van doelstellingen. Agressiviteit en winnen zijn gangbare thema's.    |                     |                      |
| D Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, bestaat uit formele regels en beleidsstukken. Instandhouding van een soepel draaiende organisatie is belangrijk.          |                     |                      |
| Verdeel 100 punten over de 4 mogelijkheden                                                                                                                                 |                     |                      |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                                              | 0                   | 0                    |

### 5 Strategische accenten

|                                                                                                                                                                                         | Huidige<br>situatie | Gewenste<br>situatie |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| A De organisatie legt de nadruk op menselijke ontwikkeling. Een grote mate van vertrouwen, openheid en participatie zijn niet weg te denken.                                            |                     |                      |
| B De organisatie legt de nadruk op het aanboren van nieuwe bronnen en het creëren van nieuwe uitdagingen. Uitproberen van nieuwe dingen en zoeken naar nieuwe kansen wordt gewaardeerd. |                     |                      |
| C De organisatie legt de nadruk op wedijverend gedrag en prestaties. Het bereiken van ambitieuze doelstellingen en overwinningen in de markt spelen                                     |                     |                      |

de hoofdrol.

- D De organisatie legt de nadruk op behoud van het bestaande en stabiliteit. Efficiëntie, beheersbaarheid en een soepele uitvoering spelen de hoofdrol.

Verdeel 100 punten over de 4 mogelijkheden

**Totaal**

0

0

## 6 Succescriteria

|                                                                                                                                                                                                    | Huidige<br>situatie | Gewenste<br>situatie |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| A De organisatie definieert succes op grond van de ontwikkeling van human resources, teamwerk, de betrokkenheid van het personeel en zorg voor de mensen.                                          |                     |                      |
| B De organisatie definieert succes als kunnen beschikken over zo uniek mogelijke of de nieuwste producten. Ze kan worden beschouwd als innovatief en als toonaangevend wat haar producten betreft. |                     |                      |
| C De organisatie definieert succes als winnen in de markt en de concurrentie de loef afsteken. Concurrerend marktleiderschap staat centraal.                                                       |                     |                      |
| D De organisatie definieert succes binnen het kader van efficiëntie. Betrouwbare levering, soepel verlopende schema's en goedkope productie zijn van cruciaal belang.                              |                     |                      |

Verdeel 100 punten over de 4 mogelijkheden

**Totaal**

0

0

## Bijlage E. Uitgewerkte interviewverslag KIM-zaaksysteem

Vragenlijst KIM eigenaar Wout Broers

### Algemene vragen

1. Wat is uw functie en wat doet u precies?  
Kimeigenaar. Beheren van het KIMzaaksysteem.
2. Waar bent u verantwoordelijk voor?  
Dat het KIMzaaksysteem naar behoren functioneert
3. Hoe ervaart u het digitale meldingen proces?  
Goed, kan veel beter verbeterd worden  
3.1 Hoe verbeterd? Ten opzichte van wat?  
Het KIMzaaksysteem werkt niet samen met de email en twitter kanaal. Dit moet in de toekomst anders kunnen

### KIM eigenaar vragen

1. Wie heeft het KIM systeem gemaakt?  
Externe partij, ik beheer het systeem.  
1.1: wat beheert u precies?  
Als er wijzigingen doorgevoerd moeten worden bijvoorbeeld wanneer een medewerker een functie bij wilt hebben in het systeem
2. Kan jij in het KIM zaaksysteem aanpassingen doorvoeren?  
Nee, dat doet Jeroen Mooiman, ik geef de wijzigingen door.  
2.1: zou het mogelijk zijn om een interview te doen met Jeroen Mooijman?  
Ja absoluut, ik mail je straks de contactgegevens
3. Via welke kanalen komen de digitale meldingen binnen?  
Twitter, Email, Website, Meldingenapp.
4. Worden alle meldingen geregistreerd?  
Meldingen via de digitale en de telefoon kanaal worden altijd geregistreerd  
4.1: Wie mogen de meldingen doen?  
Burgers, ambtenaren. Voornamelijk gericht naar de inwoner van den haag toe  
4.2: krijgen de inwoners een terugkoppeling van de melding?  
Ja, als we beschikken over de contact gegevens.  
4.3: Wat voor gegevens verwacht je van de burger wanneer hij/zij een melding doet?  
Het onderwerp, de locatie en in sommige gevallen de locatiebijzonderheden. Als het mogelijk is ook NAW gegevens zodat contact opgenomen kan worden voor de terugkoppeling
5. aan welke eisen moet een melding voldoen om in te voeren in KIM? Voor alle 4 kanalen?  
Onderwerp, locatie(bijzonderheden).  
5.1: Wat bedoelt u met locatiebijzonderheden?  
Bijvoorbeeld kruispunten? Ter hoogte van? Kruispunt? Etc..
6. Wat gebeurt er met een melding via twitter? En via email?  
De meldingen via email en twitter worden handmatig overgetypt in het zaaksysteem, wanneer deze binnenkomt. De overige kanalen zoals de website en de meldingenapp hebben een koppeling met het kimzaaksysteem. Hierbij worden dus de meldingen automatisch geregistreerd  
6.1: Worden ze wel altijd geregistreerd?  
Volgens mij niet, hier moet je iemand van het KCC interviewen.
7. Wie kunnen de meldingen inzien?  
Diegene die daarvoor geautoriseerd zijn.

7.1: Wie zijn dat?

Medewerkers van het KCC, stadsdeelkantoren. Alleen kunnen de stadsdeelkantoren geen aanpassingen doorvoeren.



8. Hoe beoordeelt KIM op onvolledigheid  
het KIMzaaksysteem controleert of het onderwerp en de locatie is ingevuld. Indien dit is ingevuld kan de meldingen aangemaakt worden.  
8.1: Het KIMzaaksysteem controleert niet of de straatnaam correct is ingevuld als ik het zo begrijp?  
Ja klopt, het KIMzaaksysteem controleert alleen of het veld is ingevuld.
9. Hoe maken de medewerkers van het KCC een melding die via email/twitter binnenkomt?  
Via een formulier die dient ingevuld te worden. Daar kunnen de medewerkers aangeven of het via telefoon/twitter/website binnenkomt.
10. Kan het KIM systeem rapportages afdrukken over de binnenkomst van de meldingen?  
Ja, De cijfers worden automatisch bijgehouden in het KIMzaaksysteem  
10.1: Zou het mogelijk zijn om de cijfers te ontvangen over de binnenkomst? Per kanaal?  
Hiervoor moet je bij Jeroen Mooijman zijn.
11. Zijn er dubbele meldingen? Hoe wordt hiermee omgegaan?  
Ja er ontstaan wel eens dubbele meldingen, dat komt omdat de meldingen op andere soorten wijzen worden gemeld.  
11.1: Wat bedoelt u met andere wijze?  
Nou bijvoorbeeld wanneer jantje een melding doet over een kapotte lantaarnaap f de laan van meerdervoort ter hoogte van huisnummer 5. Pietje maakt ook een melding aan met een kapotte lantaarnpaal op de laan van meerdervoort ter hoogte van huisnummer 6. Dit zijn vaak soorten dubbele meldingen.
12. Zijn er knelpunten volgens jou? Zoja? Wat zijn hier de oorzaken van?  
Ja, de communicatie naar de burger verloopt niet optimaal. Mensen maken de melding niet specifiek via email en twitter.
13. Wat zou u anders willen en waarom?  
Dat het systeem van twitter en email geautomatiseerd wordt. KIM extra op correctheid controleert.

**14 Kan er contactopgenomen worden wanneer ik vragen heb?**

**Ja absoluut, mailen en bellen kan. Zie werknet voor de contactgegevens**

Vragenlijst medewerker KCC Wilma Fuhrmann

**Algemene vragen**

1. Wat is uw functie en wat doet u precies?  
Medewerker van het KCC, ik neem de meldingen aan en voer ze door.
2. Waar bent u verantwoordelijk voor?  
Het aanmaken van de meldingen, en het doorsturen van de meldingen naar de juiste stadsdeelkantor
3. Hoe ervaart u het digitale meldingen proces?  
Tevreden, alleen kan naar een hoger niveau getild worden wat betreft het ontbreken van detailinformatie.

**Medwerker KCC vragen**

1. Via welke kanalen komen de digitale meldingen binnen?  
Twitter, email, website, Meldingenapp.
  - 1.1: Houden jullie de twitter site inde gaten wanneer iemand een melding doet of hebben jullie daar een bepaald programma voor?  
Wij gebruiken radian6, dat is een programma die gekoppeld is met twitter, en waarschuwt wanneer een tweet wordt gedaan.
  - 1.2: Hoe word de melding geregistreerd wanneer deze binnenkomt?  
Vanuit Radian6 wordt er gekeken of de melding volledig is, indien deze onvolledig is worden terug getweet over de ontbrekende detailinformatie. Wanneer ze binnen 24 uur niet reageren wordt de melding genegeerd.
  - 1.3: Wanneer is een melding onvolledig?  
Wanneer de straatnaam onduidelijk is, de onderwerp onjuist is. Daarnaast kijken wij op google maps of er in die straat locatiebijzonderheden zijn. Wanneer dit het geval is vragen we om de locatiebijzonderheid.
  - 1.4: Komt het vaak voor dat de melding onvolledig is?  
Ja, omdat de mensen op hun eigen manier een melding doorgeven en de straatnaam vergeten. De meeste denken aan de hand van een foto dat de straatnaam duidelijk is.
  - 1.5: Soms verwijzen jullie de inwoners door naar de website, heb ik gezien op twitter hoe komt dat?  
Dat komt omdat of de melding onvolledig is of wij proberen de meldingen te automatiseren. Wanneer een melding via de website wordt gedaan wordt deze geautomatiseerd. De meldingen via twitter moeten handmatig overgetapt worde. Hiermee wil de gemeente in de toekomst de meldingen automatiseren.
  - 1.6: En hoe zit het met de overige kanalen? Wanneer worden deze genegeerd of niet aangemaakt?  
Via Email komen de meldingen ook binnen, wanneer bij een melding de detailinformatie ontbreekt wordt terug gemaaild over de ontbrekende detailinformatie het kan hierbij gaan om locatiebijzonderheden, onderwerp, straatnamen, specifieke objecten. Wanneer  
En hoe zit het met de meldingen via de website en de meldingen app?  
Deze meldingen worden geautomatiseerd. Het KIMzaaksysteem controleert dit. Wanneer een melding volledig is volgens het KIMzaaksysteem, wordt deze automatisch doorgestuurd naar de juiste stadsdeel kantoor. Indien de melding onjuist is, komt het bij de KCC. Een medewerker van het KCC controleert de melding nog na, indien de melding daadwerkelijk onvolledig is, wordt contact opgenomen met de inwoner. Wanneer de inwoner bijvoorbeeld

een anonieme melding heeft gedaan heeft de gemeente weinig aan de melding omdat de melding onvolledig is. Er wordt wel naar gekeken maar niet als prioriteit ingesteld.

2. Is er een standaard werk procedure?  
Iedereen heeft een werk procedure/checklist waar iedereen zich aan moet houden
3. Wordt er gewerkt met een bepaalde methode/techniek?  
Nee, we hebben geen techniek voor het aanmaken van een melding.
4. aan welke eisen moet een melding voldoen om in te voeren in KIM? Voor alle 4 kanalen?  
Onderwerp, locatie(bijzonderheden). Deze 2 zijn het belangrijkste.  
Waarom het onderwerp?  
Omdat het een onderwerp wat kan vertellen voer de meldingen. Dan weten we welke aannemen we moeten sturen. Iemand voor de stoep? Elektricien? Schoonmakers? Etc..
5. Wat gebeurt er met een melding via twitter? En via email?  
Handmatig geregistreerd in het KIMzaaksysteem
6. Waarom soms melding aanmaken? Soms doorverwijzen website? Gebeurt dat ook via email?  
Ja, om zo de meldingen te laten automatiseren. De meldingen via de website worden automatisch geregistreerd.
7. Is er een standaard procedure voor het aanmaken van een melding die binnenkomt via email/twitter.  
Een vragenlijst invullen. Dit geeft aan over welke kanaal de melding is binnengekomen
8. Hoe wordt er nu omgegaan wanneer er informatie ontbreekt bij een melding?  
Contact opnemen met de inwoner. Indien de contactgegevens onderbreken, melding registreren dat er geen contactgegevens bij zijn. Maar de meldingen worden wel geregistreerd en naar gekeken. Alleen zal het wat langer duren dan de meldingen waarvan de specifieke info bekend is.
9. Zijn er knelpunten volgens jou? Zoja? Wat zijn hier de oorzaken van?  
Het automatiseren van de meldingen via email en twitter. Op deze manier worden minder meldingen afgewezen. Het ontbreken van de detailinformatie moet voorkomen worden.
10. Wat zou u anders willen en waarom?  
Geautomatiseerd proces waarbij geen detailinformatie ontbreekt.

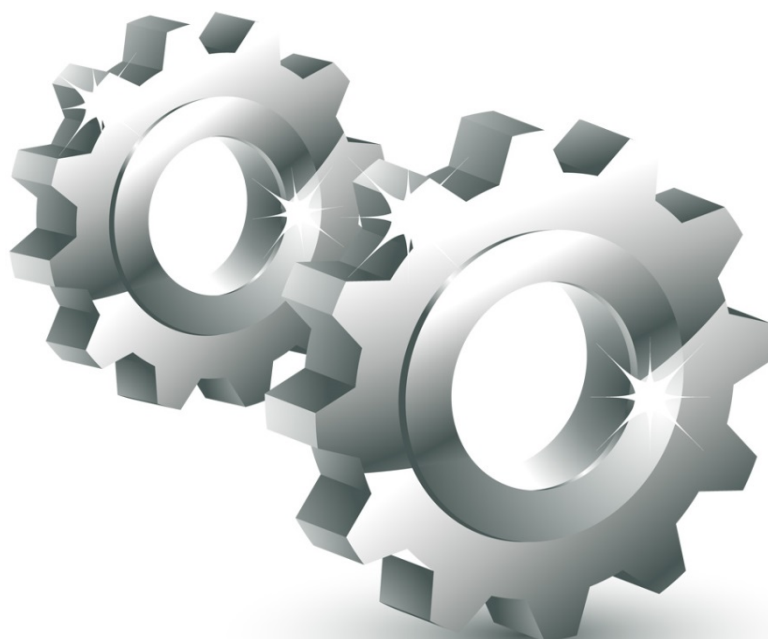
**Kan er contactopgenomen worden wanneer ik vragen heb?**

**Ja absoluut, mailen en bellen kan. Zie werknets voor de contactgegevens**

Bijlage G. Huidige situatie rapport

## Huidige situatie

### Onderzoek proces digitale meldingen



**Projectleden:** Achmed Aoulad Abdenabi

**Plaats:** Den Haag

**Opdrachtgever(s):** Martijn Peltenburg

**Document:** Huidige sit. v.1.0.

**Bedrijf:** Gemeente Den Haag

**Datum:** 01-12-2014

| <b>Versie</b> | <b>Status</b> | <b>Datum</b> | <b>Auteur</b> | <b>Opmerking</b>                                   | <b>Feedback</b> |
|---------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------------------------------|-----------------|
| 1.0           | Concept       | 23-12-2015   | A.Aabdenabi   | Gemeente Utrecht, Rotterdam en Amsterdam toevoegen | M.Pelltenburg   |
| 1.1           | Concept       | 7-1-2015     | A.Aabdenabi   | Twitter processchema aanpassen                     | M.Peltenburg    |
| 1.2           | Concept       | 8-1-2015     | A.Aabdenabi   | Conclusie aanpassen                                | M.Peltenburg    |
| 1.3           | Defenitief    | 10-1-2015    | A.Aabdenabi   | Website processchema aanpassen                     | M.Peltenburg    |

## Inhoud

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1: KlantContactCentrum:.....                             | 5  |
| 2: KIM zaaksysteem:.....                                 | 6  |
| 3: Huidige situatie digitale meldingen:.....             | 7  |
| 3.1: Processchema Meldingen app .....                    | 8  |
| 3.2: Processchema Email .....                            | 9  |
| 3.3: processchema website .....                          | 10 |
| 3.4: Processchema twitter.....                           | 11 |
| 3.5 Binnenkomst digitale meldingen openbare ruimte. .... | 12 |
| 4: Andere gemeentes: .....                               | 14 |
| 5: Gemeente Terneuzen met WhatsApp:.....                 | 16 |
| 5.1: Hoe hebben ze het aangepakt?.....                   | 16 |
| 5.2: Wat levert het op?.....                             | 16 |
| 6: Conclusie: .....                                      | 17 |

## Inleiding:

In dit document wordt de huidige situatie beschreven van het digitale meldingen proces openbare ruimte. Dit document is bedoeld om inzicht te krijgen over de huidige situatie van het digitale meldingen proces. De huidige situatie is een nulmeting van het digitale meldingen proces.

De opbouw van dit document is als volgt:

In het eerste hoofdstuk wordt een algemene beschrijving over het KlantenContactenCentrum(KCC) gegeven. Dit hoofdstuk geeft een beeld over wat het KlantenContactenCentrum doet.

In hoofdstuk twee zal het KIM worden beschreven, de zaaksysteem dat registratie, afhandeling en monitoring van meldingen binnen de overheid ondersteund.

In hoofdstuk drie worden de digitale meldingen beschreven. Hierop wordt ingezoomd op het proces vanaf het punt dat er een melding wordt gemaakt t/m het KlantenContactenCentrum. Elke kanaal wordt specifiek uitgewerkt en beschreven. Daarnaast worden de inkomende meldingen in kaart gebracht, en wordt er verder ingezoomd op de digitale meldingen.

