

Non-take-up van lokale rechten: drempels en oplossingen

Inzichten uit Gemeente Zonder Gemeentehuis traject
Welzijnszorg Kempen in Balen, Ravels en Rijkevorsel

20/06/2023

**knight
moves**

voor



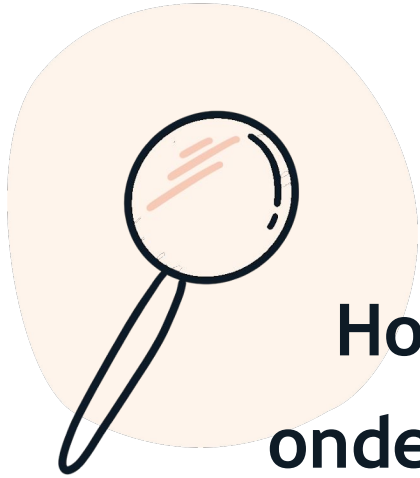
DIGITAAL
VLAANDEREN



Vlaamse
overheid

25% tot 50%
neemt zijn lokale
rechten niet op





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

**We onderzochten
3 lokale
sociale rechten**



Sociaal tarief buitenschoolse kinderopvang **Balen**



Wat is het

Een korting van 50% op de factuur van buitenschoolse kinderopvang Kikoen



Voor wie

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

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



Hoe vraag je het aan?

1. Atteest ziekenfonds of sociaal verslag OCMW indienen bij Kikoen
2. Kikoen registreert in administratie wanneer ouders recht hebben
3. Ouders ontvangen factuur waarop het sociaal tarief is toegepast

Het recht wordt toegekend tot en met het einde van het lopende kalenderjaar. Ouders worden in oktober geïnformeerd om aanvraag te hernieuwen voor volgende kalenderjaar

Huurtoelage in Ravels



Wat is het

Een maandelijkse tegemoetkoming voor huurders ter waarde van max. €90 /maand



Voor wie

Huurders in Ravels die voldoen aan volgende voorwaarden:

- hebben een beperkt inkomen
- staan op wachtlijst voor sociale huisvesting
- komen niet in aanmerking voor Vlaamse tegemoetkomingen voor huurders



Hoe vraag je het aan?

1. OCMW informeert huurders over huurtoelage
2. Huurders doen een aanvraag en bezorgen bewijsstukken aan OCMW
3. Huurders moeten maandelijks betaalbewijs huur leveren
4. Na een jaar moeten huurders opnieuw een aanvraag met de nodige bewijsstukken indienen

Onderwijscheques in Rijkevorsel



Wat is het

Een korting op de schoolfactuur ter waarde van €70 (in 7 cheques van €10)



Voor wie

Ouders met kinderen in het lager onderwijs die recht hebben op verhoogde tegemoetkoming of leefloon

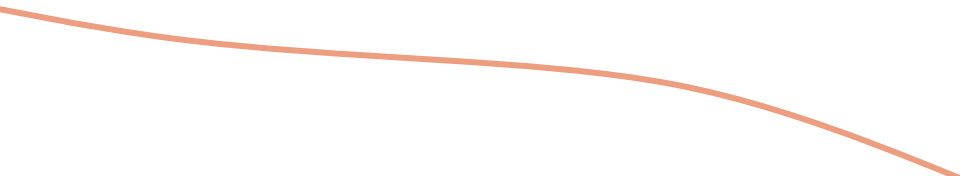


Hoe vraag je het aan?

1. De gemeente stuurt de cheques op naar ouders die voldoen aan de voorwaarden
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

