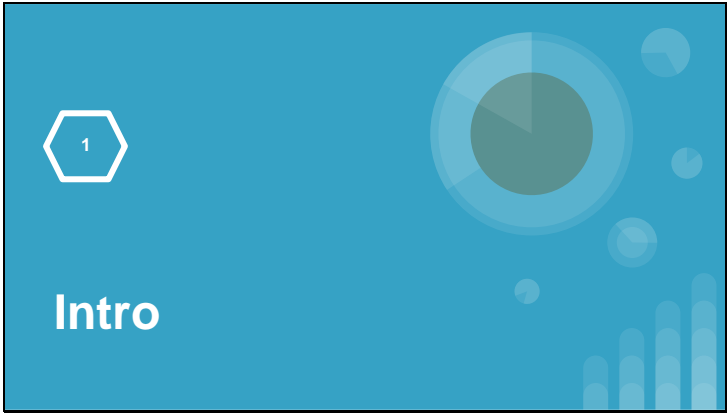


Dia 1

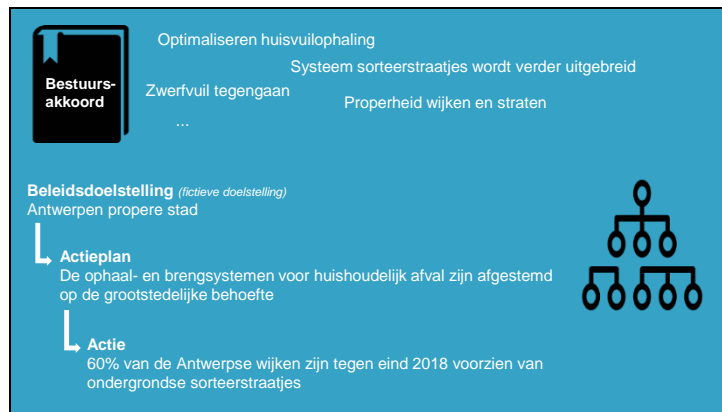


## Agenda

1. Intro
1. ORBA?
1. Gebruik ORBA binnen de groep Antwerpen
1. Ruimte voor verbetering
1. ORBA 2.0 - wat gaan we anders doen?
1. Principe overdracht ORBA
1. Vraag en antwoord







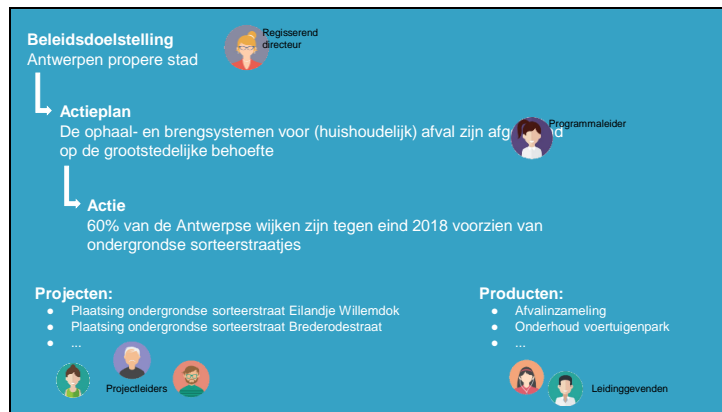
ORBA staat voor Opvolgen Realisatie Bestuursakkoord. Het is de tool waarmee de stad Antwerpen de realisatie van het bestuursakkoord opvolgt. Om een goed te weten wat ORBA kan, is het belangrijk om even stil te staan met de Antwerpse invulling van de BBC.

Stap 1: resoluties/artikelen vanuit het bestuursakkoord worden opgenomen in een doelstellingenboom.

Stap 2: Uitwerken doelstellingenboom

- Beleidsdoelstellingen geven de externe finaliteit weer die gerealiseerd moet worden
- Actieplan: concrete afbakening wat wij als stad Antwerpen gaan doen om deze beleidsdoelstelling te realiseren
- Actie: concrete doelstelling

## Dia 6



Doelstellingenboom zegt wat we gaan doen, maar niet hoe.  
De “hoe” zit vervat in concrete projecten en reguliere werking (producten/processen) die gekoppeld wordt aan de actie. Deze zeggen ons hoe we deze actie gaan realiseren.