In hoofdstuk vier wordt kort ingegaan hoe de gemeente Utrecht, Amsterdam, Rotterdam omgegaan met het digitale meldingen proces.

In hoofdstuk vijf zal kort beschreven worden waarom de Gemeente Terneuzen gebruik maakt van de dienst Whatsapp voor digitale meldingen.

In het laatste hoofdstuk worden conclusies getrokken over de huidige situatie van het digitale meldingen proces.

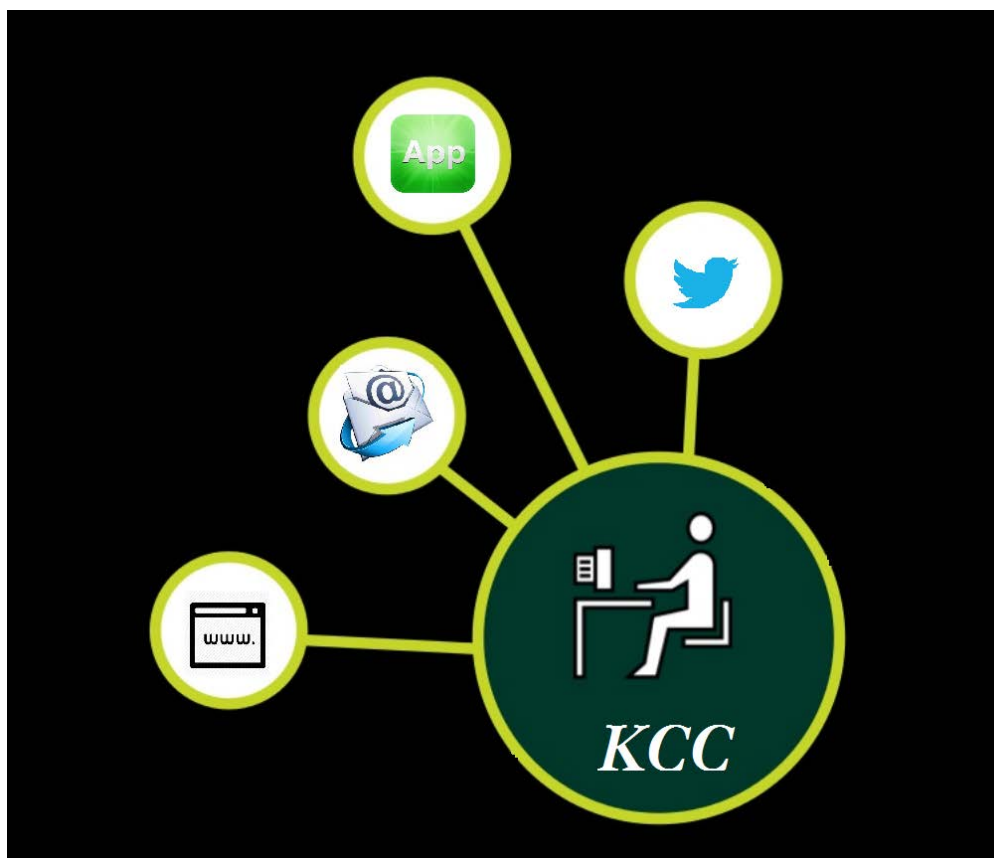


## 1: KlantContactCentrum:

Een (gemeentelijk) KlantContactCentrum (KCC) is er op gericht om klanten, burgers, bedrijven en instellingen op eenduidige wijze informatie, diensten en producten te verstrekken, vragen, ideeën, klachten en wensen te behandelen. Het KlantContactCentrum (KCC) neemt binnen Publiekszaken (en de hele gemeente) een belangrijke plaats in bij de individuele dienstverlening. De ruim 300 medewerkers van het KCC zorgen er dagelijks voor dat de bewoners van de gemeente uitstekend worden behandeld.

De KCC functie varieert van eenvoudige informatieverstrekking en snelle doorverwijzen t/m complete afhandeling van processen en productlevering. De gebruikte communicatiekanalen variëren van adequate telefoonafhandeling en algemene website informatie t/m uitgebreide baliefuncties, callcenter, en een persoonlijk internet pagina. Uiteraard is het KCC actief op de sociale media.

De inrichting van een KCC is de weerslag van een visie op dienstverlening, het is een samenspel tussen cultuur en gedrag, visie op dienstverlening, organisatiedoelstelling, primaire bedrijfsprocessen, communicatie, ICT en ketenpartners.



Bron: Werknet

Figuur 1

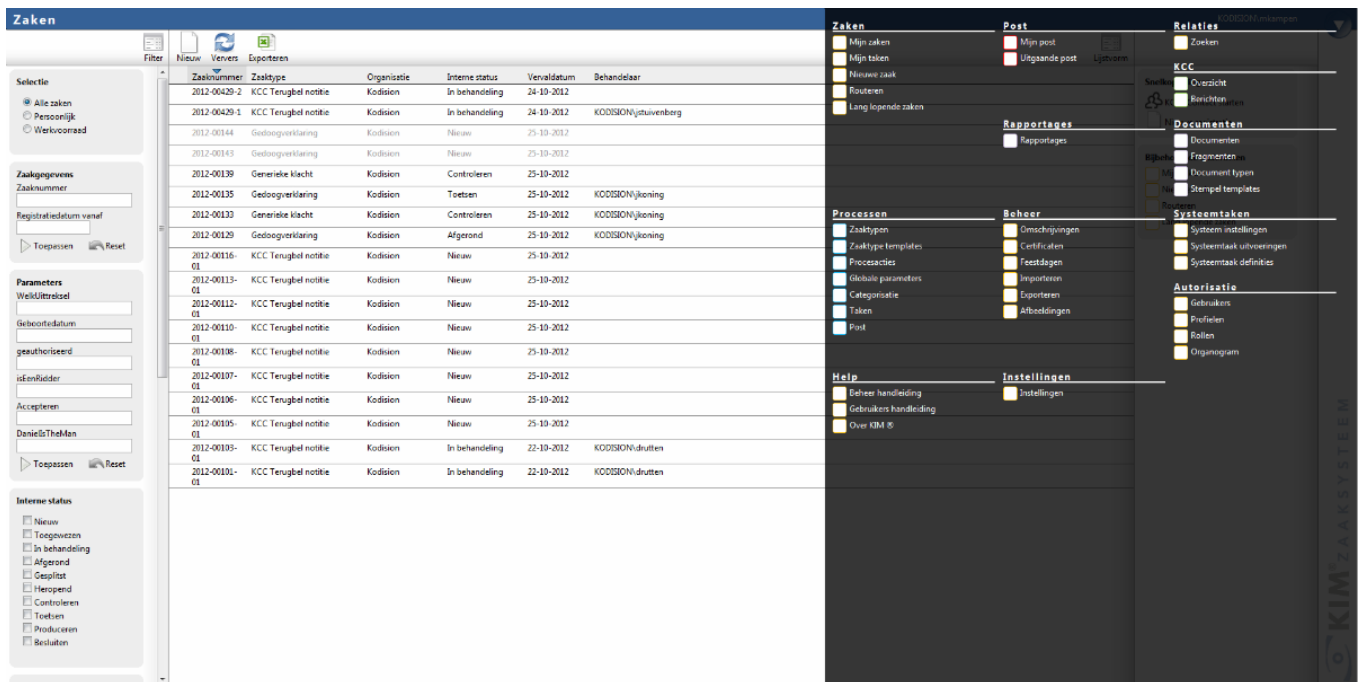
## 2: KIM zaaksysteem:



KIM is een zaaksysteem dat registratie, afhandeling en monitoring van meldingen binnen de overheid ondersteund.<sup>1</sup> KIM wordt gebruikt voor meldingen openbare ruimte binnen de Gemeente Den Haag. De meldingen van de website met het formulier Openbare ruimte komen ook uit in KIM.

KIM® maakt niet alleen de afhandeling van een zaak zichtbaar voor de behandelaar, de telefonist in het KCC, de manager en de burger, maar maakt de afhandeling van een zaak bovendien gemakkelijker door administratieve taken te automatiseren. Het **zaaksysteem** KIM® ondersteunt hierbij alle kanalen volwaardig; van balie, website of klantcontactcentrum tot en met elk denkbare vak afdeling.

KIM® is een zeer intuïtief te gebruiken webbased applicatie met een korte inwerktijd voor behandelaars, coördinatoren en managers. Het zaaksysteem is overzichtelijk ingericht door het gebruik van menu's en tabbladen. Het behandelproces van een zaak wordt duidelijk ondersteund, zonder dat het een keurslijf wordt dat eigen initiatieven onmogelijk maakt. Toch wordt er duidelijk op productiviteit en kwaliteit gestuurd. Zo worden zaken met KIM® onder gebruikers verdeeld op basis van kennis en workload.



The screenshot displays the KIM ZAAKSISTEEM web application. The main area shows a table of cases with columns: Zaaknummer, Zaaktype, Organisatie, Interne status, Vervaldatum, and Behandelaar. The left sidebar contains filters and search options. The right sidebar shows navigation menus for Zaken, Post, Relaties, KCC, Documenten, Systemtaken, Autorisatie, and Instellingen.

| Zaaknummer    | Zaaktype             | Organisatie | Interne status | Vervaldatum | Behandelaar             |
|---------------|----------------------|-------------|----------------|-------------|-------------------------|
| 2012-00420-2  | KCC Terugbel notitie | Kodison     | In behandeling | 24-10-2012  | KODISIONNijstuijvenberg |
| 2012-00420-1  | KCC Terugbel notitie | Kodison     | In behandeling | 24-10-2012  | KODISIONNijstuijvenberg |
| 2012-00144    | Gedoogetverklaring   | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00143    | Gedoogetverklaring   | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00139    | Generieke klacht     | Kodison     | Controleren    | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00135    | Gedoogetverklaring   | Kodison     | Toetsen        | 25-10-2012  | KODISIONNijstuijvenberg |
| 2012-00130    | Generieke klacht     | Kodison     | Controleren    | 25-10-2012  | KODISIONNijstuijvenberg |
| 2012-00129    | Gedoogetverklaring   | Kodison     | Afgerond       | 25-10-2012  | KODISIONNijstuijvenberg |
| 2012-00116-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00113-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00112-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00110-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00108-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00107-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00106-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00105-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | Nieuw          | 25-10-2012  |                         |
| 2012-00103-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | In behandeling | 22-10-2012  | KODISIONNijstuijvenberg |
| 2012-00101-01 | KCC Terugbel notitie | Kodison     | In behandeling | 22-10-2012  | KODISIONNijstuijvenberg |

Figuur 2

Bron: [www.kodison.nl](http://www.kodison.nl)

<sup>1</sup> <http://www.kodison.nl/producten/kim-zaaksysteem-voor-zaakgericht-werken/>

### 3: Huidige situatie digitale meldingen:

De gemeente Den Haag ontvangt dagelijks tientallen meldingen van inwoners over de openbare ruimte (bijvoorbeeld: een niet functioneerde lantaarnpaal). De meldingen komen digitaal binnen via de meldingen app, email, website of twitter. De meldingen via email en twitter komen binnen in het KlantenContactCentrum. De meldingen via de website en de meldingen app worden automatisch geregistreerd in KIM en doorverwezen naar de juiste stadsdeelkantor mits er informatie ontbreekt over de melding dan komt de melding bij het KCC terecht. Aan de hand van het ingevulde formulier beoordeelt KIM de melding op volledigheid. Zo kan het zijn dat, de locatie(verkeerde straatnaam, huisnummer) en/of het onderwerp onduidelijk zijn.

De melding die worden verricht doormiddel van twitter en email komen rechtstreeks binnen bij het KCC. De medewerker van het KCC registreert handmatig de melding in het KIM zaaksysteem. Indien er informatie ontbreekt over de melding dient een medewerker van het KCC contact op te nemen met de inwoner voor de ontbrekende informatie. Als de melding compleet is wordt vanuit het KCC de melding doorgestuurd naar de juiste stadsdeelkantor, vervolgens worden de meldingen verdeeld over de betrokken afdelingen(wegen/park/pleinen etc..). De afdelingen handelen de meldingen af door contact op te nemen met de melder en zorgen voor eventuele inschakeling van andere afdelingen en aannemers voor het oplossen van de melding.

Bij het melden van een melding zijn de volgende aspecten belangrijk.

- ✚ Onderwerp: het onderwerp bij een melding is belangrijk. Waar gaat de melding over? Bijvoorbeeld kapotte lantaarnpaal.
- ✚ 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 welke nummer? Kruispunt? Deze bijzonderheden zijn belangrijk bij grote straten net als de Laan van Meerder voort.
- ✚ Afbeelding(optioneel): Een afbeelding toevoegen aan een melding is optioneel. Doormiddel van de afbeelding wordt de melding bevestigd(bewijs).

In het KCC worden de meldingen beoordeeld op prioriteit en locatie.

- ✚ Prioriteit: wat is het effect van de melding? Is het een melding met een hoge of lage impact? De impact wordt bepaald aan de hand van een impactanalyse.
- ✚ Locatie: Is de locatie nauwkeurig genoeg om te kunnen uitvoeren? Daarnaast wordt aan de hand van de locatie bepaald of de melding al in het systeem staat.

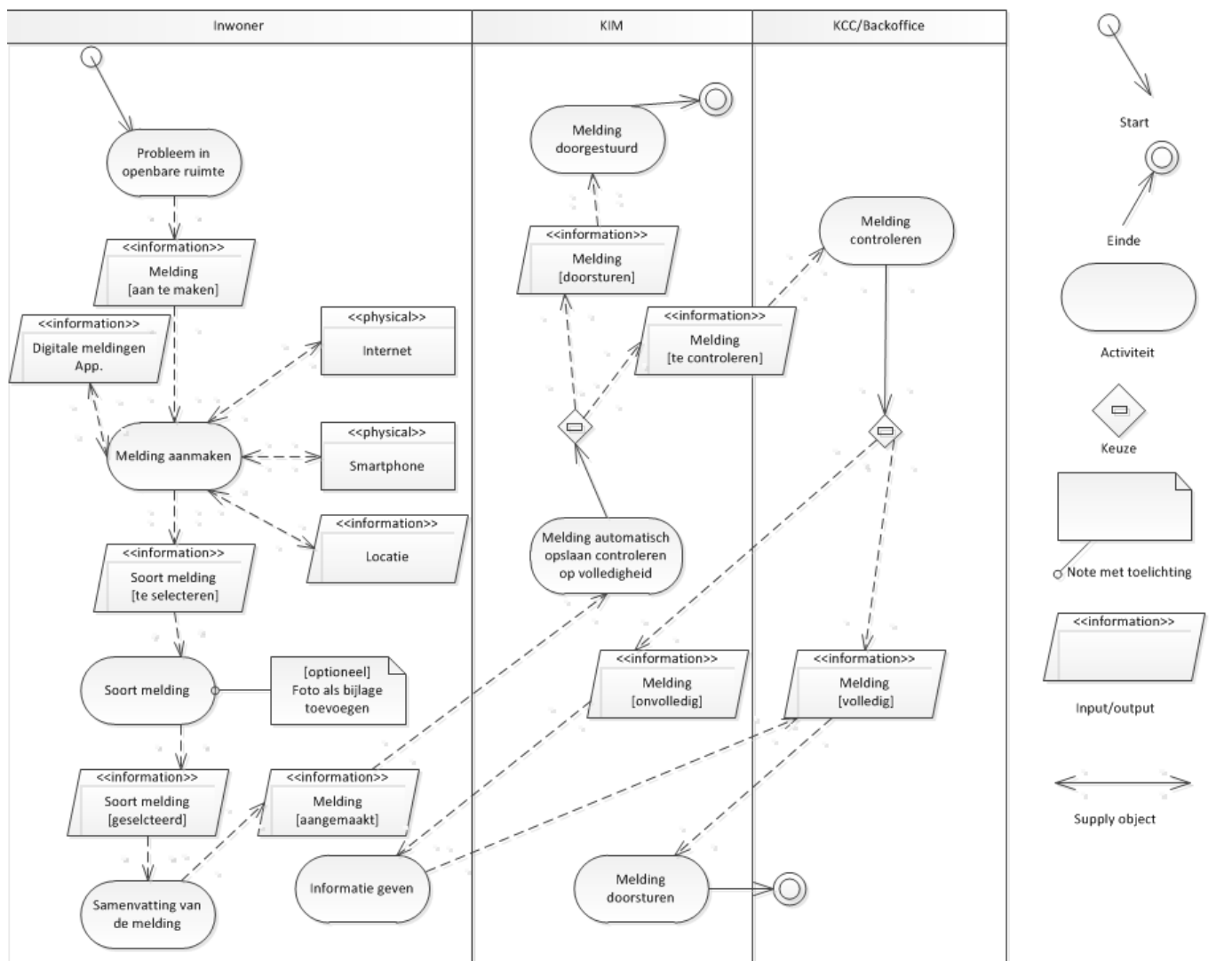
De scope van dit onderzoek is afgebakend tot en met de Klanten Contacten Centrum. De meldingen die rechtsreeks worden afgehandeld zonder tussenkomst van het KCC vallen buiten mijn scope.

