

Hoe kunnen we laagdrempeliger communiceren over rechten?

Het recht

Het **sociaal tarief voor kinderopvang** is een **korting van 50%** op de factuur van buitenschoolse opvang Kikoen.

Voor wie

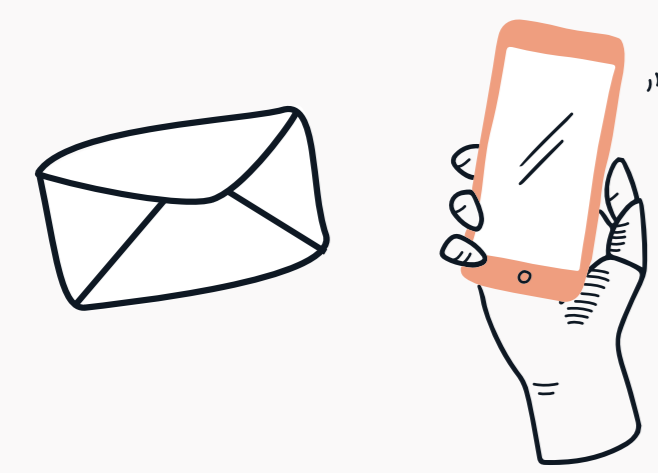
Ouders met kinderen tussen 2,5 en 12 jaar die:

- recht hebben op **verhoogde tegemoetkoming** OF
- een **OCMW-attest** ontvangen omwille van hun moeilijke financiële situatie

Drempel

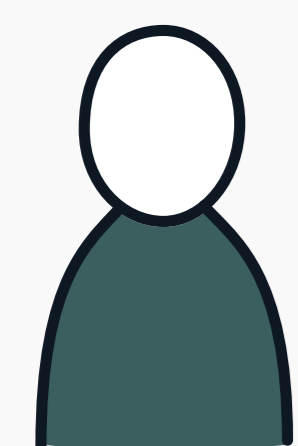
Ouders vragen geen hernieuwing van de korting aan omdat ze de brief **niet ontvingen of begrijpen**

Recht ONTDEKKEN



Ouders ontvangen een **brief** met de vraag om de korting waar ze recht op hebben te verlengen via de app **i-Active**.

“ Ik geraak niet altijd ingelogd in de i-Active app omdat ik mijn gebruikersnaam en paswoord vergeet. Op pc werkt de app beter maar ik heb een smartphone.

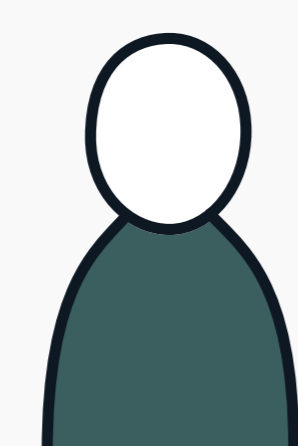


Recht OVERWEGEN



Ouders hebben **moeite om de brief te begrijpen**. De brief bevat moeilijke woorden, lange zinnen, geen kleur of visualisaties.

“ Ik ben ontmoedigd nog voor ik begin te lezen. Zoveel tekst. Gelukkig heb ik een vertaalapp maar die begrijpt niet alle woorden.

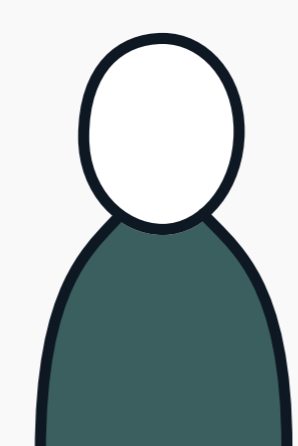


Recht AANVRAGEN



Ouders bekomen de korting **te laat of helemaal niet** omdat ze de instructies niet goed begrepen hebben en niet tijdig actie ondernemen.

“ Ik twijfel of ik de brief goed begrepen heb. Heb ik nog recht op korting en welke documenten moet ik exact verzamelen? Waar kan ik terecht voor hulp?



Oplossing

Door **laagdrempelige brieven** te schrijven en deze via **verschillende kanalen** te verspreiden, bekomen ouders **eenvoudiger het recht**

✓ Verschillende kanalen

- Ouders mislopen de informatie niet want ze ontvangen de vraag tot hernieuwing via **verschillende kanalen** (i-Active app, brief, mail).
- Ouders die geen hernieuwing aanvragen, worden alsnog **persoonlijk aangesproken**.



✓ Laagdrempelige taal

- Ouders worden niet afgeschrikt van een brief van de gemeente want er staat **'goed nieuws'** op de enveloppe.
- Ouders zien meteen in de **titel** wat van hen verwacht wordt
- Ouders lezen de brief vlotter door de **witruimte, iconen, tussentitels, opsommingstekens en kleuren**.
- Ouders begrijpen de brief beter door de **korte zinnen en eenvoudige woorden**. Ze kunnen de brieven scannen via aan vertaal-applicatie.
- Het **voorbeeld van het attest** helpt ouders om meteen het juiste document te ontvangen van hun ziekenfonds
- Ouders kunnen nagaan of ze tot de doelgroep behoren omdat de **voorwaarden** vermeld staan.
- Ouders worden aangespoord om zo snel mogelijk actie te ondernemen door het vermelden van een **deadline**.
- Ouders weten **waar en wanneer ze terecht kunnen** als ze toch nog vragen hebben.



Kritieke assumpties

De herontworpen brief moet eerst **getest worden** alvorens deze op grote schaal te gebruiken.

