



PROJECTPLAN

eDienstverlening

eDienstverlening	Versie: 1.0
	Bestandsnaam: projectplan eDienstverlening Datum opgesteld: 1 augustus 2018
Naam opdrachtgever: J.A.B. Suzenaar - Hocks	Voor akkoord:
Contactgegevens: a.suzenaar@valkenburg.nl	Datum:
Naam projectleider: S.C.E. Kroonen	
Contactgegevens: s.kroonen@valkenburg.nl	

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Uitgangssituatie.....	4
2.1 Aanleiding	4
3. Projectresultaat	4
3.1 Doelstelling.....	4
3.2 Resultaat.....	5
3.3 Kwaliteit	5
3.4 Opdracht.....	5
3.5 Risicofactoren.....	6
3.6 Succesfactoren.....	7
4. Projectfasering	7
4.1 Initiatiefase	7
4.2 Definitiefase	7
4.3 Ontwerpfase	7
4.4 Voorbereidingsfase.....	7
4.5 Uitvoeringsfase	8
4.6 Nazorgfase.....	8
5. Projectkader	8
5.1 Projectorganisatie	8
5.2 Voorwaarden aan opdrachtgever	10
5.3 Voorwaarden aan derden	10
5.4 Projectcommunicatie.....	11
5.5 Faciliteiten en hulpmiddelen	12
6. Projectplanning.....	12
6.1 Normen en aannames	12
6.2 Activiteitenplanning	12
6.3 Capaciteitsplanning.....	19
6.4 Mijlpalenplanning	19
Bijlage 1: Impactanalyse	20
Bijlage 2: Contact-register.....	21
Bijlage 3: Capaciteitsplanning.....	23
Bijlage 4: Privacy Impact Analyse Planbition	25

1. Inleiding

Naar aanleiding van het opstellen van het Informatiebeveiligingsplan is op bestuurlijk niveau besloten dat projecten binnen de gemeente Valkenburg aan de Geul projectmatig aangepakt moeten worden. Het resultaat van deze beslissing ligt voor u in de vorm van het projectplan eDienstverlening. De dienstverlening aanpassen aan de sterk veranderende samenleving heeft ervoor gezorgd dat de kernwoorden voor dit project 'Slimmer', 'Sneller' en 'Socialer' zijn. In hoofdstuk 2 vindt u de uitgangssituatie terug, waarin het probleem verder staat beschreven. Vervolgens is in hoofdstuk 3 de doelstelling en het resultaat opgenomen. Ook staan in hoofdstuk 3 de risico's beschreven die al op vroeg moment een grote impact hebben op de slagingskans van dit project. Hoofdstuk 4 beschrijft de fasering van het project. Ten slotte staat in hoofdstuk 5 het projectkader met de projectorganisatie omschreven en in hoofdstuk 6 een uitgebreide prognose van de projectplanning inclusief een capaciteitsplanning.

2. Uitgangssituatie

2.1 Aanleiding

Op dit moment heeft de Gemeente Valkenburg aan de Geul een achterstand in het aanbieden van de elektronische dienstverlening. De huidige elektronische kanalen voldoen niet aan de vraag van de veranderende samenleving. De website is sterk gedateerd, de informatie niet meer actueel en de aangeboden formulieren zijn incompleet of zelfs niet aanwezig. De probleemstelling van dit project wordt dan ook als volgende geformuleerd:

“Hoe kan de gemeente Valkenburg aan de Geul haar eDienstverlening op een slimmere, snellere en socialere manier aanbieden aan de sterk veranderde samenleving voor het door de VNG vastgestelde jaartal 2020?”

3. Projectresultaat

3.1 Doelstelling

Vanuit het oogpunt van de gemeente Valkenburg aan de Geul is het van belang dat producten en diensten, daar waar mogelijk, digitaal aangeboden moeten worden. Alle producten en diensten moeten geanalyseerd worden op het gebied van geleverde informatie, procesoptimalisatie en of het product / dienst digitaal aangeboden kan worden.

Voor dit project is dan ook de volgende doelstelling geformuleerd:

“De dienstverlening van de gemeente Valkenburg aan de Geul aanpassen aan de behoefte van de samenleving zodat de burger niet naar het gemeentehuis hoeft te komen als dat niet noodzakelijk is en gevraagde informatie accuraat en bereikbaar is zonder tussenkomst van een ambtenaar.”

3.2 Resultaat

Ook de gemeente Valkenburg aan de Geul ontkomt er niet aan, de sterk veranderende samenleving. Digitalisering, veranderingen in de wet- en regelgeving, technologische innovaties en maatschappelijke ontwikkelingen zijn enkele voorbeelden. Dit resulteert in een steeds hogere verwachting van inwoners en ondernemers als het gaat om gemeentelijke digitale dienstverlening. De achterstand van de gemeente op het gebied van digitalisering bepaald dat het noodzakelijk is om grote stappen te zetten. Het ministerie heeft 2020 als deadline en als de Gemeente Valkenburg aan de Geul dit project niet snel van de grond brengt is deze deadline **niet** haalbaar.

Dienstverlening wordt gezien als de 'core business' van de gemeente. eDienstverlening is hier een onderdeel van. Dit project is opgezet om de digitale dienstverlening van de gemeente Valkenburg aan de Geul naar een hoger niveau te tillen. Het uiteindelijke doel van dit project is om zoveel mogelijk diensten en producten te digitaliseren. De dienstverlening die wordt aangeboden moet 100% betrouwbaar zijn voor de burger en de tussenkomst van een ambtenaar is niet meer nodig, deze zal in de toekomst voornamelijk op de achtergrond actief zijn.

De kernwoorden die dit project samenvatten zijn: slimmer, sneller, socialer.

3.3 Kwaliteit

De kwaliteit van de eDienstverlening moet voldoen aan de Europese normen. Hiervoor is de richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties leidend.¹

3.4 Opdracht

De opdracht richt zich op de digitalisering van de dienstverlening van het KCC. De digitalisering kan gezien worden als een viertal onderdelen.

Website

De vernieuwing van de website www.valkenburg.nl is een losstaand project binnen de gemeente Valkenburg aan de Geul. Echter heeft de inhoud van dit project veel raakvlakken met het project eDienstverlening.

De scope van het project richt zich dan ook op de volgende onderdelen:

1. Producten en Diensten Catalogus;
2. Kwaliteit informatievoorziening bereikbaarheid;
3. Communicatie.

e-formulieren

Als verdieping op de website worden ook de vernieuwing en verdere digitalisering van de e-formulieren opgenomen in dit project. Het is voor dit project van belang dat formulieren worden gedigitaliseerd, daar waar mogelijk. Hierbij hoort het aanbieden van de volgende producten:

- Verhuizing;
- Uittreksel BRP;
- Overlijden;
- Naamskeuze;
- Geheimhouding persoonsgegevens;
- Verlies reisdocument / rijbewijs;
- Huwelijk;
- Enz.