Verder in dit hoofdstuk zal elk digitale kanaal specifiek beschrijven

### 3.1: Processchema Meldingen app

Burgers die een kapotte stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal zien, kunnen via de meldingen app een melding maken bij de gemeente Den Haag. Om de meldingen app 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, mits er informatie ontbreekt over de melding dan komt deze terecht bij het KCC. Zo gebeurt het wel eens dat er een straatnaam met huisnummer 0 wordt ingevuld, straatnamen verkeerd worden geschreven en 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 de juiste stadsdeelkantoor. Zie figuur 3 voor het processchema.

Digitale melding APP.

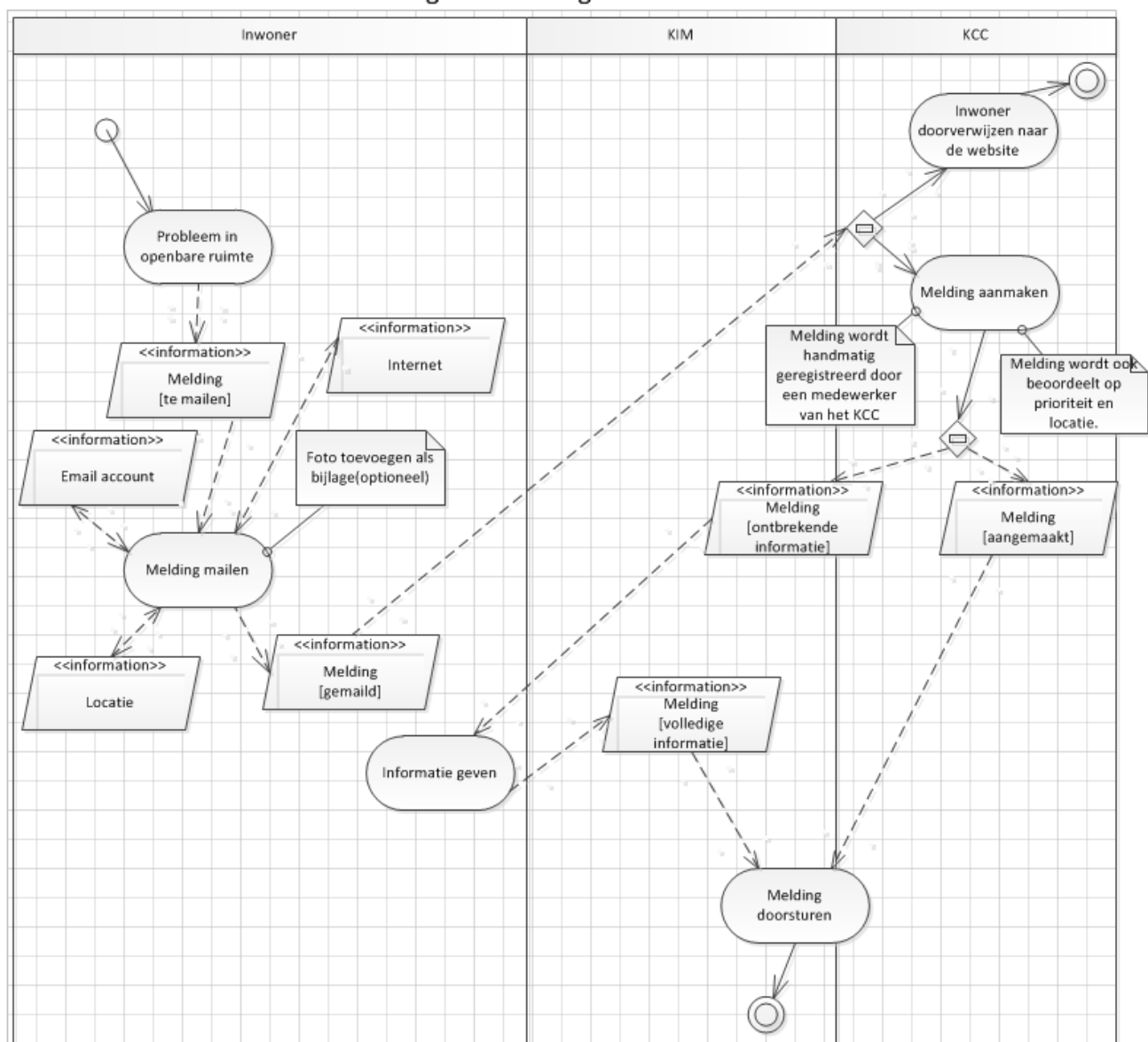


Figuur 3

### 3.2: Processchema Email

De inwoners van Den Haag kunnen naast de meldingen app ook de melding doorgeven via email. Bij het aanmaken van een melding via email is het belangrijk dat de locatie nauwkeurig mogelijk is. Het melden via email wordt gedaan op eigen manier. Zo kan iemand melden dat er geen licht is op de Laan van Meerdervoort. Op deze manier kan je de melding niet laten specificeren door een formulier net als bij de meldingen app. Alle meldingen via email komen terecht bij het KCC. De medewerkers maken soms geen melding aan. De reden hiervan is dat de gemeente wilt dat de inwoners in de toekomst zelfstandig een melding aanmaken. Het KCC beoordeelt de melding op prioriteit en locatie. Daarnaast worden de meldingen handmatig geregistreerd in het KIM zaaksysteem en doorverwezen naar de juiste stadsdeelkantoor. De inwoner dient zijn gegevens correct in te vullen om de melding zo snel mogelijk af te kunnen handelen, bijvoorbeeld als er extra informatie nodig is.

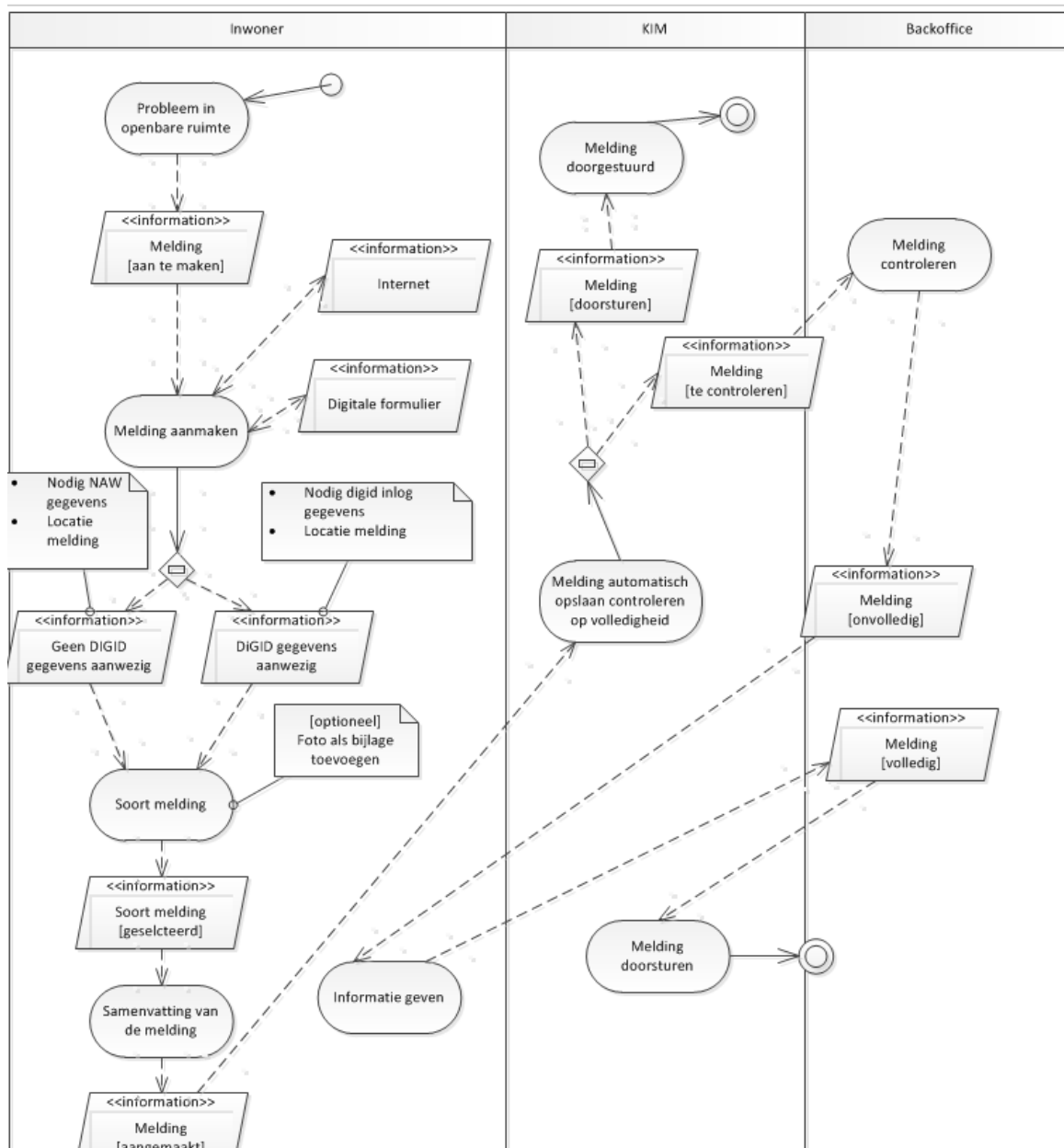
Digitale melding email



Figuur 4

### 3.3: processchema website

Inwoners kunnen ook een melding doen via de website. Door middel van het formulier kan de inwoner stapsgewijs een melding aanmaken. Bij het plaatsen van een melding via de website kan de inwoner met zijn DIGID gegevens inloggen. Door in te loggen met DIGID is het overbodig voor de inwoner om NAW(Naam, Adres, Woonplaats) gegevens in te vullen. Het inloggen met DIGID geeft meer betrouwbaarheid over de melding, daarnaast kan de gemeente verwachten dat de NAW gegevens correct zijn. Indien de inwoner niet schikt over een DIGID account, is het ook toegestaan om een melding aan te maken zonder DIGID. De omschrijving over de melding via de website verloopt als de meldingen app. Ook deze meldingen gaan rechtstreeks naar de juiste stadsdeelkantoor mits er informatie ontbreekt naar het KCC.



Figuur 5

The diagram is a UML Use Case Diagram for a reporting system, organized into three swimlanes: Inwoner, KIM, and KCC/Backoffice.

**Inwoner Swimlane:**

- Starts with a start node (small circle) leading to the use case "Probleem in openbare ruimte".
- "Probleem in openbare ruimte" is connected to the use case "Melding tweeten" via a dashed arrow.
- "Melding tweeten" is connected to several information objects (parallelograms): "Melding [te tweeten]", "Twitter account", "Locatie", "Internet", and "Melding [getweet]".
- A note "Foto toevoegen als bijlage(optioneel)" is attached to the "Melding tweeten" use case.
- "Melding tweeten" is connected to the use case "Informatie geven".

**KIM Swimlane:**

- "Informatie geven" is connected to the information object "Melding [volledige informatie]".
- "Melding [volledige informatie]" is connected to the use case "Melding invoeren in KIM".
- "Melding invoeren in KIM" is connected to the information object "Melding [te beoordelen]".
- "Melding [te beoordelen]" is connected to the use case "Melding doorsturen".

**KCC/Backoffice Swimlane:**

- "Melding doorsturen" is connected to the use case "Melding beoordelen".
- "Melding beoordelen" is connected to the information object "Melding [beoordeeld]".
- "Melding [beoordeeld]" is connected to the use case "Melding aanmaken".
- "Melding aanmaken" is connected to the use case "Inwoner doorverwijzen naar de website".
- "Inwoner doorverwijzen naar de website" is connected to the end node (bullseye).

**Inter-swimlane Connections:**

- A dashed arrow connects "Melding [te tweeten]" (Inwoner) to "Melding [ontbrekende informatie]" (KCC/Backoffice).
- A dashed arrow connects "Melding [getweet]" (Inwoner) to "Melding [aangemaakt]" (KCC/Backoffice).
- A dashed arrow connects "Melding [volledige informatie]" (KIM) to "Melding [ontbrekende informatie]" (KCC/Backoffice).
- A dashed arrow connects "Melding [te beoordelen]" (KIM) to "Melding [aangemaakt]" (KCC/Backoffice).
- A dashed arrow connects "Melding [aangemaakt]" (KCC/Backoffice) to a decision diamond.
- A dashed arrow connects the decision diamond to "Melding [ontbrekende informatie]" (KCC/Backoffice).
- A dashed arrow connects the decision diamond to "Inwoner doorverwijzen naar de website" (KCC/Backoffice).

## Onderzoek Proces Digitale Meldingen

### 3.5 Binnenkomst digitale meldingen openbare ruimte.

Het aantal meldingen dat over het jaar 2013 binnen zijn gekomen bij de gemeente Den Haag zijn 56.937. Deze meldingen zijn verdeeld in digitaal en niet digitaal.

Digitaal:

- ❖ Website
- ❖ Meldingen app
- ❖ Twitter
- ❖ Email

Niet digitaal:

- ❖ Balie
- ❖ Telefoon



**Figuur 7**

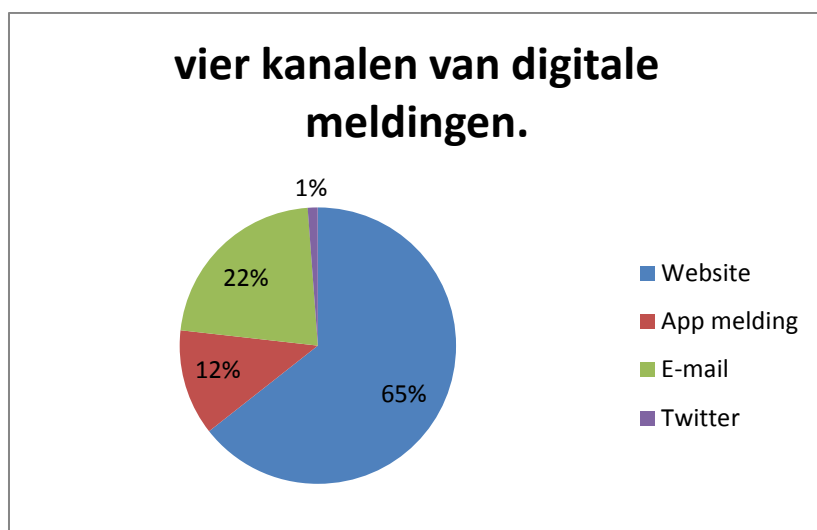
Zie hieronder de onderwerpen met de hoeveelheid meldingen.

| Onderwerpen                                | Aantal meldingen |
|--------------------------------------------|------------------|
| Afval/ vuil/ ongedierte                    | 28830            |
| Bedrijven/ evenementen                     | 600              |
| Groen                                      | 3973             |
| Parkeren                                   | 1167             |
| Riolering, Water en Constructies           | 3213             |
| Speelterrein                               | 503              |
| Straten en straatmeubilair                 | 8724             |
| Verkeerslichten/ borden/ straatverlichting | 8691             |
| Onveilige verkeerssituatie                 | 1084             |
| Overige zoals afvalpas, huisvuilkalender   | 152              |

Bron: werknet



Voor dit onderzoek wordt ingezoomd op de digitale meldingen. Het gaat hierbij om 32.590 digitale meldingen. Deze digitale meldingen zijn onder te verdelen in vier kanalen.



