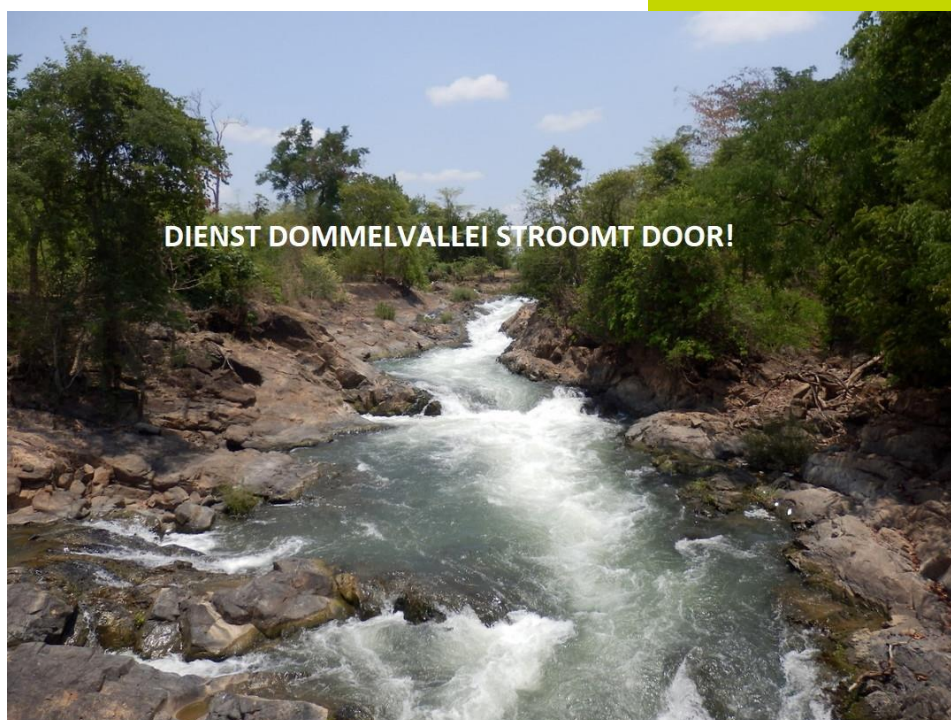


VERANDERPLAN

DIENT DOMMELVALLEI 2.0



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Managementsamenvatting	3
1. Inleiding.....	4
1.1 Doelstellingen en achtergrond.....	4
1.2 Visie conform Bedrijfsplan 2.0	4
1.3 Samenvatting.....	4
2. Strategische context en scope	6
2.1 Scope.....	6
2.2 Kernwaarden	6
2.3 Parallele transitie van de partnergemeenten	6
3. Veranderopgaven Dienst Dommelvallei 2.0	7
3.1 Inleiding.....	7
3.2 Verbeterdoelen en interventies	7
3.3 Veranderopgaven	8
3.4 Financiële middelen veranderopgaven	9
3.5 Trends en ontwikkelingen	9
3.6 Competenties en gedrag	10
4. Bijlage	11
4.1 Mogelijke KPI's voor de veranderopgaven.....	11

Managementsamenvatting

Dit veranderplan Dienst Dommelvallei 2.0 vormt de strategische leidraad voor het versterken van de weerbaarheid en wendbaarheid van Dienst Dommelvallei en haar partnergemeenten: Geldrop-Mierlo, Nuenen en Son en Breugel.

Dit plan sluit naadloos aan op de kernwaarden van het Bedrijfsplan Dienst Dommelvallei 2.0: innovatief, resultaatgericht, flexibel en klantgericht.

De tien inrichtingsprincipes zoals geformuleerd in het Bedrijfsplan Dienst Dommelvallei 2.0 vormen de leidraad voor de transitie van Dienst Dommelvallei en haar partnergemeenten en zorgen ervoor dat de veranderingen zowel de interne structuur als de externe relaties versterken.

Met dit plan werken we aan een organisatie die effectief inspeelt op de maatschappelijke opgaven en bestuurlijke ambities van de drie partnergemeenten.

