

## I-Monitor 2015

**Deze vragenlijst is bedoeld voor gemeenten die niet geïntegreerd zijn met de gemeentelijke IT**

**OPGELET DIT IS SLECHTS EEN PDF-VERSIE OM U HET INVULLEN GEMAKKELIJKER TE MAKEN. DE BEVRAGING DIENST ONLINE INGEVULD TE WORDEN VIA DE DOORGESTUURDE LINK !**

De vragen met een \* voor zijn verplicht

\*  
**1. Naam van uw gemeente/stad of OCMW**

\*  
**2. In mijn bestuur werken de IT-dienst van gemeente en OCMW(afhankelijk van uw antwoord krijgt u enkel vragen voor het OCMW, de gemeente of beide te zien, ook de opeenvolgende nummering zal hierdoor niet steeds volledig juist zijn, dat levert echter geen probleem.)**

- Volledig samen en ik vul deze bevraging dan ook voor beide in
- Nog niet (volledig) samen en ik vul deze bevraging in voor mijn gemeente/stad
- Nog niet (volledig) samen en ik vul deze bevraging in voor mijn OCMW

\*  
**3. Mijn voornaam is:deze vragen (naam, voornaam, e-mail en functie zijn enkel bedoeld voor de persoon die de eindverantwoordelijkheid neemt van de bevraging en die we in eerste instantie kunnen contacteren indien we vragen of verduidelijkingen wensen)**

\*  
**4. Mijn achternaam is:**

\*

**5. Mijn e-mailadres is:**

\*

**6. Mijn functie is:**

- Secretaris gemeente
- Secretaris OCMW
- Secretaris gemeente én OCMW
- IT-professional
- Financieel beheerder gemeente
- Financieel beheerder OCMW
- Financieel beheerder gemeente en OCMW
- Andere functie, gelieve te specificeren  
.....

**7. Opmerkingen in verband met het voorgaande:**

**INFORMATIEBEHEER**

Een wezenlijk deel van de dagelijkse werking en taken van een gemeentelijke of OCMW-organisatie steunt op het gebruik en het bewerken van gegevens. Deze gegevens zijn erg uiteenlopend en worden voor diverse doeleinden en door één of meerdere diensten gebruikt. Enerzijds zijn er de gegevens die te maken hebben met de dienstverlening naar burgers, verenigingen en bedrijven zoals de gegevens uit het rijksregister, adresgegevens van bedrijven, verenigingen,... Anderzijds zijn er de gegevens die raken aan de interne werking en die de gemeente of het OCMW in staat stellen om zich intern goed te organiseren. Een doordachte werking m.b.t. informatiebeheer is van cruciaal belang voor een efficiënte werking en een goede dienstverlening.

\*

### 9. Informatieveiligheid

|  | Ja                    | Nee                   | Weet niet             |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| In mijn bestuur wordt er jaarlijks een beoordeling gemaakt of gebeurt er een audit van de informatieveiligheid en de daarbijhorende risico's, bijvoorbeeld op basis van het richtsnoer informatieveiligheid of andere tools ? (Er bestaan verschillende internationale modellen en richtlijnen die kunnen dienen als gids bij de opmaak van een beveiligingsbeleid. De Privacycommissie heeft een richtsnoer opgesteld om de verantwoordelijke voor de verwerking te helpen bij de beveiliging van persoonsgegevens; zo ook voor alle gegevensverwerkingen door steden en gemeenten, instellingen die deel uitmaken van het netwerk dat beheerd wordt door de KSZ en bij de integratie OCMW-gemeente.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mijn bestuur bezit een informatieveiligheidsplan dat goedgekeurd is binnen het bestuur (bijvoorbeeld door het managementteam, college of raad)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 10. Opmerkingen over deze vraag:

