

Programmaplan Dienstverlening 2024-2027

Uitvoeringsprogramma visie Dienstverlening
gemeente Veldhoven

Ambtelijk opdrachtgever: Dagmar van Deurzen

Samenstellers: Irene van Riet, Ad van Dijck (Telengy)

Versie: Concept, februari 2024

PROGRAMMAPLAN DIENSTVERLENING VELDHOVEN 2024-2027

Inleiding

In opdracht van de gemeenteraad is een visie Dienstverlening 2024-2027 opgesteld waarin de ambities van de gemeente op het terrein van haar dienstverlening zijn weergegeven. Het is de stip naar 2027 waar de gemeente met haar dienstverlening aan inwoners en ondernemers naar toe wil groeien. Ondanks de huidige klantgerichte inzet van de gemeentelijk organisatie en de vele verbeteringen die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd wil de gemeente haar dienstverlening nog verder verbeteren. Nog beter passend bij de digitale leefwereld van de hedendaagse maatschappij. Een dienstverlening waarin de begrippen 'participatie' - het samen met de inwoners inrichten van de gemeentelijk ondersteuning en activiteiten - en 'inclusie' - geschikt voor iedereen - goed zijn ingevuld.

Het programmaplan geeft de verbeteringen weer die de gemeente de komende jaren gaat oppakken om ambities te bereiken. Daarvoor is het nodig te weten waar we nu staan met onze dienstverlening en wat onze verbeter- en koesterpunten zijn. Die verbeterpunten en koesterpunten zijn door middel van vele interviews aangedragen door inwoners, ondernemers, medewerkers die dagelijks met dienstverlening bezig zijn,, belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners. De verbeterpunten zijn vastgelegd in het document 'Status Dienstverlening gemeente Veldhoven'.

Het verschil tussen de huidige situatie met knelpunten en verbeterpunten enerzijds en de ambities in de visie anderzijds geeft aan wat er de komende jaren opgepakt moeten worden voor de verdere verbetering van de dienstverlening. Een uitvoeringsprogramma met daarin de op te pakken acties en projecten die de verbetering waar kunnen maken. Het zijn de ontwikkelsporen waar de gemeente mee aan de slag gaat. Zowel op strategisch, tactisch als operationeel vlak.

De uitvoering zal op programmatische wijze worden opgepakt binnen het 'Programma Dienstverlening 2024-2027'. De programmatische aanpak zorgt voor continue aansturing en bewaking op voortgang, een rapportage aan MT en bestuur en een financiële bewaking. Resultaten worden gemeten en gecommuniceerd met de organisatie, het bestuur, de inwoners, belanggroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners.

De programmatische aanpak zorgt er ook voor dat de vele verbeterinitiatieven niet ten onder gaan aan de dagelijkse werkdruk.

Het programma is er ook verantwoordelijk voor dat de resultaten worden geborgd in de organisatie. Dat doorgevoerde verbeteringen blijvend worden opgepakt in de uitvoering.

Het programmaplan geeft voor de acties en projecten een indicatie van de kosten en een gewenste start- en doorlooptijd. Dit zijn slechts grove indicaties. Bij de meer gedetailleerde uitwerking van de acties en projecten later kunnen pas meer nauwkeurige berekeningen en planningen worden gemaakt. Dan worden diepteonderzoeken gedaan. Wat betreft de planning kan op dat moment nauwkeuriger worden bepaald wat de benodigde inspanningen en startmomenten zijn. Die zijn afhankelijk van de gewenste prioriteiten op dat moment, het verandervermogen van de organisatie en de druk van andere lopende activiteiten. Het plan heeft een eerste indicatie over de eerste twee jaren gegeven, maar is in werkelijkheid een tijdspad van minimaal vier of zelfs meer jaren. De spreiding over meerdere jaren is ook een belangrijk instrument om de veranderslag behapbaar te maken voor de organisatie.

Programmastrategie

Een zorgpunt is de extra belasting voor de organisatie die de uitvoering van zo'n omvangrijk verbeterprogramma met zich meebrengt. Een zware opgave voor een organisatie die nu al op vele fronten te kampen heeft met een te hoge werkdruk. Een werkdruk die een van de oorzaken is van de huidige haperingen in de dienstverlening.

Zoals reeds aangegeven is het 'programmatische' oppakken van de verbeteropgave al een strategie om de opgave niet te laten verzanden in de bestaande werkdruk. Daarnaast is het van belang om binnen het programma een doordachte programmastrategie te volgen. De volgende punten worden daarvoor geadviseerd:

- *Prioriteit geven aan projecten die met geringe inspanning (veel) verbetering geven.*
Door vooraan in het programma te starten met projecten en acties die direct winst geven in de taakuitvoering kan snel werkdrukvermindering worden gecreëerd. Als we bijvoorbeeld als eerste een goede bereikbaarheid van de vakmensen door collega's organiseren besparen we substantieel veel tijd doordat we niet herhaald en langdurig hoeven te zoeken of veel tijd verliezen met moeizame terugbelacties. Naast werkdruk vermindering biedt dit ook direct winst in de dienstverlening voor de inwoners. Het programma heeft meerdere van deze snelle verbeteringen.
- *Verdeel de uitvoering in kleine behapbare brokken*
De programmatische aanpak zorgt ervoor dat het programma en de projecten steeds geknipt worden in behapbare brokken. Geen omvangrijke en complexe trajecten, die makkelijk vastlopen, maar steeds kleine stapjes die zo sneller tot resultaat en winst leiden (in werkdruk en in dienstverlening).
- *Stuur met overwogen go/nogo-besluiten.*
Voordat wordt gestart met een nieuw project wordt een zorgvuldige go/nogo-besluit gemaakt. Daarin worden meerdere besluitvormingsaspecten meegenomen zoals bijvoorbeeld prioriteit, belasting voor de organisatie en de belastbaarheid van de organisatie op dat moment, winst in dienstverlening en/of bedrijfsvoering en bestuurlijke c.q. maatschappelijk druk. De go/nogo-besluiten kunnen ook worden gemaakt tussen de behapbare brokken waarbij dan ook de beoordeling van het daarvoor geleverde resultaat wordt meegenomen als factor.
- *Stuur flexibel op haalbaarheid.*
Durf te veranderen. Als op enige moment de omstandigheden in de organisatie of maatschappij zo veranderen dat het beter is om prioriteit aan andere taken te geven of lopende trajecten te stoppen, dan is er door de programmatische aanpak de ruimte en steun om dat te doen.
- *Spreiding van doorlooptijd als stuurinstrument.*
Het programmaplan geeft een eerste indicatie van het moment waarop taken en projecten zouden kunnen starten. Deze zijn echter niet voorwaardelijk. De doorlooptijd van het programma is ingeschat op ongeveer vier jaren, maar afhankelijk van het verandervermogen van de organisatie in enig jaar, de mee- en tegenvallers in de uitvoering, ontwikkelingen die nieuwe verbeterpunten en projecten doen opkomen en/of meer of minder financiële middelen op enige moment. Het programmaplan is daarom geen statisch maar een dynamisch plan waarvan zowel de inhoud en de doorlooptijd jaarlijks kunnen wijzigen. Aanzienlijke veranderingen zullen steeds gepaard gaan met weloverwogen besluitvorming op managementniveau en waar nodig ook op bestuurlijk niveau.
Ook het tijdstip van oplevering is geen voorwaardelijkheid. Sturing op kwaliteit, zorgvuldigheid is belangrijker dan op tijd.

Participatiestrategie

De gemeente Veldhoven hecht grote waarde aan participatie van inwoners en ondernemers bij het maken van beleid en plannen.

Voor de situatiebeschrijving 2023, het programmaplan en de visie is middels diepte-interviews input opgehaald bij inwoners en ondernemers, medewerkers met veel klantcontact, met andere adviseurs uit diverse beleidsterreinen, met belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners, die vanuit de dagelijkse praktijk ervaren waar knelpunten en behoeften van de inwoners liggen. Die gesprekken hebben veel kwalitatieve inbreng gegeven en waren gezien de tijdsdruk op de visie de meest optimale methode om participatie toe te passen.

Daarbij is wel besloten om tijdens de uitvoering van het verbeterprogramma wel intensiever de participatie toe te passen. Door bijvoorbeeld de methodiek 'klantreizen' in te zetten bij het optimaliseren van dienstverleningsprocessen laten we de inwoners participeren bij het klantgericht herinrichten van processen. Ook met het invoeren van samenwerkingsinstrumenten zal dit intensieve overleg plaats vinden. Het programma stuurt op deze participatie.

Communicatiestrategie

Bij het programma hoort een communicatiestrategie die moet borgen dat tijdig en met regelmatig wordt gecommuniceerd met de inwoners, de eigen organisatie, bestuur en samenwerkingspartners over de voortgang en resultaten van het programma. Daarvoor wordt een intern en extern communicatieplan opgesteld.

