

# Inzichtenpresentatie Balen

Non-take-up: Gemeente Zonder Gemeentehuis traject  
Welzijnszorg Kempen

07/03/2023

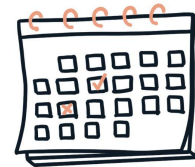


**knight**  
**moves**

# Aanwezigen

- Projectleider en voorzitters Welzijnszorg Kempen
- Projectteams Lokale besturen Balen, Rijkevorsel, Ravels
- Schepenen Balen
- Verantwoordelijke Kikoen

# Agenda



Introductie Non take-up

De vraag, context & aanpak

Sociaal tarief in cijfers

Inzichten

Oplossingen

Volgende stappen

Vragen



# Non take-up?



Ga naar: <https://www.menti.com>

En gebruik de code: 4534 5249

of scan:



# Wat roept non take-up bij jullie op?

kwetsbare doelgroepen

niet op nemen van rechten

onrecht **drempels**

minder voordelen

verlies  
outreachen

**kansen**

niet proactief

**gemiste kans**

gemiste rechten

minder kans

rechtenverkenner

# Waarom vinden jullie het bestrijden van non take-up in de Gemeente Balen belangrijk?

A word cloud of reasons for fighting non-take-up in Balen Municipality. The words are arranged in a roughly circular pattern. The most prominent words are 'gelijke kansen' (equal opportunities) in blue, 'rechten' (rights) in yellow, and 'kansen' (opportunities) in blue. Other words include 'duidelijkheid' (clarity) in yellow, 'gelijkheid' (equality) in yellow, 'kwetsbare doelgroepen' (vulnerable groups) in orange, 'voor de mensen' (for the people) in brown, 'iedereen mee' (everyone together) in green, 'tot recht laten komen' (to let things come right) in green, 'voorkomen van erger' (prevention of worse) in orange, 'uitputten rechten' (exhausting rights) in blue, and 'sociale gemeente' (social municipality) in green.

kwetsbare doelgroepen  
voor de mensen  
iedereen mee  
duidelijkheid gelijkheid  
gelijke kansen  
tot recht laten komen  
voorkomen van erger  
uitputten rechten  
sociale gemeente

kansen  
rechten

# Wat doet de gemeente Balen al om non take-up te bestrijden?

huisbezoeken

proactief werken

samenwerken

informereren via

samenwerkingen opzetten

mee doen aan dit project

armoedebeleid

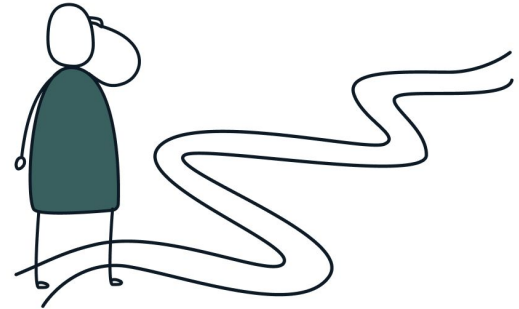
huisbezoekenproject

doelgroepen

# We horen straks graag jullie visie

Noteer tijdens de presentatie

- Wat zijn voor jou wenselijke en haalbare oplossingen?
- Wat wil je aftoetsen bij burgers met de mini-survey?





**De vraag**

A decorative orange line is positioned at the bottom of the slide, starting from the left edge and curving downwards towards the right.

# Wat willen we onderzoeken?

Hoe kunnen we kwetsbare mensen ondersteunen in het opnemen van hun sociale rechten doorheen de digitale en niet-digitale klantenreis?

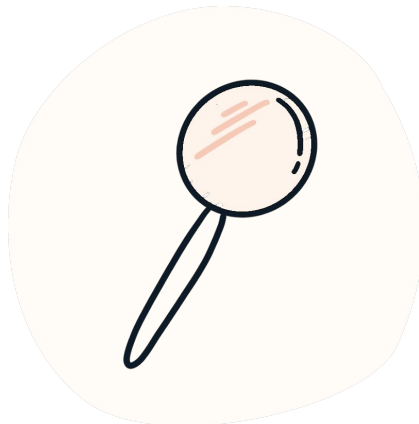
- Meer aandacht voor het niet opnemen van sociale rechten
- Vereenvoudigen van het aanvragen van drie lokale rechten:
  - a/ sociaal tarief buitenschoolse kinderopvang gemeente (Balen)
  - b/ huurtoelage (Ravels)
  - c/ onderwijscheque (Rijkevorsel)
- **Mini-survey:** hoe kunnen we kwetsbare doelgroepen meer betrekken bij het lokaal beleid via een online mini-survey?



# Context

A decorative orange line is positioned at the bottom of the slide, starting from the left edge and curving downwards towards the right.

# Wat is het sociaal tarief en hoe vraag je het aan?



## Wat is het sociaal tarief kinderopvang?

Een korting van 50% wordt toegepast op het normale tarief voor kinderopvang

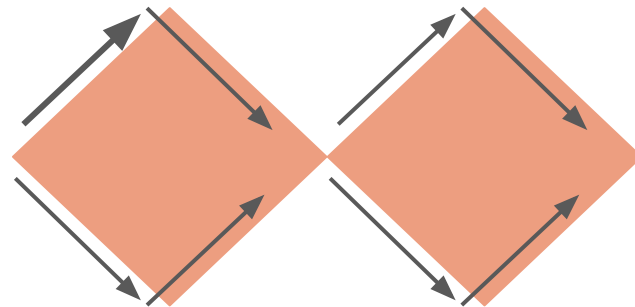
## Hoe vraagt een ouder het aan?

- 1 - Ouders met verhoogde tegemoetkoming (VT): Attest van het ziekenfonds als bewijs per mail of per brief indienen bij Kikoen.  
- Ouders zonder VT: Sociaal verslag met beschrijving financiële situatie van OCMW indienen bij Kikoen
- 2 - Kikoen registreert in administratie wanneer ouders recht hebben op het sociaal tarief kinderopvang  
- Ouders ontvangen factuur waarop het sociaal tarief is toegepast.
- 3 - Het sociaal tarief wordt toegekend tot en met 31 december van het lopende kalenderjaar.  
- Ouders worden in oktober geïnformeerd dat zij een nieuw attest VT of een nieuw sociaal verslag moeten indienen om het recht te laten gelden in volgende jaar. Er volgt communicatie ter herinnering per e-mail en brief.

