

Inzichtenpresentatie Rijkevorsel

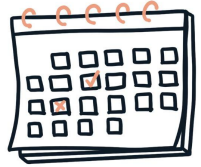
Non-take-up: Gemeente Zonder Gemeentehuis traject
Welzijnszorg Kempen

28/04/2023



knight
moves

Agenda



Introductie Non take-up

De vraag, context & aanpak

Onderwijscheque in cijfers

Inzichten

Oplossingen

Volgende stappen

Vragen



Non take-up in Rijkevorsel?



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

En gebruik de code: **6101 0935**

of scan:



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

leapforward

bijleren gezinsarmoede
komen tot rechten
kansen geven en creëren
inclusie voor iedereen

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

leapforward

opvolging extra info
versch informatiekkanalen
brieven versturen
mee doen aan dit project

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-bevraging?

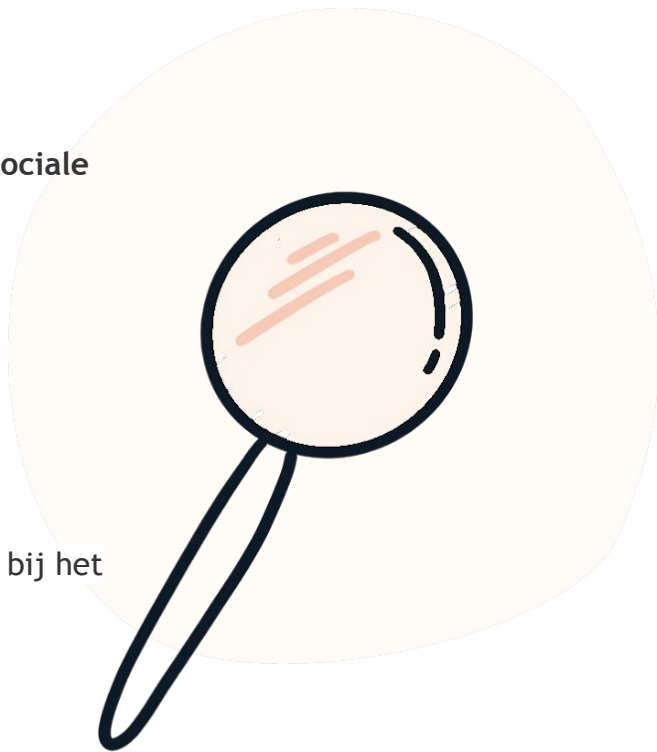


De vraag

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-bevraging:** hoe kunnen we kwetsbare doelgroepen meer betrekken bij het lokaal beleid via een online mini-bevraging?



Context



Wat is de onderwijscheque en hoe bekom je die?

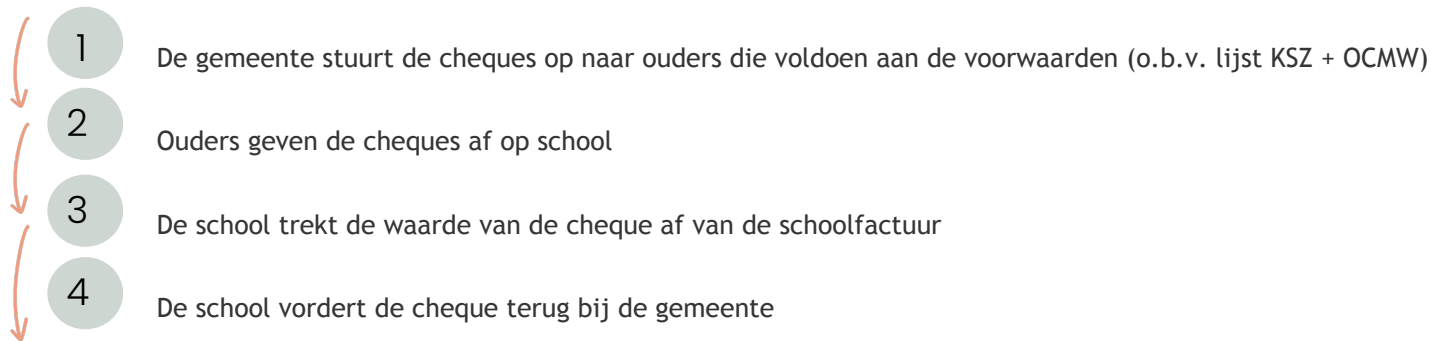
Wat is de onderwijscheque?

Een tegemoetkoming voor het betalen van schoolfacturen ter waarde van €70 in de vorm van 7 cheques van €10

Wie komt in aanmerking?

Kinderen in het lager onderwijs gedomicilieerd in Rijkevorsel waarvan de ouders recht hebben op verhoogde tegemoetkoming of leefloon

Hoe bekomt een ouder de korting?

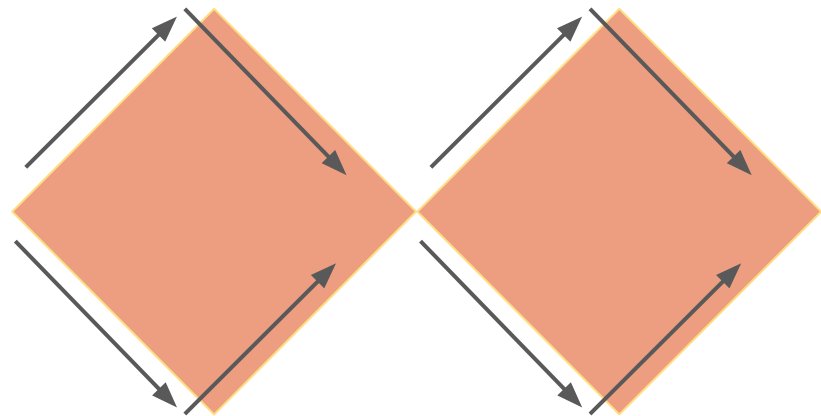
- 
- 1 De gemeente stuurt de cheques op naar ouders die voldoen aan de voorwaarden (o.b.v. lijst KSZ + OCMW)
 - 2 Ouders geven de cheques af op school
 - 3 De school trekt de waarde van de cheque af van de schoolfactuur
 - 4 De school vordert de cheque terug bij de gemeente

Alternatief voor rechthebbende ouders die de cheques niet automatisch ontvingen: aanvraag bij de financiële dienst met voorlegging attest verhoogde tegemoetkoming of leefloon