Dit alles kan echter niet gerealiseerd worden zonder het leggen van de juiste verantwoordelijkheden:

- projectleider: verantwoordelijk realisatie project
- leidinggevende: verantwoordelijk goed verloop reguliere werking
- programmameider: verantwoordelijk voor realisatie actieplan (incl. alle onderliggende acties)
- regisserend directeur: verantwoordelijk realisatie beleidsdoelstelling (incl. alle onderliggende actieplannen en acties)



Tijdens het formuleren van doelstellingen worden ineens ook de indicatoren vastgelegd die de monitoring concreet maken:

- Effect-indicatoren (niveau beleidsdoelstelling)
- Resultaatsindicatoren (niveau actieplan en actie)

Daarnaast maken we ook gebruik van releases. Bij een release staat de deadline centraal. Een release bestaat in verschillende vormen:


- een tussentijds resultaat dat betekenisvol is voor de interne en/of externe klant en bijgevolg een concrete verandering voor de klant inhoudt. Met andere woorden, de situatie, (fysieke) omgeving of interactie met de stad verandert voor de klant;
- een evenement met bovenlokale uitstraling;
- een "juichmoment" waarmee we als stad willen uitpakken (bv. ontvangen van een erkenning, bereiken van een bepaalde doelwaarde).

Voor projecten worden er geen aparte indicatoren geformuleerd. De status van het project (op schema, niet op schema, ...) is voldoende.

Indien gewenst kan een leidinggevende "procesindicatoren" formuleren en koppelen aan zijn reguliere werken.


Alles wat we hier nu hebben opgesomd wordt beheerd in ORBA.

### Rollen in ORBA




1. Eigenaar indicatoren
2. Projectleiders
3. Eigenaar sleutelwesties
4. Eigenaar release

5. Rol kwaliteitsbewaker

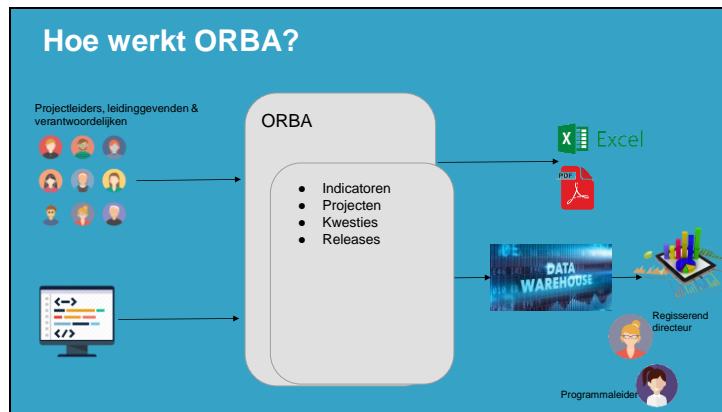


6. Rol beheerder



Overzicht van rollen in ORBA





ORBA is een release-tool

- waar release kunnen worden aangemaakt, bewerkt, geschrapt, ...
- waar releases gekoppeld moeten worden aan doelstellingen en eigen groeperingen
- waar er manueel gerapporteerd kan worden op releases
- waar nieuwe releases in bulk kunnen worden opgeladen via excel

ORBA is een projectmanagement-tool:

- waar verschillende types van projecten kunnen worden aangemaakt, bewerkt
- waar complexe en eenvoudige planningen kunnen worden aangemaakt
- waar projectleider kan rapporteren over zijn project(en)
- waar nieuwe projecten in bulk kunnen worden opgeladen via excel

ORBA is een kwestie management-tool

- elke verantwoordelijke van een indicator, release of project kan een kwestie aanmaken wanneer er iets verkeerd loopt.
- elke verantwoordelijke kan een kwestie aanmaken (los van indicator, release of project) en rapporteren over de kwestie

Projectleiders, leidinggevende en verantwoordelijken beheren manueel hun indicatoren, projecten, ...