De communicatiestrategie moet intern zorgen voor rust en draagvlak en extern dat doelgroepen kennis hebben van de diensten waar ze gebruik van kunnen maken.

UITVOERINGSPROGRAMMA DIENSTVERLENING

STO: Strategisch, Tactisch, Operationeel

Nr	Onderdeel	Soort	ST O	Opmerkingen
1	Inrichten programmaorganisatie en communicatie	Project	S	Organisatorische inrichting van het programma en de programmacommunicatie
2	Opstellen en borgen kaders klantgerichte dienstverlening	Actie	S	Gemeentebrede richtlijnen klantgerichtheid, gewenste werkwijzen, kaders ruimte manoeuvreren binnen regels (werken volgens de bedoeling)
3	Opstellen en borgen beleid hybride werken en mobiele telefoons	Actie	S	Richtlijnen en handhaving hybride werken en mobiele telefoons, duidelijkheid, facilitering gebouw, managementsturing
4	Implementatie integraal werken	Project	S	Kaders/sturing MT, centraliseren en mandateren ondersteunende teams, training uniformiteit en samenwerking, systeemintegratie
5	Opstellen communicatiestrategie en kanalenstrategie	Project	S	Opstellen communicatiestrategie en kanalenstrategie en borgen in organisatie
6	Afstemmen en synchroniseren verschillende visies	Actie	S	Sturen op synchroniseren van alle visies zodat die één samenhangend geheel vormen
7	Herinrichting werkprocessen Sociaal Domein	Project	T	Klantgericht (volgens bedoeling), vanuit vraag, optimalisatie, toegankelijk, o.b.v. vertrouwen, transparant, o.b.v. klantreis.
8	Herinrichting werkprocessen Vergunningen	Project	T	Klantgericht (volgens bedoeling), vanuit vraag, optimalisatie, toegankelijk, o.b.v. vertrouwen, transparant, gesprek als stap, o.b.v. klantreis
9	Herinrichten werkprocessen Burgerzaken	Project	T	Klantgericht (volgens bedoeling), vanuit vraag, optimalisatie, toegankelijk, op basis van vertrouwen, transparant, o.b.v. klantreis
10	Ontsluiten persoonlijke data inwoners in interne werkprocessen (IBP)	Project	T	Zorgen dat persoonlijke data bij dienstverleners en inwoners wordt ontsloten zodat niet naar al bekende data wordt gevraagd
11	Opstellen servicenormen en openbaar maken	Project	T	Opstellen servicenormen, intern oefenen en openbaar maken, organiseren monitoring en beheer
12	Implementeren e-diensten Burgerzaken (IBP)	Project	T	Uitbreiden tot alle leverbare e-diensten, proceskeuze (controle ja/nee), alle diensten en producten digitaal
13	Implementeren e-diensten Sociaal Domein (IBP)	Project	T	Uitbreiden tot alle leverbare e-diensten, proceskeuze (controle ja/nee), alle diensten en producten digitaal
14	Implementeren websitefunctie MijnVeldhoven (IBP)	Project	T	Beveiligde en gepersonaliseerde Mijn Veldhoven voor inzage zaakafhandeling en eigen dossiers
15	Optimaliseren MOR applicatie en proces	Project	T	Zorgen voor optimale ondersteuning van het MOR proces.
16	Herinrichting balies en spreekkamers	Project	T	Balies privacy-bestendig maken, uitbreiden spreekkamers
17	Trainen medewerkers in 'klantgerichtheid'	Project	T	Houding, vraagduiding, werken volgens de bedoeling, vertrouwen i.p.v. controle,

				inclusie (autisme enz.), digitale vaardigheid
18	Laagdrempeligheid en bereikbaarheid verbeteren	Project	T	Maatregelen implementeren voor laagdrempeligheid en bereikbaarheid zoals directe telefoon, blad Hulpwijzer (richtinggever), vrije inloop enz. Meer benutten Veldwijzer en toegankelijke hulpverleners. Meer hospitality, zoals bijvoorbeeld voor nieuwkomers in de gemeente.
19	Verbeteren digitale toegankelijkheid conform wettelijk normen	Project	T/O	Digitale toegankelijkheid inrichten en borgen conform 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' en 'Wet Digitale Overheid', begrijpelijke taal verder implementeren
20	Verbeteren toegankelijkheid anderstaligen	Project	T	Opstellen beleid meertaligheid, keuze talen, inrichten meertalige dienstverlening en communicatie
21	Inrichten hulpstructuur voor digitaal minder vaardigen	Project	T	Systemen en processen inrichten om digitaal minder vaardigen te helpen en hen meer laagdrempeligheid en toegankelijkheid te bieden.
22	Inrichting 2 ^e lijns servicepunt vakafdelingen	Project	T	Verhogen bereikbaarheid en dienstverlening door telefonische piketdiensten of servicepunten voor kennis-ondersteuning en ICT ondersteuning
23	Implementatie goede interne bereikbaarheid	Project	T	Voor buitendiensten, hulpaanbieders, ontsluiting data met mobiele instrumenten, rechtstreekse verbinding vakambtenaar, 14040-beter
24	Benodigde dienstverleningsprocessen zaakgericht maken	Project	T	Alle dienstverleningsprocessen zaakgericht inrichten met Djuma waarin dat toegevoegde waarde biedt
25	Zaakstatussen ontsluiten naar MijnVeldhoven / MijnOverheid (IBP)	Project	T	Zaakstatussen afhandelingen van zaakstelsel en taakspecifieke applicaties naar MijnVeldhoven en MijnOverheid tbv transparantie
26	Inrichting 'Participatieve gemeente'	Project	S/T	Richtlijnen participatieniveau, dienstverleningsprocessen o.b.v. klantreis, implementatie instrumenten voor participatie, participatie belangengroepen en hulpaanbieders
27	Participatieve samenwerking via Teams projecten	Project	T	Inrichting MS Teams voor participatie in projecten met externen
28	Implementeren monitoren behoeften onder inwoners	Project	T	Monitoren behoeften inwoners zodat proactief maatregelen genomen kunnen worden (van reactief naar proactief)
29	Creëren uniformiteit in alle kanalen	Project	T	Afhandeling /informatieverstrekking alle kanalen gelijk en toegankelijk, beste kanaal bij vraagsoort, monitoringdata benutten
30	Implementeren 'beter bereiken inwoners en doelgroepen'	Project	T	Implementeren richtlijnen, werkwijzen, instrumenten om inwoners te bereiken, samenwerking belangengroepen en hulpaanbieders, informatie op papier
31	Implementeren digitaal ondertekenen (digitale	Project	T	Zowel voor interne werkprocessen als die met inwoner -procestappen

	handtekening)			
32	Implementeren mogelijke verbeteringen vrije inloop	Project	T	Voor alle dienstverlening onderzoek en implementatie verbeteringen vrije inloop, inrichten informatieloket, fysieke toegankelijkheid
33	Ontsluiten data in kader Open Data en Wet open overheid (Woo) (IBP)	Project	T	Ontsluiten data vanuit Open data en Wet open overheid
34	Alle communicatie in huisstijl, begrijpelijk en proactief	Project	T	Communicatie en informatieverstrekking in dezelfde huisstijl, begrijpelijk en proactief maken, het beheer borgen
35	Implementeren warme overdracht bij verloop	Project	T	Bij wisseling in personeelsbestand warme overdracht regelen (systemen, methodes)
36	Maximaliseren beveiliging klantdata en dataoverdracht (IBP)	Project	T	Alle klantdata in alle systemen beveiligen, informatieoverdracht en dataoverdracht beveiligen
37	Centraliseren I/ICT-investeringen	Project	T	I/ICT-budgetten en rapportages centraal naar IM, mandatering organiseren, verplichte consultatie bij aanschaf applicaties, budgetbeheer en inkooptrajecten ICT centraliseren
38	Opstellen Informatiebeleidsplan 2024-2028	Project	S	Opstellen IBP dat invulling geeft aan verbetering dienstverlening b.v. door klantgerichte systemen, hergebruik van informatie, kanaalinrichting, gepersonaliseerde informatie, deelnames innovatieve initiatieven enz.
39	Implementeren monitoring klanttevredenheid en proces continue verbetering	Project	T	Continue klanttevredenheid meten via klanttevredenheidsonderzoeken en gemeten verbetermogelijkheden implementeren, ook met samenwerkingspartners
40	Inrichten pro-actieve dienstverlening	Project	T	Dienstverleningsprocessen aanpassen: obv eigen informatie actief naar inwoners gaan met aanbod van diensten die in de specifieke situatie behulpzaam zijn (outreaching werken), vroeg-signalering met partners inrichten, verstoringen en fouten voorkomen en sneller repareren
41	Verhogen gastvrijheid en laagdrempelige dienstverlening	Project	T	Goede wifi, meer bezetting receptie / infobalie, automatisch aanmelden (zuil) voor afspraken, andere vormen van klantcontact, laagdrempelige klachtenmelding over dienstverdeling, gemeentelijk ombudsman.
42	Inrichten sturing uniformiteit, integraliteit, bereikbaarheid	Actie	S	Opstellen werkwijze sturing en implementeren
43	Verbeteren bewustwording beveiliging van informatie en hulpmiddelen	Actie	T	Bewustwording creëren over beveiliging van informatie en hulpmiddelen, balans leren tussen dichttimmeren en klantvriendelijk zijn
44	Dienstverlening verwerken in HRM-beleid en uitvoering	Actie	S	Aspecten 'dienstverlening' en 'klantgerichtheid' borgen in HRM-beleid, in competenties bij werving en in behoud goed personeel (continuïteit)
45	Inzetten AI (Artificial Intelligence) voor dienstverlening	Project	S/T	AI inzetten om de snelheid en kwaliteit in dienstverlening te verbeteren en volledig geautomatiseerde dienstverlening te bieden.

