

# Kick-off

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

17/01/2023



**knight**  
**moves**

# GDPR

Mogen we gerichte foto's van jou maken en gebruiken? Laat het weten via ons GDPR-formulier.



# Agenda

13u - 16u



Kennismaking & service design aanpak (20')

De vraag en plan van aanpak (20')

Verwachtingen & bezorgdheden (30')

Pauze (10')

Onderzoeksvragen

- Drempels (35')

Onderzoeksvragen

- Prioritering drempels (40')

Praktische afsluiter & vragen (20')

KNIGHT MOVES

# Kennismaking



# Wie zijn wij?



**Stina Vanhoof**

Managing partner &  
Service Designer



**Josefien Maes**

Project Manager



**Suzan Martens**

Service Designer



**Liesbeth Van Parys**

Service Designer

# Service design aanpak



The image shows the interior of a grand theater. The stage is the central focus, featuring a large, light blue curtain with a scalloped top edge. The stage is framed by an ornate, arched proscenium with intricate gold and purple decorations. On either side of the stage are two side boxes, each with a smaller blue curtain and a decorative gold frame. The ceiling is also highly decorated with a gold and purple pattern. The audience seating is visible in the foreground, consisting of rows of dark seats. Two large, ornate chandeliers hang from the ceiling, casting a warm light over the scene.

**Front stage**

**Gebruikers**

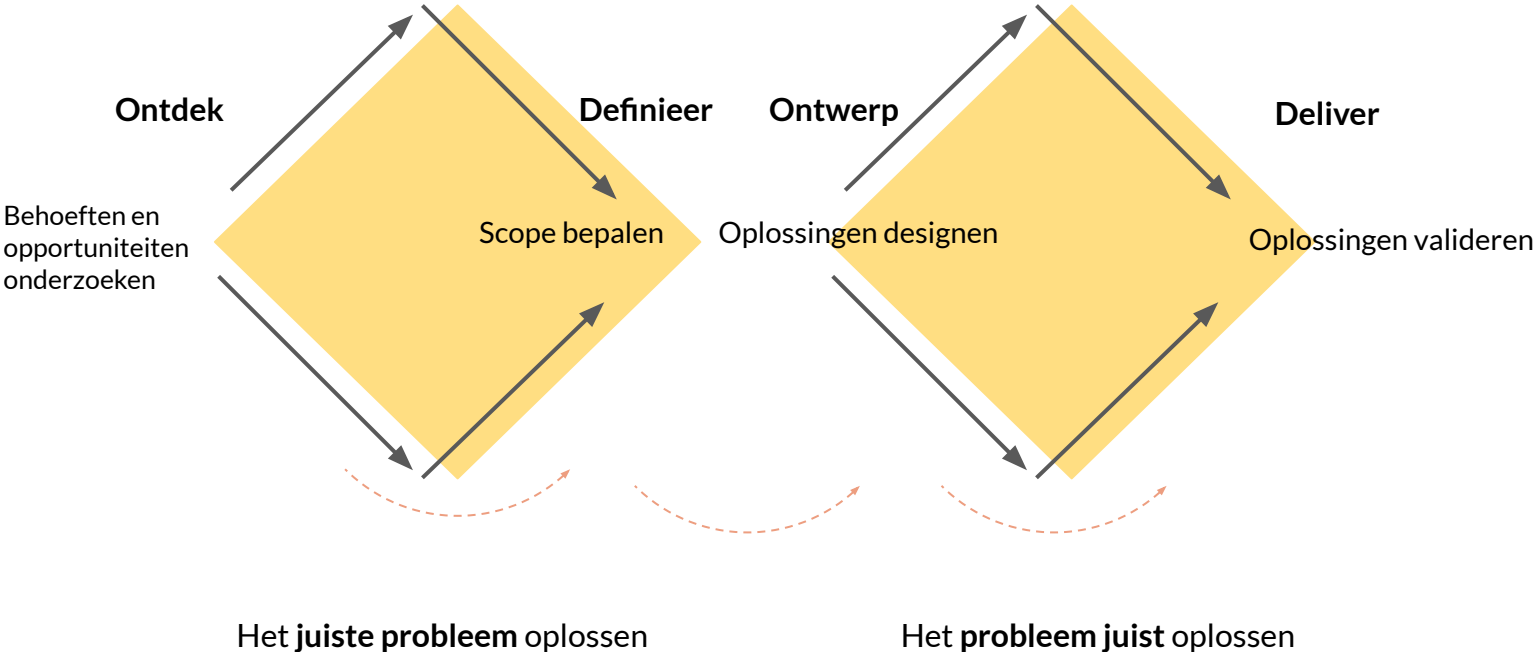


**Backstage**

**Organisatie**



# De dubbele diamant



# Service design principles



Mens-centraal



Collaboratief



Iteratief



Sequentieel



Echt



Holistisch

# Mens-centraal



Dienstverleningen worden voor en door mensen ontworpen

- Empathie is cruciaal
- Beslissingen gebaseerd op gebruikersinzichten
- Ontwerpen voor de (front-end & back-end) gebruikers

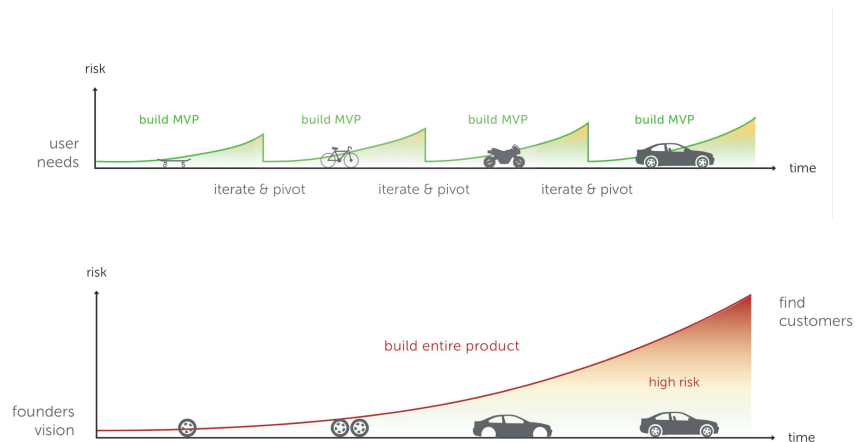


# Iteratief



Testen, falen en itereren zijn van cruciaal belang voor succesvolle implementatie

- Zo snel mogelijk ideeën tot prototypes om bouwen en test met echte gebruikers
- Bouwen, testen en itereren



# Sequentieel

Een dienstverlening is een reeks onderling samenhangende acties

- Een gebruikerservaring bestaat uit een combinatie van contactpunten over de tijd heen
- Focus op het volledige verhaal ipv aparte touchpoints



# Echt



Behoeften worden in de praktijk onderzocht en ideeën worden in de werkelijkheid getest

- De behoeften van gebruikers ontdekken door gesprekken aan te gaan in plaats van te vertrouwen op aannames
- Van theorie en papier overstappen naar ontwerpen en het testen van echte oplossingen



# Holistisch



Diensten pakken de behoeften van verschillende stakeholders aan doorheen het hele traject

- Begrijp het groter plaatje: elk onderdeel is deel van het groter deel
- Gebruikerservaring is een onderdeel van een systeem dat je holistisch moet benaderen als samenhangend geheel



# Wie zijn jullie?

De bedoeling van deze oefening is om een introductie-ronde te doen zodat iedereen elkaar leert kennen. We willen daarbij inzoomen op:

