

Uitvoeringsprogramma	2024	2025	2026	2027
Klantgerichte werkprocessen				
Ophalen welke momenten ertoe doen en samen met onze inwoners processen doorlopen	Q2-Q3 Verdere oriëntatie op plan van aanpak & planning i.o.m. het management-team Q4 Aanvang eerste pilot	Verdere uitrol vakafdelingen	Verdere uitrol vakafdelingen	Verdere uitrol vakafdelingen
Inrichting en beoordeling: efficiënter & beter				
Bepalen succesfactoren en smart doelen vaststellen	Q2-Q3 Oriëntatie op succesfactoren i.o.m. het managementteam: invulling, sturing, monitoring & borging	Invulling per vakafdeling	Invulling per vakafdeling	Invuling per vakafdeling
Inzicht creëren in klanttevredenheid	Q2-Q3 Oriëntatie op gewenste manieren creëren inzicht en bepalen hoe in te zetten i.o.m. het managementteam	Invulling per vakafdeling	Invulling per vakafdeling	Invuling per vakafdeling
Aanbod: meer digitaal				

Bouwen van digitale formulieren & implementatie WMEBV	Q1 -Uitvoeren inventarisatie in te richten en te verbeteren digitale kanalen -Opdrachtformulering aan het managementteam Q2-Q4 -Inrichten (basis) digitale kanalen daar waar nog niet aanwezig -Vastlegging invulling keuzes digitale kanalen middels collegebesluit	Verbeteren digitale kanalen	Verbeteren digitale kanalen	Inrichten monitoring & borging juiste invulling nieuwe kanalen
Oriëntatie op en eerste stappen zetten naar een mijn Omgeving	Q4 Oriëntatie op mogelijkheden i.o.m. het managementteam: -Impactanalyse -Tijdslijn bepalen	Oriëntatie op mogelijkheden i.o.m. het managementteam: -Impactanalyse -Tijdslijn bepalen	Pilotfase	Doorontwikkelingsfase
Informatie en documenten: toegankelijker en begrijpelijker				

Verbeterslag in de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van onze informatie en websites	Q1 -Bepalen invulling programma 'Heldere Taal' i.o.m. het managementteam Q2 -Aftrap taalcoaches Q3 & Q4 -1e pilot o.b.v. geaccordeerd programma	Uitvoering	Uitvoering	Evaluatie en vaststellen eventueel blijvend vervolg
Verdere implementatie van wettelijke verplichting Digitale Toegankelijkheid	Q1 -Opstart onderzoeken Digitale Toegankelijkheid websites & apps gemeente Zevenaar Q2 -Oppakken verbeterpunten onderzoeken -Opname Digitale Toegankelijkheid in inkoopvoorwaarden Q3-Q4 -Opname in sjablonen	Toegankelijkheidsonderzoeken Opname in sjablonen	Toegankelijkheidsonderzoeken Opname in sjablonen	Inrichten monitoring & borging