**Aanpak**



# Hoe gingen we te werk?



Voorfase

Traject Balen



Kick- off	Online interviews	Co-creatie workshop	Interviews	Co-creatie workshop	Inzichten presentatie
<b>Wie?</b> Projectteams lokale besturen <b>Wat?</b> Drempels NTU lokale rechten	<b>Wie?</b> Expert en burgerpanel <b>Wat?</b> Drempels NTU, burgerpanels, best practices andere lokale besturen	<b>Wie?</b> Expert en burgerpanel <b>Wat?</b> Drempels en oplossingen NTU, burgerpanels, best practices andere lokale besturen	<b>Wie?</b> Cliënten, professionals, actoren lokaal bestuur <b>Wat?</b> Drempels en oplossingen NTU sociaal tarief kinderopvang	<b>Wie?</b> Cliënten, professionals, actoren lokaal bestuur <b>Wat?</b> Drempels en oplossingen NTU sociaal tarief kinderopvang	

# Wat hebben we onderzocht bij wie?

**Wat** hebben we onderzocht?

- Welke drempels zijn er bij het opnemen van sociale rechten en meer specifiek het sociaal tarief kinderopvang?
- Welke oplossingen zijn er mogelijk om de drempels weg te nemen?

**Wie** hebben we bevroegd?

- 2 medewerkers OCMW Balen
- 1 schepen onderwijs (senioren, gezin, emancipatie, sport)
- 1 diensthoofd onderwijs Balen
- 1 projectverantwoordelijke welzijnszorg Kempen
- 1 communicatiemedewerker welzijn en vrije tijd
- 1 medewerker 'Ons Huis'
- 1 medewerker 'Ferm'
- 1 medewerker Kikoen
- 3 ouders
- 10 experten non-take-up



# Kwalitatief onderzoek

- Inzichten gebaseerd op feedback 22 personen
- **Uitdiepen** van noden en wensen in huidige situatie
- Dit is **geen kwantitatief onderzoek**  
= Inzichten kunnen niet beschouwd worden als feiten representatief voor een gehele doelgroep
- **Oplossingen zijn gespecificeerd voor de doelgroep binnen het project.** Sommige oplossingen kunnen enkel voor deze doelgroep zijn, andere kunnen breder bekeken worden.






# **Sociaal tarief in cijfers**



**Het sociaal tarief  
maakt een wezenlijk  
verschil**



# Het sociaal tarief maakt een wezenlijk verschil

<p><b>Maandelijks kost opvang</b> <i>(berekend op opvang avond + woensdagnamiddag voor 10 maanden)</i></p>	 <p>Alleenstaande moeder op leefloon</p>
<p><b>Zonder</b> sociaal tarief</p>	<p>€ 120 / € 1640 = 7,3% leefloon</p>
<p><b>Met</b> sociaal tarief</p>	<p>€ 60 / € 1640 = 3,7% leefloon</p>

# Het sociaal tarief maakt een wezenlijk verschil

<p><b>Maandelijkse kost opvang</b> <i>(berekend op opvang avond + woensdagnamiddag voor 10 maanden)</i></p>	 <p>Alleenstaande moeder op leefloon</p>
<p><b>Zonder</b> sociaal tarief</p>	<p>€ 120 / € 1640 = 7,3% leefloon</p>
<p><b>Met</b> sociaal tarief</p>	<p>€ 60 / € 1640 = 3,7% leefloon</p>

Sociaal tarief =  
korting van € 600 per jaar

Take-up

**24/708 gezinnen bij  
Kikoen hebben recht  
op sociaal tarief**



# We bereiken niet alle ouders die er recht op hebben

- 11% van de kinderen 5-14 jaar heeft recht op verhoogde tegemoetkoming (Balen, 2021)
- Inkomensgerelateerde kinderopvang 0-2 jaar in Balen, 2021:
  - 7% kinderen heeft recht op individueel verminderd tarief (29, waarvan 9 met inkomensattest OCMW)
  - Onderschatting omdat ouders stap naar OCMW niet zetten



4,8% van de kinderen gebruikt sociaal tarief bij Kikoen

Potentieel: >7% ?

# Inzichten



# 3 grote pijnpunten

01

Ouders kennen het sociaal tarief niet

02

Ouders durven niet naar het OCMW stappen

03

Ouders kunnen het sociaal tarief niet aanvragen omdat het moeilijk is



# Inzichten

	ONBEWUST BEÏNVLOED WORDEN	INFORMEREN	BESLISSEN	AANVRAGEN	MAANDELIJKS ONTVANGEN FACTUUR EN IN/UIT SCHRIJVEN	HERNIEUWEN
<b>ACTIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouders worden onbewust beïnvloed door negatieve beeldvorming sociale media of door vroegere negatievere ervaringen met overheidsinstellingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kikoen en OCMW informeert ouders over bestaan en voorwaarden sociaal tarief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouders beslissen om een aanvraag in te dienen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouders bezorgen een attest van een verhoogde tegemoetkoming van de mutualiteit of een sociaal verslag van OCMW bij Kikoen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouders schrijven kinderen maandelijks in om een plaats te reserveren</li> <li>Ouders ontvangen maandelijks factuur en betalen via overschrijving of domiciliëring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouders ontvangen mail ter herinnering dat zij opnieuw een aanvraag voor sociaal tarief moeten indienen.</li> <li>Ouders bezorgen een attest van een verhoogde tegemoetkoming van de mutualiteit of een sociaal verslag van OCMW bij Kikoen</li> </ul>
<b>KANALEN</b>	<p>Televisie</p> <p>Sociale media kanalen</p>	<p><b>Kikoen:</b></p> <p>Huishoudelijk reglement</p> <p>Mondeling</p> <p>Mail</p> <p>Telefoon</p> <p><b>OCMW:</b></p> <p>Mondeling</p>		<p><b>Attest verhoogde tegemoetkoming:</b></p> <p>Mail</p> <p>Brief</p> <p><b>Sociaal verslag:</b></p> <p>Mail</p> <p>Brief</p>	<p>I-Activate app</p> <p>I-Activate app</p>	<p><b>Attest verhoogde tegemoetkoming:</b></p> <p>Mail</p> <p>Brief</p> <p><b>Sociaal verslag:</b></p> <p>Mail</p> <p>Brief</p>

Meerdere drempels bij verschillende fases

😊

😐

😞

Er lopen ook stappen goed!