1. Wie ben je?
2. Wat is jouw rol binnen dit project?





## KENNISMAKING

### Naam (functie) - Rol in project

#### Balen:

- Eline Engelen (Stafmedewerker sociale dienst) - projectverantwoordelijke
- Ine Noukens (Hoofd maatschappelijk werker) - sociale dienst vertalen

#### Ravels:

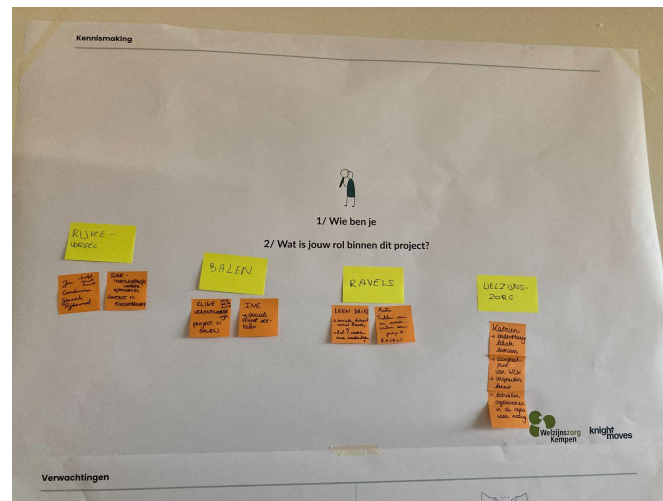
- Anita Nooyens (Diensthoofd) - projectverantwoordelijke
- Leen Dries (Maatschappelijk werker) - Contact met gebruiker, meedenken

#### Rijkevorsel:

- Jim Clottens (Hoofd sociale dienst) - projectverantwoordelijke
- Silke Dunon (Maatschappelijk medewerker) - Contact eindgebruiker

#### Welzijnzorg Kempen:

- Katrien Serroyen (Beleidsmedewerker) - Projectleider: ondersteuning lokale besturen, aanspreekpunt WZK, verspreiden kennis, betrekken organisaties in regio waar nodig



**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.

# De vraag

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

- **Bewustwording creëren m.b.t. non-take-up:** non-take-up op de kaart zetten en in co-creatie een holistische kijk hierop creëren
- **Ontwerp van een drempelverlagende proces voor drie lokale rechten:**
  - a/ sociaal tarief buitenschoolse kinderopvang gemeente(Balen)
  - b/ huurtoelage (Ravels)
  - b/ onderwijscheque (Rijkevorsel)
- **Digitaal burgerpanel:** hoe kunnen we kwetsbare doelgroepen inspraak geven in het toekomstig proces via een online burgerpanel?

# Plan van aanpak



# Planning

	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli
Voorfase	■	■						
Sociaal tarief buitenschoolse kinderopvang (Balen)			■					
Huurtoelage (Ravels)				■				
Onderwijscheque (Rijkevorsel)					■			
Overkoepelende oplossingen delen						■		
Inspiratiedag tentoonstelling							■	
Burgerpanel			■	■	■	■	■	■

# Wie betrekken we?



## Kernteam

- Katrien Serroyen (Welzijnszorg Kempen)
- Anton Aerts (Cubitec)
- Josefien Maes (Knight Moves)
- Suzan Martens (Knight Moves)
- Liesbeth Van Parys (Knight Moves)

Aanwezig op kick-off op 17/01/23

## Projectteam per sociaal recht

### Sociaal tarief buitenschoolse kinderopvang (Balen)

- Eline Engelen (Sociale dienst)
- Stephanie Buetels (Huis van het kind)
- An Belmans (Kikoen kinderopvang Balen)
- Ine Noukens (Lokale kinderopvang)

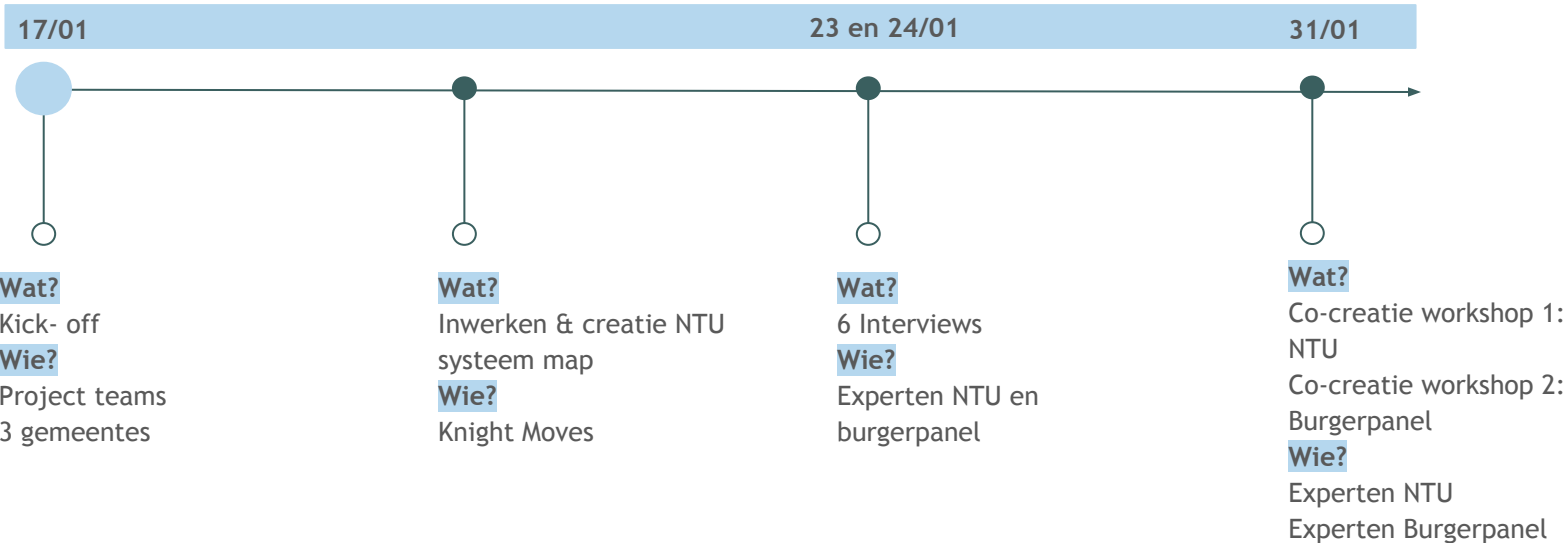
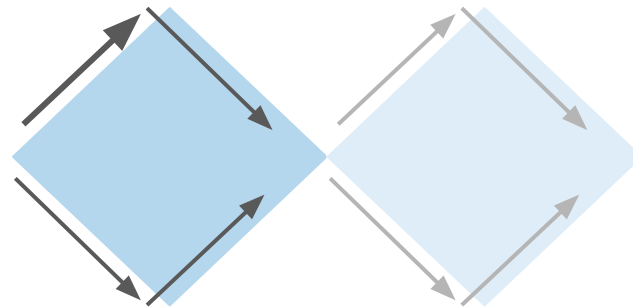
### Huurtoelage (Ravels)

- Sem Erkens (Clusterverantwoordelijke)
- Anita Nooyens (Diensthoofd)
- Leen Dries (Maatschappelijk werker)

### Onderwijscheques (Rijkevorsel)

- Jim Clottens (Diensthoofd)
- Silke Dunon (Maatschappelijk medewerker)
- Ellen Smolders (Medewerker financiële dienst)

# Voorfase



# Voorbeeld expert interviews en co-creatie workshops





# Eindproduct: Visualisatie complexe problematiek non-take-up

## Tertiaire non-take-up



- Wie?** De wetgever
- Wat?** De wetgever bepaalt de omvang en aard van het voordeel en de voorwaarden waaraan de burger moet voldoen.