INVESTERINGEN - PROGRAMMA DIENSTVERLENING

Benodigde capaciteit

Voor het realiseren van projecten en acties is extra capaciteit nodig. Dit zal per project en acties worden berekend zodra dit gaat spelen. Dit kan inhuurcapaciteit zijn of capaciteit van eigen medewerkers die hiervoor een substantieel deel van hun formatieve uren moeten besteden. Hierin zit niet de (geringe) capaciteit die eigen medewerkers moeten leveren binnen hun reguliere werkuren, bijvoorbeeld voor het volgen van een training of het incidenteel leveren van klankbordinput voor een project. Er wordt vanuit gegaan dat er binnen de beschikbare uren altijd wat 'verandercapaciteit' aanwezig ruimte is voor deze beperkte inzet. Het cumulatief van deze inspanning voor de gehele organisatie kan wel substantieel zijn en als 'werkdruk' worden ervaren. Samen met het management wordt deze werkdruk bewaakt en op gestuurd.

Raming investeringen

We kiezen voor een programmatische werkwijze. Dat betekent dat we ook flexibiliteit nodig hebben. We kunnen nu nog niet precies aangeven wanneer we welke activiteiten/projecten gaan uitvoeren en wat de financiële consequenties zijn. De omvang en kosten van het hele programma zijn een indicatie. Het programmaplan zal jaarlijks worden bijgesteld op basis van prioriteiten en ontwikkelingen.

Om de dienstverlening te verbeteren en een impuls te geven is budget nodig. Voor 2024 is een werkbudget van € 100.000,00 beschikbaar. We kunnen dus dit jaar starten met een aantal projecten/acties (indicatieve planning gearceerd in de tabel). In de begroting 2025-2028 wordt op basis van een nader uitgewerkt programmaplan budget gevraagd voor de komende jaren. Dit programmabudget biedt flexibiliteit voor het programma en het programmatisch werken.

Nr	omschrijving en fasering	2024	2025	2026	2027
1	Programmaorganisatie en communicatie				
2	Opstellen/borgen kaders klantgerichte DV				
3	Actualiseren beleid hybride werken en mobiele tel				
4	Implementatie integraal werken				
5	Opstellen communicatie en kanalenstrategie				
6	Afstemmen en synchroniseren visies				
7	Herinrichten werkprocessen sociaal domein				
8	Herinrichten werkprocessen vergunningen				
9	Herinrichten werkprocessen burgerzaken				
10	Ontsluiten persoonlijk data inwoners (IBP)				
11	Optimaliseren service inroep en openbaar maken				
12	Implementeren (extra) e-dienst Burgerzaken (IBP)				
13	Implementeren e-diensten Sociaal Domein (IBP)				
14	Implementeren ebs functie Mv, Veldhoven (IBP)				
15	Optimaliseren MOK applicatie en proces				
16	Herinrichting balies en spreekkamers				
17	Trainingen klantgerichtheid				
18	Laagdrempeligheid verbeteren				
19	Digitale toegankelijkheid conform wettelijke normen				
20	Beleed en verbeteren toegankelijkheid anderstaligen				
21	Inrichten hulpstructuur digitaal minder vaardigen				
22	Inrichten 2e lijns servicepunten vakafdelingen				
23	Implementatie goede bereikbaarheid				
24	Zaakgericht maken processen				
25	Zaakstatussen ontsluiten (IBP)				
26	Inrichting participatieve gemeente				
27	Participatieve samenwerking via Teams				
28	Implementeren monitoring behoeften voor DV				
29	Creëren uniformiteit in alle kanalen				
30	Beter bereiken doelgroepen				
31	Digitaal ondertekenen (gestart>on hold)				
32	Implementeren vrije inloop informatie en producten				
33	Ontsluiten en vindbaarheid data ihkv wetgeving (IBP)				
34	Communicatie in huisstijl, begrijpelijk en pro-actief				
35	Goede overdracht bij wisseling personeel				
36	Klantdata beveiligen en veilige data-overdracht (IBP)				
37	Centraliseren ICT budgetten (lopend)				
38	Opstellen informatiebeleidsplan 2024-2028				
39	Monitoring en rapportage tools klanttevredenheid				
40	Inrichten pro-actieve dienstverlening				
41	Gastvrijheid en laagdrempelige dienstverlening				
42	Sturing uniformiteit, integraliteit en bereikbaarheid				
43	Bewustwording beveiliging informatie (lopend)				
44	Dienstverlening verwerken in HRM beleid				
45	Inzetten AI voor dienstverlening (IBP)				
	Indicatieve raming investeringen in euro's	100.000	415.000	200.000	85.000

Bijlage 1 Acties en projecten

Nr. 1 Inrichten programma- en projectorganisatie en communicatie																					Project								
Opdrachtgever				Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen				MT, HRM, Strategie																									
Omschrijving				<p>Inrichten en borgen van een programmaorganisatie en projectorganisatie waarmee interne organisatiegerichte projecten worden gestuurd op basis van projectstandaarden en passende competenties.</p> <p>Het inrichten en uitvoeren van de programma-communicatie <i>NB voor de formatie van de programmaorganisatie is budget beschikbaar</i></p>																									
Activiteiten/stappen				<ul style="list-style-type: none"> • Inrichten van de programma-organisatie met projectstandaarden zoals projectleidingmethodieken, projectplannen, besluitvormingsstappen, rapportagemomenten en -vormen, dechargeafspraken. • Vaststellen organisatorisch inrichting programma- en projectmanagement. • Invullen rollen en functies o.b.v. competenties en beschikbaarheid. • Trainingen • Programma communicatie, o.a. start-up, informatieverstrekking, inbedding, draagvlak 																									
Resultaten project/actie				<ul style="list-style-type: none"> • Project/programmastandaarden, standaarden projectmatig werken. • Ingevulde functies en rollen die nodig zijn voor het programma • Uitgewerkt programmaplan/projectenboek uit te voeren projecten 2024-2027 • Monitoring en rapportage van het programma • Communicatieplan en uitgevoerde communicatie-activiteiten 																									
Risico's en afhankelijkheden				<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid (formatief, competenties) personen voor functies/rollen/activiteiten. • Middelen voor projecten. 																									
Planning realisatie																													
2024									2025									2026											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3			