Aanpak



Service design principles



Het juiste probleem
oplossen

Het probleem juist oplossen



Mens-centraal



Samenwerken

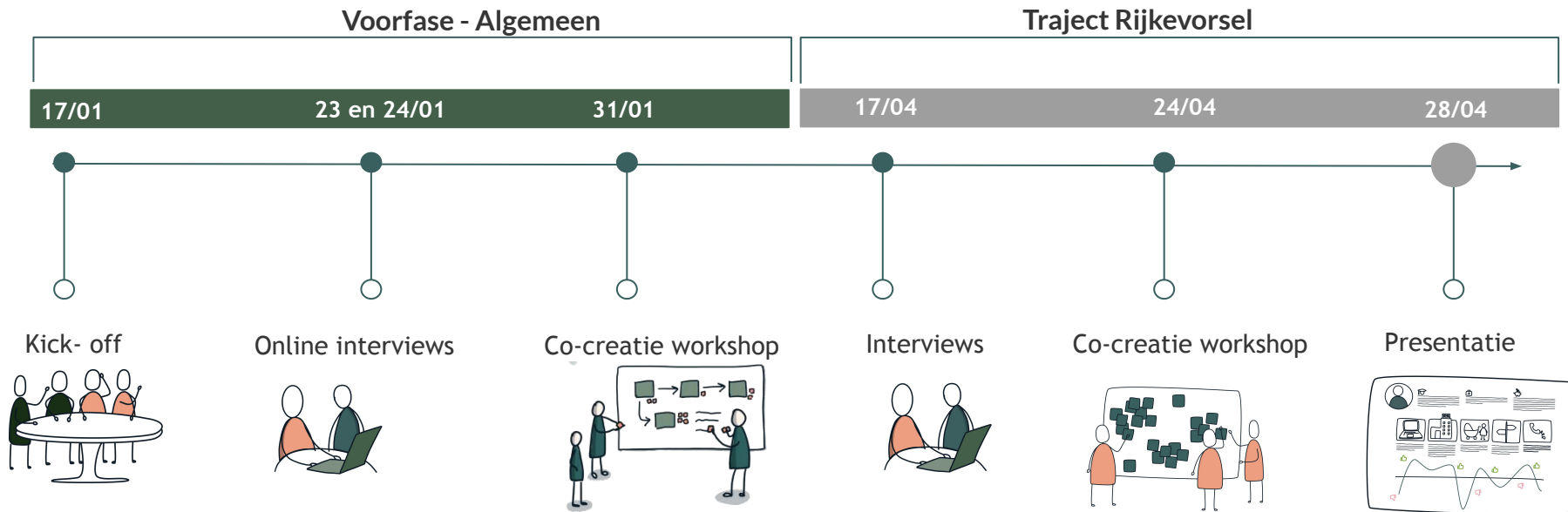


Durven een stap terug te
zetten



Totaal plaatje

Hoe gingen we te werk?



Hoe zijn we te werk gegaan?

Wat hebben we onderzocht?

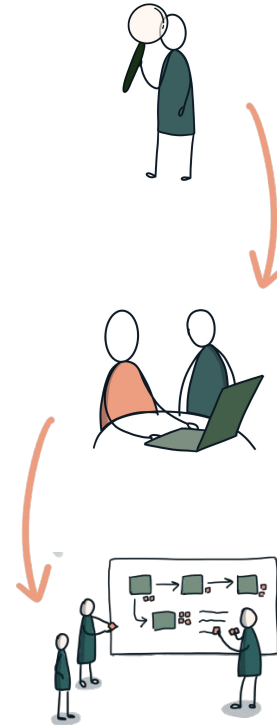
- Welke drempels zijn er bij het opnemen van een sociaal recht?
- Welke drempels zijn er bij het opnemen van de onderwijscheque
- Welke oplossingen zijn er mogelijk om deze drempels weg te nemen?

Wie hebben we bevraagd?

- 1 schooldirecteur & 1 zorgjuf
- 1 beleidsmedewerker en 2 Schepenen (Onderwijs & Sociale Zaken)
- 1 medewerker financiële dienst gemeente Rijkervorsel
- 1 projectmedewerker Jongerenwelzijn
- 1 medewerker 'De Schakel'
- 2 maatschappelijk assistenten Sociaal Huis
- 2 cliënten
- 12 experts non-take-up

Hoe hebben we bevraagd?

- Via individuele interviews
- Workshops



Kwalitatief onderzoek

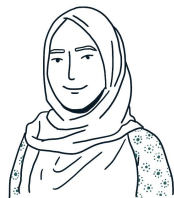
- Inzichten gebaseerd op input van 23 personen
- Uitdiepen van noden en wensen
- Dit is geen kwantitatief onderzoek
 - Inzichten kunnen niet beschouwd worden als feiten representatief voor een gehele doelgroep
- Oplossingen zijn gespecificeerd voor de doelgroep binnen het project.
 - Sommige oplossingen kunnen enkel voor deze doelgroep zijn, andere kunnen breder bekeken worden en vragen verder onderzoek



Onderwijscheque in cijfers



De onderwijscheque dekt een aanzienlijk aandeel van de schoolfactuur



	Maximumfactuur zonder schooluitstap	Maximumfactuur met schooluitstap
Onderwijscheques t.o.v. maximale totale factuur op jaarbasis	€ 70 / € 95 = 74% schoolfactuur	€ 70 / € 480 = 15% schoolfactuur

Let wel: Voor het schooljaar 2023-2024 verhoogt de maximumfactuur naar resp. €105 en €520

De onderwijscheque maakt een wezenlijk verschil

		
	Alleenstaande vader met leefloon	Alleenstaande moeder met voltijds loon (netto)
Onderwijs t.o.v. één maandinkomen	€ 70 / € 1640 = 4 % leefloon	€ 70 / € 2500 = 3% loon

Take-up

2020-21: 68%

- 45/66 kinderen
- waarvan 12 volle €70 (corona!)

2021-22: 68%

- 43/63 kinderen
- waarvan 27 (=63%) volle €70

Take-up

Huidig jaar: 40%

– 29/73 kinderen

(voorlopige cijfers!)



Ongewilde gedeeltelijke take-up



Krijgt 3 kleine facturen
Totaal: € 75

December



€25



2 cheques €10
Opleg: €5

Maart



€25



2 cheques €10
Opleg: €5

Juni



€25



2 cheques €10
Opleg: €5

Non-take-up van
€10:

1 cheque
onbesteed
€15 opleg



Krijgt 1 grote factuur
Totaal: € 75

Juni



€75



7 cheques €10
Opleg: €5

Geen non-take-up

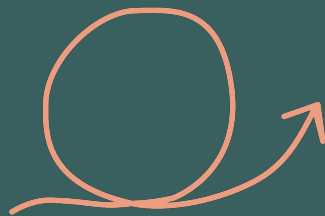
alle cheques
besteed
€5 opleg

Inschatting non-take-up:

Zie vorige dia's

Bijkomende non-take-up:

- Ouders die niet automatisch cheques ontvingen maar wel voldoen aan de voorwaarden: # ?
- Ouders die de cheques afgeven op school maar toch geen korting ontvangen op de factuur of per ongeluk de volle factuur betaalden: # ?



**Non-take-up bedraagt
min. 32%**

Non-take-up budgettair

Theoretisch maximum schooljaar 2021-22:

- 63 kinderen x €70 = € 4410 aan cheques

Reëel besteed schooljaar 2021-22: € 2450

- 20 kinderen € 0 = € 0
- 27 kinderen € 70 = € 1890
- 16 kinderen gem. € 35 = € 560

Verschil theoretisch maximum - reëel besteed: € 1960 (= 44% minder dan begroot)

Inzichten



CHEQUES ONTVANGEN

Ouders ontvangen onderwijscheques en begeleidende brief met proactieve informatie over gebruik cheques

Opgestuurde onderwijscheques geraken verloren in de post

Anderstalige ouders begrijpen niet wat ze kunnen doen met de onderwijscheques

Brieven komen niet altijd toe wegens fout van postbode of verandering van adres (binnen de gemeente)

Term 'cheque' zegt weinig omdat het betaalmiddel niet meer bestaat

Indien burgers niet helemaal zeker zijn dat ze echt in aanmerking komen (het geen vergissing betreft) durven ze het niet claimen uit angst het later terug te moeten betalen

Schoolbrievenbus wordt voorzien om ouders anoniem de cheques te laten inleveren zodat zij geen schaamte hoeven te ervaren

CHEQUES INRUILEN

Ouders dienen onderwijscheques in bij school of bij financiële dienst gemeente

Sommige scholen buiten Rijkervorsel hebben geen overeenkomst met de gemeente

Ouders vergeten of verliezen cheque naarmate er meer tijd is tussen het ontvangen van de cheques en de schoolfactuur

Enkele scholen laten toe dat ouders meteen alle cheques afgeven en houden zelf bij hoeveel er al besteed is van totale bedrag

KORTING ONTVANGEN

Ouders worden ingelicht over gebruik cheques

Sommige scholen zetten het expliciet op de factuur dat er een onderwijscheque in rekening is gebracht, anderen via begeleidende brief, anderen via telefoon. Geen richtlijn vanuit de gemeente hoe en wat er gecommuniceerd wordt

Risico dat ouders (voornamelijk anderstaligen) de schoolfactuur volledig betalen omdat ze begeleidende brief bij schoolfactuur (waarin mindering cheques vermeld wordt) niet begrijpen.

Meerdere drempels bij verschillende fases

Er lopen ook stappen goed!