## Primaire non-take-up



- Wie?** De burger
- Wat?** De burger vraagt een voordeel waar ie recht op heeft NIET aan (al dan niet vrijwillig / intentioneel)



## Secundaire non-take-up



- Wie?** De eerstelijnswerker en diens collega's en leidinggevenden
- Wat?** De burger misloopt het voordeel waar ie recht op heeft door een beslissing van de betrokken administratie, of het uitblijven daarvan

# Visualisatie complexe problematiek non-take-up

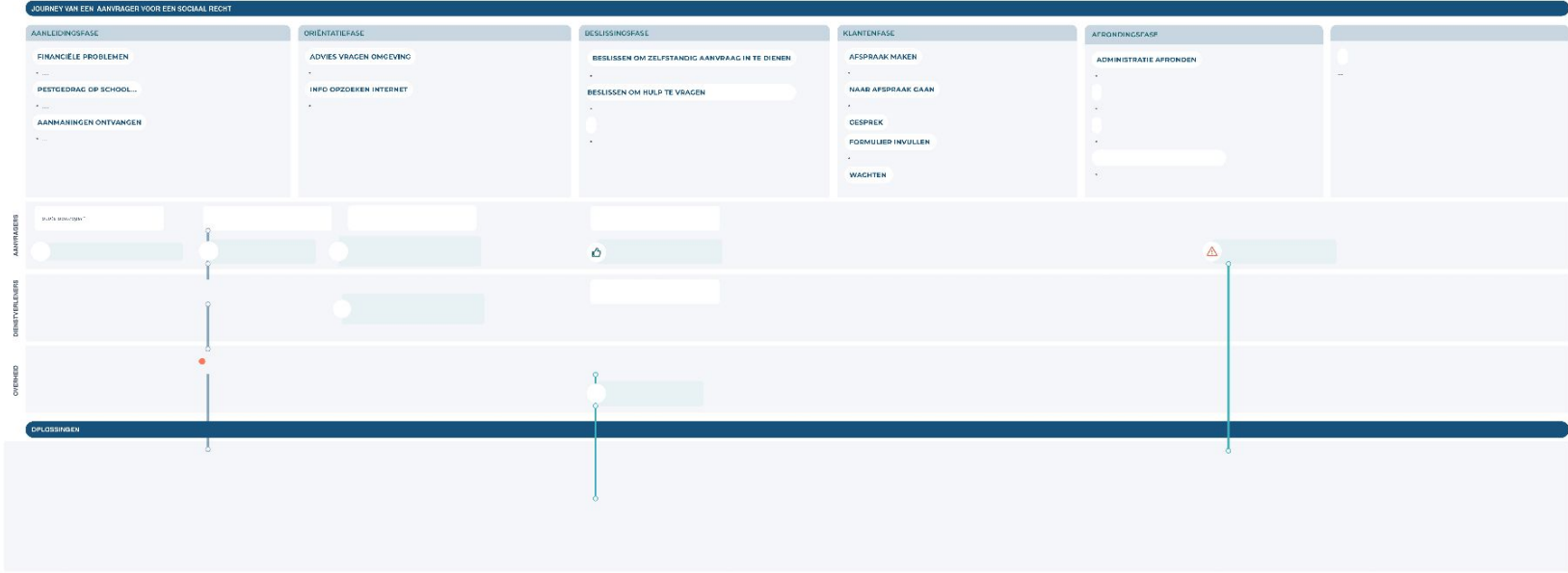
## User Journey - Potentieel gerechtigde

### AS-IS JOURNEY

- PERSONA  
Journey van aanvrager sociaal recht
- TYPE JOURNEY  
As-is Journey
- START EN EINDPUNT

