

Consolidatie OBO Service Level Rapportages

Maart 2022



kadaster

Tactische Beheer Organisatie

DISCLAIMERS

1. Bijgaande figuren en teksten komen uit de service level rapportages van de Operationele Beheer Organisaties (OBO's). Het betreft de diensten die de OBO's leveren, los van elkaar.
2. Ketenbeschikbaarheid wordt nog niet gemeten! (staat in planning om dit te realiseren)
3. Niet alle figuren worden verklaard en toegelicht in deze presentatie. Deze toelichting en verklaring is wel beschikbaar. Let op dat figuren niet uit hun context worden gehaald en anders worden geïnterpreteerd.
4. **Stuur bij vragen een mail aan TBO@kadaster.nl**

Inhoud van deze rapportage

Per OBO is maandelijks een uitgebreide service level rapportage beschikbaar. Deze dient om de dienstverlening te verbeteren.

In dit geconsolideerde overzicht staat aangegeven wat de **beschikbaarheid** van de deelsystemen per OBO is geweest en daarnaast de **aantallen vragen/verzoeken** die bij de OBO's zijn binnengekomen.



OBO RWS



Beschikbaarheid dienst Loket en Knooppunt Pre-Productieomgeving OBO RWS

Service item - Omschrijving	Service level afgesproken	Service level gerealiseerd
De dienst is online (m.u.v. onderhoud)	7 x 24 uur	7 X 24 uur
Servicetijd (periode waarin er actief beheer wordt uitgevoerd)	Werkdagen, 9u - 17u	Werkdagen, 9u - 17u
Beschikbaarheid Loket op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5%	99,9%
Beschikbaarheid Knooppunt op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5 %	99,8%



Beschikbaarheid dienst Loket en Knooppunt Productieomgeving OBO RWS

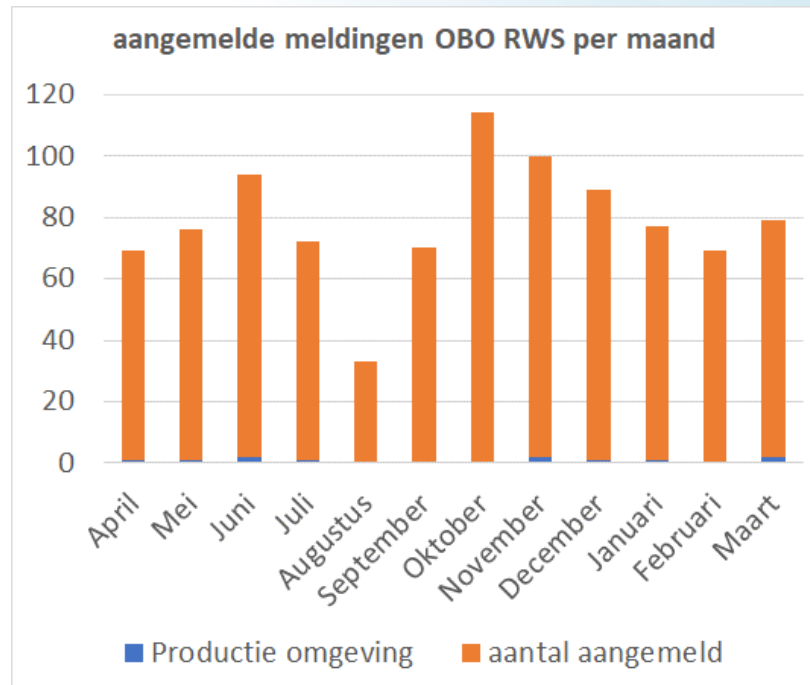
Service item – Omschrijving	Service level afgesproken	Service level gerealiseerd
De dienst is online (m.u.v. onderhoud)	7 x 24 uur	7 X 24 uur
Servicetijd (periode waarin er actief beheer wordt uitgevoerd)	Werkdagen, 9u - 17u	Werkdagen, 9u - 17u
Beschikbaarheid Loket op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5%	99,9%
Beschikbaarheid Knooppunt op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5 %	95,7 %



Beschikbaarheid dienst Loket en Knooppunt DMO-omgeving OBO RWS

Service item - Omschrijving	Service level afgesproken	Service level gerealiseerd
De dienst is online (m.u.v. onderhoud)	7 x 24 uur	7 X 24 uur
Servicetijd (periode waarin er actief beheer wordt uitgevoerd)	Werkdagen, 9u - 17u	Werkdagen, 9u - 17u
Beschikbaarheid Loket op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5%	99,7%
Beschikbaarheid Knooppunt op werkdagen gemeten over een tijdspanne van 1 maand	98,5 %	99,7%