**Figuur 8**

|             |       |
|-------------|-------|
| Website     | 20987 |
| App melding | 4031  |
| E-mail      | 7191  |
| Twitter     | 381   |

## 4: Vergelijkbare gemeenten:

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de gemeente Utrecht, Amsterdam en Rotterdam omgaan met de digitale diensten. Voor elke gemeente zijn de diensten met de functies in kaart gebracht en toegelicht.

| Gemeente Utrecht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Functie                                                                                                                                                                     |
| Twitter @gemeenteUtrecht Volgers 21.9K                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | N.V.T                                                                                                                                                                       |
| Gemeente Utrecht verwijst via twitter de inwoners naar de website, voor het aanmaken van een melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |
| Buitenbeter App                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Locatie toevoegen.</li> <li>❖ Foto toevoegen.</li> <li>❖ Proefmelding aanmaken.</li> </ul>                                         |
| De Buitenbeter app is ontwikkelt door Yucat Mobile Business Solutions. De Buitenbeterapp is ontwikkelt voor de Inwoners zodat zij doormiddel van deze app gratis een melding kunnen aanmaken die bestemd zijn voor de gemeente. Deze meldingen gaan over de openbare ruimtes. Daarnaast is het ook mogelijk om een proefmelding aan te maken. De proefmelding laat zien hoe het proces van het aanmaken van een melding verloopt. Tot slot zijn er bij het aanmaken van een melding kosten aan verbonden. Deze kosten worden door de gemeente betaald. De kosten per melding bedragen €5,39.-(deze kosten zijn gebaseerd op de meldingen van gemeente Den Haag). Voor het aanmaken van een melding via de app is het mogelijk om een foto of locatie toe te voegen |                                                                                                                                                                             |
| Website                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ DIGID functie</li> <li>❖ Locatie aangeven via adres of kaart.</li> <li>❖ Anonieme functie.</li> <li>❖ Bijlage toevoegen</li> </ul> |
| De gemeente Utrecht maakt op de website gebruik van een DIGID functie. inwoners met een DIGID account hoeven geen NAW gegevens in te voeren. 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).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |
| Email <a href="mailto:kcc@utrecht.nl">kcc@utrecht.nl</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | N.V.T                                                                                                                                                                       |
| De inwoners van gemeente Utrecht kunnen ook een melding doorgeven via email.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                             |



| 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.<br>❖ Foto toevoegen.                                                                                                |
| De Opgeruimd app is ontwikkelt door de gemeente Amsterdam. De app is voor de inwoners zodat zij doormiddel van deze app gratis een melding kunnen aanmaken die bestemd zijn 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<br>❖ Locatie aangeven via adres of kaart.<br>❖ Anonieme functie.<br>❖ Bijlage toevoegen<br>❖ Status melding 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 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 doormiddel van sms. |                                                                                                                                          |

| Gemeente Rotterdam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Functie                                                                                                      |
| Twitter @rotterdam Volgers 21.4K                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ❖ Doorverwijzen van inwoners.                                                                                |
| Gemeente Rotterdam verwijst via twitter de inwoners naar de website, voor het aanmaken van een melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |
| Buitenbeter App                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ❖ Locatie toevoegen.<br>❖ Foto toevoegen.<br>❖ Proefmelding aanmaken.                                        |
| De Buitenbeter app is ontwikkelt door Yucat Mobile Business Solutions. De Buitenbeterapp is ontwikkelt voor de inwoners zodat zij doormiddel van deze app gratis een melding kunnen aanmaken die bestemd zijn voor de gemeente. Deze meldingen gaan over de openbare ruimtes. Daarnaast is het ook mogelijk om een proefmelding aan te maken. De proefmelding laat zien hoe het proces van het aanmaken van een melding verloopt. Tot slot zijn er bij het aanmaken van een melding kosten aan verbonden. Deze kosten worden door de gemeente betaald. De kosten per melding bedragen €5,39.-(deze kosten zijn gebaseerd op de meldingen van gemeente Den Haag). Voor het aanmaken van een melding via de app is het mogelijk om een foto of locatie toe te voegen. |                                                                                                              |
| Website                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ❖ Geen DIGID functie<br>❖ Locatie aangeven via adres of kaart.<br>❖ Anonieme functie.<br>❖ Bijlage toevoegen |
| De gemeente Rotterdam 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. Tot slot is het mogelijk om een bijlage toe te voegen(foto)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                              |

## 5: Gemeente Terneuzen met WhatsApp:

Gemeente Terneuzen was vorig jaar de eerste gemeente die startte met WhatsApp. Het blijkt dat communiceren met inwoners via de digitale berichtendienst handig en effectief is. Inwoners kunnen eenvoudig via Whatsapp een vraag stellen en krijgen binnen 24 uur een antwoord. De gemeente Terneuzen sluit daarmee aan bij de behoeften van haar inwoners, in plaats van dat ze zelf een nieuwe app creëert waarbij inwoners zouden moeten aansluiten. Tegelijkertijd verbetert de gemeente haar digitale dienstverlening.

### 5.1: Hoe hebben ze het aangepakt?

Omdat WhatsApp een algemeen beschikbaar kanaal is, was het vrij eenvoudig om dit in te voeren in de gemeentelijke organisatie. De gemeente schafte een smartphone aan met een apart telefoonnummer dat alleen voor WhatsApp wordt gebruikt. KCC-medewerkers beantwoorden de binnenkomende vragen (binnen maximaal 24 uur). Vragen worden binnen kantooruren beantwoord.

Doordat de WhatsAppservice is ondergebracht bij het KCC, zijn de medewerkers die reageren op de WhatsAppberichten dezelfde als zij die de telefoon opnemen en e-mails beantwoorden. Daardoor wordt gewaarborgd dat inwoners altijd dezelfde antwoorden krijgen. De resultaten zijn positief. Inwoners geven de service een 8,8 en er worden dagelijks WhatsApp-gesprekken gevoerd. Gemiddeld 5 tot 10 per dag. Privacygevoelige gegevens worden daarbij uiteraard niet gedeeld.

### 5.2: Wat levert het op?

- ❖ Aansluiting bij (communicatie)middelen van burgers
- ❖ Verbetering van gemeentelijke digitale dienstverlening
- ❖ Al ruim honderden 'Whatsappgesprekken' gevoerd
- ❖ Meer doorverwijzingen naar website van de gemeente (geen meldingen aanmaken via Whatsapp)
- ❖ Minder telefonisch/fysiek contact met de gemeente nodig

Bron: [https://www.terneuzen.nl/Onze\\_Organisatie\\_site/Actueel/Nieuws/Gemeente\\_Terneuzen\\_blijft\\_WhatsApp\\_en\\_na\\_succesvolle\\_proef](https://www.terneuzen.nl/Onze_Organisatie_site/Actueel/Nieuws/Gemeente_Terneuzen_blijft_WhatsApp_en_na_succesvolle_proef)

## 6: Conclusie:

Binnen de Gemeente Den Haag is het opvallend dat er over alle vier de kanalen detail informatie kan ontbreken. Zo kan het zijn dat men bij een defecte lantaarnpaal niet de specifieke paal doorgeeft (lantaarnpaal code). Door deze ontbrekende informatie moet de medewerker van het KCC contact opnemen met de inwoner voor de resterende informatie. Het is ook mogelijk dat er een melding anoniem doorgegeven kan worden. Wanneer men een anonieme melding aanmaakt, kan de gemeente geen contact opnemen met de inwoner voor de ontbrekende informatie. Zodoende kan de melding niet afgerond worden.

De meldingen via de website en de meldingen app. worden automatisch geregistreerd in KIM. Bij de andere twee kanalen twitter en email moet de melding door een medewerker ingevoerd worden in het KIM systeem. Via twitter kan men ook het aanmaken van een melding weigeren. Een medewerker van het KCC/Backoffice verwijst de inwoner door naar de website.

Ook valt op dat de gemeente Den Haag en gemeente Amsterdam een eigen meldingen app hebben ontwikkelt. De gemeente Rotterdam en Utrecht maken uitdrukkelijk gebruik van een externe app genaamd BuitenBeterApp. Deze app is ontwikkelt door Yucat Mobile Business Solutions. De gemeente Den Haag en Amsterdam maken ook gebruik van deze app. maar gebruiken voornamelijk hun eigen meldingen app. Bij alle vier de gemeentes kan men een anonieme melding aanmaken. Daarnaast kan je bij de gemeente Amsterdam ook een melding doen op de kaart.

Over de cijfers van de binnenkomst is opgevallen dat er één procent (381 meldingen) via twitter wordt gemeld.

Tot slot valt ook op dat gemeente Terneuzen de dienst Whatsapp gebruikt om aan te sluiten bij de (communicatie)middelen van de burgers. Via Whatsapp kan men geen melding doorgeven. De gemeente verwijst de inwoners door naar de website. Op deze manier zijn er meer doorverwijzingen naar de website van de gemeente en ontstaat er minder telefonisch/fysiek contact.

Bijlage H. Knelpunten rapport

# Knelpuntenrapport

## proces digitale meldingen



**Projectleden:** Achmed Aoulad Abdenabi

**Plaats:** Den Haag

**Opdrachtgever(s):** Martijn Peltenburg

**Document:** Knelpunten v.1.0.

**Bedrijf:** Gemeente Den Haag

**Datum:** 08-1-2015

| <b>Versie</b> | <b>Status</b> | <b>Datum</b> | <b>Auteur</b> | <b>Opmerking</b>                       | <b>Feedback</b>    |
|---------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------------------|--------------------|
| 0.1           | Concept       | 08-1-2015    | A.Aabdenabi   | Opzet van het knelpuntenrapport        | Martijn Peltenburg |
| 0.2           | Concept       | 10-1-2015    | A.Aabdenabi   | Eerste knelpunt bespreken en toevoegen | Martijn Peltenburg |
| 0.3           | Concept       | 13-1-2015    | A.Aabdenabi   | Tweede knelpunt bespreken en toevoegen | Marijn Peltenburg  |
| 0.4           | Concept       | 14-1-2015    | A.Aabdenabi   | Derde knelpunt bespreken en toevoegen  | Martijn Peltenburg |
| 0.5           | Concept       | 15-1-2015    | A.Aabdenabi   | Knelpunten prioriteren                 | Marijn Peltenburg  |
| 0.6           | Defenitief    | 17-1-2015    | A.Aabdenabi   | Oorzaken achterhalen                   | Marijn Peltenburg  |

## Inhoud

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1: Huidige knelpunten .....                                                   | 5  |
| Knelpunt 1: Ontbrekende informatie over een melding vertraagt het proces..... | 5  |
| Knelpunt 2: het aanmaken van een melding wordt afgewezen. ....                | 7  |
| Knelpunt 3: Binnenkomst digitale meldingen minder betrouwbaar .....           | 9  |
| 2: Prioriteren van de knelpunten .....                                        | 10 |
| 3: Visgraat model.....                                                        | 11 |





## Inleiding:

In dit document worden de knelpunten van het digitale meldingen proces openbare ruimte in kaart gebracht en beschreven. Dit document is bedoeld om inzicht te krijgen over de knelpunten die er momenteel zijn binnen het digitale meldingen proces. De opbouw van dit document is als volgt:

In het eerste hoofdstuk wordt er ingezoomd op de knelpunten. Deze knelpunten zullen uitgebreid beschreven worden.

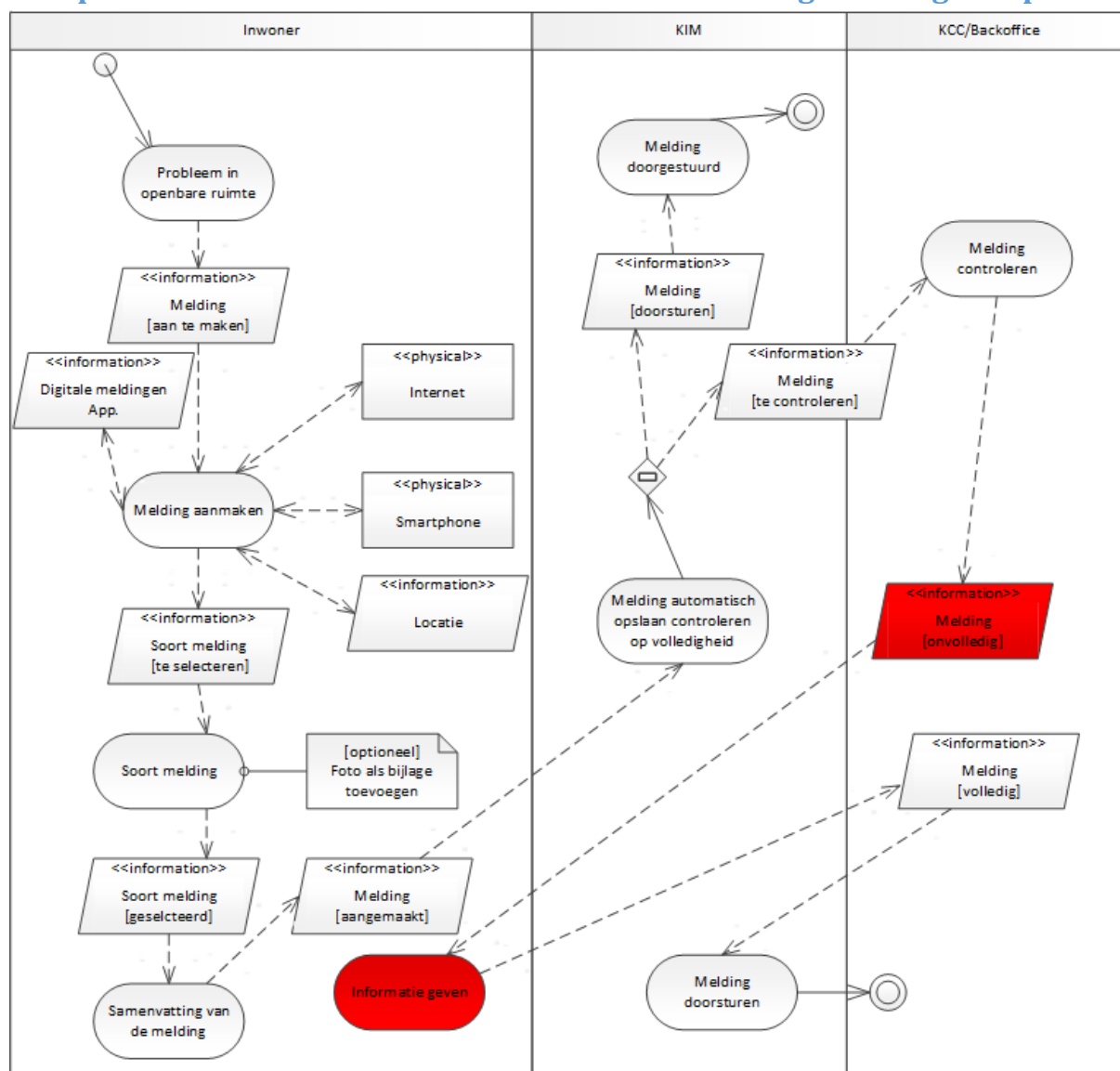
In hoofdstuk twee worden de knelpunten geprioriteerd. Hierbij wordt antwoord gegeven op de vraag: Welke knelpunt heeft het hoogste impact.

In hoofdstuk drie zullen de oorzaken in van de problemen in kaart gebracht worden doormiddel van een visgraatdiagram.

## 1: Huidige knelpunten

Uit onderzoek is gebleken dat er momenteel twee knelpunten zijn met betrekking tot ontbrekende informatie. Aan de hand van de huidige situatie rapport zijn de knelpunten ontdekt. De eerste knelpunt gaat over alle vier de kanalen waarbij informatie kan ontbreken. De tweede knelpunt gaat over de kanalen email en twitter. Via email en twitter kan een inwoner een melding doen op hun eigen manier. Dit brengt het risico's met zich mee dat de melding niet specifiek(volledig) is.

### Knelpunt 1: Ontbrekende informatie over een melding vertraagt het proces.



Figuur 1: ontbrekende detailinformatie digitale 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:** het onderwerp bij een melding is belangrijk. 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 welke huisnummer of kruispunt de melding van toepassing is. Deze bijzonderheden zijn belangrijk bij grote straten zoals de Laan van Meerdervoort.

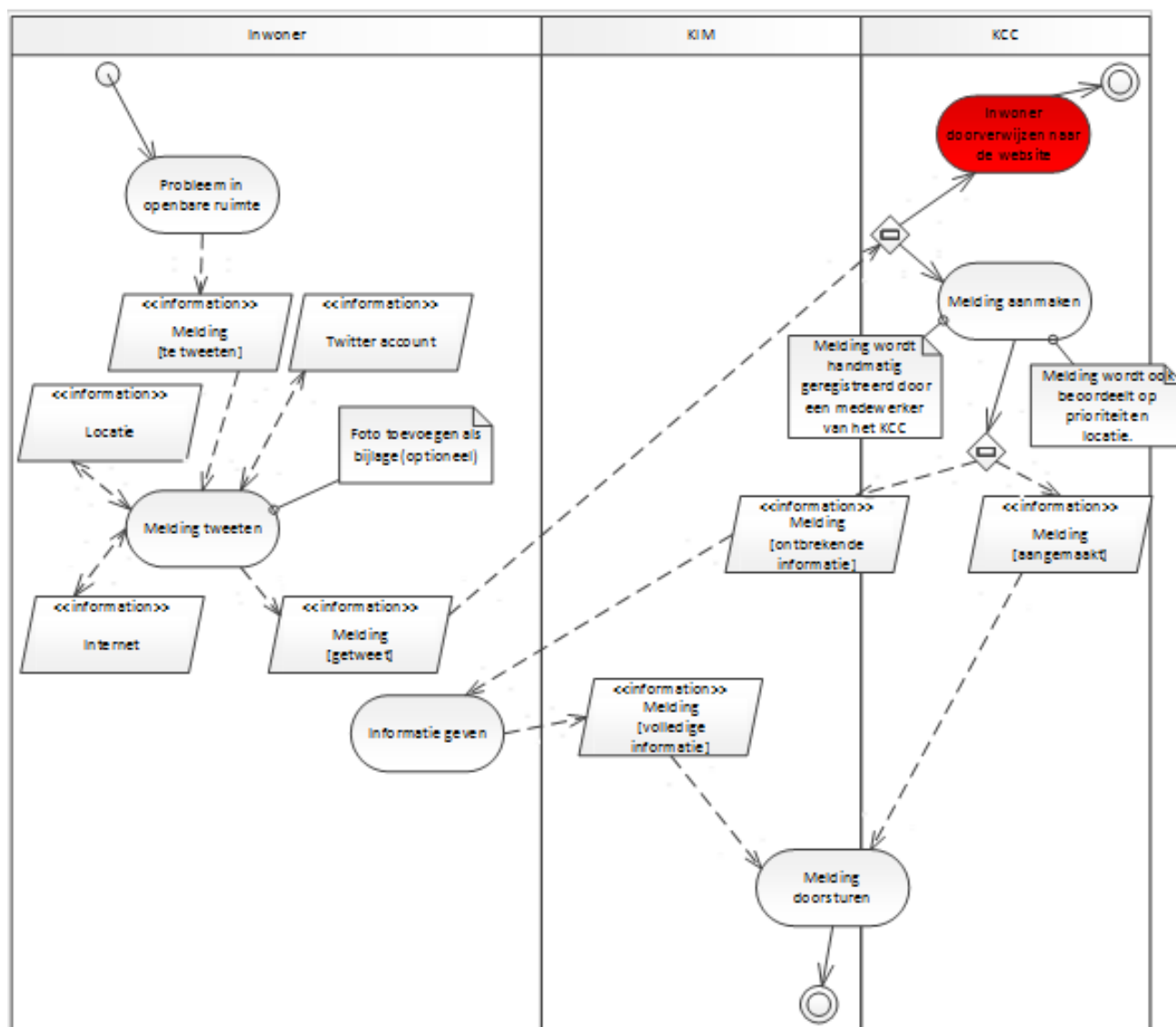
Wanneer een van de twee bovenste aspecten (deels)ontbreekt, dient de medewerker contact op te nemen met de inwoner. De communicatie tussen de inwoner en de gemeente is beperkt, er kunnen geen vragen direct gesteld worden. Door deze beperking hebben de medewerkers van het KCC/Backoffice geen directe contact met de inwoners. De beperkte communicatie vertraagt het digitale meldingen proces. Het is niet zoals bij telefonisch contact. Bij telefonisch contact heeft de medewerker directe contact met de burger en kan hij/zij allerlei vragen direct stellen. Zie hieronder een lijst met voorbeelden van de 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(speeltuin, plein, achterkant van een straat)Deze specifieke informatie kan door de beperking niet direct aan de inwoner gevraagd worden. Dit vertraagt het digitale meldingen proces. 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 contact gegevens heeft ingevuld.
- Hij/zij veel later reageert en de locatie is vergeten.