Indien gewenst en data is beschikbaar voor automatisatie worden waarden opgeladen.

Vanuit de huidige ORBA kan je excel-overzichten en PDF's trekken.

In de situatie van de stad Antwerpen is ORBA ook gekoppeld met onze datawarehouse. Deze zetten we in voor specifieke overzichtsrapporten.

Dia 10

**Van:** [SC@stad.antwerpen.be](mailto:SC@stad.antwerpen.be) [<mailto:SC@stad.antwerpen.be>]  
**Verzonden:** maandag 9 oktober 2017 10:29  
**Aan:** Tom Weber  
**Onderwerp:** ORBA: Kwartaalrapportering 2017 Q3

Beste collega,

Op 2 oktober ging de kwartaalrapportering 2017 kwartaal 3 van start.

Onderstaande acties staan nog open in ORBA:





- 4 ontbrekende registratie(s) voor de actieve kwartaalrapportering

Link naar de toepassing: <http://orba.antwerpen.be>

Indien je vragen hebt omtrent deze mail kan je altijd de strategisch medewerker van je entiteit contacteren.

Vriendelijke groeten,

Voorbeeld van automatische mailing die vertrekt naar alle verantwoordelijken bij de start van een rapportering

-  Hoe werkt een projectleider met ORBA?
-  Hoe gebruikt een verantwoordelijke voor een indicator ORBA?
-  Rapporteren over een release
-  Wat kan een programmaleider nu uit ORBA halen?

Overzicht van verschillende live demo's

## Samenvatting

registratie- en planningsinstrument voor opvolging van:

- realisatiegraad doelstellingen
- kritieke bijdrage reguliere werking

Principes:

- gebruiker centraal
- beperken registratielasten
- verantwoordelijkheden op juiste niveau
- transparantie en vertrouwen
- automatiseren waar mogelijk & wenselijk

### **Gebruiker staat centraal:**

•De toepassing herkent je als gebruiker. Elke verantwoordelijke krijgt standaard enkel zijn/haar indicatoren, projecten, ... te zien. Het systeem weet welke rol je hebt en welke acties je nog moet ondernemen om de kwartaalrapportering tot een goed einde te brengen.

•Aandacht voor performantie.

•Standaard wordt enkel de voor hem/haar relevante informatie weergegeven;

•Bij het ontwerpen van ORBA als systeem werd er steeds stilgestaan hoe de gebruiker zijn scherm leest en interpreteert. Alle knoppen en functies worden op een zo logisch en uniforme manier weergegeven. Een ander voorbeeld zijn de detailschermen die opgeroepen kunnen worden. Deze worden in het bestaande scherm geopend zodat je nooit opnieuw naar start wordt gestuurd.

### **Rapporteringlasten worden tot een minimum beperkt:**

•Bij de start van elke kwartaalrapportering krijgt de gebruiker een mail (die automatisch door ORBA wordt gegenereerd) met de nog voor hem/haar uit te voeren acties. In deze mail zit tevens de link naar ORBA geïntegreerd.

•Dezelfde "nog uit te voeren acties" worden ook in het startscherm van ORBA centraal weergegeven. Met 1 muisklik krijgt de gebruiker dus een overzicht van enkel die indicatoren, projecten, ... waarvoor zij/hij nog acties moet ondernemen.

### **Verantwoordelijkheden worden gelegd waar ze opgenomen moeten worden:**

ORBA is een licentievrije toepassing. Hierdoor kan een groot doelpubliek worden aangesproken en vermijden we een systeem waar slechts enkele individuen verantwoordelijk worden gesteld voor het manueel ingeven van rapporteringsgegevens.

### **Transparantie en vertrouwen**

ORBA heeft een eenvoudig maar effectief beveiligingssysteem:

•Elke stedelijke medewerker kan (met uitzondering van interne projecten en resoluties) alle ORBA gegevens raadplegen en exporteren naar Excel.

