

VIRTUEEL LOKET VAN DE BRUSSELSE OVERHEIDSDIENSTEN : BEGRIJPEN, GEBRUIKEN EN BEGELEIDEN OP IRISBOX

Activiteitspool

BESTUUR EN ORGANISATIE

Formule

Face-to-face

Prijs/deelnemer

25,00 €
Mogelijk gratis: bekijk de voorwaarden op onze website.

Max. aantal deelnemers/sessie

20

Duur van de opleiding

2 uur

Contactpersoon

MOUJAHID Ouidad Beheerster klantendossiers

omoujahid@erap-gsob.brussels

Beschrijving van de opleiding

De opleiding is het resultaat van een samenwerking tussen de GSOB en Easy.brussels in het kader van de uitvoering van Easy Way, het gewestelijk Plan voor administratieve vereenvoudiging. Het doel van dat Plan is om de relatie van burgers, verenigingen en bedrijven met de overheid te vereenvoudigen. Het maakt deel uit van het digitale transitieproces dat sinds de gezondheids crisis als gevolg van het coronavirus in een stroomversnelling is geraakt en is bedoeld om de complementariteit te bevorderen van digitale inclusie met de verdere digitalisering van de overheid.

IRISbox is het online elektronisch loket van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Via dat loket kunnen gebruikers administratieve documenten opvragen vanaf een computer, smartphone of tablet zonder dat ze zich moeten verplaatsen. Dat e-loket is de klok rond gratis toegankelijk. In de context van de gezondheids crisis is deze tool bijzonder nuttig gebleken omdat die burgers toelaat om in alle veiligheid documenten te verkrijgen, zonder dat ze zich fysiek naar een loket moeten begeven. Meer in het algemeen is het in het licht van de recente ontwikkelingen - vooral op technologisch vak - van essentieel belang om een multichannelrelatie met gebruikers aan te gaan.

De administratieve ambtenaren zijn de eerste linie van de dienstverlening aan gebruikers. Zij zijn dus als eersten betrokken

bij de vereenvoudiging van deze diensten en spelen een essentiële rol bij de integratie van nieuwe technologieën voor een meer digitaal bestuur. Tijdens hun contacten met gebruikers moeten de ambtenaren hen kunnen informeren over het bestaan van IRISbox en hen zo nodig kunnen helpen bij het gebruik ervan.

De opleiding, die ontwikkeld en beheerd wordt door deskundigen van Cibg.brussels die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van IRISbox op het niveau van de lokale overheid, heeft als doel de deelnemers vertrouwd te maken met deze tool om dit begeleidingsproces met gebruikers vlotter te laten verlopen.

Doelstellingen

De deelnemers krijgen een beter zicht op het nut, de functionaliteiten en het gebruik van IRISbox. De opleiding streeft meer bepaald de volgende doelstellingen na :

- Gebruikers bewust maken van het belang van e-loketten
- IRISbox kunnen gebruiken en begrijpen hoe aanvragen door de tool worden behandeld
- De sterke punten en voordelen van de tool bepalen
- De ambtenaren leren hoe ze gebruikers kunnen begeleiden

Doelgroep

De opleiding is bestemd voor ambtenaren van de Brusselse gemeentebesturen en OCMW'S die in contact met gebruikers staan : eerstelijnsmedewerkers, loketmedewerkers/onthaalmedewerkers, medewerkers van de burgerlijke stand/bevolkingsdienst, enz. De opleiding is ook bedoeld voor communicatieverantwoordelijken en voor ambtenaren die aanvragen op IRISbox behandelen.

Pedagogische methoden

De opleiding vindt plaats in het virtuele klas formaat en hanteert een methode waarbij theorie, demonstraties en participatie worden gecombineerd. Dat gebeurt in de vorm van een focusgroep, waarbij de deelnemers worden uitgenodigd om met een deskundige van gedachten te wisselen om een antwoord te krijgen op al hun vragen.

De opleiding, die focust op uitwisseling, geïllustreerd aan de hand van concrete praktijkgevallen, is interactief en verankerd in de bestuurspraktijk.

Inhoud

Inleiding : de digitale kloof en de evolutie van beroepen binnen het bestuur

Presentatie van het virtuele loket

- Wat is IRISbox ?
- De interface ontdekken - Wat kan IRISbox doen ?
 - Thema's
 - Aanvragen
 - Snelle downloads
 - Zoekbalk
- Voordelen van de tool voor burgers, bedrijven en het bestuur

Demonstratie van back-office voor de behandelende ambtenaar

Hulpmiddelen en gebruikersondersteuning

- Bij welke stappen moeten gebruikers worden ondersteund ?
- Sensibiliseringskit

Conclusie