  

# VERSLAG OVER het KWALITEITSproject van CARITAS INTERNATIONAL

|  |  |
| --- | --- |
| Naam van de organisatie | Caritas International |
| Contactpersoon (naam ; e-mail, telefoon) | Julie Vanstallen; [j.vanstallen@caritasint.be](mailto:j.vanstallen@caritasint.be); 022293629 |
| Datum indiening project | 11/9/1018 |
| Titel van het project | Verandering naar een Digitale Mindset |
| Thema van het project | HRM – Opleiding personeel |
| Doel project | 1. Volledig opgeleid personeel in Brussel, regio’s en het zuiden naar een digitale mindset, met een uniforme manier van werken en online samenwerking dankzij de beschikbare tools Office365 en de nieuwe applicaties CariNet (intranet), NAV (boekhouding) en CRM (customer relation).  Dit via de opleiding door externen van een 40-tal key-users die daarna de andere personeelsleden vormen.  2. Een basis document met gebruiksregels voor het gebruik van alle digitale tools. |
| Contactgegevens van de dienstverleners (naam, email, website) | Unbox; [an.vanhees@unbox.work](mailto:an.vanhees@unbox.work); [www.unbox.work](http://www.unbox.work)  Xylos; [liesbeth.baetens@xylos.com](mailto:liesbeth.baetens@xylos.com); [www.xylos.com](http://www.xylos.com) |
| Gebruikte methode keuze dienstverleners | Mondelinge bevraging van 7 externe partners op basis van basis onze behoeften waarbij de verschillende partners een aanpak op papier opgeleverd hebben.  Unbox werd geselecteerd als opleider en Xylos werd geselecteerd voor het gebruik van hun digitaal platform (ondersteunende filmpjes bij het gebruik van de tools). |
| Prestaties dienstverleners | Unbox :  - intake gesprekken van de key-users om niveau te bepalen.  - design questionnaire om dieper de behoeften te bepalen. - design workshop - design boostsessie - train the trainer sessies & boost sessies : 5 sessies van 1 dag - tussentijdse evaluatie & feedaback met aanpassingen van de workshop. - live support & oefeningen  Xylos :  - beschikbaarstelling van het hun digitale platform OASE (2.0.) aan de key-users. |
| Behaalde resultaten | De 55 key-users werden opgeleid en zijn gebruikers van het digitale platform van Xylos.  Hun niveau is evenwel niet voldoende om de andere personeelsleden op te leiden. Ze voelen er zich zelf ook nog niet voldoende bekwaam in.  Het bewustzijn ivm de noodzaak aan organisatierichtlijnen alsook aan uniforme ICT-uitrusting (zelfde besturingssystemen, zelfde versies van desktopapplicaties, …) is sterk toegenomen. De richtlijnen worden op korte termijn samen met hen uitgewerkt. De ICT-uitrusting zal geüniformiseerd worden met upgrade naar voldoende capaciteit van de PC’s.  Om alle personeel op te leiden zal beroep gedaan worden op extra externe ondersteuning. |
| Evaluatie van de kwaliteit van de dienstverleners | Unbox : - Zeer groot kwaliteitsverschil tussen de Nederlandstalige en Franstalige lesgever. De laatste was veel beter.  - De voorbereiding van de lesgevers bleek onvoldoende. Het niveau van de key-users was verkeerd (te hoog) ingeschat en de diversiteit tussen de key-users was onvoldoende opgemerkt. Daardoor werden de doelstellingen niet binnen de voorziene timing gerealiseerd, dienden we het traject uit te breiden en de vervolgplanning te wijzigen (met impact op het nodige budget).  - Aanpak in theorie wel zeer goed. Ook zeer hoge flexibiliteit in het traject ttz op basis van de feedback werden heel veel verbeteringen aangebracht met positief resultaat. - De Key Users zijn ondertussen wel goede gebruikers (sommige zelfs heel goede) en kunnen dus wel ingezet worden als ambassadeurs voor het verder uitrollen van deze verandering. Hun rol & de verwachtingen van die rol naar de rest van het personeel toe, worden besproken op trefdag op 14 januari.  Xylos :  Materiaal conform voorstelling. Zeer goede ondersteuning. |
| Lessons learned | * Voorbereiding is cruciaal. * Grondige medewerking en communicatie van interne verantwoordelijken met de dienstverleners is onontbeerlijk, dit zowel in de voorbereiding als tijdens het traject. * Opleiding alleen volstaat niet: we moeten blijven inzetten op ondersteuning door collega’s, door OASE, door… en doorlopend de manier van werken bijsturen. Intern is er wellicht nog een jaar nodig van opvolging en communicatie van de personeelsleden op dit vlak. * ICT-uitrusting moet uniform zijn en voldoende capaciteit hebben. |