## Knelpunt 2: het aanmaken van een melding wordt afgewezen.



Figuur 2: Melding afwijzen twitter/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. Gemeente Den Haag verwijst de inwoners soms 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 meldingen app. worden de meldingen gespecificeerd doormiddel van het formulier. De inwoners zijn dan verplicht het onderwerp, locatie en omschrijving in te vullen. Voorbeeld van een onduidelijke melding via twitter:



Figuur 3

Redenen van afwijzing kunnen zijn:

- Zelfservice: De gemeente wilt dat mensen in de toekomst zelf een melding doen via de website. De meldingen die via de website binnenkomen, worden automatisch geregistreerd in het KIM zaaksysteem en worden gespecificeerd door het formulier zelf. Deze hoeven niet handmatig geregistreerd te worden net als bij twitter en email. Op deze manier probeert de gemeente de meldingen te automatiseren.
- 24 uur service: Wanneer een medewerker van het KCC informatie wilt weten over een melding dient hij/zij terug te tweeten. Omdat een inwoner een melding kan doen op zijn eigen manier, komt het vaak voor dat er detailinformatie ontbreekt bij een melding. De burger moet binnen 24 uur reageren, anders gaat de gemeente ervanuit dat de melding opgelost/onbelangrijk is en zal de melding afgewezen worden. Daarnaast reageert de gemeente Den Haag binnen 12 uur(bron: werknet).

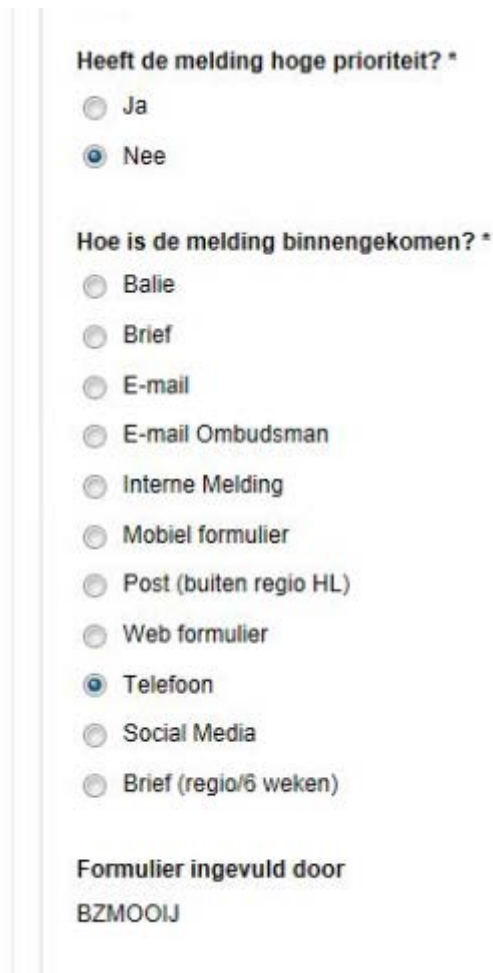


Figuur 4: ontbrekende detailinformatie Twitter

### Knelpunt 3: Binnenkomst digitale meldingen minder betrouwbaar

Alle meldingen worden bijgehouden in het KIM zaaksysteem. De betrouwbaarheid over hoe de meldingen binnenkomen is belangrijk, omdat de gemeente op deze manier de kanaalvoorkeur kan bepalen. Zodoende kan er meer aandacht besteed worden aan de desbetreffende kanaal.

De reden voor onderzoek naar de cijfers over de binnenkomst van de meldingen is vanwege de aantal meldingen die via twitter binnenkomen erg opvalt erg laag ligt, namelijk 381 meldingen (1% van de meldingen). Dit was een reden om de cijfers te onderzoeken. Uit onderzoek is gebleken dat de cijfers via email en twitter onjuist zijn. Wanneer een melding moet worden aangemaakt moet er door een medewerker van het KCC een formulier worden ingevuld. Bij het maken van een melding moet er aangegeven worden via welke kanaal deze melding is binnenkomen. De fout vindt plaats bij het aangegeven wanneer er geselecteerd moet worden via welke kanaal deze melding binnenkomt. Uit interview met Jeroen Mooijman is gebleken dat de medewerkers van het KCC de selectie op telefoon laten staan zodat hij/zij snel kan doorklikken. Terwijl via de website en de meldingen app. automatisch de binnenkomst wordt bepaald door KIM.



Heeft de melding hoge prioriteit? \*

☐ Ja

☒ Nee

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)

Formulier ingevuld door  
BZMOOIJ

Figuur 5: Registratie formulier KIMzaaksysteem

## 2: Prioriteren van de knelpunten

Omdat er tijdens dit onderzoek drie knelpunten zijn, is besloten om de knelpunten te prioriteren aan de hand van een risico analyse. Hierbij is voor elke knelpunten de impact vastgelegd. Het impact is bepaald aan de hand van verschillende gesprekken met de belanghebbende.

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.

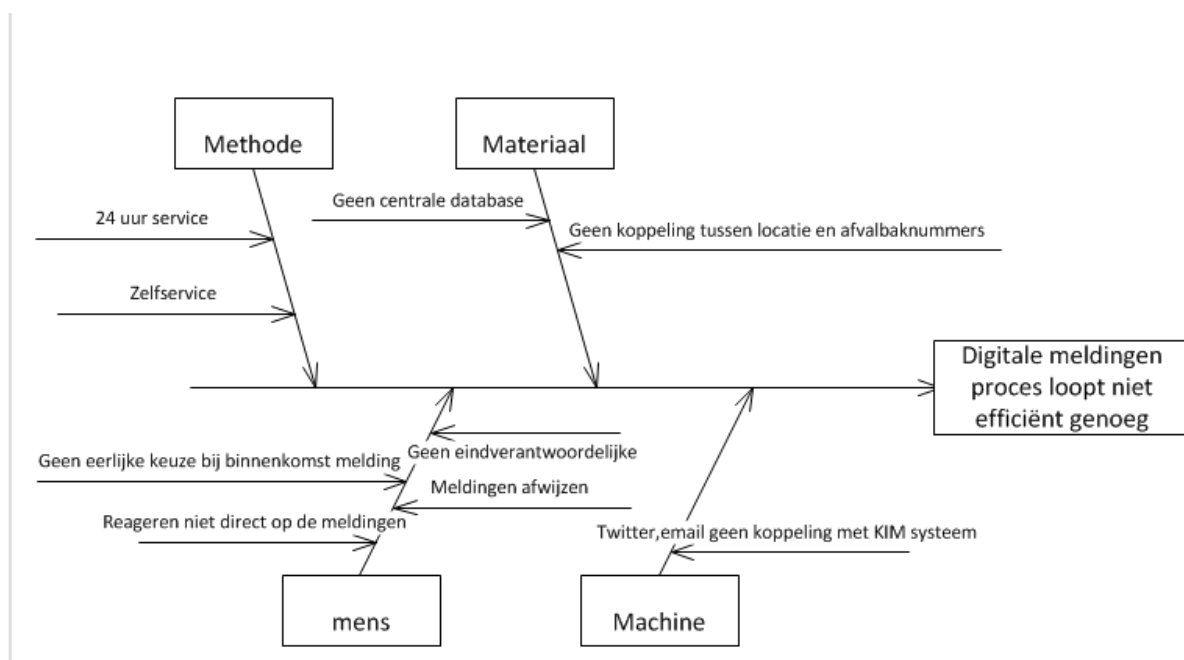
Zie de onderstaande tabel:

| Knelpunt                                                                     | Impact |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Ontbrekende detailinformatie vertraagt het digitale meldingen proces.</b> | Hoog   |
| <b>Meldingen via Twitter en Email worden afgewezen.</b>                      | Middel |
| <b>Binnenkomst digitale meldingen minder betrouwbaar.</b>                    | Laag   |

### 3: Visgraat model

Het Ishikawa-diagram (ook wel bekend als visgraatdiagram) is een tool dat bedoeld is om oorzaken van problemen in kaart te brengen. Het diagram maakt onderscheid in 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 sub-oorzaken worden gelegd.

- ❖ **Mens:** Wordt het probleem wel goed begrepen? Is er wel goede communicatie? Zijn de betrokkenen wel ervaren genoeg en goed genoeg opgeleid?
- ❖ **Machine** (Machines, gereedschap & computers): Worden de juiste machines, gereedschap en software gebruikt? Kunnen deze hulpmiddelen zelf oorzaak zijn van een probleem? Zijn de machines wel veilig in het gebruik?
- ❖ **Materialen:** Welke materialen worden gebruikt? Wat is de kwaliteit hiervan?
- ❖ **Methode:** Hoe verloopt de logistiek, communicatie, labelling en het bijhouden van de administratie? Hoe zijn de processen opgesteld en worden ze ook nageleefd?



Figuur 4

De lange horizontale lijn stelt het probleem voor. In dit geval "Digitale meldingen proces loopt niet efficiënt genoeg" De Gemeente Den Haag concentreert zich meer op het proces 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 stellen per hoofdgroep de mogelijke oorzaken



Bijlage I. Adviesrapport

# Adviesrapport proces digitale meldingen



**Projectleden:** Achmed Aoulad Abdenabi

**Opdrachtgever(s):** Martijn Peltenburg

**Bedrijf:** Gemeente Den Haag

**Plaats:** Den Haag

**Document:** Adviesrapport.

**Datum:** 22-1-2015



| Versie | Status     | Datum      | Auteur      | Opmerking                                          | Feedback     |
|--------|------------|------------|-------------|----------------------------------------------------|--------------|
| 0.1    | Concept    | 22-01-2015 | A.Aabdenabi | Opzet maken,inleiding,<br>inhoudsopgaven aanpassen | M.Peltenburg |
| 0.2    | Concept    | 25-1-2015  | A.Aabdenabi | Verbetervoorstel 1 toevoegen                       | M.Peltenburg |
| 0.3    | Concept    | 2-2-2015   | A.Aabdenabi | Verbetervoorstel 2 toevoegen                       | M.Peltenburg |
| 0.4    | Concept    | 7-2-2015   | A.Aabdenabi | Verbetervoorstel 3 toevoegen                       |              |
| 0.5    | Concept    | 12-2-2015  | A.Aabdenabi | Algemene aanbeveling<br>toevoegen                  | M.Peltenburg |
| 0.6    | Definitief |            |             |                                                    |              |

## Inhoud

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Aanleiding .....                                                                             | 5  |
| Knelpunten.....                                                                              | 6  |
| Knelpunt 1: Ontbrekende detailinformatie bij een melding. ....                               | 6  |
| Samenvatting: .....                                                                          | 6  |
| Knelpunt 2: Afwijzen van een melding via email en/of Twitter. ....                           | 7  |
| Samenvatting .....                                                                           | 7  |
| Knelpunt 3: knelpunt 3: Cijfers digitale meldingen email en twitter minder betrouwbaar. .... | 7  |
| Samenvatting .....                                                                           | 7  |
| Verbetervoorstellen.....                                                                     | 8  |
| Voorstel 1: Melding doen met streetview .....                                                | 8  |
| Cyclorama .....                                                                              | 8  |
| Streetview (Straatniveau) .....                                                              | 8  |
| Opnames .....                                                                                | 8  |
| Toepassen van de Street view binnen de gemeente Den Haag .....                               | 9  |
| Voor- en nadelen .....                                                                       | 10 |
| Voorstel 2: Chatbot gebruiken voor Twitter/email .....                                       | 11 |
| Chatbot .....                                                                                | 11 |
| Hoe langer, hoe slimmer.....                                                                 | 11 |
| Twitterbot & mailbot. ....                                                                   | 11 |
| Koppeling tussen twitter/mailbot & KIMzaaksysteem .....                                      | 11 |
| Toepassen van de bots binnen de gemeente Den Haag.....                                       | 12 |
| Bewezen oplossing.....                                                                       | 13 |
| Voor- en nadelen .....                                                                       | 14 |
| voorstel 3: Whatsapp dienst toevoegen.....                                                   | 15 |
| Whatsapp op de computer .....                                                                | 15 |
| Locatievoorziening op whatsapp .....                                                         | 15 |
| Toepassen van Whatsapp binnen de gemeente Den Haag .....                                     | 15 |
| Voor- en nadelen .....                                                                       | 16 |
| Algemene aanbeveling.....                                                                    | 17 |
| Open311 API .....                                                                            | 17 |
| Hoe werkt open311: .....                                                                     | 17 |
| Bewezen oplossingen.....                                                                     | 18 |
| Toepassen van open311 bij de gemeente .....                                                  | 18 |
| Eindverantwoordelijkheid.....                                                                | 18 |
| Conclusie .....                                                                              | 19 |
| Literatuurlijst.....                                                                         | 20 |

## Inleiding:

In dit document wordt een advies gegeven om het digitale meldingen proces openbare ruimte bij de gemeente Den Haag te verbeteren. Aan de hand van de knelpunten is dit adviesrapport opgesteld, er wordt een advies gegeven over hoe de knelpunten opgelost kunnen worden. Daarnaast geeft dit document een voorbeeld over hoe de gewenste situatie er uit zal zien. De opbouw van dit document is als volgt:

In het eerste hoofdstuk wordt de aanleiding beschreven, hoe is dit document tot stand gekomen? Wat is het probleem? Waarom voer ik dit onderzoek uit?

In het tweede hoofdstuk worden de knelpunten beschreven. Hierin staat een korte samenvatting over de knelpunten.

In het derde hoofdstuk worden de verbetervoorstellen van de knelpunten omschreven. In dit hoofdstuk staan de oplossingen per knelpunten met de voor- en nadelen. De toekomstige situatie wordt geschetst.

In het vierde hoofdstuk worden algemene aanbevelingen gedaan wat geen directe aansluiting heeft op de onderzochte knelpunten. Deze aanbevelingen zijn wel van essentieel belang om de digitale meldingen proces openbare ruimte te kunnen verbeteren.

In het vijfde hoofdstuk wordt een conclusie getrokken over de huidige situatie en de gewenste situatie.

In het zesde hoofdstuk komt het literatuurlijst aanbod, in dit hoofdstuk worden de bronnen weergegeven.

## Aanleiding

De gemeente Den Haag ontvangt dagelijks tientallen meldingen van bewoners over de openbare ruimte, bijvoorbeeld een niet functioneerde lantaarnpaal. Al deze meldingen komen binnen via de meldingen app, 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 worden de klanten geholpen 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 ondersteund. 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 dan 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, bevinden zich geen problemen omdat bij deze kanalen geen detailinformatie ontbreekt. Dat komt omdat de medewerker van het KCC direct vragen kan stellen die nodig zijn om de melding op te kunnen lossen. Bij de digitale kanalen (meldingen app, e-mail, twitter, website) ontbreekt veelal detailinformatie waardoor de melding niet volledig is. Hierdoor kan de melding niet direct uitgevoerd worden en dient er contact opgenomen te worden

Het digitale meldingen proces is onderzocht tijdens het afstudeertraject. Er zijn verschillende belanghebbenden geïnterviewd om opheldering te krijgen over de aard van het bovenstaand probleem en om tot een verbetervoorstel te kunnen komen. Hierbij zijn de volgende belanghebbenden geïnterviewd:

| Naam belanghebbende       | Functie                                  |
|---------------------------|------------------------------------------|
| <b>Menno Stigter</b>      | ICT Adviseur                             |
| <b>Arne den Heijer</b>    | ICT Adviseur                             |
| <b>Anne van Sante</b>     | ICT Adviseur                             |
| <b>Wout Broers</b>        | Hoofdcallcenter en eigenaar KIM software |
| <b>Herman de Kievieth</b> | Afdelingsmanager KCC                     |
| <b>Jeroen Mooijman</b>    | Functioneel Beheerder KIM                |
| <b>Gerda capel</b>        | Medewerker KCC/Backoffice                |
| <b>Patrick Rancuret</b>   | Communicatie Adviseur                    |
| <b>Wilma Fuhrmann</b>     | Medewerker KCC/Backoffice                |
| <b>Martijn Peltenburg</b> | ICT Adviseur                             |

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is de huidige situatie in kaart gebracht. Hierbij is gekeken wat de nulmeting is van het proces. Op basis van het huidige situatie rapport zijn de knelpunten in kaart gebracht. De voor- en nadelen binnen het digitale meldingen proces zijn aan de orde gekomen. Door deze in kaart te brengen is vastgelegd wat de complicaties zijn. Op basis van de resultaten is gekeken hoe deze complicaties opgelost kunnen worden. De oplossingen zijn uitgewerkt in dit rapport.