Op verschillende niveaus



ERVARING OUDER

"Ik ga niet werken dus ik doe mijn kinderen niet naar een kinderopvang"



ERVARING OUDER



ERVARING PROFESSIONAL

"Ik moest zelf naar de juf stappen en zij informeerde mij over kinderopvang. Het zou logischer zijn dat zij met die informatie proactief tot bij mij komt"

"Sommigen zullen beslissen om geen gebruik te maken van het sociaal tarief omdat het bedrag van sociaal tarief niet opweegt tegen hun financiële situatie uit de doeken moeten doen"

"Er zijn geen duidelijke richtlijnen over wat er juist in het sociaal verslag moet staan"

"Privacy vind ik wel belangrijk, ik wil zelf nog kunnen beslissen of ik sociaal tarief aanvraag"

"Ik zou willen dat ze alles voor mij doen, ik heb niets te verbergen"

"Ik zou willen dat ze alles voor mij doen, ik heb niets te verbergen"

"Ik vind het wel handig dat alles via mail komt. Ik open mijn brievenbus niet vaak dus verkiest mail"



*“De voorwaarden en brieven zijn enkel duidelijk voor mij wanneer de maatschappelijk assistent mij dit uitlegt”*

*– Ouder*



# Het ontbreken van duidelijke informatie (kanalen) bemoeilijkt de aanvraag...

- **Recht is ongekend** omdat informatie niet gemakkelijk vindbaar is
  - Informatie in huishoudelijk reglement Kikoen is beperkt en niet gemakkelijk vindbaar
- **Brochures** zijn onbestaande
- Frustratie over het **niet proactief communiceren** van rechten
- **Informatie** via mail is te **complex** (lengte tekst, geen visualisaties,...)
- Maatschappelijk assistenten kunnen cliënten niet (tijdig) informeren over mogelijke rechten omwille van veelheid aan rechten, apps en checklijsten
- Onduidelijke informatie omwille van **taalbarrière**

“

Toen ik begon met artikel 60 heeft mijn maatschappelijk assistent bij Travoo me verteld over korting bij kinderopvang, anders had ik dit niet geweten

— Ouder



”

*“Het feit dat er een sociaal verslag aan gekoppeld is, maakt de drempel voor een maatschappelijk assistent groter omdat er meer tijd in kruipt en het niet duidelijk is hoe gedetailleerd je moet gaan”*

*– Professional*

# Maar ook **wetgeving en technologie** maken het proces niet gemakkelijker...

- Beslissing om zich voornamelijk te richten op personen met **verhoogde tegemoetkoming**
- Beslissing om voornamelijk te richten op **werkende ouders** omwille van beperkte plaatsen kinderopvang.
- Geen duidelijke **richtlijnen** over welke inhoud verwacht wordt in  **sociaal verslag**
- Technologische en wetgevende drempels om potentiële rechthebbende te identificeren op basis van **datastromen** of rechthebbenden automatisch het recht toe te kennen.
- Verzamelen bewijsstukken vormt administratieve rompslomp

*“Ik durf meer te vragen aan mensen  
die ik ken”*

*– Ouder*



# Psychologische drempels beïnvloeden ouders en professionals in het aanvraagproces...

- **Wantrouwen** ten opzichte van overheidsinstellingen belemmert zoektocht naar informatie
- **Schaamte** om financiële moeilijkheden aan te geven
- **Schaamte** om hulp te vragen bij aanvraagproces
- Professionals ervaren moeilijkheden bij het informeren van ouders over het recht omwille van **gevoeligheid onderwerp**
- **Misperceptie** over feit dat buitenschoolse opvang enkel voor werkende ouders is

“

Ik vertrouw het als mijn maatschappelijk assistent in mijn privé zaken duikt. Als een onbekend persoon het sociaal onderzoek zou doen, zou ik het niet aanvragen omdat ik hen niet ken.

– Ouder

”





*“Ik vind het gemakkelijk dat facturen via domiciliëring gebeuren, dan vergeet ik niets in orde te brengen.*

*– Ouder*



# Tot slot tasten digitale drempels de zelfredzaamheid bij de meest kwetsbaren aan.

- I-active applicatie werkt beter via laptop dan via smartphone maar meeste ouders maken gebruik van smartphone
- Accountnaam en paswoord voor I-active applicatie worden vergeten
- Zonder hulp van een maatschappelijk assistent lukt het de ouder niet om zich online in te schrijven of gebruik te maken van I-active app

“

Mijn recht hernieuwen is moeilijker via de app omdat ik bijkomende documenten moet verzamelen dus hiervoor moet ik hulp opvragen

– Ouder”



# Tot slot tasten **digitale drempels** de zelfredzaamheid bij de meest kwetsbaren aan

- Zonder hulp van een maatschappelijk assistent lukt het de ouder niet om zich online in te schrijven of gebruik te maken van I-active app



**26%** van inkomensarme gezinnen heeft **geen mobiel internet op smartphone** (versus 8% niet-inkomensarme)

**52%** van inkomensarme gezinnen is **niet in staat financiële tegemoetkomingen aan te vragen** via internet (versus 14% niet-inkomensarme)

# Oplossingen



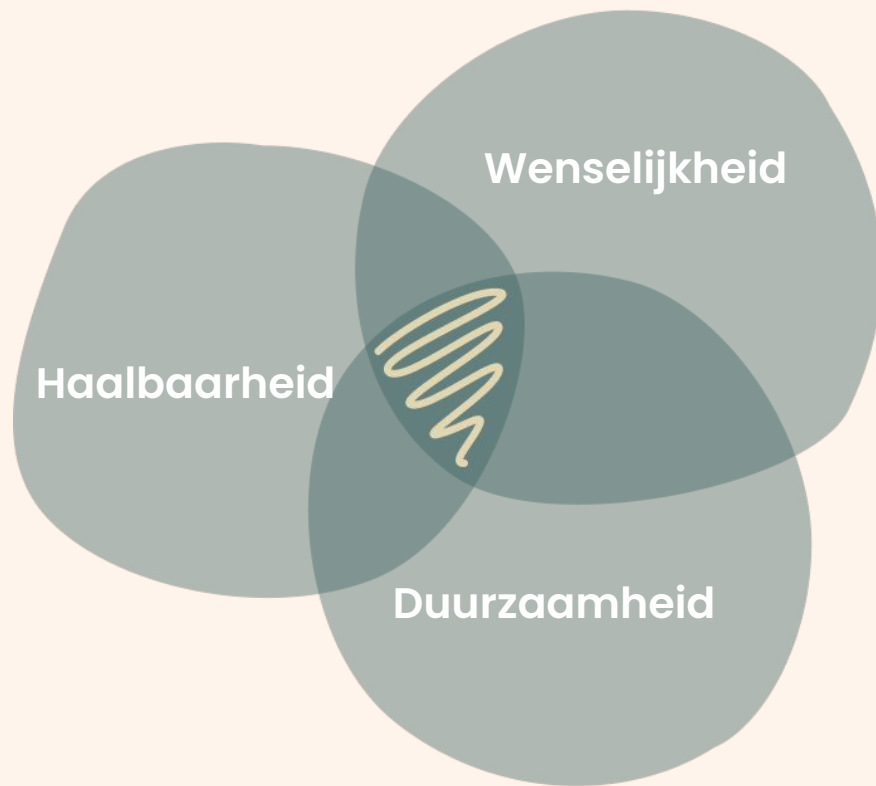
Oplossingen

# Toewerken naar oplossingen die wenselijk, haalbaar en duurzaam zijn.

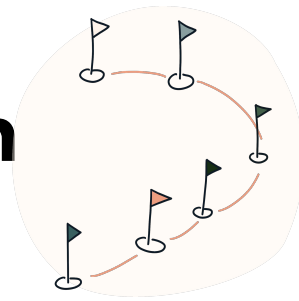
Wenselijk: Helpt de oplossing de doelgroep?

