

Klantgerichte onlinetools implementeren in het OCMW

stap voor stap



0



Vaarwater

Bepaal of het vaarwater waarin je OCMW zit rustig genoeg is om energie te besteden aan het inzetten van van meer online hulp- en -dienstverlening

1



Stel een werkgroep onlinehulp samen

met vertegenwoordigers van ...
... management,
... basiswerkers van de
• sociale dienst,
• ict
• dienst communicatie
... doelgroep

2



Zijn de basisvoorwaarden OK?

- bekijk dit zowel vanuit het perspectief van ...
... de cliënt
... de medewerker
... het OCMW
- maak daarbij gebruik van de quickscan

3



Verken diverse onlinetools, bepaal prioriteiten

gaat het om quick win die je direct kan realiseren ?

ja

realiseer de quick win meteen

nee

6



Evalueer experiment of pilootproject

... op basis van vooraf duidelijk omschreven criteria
... op basis van realistische doelen

5



Experiment of pilootproject

- om makkelijk op te volgen of bij te sturen
- experiment = na evaluatie afvoeren of opschalen
 - pilootproject = van bij het begin dit aanbod realiseren en na evaluatie en bijsturing uitbreiden naar de ganse werking

4



Start ...

- ... in een groter OCMW met medewerkers die enthousiast zijn (de 'early adopters')
- ... in een kleiner OCMW met het hele team medewerkers

7



Voorzie vorming en intervisie voor medewerkers

... niet alleen technische vorming maar ook inhoudelijke
... voorzie intervisie met focus op succesverhalen én werkpunten

8



Besteed aandacht aan deontologische aspecten

- ethische vragen (bijvoorbeeld rond privacy)
- juridische aspecten (bijvoorbeeld in verband met veiligheid)

9



Schaal tijdig op na evaluatie

10



Informeer over het online aanbod



www.elearning-onlinehulp.be/ocmw nabij

powered by

PIKTOCHART