Op verschillende
niveaus



ERVARING OUDER

"Een totaalcheck van alle mogelijke rechten zou wel handiger zijn in plaats dat de meeste zaken ad hoc naar boven komen"

"Het feit dat ze me zeggen dat ik er echt recht op heb en blijven aandringen, heeft me over de streep getrokken"



ERVARING PROFESSIONAL

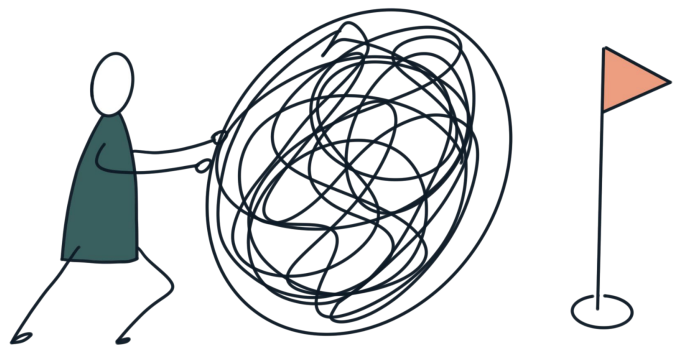
"Persoonlijk aanspreken kent de beste aanpak, al voelen sommigen zich ook wel bedreigd omwille van het gevoelige onderwerp"

Rijkevorsel is een sociaal gedreven gemeente



- (Semi-) automatische toekenning met alternatieve toegang voor wie niet opgenomen is in selectie op basis van KSZ en leefloon
- Meerdere samenwerkingsovereenkomsten met scholen (ook buiten Rijkevorsel)
- Als gemeente ben je zeker dat het bedrag besteed wordt aan onderwijs voor het kind
- Alternatieve pistes voor ouders die cheques niet durven binnenbrengen bij school
- Gemeente Rijkevorsel organiseert andere maatschappelijke initiatieven zoals de feeënboom

3 grote pijnpunten



01

Ouders weten niet van de onderwijscheque

02

Ouders durven geen hulp te vragen

03

Ouders kunnen de onderwijscheque niet inruilen

Ouders **kennen de onderwijscheque niet altijd...**

Automatisering maakt dat ouders niet zelf moeten ontdekken dat ze recht hebben op een cheque; maar:

- Brieven komen niet altijd toe wegens **adreswijziging** of fout van postbode (ook bij gemeente Ravels van toepassing)
- Geen **mond-aan-mond reclame** onder ouders wegens schroom
- School communiceert enkel via **digitaal platform** en deel van ouders leest deze informatie niet
- Ouders **vergeten dat ze de cheques hebben** naarmate er meer tijd verstrijkt tussen het ontvangen van de cheques en de schoolfactuur
- Term '**cheque**' is achterhaald

Sommige ouders, die cheques **niet automatisch toegekend** krijgen, worden **onvoldoende proactief geïnformeerd**



*“ Ik weet niet wie er nog recht heeft
op onderwijscheque, zelf ben ik daar
wel open over maar de meeste
ouders zwijgen daarover aan de
schoolpoort “*

– Ouder

Psychologische drempels beïnvloeden ouders doorheen het proces...

- Sommige ouders ervaren **schaamte** om cheques bij school af te geven vanuit o.a. de veronderstelling dat **anderen het meer nodig hebben**
- Indien burgers **niet helemaal zeker zijn dat ze echt in aanmerking komen**, durven ze het niet claimen uit angst het later terug te moeten betalen
- Burgers **aanvaarden geen hulp** en willen zo veel mogelijk zelfstandig alles regelen zodat ze niet gezien worden als slechte ouder en hen achteraf niets kan worden 'afgepakt'



“Je wil niet riskeren dat je een bedrag ontvangt en dat dan weer moet terugbetalen dus ik google dan meestal nog eens om te weten of ik wel degelijk recht heb ”

— Ouder



Ook wetgeving en administratieve drempels bemoeilijken het proces ...

- Vereiste van een **samenwerkingsovereenkomst** tussen gemeente Rijkvorsel en school. Niet elke school (buiten Rijkvorsel) heeft een overeenkomst
- Mathematische drempel: **ongebruikte cheques en eigen opleg**
- Er werd gekozen voor **papieren cheques** - Deze raken soms verloren
- Geen richtlijn vanuit de gemeente hoe en wat er gecommuniceerd wordt over gebruik korting
→ Verschillende manieren om kortingen te vermelden

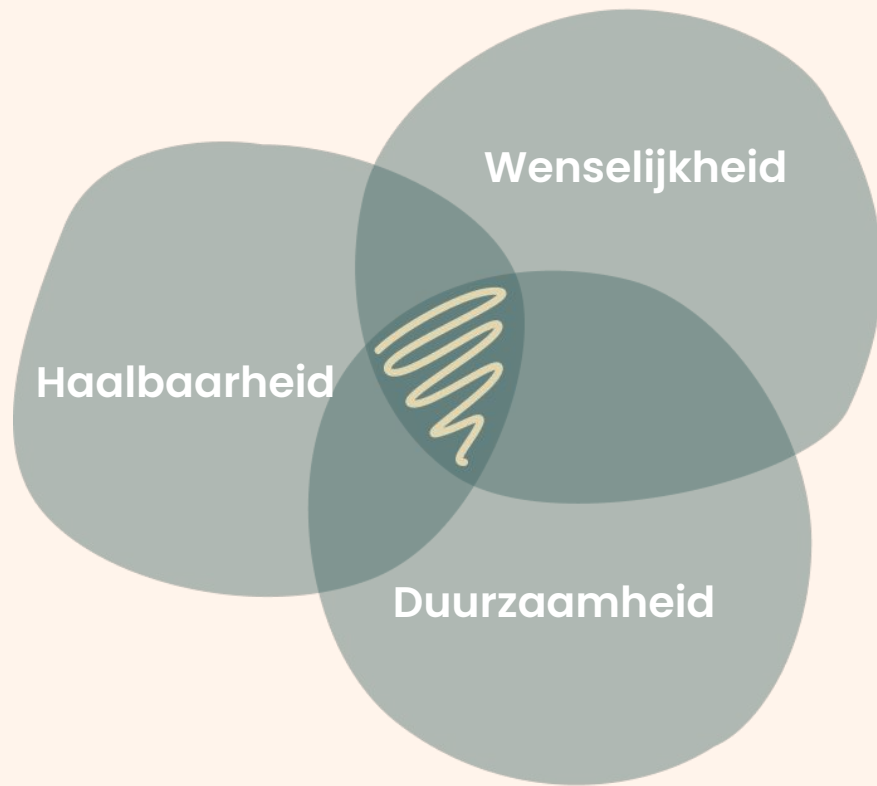


Oplossingen



Oplossingen

Toewerken naar oplossingen die wenselijk, haalbaar en duurzaam zijn.

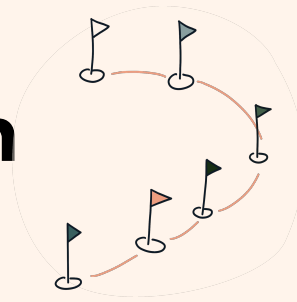


Wenselijk: Helpt de oplossing de doelgroep?

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

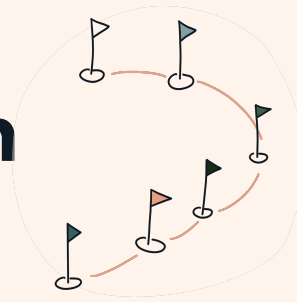
Informeren

Meer gerechtigden

Waarom verschillende trappen?