Verdeling meldingen OBO RWS





Prio 1 incidenten OBO RWS

- Er heeft zich in de maand maart 2 meldingen voorgedaan met 'prioriteit 1'
 - Er is op 4 maart een Prio-1 verstoring geweest. IAM-postgres was gecrasht, waardoor inloggen op de PRE-omgeving niet mogelijk was. Duur verstoring: 23 minuten
 - Er is op 22 maart een Prio-1 verstoring geweest. De knop Aanvragen op de PRE omgeving geeft een foutmelding: Technische storing. Duur verstoring: ca. 3 uur



OBO Kadaster

Aantal meldingen met oplostijd OBO Kadaster

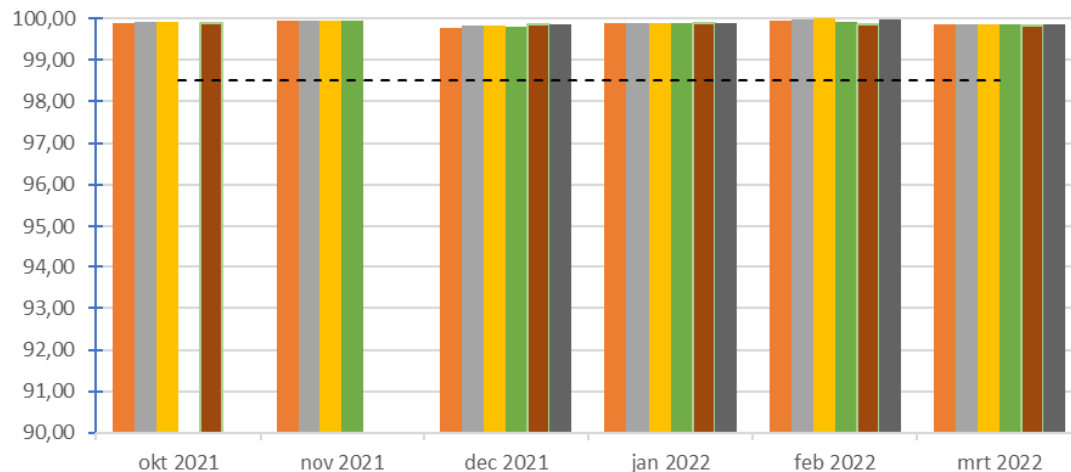
Maand	2022-03			
aantal Tickets	opgelost: ▾			
categorie ▾	op tijd	te laat	nog in behandeling	totaal
Ik heb een verstoring		1		1
OZON		1		1
Ik heb een vraag	34	4	3	41
Catalogus	2			2
OBO (niet Kadaster)	1			1
Overbruggingsfunctie (IHR)	1			1
OZON	18		1	19
Viewer Regels op de Kaart	11	3	2	16
Monitoring	1	1		2
totaal	34	5	3	42



Beschikbaarheid productieomgeving

OBO Kadaster

Ozon

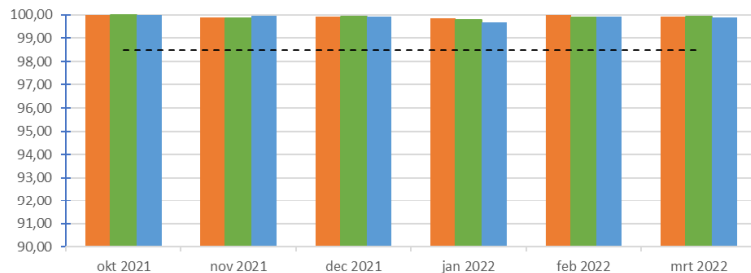


	okt 2021	nov 2021	dec 2021	jan 2022	feb 2022	mrt 2022
Geometrie valideren v1 (%)	99,89	99,93	99,77	99,88	99,93	99,84
OW valideren v1 (%)	99,90	99,95	99,82	99,89	99,98	99,86
OD opvragen generiek v5 (%)	99,90	99,95	99,82	99,89	99,99	99,85
OD opvragen kaartgericht v6 (%)		99,94	99,79	99,89	99,92	99,86
OD opvragen toepasbaar v6 (%)	99,87		99,86	99,89	99,85	99,82
OD opvragen toepasbaar v7 (%)			99,85	99,89	99,98	99,86
--- Norm (%)	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50



