

Inzichtenpresentatie Ravels

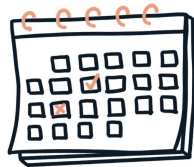
Non-take-up: Gemeente Zonder Gemeentehuis traject
Welzijnszorg Kempen

31/03/2023



knight
moves

Agenda



Introductie Non take-up

De vraag, context & aanpak

Huurtoelage in cijfers

Inzichten

Oplossingen

Volgende stappen

Vragen



Non take-up in Ravels?



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

En gebruik de code: **2276 3581**

of scan:



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

leapforward

gebruik maken van recht
om onderbescherming tegen
rechten van mensen
sociaal beleid
te gaan
iedereen mee

meer kansen

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

leapforward

schitterend werk van ma
deelnemen aan dit project
bewustwording
informer
zelfreflectie samenwerking
zo laagdrempelig mogelijk
proactieve communicatie



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?

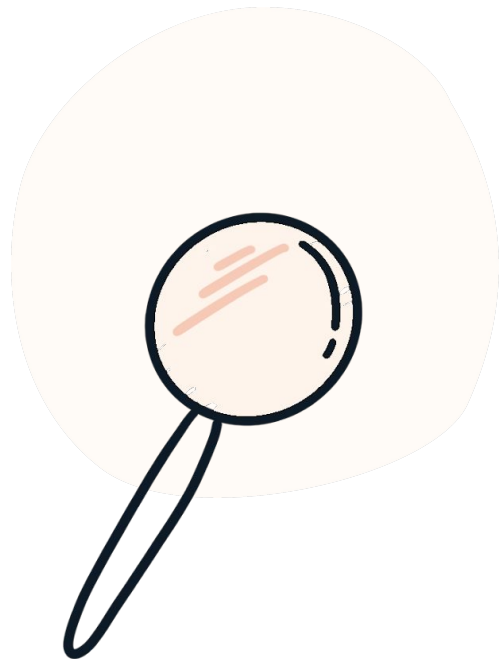


De vraag

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



Wat is de huurtoelage en hoe vraag je het aan?

Wat is de huurtoelage?

Een premie (maximum 90 euro) per maand om je huurkosten te financieren indien huur $> \frac{1}{3}$ inkomsten

Wie komt in aanmerking?

Huurders in Ravels met beperkt inkomen die geen beroep kunnen doen op een Vlaamse huursubsidie of huurpremie

Hoe vraagt een huurder het aan?

1

OCMW informeert huurders over huurtoelage

2

Huurders doen een aanvraag en moeten volgende zaken bezorgen om de aanvraag te vervolledigen:

- Huurcontract
- Inkomsten laatste drie maanden
- Inschrijvingsbewijs sociale huurwoning *
- Verklaring op eer (spaargelden & onroerend goed)

3

Huurders moeten maandelijks betaalbewijs huur leveren

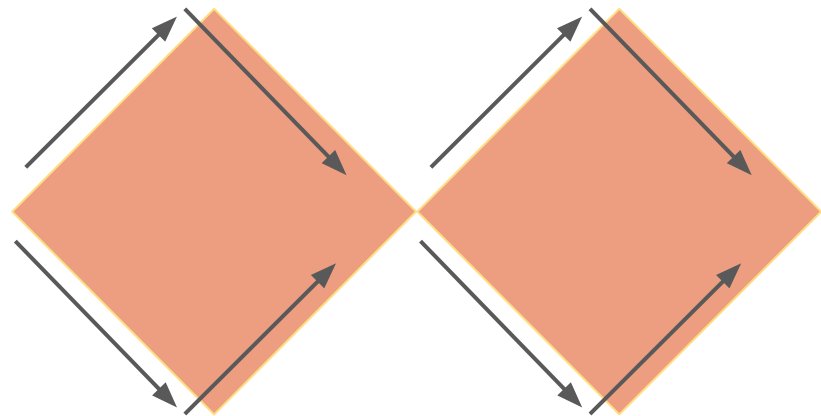
4

Na een jaar moeten huurders opnieuw een aanvraag met de nodige bewijsstukken indienen.

** maatschappelijk assistent vraagt dit op*

Aanpak

Service design principles



Het juiste probleem
oplossen

Het probleem juist oplossen



Mens-centraal



Samenwerken

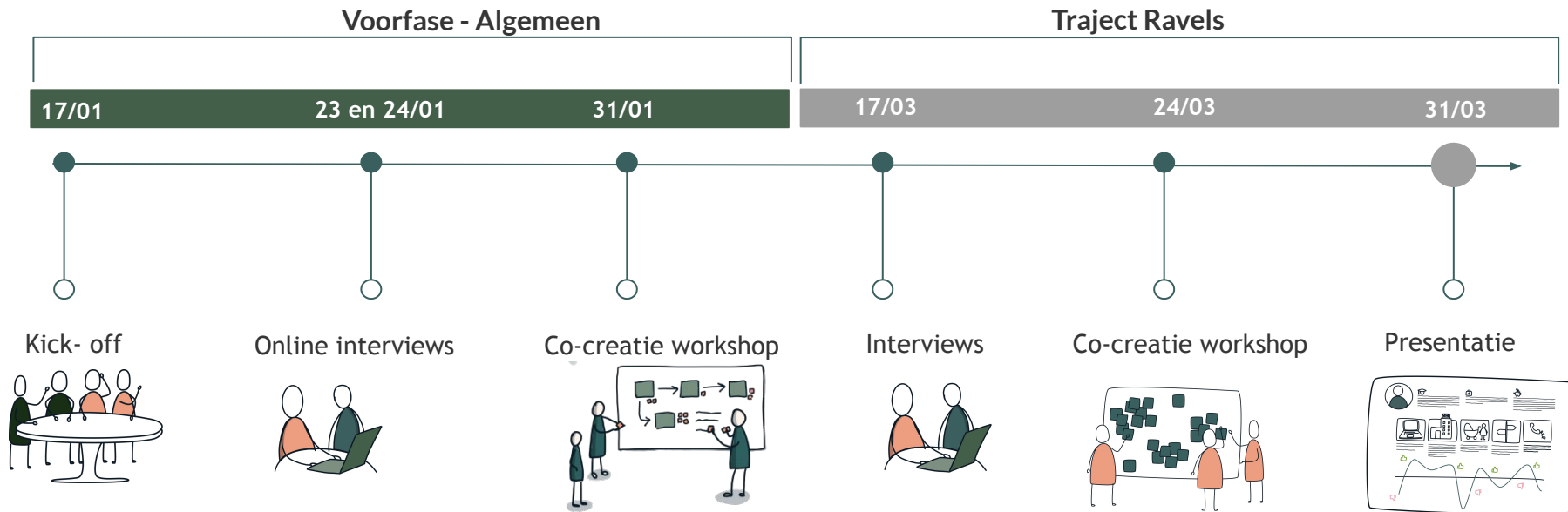


Durven een stap terug te
zetten

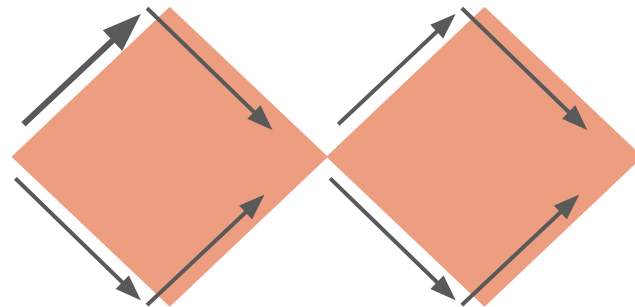


Totaal plaatje

Hoe gingen we te werk?



Hoe gingen we te werk?