De digitalisering van de e-formulieren richt zich op de dienstverlening richting een burger. Ondernemersdienstverlening wordt dan ook niet meegenomen in dit project. Wel kan het project eDienstverlening een basis vormen voor een vervolg om informatie en formulieren te optimaliseren en digitaliseren voor ondernemers. Door het gebruik van complexe algoritmes is de digitale casemanager het uitgangspunt.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&qid=1481290140258&from=en>

Contactkanalen

Het verbeteren van de (digitale) communicatiekanalen zijn een onderdeel van het project. Eventuele mogelijkheden zijn:

- Website;
- WhatsApp;
- Livechat;
- Chatbot;
- Social-media.

Daarnaast is het telefonische contactkanaal een onderdeel dat in dit project is meegenomen. Om een betere dienstverlening te leveren aan de burger kunnen terugbelverzoeken en klantvragen beter geregistreerd worden. De doorontwikkeling van een CRM-systeem is hiervan een aandachtspunt.

Interne Dienstverlening

Ten slotte de interne dienstverlening. De informatievoorziening richting de interne medewerker is niet voldoende en deze dient verder ontwikkeld te worden. Dit kan doormiddel van een digitale kennisbank. Deze digitale kennisbank heeft als effect dat de burger snel en adequaat een uniform en juist antwoord ontvangt, de backoffice medewerker zich kan richten op zijn werkzaamheden zonder relatief gezien 'simpele' vragen te beantwoorden en de KCC-medewerker de burger kan helpen door vragen te beantwoorden en niet als simpel doorgeefluik te fungeren. Daarnaast heeft de digitale kennisbank ook als effect dat een nieuwe medewerker minder opgeleid hoeft te worden. Ten slotte is ook de roostering van de KCC-medewerker een onderdeel, door dit proces te digitaliseren kan er tijd worden bespaard en heeft een KCC-medewerker elk moment een actuele versie van het rooster bij de hand. De burger heeft hier profijt van doordat het personeel kan worden ingezet op basis van de vraag.

3.5 Risicofactoren

Het project kent drie belangrijke risicofactoren:

- *Middelen;*
Om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen zijn middelen nodig. Het ontbreken hiervan kent een groot risico die deze ontwikkeling kunnen tegenhouden wat ervoor kan zorgen dat het gewenste resultaat niet wordt bereikt. Zoveel mogelijk onderdelen van dit project zijn dan ook als maatregel opgenomen in de kadernota.
- *ICT;*
Al zijn de beste applicaties aangeschaft en zijn medewerkers goed opgeleid kunnen de huidige ICT voorzieningen toch voor een belemmering zorgen. Indien systemen traag werken of zelfs falen kan dit voor de ambtenaar een obstakel vormen om producten en diensten te verwerken. Bij falen kan het zelfs gebeuren dat de burger een digitaal formulier invult en vervolgens wordt verzocht om toch langs te komen voor het verwerken op een ouderwetse manier (op papier). Bij constatering van dit risico zal als maatregel team I&A en de portefeuillehouder onmiddellijk worden ingeschakeld.
- *Tijd;*
Dit project is van ontzettend grote omvang en wordt naast reguliere werkzaamheden van de projectleider uitgevoerd. Ook medewerkers van de projectgroepen worden belast met dit project naast hun reguliere werkzaamheden. Daarnaast is de projectleider functioneel applicatiebeheerder en in sommige gevallen ook gedeeltelijk technisch applicatiebeheerder wat bij uitbreiding van de digitale dienstverlening automatisch betekent dat hier ook tijd voor vrij gemaakt moet worden. Applicatiebeheer is geen onderdeel van de reguliere werkzaamheden en wordt op dit moment ook in overige tijd beheerd. Als maatregel is de tijdsplanning zo uitgebreid en volledig mogelijk opgesteld om tijd vrij te maken voor de projectgroep.
- *Kennis en kunde;*
De kennis en kunde van de medewerkers, die de digitale producten en diensten verwerken, is van cruciaal belang. Omdat het in dit project kan gaan om snelle turbulente veranderingen in werkzaamheden is commitment en discipline van medewerkers belangrijk. Een maatregel om dit risico te verkleinen is voldoende investeren in opleidingen en begeleiding. Van de medewerker wordt commitment verwacht.

3.6 Succesfactoren

De opdrachtgever heeft nog geen succesfactoren onderkend.

4. Projectfasering

Het project eDienstverlening bestaat uit een aantal fases, namelijk:

1. Initiatiefase;
2. Definitiefase;
3. Ontwerpfase;
4. Voorbereidingsfase;
5. Uitvoeringsfase;
6. Nazorgfase.

De complexiteit van dit project is dat door de grote omvang er verschillende fases actief zijn door de verschillende deelprojecten. De fases worden verder gespecificeerd in de volgende paragrafen.

4.1 Initiatiefase

Dit project is ontstaan naar aanleiding van de Digitale Agenda 2020 van de overheid. Om te voldoen aan de deadline van 2020 is er ook voor gekozen om de dienstverlening verder te digitaliseren. De situatie toont aan dat de eDienstverlening van de gemeente Valkenburg aan de Geul nog in de kinderschoenen staat.

In deze fase wordt de impactanalyse opgesteld om een compleet beeld te geven van de gevolgen voor de gemeente Valkenburg aan de Geul bij het starten van dit project. Op basis van de impactanalyse kan het bestuur een keuze maken voor de prioriteit en de tijdsspanne van het project. Vervolgens wordt er door de opdrachtgever een projectopdracht uitgezet naar de projectleider. De lopende 'projecten' die van toepassing zijn binnen de scope van dit project worden meegenomen met terugwerkende kracht.

4.2 Definitiefase

Nadat de initiatiefase is afgerond, volgt de definitiefase.

In deze fase wordt het projectplan uitgewerkt met daarin de volgende belangrijke aspecten:

- Tijdsplanning;
- Kostenraming;
- Kwaliteitsplan;
- Communicatieplan;
- Organisatie- en omgevingsopzet;
- Risicoanalyse.

De uitkomst van de definitiefase is dat zowel de projectinhoud op het gebied van de aanpak, als de projectinhoud op het (technisch) resultaat helder is geworden. Het projectplan wordt geaccordeerd door de opdrachtgever, projectleider en de betrokken projectteamleden.