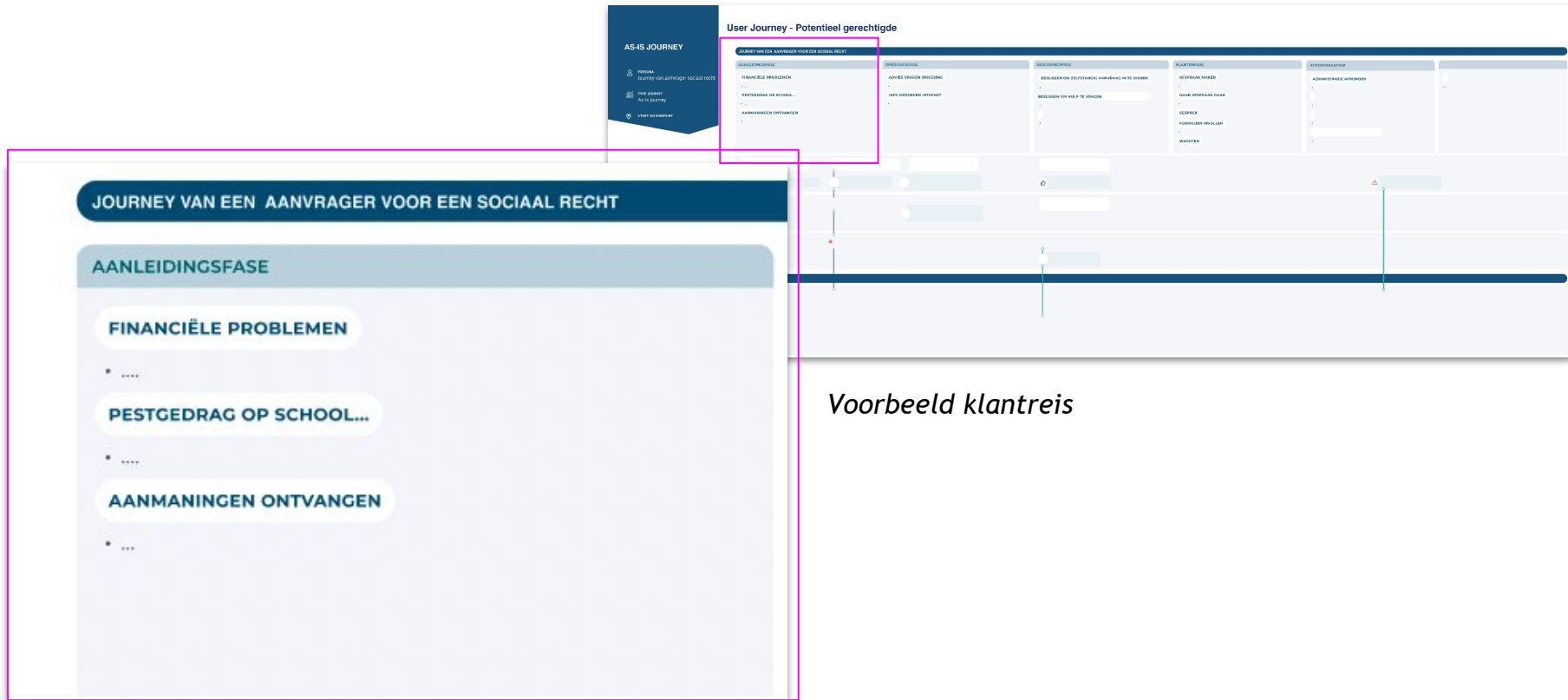
#### LEGENDE

- ⚠️ Vraagtek
- 📍 Opdrak, leiden



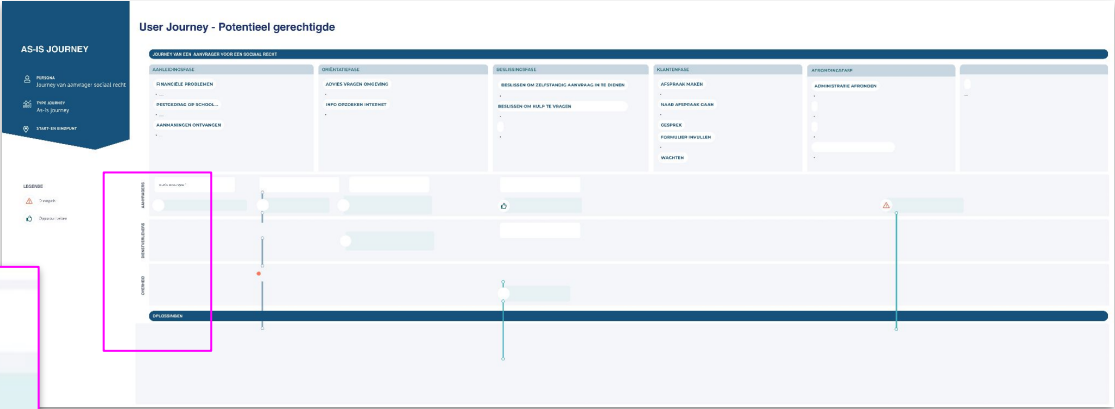
Voorbeeld klantreis

# Visualisatie complexe problematiek non-take-up



*Voorbeeld klantreis*

# Visualisatie complexe problematiek non-take-up



Voorbeeld klantreis

# Wie betrekken we?



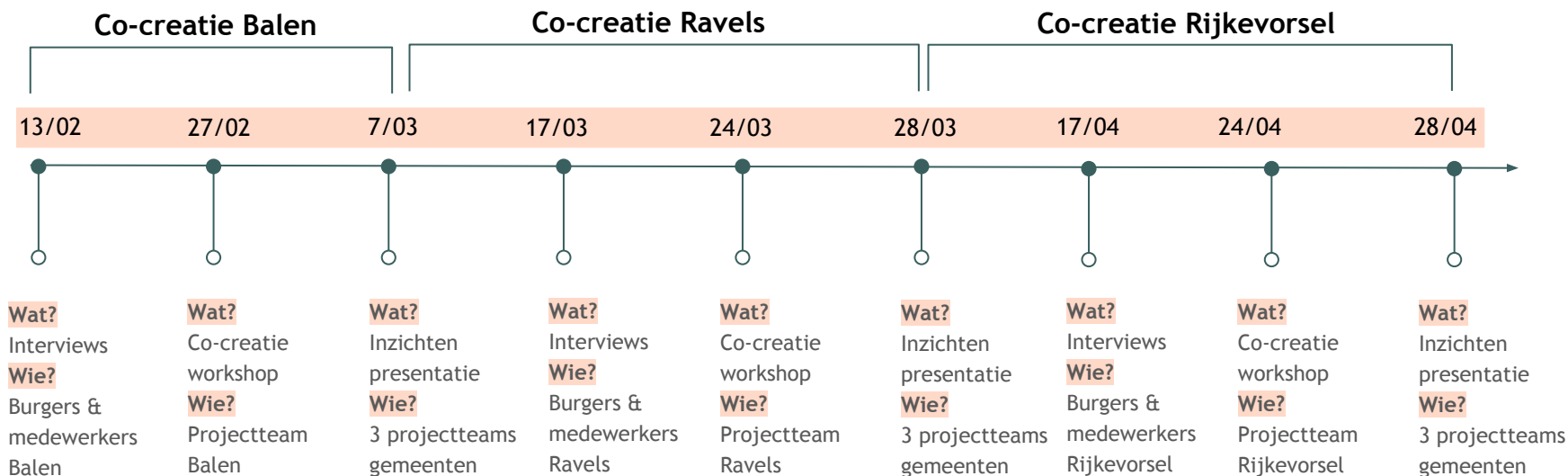
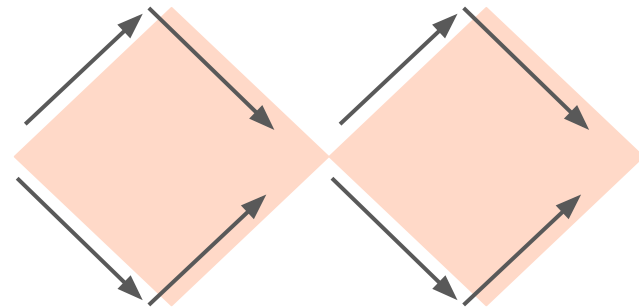
## Experten die we interviewen

- Anton Aerts (Cubitec)
- Leen Broeckx (LiCalab - Thomas More)
- Jef Van den broeck (Ligo Kempen)
- Tim Denoulet (Gemeente Wingene)
- Dirk Mattheeuws (stad Mechelen)
- Roman Cluytens (VVSG Burgerparticipatie)
- Trui Steen (KULeuven)
- Julie Janssens (Universiteit Antwerpen)
- Gide Van Cappel (De Wakkere Burger)

## Experten die deelnemen aan de workshops 31/01

- Katrien Serroyen (Welzijnszorg Kempen)
- Anton Aerts (Cubitec)
- Leen Broeckx (LiCalab - Thomas More)
- Brecht Thijs (Welzijnsregio Noord-Limburg - Digibanken)
- Kathleen Vandenput (Gemeente Heusden-Zolder - OCMW tarief kinderopvang)
- Talitha Hollander (Welzijnsregio 13 Kortrijk / SIEN Online)
- Nele Schroyen (VVSG - armoede)
- Sarah Spiessens (Stad Gent vereenvoudiging en pro-actieve dienstverlening)
- Marjolijn De Wilde (KU Leuven / UAntwerpen)
- Tess Penne (CEBUD - Thomas More)

# Interviews en co-creatie ideale journeys



# Voorbeeld interviews en co-creatie ideale journeys



# Eindproduct: toekomstige klantenreis (journey)

## Journey

### Bereiken

✓ De sociale dienst in het ziekenhuis weet dat Zofia haar vader zal helpen bij verdere zorg.

2.1

### 1e contact

✓ De sociale dienst van het ziekenhuis komt langs wanneer Zofia aanwezig is en geven haar kort wat uitleg. Ze besluiten om een gesprek te plannen met de DMW.

2.1

✓ De DMW geeft Zofia een duidelijke uitleg en overzicht van haar mogelijkheden als mantelzorgver.

1.2

### Activeren

✓ Zofia ontvangt de mantelzorgpremie en kan 4/5 werken gedurende een periode.

✓ Op mentaal vlak blijft het zorgen voor haar vader een mentaal zware last, ze cijfert zichzelf weg.

✓ Zofia plant samen met haar contactpersoon bij de DMW een afspraak in bij het CAW om te praten over haar bezorgdheden.

Uniforme manier van werken

### Opvolgen

✓ Het CAW neemt contact op met Zofia. Na het eerste gesprek plannen ze nog enkele opvolgmomenten.

1 Een gekend & toegankelijk GBO

2 Een proactief GBO

Voorbeeld van een TO BE klantenreis gemaakt i.k.v. een project voor GBO Antwerpen m.b.t. ziekenhuisfacturen



# Wie betrekken we lokaal?



## Interviews

### Balen

- ☞ An Belmans (kinderopvang Kikoen) - 16/02 om 10u
- ☞ Cliënten / gezinnen met kinderen
- ☞ Maatschappelijk werkers / hoofdmaatschappelijk werker
- ☞ Eventueel ook lokaal bestuur (bevoegde schepen) en dienst onderwijs

Voorstel: Belangrijke toeleider toevoegen

### Ravels

- ☞ Juliana Doeve (*ondernemer van Kempen Auto's*)
- ☞ Anita Nooyens (*diensthooft*) + Leen Dries (*maatschappelijk assistent*)
- ☞ Evi Loockx (*voedselbedeling Grensloos vzw*)
- ☞ Lut Kennis (*vtw buitenschoolse kinderopvang 't Warretje*)
- ☞ Anderstalige cliënt
- ☞ Nederlandstalige cliënt

Voorstel: SVK of Bouwmaatschappij toevoegen (te bekijken in plaats van wie ev.)