Voorfase

Traject Ravels

17/01

23 en 24/01

31/01

17/03

24/03

31/03

Kick- off

Online interviews

Co-creatie workshop

Interviews

Co-creatie workshop

Inzichten
presentatie

Wie? Projectteams
lokale besturen
Wat? Drempels NTU
lokale rechten

Wie? Expert en NTU en burgerpanel
Wat? Drempels NTU, burgerpanels,
best practices andere lokale
besturen

Wie? Expert en NTU en
burgerpanel
Wat? Drempels en oplossingen
NTU, burgerpanels, best
practices andere lokale
besturen

Wie? Cliënten,
professionals, actoren
lokaal bestuur
Wat? Drempels en
oplossingen NTU
huurtoelage

Wie? Cliënten, professionals,
actoren lokaal bestuur
Wat? Drempels en oplossingen
NTU huurtoelage

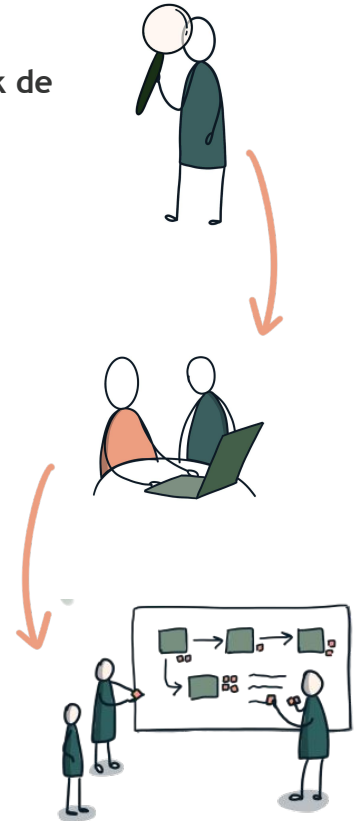
Hoe zijn we te werk gegaan?

Wat hebben we onderzocht?

- Welke **drempels** zijn er bij het opnemen van **sociale rechten** en meer specifiek de **huurtoelage**?
- Welke **oplossingen** zijn er mogelijk om deze drempels weg te nemen?

Wie hebben we bevraagd?

- 2 maatschappelijk assistenten Sociaal Huis Ravels
- 1 arbeidstrajectbegeleider Sociaal Huis Ravels
- 2 Schepenen
- 1 diensthoofd Welzijn Sociaal Huis Ravels
- 4 cliënten
- 1 kwaliteitsmanager woonactor Noorderkempen
- 1 organisator Lokale voedselbedeling Grensloos
- 1 thuisverpleegkundige Kind en Gezin
- 1 medewerker Gemeentedienst omgeving Ravels
- 11 experts non-take-up



Kwalitatief onderzoek

- Inzichten gebaseerd op feedback 25 personen
- Uitdiepen van noden en wensen
- 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 en vragen verder onderzoek



Huurtoelage in cijfers



De huurtoelage maakt een wezenlijk verschil



Alleenstaande vader met leefloon



Alleenstaande moeder met
voltijds loon (netto)

	Alleenstaande vader met leefloon	Alleenstaande moeder met voltijds loon (netto)
Huurtoelage t.o.v. maandelijks inkomen	€ 90 / € 1640 = 6 % leefloon	€ 70 / € 2500 = 3% loon
Huurtoelage op jaarbasis	max. € 1080 = 65% één leefloon	max. € 840 = 34% één maandloon

Take-up

2020: 12 gerechtigden

2022: 22 gerechtigden



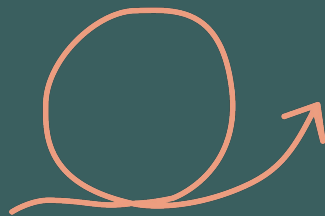
We bereiken niet alle huurders die er recht op hebben

Tussen januari 2019 en december 2022 schreven 110 personen wonende te Ravels zich succesvol in bij huisvestingsmaatschappij Noorderkempen

- ✓ 3 voorwaarden voldaan: inschrijving, geen eigendom, geen Vlaamse huurpremie

? Te toetsen:

- inkomen < 1,75 leefloon
- huur/inkomen > 1/3
- spaargeld
- Vlaamse huursubsidie



Potentieel:

>50 i.p.v. 22 gerechtigden?

Vergelijking inkomensgrenzen Noorderkempen en Ravels

	Noorderkempen Max. inkomen per jaar	Ravels Cat. 2 =max. 1,75 x leefloon (jaarbasis)	Vergelijking	
Alleenstaande	€ 28.105	€ 25.497	€ 0 - € 25.497	Klein verschil
			€ 25.497- € 28.105	
Alleenstaande met 1 kind ten laste	€ 30.461	€ 34.457	€ 0 - € 30.461	Iedereen komt in aanmerking
Samenwonenden zonder kinderen	€ 42.156	€ 16.998	€ 0 - € 16.998	Groot verschil
			€ 16.999 - € 42.156	

Noot: OCMW Ravels kijkt naar inkomsten laatste 3 maanden. Noorderkempen naar recentste aanslagbiljet belastingen (=inkomsten 2 jaar terug).

Inzichten



3 grote pijnpunten

01

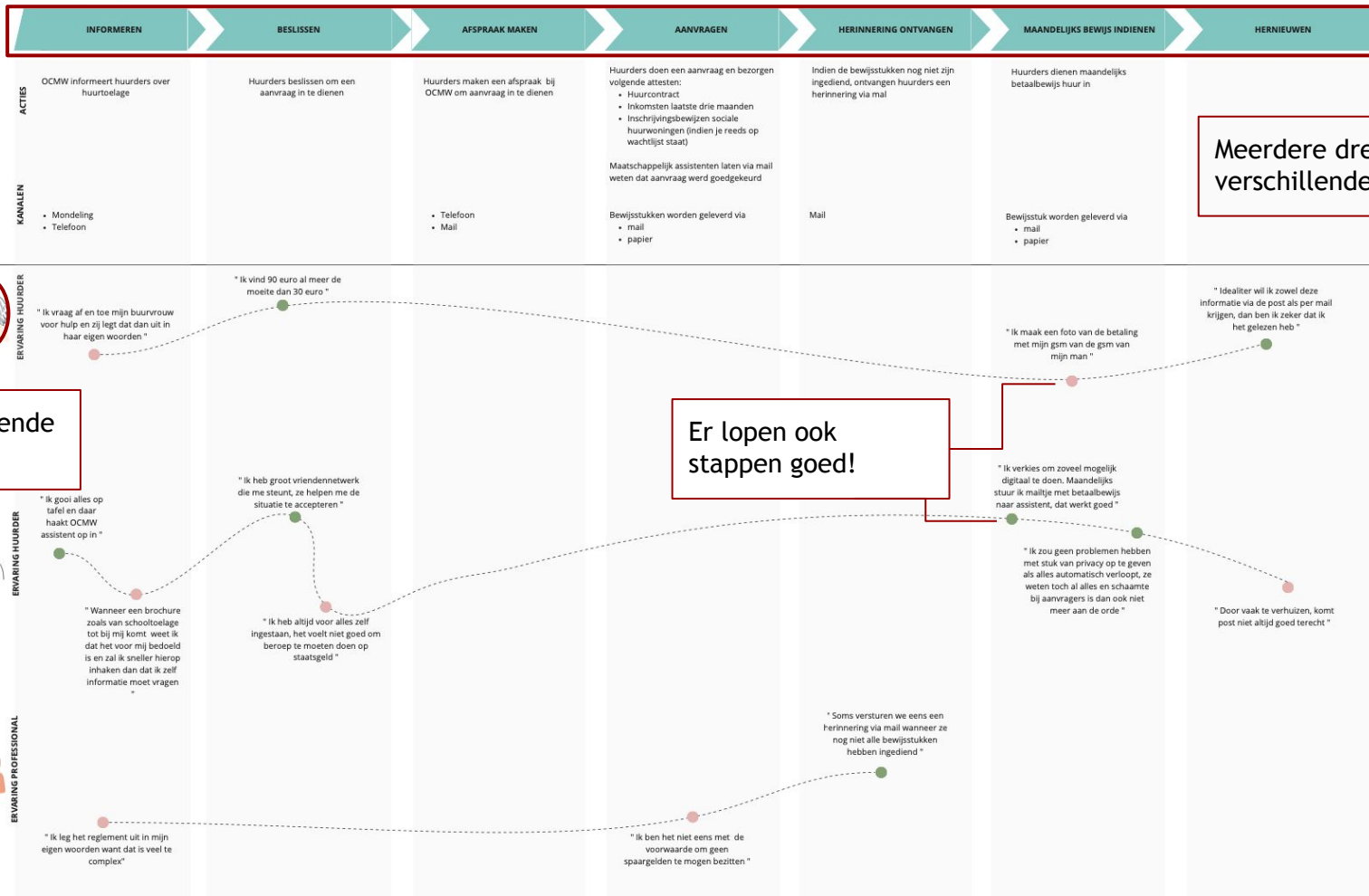
Huurders kennen de huurtoelage niet

02

Huurders durven geen hulp te vragen

03

Huurders kunnen de huurtoelage niet
aanvragen omdat het omslachtig is



Ravels is een sociaal gedreven gemeente

Algemeen

- Gemeente Ravels organiseert laagdrempelige initiatieven zoals Welzijnscafés en infosessies ‘gezond ouder worden’
- OCMW Ravels hanteert een persoonlijke, op maat aanpak
- OCMW Ravels stelt zich flexibel op en ontvangt elke bezoeker, ook diegene zonder afspraak
- OCMW Ravels bekijkt invoering van REMI (referentiebudgetten CEBUD i.p.v. bestaansminima)

INFOSESSIE
HOE KAN IK LANGER THUIS BLIJVEN WONEN?



