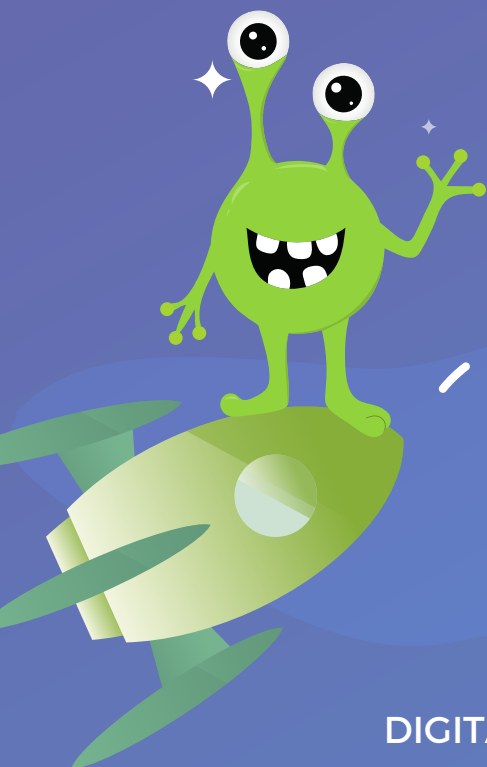




digigraf

KAZOUTOPIA

**...RICHTING DE DIGITAAL
STERKE TOEKOMST VAN KAZOU**



EFFECTIEF & EFFICIËNT

KAZOUTOPIA

DIGITAAL KOMPAS SINDE SEPTEMBER 2023

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Welkom in Kazoutopia	3
Context	4
Wasda? Termen in Kazoutopia	5
Wat is een digitaal kompas	6
Het toekomstbeeld 'Kazoutopia'	7
Hoe gaan we naar Kazoutopia?	14
De focus van Kazoutopia	15
Focuspunt: Kazou heeft voor alle medewerkers één centraal werkinstrument om efficiënt te werken	16
Focuspunt: De digitale omgeving van Kazou ondersteunt zowel de vakantiewerking als de continue werking	18
Focuspunt: Kazou zorgt voor eenvoudige uitwisseling van informatie tussen actoren, dankzij stimulatie van self service en een vlotte doorstroming van data doorheen Kazou	21
Focuspunt: Kazou bouwt doelgericht correcte en actuele data op over de actoren van Kazou en hun handelingen	23
Focuspunt: Kazou heeft correcte en actuele rapportage over de werking van Kazou die gedeeld wordt met relevante actoren	25
Focuspunt: Kazou zet ook digitaal in op de retentie van deelnemers en vrijwilligers	27
Op Kazoutopia	29
Kazoutopia: algemeen	29
Nutsvoorzieningen op Kazoutopia	30
Kazoutopia: een stevige fundering	31
De gedeelde ruimte	35
Kazoutopia voor vrijwilligers	35
Kazoutopia voor ouders en deelnemers	39
Kazoutopia voor partners	43
Kazoutopia voor beroepskrachten	46
Op weg naar Kazoutopia	49
Prioriteiten stellen	49
Roadmap: de stappen naar Kazoutopia	59
Kazoutopia in de praktijk	67
Medische fiche	67
Vakantie administratie	69
Profiel per actor	71
De vrijwilligers app	74
Bijlagen	76
Aanpak	77
Datagedreven werken	78
Self service	82
CRM gedreven werken	82
Individueel versus collectief digitaal samenwerken	85
Rechten en Toegang - Rollen versus functies	86
De digitale leefwereld van jongeren	87

WELKOM IN KAZOUTOPIA

Kazoutopia is...

... een kompas, **een richtinggevend instrument. In de arm te nemen bij het maken van toekomstige digitale keuzes. Het is een leidraad voor beslissingen en nieuwe voorstellen.**

... een visie op een virtuele planeet waar iedereen zich welkom voelt en zijn eigen weg kan afleggen

... de digitale droom waar Kazou de komende jaren naartoe wil evolueren

... een traject richting de digitaal sterke toekomst van Kazou.

Op Kazoutopia wil Kazou **efficiënter en effectiever** werken, ondersteund door een digitale werkomgeving.

Want Kazou - (is) - top - ja!

Met dit document kunnen te maken digitale keuzes getoetst worden:

- Past de keuze in de toekomstvisie?
- Ligt het in lijn met de focuspunten?
- Past het binnen de bepaalde prioriteiten?
- Is het een mijlpaal?

Krijg je niet genoeg van de beschreven visie en richting? Meer theoretische diepgang kan je in de bijlagen terugvinden, zoals de aanpak om tot Kazoutopia te komen, informatie over datagedreven werken, self service, CRM gedreven werken, individueel versus collectief samenwerken, rechten en toegangen en de digitale leefwereld van jongeren.



Kazou maakt zich klaar voor de toekomst. In deze context worden heel wat digitale uitdagingen benoemd. Er gebeurt al veel, maar het beeld en de doelen rond het digitale zijn minder duidelijk. Een digitaal kader - vanuit alle actoren van Kazou vormgegeven - vormt een noodzakelijke basis om op een sterke en doordachte manier de toekomst tegemoet te treden.

Een digitaal kader waar rekening gehouden wordt met de eigenheid van Kazou. De visie, missie, processen en afspraken binnen Kazou, vormen hierbij een belangrijke basis. Ze worden tijdens de totstandkoming van Kazoutopia in rekening gebracht, maar maken geen onderdeel uit van dit document.

Ook uitgangspunten zoals het nastreven van administratieve vereenvoudiging en maximale eigen verantwoordelijkheid/minimale controle, vormen mee het denkkader voor het uitstippelen van de digitale richting.

De digitale richting wordt weergegeven in dit digitale kompas. Voor een organisatie als Kazou is het belangrijk om naast een beleidsplan een digitaal plan te hebben, dat in de volledige organisatie gekend, gebruikt en gevoeld wordt. Het kompas is zowel voor de organisatie als voor team digitalisering essentieel om gericht naar een digitale toekomst toe te werken. Het zorgt voor handvaten waar alle medewerkers van Kazou concreet mee aan de slag kunnen gaan.

Zo zal de ontwikkeling, aanpassingen en updates van een werkinstrument in verschillende fasen hiertegen afgetoetst worden.

In dit document stellen we de digitale toekomst van Kazou en de stappen richting deze toekomst scherp. Er wordt een digitale visie en beleid uitgestippeld, die als richting en basis dienen voor jaarlijkse digitale actieplannen.



WASDA?

TERMEN IN KAZOUTOPIA

Om dit kompas vlot door te kunnen nemen, helpen we je graag op weg met enkele termen die doorheen het document terugkomen:

Actoren zijn de personen die in het werkinstrument aan de slag gaan:

- om op vakantie te kunnen gaan
- om de vakantie- of continue werking te ondersteunen
- om een engagement op te nemen.

Het digitaal kompas kijkt steeds vanuit het perspectief van deze verschillende actoren. Het zijn de vrijwilligers over alle mogelijke engagementen, ouders/voogden, deelnemers (regulier, JOMBA, Lokal,...), verschillende soorten partners en beroepskrachten.

Continue werking versus vakantiewerking: we zien specifieke noden afhankelijk of de werking gericht is op:

- het meegaan, voorbereiden, ervaren van een Kazouvakantie = vakantiewerking
- de werking van Kazou het hele jaar rond, zoals het uitwerken van een vakantieconcept, vormingen, logistiek,... = continue werking

Het werkinstrument is er op gericht beide onderdelen van de Kazou werking te ondersteunen.

Medewerkers bekijken we in de brede zin, dit zijn zowel de beroepskrachten als de vrijwilligers.

Minimal viable product = een technische term rond digitaal. Het omvat de minimale vereisten waar een product/systeem tijdens ontwikkeling aan moet voldoen, om in eerste instantie de organisatie voldoende te ondersteunen.

Werkinstrument: wordt ontwikkeld vanuit de visie Kazoutopia en is een instrument waarin alle actoren aan het werk gaan om op vakantie te kunnen gaan en om de werking van Kazou te realiseren via digitale weg.



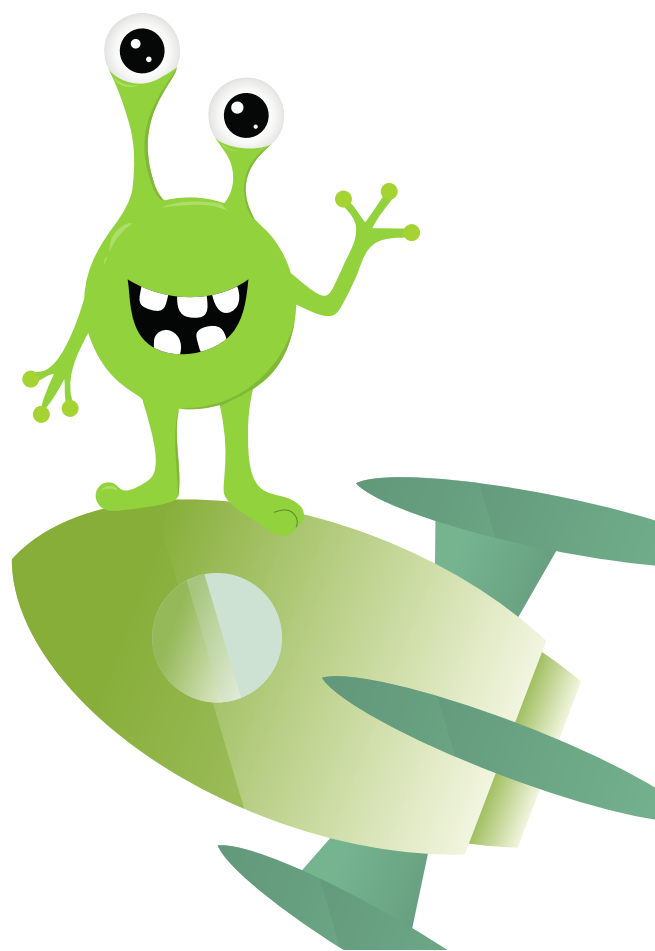
WAT IS EEN DIGITAAL KOMPAS?

Een digitaal kompas is **richtingaanwijzer en bewaker van deze richting** naar een digitaal sterke toekomst. Het biedt nu en in de toekomst een houvast voor keuzes die op digitaal vlak door de organisatie gemaakt worden.

Het is vergelijkbaar met een digitaal beleidsplan en bestaat uit volgende onderdelen:

1. Je **digitale toekomstbeeld als organisatie**: Waar wil je binnen vijf jaar op digitaal vlak staan?
2. Je **digitale strategie**: vergelijk het met strategische doelstellingen in het beleidsplan. Het is de concretisering van je toekomstbeeld.
3. Je **digitale roadmap**: Je plan om van as-is naar to-be te geraken, met mijlpalen, timing, ...
Vergelijk het met operationele doelstellingen in beleidsplan.

Vanuit je kompas wordt jaarlijks een actieplan opgemaakt met **digitale acties voor het komende jaar**. Wat gaan we in het komende jaar op digitaal vlak doen?





HET TOEKOMSTBEELD 'KAZOUTOPIA'

Voor bepaald kan worden wat we nodig hebben en hoe we dit kunnen bereiken, moeten we weten waar we naartoe willen. We planten als het ware een vlag waar we de toekomstig gewenste situatie zien. Kazou gaf de naam Kazoutopia aan dit toekomstbeeld. Wat de visie op deze toekomst is, kom je in dit toekomstbeeld te weten..

Kazou is een **sterke vrijwilligersorganisatie** en staat bekend om **kwalitatieve en betaalbare vakanties** voor ALLE kinderen en jongeren. Kazou blijft hierop inzetten en ontwikkelen.

Kazou is ravotten, je amuseren, knotsgekke spelletjes bedenken, hier en daar een vorming meepikken, interessante mensen van alle uithoeken van het land ontmoeten,... Kortom, je creativiteit en enthousiasme de vrije loop laten en massa's ervaringen opdoen. Het digitale moet dit alles ondersteunen.

Daarom gaat Kazou de komende jaren op weg naar Kazoutopia. Een **gezellige, warme en toegankelijke planeet** waar iedereen - of dit nu een vrijwilliger, deelnemer, ouder, partner, beroepskracht of sympathisant van Kazou is - naartoe kan.

Op Kazoutopia is **iedereen welkom** en kan je **jezelf** zijn.

Kazoutopia is de voorstelling van een **digitale visie** die verder geconcretiseerd wordt in dit digitaal kompas. Het is geen op zichzelf staande, afgelegen planeet. Het maakt deel uit van de bredere visie en beleid van Kazou.





WAARVOOR STAAT KAZOUTOPIA?

Op Kazoutopia is alles **duidelijk**, logisch en overzichtelijk. Iedereen vindt er vlot de weg. Iedereen...want **inclusiviteit** (variëren in ondersteuning zodat iedereen Kazoutopia op een gelijkwaardige manier kan beleven) wordt er hoog in het vaandel gedragen. Drempels worden zoveel als mogelijk weggenomen of meer toegankelijk gemaakt.

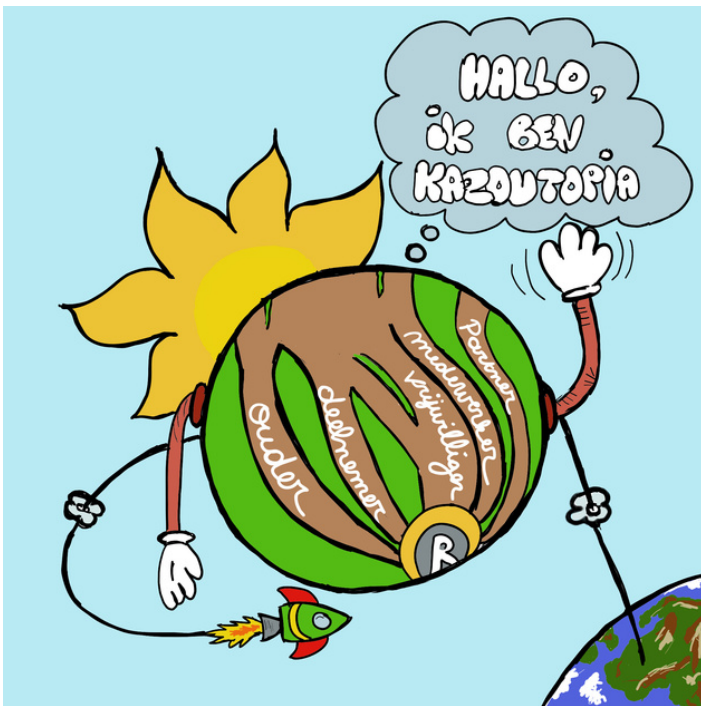
Kazoutopia staat voor **verbondenheid en nauw contact**, of het nu binnen je eigen community van vrijwilligers, deelnemers of de volledige Kazou community is.

Op Kazoutopia komen we op voor elkaar, luisteren we naar elkaar en moedigen we elkaar aan zodat iedereen zijn plaatsje **in de groep** vindt.

Iedereen kan hier zijn/haar **talenten ontplooiën**. Er is een waaier aan mogelijkheden als vrijwilliger, **groeikansen**, vormingsmomenten, begeleiding,... op jouw maat.

Op Kazoutopia heerst een leuke, gezellige en warme sfeer.

Op Kazoutopia heb je zin om te blijven hangen.





WAT MAAKT KAZOUTOPIA ANDERS?

Kazoutopia is een totaalervaring, waar zowel online als offline even belangrijk zijn. Iedereen wordt meegenomen in de online en offline mogelijkheden, zodat niemand uit de raket valt.

Op Kazoutopia vertrekken we vanuit een **uniforme werkwijze en duidelijke, gestroomlijnde processen**. Zo verlopen overkoepelende werkwijzen op dezelfde manier, vanuit hetzelfde vertrekpunt.

Het is voor iedereen op gelijk welk moment, op gelijk welke plaats duidelijk wat moet gebeuren. Toch kan het zijn dat je op de verschillende plekjes op Kazoutopia een ander gevoel ervaart, dat komt door de eigenheid van iedere regio. De Kazoucultuur, processen en werkwijzen zijn hetzelfde, maar de klemtonen binnen dit kader kunnen verschillen van regio tot regio. Hiernaast wordt ook ruimte voor experiment voorzien zodat nieuwe ideeën en initiatieven kunnen ontstaan... Ook dat is Kazoutopia.

Geen zoektocht naar informatie op verschillende plaatsen, alles vertrekt vanop dezelfde plek. **Communicatie is gestroomlijnd** en efficiënt naar alle Kazoutopianen.

Ben je toch even de weg kwijt, dan kan je terecht bij **duidelijke aanspreekpunten**. Dankzij duidelijke takenpakketten en verantwoordelijkheden, moet je niet lang zoeken wie je kan aanspreken om je terug op weg te helpen.



WAARVOOR KOMT KAZOUTOPIA OP?

Er zijn heel wat mooie uitgangspunten op Kazoutopia.

Kazoutopia komt o.a. op voor:

- Minder papier
- Betere/gepaste communicatie
- Blijve gemotiveerde medewerkers
- Het #iedereenmee principe
- Klantenservice
- Duurzaamheid in werking
- Efficiënt samenwerken, intern en met partners
- Autonome Kazoutopianen
- Ruimte voor experiment
- Maximaal vertrouwen, minimale controle dankzij medewerkers die hun verantwoordelijkheid opnemen
- Medewerkers met een duidelijk takenpakket
- Een duidelijk financieel kader als basis voor beslissingen
- Data en rapportage als basis voor beleid, kwaliteit en besluitvorming.

Wat betekent dit?

We begrijpen elkaar en **werken efficiënt samen**.

Kazoutopia is een duurzame planeet. Hier geen gezeul met zware mappen vol papier. Alles is namelijk vlot op **1 centrale plaats beschikbaar en de administratieve last wordt tot een minimum beperkt**. Doordat alles duidelijk is kan iedereen autonoom de weg vinden.

Kazoutopia hanteert **goed doordachte data**, die logisch bijgehouden en onderhouden worden, zodat we ook naar de toekomst toe lessen kunnen trekken, evoluties kunnen opvolgen en indien nodig onze aanpak kunnen bijsturen.

Verder **denken we goed na over het budget en de begroting**. Op Kazoutopia wordt met kennis van zaken gewerkt.

We zijn ook transparant in de verschillende tarieven die we hanteren om met ons op reis te gaan.

Dit betekent ook dat we aan aantal zaken expliciet op aarde achterlaten, zoals:

- werkwijzen die tegen de afgesproken werkwijze of processen ingaan
- onnodig manueel werk en controles
- teveel papier
- verschillende systemen die het onduidelijk maken welke informatie waar te vinden is
- inefficiënte communicatie
- achterlopende boekhouding met laattijdige betalingen aan vrijwilligers en partners tot gevolg
- ...



OVERTUIGD OM EEN VLUCHT NAAR KAZOUTOPIA TE BOEKEN?

Voor je een vlucht bij ons boekt, geven we iedereen graag een **duidelijk en transparant** zicht op wat je bij ons kan verwachten. Werp al eens een digitale blik op hoe een vakantie er uit kan zien of bekijk de informatie rond hoe we vakanties voor iedereen betaalbaar en toegankelijk maken. We zijn duidelijk en transparant over de gedifferentieerde prijzen en ons beleid.

De stappen die voor boeking gevolgd moeten worden, zijn beperkt.

Zodadelijk vertrekt onze raket. We geven jou graag een **persoonlijke ervaring** op maat. Kijk daarom zeker na of al jouw gegevens en voorkeuren correct zijn.

Onze vertrekbasis is **stabiel, maar toch flexibel** genoeg om in te spelen op de lokale eigenheid en toekomstige noden.

Wie vliegangst heeft, stellen we graag gerust. We voorzien ruimte voor opleiding zodat we iedereen mee kunnen nemen. Laat gerust ook weten of je nood hebt aan een traject op maat, ook daar hebben we mogelijkheden toe.

Op Kazoutopia zelf kan je verschillende richtingen uit.

Laat als ouder gerust je kind vertrekken op het pad 'deelnemer' of 'vrijwilliger'. Door **gepaste communicatie voor, tijdens en na de vakantie** weet je dat je ze tijdens de vakantie volledig in onze handen kan loslaten.

Wist je dat je als deelnemer vanaf 16 jaar en als (groot)ouder ook zelf het pad vrijwilliger kan bewandelen? Probeer het gerust eens uit.



SAMEN 1 KAZOU COMMUNITY

We landen binnen enkele ogenblikken op Kazoutopia. Ons team staat klaar om jou warm te onthalen in onze community.

Je kan gedurende je volledige verblijf met ons **geconnecteerd** blijven, online en offline, tijdens het jaar en tijdens de vakantieperiodes.

Vanop de centrale landingsplaats hoef je niet ver te zoeken naar **up-to-date en correcte informatie**. Je ontvangt hiervoor **gestroomlijnde communicatie** op maat en automatische meldingen als je actie moet ondernemen.

Zoals je ziet zijn er geen eilanden op Kazoutopia, alles stroomt logisch in elkaar over.

Op Kazoutopia zijn we benieuwd naar jouw ervaring, er zal hier nog naar gevraagd worden. Je mag gerust zijn dat jouw input door ons opgevolgd wordt!



JOUW PAD OP KAZUTOPIA

De wegen op Kazoutopia zijn voor iedereen toegankelijk. We willen dat je op Kazoutopia zo **weinig mogelijk drempels** ervaart.

Vanuit het centrale vertrekpunt kan je de voor jou best passende weg nemen.

Wees gerust, al onze wegen zijn **digitaal veilig**.

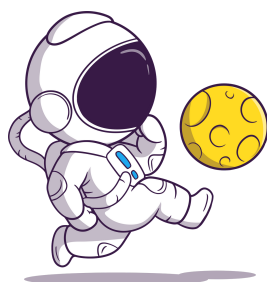
- Onze **deelnemers** hebben niet alleen een leuke vakantie, maar bouwen vriendschappen voor het leven op. Door de leuke ervaring is het een logische stap om bij Kazou te blijven hangen en door te groeien naar vrijwilliger.
- Als **vrijwilliger** doe je een fantastisch waardevolle en leuke ervaring op, krijg je kwalitatieve ondersteuning en coaching, vlotte toegang naar alle nodige informatie, wordt de administratie zo eenvoudig mogelijk gemaakt en ervaar je geen financiële remmingen om je engagement ten volle op te nemen.
- Als **beroepskracht** word je van op je eerste werkdag goed meegenomen in de werking van Kazou en weet je bij wie je waarvoor terecht kan, er is een goede work-life balance op Kazoutopia, je hebt veel groeimogelijkheden, je taken zijn duidelijk en opvolgbaar en waar mogelijk ontvang je automatisch meldingen waar actie vereist is. Je hebt de nodige instrumenten om je werk efficiënt en effectief uit te kunnen voeren.

Zowel ouders als partners weten dat **Kazou voor kwaliteit staat**.

- **Ouders** kunnen met een gerust hart hun kind mee laten gaan op vakantie. Ze weten dat iedereen er zichzelf kan zijn, ze een fantastische ervaring opdoen, dat kinderen met medische noden goed opgevolgd worden... en ze worden - waar relevant - mee op de hoogte gehouden: van wijzigingen voor de vakantie tot de vakantiefoto's.
- **Partners** gaan graag in zee met Kazou, want de vakanties zijn goed georganiseerd, informatie stroomt vlot door, er is één duidelijk aanspreekpunt en betalingen verlopen vlot en met weinig administratieve drempels.

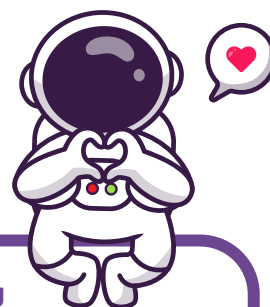


EEN DIGITAAL KAZOUTOPIA



DEELNEMER

- Leuke vakantiebeleving...ook digitaal
- Doorstroommogelijkheid naar vrijwilliger
- Interesses in beeld
- ..



OUDER

- Vlotte boeking
- Vlotte betaling
- Medische fiche 1x invullen
- Gegevens 1x doorgeven
- Gerust hart
- Waar nodig op de hoogte, voor, tijdens en na de vakantie
- ...



- Waardevolle, leuke ervaring
- Ondersteuning en coaching
- Eenvoudige administratie
- Geen drempels voor je engagement
- Waaier opties
- ...

VRIJWILLIGER



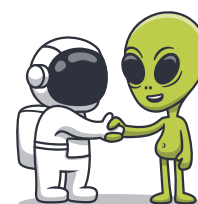
- Onboarding
- Work-life balance
- Duidelijke taken
- Ondersteunende instrumenten
- Up-to-date & correcte data
- Toegankelijke rapportage
- ...



