



## aandachtspunten omtrent implementeren klantgerichte onlinetools



Stel een **multidisciplinaire werkgroep** samen die voorstellen voor (meer) onlinetoeepassingen formuleren en bepaal het mandaat van deze werkgroep.



Verken met die werkgroep hoe online tools jullie dienstverlening kunnen versterken vanuit een **klantgerichte visie**.



**Maak klantreizen** om sterktes/pijnpunten van je dienst- en hulpverlening in kaart te brengen en ga na welke onlinetools een deel van de oplossing kunnen zijn.



Realiseer meteen de **quick wins** die niet veel moeite kosten.



**Screen** of de **basisvoorwaarden** voor het inzetten van (meer) onlinetools voorhanden zijn op basis van bijvoorbeeld [deze quickscan](#).



**Bepaal prioriteiten** in het aanpassen van bestaand online aanbod of het uitbreiden van onlinetools vanuit 'urgentie' 'belangrijkheid' en 'haalbaarheid'.



**Formuleer** voor deze prioriteiten een **concreet ambitieniveau** op middellange termijn (waar wil je binnen 3 tot 5 jaar concreet staan).



Concretiseer deze prioriteiten door te starten met een beperkt **experiment of project** met duidelijke doelen met medewerkers die 'enthousiast' zijn.



Organiseer voor je medewerkers een (teaser-) **vorming** om kennis te maken met relevante online toepassingen.



**Evalueer je experiment of project** en wacht niet al te lang met het opschalen naar bredere thema's en doelgroepen.



**Informeer** zowel je klanten als je medewerkers (en andere stakeholders) over evoluties inzake je online aanbod en de impact ervan.