4.3 Ontwerpfase

De ontwerpfase heeft voornamelijk betrekking op aanbestedingen.

De telefoonleverancier, CRM-leverancier en BRP-leverancier zijn al aanbesteed, de Rooster/planning-leverancier nog niet. De beslissingen worden genomen door de opdrachtgever met als onderbouwing de mening van ondersteunend opdrachtgever ene projectleider. Ook worden in de ontwerpfase de Privacy Impact Analyses (PIA) uitgevoerd.

4.4 Voorbereidingsfase

In de voorbereidingsfase worden afspraken met de leverancier gemaakt over onder andere de inrichting. Ook worden gegevens verzameld die benodigd zijn voor de uitvoeringsfase.

4.5 Uitvoeringsfase

De uitvoeringsfase is voor veel buitenstaanders van het project de meest duidelijke fase. In deze fase worden de deelproducten gevormd, bijgesteld en getest. De uitvoeringsfase is cruciaal voor het slagen van het project en het behalen van een optimaal projectresultaat. Als de deelproducten zijn getest en akkoord zijn bevonden, worden deze opengesteld voor het publiek.

4.6 Nazorgfase

Als alle deelproducten zijn gerealiseerd, betekent dit nog niet dat het project en de projectleiding is afgerond. Een belangrijke fase na de uitvoering is namelijk de nazorgfase.

Belangrijke onderwerpen in de nazorgfase zijn:

- Afhandeling opleveringspunten;
- Verdere uitleg en instructies;
- Rapportages;
- Financiële afronding;
- Foto's nieuwstaat (t.b.v. communicatie);
- Communicatie en eventueel een feestelijke gelegenheid;
- Projectevaluatie.

In deze fase wordt er vanuit de vrij compacte projectorganisatie veel belanghebbende partijen actief betrokken bij het project. Hierdoor kan voorkomen worden dat er veel onduidelijkheid blijft bestaan over de ingebruikname van het project, en de inhoud van het project. Het is belangrijk om deze fase goed te plannen zodat er voldoende tijd en inzet van de projectleiding aanwezig is tijdens deze fase. Ten slotte is communicatie een belangrijk middel om tot een goede nazorg te komen. Op tijd de juiste informatie delen, de juiste mensen informeren en betrekken is allemaal van groot belang om ook de afronding van de projectaanpak op de juiste wijze uit te voeren.

5. Projectkader

5.1 Projectorganisatie

Onder de projectorganisatie worden de betrokken personen verstaan die een bijdrage leveren aan het project. De projectorganisatie kan dynamisch zijn, doordat inbreng van bepaalde partijen een duidelijk zwaartepunt hebben binnen de verschillende fases van het project.

De projectorganisatie zal in ieder geval gemotiveerd moeten zijn voor de uitvoering van de verschillende onderdelen van het project.

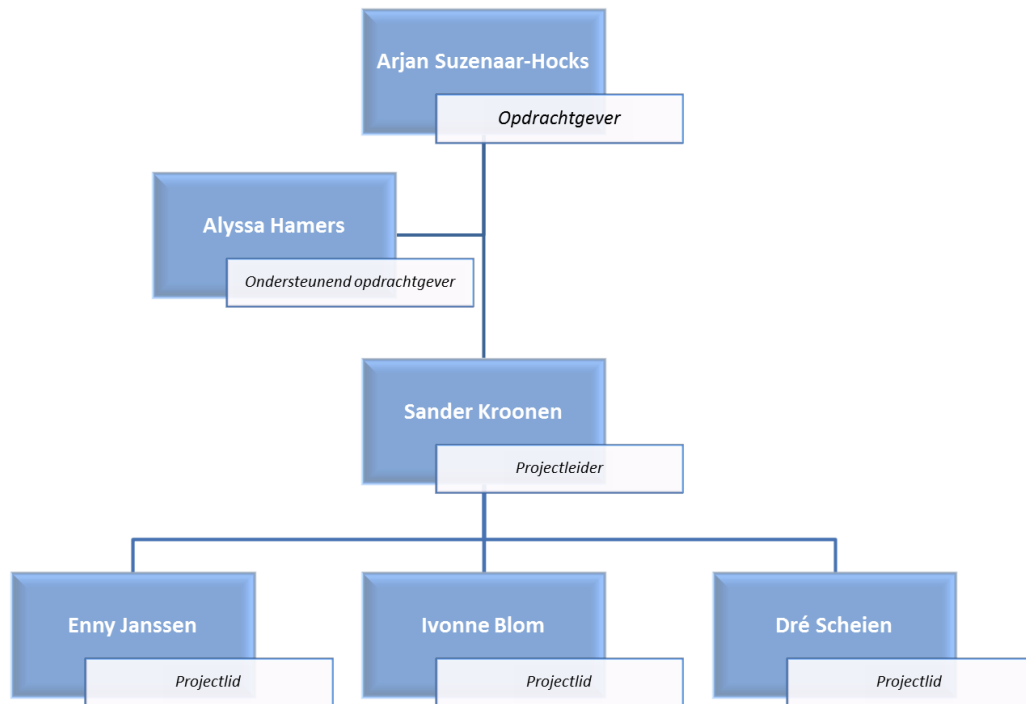
Met de selectie van de projectleden legt de opdrachtgever en projectleider het fundament voor het creëren van een succesvol team. De projectleden zijn te kenmerken door de volgende eigenschappen:

- De juiste expertise;
- Open communiceren;
- Betrokkenheid bij het eindresultaat;
- Omgaan met meningsverschillen;
- Gezamenlijk beslissingen nemen;
- Kritiek geven en ontvangen.

De projectorganisatie ziet er als volgt uit:

Wie	Functie	Verantwoordelijkheid	Bevoegdheid
Arjan Suzenaar-Hocks	Opdrachtgever	Tijdige communicatie met projectleider; Tijdig akkoord op tussenresultaten; Budget; Verantwoording afleggen over de voortgang aan de mandaterende organisatie.	Selecteren projectleider; Vaststellen projectplan; Starten project; Afkeuren en goedkeuren van tussenresultaten; Goedkeuren en afkeuren van wijzigingen in tijd, geld en scope; Accepteren of niet accepteren van het resultaat; Stoppen van het project.
Alyssa Hamers	Ondersteunend opdrachtgever	Tijdige communicatie met projectleider; Tijdig akkoord op tussenresultaten; Budget; Verantwoording afleggen over de voortgang aan de mandaterende organisatie.	Vaststellen projectplan; Starten project; Afkeuren en goedkeuren van tussenresultaten; Goedkeuren en afkeuren van wijzigingen in tijd, geld en scope; Accepteren of niet accepteren van het resultaat; Stoppen van het project.
Sander Kroonen	Projectleider	Opstellen projectplan; Vastleggen relevante afspraken; Zorgen voor voldoende en kwalitatief adequate mensen; Plannen, verdelen en bewaken van noodzakelijke activiteiten; Fasering en projectbeheersing; Realisatie ten opzichte van de planning; Verantwoording afleggen aan opdrachtgever; Tijdig opleveren tussenresultaten; Overdracht van resultaten aan opdrachtgever bij afsluiting.	Inzet van capaciteit en verschuiven van capaciteit;
Ivonne Blom	project lid	Testen en beoordelen van Centric eDiensten;	
Enny Janssen	project lid	Ondersteuning van testfase Centric eDiensten; Testen en beoordelen van Key2Klantcontact; Key-user Key2Klantcontact.	
Dré Scheien	project lid	Systeemtechnische ondersteuning	

Dit is visueel weergegeven in Figuur 1.