27 APRIL 2023
13.30 UUR - 16.30 UUR - GZ DE BROUWERIJ, WEELDE

In deze infosessie kom je meer te weten over **gezond ouder worden** en ga je naar huis met tal van **tips om een valpartij te vermijden**.
Koffie en lekkers worden voorzien! De toegang is **gratis**.

Heb je **geen vervoer**? Geen probleem! Wij zorgen voor een oplossing!

MEER INFO EN INSCHRIJVEN VIA
014 46 24 02 OF KATRIN.STOFFELS@RAVELS.BE
014 46 24 35 OF GITTE.WUYTS@RAVELS.BE

Lokaal Bestuur Ravels | Gemeentelaan 60, 2381 Ravels | 014 65 67 96 | communicatie@ravels.be | www.ravels.be

PROJEKT WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSOVERLEG
HET GEMEENTELIJK WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSOVERLEG
RAVELS



**De REMI-tool,
referentiebudget
voor een
menswaardig
leven**



Het gemeentelijk welzijns- en gezondheidsoverleg Ravels organiseert:

Welijnscafé Ravels
Thema: Dementie

13 april 2023 - 19.00 uur

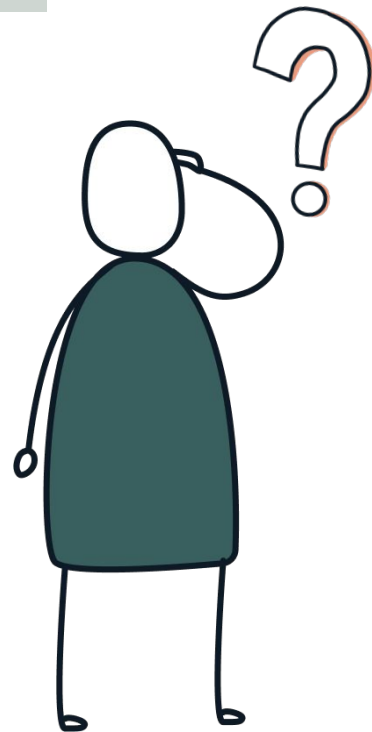
 **CADO Weelde**

“Ik heb een grote mond, maar ik stap hier binnen met een klein hartje. Als iemand aan de andere kant had gezeten die er negatief in staat, dan kom je geen tweede keer”

– Huurder

Huurders **kennen de huurtoelage niet...**

- Nood aan meer **pro-actieve communicatie** van huurtoelage
 - enkel vermelding op website gemeente
 - geen (formele) outreach partners
 - gerechtigden hebben beperkt sociaal netwerk
- Nood aan **informatie** over huurtoelage
 - geen infobrochures voor cliënten
 - lokale rechten verschillen van gemeente tot gemeente
- Maatschappelijk assistenten kunnen cliënten **niet (tijdig) informeren** over mogelijke rechten omwille van ontbreken inventaris diverse rechten en beknopte tijd van een consult



“Wanneer een brochure zoals van schooltoelage tot bij mij komt weet ik dat het voor mij bedoeld is en zal ik sneller hierop inhaken dan dat ik zelf informatie moet vragen”

— Huurder



Psychologische drempels beïnvloeden huurders doorheen het aanvraagproces...

- Onmogelijk om zelfstandig aanvraag online in te dienen
- Schaamte om telkens opnieuw hulp te vragen.
- Onvoldoende mentale ruimte om administratie (verzamelen bewijsstukken) in orde te brengen
- Door schaamte informeren gerechtigden elkaar niet en durven ze ook geen hulp vragen aan mensen in hun omgeving
- Schaamte om beroep te moeten doen op 'Vadertje staat'



*“Ik heb altijd voor alles zelf ingestaan,
het voelt niet goed om beroep te
moeten doen op de staat”*

— Huurder



Administratieve drempels bemoeilijken ook het aanvraagproces...

- Verzamelen van verschillende bewijsstukken voor aanvraag vormt grote drempel
 - Soms meerdere afspraken nodig om de aanvraag volledig in orde te brengen
 - Dezelfde bewijsstukken bezorgen voor verschillende aanvragen van rechten
- Maandelijks bewijsstuk van huur is administratieve last
- Jaarlijks moet er opnieuw een aanvraag ingediend worden
- Taal in brieven kan nog laagdrempeliger (in het bijzonder voor anderstaligen)



*“Ik neem een foto van de betaling
van de huur met mijn gsm van mijn
gsm van mijn man”*



— Huurder

*“Het meerekenen van
pensioensparen is iets waar cliënten
het heel moeilijk mee hebben”*

— Maatschappelijk assistent



Ook wetgeving en interne procedures bemoeilijken het proces ...



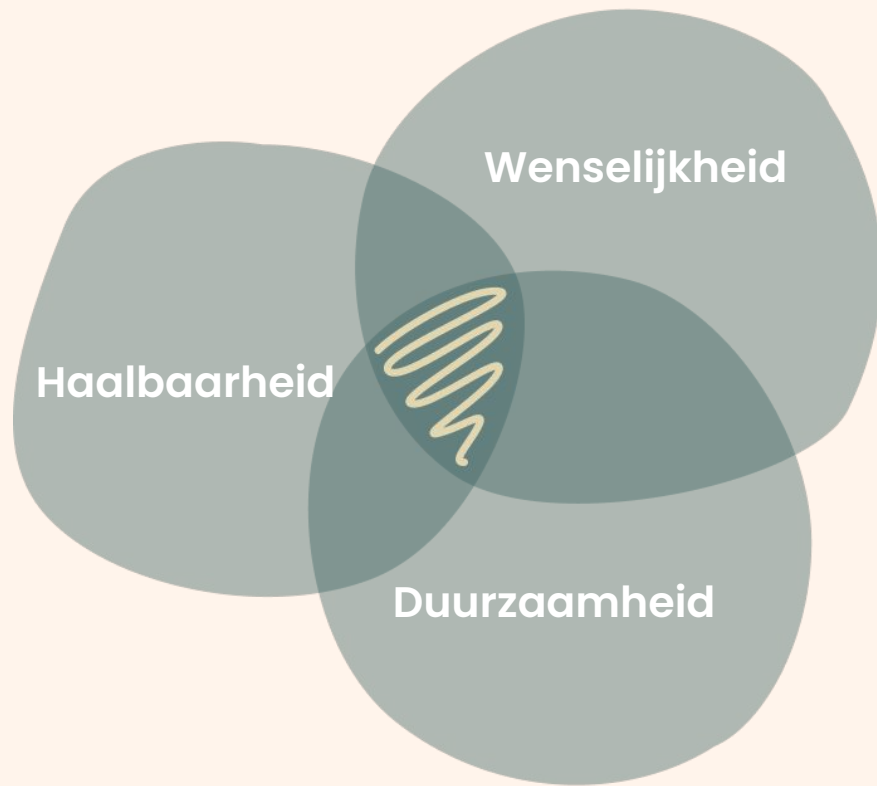
- Meetellen van eindejaarspremie en spaargelden bemoeilijkt aanvraag
- Huurders ontvangen huurtoelage op verschillende tijdstippen door **gebrek aan interne uniforme werkprocedures**
- **Brieven voor jaarlijkse hernieuwing** aanvraag worden eind december verstuurd
 - Periode om bewijsstukken te verzamelen is kort
 - Brieven gaan verloren bij huurders die vaak verhuizen
- Door het **ontbreken van een inventaris** van rechten kunnen maatschappelijk assistenten de huurder niet (tijdig) informeren
- Door **beknopte tijd van een consult** kunnen maatschappelijk assistenten de huurder niet (tijdig) informeren

Oplossingen



Oplossingen

Toewerken naar oplossingen die wenselijk, haalbaar en duurzaam zijn.