	Pro-actieve informatie	Pro-actieve identificatie	Automatische toekenning
Ontdekken dat je in aanmerking komt voor onderwijscheque	Ouder	Gemeente	Gemeente
Onderwijscheque aanvragen	Ouder	Ouder	Gemeente

Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning
& herziening

Administratieve
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren
en informeren

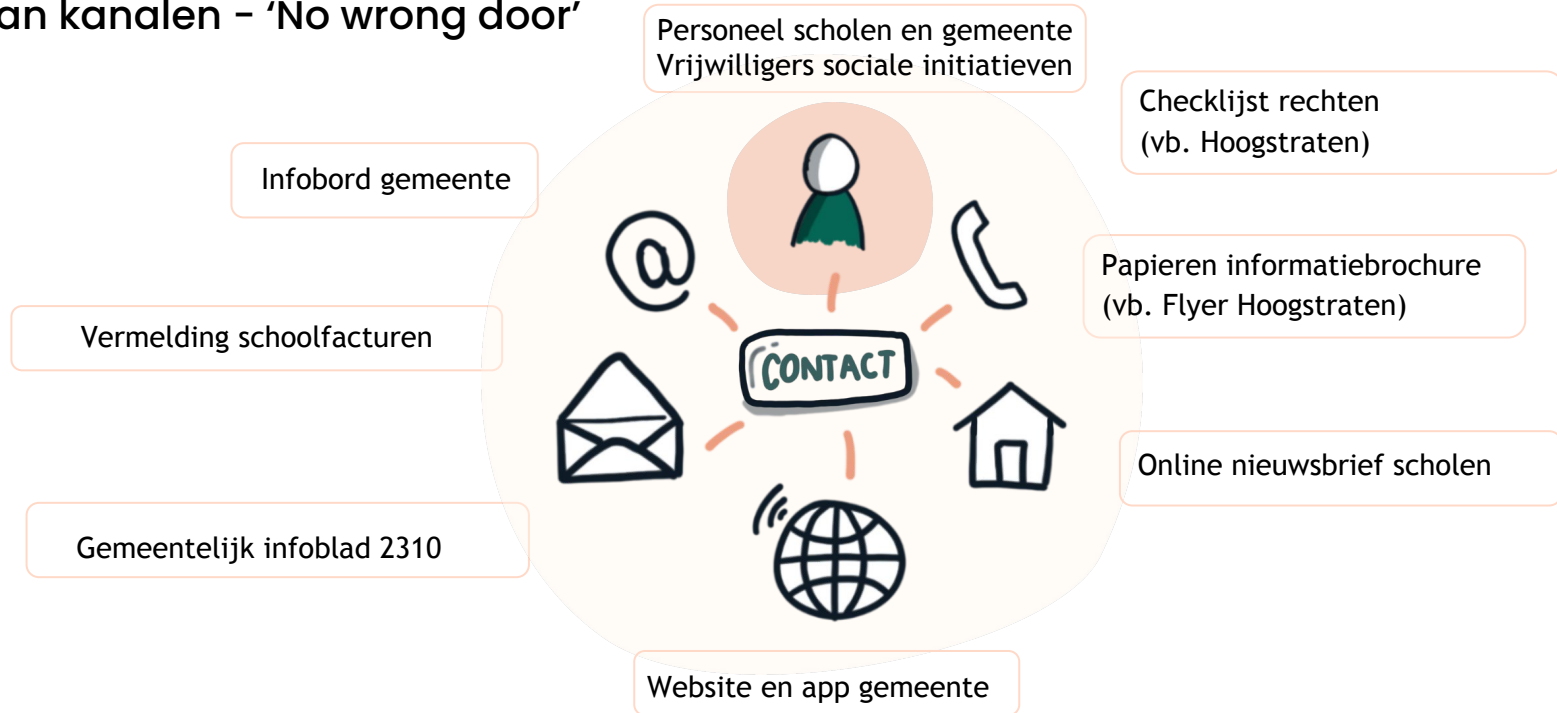
Outreaching werken &
pro-actief informeren

Informeren

Meer gerechtigden

Via welke kanalen kunnen we ouders bijkomend bereiken?

Mix van kanalen - 'No wrong door'



We kunnen potentiële gerechtigde ouders proactief informeren door op de schoolfactuur naar onderwijscheques te verwijzen



DE WEGWIJZER

Gemeentelijke Lagere School

Leopoldstraat 1 – 2310 Rijkevorsel

T 03 340 00 60 – T 03 340 00 61 – F 03 314 21 97

secretariaat@gladewegwijzer.be – www.gladewegwijzer.be

Schoolfactuur december 2023

Naam kind: Eva Janssen

Geboortedatum: 01/01/2014

Voor de periode 1 september 2023 - 31 december 2023 rekenen we volgende kosten aan:

10 zwembeurten: $10 \times €1 = €10$

Soep tijdens de lunchpauze: $25 \times €0,40 = €10$

Totaal te betalen: € 20

Wat moet je doen met deze factuur?

Betaal deze factuur:

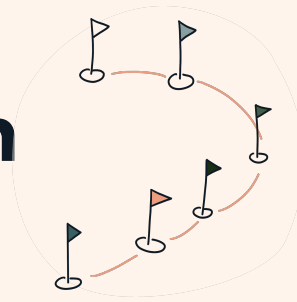
- Bedrag: € 17,5
- Uiterste betaaldatum: 31/01/2024
- Rekeningnummer: BE11 1111 1111 1111
- Gestructureerde mededeling: +++111/1111/1111+++

Heb je recht op korting op de schoolfactuur?

Rijkevorsel en een aantal andere gemeentes in de Kempen willen ouders/voogden die het financieel moeilijk hebben, een handje helpen bij het betalen van schoolfacturen van de lagere school.

Informeer bij de gemeente of het Sociaal Huis of je recht hebt op onderwijscheques.

Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning
& herziening

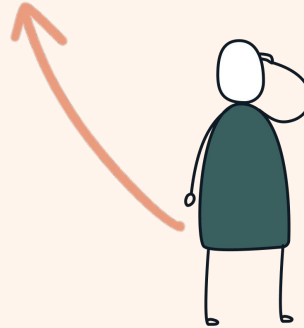
Administratieve
vereenvoudiging

Pro-actief identificeren
en informeren

Outreachend werken
&
pro-actief informeren

Informeren

Meer gerechtigden



Hoe kunnen rechthebbende ouders zo laagdrempelig mogelijk geïnformeerd worden over gebruik onderwijscheques?



t.a.v. de ouder(s) van
2310 Rijkvorschel

datum 6 februari 2023
uw bericht van uw kenmerk
dossiernummer
contactpersoon Onderwijscheques 2022-2023
Financiële dienst
03 340 00 04
financien@rijkvorschel.be

Toekenning van onderwijscheques voor de betaling van schoolfacturen

Beste ouder,

Net als jij hecht het lokaal bestuur veel belang aan de onderwijskansen van je kind.

Met de onderwijscheques willen we gezinnen die het financieel moeilijk hebben, een handje helpen bij de betaling van de facturen van de lagere school.

Hoe werkt het?

In bijlage vind je zeven onderwijscheques ter waarde van € 10.

Met deze onderwijscheques kan je schoolfacturen betalen door ze aan het secretariaat van de school te bezorgen, ten laatste op de uiterste datum voor de betaling van de factuur. De onderwijscheques die worden gebruikt voor de betaling van de facturen van GLS De Wegwijzer kunnen rechtstreeks worden afgeleverd bij de financiële dienst van het lokaal bestuur (Molenaarstraat 5, 2310 Rijkvorschel).

Je kan zelf kiezen wanneer je de onderwijscheques gebruikt. Ten laatste doe je dit wel vóór het einde van het schooljaar (31 augustus 2023), want de cheques zijn maar één schooljaar geldig.

De onderwijscheque vermeldt de nodige gegevens, behalve de naam van de school waar je kind les volgt. De naam van de school moet jij invullen alvorens de cheque aan het schoolsecretariaat te overhandigen. Je doet dit best pas wanneer je de cheque effectief gebruikt. Immers, moest je kind van school veranderen, dan is deze cheque niet meer bruikbaar.

Let wel, de onderwijscheques staan op naam van jouw zoon of dochter. Je kan er dus enkel de facturen voor hem of haar mee betalen en bijvoorbeeld niet voor een broer of zus.