Figuur 1 Project-organogram

5.2 Voorwaarden aan opdrachtgever

Om het project succesvol te laten slagen, is input van de opdrachtgever cruciaal. Omdat het gaat om een intern project is de opdrachtgever verantwoordelijk voor veel onderdelen. Deze verantwoordelijkheden hebben ook met de functie van teamleider te maken. Door de omvang van de afdeling, moeten prioriteiten worden gesteld. Dit is een verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Omdat de rol van opdrachtgever ontzettend belangrijk is voor het slagingspercentage van dit project is er gekozen om een ondersteunend opdrachtgever in te zetten. De volgende voorwaarden worden gesteld:

- Als het project niet wordt bepaald door tijd is dit een risico dat gedragen wordt door de opdrachtgever;
- Tussenresultaten en deelproducten worden tijdig geaccepteerd;
- Voor implementatie van deelproducten wordt genoeg tijd gereserveerd;
- Goedkeuring of afkeuring van wijzigingen in tijd, geld en scope wordt tijdig doorgegeven;
- Voordat offertes worden opgevraagd bij leveranciers, moet duidelijk zijn van welk budget dit wordt betaald.

5.3 Voorwaarden aan derden

Voor derden zijn de volgende voorwaarden vastgesteld:

- Tijdige communicatie aan projectleider over nieuwe ontwikkelingen;
- Ondersteuning daar waar nodig bij implementatie nieuwe deelproducten;
- Doorontwikkeling van eigen producten is van belang;
- Tijdig de gevraagde aanpassingen doorvoeren.

5.4 Projectcommunicatie

Om de projectcommunicatie beter in kaart te brengen is een communicatiematrix opgesteld. Deze communicatiematrix is weergegeven in Tabel 1. Daarnaast is er ook nog een register vastgelegd met alle contactgegevens. Dit is te vinden in Bijlage 2: Contact-register.

Doelgroep	Doel	Middel	Stijl	Frequentie
Opdrachtgevers	Sturen	Voortgangrapportage	Objectief, realistisch	Mijlpalen
Projectteam	<ul style="list-style-type: none"> • Draagvlak • Informeren • Motiveren • Sturen 	<ul style="list-style-type: none"> • Werkoverleg • Persoonlijk contact • Projectbespreking 	<ul style="list-style-type: none"> • Overtuigend • Optimistisch • Enthousiasmerend • Informeel • Neutraal • Stimulerend 	<ul style="list-style-type: none"> • Wekelijks
KCC-Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Draagvlak • Informeren 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamoverleg • Instructie • Persoonlijk contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Overtuigend • Optimistisch • Informeel 	<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks
Burgers	<ul style="list-style-type: none"> • Draagvlak • Informeren 	<ul style="list-style-type: none"> • Website • Lokale krant 	<ul style="list-style-type: none"> • Formeel • Stimulerend • Open 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij mijlpalen
Interne partners	<ul style="list-style-type: none"> • Consulteren • Informeren 	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijk contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Objectief • Realistisch • Neutraal 	<ul style="list-style-type: none"> • Ad hoc
Externe partners	<ul style="list-style-type: none"> • Consulteren • Informeren 	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijk contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Objectief • Realistisch • Neutraal 	<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks

Tabel 1 Communicatiematrix

5.5 Faciliteiten en hulpmiddelen

In principe zijn voor de realisatie van het project vooralsnog geen aanvullende faciliteiten en hulpmiddelen noodzakelijk. De aanwezige faciliteiten en hulpmiddelen bieden voldoende basis om de realisatie van de eDienstverlening vorm te geven.

6. Projectplanning

In dit hoofdstuk is niet alleen de planning van het eindproduct van belang, maar is ook een indicatie van de planning van de deelproducten opgenomen. Het gaat in dit projectplan om een eerste globale planning. Naarmate het project vordert kan een meer gedetailleerde planning worden opgezet. De projectplanning is weer onderverdeeld in een activiteiten-, capaciteits-, en mijlpalenplanning.

6.1 Normen en aannames

Voor de activiteitenplanning zijn de termijnen indicatief. In de tijdsplanning is de tijd die nodig is om offertes op te vragen en dergelijke wel meegenomen. Ondanks dat bij het project een bestuurlijke prioriteit wordt meegegeven, is de uitvoering ervan alleen mogelijk indien er voldoende capaciteit aanwezig is. Hiervoor is een globale urenraming opgesteld.

6.2 Activiteitenplanning

De activiteitenplanning is opgesteld in de vorm van een Work Breakdown Structure (WBS). Deze is verder ontwikkeld tot een GANTT-chart. Vanaf volgende pagina kunt u de hele activiteitenplanning zien.