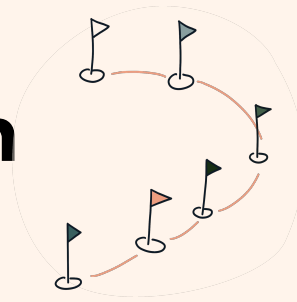


Wenselijk: Helpt de oplossing de doelgroep?

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

Outreachend werken &
pro-actief informeren

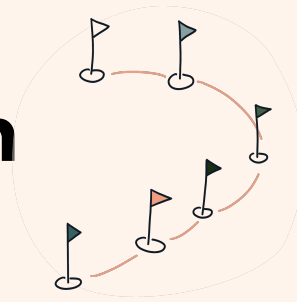
Informeren

Meer gerechtigden

Waarom verschillende trappen?

	Pro-actieve informatie	Pro-actieve identificatie	Automatische toekenning
Ontdekken dat je in aanmerking komt voor huurtoelage	Huurder	OCMW	OCMW
Huurtoelage aanvragen	Huurders	Huurders	OCMW

Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning
& herziening

Administratieve
vereenvoudiging

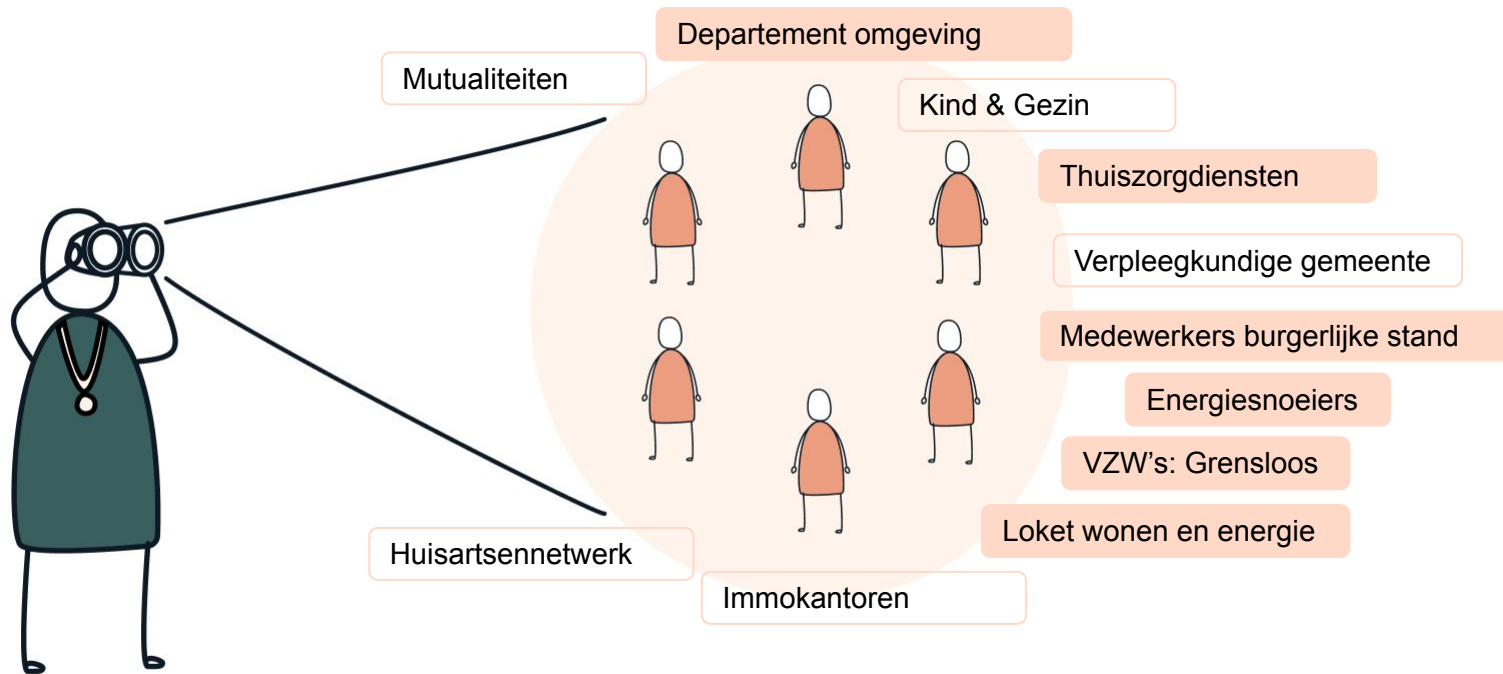
Pro-actief identificeren

Outreachend werken &
pro-actief informeren

Informeren

Meer gerechtigden

Welke andere partners kunnen we ook inschakelen



Via welke kanalen kunnen we huurders bereiken?

Mix van kanalen - 'No wrong door'



Met extra aandacht voor drempelverlagend werken naar OCMW

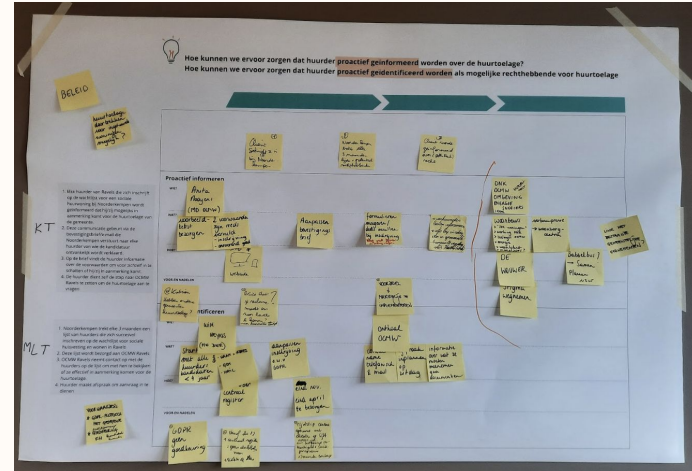


*“Ik wist niet dat de huurtoelage mijn
recht was, ik dacht dat ik een
aalmoes vroeg”*

— Huurder




Hoe kunnen we ervoor zorgen dat huurders proactief geïnformeerd worden over de huurtoelage?



Hoe kan proactieve informatie bij de huurtoelage er uit zien?

OPTIE 1

- 1 Woonmaatschappij Noorderkempen informeert huurders die zich al ingeschreven hebben en voldoen aan de voorwaarden van de huurtoelage per brief/e-mail:



*“Hallo,
We hebben vastgesteld dat je mogelijks in aanmerking komt voor steun van de gemeente Ravels bij het betalen van je huur (max. €90/maand).
Je voldoet al aan volgende voorwaarden: ...
Voldoe je ook aan volgende voorwaarden? ... (voorwaarden)
Ga langs bij OCMW Ravels om je recht aan te vragen; ook als je twijfelt! ... (contactinfo)”*

- 2 OCMW Ravels organiseert in die periode bijkomende laagdrempelige mogelijkheden (fysiek, telefonisch, online) voor geïnformeerden om de huurtoelage aan te vragen

Hoe kan proactieve informatie bij de huurtoelage er uit zien?