### Rijkevorsel

- ☞ Jim Clottens (*diensthooft*)
- ☞ Nina De Vrij (*beleidsmedewerker*)
- ☞ 2 medewerkers deelnemende scholen: administratief medewerkers die facturen opmaken
- ☞ 2 medewerkers deelnemende scholen: directeurs
- ☞ 2 medewerkers deelnemende scholen: zorgjuffen

Voorstel: Ouders toevoegen. In de plaats administratief medewerkers, zorgjuf en directie van scholen samenvoegen (duo-interview)

# Wie betrekken we lokaal?



Co-creatie workshop

## Balen

## Ravels

## Rijkevorsel

- 👉 Eva Gillis en Paul Van Dingenen (*trekkers van vzw Samen Plannen*)
- 👉 Kathy Wegh (*buurtverpleegkundige OCMW Ravels*)
- 👉 Kathy Dilny (*verpleegkundige kind&gezin*)
- 👉 cliënt
- 👉 cliënt

- 👉 Jim Clottens (*diensthoofd*)
- 👉 Nina De Vrij (*beleidsmedewerker*)
- 👉 Silke Dunon (*maatschappelijk medewerker*)
- 👉 Ellen Smolders (*medewerker financiële dienst*)
- 👉 Armoede-expert/projectopvolger voor gezinsarmoede ILV
- 👉 Directeur deelnemende school

Voorstel: in elke gemeente min. 1 ervaringsdeskundige / cliëntvertegenwoordiger uitnodigen - zie volgende slide

# Wie betrekken we lokaal?



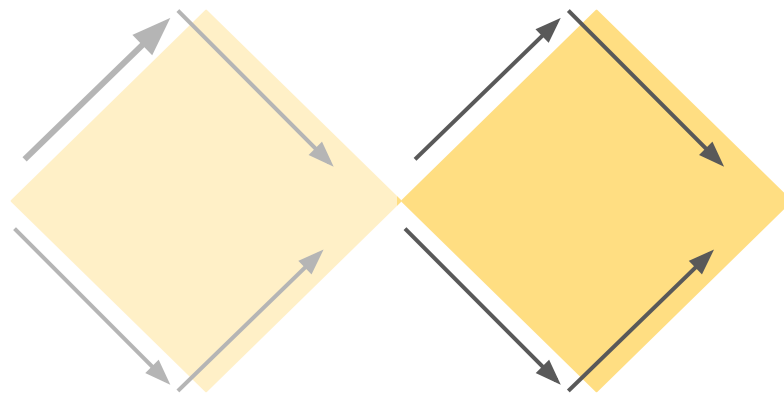
## Burgers en hun toeleiders

Te bepalen

## Ervaringsdeskundigen

- **Balen:** in contact met lokale welzijnsschakel 't Lichtpunt
- **Ravels:** Te kiezen: Armen TeKort, diensten gezinszorg, opvoedingswinkel, agentschap integratie en inburgering, CAW,...
- **Rijkevorsel:** ?

# Delen overkoepelende oplossingen



15/05

Juni?



## Wat?

Workshop  
oplossingen manifesto

## Wie?

Project teams  
3 gemeentes

## Wat?

Inspiratiedag

## Wie?

Breed publiek van stakeholders  
m.b.t. non-take-up en  
burgerpanel op uitnodiging

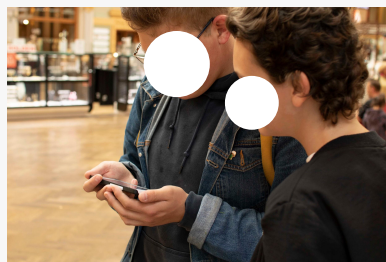
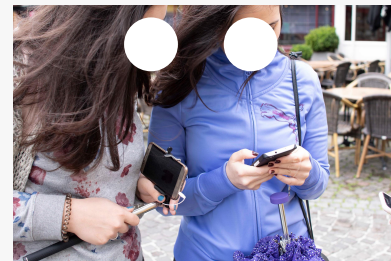
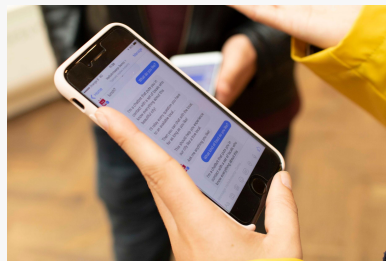


# Burgerpanel

Doorheen het traject zetten we een piloot op voor het bevragen van kwetsbare doelgroepen via een online burgerpanel. Dit is een experiment waaruit we willen leren welke drempels we moeten wegwerken en welke succesfactoren cruciaal zijn voor de uitrol van een burgerpanel op grotere schaal.

Stappen die Knight Moves neemt:

- Visie & doelen workshop van het burgerpanel
- Concept creatie (keuze voor bestaande of custom tool binnen budget)
- Set-up piloot:
  - algemene set-up
  - 3 rechten:
    - set-up
    - uitvoering burgerpanel
    - analyse
- Advies volgende stappen obv learnings



? De vraag kwam van de 3 gemeenten om te bekijken om de bevraging over de 3 gemeenten heen te doen (er zijn soortgelijke rechten in de andere gemeenten)

# Verwachtingen en bezorgdheden







# Hoe kijken jullie tegen het project aan?

**RIJKE VORSEL**

- NIEUWE INZICHTEN OVER WORKINGPROCEEDURE
- Verbeteringen aanbrengen in de huidige procedure Rijkswaard
- Inzicht krijgen in de omvang van onderzingsdegre Rijkswaard

**BALEN**


- Lezen van alle paragrafen, gemaken - extra kennis
- BALEN IMPACT OF WONTAKUP

**RAVELS**

- Verwachting: concreet resultaat meer take-up
- Suidelijk dan v. noordelijk Verwachting op hoog
- RAVELS Hopen voor inzicht te krijgen in de reden v. een take-up en dan vooral van v. de centrale organisatie v. een meer v. tijd nemen
- RAVELS Budgetparaal - een hele inder tijd maar al dat wilt veel mogelijkheden bieden v. de

**WELZIJNS-ZORG**

- + als andere organisaties betrokken worden er meer willen raden en draagvlak die zij kunnen "ontwikkelen"
- + als LB geldend hebben
- + als LB ervaring hebben kunnen uitwisselen
- + als kennis gedeeld v. de
- + als andere LB getrippend worden om na te denken over service design



Wat zijn mogelijke obstakels in dit project?