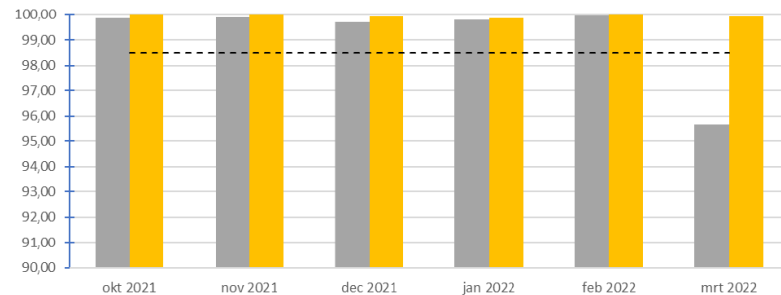
Beschikbaarheid productieomgeving OBO Kadaster

Informatiehuis Ruimte



	okt 2021	nov 2021	dec 2021	jan 2022	feb 2022	mrt 2022
BAG voorinvullen v1 (%)	100,00	99,89	99,94	99,84	100,00	99,93
Bestuurlijke grenzen v2 (%)	100,00	99,84	99,93	99,79	99,89	99,91
RP plannen v4 (%)	100,00	99,95	99,93	99,69	99,91	99,88
Norm (%)	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50

Stelselcatalogus

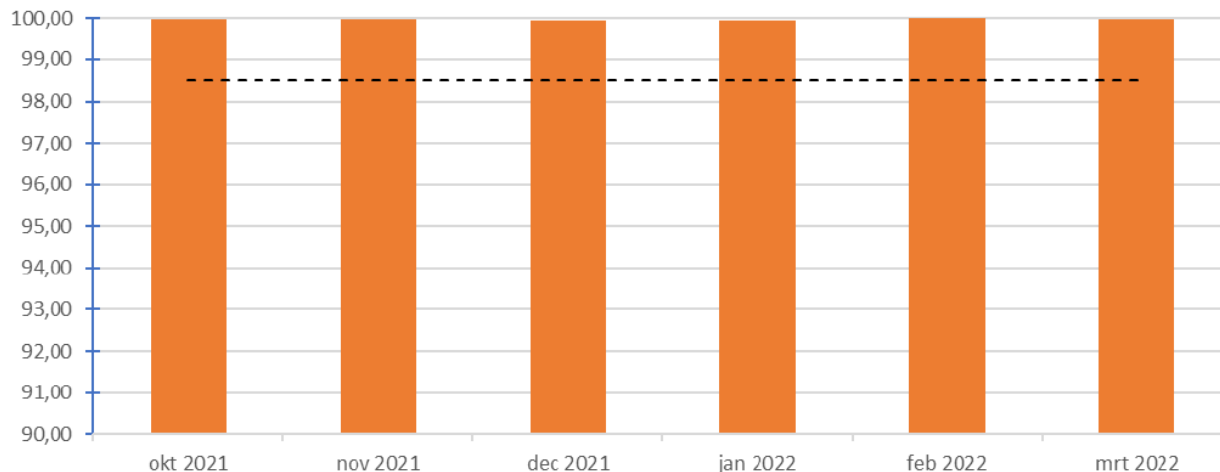


	okt 2021	nov 2021	dec 2021	jan 2022	feb 2022	mrt 2022
Data opvragen v3 (%)	99,87	99,88	99,71	99,79	99,96	95,69
Website v1 (%)	99,99	99,98	99,94	99,86	99,99	99,93
Norm (%)	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50