Nr. 2 Opstellen en borgen kaders klantgerichte dienstverlening																					Actie					
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			MT, Dienstverlening, dienstverleners, beleidsmedewerkers/adviseurs																							
Omschrijving			Opstellen en implementeren van richtlijnen 'klantgerichtheid', de gewenste werkwijzen, kaders waarbinnen medewerkers eigen keuzes kunnen maken in afwijking van regels.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen richtlijnen klantgerichtheid, werkwijzen en kaders. • Opstellen richtlijnen en kaders 'werken volgens de bedoeling' • Trainen medewerkers in dienstverlening en klantgerichtheid. • Borgen: inbouwen monitoring en proces bijsturing klantgerichtheid. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Richtlijnen klantgerichtheid met daarin gewenste werkwijzen en kaders vrije keuzes. • Opgeleide medewerkers (klantgericht, werken volgens bedoeling). • Iedereen voelt dat dienstverlening van hem/haar is, in de breedte en in alle lagen. • Procedures monitoring en bijsturing. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Verslapping monitoring en bijsturing. 																							
Planning realisatie																										
2024												2025										2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 3 Opstellen en borgen beleid hybride werken en mobiele telefoons		Actie																								
Opdrachtgever	Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen	MT, HRM																									
Omschrijving	Opstellen, implementeren en handhaven van richtlijnen hybride werken en mobiele telefoons zodat er duidelijkheid is over facilitering, gebruik, beveiliging, thuis werken en handhavinginstrumenten. Relatie met project Smartphones (gestart in januari 2024/)																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen richtlijnen mobiele telefoon: beschikbaarstelling, privacy-veiligheid, delen klanten, bereikbaarheid, gebruik social media. • Opstellen richtlijnen hybride werken: regels thuiswerken, bereikbaarheid thuis werken, handhaving. • Borgen: monitoring proces handhaving en privacy/veiligheid. • Implementatie HRM-beleid telefoon en hybride werken. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> • Richtlijnen beschikbaarstelling en gebruik mobiele telefoon. • Richtlijnen hybride werken. • Handhavingregels en -processen. • Servicenormen (telefonische) bereikbaarheid. 																									
Risico's en afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • Verslapping monitoring en bijsturing. • Hiërarchische mogelijkheden handhaving. • Voortgang project Smartphones 																									
Planning realisatie																										
2024												2025									2026					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 4 Implementatie integraal werken													Project													
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			MT, Strategie																							
Omschrijving			<p>Implementeren integraal werken, zowel intern als met externe ketenpartners zodat informatie beter wordt gedeeld, op gelijke wijze wordt gewerkt, er centrale regie op uitvoering komt en dubbel en/of tegenstrijdig werken wordt vermeden.</p> <p><i>Dit sluit aan op het project digitaal samenwerken en organisatie-ontwikkeling</i></p>																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen kaders en beleid integraal werken intern en extern. • Inrichten sturing vanuit MT. • Centraliseren en mandateren ondersteunende teams. • Training organisatie in hanteren uniformiteit en samenwerken. • Verder integreren informatiesystemen o.b.v. integrale architectuur. • Implementeren samenwerkingsafspraken met ketenpartners. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Kaders en beleid integraal werken. • Organisatie die getraind en ingericht is op integraal werken. • Handhavingsregels en -processen. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Verslapping monitoring en bijsturing. • Hiërarchische mogelijkheden handhaving. 																							
Planning realisatie																										
2024											2025									2026						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 5 Opstellen communicatie- en kanalenstrategie													Project													
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Communicatie, Dienstverlening																							
Omschrijving			Opstellen communicatiestrategie en kanalenstrategie en borgen in de organisatie. <i>Dit sluit aan bij een nog op te stellen communicatievisie/beleid</i>																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen communicatiestrategie. • Opstellen kanalenstrategie (dienstverleningskanalen). • Training organisatie in volgen van deze strategieën. • Implementeren I/ICT-maatregelen voor invulling strategieën (beveiliging, beheer, systemen). 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieplan met communicatie- en kanalenstrategie. • Organisatie die getraind en ingericht op deze strategieën. • Operationele ondersteunende I/ICT-systemen en beheerorganisatie. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Verslapping monitoring en bijsturing. • Hiërarchische mogelijkheden handhaving. 																							
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 6 Afstemmen en synchroniseren verschillende visies																					Actie						
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																								
Betrokkenen			Communicatie, Dienstverlening, Strategie VTH/SD, Bestuur																								
Omschrijving			Sturen op het synchroniseren van alle visies die door Veldhoven zodat ze één samenhangend en versterkend geheel vormen.																								
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen en synchroniseren Visie op Veldhoven, Woonvisie, Visie Dienstverlening en Visie Sociaal Domein enz. • Overlappende uitvoeringstrajecten samenvoegen c.q. centraliseren. • Keuzes over beleggen investeringen en uitvoering projecten en benodigde I/ICT-maatregelen voor invulling visies. 																								
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Samenhangende/synchrone en elkaar versterkende visies. • Duidelijkheid in taakverdeling uitvoering en investeringen. 																								
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Op taakveld te sterke vasthouden en eigen beleid en invulling. 																								
Planning realisatie																											
2024											2025											2026					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	

Nr. 7 Herinrichten werkprocessen Sociaal Domein		Project																								
Opdrachtgever	Afdelingshoofd Sociaal Domein																									
Betrokkenen	Afdeling Sociaal Domein, Dienstverlening																									
Omschrijving	Herinrichten werkprocessen binnen Sociaal Domein conform de dienstverleningsvisie (klantgericht, volgens bedoeling, vanuit vraag, toegankelijk, o.b.v. vertrouwen, transparant enz.																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen verbeteropties dienstverlenings(werk)processen conform visie m.b.v. methodiek 'klantreis' (participatie clienten). • Stapsgewijs herinrichten dienstverleningsprocessen. • Implementeren digitaliseringsmogelijkheden dienstverleningsprocessen. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> • Klantgerichte werkprocessen dienstverlening. • Maximale digitale dienstverleningsvormen. 																									
Risico's en afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • Te weinig ruimte in agenda voor participatie teams. 																									
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 8 Herinrichten werkprocessen Vergunningen													Project													
Opdrachtgever			Afdelingshoofd VTH																							
Betrokkenen			Afdeling VTH, Dienstverlening																							
Omschrijving			Herinrichten werkprocessen binnen VTH/Vergunningen conform de dienstverleningsvisie (klantgericht, volgens bedoeling, vanuit vraag, toegankelijk, o.b.v. vertrouwen, transparant, gesprek als stap enz.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen verbeteropties dienstverlenings(werk)processen conform visie m.b.v. methodiek 'klantreis' (participatie cliënten). • Stapsgewijs herinrichten dienstverleningsprocessen. • Implementeren digitaliseringsmogelijkheden dienstverleningsprocessen. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Klantgerichte werkprocessen dienstverlening. • Maximale digitale dienstverleningsvormen. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Te weinig ruimte in agenda voor participatie teams. 																							
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 9 Herinrichten werkprocessen Burgerzaken													Project													
Opdrachtgever			Afdelingshoofd Burgerzaken																							
Betrokkenen			Afdeling Burgerzaken, Dienstverlening																							
Omschrijving			Herinrichten werkprocessen binnen Burgerzaken conform de dienstverleningsvisie (klantgericht, volgens bedoeling, vanuit vraag, toegankelijk, transparant enz.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen verbeteropties dienstverlenings(werk)processen conform visie m.b.v. methodiek 'klantreis' (participatie cliënten). • Stapsgewijs herinrichten dienstverleningsprocessen. • Implementeren digitaliseringsmogelijkheden dienstverleningsprocessen. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Klantgerichte werkprocessen dienstverlening. • Maximale digitale dienstverleningsvormen. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Te weinig ruimte in agenda voor participatie teams. 																							
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 10 Ontsluiten persoonlijke data inwoners in interne processen													Project													
Opdrachtgever	Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen	Alle dienstverlenende teams, CISO, Privacy officer																									
Omschrijving	Herinrichten werkprocessen en implementeren informatiesystemen zodat benodigde persoonsdata wordt ontsloten en in de dienstverlening niet naar bekende data wordt gevraagd. <i>Opnemen in het Informatiebeleidsplan (IBP)</i>																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> Analyse van plaatsen in werkprocessen en teams waar ontsluiting persoonlijke data noodzakelijk is. Opstellen van en kritische controles op privacy-regels (APV) en beveiliging. Implementeren en koppelen informatiesystemen voor data-ontsluiting. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> Persoonsgebonden data op de noodzakelijk werkplekken en werkprocessen. In dienstverlening nooit meer aan inwoners naar bekende data gevraagd. 																									
Risico's en afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> Te veel beperkingen in dienstverlening vanwege veiligheid en privacy-regels. 																									
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 11 Opstellen servicenormen en openbaar maken																							Project			
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			MT, alle dienstverlenende teams, Communicatie, Dienstverlening																							
Omschrijving			Opstellen van SMART-servicenormen zodat inwoners weten welke dienstverlening ze van de gemeente mag verwachten en waaraan ze kunnen meten.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen servicenormen in samenspraak met dienstverleners, managers en inwoners (participatie). • Inventarisatie landelijke normen als referentie. • Expliciteren organisatorische gevolgen bij werken conform servicenormen, met name formatief. • Opzet monitoring en handhaving werken volgende servicenormen. • Beoordeling en accordering definitieve normen door MT en bestuur. • Uitrol organisatorische aspecten. • Beleid en uitvoering openbaar maken geaccordeerde servicenormen. • Training medewerkers. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Geaccordeerde servicenormen. • Organisatie ingericht conform werken volgens servicenormen. • Geïnformeerde inwoners. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Organisatorische consequenties niet realiseerbaar. 																							
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 12 Implementeren e-diensten Burgerzaken																				Project									
Opdrachtgever					Afdelingshoofd Burgerzaken																								
Betrokkenen					Burgerzaken, Dienstverlening, Informatiemanagement, Communicatie																								
Omschrijving					Uitbreiden online serviceloket met alle leverbare en zinvolle e-diensten Burgerzaken zodat inwoners meer 7x24 uur digitale selfservice wordt geboden bij vraag naar producten. <i>Opnemen in het Informatiebeleidsplan (IBP)</i>																								
Activiteiten/stappen					<ul style="list-style-type: none"> • Marktonderzoek alle leverbare en zinvolle e-diensten Burgerzaken. • Bepalen proceskeuzes digitale selfservice met e-diensten (controlestep of volledige selfservice). • Implementeren e-diensten. • Opleiden medewerkers Burgerzaken. • Inrichten beheerprocessen. • Communicatie naar inwoners over nieuwe mogelijkheden selfservice. 																								
Resultaten project/ actie					<ul style="list-style-type: none"> • Operationele e-diensten selfservice Burgerzaken. • Opgeleide medewerkers. • Geïnformeerde inwoners. 																								
Risico's en afhankelijkheden					<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid nieuwe e-diensten op de markt. 																								
Planning realisatie																													
2024										2025										2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	