**RIJKE-VORSEL**

- CONCRETE INFO om DUA TE SPELEN AAN DOELWIKERS
- Verdachte budgetten v. de Rijkswaard

**BALEN**

- Betekendheid voor alle paragrafen?
- Tijdsleed v. Budgetparaal v. Werkshops v.
- BALEN VAKH OP BEWAARING BUREAU/PAARSEL/ DORING PARTICIPATIE
- BALEN TIKING BUREAU/PAARSEL

**RAVELS**

- bevoegdheid
- \* digitale bevoegdheid v. organisatie v. organisatie kan dit niet bereiken

**WELZIJNS-ZORG**

- relevance Budgetparaal (als # andere) - tijd

Welzijnszorg Kempen knight moves

# Hoe kijken jullie tegen het project aan?

## Verwachtingen

- nieuwe inzichten krijgen om drempels aanpakken
- leren van andere partners en gemeenten, ervaringen uitwisselen
- toepassen van service design
- impact op non take up -> resultaat zien en dus meer take up
- meer inzicht krijgen in de redenen van non take up

## Bezorgdheden

- concrete info nodig om door te spelen aan deelnemers
- voldoende burgers vinden voor burgerpanel
- timing en aanpak burgerpanel
- timing, tijdsdruk (betrokkenheid houden, bij nog niet concreet genoeg) -> heel ambitieus op 6 maanden
- betrokkenheid van alle partners - zorgen voor het team achterliggend, dat ze ook mee zijn en terugkoppeling krijgen (heel sociale dienst moet mee zijn zonder belasting ervan) → bezorgdheid: wanneer lichten we bepaalde zaken toe en op welk moment naar ons achterliggend team



# **Pauze**

10 min

GEBRUIKERSONDERZOEK DIGITALE DIENSTVERLENING

# Onderzoeksvragen



# Onderzoeksvragen

## Oefening - Drempels:

Welke drempels ervaren huidige en potentiële cliënten bij het opnemen van het sociaal recht

a/ sociaal tarief buitenschoolse kinderopvang (Balen)

b/ huurtoelage (Ravels)

b/ onderwijscheque (Rijkevorsel)

→ *individueel (10')*

→ *terugkoppeling in 3 groepen (15')*

→ *clustering plenair (10')*

Onderzoeksvragen - Drempels

Welke drempels ervaren burgers wanneer ze de onderwijscheque proberen bekomen?



The image shows a slide titled 'Onderzoeksvragen - Drempels' (Research questions - Barriers). The main content is a central grey box containing the question: 'Welke drempels ervaren burgers wanneer ze de onderwijscheque proberen bekomen?' (Which barriers do citizens experience when they try to get the education voucher?). The slide is decorated with three blue squares: one at the top center, one at the bottom left, and one at the bottom right. In the bottom right corner, there are two logos: 'Welijnszorg Kempen' (a green logo with three circles) and 'knight moves' (a black logo with a knight chess piece).

# Drempels huurtoelage Ravels

ervaren burgers wanneer ze de huurtoelage proberen  
bekomen?

Geen  
doorverwijzers!?



→ Jaaltes priens  
aanvragen + fin.  
onderzoek

Maatsch welken moet  
zeer veel weten verlenen  
+ a dirgen daken:  
kan vergeten worden  
wegen tijdsgebrek... etc

Client moet vele bewijzen/  
papierwerk voorleggen volgens  
strikte voorwaarden. (2)  
Soms zijn meerdere papieren  
afmaken nodig om 1 recht  
te verkrijgen. (2)

VW:  
lage maximum-  
grens  
financiële reserve

VW:  
Maandelijkse  
betaalbewijs heen  
brengen!

personeelsgebruik

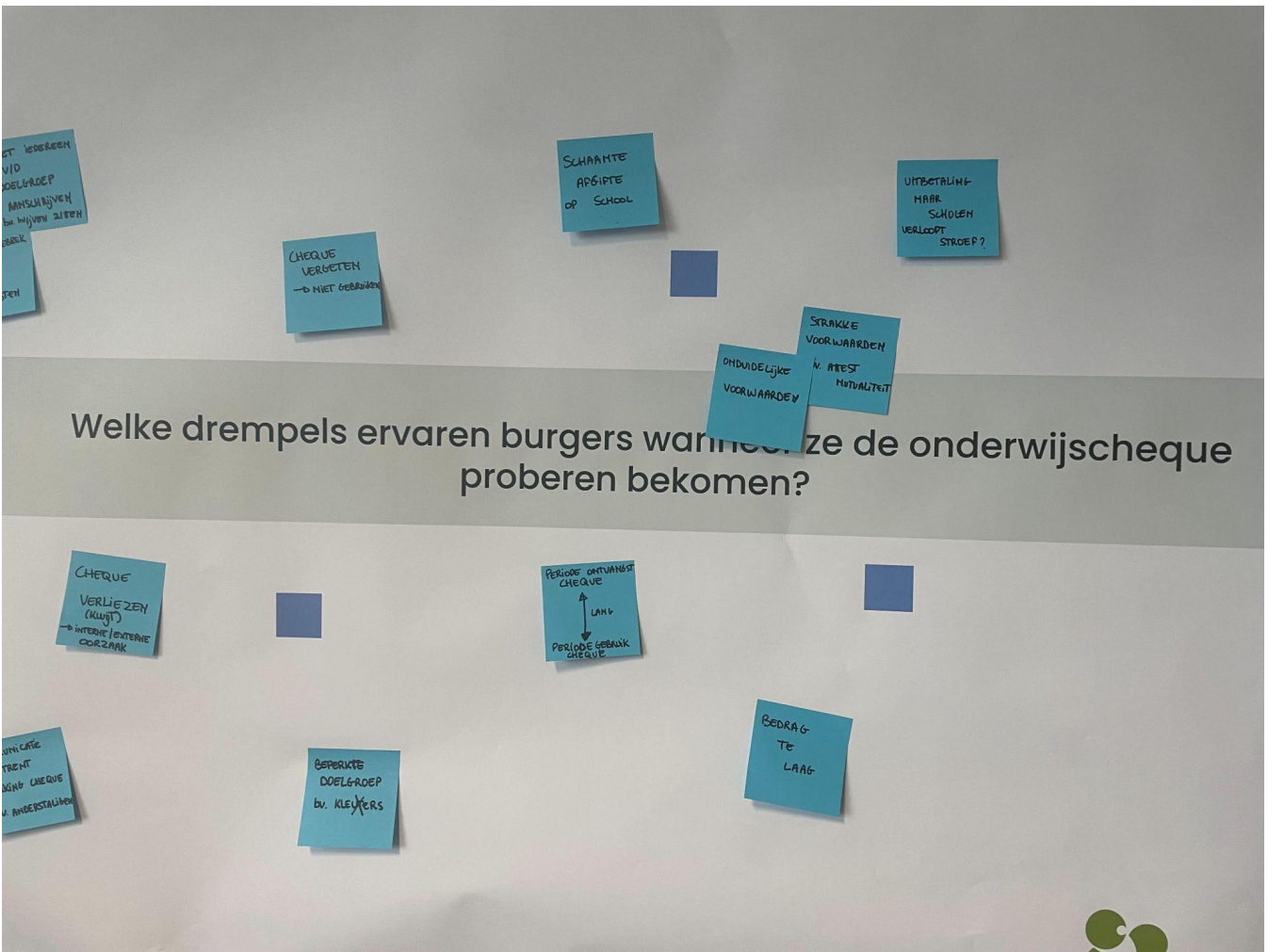


# Drempels

## Huurtoelage

- toelage is te weinig gekend
- gemeente moet heel veel bewijzen, papierwerk omwille van strikte voorwaarden → meerdere fysieke afspraken nodig om recht te verwerven
- je mag niet teveel spaargeld hebben voor het aanvragen → is die limiet nog realistisch?
- bedrag te laag? (max is 90 euro)
- maandelijks bewijsstuk opleveren
- geen doorverwijzers (te weinig partners of vanuit ocmw's zelf?)
- er zijn veel rechten, maar kan over het hoofd gezien worden door maatschappelijk werker (door vb tijdsdruk, ..)
- personeelsgebrek - meer handen, middelen->kunnen we meer doen voor burgers