**Hoe gingen we
te werk?**



Voorfase - input van experten

Traject Balen - maart

17/01

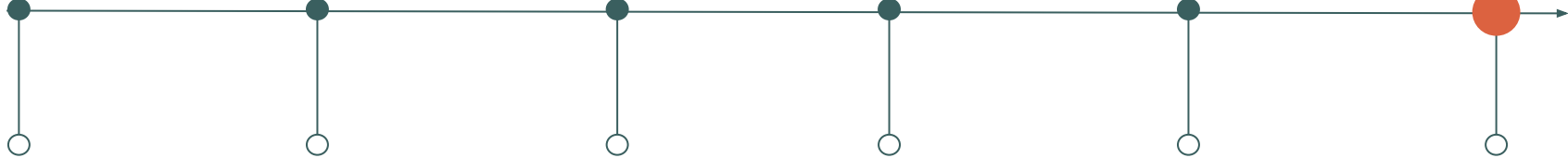
23 & 24/01

31/01

Week 1

Week 2

Week 3



Kick-off

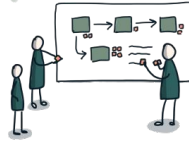
Online interviews

Co-creatie workshop

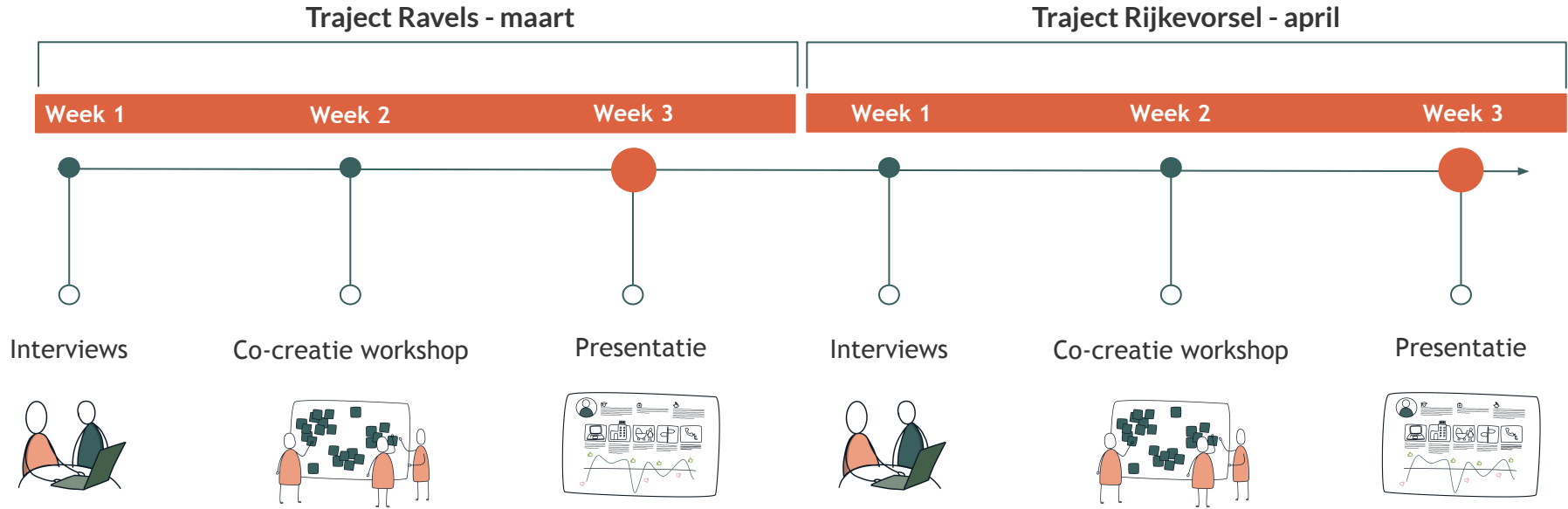
Interviews

Co-creatie workshop

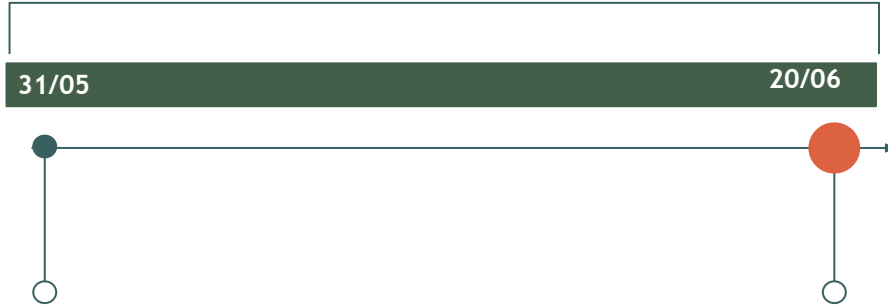
Presentatie



Aanpak



Consolideren en inspireren

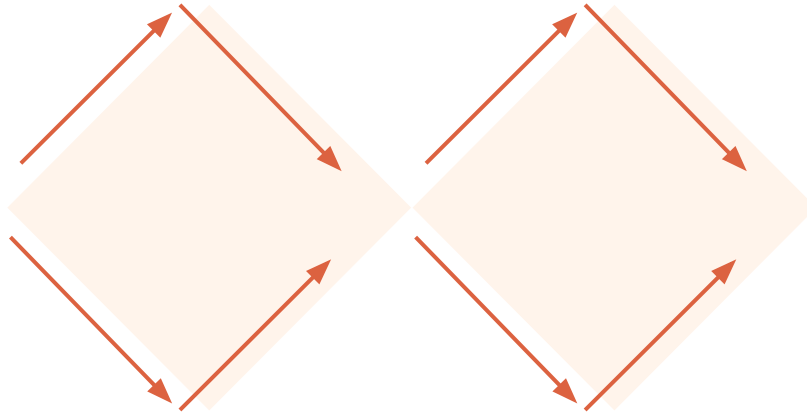


Online workshop om
overkoepelende inzichten
te bekomen en
actieplannen gemeenten
op te stellen

Presentatie
Inspiratiedag



Service design principles



Het juiste probleem
oplossen

Het probleem juist
oplossen



Mens-centraal



Samenwerken