Molenaarstraat 5 - 2310 Rijkvorschel
03 340 00 00

maandag: 9.00 - 12.30 uur en 13.30 - 19.30 uur
dinsdag - vrijdag: 9.00 uur - 12.00 uur

In welke scholen kan je de factuur betalen met onderwijscheques?

Als bijlage vind je een lijst van de scholen waarmee we reeds een overeenkomst hebben afgesloten aangaande de onderwijscheques. De facturen van deze scholen kunnen dus zeker met de onderwijscheques worden betaald.

Gaat je kind naar een andere lagere school? Neem dan contact op met de financiële dienst van het lokaal bestuur. Wij doen ons uiterste best om met jouw lagere school de nodige afspraken te maken, zodat ook jij kan genieten van de voordelen van de onderwijscheques.

Heb je nog recht op andere toelagen?

Als je recht hebt op onderwijscheques, bestaat de kans dat je ook in aanmerking komt voor andere studietoelagen.

Surf eens naar www.onderwijs.vlaanderen.be/nl/schooltoelagen-en-studietoelagen voor meer informatie hierover.

Je kan ook steeds contact opnemen met de sociale dienst voor extra informatie over andere toelagen.

Sociale dienst (OCMW)
Prinsenpad 27
2310 Rijkvorschel
socialiedienst@ocmwrijkvorschel.be
03 340 39 65

De openingsuren van de OCMW-campus vind je op de website van het lokaal bestuur.

Vragen?

Heb je vragen over de onderwijscheques? Neem gerust contact op met de financiële dienst van het lokaal bestuur. De contactgegevens vind je bovenaan deze brief.

Wij hopen dat dit voor jou en je zoon of dochter een verschil kan maken en wensen hem of haar heel veel succes op school.

Met vriendelijke groeten,

Op bevel:
De Algemeen directeur,

Adams B.



Molenaarstraat 5 - 2310 Rijkvorschel
03 340 00 00

De Burgemeester,

Cuylaerts D.

maandag: 9.00 - 12.30 uur en 13.30 - 19.30 uur
dinsdag - vrijdag: 9.00 uur - 12.00 uur



Gebruik deze onderwijscheques want je hebt er recht op!

Wat is de onderwijscheque?

We vinden het belangrijk om gezinnen een handje te helpen bij het betalen van schoolfacturen van de lagere school. Daarom ontvang je van ons 7 cheques ter waarde van 10 euro ontvangen.

Voor wie?

Je ontvangt deze onderwijscheques omdat je recht hebt op een
1. verhoogde tegemoetkoming
2. leefloon

Wat moet je doen?

We hebben het meeste voor jou in orde gebracht, je hoeft enkel nog het volgende te doen:

1. Vul de naam van jouw school in.



2. Geef de onderwijscheques af aan jouw school of aan de financiële dienst van de gemeente.

⚠ Doe dit zo snel mogelijk, ten laatste tegen einde schooljaar!

(In bijlage vind je de scholen waar je de onderwijscheques kan gebruiken. Gaat je kind naar een lagere school die niet in de lijst staat? Neem dan contact op met ons. Wij doen ons uiterste best om met jouw lagere school de nodige afspraken te maken, zodat ook jij kan genieten van de voordelen van de onderwijscheques.)

Nog recht op andere kortingen?

Als je recht hebt op onderwijscheques, bestaat de kans dat je ook in aanmerking komt voor andere kortingen.

Surf naar www.onderwijs.vlaanderen.be/nl/schooltoelagen-en-studietoelagen voor meer informatie

Vragen?

socialiedienst@rijkvorschel.be
03 340 39 65

Sociale dienst, Prinsenpad 27, 2310 Rijkvorschel

Wij hopen dat dit voor jou en je zoon of dochter een verschil kan maken en wensen hem of haar heel veel succes op school.

Met aandacht voor een aantal gedragstechnieken waardoor ouders sneller de juiste acties ondernemen



Aandacht



Motivatie



Uitstelgedrag



Weerstand



Lay-out en toon



Gebruik deze onderwijscheques want je hebt er recht op!

Wat is de onderwijscheque?
We vinden het belangrijk om gezinnen een handje te helpen bij het betalen van schoolfacturen van de lagere school. Daarom ontvang je van ons 7 cheques ter waarde van 10 euro ontvangen.

Voor wie?
Je ontvangt deze onderwijscheques omdat je recht hebt op een:
1. verhoogde tegemoetkoming
2. leefloon

Wat moet je doen?
We hebben het meeste voor jou in orde gebracht, je hoeft enkel nog het volgende te doen:
1. Vul de naam van jouw school in

2. Geef de onderwijscheques af aan jouw school of aan de financiële dienst van de gemeente
 Doe dit zo snel mogelijk, ten laatste tegen einde schooljaar (in bijlage vind je de scholen waar je de onderwijscheques kan gebruiken. Gaat je kind naar een lagere school die niet in de bijlage staat? Neem dan contact op met ons. Wij doen ons uiterste best om met jouw lagere school de nodige afspraken te maken, zodat ook jij kan genieten van de voordelen van de onderwijscheques)

Nog recht op andere kortingen?
Als je recht hebt op onderwijscheques, bestaat de kans dat je ook in aanmerking komt voor andere kortingen.

Surf naar www.onderwijs.vlaanderen.be/nl/schooltoelagen en studietoelagen voor meer informatie

Vragen?
✉ socialedienst@rijkevorschel.be
☎ 03 340 39 65
📍 Sociale dienst, Prinsenveld 27, 2310 Rijkvorschel

Wij hopen dat dit voor jou en je zoon of dochter een verschil kan maken en wensen hem of haar heel veel succes op school.





Onderwijscheques

om de schoolrekeningen te betalen

Gebruik deze onderwijscheques want je hebt er recht op!

Wat is de onderwijscheque?

We vinden het belangrijk om gezinnen een handje te helpen bij het betalen van schoolfacturen van de lagere school.
Daarom ontvang je van ons 7 cheques ter waarde van 10 euro ontvangen.

Voor wie?

Je ontvangt deze onderwijscheques omdat je recht hebt op een

- verhoogde tegemoetkoming
- leefloon

Hoofdboodschap in titel

Duid op hun 'recht'

Motiveer de lezer door een 'call to action' duidelijk te vermelden

Werk zoveel mogelijk met tussentitels en opsommingen

Creëer empathie

! Aanpassen naar attest indien voor nieuwe procedure gekozen wordt

Verduidelijk de voorwaarden zodat het voor de ontvanger

duidelijk is dat ze onder de doelgroep vallen en ze niet bezorgd hoeven te zijn dat ze achteraf iets zouden moeten terugbetalen omdat ze geen recht erop hadden

! Aanpassen voorwaarden indien deze versoepeld worden

Wat moet je doen?

We hebben het meeste voor jou in orde gebracht, je hoeft enkel nog het volgende te doen:

1. Vul de naam van jouw school in



2. Geef de onderwijscheques af aan jouw school of aan de financiële dienst van de gemeente

⚠ Doe dit zo snel mogelijk, ten laatste tegen einde schooljaar

(In bijlage vind je de scholen waar je de onderwijscheques kan gebruiken.

Gaat je kind naar een lagere school die niet in de lijst staat? Neem dan contact op met ons. Wij doen ons uiterste best om met jouw lagere school de nodige afspraken te maken, zodat ook jij kan genieten van de voordelen van de onderwijscheques)

Nog recht op andere kortingen?

Als je recht hebt op onderwijscheques, bestaat de kans dat je ook in aanmerking komt voor andere kortingen.

Surf naar www.onderwijs.vlaanderen.be/nl/schooltoelagen -en studietoelagen voor meer informatie

Vragen?

✉ socialedienst@rijkevorsel.be

☎ 03 340 39 65

🏠 Sociale dienst, Prinsenpad 27, 2310 Rijkevorsel

Wij hopen dat dit voor jou en je zoon of dochter een verschil kan maken en wensen hem of haar heel veel succes op school.

