

Evaluatie EvenementAssistent

Praktijktest oktober 2011 tot en met december 2011

pilot EvenementAssistent

De EvenementAssistent is tijdens een pilot getest door zowel organisatoren als vergunningverleners in de periode oktober tot en met december 2011. Zo'n 40 gemeenten hebben aangegeven met de pilot mee te zullen doen. Uiteindelijk hebben 23 daarvan ook de evaluatie ingevuld. Organisatoren die binnen die deelnemende gemeenten evenementen organiseren hebben eveneens deelgenomen.

Via een enquête onder beide partijen (vergunningverleners en organisatoren) is gevraagd hun mening te geven over het concept van de EvenementAssistent. Er zijn vragen gesteld over het uitvraagprotocol, de samenwerkingsmodule, gebruiksvriendelijkheid, knelpunten en tot slot een conclusie.

33 organisatoren en 23 vergunningverleners hebben de enquête ingevuld en dat is qua response voldoende om een goed beeld te verkrijgen van de bevindingen. De bevindingen worden in dit rapport weergegeven.

Algehele conclusie organisatoren

Aan de organisatoren is gevraagd een algehele conclusie te geven. Daarbij kon men kiezen uit onderstaande antwoorden en zijn deze qua bevinding in de grafiek terug te zien:

- Ja, de EvenementAssistent verbetert het aanvraag- en vergunningverlening (oranje);
- Nee, de EvenementAssistent brengt geen verbetering voor het aanvraagproces (blauw);
- Ja, mits voldaan aan voorwaarden die ik hieronder beschrijf (paars);

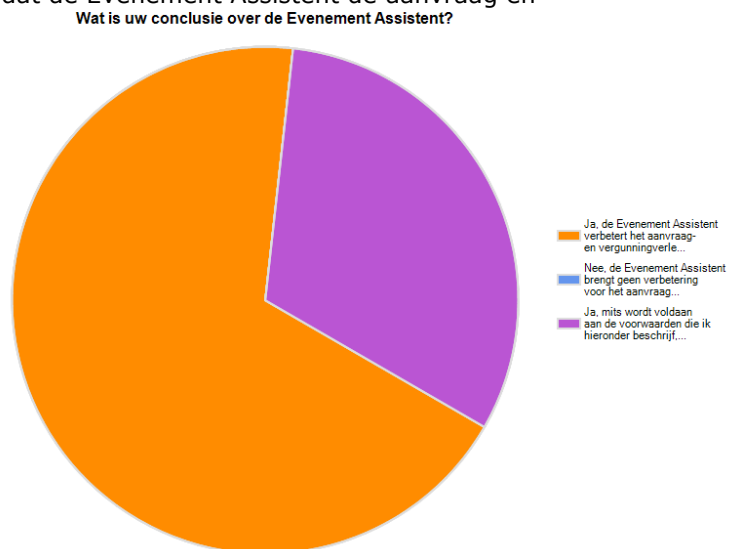
De organisatoren zijn het er allemaal over eens dat de Evenement Assistent de aanvraag en vergunningverlening verbetert. Geen enkele organisator heeft aangegeven geen verbetering te zien.

De belangrijkste randvoorwaarde die wordt genoemd is de mate waarin de gemeenten besluiten de EvenementAssistent als standaard te gaan gebruiken.

Men is het over het algemeen eens dat het gebruik van de tool de samenwerking en communicatie met gemeenten en hulpdiensten verbetert. Organisatoren geven verder aan dat gegevens goed kunnen worden hergebruikt bij gemeentegrenzen overschrijdende evenementen.

