

Dienst Stadstoezicht houdt Amsterdam 'schoon, heel en veilig' met QlikView

“ De combinatie van eenvoud en flexibiliteit die het pakket biedt, is uniek. Normaal gesproken is dat een contradictie, maar bij QlikView is dat niet het geval. ”

Jurgen Vernimmen, Planning & Control, Dienst Stadstoezicht (Amsterdam)

De Dienst Stadstoezicht, een zelfstandige dienst van de Gemeente Amsterdam, levert - in opdracht van onder andere de stadsdelen - een bijdrage aan een schone, veilige en bereikbare stad. De dienst voert het parkeerbeleid uit, houdt toezicht op de openbare ruimte en biedt milieudiensten aan. Stadstoezicht is een innovatieve organisatie die zich met zijn geavanceerde technische infrastructuur en uitgebreide databases steeds meer ontwikkelt tot een kennis- en adviescentrum voor de gehele stad. Bij de dienst werken circa zevenhonderd mensen.



Felle concurrentie

Een belangrijke taak van Stadstoezicht is de uitvoering van het parkeerbeleid. Daarbij heeft de dienst te maken met felle concurrentie. Ook op de andere terreinen waarop de organisatie actief is, zoals toezicht en veiligheid, moet zij opboksen tegen private ondernemingen. Met dat in het achterhoofd besloot Stadstoezicht twee jaar geleden zo veel

mogelijk te automatiseren om zo efficiënt mogelijk te kunnen 'handhaven'. Zo scant de dienst nummerborden van geparkeerde auto's om - via een database - te checken of iemand parkeerrecht heeft, zodat te achterhalen is waar slecht betaald wordt. "Negentig procent van onze omzet is afkomstig van de stadsdelen. Op het terrein van betaald parkeren bedienen wij het overgrote deel van de stad. Alle stadsdelen streven naar een hoge betalingsgraad en beïnvloeding van de mobiliteit. Die bereik je alleen als je nauwgezet controleert op de juiste plek op het juiste moment. En daar kom je alleen achter als je de informatie die je verzameld hebt, opslaat en analyseert," schetst Jurgen Vernimmen van Planning & Control van de Dienst Stadstoezicht.

"Behalve die (zelfontwikkelde) parkeerrechtendatabase hebben wij nog zes andere databases: een bonnenadministratie, eveneens van eigen fabrikaat, een urenregistratiesysteem (SpExpert), een financiële administratie (Exact), een bezwarendatabase (CORSA/POST), een stadsbrede personeelsadministratie (Pnet) en een door onszelf gebouwd contractregister, waarin staat welke afspraken met de stadsdelen gemaakt zijn," vervolgt hij. "Al die databases waren tot voor kort niet aan elkaar gekoppeld. Dat schiep veel onduidelijkheid. De eerste vraag die ik, eind 2005, dan ook kreeg was: worden de uren van de mensen voldoende goed geboekt en weggeschreven, om hoeveel uren gaat het, factureren wij volledig

In het kort

Dienst Stadstoezicht

De Dienst Stadstoezicht draagt bij aan een schone, veilige en bereikbare stad.

Sector

Overheid

Afdeling

Parkeren, Toezicht, P&O, Facilitaire Zaken, Planning & Control, Financiën, Dienstverlening

Locatie

Nederland

Uitdagingen

- Het koppelen van gegevens uit zeven verschillende systemen
- Het creëren van een professionele, robuuste omgeving
- Het genereren van inzichtelijke stuurinformatie

Oplossing

De Dienst Stadstoezicht heeft in ongeveer vijftien weken tijd vijftien QlikView-applicaties geïmplementeerd voor 75 medewerkers. Met QlikView kan de dienst nu snel analyses maken van parkeerrechten, betalingsgraden, bonnen, uren, facturen en bezwaren ter verbetering van het bedrijfsresultaat. QlikView Server stelt de organisatie in staat om op een eenvoudige en veilige manier enorme datavolumes te manipuleren en zo up-to-date inzicht te krijgen in de bedrijfsprestaties.

Voordelen

- Combineert eenvoud en flexibiliteit met gebruiksgemak
- Bespaart operationeel administratief personeel
- Verbetert het concurrentievermogen
- Maakt de dienst tot kennis- en adviescentrum voor de gehele stad

Bronsystemen

Applicatie: MS Excel, MS Access
DW/BI: SQL Database (zelfbouw)
Database: CORSA/POST, Exact, Pnet, SpExpert, zelfbouw (3)
Hardware: IBM-server, virtueel gedeelte met VMware ESX3.0 (QlikView)

Gemeente Amsterdam
Dienst Stadstoezicht

en correct en worden die facturen tijdig voldaan? Een hele keten.”