De kern van dit plan ligt in zeven geprioriteerde veranderopgaven. Het biedt een integraal overzicht van de veranderopgaven, gekoppeld aan meetbare interventies en resultaten. Door een duidelijke prioritering en een gefaseerde aanpak wordt een stevige basis gelegd voor een toekomst waarin Dienst Dommelvallei niet alleen efficiënt en effectief opereert, maar ook een betrouwbare businesspartner is voor de gemeenten. En een toegevoegde waarde is voor haar inwoners en ondernemers.

Hiermee wordt invulling gegeven aan het credo: *Van, voor en door de drie gemeenten.*

1. Inleiding

1.1 Doelstellingen en achtergrond

Sinds de start van Dienst Dommelvallei in 2014 hebben de gemeenten Geldrop-Mierlo, Nuenen en Son en Breugel hun krachten gebundeld om gezamenlijk de kwaliteit te verhogen en de kwetsbaarheid en de kosten te verminderen. Na tien jaar van groei en ontwikkeling is het moment aangebroken om een volgende stap te zetten: de transitie naar Dienst Dommelvallei 2.0.

Dit veranderplan is opgesteld om invulling te geven aan de missie en visie uit het Bedrijfsplan Dienst Dommelvallei 2.0 en onze organisatie verder te ontwikkelen tot een weerbare, wendbare en toekomstbestendige partner voor de drie gemeenten. De noodzaak tot verandering wordt gedreven door de toenemende complexiteit van maatschappelijke opgaven en de behoefte aan een partnerschap tussen Dienst Dommelvallei en de partnergemeenten, die snel en effectief kan inspelen op veranderende omstandigheden.

De kern van dit plan ligt in zeven geprioriteerde veranderopgaven. Het plan biedt een integraal overzicht van de veranderopgaven, gekoppeld aan meetbare interventies en resultaten. Het vormt de basis voor het realiseren van een organisatie die de bestuurlijke ambities van de gemeenten ondersteunt en haar dienstverlening continu verbetert, met inwoners en ondernemers als belangrijkste focuspunt. Met dit plan zetten we een belangrijke stap om onze kernwaarden: innovatief, resultaatgericht, flexibel en klantgericht nog sterker te verankeren in de organisatie.

1.2 Visie conform Bedrijfsplan 2.0

De gemeenten Geldrop-Mierlo, Nuenen en Son en Breugel zijn, voelen en gedragen zich als eigenaar, opdrachtgever en klant van Dienst Dommelvallei. De vier organisaties werken samen op basis van een krachtig zakelijk partnerschap, gedreven door wederkerigheid en collectieve doelstellingen. “Van, voor en door”, als credo onder het samenspel tussen de vier partnerorganisaties. De gemeenten werken samen om hun eigen en gezamenlijke maatschappelijke opgaven en bestuurlijke ambities te realiseren. Dienst Dommelvallei is de organisatie die verantwoordelijk is voor een toekomstbestendige uitvoering van de bedrijfsvoeringstaken: Personeel & Organisatie, Kwaliteit en Control, Informatievoorziening, Financiën en Interne Dienstverlening.

Voor de gemeenten Nuenen en Son en Breugel verricht Dienst Dommelvallei tevens taken op gebied van KlantContactCentrum en Werk & Inkomen.

Dienst Dommelvallei zet in op innovaties om de kwaliteit en doelmatigheid (efficiency) van haar dienstverlening hoog te houden én om te anticiperen op de (krappe) arbeidsmarkt. Medewerkers en management binnen Dienst Dommelvallei werken in een goede balans tussen denken en doen (resultaatgericht), zijn wendbaar in hun handelen én realiseren zich voor wie zij werken en wat de lokale context en behoeften zijn van de drie gemeenten.

1.3 Samenvatting

1. **Strategische verankering:** We hebben de veranderopgaven consistent gekoppeld aan de kernwaarden van het Bedrijfsplan 2.0 – innovatief, resultaatgericht, flexibel en klantgericht – wat zorgt voor een geïntegreerde aanpak.
2. **Concrete verbeterpunten:** De voorgestelde interventies, zoals mens centraal, inzet van innovatie en samenwerking & partnerschap, bieden direct toepasbare oplossingen voor de huidige uitdagingen en de toekomstige ambities.
3. **Meetbare resultaten:** Door de inzet van KPI's is de voortgang van de veranderopgaven objectief te monitoren en bij te sturen waar nodig.