OPTIE 2

1 Woonmaatschappij Noorderkempen en gemeente Ravels organiseren samen met andere sleutelpartners evenementen rond wonen:

- Woonbeurs voor (ver)huurders en eigenaars i.s.m. dienst omgeving, loket Wonen en Energie (IOK), SVK, ...
- Outreachen met Babbelbus van Samen plannen vzw
- Aansluiten bij bestaande evenementen



2 OCMW Ravels voorziet de mogelijkheid om tijdens het event een huurtoelage aan te vragen

Met aandacht voor laagdrempelige taal

Ook op maat van anderstaligen



Aandacht



Motivat



Uitstelgedrag



Weerstand



Layout-out en toon

OCMW

contactpersoon
sociale dienst
uw ref.
Huurtoelage OCMW 2023

e-mail
anita.nooyens@ravels.be
onze ref.
-

SOCIALE DIENST
datum
20/12/2022
bijlagen
-

Beste

Je ontving in 2022 een huurtoelage van het OCMW Ravels. Deze toekenning eindigt op het einde van dit jaar, dus deze maand zal de laatste huurtoelage voor 2022 betaald worden.

De **huurtoelage** kan vanaf januari'23 weer toegekend worden voor maximum **12 maanden**. De periode begint te lopen vanaf datum aanvraag tot en met december van het lopende jaar.

Bijv. je stelt de vraag naar een huurtoelage in januari'23, je voldoet aan alle voorwaarden, je ontvangt dan een huurtoelage van januari'23 tot en met december'23.

Je stelt de vraag in maart'23, je ontvangt een huurtoelage van maart'23 tot en met december'23.

Om dus voor een **volledig jaar** een huurtoelage te ontvangen, kan je best **in januari'23 opnieuw de vraag naar een huurtoelage komen stellen**. De maatschappelijk assistente onderzoekt of alle voorwaarden vervuld zijn.

Gelieve een afspraak te maken, telefoonnr. 014/46.24.00.

Lokaal bestuur Ravels • Dreef 19, 2381 Ravels • 014 46 24 00 • www.ravels.be • sociaal.huis@ravels.be
Erkenningsnummer schuldbemiddeling: 14AF/74/01016

Ravels

OCMW

SOCIALE DIENST
datum
20/12/2022
bijlagen

contactpersoon
sociale dienst
uw ref.
Huurtoelage OCMW 2023

e-mail
anita.nooyens@ravels.be
onze ref.

Beste

Je ontving in 2022 een huurtoelage van het OCMW Ravels. Deze toekenning eindigt op het einde van dit jaar, dus deze maand zal de laatste huurtoelage voor 2022 betaald worden.

De **huurtoelage** kan vanaf januari'23 weer toegekend worden voor maximum **12 maanden**. De periode begint te lopen vanaf datum aanvraag tot en met december van het lopende jaar.

Bijv. je stelt de vraag naar een huurtoelage in januari'23, je voldoet aan alle voorwaarden, je ontvangt dan een huurtoelage van januari'23 tot en met december'23.

Je stelt de vraag in maart'23, je ontvangt een huurtoelage van maart'23 tot en met december'23.

Om dus voor een **volledig jaar** een huurtoelage te ontvangen, kan je best **in januari'23 opnieuw de vraag naar een huurtoelage komen stellen**. De maatschappelijk assistente onderzoekt of alle voorwaarden vervuld zijn.

Gelieve een afspraak te maken, telefoonnr. 014/46.24.00.

Lokaal bestuur Ravels • Dreef 19, 2381 Ravels • 014 46 24 00 • www.ravels.be • sociaal.huis@ravels.be
Erkenningsnummer schuldbemiddeling: 14AF/74/01016

Met aandacht voor laagdrempelige taal

*Mak het persoonlijk
Vermeld kernboodschap*

Werk met iconen, tussentitels en opsommingstekens

Call to action

*Opties om weerstand te vermijden
Vermeld directe contactgegevens*

Vermijd uitstelgedrag

Sluit persoonlijk af



(Naam), Verleng NU jouw huurtoelage voor het volgende jaar



Wat moet je doen?

- Bezorg ons deze documenten:
 - Huurcontract
 - Inkomsten laatste drie maanden
 - Inschrijvingsbewijs sociale huurwoning (indien je reeds op wachtlijst staat)*
 - Verklaring op eer (spaargelden & onroerend goed)
- Bezorg ons de documenten via
 - Website
 - WhatsAppforbusiness
 - Afspraak bij maatschappelijk assistent
 - Huisbezoek



Doe dit zo snel als mogelijk!

Als we de documenten na januari (jaartal) ontvangen dan riskeer je de premie voor de maand januari te mislopen.



Heb je vragen?

- Mail ons: anita.nooyens@ravels.be
- Bel ons: 014/46.24.00

Alvast bedankt!

Vriendelijke groeten,
Anita

Ravels



Sociaal Huis



(Naam), Verleng NU jouw huurtoelage voor het volgende jaar



Wat moet je doen?

- Bezorg ons deze documenten:
 - Huurcontract
 - Inkomsten laatste drie maanden
 - Inschrijvingsbewijs sociale huurwoning (indien je reeds op wachtlijst staat)*
 - Verklaring op eer (spaargelden & onroerend goed)
- Bezorg ons de documenten via
 - Website
 - WhatsAppforbusiness
 - Afspraak bij maatschappelijk assistent
 - Huisbezoek



Doe dit zo snel als mogelijk!

Als we de documenten na januari (jaartal) ontvangen dan riskeer je de premie voor de maand januari te mislopen.



Heb je vragen?

- Mail ons: anita.nooyens@ravels.be
- Bel ons: 014/46.24.00

Alvast bedankt!
Vriendelijke groeten,
Anita



Aandacht



Motivatie



Uitstelgedrag



Weerstand



Lay-out en toon

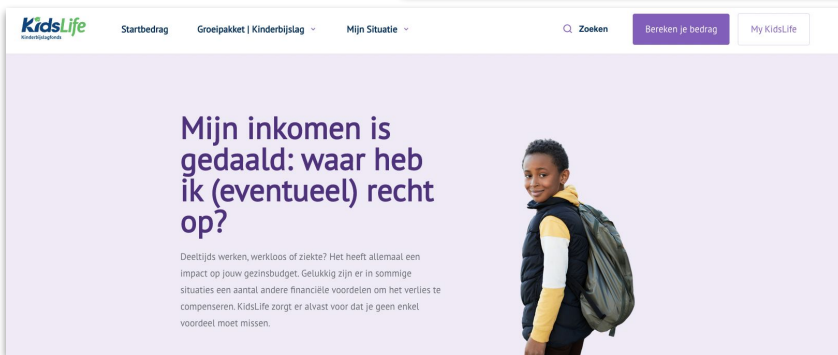
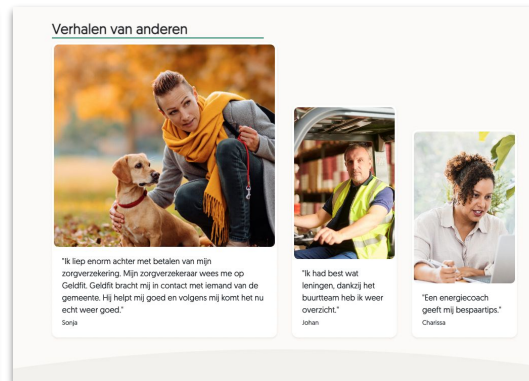
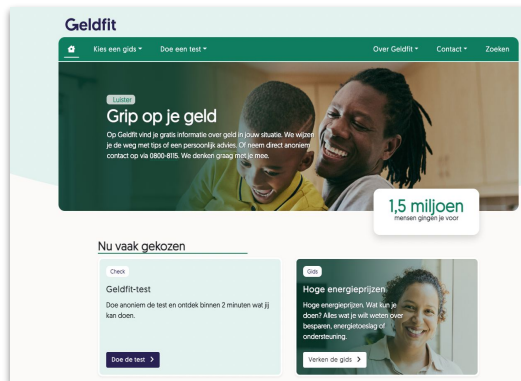
Bron: Gedragstechnieken voor brieven en mails