ALLE KAZOUTOPIANEN

- 1 centraal platform
- Evenwicht tussen online en offline
- Vlotte toegang tot info
- Ondersteuning van je engagement en groeimogelijkheden
- Self-service en autonomie
- Klantenservice
- Meldingen
- Deel van 1 Kazou community
- Digitaal veilig en vlot informatie doorgeven
- Informatie 1x doorgeven
- Zo weinig mogelijk drempels
- ...

BEROEPSKRACHT



PARTNER

- Gestroomlijnde communicatie
- Vlotte betaling
- Vlotte samenwerking
- Weinig administratieve drempels
- Trotse partner van Kazou
- ...

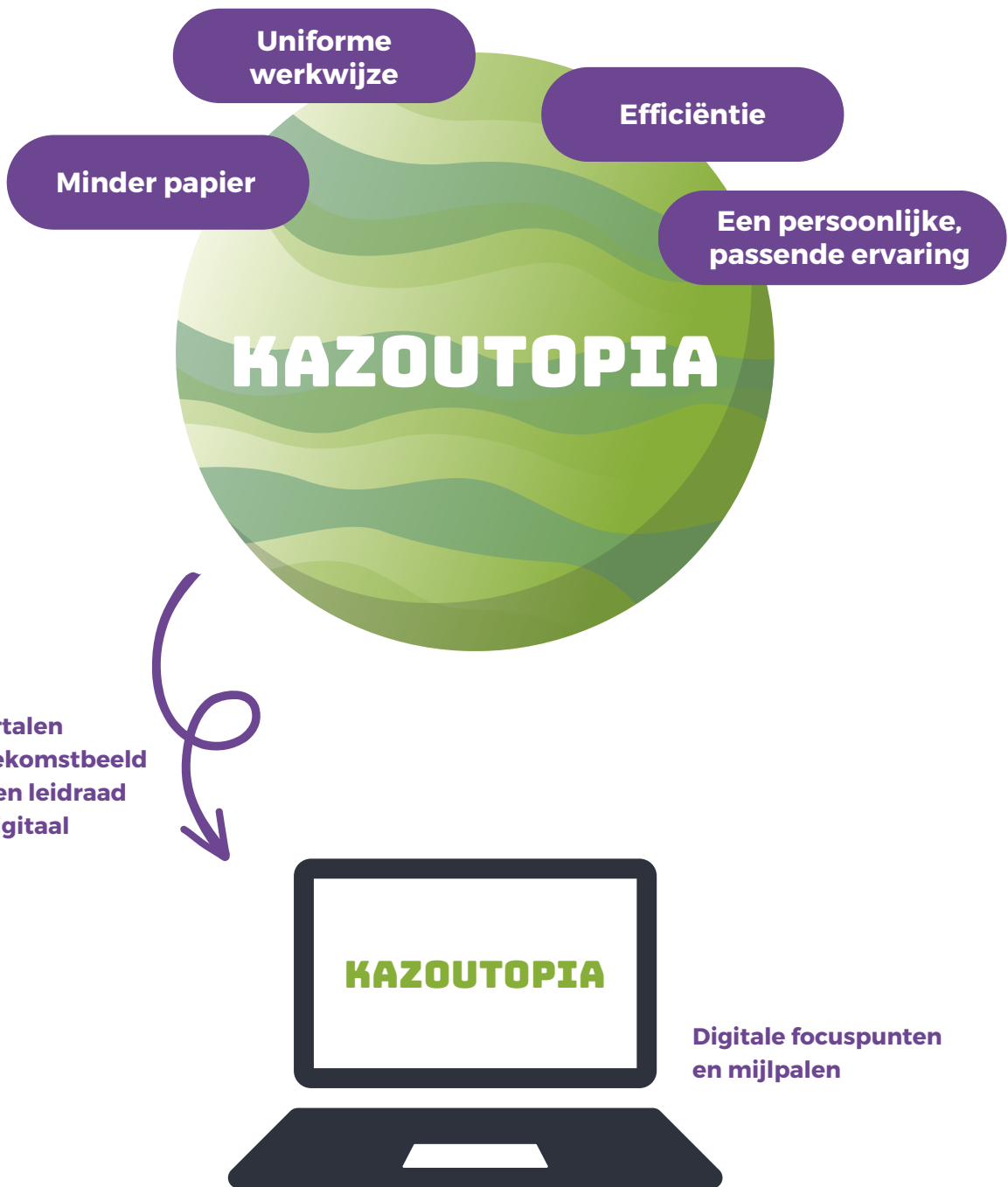
We willen dat je hier **blijft hangen** dankzij de digitale instrumenten die we aanbieden.

Welkom allemaal op Kazoutopia, want Kazou?... dat is top ja!



HOE GAAN WE NAAR KAZOUTOPIA?

Het toekomstbeeld is de visie en het gevoel waar Kazou de komende jaren naartoe wil werken. In wat hierna volgt, wordt de vertaling gemaakt rond **wat op digitaal vlak nodig is** om in Kazoutopia te geraken.





DE FOCUS VAN KAZOUTOPIA

Vanuit het toekomstbeeld en de noden die door de verschillende actoren aangegeven werden, vormt zich een leidraad om invulling te geven aan bepaalde digitale oplossingen.

Deze kunnen geconcretiseerd en omschreven worden, in enkele duidelijke digitale focuspunten:

- Kazou heeft voor alle medewerkers **één centraal werkinstrument om efficiënt te werken**
- De digitale omgeving van Kazou ondersteunt zowel de **vakantiewerking als de continue werking**
- Kazou zorgt voor eenvoudige uitwisseling van informatie tussen actoren, dankzij stimulatie van **self service** en een **vlotte doorstroming van data** doorheen Kazou
- Kazou bouwt doelgericht **correcte en actuele data** over de actoren van Kazou en hun handelingen op
- Kazou heeft **correcte en actuele rapportage** over de werking van Kazou die gedeeld wordt met relevante actoren
- Kazou zet ook digitaal in op de **retentie van deelnemers en vrijwilligers**



FOCUSPUNT: KAZOU HEEFT VOOR ALLE MEDEWERKERS ÉÉN CENTRAAL WERKINSTRUMENT OM EFFICIËNT TE WERKEN

Kazou wil dat medewerkers zo efficiënt mogelijk de taken die ze opnemen kunnen uitvoeren.

Efficiëntie heeft een duidelijke formule:

$$\text{Efficiëntie} = \text{KERNPROCESSEN} \times \text{EFFICIËNTIE FACTOR}$$

De processen in je organisatie zijn geoptimaliseerd, uitgetekend en door iedereen gekend. Om een hoge efficiëntie factor te realiseren, wil je dat **zo weinig mogelijk mensen zo weinig mogelijk handelingen** dienen te stellen om hun taken uit te kunnen voeren. Om te zorgen dat we dit **op een gealigneerde manier** doen, werken we best vanuit **1 centraal werkinstrument**.

EFFICIËNTIE FACTOR

$$\frac{1}{\# \text{HANDELINGEN} \times \# \text{MENSEN}} \times \text{GEALIGNEEERDE ORGANISATIE}$$

Doordat alles in één platform zit kan een medewerker verder werken op het werk van een andere medewerker. Als we merken dat zaken beter kunnen, verbeteren we het centrale werkinstrument zodat iedereen voordelen ondervindt.

We gaan **geen** parallelwegen introduceren om onze taken uit te voeren.

Doordat we vanuit 1 werkinstrument werken, is dit het dagdagelijkse instrument en vertrekpunt voor de medewerkers. Belangrijke kennisgeving kan daar gebeuren, bijv. 'Er is een wijziging in het kader van jouw taak.'

Op deze manier kan je als organisatie werken aan een administratieve vereenvoudiging. Er zullen minder andere systemen dienen gebruikt te worden, minder duplicaten, ...

Mogelijke win

(= welk voordeel zal Kazoutopia voor de actor opleveren ivm dit focuspunt)

Dankzij een centraal werkinstrument:

- Kan ik als medewerker efficiënt werken en efficiënt samenwerken over domeinen heen
- kan ik als medewerker vlugger informatie overdragen aan een collega
- Moet ik als medewerker minder manuele handelingen verrichten
- Moet ik als medewerker minder dubbel werk doen
- Kan ik als medewerker mijn taken sneller opvolgen
- Ervaar ik als medewerker minder frustraties en heb ik meer energie
- Ervaar ik als medewerker een betere balans tussen mijn werk en mijn privé
- Heb ik als medewerker meer tijd voor andere taken, zoals persoonlijk intern en extern contact
- Vind ik als vrijwilliger alles eenvoudig terug om mijn vakantie/vorming/activiteit voor te bereiden
- Zijn JOMBA en Lokal geïntegreerd
- ...

Voorbeeld

(= hoe komt dit focuspunt o.a. tot uiting in Kazoutopia)

1 centraal werkinstrument voor alle vakantieprocessen (zowel reguliere vakanties, als Lokal vakanties, als JOMBA vakanties).

In het centraal werkinstrument kunnen beroepskrachten hun vakantieprocessen opvolgen bijv. contacten en opvolging met partners, contacten en opvolging van vrijwilligers, financiële opvolging ... Bij bepaalde vakanties, zoals Lokal vakanties komen daar een aantal zaken bij, zoals project opstart en opvolging, financiële rapportering ... Dit zijn aspecten die er bij specifieke situaties bij komen, maar hiervoor hoeft niet met een ander/extra werkinstrument gewerkt worden. Het proces en de werkwijze veranderen niet doordat er een aantal stappen wegvallen of bijkomen. Door alles rond vakantieprocessen in 1 werkinstrument een plaats te geven, staan alle gegevens en info gecentraliseerd en kan efficiënt te werk gegaan worden.



FOCUSPUNT: DE DIGITALE OMGEVING VAN KAZOU ONDERSTEUNT ZOWEL DE VAKANTIEWERKING ALS DE CONTINUE WERKING

In een sterk vereenvoudigd schema kan je Kazou zien als:

$$\text{KAZOU} = \text{VAKANTIES} \times \text{VRIJWILLIGERS}$$

Daarnaast zie je in de werking van Kazou twee grote lijnen ontstaan.

- De lijn rond **vakantiewerking** waarbij zaken zeer duidelijk te maken hebben met 1 of meerdere vakanties en het deel van de werking die externen (bijv. ouders, deelnemers, ...) ook zeer zichtbaar zien, voelen, ondervinden, ...
- Denk bijvoorbeeld aan alles dat te maken heeft met boekingen, deelnemers, de kleine reis bij vrijwilligers, ...
- De lijn rond de **permanente continue** werking die breder gaat dan één of meerdere vakanties. Deze lijn kent zeer veel achterliggende noden, zowel binnen de verschillende entiteiten (regio's, domeinen, groepen vrijwilligers,...) als voor Kazou zelf. Voor externen ervaar je hier ten volle de Kazou community.

Denk bijvoorbeeld aan alles dat te maken heeft met inschrijven op activiteiten/cursussen, plannings- en taakopvolging voor medewerkers, financiële instrumenten, contracten met partners, de grote reis bij vrijwilligers, ... Deze lijn is vaak minder zichtbaar, maar wel zeer belangrijk voor de organisatie.

Als we even uitgezoomd kijken naar Kazou en de digitale omgeving, dan herkennen we op vandaag 4 kwadranten:



Op Kazoutopia is het essentieel dat alle kwadranten goed digitaal ondersteund worden. Elk van de 4 kwadranten is noodzakelijk om de werking op Kazoutopia goed te laten functioneren.

Mogelijke win

(= welk voordeel zal Kazoutopia voor de actor opleveren ivm dit focuspunt)

Dankzij digitale ondersteuning op de continue werking en de vakantiewerking

- Kan ik als medewerker mijn talenten inzetten i.f.v. de continue of vakantiewerking
- Kan ik als beroepskracht een betere band met deelnemers en vrijwilligers opbouwen
- Kan ik als beroepskracht vragen van vrijwilligers beantwoorden
- Kan ik als beroepskracht vrijwilligers op de hoogte brengen
- Is het als ouder eenvoudig om een vakantie te boeken
- Vind ik als ouder/deelnemer eenvoudig de vakantie van mijn voorkeur terug
- Werk ik als medewerker mee aan het behouden van vrijwilligers
- Voel ik me als vrijwilliger geïnspireerd om mijn creativiteit in te zetten
- Kan ik als actor een courant overzicht van vrije plaatsen raadplegen
- Ben en blijf ik als vrijwilliger gemotiveerd
- Kan ik als ouder een beroep doen op financiële tegemoetkomingen
- ...

Voorbeeld

(= hoe komt dit focuspunt o.a. tot uiting in Kazoutopia)

1. Vakanties - vakantiewerking:

Ouders/deelnemers boeken vlot hun vakantie en kunnen eenvoudiger hun vakantie opvolgen, doordat:

- informatie op één locatie terug te vinden is
- ze zelf informatie digitaal kunnen invullen/updaten
- ze zelf documenten kunnen uploaden en downloaden (bijv. attesten (bijv. duiken), facturatie, fiscale fiches,...)
- ze meldingen ontvangen wanneer actie vereist is

Bij het boeken zien ouders sneller op welke financiële tegemoetkoming/korting ze recht hebben dankzij de gegevens in hun profiel. (data die we verkrijgen vanuit data deling met CM).

2. Vakanties - continue werking:

Vakanties zijn digitaal ondersteund in de brede zin: Regulier, Lokal, JOMBA, ...

- Doordat er een werkinstrument is met statusopvolging, kunnen contracten en prijsafspraken met partners eenvoudig door het vakantieteam opgevolgd worden.
- Medewerkers vinden op één plaats de actuele informatie i.v.m. een vakantiecentrum (aantal bedden, rolstoeltoegankelijkheid, eindopkuis,...).
Vakantiecentra staan samen met beroepskrachten in voor het beheer van deze informatie.
- Medewerkers hebben een globaal overzicht van de stand van zaken van de vakanties (voortijdens-na- vakantie).
- Kazou kan makkelijker de planning opbouwen en maken voor de komende periodes.
- Relevante info is gedeeld met vakantiepartners om zo direct aan de info te kunnen (bijv. aantal deelnemers, aantal moni's, dieetinfo, ...).

3. Vrijwilligers - vakantiewerking:

Vakantiedocumenten (Bijv. Verblijfsnota, verzekeringspapieren, vouchers,...) zijn digitaal te beheren op het platform (vinkjes zetten, invullen,...). Hierdoor moeten vrijwilligers geen zware mappen vol papier op vakantie meenemen en kan alles vlot digitaal geraadpleegd en ingevuld worden.

4. Vrijwilligers - continue werking:

- Vrijwilligers hebben een profiel waar ze een duidelijk overzicht van alle engagementen en vormingen zien die ze kunnen doen/volgen. Zo kunnen ze doorheen het jaar eenvoudig intekenen op de verschillende engagementen.
- De coachingsformulieren en evaluatie van de vrijwilliger kan digitaal ingevuld worden door de VV en is door de vrijwilliger raadpleegbaar via het eigen profiel.
- Kandidaat vrijwilligers (regulier en niet regulier) kunnen zich vanop de website eenvoudig aanmelden, zodat er weinig drempels ervaren worden om een engagement als vrijwilliger bij Kazou op te nemen.
- Vrijwilligers hebben een beter overzicht over de vormingen die ze kunnen volgen en kunnen zich eenvoudig inschrijven op cursussen.
- Doordat alles in één profiel zit, kan een vrijwilligerscoach de vrijwilliger beter opvolgen en coachen. Ook overdracht tussen verschillende vrijwilligerscoaches loopt vlotter.



FOCUSPUNT: KAZOU ZORGT VOOR EEN EENVOUDIGE UITWISSELING VAN INFORMATIE TUSSEN ACTOREN, DANKZIJ STIMULATIE VAN SELF SERVICE EN EEN VLOTTE DOORSTROMING VAN DATA DOORHEEN KAZOU

Kazou heeft veel informatie en data die uitgewisseld wordt met diverse actoren (ouders, deelnemers, vrijwilligers, vakantiepartners, sociale partners, ...)

In veel gevallen dient Kazou verder te werken op de data die gedeeld wordt met Kazou.

In de toekomstige werking is het niet de bedoeling dat Kazou informatie telkens opnieuw via een formulier opvraagt. Het is ook niet de bedoeling informatie terug via mail te sturen (bijv. voor vakantiepartners, vrijwilligers,...). Als data heen en weer gaat, dan moet dit op de meest efficiënte manier.

Daarom dient in Kazoutopia **elke actor 1 centraal profiel** te krijgen waar data over die actor bewaard wordt. Externe actoren geven 1x data door via het profiel, Kazou gebruikt de data uit het profiel waar nodig. Waar data structureel dient bewaard te worden, werken we maximaal via het centrale profiel zodoende actoren niet opnieuw te belasten.

De actoren kunnen op die manier **via self-service zelf de nodige informatie en data op punt zetten**. Informatie i.v.m. de actor is zo meer up-to-date en correct.

De medewerkers nemen data 1 keer vast, werken taken af en kunnen weer verder.

Als de actor zaken moet aanpassen, kan er vanuit dezelfde omgeving **een melding gegeven worden waar aanpassingen nodig zijn**.

Willen we informatie en/of documenten uitwisselen met een actor, voorzien we een hieraan toegewezen ruimte voor de actor om de nodige informatie en/of documenten centraal te vinden. **Zodra je bent aangemeld binnen Kazoutopia weet Kazoutopia wie je bent, welke rollen je hebt en kan Kazoutopia je de gewenste informatie aanreiken**. Je hebt ten allen tijde 1 centrale plek om de nodige zaken terug te vinden. Er kan een persoonlijke en op maat ervaring geboden worden als actoren hun interesses en voorkeuren aangeven.

Een collega medewerker die verder aan de slag dient te gaan met deze actor kan verder bouwen op wat jij gedaan hebt als medewerker. Alle informatie is immers te vinden in het profiel van de actor.

Zo werken we collectief samen aan een vlotte doorstroming van informatie & data doorheen de organisatie. Dit is sterker dan via veel individuele wegen. (zie bijlage - [individueel versus collectief samenwerken](#)).

Mogelijke win

(= welk voordeel zal Kazoutopia voor de actor opleveren ivm dit focuspunt)

Dankzij een betere digitale uitwisseling met actoren

- Kan ik als medewerker minder papier gebruiken
- Kan ik als medewerker efficiënt werken en efficiënt samenwerken over domeinen heen
- kan ik als medewerker vlugger informatie overdragen aan een collega
- Moet ik als medewerker minder manuele handelingen verrichten
- Kan ik als vrijwilliger eenvoudig documenten doorsturen
- Vind ik als vrijwilliger alles eenvoudig terug om mijn vakantie voor te bereiden
- Kan ik als vrijwilliger autonoom met kennis van zaken handelen
- kan ik als ouder zelf de medische fiche invullen
- kan ik als ouder zelf de medische fiche aanpassen
- ben ik als ouder gerust dat mijn (verzekering)dossier opgevolgd wordt
- kan ik als vrijwilliger efficiënt onkosten indienen en onmiddellijk uitbetaald krijgen
- Kan ik als vrijwilliger de groepsfoto uploaden
- Kan ik als medewerker gestroomlijnd communiceren
- Kan ik als beroepskracht de facturatie sneller opvolgen
- Kan ik als ouder op een vlotte manier mijn factuur betalen
- Is het budget voor vrijwilligers duidelijk i.f.v. vakantie
- Is het budget voor vrijwilligers duidelijk i.f.v. vorming
- Kan ik vrijwilligers op de hoogte brengen
- Ben ik als ouder op de hoogte van het afsprakenkader voor het betalen van de factuur
- ...

Voorbeeld

(= hoe komt dit focuspunt o.a. tot uiting in Kazoutopia)

Ouders/deelnemers vullen eenmalig een medische fiche in. Daarna kunnen ze hun fiche via hun profiel raadplegen, aanpassen en up-to-date houden (self-service). Die data en informatie kan gebruikt worden door de verschillende actoren die hiermee aan de slag moeten. Bijvoorbeeld een partner die zicht moet hebben op de dieetgegevens van de deelnemers, de partner kan deze in real time raadplegen.

Meer context rondom dit voorbeeld vind je onder de titel '[Kazoutopia in de praktijk.](#)'



FOCUSPUNT: KAZOU BOUWT DOELGERICHT CORRECTE EN ACTUELE DATA OP OVER DE ACTOREN VAN KAZOU EN HUN HANDELINGEN

Als Kazou willen we bewust data capteren en liefst op zo geautomatiseerd mogelijke manier. We willen vanuit die centrale dataopslag actief aan de slag kunnen gaan.

Waar zetten we op in ?

- We zorgen voor een **goede gegevens captatie**. We denken daarbij in eerste instantie aan de small data (data die beperkt is in volume en vorm, waardoor ze toegankelijk, informatief en bruikbaar is) die aanwezig is bijv. tijdens coachingsgesprekken.
- We verzamelen gegevens op een zo efficiënt mogelijke manier.
- We zorgen ervoor dat de gegevens van al onze gebruikers en databronnen **gecentraliseerd** zijn.
- We zorgen voor maatregelen om **correcte** data te garanderen.
- We willen dat data actueel is en zorgen dat we als medewerker daar **actief mee aan de slag gaan**.

Daarnaast **bewaken we ook de kwaliteit** van gegevens. Gegevens verzamelen is niet het moeilijkste, ze kwalitatief houden is des te essentiëler.

Met name rond deelnemers en vrijwilligers willen we veel bewuster de handelingen die ze stellen, capteren binnen de Kazoutopia omgeving. Zodoende bouwen we een beter collectief geheugen op als organisatie. Niet enkel de individuele medewerker kent de vrijwilliger, iedereen die in contact komt met de vrijwilliger, kent de vrijwilliger een beetje.

(Wie meer wil weten rond [datagedreven werken](#) of [CRM gedreven werken](#) - zie bijlage)

Mogelijke win

(= welk voordeel zal Kazoutopia voor de actor opleveren ivm dit focuspunt)

Dankzij correcte en actuele data:

- Ervaar ik als medewerker minder frustraties en heb ik meer energie
- Kan ik als vrijwilliger een courant overzicht van vrije plaatsen raadplegen
- Kan ik als beroepskracht de facturatie en betalingen sneller opvolgen
- Kan ik als medewerker beter de vragen van vrijwilligers beantwoorden
- Kan ik als medewerker gestroomlijnd communiceren
- Is het budget voor vrijwilligers duidelijk i.f.v. vakantie
- Is het budget voor vrijwilligers duidelijk i.f.v. vorming
- Kan ik mij als vrijwilliger inschrijven voor vormen die ik interessant vind
- Voel ik mij als vrijwilliger gewaardeerd
- Kan ik als deelnemer Lokal doorstromen naar het reguliere aanbod (opvolging)
- Is er oog voor andere doelgroepen
- Kan ik als ouder een beroep doen op financiële tegemoetkomingen
- Gaat informatie van de medische fiche (diëten) vlot door naar de vakantiepartner
- ...

Voorbeeld

(= hoe komt dit focuspunt o.a. tot uiting in Kazoutopia)

In Kazoutopia hebben vrijwilligers (naast ouders, deelnemers en partners) een profiel waarbij ze onder andere hun basisgegevens invullen (bijv. mailadres, naam, ...), maar ook hun talenten kunnen doorgeven, engagementen waarin ze geïnteresseerd zijn kunnen aangeven en beschikbaarheden kunnen doorgeven. Hierdoor kan Kazou vrijwilligers gericht aanspreken. Doordat vrijwilligers zelf hun profiel kunnen beheren en aanpassen (self-service) kunnen ze hun eigen profiel up-to-date houden. Ook heeft iedere beroepskracht zicht op de (bepaalde) gegevens van de vrijwilligers, waardoor niet 1 beroepskracht de vrijwilliger kent, maar de vrijwilliger gekend is door Kazou.



FOCUSPUNT: KAZOU HEEFT CORRECTE EN ACTUELE RAPPORTAGE OVER DE WERKING VAN KAZOU DIE GEDEELD WORDT MET RELEVANTE ACTOREN

Op Kazoutopia hebben we correcte en actuele data. Hier willen we in praktijk mee aan de slag kunnen gaan. We vertrekken daarbij vanuit actuele en correcte rapporten die we als beroepskrachten ter beschikking hebben. **Een beroepskracht kan ten allen tijde kijken naar het rapport om een correcte en actuele stand van zaken te krijgen. Hiervoor moet geen andere collega geraadpleegd worden.** We werken niet vanuit ad-hoc lijstjes, ad-hoc exports naar Excel, ... die we eerst moeten aanvullen, bijwerken, ...

We moeten niet eerst zaken opzoeken en analyseren. We hoeven niet te gissen naar de interpretatie. We zien direct wat we willen weten.

We hebben rapporten die **inzicht bieden** (bijv. evolutie, analyse wenselijk of niet, ...). We hebben niet enkel rapporten die een weergave zijn van een aantal cijfers.