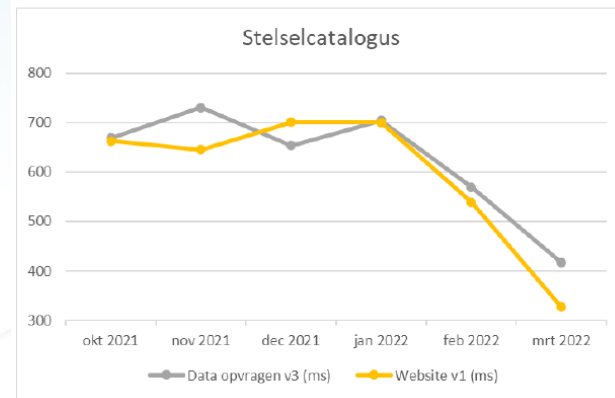
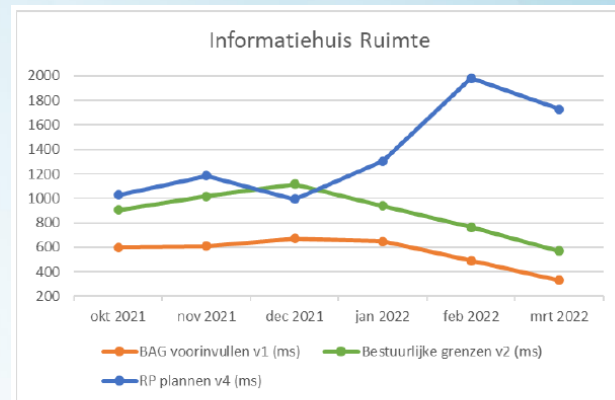
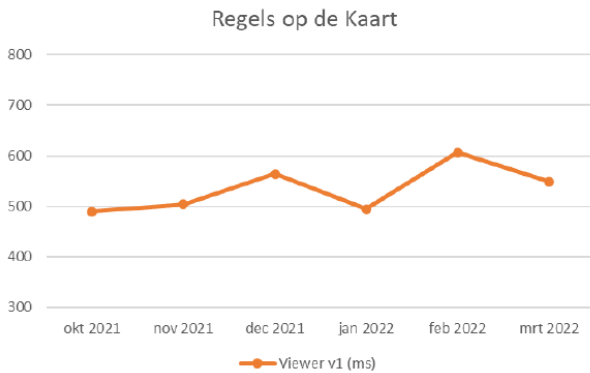
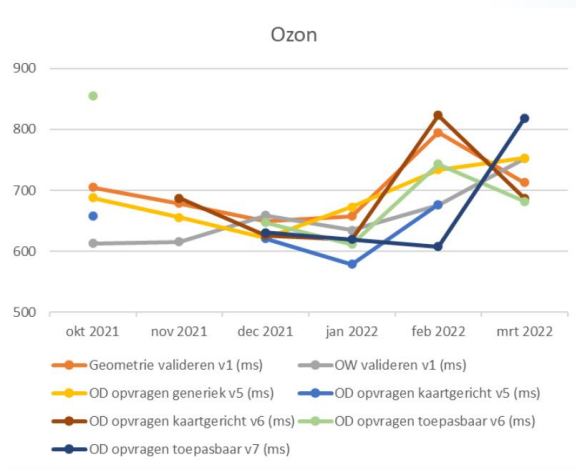
Beschikbaarheid PROductieomgeving

Regels op de Kaart



	okt 2021	nov 2021	dec 2021	jan 2022	feb 2022	mrt 2022
Viewer v1 (%)	99,99	99,98	99,94	99,94	100,00	99,98
Norm (%)	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50	98,50

Reactietijden PROductieomgeving



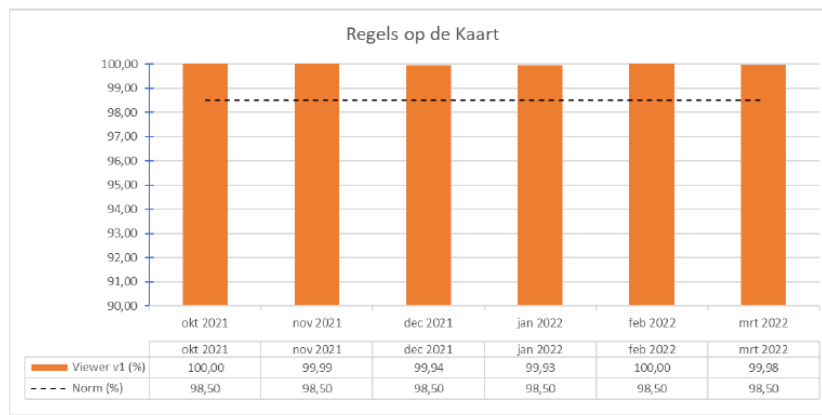
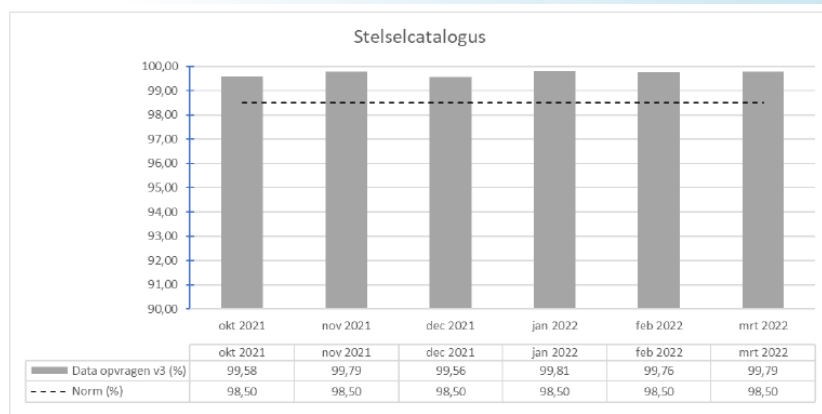