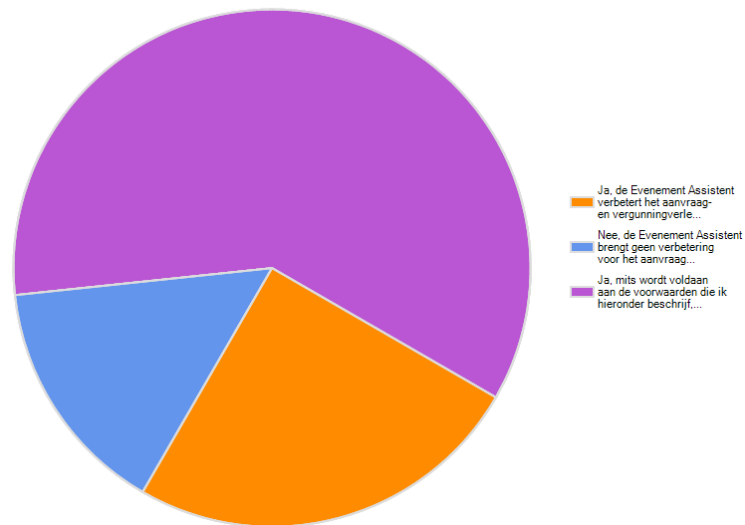
Conclusie vergunningverleners

De vergunningverleners zijn ook positief over de EvenementAssistent. Zij hebben dezelfde vraag m.b.t. de conclusie als de organisatoren gekregen. De resultaten zijn in onderstaande grafiek te zien. Totaal geeft circa 80% aan dat invoer via de EvenementAssistent het proces verbetert, waarvan circa 25% aangeeft dat aan enkele randvoorwaarden moet worden voldaan. De belangrijkste randvoorwaarden zijn: het kunnen koppelen met hun huidige systemen, betere invulling van de interactie met hulpdiensten, het kunnen aanpassen aan het lokale beleid en de uiteindelijke kosten.



20% geeft aan dat de EvenementAssistent het proces niet echt verbetert. Uit de enquête is niet direct te halen wat hiervoor de reden is. Vergunningverleners geven verder aan dat het henzelf geen tijdsinstaat oplevert, maar zien wel de meerwaarde van het concept. De toegevoegde waarde van de samenwerkingsmodule wordt onderschreven, maar de manier waarop deze momenteel in de EvenementAssistent is gebruikt wordt niet als handig ervaren.

Wat is uw conclusie over de Evenement Assistent?

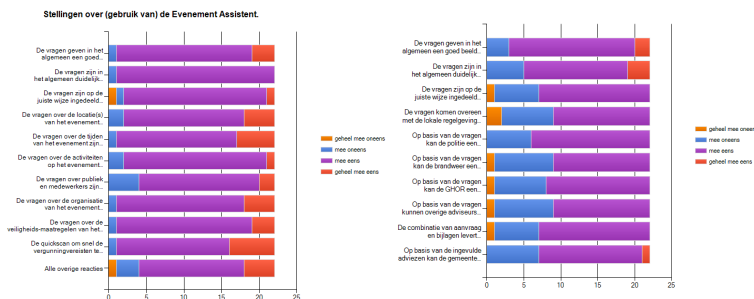


Overige vragen

In de enquête zijn verder vragen gesteld over het uitvraagprotocol, de samenwerkingsmodule, gebruiksvriendelijkheid en knelpunten. Binnen elk van deze rubrieken zijn stellingen gedaan waaruit men kon kiezen uit *geheel mee oneens*, *mee oneens*, *mee eens*, *geheel mee eens*. Deze antwoorden zijn in de grafieken terug te zien in, van links naar rechts, de kleuren oranje (geheel mee oneens), blauw (mee oneens), paars (mee eens) en rood (geheel mee eens).

In onderstaande uitwerking zijn niet de stellingen uitgewerkt maar is de grafiek getoond die een goede indruk geeft van de score.

Het uitvraagprotocol



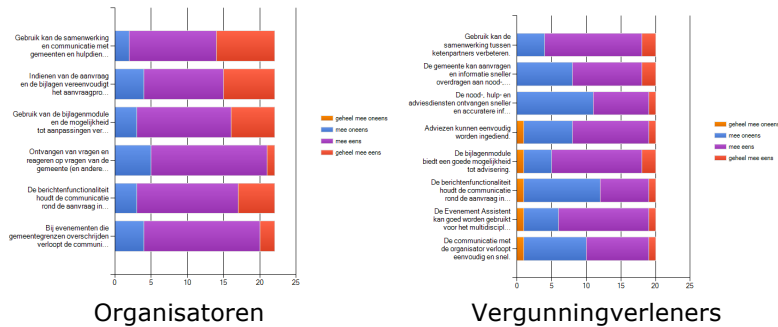
Organisatoren

Vergunningverleners

Organisatoren en vergunningverleners hebben verschillende stellingen gekregen. Zowel de organisatoren als de vergunningverleners zijn overwegend positief als het gaat om de gehanteerde vragen in het uitvraagprotocol, maar de vergunningverleners zijn kritischer. Paars (mee eens) en rood (geheel mee eens) bij elkaar laat zien dat circa 90% van de stellingen aangaande het uitvraagprotocol wordt onderschreven door de organisatoren en circa 75% door de vergunningverleners. (NB Alle stellingen zijn in bevestigende zin gesteld. Bijvoorbeeld *De vragen over publiek zijn relevant, helder en duidelijk*).