Nr. 13 Implementeren e-diensten Sociaal Domein																					Project					
Opdrachtgever			Afdelingshoofd Sociaal Domein																							
Betrokkenen			Afdeling Sociaal Domein, Dienstverlening, Informatiemanagement, Communicatie																							
Omschrijving			Uitbreiden online serviceloket met alle leverbare en zinvolle e-diensten Sociale Zaken (Participatie, WMO, Jeugd, SHV) zodat inwoners meer 7x24 uur digitale selfservice wordt geboden bij vraag naar producten. <i>Opnemen in het Informatiebeleidsplan (IBP)</i>																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Marktonderzoek alle leverbare en zinvolle e-diensten Sociale Zaken. • Bepalen proceskeuzes digitale selfservice met e-diensten (controlestep of volledige selfservice). • Implementeren e-diensten. • Opleiden medewerkers Sociaal Domein. • Inrichten beheerprocessen. • Communicatie naar inwoners over nieuwe mogelijkheden selfservice. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Operationele e-diensten selfservice Burgerzaken. • Opgeleide medewerkers. • Geïnformeerde inwoners. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid nieuwe e-diensten op de markt. 																							
Planning realisatie																										
2024												2025												2026		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 14 Implementeren websitefunctie MijnVeldhoven													Project													
Opdrachtgever	Afdelingshoofd dienstverlening																									
Betrokkenen	KCC, Dienstverlening, Communicatie, Informatiemanagement, CISO																									
Omschrijving	<p>In digitale loket (website) implementeren van beveiligde en gepersonaliseerde functionaliteit 'MijnVeldhoven' voor inzage en gebruik van personaliseerde informatie inwoners zoals status zaakafhandeling, eigen dossiers en doen aanvragen.</p> <p><i>Opnemen in het Informatiebeleidsplan (IBP)</i></p>																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek 'Mijn'-functionaliteit voor bestaande digitale loket. • Opstellen kaders beveiliging en privacy gepersonaliseerde data. • Implementeren 'Mijn'-functionaliteit. • Koppelen dienstverleningsprocessen afdelingen aan MijnVeldhoven. • Koppelen zaakstelsel aan MijnVeldhoven. • Inrichten beheerprocessen. • Communicatie inwoners over nieuwe functionaliteit MijnVeldhoven. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> • Operationele en veilige functionaliteit MijnVeldhoven in digitaal loket. • Veilige koppelingen met informatiesystemen op afdelingen. • Geïnformeerde inwoners. 																									
Risico's en afhankelijkheden	-																									
Planning realisatie																										
2024									2025									2026								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 15 Implementeren taakspecifieke applicatie Meldingen Openbare Ruimte (MOR) of optimaliseren huidige applicatie		Project																								
Opdrachtgever	Afdelingshoofd BOR																									
Betrokkenen	BOR, BOA's, Dienstverlening, Informatiemanagement, Communicatie																									
Omschrijving	Vervangen generieke zaakfunctionaliteit MOR door taakspecifieke applicatie of optimaliseren huidige MOR applicatie zodat meer en gebruiksvriendelijkere (en mobiele) functionaliteit voor medewerkers en inwoners beschikbaar komt. Proces optimaliseren met klantreis.																									
Activiteiten/stappen	Afhankelijk van keuzes <ul style="list-style-type: none"> • Herinrichten en/of optimaliseren MOR applicatie vanuit klantperspectief • Opstellen pakket van eisen functionaliteit MOR gericht op maximale mobiele functionaliteit (app mobiele telefoons). • Marktonderzoek taakspecifieke applicaties. • Implementatie taakspecifieke applicatie. • Afbouw proces meldingen OR in zaakstelsel. • Opleiden medewerkers BOR en BOA's. • Inrichten beheerprocessen. • Communicatie naar inwoners over nieuwe mogelijkheden MOR. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> • Operationeel digitaal en mobiele functie Meldingen Openbare Ruimte • Opgeleide medewerkers BOR en BOA's. • Geïnformeerde inwoners. 																									
Risico's en afhankelijkheden	-																									
Planning realisatie																										
2024												2025												2026		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 16 Herinrichting balies en spreekkamers																							Project			
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverlening, Facilitaire zaken, Dienstverleners (BZ/SD/BOA's, VTH),																							
Omschrijving			Aanpassen van balies zodat deze privacy bieden en bouwen van voldoende spreekkamers voor maximale privacy inwoners.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen pakket van eisen voor privacy balies en benodigde hoeveelheid balies en spreekkamers. • Opstellen bouwplannen met architect. • Aanbesteding aannemer. • Bouw en inrichting balies en spreekkamers. • Communicatie naar inwoners over de verbeteringen dienstverlening. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe balies/aanpassingen balies die privacy bieden. • Nieuwe spreekkamers met maximale privacy. • Tevreden baliemedewerkers en dienstverleners. • Geïnformeerde inwoners. 																							
Risico's en afhankelijkheden			Hoge kosten, verstoring bestaande dienstverlening (winkel blijft open) en te lange doorlooptijd.																							
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 17 Trainen medewerkers in 'klantgerichtheid'																					Project					
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverleners (BZ/SD/BOA's, VTH), Dienstverlening, Facilitair																							
Omschrijving			Trainen van medewerkers in 'klantgerichtheid' met daarin aspecten als houding, vraagduiding, werken volgens de bedoeling, vertrouwen i.p.v. controle, inclusie (autisme enz.), digitale vaardigheid enz.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen specifieke eisen 'klantgerichtheid' in de dienstverlening van Veldhoven. • Selectie trainingsbureau. • Verzorgen trainingen voor medewerkers. • Inbedden klantgericht in HRM-beleid en -werkprocessen. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Getrainde medewerkers die klantgericht werken. • HRM-beleid en -processen 'klantgerichtheid'. 																							
Risico's en afhankelijkheden			Hoge kosten, verstoring bestaande dienstverlening (winkel blijft open) en te lange doorlooptijd.																							
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 18 Laagdrempeligheid en bereikbaarheid verbeteren													Project													
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverleners (BZ, SD, BOA's, VTH, KCC), IM, Dienstverlening, Belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners																							
Omschrijving			Implementeren van maatregelen om de laagdrempeligheid en bereikbaarheid voor inwoners te verbeteren zoals directe telefoon verbinding, vrije inloop, benutten blad Hulpwijzer (richtinggever), benutten Veldwijzer en toegankelijke hulpverleners, meer hospitality (gastvrijheid), voor nieuwkomers in de gemeente enz.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Inventariseren mogelijke en haalbare maatregelen voor verbetering laagdrempeligheid en bereikbaarheid. • Opstellen normen bereikbaarheid en laagdrempeligheid • Opstellen maatregelenplan met normen bereikbaarheid. • Afspraken voor verbetermaatregelen vastleggen met belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners. • Stapsgewijs implementeren maatregelen. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • I/ICT-hulpmiddelen bereikbaarheid. • Gemeten goede bereikbaarheid en laagdrempeligheid. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Verslapping afspraken met samenwerkingspartners. 																							
Planning realisatie																										
2024											2025									2026						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 19 Verbeteren digitale toegankelijk conform wettelijke normen													Project																
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																										
Betrokkenen			Dienstverleners (BZ, SD, BOA's, VTH, KCC), IM, Communicatie, Dienstverlening, Belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners																										
Omschrijving			Digitale toegankelijkheid inrichten en borgen conform 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' en 'Wet Digitale Overheid', en het verder implementeren van 'Begrijpelijke taal'. Bewustwording over inclusieve gemeente Wettelijke audits laten uitvoeren voor de communicatiekanalen. (ook aansluiten bij brede inclusie activiteiten)																										
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> Analyse van de kanalen Verbeterplan Aanpassen en implementeren informatiesystemen conform wettelijke bepalingen overheid. Aanpassen van alle communicatiekanalen met inwoners en partners conform 'Begrijpelijke taal'. Borgen digitale toegankelijkheid d.m.v. monitoring en beheer. 																										
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> Digitale toegankelijkheid conform wettelijke normen. Alle communicatiekanalen conform 'Begrijpelijke taal'. 																										
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaarheid geschikte informatiesystemen. 																										
Planning realisatie																													
2024										2025										2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	2	3	