Beschikbaarheid PRE-productieomgeving OBO Kadaster



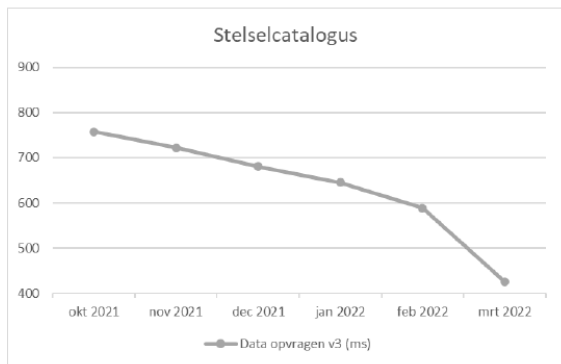
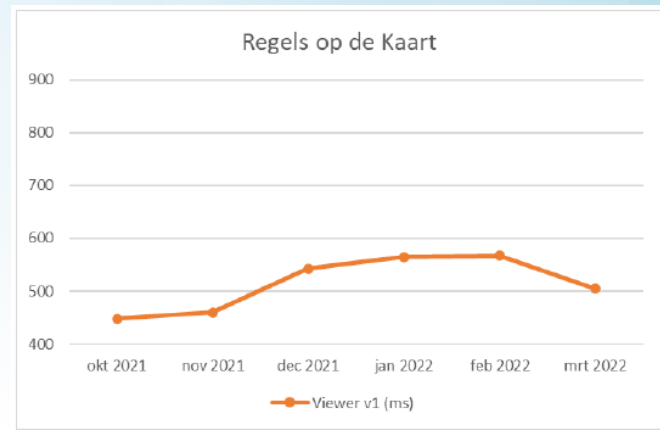
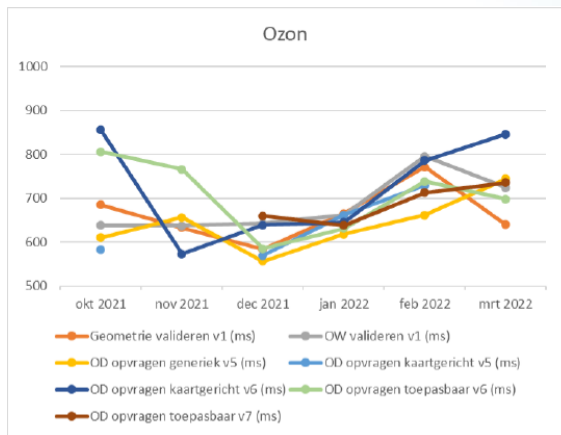