Durven een stap terug te zetten

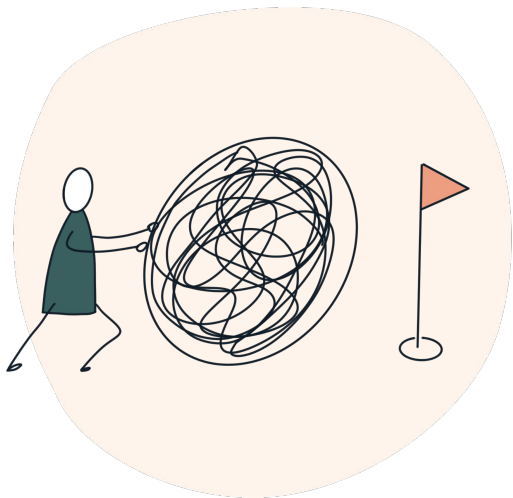


Totaalplaatje

**Wat zijn drempels
voor burgers om hun
rechten te bekomen?**



3 grote pijnpunten



01

Burgers **WETEN** niet (voldoende) over het recht

02

Burgers **DURVEN** geen hulp te vragen

03

Burgers **KUNNEN** het recht niet aanvragen of benutten

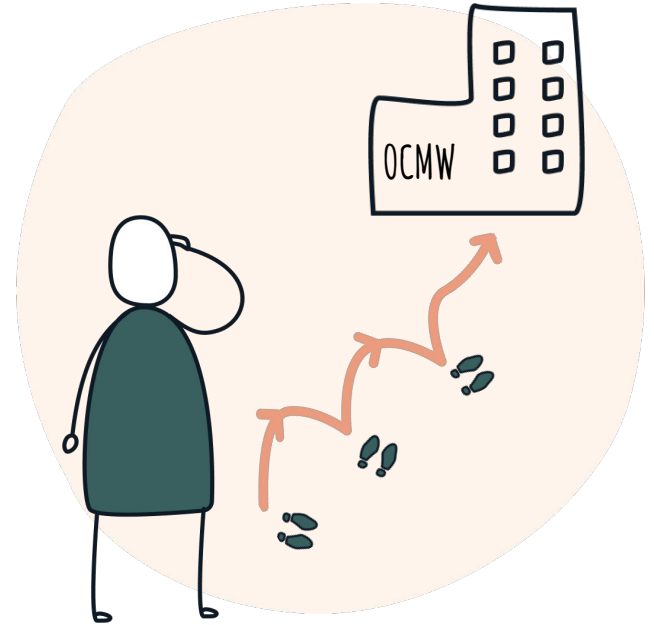
Huurders kennen de huurtoelage in Ravels niet

- Formele **outreach partners** bestaan niet
- **Infobrochures** zijn onbestaande
- Maatschappelijk assistenten kunnen cliënten niet (tijdig) informeren over rechten omdat een **rechten inventaris** ontbreekt en een **consult beknopt** is in tijd
- **Geen mond-aan-mond reclame** tussen rechthebbenden wegens **schaamte**