WBS	Taak	Uitvoerder	B&W	Start	Eind
1	Initiatiefase	ASu		01-07-18	01-10-18
1.1	Voorbespreking project	ASu		01-07-18	01-07-18
1.2	Impactanalyse	SKr	JA	13-07-18	07-08-18
1.3	Prioritering	NCOD	JA	01-10-18	01-10-18
2	Definitiefase	SKr		01-07-18	05-09-18
2.1	Samenstellen projectgroep	SKr		01-07-18	01-07-18
2.2	Projectplan	SKr		16-07-18	27-07-18
2.2.1	Beschrijven uitgangssituatie	SKr		16-07-18	16-07-18
2.2.2	Beschrijven projectresultaat	SKr		17-07-18	19-07-18
2.2.3	Beschrijven projectfasering	SKr		20-07-18	20-07-18
2.2.4	Beschrijven projectkader	SKr		23-07-18	24-07-18
2.2.5	Beschrijven projectplanning	SKr		25-07-18	27-07-18
2.3	Planningen	SKr		30-07-18	03-08-18
2.3.1	GANTT-chart	SKr		30-07-18	01-08-18
2.3.2	Capaciteitenplanning	SKr		02-08-18	03-08-18
2.4	Accorderen projectplan	ASu		06-08-18	07-08-18
2.5	Uitvoeren 0-meting	SKr		01-09-18	05-09-18
3	Ontwerpfase	SKr		04-09-18	11-09-18
3.1	Privacy Impact Analyses (PIA)	SKr		05-09-18	11-09-18
3.1.1	Planbition	SKr		05-09-18	11-09-18
3.1.2	Key2KlantContact	SKr		05-09-18	04-09-18
3.1.3	Key2Burgerzaken	SKr		05-09-18	04-09-18
3.2	Aanbesteden	SKr		04-09-18	04-09-18
3.2.1	Planbition	SKr	JA	04-09-18	04-09-18
3.2.2	Key2KlantContact	SKr	JA	04-09-18	04-09-18
3.2.3	VOYS	SKr	JA	04-09-18	04-09-18
4	Vorbereidingsfase			27-09-17	05-02-19
4.1	Opstellen format Product Dienst Catalogus	SKr		09-07-18	18-07-18
4.2	eDiensten	SKr		27-09-17	01-01-19
4.2.1	Inrichten servers	Centric		23-10-17	23-10-17
4.2.2	DigiD	SKr		06-10-17	28-06-18
4.2.2.1	Deskresearch	SKr		06-10-17	26-11-17
4.2.2.2	Aanvragen pre-productie	SKr		27-11-17	27-11-17
4.2.2.3	Testen pre-productie	SKr		26-01-18	09-02-18
4.2.2.4	Aanvragen Productie	SKr		08-05-18	14-05-18
4.2.2.5	Testen productie	SKr		04-06-18	08-06-18
4.2.2.6	DigiD-audit	SKr		04-06-18	28-06-18
4.2.3	eHerkenning	SKr		27-09-17	01-01-19
4.2.3.1	Deskresearch	SKr		27-09-17	10-10-17
4.2.3.2	Aanvragen eHerkenning	SKr		10-10-17	20-11-17
4.2.3.3	eIDAS	SKr		01-01-19	01-01-19
4.3	Key2KlantContact	SKr		11-07-18	01-10-18
4.3.1	Deskresearch	SKr		11-07-18	09-08-18
4.3.2	Inrichten servers (SAAS)	Centric		09-08-18	10-08-18

WBS	Taak	Uitvoer	B&W	Start	Eind
4.3.3	Inrichten applicatie	SKr		01-09-18	01-10-18
4.4	Planbition	SKr		01-07-18	05-10-18
4.4.1	Deskresearch	SKr		01-07-18	22-08-18
4.4.2	Inrichten servers (SAAS)	Planbition		10-09-18	11-09-18
4.4.3	Inrichten applicatie	SKr		24-09-18	05-10-18
4.5	VOYS	SKr		01-12-18	05-02-19
4.5.1	Deskresearch	SKr		01-12-18	09-01-19
4.5.2	Inrichten servers	VOYS		01-02-19	05-02-19
5	Uitvoeringsfase			03-11-17	07-01-20
5.1	Product Dienst Catalogus			03-09-18	16-02-19
5.1.1	Productgroep: Reisdocumenten			03-09-18	01-01-19
5.1.1.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			03-09-18	14-09-18
5.1.1.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.1.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.1.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.1.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.2	Productgroep: Rijbewijzen			03-09-18	01-01-19
5.1.2.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			17-09-18	28-09-18
5.1.2.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.2.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.2.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.2.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.3	Productgroep: Uittreksels, verklaringen en documenten			03-09-18	01-01-19
5.1.3.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			01-10-18	12-10-18
5.1.3.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.3.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.3.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.3.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.4	Productgroep: Verhuizen			03-09-18	01-01-19
5.1.4.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			15-10-18	26-10-18
5.1.4.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.4.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.4.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.4.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.5	Productgroep: Persoonsregistratie			03-09-18	01-01-19
5.1.5.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			29-10-18	09-11-18
5.1.5.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.5.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.5.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.5.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.6	Productgroep: Trouwen			03-09-18	01-01-19
5.1.6.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			12-11-18	23-11-18
5.1.6.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.6.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.6.4	Accordering			07-12-18	07-12-18

WBS	Taak	Uitvoer	B&W	Start	Eind
5.1.6.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.7	Productgroep: Geboorte en overlijden			03-09-18	01-01-19
5.1.7.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			26-11-18	07-12-18
5.1.7.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.7.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.7.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.7.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.8	Productgroep: Nederlandschap			03-09-18	01-01-19
5.1.8.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			10-12-18	21-12-18
5.1.8.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.8.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.8.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.8.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.9	Productgroep: Parkeren			03-09-18	18-01-19
5.1.9.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			07-01-19	18-01-19
5.1.9.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.9.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.9.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.9.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.10	Productgroep: Verkiezingen			03-09-18	02-02-19
5.1.10.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			22-01-19	02-02-19
5.1.10.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.10.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.10.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.10.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.1.11	Productgroep: Meldingen Openbare Ruimte / Verloren en/of gevonden			03-09-18	16-02-19
5.1.11.1	Fase 1: AVG / Servicenorm / Proces			05-02-19	16-02-19
5.1.11.2	Fase 2: Website / FAQ / Kennisbank / mDU			03-09-18	30-11-18
5.1.11.3	Fase 3: Formulieren			03-12-18	07-12-18
5.1.11.4	Accordering			07-12-18	07-12-18
5.1.11.5	Publicatie op website			01-01-19	01-01-19
5.2	eDiensten	SKr		03-11-17	07-01-20
5.2.1	eDienst: Verhuizen	SKr		03-11-17	01-01-19
5.2.1.1	Kick-off	Centric		03-11-17	03-11-17
5.2.1.2	Testfase projectleider	SKr		03-09-18	30-11-18
5.2.1.3	Testfase projectteam	IBI		03-12-18	07-12-18
5.2.1.4	Testfase vakspecialist	EJa		07-12-18	07-12-18
5.2.1.5	Testfase burger	nvt		07-12-18	07-12-18
5.2.1.6	Accordering opdrachtgever	ASu		07-12-18	07-12-18
5.2.1.7	Livegang productie	Centric		07-12-18	07-12-18
5.2.1.8	Testfase productie	SKr		07-12-18	07-12-18
5.2.1.9	Publiceren eFormulier	LEs		01-01-19	01-01-19
5.2.1.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.2.2	eDienst: Overlijdensaangifte	SKr		03-11-17	31-10-18
5.2.2.1	Kick-off	Centric		03-11-17	03-11-17