Beschikbaarheid PRE-Productieomgeving OBO Kadaster





Reactietijden PRE-Productieomgeving

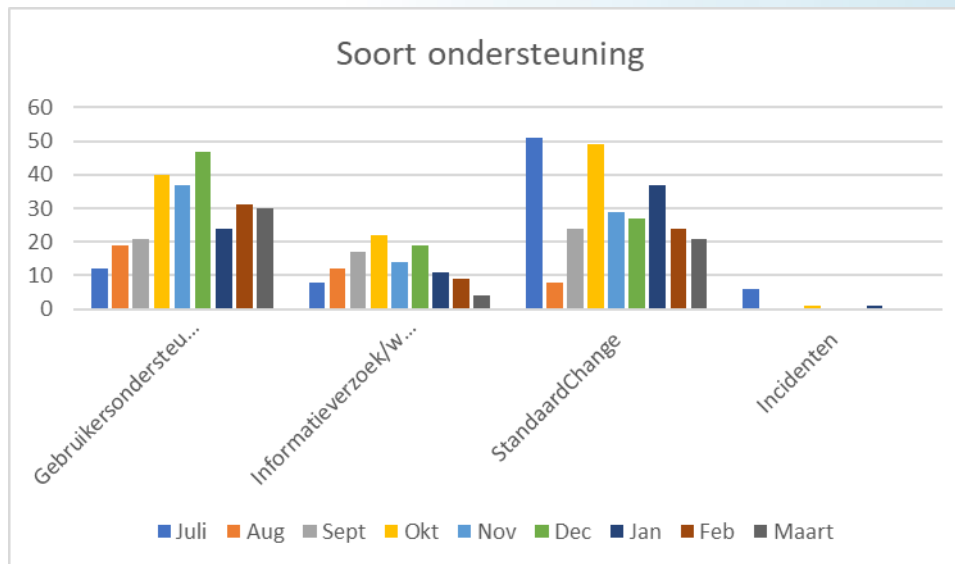




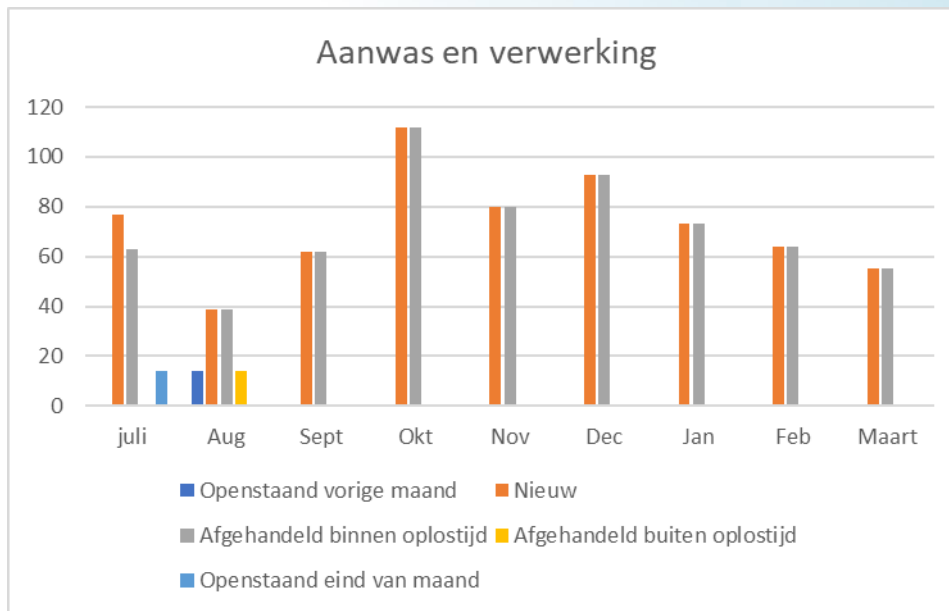
OBO KOOP



Aantal meldingen Bronhouderskoppelvlak (BHKV) KOOP

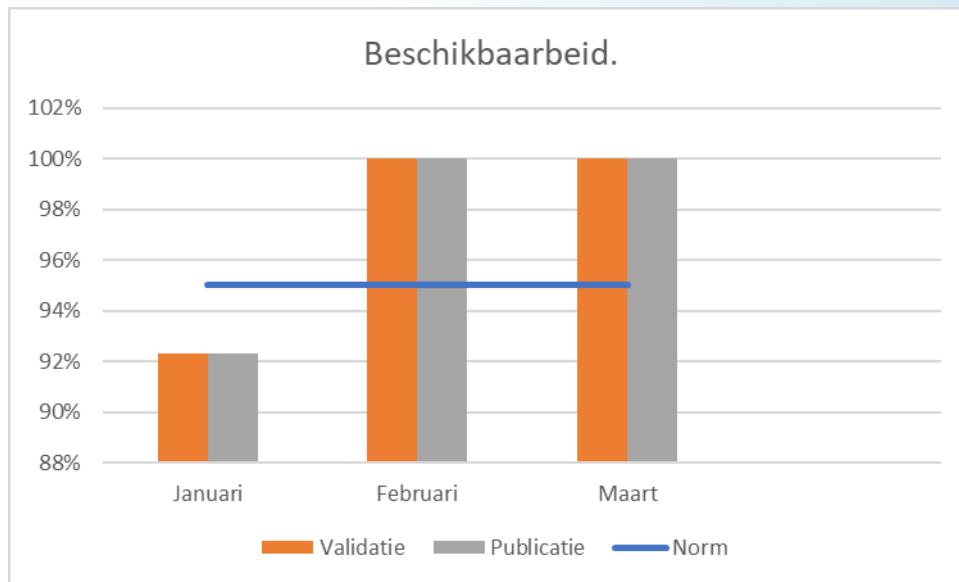


Afhandeling meldingen BHKV



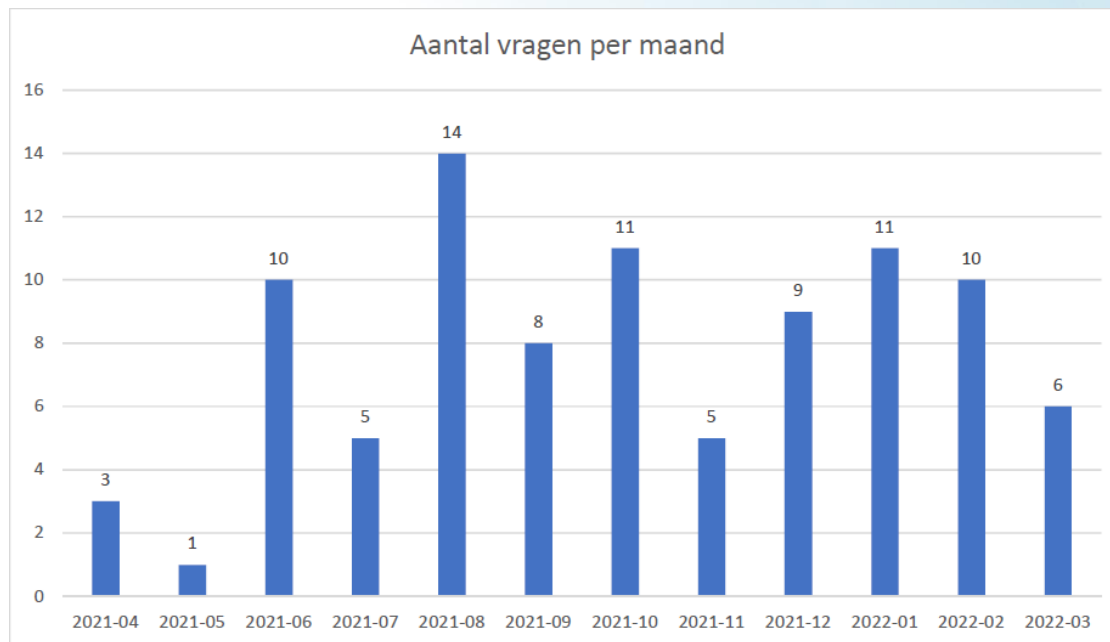
Beschikbaarheid LVBB KOOP

Wordt gemeten vanaf 1-1-2022





Aantallen vragen STOP standaard KOOP



Status changes STOP standaard

Status voortgang lopende issues									
Nr.	2021-11	2021-12	2022-01	2022-02	2022-03	Duur impact analyse (dagen)	Duur CAB akkoord (dagen)	Release-versie STOP	Toelichting