•Om schrijfrechten in ORBA te verkrijgen, dient er eerst een aanvraag ingediend te worden. Deze wordt goedgekeurd door de beheerders van ORBA. In deze toegangsaanvraag wordt ineens het gewenste profiel voor de gebruiker aangevraagd (gebruiker; strategisch medewerker/kwaliteitsbewaker; beheerder). Dit profiel bepaalt tot welke functionaliteiten de gebruiker al dan niet toegang heeft.

•Technisch gezien kan elke gebruiker de waarden van een andere indicator overschrijven, ook al is deze geen eigenaar van de indicator. Dit is een bewuste keuze geweest. Een uitgebreide security vraagt een uitgebreid beheer en heeft een enorme impact op de performantie. Om toch controle te hebben, werken we met:

•een uitgebreide logging van alle transacties.

- Tevens ziet de persoon standaard enkel zijn eigen indicatoren. Wenst men andere indicatoren te zien, moet men specifieke zoekopdrachten lanceren.
- Elke inhoudelijk wijziging van een indicator dient gevalideerd te worden door de kwaliteitsbewaker;

**Automatiseren waar automatisatie mogelijk is:**

- Waar waarden van indicatoren automatisch kunnen worden opgeladen, wordt er een automatisch oplaadproces voorzien.
- Kwaliteitsbewakers hebben toegang tot automatisch en real time rapporten die uitspraken doen over de volledigheid en kwaliteit van hun rapportering, indicatoren, projecten, ...



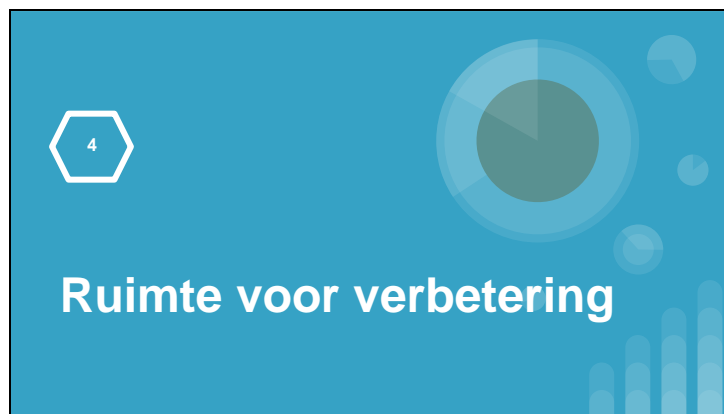
## **Gebruik ORBA binnen de groep Antwerpen**











### Resultaten bevraging huidige ORBA

<ul style="list-style-type: none"><li>+ Herkenning gebruiker (rol &amp; eigenaarschap)</li><li>+ Eenvoud en consistentie</li><li>+ Performantie gemiddelde gebruiker</li><li>+ Intuïtief gebruik bij registratie</li><li>+ "Te ondernemen acties"</li><li>+ Mogelijkheid automatisatie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Minder intuïtief voor ander gebruik</li><li>- Schermweergave past onvoldoende aan voor rollen of type eigenaarschap</li><li>- Verouderde programmering</li><li>- Huidige exportmogelijkheden onvoldoende</li></ul>
--	--

➔ tijd voor ORBA 2.0

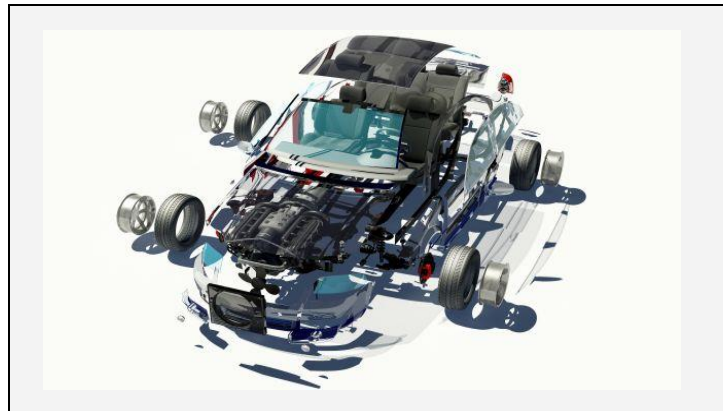
Resultaten algemene gebruikersbevraging en focusgesprekken kwaliteitsbewakers