Eenvoudige en wervende taal

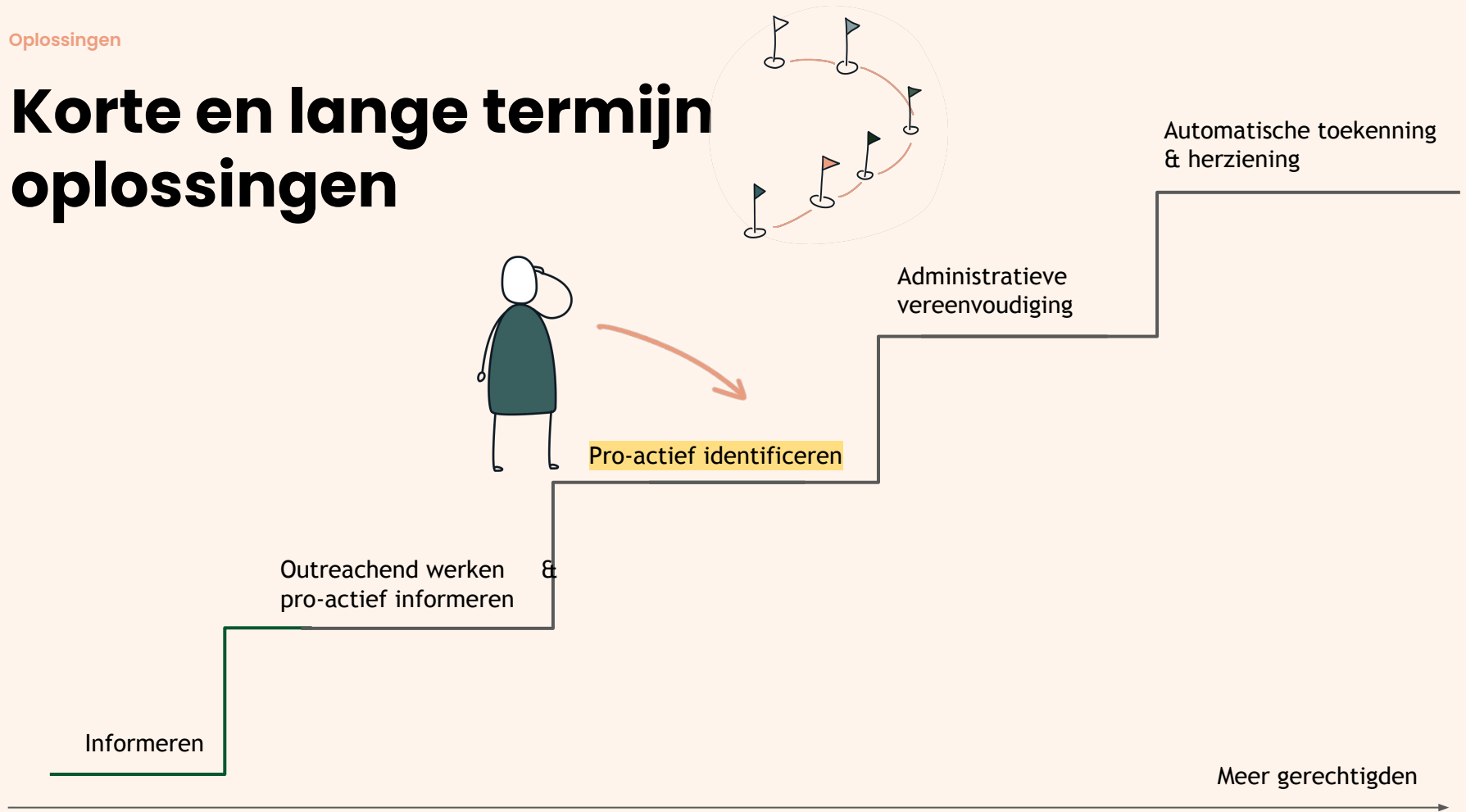
Het gebruiken van **getuigenissen (quotes, video's)** van burgers en het benadrukken van 'rechten' kan voorbeelden en info laagdrempeliger maken.

Voorbeelden van websites waarbij men inzet op 'wat zijn jouw rechten' en getuigenissen.

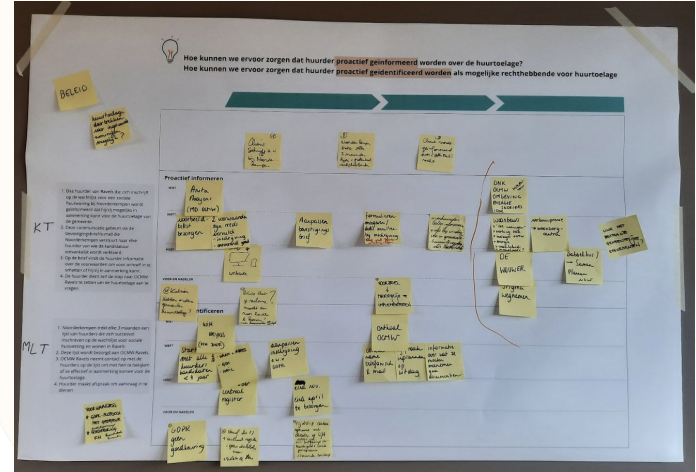
**Deze voorbeelden komen niet van de deelnemers.*



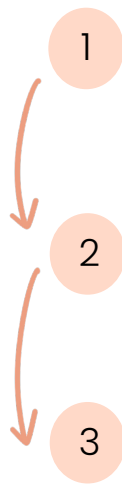
Korte en lange termijn oplossingen



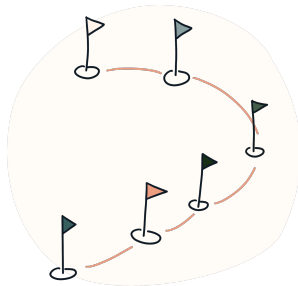
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat huurders proactief geïdentificeerd worden over de huurtoelage?



Hoe kan **proactieve identificatie** bij de huurtoelage er uit zien?

- 
- 1 **Woonmaatschappij Noorderkempen informeert voortaan elke nieuwe huurder** uit Ravels die zich inschrijft tijdens het inschrijvingsproces over de huurtoelage van de gemeente Ravels
 - 2 **Woonmaatschappij Noorderkempen bezorgt aan OCMW Ravels de lijst** van personen die wonen in Ravels en zich recent succesvol ingeschreven hebben bij de woonmaatschappij (elke x maanden)
 - 3 **OCMW Ravels contacteert de personen op de lijst (telefonisch/huisbezoek)**, en nodigt ze uit om de aanvraag in orde te maken

Te ondernemen stappen om proactief te identificeren



Woonmaatschappij Noorderkempen

- **Aanpassen inschrijvingsformulier** Noorderkempen met expliciete **toestemming** aan inschrijver om gegevens te delen met OCMW Ravels i.f.v. huurtoelage
- **Instellen filteropdracht** om elke x-maanden de lijst van potentieel gerechtigden te trekken

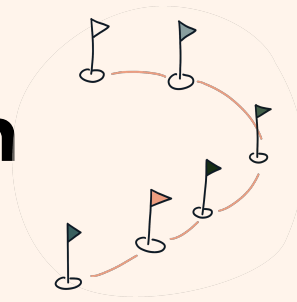
OCMW Ravels

- **Contact opnemen** met personen op lijst van potentieel gerechtigden (telefonisch/huisbezoek)

Gezamenlijk:

- **Nieuwe protocol gegevensdeling** voor gegevensuitwisseling tussen OCMW Ravels en Noorderkempen i.f.v. huurtoelage
- In kaart brengen welke **voorwaarden** voor de huurtoelage Noorderkempen kan aftoetsen zodat een zo accuraat mogelijke lijst van (potentieel) gerechtigden wordt bezorgd aan OCMW Ravels
- **Contact opnemen** met personen op lijst van potentieel gerechtigden (telefonisch/huisbezoek)

Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning
& herziening

Administratieve
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren

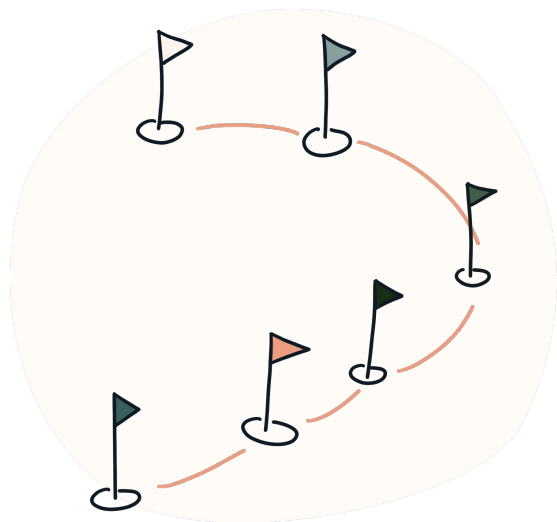
Outreachend werken
&
pro-actief informeren

Informeren

Meer gerechtigden



Hoe kunnen huurders gemakkelijker een huurtoelage aanvragen?