4. **Gefaseerde implementatie:** We starten met de meest urgente en impactvolle veranderopgaven, om snel zichtbare resultaten te boeken.
5. **Sterke governance:** Zorgt voor een passende bestuursstructuur, een wederkerige lijnstructuur, eenduidig beschreven opdrachten, eigenaarschap en planning.
6. **Investeren in mens en middelen:** We richten ons op kennisontwikkeling, versterking van adviesvaardigheden en het aantrekken van gespecialiseerd personeel om de slagkracht van de organisatie te vergroten.

2. Strategische context en scope

2.1 Scope

Het veranderplan van Dienst Dommelvallei 2.0 richt zich op de transformatie van de dienst zelf, maar ook op de samenwerking en afstemming met de drie partnergemeenten: Geldrop-Mierlo, Nuenen en Son en Breugel. De focus van dit veranderplan is breed: het omvat de herziening van de bedrijfsvoering, de versterking van de onderlinge samenwerking en de optimalisatie van de dienstverlening op de domeinen: Personeel & Organisatie, Kwaliteit & Control, Informatievoorziening, Financiën, Interne dienstverlening, KlantContactCentrum en Werk & Inkomen.

2.2 Kernwaarden

De kernwaarden komen voort uit de visie van de Dienst Dommelvallei en zijn de leidraad voor de transitie naar Dienst Dommelvallei 2.0. De kernwaarden duiden het karakter van onze dienst en zijn leidend in het dagelijks handelen van management en medewerkers.

1. Innovatief

Dienst Dommelvallei volgt proactief de trend en ontwikkelingen op de taken die zij uitvoert voor de partners en past toe daar waar het past in de context. Zet innovaties in vanuit oogpunt van efficiency én omgaan met een krappe arbeidsmarkt en is proactief bij mogelijke problemen in een complexe omgeving en bedenkt alternatieve oplossingen.

2. Resultaatgericht

Dienst Dommelvallei is gericht op resultaat bereiken voor de partners, op een doordachte wijze en is proactief waar nodig en voert reactief uit waar gewenst. Werkt plan- en projectmatig aan de opgaven van haar partners en zorgt voor evenwicht tussen hoeveelheid werk, tijdsbesteding en kwaliteit, toetst activiteiten en stelt acties zo nodig bij.

3. Flexibel

Dienst Dommelvallei past zich makkelijk aan op de ontwikkelingen in de buitenwereld en past de organisatie, werkwijzen en middelen waar nodig daarop (tijdelijk) aan. Beweegt tijdig mee met de opgaven en ambities van haar partners en speelt daarop proactief in en stimuleert en geeft anderen de ruimte alternatieve wegen te bewandelen om de gestelde doelen te bereiken.

4. Klantgericht

Dienst Dommelvallei is zich bewust van haar rol als businesspartner in het fundament onder de toekomstbestendigheid van de partnergemeenten en biedt maatwerk in dienstverlening op grond van professionele en bedrijfseconomische afwegingen. In houding en gedrag heeft de dienst veel gevoel voor de context waarin haar partners dagelijks functioneren en is zichtbaar voor haar partners.

2.3 Parallele transitie van de partnergemeenten

De transitie van de dienst naar een weerbare en wendbare organisatie kan alleen succesvol zijn als de partnergemeenten parallel hieraan ook hun eigen processen moderniseren. Processen die niet van politieke aard zijn zoveel als mogelijk eenduidig. Dit bevordert efficiëntie, verminderd de foutfactor en is een stimulans voor kwaliteitsverbetering.

Om gezamenlijke doelen te realiseren is het van het grootste belang dat alle partners hun rol als opdrachtgever/samenwerkingspartner op uitstekende wijze uitvoeren. Alleen door deze wederzijdse verantwoordelijkheid kunnen alle partners effectief inspelen op de veranderende maatschappelijke opgaven.

Het doel is om gezamenlijk te bouwen aan een toekomstbestendige samenwerking, waarin de dienst functioneert als een businesspartner die de gemeenten ondersteunt bij het realiseren van hun bestuurlijke en maatschappelijke ambities.

