

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. De volgende tips kunnen je helpen om ze optimaal in te zetten.



Zet in op verschillende communicatiekanalen.

Klanten hebben immers een eigen kanalenvoorkeur.



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 mogelijk**.



Zorg op elke webpagina voor een duidelijk vindbare contactrubriek.

Plaats contactinfo dicht bij inhoudelijke informatie.



Maak het e-loket ook mogelijk voor sociale materie

of gebruik het als 'intake' voor andere contactmogelijkheden.



Sociale media zijn ook een contactkanaal

hoewel daar geen privacygebonden hulpvragen kunnen beantwoord worden



Nieuwe technologieën (bijv. chat, beeldbellen, chatbot) kunnen **drempelverlagend** werken.

