

# Digitaliseren van je dienstverlening

## Hoe begin je?

### 1 Denk niet zwart-wit

De verleiding is groot om het roer helemaal om te gooien en de 'klassieke' trainingen volledig online aan te bieden. Dit heeft risico's en is ook helemaal niet nodig. De meest effectieve werkvorm is dan ook een **blended** werkvorm, een training met:

- Kernactiviteiten op locatie (al dan niet in kleinere groepen)
- Online elementen (onder begeleiding van een trainer)
- E-learning elementen (deelnemers doen dit in eigen tempo, op eigen momenten)
- Begeleide praktijkoefeningen.

Ook is het zinvol om te kijken naar het toevoegen van korte en krachtige individuele begeleiding en het faciliteren van deelnemers die in duo's elkaar ondersteunen in hun leerproces.



### 2 Hou je doel voor ogen

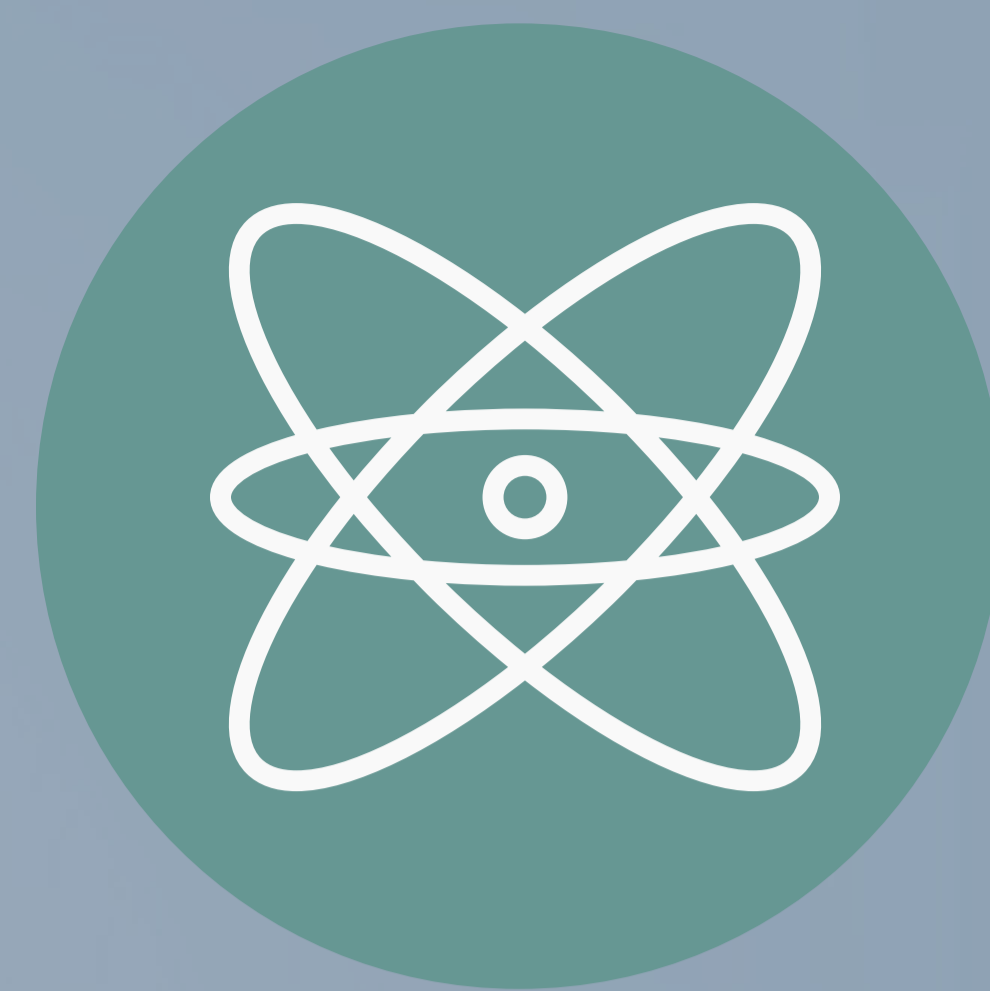
Wat wil je bereiken met digitaliseren van je trainingen en dienstverlening? Digitaliseren is immers geen doel op zich, maar een **middel**

- Zet op een rij wat je wil bereiken en wat je wil voorkomen
- Bedenk welke vormen daar het beste bij passen
- Is de digitale training een tijdelijke oplossing? Of een impuls voor doorontwikkeling?

### **3** Vang voordelen, neutraliseer nadelen

Elke aanpak heeft zo zijn voor- en nadelen, kansen en risico's. Daar kun je **slim op inspelen**:

- Zet de nadelen en risico's op een rij & bedenk manieren om die te voorkomen, te verminderen of te neutraliseren
- Zet de voordelen en kansen op een rij & bedenk manieren om deze ook volop te benutten



### **4** Koppel techniek los van inhoud

De technische aspecten vragen een andere expertise dan de inhoudelijke aspecten:

- Gebruik een **online platform** zoals Learndash om de verschillende elementen aan elkaar te verbinden & het gebruik voor trainers en deelnemers te faciliteren
- Betrek een **specialist** op de techniek en de AVG
- Heb tijdens de trainingen een helpdesk 'standby'



### **5** Hou de randvoorwaarden in de gaten

Kijk goed naar de randvoorwaarden:

- Techniek: webcam, internetverbinding, meerdere schermen, goed geluid
- **Twee trainers**: 1 voor proces en 1 voor techniek & chat
- Voorbereidingstijd voor trainers







## **6** Deelnemers kunnen meer dan je denkt

Laat je niet ontmoedigen door de verwachting dat deelnemers niet digitaal vaardig zijn of geen computer hebben

- Biedt een voorschakeltraject aan
- Help ze **voorbij koudwatervrees**
- Creëer ruimtes waar ze gebruik kunnen maken van computers

## **7** Vergeet je trainers niet!

Online trainen vraagt iets anders van je trainers. Zij kunnen daar **inspiratie** en voorbereiding in gebruiken, ook al zijn ze gewend aan online vergaderen:

- Verzorg een korte inspiratiesessie
- Bespreek veel voorkomende valkuilen & manieren om deze te voorkomen



## **8** Leer, experimenteer & verbeter

Na alle voorbereidingen is het tijd om de blended variant van je training te gaan uitvoeren en **'gewoon te gaan doen'**

- Probeer niet meteen perfect te zijn
- Evalueer regelmatig met elkaar en met de deelnemers
- Schakel op de inzichten & pas protocol en/of aanpak aan