Verademing

Met behulp van Excel en Access hebben Vernimmen en zijn collega's dat stapje voor stapje in kaart gebracht. “Dat was lastig omdat sommige bestanden nogal groot waren, waardoor het nauwelijks meer te behappen viel. Op een gegeven ogenblik hadden we weliswaar rapporten die klopten, maar die kwamen tot stand in een ‘Mickey Mouse-omgeving’. Om een professionelere omgeving te creëren, zijn we medio 2006 begonnen een datawarehouse, een centrale database, op te tuigen waarin alle gegevens aan elkaar gekoppeld waren. In december 2006 moest ik een proof of concept presenteren aan de directie. Daarbij bleek dat de directie niet zozeer geïnteresseerd was in data uit die database, maar vooral in informatie. En die slag, van data naar informatie, had ik onderschat. De directie wilde bijvoorbeeld tijdig weten of een afgesproken betalingsgraad gerealiseerd was. En dat viel ook met ons datawarehouse niet één, twee, drie aan te tonen.”

“Om dat probleem op te lossen, heb ik vervolgens twee rapportagetools bekeken die de dienst al in huis had: Crystal Reports en Inforay. Beide schoten echter op onderdelen tekort. Ik moest mijn oplossing op een dinsdag presenteren en de donderdag ervoor had ik nog niks. Op advies van een collega heb ik toen een vijftiendaagse proefversie van QlikView gedownload. In anderhalf uur tijd had ik mijn eerste rapportage af. Een verademing! En die rapportage zag er zo goed uit dat ik die ook nog eens gemakkelijk aan de directie kon ‘verkopen’. Om zeker van onze zaak te zijn, hebben we daarna nog wel twee andere pak-

ketten onderzocht: Cognos en Business Objects. Maar geen enkel pakket bood de combinatie van eenvoud en flexibiliteit die QlikView bood en geen pakket betrok zo makkelijk gegevens uit zo veel databases als QlikView deed. Omdat de pakketten elkaar qua prijs niet ontliepen, was de keus snel gemaakt.”

Buiten kantooruren

Begin 2007 kocht Stadstoezicht het standaardpakket van QlikView, plus een flink aantal extra licenties, onder andere om de controllers in de gelegenheid te stellen zelf rapporten te maken. In totaal werken er nu zo'n 75 mensen met QlikView, waaronder veertig teamleiders, vijf controllers en één enterpriser. De andere gebruikers zijn directieleden en middenmanagers van de zes afdelingen: Parkeren, Toezicht, P&O, Facilitaire Zaken, Planning & Control, Financiën en Dienstverlening. “De enige externe gebruiker is vooralsnog onze accountant die ook analyses met QlikView maakt,” zegt Vernimmen. “Bij elkaar hebben we nu vijftien applicaties met QlikView gebouwd. Daarmee meten we prestatie-indicatoren als de betalingsgraad, de prestatie per team, het ziekteverzuim enzovoort.”

QlikView betreft alle gegevens uit het datawarehouse, dat ze op zijn beurt weer verzamelt uit de zes bronsystemen. Dat gebeurt buiten kantooruren. 's Avonds uploaden de systemen hun gegevens naar het datawarehouse. 's Ochtends zijn al die gegevens verwerkt en staan de rapporten klaar. “Uiteindelijk willen we alles via ons datawarehouse laten lopen. Maar voordat het zover is, kunnen we met QlikView ook gegevens uit andere bronnen ophalen, bronnen die nog niet gekoppeld zijn. Want dat is een groot pre van QlikView: je kunt koppelen wat je maar wilt.”



Fluitje van een cent

Vernimmen: “Grootste voordeel van QlikView is dat iedereen nu rapporten kan maken. Ook de combinatie van eenvoud en flexibiliteit die het pakket biedt, is uniek. Normaal gesproken is dat een contradictie, maar bij QlikView is dat niet het geval. Dankzij die flexibiliteit hebben wij onder meer de mogelijkheid kunnen inbouwen om opmerkingen aan een rapport toe te voegen, een optie die niet standaard in het pakket zit. Verder gebruiken we QlikView ook om facturen te maken. Die facturatie, vroeger een heel gedoe, is nu een fluitje van een cent. Dat is een mooie spin-off.”

QlikView, inclusief het datawarehouse-systeem, levert Stadstoezicht jaarlijks een behoorlijke besparing aan administratieve kosten op. “De tijd die we voorheen nodig hadden om rapporten te maken, besteden we nu aan het analyseren van de beschikbare informatie. Mochten we de papieren rapportages in de toekomst helemaal laten vervallen en onze opdrachtgevers exclusief via QlikView gaan informeren, bijvoorbeeld over onze contractuele verplichtingen of ons parkeervergunningenbeleid, dan verloopt het proces nog efficiënter en is de winst nog groter.”

“ Geen pakket bood de combinatie van eenvoud en flexibiliteit die QlikView bood en geen pakket betrok zo makkelijk gegevens uit zo veel databases als QlikView deed. ”

Jurgen Vernimmen, Planning & Control, Dienst Stadstoezicht