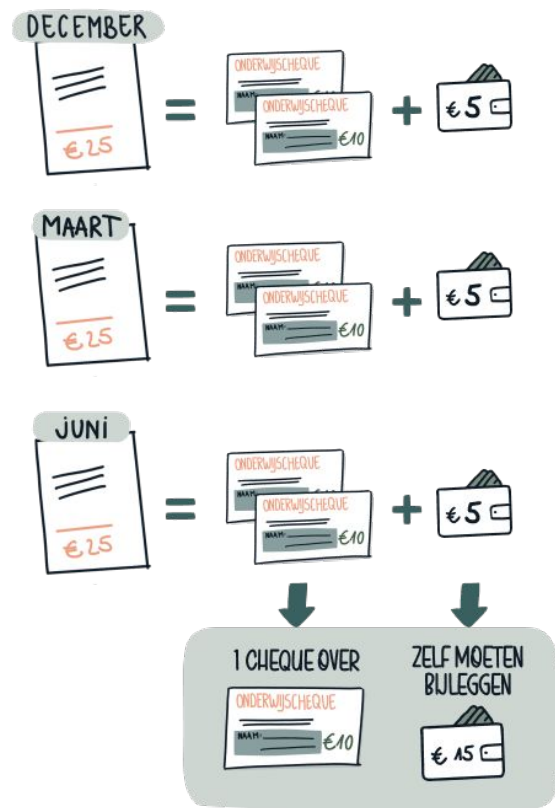
Ouders durven het sociaal tarief kinderopvang in Balen niet aan te vragen

- Er heerst schaamte om **financiële moeilijkheden** aan te geven
- Er heerst schaamte om **hulp te vragen** bij het aanvragen van het recht
- Sommige **professionals** vinden het moeilijk om de financiële situatie van ouders te bevragen
- Er is **wantrouwen** om moeilijkheden te delen met **overheidsinstellingen** uit angst voor bijv. plaatsing van kinderen



Ouders kunnen geen optimaal gebruik maken van de onderwijscheques in Rijkevorsel

- Ouders verliezen papieren onderwijscheques
- Ouders vergeten onderwijscheques tijdig te gebruiken
- Ouders kunnen onderwijscheques enkel in schijven van 10 euro inzetten waardoor ze soms ongebruikte cheques over hebben en een eigen opleg hebben
- Sommige ouders worden niet geïnformeerd bij toepassing korting op factuur.



**Wat kunnen lokale
besturen doen om de
opname van rechten
te verhogen?**



Automatische toekenning grijpt direct in op de 3 grote pijnpunten

01

Burgers ~~WETEN~~ niet (voldoende) over het recht

02

Burgers ~~DURVEN~~ geen hulp te vragen

03

Burgers ~~KUNNEN~~ het recht niet aanvragen of benutten

Lokale besturen kunnen rechten automatisch toekennen met hulp van ...



Bufferdatabank

- Sinds 2016
- Data over **sociale statuten**
- Data worden 4x/jaar geactualiseerd

DIGITAAL
VLAANDEREN



Vlaamse
overheid

MAGDA + Automatisch advies

- Sinds 2019 en in ontwikkeling
- Data uit **diverse Vlaamse en federale authentieke bronnen** (sociale zekerheid, financiën, onderwijs, ...)
- Live data

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET

VUTG

- In ontwikkeling
- Data: **gezinsamenstelling**, adres, inkomen, rekening nummer, rechten groeipakket
- Live data

Lokale besturen kunnen rechten automatisch toekennen met hulp van ...



Project 'geharmoniseerde sociale statuten - afgeleide rechten' (GSS)

Heusden-Zolder: kinderopvang

DIGITAAL
VLAANDEREN



Vlaamse
overheid

Project 'Fundament pro-actieve dienstverlening'
(Gemeente zonder Gemeentehuis)

KCVS - Werkgroep automatische rechtentoekenning

*Gent: korting kinderopvang, Uitpas
Centrumsteden: leefloon*

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET

Project Family ProEf
(Gemeente zonder Gemeentehuis)

*Wingene: geboortepremie
Leuven: toelage kind met beperking*

Automatische rechtentoekenning m.b.v. MAGDA

Optie 1: Gemeente vraagt alle data op én ontwikkelt zelf de business logica

Gemeente dient zelf de business logica te ontwikkelen om te bepalen of burger recht heeft =>