5

**ORBA 2.0**  
Wat gaan we anders doen?

Dia 19

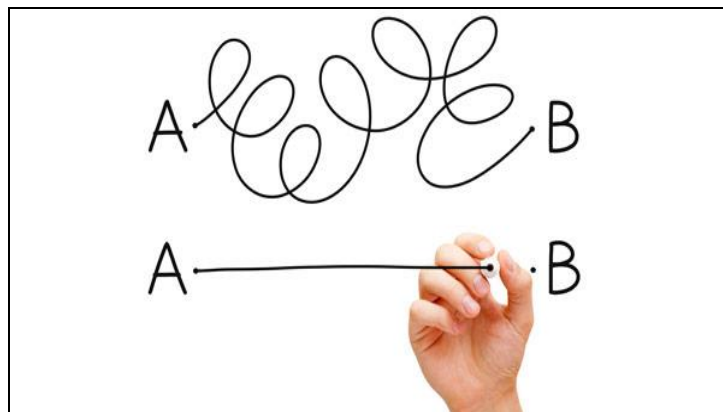


Het principe van ORBA blijft hetzelfde. We zorgen er gewoon voor dat achterliggende code volledig up to date en beschreven is.

Dia 20



Aandacht voor gebruikerservaring  
Ondersteuning door user experience



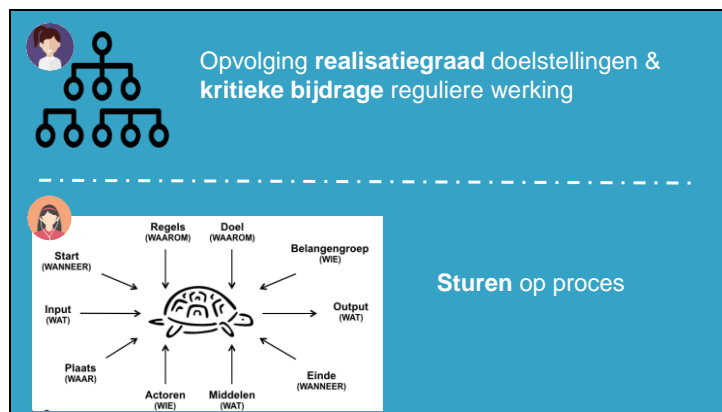
Het gebruik van ORBA zo eenvoudig mogelijk maken.  
Alle overbodige regels, regels die niet worden gebruikt, ... worden niet mee overgenomen in ORBA 2.0

Dia 22



Gebruik van persoonlijke “knipperlichten” die eenvoudig aangeven wanneer:

- er iets dreigt mis te lopen
- wanneer er actie moet ondernomen worden



Eén van de valkuilen van de huidige ORBA is dat een beleidsdoelstelling te veel indicatoren bevat zodat het overzicht weg is.

=> onderscheid tussen

- indicatoren voor de opvolging van doelstellingen
- indicatoren voor leidinggevendens zodat ze kunnen sturen op hun proces





Dia 25



Sandbox-principe

Opzetten van een “proef-omgeving” waarin projecten, -indicatoren, ... “ tijdelijk kunnen worden gedefinieerd.



Aanbieden van betere overzichten voor verantwoordelijken van doelstellingen zodat ze meer grip hebben op de kwaliteit van de rapportering



6

**Principe overdracht  
ORBA**

The slide features a blue background with several graphical elements: a white hexagon containing the number '6' in the upper left; a pie chart with a dark grey segment in the upper right; and a bar chart with four vertical bars of varying heights in the lower right. The text 'Principe overdracht ORBA' is displayed in white, bold font in the center-left area.