We weten hoe we deze rapporten moeten interpreteren en hanteren daarbij dezelfde criteria om te interpreteren.

Waar nodig/gewenst delen we rapporten ook met externe actoren zodat zij ook mee kunnen volgen.

Mogelijke win

(= welk voordeel zal Kazoutopia voor de actor opleveren ivm dit focuspunt)

Dankzij correcte en actuele rapportage:

- kan ik als beroepskracht beter opvolgen wat de stand van zaken is
- heb ik als beroepskracht minder e-mails nodig om op de hoogte te zijn van de actuele stand van zaken
- kan ik als beroepskracht gerichte bijsturingen op het beleid voorstellen
- neem ik als beroepskracht betere beslissingen
- kan ik als beroepskracht correct en vlot rapporteren aan andere collega's, bestuur, externen, ...
- zie ik als beroepskracht direct hoe we het doen op een bepaald domein.
- kan ik als beroepskracht gericht nadenken hoe we het in de toekomst anders kunnen aanpakken
- kan ik als beroepskracht een nieuwe collega vlotter meenemen in wat we doen en hoe we zaken analyseren
- kan ik als beroepskracht vlotter gesprekken aangaan met een partner rond onze samenwerking.
- kan ik als Teamverantwoordelijke analyses maken over meerdere domeinen.
- ...

Voorbeeld

(= hoe komt dit focuspunt o.a. tot uiting in Kazoutopia)

Door de digitale omgeving van Kazou kan relevante data en info bijgehouden worden, waardoor beroepskrachten gemakkelijk bepaalde zaken kunnen rapporteren:

- bijv. aantal deelnemers per vakantie
- bijv. vakanties met te weinig deelnemers t.o.v. vooropgesteld doel
- bijv. vakanties met te weinig vrijwilligers t.o.v. vooropgestelde normering.
- bijv. vrijwilligers die doorgeschoven zijn van deelnemer, naar moni, naar vakantieverantwoordelijke, naar TP,...
- bijv. startanimatoren die doorgegroeid zijn tot omkaderende vrijwilligers
- bijv. evolutie van aantal deelnemers en vrijwilligers per provincie overheen de voorbije 3 jaren
- bijv. % vrijwilligers per provincie die instroomcursus hebben gevolgd, maar niet in hun eerste en tweede jaar op vakantie konden en zijn afgehaakt in tweede jaar na de instroomcursus



FOCUSPUNT: KAZOU ZET OOK DIGITAAL IN OP DE RETENTIE VAN DEELNEMERS EN VRIJWILLIGERS

We willen dat deelnemers en vrijwilligers op Kazoutopia **blijven hangen**. We willen dat ze zich onderdeel voelen van de Kazou community en daar ook digitaal deel van uitmaken.

We bouwen data op en gebruiken die **data op een actieve manier om de retentie te verhogen**.

We versterken het **community gevoel** rond Kazou op een digitale manier.

We houden daarbij rekening met de leefwereld van de deelnemers en vrijwilligers alsook met hun digitale gewoontes.

Mogelijke win

(= welk voordeel zal Kazoutopia voor de actor opleveren ivm dit focuspunt)

Dankzij digitale inzet op retentie bij deelnemers en vrijwilligers

- Ben ik als deelnemer een deel van de groep (Ik (b)en de groep)
- Voel ik mij welkom als deelnemer
- Maak ik als deelnemer deel uit van de Kazou community
- Kan ik als deelnemer mijn talenten ontplooiën
- Kan ik als deelnemer connectie houden
- Kan ik als deelnemer vlot informatie, kader en visie terugvinden op de website
- Kan ik als deelnemer mijn mening geven
- Blijf ik als deelnemer ook tijdens het jaar geconnecteerd met Kazou
- Kan ik als medewerker vrijwilligers correct op de hoogte houden
- Kan Kazou beroepkrachten behouden
- Kan Kazou vrijwilligers behouden
- Maak ik als vrijwilliger deel uit van een community vrijwilligers als coach/hulp
- Wil ik als vrijwilliger bij Kazou blijven hangen
- Ben ik als vrijwilliger een ambassadeur van Kazou
- ...

Voorbeeld

(= hoe komt dit focuspunt o.a. tot uiting in Kazoutopia)

i.f.v. Deelnemers

We communiceren passend naar elke deelnemer. We waken erover niet enkel op ouders te focussen, ook op de deelnemer zelf. Zeker vanaf een bepaalde leeftijd groeit dit belang. Gezien dit de potentiële vrijwilligers van de toekomst zijn.

i.f.v. Vrijwilligers

We kijken hoe we digitaal de kleine en grote reis van een vrijwilliger concreet ondersteunen. We ondersteunen digitaal maximaal de vrijwilligers om het voor hen zo makkelijk mogelijk te maken. (i.f.v. administratieve vereenvoudiging, minder papier, lage financiële drempels, ...)
We faciliteren digitaal de vrijwilligerscoaches zo goed mogelijk om de menselijke aanpak te ondersteunen.

We zorgen voor een omgeving waar vrijwilligers elkaar kunnen vinden volgens de engagementen die ze opnemen binnen Kazou. Een voorbeeld daarvan: zodra een vrijwilliger toegewezen is aan een vakantie, kan deze digitaal in contact komen met medevrijwilligers van deze vakantie ongeacht het engagement (moni, VV, TP, ...).

OP KAZOUTOPIA

Verder bouwend op voorgaande, kunnen we een eerste beeld vormen hoe het werkinstrument in elkaar moet zitten.

We gebruiken het vakantiecentrum Masseurre als symbolische voorstelling van het werkinstrument:

Elk van de verschillende actoren vindt onderdak in een paviljoen. Verder is alles met elkaar verbonden en in interactie.

In wat volgt worden de verschillende structuren op Kazoutopia voorgesteld en worden specifieke keuzes die gemaakt werden voor de uitvoering op Kazoutopia, waar relevant, vermeld.

KAZOUTOPIA: ALGEMEEN

Als we het werkinstrument op de weergave van Masseurre leggen, dan zien we een aantal gelijklopende plaatsen..

- 1** De parking = Het openbare platform
Vrij toegankelijk voor iedereen die iets meer over Kazou te weten wil komen. Het is het vertrekpunt van waaruit actoren zich richting het centrale werkinstrument en dus hun eigen paviljoen begeven.
- 2** Het onthaal = inloggen
De plaats waar een actor zich registreert voor deze de sleutel krijgt voor het eigen paviljoen.
- 3** De feestzaal = de gedeelde ruimte tussen actoren, waar uitwisseling overheen relevante actoren plaatsvindt.
- 4** Het paviljoen van de vrijwilligers: de locatie waar vrijwilligers hun eigen gegevens (profiel, medische fiche) en documenten kunnen beheren en waar ze een engagement kunnen opnemen en uitvoeren.
- 5** Het paviljoen van ouders/deelnemers: de locatie waar een vakantie geboekt en opgevolgd kan worden, waar de medische fiche en het profiel beheert wordt en waar ouders/voogden de documenten en de gegevens van hun kind kunnen bijhouden en opvolgen.
- 6** Het paviljoen van de partners: de locatie waar partners informatie samenwerking met Kazou kunnen beheren, waar ze hun profiel kunnen beheren en van waaruit ze gegevens met Kazou kunnen delen.
- 7** Het coördinatie gebouw: de locatie voor beroepskrachten voor de continue- en de vakantiewerking van Kazou.
- 8** De boerderij: een losstaande structuur van het werkinstrument, de plaats waar beroepskrachten hun interne dagdagelijkse werking kunnen opnemen.



Niet alles wat nodig is voor de bouw van een stevig en goed werkend gebouw, is te zien op een kaart. Ook de nutsvoorzieningen en fundering zijn onmisbaar.



NUTSVOORZIENINGEN OP KAZUTOPIA

Eenvoudig voorgesteld zijn alle paviljoenen omringd door het openbare platform en zijn ze in uitwisseling met elkaar verbonden. Ze zijn allemaal voorzien van elektriciteit, water en verwarming.

Hiernaast zie je ook de ruimte voor de interne werking van de beroepskrachten, die los staat van het werkinstrument.



Alle comfort voor een optimale werking:

- Water is aanwezig doorheen de volledige structuur op Kazoutopia. Het zijn de **processen** die zorgen voor een efficiënte flow met een logisch begin- en eindpunt bij de relevante actor. Het zorgt voor een gestroomlijnde werking op Kazoutopia.
- Verwarming op zonne-energie zorgt voor warmte en een aangenaam comfortabel gevoel. Het zijn **de mensen** die aan de slag gaan in het werkinstrument en die naast online ook offline voor warmte, ervaring en connectie zorgen.
- Elektriciteit stuurt alles aan. Zonder elektriciteit geen licht en dan beweeg je in het donker. Elektriciteit staat voor de **data** op Kazoutopia. Verzameld en op punt gehouden op één plek, is het een up to date bron voor rapporten die op hun beurt keuzes voor beleid en de dagelijkse werking ondersteunen.

KEUZES DIE DOOR KAZOU GEMAAKT WERDEN IN HET KADER VAN DE NUTSVOORZIENINGEN OP KAZOUTOPIA

Keuze	Toelichting
Informatie die we publiek publiceren (bijv. website) houden we niet nog eens intern bij. We actualiseren altijd de publieke versie met de meest accurate info.	Er wordt een concept/draft versie gemaakt op de plaats waar de informatie moet komen. Is deze volledig, dan wordt ze gepubliceerd. Zo wordt informatie enkel de voorziene plaats bijgehouden en moet niet gezocht worden naar de meest recente versie.
De brochure moet op de site beschikbaar zijn.	...voor wie de brochure niet ontvangt, niet op papier wil ontvangen of gewoon nog eens digitaal wil doornemen.



KAZOUTOPIA: EEN STEVIGE FUNDERING

Een paviljoen bouw je niet op los zand, er is een stevige fundering nodig. Stevig genoeg om jaren mee te gaan, en flexibel genoeg om in te kunnen spelen op toekomstige noden en veranderende processen.



De bouwblokken van de fundering moeten zorgen dat de diverse gebouwen die op Kazoutopia gebouwd worden, digitaal ondersteund kunnen worden. Wetende dat de gebouwen doorheen de tijd anders ingevuld / ingedeeld / aangepast / ...kunnen worden.

De fundering moet toelaten dat de digitale omgeving als 1 geheel ervaren wordt (centraal werkinstrument), ook al kan deze uit meerdere diverse elementen bestaan.

- **Multi-platform (mobiel, web):** Kazoutopia zal werken overheen meerdere platformen. Als actor krijg je het meest passende platform voorgeschoteld volgens de aard van de taken en de werking. Dit zal zowel op mobiel als web toegankelijk zijn.
- **Single Sign On:** Elke actor dient zich slechts 1 keer aan te melden. Kazoutopia regelt nadien automatisch de toegang tot de diverse paviljoenen, applicaties, systemen, ... De actor (eindgebruiker) merkt dit niet.
- **Data-architectuur:** De relevante en correcte data is op elk moment op het centrale platform raadpleegbaar en is goed gestructureerd volgens de noden op Kazoutopia.
- **Entiteiten-architectuur:** de verbinding tussen vakanties, concepten, activiteiten,...
- **Dataprofiel:** Er is een centraal dataprofiel als basis dat ook blijvend kan worden aangepast.
- **Formulieren:** Formulieren vlot kunnen invullen en data laten doorstromen naar het profiel.
- **Rapporten:** vanuit data actuele rapporten genereren en ontsluiten.
- **Datadeling met partners:** De data van en naar partners dient vlot kunnen gedeeld te worden.
- CM is daar een belangrijk voorbeeld van.
- **API (in-uit):** Kazoutopia beschikt over een API, Application Programming Interface, die toelaat dat externe systemen van bv. partners met Kazoutopia kunnen praten en de data die gedeeld moet worden vlot kan gedeeld worden, ook op systeemniveau. Dit zowel voor inkomende data als uitgaande data.
- **Meertaligheid:** De mogelijkheid om meerdere talen naast het Nederlands te kunnen hanteren in het systeem.
- **Meldingen:** Notificatie mechanisme i.f.v. acties die gebeuren op het platform.
- **CRM:** Relatiegericht en retentie gericht werken met CRM als ondersteuning.
- **Digitaal ondertekenen:** Digitaal contracten / documenten kunnen tekenen.
- **Rollen en taken:** Rollen en rechten dienen vlot gematcht te kunnen worden met taken die een gebruiker dient op te nemen.
- **Schaalbaarheid i.f.v. piekbelasting:** Kazou heeft naast de reguliere werking enkele sterke pieken waaronder de boekingstart. De omgeving van Kazoutopia dient de pieken aan te kunnen. Dat betekent dat de omgeving schaalbaar opgebouwd moet worden.
- **Flexibele inrichting processen:** Processen evolueren in een organisatie. De inrichting van die processen in de Kazoutopia omgeving (voor niet piekbelasting) dient waar het kan flexibel te zijn zodat er aanpassingen kunnen gebeuren.

**KEUZES DIE DOOR KAZOU GEMAAKT WERDEN
IN HET KADER VAN DE FUNDERING**

Keuze	Toelichting
De digitale omgeving van Kazou dient op mobiele toestellen zeer sterk beschikbaar te zijn.	Gezien de digitale leefwereld van jongeren, dient de mobiele context zeer sterk uitgebouwd te zijn. Jongeren hebben en gebruiken maximaal smartphones.
Elke actor kan een Kazou profiel hebben.	Na login wordt aan iedere actor gevraagd om een profiel in te vullen. De inhoud van het profiel verschilt van actor tot actor.
Kazou deelt data met CM en CM deelt data met Kazou i.f.v. het profiel van een actor.	Data moet vlot doorstromen naar het Kazou profiel. bv. i.f.v. kortingen. (+ zie verder bij voorbeeld)
Een Kazou profiel staat los van een CM profiel.	De login voor CM en Kazou is dezelfde en waar nodig stroomt informatie van CM naar Kazou (bijv. lidmaatschap bij CM), maar er wordt wel gekozen om een volledig apart Kazou profiel op te maken en te gebruiken.
Elke actor die een CM-profiel heeft, kan aanmelden met dat CM-profiel bij Kazou om zo toegang te krijgen tot het centrale platform	Zie Single Sign On Principe
De digitale omgeving moet flexibel omgaan met rechten en toegang i.f.v. de noden van de relatie t.a.v. Kazou	Wat moeten verschillende actoren kunnen/mogen? Toegang bij meerdere voogden bij één deelnemer(zie ook verder rechten / rollen)
In het werkingsinstrument zien we altijd de actuele status en de laatste stand van zaken.	We gebruiken geen andere systemen naast het centrale werkingsinstrument. We zorgen samen dat het werkinstrument kan wat het moet kunnen. We stoppen met data in excels te dupliceren.
Alle actoren die dit wensen kunnen een melding krijgen bij een wijziging van een stand van zaken.	In het eigen profiel worden eigen voorkeuren bijgehouden, zo kan ook aangevinkt worden dat je meldingen wil ontvangen bij wijzigingen/nieuwe informatie/...

Keuze	Toelichting
Er worden meldingen voorzien vanuit de flow waar actie nodig is.	Bijv. vul de medische fiche in, kijk de medische fiche na,...
We zorgen dat elke actor de relevante informatie direct digitaal ter beschikking heeft. We maken geen digitale bundels noch bundels met richtlijnen	Bijv. Vakantiebundel, LaRi,... worden niet meer als bundel gegenereerd. De informatie staat steeds in de meest actuele versie na te lezen in het wekinstrumentn..
We vermijden dubbele informatie te bewaren. We zorgen voor 1 document met telkens de laatste versie van dat document op een goed bereikbare centrale plaats.	Er wordt met conceptversies gewerkt op de plaats waar de info moet komen, is de info voltooid, dan wordt het concept gepubliceerd.
De website moet zo toegankelijk mogelijk zijn.	Een voorbeeld rond toegankelijkheid van websites kan hier gevonden worden: https://www.anysurfer.be/nl/labels/het-anysurferlabel-voor-websites Er wordt niet voor gekozen om dit label na te streven.
De website en het werkinstrument moet meertaligheid ondersteunen	De talen die in mondelinge communicatie met partners gehanteerd worden, zouden ook op het werkinstrument aanwezig moeten zijn, zodat zij hun profiel kunnen aanvullen (meestal gaat dit om Frans, Engels of Duits). Er is nog geen concrete uitwerking waar er vertaling voorzien moet worden, voor wie en in welke taal. Wel wordt de mogelijkheid voorzien om een pagina ook in een andere taal weer te geven.
Er is een vakantie en activiteiten mapping	...zo kan bijv. gericht naar één van de acht vakanties gecommuniceerd worden als er een activiteit niet kan doorgaan omwille van het slechte weer van dat moment



DE GEDEELDE RUIMTE

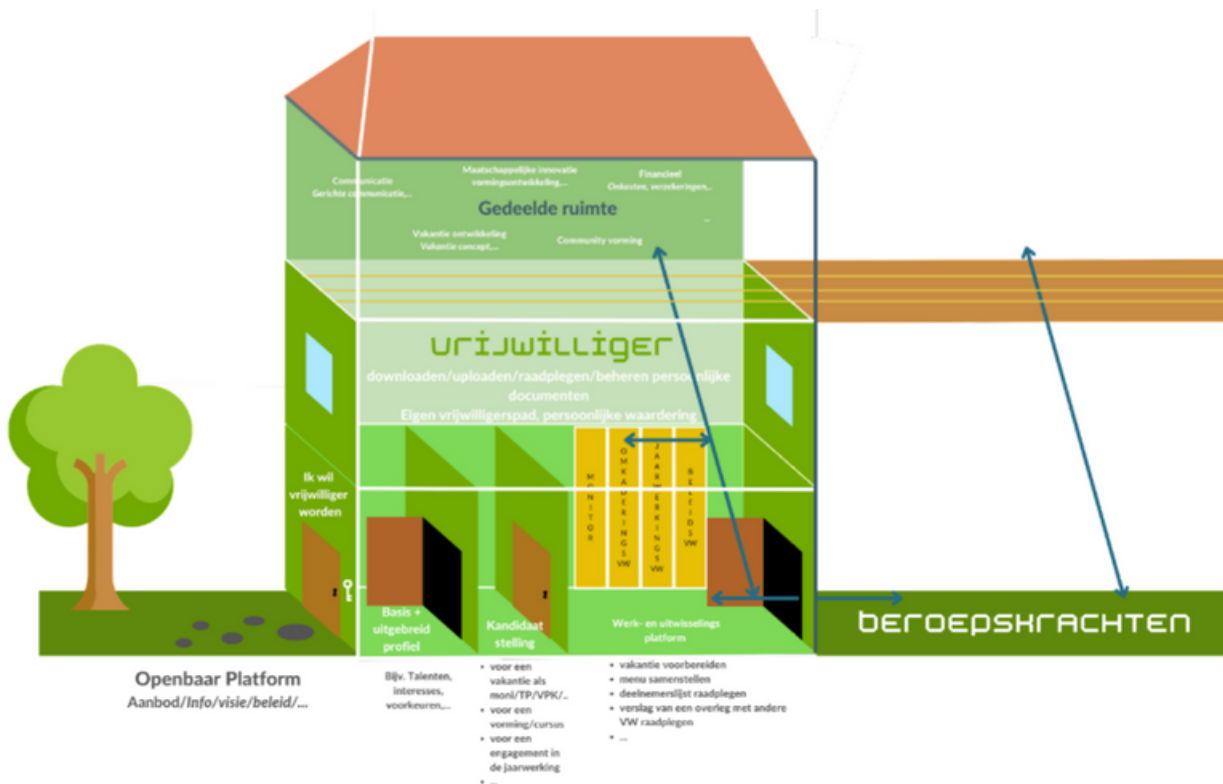
Elk paviljoen heeft zijn eigen voordeur, maar **interactie tussen de paviljoenen is mogelijk via de feestzaal** (in wat hierna volgt, weergegeven als de bovenste verdieping van elk paviljoen), die gedeeld is voor alle actoren: vrijwilligers, ouders en deelnemers, partners en beroepskrachten.

Hier stroomt informatie door alle lagen en tussen alle actoren. Afhankelijk van je rechten en toegangen kan je in deze gedeelde ruimte aan de slag met de nodige informatie. Denk bijv. aan het ontwikkelen van een nieuw vakantieconcept waar vrijwilligers aan de slag kunnen met ideeën eventueel samen met beroepskrachten en partners, waar de JOMBA matrix steeds aangepast wordt, waar partners info over het vakantiecentrum en/of de activiteiten kunnen weergeven, waar beroepskrachten aan de slag kunnen met de uitwerking, waar gericht gecommuniceerd kan worden, waar medewerkers met elkaar in contact kunnen komen,...



KAZUTOPIA VOOR VRIJWILLIGERS

Het paviljoen voor vrijwilligers kan als volgt voorgesteld worden:



OPENBAAR PLATFORM



Op het openbaar platform vind je informatie rond de waaier mogelijkheden aan vrijwillige engagements.

Wil je zelf vrijwilliger worden, dan kan je jezelf met één druk op de 'ik wil vrijwilliger worden'- knop aanmelden.

DE EERSTE TWEE KAMERS OP DE BEGANE GROND

Na een eerste basis registratie krijg je toegang tot het paviljoen van de vrijwilliger.

Of je nu al een engagement binnen Kazou opneemt of nog niet, in de eerste kamer kan je altijd terecht om je profiel te beheren. Hoe vollediger het uitgebreide profiel, hoe persoonlijker de ervaring op maat. Je krijgt bijvoorbeeld nauwkeuriger zicht op cursussen, vormingen en openstaande vrijwilligersvacatures,... waarvoor je jezelf kan opgeven. Zo kan je gericht zoeken in de mogelijkheden.

In de tweede kamer kan je je opgeven om een engagement op te nemen. De engagements waarvoor je je opgeeft, kunnen zowel binnen de continue -, als de vakantiewerking liggen. Bijv. ik wil vakantie x begeleiden als moni, ik wil als TP naar vakantie Y, ik zou graag cursus z volgen,...

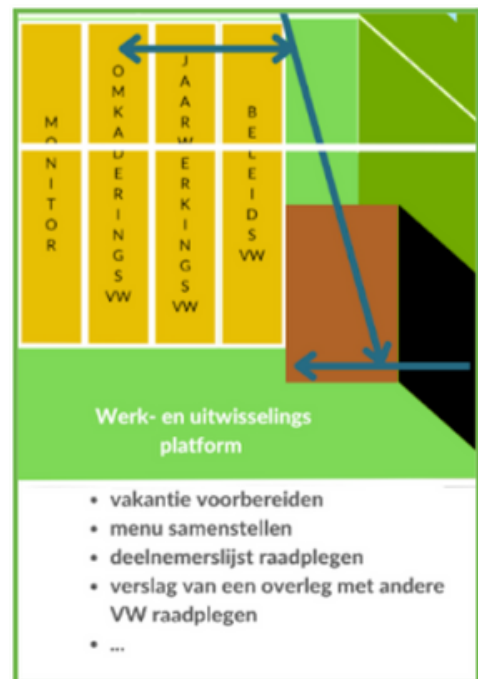


DE DERDE KAMER OP DE BEGANE GROND

Zodra (waar nodig) een beroepskracht de inschrijving/kandidaatstelling goedkeurt, krijgt je toegang tot het werk- en uitwisselingsplatform van het specifieke engagement.

Afhankelijk van je toegewezen rol, krijg je toegang tot de nodige documenten, zoals kasstaten, medische fiches, verzekeringsdocumenten, cursusinfo, specifieke vakantie-informatie,....

Verder kom je in contact met andere vrijwilligers die hetzelfde engagement opnemen. Je kan hier samengewerkt werken rond de taken die bij dit engagement horen, zoals het samen opmaken van het vakantieschema, met één van de andere vrijwilligers een spel uitwerken, een menu op vakantie opmaken, een beleidsdocument vormgeven,...



DE ACHTERTUIN

Via de achterdeur kan informatie uitgewisseld worden met de beroepskrachten en met andere relevante huizen.



→(uitgaande info) Een ingevulde evaluatie van de vakantie gaat naar de beroepskracht. De ingevulde vakantie administratie stroomt na invullen automatisch door (bijv. verblijfsnota, vouchers, verpleegdagboek, ...), ...

← (binnenkomende info) Een coaching van de vrijwilligerscoach komt rechtstreeks in de persoonlijke documenten van de vrijwilliger terecht...

DE EERSTE VERDIEPING



Dit is de persoonlijke ruimte van de vrijwilliger. Op de eerste verdieping worden jouw persoonlijke documenten bijgehouden, los van het specifieke engagement. Zo moet je bijvoorbeeld attesten maar één keer opladen en blijven deze hier bewaard en kunnen onkosten steeds ingegeven en opgevolgd worden. Ook het traject van het vrijwillig engagement wordt hier weergegeven (bijv. 1 vakantie voor 9-10 jarigen begeleid, 2 keer mee geweest als TP naar Spanje,...)