✓ Makkelijk(er) bij te sturen als voorwaarden wijzigen

! Kostprijs loopt op naarmate aantal datastromen en complexiteit logica toeneemt

! Vereist technische expertise bij gemeente

Optie 2: MAGDA vraagt alle data op, ontwikkelt de business logica en stuurt advies door naar gemeente

MAGDA ontwikkelt business logica om te bepalen of burger recht heeft =>

! Afhankelijk van Digitaal Vlaanderen om bij te sturen als voorwaarden wijzigen

! Kostprijs (€20 - 30 000 eenmalig)

✓ Gemeente hoeft de expertise niet zelf te hebben / extern aan te kopen

✓ Minder privacy gevoelig: MAGDA deelt enkel een advies (ja/nee/misschien rechthebbend) en niet de achterliggende data)

Automatische rechtentoekening m.b.v. MAGDA

! Aandachtspunten voor beide opties !

1. Gemeente dient zelf gegevensverwerkingsovereenkomsten af te sluiten met authentieke bronnen
2. Gemeente dient zelf de API te ontwikkelen om data vanuit MAGDA binnen te halen

=> Aanbevelingen tot samenwerking voor beide opties:

- Gemeenten die initiatief nemen laten best een ‘algemene beraadslaging’ opmaken i.f.v. gegevensdeling zodat andere gemeenten die later volgen daarbij kunnen aansluiten i.p.v. een individuele overeenkomst af te moeten sluiten
- Gemeenten die gelijke voorwaarden stellen voor eenzelfde tegemoetkoming kunnen samenwerken om kosten te drukken en expertise te bundelen

Aanbevelingen



Benut de rijkheid van de databronnen om rechten niet enkel toe te passen op basis van één afgeleid recht zoals 'verhoogde tegemoetkoming' zodat alle behoeftige burgers in aanmerking komen