Haalbaar: Hoe werkt de oplossing, technisch en organisationeel?

Duurzaam: Is de oplossing levensvatbaar op de lange termijn, zijn de middelen er?



# Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning  
& herziening

Administratieve  
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren  
en informeren

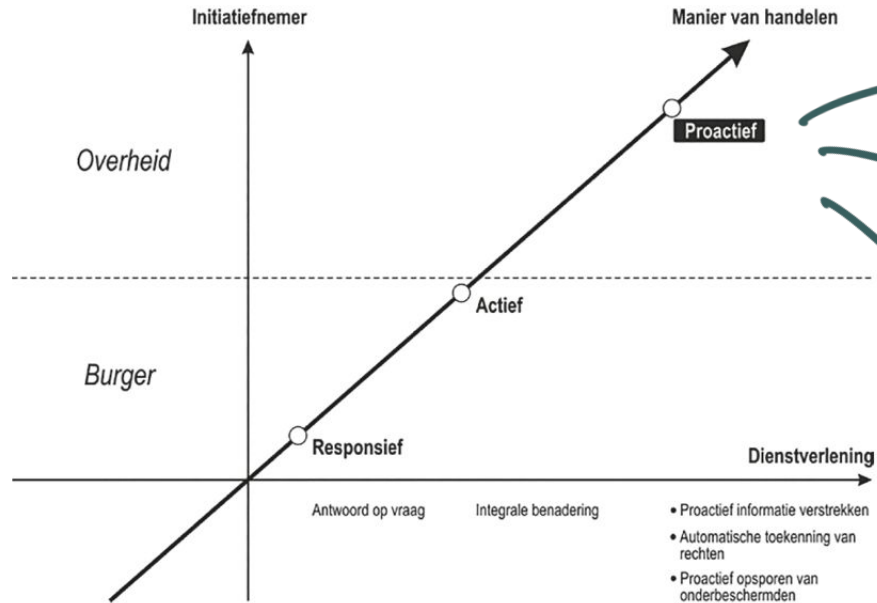
Outreachend werken &  
pro-actief informeren

Informeren

Meer gerechtigden



# Wat is het verschil tussen proactief informeren, identificeren en automatische toekenning?



## Proactief informeren

De overheid informeert potentiële gerechtigden over voordelen en tegemoetkomingen waar men recht op heeft  
→ **Meerdere acties van ouder vereist**

## Proactief identificeren en informeren

De overheid spoort actief mensen op die hun rechten niet volledig realiseren en de potentiële rechthebbers worden hiervan op de hoogte gebracht  
→ **Actie van ouder vereist**

## Automatische toekenning

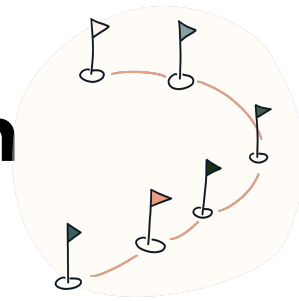
De overheid onderzoekt de voorwaarden om het recht te openen en indien vervuld, kent ze het recht toe zonder voorafgaandelijke vraag van de rechthebbende  
→ **GEEN actie van ouder vereist**

# Waarom verschillende trappen?

	Pro-actieve informatie	Pro-actieve identificatie	Automatische toekenning
Ontdekken dat je in aanmerking komt voor sociaal tarief	Ouders	Gemeente / Kikoen	Gemeente / Kikoen
Sociaal tarief aanvragen	Ouders	Ouders	Gemeente / Kikoen



# Korte en lange termijn oplossingen



Outreaching werken & pro-actief informeren

Pro-actief identificeren en informeren

Administratieve vereenvoudiging

Automatische toekenning & herziening

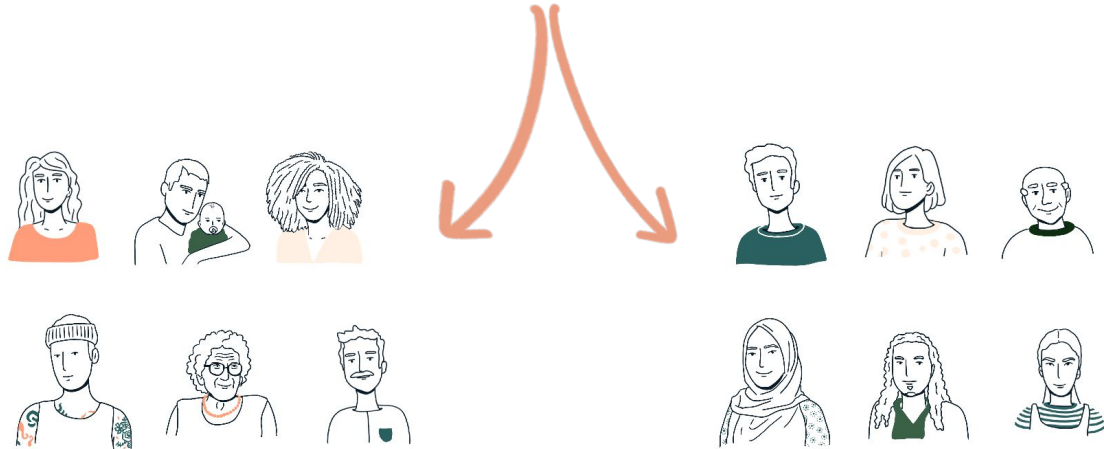
Informeren

Meer gerechtigden



# We onderscheiden twee groepen van ouders

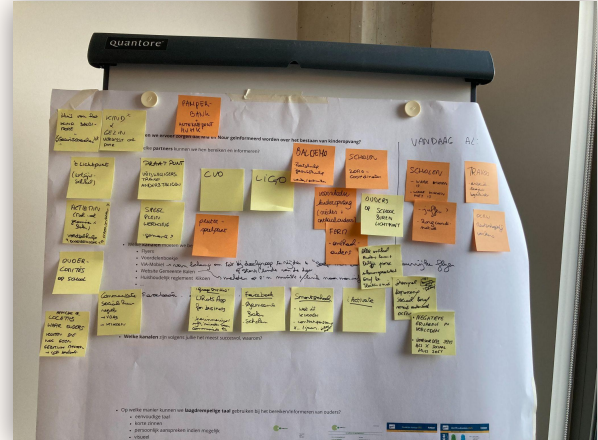
Alle ouders van schoolgaande kinderen tussen 2,5 en 12 jaar



Ouders van schoolgaande kinderen tussen 2,5 en 12 jaar die nog **GEEN** gebruik maken van **kinderopvang**

Ouders van schoolgaande kinderen tussen 2,5 en 12 jaar die **WEL al gebruik maken van kinderopvang** maar nog **GEEN sociaal tarief** hebben

# Hoe kunnen we door outreachend werken ouders bereiken die kinderopvang nog niet gebruiken en hun proactief informeren over het sociaal tarief?