#169						onbekend	onbekend	Rel. B	Implementeren
#186						15	3	Rel. B	Akkoord CAB en TBO
#199						n.v.t.	n.v.t.	Rel. B	Gerealiseerd
#202						onbekend	onbekend	Rel. B	Impact ophalen in keten
#203						n.v.t.	n.v.t.	Rel. B	Niet gestart
#204						onbekend	onbekend	Rel. B	Impact ophalen in keten
#205						n.v.t.	n.v.t.	Rel. N.v.t.	Afgewezen/doorgezet door STOP

Legenda:

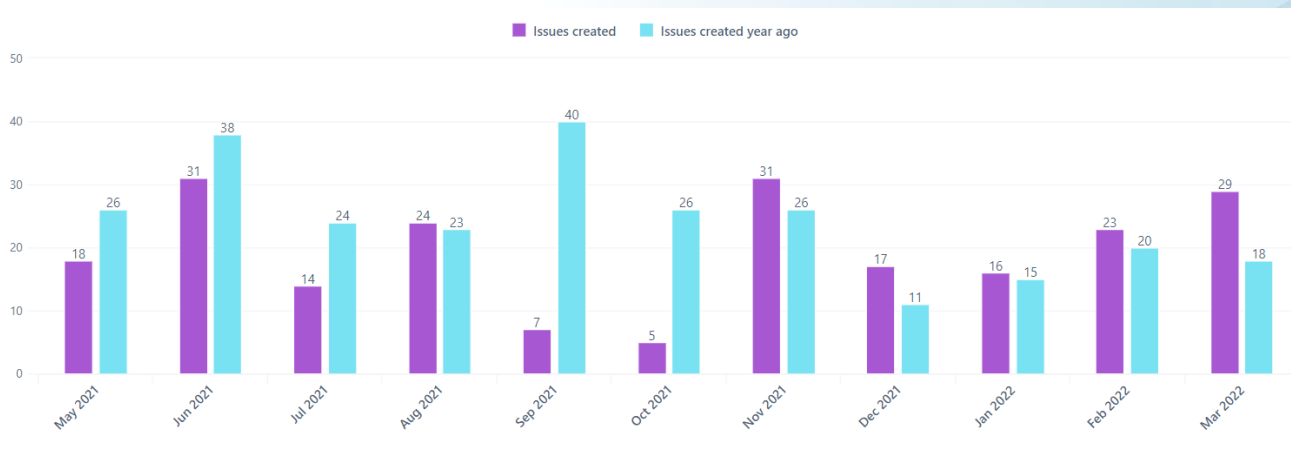
	Niet gestart
	Impact ophalen in keten
	Akkoord CAB
	Akkoord TBO
	Implementeren
	Gerealiseerd
	Uitgeleverd
	Afgewezen/doorgezet door STOP



OBO Geonovum



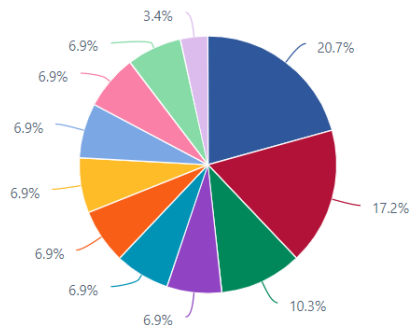
Aantal vragen & wijzigingsverzoeken OBO Geonovum