Laat weten dat je al moeite gedaan hebt

Maak het verzoek zo klein mogelijk

Maak een stappenplan

Visualiseer

Maak de stappen zo concreet mogelijk

! Aanpassen indien stap 'school invullen' wegvalt en indien samenwerkingsovereenkomst wegvalt

Duid op de urgentie en zet de lezer aan om actie te ondernemen

Behoud deze doorverwijzing naar andere rechten











Benadruk het gevoel van vrijheid door de lezer een keuze te geven

Gebruik iconen

! Eventueel openingsuren vermelden

Optioneel: empathische afsluiter

**De financiële dienst
contacteert nogmaals
ouders die nog geen
gebruik maakten van de
onderwijscheques**

	Verstuurd	Benut
Persoon 1		
Persoon 2		
Persoon 3		
Persoon 4		
Persoon 5		
...		

Meer actuele automatische identificatie

Limieten van de huidige identificatie via
KSZ-bufferdatabank:

- Identificatie gebeurt slechts één keer per jaar wegens kostprijs
- Data worden slechts per kwartaal bijgewerkt
- Beperkte info beschikbaar; bijv. geen inkomen?
- Machtiging nodig van het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid - wettelijke basis



Meer actuele **automatische identificatie**

Limieten van de huidige identificatie via
KSZ-bufferdatabank:

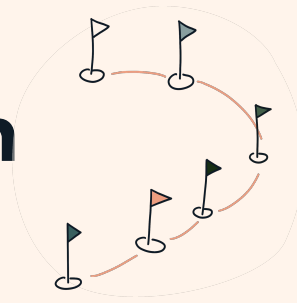
- Identificatie gebeurt slechts één keer per jaar wegens kostprijs
- Data worden slechts per kwartaal bijgewerkt
- Beperkte info beschikbaar; bijv. geen inkomen?
- Machtiging nodig van het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid - wettelijke basis



Zijn er alternatieven die ... bieden:

- Lagere prijs per aanvraag
- Continu bijgewerkte en dus actuele data
- Meer info zoals naast sociale statuten ook gezamenlijk belastbaar inkomen?
- Stabiele juridische basis

Korte en lange termijn oplossingen



Automatische toekenning
& herziening

Administratieve
vereenvoudiging

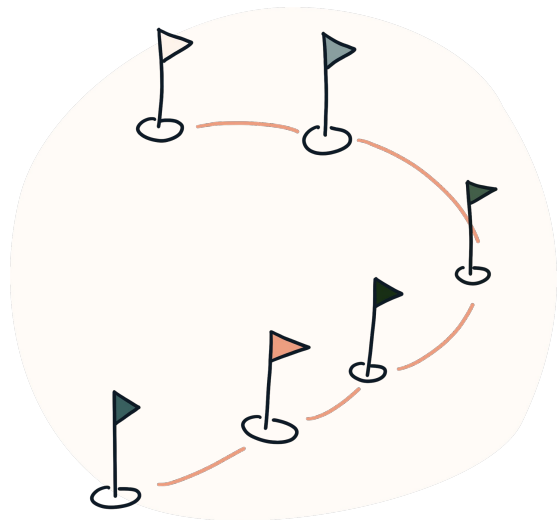
Pro-actief identificeren
en informeren

Outreachend werken &
pro-actief informeren

Informeren



Meer gerechtigden

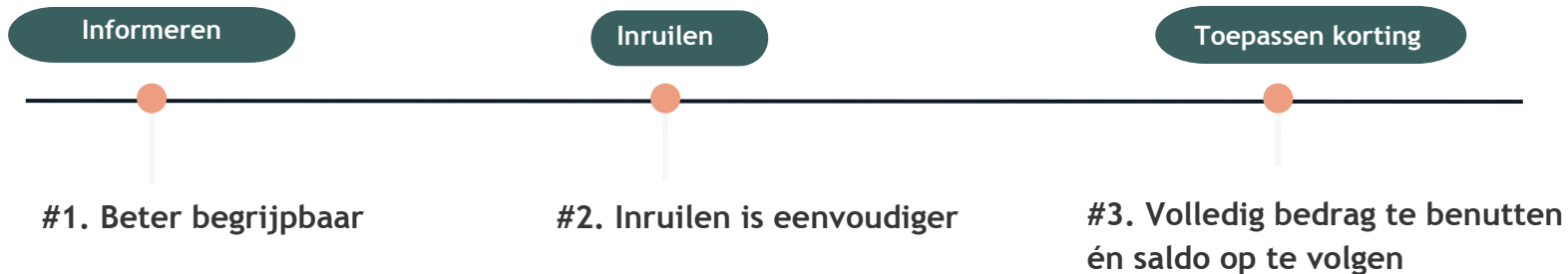


**Hoe kunnen we het
proces
vereenvoudigen
zodat meer ouders de
korting genieten
waar ze recht op
hebben?**

01

Van 7 cheques naar 1 attest

Van 7 cheques naar 1 attest



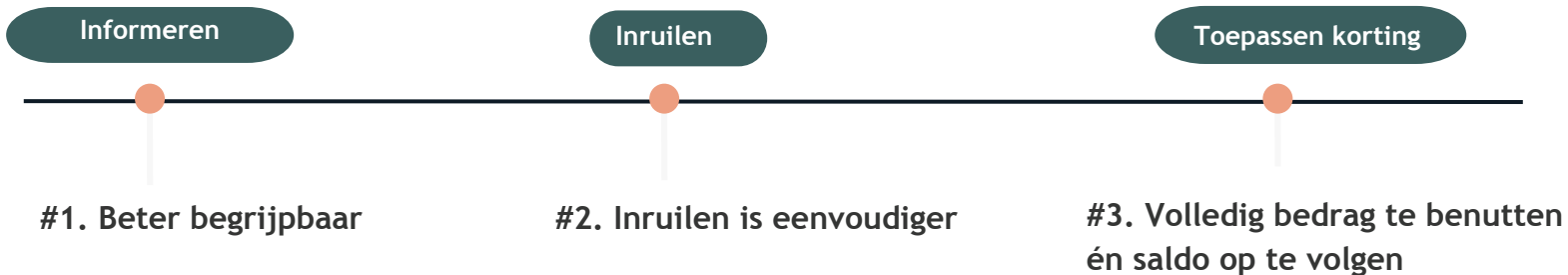
Voordelen ouders

Eenvoudig concept

- Slechts 1x iets bezorgen aan school
- Hoeft niet alleen 'fysiek' bezorgd te worden
- Ouder hoeft geen extra info toe te voegen

Geen opleg zolang het budget van €70 niet opgebruikt is

Van 7 cheques naar 1 attest



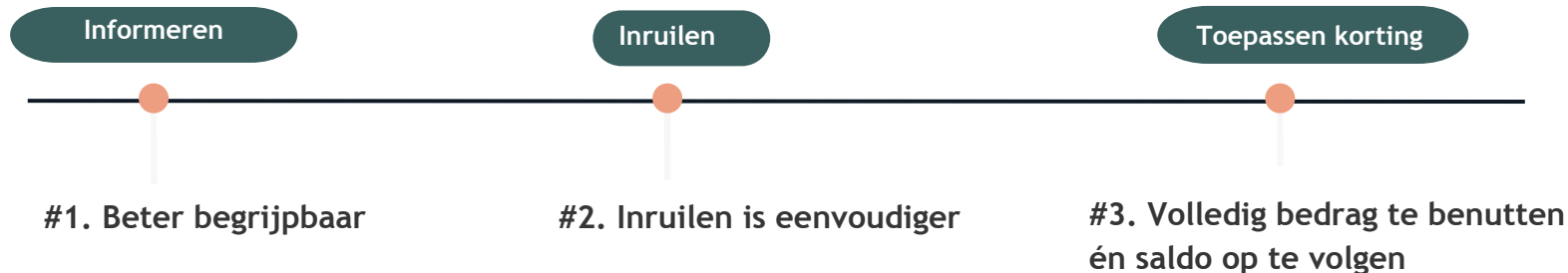
Voordelen ouders

Eenvoudig concept

- Slechts 1x iets bezorgen aan school
- Hoeft niet alleen 'fysiek' bezorgd te worden
- Ouder hoeft geen extra info toe te voegen

Assumptie: ouders willen niet beslissen voor welke factuur ze korting willen inzetten

Van 7 cheques naar 1 attest



Voordelen ouders

Eenvoudig concept

- Slechts 1x iets bezorgen aan school
- Hoeft niet alleen 'fysiek' bezorgd te worden
- Ouder hoeft geen extra info toe te voegen

Assumptie: ouders willen niet beslissen voor welke factuur ze korting willen inzetten

Voordelen school

Geen cheques bij te houden

Eenvoudigere administratie

Voordelen gemeente

Meer burgers beseffen dat gemeente hen financieel tegemoetkomt

Effectievere besteding van de middelen

Hoe kan het attest er uit zien bij dit geoptimaliseerd proces?