3. Veranderopgaven Dienst Dommelvallei 2.0

3.1 Inleiding

We staan voor een integrale aanpak van veranderopgaven, waarin de missie en visie uit het Bedrijfsplan Dienst Dommelvallei 2.0 worden vertaald naar concrete resultaten. Deze veranderopgaven zijn vormgegeven in een matrixstructuur die het fundament vormt voor een samenhangende en effectieve veranderaanpak. Deze structuur verbindt de belangrijkste veranderopgaven aan onze vier kernwaarden: innovatief, resultaatgericht, flexibel en klantgericht. Hiermee wordt gegarandeerd dat alle inspanningen niet alleen bijdragen aan de strategische doelen, maar ook aan de duurzame verankering van deze waarden in onze organisatie.

Onderstaande matrix biedt een duidelijke indeling van de veranderopgaven, verbeterdoelen, interventies en resultaten, gekoppeld aan een overzichtelijke tijdsplanning. Voor elk van de zeven veranderopgaven worden de verbeterdoelen concreet benoemd en vertaald naar meetbare interventies. Daarbij worden de verwachte resultaten helder beschreven om inzicht te bieden in de bijdrage van de opgaven aan de kernwaarden en de missie en visie van Dienst Dommelvallei.

De tijdsplanning is opgedeeld in korte (0-6 maanden), middellange (6-18 maanden) en lange termijn (18 maanden en verder), zodat de organisatie stap voor stap naar de gewenste situatie kan toewerken. Deze gefaseerde aanpak maakt het mogelijk om prioriteiten te stellen, voortgang te monitoren en flexibel in te spelen op interne en externe ontwikkelingen.

Deze benadering maakt het tevens mogelijk om inhoudelijke samenhang en procesmatige efficiëntie te combineren. Door veranderopgaven in verbinding te realiseren, wordt overlap voorkomen, worden middelen optimaal benut en wordt synergie gecreëerd. Dit versterkt niet alleen de interne samenhang, maar vergroot ook de impact op de dienstverlening aan de partnergemeenten en hun inwoners.

De zeven veranderopgaven zijn geprioriteerd op basis van de impact op de strategische doelen, urgentie, haalbaarheid, kosten/baten, risico bij uitstel en de onderlinge samenhang. Dit heeft geresulteerd in de volgende veranderopgave naar prioriteit:

1. Mens centraal
2. Inzet van Innovatie
3. Samenwerking & Partnerschap
4. Procesoptimalisatie
5. Borging mensen/processen/systemen
6. Kwaliteit en Resultaatgerichtheid
7. Flexibiliteit & Wendbaarheid

3.2 Verbeterdoelen en interventies

Voor de veranderopgaven zijn verbeterdoelen en interventies geformuleerd. Elk verbeterdoel is zorgvuldig gekozen op basis van de behoeften van de vier organisaties en richt zich op het versterken van samenwerking, het verhogen van kwaliteit en het verbeteren van efficiëntie. Door concrete interventies te formuleren, kunnen we tastbare verbeteringen doorvoeren die bijdragen aan de toekomstbestendigheid van de organisaties.

Het gebruik van Key Performance Indicators (KPI's) vormt een essentieel onderdeel van dit proces. Door KPI's aan elk verbeterdoel te koppelen, wordt de voortgang meetbaar en transparant. Dit stelt ons en de gemeenten in staat om objectief te evalueren, strategisch bij te sturen en resultaten te communiceren naar de betrokken gemeenten. De voorgestelde KPI's in de bijlage zijn indicatief van aard en zullen per verbeterdoel inzichtelijk worden gemaakt.

3.3 Veranderopgaven

Onderstaande matrix geeft overzicht van de geïdentificeerde verbeterdoelen, interventies en resultaten inclusief de verwachte tijdsplanning. Het overzicht richt zich op de veranderopgaven voor Dienst Dommelvallei breed. De verbijzondering van de veranderopgaven leggen we vast in businesscases, die besproken worden met de partnergemeenten.