\*

**11. Mijn bestuur positioneert zich op het vlak van de volgende aspecten van informatiebeheer. Op een schaal van 1 (voor vrijwel geen enkele dataset van toepassing) tot 10 (voor alle datasets van toepassing)**

|   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    | Weet niet             |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. De gebruikte data binnen mijn bestuur zijn correct en up-to-date.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. De gebruikte data binnen mijn bestuur zijn volledig.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Data binnen mijn bestuur worden gedeeld via een gemeenschappelijke databank/server zodat elke dienst kan werken met dezelfde data. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. De data binnen mijn bestuur zijn voldoende beveiligd.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Binnen mijn gemeente zijn er geen overlappende/dubbele databestanden.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\*

**13. Van welke data, authentieke bronnen of diensten maakt u gebruik in uw gemeente of stad?**

|   | Hele organisatie (waar nodig) | Enkele diensten       | Eén dienst            | Niet                  | Weet niet             |
|---|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Adressenbestand op basis van CRAB                         | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Persoonsgegevens uit het bevolkingsregister/rijksregister | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Productencatalogus op basis van de IPDC                   | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kruispuntbank Sociale Zekerheid                           | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\*

**15. Mijn bestuur voldoet aan de volgende verplichtingen m.b.t. (digitale) interbestuurlijke gegevensuitwisseling:**

|   | Ja                    | Neen                  | Weet niet             |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Levert u de maandelijkse informatie in het kader van bestuurlijk toezicht, digitaal aan het Agentschap Binnenlands Bestuur?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Geeft u informatie over de innames openbaar domein in uw gemeente door aan het Generiek Informatie Platform Openbaar Domein (GIPOD) volgens de richtlijnen van het decreet? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Beleid

De onderstaande vragen peilen hoe het beleid naar ICT kijkt en in welke mate ICT betrokken wordt bij de beleidsvoering.

\*

**16. Informatietechnologie en informatiebeleid komen ruim voldoende aan bod in het managementteam van mijn bestuur.(bv. de ICT-professional maakt deel uit van het managementteam, het is een vast agendapunt,...)**

- Ja
- Nee
- Weet niet

\*

**17. Bij belangrijke beslissingen gebeurt er een digitale impactanalyse in mijn bestuur. M.a.w. de gevolgen van een beslissing met betrekking tot het informatiseringsaspect (bv. aanpassen/vernieuwen van de benodigde software en/of hardware, nodige IT-opleidingen, kosten/baten analyse,...) worden mee in overweging genomen alvorens te beslissen.**

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Zelden
- Nooit
- Weet niet

\*

**20. Mijn bestuur is in staat om snel beleidsrelevante informatie (managementinformatie) digitaal aan te leveren m.b.t. de volgende onderwerpen:**

|   | Altijd                | Meestal               | Soms                  | Zelden                | Nooit                 | Weet niet             |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Migratie (aantal nieuwe inwoners / vertrekkende inwoners)               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aantal leefloners in de gemeente  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aantal cliënten in schuldbemiddeling                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bezoekersaantallen in dienstencentra                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aantal +75-jarigen in de gemeente                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het bedrag van de terugvorderbare voorschotten uitgekeerd door het OCMW | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\*

**21. Hoe vaak is er binnen het bestuur overleg over strategische IT-onderwerpen: Duid aan wat het meest de werkelijkheid benadert.**

|   | Jaarlijks             | Maandelijks           | Wekelijks             | Ad hoc                | Nooit                 | Weet niet             | niet van toepassing   |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Met het college of bevoegde schep en of vast bureau | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Op het managementteam                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Op het diensthoofdenoverleg                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Met gebruikers/gebruikersgroepen                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ander, gelieve te specificeren<br>.....             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\*

**22. In het meerjarenplan van mijn bestuur wordt digitalisering substantieel genoemd als middel om doelstellingen te bereiken.**

- Ja, uitgebreid
- Ja, voldoende
- Er wordt melding gemaakt
- Nee, erg weinig
- Nee, niet
- Weet niet

\*

**23. In mijn bestuur is er een geformaliseerd IT-beleidsplan.(dit wil zeggen goedgekeurd in bv. het MAT of een politiek orgaan)**

- Ja
- Nee
- Weet niet

## Processen

E-government gaat nooit alleen over het inzetten van moderne ICT of het louter automatiseren van de bestaande werking en dienstverlening. Het gaat ook over het herbekijken en efficiënter organiseren van die werking en dienstverlening zelf. Hier komen we op het domein van de processen: het herbekijken van de processen vooraleer ze te automatiseren of te informatiseren. Hierover gaan de volgende vragen: zijn lokale besturen in staat om hun processen van interne werking en externe dienstverlening kritisch te analyseren en te veranderen? Wordt bij het digitaliseren van processen eerst bekeken of deze vereenvoudigd kunnen worden?