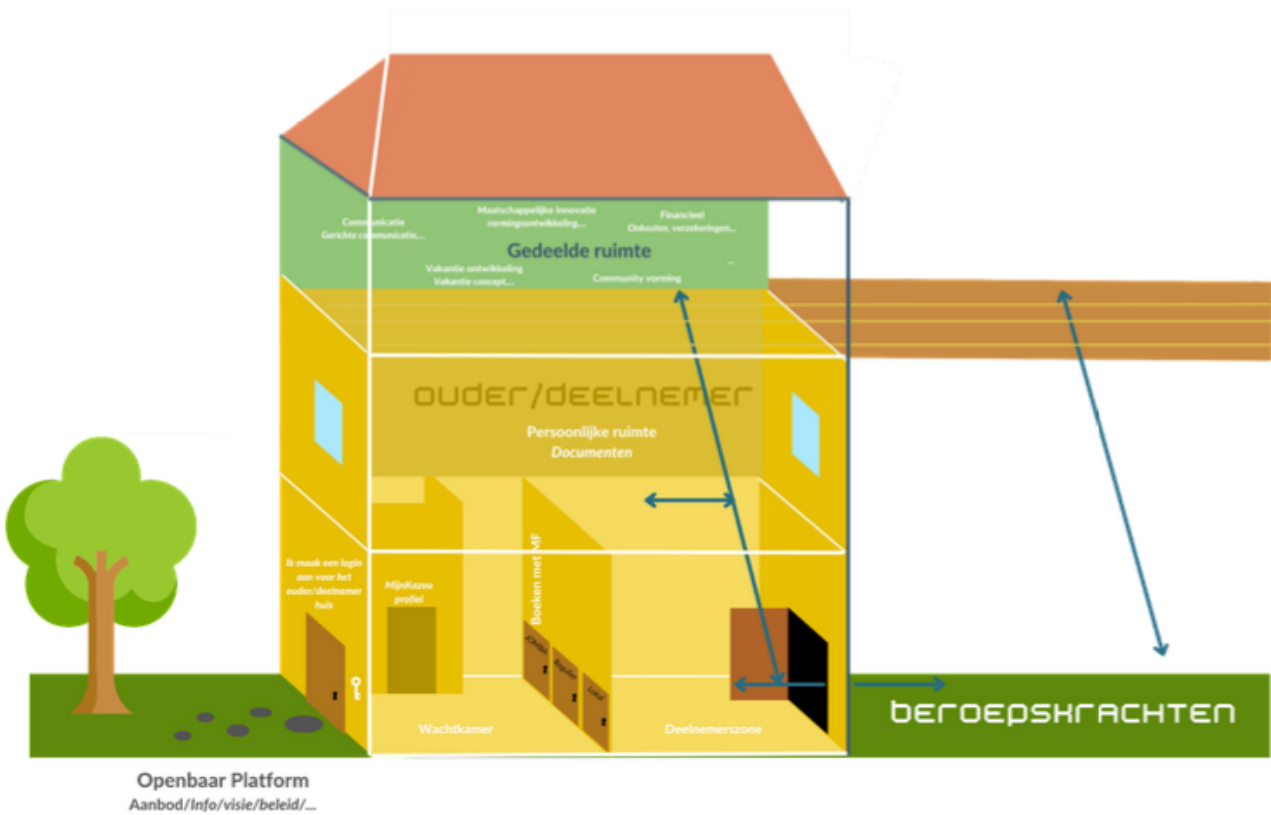
KEUZES DIE DOOR KAZOU GEMAAKT WERDEN IN HET KADER VAN HET PAVILJOEN VRIJWILLIGERS

Keuze	Toelichting
<p>Er is een zoekfunctionaliteit voor VV's, zodat zij - na de eerste kandidaatstelling en toewijzing - gericht monitoren kunnen zoeken en inzetten</p>	<p>Op basis van informatie in het profiel van de vrijwilliger, kan de VV - op vraag van de beroepskracht - op zoek naar specifieke monitoren voor de vakantie (bijv. op basis van talenten, vrijgegeven periodes, voorkeuren, ...)</p>
<p>De vakantiebundel moet geraadpleegd kunnen worden, niet gegenereerd.</p>	<p>Informatie die nu in de vakantiebundel staat, moet op het centraal werkinstrument een plaats krijgen. Een fysieke vakantiebundel moet niet meer gegenereerd worden.</p>
<p>Bij de toewijzing van vrijwilligers aan een vakantie wordt specifieke informatie van de kandidaat meegegeven.</p>	<p>Indien een vrijwilliger bepaalde noden voor het begeleiden van een vakantie heeft (bijv. vanuit coaching aangegeven of een vrijwilliger met een specifiek traject,...), dan staat deze info enkel zichtbaar voor beroepskrachten in de kandidaatstelling. bijv. uitroepteken en na doorklikken kan je meer te weten komen.</p>
<p>De EZVK van de vrijwilliger (die CM lid is) wordt ter beschikking gesteld van de vrijwilliger in zijn profiel.</p>	<p>Nodig in het kader van bewijs van verzekering voor medische verzorging in het buitenland. Als waardering naar de vrijwilliger toe, moet dit niet zelf opgevraagd worden bij CM, maar kan dit in het profiel teruggevonden worden.</p>



KAZOUTOPIA VOOR OUDERS EN DEELNEMERS

Het paviljoen voor ouders en deelnemers wordt als volgt voorgesteld:



OPENBAAR PLATFORM



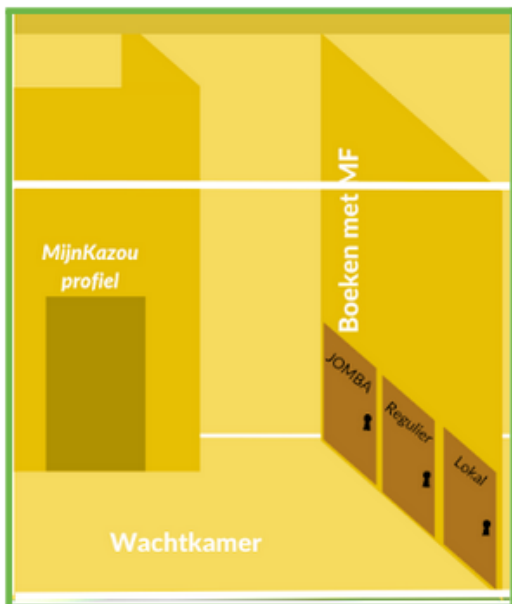
Op het openbaar platform kan de nodige informatie teruggevonden worden rond de visie van Kazou en rond het vakantieaanbod. In het vakantieaanbod kan eenvoudig gefilterd worden op basis van gegevens zoals de opstapplaats, activiteiten op vakantie, nog vrije plaatsen beschikbaar,...

De sleutel voor dit paviljoen ontvang je zodra je als ouder/voogd een login aanmaakt.

Deelnemers kunnen geen eigen login aanmaken. Via de login van de ouders/voogd, wordt wel een eigen profiel per deelnemer gemaakt.

INKOMHAL BEGANE GROND

Vanuit de inkomhal kan je kiezen om een vakantie te boeken of om naar 'Mijn Kazou' te gaan - waar je je profiel kan beheren of naar je persoonlijke documenten verder kan gaan.



'Mijn Kazou'

Het 'Mijn Kazou' profiel is toegankelijk voor meerdere loginprofielen (bijv. ouder 1, ouder 2, voogd, deelnemer,...) gekoppeld aan het deelnemersprofiel.

Een vakantie boeken

Er kan ook gekozen worden om de deur naar een specifieke vakantie te openen. Reguliere en niet reguliere vakanties verlopen in principe hetzelfde, voor JOMBA vakanties moet naast de medische fiche, ook de JOMBA matrix up to date zijn.

Bij iedere soort boeking wordt - bij een eerste vakantie - de medische fiche vooraf/ten laatste samen met de boeking in het profiel ingevuld. Voor een JOMBA vakantie wordt ook de JOMBA matrix bij een eerste vakantie in het profiel ingevuld.

Bij boeking van een volgende vakantie wordt nagegaan of de medische fiche (en de JOMBA matrix) nog up to date is.

Bij boeking van vakanties worden enkele vragen gesteld, zodat de beroepskracht kan inschatten of er inclusie ondersteuning voor de vakantie nodig is.

Zodra de vakantieboeking voltooid is, wordt toegang tot de deelnemerszone voorzien.

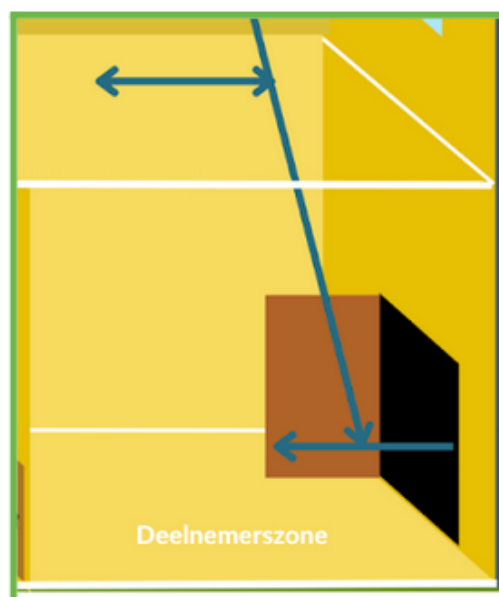
DEELNEMERSZONE BEGANE GROND

In de deelnemerszone kan informatie i.v.m. de specifieke vakantie teruggevonden worden.

Er is informatie te vinden voor er op vakantie gegaan wordt, zoals de laatste richtlijnen.

Na de vakantie wordt informatie zoals de vakantiefoto's voorzien.

Er wordt een duidelijke keuze gemaakt om standaard tijdens de vakantie enkel informatie rond de goede aankomst op vakantie te plaatsen. Tijdens het verloop van de vakantie wordt uitgegaan van 'geen-nieuws goed-nieuws'.



DE ACHTERTUIN

Via de achterdeur kan informatie uitgewisseld worden met beroepskrachten en andere paviljoenen.



→(uitgaande info) Informatie uit de medische fiche kan doorstromen naar relevante vrijwilligers (verpleegkundige, monitoren van deze vakantie,...) of naar relevante partners (voor de bereiding van maaltijden, voor de begeleiding van activiteiten,...)

→(uitgaande info) Het antwoord op de inclusie-checks stroomt van in de boekingsaanvraag naar de beroepskrachten door, zodat zij onmiddellijk kunnen inschatten hoeveel vrijwilligers er voor de vakantie nodig zijn,...

← (binnenkomende info) De vrijwilliger kan updates voor de laatste richtlijnen voorzien of foto's van de vakantie opladen,....

DE EERSTE VERDIEPING



Op de eerste verdieping bevindt zich de persoonlijke ruimte van de ouder. Persoonlijke informatie zoals de stand van zaken van een verzekeringsdossier, facturen,... kan hier opgevolgd worden.

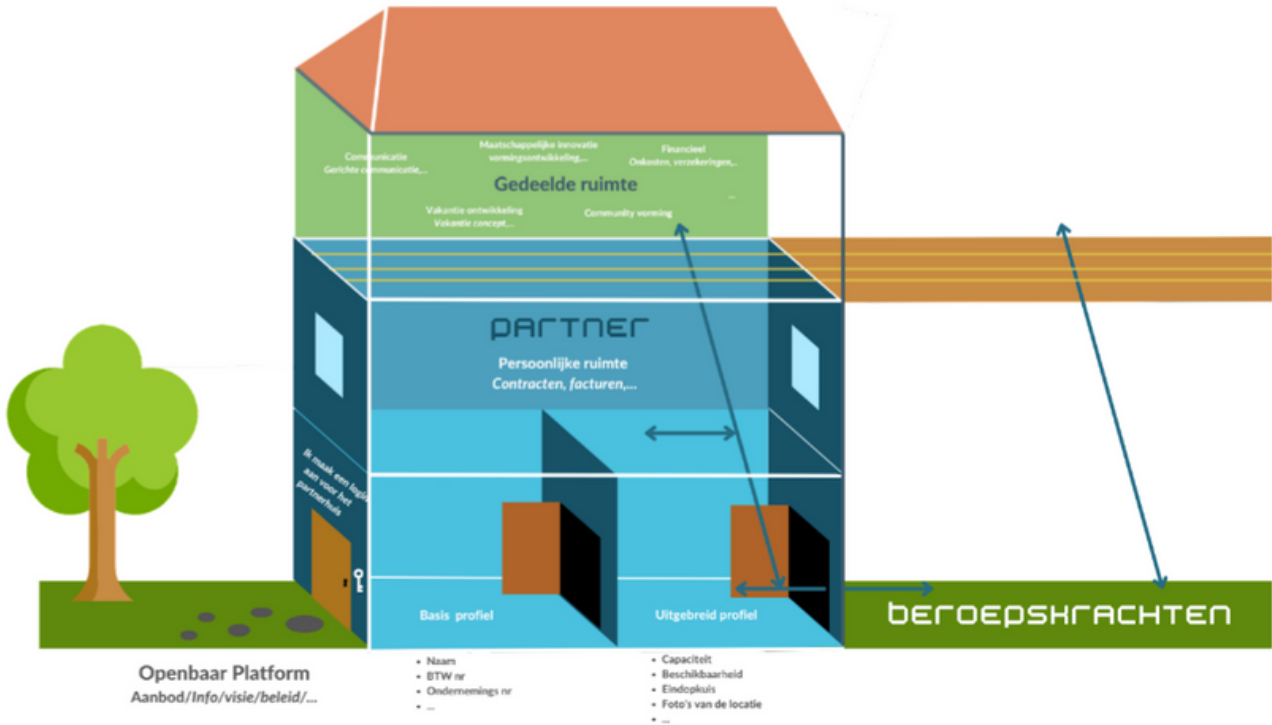
KEUZES DIE DOOR KAZOU GEMAAKT WERDEN IN HET KADER VAN HET PAVILJOEN OUDER/DEELNEMERS

Keuze	Toelichting
<p>Elke deelnemer kan gelinkt worden aan meerdere voogden waaraan specifieke rechten kunnen worden toegekend voor het beheer / opvolging van de relatie van het kind met Kazou</p>	<p>Naast de ouder/voogd die de vakantie boekte, kunnen ook andere ouders/voogden nood hebben aan toegang tot de informatie i.v.m. de geboekte vakantie, denk bijv. in geval van echtscheidingen, verblijf van de deelnemer in een instelling,...</p>
<p>De boekingsstart met voorkeuren doorgeven en wachtlijsten, wordt behouden zoals het nu in elkaar zit.</p>	<p>Juridisch te checken: Als voorkeur 1 volboekt is, krijg je voorkeur 2. Komt er toch weer plaats vrij bij voorkeur 1, dan word je automatisch en kostenloos teruggeboekt naar voorkeur 1...bij annulering komen er kosten bij!</p>
<p>Voor wijzigingen op vakantie wordt aangepaste communicatie voorzien. Dit gebeurt niet door middel van automatische meldingen.</p>	<p>Bijv. een activiteit is geannuleerd, een activiteit kon niet doorgaan omwille van de droogte,...</p>
<p>Deelnemers kunnen zelf geen vakantie boeken, dit kan enkel met het ouderprofiel.</p>	



KAZOUTOPIA VOOR PARTNERS

Het paviljoen voor ouders en deelnemers wordt als volgt voorgesteld:

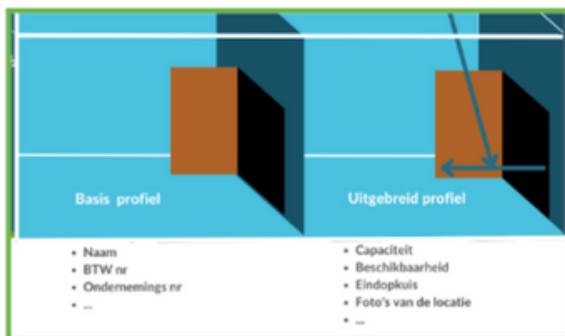


Kazou maakt standaard voor relevante partners een profiel aan, zodat gegevens en contacten met de partner gecentraliseerd bijgehouden kunnen worden.

Als een partner zelf gebruik wil maken van de voordelen naar uitwisseling en samenwerking in het paviljoen van de partner, dan kan deze een login aanmaken en een nieuw profiel aanmaken of zich koppelen aan een bestaand profiel van zijn organisatie. Zo kan deze partner documenten i.v.m. de samenwerking met Kazou raadplegen, partner informatie delen met Kazou (bijv. vrije periodes) of informatie ontvangen vanuit Kazou (bijv. evaluaties, aantal deelnemers,....).

Dit geldt voor alle soorten partners (vakantie, activiteiten, vorming, bus,....).

DE EERSTE KAMER EN DE TWEEDE KAMER OP DE BEGANE GROND



De eerste kamer

De partner wordt eerst gevraagd enkele basisgegevens aan te leveren, zoals aanspreekpunt/ contactpersoon, naam en adres van de onderneming, BTW nr, ondernemingsnummer,...

De tweede kamer

In de tweede kamer kan de partner meer diepgaande informatie delen. Het soort en de hoeveelheid informatie dat hier bijgehouden wordt, zal verschillen per soort partner (centrum partner, activiteiten partner, buspartner, vorming partner, sociale partner)

Er wordt een uitgebreid en up to date profiel van de vakantiecentra verwacht, zoals het aantal bedden, de kamerindeling, de rolstoeltoegankelijkheid, foto's van de locatie ...

Dit kan door henzelf of door de beroepskracht ingevuld worden.

DE ACHTERTUIN

Via de achterdeur wordt informatie met Kazou uitgewisseld of kan een beroepskracht zelf een profiel voor een partner aanmaken.



→(uitgaande info) Er wordt informatie aan de beroepskrachten aangeleverd rond periode van beschikbaarheid, capaciteit (bijv. aantal deelnemers aan een activiteit).

←(binnenkomende info) De partner zelf kan dan weer specifieke vakantie informatie nagaan, zoals up to date aantal deelnemers, moment waarop picknick voorzien moet worden,...

DE EERSTE VERDIEPING



Hier vindt een partner alle documenten en afspraken specifiek gelinkt aan de overeenkomst met Kazou terug, zoals contracten, betaalafspraken, facturen, prijsafspraken,...

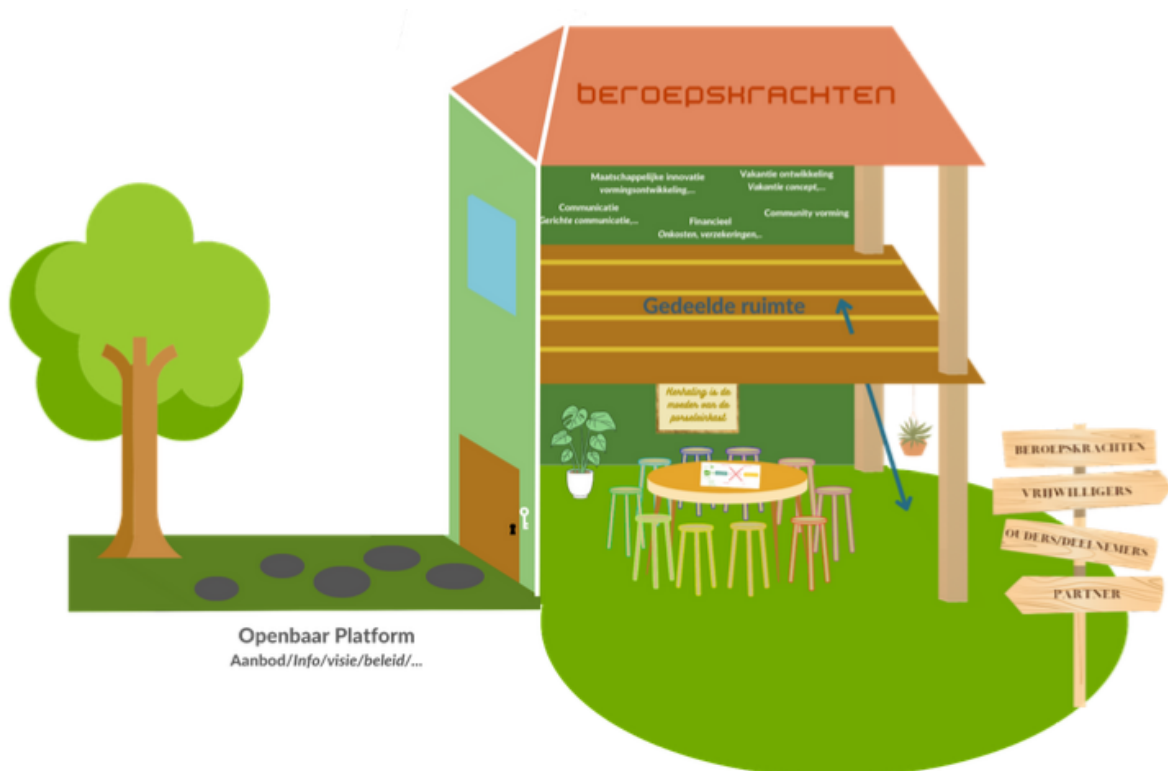
KEUZES DIE DOOR KAZOU GEMAAKT WERDEN IN HET KADER VAN HET PAVILJOEN PARTNERS

Keuze	Toelichting
<p>Een partner kan real life up to date informatie van Kazou (aantal deelnemers, diëten, schoenmaat, lengte,...) raadplegen.</p>	<p>Informatie i.v.m. boekingen, ingevuld op de medische fiche,... stroomt onmiddellijk door naar partners zodat zij de situatie zoals deze op dat moment is, zien.</p>
<p>Partners met een login en profiel krijgen meldingen waar actie vereist is en geven leesbevestiging.</p>	
<p>Beroepskrachten hebben een planningstool waar de geboekte en beschikbare periodes van het vakantiecentrum in aangegeven staan, zodat ze per leeftijdscategorie een overzicht hebben van de geboekte centra.</p>	
<p>Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen een individuele vakantie en het vakantieconcept, zodat wijzigingen voor een individuele vakantie niet leiden tot een wijziging in het volledige vakantieconcept</p>	
<p>Een partner kan aan het einde van een vakantie een evaluatie voor Kazou invullen.</p>	<p>... Zo hoeft niet tot na de zomer/winter gewacht te worden op evaluatie en eventuele bijsturing.</p>



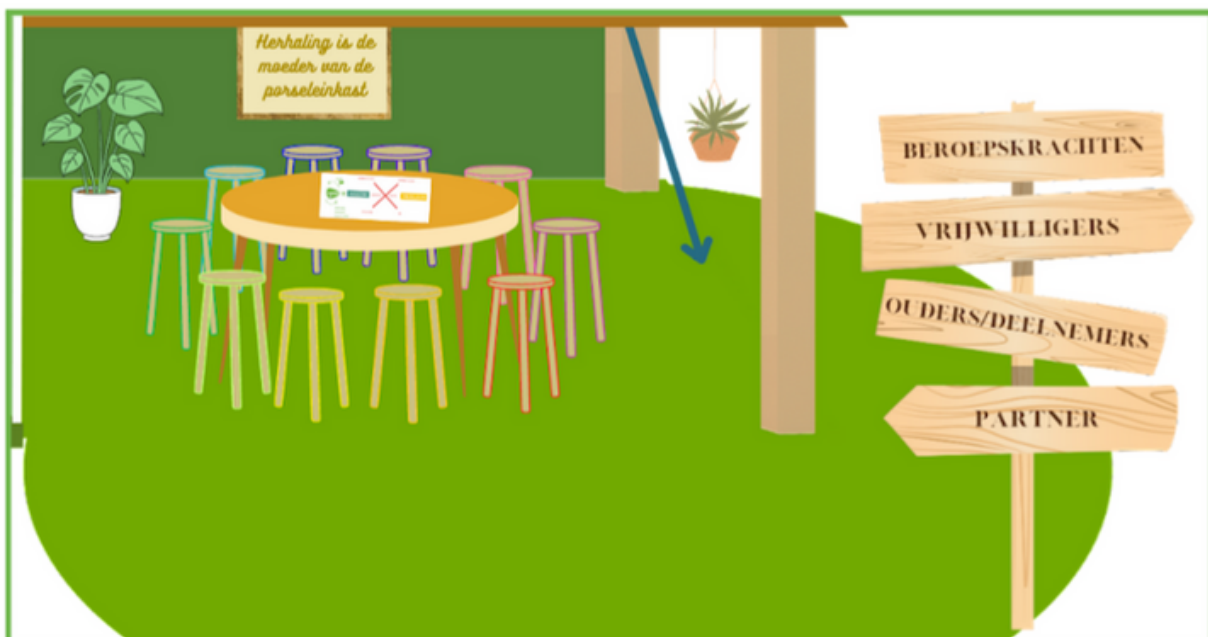
KAZUTOPIA VOOR BEROEPSKRACHTEN

Het coördinatie gebouw kan als volgt voorgesteld worden:

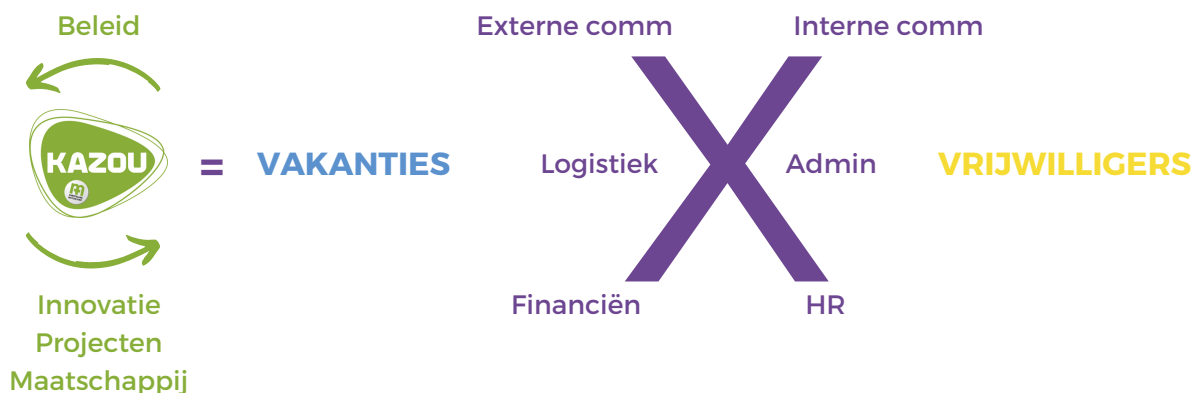


DE OVERDEKTE BINNENTUIN

Beroepskrachten komen via hun deur op het openbare platform binnen in de overdekte binnentuin van het coördinatie gebouw.