Attest korting schoolfactuur

Dit attest geeft recht op een korting van € 70 op de schoolfacturen in het schooljaar 2022-2023 voor:

Naam kind: Eva Janssen

Geboortedatum: 01/01/2014

In te vullen door de ouder / voogd

☐

Ik ga akkoord dat de gemeente Rijkvorschel en mijn school
bovenstaande gegevens en mijn schoolfacturen uitwisselen zodat ik
van de korting kan genieten.

Handtekening:

.....

Bezorg dit attest aan je school of aan de gemeente (zie brief voor alle mogelijkheden).

In te vullen door de school

Naam van de school:

Adres van de school:

.....

stempel

Informatie voor de school

Door het indienen van dit attest bij de gemeente Rijkvorschel verklaar je je als school akkoord met het
reglement van de onderwijskorting

Is jouw school nog niet bekend met de korting van de gemeente Rijkvorschel, bekijk hier alle info:

www.rijkverschel.be/onderwijscheque/infovoorscholen

of contacteer de financiële dienst van Rijkvorschel op 032XXXXXX op [openingsuren]

Hoe kunnen facturen er uit zien bij dit? geoptimaliseerd proces?

Ouder die nog gebruik kan maken van de korting



Schoolfactuur december 2023

Naam kind: Eva Janssen
Geboortedatum: 01/01/2014

Voor de periode 1 september 2023 - 31 december 2023 rekenen we volgende kosten aan:

10 zwembeurten: $10 \times \text{€}1 = \text{€}10$

Soep tijdens de lunchpauze: $25 \times \text{€}0,40 = \text{€}10$

Totaal: € 20

Saldo van je korting op schoolfacturen: € 30

=> Te betalen: € 0

Nieuw saldo schoolkorting: € 10

Wat moet je doen met deze factuur?

Je hoeft deze factuur niet te betalen.

Je hebt nog niet je volledige recht op korting van de gemeente Rijkevorsel opgebruikt.
We zullen het resterende saldo van € 10 aftrekken van je volgende factuur.

Hoe kunnen facturen er uit zien bij dit? geoptimaliseerd proces?

Ouder van wie de korting is opgebruikt



DE WEGWIJZEN

Gemeentelijke Lagere School

Leopoldstraat 1 – 2310 Rijkvorsel

T 03 340 00 60 – T 03 340 00 61 – F 03 314 21 97

secretariaat@glidewegwijzen.be – www.glidewegwijzen.be

Schoolfactuur december 2023

Naam kind: Eva Janssen

Geboortedatum: 01/01/2014

Voor de periode 1 september 2023 - 31 december 2023 rekenen we volgende kosten aan:

10 zwembeurten: $10 \times €1 = €10$

Soep tijdens de lunchpauze: $25 \times €0,40 = €10$

Totaal: € 20

Saldo van je korting op schoolfacturen: € 0

=> Te betalen: € 20

Wat moet je doen met deze factuur?

Betaal deze factuur:

- Bedrag: € 20
- Uiterste betaaldatum: 31/01/2024
- Rekeningnummer: BE11 1111 1111 1111
- Gestructureerde mededeling: +++111/1111/1111+++

**Hoe kunnen we het
proces
vereenvoudigen
zodat meer ouders de
korting genieten
waar ze recht op
hebben?**

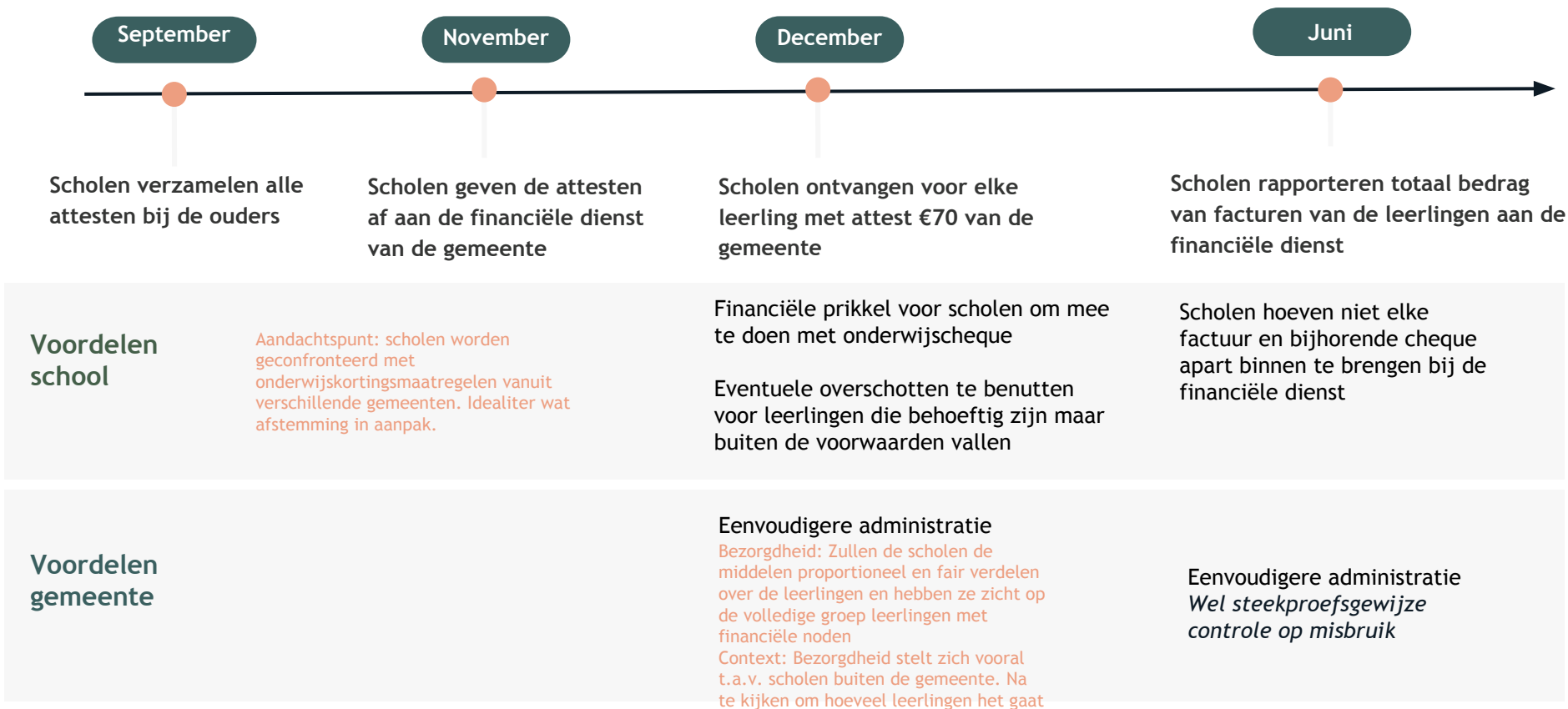
01

Van 7 cheques naar 1 attest

02

Pro-actieve i.p.v. re-actieve uitbetaling scholen

Van re-actieve naar **pro-actieve uitbetaling** scholen



**Hoe kunnen we het
proces
vereenvoudigen
zodat meer ouders de
korting genieten
waar ze recht op
hebben?**

01

Van 7 cheques naar 1 attest

02


Pro-actieve i.p.v. re-actieve uitbetaling scholen

03

Afschaffing overeenkomst tussen school en gemeente

Hoe kan het attest er uit zien bij dit geoptimaliseerd proces?