# Wie kunnen we inschakelen ?

## Mogelijke outreach partners



### (Semi-)publiek

- OCMW\*
- Travoo\* & Praatpunt anderstaligen Travoo
- Ambtenaar Onderwijs - inschrijving scholen
- Ambtenaar Burgerlijke stand - inschrijving nieuwkomers
- Vrijetijdsbemiddelaar gemeente - Rap op stap
- Scholen (juf, zorgcoördinator, oudercomité)
- Kind & Gezin
- Peuterspeelpunt
- Baldemore initiatieven:
  - Huis van het kind
  - Gezinscoaches POWER
  - Pamperbank
  - Poets- en gezinshulp

### Privaat

- Onthaalouders Ferm
- Welzijnsschakel 't Lichtpunt
- CVO en LIGO
- Speelpleinwerking Biesakker
- Actie MIN voedselbank

*\* Deze partners maken ouders vandaag al bekend met Kikoen en het sociaal tarief, maar zien mogelijkheden om er nog meer op in te zetten*


*“We zetten best in de eerste plaats in op outreach partners voor wie kinderopvang een belangrijk thema is in het contact met ouders”*

*–Workshop deelnemer*



# Hoe kunnen we ouders het best bereiken?

**Persoonlijke, aanklappende aanpak** waarbij ouders bij de hand genomen worden via info standje scholen, ViA-bus,...

 Kikoen- OCMW- ambtenaren onderwijs, burgerlijke stand, vrijetijdsaanbod

**Centraal aanspreekpunt voorzien** binnen OCMW en Kikoen waarnaar ouders via toeleiders naar doorverwezen worden.

 Kikoen - OCMW



# Via welke kanalen kunnen we ouders bereiken?

Mix van kanalen - 'No wrong door'



# Met aandacht voor laagdrempelige taal

Ook op maat van anderstaligen

## Verlenging sociaal tarief 2022

Beste ouder(s)

U geniet van een sociaal tarief (-50%) bij de kinderopvang van KIKOEN Balen en krijgt een korting van 50% op de kosten voor kinderopvang.

Deze korting krijgt u omdat u recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming bij het ziekenfonds en is geldig tot 31 december van dit jaar. Om in de toekomst verder gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief, moet u jaarlijks een nieuw attest van het ziekenfonds bezorgen.

**Bezorg daarom voor 24 december een nieuw en recent attest van het ziekenfonds aan de administratieve dienst van KIKOEN Balen. Alleen dan kunnen we uw sociaal tarief voor 2022 tijdig in orde maken.**

Als we het attest van het ziekenfonds niet tijdig ontvangen, zijn wij verplicht u terug de volledige bijdrage voor opvang aan te rekenen vanaf 1 januari 2022. Sociaal tarief wordt nooit met terugwerkende kracht toegepast.

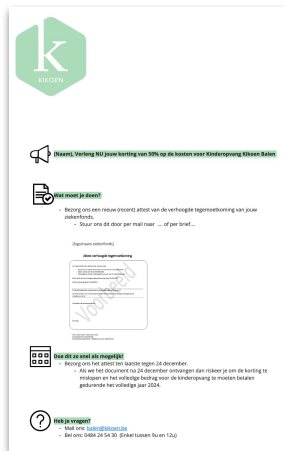
Voor meer informatie kan u contact opnemen met de administratieve dienst van KIKOEN Balen ([balen@kikoen.be](mailto:balen@kikoen.be) of 0484 24 54 30 – tussen 9u en 12u ).

The thumbnail shows a form titled 'Verlenging sociaal tarief 2022'. At the top left is the KIKOEN logo, a stylized 'K' in a yellow hexagon. To the right of the logo are fields for 'Naam', 'Straat', and 'Gemeente'. Below these is the title 'Verlenging sociaal tarief 2022'. Underneath is a field for 'Beste ouder(s)'. The main body of the form contains the same text as the large document: 'U geniet van een sociaal tarief (-50%) bij de kinderopvang van KIKOEN Balen en krijgt een korting van 50% op de kosten voor kinderopvang.' followed by 'Deze korting krijgt u omdat u recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming bij het ziekenfonds en is geldig tot 31 december van dit jaar. Om in de toekomst verder gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief, moet u jaarlijks een nieuw attest van het ziekenfonds bezorgen.' and 'Bezorg daarom voor 24 december een nieuw en recent attest van het ziekenfonds aan de administratieve dienst van KIKOEN Balen. Alleen dan kunnen we uw sociaal tarief voor 2022 tijdig in orde maken.' At the bottom, it says 'Als we het attest van het ziekenfonds niet tijdig ontvangen, zijn wij verplicht u terug de volledige bijdrage voor opvang aan te rekenen vanaf 1 januari 2022. Sociaal tarief wordt nooit met terugwerkende kracht toegepast.' and 'Voor meer informatie kan u contact opnemen met de administratieve dienst van KIKOEN Balen ([balen@kikoen.be](mailto:balen@kikoen.be) of 0484 24 54 30 – tussen 9u en 12u ).' At the very bottom, there is a footer with the KIKOEN vzw logo and contact information: 'Balen | Vlaamse 46 | 2490 Balen | 0484 24 54 30 | [balen@kikoen.be](mailto:balen@kikoen.be) | land: 70-0484 477 916 | KBC 8003 4134 2226 0184'.



# Met aandacht voor laagdrempelige taal

Voorbeeld op basis van tips Wabliedt en de Zuiderpoort



**(Naam), Verleng NU jouw korting van 50% op de kosten voor Kinderopvang Kikoen Balen**



**Wat moet je doen?**

- Bezorg ons een nieuw (recent) attest van de verhoogde tegemoetkoming van jouw ziekenfonds.
- Stuur ons dit door per mail naar .... of per brief...

[logo/naam ziekenfonds]

Attest verhoogde tegemoetkoming

Het ziekenfonds, Kikoen Balen, verklaart dat:

- Voornaam en naam: [voornaam en naam van de verzekerde] (naam)
- Adres: [adres van de verzekerde] (adres)
- Rijbewijsnummer: [rijbewijsnummer van de verzekerde] (rijbewijsnummer)

Bezit heeft op de verhoogde tegemoetkoming vanaf: 01/01/2021

Datum uitkering afloopt: 01/01/2023

De attest bewijst dat u gerespecteerd wordt van de verhoogde tegemoetkoming.