Hier werken de beroepskrachten binnen de Kazou community voor de vakantie- en/of de continue werking en zorgen zij ervoor dat de X - ondersteund door vrijwilligers - blijft draaien.



De overdekte binnentuin is het knooppunt in uitwisseling met de andere paviljoenen. Beroepskrachten krijgen actuele statussen, meldingen en data binnen, waarvan ze in één oogopslag de relevante rapportage op hun dashboard kunnen raadplegen. Dit ondersteunt hen in gerichte actie naar de verschillende paviljoenen of om gericht actie te vragen van de paviljoenen.

Bijv. toekennen van kandidaat-monitoren aan een vakantie, meldingen sturen naar actoren waar informatie ontbreekt, gerichte communicatie naar een vakantie: om X uur komt de bus aan, deze activiteit moest afgelast worden door het slechte weer, ...

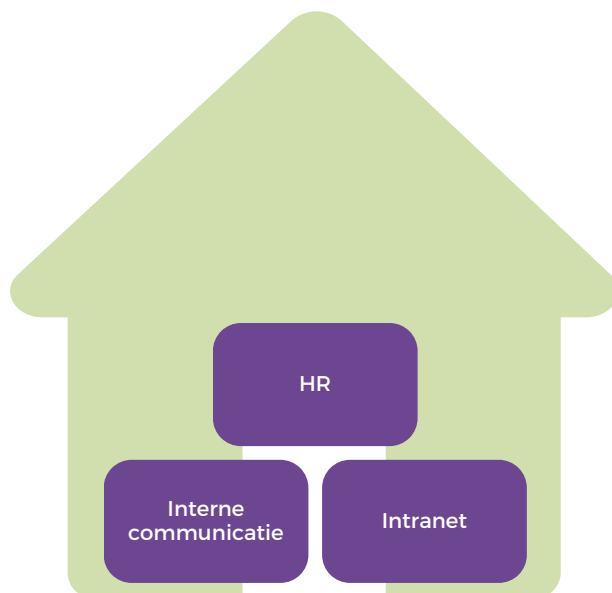
Relevante informatie voor deze vakantie- en/of continue werking kan hier ook bijgehouden worden, gedeeld voor de betrokken beroepskrachten, zoals een logboek van de noodpermanentie, ...

KEUZES DIE DOOR KAZOU GEMAAKT WERDEN IN HET KADER VAN HET COÖRDINATIE GEBOUW BEROEPSKRACHTEN

Keuze	Toelichting
De digitale omgeving moet zowel reguliere vakanties, Lokal vakanties, JOMBA vakanties, vorming, cursussen, ... ondersteunen.	Alle medewerkers hebben vergelijkbare mogelijkheden en toegangen.

DE STRUCTUUR VOOR INTERNE SAMENWERKING

Beroepskrachten werken in het coördinatie gebouw voor de vakantie- en continue wekring. Voor de louter interne werking kunnen ze terecht in een aparte structuur, hier weergegeven als de boerderij.



De werking van beroepskrachten die louter tot het interne gebeuren van Kazou behoort, staat los van de processen van het centrale werkinstrument. Dit hoeft niet te interageren met de andere actoren.

Hiervoor wordt een structuur op zichzelf voorzien.

In deze structuur kunnen beroepskrachten aan de slag met de eigen HR processen (bijv. indienen van onkosten, verlof, aantal uren vorming gevolgd,...), kunnen beroepskrachten onderling met elkaar communiceren en specifieke informatie i.v.m. het gebeuren op hun werkplek terugvinden (bijv. het arbeidsreglement, wat zijn de contactgegevens van mijn collega vrijwilligerscoach in de regio Limburg, ...).

KEUZES DIE DOOR KAZOU GEMAAKT WERDEN IN HET KADER VAN DE BOERDERIJ VOOR INTERNE SAMENWERKING

Keuze	Toelichting
Als beroepskrachten hebben we naast het werkinstrument, 1 centrale plek voor de interne werking.	Bijv. 1 intranet i.f.v. interne centrale vertrekhal. i.f.v. communicatie, aanvragen, documenten



OP WEG NAAR KAZOUTOPIA

Nu we weten hoe de digitale werking op Kazoutopia er uit moet zien, kunnen we nadenken hoe we dit gaan uitwerken. Waar moeten we beginnen en hoe maken we de keuze in wat we eerst doen, wat later en wat niet?

Tijdens de vele denkmomenten werden veel noden benoemd. Alle noden in één beweging aanpakken is niet zinvol, daarom worden prioriteiten bepaald.



PRIORITEITEN STELLEN

Wanneer er nagedacht wordt over digitaal, worden veel noden benoemd. Niet alle noden zijn echter even urgent of zelfs wenselijk voor de brede organisatie.

Er wordt een eerste opdeling in prioriteiten gemaakt met behulp van een MoSCoW oefening i.f.v. Kazoutopia.

Het uitgangspunt is steeds prioriteiten voor de organisatie bepalen, niet voor een individuele medewerker of domein.

WAT IS MOSCOW?

MoSCoW staat voor Must have, Should have, Could have en Won't have. Noden worden ingedeeld in één van de vier categorieën:

- **Must have:** Onmisbaar, moet aanwezig zijn bij de lancering. Als dit er niet is komt de werking in het gedrang.
- **Should have:** Belangrijk, maar niet onmisbaar. Het is gewenst en pijnlijk om dit los te laten, maar het kan ook in een latere fase uitgewerkt worden.
- **Could have:** het zou fijn zijn mocht dit er bij zijn, maar het is niet noodzakelijk. Het kan een meerwaarde betekenen, maar het moet enkel uitgevoerd worden in de tijd en het budget het toelaat.
- **Won't have:** De allerlaagste prioriteit. Het heeft op dit moment geen meerwaarde om hier tijd, geld en moeite in te investeren.

In de kaders hierna staan de noden ingedeeld in de aangegeven categorie. Binnen de categorie is nog geen volgorde van prioriteit weergegeven.

Vakantie x Vakantiewerking

Vakantie keuze en communicatie

- Duidelijke filters om een vakantie te kunnen kiezen
- (bijv. interesses, activiteiten, leeftijd, opstapplaats, land, ...).
- Duidelijke vermelding op de website wat JOMBA is, wat het aanbod is op vakantie, welke zorg er gegeven kan worden,...
- Favorieten in het vakantie aanbod kunnen aanduiden en terugvinden op 'mijn Kazou.'
- Weergave van suggesties in het vakantie aanbod o.b.v. voorkeuren die in het profiel ingevuld zijn.
- Deelnemersoverzicht op basis van het profiel: op elke vakantie kan ik mee (bijv. JOMBA, Leeftijd,...)
- Duidelijk onderscheid op de website van vrije vakanties t.o.v. volzette vakanties (realtime informatie, hoeveel vrije plaatsen er nog zijn).
- Zoekfunctie op de website zodat ik als ouder snel de juiste info kan terugvinden.
- Vakantie info voor iedereen raadpleegbaar.
- Voor campagne: delen (uploaden) - foto's.
- Opties voor proactieve communicatie aan doelgroepen zodat een JOMBA/Lokal deelnemer kan doorstromen naar het reguliere vakantie aanbod.
- Brochure op de site zodat wie geen brochure ontvangt, deze ook kan raadplegen.

Vakantie boeken

- Voor het boeken van de vakantie moet duidelijk zijn welke zorg een JOMBA deelnemer nodig heeft.
- Gebruiksvriendelijk en gecentraliseerd platform voor boekingen (meertalig en eenvoudig). Zo is er voor medewerkers en ouders/deelnemers één centrale plaats waar alles terug te vinden is.
- Voorselectie boekingen op basis van profiel:
 - sommige sociale partners mogen enkel op bepaalde vakanties boeken
 - als ouder zie je eerst de vakanties waarop jij kan boeken (bijv. voor kinderen van deze leeftijdscategorie)
- Als ouder wil ik zicht hebben op de stappen (status) in het boekingsproces.
- Inschrijven + registreren voor Lokal
- (eventueel ook op niveau van een instelling die meerdere kinderen inschrijft (cfr. JOMBA) (rollen gaan toekennen...wie krijgt de factuur).
- De inschrijving voor een Lokal of een reguliere vakantie verloopt gelijk. Hiervoor is een makkelijke basisinschrijving nodig zonder RRNR.
- Bijkomende gegevens kunnen eventueel via telefonisch/persoonlijk contact aangevuld worden om het profiel up te daten.

Profiel

- Medische fiche bewaren en beheren in mijn Kazou profiel.
- Meerdere ouder/organisatieprofielen gekoppeld aan het rijksregisternummer van een deelnemer zodat #iedereenmee is, aandacht voor alle drempels
- Eenvoudig attesten kunnen downloaden en documenten kunnen uploaden (bijv. medische fiche, duik attest,...)
- Deelnemer 'app' met gepersonaliseerd aanbod (bijv. fiche, factuur, vertrek, aankomst,...)
- Kunnen aangeven hoe ik de brochure wil ontvangen (papier of digitaal) + voor welke provincie/leeftijd/... ik informatie wil ontvangen
- In het ouderprofiel is het nodig om de status te zien rond wat nodig is om op vakantie te gaan (status automatisch aangepast als iets in orde is, bijv. medische fiche is ingevuld.).
- Dashboard huidige situatie (documenten zoals facturen en medische fiches bekijken en aanpassen).
- Laatste richtlijnen in mijn Kazou profiel.

Vakantie

- Lokal opnemen in alle tools.
- Laatste richtlijnen per vakantie zien.
- Vakantiefoto's delen met deelnemers.
- Dieet en allergieën gemakkelijk doorgeven.
- Vakantiepartner: een platform om gegevens door te geven
- (beschikbare periodes in kalendervorm, contactgegevens (hoe, wanneer bereikbaar, beschikbaarheid tijdens vakantieperiode), contracten, facturen door te geven en op te volgen (met status update), voorschotten door te geven, live kunnen zien van aantal deelnemers boekingen, diëten,...).
- Centrum partners hebben zicht op de planning van de vakantie (bijv. zo weet de verblijfspartner wanneer een picknick voorzien moet worden).
- Tijdslijn lopende acties van vakanties. Meldingen in functie van opvolging (zien wat al dan niet in orde is).
- De EZVK van de deelnemer is te raadplegen door de medewerkers (automatisch voor CM lid, op te laden door niet-CM leden).
- Vanuit de deelnemerslijst in de vakantie kan ik de EZVK van een deelnemer ophalen.
- Medewerkers kunnen gepaste communicatie uitsturen naar de relevante actoren via het werkinstrument (over locatie, aankomsttijd bus, ...).

Financieel

- Een prijssimulator met kortingen en donaties, zo kan ik beroep doen op financiële tegemoetkomingen.
- Kortingen/financiële tegemoetkomingen worden automatisch toegekend.
- Koppeling met het CM profiel voor facturatie (bijv. kortingen/mutatie sneller doorgeven).
- Fiscale fiches die rekening houden met de gezinssituatie.
- Fiscaal attest bij bepaald bedrag automatisch opsturen.
- Meerdere betaalmethoden (Bijv. Apple Pay, Payconiq, link naar bankapp met QR-code. Bevestigingsmail + factuur per mail).

- Boekhoudkundig: post factuur, factuur waar QR code aan vasthangt.
- Factuur digitaal of op papier aanvragen als ouder.
- Gespreid betalen met domiciliëring of automatisch 3 facturen. De keuzemogelijkheden worden door Kazou bepaald.
- Historiek van betalingen kunnen raadplegen en op elk moment zicht op de status van facturen.

Vakantie x Continue werking

Communicatie en contact

- Live chat om als vrijwilliger/ouder snelle en gerichte dienstverlening te krijgen. (te bekijken met de omnichannel aanpak van CM).
- Snel antwoord krijgen via sociale media.
- App → mijn Kazouprofiel. Website → aanbod.
- Overzichtelijke website: contact knop, stappenplan, logische plaatsen om info te vinden, foto's Lokal, ...
- Binnenkomende vragen en klachten: Vraag/klacht ingeven + kunnen aanduiden hoe en wanneer ik gecontacteerd wil worden. De status van de klacht moet zichtbaar zijn en binnen 3 werkdagen reactie krijgen.
- Als medewerker kan ik communicatie naar een selectie van actoren uit sturen op basis van bepaalde parameters (bijv. activiteit van deze vakantie kan niet doorgaan, communicatie naar alle vrijwilligers, communicatie van VV naar moniploeg, ...).

Samenwerking CM/partners

- Als CM - Kazou - ouders (wisselwerking) heb ik nood aan een GDPR-kader (gegevensuitwisseling) + een up-to-date systeem.
- Samenwerken met 'Mijn CM' (single sign on) en hun App en XRM, zodat ik gerust ben dat mijn (verzekering)dossier opgevolgd wordt.
- Contract tool partners voor afstemming, ondertekening en bewaring van info (prijsafspraken, verzekering ...).
- Prijsafspraken per partner/ contract zien, annulatievoorwaarden,... (als BK).
- Als partner toegang tot evaluaties van activiteit/cursus/vakantie (Verwerkt beschikbaar) --> aanvinken door een Kazou medewerker wanneer het online mag komen (centraal plaatsen).

Activiteiten

- Alle actoren kunnen evaluatie doorgeven.
- Als beroepskracht kan ik gebruik maken van een planningstool (visueel schema, cijfers,...) waarin ik de vrije periodes van partners kan raadplegen en een planning kan maken op basis van aantal deelnemers en aantal nodige vrijwilligers.

Data en rapportage

- Als beroepskracht heb ik nood aan een dashboard met overzicht van deelnemersaantallen, alle activiteiten, inschrijvingen op activiteiten.
- Als vrijwilligerscoach heb ik in één oogopslag zicht op wie zich nog geen kandidaat stelde/inschreef, zodat ik deze gericht kan contacteren (bijv. bij wie zich 2 zomers niet engageerde, contacteert de VW coach de vrijwilliger om deze aan boord te houden).
- Toegang tot Kazou data door CM en omgekeerd (kortingen, VT, prospecten (nieuwe leden), ... Behaalde doelen ...)
- Logboek contact + geüpdatet database met gegevens.
- Als beroepskracht kan ik de vrije periodes en de vrije plaatsen van een vakantiecentrum zien, ik kan clusteren op basis van leeftijd.

Meldingen

- Als er wijzigingen nodig zijn, dan kan een partner dit bevestigen en krijgt de beroepskracht een melding.
- Een partner ontvangt automatische reminders voor contracten, opties, prijzen. Als er geen actie opgenomen werd na de reminder, wil ik een communicatie op maat kunnen sturen.
- Er wordt een automatische herinnering rond kandidaatstelling uitgestuurd.

Profiel

- In het profiel zitten attesten, weergave van deelname aan vormingen, weergave van aantal jaren actief/aantal vakanties begeleid, leeftijden die je begeleidde...enkel zichtbaar voor het individu).
- In profiel manier van contact name aangeven.

Financieel

- Als partner zien welke factuur aan welke vakantie hangt (vakantiecode).
- Facturatietool. Prognose zien van wat op de factuur moet komen.
- Voor alle actoren: Op elk moment zicht op status facturen en betalingen. bijv. ontvangen/in verwerking/betaald op
- Automatische knop voor storten en automatisch fiscaal attest (i.f.v. fondsenwerving).
- Rappelstructuur met automatische rappels (bijv. eerste rappel na X aantal tijd, tweede na X aantal tijd, bij derde bellen,...).

Vrijwilligers x Vakantiewerking

Kandidaatstelling en moniverdeling

- Een kandidaatstelling tool op maat van het soort engagement (moni, TP, coördinator, skimoni,...).
- Als TOM-er, co-animator heb ik nood aan een eenvoudig aangepaste kandidaatstelling zodat ik vakanties kan opnemen die voldoen aan mijn noden (plaats, ondersteuning, ...). → Moet niet apart, zit in reguliere kandidaatstelling. In toewijzing moet wel rekening mee gehouden worden.
- In de kandidaatstelling heb ik enkel zicht op de vakanties die ik kan begeleiden vanuit ervaring en leeftijd.
- Er kunnen in de kandidaatstelling pop-up's gegeven worden. Bijv. "let op, we geven voorkeur aan een iets ouder persoon maar stel je gerust kandidaat."
- Bij een tekort aan monitoren voor een vakantie gaat de vrijwilligerscoach op zoek naar monitoren. De vrijwilligerscoach kan ook hulp vragen aan de moniploeg om via het werkinstrument mee op zoek te gaan naar bijkomende monitoren.
- Eerlijk "objectief" systeem om de moni-verdeling te maken.

Vakanties

- Zien dat er vrije plaatsen zijn (zonder in te loggen) voor vakanties (afhankelijk van de functies en type VW).
- Overzicht van het aantal en de soort vrije plaatsen. (Na inloggen)
- Interesse aangeven om deel te nemen aan een vakantie.
- Aangeven dat ik interesse heb om een 2de vakantie te begeleiden.
- Als vrijwilliger wil ik een overzicht van mijn medemoni's op mijn vakantie.
- Centrale plaats voor info (dieetlijsten, materiaal, huurauto, kandidaat...).
- Platform om vakantiedocumenten (zoals verzekeringsdocument) te behandelen, foto up te loaden, "aangekomen" - vinkje zetten, ...
- Implementatie logboek noodpermanentie. medewerker kan het 'dossier' aanvullen. (Bijv. VV met dIn naar ziekenhuis, 'foto's zijn genomen...'). Aanduiden wie wat mag zien.
- vakantie design met begeleidende vragen --> vakantie valies --> duidelijk sjabloon om vakantie te maken.

Profiel

- EZVK van de vrijwilliger is steeds zichtbaar voor de vrijwilliger zelf.
- EZVK van de vrijwilliger is zichtbaar voor medewerkers.

Community

- Vrijwilliger overzicht van monitoren op platform zo kan ik als vrijwilliger andere monitoren bereiken.

Data en rapportage

- Vanuit JOMBA en irreguliere vakanties: nood aan data en rapportage uit zelfde systeem als regulier, zodat evoluties in kaart gebracht kunnen worden (bijv. doorstroom van irregulier naar regulier,...).

Meldingen

- Als vrijwilliger ontvang ik meldingen als ik documenten nog niet ingevuld heb.

Financieel

- Systeem om financiële zaken terug te vinden en door te geven (bijv. vouchers, uitgaven op vakanties (cash/ter plaatse), ...).

Vrijwilligers x Continue werking

Vrijwilligerswerving

- Socials: knop 'ik wil vrijwilliger worden.'
- Korte doorklikknop 'ik heb reeds ervaring' in plaats van 'instroom' en zo verder tot je bij de juiste cursus/contacten terechtkomt.
- Als vrijwilliger (die iemand anders wil overtuigen) heb ik nood aan succes, maar ook duidelijkheid over hoe ik moet doorverwijzen naar duidelijke website op mijn maat (profiel: TP, VPK, 18+,...) zodat de andere zich kan aansluiten bij Kazou.
- Foto's & filmpjes van de Kazouvibe op de site/social media.
- Contactformulier met duidelijke stappen/traject: "wat na versturen bij contactformulier, wie volgt op, welke timing, ik geef aan vw te willen worden, wat dan? ... " (gekoppeld aan CRM, kunnen ook status zien).
- Startanimator: pagina op de site 'voor begeleiders' met info voor de startanimator. Een knop specifiek voor begeleiders van anderstalige nieuwkomers (bijv. medewerker asielcentrum) om info over startanimatorcursus te vinden zodat begeleiders juiste info hebben om te rekruteren --> moet een stuk worden in de pagina 'word vw' (1 centrale pagina als vertrekpunt).
- Als nieuwe vrijwilliger (niet BC) nood aan duidelijke flow en lijst bij een intakegesprek om correcte info van de vrijwilliger te verkrijgen (contactgegevens, behaalde attesten, ervaring in jeugdwerk, referentie, studies/werk, hobby's/interesses, ondersteuning nodig...). Info opslaan in profiel (mobiele weergave hebben voor VW).
- Info en duidelijke verwachtingen op 1 plaats (o.a. voor beginnende instructeurs).
- Tijdslijn met taken voor instructeurs.
- Oplijsten per evenement welke talenten gezocht worden + welke taken ingevuld moeten worden + mogelijkheid om in te schrijven voor losse taken.
- Functies gelijk voorstellen (evenwaardige digitale beleving van bv. camionette rijden en HMC).

- Er is een VW te kort: in platform op zoek naar VW met interesses die aansluiten.
- Als vrijwilliger heb ik zicht op het pad dat ik binnen mijn vrijwilligersengagement kan opnemen (Tijdslijn: ik ben nu moni, ik kan nu ook al mee als TP als ik wil, op termijn kan ik....)
- Stoppende vrijwilligers: engagementsbevraging om enkele exit-vragen te beantwoorden zodat ik in schoonheid kan afronden.

Activiteiten en engagementen

- Overzicht van engagementen.
- Overzicht van alle vormingen/opleidingen.
- Filmpjes per engagement om te zien wat het ze inhouden.
- 'Kandidaatstellingsknop' om mij op te geven voor engagementen.
- Documenten zone per event (Bijv. cursus, startdag...). Bepaalde info is standaard (Bijv. templates), sommige zaken specifiek aan event (Bijv. vergaderverslagen), platform cfr. "Google drive" is geïntegreerd in VW site.'
- Database met externe vormingen.
- Alle actoren kunnen evaluatie doorgeven.
- Evaluatietool van mijn engagement: feedback geven (vond ik het leuk?)/ gewaardeerd voelen/ ondersteund wordt in mijn waaier + coaching context
- Statuslijn per engagement (Bijv. vakantie toegekend --> Info vakantie --> materiaal indienen) + VW kan vragen stellen, komt in Kazou mailbox terecht, antwoord komt in statuslijn terecht.
- Digitale spelendatabank (hetwarmwater), mogelijkheid om samen te werken met partner Bijv. spelensite.be.
- Materiaal tool om materiaal aan te vragen (TP).
- Inventarissysteem om stock te beheren.
- Real time materiaaloverzicht zodat ik mijn sessie/activiteit goed kan uitvoeren en weet wat ik kan gebruiken hiervoor (Bij uitbreiding: meer visie over uitlenen en beheren van materiaal).
- Online receptendatabase (Bijv. recepten, filteren op ingrediënten, diëten en allergieën...), waar aantallen ingegeven kunnen worden zodat de hoeveelheid ingrediënten aan de groepsgrootte aangepast wordt -> mogelijks samenwerken met een partner?
- Coaching ingave tool (als CUL en als instructeur)
- Voorzitter verbondelijke werkgroep: zelf evenementen op het systeem maken en lijsten creëren --> aanmaken kan, BK moet valideren voor publicatie.
- Afgeschermd fotoalbums, toegankelijk en makkelijk in gebruik cfr. SmugMug

Profiel

- Functies en interesses bijhouden.
- KAVO-ID - veld binnen profiel (geen verplicht veld).
- Aangeven via welk kanaal gecontacteerd worden (keuze uit opties die Kazou voorziet).
- Gemakkelijk attest downloaden en doc's uploaden.
- Medische fiche zelf kunnen aanpassen.
- Communicatie op basis van interesses. Voorstellen op basis van mijn profiel.
- Persoonlijke 'ruimte' met olijsting, 'zelfevaluatie' en coaching van mijn engagementen.