## Knelpunten

---

### Knelpunt 1: Ontbrekende detailinformatie bij een melding.

---

#### Samenvatting:

---

De gemeente Den Haag ontvangt dagelijks tientallen digitale meldingen over de kanalen zoals Twitter, Email, Website en de meldingen app. Deze meldingen kunnen niet altijd meteen worden uitgevoerd. Er kan een tekortkoming zijn aan informatie vanuit de inwoner waardoor de gemeente de melding niet kan uitvoeren. Het gaat om detailinformatie die je niet van de burger kunt verlangen, maar wel het oplosproces helpt te verbeteren. Doordat er detailinformatie ontbreekt dient de medewerker van het KCC contact op te nemen met de inwoner, hierdoor kan de afhandeling meer tijd in beslag.

#### Voorbeeld:

wanneer een inwoner een digitale melding doet over een kapotte lantaarnpaal 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 (speeltuin, plein, achterkant van een straat). De gemeente dient contact op te nemen met de inwoner wanneer de melding onvolledig is qua detailinformatie. Dit vertraagt het afhandelen van de melding. Zo kan het zijn dat:

- De inwoner niet meer aanwezig zal zijn bij de lantaarnpaal om een lantaarnpaalcode door te geven.
- De inwoner een anonieme melding heeft verricht waardoor er geen contact opgenomen kan worden voor verdere informatie.
- De inwoner veel later reageert en de locatie is vergeten.

Voor een uitgebreide omschrijving van de bovengenoemde knelpunt zie het document knelpuntenrapport.



Figuur 1

## Knelpunt 2: Afwijzen van een melding via email en/of Twitter.

### Samenvatting

De digitale meldingen via email en/of twitter moeten handmatig overgetypt worden in het KIM zaaksysteem door een medewerker van het KCC, wanneer deze binnenkomt. Het handmatig registreren van een melding wordt niet altijd uitgevoerd door een medewerker van het KCC omdat er detailinformatie ontbreekt. Gemeente Den Haag verwijst de inwoners soms door naar de website. De gemeente wilt dat mensen in de toekomst zelf een melding aanmaken via de website. Wanneer een melding via de website wordt aangemaakt, wordt deze namelijk automatisch geregistreerd in het KIM zaaksysteem en dus de melding geautomatiseerd.

Voor een uitgebreide omschrijving van de bovengenoemde knelpunt zie het document knelpuntenrapport.



Figuur 2

### Knelpunt 3:

## knelpunt 3: Cijfers digitale meldingen email en twitter minder betrouwbaar.

### Samenvatting

De cijfers van de digitale meldingen over de kanalen Twitter, Email, Website en de meldingen app worden automatisch bijgehouden in het KIM zaaksysteem. De cijfers over de kanalen email en twitter zijn minder betrouwbaar. Dit komt doordat deze meldingen handmatig geregistreerd moeten worden in het KIM zaaksysteem doormiddel van een formulier. Bij het invullen van deze formulier moet een medewerker van het KCC aangeven via welke kanaal deze melding is binnengekomen. De fout vindt plaats bij het selecteren van een kanaal waarbij de melding binnen is gekomen. De kanaal telefoon staat automatisch geselecteerd bij het openen van het KIM zaaksysteem.

|                                     |                        |
|-------------------------------------|------------------------|
| Heeft de melding hoge prioriteit? * |                        |
| <input type="radio"/>               | Ja                     |
| <input checked="" type="radio"/>    | Nee                    |
| Hoe is de melding binnengekomen? *  |                        |
| <input type="radio"/>               | Balie                  |
| <input type="radio"/>               | Brief                  |
| <input type="radio"/>               | E-mail                 |
| <input type="radio"/>               | E-mail Ombudsman       |
| <input type="radio"/>               | Interne Melding        |
| <input type="radio"/>               | Mobiel formulier       |
| <input type="radio"/>               | Post (buiten regio HL) |
| <input type="radio"/>               | Web formulier          |
| <input checked="" type="radio"/>    | Telefoon               |
| <input type="radio"/>               | Social Media           |
| <input type="radio"/>               | Brief (regio/6 weken)  |
| Formulier ingevuld door             |                        |
| BZMOOIJ                             |                        |

Figuur 3

## Verbetervoorstellen

---

### Voorstel 1: Melding doen met streetview

---

De gemeente Den Haag kan door middel van dit voorstel het knelpunten met betrekking tot ontbrekende detailinformatie oplossen. Omdat een inwoner een melding kan doen door het object aan te klikken.

### Cyclorama

---

Cyclorama is 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.

### 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 min knop kun je in- en uitzoomen.



Figuur 4

### Opnames

---

Dankzij unieke, 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 en gaan er dagelijks op uit 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 de Street view binnen de gemeente Den Haag

Omdat er regelmatig detailinformatie ontbreekt over een melding, helpt een melding doen op streetview het digitale meldingen proces te verbeteren. Een inwoner kan aan de hand van de streetview de objecten aanklikken, waar hij/zij een melding over wilt 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 KIMzaaksysteem. 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 meldingen proces niet vertraagt.



Figuur 5

## Voor- en nadelen

---

### Voordelen:

#### ❖ **Geen gebrek aan detailinformatie**

Doordat er op een object geklikt kan worden, is het bij de gemeente Den Haag bekend om welke 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 wordt gedaan door auto's van Cyclomedia, als er een nieuwe object wordt geplaatst in de stad moet er gewacht worden tot de auto langsrijdt voor de opnames.

#### ❖ **Privacy schending**

Omdat een rijdende auto de opnames maakt, kunnen opnames van privéterreinen opgenomen worden

## Voorstel 2: Chatbot gebruiken voor Twitter/email

De gemeente Den Haag kan door middel van chatbots twee knelpunten oplossen. Het gaat om de volgende twee knelpunten:

- ❖ Afwijzen van een melding via email en/of Twitter.
- ❖ Verhogen van de betrouwbaarheid omtrent de cijfers digitale meldingen email en Twitter.

Omdat de meldingen automatisch worden aangemaakt, daarnaast wordt er automatisch gevraagd naar detailinformatie aan de inwoner wanneer deze ontbreekt.

### Chatbot

Een chatbot of kortweg bot is een geautomatiseerde gesprekspartner. Het is dan ook een samenvoeging van het woord 'chat' en 'robot'. Een chatbot is een hulpvorm waarbij een gebruiker kan chatten met een computer, een robot. Een chatbot kan de cliënt de indruk geven dat hij met een echt persoon aan het chatten is. De robot is volgestopt met informatie en is geleerd wanneer hij wat moet zeggen. Een dergelijke chatbot werkt door patroonherkenning: er zijn een of meer patronen die in de langskomende tekst worden herkend, en aan elk patroon is een handeling gekoppeld; die handeling kan bestaan uit het geven van een antwoord, Hiervoor is het nodig dat er een database is met woorden/zinnen; al wat de chatbot dan hoeft te doen is de langskomende tekst scannen op het voorkomen van het woord/zinnen, en dat als antwoord plaatsen.

### Hoe langer, hoe slimmer

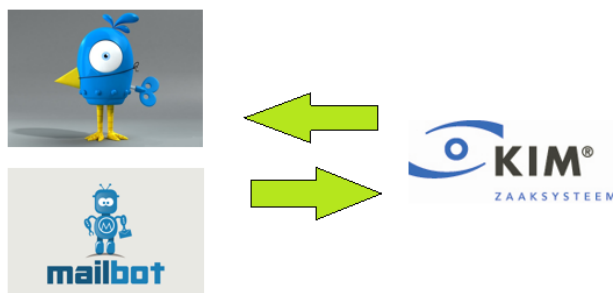
Niet alle vragen kunnen vooraf voorspelt worden, maar hoe langer deze bot wordt toegepast hoe slimmer deze zal worden. Want als de bot de betreffende vraag (nog) niet kan beantwoorden, krijgt de gemeente een e-mail met de betreffende vraag hierin. Deze vraag kan in een later stadium toegevoegd worden.

### Twitterbot & mailbot.

Een chatbot kan toegepast worden voor zowel de Twitter als de email dienst, deze chatbots worden ook wel twitter & mailbot genoemd. Een twitterbot is een robot die automatisch tweets verstuurd en ook antwoordt als je een berichtje naar hem stuurt. Een mailbot is een robot die automatisch een email beantwoordt wanneer deze wordt gemaild.

### Koppeling tussen twitter/mailbot & KIMzaakstysteem

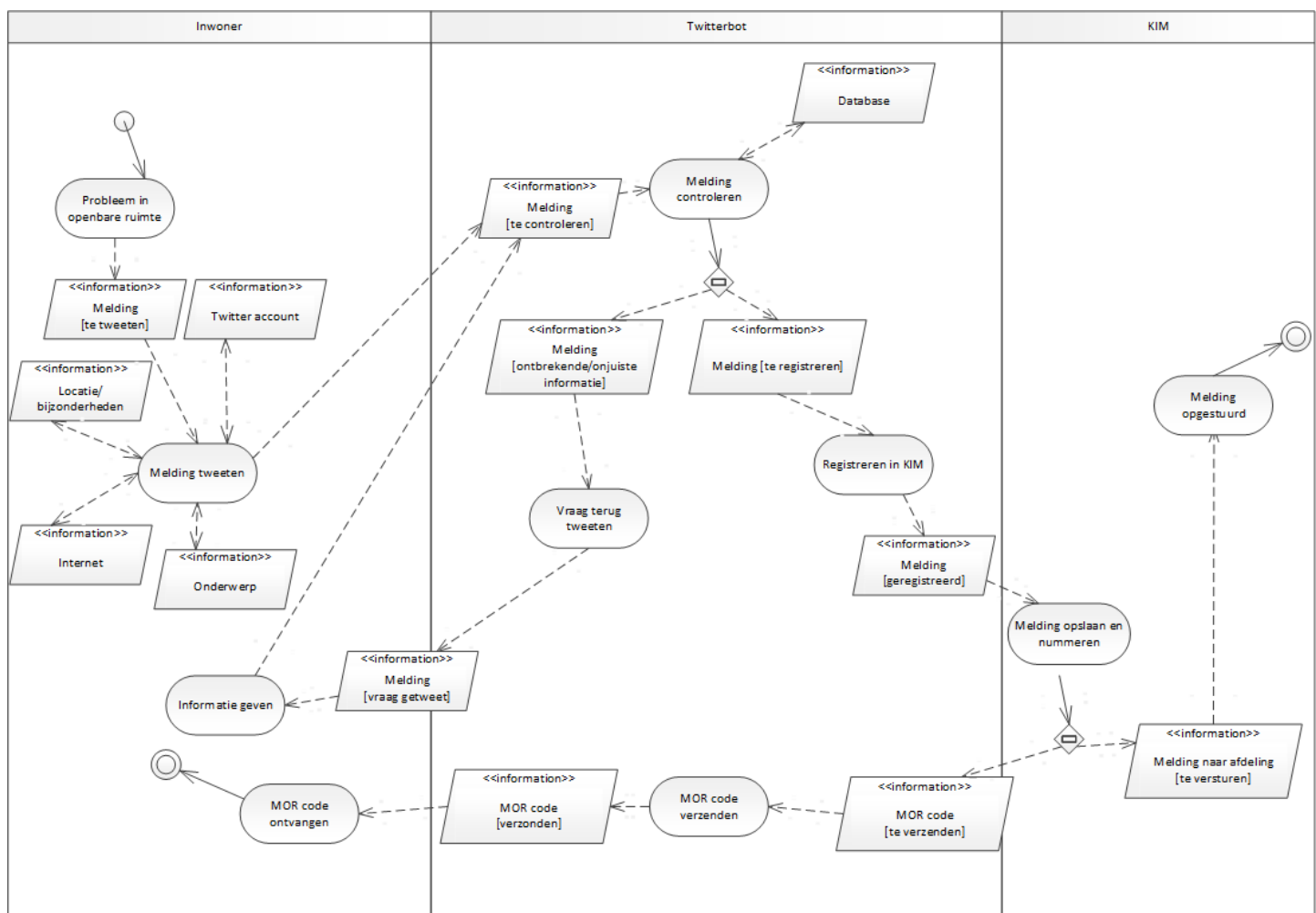
Het is aanbevolen om de chatbots zodanig te programmeren dat deze ook automatisch de meldingen registreert in het KIMzaakstysteem. De medewerkers van het KCC hoeven de meldingen niet meer handmatig in te voeren. Dit wordt dan automatisch door de chatbots uitgevoerd.



Figuur 6

## Toepassen van de bots binnen de gemeente Den Haag

Wanneer een inwoner een melding doet via Twitter en/of email, zal de bot automatisch reageren op de vraag. De chatbot dient de langskomende tekst te scannen op het voorkomen van het woord/zinnen in de database en dat als antwoord te plaatsen. Zo wordt aanbevolen om de database te registreren met straatnamen, huisnummers/locatiebijzonderheden (kruispunt, ter hoogte van, etc.) en onderwerpen waar een melding over kan gaan. Wanneer de bot een van de genoemde criteria niet herkent, reageert de bot op de vraag. Zo kan de bot reageren op een straatnaam die verkeerd wordt gespeld. Wanneer dit het geval is kan de bot de locatie vragen en alsnog de locatie corrigeren. Er zit geen wachttijd tussen het reageren op de tweet van de inwoner. Zo kan de inwoner meteen terug reageren en wordt het digitale meldingen proces niet vertraagd. Het wordt aangeraden wanneer de bot het huisnummer niet herkent, deze dan te laten vragen naar de bijzonderheden van de locatie. Zoals ter hoogte van? Kruispunt? Etc. Het huisnummer komt dan te vervallen door de locatiebijzonderheid. het onderwerp is net als een straatnaam belangrijk, deze dient ook goed gemeld te worden. Wanneer de een melding voldoet aan de criteria kan deze automatisch geregistreerd worden in het KIMzaaksysteem. De bot voert de straatnaam, huisnummer/locatiebijzonderheden (kruispunt, ter hoogte van, etc.) en het onderwerp in het KIMzaaksysteem. Deze wordt dan automatisch door het KIMzaaksysteem doorgestuurd naar de juiste afdeling. Tot slot stuurt de bot een tweet terug met de aangemaakte MOR code.



Figuur 7

## Bewezen oplossing

Voorbeeld Twitterbot: @Dearassistant

Dearassistant heeft een twitterbot als voorbeeld. Zie de onderstaande figuur als voorbeeld.



Figuur 8

## Voor- en nadelen

---

### Voordelen:

#### ❖ **Verbetering van communicatie**

De communicatie tussen de inwoner en de gemeente kan verbeterd worden. De inwoner kan geen onderscheid maken tussen een bot en een mens. Zo denkt de inwoner dat hij/zij alle aandacht krijgt.

#### ❖ **Sneller afhandelen van meldingen**

Meldingen kunnen sneller afgehandeld worden, de bot reageert direct op onduidelijkheden.

#### ❖ **24x7 bereikbaar**

De inwoners kunnen nu 24/7 een melding doen.

#### ❖ **Geen fouten**

In tegenstelling tot mensen kunnen bots hun taken continu en in een hoog tempo uitvoeren, zonder daarbij fouten te maken.

#### ❖ **Besparen op kosten**

Er is minder personeel nodig, omdat de meldingen automatisch worden aangemaakt en het ontbreken van detailinformatie ligt lager

### Nadelen:

#### ❖ **Zelfstandig slim maken**

Je dient de bot een lange tijd te gebruiken, om deze slimmer te maken. Op deze manier kan men nieuwe vragen voorprogrammeren

### voorstel 3: Whatsapp dienst toevoegen

De gemeente Den Haag kan door middel van dit voorstel toe te voegen het knelpunten met betrekking tot ontbrekende detailinformatie oplossen. Omdat Whatsapp geen social media is en omdat het meer persoonlijk gericht is.

**WhatsApp** is een cross-platform-berichtendienst op abonnementsbasis voor smartphones. De app is ontworpen voor hedendaagse smartphones en maakt het mogelijk om gratis via een internetverbinding met elkaar te chatten en onder meer foto's en video-opnames, locaties met elkaar te delen. De naam Whatsapp is een samentrekking van 'What's up' (Engels voor *Hoe is het?* en *Wat is er?*) en 'Application' (Engels voor *applicatie*).

### Whatsapp op de computer

Tegenwoordig is het ook mogelijk om de Whatsapp dienst te gebruiken op een computer. Whatsapp vanaf je pc maakt het typen makkelijker en Whatsapp overzichtelijker. Dat komt omdat je gebruik kunt maken van een toetsenbord en muis, hierdoor kun je snel typen en veel gesprekken tegelijkertijd voeren. Een groter beeldscherm, de foto's kunnen op ware grootte bekeken worden. Daarnaast heb je nooit problemen met de batterij!

### Locatievoorziening op whatsapp

Whatsapp biedt de mogelijkheid om je locatie te delen. In het bericht dat je verstuurd wordt dan een kaartje meegestuurd met daarop de precieze locatie. Handig als men een melding wilt doen via Whatsapp en de locatie wilt delen.

### Toepassen van Whatsapp binnen de gemeente Den Haag

Whatsapp is een mooie toevoeging op de andere communicatiekanalen, vragen kunnen gesteld worden maar ook meldingen kunnen doorgegeven worden. Omdat WhatsApp een algemeen beschikbaar kanaal is, is het vrij eenvoudig om dit in te voeren. Daarnaast kan de gemeente Den Haag op deze manier aansluiten bij de (communicatie)middelen van de burgers.

