

OCMW N@BIJ



6 x aandachtspunten omtrent
online klantgericht werken gebundeld

Rond 6 rubrieken worden aandachtspunten gebundeld om via onlinetools sterker klantgericht te kunnen werken vanuit een OCMW:



aandachtspunten omtrent
visie op klantgericht werken



aandachtspunten voor een
klantgerichte website



aandachtspunten om klantgericht
online contact te versterken



aandachtspunten omtrent
onlinetools bij traject begeleiden



aandachtspunten omtrent
online feedback stimuleren



aandachtspunten omtrent
implementeren klantgerichte onlinetools



www.elearning-onlinehulp.be/ocmwnabij



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**.

OCMW N@BIJ



aandachtspunten voor een klantgerichte website



Zorg voor een overzichtelijke (niet-overladen) en logisch opgebouwde site waar de klant intuïtief doorheen kan surfen



Zorg dat de klant zich welkom voelt



Vertrek vanuit de vraag van de klant en niet vanuit het aanbod van het OCMW



Gebruik klare, eenvoudige, positieve taal (zonder vakjargon)



Breng teksten die aangepast zijn aan weblezen (bondig, voldoende witruimte, goed grafisch ondersteund, heldere titel, kernboodschap in vijf lijnen, doorklikken naar meer info, ...)



Help de bezoeker om info te vinden (bijv. met rubriek 'veel bezocht' - FAQ—degelijke zoekfunctie)



Maak je pagina visueel aantrekkelijk (lay-out, gebruik visueel materiaal zoals foto's, en pictogrammen)



Zorg dat je website beveiligd en responsive is



Check je website aan toegankelijkheidsrichtlijnen (bijv. aan Anysurfer)

OCMW N@BIJ



aandachtspunten om klantgericht online contact te versterken

Als OCMW en OCMW-medewerker is het belangrijk om op een **laagdrempelige manier bereikbaar** te zijn, zowel offline als online. Klanten moeten snel en efficiënt contact kunnen opnemen om informatie in te winnen of om een dienst of hulp aan te vragen.

Hiervoor kun je gebruik maken van verschillende online tools.



Zet in op verschillende communicatiekanalen.



Verduidelijk per kanaal de mogelijkheden (bijv. binnen welke termijn mag de klant een antwoord verwachten, wanneer is de chat actief, ...)



De klant kiest hoe hij je contacteert ...
maar een **lichte sturing** vanuit het OCMW of de medewerker is **wenselijk of**



Zorg op elke webpagina voor een duidelijk vindbare contactrubriek.



Maak het e-loket ook mogelijk voor sociale materie



Sociale media zijn ook een contactkanaal



Nieuwe technologieën (bijv. chat, beeldbellen, chatbot)



OCMW N@BIJ



aandachtspunten omtrent onlinetools bij traject begeleiden



Exploreer welke online kanalen je klant reeds gebruikt omtrent het thema waarover hij je contacteert.



Zet in op **blended hulp**: combineer face-to-face contacten met die online-tools die voor de klant een meerwaarde hebben.



Verken **onlinetools die vlotter contact** tussen OCMW-medewerker en klant **faciliteren** tussen twee face-to-facegesprekken in.



Verken **onlinetools die de transparantie** van je hulp- en dienstverlening voor de klant **vergroten**.



Verken **onlinetools die de brug tussen** voornemens uit het hulpverleningsgesprek en **real life** voor de klant **vergemakkelijken**.



Verken **onlinetools waardoor de klant zelf meer regie kan behouden** in functie van zelfwerkzaamheid.



Kies voor **onlinetools** die voor jouw (deel-)werking met jouw klanten **haalbaar en zinvol** zijn.



Maak duidelijke **afspraken met de klant over het inzetten van onlinetools** in de begeleiding.



Concretiseer deze afspraken in het GPMI—geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie





aandachtspunten omtrent online feedback stimuleren



Geef niet alleen kans om klacht te formuleren, maar ook complimenten



Bied verschillende kanalen aan om feedback te geven



Exploreer verschillende feedbacktools



Voorzie ruimte voor online participatie/beleidsadvies door (verbeter-)suggesties te vragen aan je klanten



Maak een onderscheid tussen feedback op de webcontent en op de geboden dienstverlening



Ga aan de slag met de feedback die je ontvangt.



aandachtspunten omtrent implementeren klantgerichte onlinetools



Stel een **multidisciplinaire werkgroep** samen die voorstellen voor (meer)



Verken met die werkgroep hoe online tools jullie dienstverlening kunnen



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



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



Screen of de **basisvoorwaarden** voor het inzetten van (meer) onlinetools



Bepaal prioriteiten in het aanpassen van bestaand online aanbod of het uit-



Formuleer voor deze prioriteiten **een concreet ambitieniveau** op middellan-



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.