Community

- Overzicht leden van je werkgroepen of cursusploeg.
- Platform om contact te maken met andere beleidsvrijwilligers van andere verbonden (uitwisseling, good practices, vragen, bestanden delen...) + zelfde idee voor CUL en nationale instructeurs.
- Noot: Hoe kan gebruik en diepgang gestimuleerd worden?
- Platform waar VW's kunnen uitwisselen (Bijv. vragen over vakanties, polls en vragenlijsten vanuit vb; beleidsvw of CUL ...) --> vw's community. Zowel als groep als individueel communiceren.
- Noot: Vanuit de projectcel wordt hierbij de zorg geuit hoe gemonitord kan worden dat geen verkeerde informatie gedeeld wordt.

Data en rapportage

- Bijhouden van de kleine en grote vrijwilligerslijsten in een onderling deelbaar en toegankelijk systeem.

Meldingen en statussen

- Als VPK: recente versie medische fiche raadplegen + meldingen bij wijzigingen.
- Ouder met een kind (vakanties + continue werking, BC ...) dat een ongeval had: stand van zaken rond de verzekeringen op te volgen via "Mijn Kazou" + duidelijk stappenplan en een aparte mail wanneer van mij als ouder actie verwacht.

Financieel

- VW meteen leverancier in de boekhouding bij nieuw profiel (voor onkosten).
- Onkosten doorgeven (gekoppeld aan engagementen).

Functioneel

- Ingeschreven voor een event → 'zet in mijn agenda'
- App met functies: chatfunctie, e-mail functie, meldingen, zaken uploaden, vakantiegroep voor vw (als FB om af te spreken)

SHOULD HAVE

Vakantie x Vakantiewerking

- Verwachte tijd in de wachtrij bij het boeken zien.
- Deelnemers feedback om vakanties te verbeteren en noden van deelnemers mee te nemen. Dit zowel naar activiteiten toe als naar vakantieprofilering. Feedback verzamelt door de vrijwilligers.

Vrijwilligers x Continue werking

- Videotheek voor vrijwilligers met toelichting van bepaalde processen (bv. hoe gebruik ik de onkostentool).
- Rechten als vrijwilliger in hun profiel toewijzen om materiaal aan te kunnen vragen.
- Afhaalformulier en checklijst voor uitlenen materiaal.

COULD HAVE

Vakantie x Vakantiewerking

- Deelnemers krijgen automatische vakantie voorstellen op basis van de interesses in hun profiel. Naast hun interesses, krijgen ze ook de andere vakanties te zien. Na de boekingsstart zijn enkel nog de vakanties met vrije plaatsen zichtbaar. Vakanties die volzet zijn, komen onderaan te staan met de vermelding 'Volzet'.
- Evaluaties op maat van de doelgroep. Zo kunnen bijvoorbeeld kinderen zelf een evaluatie invullen.
- Laatste richtlijnen op maat van de doelgroep. Zo kunnen alle deelnemers zelf al meegenomen worden in het vakantiegevoel
- Deelnemers kunnen elkaar terugvinden nadat ze samen op vakantie gingen.

Vakantie x Continue werking

- De JOMBA website is toegankelijk.
- Er is een database met de talenten van de beroepskrachten. Talenten kunnen aangegeven worden in hun profiel.

Vrijwilligers x Continue werking

- Deelnemers kunnen contact houden via een online platform om later eventueel samen op cursus te gaan.
- Vrijwilligers hebben een digitaal paspoort met stempels rond de engagementen die ze opgenomen hebben (deze zijn enkel voor de vrijwilliger zelf zichtbaar).
- 'visueel paspoort' dat weergeeft welke weg ik binnen Kazou gelopen heb als VW (enkel individueel zichtbaar).
- Mogelijkheid om mijn engagementen te exporteren zodat ik dit als bijlage kan toevoegen aan mijn CV.

WON'T HAVE

Vakantie x Vakantiewerking

- Automatisch vakantievoorstel aan de deelnemer op basis van ingegeven interesses in het profiel. Enkel de interesses zijn zichtbaar.
- Up-to-date status van de plaats in de wachtrij bij het boeken.

- EZVK van de deelnemer zit in het profiel van de deelnemer.
- EZVK van de deelnemer zit in het profiel van de ouder.
- Deelnemers kunnen aankopen doen in de Kazou shop. (Er moet eerst een visie zijn rond branding).
- Een ouder kan een eigen voorstel doen voor een afbetalingsplan.
- Bustracker
- Reserveplaatsen communiceren naar ouders
- LaRi op maat van de doelgroep (en begrijpbaar voor alle ouders)
- Een bucketlist voor de deelnemer (wat wil je nog doen binnen Kazou?).

Vakantie x Continue werking

- Rechtstreekse contactgegevens van beroepskrachten (functies) op de website.
- Contactgegevens en processen van proceseigenaars op de website
- SLA: je krijgt een antwoord op je mail binnen x-aantal tijd.
- SLA: je krijgt een antwoord na het invullen van het contactformulier binnen x-aantal tijd.
- Integratie van agenda met de onkostentool voor beroepskrachten.

Vrijwilliger x Continue werking

- Automatische link tussen info uit je profiel rond activiteiten en aanwezigheden (bijv. vergadering) en onkostentool.
- Als vrijwilliger een kandidaatstelling in optie geven



ROADMAP: DE STAPPEN NAAR KAZOUTOPIA

Na het bepalen van prioriteiten moeten heldere tussenstops - 'mijlpalen' - omschreven worden en moet de volgorde van deze tussenstops bepaald worden.

Welke stappen in welke volgorde moeten we zetten op basis van de gestelde prioriteiten om naar Kazoutopia te gaan?

In een eerste oefening hiervoor wordt in beeld gebracht wat er nu al is en wat er nog nodig is om tot de gewenste situatie te komen. Vervolgens worden de concrete tussenstops beschreven en wordt aangegeven wat de volgorde in deze mijlpalen bepaald.

Wat moeten de mijlpalen zijn en welke mijlpaal komt eerst?

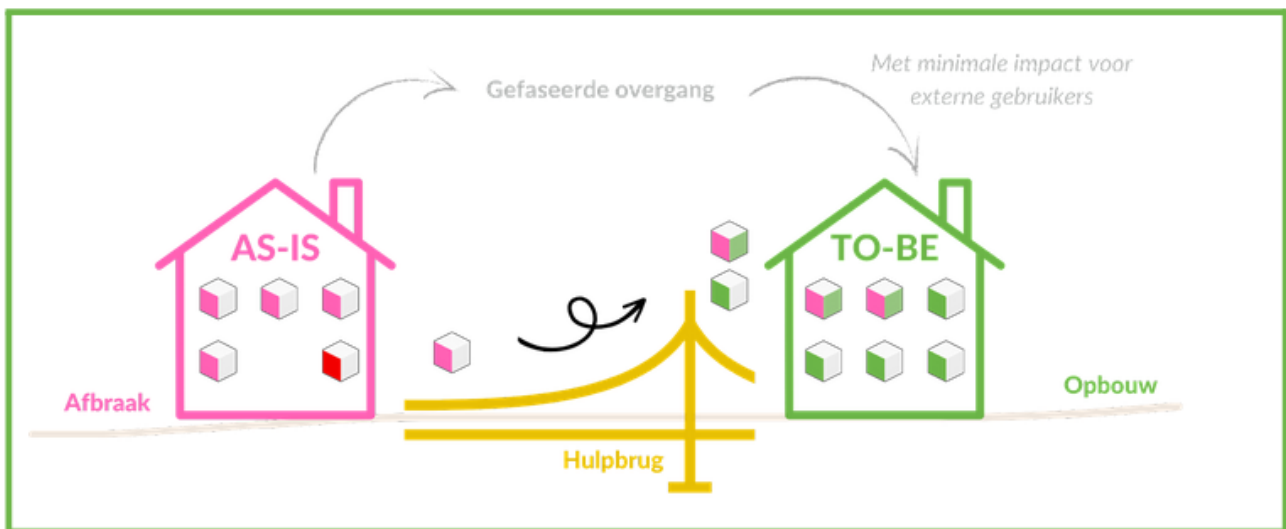
Voor een dergelijke reis en voor de constructie van de structuren op Kazoutopia, ga je niet over één nacht ijs. Er dient nagedacht te worden over de route die genomen wordt, over kleinere doelen onderweg die nu al gezet kunnen worden of die niet kunnen wachten tot we in Kazoutopia zijn, er dient nagedacht te worden over welke bouwstenen we eerst gaan leggen op Kazoutopia en welke 'oude' bouwstenen we in tussentijd nog kunnen gebruiken... Het traject van de huidige 'as is' situatie naar de gewenste 'Kazoutopia' situatie zal omschreven worden in het transitieplan. Hieronder wordt het wat en het waarom kort geschetst.

EVOLUTIE VAN NU NAAR KAZOUTOPIA

Vanuit de huidige situatie gaan we niet op 1, 2, 3 in Kazoutopia staan. Dit zal een transitie vragen op digitaal vlak.

Daarom ontwikkelt Kazou een digitaal transitieplan om de overgang van de huidige omgevingen naar de toekomstige omgevingen te realiseren. Dit zal een gefaseerde aanpak vragen waarbij we maximaal de operationele werking blijven garanderen. Externen mogen de gevolgen van de transitie minimaal ervaren. Externen mogen stap voor stap wel de voordelen van de transitie ondervinden. Ook voor medewerkers willen we een zorgzame transitie realiseren, door hen voldoende te kunnen meenemen in de gezette stappen en in het omgaan met de nieuwe digitale systemen die ontstaan.

M.a.w. aan de voorkant ervaart de actor nog steeds zoveel als mogelijk de gekende werkwijze, terwijl aan de achterkant de toekomstige werkwijze uitgewerkt wordt. Zo zal de actor stap voor stap ook steeds meer van de toekomstige werkwijze kunnen genieten.



We bouwen het TO-BE huis op en breken gaandeweg het AS-IS huis af. Zodra er voldoende kritische bouwstenen actief zijn in het TO-BE huis doen we een finale migratie naar het TO-BE huis en gaat het AS-IS huis tegen de vlakte. Om die transitie mogelijk te maken, zal er een hulpbrug nodig zijn die zorgt dat AS-IS en TO-BE blijven werken (bijv. dezelfde data hebben).



= Bouwstenen/onderdelen in de huidige architectuur



= Bouwstenen die van de huidige architectuur overgebracht zijn naar het TO-BE werkinstrument (technisch of conceptueel)



= Nieuwe bouwstenen/onderdelen voor het TO-BE werkinstrument

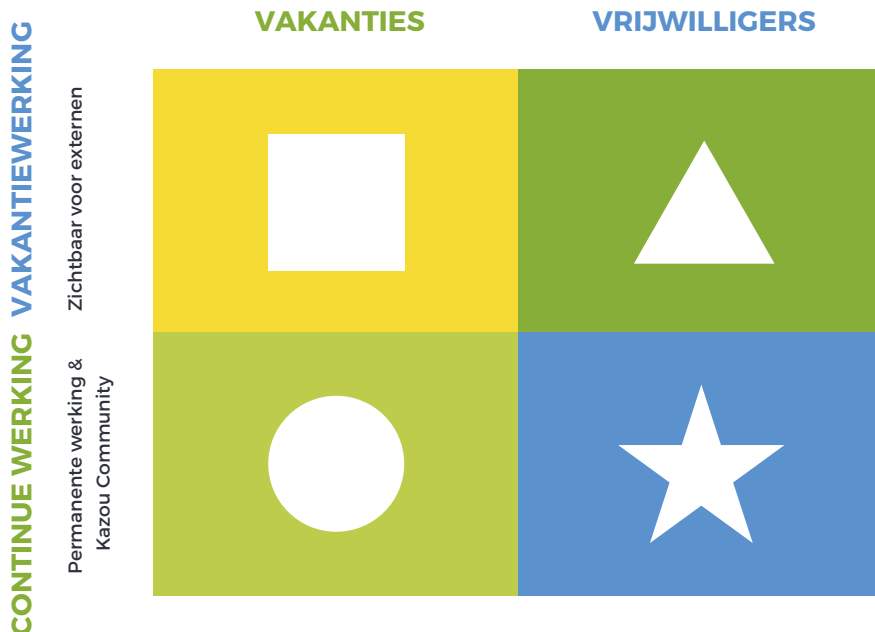
Bijv. de wachtrijlink is een eenvoudige bouwsteen om van het huidige huis over te brengen naar het nieuwe huis, zonder dat ouders een verschil in gebruik ervaren.

Om dit haalbaar te maken, zal er met projecten worden gewerkt i.f.v. de realisatie van de mijlpalen in het digitaal kompas.

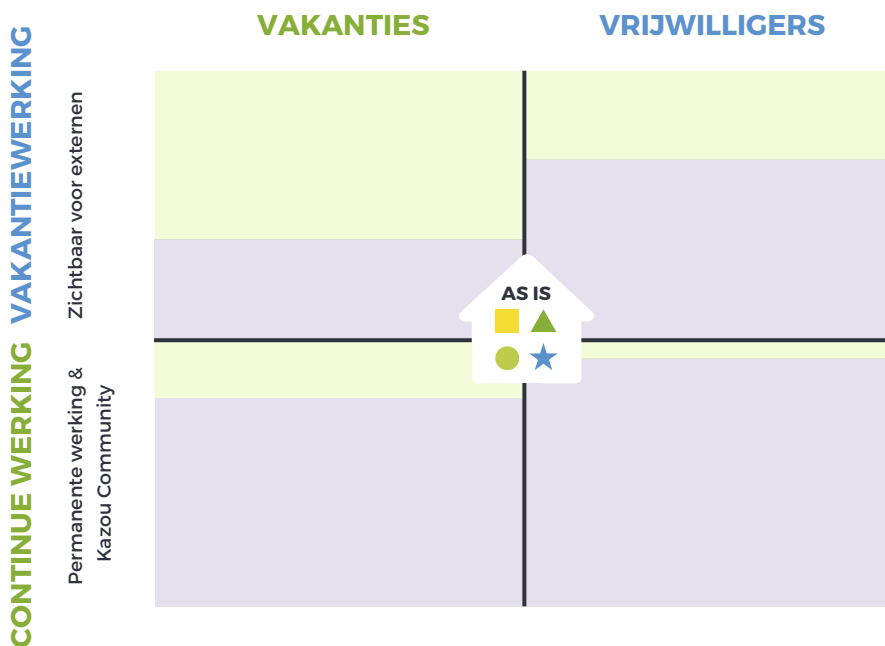
DE GEWENSTE SITUATIE

Hieronder wordt visueel weergegeven hoe we vanuit de benoemde elementen en de bepaalde prioriteiten tot de gewenste digitale situatie komen.

We kennen de volgende 4 kwadranten vanuit het focuspunt 'De digitale omgeving van Kazou ondersteunt zowel de vakantiewerking als de continue werking.'



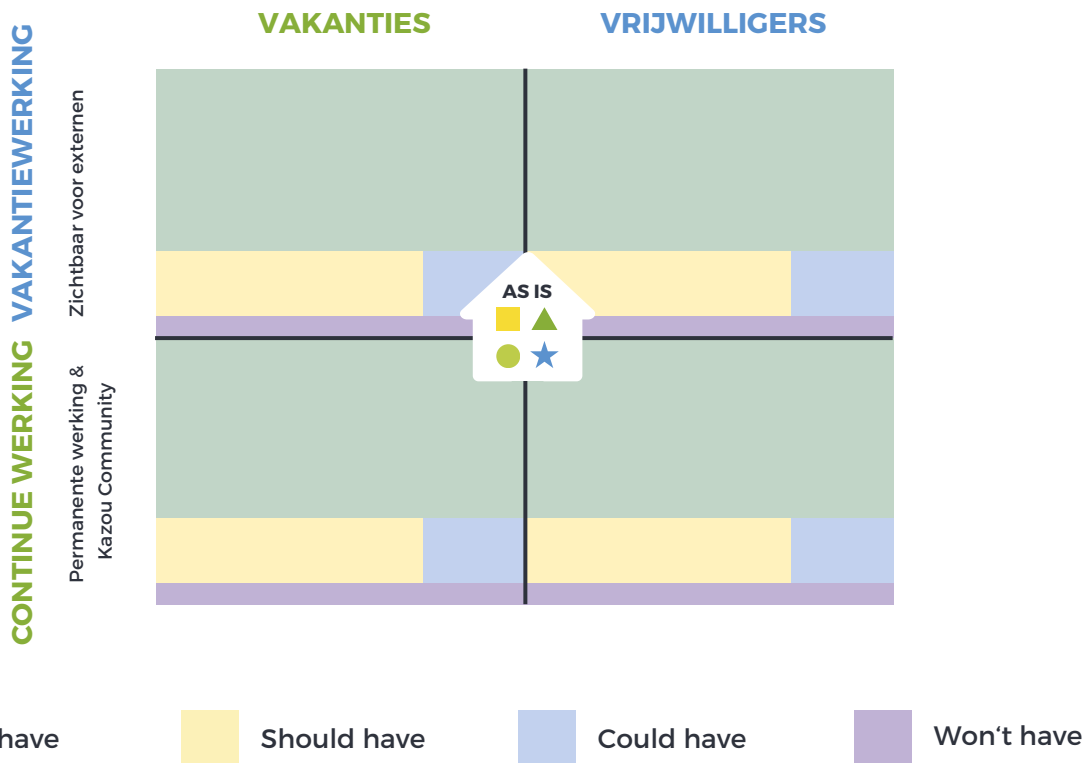
Als we de 'must have' prioriteiten in de kwadranten plaatsen en die vergelijken met de huidige digitale omgeving (as is), zie je het volgende patroon ontstaan:



- Welke noden zijn vandaag **WEL** digitaal ingevuld bij Kazou?
- Welke noden zijn vandaag **NIET** digitaal ingevuld bij Kazou?

In de as is situatie wordt al vrij veel ingezet op vakantiewerking x vakanties (veel groen, weinig oranje). Er wordt nog het minst ingezet op de continue werking x vrijwilligers (veel oranje, weinig groen).

De gewenste situatie in de toekomst zou er eigenlijk als volgt moeten uitzien:



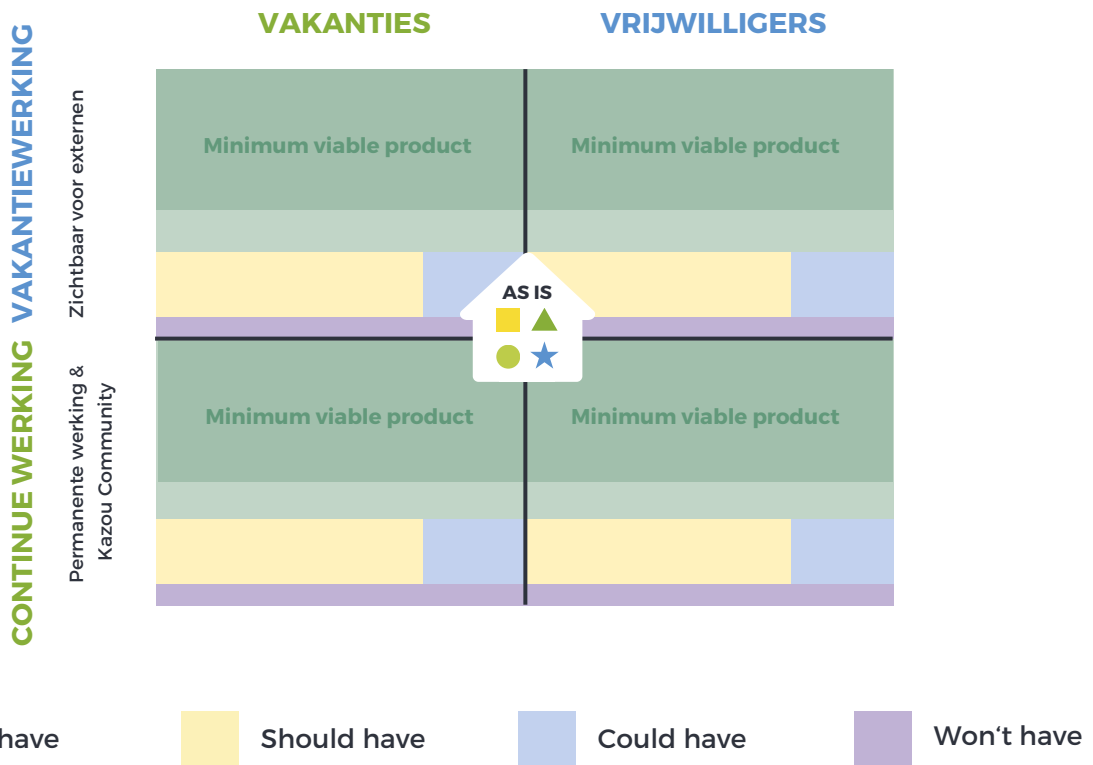
Een gezonde balans aan noden die worden ingevuld over de 4 kwadranten.

De meerderheid moet 'Must Have' noden zijn. Een kleinere groep kan 'Should Have' noden zijn, een kleine groep 'Could Have' noden.

Er zijn ook duidelijke 'Won't Have' noden. De nood is er, maar het is niet wenselijk om daar op dit moment op in te zetten op digitaal vlak.

MINIMALE MUST HAVES OP DIGITAAL VLAK

Vaak zijn er te veel 'Must Have' noden en dien je daarbinnen nog een keuze te maken. Welke noden zijn absoluut noodzakelijk om van start te kunnen gaan met een minimaal levensvatbaar digitaal product (=Minimum Viable Product)? Een product waar je mee aan de slag kan en waarbinnen de noden met de meeste meerwaarde voor de organisatie te vinden zijn. Zonder deze noden ingevuld te hebben, heeft het geen zin om het product te beginnen gebruiken.



Hoe groot het Minimum viable product per kwadrant is, en wat daar moet in zitten, verdient verdere verdieping met de inhoudelijke experts per kwadrant.

MIJLPALLEN

Om tot de gewenste situatie te komen, worden verschillende tussentijdse doelen of mijlpalen gezien.

De mijlpalen zullen binnen het digitaal transitieplan verder geconcretiseerd worden. In dit kompas zijn de high-level mijlpalen op basis van de reflecties rond de uitkomst van de denkdagen omschreven.

Welke mijlpalen zien we?

We maken een oplisting van algemene mijlpalen en mijlpalen in relatie tot het kwadrant die behaald moeten worden i.f.v. Kazoutopia.

De lijst is in dit stadium niet limitatief en niet in volgorde op de tijdslijn uitgezet. De lijst omvat wel mijlpalen die herhaaldelijk zijn benoemd.

ALGEMENE MIJLPALEN

Keuze	Toelichting
Fundering van Kazoutopia	<ul style="list-style-type: none">• De digitale architectuur voor Kazoutopia is uitgetekend.• De uitwisseling van data met CM is uitgetekend.• De systemen die zullen gebruikt worden binnen de digitale architectuur zijn bepaald.• De partners om die systemen te implementeren zijn gekend.
Water, elektriciteit en zonne-energie noden binnen Kazoutopia	<ul style="list-style-type: none">• De nodige processen zijn uitgetekend i.f.v. de mijlpalen die als eerste worden vastgenomen.• Er is een duidelijk beeld op de data architectuur voor Kazou.• Er is een duidelijk beeld op welke rapportage Kazou nodig heeft.• Medewerkers (beroepskrachten en vrijwilligers) van Kazou zijn meegenomen in het digitaal kompas en wat Kazoutopia in de toekomst betekent voor hen.

MIJLPALEN IN RELATIE TOT KWADRANTEN

Keuze	Toelichting
<p>Vakantiewerking X Vakanties</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Als deelnemer en vrijwilliger is er 1 permanente medische fiche over mij die ik telkens kan bijwerken naar de juiste versie. • Als deelnemer kan mijn profiel aan meerdere voogden hangen. • ...
<p>Vakantiewerking X Vrijwilligers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De vakantie administratie voor vrijwilligers verloopt vlot. • De financiële vakantie administratie voor vrijwilligers verloopt vlot. • Vrijwilligers hebben zelf de nodige overzichten in relatie tot de vakanties waarop ze aan meewerken. • Als TP vrijwilliger kan ik mij vlot digitaal kandidaat stellen. • ...
<p>Continue werking X Vakanties</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Als medewerker kan ik met vakantiepartners documenten uitwisselen, updates sturen, • Vakantiepartners kunnen documenten van Kazou digitaal ondertekenen. • Vakantiepartners kunnen ten allen tijde alle dieetinfo van deelnemers op 1 plek raadplegen. • Als ouder heb ik ten allen tijde digitaal de meest actuele info ter beschikking over de vakanties waaraan mijn kind deelneemt. • ...
<p>Continue werking X Vrijwilligers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle info over onze vrijwilligers wordt centraal opgeslagen en bewaard. • Als vrijwilliger heb ik zicht op mijn vrijwilligersprofiel, eigen coachingsinfo, ... • Als vrijwilliger heb ik zicht op mijn voorbije engagements. • De financiële administratie voor vrijwilligers verloopt vlot. • ...