Nr. 20 Beleid en verbeteren toegankelijk anderstaligen													Project													
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverleners (BZ, SD, BOA's, VTH, KCC), IM, Communicatie, Dienstverlening, Belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners																							
Omschrijving			Alle communicatiekanalen meertalig maken conform beleid meertaligheid en het inrichten van informatiesystemen conform het gekozen meertaligheidsbeleid.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen beleid meertaligheid inclusief keuze talen. • Inrichten meertalige dienstverlening en communicatie in ondersteunende informatiesystemen en dienstverleningskanalen. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Meertalige communicatiekanalen. • Output informatiesystemen (b.v. beschikkingen, bevestigingen enz.) meertalig. • Selectie van dienstverleners meertalig opgeleid. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid taaldeskundigheid. 																							
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 21 Inrichten hulpstructuur voor digitaal minder vaardigen																					Project					
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverleners, IM, Dienstverlening, Belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners																							
Omschrijving			Systemen en processen inrichten om digitaal minder vaardigen te helpen en hen meer laagdrempeligheid en toegankelijkheid te bieden. <i>Ook aansluiten bij Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)</i>																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> Analyse problemen en dienstverleningshiaten voor digitaal minder vaardigen. Aanpassen systemen en processen voor verbetering dienstverlening digitaal minder vaardigen. Opzetten van en maken van afspraken met belangengroepen en vrijwillige hulpaanbieders over aanvullende ondersteuningsdiensten. Monitoren en continue verbeteren ondersteuning digitaal minder vaardigen. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> Set aan alternatieve ondersteuningsmiddelen voor digitaal minder vaardigen. Verbeterde dienstverleningsprocessen. Bereikte en geholpen digitaal minder vaardige inwoners. Ondersteuningsafspraken met belangengroepen en vrijwillige hulpaanbieders 																							
Risico's en afhankelijkheden			-																							
Planning realisatie																										
2024												2025												2026		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 22 Inrichting 2 ^e lijns servicepunt vakafdelingen													Project													
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverleners, IM, Dienstverlening, KCC																							
Omschrijving			Verhogen bereikbaarheid en dienstverlening door telefonische piketdiensten of servicepunten voor vakkundige kennisondersteuning vanuit vakafdelingen in backoffice en het optimaliseren van terugbelvoorzieningen.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Maken van duidelijk afspraken met vakafdelingen over snelle en goede bereikbaarheid van en ondersteuning door deskundigen voor 1^e lijns KCC en (eventueel) inwoners, belangengroepen en vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners. • Inrichten van snelle en goede vakdeskundige ondersteuning d.m.v. piketdiensten, servicepunten en ICT-systemen. • Communicatie over verbeteringen en servicenormen naar KCC, inwoners, belangengroepen en vrijwillige hulpverleners. • Monitoren en continue verbeteren bereikbaarheid vakdeskundigen. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Operationele snelle en goede bereikbaarheid van en ondersteuning door vakdeskundigen. • Verbeterde dienstverleningsprocessen. • Monitoringinstrumenten bereikbaarheid. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Capaciteit op vakafdelingen. • Onvoldoende handhaving afspraken. 																							
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 23 Implementatie goede interne bereikbaarheid																					Project					
Opdrachtgever				Het MT van gemeente Veldhoven																						
Betrokkenen				Alle medewerkers, HRM																						
Omschrijving				Vastleggen richtlijn over goede interne bereikbaarheid en dat handhaven. Dienstverleningsprocessen zo inrichten dat voor interne medewerkers, voor buitendienst medewerkers en samenwerkingspartners collega's snel bereikbaar zijn en m.b.v. ICT-systemen data snel beschikbaar is.																						
Activiteiten/stappen				<ul style="list-style-type: none"> • Analyse van huidige bereikbaarheidsknelpunten. • Opstellen van beleid over interne bereikbaarheid inclusief handhavingsafspraken. • Beleid over hybride werken en bereikbaarheid daarbij, inclusief handhavingsafspraken. • Monitoren en handhaven bereikbaarheid. • Implementatie mobiele ICT-middelen voor inzicht data bij buitendienstmedewerkers. 																						
Resultaten project/actie				<ul style="list-style-type: none"> • Operationele snelle en goede interne bereikbaarheid. • Verbeterde dienstverleningsprocessen zoals terugbellen • Monitoring en handhaving bereikbaarheid. • Mobiele ICT-instrumenten voor data-ontsluiting in het veld. • Verbeterde bereikbaarheid via 14040-kanaal. 																						
Risico's en afhankelijkheden				<ul style="list-style-type: none"> • Weerstand tegen 'thuiswerkafspraken'. • Onvoldoende borging 																						
Planning realisatie																										
2024												2025												2026		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 24 Benodigde dienstverleningsprocessen zaakgericht maken													Project													
Opdrachtgever	Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen	IM, Dienstverlening, Dienstverleners																									
Omschrijving	Alle dienstverleningsprocessen zaakgericht inrichten met zaakstelsel Djuma waarin dat toegevoegde waarde biedt.																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> Analyse van alle dienstverleningsprocessen waarvoor zaakgerichte inrichting toegevoegde waarde biedt. Analyse verbeteringsmogelijkheden van de bestaande zaakgerichte processen. Optimaliseren dienstverleningsprocessen en inrichten in Djuma. Opleiden medewerkers nieuw ingerichte dienstverleningsprocessen. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> Alle dienstverleningsprocessen zaakgericht ingericht waarvoor dat toegevoegde waarde biedt. 																									
Risico's en afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> Beperkingen functionele mogelijkheden Djuma. 																									
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 25 Zaakstatussen ontsluiten naar MijnVeldhoven / MijnOverheid													Project													
Opdrachtgever	Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen	IM, Dienstverlening, Dienstverleners																									
Omschrijving	<p>T.b.v. transparantie de afhandelstatussen van zaakgerichte dienstverleningsprocessen digitaal doorgeven aan de online dienst MijnVeldhoven of MijnOverheid zodat deze zonder tussenkomst van een ambtenaar voor de inwoner 7x24 uur inzichtelijk is.</p> <p>Zaakstatussen afhandelingen van zaaksysteem en taakspecifieke applicaties naar MijnVeldhoven en MijnOverheid tbv transparantie <i>Opnemen in het Informatiebeleidsplan (IBP)</i></p>																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> Analyse dienstverleningsprocessen waarvoor inzichtelijkheid van zaakstatussen zinvol is (en nog niet operationeel). Per dienstverleningsproces keuzes maken voor koppeling MijnVeldhoven en/of MijnOverheid. Implementeren koppelingen van zaaksystemen en taakspecifieke informatiesystemen met MijnVeldhoven en MijnOverheid. Communicatie van functionele mogelijkheden met inwoners. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> Zaakstatussen inzichtelijk op MijnVeldhoven en MijnOverheid. 																									
Risico's en afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> Beperkingen functionele mogelijkheden Djuma en Digitaal Portaal. 																									
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 26 Inrichting 'Participatieve Gemeente'																					Project					
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverlening, Dienstverleners, Communicatie, Bestuur																							
Omschrijving			<p>Voor het opzetten van alle essentiële dienstverleningsprocessen en beleid participatievormen inbedden.</p> <p><i>Aansluiten bij participatiebeleid en gebruik maken instrumenten</i></p>																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van richtlijnen voor het participatieniveau van dienstverleningsprocessen zoals b.v. toepassen van instrument 'klantreis' voor inrichting dienstverleningsproces. • Vastleggen richtlijnen voor participatiegroepen zoals inwoners, ondernemingen, belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners. • Implementeren van instrumenten voor participatie zoals b.v. Teams. • Communicatie van functionele mogelijkheden met participanten en inwoners. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Vormen van participatie operationeel. • Met inwoners samengestelde dienstverleningsprocessen. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Te weinig meewerkende participanten krijgen. 																							
Planning realisatie																										
2024												2025												2026		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 27 Participatieve samenwerking via Teams Projecten																					Project					
Opdrachtgever		Het MT van gemeente Veldhoven																								
Betrokkenen		IM, Dienstverlening, Dienstverlener, Communicatie																								
Omschrijving		Inzetten van het Microsoft Office-instrument Teams om participatievormen en -projecten te ondersteunen.																								
Activiteiten/stappen		<ul style="list-style-type: none"> • Inrichten van participatiefuncties en -omgevingen in Teams om de gekozen participatievormen - en projecten te ondersteunen. • Training participanten in gebruik van Teams. • Inrichten beheer Teams en participatie-omgevingen. • Communicatie van functionele mogelijkheden met participanten en inwoners. 																								
Resultaten project/actie		<ul style="list-style-type: none"> • Teams operationeel voor ondersteuning participatie. • Met inwoners samengestelde dienstverleningsprocessen. 																								
Risico's en afhankelijkheden		-																								
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 28 Implementeren 'monitoring behoeften inwoners'																							Project			
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Communicatie, Dienstverlening, KCC, Bestuur																							
Omschrijving			Implementeren van 'monitoren behoeften inwoners' zodat proactief maatregelen genomen kunnen worden (van reactief naar proactief).																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Vanuit iedere vakdiscipline opstellen van onderzoekspunten voor vaststellen behoeften inwoners. • Keuze monitoringsinstrumenten. • Implementeren monitoringsinstrument. • Opstellen maatregelenplan o.b.v. monitoringsresultaten. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Monitoringsinstrument(en) 'behoefte inwoners' operationeel. 																							
Risico's en afhankelijkheden			-																							
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 29 Creëren uniformiteit in alle kanalen																							Project			
Opdrachtgever			Afdelingshoofd Dienstverlening																							
Betrokkenen			KCC, Dienstverlening, Communicatie, IM																							
Omschrijving			Afhandeling en informatieverstrekking in alle kanalen gelijk en toegankelijk maken, keuzes beste kanaal per vraagsoort, monitoring en benutting data.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen richtlijnen over afhandeling en informatieverstrekking in de kanalen. • Keuze monitoringsinstrumenten voor data afhandeling. • Implementeren 'kanaalmanagement'. • Implementeren dienstverleningsnormen c.q. afhandelnormen kanalen. • Implementeren rapportage over de kanalen 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Uniformiteit in dienstverlening /afhandeling in kanalen. • Inzicht in kanalen/dashboard 																							
Risico's en afhankelijkheden			-																							
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 30 Implementeren 'beter bereiken inwoners en doelgroepen'																					Project					
Opdrachtgever					Afdelingshoofd Dienstverlening																					
Betrokkenen					KCC, Dienstverlening, Communicatie																					
Omschrijving					Implementeren richtlijnen, werkwijzen, instrumenten om inwoners te bereiken, samenwerking met belangengroepen en hulpaanbieders opzetten, opzetten informatieverstrekking via alle kanaalvormen. Alles ten doel om alle te benutten overheidssteun bekend te maken. (hoe komen we achter de voordeur)																					
Activiteiten/stappen					<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en implementeren richtlijnen, werkwijzen en beste instrumenten om inwoners beter te bereiken. • Opzetten samenwerkingsvormen met belangengroepen en vrijwillige hulpaanbieders om inwoners te kunnen bereiken. • Structureel monitoren van bereik van nieuw beleid, overheidssteun of dienstverlening bij inwoners. 																					
Resultaten project/actie					<ul style="list-style-type: none"> • Altijd goed kunnen bereiken van alle inwoners. 																					
Risico's en afhankelijkheden					-																					
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 31 Implementeren digitaal ondertekenen (digitale handtekening)		Project																								
Opdrachtgever	Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen	IM, Dienstverlening, Dienstverleners																									
Omschrijving	Implementeren van digitaal ondertekenen voor alle interne werkprocessen en processen met ondertekening door inwoners. Verwijderen van ondertekeningstappen die wettelijk niet nodig zijn. <i>Project is gestart maar staat tijdelijk 'on hold'</i>																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren van de ondertekeningstappen in werkprocessen en schrappen van alle ondertekeningen die wettelijk niet nodig zijn. • In mandaatregelingen nieuwe ondertekeningen vastleggen. • Selecteren en implementeren van gecertificeerd digitaal ondertekeningssysteem. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> • Geen onnodige ondertekening meer. • Digitale ondertekening binnen alle processen. 																									
Risico's en afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • Terughoudendheid in schrappen onnodige handtekeningen. 																									
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 32 Implementeren mogelijke verbeteringen vrij inloop													Project													
Opdrachtgever	Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen	Dienstverlening, IM, Dienstverleners, MT, Communicatie																									
Omschrijving	Invulling geven aan behoefte van inwoners door invulling te geven aan enkele mogelijkheden voor vrije inloop (dienstverlening zonder afspraak) en informatieloketten. <i>Pilot voor vrije inloop burgerzaken is gestart</i>																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> • Pilot is gestart met tussentijdse evaluatie en eindevaluatie eind 2024 Toetsen behoefte aan financiële en organisatorisch haalbaarheid. • Implementeren van haalbare vrije inloop en informatieloketten. • Communicatie naar inwoners. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> • Extra mogelijkheden voor vrije inloop (dienstverlening zonder afspraak). • Extra informatieloketten. 																									
Risico's en afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • Capaciteit burgerzaken • Capaciteit receptie en andere balies 																									
Planning realisatie aanpassen want pilot is al gestart																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 33 Ontsluiten data conform Richtlijn Open Data en wetten Woo/Wep/WMEBV/BDO		Project																								
Opdrachtgever	Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen	IM, Dienstverlening, Dienstverleners, CISO																									
Omschrijving	<p>Ontsluiten van data in alle relevante dienstverleningsprocessen zoals dat is vastgelegd via richtlijnen Open Data Overheid en wetten Woo (Open Overheid), Wep (Elektronische Publicaties), WMEBV (Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer) en BDO (Besluit Digitale toegankelijke Overheid).</p> <p><i>Opnemen in het Informatiebeleidsplan (IBP), project Woo en Wdo al gestart</i></p>																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse van de te ontsluiten data en informatie en vaststellen in welke dienstverleningsprocessen dit ontsloten moet worden. • Onderzoeken benodigde ICT-inspanningen. • Aanschaf eventuele ICT-hulpmiddelen. • Implementatie ICT en ontsluiting. • Communicatie naar medewerkers en inwoners. 																									
Resultaten project/actie	<ul style="list-style-type: none"> • Open data operationeel conform richtlijnen en wetgeving. • Transparantie in de dienstverlening. 																									
Risico's en afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • Beperkingen door privacy (APV) 																									
Planning realisatie																										
2024						2025						2026														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 34 Communicatie in huisstijl, begrijpelijk en proactief																					Project					
Opdrachtgever						Het MT van gemeente Veldhoven																				
Betrokkenen						Communicatie, Dienstverlening, IM, Dienstverleners																				
Omschrijving						Communicatie en informatieverstrekking in dezelfde huisstijl, in B1 en proactief maken en het beheer borgen.																				
Activiteiten/stappen						<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen beleid huisstijl en B1-richtlijnen en deze uitwerken en uitrollen. • Implementeren in informatiesystemen, sjablonen e,d, • Alle schriftelijke communicatie (documenten, mail, digitaal loket/formulieren enz.) controleren op huisstijl en B1. • Doorvoeren verbeteringen conform beleid. • Opzet werkwijze en implementeren proactieve communicatie. • Trainen medewerkers. 																				
Resultaten project/actie						<ul style="list-style-type: none"> • Alle communicatie uniform in huisstijl en conform B1. • Opgeleide medewerkers. • Proactieve communicatie. 																				
Risico's en afhankelijkheden						<ul style="list-style-type: none"> • Omvangrijke tijdsduur 																				
Planning realisatie																										
2024												2025												2026		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 35 Implementeren goede overdracht bij verloop personeel																					Project		
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																				
Betrokkenen			HRM, Afdelingshoofden, Teamleiders																				
Omschrijving			Bij wisseling in personeelsbestand goede overdracht regelen (systemen, methodes).																				
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen beleid voor goede en zoveel mogelijke warme overdracht van lopende zaken, data en werkwijzen aan nieuwe medewerkers en/of collega's • Overdrachtprocessen implementeren in teams d.m.v. trainingen. • Borgen (monitoring en handhaving) HRM-beleid 'Warme overdracht'. 																				
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Goede overdracht bij wisselingen personeelsbestand. 																				
Risico's en afhankelijkheden			-																				
Planning realisatie																							
2024										2025										2026			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	