Verbeterdoelen	Interventies en Resultaten	Tijdsplanning
Mens centraal		
1. Werkgeluk	• Strategisch personeelsbeleid (binden en boeien)	6-18 maanden (2,3,4,5)
2. IDU-processen inrichten		
3. Goed werkgeverschap	• Aantrekkelijk werkgeversprofiel creëren	0-6 maanden (3,4,5)
4. Verbetering dienstverlening	• Imago ontwikkeling	6-18 maanden (1,3)
5. Verhogen medewerkers-tevredenheid	• Opstellen/uitvoeren opleidingsprogramma's	6-18 maanden (3,5)
	• Introductie Buddy systeem	6-18 maanden (2,4,5)
	• Zichtbare verbetering werkwijze HR processen	6-18 maanden (2,5)
	• IDU-processen inrichten	6-18 maanden (2,4)
Inzet van innovatie		
6. Datagedreven werken/sturen/adviseren	• Optimale inzet van Microsoft 365/AI functionaliteiten.	6-18 maanden (6)
	• Versterken BI-team	6-18 maanden (6)
7. Elke aanbesteding benutten om innovatie te bevorderen	• Elke aanbesteding benutten om innovatie te bevorderen	Continu (7)
Samenwerking & Partnerschap		
8. Ketendenken	• Ontwikkelen advisering	6-18 maanden (9,10)
9. DVO	• Vraag klant beter inzichtelijk krijgen	0-6 maanden (9)
10. Werken volgens Governance	• Inzet businesspartner	6-18 maanden (8,10)
	• Dataverzameling organiseren in een netwerkorganisatie	6-18 maanden (8,9,10)
	• IV-Board (OGON) /Directieberaad	0-6 maanden (10)
Procesoptimalisatie		
11. Robotisering processen.	• Inventarisatie welke processen we kunnen robotiseren	0-6 maanden (11)
12. Continue verbeteren werkwijze	• Prioriteren en maken van impactanalyse van interne- en externe processen	6-18 maanden (12,13)
13. Harmoniseren van processen		
14. Expertise toegankelijk maken	• Lean werkwijze doorontwikkelen	6-18 maanden (12,14)
Borging mensen/processen/systemen		
15. Optimalisatie meerjaren begroting	• Meerjaren begroting	6-18 maanden (15)
	• Overzicht strategische aanbestedingen	0-6 maanden (16)
16. Verbetering contractmanagement	• Implementatie van deskundigheidsbevordering	6-18 maanden (18)
17. Overzicht strategische aanbestedingen	• Kwaliteit van werk verbeteren	6-18 maanden (16)
18. Kwetsbaarheid eenpitsfuncties verminderen	• Introduceren van hybride functieprofielen	0-6 maanden (18)

Kwaliteit en Resultaatgerichtheid		
19. Kennisontwikkeling en kennisborging	• Kennisontwikkeling en kennisborging	0-6 maanden (19)
20. Actueel beleid	• KMS	6-18 maanden (19,21)
21. KMS Kwaliteits-managementsysteem	• Verbetering contract & leveranciersmanagement	6-18 maanden (21)
	• Ontwikkelen digivaardigheden	6-18 maanden (19)
	• Actueel beleid	6-18 maanden (20)
Flexibiliteit & Wendbaarheid		
22. Veranderkracht vergroten	• Projectmanagement professionaliseren: formatie en training van medewerkers	6-18 maanden (22)
	• Het verkrijgen van volledig inzicht in de beschikbare data en de kwaliteit ervan binnen de Dienst Dommelvallei en diens partnergemeenten, met als doel het faciliteren en optimaliseren van datagedreven werken over teams en ketens heen	18 maanden e.v. (22)

3.4 Financiële middelen veranderopgaven

Om de missie en visie van Dienst Dommelvallei 2.0 te realiseren en de organisatie weerbaar, wendbaar en toekomstbestendig in te richten, zijn gerichte investeringen noodzakelijk.

De komende maanden worden dit veranderplan en de businesscases besproken met de partnergemeenten. Vanuit de businesscases worden benodigde mensen, middelen en eventuele samenwerking met de partnergemeenten gedefinieerd.

Door de businesscases van de geprioriteerde veranderopgaven uit te werken, kunnen de financiële en organisatorische implicaties helder worden gemaakt. Hiermee bieden we een robuust kader voor strategische besluitvorming en het continu verbeteren van de organisaties.

3.5 Trends en ontwikkelingen

De maatschappelijke context waarin de dienst en haar partnergemeenten opereren, verandert in hoog tempo. Digitalisering, demografische verschuivingen en verduurzaming hebben een aanzienlijke impact op de manier waarop publieke organisaties functioneren. Deze trends en ontwikkelingen vragen niet alleen om flexibiliteit en aanpassingsvermogen, maar ook om een strategische visie die gericht is op toekomstbestendige oplossingen.