VOLGORDE VAN DE MIJLPALEN

Om te bepalen welke mijlpalen eerst bereikt moeten worden en welke later op de tijdslijn aan bod kunnen komen, worden een aantal criteria gehanteerd:

- Welke mijlpalen zijn nodig voor de fundering
- Welke mijlpalen dragen bij aan administratieve vereenvoudiging
- Welke mijlpalen hebben veel meerwaarde, maar weinig impact op de huidige architectuur
- Welke mijlpalen liggen rechtstreeks in lijn met de focuspunten

FUNDERING

Zonder degelijke fundering valt Kazoutopia in elkaar.

De mijlpalen die focussen op de fundering en die essentieel zijn om verder te kunnen, krijgen een hoge prioriteit.

ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING

Waar kunnen we de meeste administratieve vereenvoudiging realiseren voor alle betrokken partijen?

Er gaat op dit moment veel tijd verloren aan bijv. dubbel werk, op zoek gaan naar informatie, administratieve belasting van diverse medewerkers (beroepskrachten en vrijwilligers).

Het leven administratief vereenvoudigen voor medewerkers is een belangrijke premisse i.f.v. digitaal sterker aan de slag gaan als Kazou.

Voor de volgorde van de mijlpalen betekent het dat mijlpalen die geen directe impact op die administratieve vereenvoudiging hebben, zakken in prioriteit en later zullen worden opgepikt .

Een voorbeeld daarvan is de vernieuwing van de website van Kazou.

De website heeft een degelijk beheerssysteem op dit moment.

We kunnen de inhoud van de website aanpassen en op punt zetten i.f.v. van wat onze doelgroepen nodig hebben.

Een vervanging van dit systeem en/of vernieuwing van de website naar buiten toe is op dit moment geen topprioriteit. Hoewel het belangrijk en relevant is.

VEEL MEERWAARDE, WEINIG IMPACT OP AS IS DIGITALE ARCHITECTUUR

Mijlpalen die een hoge prioriteit hebben, veel meerwaarde opleveren voor Kazou en die we kunnen implementeren zonder veel impact op de as is digitale architectuur zijn waardevolle mijlpalen om naar voren te schuiven in de tijdlijn.

Een permanente medische fiche is een goed voorbeeld daarvan.

Een voorbeeld waar dit moeilijker zal zijn: Als deelnemer kan mijn profiel aan meerdere voogden hangen.

Dit zit dermate ingebakken in de huidige architectuur dat dit niet zomaar aan te passen valt.

FOCUSPUNTEN

De mijlpalen die impact hebben op alle focuspunten hebben een hogere prioriteit dan mijlpalen die slechts op 1 focuspunt impact hebben.

Een goed voorbeeld valt hier te vinden in:

- Rond vakanties: Als medewerker kan ik met vakantiepartners documenten uitwisselen, updates sturen, ...
- Rond vrijwilligers: Alle info over onze vrijwilligers wordt centraal opgeslagen en bewaard.



KAZOUTOPIA IN DE PRAKTIJK

Door middel van een aantal concrete casussen en voorbeelden maken we de vertaalslag van het concept Kazoutopia naar de praktijk.



MEDISCHE FICHE

De medische fiche is een element met veel impact op alle actoren. Voor de boeking van een vakantie vullen ouders/deelnemers deze in. Ze geven hierbij verschillende informatie door o.a. medicatie en diëten.

In Kazoutopia is het niet de bedoeling om alle informatie voor elke vakantie telkens opnieuw in te vullen. Ouders/deelnemers vullen deze fiche **eenmalig** in (permanente medische fiche), zo is er een zo minimaal mogelijke administratieve last. Daarnaast kunnen ze hun fiche **zelf raadplegen, aanpassen en up-to-date houden**. Voor vrijwilligers die een engagement opnemen geldt hetzelfde principe.

Natuurlijk is het voor Kazou belangrijk dat deze gegevens zo correct mogelijk zijn. Ouders/deelnemers/vrijwilliger ontvangen daarom voor aanvang van elke nieuwe vakantie **een melding om hun medische informatie na te kijken en indien nodig aan te passen**.

Als de medische fiches ingevuld/aangepast zijn, dan kunnen deze gegevens bekeken worden door de actoren die hiermee aan de slag moeten.

Deze actoren ontvangen dan ook een melding als er wijzigingen gemaakt werden. Zo weet bijv. een verpleegkundige indien er medicatie gewijzigd werd en kan deze hiermee aan de slag of kan een vakantiecentrum/TP-ploeg op elk moment nagaan hoeveel vegetariërs en/of speciale diëten er nodig zijn.

Naast het raadplegen van de meest recente correcte informatie, is er voor beroepskrachten ook het voordeel dat er gemakkelijk aan rapportage gedaan kan worden bijv. aantal ouders/deelnemers die na de melding hun medische fiche nog niet bijgewerkt hebben.



ACTOREN

1. OUDER/DEELNEMER:

- Medische fiche eenmalig invullen (permanente medische fiche).
- Medische fiche bewaren in mijn profiel.
- Medische fiche aanpassen en updaten (Self Service).
- Melding ontvangen om gegevens te updaten.

2. VRIJWILLIGER DIE EEN ENGAGEMENT OPNEEMT:

- Medische fiche eenmalig invullen (permanente medische fiche).
- Medische fiche bewaren in mijn profiel.
- Medische fiche aanpassen en updaten (Self Service).
- Bij elk nieuw engagement melding ontvangen om gegevens te updaten.
- Recente medische informatie raadplegen in real time.
- Meldingen bij wijzigingen aan medische informatie (bijv. medicatie)

3. VERPLEEGKUNDIGE

- Recentste medische informatie raadplegen in real time.
- Meldingen bij wijzigingen aan medische informatie (bijv. medicatie).

4. MEDEWERKER

- Recentste informatie raadplegen die voor deze actor van toepassing zijn in real time (bijv. inclusie check doen om na te gaan of er een extra moni mee moet op een bepaalde vakantie).
- Meldingen krijgen bij wijzigingen aan de medische fiche.
- Rapportage (bijv. aantal ouders die de medische fiche nog niet bijgewerkt hebben na melding, aantal medische fiches voor JOMBA vakanties ...).

5. PARTNER

- Recentste informatie raadplegen die voor deze actor van toepassing zijn in real time (bijv. dieetinformatie en allergieën).
- Meldingen bij wijzigingen aan informatie die voor deze actor van toepassing zijn.



VAKANTIE ADMINISTRATIE

Een vakantie brengt heel wat administratie met zich mee, bijv. om het correcte verloop van het verblijf samen met het vakantiecentrum neer te tekenen, om leuke activiteiten met de deelnemers te kunnen beleven, om deelnemers en vrijwilligers waar nodig medisch op te volgen, om potentiële verzekeringsdossiers te documenteren, in ondersteuning van de ontwikkeling van de vrijwilligers op vakantie,...

In Kazoutopia verloopt **het opladen, raadplegen en invullen van documenten digitaal, vlot en gestroomlijnd**.

Digitaal, maar niet noodzakelijk altijd online. Door het werken met een app zijn de nodige documenten ook beschikbaar als er even geen verbinding is. Deze kunnen doorgestuurd worden zodra verbinding weer mogelijk is.

Vlot en gestroomlijnd, want de verantwoordelijkheid hoeft hiervoor niet alleen bij de VV te liggen, maar kan ook toegewezen worden aan andere monitoren op de vakantie. De nodige informatie stroomt ook onmiddellijk door naar de relevante actoren.

VAKANTIE ADMINISTRATIE

Voor vakantie

Beroepskracht:
Klaarzetten van de documenten

Documenten uniform voor iedere vakantie zijn beschikbaar. Specifieke informatie wordt toegevoegd. Bijv. verblijfsnota, vouchers, ...

Tijdens vakantie

Vrijwilligers en partners:
Invullen van de documenten

Standaard:

- Activiteitevouchers
- Coachings
- Verblijfsnota
- Verpleegnota

Indien nodig:

- Medisch formulier
- Schadenota
- Vervroegd vertrek
- Verzekeringsformulier
- ...

Na vakantie

Beroepskracht:
Verwerken van de documenten

Voor de vakantie hoeft een beroepskracht enkel de documenten specifiek voor een vakantie (bijv. verblijfsnota, activiteiten vouchers,...) klaar te zetten. Heel wat documenten zijn namelijk standaard voor iedere vakantie en kunnen standaard klaargezet worden.

Tijdens de vakantie gaat de vrijwilligersploeg - eventueel met de partner - aan de slag met de standaarddocumenten:

- Op de **verblijfsnota** worden de aantallen ingevuld en digitaal ondertekend door het vakantiecentrum en de VV. Dit stroomt door naar de partner en de beroepskrachten, enerzijds ter opmaak en anderzijds ter controle van de latere factuur.
- Op de **activiteiten vouchers** worden de aantallen ingevuld en digitaal ondertekend door de activiteiten partner en de VV. Dit stroomt door naar de beroepskrachten ter controle van de latere factuur.
- De moni die een medische handeling voor een deelnemer verricht (bijv. een wond verzorgen, een pijnstiller toedienen,...), vult dit in het digitale **verpleegdagboek** in.
- De VV vult samen met de moni tijdens hun gesprek **de coaching** in.

Waar nodig kunnen ook de bijkomende documenten ingevuld worden zoals:

- Verzekeringsformulieren: in te vullen voor elk ongeval op vakantie.
- Medische formulieren: in te vullen voor elke ziekte op vakantie.
- Schadenota: in te vullen bij schade aan een gebouw, auto, fiets, ...
- Vervroegd vertrek: in te vullen en te ondertekenen door de ouders/voogd wanneer hun kind vervroegd werd afgehaald op vakantie.

De beroepskracht ontvangt een **melding** als er nieuwe documenten ingevuld zijn, zodat deze hier al tijdens of na de vakantie mee aan de slag kan.



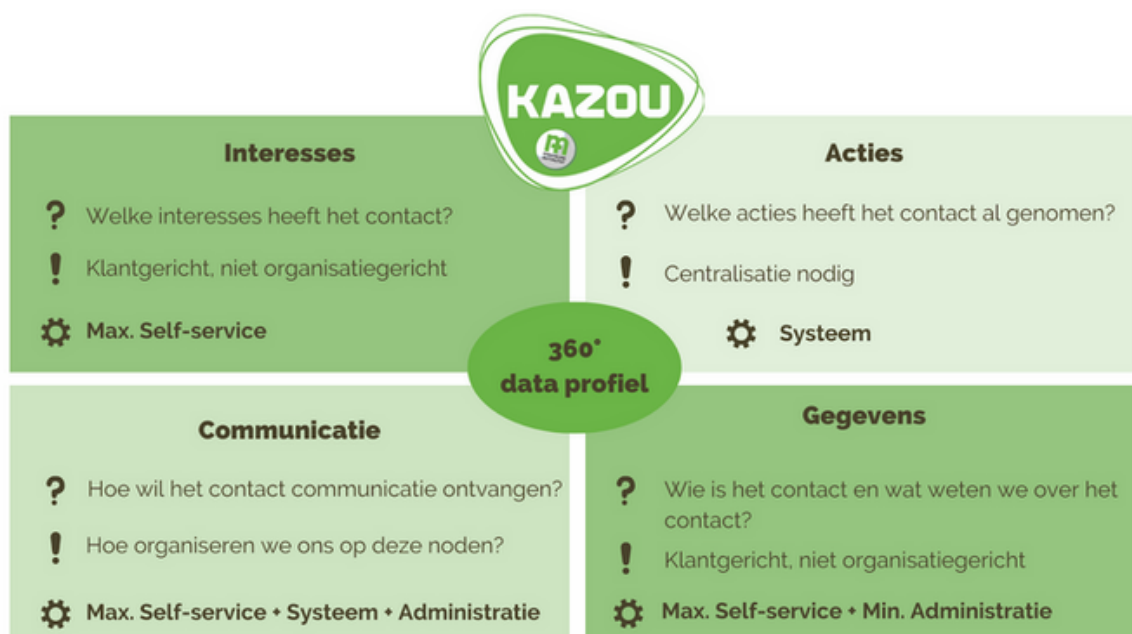
PROFIEL PER ACTOR

Kazou wil gegevens van de verschillende actoren bijhouden om klantvriendelijk, gericht en op maat te communiceren, samen te werken, te verbinden,...

Van elke actor waar een relatie met Kazou opgestart wordt (bijv. een ouder die een vakantie boekt, een deelnemer op een Lokal vakantie, een partner waar Kazou mee samenwerkt, een vrijwilliger,...), moet een profiel opgemaakt en bijgehouden worden.

Er wordt geen onderscheid gemaakt naar reguliere of irreguliere vakanties. Voor iedereen is er een profiel. Enkel zo kan een volledig beeld op de werking en de actoren van Kazou verkregen worden en kan het beleid en de acties afgestemd worden op de realiteit.

Welke data bijgehouden moet worden, wordt bepaald door een 360° dataprofiel per actor op te maken. Zo ziet Kazou als het ware een foto van de actor met wie zij in contact staan. Ze leren de vrijwilliger, deelnemer, ouder en partner veel beter kennen.



Om zeker te zijn van de kwaliteit van deze gegevens, worden deze **zoveel mogelijk door de actor zelf** beheerd. Vanuit klanten perspectief wordt ook gekeken om informatie uit andere bronnen aan te leveren, zoals vanuit de CM (bijv. cm lid ja/nee), zodat informatie maar één keer op één plaats ingevuld moet worden.

Nadat gegevens een eerste keer ingebracht zijn, wordt een volgende keer alleen nog gevraagd of ze nog correct zijn.

Zijn de gegevens toch nog ergens anders nodig in Kazou, dan stromen ze vanuit het profiel door. Zo moet de actor alles maar één keer invullen (bijv. als het telefoonnummer in het profiel staat, dan moet het bij boeken van een vakantie niet nogmaals ingevuld te worden).

Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen **basisinformatie** die minimaal nodig is voor de kernwerking, zoals informatie om een vakantie te kunnen boeken, om aan te geven wie zich als vrijwilliger wil engageren, wie partners van Kazou zijn,...

Voor een persoonlijke ervaring op maat is meer **uitgebreide informatie** nodig, bijv. hoe wens je dat Kazou met jou communiceert, wat zijn jouw vakantievoorkeuren, wat zijn jouw interesses, wat zijn jouw talenten,...

Aan alle actoren zal dus gevraagd worden om gegevens in hun profiel bij te houden: basis informatie voor een goede werking, uitgebreide informatie voor een persoonlijke ervaring op maat.

VOORBEELD

Jantje, een kind geboren in 2014 gaat voor de eerste keer op skivakantie met Kazou. Zijn papa maakt een basisprofiel voor zichzelf en één voor Jantje bij het boeken van de vakantie aan.

Papa vult volgende basisgegevens in:

Voor- en achternaam, contactgegevens (adres, mailadres, telefoon), relatie met de deelnemer,...

Voor Jantje worden volgende basisgegevens ingevuld:

Voor- en achternaam, contactgegevens? de contactgegevens van de papa van Jantje worden voorgesteld, ze worden verder aangevuld met de contactgegevens van de moeder,

contactpersoon in geval van nood, rijksregister nummer van het kind (voor fiscale fiches),...

Vanuit de CM wordt automatisch aangevuld dat Jantje lid is van de CM en daarom recht heeft op een korting voor deze vakantie. De korting wordt automatisch verrekend bij de boeking.

Aangezien hier een ski vakantie geboekt wordt, worden bijkomende gegevens in het basisprofiel gevraagd, zoals de schoenmaat en de lengte.

De papa en mama van Jantje zijn gescheiden. Mocht de mama van Jantje de laatste richtlijnen rond de vakantie mee willen opvolgen, dan kan zij ook een profiel aanmaken en dit koppelen aan het profiel van Jantje.



Op gelijk welk ander moment kan de papa van Jantje ook bijkomende gegevens aanvullen bijv. zo zo wil hij graag meldingen ontvangen als er nieuwe informatie ivm de vakantie geplaatst wordt en wil hij bij een volgende boeking graag eerst zicht hebben op vakanties voor kinderen uit geboortjaar 2014 en 2011 met een opstapplaats in Hasselt.

Ik wil Jantje en Joris opnieuw inschrijven dus ik wil vakanties zien voor kinderen geboren in 2014 en 2011 met opstapplaats Hasselt

Ik wil graag meldingen ontvangen als er iets wijzigt.



Wanneer de papa van Jantje het volgende jaar opnieuw een Kazou vakantie boekt, moet hij alleen de vraag 'zijn al je gegevens nog correct?' beantwoorden.



DE VRIJWILLIGERS APP

Medische fiche, vakantie administratie, profiel van de vrijwilliger,... het maakt allemaal deel uit van de gebruiksvriendelijke en simpele app waar vrijwilligers voor al hun engagements bij Kazou mee aan de slag kunnen.

Een digitaal platform is een voor de hand liggende keuze voor vrijwilligers, aangezien alle jongeren dagelijks gebruik maken van hun smartphone (99,7% bezit een smartphone, 96% gebruikt dagelijks de smartphone).

Het is ook toegankelijker voor kwetsbare groepen. Jongeren uit kwetsbare groepen hebben meer kans een smartphone te hebben dan andere groepen. Dit is niet het geval voor een laptop. De smartphone is bij hen vaak de eerste toegangspoort tot internet (apestaartjaren, 2022, de digitale leefwereld van kinderen en jongeren).

Voordelen van een app: eenvoudig in gebruik op de smartphone en ook offline te gebruiken mocht er geen internetverbinding zijn.

Hoe moet zo'n app er dan uit zien?

In één van de sessies in de ontwikkeling van dit digitaal kompas, schetsten een vrijwilliger en een vrijwilligerscoach spontaan een vrijwilligersapp:

Gebruiksvriendelijkheid en **eenvoud** van de app moeten het uitgangspunt zijn. Herhaaldelijk werd benoemd dat alles vanuit **één vertrekpunt** te raadplegen/te behandelen moet zijn.

Gemakkelijk onkosten indienen is een belangrijke drijfveer voor een app.

Bijv. bonnetjes kunnen fotograferen met de smartphone, opladen in de app en toevoegen aan de onkosten. Onkosten worden vanuit de app doorgestuurd en behandeld. De status van de behandeling kan opgevolgd worden.

Ook voor **persoonlijke waardering** worden mogelijkheden gezien. Bijv. een persoonlijke melding op je verjaardag, een melding als je X-aantal jaar actief bent bij Kazou,....

Alle **vakantie administratie op één plek**: vouchers ophalen op je smartphone, verblijfsnota's invullen, ... geen gezeul meer met dikke mappen of zoeken naar het juiste document als je bijv. met een deelnemer naar de dokter moet.

DE VRIJWILLIGERS APP



- Kazou shop
- Zoekertjes raadplegen
- Nieuws
- ...

- Volgens engagement:
- Vakantie administratie
 - Onkosten indienen
 - Groepsfoto opladen
 - Materiaal bestellen
 - Documenten raadplegen
 - Noodpermanentie bellen
 - ...

- Volgens engagement:
- Activiteitenkalender + inschrijven
 - Onkosten indienen
 - Materiaal bestellen
 - Documenten raadplegen
 - ...

- Persoonlijke gegevens en voorkeuren
- Medische fiche
- Coachingsverslagen
- Belangrijke momenten (verjaardag, X-aantal vakanties begeleid, X-aantal jaar actief bij Kazou, ...)
- Kandidaatstellen voor vakantie of jaarwerking
- ...



BIJLAGEN

In deze bijlagen staat aanvullende informatie voor wie graag meer over een bepaald onderwerp te weten komt. Het is een verdiepende kadering over digitale manieren van werken die ook in het hiervoor omschreven deel van het kompas aan bod komen. Het is 'nice to read' informatie voor wie meer achtergrond wenst rond bepaalde onderdelen uit het digitaal kompas.

AANPAK

Hieronder kan je meer te weten komen over het proces van totstandkoming van het digitaal kompas.

DATAGEDREVEN WERKEN

Theoretische kadering: Datagedreven werken is een belangrijk speerpunt op Kazoutopia. Om goed te begrijpen hoe dit vormgegeven kan worden, kan hier nagelezen worden wat datagedreven werken omvat.

SELF SERVICE

Theoretische kadering: Leg de verantwoordelijkheid waar hij hoort te liggen...zo dicht mogelijk bij de betreffende actor. Wat self service betekent, kan hier nagelezen worden.

CRM GEDREVEN WERKEN

Theoretische kadering: Wat is CRM en hoe zetten we het optimaal in in de werking? Het is een begrip dat vlug in de mond genomen wordt, maar weten we er voldoende over om het goed en geïntegreerd in de werking te gebruiken?

INDIVIDUEEL VERSUS COLLECTIEF SAMENWERKEN

Theoretische kadering: Wat is op individuele wijze digitaal richting het vooropgestelde doel werken versus hoe kunnen we collectief vanuit de eigen rolinvulling op digitale wijze op elkaars werk voortbouwen om het doel te bereiken.

RECHTEN EN TOEGANG - ROLLEN VERSUS FUNCTIES

Theoretische kadering: rechten en toegangen in een systeem koppel je best aan rollen ipv aan een taak die iemand moet uitvoeren. Meer onderbouwing hierrond kan je hier nalezen.

DE DIGITALE LEEFWERELD VAN JONGEREN

Hieronder wordt meer in detail toegelicht hoe onderzoek toont hoe jongeren op dit moment de digitale leefwereld ervaren.

Voor een organisatie als Kazou vzw is het belangrijk om naast een beleidsplan een digitaal plan te hebben, dat in de volledige organisatie gekend, gebruikt en gevoeld wordt.

Dit wordt het digitaal kompas van de organisatie genoemd en bestaat uit volgende onderdelen: **een digitaal toekomstbeeld, een digitale strategie en een digitale roadmap** (zie [wat is een digitaal kompas](#)).

Vanuit je kompas wordt er dan jaarlijks gewerkt met een digitaal actieplan op 1 jaar: Wat gaan we in het komende jaar doen?



DIGITAAL KOMPAS VOOR KAZOU

Elk van de onderdelen is vormgegeven vanuit de input op verschillende denkdagen in de periode van februari 2023 t.e.m. juni 2023. Hierin is telkens het perspectief van de verschillende actoren meegenomen: vrijwilligers, ouders, deelnemers, partners en beroepskrachten.

In totaal zijn **ongeveer 45 verschillende medewerkers betrokken**. Naast voldoende brede input verzamelen, is dit belangrijk i.f.v. het draagvlak in de organisatie. Tijdens de ontwikkeling van het digitaal kompas zijn externen gedeeltelijk betrokken, door aanwezigheid op 2 denkdagen en door toetsing van stellingen op het Klein Kongres. Er volgt nog een ruimere toetsingsronde met externen in de zomer en najaar 2023.

De drijvende kracht achter het digitaal kompas is de **projectcel**: 9 beroepskrachten van Kazou vzw uit verschillende regio's, domeinen en functies.

Zij hadden een niet te onderschatten taak naar voorbereiding en verwerking van de denkdagen, werving van deelnemers op de denkdagen, reflecties in ontwikkeling van het digitaal kompas en aftoetsing van het kompas bij externen. en reflecties in en bij de ontwikkeling van het digitaal kompas. Hiernaast stond zij mee in voor het informeren en het in beweging brengen van de gehele organisatie, o.a. via interne communicatie campagnes en hun onuitputtelijke creativiteit en enthousiasme.



