

Pedagogische fiche

Inloggen bij een overheidsdienst met IRISbox

IRISbox

Details van de opleiding

De IRISbox is het elektronische onlineloket van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Via dit loket kan de gebruiker van op een computer, een smartphone of een tablet administratieve documenten opvragen, zonder dat hij/zij zich naar de administratie in kwestie moet verplaatsen en er moet wachten. Dit e-loket is 24 op 7 gratis toegankelijk.

In het licht van de huidige gezondheids crisis is deze tool in het bijzonder nuttig omdat men documenten veilig kan opvragen, zonder dat men zich naar een fysiek loket hoeft te verplaatsen.

Het administratief personeel vormt de eerste lijn in de dienstverlening aan de gebruikers en is de belangrijkste schakel in de vereenvoudiging ervan. Het implementeren van nieuwe technologie met het oog op een meer gedigitaliseerde administratie vereist een digitale inclusie op de werkvloer. Ook is het nodig om de meerkanaalsrelatie met de gebruiker op te nemen in de administratieve praktijk.

In het licht van de - met name technologische - ontwikkelingen moet het personeelslid ook in staat zijn de gebruikers te informeren over het bestaan van de tool en hen indien nodig te begeleiden, zodat ze er zich vertrouwd mee kunnen maken.

Deze opleiding is bedoeld zowel voor personeelsleden die in contact staan met de bevolking als voor personeelsleden die kantoorwerk verrichten.

Doelstellingen

De beoogde doelstellingen van de opleiding zijn:

- De IRISbox gebruiken, in een begeleiding voor de IRISbox voorzien en de behandeling van aanvragen in de tool begrijpen;
- Sensibiliseren voor het belang van het gebruik van e-loketten;
- De gebruikers beter begeleiden;
- De sterktes en voordelen van de tool bepalen.

Doelgroep

Deze opleiding is bedoeld voor personeelsleden van de gewestelijke administraties die in contact staan met de gebruikers: het eerstelijns personeel, het loket-/onthaalpersoneel, enz. De opleiding richt zich ook tot de administratieve personeelsleden die digitale ongelijkheden willen voorkomen en bestrijden.

Inhoud

- Inleiding: de digitale breuk en de evolutie van de beroepen binnen de administratie
- Hoe een gebruiker begeleiden?
- Wat is IRISbox?
- Statistieken over het gebruik door de burgers
- Snel downloaden (voordelen, enz.)



- Thema's
- Aanvragen
- De zoekbalk
- Wat je met de tool kan doen ...
- De voordelen van de tool voor de burgers, de administratie en de bedrijven
- Demo backoffice dossierbeheerder
- De begeleidingstools en gebruikersondersteuning
- Een focusgroep

Duur
2 uur

Capaciteit
Sessie op afstand - 20 personen

Gewestelijke / lokale planning

| Opleiding aan de gewestelijke administraties | | | | |
|--|-----|-----|-------|-----|
| SPRB | TBD | TBD | 2 uur | TBD |
| SPRB | TBD | TBD | 2 uur | TBD |
| ERAP | TBD | TBD | 2 uur | TBD |
| ERAP | TBD | TBD | 2 uur | TBD |
| ERAP | TBD | TBD | 2 uur | TBD |
| ERAP | TBD | TBD | 2 uur | TBD |

Samenwerking

De opleiding is gratis

Samenwerking



Duur
2 uur (TBD) - Op afstand

Contactpersoon:

Siham El Oulani: seloulani@gob.brussels