De vergunningverleners zijn kritisch op de vraag of de hulpdiensten (politie, brandweer, GHOR) en adviseurs een afgewogen advies kunnen geven op basis van de gestelde vragen. Enkele reacties: - Er worden eenvoudige vragen gesteld die snel te beantwoorden zijn. De tool is hiermee gebruiksvriendelijk. - Gebleken is dat een aantal zaken verplicht zijn rondom een evenement (aantal wc's etc). Deze verplichtingen komen niet naar voren.

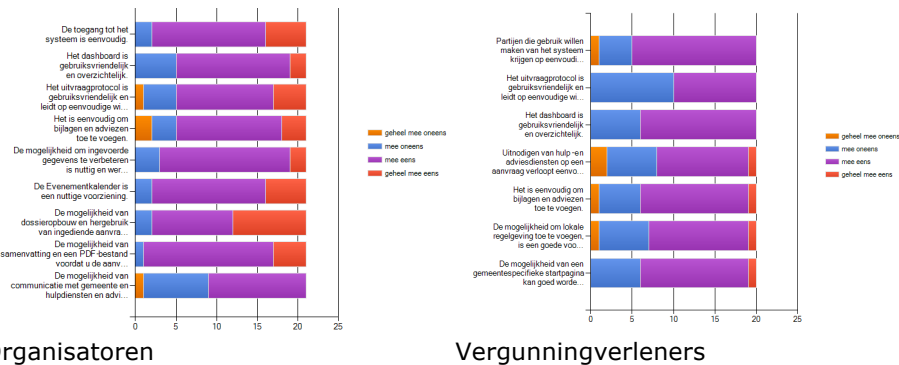
Interactie en samenwerking



Van de organisatoren is het men het over het algemeen eens dat het gebruik van de tool de samenwerking en communicatie met gemeenten en hulpdiensten verbetert. Het draagt bij aan een vereenvoudiging van de aanvraagprocedure en inzichtelijkheid van de communicatie rond de aanvraag.

Van de vergunningverleners vindt meer dan de helft dat er door het gebruik van deze tool niet sneller en accurater informatie kan worden aangeleverd aan nood en hulpdiensten. Dit geldt ook voor het inzichtelijk houden van de berichtenfunctionaliteit rondom de aanvraag. In de helft van de gevallen wordt ook de communicatie met de organisator niet als eenvoudig en snel ervaren. Enkele reacties: - De berichtenmodule vind ik onoverzichtelijk -Ik denk dat persoonlijke contact nog steeds belangrijk blijft. - Communicatiemodule kan handig zijn. Dat kan alleen als deze gecombineerd wordt met e-mail notificaties, anders zal dit enorm vertragen.

Gebruiksvriendelijkheid



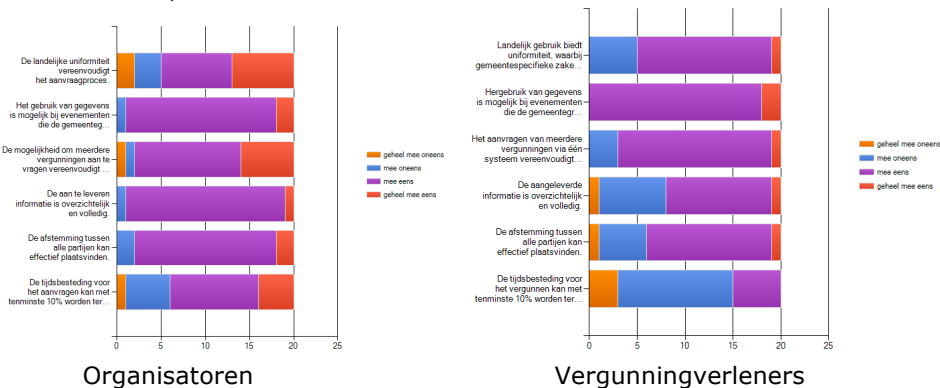
Een ruime meerderheid vindt de EvenementAssistent gebruiksvriendelijk. Wat opvalt is dat bijna de helft van de organisatoren vindt dat de mogelijkheid van communicatie met gemeente en hulpdiensten en adviseurs niet voldoende is getest. Bij de reacties komen de volgende opmerkingen: -De vraag is of de hulpdiensten wel zo open willen communiceren met de organisator, -Er was nog geen sprake van echte communicatie en of ontvangstbevestiging van de gemeente.