# Drempels onderwijs- cheque Rijkvorschel



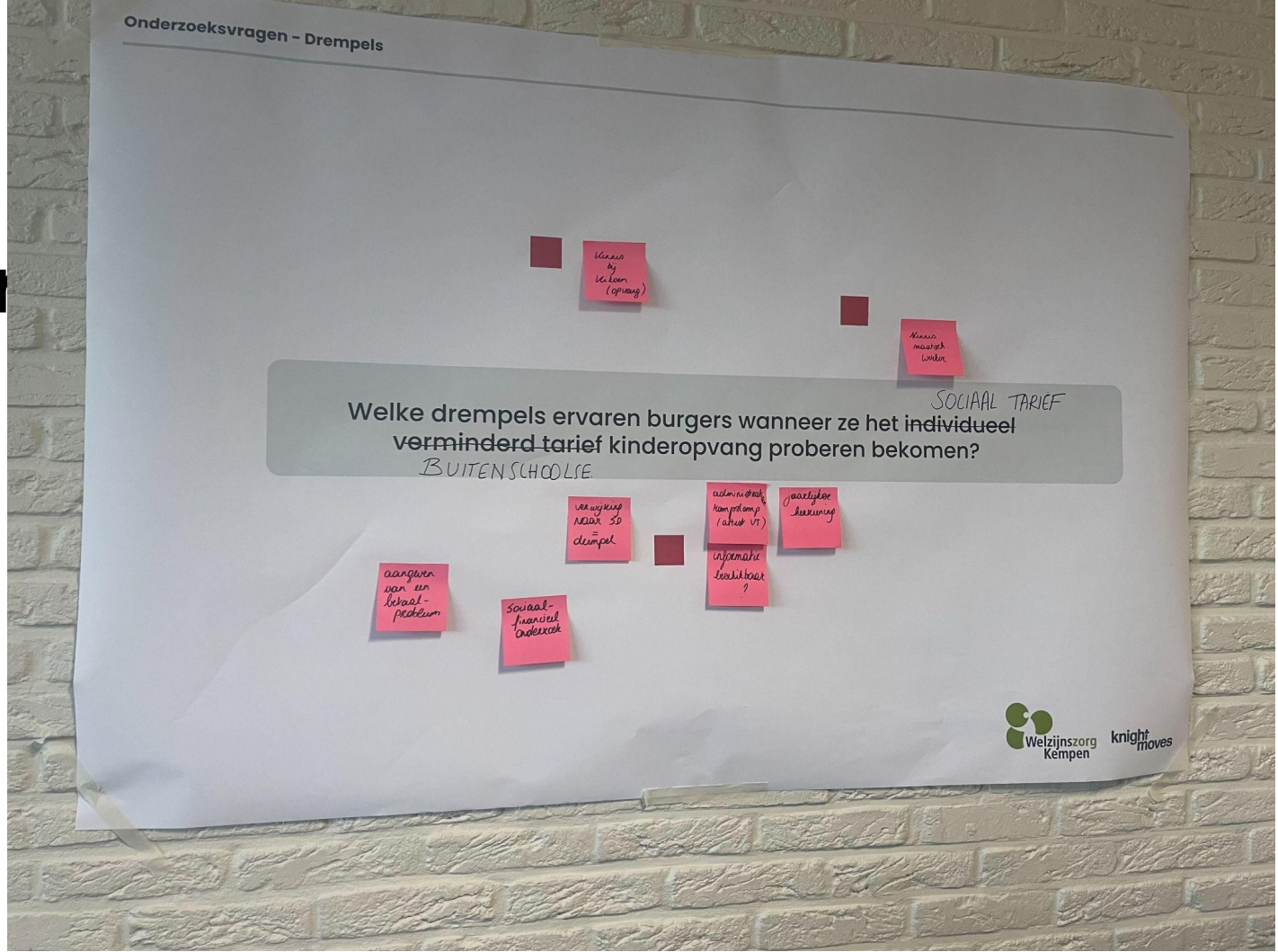


# Drempels

## Onderwijscheque

- beperkt tot lagere school
- bedrag te laag
- communicatie naar anderstaligen → brief met cheques (is dit voldoende duidelijk waarvoor ze het kunnen gebruiken) - begrijpt het misschien niet altijd?
- papieren cheques kan je kwijt geraken (post, thuis, school, ...) (en nu : kwijt is kwijt)
- niet iedereen wordt aangeschreven (vb zittenblijvers) → dienst die dat verstuurd, maar geen overleg over lijst (interne communicatie onderling) die deze dienst gebruikt
- schaamte om af te geven op school - moet fysiek worden afgegeven

# Drempels sociaal tarief opvang Balen



# Drempels

## Sociaal tarief buitenschoolse kinderopvang

- gemeente moet heel veel bewijzen, veel papierwerk omwille van strikte voorwaarden → meerdere fysieke afspraken nodig om recht te verwerven
- elk jaar opnieuw aanvragen
- toelage is te weinig gekend (procedures nog niet voldoende gekend ook niet bij alle maatschappelijk werkers -er is ook een alternatieve procedure (via sociaal werker))
- weinig doorverwijzers (ocmw drempel)
- schaamte - aangeven van het betaal probleem
- attest van ziekenhuis moet afgegeven worden aan Kikoen - anders automatisch
- info hierover staat in het huishoudelijk reglement van kinderopvang → niemand leest dat, weinig communicatie erover

? taalgebruik: laten checken door 'Wablieft'?

# Onderzoeksvragen

## Oefening - Prioritering drempels:

1/ Op welke drempels heeft het lokaal bestuur geen impact  
(rode bol ●)?

2/ Welke drempels zijn meest kritiek (3 gele bollen ●●●)?

3/ Welke drempels zijn een assumptie (groene bol ●)?

→ *individueel (10')*

→ *Plenaire terugkoppeling (20')*

Onderzoeksvragen - Drempels

Op deze drempel hebben wij als lokaal bestuur <b>WEL</b> een impact op		Op deze drempel hebben wij als lokaal bestuur <b>GEEN</b> impact op

Onderzoeksvragen - Drempels

Wij <b>WETEN ZEKER</b> dat dit een drempel is 	Wij <b>VERONDERSTELLEN</b> dat dit een drempel is 

# Onderzoeksvragen - Drempels

**GEKENDHEID RECHT BIJ BURGER**

Te weinig gebied Niet op de hoogte van de tijdge (s)  
 kennis gebuiker

informatie beschikbaar?  
 → regels NIJ bezichtigingsrecht  
 → omzet bekendheid

**TEKORT AAN MIDDELEN**

personeelsgebrek  
 Plaatsen welke moet een veel reksten verkennen + a dingen danken: kan vergeten worden wegen tijdsgebrek etc.

→ jaarlijks opnieuw aanvragen + fin. onderzoek

jaarlijkse herziening

**# ADMIN STAREN**  
 HERNIEMEN VERVOLGING DOSSIER

STRANKE VOORWAARDEN BIJ AFBEST MATRIALITEIT

administratieve rompslomp (afbest VT)

Sociaal-financieel onderzoek

VW: Maandelijkse betaalbewijs aan brengen!

**VERLIES BENIJS RECHT**

PERIODE ONTVANGST CHEQUE → NIET  
 PERIODE GEBANK CHEQUE  
 CHEQUE VERGETTEN → NIET GEBANK  
 CHEQUE VERLIEZEN (KIJFT) → INTERNE COÖRDINATIE

UITBETALING NAAR SCHOLEN VERLOOPT STROEF?



OPLOSSING  
 Bring deze vullers dan hebben dan hebben (boek - pag)

## Welke overkoepelende clusters van drempels kunnen we identificeren

Wissel bij Wijkteam (opvang)

**GEKENDHEID RECHT BIJ PARTNERS**

Geen aanvragen!?