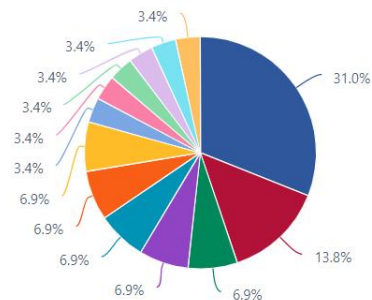
Vraagstellers & Onderwerpen

Issues created: 29



■ Softwareleverancier
 ■ Gemeente
 ■ Intern
 ■ (none)
 ■ Adviesbureau
 ■ Kadaster
 ■ Particulier
 ■ Provincie
 ■ RWS
 ■ Waterschap
 ■ KOOP

Issues created: 29



■ TPOD-Omgevingsplan
 ■ IMOW
 ■ (none)
 ■ CIMOW
 ■ Communicatie
 ■ TPOD-Waterschapsverordening
 ■ Waardelijst
 ■ Overig
 ■ STOP
 ■ TPOD-Generiek
 ■ TPOD-Omgevingsverordening
 ■ Validatie
 ■ Wegwijzer



InformatiePunt Leefomgeving

Beschikbaarheid website	99,8% op werkdagen 8:00-18:00		✓		
Publiceren informatie over storingsmeldingen	Binnen 4 uur		✓		
Kwantitatief gebruikersonderzoek	Algemene waardering > 5		nvt	gepland begin 2e en eind 3e kwartaal	
Kwalitatief gebruikersonderzoek			nvt	gepland eind 2e, begin 3e kwartaal	
Analyse feedback website			✓	Feedback wordt maandelijks bekeken en bij signalen direct opgepakt.	
Voldoen aan toegankelijkheidsrichtlijnen.	Continue		✓		
Streven steeds dichterbij Status A	Minimaal Status B		B		

Helpdesk	Servicelevel	mrt	opm	(verbeter)actie	status (verbeter)actie
Beschikbaarheid helpdesk (webformulier)	24/7		✓	Beschikbaarheid webformulier 24/7 kan eigenlijk niet als de beschikbaarheid van de website onder de 100% mag zitten. De kans dat het formulier niet beschikbaar is en de rest van de website wel is zeer klein.	Naast de SLA van 24/7 ook een KPI toevoegen (gelijk aan beschikbaarheid website)
Beschikbaarheid helpdesk (telefonisch)	werkdagen 9:00-17:00		99%	Er zijn geen omvangrijke storingen geweest waardoor de klant ons niet heeft kunnen bereiken. Wel hebben kort nog een paar problemen rondom wegvallen gespeeld.	
Afhandelingstijd Omgevingswet-vragen	80% < 5 werkdagen		78%	<i>Vanaf deze maand kijken we naar categorie ipv behandelingsgroep. Het verschil is minimaal (enkele procenten), maar de selectie is wel zuiverder.</i> In maart hebben administratieve correcties plaatsgevonden (n.a.v. dashboard voor vakgroepcoördinatoren): Enkele vragen die nog onterecht open stonden zijn afgerond.	OW-Behandelaarsgroepen handelen soms ook niet-OW vragen af. Door te selecteren op basis van categorie, kijken we alleen naar Omgevingswet-vragen.
Afhandelingstijd DSO-vragen	80% < 2 werkdagen		55%	<i>Vanaf deze maand kijken we naar categorie ipv behandelingsgroep. Het verschil is minimaal (enkele procenten), maar de selectie is wel zuiverder.</i> IPLO-DSO 80% OBO's en BZK 32% TBO 40%	is bekend
Incidenten DSO doorzetten	Binnen 1 uur				
Vragen DSO doorzetten naar TBO/OBO	Binnen 4 uur				
Klanttevredenheid onderzoek helpdesk (KTO)	gemiddeld 6		7,5		

Klachtenmeldpunt	Servicelevel	mrt	opm	(verbeter)actie	status (verbeter)actie
Doorzetten klachten (signalen) over Omgevingswet: wetgever/inhoudelijke beleidsdepartement	Binnen 2 werkdagen		✓	Procedure gereed. Alternatieve werkwijze gevonden voor inladen van webformulieren. Formulier gaat komende maand online.	
Doorzetten klachten (signalen) over DSO-LV en OBO: TBO	Binnen 2 werkdagen				
Ontvangstbevestiging klacht	Binnen 2 werkdagen		✓	geregeld via procedure	