Hoewel driekwart van de respondenten het eenvoudig vindt om bijlagen en adviezen toe te voegen, worden ook ten aanzien van dit punt opmerkingen gemaakt.

De gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagprotocol die je op eenvoudige wijze door het systeem moet leiden, wordt door de helft van de vergunningverleners als positief ervaren. (Hoewel zij het aanvraagformulier niet zelf hoeven in te vullen).

Aanpak van knelpunten

Het is met name de vraag in hoeverre de EvenementAssistent de genoemde knelpunten uit de businesscase oplost.



De organisatoren reageren overwegend positief op de aanpak van knelpunten. Zij vinden de aan te leveren informatie overzichtelijk en volledig en vinden dat gegevens kunnen worden hergebruikt bij evenementen die gemeentegrenzen overschrijden en bij de aanvraag van meerdere vergunningen. Slechts een klein deel vindt dat de EvenementAssistent geen tijdsbesparing oplevert. Ook vindt een klein deel dat landelijke uniformiteit het aanvraagproces niet vereenvoudigt.

Alle vergunningverleners zijn het erover eens dat gegevens kunnen worden hergebruikt bij aanvraag van vergunningen voor evenementen die gemeentegrenzen overschrijden. Slecht een minderheid van de vergunningverleners is het eens met de stelling dat er minimaal 10% tijdswinst kan worden behaald.

Open vragen Organisatoren

Aan de organisatoren werden vervolgens nog een aantal open vragen gesteld.

Welke knelpunten kunnen naar uw verwachting optreden bij aanpassing van de huidige werkprocessen?

Op deze vraag zijn onder andere de volgende antwoorden gegeven:

- Systeem moet aangeleerd worden, kost tijd
- Gemeenten willen het oude behouden
- Wel in gebruik bij gemeenten, nog niet bij Provincies, Rijkswaterstaat etc.
- De assistent is niet toegespitst op het plaatselijk beleid

Welke knelpunten kunnen naar uw verwachting optreden bij de koppeling met bestaande systemen?

Voor een aantal was deze vraag niet van toepassing. Een enkeling vreest het vastlopen van zijn systeem of toch nog veel 'handwerk' of dubbel werk.

Welke aanpassingen zijn nodig om de EvenementAssistent wel goed te laten werken?

Men wil graag een eigen omgeving voor de adviesdiensten.

Het is daarbij lastig dat nog lang niet alle gemeenten de EvenementAssistent gebruiken en dat pas helemaal aan het einde van de aanvraag wordt aangegeven of dit het geval is of niet.

Aangegeven wordt dat documenten die de EvenementAssistent genereert wellicht niet worden geaccepteerd.

Er worden ook diverse opmerkingen gemaakt over de layout, de rubricering en de mogelijkheid om grote bijlagen te kunnen toevoegen.

De landelijke uniformiteit vereenvoudigt aanvragen voor organisatoren die in meerdere gemeenten vergunningen aanvragen. Lokale organisatoren hebben meer baat bij lokale aanpak.

Open vragen vergunningverleners

Welke randvoorwaarden en knelpunten zijn naar uw verwachting aan de orde bij aanpassing van de huidige werkprocessen?

- Als onze dienstverlening er beter van wordt en het ons niet meer inzet kost, voorzie ik geen problemen
- Het (willen gaan) werken met één systeem voor vergunningen
- Voorwaarde is dat alle gemeenten de EvenementAssistent gaan gebruiken omdat er anders verschillen blijven voor de aanvragers

Welke randvoorwaarden en knelpunten zijn naar uw verwachting aan de orde bij de koppeling met (zaak-)systemen?

Men is kritisch naar de (on)mogelijkheden van koppelingen met bestaande systemen. Ook het kostenplaatje speelt bij velen een rol.

Welke aanpassingen zijn nodig om de EvenementAssistent wel goed te laten werken?

Er wordt bij herhaling genoemd dat aanpassing aan het plaatselijk beleid gewenst is. Ook komt regelmatig terug dat er een afgeschermd gedeelte dient te komen of de mogelijkheid tot afgeschermd communicatie voor de adviesdiensten, politie, brandweer, GHOR, omdat zij gevoelige informatie uitwisselen.

Daarnaast worden diverse opmerkingen en verzoeken gedaan t.a.v. de (technische) functionaliteit.

Tot slot geeft één vergunningverlener aan het systeem zeker te willen gebruiken. Een groot deel echter geeft aan dat er aanpassingen nodig zijn om toegevoegde waarde te bieden aan de huidige werkwijze.