\*

**25. Met betrekking tot processen:**

|  | volledig akkoord      | gedeeltelijk akkoord  | geen van beide        | eerder niet akkoord   | niet akkoord          | weet niet             |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| In mijn bestuur wordt bij elk veranderings- of optimalisatieproject het proces herbekeken in functie van mogelijke digitale dienstverlening. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De processen in mijn bestuur zijn volledig in kaart gebracht.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het in kaart brengen van mijn processen heeft mijn bestuur geholpen bij het vereenvoudigen van producten en diensten.                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het in kaart brengen van mijn processen heeft mijn bestuur geholpen bij het digitaliseren van producten en diensten.                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het in kaart brengen van mijn processen heeft mijn bestuur geholpen om de dienstverlening significant te verbeteren                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



\*

**26. In mijn bestuur zijn we met de volgende organisatiebrede digitaliseringsprojecten bezig:**

|                          | In gebruik            | Wordt momenteel uitgerold | Effectief gepland     | We denken er over na (in studie) | Niet                  | Weet niet             | Geef eventueel toelichting of commentaar | NVT                   |
|--------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|--|-----------------------|
| Documentenbeheer         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Dossierbeheer            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Klantencontactbeheer     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Notulenbeheer            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Klachten/meldingenbeheer | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Archief                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |

\*

**27. Indien in mijn bestuur de volgende organisatiebrede digitaliseringsprojecten in gebruik zijn (al dan niet opstart) beoordelen wij deze van zeer slecht (1) tot zeer goed (10)**

|                          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    | Geef eventueel toelichting of commentaar | NVT                   |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|-----------------------|
| Documentenbeheer         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Dossierbeheer            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Klantencontactbeheer     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Notulenbeheer            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Klachten/meldingenbeheer | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |
| Archief                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/>                     | <input type="radio"/> |

**28. Algemene opmerkingen over voorgaande twee vragen.**

**Capaciteit**

De werking van ICT- of informatie gerelateerde taken staat of valt met de beschikbaarheid van voldoende personeel die bovendien beschikken over de nodige kennis en competenties.

\*

**29. In mijn bestuur is er opleiding/training in verband met goed gebruik van IT voor:**

|                 | Ruim voldoende        | Voldoende             | Neutraal              | Onvoldoende           | Ruim onvoldoende      | Weet niet             |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Mandatarissen   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Management      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I-professionals | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Medewerkers     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Burgers         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**30. Hoeveel voltijdse equivalenten zet u rechtstreeks in op IT- en GIS-gerelateerde functies?(vb 1 voltijdse IT-medewerker + halftijds GIS-medewerker = 1,5 VTE)(vb geen voltijdse IT-medewerker in dienst, maar wel via een externe dienstverlener iemand die 2 dagen per week aanwezig is = 0,4 VTE)**

\*

**31. Waar in het organogram staat de IT- en GIS-dienst in uw bestuur ?**

- Stafdiensten/secretariaat
- IT en GIS zijn aparte diensten binnen het organogram
- Logistieke diensten
- Infrastructuur
- Financiële dienst
- Ander, gelieve te specificeren  
.....

**32. De IT-dienst is bezig met volgende taken (geef in % de tijdsbesteding, de som dient 100 te zijn)type gehele getallen en zet het %-teken niet**

|                      |   |
|----------------------|---|
| <input type="text"/> | administratief beheer                                   |
| <input type="text"/> | andere taken  |
| <input type="text"/> | bestekken en aankopen                                   |
| <input type="text"/> | eigen opleiding en vorming                              |
| <input type="text"/> | geven van opleiding en vorming                          |
| <input type="text"/> | helpdesk (algemeen)                                     |
| <input type="text"/> | ict-beleid en strategie                                 |
| <input type="text"/> | ontwikkelen en implementeren van software               |
| <input type="text"/> | server- en netwerkbeheer en -onderhoud                  |
| <input type="text"/> | technisch beheer van ICT-gebruikersmiddelen (pc's e.d.) |
| 100                  | Resterende waarde                                       |

**Partners**

Samenwerking op het vlak van het delen van personeel, hardware, software,... kan een middel zijn om kennis, competenties,... elders te halen indien men er intern niet over beschikt. De vragen op de volgende pagina handelen hierover.