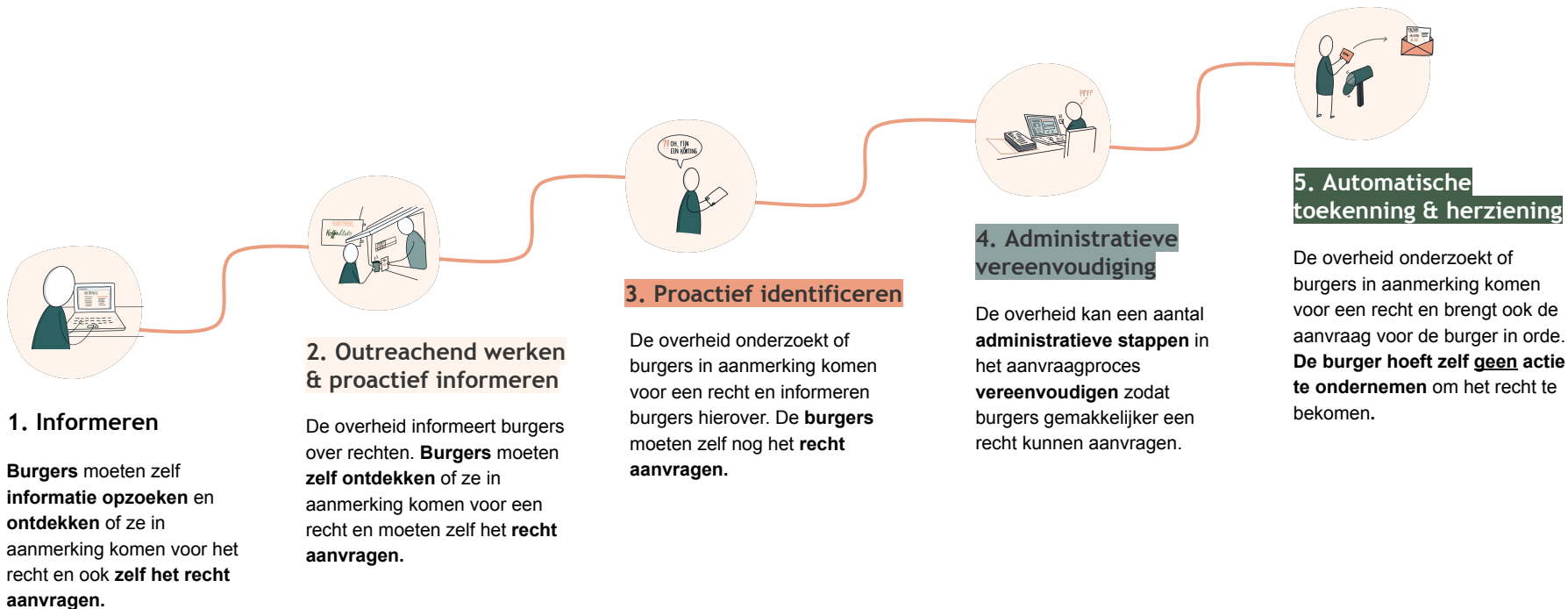


Bundel krachten intern en met andere lokale besturen om de juridische procedure te verlichten en om de ontwikkelkost om data binnen te halen te drukken