WBS	Taak	Uitvoerder	B&W	Start	Eind
5.2.2.2	Testfase projectleider	SKr		01-10-18	05-10-18
5.2.2.3	Testfase projectteam	IBI		08-10-18	19-10-18
5.2.2.4	Testfase vakspecialist			22-10-18	22-10-18
5.2.2.5	Testfase uitvaartbureau	EJa		22-10-18	24-10-18
5.2.2.6	Accordering opdrachtgever	ASu		24-10-18	24-10-18
5.2.2.7	Livegang productie	Centric		25-10-18	26-10-18
5.2.2.8	Testfase productie	SKr		26-10-18	26-10-18
5.2.2.9	Publiceren eFormulier	LEs		26-10-18	26-10-18
5.2.2.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		31-10-18	31-10-18
5.2.3	eDienst: Uittreksel BRP	SKr		03-09-18	28-09-18
5.2.3.1	Kick-off	Centric		03-09-18	03-09-18
5.2.3.2	Testfase projectleider	SKr		03-09-18	07-09-18
5.2.3.3	Testfase projectteam	IBI		10-09-18	21-09-18
5.2.3.4	Testfase vakspecialist			17-09-18	17-09-18
5.2.3.5	Testfase burger	EJa		17-09-18	19-09-18
5.2.3.6	Accordering opdrachtgever	ASu		26-09-18	26-09-18
5.2.3.7	Livegang productie	Centric		27-09-18	28-09-18
5.2.3.8	Testfase productie	SKr		28-09-18	28-09-18
5.2.3.9	Publiceren eFormulier	LEs		28-09-18	28-09-18
5.2.3.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		28-09-18	28-09-18
5.2.4	eDienst: Wijzigen aanschrijfname	SKr		01-01-19	12-01-19
5.2.4.1	Kick-off	Centric		01-01-19	01-01-19
5.2.4.2	Testfase projectleider	SKr		01-01-19	05-01-19
5.2.4.3	Testfase projectteam	IBI		01-01-19	12-01-19
5.2.4.4	Testfase vakspecialist			01-01-19	01-01-19
5.2.4.5	Testfase burger	EJa		01-01-19	03-01-19
5.2.4.6	Accordering opdrachtgever	ASu		01-01-19	01-01-19
5.2.4.7	Livegang productie	Centric		01-01-19	02-01-19
5.2.4.8	Testfase productie	SKr		01-01-19	01-01-19
5.2.4.9	Publiceren eFormulier	LEs		01-01-19	01-01-19
5.2.4.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.2.5	eDienst: Wijzigen geheimhouding persoonsgegevens	SKr		01-01-19	12-01-19
5.2.5.1	Kick-off	Centric		01-01-19	01-01-19
5.2.5.2	Testfase projectleider	SKr		01-01-19	05-01-19
5.2.5.3	Testfase projectteam	IBI		01-01-19	12-01-19
5.2.5.4	Testfase vakspecialist			01-01-19	01-01-19
5.2.5.5	Testfase burger	EJa		01-01-19	03-01-19
5.2.5.6	Accordering opdrachtgever	ASu		01-01-19	01-01-19
5.2.5.7	Livegang productie	Centric		01-01-19	02-01-19
5.2.5.8	Testfase productie	SKr		01-01-19	01-01-19
5.2.5.9	Publiceren eFormulier	LEs		01-01-19	01-01-19
5.2.5.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.2.6	eDienst: doorgeven vermissing reisdocument	SKr		01-01-19	12-01-19
5.2.6.1	Kick-off	Centric		01-01-19	01-01-19
5.2.6.2	Testfase projectleider	SKr		01-01-19	05-01-19

WBS	Taak	Uitvoerder	B&W	Start	Eind
5.2.6.3	Testfase projectteam	IBI		01-01-19	12-01-19
5.2.6.4	Testfase vakspecialist			01-01-19	01-01-19
5.2.6.5	Testfase burger	EJa		01-01-19	03-01-19
5.2.6.6	Accordering opdrachtgever	ASu		01-01-19	01-01-19
5.2.6.7	Livegang productie	Centric		01-01-19	02-01-19
5.2.6.8	Testfase productie	SKr		01-01-19	01-01-19
5.2.6.9	Publiceren eFormulier	LEs		01-01-19	01-01-19
5.2.6.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.2.7	eDienst: aanmelden stembureauleden	SKr		01-01-19	12-01-19
5.2.7.1	Kick-off	Centric		01-01-19	01-01-19
5.2.7.2	Testfase projectleider	SKr		01-01-19	05-01-19
5.2.7.3	Testfase projectteam	IBI		01-01-19	12-01-19
5.2.7.4	Testfase vakspecialist	RRo		01-01-19	01-01-19
5.2.7.5	Testfase burger	EJa		01-01-19	03-01-19
5.2.7.6	Accordering opdrachtgever	ASu		01-01-19	01-01-19
5.2.7.7	Livegang productie	Centric		01-01-19	02-01-19
5.2.7.8	Testfase productie	SKr		01-01-19	01-01-19
5.2.7.9	Publiceren eFormulier	LEs		01-01-19	01-01-19
5.2.7.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.2.8	eDienst: Huwelijk en partnerschap	SKr		01-01-19	12-01-19
5.2.8.1	Kick-off	Centric		01-01-19	01-01-19
5.2.8.2	Testfase projectleider	SKr		01-01-19	05-01-19
5.2.8.3	Testfase projectteam	IBI		01-01-19	12-01-19
5.2.8.4	Testfase vakspecialist	EEs		01-01-19	01-01-19
5.2.8.5	Testfase burger	EJa		01-01-19	03-01-19
5.2.8.6	Accordering opdrachtgever	ASu		01-01-19	01-01-19
5.2.8.7	Livegang productie	Centric		01-01-19	02-01-19
5.2.8.8	Testfase productie	SKr		01-01-19	01-01-19
5.2.8.9	Publiceren eFormulier	LEs		01-01-19	01-01-19
5.2.8.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.2.9	eDienst: Geboorte	SKr		01-01-19	12-01-19
5.2.9.1	Kick-off	Centric		01-01-19	01-01-19
5.2.9.2	Testfase projectleider	SKr		01-01-19	05-01-19
5.2.9.3	Testfase projectteam	IBI		01-01-19	12-01-19
5.2.9.4	Testfase vakspecialist			01-01-19	01-01-19
5.2.9.5	Testfase burger	EJa		01-01-19	03-01-19
5.2.9.6	Accordering opdrachtgever	ASu		01-01-19	01-01-19
5.2.9.7	Livegang productie	Centric		01-01-19	02-01-19
5.2.9.8	Testfase productie	SKr		01-01-19	01-01-19
5.2.9.9	Publiceren eFormulier	LEs		01-01-19	01-01-19
5.2.9.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.2.10	eDienst: Emigratie	SKr		01-01-19	12-01-19
5.2.10.1	Kick-off	Centric		01-01-19	01-01-19
5.2.10.2	Testfase projectleider	SKr		01-01-19	05-01-19
5.2.10.3	Testfase projectteam	IBI		01-01-19	12-01-19