\*

**34. Mijn bestuur werkt intensief/structureel samen met andere besturen op het vlak van:(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

|  | OCMW/gemeente            | Burgemeenten/regionaal   | Provincie                | Vlaamse overheid         | Ander e                  | Nie t                    | Vul eventueel aan of verduidelijk |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Inzet van IT-professionals                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>              |
| Aankoop van hardware (via raamcontracten, samenaankopen,...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>              |
| Delen van hardware (bv. gemeenschappelijke servers)          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>              |
| Delen van data   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>              |
| Software aankoop/ontwikkeling                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>              |

**E-dienstverlening**

IT, een goede informatiehuishouding, digitalisering, vereenvoudiging hebben een verbetering van de interne en externe dienstverlening als doel. Maar is dat effectief zo? Om die reden gaat een belangrijk deel van deze bevraging over e-dienstverlening en meer bepaald in welke mate dat burgers, bedrijven, verenigingen,... een betere dienstverlening ervaren.

\*

**35. Gebruiksvriendelijkheid van de IT-toepassingen is een belangrijk aandachtspunt in onze informatiesystemen.**

|   | Volledig akkoord      | Gedeeltelijk akkoord  | Neutraal              | Eerder niet akkoord   | Niet akkoord          | Weet niet             |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Bij het selectieproces (bijv. in bestek)    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tijdens de ontwikkeling (in huis of extern) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Voornamelijk tijdens het gebruik            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\*

**36. Mijn bestuur heeft inzicht in de mate van het gebruik van de elektronische dienstverlening ? (e-loketten)(cijfers, statistieken, kengetallen,...)**

- Ja
- Nee
- Weet niet

\*

**39. Op welke manier zijn de volgende diensten voor de burger beschikbaar bij mijn OCMW ?**

|  | geen informatie online beschikbaar | info online beschikbaar maar geen digitale transactie mogelijk | papieren versie online beschikbaar (bv. een PDF downloaden/opvragen en zelf printen en manueel invullen) | er is een online aanvraag (e-formulier), maar geen koppeling back office | online aanvraag mét koppeling back office | end to end digitalisering. alles wordt volledig automatisch afgehandeld | niet van toepassing   |
|--|------------------------------------|--|--|--|---|---|-----------------------|
| Buitenschoolse kinderopvang  | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Gemeentelijke geboortepremie - kraamgeld   | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Inschrijving op een wachtlijst voor een woonzorgcentrum voor een (of beide) ouder(s) | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Inschrijven voor een dagverzorgingscentrum   | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Een afspraak maken met een maatschappelijk werker van de sociale dienst              | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Warme maaltijden aan huis bestellen  | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**E-dienstverlening**

\*

**40. Mijn bestuur doet klantenbevestigingen om de tevredenheid over de dienstverlening én de e-dienstverlening te meten?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

\*

**41. Wat is de frequentie (kies datgene wat het dichtst bij de realiteit staat) van de klantenbevragingen om de tevredenheid over de (e-)dienstverlening te meten?**

- Op permanente basis
- Jaarlijks
- Tweejaarlijks
- 1 x per legislatuur
- Op ad hoc basis
- Weet niet

**42. Aan welke drie belangrijke noden moet er volgens u gewerkt worden in verband met informatiebeheer en door wie?(maximum 255 tekens per prioriteit mogelijk !)**

1e prioriteit

2e prioriteit

3e prioriteit

**43. Heeft u nog andere opmerkingen, aanvullingen, suggesties met betrekking tot informatiebeheer, digitalisering, e-government**