Indienen aanvraag

#1. Keuzevrijheid in wijze om aanvraag in te dienen

Vermelden op website dat je ofwel online, via afspraak OCMW of via huisbezoek een aanvraag kan indienen

#2. Uploaden van bewijsstukken via foto, pdf of verzenden via whatsapp*

Naar analogie van de sociaal pedagogische toelage

#4. Herinnering voor maandelijks betaalbewijs

Financiële dienst stuurt automatische herinnering via voorkeurskanaal indien nog geen bewijs ontvangen tegen bepaalde datum

Hernieuwen

#5. Herinnering jaarlijkse hernieuwing

Administratie stuurt herinnering via voorkeurskanaal



Disclaimer

Het idee om gebruik te maken van Whatsapp for business is een eerste **aanzet** voor volgende stappen. Deze moeten **getest worden met eindgebruikers** door een **pilootproject** op te starten vooraleer het geïmplementeerd kan worden.

Bewijsstukken verzamelen, vereenvoudigen door gebruik te maken van **Whatsapp for Business**

Gebruik?

WhatsApp Business bedrijfsaccount wordt geactiveerd op één telefoon en deze kan gekoppeld worden aan 4 computers

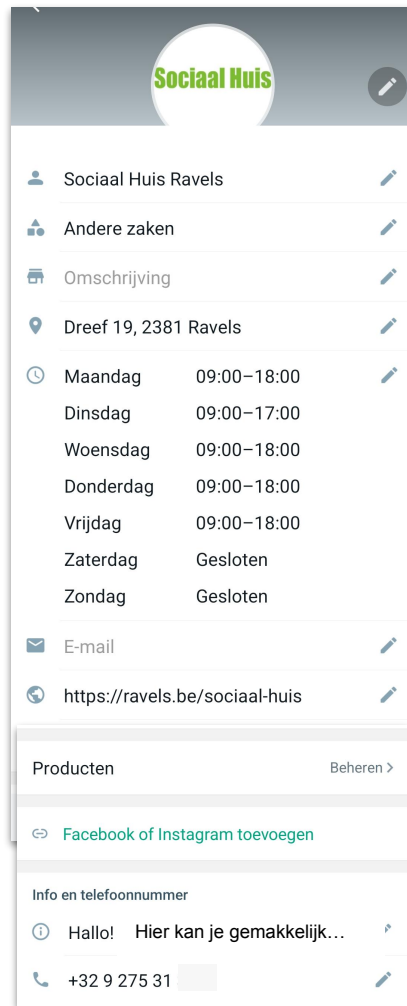
Veiligheid?

Beveiligd met end-to-end encryptie

= Alleen klant en OCMW hebben toegang tot berichten

Voordelen?

- Link om uit te nodigen kan op verschillende manier: QR-code, link
- Bij afwezigheid assistent blijft dossier niet ‘hangen’
- Laagdrempelig: verschillende generaties en groepen gebruiken al whatsapp
- Doelgerichte, persoonlijke, directe communicatie
- Raadplegen van openingsuren en andere ‘bedrijfsinformatie’ (mail, website)



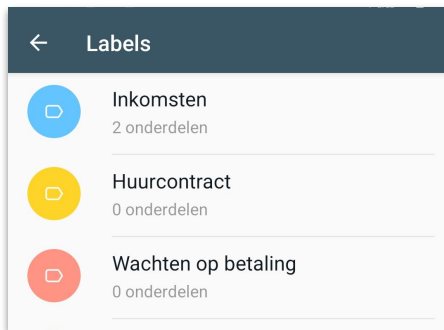
Oplossingen – Administratief vereenvoudigen

Voordelen?

- Catalogus met verwijzing naar andere rechten
- Automatische begroeting nieuwe cliënten
- Automatische afwezigheidsberichten gekoppeld aan ingevoerde openingsuren
- Snelle antwoorden via templates
- Labels gebruiken om berichten te categoriseren

Opgelet!

- Smartphone/pc met internet nodig
- Versturen van vragen naast documentatie
- Verwachtingsmanagement ‘snel reageren’
- Extra kanaal dat onderhouden moet worden
- Slechts op 1 gsm beschikbaar:
 - Bepaalde functionaliteiten enkel in te stellen via gsm
- Idealiter koppelen aan bestaande vaste lijn want telefoonnummer is zichtbaar



Een aantal gemeentes gaan al aan de slag met Whatsapp for Business...





Aanmelden WhatsApp voor Ondernemers

Beste ondernemer

We willen je graag goed en efficiënt bereiken! Daarom starten we nu met een Whatsapp Business. Als we jouw telefoonnummer mogen toevoegen aan deze lijst, kunnen we gericht en snel communiceren wanneer dit nodig is.

We zullen enkel berichten versturen met inhoud die écht voor jou van tel is. Zo kunnen we met onze dienst Lokale Economie jou nog beter ondersteunen en helpen waar nodig.

Word jij ook lid van deze groep?

Naam zaakvoerder *

Naam handelszaak *

bron: <https://veurne.be/nl/whatsapp-ondernemers>









Blijf op de hoogte via WhatsApp

De stad zet WhatsApp momenteel in bij de wegenwerken in [Groenstraat](#). Op deze pagina vindt u onderaan meer informatie over hoe u zich kunt abonneren op deze WhatsApp-berichten.

Je cookie instellingen zorgen ervoor dat deze inhoud (cm.to) niet getoond wordt.
[Pas je cookie instellingen aan](#)



Zo ziet een welkomstbericht eruit

Hoe meld ik me aan?

1. Als je hierboven het bericht: 'Je cookie instellingen zorgen ervoor dat deze inhoud (cm.to) niet getoond wordt,' ziet, klik dan op 'Pas je cookie instellingen aan' en vink 'Embedded content weergeven' aan. Of als je onderaan de cookiebalk te zien krijgt, klik daar op 'Alles aanvaarden'. Daarna krijg je de invulvelden wel te zien.
2. Vul hieronder je voornaam en gsm-nummer in bv. 497123456 dus zonder de 0. Heb je geen Belgisch nummer, dan mag je de landcode zelf aanpassen.
3. Vink de verzendlijsten aan waarop je je wilt inschrijven. Dat kunnen er meerdere zijn.
4. Je krijgt een schermbestorting en meteen daarna krijg je ook nog een WhatsApp-bericht om je inschrijving op de verzendlijst te bevestigen.
5. Telkens er nieuws is over het project, stuurt de stad een bericht via WhatsApp.
6. Je kunt via deze verzendlijst enkel berichten ontvangen, en niet zelf posten zoals in een gewone WhatsApp-groep. Als je een vraag wilt stellen, kun je bij het contactcentrum grondgebiedszaken terecht via grondgebiedszaken@geel.be of 014 56 62 50.
7. Wil je de updates via WhatsApp voor een bepaalde verzendlijst niet meer ontvangen? Stuur dan STOP + straatnaam als reactie op het laatste WhatsApp-bericht. Dan verwijderen we je uit de verzendlijst.