Kennis maatsch. wereld

**GEEN KENNIS OVER INHOUD RECHT**

COMPLIANTIE ONTRENT WERKING CHEQUE BIJ ANBERSTALLEN

**ONREALISTISCHE VW<sup>N</sup> BEITUUR**

VW: lage maximum-gesur financiële reserve

BEPERKTE ODELRGROEP BIJ KLEIERS

BEDRAG TE LAAG

Bedrag tarpe

- ASSUMPTIES
- KRITIEKE DREMPELS
- LOKAAL BEITUUR GEEN IMPACT

**SCHAAMTE**

SCHAAMTE AFSPITE OP SCHOOL  
 verwijking naar SD = dempel  
 oangenven van een bevaal-probleem

**GEBREK AAN AFSTEMING INTERNE DIENST EN**

NIET VERBODEN VLD DOELGROEP MANSCHAPVEN BIJ DIVERSE ZIEKEN  
 INTERNE GEBREK OVERLEGGING DIENSTEN

# Drempels over gemeenten heen

## Clustering

- gekendheid recht bij burger
- tekort aan middelen
- verschillende administratieve stappen voor vervollediging/hernieuwing dossier
- verlies bewijs recht
- gekendheid recht bij partners
- geen kennis over inhoud recht
- schaamte
- gebrek aan afstemming interne diensten
- onrealistische voorwaarden bestuur

# Drempels – assumpties

## Clustering

- gekendheid recht bij burger ●
- tekort aan middelen
- verschillende administratieve stappen voor vervollediging/hernieuwing dossier
- verlies bewijs recht
  - uitbetaling naar scholen verloopt moeizaam (Rijkevorsel) ●
- gekendheid recht bij partners ● ●
- geen kennis over inhoud recht ● ● ● ●
- schaamte ● ●
- gebrek aan afstemming interne diensten
- onrealistische voorwaarden bestuur

# Drempels – meest kritiek

## Clustering

- gekendheid recht bij burger ●●●●●
- tekort aan middelen bij gemeente ●
- verschillende administratieve stappen voor vervollediging/hernieuwing dossier ●●
- verlies bewijs recht door burger of partner ●
- gekendheid recht bij partners ●●●●
- geen kennis bij burger over inhoud recht
- schaamte bij burger ●●●●●
- gebrek aan afstemming interne diensten bijv. tussen sociale dienst en dienst financiën bij opmaak bestand rechthebbenden
- onrealistische voorwaarden die bestuur oplegt om recht te hebben



# Drempels – geen impact

## Clustering

- gekendheid recht bij burger
- tekort aan middelen ●\* ● ● ●
- verschillende administratieve stappen voor vervollediging/hernieuwing dossier
  - sociaal financieel onderzoek (Balen) ●
- verlies bewijs recht
- gekendheid recht bij partners
- geen kennis over inhoud recht
- schaamte
- gebrek aan afstemming interne diensten
- onrealistische voorwaarden bestuur

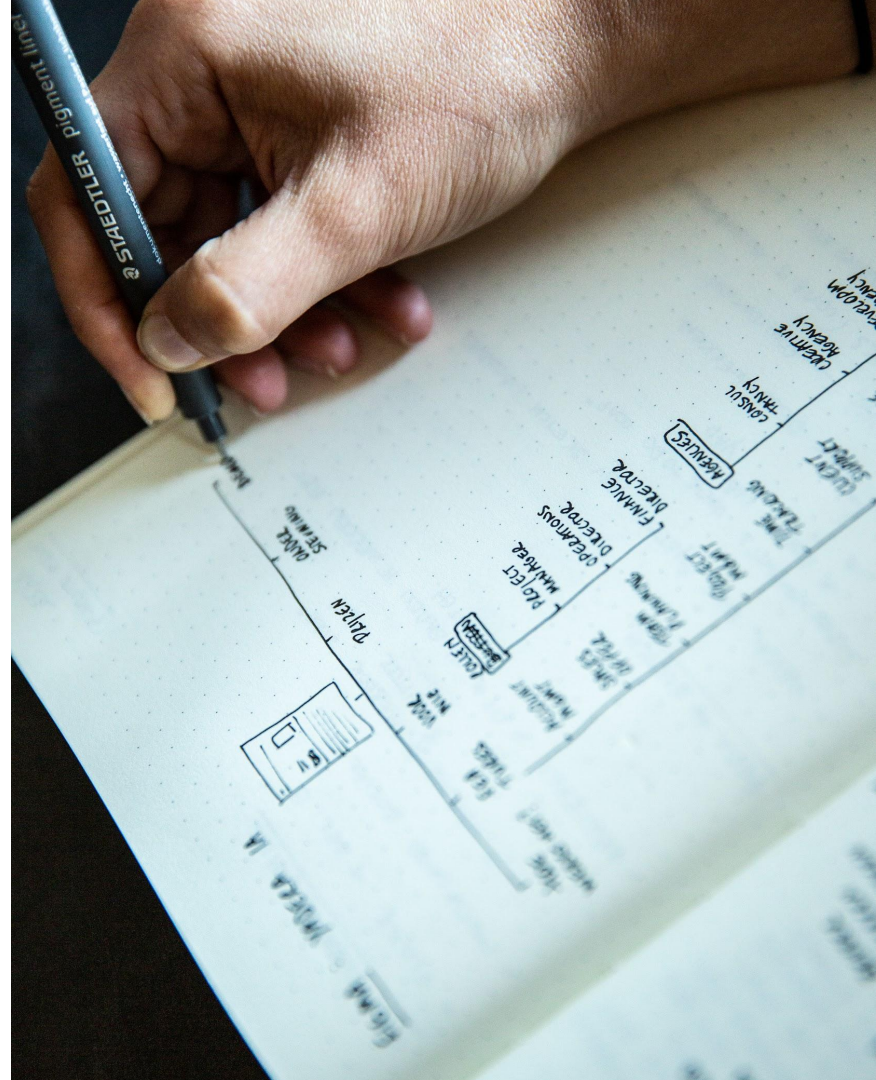
\* bedenking: is een keuze van het bestuur hoeveel middelen ze aan een bepaald recht geven - dus ergens is er wel impact mogelijk

**Praktisch**

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

# Wat kunnen jullie al doen?

- Aanleveren van documentatie m.b.t. recht en bijhorende procedure (procesbeschrijving, info die aan burgers gegeven wordt, aanvraagformulieren, statistieken, klachten?)
- ‘Partnernetwerk’ warm maken i.f.v. rekrutering burgerpanel
- Bijkomende burgers / ervaringsdeskundigen rekruteren voor interviews en co-creatie
- Eventuele vragen/signalen doorgeven via Katrien (Wekelijkse stand-up met Knight Moves op maandag)



# Suggesties

- Incentives voor interviews/co-creatie workshops met burgers
- Aanwezigheid van vertrouwenspersonen bij interviews burgers

# Bedankt! Nog vragen?



**Josefien Maes**

Project manager

[Josefien@leapforward.be](mailto:Josefien@leapforward.be)

**Stina Vanhoof**

Managing partner, account

[Stina@knightmoves.be](mailto:Stina@knightmoves.be)

**Suzan Martens**

Service designer

[Suzan@knightmoves.be](mailto:Suzan@knightmoves.be)

**Liesbeth Van Parys**

Service designer

[Liesbeth@knightmoves.be](mailto:Liesbeth@knightmoves.be)

# knight moves



Sint-Salvatorstraat 18 bus 303  
9000 Gent

[info@knightmoves.be](mailto:info@knightmoves.be)  
[www.knightmoves.be](http://www.knightmoves.be)