Op basis hiervan kan u het bedrag terugkrijgen dat u hebt betaald voor de kinderopvang in de maanden...

Handtekening verzekerde/verzekerd(e)

[ruimte]

Naam ziekenfonds: [naam ziekenfonds]  
[voornaam en naam van de verzekerde]  
[rijbewijsnummer van de verzekerde]



**Doe dit zo snel als mogelijk!**

- Bezorg ons het attest ten laatste tegen 24 december.
- Als we het document na 24 december ontvangen dan riskeer je om de korting te mislopen en het volledige bedrag voor de kinderopvang te moeten betalen gedurende het volledige jaar 2024.



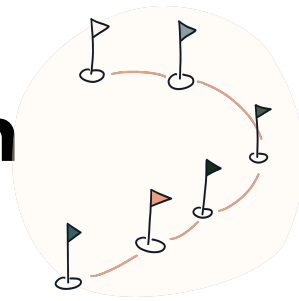
**Heb je vragen?**

- Mail ons: [balen@kikoen.be](mailto:balen@kikoen.be)
- Bel ons: 0484 24 54 30 (Enkel tussen 9u en 12u)



Aandacht Motivatie Uitstelgedrag Weerstand Lay-out en toon

# Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning  
& herziening

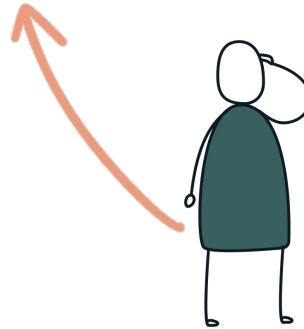
Administratieve  
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren  
en informeren

Outreachend werken &  
pro-actief informeren

Informereren

Meer gerechtigden



# Balen zette al stappen in proactieve identificatie



## Uitpas - Gemeente Balen

- Op basis van lijst VT-gerechtigden (Samenwerking KSZ)
- Aanmoedigen om aanvraag in te dienen
- 1x/jaar
- Grotere aanvraag Uitpas

# Hoe kan proactieve identificatie er bij het sociaal tarief uit zien?

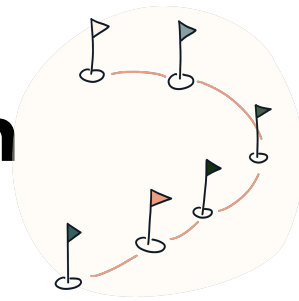
1 Nagaan via databanken welke ouders van Balen een laag inkomen hebben en kinderen hebben in de lagere school en aldus mogelijk recht zouden hebben op het sociaal tarief

*Opgelet: Afhankelijk van het soort datastromen, kan dit meermaals per jaar geactualiseerd worden. Proactief informeren blijft belangrijk ( bv. bij het inschrijvingsformulier onder sectie 'betalingsgegevens' de mogelijkheid van sociaal tarief vermelden)*

2 Mogelijke rechthebbende ouders worden vervolgens via persoonlijke communicatie ( brief, mail, SMS, mondeling) geïnformeerd en geadviseerd om een aanvraag in te dienen

3 De ouder dient een aanvraag in.

# Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning  
& herziening

Administratieve  
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren  
en informeren

Outreachend werken  
pro-actief informeren &

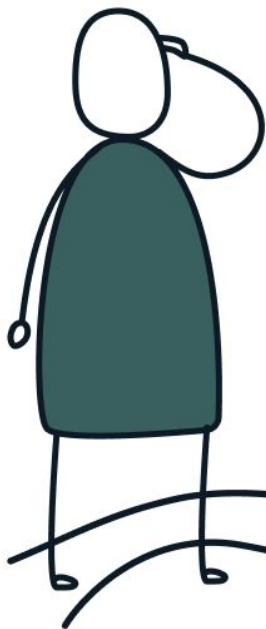
Informeren



Meer gerechtigden



# Hoe kunnen we het administratief eenvoudiger maken?



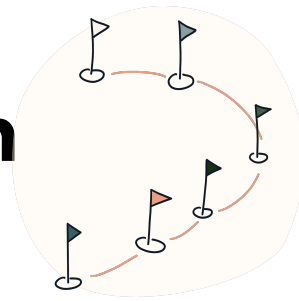
Attest VT of sociaal verslag  
kunnen uploaden bij  
inschrijvingsformulier

Aangeven bij inschrijvingsformulier/factuur  
indien men nog meer info wenst over het  
sociaal tarief waarna Kikoen/OCMW zelf contact  
opneemt

Directe link op factuur om  
sociaal tarief aan te vragen

Verklaring op eer door maatschappelijk  
assistent OCMW in plaats van sociaal  
verslag

# Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning  
& herziening

Administratieve  
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren  
en informeren

