Programme de Formation

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

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

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.

Description

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

Modalités pédagogiques

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.