DATAGEDREVEN WERKEN

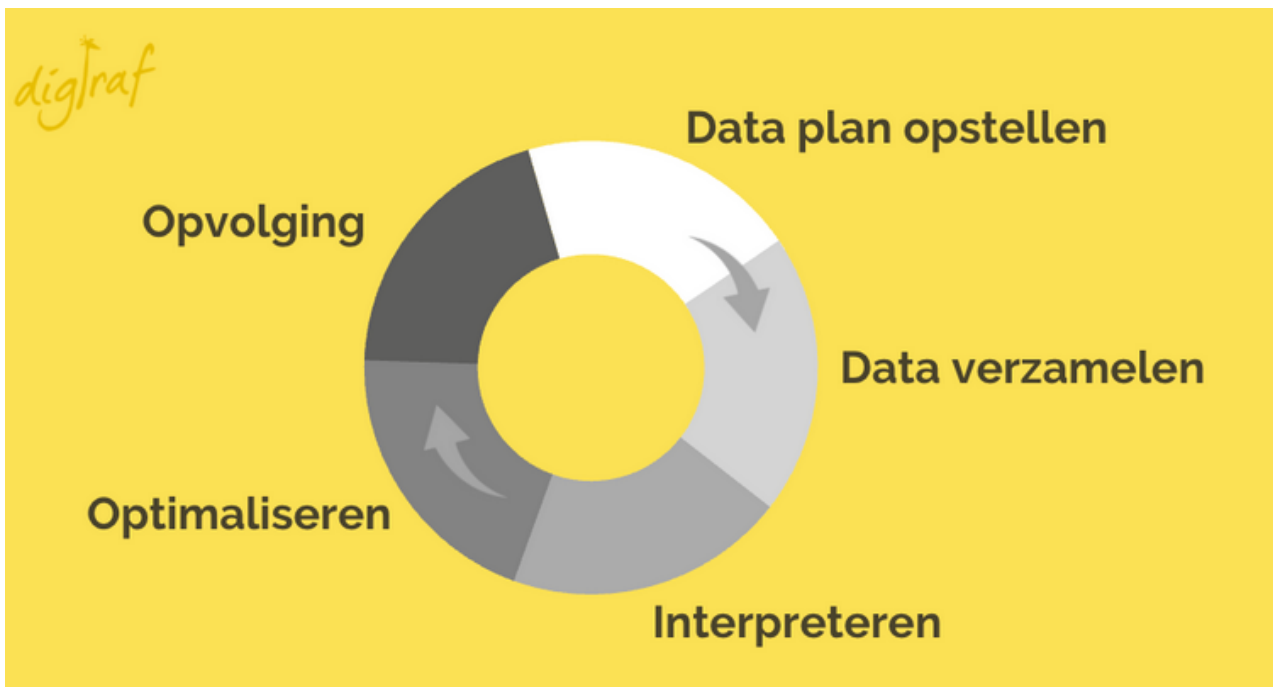
Datagedreven werken gaat niet alleen over de werking van een organisatie onderbouwen met data. Het impliceert kwaliteitsvolle, correcte gegevens inbrengen, bijhouden en laten doorstromen in de organisatie. Het impliceert een visie rond hoe data de werking kan aansturen en welke data op welke wijze hiervoor beschikbaar moet zijn.

We staan dus voor 4 vragen als we datagedreven willen werken:

- Hoe zorgen we dat gegevens zo vlot mogelijk doorstromen?
- Hoe zorgen we voor de kwaliteit van de gegevens?
- Hoe zorgen we ervoor dat we gegevens permanent en actief kunnen gebruiken om onze werking operationeel te verbeteren?
- Hoe zorgen we voor een globale aanpak in de organisatie?

GEGEVENS DOORSTROMING

Breng in kaart over welke data je op dit moment beschikt en over welke data je wilt beschikken. Bepaal daarbij wat je 80% kerndata is en wat je 20% rest data is. Denk bij je kerndata na over welke data noodzakelijk is, welke wenselijk en welke achtergrond. De noodzakelijke kerndata in je organisatie maak je verplicht. Je werkt actief en gericht op het correct bijhouden van deze kerndata.



We raden aan om de volgende 7 regels te volgen en toe te passen.

1. Bepaal je einddoel

Wat ga je met de data doen?

Hoe wil je dit in rapportage zien?

2. Volg en optimaliseer de datastroom in je organisatie

Krijg een duidelijk beeld over hoe de datastromen in elkaar zitten. Volg de data die in je organisatie binnenkomen. Begin bij de start. Kijk doorheen welke stappen de data loopt, door hoeveel handen (fysiek of digitaal) het passeert en waar het finaal moet landen. Bekijk de stromen end-to-end (bijv. van inschrijving tot diploma) en zowel deze met een intern einde (bijv. een nieuwsbrief), als een extern einde (bijv. een factuur).

3. Zorg ervoor dat de juiste data in de juiste vorm gecapteerd wordt

Maak een dataprofiel op voor je contacten. Bepaal goed wat je wil capteren en wat de beste vorm hiervoor is. Denk daarbij zo digitaal mogelijk. Goed gegevensbeheer start aan de bron. Wat daar goed staat, hoef je achteraf niet recht te trekken.

4. Integreer gegevensbeheer in je werkprocessen

Opvolging van data gebeurt continu terwijl je aan het werk bent, hier en nu. Niet achteraf. Vertrek vanuit de datastroom en kijk hoe je de stappen zo vlot mogelijk kan maken (horizontale blik ipv. verticale koker blik). Breng in kaart welke lijsten er bestaan naast je centrale databronnen. Elimineer aparte data bronnen die niet logisch zijn. Denk na over hoe gegevens beheerd worden door al je gebruikers. In welke mate kan een doelgroep zelfstandig zijn gegevens beheren (aanmaken, vernieuwen, aanpassen)?

5. Data zet je 1 keer goed

Junk in = Junk Out. Vanuit kwalitatieve data ontstaat kwalitatieve rapportage. Dit geldt voor iedereen in de organisatie.

6. Vraag enkel wat je gaat gebruiken binnen de komende 6 maanden

Capteer enkel data die je met zekerheid gaat gebruiken in je werking, voor je rapportage. Anders is deze data toch niet zinvol en meestal niet goed onderhouden. Beter minder data en wel juiste, relevante data, dan meer data die minder onderhouden is.

7. Vraag data op het relevante moment

Je kan data op verschillende momenten in de tijd aanvullen. Je hoeft niet alles in 1 keer te weten. In digitale omgevingen kan je data aanvullen. Confronteer je gebruikers ook met de data die je over hen hebt. Vraag of ze klopt en of ze aanvullingen willen doen. Dat resulteert al vaak in een aantal correcties.

Reserveer intern ook 5 minuten na elk contactmoment om te kijken welke data je moet aanvullen.

Door het in kaart brengen van de aanpak en de datastroom zal je ook zien waar het hapert en kan je ingrijpen. Vaak is er immers een technisch aspect verbonden aan de gegevensdoorstroming.

Zorg ervoor dat je geen aparte datasilo's of datakokers hebt binnen je organisatie. Zorg voor een automatische doorstroming van data. Vertrek daarbij telkens van je primaire data.

Er bestaan hiervoor technische oplossingen (bijv. een API die systemen met elkaar laat praten, data platformen om data uit te wisselen of te laten doorstromen,...) Echter technische koppelingen komen met een kost, zowel in het maken als het onderhouden. Denk daarom van bij de start goed na over je keuzes. Systemen zonder integratie mogelijkheden zijn anno 2023 een no-go.

Als je nog geen systeem hebt, denk na over een gecentraliseerd ecosysteem voor gegevensbeheer. Systemen die van nature met elkaar kunnen praten via koppelingen die al bestaan en getest zijn (ecosysteem model) zijn een win.

Dit doe je pas zodra je een plan voor gegevensbeheer hebt. (zie bovenstaande). Zodoende heb je een goed beeld op welke data gecentraliseerd zal moeten worden en hoe die moet doorstromen. Dan weet je tenminste welke primaire stromen zeker ondersteund moeten worden.

KWALITEIT VAN GEGEVENS

Een goede kwaliteit van gegevens heeft veel te maken met een zorgzame aanpak op je gegevens.

Duid een kwaliteitsbeheerder aan voor gegevensbeheer

... zorgt voor het overzicht en waarborgt de kwaliteit, faciliteert naar medewerkers toe om data goed in te vullen, te beheren, ...

Maak werkafspraken over gegevensbeheer om de kwaliteit te waarborgen

...hoe worden gegevens gebruikt, gestructureerd, bewaard,...

Maak een interne werkgroep voor gegevensbeheer

...de kwaliteitsbeheerder geflankeerd door de werkgroep staat in voor een dataplan, het verzamelen/interpreteren/optimaliseren van data, opvolgen van de gegevensstroom,...

ACTIEF INZETTEN VAN GEGEVENS

Actief je gegevens inzetten in de dagelijkse praktijk zowel naar inzichten als opvolging is essentieel.

Maak optimaal gebruik van het systeem van databeheer, dat reeds in de organisatie gebruikt wordt, om analyses te maken.

Een gegevensbeheersysteem kan ook de mogelijkheid bieden om analyses te doen. Je werkt best binnen deze tool voor analyses. Indien je dit niet doet, moet je telkens data gaan exporteren naar een externe tool. Dit zorgt ervoor dat er meerdere lijsten in omloop zijn van je organisatie. Dit komt de kwaliteit niet ten goede. Bijv. data exporteren van je tool naar Excel is geen optimale stap.

Gebruik gegevens om de operationele werking te verbeteren.

Vanuit het centrale gegevensbeheer moet je analyses doen om de operationele werking te verbeteren. Zorg ervoor dat je vanuit rapportage, lijsten, ... directe handelingen kan stellen bijv. onmiddellijk een mailing naar de geselecteerde groep gebruikers die je net hebt gedetecteerd in je rapport. Als je eerst terug naar de bron bestanden moet gaan om dan te proberen diezelfde selectie te maken, dan zit je doorstroming nog niet goed en kan je de gegevens nog niet actief inzetten.

Gebruik gegevens om toekomstige beslissingen op te baseren.

Vanuit centrale gegevensbeheer moet je analyses doen om strategische beslissingen te nemen. Rapporteer niet enkel gegevens, doe er ook iets mee. Gegevens die je enkel gebruikt voor in je jaarverslag kan je beter niet bijhouden.

EEN GLOBALE AANPAK IN JE ORGANISATIE

Bespreek de aanpak met medewerkers en maak deze samen op. Goed gegevensbeheer is collectief werk. Ga in gesprek met je medewerkers zodat je goed van elkaar weet hoe de stromen lopen en wat er nodig is. Anders loop je het risico dat wat optimalisatie voor de één is, een last voor de ander is. Vergeet daarbij je gebruikers niet. Hoe makkelijker het voor hen is, hoe vlotter zij aanpassingen zelf zullen doen.

Self-service komt niet vanzelf, dat moet je stimuleren en trainen. Gebruikers op een klantvriendelijke manier gericht op weg zetten, kan perfect. Het antwoord is niet: 'doe het maar zelf.'... Het antwoord is wel: 'Hoe kan het zo vlot mogelijk zelf gebeuren?'

Goed gegevensbeheer vraagt ook ondersteuning en flankering.

Zorg voor gerichte taaktrainingen, voor zowel medewerkers als gebruikers (denk bijv. aan korte taakgerichte filmpjes 'how-to', 'tutorials',...), zo vermijd je ook dat telkens dezelfde vragen bij medewerkers terug komen.

Evalueer je plan van aanpak en stuur gericht bij. Elke 3 maanden hou je de aanpak minstens tegen het licht.



SELF SERVICE

Self-service omvat dat je als gebruiker (bijv. vrijwilliger, ouder, deelnemer, partner beroepskracht,...) via een systeem zelf stappen kan zetten om een actie tot een goed einde te brengen.

Bijv. je kandidaat stellen, een vakantie boeken, een factuur opvragen, je gegevens aanpassen, je registreren op een event, je inschrijving op dat event beheren, ...

Een voorbeeld dat de meesten kennen, is e-commerce. Daar wordt meestal maximaal gewerkt met self-service. Mensen verwachten dit anno 2023 (en zeker post-covid) ook. Mensen willen niet wachten op een reactie. Ze willen de actie zelf afhandelen in hun tijd.

Self-service:

- Zelf een actie kunnen afhandelen zonder tussenkomst van een beroepskracht.
- 1 data element wordt op 1 plaats beheerd en stroomt van daaruit eventueel automatisch door. Bijv. als het adres in meerdere systemen voorkomt dan moet dat automatisch doorstromen vanuit 1 bron.
- De gebruiker kan nadien zelf nog aanpassingen aan de gegevens doen.
-

Uitgangspunten:

- Zorg dat je processen dit ondersteunen en er op gericht zijn om het de gebruiker zo eenvoudig mogelijk te maken.
- Stimuleer de self service (bijv. zijn je gegevens nog up to date).



CRM GEDREVEN WERKEN

Contact Relationship Management (CRM) is in de eerste plaats een mindset, dan pas een tool. De focus ligt daarbij op de R in CRM. De waarde zit in de relatie, niet in het contact. Het contact op zich is data bijhouden, als niets met de data gedaan wordt, dan heeft het weinig nut om het bij te houden.

Om de relatie te onderhouden is nood aan management van alle gegevens rond contact en relatie. Bijvoorbeeld een visie op de relatie ontwikkeling, opvolging van de kwaliteit,...

Het gaat er om als organisatie een contact te kennen om een relatie op te bouwen en hier steeds verder op te kunnen voortbouwen.

CRM is een gebruiksinstrument voor IEDEREEN binnen de organisatie die contacten heeft. Zo...

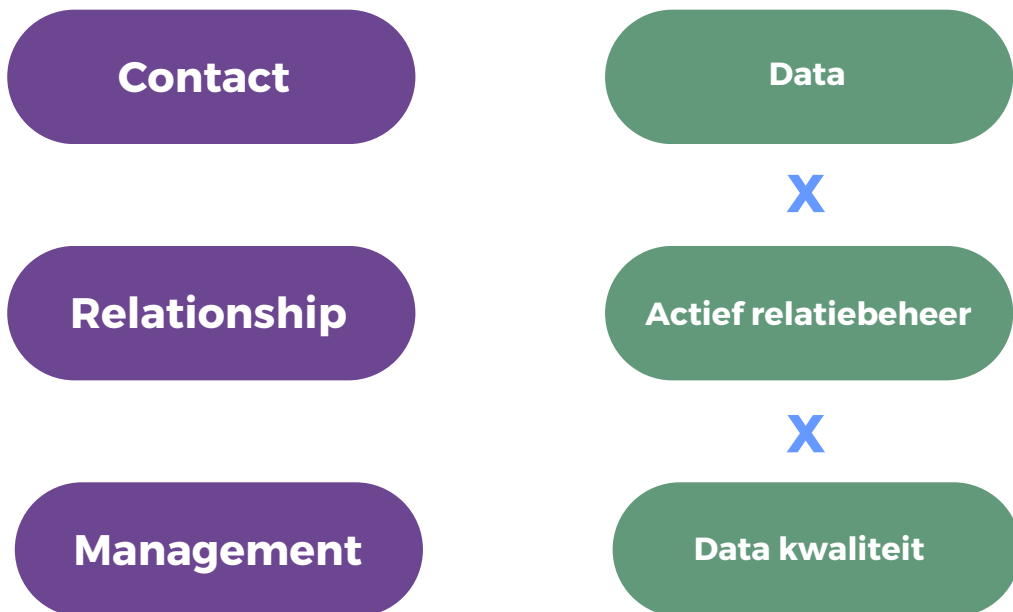
... Bouw je structurele data op als collectief organisatie geheugen

... Kan de volgende persoon voortbouwen op wat jij gedaan hebt

De basis van CRM



De Sociaal Kapitaal Formule



= SOCIAAL KAPITAAL

100 x 0 x 10 = 0

- **Contact = data:**
CRM is 1 centrale authentieke bron waar alle data samen stroomt.
Maak een dataprofiel op: wat wil je over je contact weten?
- **Relationship = iets waar je actief mee aan de slag gaat**
Acties uit het verleden worden bijgehouden als potentieel voor de toekomst
Met behulp van rapportage kan je je handelen actief afstellen
- **Management = data kwaliteit**
Maak goede afspraken en volg deze op:
 - Voeg nieuwe info onmiddellijk toe
 - Data zet je 1 keer goed: Junk in = Junk out
 - Maak geen parallele imports en exports, CRM is de lead, geen andere systemen
 - Gebruik Excel alleen om te rekenen, niet om contacten en processen te beheren
 - Vraag enkel wat je gaat gebruiken
 - Vul data aan op het relevante moment, je hoeft niet alles in één keer te weten
 -

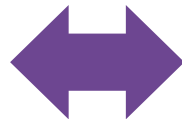
Voor optimaal benutten van een CRM zet je als organisatie op alle drie de onderdelen in, anders levert het het geen winst op.

CRM: In enge vorm



Toepassing van
technologische oplossing

Contacten database

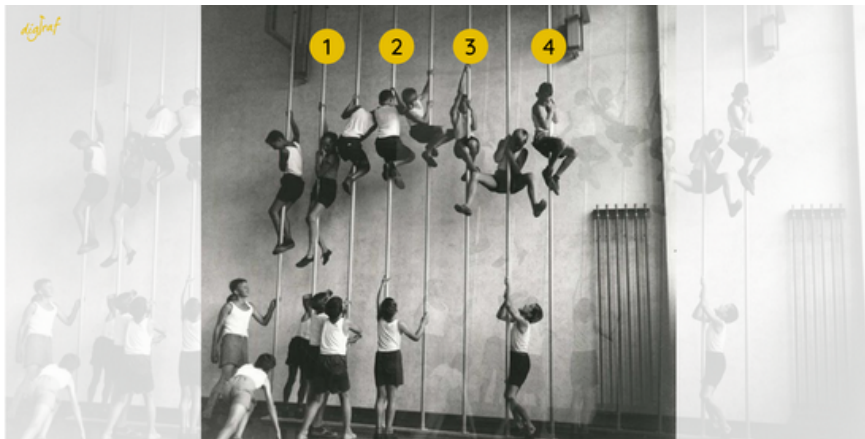


CRM: In strategische vorm

Aanpak van relatiebeheer
overheen volledige
organisatie, met als doel
meerwaarde naar klanten,
ondersteund door
technologie

INDIVIDUEEL VERSUS COLLECTIEF DIGITAAL SAMENWERKEN

Organisaties waarin eerder individueel digitaal gewerkt wordt, worden gekenmerkt door: medewerkers die allemaal hun uiterste best doen en in dezelfde richting willen evolueren, maar dit allemaal op hun eigen houtje doen, met de middelen die ze ter beschikking hebben. Ze evolueren in de goede richting, maar doen dit naast elkaar, elk op hun eigen eilandje. Dit vraagt veel energie van de individuele medewerkers en is niet de meest efficiënte manier om het resultaat te bereiken.



Organisaties waarin collectief digitaal gewerkt wordt, worden gekenmerkt door medewerkers die echt samenwerken, die op elkaar verder bouwen en elk hun eigen rol vervullen in het geheel van de organisatie. De ene medewerker werkt constructief verder op de andere. Gezamenlijk in de richting van het uiteindelijke doel dat op een efficiëntere manier bereikt wordt.





RECHTEN EN TOEGANG - ROLLEN VERSUS FUNCTIES

Als gebruiker werk je vaak samen in de digitale omgeving.

Je zal als gebruiker taken en opdrachten verwerken in je digitale omgeving.

Op basis van rechten wordt er toegang gegeven aan een gebruiker om bepaalde taken te kunnen afwerken. Dit kunnen zowel externe gebruikers zijn als medewerkers.

De rechten zijn daarbij het meest bepalend. De toegang volgt daar vaak uit.

Rechten hebben vaak te maken met de match tussen:

- een taak die je wil uitvoeren als gebruiker
- de CRUD mogelijkheden
 - Create (Aanmaken)
 - Read (Lezen)
 - Update (Aanpassen)
 - Delete (Verwijderen)

Echter je wil daar wel structuur in aanbrengen.

Je wil immers niet elke taak rechten geven.

Hoe je die rechten structuur indeelt, is vaak een belangrijke afweging.

Hoe zorg je voor de juiste balans tussen structuur en flexibiliteit?

Vaak zien we in organisaties dat er vaak vanuit functies wordt gewerkt.

bv. stafmedewerker, vrijwilliger - animator, leidinggevende, ...

Vaak zien we in een digitale context dat functies dan leidend worden om de rechten op te baseren.

Deze functie bijv. stafmedewerker mag deze taken allemaal doen en krijgt daar bepaalde CRUD rechten op. (bijv. wel lezen, niet aanmaken).

Naar een toekomstgerichte werking is dat niet ideaal.

Je kan beter denken i.f.v. de rollen die overeenkomen met de taken die dienen te gebeuren.

Bv. deze rol is verantwoordelijk voor financiële opvolging, een andere rol is verantwoordelijk voor coaching vrijwilligers, ...

Zodoende kan 1 persoon die een bepaalde functie heeft toch meerdere rollen opnemen.

- Vrijwillige vakantie verantwoordelijke: rol financiële opvolging en coaching vrijwilligers
- Stafmedewerker financiën: rol financiële opvolging
- Vrijwilliger X: rol financiële opvolging en coaching vrijwilligers

Vrijwilliger Y: rol coaching vrijwilligers

Als je in de klassieke functie redenering had gewerkt, dan zouden er mogelijks nieuwe functies moeten ontstaan > Vrijwilliger met financiële opvolging, vrijwilliger zonder financiële opvolging,

... Dat past niet echt wanneer je wil waaieren, taken delegeren, ...

Daarnaast sta je er goed bij stil in welke mate je fijnmazig wenst te werken.

Je kan heel ver gaan en uitgebreide matrixen aan CRUD rechten definiëren.

Echter dit brengt ook veel opvolging en aandacht met zich mee.

In een geest van maximaal vertrouwen en minimale controle pleiten we om enkel waar het hoogst noodzakelijk is, bepaalde zaken "af te schermen".

Je leert beter gebruikers omgaan met een systeem dan ze hun rechten af te nemen.



DE DIGITALE LEEFWERELD VAN JONGEREN

Hoe kijken jongeren naar digitaal? Wat hebben ze? Wat gebruiken ze? Kunnen ze er mee overweg? waar liggen ze wakker van?

Jaarlijks brengen Imec - digimeter (vanaf 18 jaar) en Apestaartjaren (lager en secundair onderwijs) dit in kaart bij een representatieve groep Vlamingen (rekening houdend met een weerspiegeling van de totale populatie op vlak van geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, provincie, graad, opleidingstype (ASO, TSO, BSO, BUO), nationaliteit, thuistaal, inkomen, landelijk/stedelijk,...).

Hieronder wordt gekeken naar de resultaten van 2022 bij jongeren van 16 - 24 jaar.

Attitude tegenover digitale technologie

18 - 24 jarigen hebben een positieve attitude tegenover het gebruik van digitale technologieën.

- Geïnteresseerd in digitale technologie (70%)
- Ik vind omgaan met digitale technologie gemakkelijk (83%)
- Ik vind het leuk om te gebruiken (83%)
- Het helpt mij betere relaties met vrienden en familie te hebben (62%)
- In het algemeen vertrouw ik technologie niet (14%)
- Digitale technologieën maken mensen dommer (27%)
- In mijn dagelijkse leven ben ik afhankelijk van digitale technologie (68%)

Favoriete toestel

Zo goed als alle jongeren hebben een smartphone (99,7%) en hebben toegang tot internet...al dan niet via de smartphone. De smartphone is hun voorkeur scherm (96% tegenover laptop 90%, TV 81%,...) en ze gebruiken dit dagelijks (99%).

Wil je jongeren bereiken, dan doe je dat het vlotst via het kleinood in hun broekzak.

Gebruik van de smartphone

Ze gebruiken hun smartphone voor sociale media, muziek luisteren, gamen,...

Doen ze liever online dan offline: bankzaken (78% doet dit liefst via de smartphone), bijhouden van persoonlijke documenten, persoonlijke gezondheidsgegevens raadplegen, burgerzaken in orde brengen,...

Hun smartphone gebruiken ze geregeld om te communiceren:

Apestaartjaren: via WhatsApp (91%), Snapchat (91%), TikTok (86%) en Instagram (83%) terug. Op Facebook oogst je minder succes: daar tref je enkel nog een handvol oudere jongeren aan (41%). Digimeter (18 - 24 jaar): voor communicatie: Whatsapp (82%) en Messenger (74%). Algemeen voor sociale mediagebruik geven ze de voorkeur aan Instagram (87%), Facebook (76%) en TikTok (60%).

Jongeren hebben best wel veel vertrouwen in hun eigen kennen en kunnen op vlak van digitale media. Ondanks het vertrouwen ervaart een grote meerderheid nog vaak praktische problemen bij het gebruik van hun toestellen. Ondanks het feit dat ze evenveel vertrouwen hebben in hun digitale vaardigheden, ondervinden kinderen en jongeren met een lage socio-economische status wel vaker problemen dan andere kinderen en jongeren. Een goede begeleiding in digitaal is dus wel aangewezen.

Meer weten?

Imec digimeter: https://www.imec.be/sites/default/files/2023-03/imec_digimeter_2022.pdf

Apestaartjaren: https://assets.mediawijs.be/2022-05/apestaartjaren_2022_210x210_issuu.pdf