Outreached werken &  
pro-actief informeren

Informeren

Meer gerechtigden



# Oplossingen

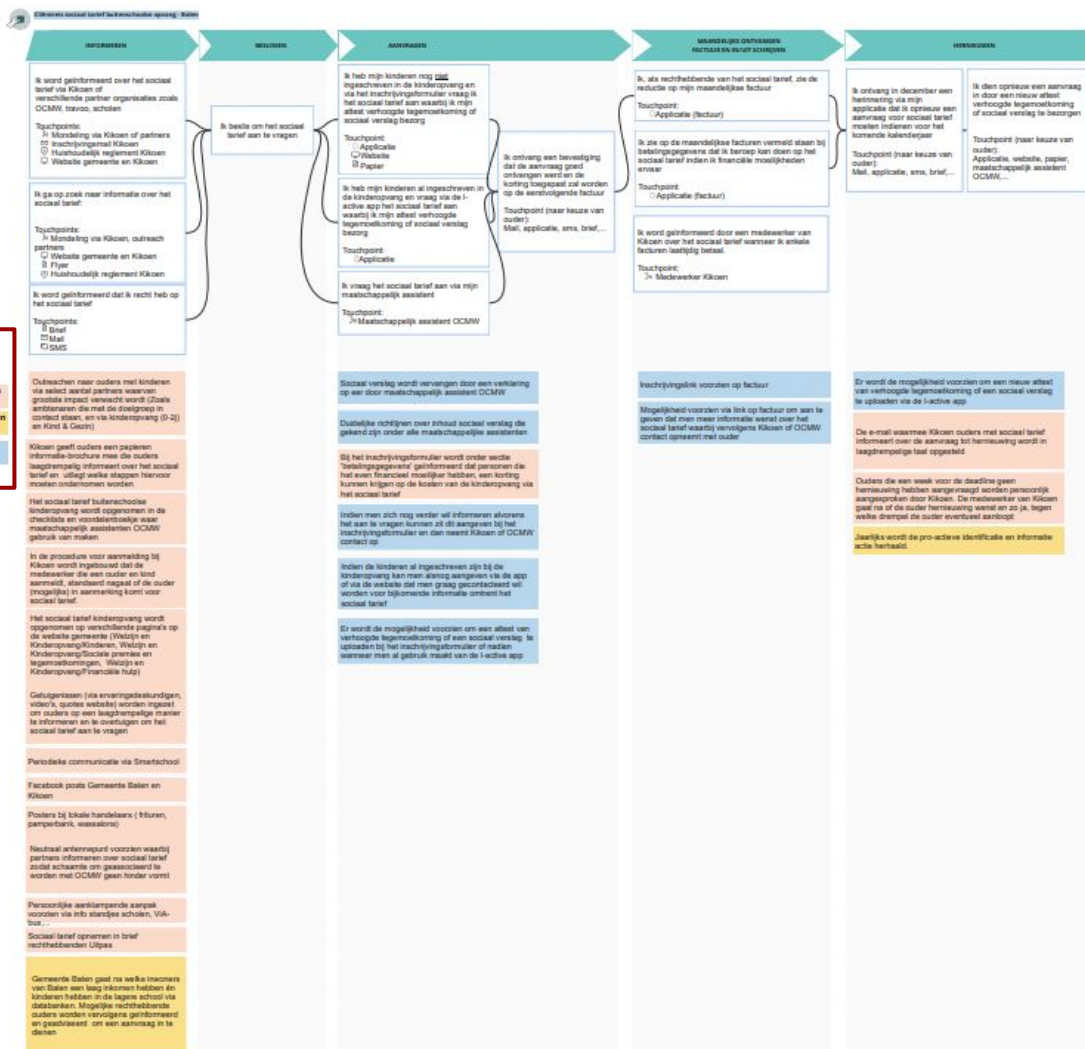


**ACTIES**

**Outreachend werken en proactief informeren**

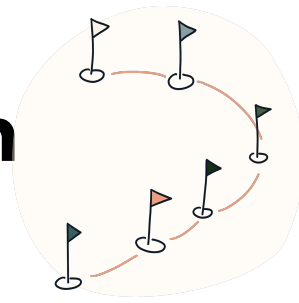
**Administratieve vereenvoudiging**

**IDEALE ERVARING**





# Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning  
& herziening

Administratieve  
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren  
en informeren

Outreachend werken  
& pro-actief informeren

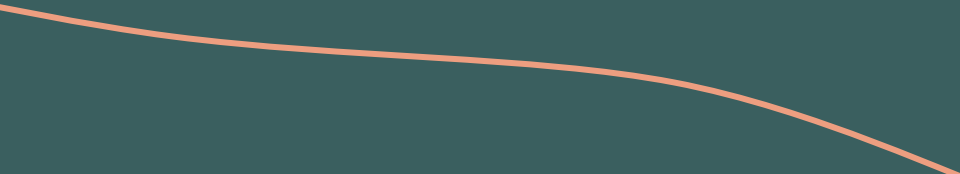
Informeren

Meer gerechtigden



Marjolijn De Wilde / expert non-take-up KUL en UA

**“Automatische toekenning  
is met voorsprong de meest  
impactvolle oplossing voor  
non-take-up”**



# Automatische toekenning grijpt direct in op de 3 grote pijnpunten

01

Ouders kennen het sociaal tarief niet

02

Ouders durven niet naar het OCMW stappen  
of ervaren dat het sociaal onderzoek ver  
ingrijpt op privacy

03

Ouders kunnen het sociaal tarief niet  
aanvragen omdat het moeilijk is

# In de praktijk zijn er al heel wat gemeenten en steden die inzetten op automatisering



## Kinderopvang- Heusden-Zolder

- Bestaat al
- Verhoogde tegemoetkoming
- 4x/jaar actualisatie

## Kinderopvang- Gent

- Bestaat al
- Meerdere criteria om aan af te toetsen
- Elke 24u actualisatie

## Geboortepremie- Wingene

- In ontwikkeling
- Geboorte; ook info over kinderopvang?
- Mate van actualisatie nog onduidelijk

# We erkennen de bezorgdheden omtrent automatische toekenning

Het kostenplaatje: de gemeente past voor meer gezinnen het sociaal tarief bij

- Nuancering: er is ook een kostenbesparing omdat administratieve vereenvoudiging taaklast bij personeel verlaagt (bv: geen bewijsstukken meer verwerken)
- Oplossing indien sterke toename: strengere voorwaarden zodat alle meest kwetsbaren toegang krijgen

Ouders zullen niet beseffen dat ze een tegemoetkoming krijgen van de gemeente






- Op de factuur kan vermeld worden dat het sociaal tarief voor van toepassing is en vermeld worden dat de gemeente bijpast.

De vraag zal toenemen terwijl het aanbod al sterk bevroegd is

- Positieve spill-over effecten: Het aanbod van kinderopvang verhogen kan de drempel naar werk voor niet-werkende ouders verlagen met positieve gevolgen voor gemeentefinanciën