Voor ons betekent dit dat we als organisatie proactief moet inspelen op thema's zoals de verdere digitalisering van processen, het waarborgen van dataveiligheid, de verduurzaming van bedrijfsvoering en de behoefte aan een wendbare arbeidsorganisatie. Tegelijkertijd neemt de complexiteit van maatschappelijke opgaven toe, zoals sociale ongelijkheid, arbeidsmarktkrapte en de groeiende druk op het sociale en fysieke domein, wat de samenwerking met partnergemeenten en ketenpartners cruciaal maakt.

Deze trends en ontwikkelingen vormen niet alleen een uitdaging, maar bieden ook kansen om onze toegevoegde waarde te vergroten. Door in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen kunnen we ons versterken als een innovatieve, resultaatgerichte, flexibele en klantgerichte dienstverlener die samen met de partnergemeenten de veranderende behoeften van inwoners en bedrijven effectief tegemoetkomt. In de volgende alinea wordt uiteengezet hoe de maatschappelijke trends en ontwikkelingen in relatie staan met de benoemde veranderopgaven en welke kansen zij bieden om deze vier kernwaarden sterker te verankeren.

Onderstaande afbeelding geeft overzicht van de relatie tussen maatschappelijke trends en de gekozen veranderopgaven

Maatschappelijke Trends / Veranderopgaven	Procesoptimalisatie	Samenwerking & Partnerschap	Flexibiliteit & Wendbaarheid	Inzet van Innovatie	Kwaliteit en Resultaatgerichtheid	Borging Mensen/Processen/ Systemen	Mens Centraal
Krapte arbeidsmarkt	Slimmere inzet van technologie en automatisering.	Samenwerking met onderwijs en regionale partners.	Wendbare arbeidsorganisatie om snel te reageren op tekorten.	Tools toepassen om personeelstekorten op te vangen.	Focus op meetbare resultaten met beperkte capaciteit.	Kennis en ervaring borgen in systemen en processen.	Aandacht voor welzijn en ontwikkeling van medewerkers.
Mondige inwoners & Social Media	Snellere afhandeling van klantvragen via digitale kanalen.	Betere communicatie en afstemming met inwoners en ondernemers.	Klantgerichte en responsieve processen.	Digitale communicatie en AI inzetten voor klantvragen.	Verbeteren van klanttevredenheid door sneller resultaat.	Duurzame borging van klantrelaties en communicatie.	Klantvraag centraal stellen en maatwerk leveren.
Decentralisatie overheidstaken	Structuur en efficiency in nieuwe taken en rollen.	Versterking van samenwerking met ketenpartners.	Flexibel inspelen op veranderende taakstelling.	Innovatieve methoden ontwikkelen voor taakuitvoering.	Doelen scherp definiëren en concretiseren.	Stabiele processen bij nieuwe verantwoordelijkheden.	Maatwerk voor inwoners bij nieuwe taken.
Toenemende aandacht voor retentiebeleid	Efficiënte processen om medewerkers te ontlasten.	Partnerschap voor duurzame ontwikkelprogramma's.	Wendbare organisatie door gericht retentiebeleid.	Innovaties gericht op duurzame inzetbaarheid.	Gericht inzetten van talent voor maximale resultaten.	Mensgerichte HR-systemen versterken.	Creëren van een duurzame en aantrekkelijke werkomgeving.
Snelheid van technologische ontwikkelingen	Versnellen van processen door digitale innovatie.	Gezamenlijke innovaties met technologische partners.	Snel inspelen op technologische kansen.	Toepassen van AI, data-analyse en nieuwe technologieën.	Resultaatgerichte implementatie van technologieën.	Technologie borgen om systemen toekomstbestendig te maken.	Medewerkers ondersteunen bij technologische transitities.
Wet- en Regelgeving	Flexibele systemen om snel te reageren op wijzigingen.	Actieve samenwerking bij implementatie van regelgeving.	Vereenvoudigen van processen voor wetgeving.	Slimme systemen ontwikkelen om regelgeving te monitoren.	Focus op kwaliteit bij implementatie.	Systematische aanpak van complexe regelgeving.	Mensen begeleiden bij veranderingen door wetgeving.
Bezuinigingen (Begrotingstekorten)	Kostenbesparingen door procesoptimalisatie.	Partnerschap voor gedeelde kostenbesparingen.	Wendbaarheid bij financiële beperkingen.	Innovatieve kostenbesparende oplossingen.	Kwaliteit borgen ondanks financiële druk.	Efficiënte, kosteneffectieve processen borgen.	Mensgerichte keuzes maken ondanks beperkte middelen.