Nr. 36 Maximaliseren beveiliging klantdata en dataoverdracht																					Project					
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			IM, CISO, Dienstverlening, Dienstverleners																							
Omschrijving			Alle klantdata in alle systemen beveiligen, informatieoverdracht en dataoverdracht beveiligen <i>Opnemen in het Informatiebeleidsplan (IBP)</i>																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen beleid en maatregelen voor beveiliging klantdata en overdracht. • Implementeren beveiligingsmaatregelen beveiliging. • Implementeren beveiligde overdracht klantdata tussen systemen. • Verwerken beveiliging klantdata en overdracht in servicenormen. • Training dienstverleners. • Communicatie met inwoners over veiligheidsgarantie. 																							
Resultaten project/ actie			<ul style="list-style-type: none"> • Beveiligingsbeleid klantdata en overdracht. • Alle klantdata en overdracht beveiligd. • Beveiligde digitale overdracht klantdata. • Getrainde medewerkers. 																							
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Technische beperkingen digitale koppelingen. • APV-kaders. 																							
Planning realisatie																										
2024												2025												2026		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 37 Centraliseren I/ICT-investeringen en -budgetten																					Project					
Opdrachtgever		Het MT van gemeente Veldhoven																								
Betrokkenen		IM, MT																								
Omschrijving		<p>Alle investeringen en budgetten voor informatiemanagement en ICT beleggen bij het team IM. Ook het bewaken daarvan en besluiten regelen daarover.</p> <p><i>Besluitvorming is gereed. Implementatie is in januari 2024 in gang gezet.</i></p>																								
Activiteiten/stappen		<ul style="list-style-type: none"> • Inrichten processen voor keuze en inkoop van I/ICT-systemen beleggen bij IM. • Inrichten processen voor advisering, besluitvorming, begroting en bewaking bij IM. • Trainen organisatie in processen I/ICT-keuzes en investering. 																								
Resultaten project/actie		<ul style="list-style-type: none"> • Budgetten en investering I/ICT bij IM. • Advies en ondersteuning aan alle afdelingen bij keuze, aanschaf en implementatie door IM. • Bewaking investeringen op pasbaarheid binnen I/ICT-architectuur en werkbare beheerlasten. • Geen decentrale losstaande I/ICT-keuzes en investeringen meer. • Periodieke managementrapportages voor I/ICT-bestedingen en -budgetten. 																								
Risico's en afhankelijkheden		• Resterend gedrag 'ieder voor zich'.																								
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 38 Opstellen informatiebeleidsplan 2024-2028																					Project					
Opdrachtgever				Het MT van gemeente Veldhoven																						
Betrokkenen				IM, MT, Dienstverlening																						
Omschrijving				Opstellen van een informatiebeleidsplan (IBP) dat invulling geeft aan de verbetering van dienstverlening b.v. door klantgerichte systemen, hergebruik van informatie, kanaalinrichting, gepersonaliseerde informatie, deelnames innovatieve initiatieven enz.																						
Activiteiten/stappen				<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen IBP op basis van visie en programmaplan Dienstverlening en externe ontwikkelingen op het vlak van I/ICT. • Opstellen I/IBP-uitvoeringsagenda en investeringsplan. • Opstellen meerjarenbegroting I/ICT. • Uitvoeren uitvoeringsagenda 2024-2028. 																						
Resultaten project/actie				<ul style="list-style-type: none"> • Een informatiebeleidsplan (IBP). • I/IBP-uitvoeringsagenda en geaccordeerd investeringsplan • Meerjarenbegroting I/ICT. • Moderne informatiesystemen en ICT die invulling geven aan de verbeterde dienstverlening 																						
Risico's en afhankelijkheden				<ul style="list-style-type: none"> • Beperkingen aanbod leveranciers. 																						
Planning realisatie																										
2024											2025											2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 39 Implementeren monitoring klanttevredenheid en borging																							Project									
Opdrachtgever						Het MT van gemeente Veldhoven																										
Betrokkenen						Dienstverlening, KCC, Communicatie																										
Omschrijving						Continue klanttevredenheid meten via klanttevredenheidsonderzoeken en gemeten verbetermogelijkheden implementeren, ook met samenwerkingspartners.																										
Activiteiten/stappen						<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen plan met mogelijkheden voor continue meting klanttevredenheid. • Implementeren monitoringinstrumenten, beoordelingsprocessen en rapportages. • Borgen proces continue monitoring en verbetering dienstverlening. • Opzetten dienstverlening dashboard 																										
Resultaten project/actie						<ul style="list-style-type: none"> • Operationele monitoringinstrumenten. • Rapportages klanttevredenheid dienstverlening. • Inwoners tevreden over dienstverlening van gemeente. 																										
Risico's en afhankelijkheden						<ul style="list-style-type: none"> • Te weinig borging (vervlakking) continue verbetering. 																										
Planning realisatie																																
2024										2025															2026							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	1	2	3			