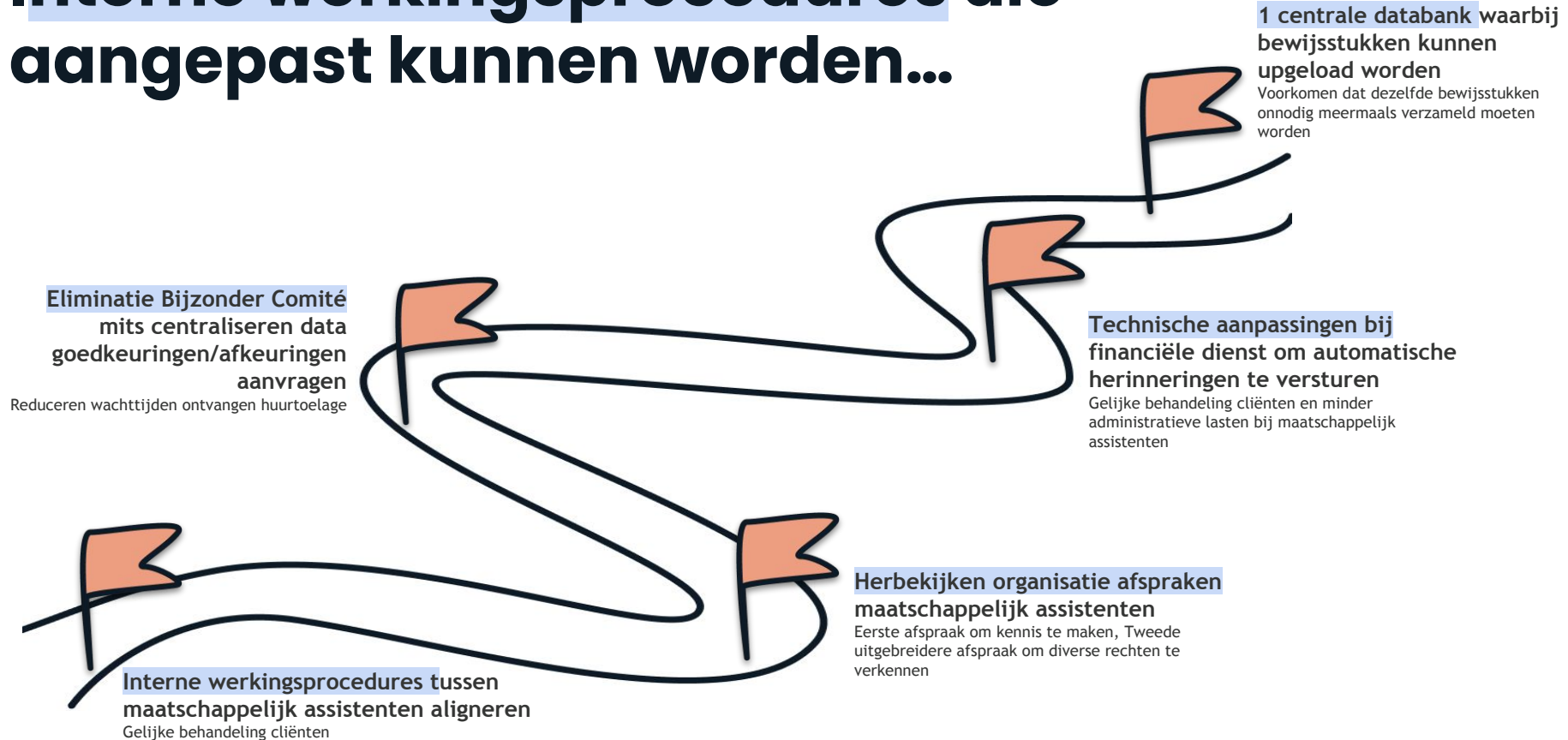
bron: <https://www.geel.be/whatsapp>

“Er zit heel veel kennis in onze hoofden, maar dat staat niet altijd gedocumenteerd waardoor we elk op onze eigen manier te werk gaan”

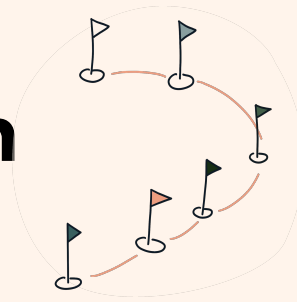
— Maatschappelijk assistent



Interne werkingsprocedures die aangepast kunnen worden...



Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning
& herziening

Administratieve
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren
en informeren

Outreachend werken
& pro-actief informeren

Informeren

Meer gerechtigden



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

*— Marjolijn De Wilde
Expert non-take-up KUL en UA*



Automatische toekenning grijpt direct in op de 3 grote pijnpunten

01

Huurders kennen de huurtoelage niet

02

Huurders durven geen hulp te vragen

03

Huurders kunnen de huurtoelage niet
aanvragen omdat het omslachtig is

Voor de huurtoelage zijn er nog een aantal drempels om volledig te automatiseren...

De huurtoelage kan momenteel nog niet volledig geautomatiseerd worden omdat de gegevens m.b.t. onderstaande voorwaarden bij de burger zitten en niet in een databank van de overheid:

- Inkomsten laatste 3 maanden
- Saldo spaargeld/spaarreserves
- Huurbedrag

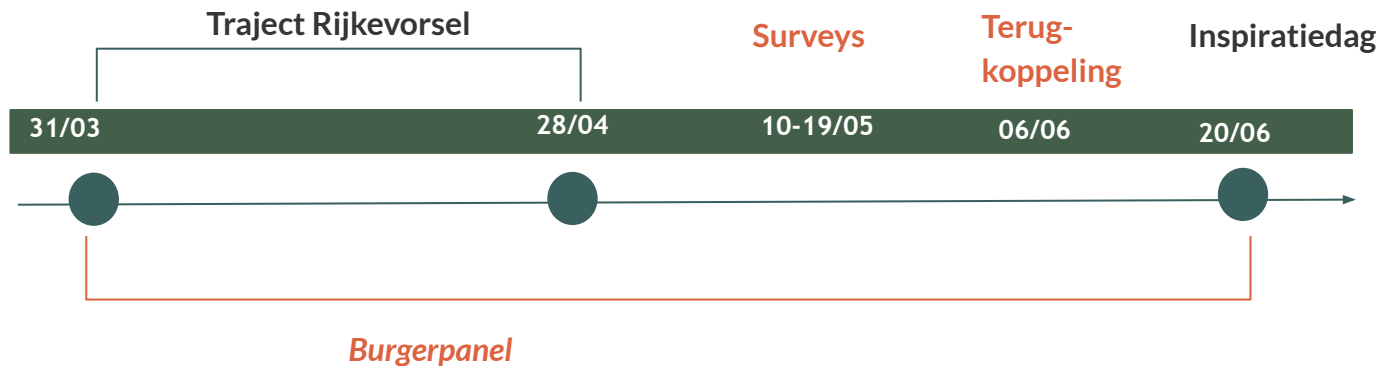


*Wat zou een faire
'automatiseerbare proxy' zijn om
toch een inkomensgrens als
voorwaarde op te leggen?*

Volgende stappen



Wat zijn de volgende stappen?



Vragen?





Welke inzichten en vragen hebben jullie?



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

En gebruik de code: **2276 3581**

of scan



Welke inzichten verrasten jullie?

6 Answers

leapforward

recht ipv aalmoes is sterke boodschap om mee te nemen in de communicatie!

Belang van het benadrukken van 'rechten'

De hoge drempel die het OCmw nog heeft

Herbekijken berekening tussenkomst is interessant

Op verschillende terreinen mogelijkheden om nog te verbeteren. Veel suggesties meegenomen van cliënten

Afstemmen interne werking met m.a's

Welke oplossingen zien jullie haalbaar en wenselijk?

7

Answers

leapforward

Interne werkingsprocedures
aligneren

Eliminatie BCSD

Inventaris van de rechten voor m.a.
en cliënten

De Noorderkempen = enthousiaste
partner om samen te werken!

Taal in communicatie aanpassen

Interne werking afstemmen

Communicatie ook via De
Noorderkempen laten verlopen,
zeer interessant (bedenking:
hoeveel kandidaathuurders bij de
noorderkempen worden door het

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

3

Answers

leapforward

Beschikbaarheid van digitale middelen (ifv WhatsApp)

Via welke manier mensen wensen geïnformeerd of gecontacteerd te worden

Met welk gevoel associeer je OCMW?

Hebben jullie nog andere vragen/feedback voor ons?

2

Answers

leapforward

Nee, bedankt

mooi traject met quick-wins en
oplossingen op lange termijn!

2