3.6 Competenties en gedrag

Binnen onze dienst staat het gedrag van alle medewerkers, het managementteam (MT) en de directie in dienst van de kernwaarden: innovatief, resultaatgericht, flexibel en klantgericht. Deze waarden vormen de basis voor de wijze waarop iedereen bijdraagt aan een toekomstbestendige organisatie.

Zo wordt van iedere medewerker verwacht dat zij:

1. Inzet tonen voor kennisdeling en -actualisatie en daarbij op zoek gaan naar mogelijkheden voor innovatie.
2. Resultaatgericht en planmatig werken.
3. Flexibel inspelen op nieuwe ontwikkelingen.
4. Klantgerichte oplossingen realiseren binnen de kaders van professionaliteit en duurzaamheid.

Van medewerkers wordt ook verwacht dat zij taakvolwassen professionals zijn die in hun dagelijkse werk zichtbaar, betrouwbaar en verbonden zijn met zowel interne collega's als externe partners. Dit vraagt om vaardigheden als samenwerken, proactief handelen en sensitiviteit voor de context van de partnergemeenten. De kernwaarden worden doorvertaald naar concreet gedrag: het toepassen van innovatieve oplossingen, gericht zijn op het behalen van meetbare resultaten en flexibel omgaan met veranderende omstandigheden.

Het MT en de directie vervullen een voorbeeldrol in leiderschap. Dat betekent dat zij gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor het realiseren van strategische doelstellingen en het bevorderen van een cultuur waarin ruimte is voor de gewenste competenties. Zodra het MT weer is voorzien van een vaste bezetting zal er een gezamenlijke training in leiderschap gevolgd worden.

Met deze gedrags- en competentieafspraken borgen we niet alleen de interne samenwerking, maar ook de kwaliteit van haar dienstverlening aan de partnergemeenten.

4. Bijlage

4.1 Mogelijke KPI's voor de veranderopgaven

1. Mens Centraal

- Via binden en boeien zijn vacatures gemiddeld 1 maand sneller ingevuld.

2. Inzet van Innovatie

- Minimaal 75% van de digitale projecten maakt gebruik van innovatieve technologieën, zoals AI of BI, om de dienstverlening te verbeteren.
- Minimaal 95% van de medewerkers heeft toegang tot en gebruikt de nieuwste digitale tools binnen hun werkprocessen.

3. Samenwerking & Partnerschap

- Minimaal 85% van de medewerkers beoordeelt de samenwerking met interne en externe partners als goed of uitstekend in een jaarlijkse enquête.
- Minimaal 80% van de projecten heeft een samenwerkingsovereenkomst waarin verantwoordelijkheden en gezamenlijke doelen zijn vastgelegd.

4. Procesoptimalisatie

- Minimaal 90% van alle projectdoelen omvat een component van procesoptimalisatie en wordt binnen de afgesproken tijd gerealiseerd.
- Lean-methodieken worden toegepast in minimaal drie kernprocessen per jaar, resulterend in een gemiddelde tijdsreductie van 15%.

5. Borging mensen/processen/systemen

- 100% van de strategische aanbestedingen zijn in beeld.

6. Kwaliteit en Resultaatgerichtheid

- 100% van de medewerkers behaalt jaarlijks een certificering of training die relevant is voor hun functie.
- Minimaal 85% van de interne en externe klanten waardeert de kwaliteit van dienstverlening met een 8 of hoger.

7. Flexibiliteit & Wendbaarheid

- 90% van openstaande formatieplekken wordt binnen zes maanden ingevuld.
 - Minimaal 80% van de medewerkers heeft een training gevolgd in wendbaar werken en projectmatig werken binnen 12 maanden.
-