De gemeente Den Haag dient een speciaal nummer op te zetten, en deze op whatsapp in te stellen. Het is echter niet mogelijk om naar dit nummer te bellen of een sms-bericht te sturen. Wanneer een inwoner een melding wilt doen, moet het Whatsapp-nummer van de gemeente Den Haag bij de inwoner bekend zijn. Het is daarom ook aangeraden om een makkelijke nummer in te stellen wat men makkelijk kan onthouden (06-07070707). Door eenvoudig een bericht te sturen en eventueel een locatie toe te voegen via Whatsapp kan de gemeente deze ontvangen op de computer (Whatsapp instellen op computer). Zo kan een medewerker van het KCC achter een scherm met toetsenbord makkelijker terug reageren dan wanneer hij/zij op een smartphone werkt. De medewerker van het KCC maakt ten slotte handmatig een melding aan in het KIMzaaksysteem. Wanneer de populariteit van de Whatsapp dienst bij de gemeente Den Haag erg toeneemt, kan er eventueel een Whatsappbot geprogrammeerd worden. Deze Whatsappbot reageert automatisch op de Whatsapp berichten, en maakt automatisch meldingen in het KIMzaaksysteem.



Figuur 9

## Voor- en nadelen

---

### Voordelen:

#### ❖ **Gratis berichten versturen**

Omdat de berichten over het internet gaan, zijn hier geen aparte kosten aan verbonden net zoals bij het smsen

#### ❖ **Minder telefonisch contact met de gemeente nodig**

Inwoners kunnen via de Whatsapp een melding doorgeven, hiervoor hoeft er geen telefonisch contact opgenomen te worden.

### Nadelen:

#### ❖ **Koppelen aan telefoonnummer.**

De Whatsapp dienst moet gekoppeld worden aan een telefoonnummer. Je kunt Whatsapp niet gebruiken met een simpele gebruikersnaam. Het moet gaan om een 06 nummer.

#### ❖ **Medewerkers nodig**

Omdat deze dienst niet volledig digitaal is, dienen medewerkers de meldingen handmatig te registreren in het KIMzaaksysteem



## Algemene aanbeveling

In deze paragraaf beschrijf ik de algemene aanbevelingen. Deze aanbevelingen geven geen oplossing op de knelpunten maar kunnen wel helpen het digitale meldingen proces te verbeteren. De volgende algemene aanbevelingen zullen aan bod komen:

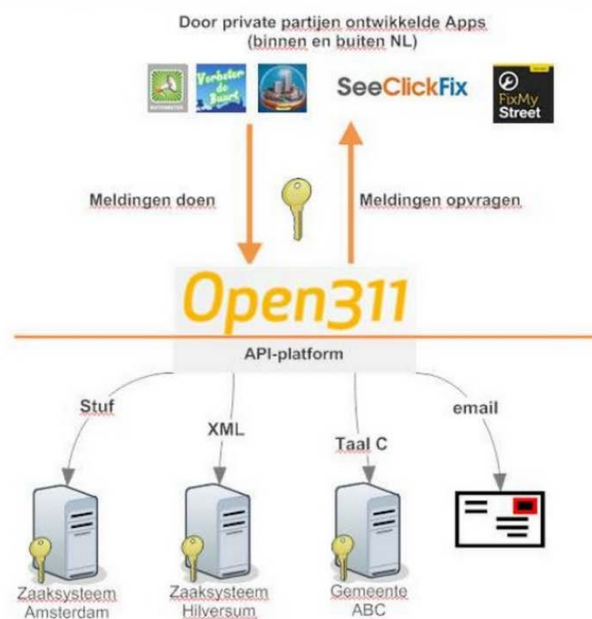
- ❖ Open311 API
- ❖ Eindverantwoordelijkheid

### Open311 API

Systemen van gemeenten, waaronder veel zaaksystemen kunnen niet omgaan met de verschillende standaarden. 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 Open311 platform 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 inefficiënt inkoop en wildgroei aan apps die niet verwerkt kunnen worden in de systemen van de gemeente.

### Hoe werkt open311:

Onderstaande afbeelding laat op hoofdlijnen zien hoe de oplossing werkt.



Figuur 10

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

## Bewezen oplossingen

In Amerika gebruiken veel steden 311 als telefoonnummer voor niet urgente gevallen. Hieruit is het initiatief ontstaan voor een open standaard (Open311) die door steeds meer steden binnen en buiten Amerika gebruikt wordt voor het doen of opvragen van meldingen. Met inzet van subsidie vanuit het 'Service Innovation and ICT' (SII) programma van het ministerie van Economische Zaken (EZ) en het Europese CitySDK project, is deze standaard ook in Nederland geïntroduceerd en omarmd door de gemeente Amsterdam en GovUnited, een samenwerkingsverband van gemeenten. GovUnited participeerde hiertoe in het consortium Nederland Opent Data.

## Toepassen van open311 bij de gemeente

De Open311-standaard levert per gemeente een lijst met categorieën waarover een melding gedaan kan worden. Deze lijst is door de gemeente zelf instelbaar. Als gemeenten bijvoorbeeld extra aandacht willen vestigen op zwerfvuil, dan is dat eenvoudig mogelijk. Hieronder ziet u de lijst van gemeente Amsterdam (links) en gemeente Hilversum (rechts).

| Terug                               | Kies onderwerp | Terug                   | Kies onderwerp |
|-------------------------------------|----------------|-------------------------|----------------|
| Onderhoud stoep, straat en fietspad |                | Overlast, Afval en Vuil |                |
| Veeg/zwerfvuil                      |                | Openbare weg en verkeer |                |
| Verkeerd aangeboden grofvuil        |                | Openbaar Groen en Bomen |                |
| Verkeerd aangeboden huishafval      |                | Openbare verlichting    |                |
| Container is vol                    |                | Riolering               |                |
| Container is kapot                  |                | Parkeren                |                |
| Prullenbak vol                      |                | Bouwen en slopen        |                |
| Straatmeubilair                     |                | Water                   |                |
| Fietsrek/nietje                     |                | Speelvoorzieningen      |                |
| Verkeersbord, verkeersafzetting     |                |                         |                |
| Hinderlijk geplaatst object         |                |                         |                |
| Groenvoorziening                    |                |                         |                |
| Honden(poep)                        |                |                         |                |
| Stankigeluid overlast               |                |                         |                |
| Graffiti/wildplak                   |                |                         |                |
| Putriolering verstopt               |                |                         |                |

**Figuur 11**

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 uw applicaties en interne proces. Die koppeling hoeft maar één keer te worden gemaakt. Het gebruik wordt permanent gemonitord en er is direct inzage 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 innovatieve vormen van dienstverlening gestimuleerd.

## Eindverantwoordelijkheid

Momenteel is er geen eindverantwoordelijke voor het gehele digitale meldingen proces. Op dit moment is iedereen verantwoordelijk voor de gehele keten, dus niemand is er formeel verantwoordelijk voor. De gemeente Den Haag moet een eindverantwoordelijke hebben, deze dient verantwoordelijk gesteld te worden voor het gehele digitale meldingen proces.

## Conclusie

---

Door streetview gebruiken kunnen meldingen sneller opgelost worden, de inwoners hoeven geen formulier in te vullen om de melding te specificeren en de objecten zijn gekoppeld aan een database waar de locatie van bekend is. Zo kan de gemeente Den Haag de kwaliteit van het digitale meldingen proces optillen naar een hoger niveau. Er hoeft geen contact opgenomen te worden met de burger voor detail informatie

Het valt op dat door het voorstel om een twitter en mailbot in te voeren meteen twee knelpunten oplost. De medewerkers hoeven niet meer handmatig de melding over te typen in het KIMzaaksysteem. Daarnaast kan er direct vragen worden gesteld aan de inwoner wanneer er detailinformatie ontbreekt, zo kan de inwoner meteen terug reageren. Ook krijgt de inwoner het gevoel dat hij meteen te woord wordt gestaan door de gemeente Den Haag.

Door de Whatsapp dienst toe te voegen, sluit de gemeente Den Haag zich aan bij de communicatie (middelen) van de burger. Op deze manier ontstaat er minder telefonisch contact, mensen kunnen eenvoudig een melding doen met een Whatsapp bericht. Tot slot is het een verbetering van gemeentelijke digitale dienstverlening

De algemene aanbeveling is een aanvulling om het digitale meldingen proces te verbeteren. Met open311 kunnen externe partijen hun eigen ideeën ontwikkelen zoals apps, websites, etc. Op deze manier komen er meer applicaties beschikbaar. Iedereen kan zijn eigen idee creëren en basis van het open311 API platform kan er tussen de applicaties gecommuniceerd worden. Tot slot zal de gemeente Den Haag hier tijd en kosten op besparen, er hoeft intern geen applicatie ontwikkelt te worden.

Doordat je een eindverantwoordelijke selecteert voor de gehele digitale meldingen proces kan er iemand aansprakelijk worden gesteld. Op deze manier kan de eindverantwoordelijke aangesproken worden wanneer iets niet volgens procedure gaat.

## Literatuurlijst

---

- Werknet; algemene informatie
- Interviews ICT adviseurs: Menno Stigter, Arne den Heijer, Martijn Peltenburg, Anne van Sante
- [www.open311.org/](http://www.open311.org/), Open 311
- [www.whatsapp.nl](http://www.whatsapp.nl): Whatsapp dienst
- [www.echatbot.nl](http://www.echatbot.nl), [chatbotzakelijk.nl](http://chatbotzakelijk.nl), : Twitter en mailbot
- [www.cyclomedia.com](http://www.cyclomedia.com); cyclorama

## Brainstormsessie ICT Adviseur

**Dit is een voorbeeld om inzicht te verschaffen over hoe een brainstormsessie heeft plaatsgevonden!**

**Afstudeerder:** Heeft u ook deze knelpunten ervaren(knelpunten presenteren)?

**ICT Adviseur:** De knelpunt “ontbreken van detailinformatie over alle vier de digitale kanalen” was een bekende knelpunt. De andere twee knelpunten melding afwijzen via email/twitter en de cijfers omtrent email en twitter minder betrouwbaar waren niet eerder geconstateerd.

**Afstudeerder:** De andere twee knelpunten zijn ook geverifieerd bij een medewerker van het KCC en de KIMeiegenaar. (uitgebreid vertellen wie ik heb gesproken en waarover)

**ICT Adviseur:** Oke Duidelijk, kan je mij het adviesrapport achteraf graag mailen.

**Afstudeerder:** Wat voor oplossingen heeft u als ICT Adviseur op de eerste knelpunt: Ontbrekende van detailinformatie over alle vier digitale kanalen?

**ICT Adviseur:** Momenteel zijn we bezig met een project om meldingen te kunnen doen op de kaart. Men kan aan de hand van een geografische kaart meldingen doen.

**Afstudeerder:** Kunt u mij uitleggen hoe het aanmaken van een meldingen aan de hand van een geografische kaart werkt?

**ICT Adviseur:** Men kan een kaart opvragen, de kaart is vanaf boven te bezichtigen. De huisnummers zijn aangegeven zodat de inwoner een kan weten ter hoogte van welke huisnummer hij/zij zich bevindt. Vervolgens kan hij een inzoomen tot de een object en deze aanklikken.

**Afstudeerder:** Ik had als oplossingsalternatief om Street view te gebruiken omdat hierbij de objecten in 3d weergave is. De inwoners kunnen makkelijker de objecten aanklikken. Dan vanuit een geografische kaart? Met een geografische kaart is het lastig om te zien waar iemand zich precies bevindt aan de hand van verschillende huisnummers.

**ICT Adviseur:** Mooie aanvulling op de geografische kaart. Wat zijn de voordelen en nadelen bij Street view?

**Afstudeerder:** het voordeel is dat functie gebruikersvriendelijker is. De objecten zijn in een soort 3d weergave waarbij de inwoner een object aanklikt. Wanneer een object wordt aangeklikt komt een ballon te verschijnen met detailinformatie over de objecten. Hierbij kan hij aangeven wat het onderwerp betreft. Het nadeel is dat niet de objecten regelmatig bijgewerkt worden omtrent de objecten. De objecten worden toegevoegd door google maps.

**ICT Adviseur:** Bij de gemeente Den Haag hebben wij ook een soort Street view. Genaamd Cyclorama. Dit is een extern bedrijf wat ook voor de gemeente 3x per jaar de objecten bijwerkt in een soort Street view. Cyclorama staat gelijk aan Street view. Dit kan je goed opnemen als aanvulling op Street view.

**Afstudeerder:** Voor de overige knelpunten kan de gemeente den haag een twitterbot en mail bot inschakelen(Uitleggen wat dit is en wat ze doen uitgebreid).

**ICT Adviseur:** Kunnen de bots ook geprogrammeerd worden om met het KIMzaaksysteem te werken?

**Afstudeerder:** De bots kunnen zo danig geprogrammeerd worden dat deze een koppeling kunnen hebben met het KIMzaaksysteem

**ICT Adviseur:** Wat gebeurt er wanneer de bot de vraag niet kan beantwoorden?

**Afstudeerder:** Dan geeft de bot een signaal door dat een woord niet word herkent in een database, zodat de gemeente achteraf de bot slimmer kan maken.

## Afstudeerplan

### Informatie afstudeerder en gastbedrijf

**Afstudeerblok:** 2014-2.2 (start uiterlijk 17 november 2014)

**Startdatum uitvoering afstudeeropdracht:**

**Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster:** 23 maart 2015

**Studentnummer:** 11072415

**Achternaam:** dhr Aoulad Abdenabi

**Voorletters:** A

**Roepnaam:** Achmed

**Adres:** Hardenbroekstraat 44

**Postcode:** 2532XV

**Woonplaats:** Den Haag

**Telefoonnummer:** 06-59480094

**Mobiel nummer:** 06-59480094

**Privé emailadres:** a.aabdenabi@gmail.com

**Opleiding:**

**Locatie:** Den Haag

**Variant:** voltijd

**Naam studieloopbaanbegeleider:** Klaas Groot

**Naam begeleidend examiner:** Annemijn van Gorp

**Naam tweede examiner:** Tim Goes

**Naam bedrijf:** Gemeente Den Haag

**Afdeling bedrijf:** Informatievoorziening en Mediabeleid (CIO-office)

**Bezoekadres bedrijf:** Spui 70

**Postcode bezoekadres:** 2511BT

**Postbusnummer:**

**Postcode postbusnummer:**

**Plaats:** Den Haag

**Telefoon bedrijf:**

**Telefax bedrijf:**

**Internetsite bedrijf:**

**Achternaam opdrachtgever:** dhr. Peltenburg

**Voorletters opdrachtgever:** Martijn

**Titulatuur opdrachtgever:**

**Functie opdrachtgever:** Adviseur ICT

**Doorkiesnummer opdrachtgever:** 06-51143605

**Email opdrachtgever:** [martijn.peltenburg@denhaag.nl](mailto:martijn.peltenburg@denhaag.nl)

**Achternaam bedrijfsmentor:** dhr. Peltenburg  
**Voorletters bedrijfsmentor:** Martijn  
**Titulatuur bedrijfsmentor:**  
**Functie bedrijfsmentor:** Adviseur ICT  
**Doorkiesnummer bedrijfsmentor:** 06-51143605  
**Email bedrijfsmentor:** martijn.peltenburg@denhaag.nl

**Doorkiesnummer afstudeerder:**  
**Functie afstudeerder (deeltijd/duaal):** Voltijd

**Titel afstudeeropdracht:**

Uitvoeren van een onderzoek naar het huidige proces van de digitale meldingen openbare ruimte.

## **Opdrachtomschrijving**

### **1. Bedrijf**

#### **Informatie over de gemeente:**

In Nederland zijn zo'n 400 gemeenten. Een gemeente voert uitsluitend taken uit die direct van belang zijn voor haar inwoners, in dit geval de inwoners van Den Haag. Bijvoorbeeld het huisvuil ophalen, paspoorten verstrekken en bestemmingsplannen maken.

#### **Gemeente voert landelijk en eigen beleid uit**

Over veel zaken mag de gemeente zelfstandig beslissen. Bijvoorbeeld het bouwen van een theater, het aanleggen van een fietspad of het bouwen van woningen. Het maken van die keuzes is de belangrijkste taak van het gemeentebestuur. Daarnaast voert de gemeente ook een aantal landelijke wetten uit. Zo moet de gemeente Den Haag paspoorten en identiteitskaarten uitgeven aan haar inwoners.

#### **Informatievoorziening en Mediabeleid(IM):**

De afdeling Informatievoorziening en Mediabeleid is het centrale orgaan dat, namens de ambtelijke en politieke leiding, zorg draagt 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.

#### **Taken van de afdeling:**

- I&M moet het bestuur meer grip geven op de ICT binnen de gemeente. Om dit te realiseren voert I&M een viertal kernfuncties uit: een kader stellende, 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(het Interne Diensten Centrum) Automatisering en adviseert de ambtelijke en politieke leiding over de doelstelling, uitvoering en kosten van de grote ICT-projecten.



## 2. Probleemstelling

De gemeente Den Haag ontvangt dagelijks tientallen meldingen van bewoners over de openbare ruimte (bijvoorbeeld: een niet functioneerde lantaarnpaal). Al deze meldingen komen binnen in het Gemeentelijk Contactcentrum. Van daaruit worden de meldingen verdeeld over de betrokken afdelingen(wegen/park/pleinen etc..). De afdelingen handelen de meldingen af door contact op te nemen met de melder en zorgen voor eventuele inschakeling van andere afdelingen en aannemers voor het oplossen van de melding.