**Rijkevorsel**

Attest korting schoolfactuur

Dit attest geeft recht op een korting van € 70 op de schoolfacturen in het schooljaar 2022-2023 voor:

Naam kind: Eva Janssen
Geboortedatum: 01/01/2014

In te vullen door de ouder / voogd

☐ Ik ga akkoord dat de gemeente Rijkevorsel en mijn school bovenstaande gegevens en mijn schoolfacturen uitwisselen zodat ik van de korting kan genieten.

Handtekening:

.....

Bezorg dit attest aan je school of aan de gemeente (zie brief voor alle mogelijkheden).

In te vullen door de school

Naam van de school:
Adres van de school:
.....

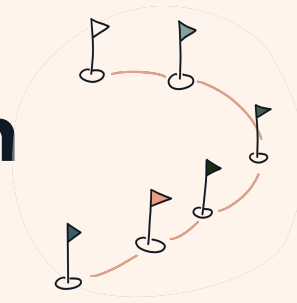
stempel

Informatie voor de school

Door het indienen van dit attest bij de gemeente Rijkevorsel verklaar je je als school akkoord met het reglement van de onderwijskorting

Is jouw school nog niet bekend met de korting van de gemeente Rijkevorsel, bekijk hier alle info:
www.rijkevorsel.be/onderwijscheque/infovoorscholen
of contacteer de financiële dienst van Rijkevorsel op 032XXXXXX op [openingsuren]

Korte en lange termijn oplossingen



Administratieve vereenvoudiging

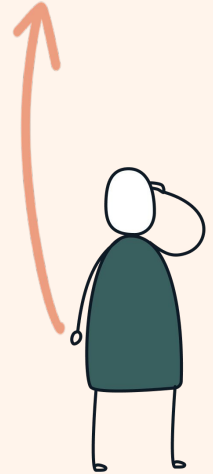
Pro-actief identificeren en informeren

Outreachend werken & pro-actief informeren

Informeren

Automatische toekenning & herziening

Meer gerechtigden



Naar automatische toekenning?

De meest vergaande automatisering houdt in dat scholen rechtstreeks uit bestaande databanken info krijgen of al dan niet een korting van toepassing is voor kinderen.

We onderzoeken momenteel nog of er mogelijkheden zijn via de bouwsteen automatisch advies (cf. Gent) of de samenwerking met VUTG (cf. Wingene).

Echter, naast technische zijn er in het bijzonder juridische uitdagingen (GDPR).

Na te gaan bij ouders of ze het zelf wenselijk vinden dat scholen deze informatie krijgen.



Aanvullende maatregelen om ouders te ondersteunen bij kosten

Op school

Solidariteitsfonds: Ouders hebben de mogelijkheid om facturen naar boven af te ronden als ze dat financieel aankunnen. Dat geld kan de school gebruiken om ouders die het financieel moeilijk hebben te ondersteunen

Vanuit de sociale dienst

Ouders informeren over het bestaan van toelage uit het socio-culturele participatiefonds ter ondersteuning bij betaling schoolfacturen en vrije tijd - ook voor +12 jarigen

Suggesties om de huidige maatregel uit te breiden

Budgettair

- Bedrag optrekken omwille van indexering maximumfactuur naar €105 volgend schooljaar

Voorwaarden

- Ouders in budgetbeheer
- Andere indicaties van laag inkomen én hoge kosten

Verruiming type onderwijs

- Uitbreiden naar kleuteronderwijs (onafhankelijk van leeftijd)
- Uitbreiden naar secundair onderwijs (onafhankelijk van leeftijd)

“

“Het budget van 100 euro voor socio-culturele participatie moet ik nu gebruiken om de middelbare schoolfacturen van mijn kind te betalen in plaats van dit te kunnen spenderen aan een hobby waar het echt voor dient

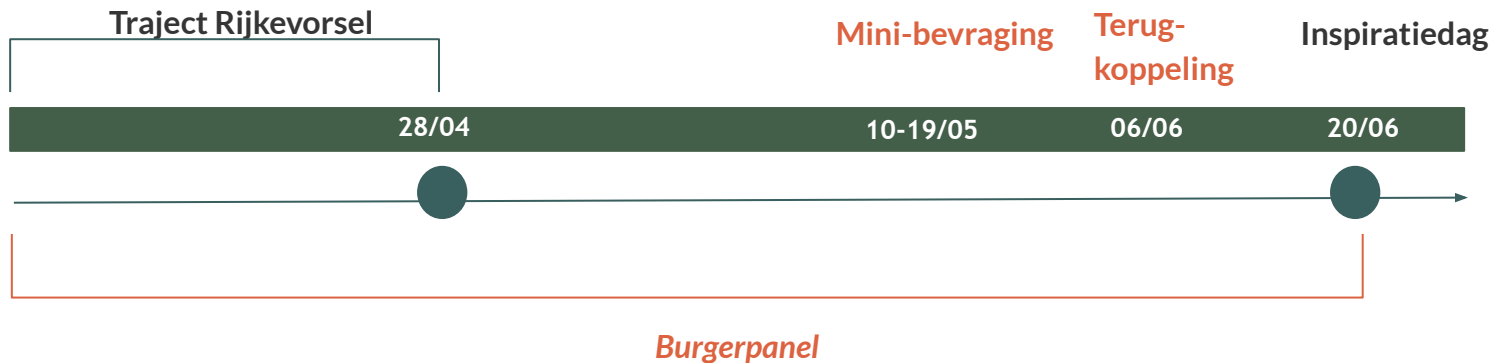
— Deelnemende ouder workshop

”

Volgende stappen



Wat zijn de volgende stappen?



Vragen?





Welke inzichten en vragen hebben jullie?



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

En gebruik de code: **6101 0935**

of scan:



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

leapforward

bijleren gezinsarmoede
komen tot rechten
kansen geven en creëren
inclusie voor iedereen

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

leapforward

opvolging extra info
versch informatiekkanalen
brieven versturen
mee doen aan dit project

Welke inzichten verrasten jullie?

8

Answers

leapforward

niet volledig inzetten van de cheques

Het # kinderen dat niet alle 7 cheques inzet

Het moeilijk aanvaarden van hulp, de schaamte bij burgers om hulp te vragen

Dat de spreiding van facturen onbedoeld de niet opname in de hand werkt, was iets waar ik niet bij stil heb gestaan.

onbekendheid bij ouders

1 attest

herbekijken bedrag van de cheques

bedrag van de cheque

Welke oplossingen zien jullie haalbaar en wenselijk?

13

Answers

leapforward

Aanpassen van de brief

Het attest ipv 7 fysieke cheques

Bedrag naar de school die zelf aanrekent.

Aanpassen brief

Verruiming onderwijstype

Ouders informeren over onderwijscheque via een kleine vermelding op factuur

Verruiming voorwaarden (budgetbeheer)

Van 7 cheques naar 1 attest

1 attest

Ouders contacteren die er nog geen gebruik van hebben gemaakt

Meer actuele identificatie

Tijdens schooljaar opnieuw ouders

Welke oplossingen zien jullie haalbaar en wenselijk?

13

Answers

leapforward

Verruiming voorwaarden
(budgetbeheer)

Ouders contacteren die er nog
geen gebruik van hebben gemaakt

Samenwerking tussen sociale
dienst - financiële dienst en
communicatie dienst

Van 7 cheques naar 1 attest

Meer actuele identificatie

Ouders informeren over
onderwijscheque via een kleine
vermelding op factuur

1 attest

Tijdens schooljaar opnieuw ouders
aanschrijven die de cheques nog
niet of volledig hebben gebruikt