



aandachtspunten omtrent visie op klantgericht werken

Klantgericht werken is geen evidentie voor een lokaal openbaar bestuur. We beperken ons tot de mogelijkheden om de toegankelijkheid van een OCMW te vergroten door onlinetools in te zetten. Deze aandachtspunten kunnen helpen om je visie op klantgericht werken te versterken



Definieer duidelijk wat je in je OCMW verstaat onder '**klantgericht werken**'
... dat het meer is dan 'klantvriendelijkheid', 'klanttevredenheid', 'klant is koning'
... dat het over dienstverlening en hulp gaat waarbij elke stap georganiseerd wordt vanuit het perspectief van de klant



Werk aan een **visie op klantgerichte 'blended' hulp- en dienstverlening** waarbij zowel offline als online communicatie op elkaar afgestemd zijn.



Hou **zowel** 'mensen **voor wie online** communiceren **vertrouwd is**' als '**mensen met weinig tot geen digitale vaardigheden**' in gedachten bij de verdere uitbouw van je dienstverlening.



Denk niet voor je doelpubliek, maar **bevraag** hen **effectief** over hun noden, wensen en verwachtingen in verband met online communicatie.



Expliciteer de voordelen voor medewerkers om in **blended dienstverlening** (waar online en offline communicatie gecombineerd worden) te stappen.



Start rustig. **Breng eerst de basis** van je online communicatie **op orde** vooraleer je hoger mikt op toeters en bellen.



Besef dat persoonsgerichte **online service uit de commerciële sector** (banken, reissector, online shoppen, ...) die op klantmaat kort op de bal spelen, verwachtingen **schept naar de dienstverlening van de lokale overheid.**