Nr. 40 Inrichten proactieve dienstverlening													Project													
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverlening, Dienstverleners, Communicatie, IM																							
Omschrijving			Dienstverleningsprocessen aanpassen zodat o.b.v. eigen informatie actief naar inwoners wordt gegaan met aanbod van diensten die in de specifieke situatie behulpzaam zijn (outreaching werken), vroeg-signalering met partners inrichten, verstoringen en fouten voorkomen en sneller repareren.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen plan van aanpak en normen proactieve dienstverlening. • Aanpassen dienstverleningsprocessen. • Communiceren met inwoners. • Afspraken maken met belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners. • Trainen dienstverleners. • Borgen proactieve dienstverleningsprocessen. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Proactieve dienstverlening operationeel. • Meer en beter dienstverleningsaanbod inwoners. • Jaarlijks meer inwoners bereikt. 																							
Risico's en afhankelijkheden			-																							
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 41 Verhogen gastvrijheid en laagdrempelige dienstverlening													Project													
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																							
Betrokkenen			Dienstverlening, Dienstverleners, Communicatie, Facilitaire zaken																							
Omschrijving			Implementeren van verbeter-opties voor gastvrijheid en laagdrempeligheid zoals b.v. goede wifi, meer bezetting receptie / infobalie, automatisch aanmelden (zuil) voor afspraken, andere vormen van klantcontact, laagdrempelige klachtenmelding over dienstverdeling, enz.																							
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen plan van aanpak met verbetermogelijkheden. • Implementeren verbeteropties door aanpassen dienstverleningsprocessen en trainen dienstverleners. • Communiceren met inwoners. • Monitoren gastvrijheid en laagdrempeligheid en handhaven. 																							
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Hoge mate van gastvrije en laagdrempelige dienstverlening. • Hogere tevreden inwoners over gemeentelijke dienstverlening. 																							
Risico's en afhankelijkheden			-																							
Planning realisatie																										
2024											2025						2026									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 42 Inrichten sturing uniformiteit, integraliteit en bereikbaarheid																					Actie							
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen			MT, Teamleiders																									
Omschrijving			Opstellen en implementeren van een werkwijze voor strakke sturing (directieven en handhaving) op uniformiteit, integraliteit en goede bereikbaarheid in de organisatie.																									
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van werkwijze voor sturing op uniformiteit, integraliteit en goede bereikbaarheid in de organisatie. • Implementeren en borgen werkwijze. 																									
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie met uniformiteit in manier van werken en communiceren, integraal werken en goede bereikbaarheid. 																									
Risico's en afhankelijkheden			<ul style="list-style-type: none"> • Verzwakking handhaving. 																									
Planning realisatie																												
2024										2025										2026								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	

Nr. 43 Verbeteren bewustwording beveiliging informatie en middelen																					Actie							
Opdrachtgever			Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen			Ciso, IM, Dienstverlening, Communicatie																									
Omschrijving			Bewustwording creëren over beveiliging van informatie en hulpmiddelen, balans leren tussen dichttimmeren en klantvriendelijk zijn. <i>Dit is een lopend project van Informatiebeveiliging. Zal ook terugkomen in het IBP</i>																									
Activiteiten/stappen			<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van normen over beveiliging van informatie en hulpmiddelen (informatiesystemen, fysieke toegang enz.). • Implementeren aanvullende maatregelen. • Trainen medewerkers op bewustwording. • Monitoring bewustwording implementeren. 																									
Resultaten project/actie			<ul style="list-style-type: none"> • Bewustzijn in de organisatie over veiligheid c.q. informatiebeveiliging. 																									
Risico's en afhankelijkheden			-																									
Planning realisatie																												
2024										2025											2026							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	

Nr. 44 Dienstverlening verwerken in HRM-beleid en uitvoering													Actie													
Opdrachtgever				Het MT van gemeente Veldhoven																						
Betrokkenen				HRM, Dienstverlening																						
Omschrijving				Aspecten 'dienstverlening' en 'klantgerichtheid' borgen in HRM-beleid, in competenties bij werving en in behoud goed personeel (continuïteit).																						
Activiteiten/stappen				<ul style="list-style-type: none"> • Implementeren 'dienstverlening' en 'klantgerichtheid' in HRM-beleid • Implementeren als aspect in processen voor werving, loopbaanbegeleiding en personeelsbehoud 																						
Resultaten project/actie				<ul style="list-style-type: none"> • HRM-beleid en processen die 'dienstverlening' en 'klantgerichtheid' bevatten. 																						
Risico's en afhankelijkheden				-																						
Planning realisatie																										
2024												2025										2026				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

Nr. 45 Inzetten AI voor dienstverlening													Project													
Opdrachtgever	Het MT van gemeente Veldhoven																									
Betrokkenen	IM, Dienstverlening, Communicatie																									
Omschrijving	Inzetten van AI (Kunstmatige Intelligentie) om de snelheid en kwaliteit in dienstverlening te verbeteren en volledig geautomatiseerde dienstverlening te bieden. <i>Opnemen in het Informatiebeleidsplan (IBP)</i>																									
Activiteiten/stappen	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen beleid voor toepassen van AI in de dienstverleningsprocessen en -systemen. • Implementeren van AI zoals b.v. chatbots, afhandeling van WOO-verzoeken, vraagbeantwoording, vindbaarheid informatie, documentgeneratie, beheren openbare ruimte (sensoren, beeldherkenning) enz. • Selectie en implementatie AI-tooling/systemen. • Implementeren blijvende AI-research (team) 																									
Resultaten project/actie	• Dienstverleningsprocessen met AI.																									
Risico's en afhankelijkheden	-																									
Planning realisatie																										
2024												2025						2026								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3