De meldingen komen binnen via telefoon, aan de balie of digitaal via de meldingen app, email, website of twitter. Tijdens de afstudeeropdracht zal er geen aandacht besteed worden aan de meldingen die via de telefoon of via de balie gemeld worden. Tijdens mijn afstudeeropdracht zal ik de focus leggen alleen op de digitale meldingen. Bij de Gemeente Den Haag is er geen inzicht over de digitale meldingen die binnenkomen, waar gaan de meldingen heen? wie zijn er bij betrokken? etc.. De gemeente Den Haag is benieuwd wat de huidige staat van digitaal melden is. Een vraag is hoe andere gemeenten dit doen en waar verbeterd zou kunnen worden? De verbetering wordt gezocht in het verbeteren van het proces digitaal melden.

De Gemeente Den Haag moet op basis van het verbeterde proces inzicht kunnen krijgen over de meldingen die binnenkomen. Uit de meldingen kan gehaald worden wie de melding heeft aangemaakt, waarover de melding gaat, locatie, soort klacht, duur afhandeling. De Gemeente Den Haag kan met deze informatie conclusies trekken over de gemaakte meldingen, en daarop vervolg stappen nemen. Een voorbeeld hiervan is dat er op een bepaalde plaats meer wordt gemeld dan op een andere plaats, de gemeente kan hier dan maatregelen op treffen.

**Probleem:** Het probleem is dat het proces digitale meldingen niet efficiënt genoeg verloopt. De Gemeente heeft geen inzicht over de meldingen die binnenkomen.

## 3. Doelstelling van de afstudeeropdracht

De doelstelling van de afstudeeropdracht is advies geven ten behoeve van de verbetering van het proces digitale meldingen. Met het verbeterd proces moet de Gemeente een beter overzicht kunnen krijgen over meldingen die binnenkomen, zodat de gemeente hierop kan inspelen.

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.

## 4. Resultaat

Het resultaat van de afstudeeropdracht zal een advies ten behoeve van een beter meldingen proces "digitaal melden" zijn. Door het verbeteren van het digitaal melden proces zal er meer inzicht komen over de meldingen die binnenkomen. Met deze informatie moet de Gemeente maatregelen kunnen treffen op plaatsen waar het nodig is. Uit dit onderzoek word de volgende resultaat opgeleverd:

- ✚ Aanbevelingen over het proces digitale meldingen zodat de kwaliteit op een hogere niveau getild kan worden.
- ✚ Door het onderzoek moet duidelijk worden via welke kanaal de meeste meldingen binnenkomen, zodat de gemeente hierop kan inspelen .
- ✚ Op basis van het verbeterde proces zal de Gemeente meer inzicht krijgen over de meldingen die binnenkomen.

**5. Uit te voeren werkzaamheden, inclusief een globale fasering, mijlpalen en bijbehorende activiteiten**

| <b>Fase</b>                                       | <b>Werkzaamheden</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Producten</b>                                                                | <b>Tijdsduur</b>                     |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Fase 1:</b><br><br>Oriënterende fase           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrijven PID</li> <li>• Bestuderen documentaties</li> <li>• Bespreken PID</li> <li>• Informatie verzamelen over de huidige situatie.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PID</li> </ul>                         | 17 november 2014 t/m 3 december 2014 |
| <b>Fase 2:</b><br><br>Huidige situatie            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview vragenopstellen met Martijn Peltenburg,</li> <li>• Cultuur van de ICT afdeling achterhalen.</li> <li>• Interviews uitvoeren gemeente Rotterdam</li> <li>• Interviews analyseren</li> <li>• Processen vergelijken gemeente Rdam.</li> <li>• Business activity diagram maken</li> <li>• Het proces digitale meldingen onderzoeken</li> <li>• Rapport huidige situatie schrijven</li> <li>• kostenplaatje</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportage huidige situatie</li> </ul> | 4 december 2014 t/m 7 januari 2015   |
| <b>Fase 3:</b><br><br>Knelpunten in kaart brengen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in kaart brengen</li> <li>• Knelpunten analyseren</li> <li>• Knelpunten rapport schrijven.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportage knelpunten</li> </ul>       | 8 januari 2015 t/m 29 januari        |
| <b>Fase 4:</b><br><br>Gewenste situatie           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen verbeterde processen en procedures</li> <li>• Business activity diagram gewenste situatie</li> <li>• Opstellen verbetervoorstel</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviesrapport</li> </ul>               | 22 januari 2015 t/m 15 februari 2015 |
| <b>Fase 5:</b><br><br>Evaluatie adviesverandering | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen evaluatierapport</li> <li>• Presenteren resultaten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentatie</li> </ul>                 | 16 feb 2015 t/m 2 maart 2015         |

**Methode: Prince2**

- Caluwe methode
- Business Canvas Model
- Van Der Pols methode

**Technieken:**

- UML
- Het gestandaardiseerde interview

## 6. Competenties:

### Informatieanalyse:

Analyseren en modelleren van informatiecomponenten van input en output van bedrijfsprocessen met als doel om eigenschappen en structuur te beschrijven.

**Modelleren bedrijfsgegevensmodel:** Modelleren van de structuur en eigenschappen van de business objecten binnen het beschouwingsgebied

**Modelleren toestandenmodel:** Analyseren en modelleren van de mogelijke toestanden van business objecten binnen het beschouwingsgebied.

### Veranderingsanalyse

Het onderzoeken van de veranderingsbehoefte en een daarop gebaseerd veranderingsvoorstel maken dat inzicht geeft in onder andere impact, kosten en baten.

**Onderzoeken veranderingsbehoefte:** Het analyseren van problemen en het beschrijven van de veranderingsbehoefte.

**Formuleren veranderingsalternatief:** Beschrijven van veranderingsalternatieven die aansluiten bij de veranderingsbehoefte.

**Opstellen impact analyse:** Bepalen van de impact van de veranderingen van het beleid op de informatiesystemen. Ofwel de veranderingen aan de informatievoorziening die noodzakelijk zijn als gevolg voor het beleid dat men voor ogen heeft.

**Formuleren veranderingsvoorstel:** Het opstellen van een veranderingsvoorstel voor invoering van nieuwe ICT-ondersteuning waarin de haalbaarheid, impact en kosten/baten inzichtelijk gemaakt worden.business intelligence.

### Business Alignment

Afstemmen van business processen en ICT processen met als doel de bedrijfsvoering te verbeteren.

**Beschrijven ICT-ondersteuning:** Vaststellen van de gewenste ICT-ondersteuning ten behoeve van de bedrijfsprocessen.

**Onderzoeken strategic alignment:** Onderzoeken hoe de bedrijfsinrichting en IT dusdanig op elkaar afgestemd kunnen worden dat deze ten goede komt aan de bedrijfsstrategie, bedrijfsprestaties, bedrijfsomgeving en concurrentievoordeel.

## Bijlage L. Beoordelingen

Conceptbeoordeling 11/2/2015

|                    |                        |                    |
|--------------------|------------------------|--------------------|
| Bespreking concept | Tussentijds assessment | Eerste beoordeling |
|--------------------|------------------------|--------------------|

### Formulier bespreking concept afstudeerdossier

**Student:** Achmed Abdenabi

**Studentnummer:** 11072415

**Datum:** 11/2/2015

| Tijdens de bespreking is het volgende geconstateerd: |                                                                           | ja | nee |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| a                                                    | <i>Het voortgangsverslag is ontvangen</i>                                 | X  |     |
| b                                                    | <i>Het afstudeerdossier is digitaal beschikbaar</i>                       |    | X   |
| c                                                    | <i>Het afstudeerdossier is opgebouwd conform de richtlijnen</i>           |    | X   |
| d                                                    | <i>Het goedgekeurde afstudeerplan is aanwezig</i>                         |    | X   |
| e                                                    | <i>Het plan van aanpak is aanwezig</i>                                    |    | X   |
| f                                                    | <i>Reeds geleverd commentaar is aanwezig</i>                              |    | X   |
| g                                                    | <i>Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken</i> | X  |     |
| h                                                    | <i>De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd</i>         | ?  |     |

#### Verbeterpunten:

Zie aantekeningen in rapport (let oa op structuur; methodes: eerst objectief uitleggen wat ze zijn en waarom je ze gebruikt voor het project; later pas toepassing bespreken).

#### Opmerkingen:

Digitaal afstudeerdossier is volgens mij nog niet beschikbaar. Dit graag doen voor het TTA.

Zoals besproken let goed op structuur; start bijtijds met schrijven en wacht niet tot de laatste paar weken; op dit moment staat nog erg weinig op papier.

**Naam begeleidend examiner:** Annemijn van Gorp

**Datum:** 11/2/2015

Dit formulier wordt door de begeleidend examiner digitaal ingevuld en per email naar de student verstuurd met een cc naar de coördinator van ICT & Media @ Work ([A.M.Schipper@hhs.nl](mailto:A.M.Schipper@hhs.nl)). Het formulier dient door de student te worden opgenomen in het afstudeerdossier.

**Tussentijds assessment 11/2/2015**

|                              |                               |                           |
|------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| <b>1. Bespreking concept</b> | <b>Tussentijds assessment</b> | <b>Eerste beoordeling</b> |
|------------------------------|-------------------------------|---------------------------|

**Formulier tussentijds assessment****Student:** Achmed Abdenabi**Studentnummer:** 11072415**Datum:** 4 maart 2015**eerste / tweede TTA:** 1<sup>e</sup> TTA

| <b>Tijdens het tussentijds assessment is het volgende geconstateerd:</b> |                                                                           | <b>ja</b> | <b>nee</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| a                                                                        | <i>Het voortgangsverslag is ontvangen</i>                                 | V         |            |
| b                                                                        | <i>Het afstudeerdossier is digitaal beschikbaar</i>                       | V         |            |
| c                                                                        | <i>Het afstudeerdossier is opgebouwd conform de richtlijnen</i>           | V         |            |
| d                                                                        | <i>Het goedgekeurde afstudeerplan is aanwezig</i>                         | V         |            |
| e                                                                        | <i>Het plan van aanpak is aanwezig</i>                                    | V         |            |
| f                                                                        | <i>Reeds geleverd commentaar is aanwezig</i>                              | V         |            |
| g                                                                        | <i>Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken</i> | V         |            |
| h                                                                        | <i>De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd</i>         | V         |            |

| <b>Aanpak</b>                            | <b>O</b> | <b>T</b> | <b>V</b> | <b>G</b> |
|------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| <i>Passend</i>                           |          | V        | V        |          |
| <i>Theoretisch verantwoord</i>           |          | V        |          |          |
| <i>Samenhang uitvoering beroepstaken</i> |          |          | V        |          |

| <b>Beroepstaken op afgesproken niveau uitgevoerd?</b> |                                  | <b>O</b> | <b>T</b> | <b>V</b> | <b>G</b> |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| 1                                                     | Onderzoeken veranderingsbehoefte |          |          | V        |          |
| 2                                                     | Beschrijven ICT-ondersteuning    |          | V        |          |          |
| 3                                                     | Modelleren bedrijfsgegevensmodel |          | V        |          |          |
| 4                                                     | Ontwerpen gebruikersfuncties     |          | V        |          |          |

|   |                                    |  |   |  |  |
|---|------------------------------------|--|---|--|--|
| 5 | Formuleren veranderingsalternatief |  | V |  |  |
|---|------------------------------------|--|---|--|--|

| Producten              | O | T | V | G |
|------------------------|---|---|---|---|
| <i>Tussenproducten</i> |   |   | V |   |
| <i>Eindproducten</i>   |   | V | V |   |

| Effectief communiceren         | O | T | V | G |
|--------------------------------|---|---|---|---|
| <i>Binnen afstudeerbedrijf</i> |   |   | V |   |
| <i>Afstudeerdossier</i>        |   | V | V |   |

| Reflectie                            | O | T | V | G |
|--------------------------------------|---|---|---|---|
| <i>Inzicht in eigen functioneren</i> |   | V |   |   |
| <i>Inzicht in eigen leerproces</i>   |   | V |   |   |

#### Toelichting per beoordelingscriterium

| Aanpak                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De gekozen methoden en technieken zijn uitgebreid beschreven en passen bij de opdracht. <u>Waarom</u> de methoden en technieken passen bij het project en <u>waar</u> ze worden gebruikt kan scherper worden toegelicht. |

| Beroepstaken op afgesproken niveau uitgevoerd?                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alleen de eerste beroepstaak is uitgewerkt door middel van de STARR-methode. De overige beroepstaken moeten nog worden beschreven. De verwachting is dat de meeste beroepstaken kunnen worden toegelicht. |

| Producten                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De meeste producten (zoals het PID, de huidige situatie, knelpuntenanalyse) zijn opgeleverd en door de opdrachtgever goedgekeurd. Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan het adviesrapport. |

### Effectief communiceren

Binnen de organisatie lijkt de student voldoende gecommuniceerd te hebben met de betrokkenen. Binnen het afstudeerdossier kan nog wat explicieter de totstandkoming van de producten (bv. PID) worden beschreven en wat meer in detail worden ingegaan op de knelpuntenanalyse.

### Reflectie

Het beschrijven van de reflectie/evaluatie moet nog plaatsvinden

De producten die de student dient op te leveren zijn vrijwel gereed.

In het verslag dienen nog een aantal zaken aangescherpt te worden: spel- en stijlfouten eruit halen, meer toelichting geven bij figuren en plaatjes, verplaatsen van teksten die op verkeerde plaatsen in het verslag staan.

Bij de analyse van de knelpunten dient knelpunt 3 uitvoeriger te worden toegelicht. Hoe is dit knelpunt ontdekt en wat is het verband met andere knelpunten.

Leg een verband tussen het oplossingsvoorstel en de eerder gestelde doelen van het plan.

De student dient vooral nog aan het verslag te werken.

### Advies

|   |                                          |
|---|------------------------------------------|
| X | Inleveren ( <b>bindend advies</b> )      |
|   | Verlengen ( <b>vrijblijvend advies</b> ) |
|   | Stoppen ( <b>vrijblijvend advies</b> )   |

### Besluit student

Aankruisen welke beslissing de student heeft genomen (alleen na vrijblijvend advies)

|   |                                                               |                             |
|---|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| X | <b>Afstudeerdossier wordt op afgesproken datum ingeleverd</b> | Inleverdatum: 23 maart 2015 |
|   | <b>Afstudeerperiode wordt verlengd</b>                        | Inleverdatum:               |
|   | <b>Student stopt met afstudeeropdracht</b>                    |                             |

**Naam begeleidend examinator: Annemijn van Gorp**

**Naam tweede examinator: Tim Goes**

**Datum: 13 maart 2015**

Dit formulier wordt door de tweede examinator digitaal ingevuld, waarna de begeleidend examinator het per email verstuurt naar de student met een cc naar de coördinator van ICT & Media @ Work ([A.M.Schipper@hhs.nl](mailto:A.M.Schipper@hhs.nl)). Het formulier dient door de student te worden opgenomen in het afstudeerdossier.

## Evaluatieformulier stagebegeleider



### Faculteit IT & Design

Delft  
Den Haag  
Zoetermeer

### Evaluatieformulier afstuderen

In te vullen door opdrachtgever c.q. bedrijfsmentor(en)

Student: Achmed Aoulad Abdenabi

Periode: 17 november – 23 maart 2015

Bedrijf c.q. instelling: Gemeente Den haag

Bedrijfsmentor: Martijn Peltenburg

Plaats: Den Haag

Datum: 13-3-2015

**1. Heeft de student zich zelf snel en goed ingewerkt in het bedrijf en de uit te voeren afstudeeropdracht?**

Inderdaad, het was best een pittige opdracht. Het betrof een complex geheel aan processen en actoren.

**2. Hoe beoordeelt u de communicatieve vaardigheden van de student (in de samenwerking met collega's, in contacten met de opdrachtgever, bij mondelinge presentaties, schriftelijke rapportages)?**

De student was erg aangenaam in de omgang. Ook zijn optreden op de werkvloer bij het zoeken naar een werkplek (binnen flex-concept) is zonder wanklank verlopen. Student was erg zelfstandig in het regelen van afspraken en contact met te interviewen personen en



samenwerkingspartners. Student weet in mondelinge en schriftelijke presentaties de inhoud goed over te brengen. Soms vanuit enthousiasme iets te snel aan het spreken. Dit zal door werkervaring in de loop der jaren vanzelf verbeteren 😊

**3. Hoe heeft de student tijdens het uitvoeren van de opdracht gefunctioneerd?**

|                                                                 |                                               |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| • Qua verantwoordelijkheid                                      | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |
| • Qua zelfstandigheid                                           | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |
| • Qua planmatig werken                                          | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |
| • Qua creativiteit                                              | goed / <b>voldoende</b> / matig / onvoldoende |
| • Qua productiviteit                                            | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |
| • Qua samenwerken met collega's                                 | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |
| • Qua draagvlakontwikkeling                                     | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |
| • Qua inspelen op bedrijfscultuur                               | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |
| • Qua rekening houden met de specifieke context van het bedrijf | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |
| • Qua het op gang brengen van de nodige veranderingen           | goed / voldoende / matig / onvoldoende        |

**4. Hoe beoordeelt u de kennis en kunde van de student in verhouding tot wat u verwacht van een bijna afgestudeerde?**

We zijn aangenaam verrast door het niveau. In vergelijking met eerdere hhs afstudeerders heeft een hoger niveau laten zien.