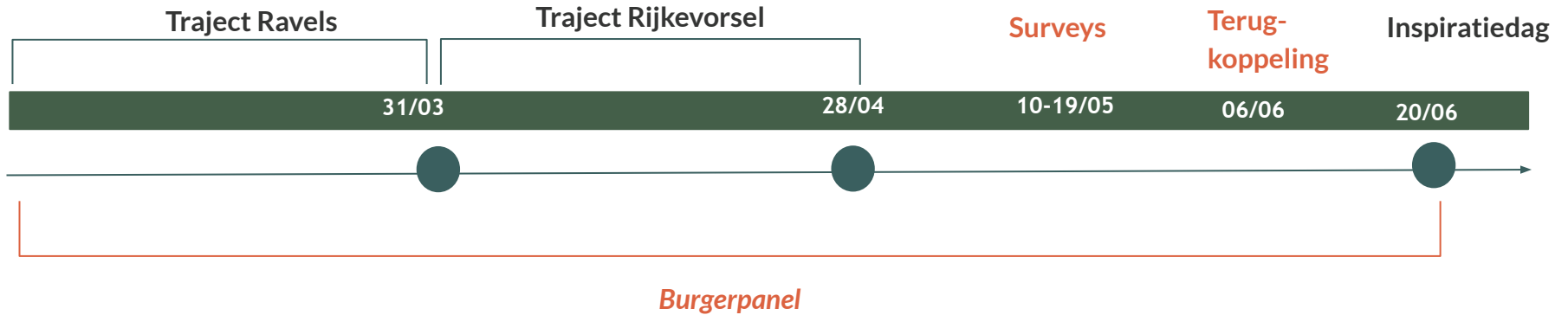
## Automatische toekenning

	IDENTIFICEREN	TOEKENNEN	HERZIEEN
<b>OUDER</b> 		<p>Ouders zien reductie door vermelding sociaal tarief op factuur</p> <p>Uitzondering: Ouders die pas later in het jaar sociaal tarief toegekend krijgen, krijgen misgelopen bedragen teruggestort</p>	<p>Ouders zien reductie door vermelding sociaal tarief op factuur</p> <p>OF</p> <p>Ouders ontvangen informatie over stopzetting sociaal tarief wegens verlies verhoogde tegemoetkoming via factuur, mondeling en per mail. Zo weten ze dat ze alsnog hernieuwing kunnen krijgen o.b.v. sociaal onderzoek</p> <p>OF</p> <p>Ouders vernemen van OCMW dat op basis van sociaal onderzoek geen hernieuwing mogelijk is</p>
<b>VOOR DE SCHERMEN</b> 		<p>Permanentie voorzien voor ouders met vragen</p>	<p>Permanentie voorzien voor ouders met vragen</p> <p>Ouders mondeling en per mail informeren over stopzetting sociaal tarief en doorverwijzen naar OCMW</p>
<b>ACHTER DE SCHERMEN</b> 	<p>Lijst ouders met lage inkomens kruisen met lijst ouders met kinderen in kinderopvang Kikoen</p> 	<p>Aangeven in dossier ouder dat sociaal tarief wordt toegepast</p> <p>Vermelding op factuur dat sociaal tarief toegekend is</p> 	<p>Ontvangers sociaal tarief worden gecontroleerd of ze het komende jaar nog steeds recht hebben en veranderingen worden aangegeven in dossiers.</p> <p>Ouders die recht behouden zullen opnieuw vermelding zien op eerstvolgende factuur</p> <p>Ouders die recht verliezen worden via aparte kanalen (mondeling, factuur) geïnformeerd.</p>

**Volgende stappen**



# Wat zijn de volgende stappen?





**Vragen?**





# Welke inzichten en vragen hebben jullie?



Ga naar <https://www.menti.com>

En gebruik de code: **17 63 03 5**

of scan



# Welke inzichten verrasten jullie?

leapforward

Dat automatische rechtenverkenner een optie is

Dat de non take up heel groot is. Mensen het sociaal tarief niet kennen.

De ondervertegenwoordiging van gebruik van sociaal tarief (4,7% vs minstens 7%)

Opvang ook voor niet werkende opstellen.

momenteel maken zeer weinig mensen gebruik van het huidige sociaal tarief

Grote aantal non take up

Grote drempel om contact op te nemen met OCMW/Kikoen over sociaal tarief.

Dat sociaal verslag een drempel is voor een ma

drempel Ocmw/Kikoen

Sociaal verslag voor maatschappelijk assistenten: Er wordt verduidelijkt dat dat gaat om privacy. Er blijkt nood aan actualisering van procedure in functie van GDPR.

Kinderopvang openstellen ook voor werkenden: willen we dat wel? Maatschappelijk assistent geeft belang aan voor ouders van wie we verwachten dat ze naar werk zoeken en solliciteren. Die ouders moeten ook kunnen wennen aan opvang.

Sociaal verslag als drempel + verrassend dat dit verslag wordt doorgegeven momenteel aan kinderopvang

# Welke inzichten verrasten jullie?

leapforward

Dat automatische rechtenverkenner een optie is

Dat de non take up heel groot is.  
Mensen het sociaal tarief niet kennen.

De ondervertegenwoordiging van gebruik van sociaal tarief (4,7% vs minstens 7%)

Opvang ook voor niet werkende opstellen.

momenteel maken zeer weinig mensen gebruik van het huidige sociaal tarief

Grote aantal non take up

Grote drempel om contact op te nemen met OCMW/Kikoen over sociaal tarief.

Dat sociaal verslag een drempel is voor een ma

drempel Ocmw/Kikoen

Sociaal verslag als drempel + verrassend dat dit verslag wordt doorgegeven momenteel aan kinderopvang

# Welke oplossingen zien jullie wenselijk en haalbaar?

leapforward

MAGDA + belang neutraal antennepunt  
+ belang laagdrempelige  
communicatie en mogelijkheden via  
Wabliedt en Zuiderpoort

Communicatie op maat

Pro-actief informeren, verslag/attest  
vereenvoudigen, visualisatie

wat zijn de drempels om te werken via  
apps

Duidelijke taal en visualisatie van  
brieven

verklaring op eer + gdpr overeenkomst  
met Kikoen

Vermelding van het kortingstarief op de  
facturen.

Liefst automatische toekenning maar  
voor mij is nog niet helemaal duidelijk  
hoe dit dan kan

Vereenvoudiging van de teksten/brief,  
communicatie via gemeentelijke  
kanalen, ...

Bij een voortraject naar werk asap  
aanvraag doen (check-list).

# Welke oplossingen zien jullie wenselijk en haalbaar?

## Bijkomende dialoog:

- QR code op brieven die toelaat om een brief luidop te laten voorlezen in het NL. Is een eenvoudige applicatie <https://vocaroo.com>
- Er wordt ook gewezen op de groep van mensen ook die nog geen recht op verhoogde tegemoetkoming opnemen en wanneer we inzetten op automatiseren gebaseerd op VT, deze uit de boot vallen.
- Er wordt gedroomd: wat indien er een code achter de e-ID zit die toegang geeft tot rechten zoals sociaal tarief?
- Er is wel degelijk een impact. Het verschil van de 4,3% en 7% is enkel de VT's die 't niet opnemen. We hebben nog geen beeld van groep die niet op VT een beroep doet?
- Wat met het Boa decreet: opvang en activiteiten bundelen?
- Automatische toekenning: altijd terecht? wat met mensen met laag inkomen en eigendom?
  - Er wordt even een pleidooi gehouden voor automatische toekenning. Het aandeel dat het recht misloopt is een pak groter dan wie 't ten onrechte zou krijgen. Voordelen wegen absoluut op tegen nadelen.
- Er is nog de bezorgdheid rond de softwareleveranciers van bv. de I-active app. Zij zouden moeten betrokken worden in het gesprek.

# Zijn er oplossingen die interessant zijn om verder af te toetsen in de mini-survey?

K

Schroom om naar OCMW of andere sociale partner te stappen, en hoe ondervangen

Hoe ze op de hoogte gebracht willen worden van dit en eventueel andere voordelen. Wat maakt dat iets wel of niet (verkeerd) binnenkomt

Of zij automatisering zien zitten (gezien drempel gevoelige info).

Hoe willen mensen geïnformeerd worden?

standpunt tov neutralere antennepunten

wat denkt gemeentebestuur van Balen ervan als er plots 80% of 100 % van de potentiële gebruikers ook effectief gebruik gaan maken van dit recht ?