WBS	Taak	Uitvoer	B&W	Start	Eind
5.2.10.4	Testfase vakspecialist			01-01-19	01-01-19
5.2.10.5	Testase burger	EJa		01-01-19	03-01-19
5.2.10.6	Accordering opdrachtgever	ASu		01-01-19	01-01-19
5.2.10.7	Livegang productie	Centric		01-01-19	02-01-19
5.2.10.8	Testfase productie	SKr		01-01-19	01-01-19
5.2.10.9	Publiceren eFormulier	LEs		01-01-19	01-01-19
5.2.10.10	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.3	Pilotgemeente Key2Burgerzaken Portaal eDiensten-update 1.12	SKr		07-09-18	01-10-18
5.3.1	Testfase	SKr / IBI		07-09-18	11-09-18
5.3.2	Productiefase	KCC		12-09-18	30-09-18
5.3.3	Evaluatiefase	SKr / IBI		01-10-18	01-10-18
5.4	Key2KlantContact	SKr		01-09-18	20-10-18
5.4.1	Functioneel applicatiebeheer	SKr / EJa		24-09-18	07-10-18
5.4.2	Training Key2Klantcontact	Centric		07-10-18	20-10-18
5.4.3	Communicatie in managementteam	ASu		01-09-18	01-10-18
5.4.4	Communicatie in personeelsnieuwsbrief	ACe		01-09-18	01-10-18
5.4.5	Livegang productie	Centric		01-09-18	01-10-18
5.5	Uitbreiden communicatiekanalen	SKr		01-01-19	07-01-20
5.5.1	Communicatiekanaal: Whatsapp	SKr		01-01-19	30-03-19
5.5.1.1	Implementatie	VOYS		01-01-19	01-01-19
5.5.1.2	Opstellen werkwijze / instructies			01-01-19	30-03-19
5.5.1.3	Training			01-01-19	05-01-19
5.5.1.4	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.5.2	Communicatiekanaal: Live-Chat	SKr		01-01-19	30-03-19
5.5.2.1	Implementatie	VOYS		01-01-19	01-01-19
5.5.2.2	Opstellen werkwijze / instructies			01-01-19	30-03-19
5.5.2.3	Training			01-01-19	05-01-19
5.5.2.4	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
5.5.3	Communicatiekanaal: E-mail?	SKr		01-01-19	30-03-19
5.5.3.1	Implementatie	VOYS		01-01-19	01-01-19
5.5.3.2	Opstellen werkwijze / instructies			01-01-19	30-03-19
5.5.3.3	Training			01-01-19	05-01-19
5.5.3.4	Publicatie op website / plaatselijk dagblad	ACe		01-01-19	01-01-19
6	Nazorgfase			01-01-20	07-01-20
6.1	Afhandeling opleveringspunten			01-01-20	07-01-20
6.2	Bijscholing ontwikkelingen			01-01-20	07-01-20
6.3	Rapportages			01-01-20	07-01-20
6.4	financiële afronding			01-01-20	07-01-20
6.5	Feestelijke gelegenheid			01-01-20	07-01-20
6.6	Projectevaluatie			01-01-20	07-01-20

6.3 Capaciteitsplanning

Vervolgens wordt een capaciteitsplanning gekoppeld aan de activiteitenplanning. Hiervan is een eerste prognose gemaakt. In Tabel 2 is een overzicht weergegeven van de benodigde uren in 2017, 2018 en 2019, per medewerker / afdeling. De uren van 2019 kunnen nog worden verschoven naar 2018 of naar 2020, afhankelijk van de planning van derden en de algehele voortgang van het project. De uren opgenomen onder KCC moeten verdeeld worden over alle medewerkers van de afdeling KCC. Ten slotte is Alyssa Hamers tot en met december 2018 in dienst van de gemeente Valkenburg aan de Geul. Indien haar contract niet wordt verlengd, dan worden deze uren verschoven naar andere projectleden.

	2017	2018	2019	Totaal
<i>Arjan Suzenaar</i>	0	23	23	46
<i>Alyssa Hamers</i>	0	44	30	74
<i>Sander Kroonen</i>	188	597,5	559	1344,5
<i>Enny Janssen</i>	0	250,5	440	690,5
<i>Ivonne Blom</i>	0	73	176	249
<i>Dré Scheien</i>	0	2,5	11,5	14
<i>KCC</i>	0	504	648	1252
<i>Communicatie</i>	0	4	7	11
Totaal	188	1498,5	1894,5	3581

Tabel 2 Capaciteitsplanning 2017 - 2019

6.4 Mijlpalenplanning

Voor het project eDienstverlening zijn de volgende mijlpalen vastgesteld:

1. 0 meting - duidelijkheid over stand van zaken;
2. Privacy Impact Analyses - basis om aanbestedingen in het college te brengen;
3. Voltooien DigiD-audit - dient als basis voor de eDiensten van Centric;
4. Voltooien complete PDC - alle productgroepen bevatten actuele informatie;
5. Live-gang eDienst verhuizen;
6. Live-gang eDienst Overlijdensaangifte;
7. Live-gang eDienst Uittreksel BRP;
8. Live-gang eDienst Wijzigen aanschrijfname;
9. Live-gang eDienst Wijzigen geheimhouding persoonsgegevens;
10. Live-gang eDienst doorgeven vermissing reisdocument;
11. Live-gang eDienst aanmelden stembureauleden;
12. Live-gang eDienst Huwelijk en partnerschap;
13. Live-gang eDienst Geboorte;
14. Live-gang eDienst Emigratie;
15. Live-gang Key2Klantcontact;
16. Live-gang nieuwe communicatiekanalen VOYS.
17. Feestelijke gelegenheid ter afsluiting van het project.

In de planning zijn deze mijlpalen geel gearceerd.

Bijlage 1: Impactanalyse

Wordt nog toegevoegd.

Bijlage 2: Contact-register

Projectorganisatie

Arjan Suzenaar-Hocks [opdrachtgever]
e: a.suzenaar@valkenburg.nl
m: 06 50 91 99 57
t: 221

Alyssa Hamers [ondersteunend-opdrachtgever]
e: a.hamers@valkenburg.nl
t: 211

Sander Kroonen [projectleider]
e: s.kroonen@valkenburg.nl
t: 212

Dré Scheien [project lid]
e: d.scheien@valkenburg.nl
t: 215

Enny Janssen [project lid]
e: e.janssen@valkenburg.nl
t: 198

Ivonne Blom [project lid]
e: i.blom@valkenburg.nl
t: 217

Interne partners

Astrid Ceulemans [communicatie]
e: a.ceulemans@valkenburg.nl
m: 06 22 48 12 62
t: 338

Luc Esser [websitebeheerder]
e: l.esser@valkenburg.nl
t: 252

Rik van Knippenberg [zaaksysteem]
e: r.van.knippenberg@valkenburg.nl
m: 06 46 11 04 98
t: 241

Timo Schreuders [telefonie en contactkanalen]
e: t.schreuders@valkenburg.nl
m: 06 53 14 82 04
t: 287

Peter Geilkens [systeembeheer]
e: p.geilkens@valkenburg.nl
m: 06 22 91 03 22
t: 291

Externe partners

Jack Stevelmans [e-diensten]
e: jack.stevelmans@centric.eu
m: 06 20 49 57 74
t: 0182 34 50 00

Denny Sowirono [e-diensten technisch]
e: denny.sowironocentric.eu

Mike Hoogendoorn [portaal technisch]
e: mike.hoogendoorn@centric.eu
m: 06 20 60 46 94
t: 0182 34 50 00

Remco van Eijk [Key2Klantcontact]
e: remco.van.eijk@centric.eu

Gerard Verweij [Voys adviseur]
e: gerard@voys.nl
t: 050 700 99 27

Dennis Leenes [Voys technisch]
e: dennis@voys.nl
t: 050 700 99 63

Johan Hilverda [Voys technisch]
e: johan@voys.nl
t: 050 700 99 35

Mark Poncia [Planbition]
e: mark.poncia@planbition.com
m: 06 36 51 22 56
t: 024 352 96 29

Bijlage 3: Capaciteitsplanning

Capaciteitsplanning voor het jaar 2017, per maand, per medewerker / afdeling is weergegeven in

	sep17	okt17	nov17	dec17
<i>Arjan Suzenaar</i>	0	0	0	0
<i>Alyssa Hamers</i>	0	0	0	0
<i>Sander Kroonen</i>	72	108	8	0
<i>Enny Janssen</i>	0	0	0	0
<i>Ivonne Blom</i>	0	0	0	0
<i>Dré Scheien</i>	0	0	0	0
<i>KCC</i>	0	0	0	0
<i>Communicatie</i>	0	0	0	0
Totaal	72	108	8	0

Tabel 3.

	sep17	okt17	nov17	dec17
<i>Arjan Suzenaar</i>	0	0	0	0
<i>Alyssa Hamers</i>	0	0	0	0
<i>Sander Kroonen</i>	72	108	8	0
<i>Enny Janssen</i>	0	0	0	0
<i>Ivonne Blom</i>	0	0	0	0
<i>Dré Scheien</i>	0	0	0	0
<i>KCC</i>	0	0	0	0
<i>Communicatie</i>	0	0	0	0
Totaal	72	108	8	0

Tabel 3 Capaciteitsplanning 2017

Vervolgens is de capaciteitsplanning voor het jaar 2018, per maand, per medewerker/afdeling weergegeven in

	jan18	feb18	mrt18	apr18	mei18	jun18	jul18	aug18	sep18	okt18	nov18	dec18
<i>Arjan Suzenaar</i>	0	0	0	0	0	0	2	1	1	19	0	0
<i>Alyssa Hamers</i>	0	0	0	0	0	0	1	1	2	38	1	1
<i>Sander Kroonen</i>	1,5	0	0	0	1	37	142	24	151	161	40	40
<i>Enny Janssen</i>	0	0	0	0	0	0	52,5	1	61	128	4	4
<i>Ivonne Blom</i>	0	0	0	0	0	0	24	1	24	24	0	0
<i>Dré Scheien</i>	0	0	0	0	0	0	0,5	1	0,5	0,5	0	0
<i>KCC</i>	0	0	0	0	0	0	24	0	120	168	96	96
<i>Communicatie</i>	0	0	0	0	0	0	0,5	0	1	1,5	0,5	0,5
Totaal	1,5	0	0	0	1	37	246,5	29	360,5	540	141,5	141,5

Tabel 4.

	jan18	feb18	mrt18	apr18	mei18	jun18	jul18	aug18	sep18	okt18	nov18	dec18
<i>Arjan Suzenaar</i>	0	0	0	0	0	0	2	1	1	19	0	0
<i>Alyssa Hamers</i>	0	0	0	0	0	0	1	1	2	38	1	1
<i>Sander Kroonen</i>	1,5	0	0	0	1	37	142	24	151	161	40	40
<i>Enny Janssen</i>	0	0	0	0	0	0	52,5	1	61	128	4	4
<i>Ivonne Blom</i>	0	0	0	0	0	0	24	1	24	24	0	0
<i>Dré Scheien</i>	0	0	0	0	0	0	0,5	1	0,5	0,5	0	0
<i>KCC</i>	0	0	0	0	0	0	24	0	120	168	96	96
<i>Communicatie</i>	0	0	0	0	0	0	0,5	0	1	1,5	0,5	0,5
Totaal	1,5	0	0	0	1	37	246,5	29	360,5	540	141,5	141,5

Tabel 4 Capaciteitsplanning 2018

Ten slotte is er een prognose gemaakt voor het jaar 2019. De capaciteitsplanning voor het jaar 2019, per maand, per medewerker /afdeling is weergegeven in

	2019
<i>Arjan Suzenaar</i>	23
<i>Alyssa Hamers</i>	30
<i>Sander Kroonen</i>	559

<i>Enny Janssen</i>	440
<i>Ivonne Blom</i>	176
<i>Dré Scheien</i>	11,5
<i>KCC</i>	648
<i>Communicatie</i>	7
Totaal	1894,5

Tabel 5.

2019	
<i>Arjan Suzenaar</i>	23
<i>Alyssa Hamers</i>	30
<i>Sander Kroonen</i>	559
<i>Enny Janssen</i>	440
<i>Ivonne Blom</i>	176
<i>Dré Scheien</i>	11,5
<i>KCC</i>	648
<i>Communicatie</i>	7
Totaal	1894,5

Tabel 5 Capaciteitsplanning 2019

Bijlage 4: Privacy Impact Analyse Planbition