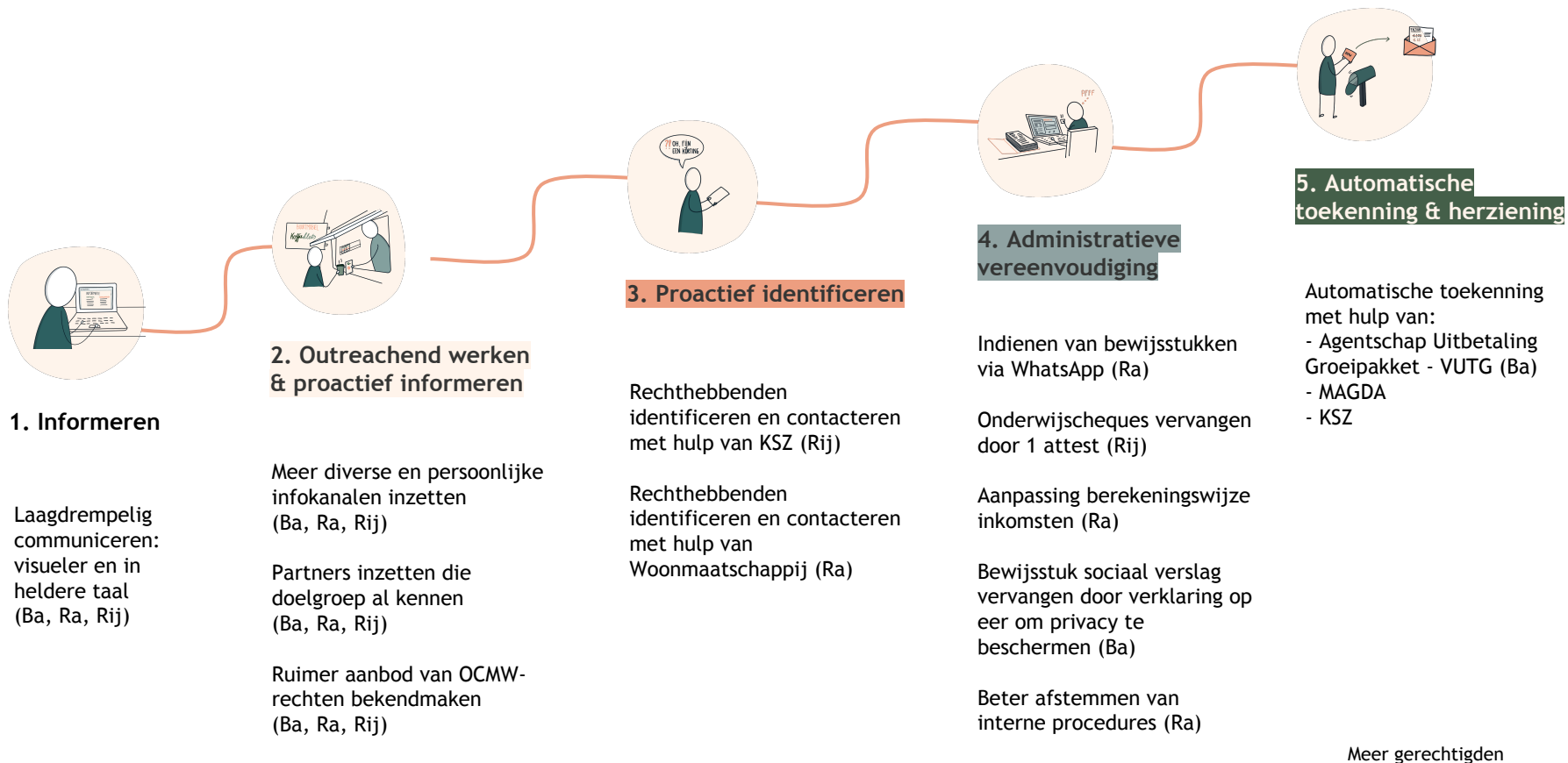


Behoud de mogelijkheid om rechten 'handmatig' aan te vragen voor burgers in overgangssituaties

Er zijn korte en lange termijn oplossingen



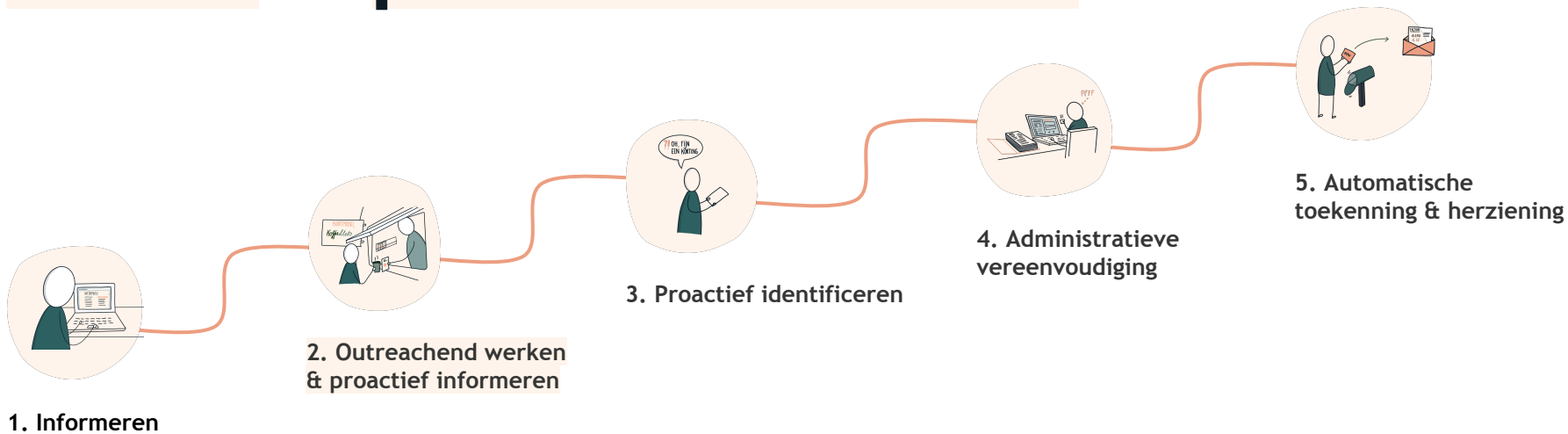
Selectie van oplossingen



Waarom verschillende trappen?

	Proactieve informatie	Proactieve identificatie	Automatische toekenning
Ontdekken dat je in aanmerking komt voor het recht	Burger	Gemeente	Gemeente
Recht aanvragen	Burger	Burger	Gemeente

Lokale besturen kunnen outreachend werken en proactief informeren



Bij proactief informeren kunnen lokale besturen inzetten op

✓ Verschillende persoonlijke kanalen

- **Huisbezoeken:** 25% van de bevraagde OCMW-cliënten in Balen, Ravels en Rijkevorsel verkiest thuis te spreken met een OCMW-assistent omwille van anonimiteit, privacy en veiligheid
- Professionals in **het netwerk van cliënt**
- Persoonlijke **e-mail**

A simple line drawing of a person's head and shoulders, colored in a dark teal shade. Above the person's head is a large, hand-drawn speech bubble with a black outline. Inside the speech bubble, there is text in a casual, slightly slanted font.

Ik voer liefst thuis gesprekken met mijn OCMW-assistent omdat daar geen pottenkijkers zijn”

Bij proactief informeren kunnen lokale besturen inzetten op



Wegnemen van foute percepties over ocmw

- ‘Enkel bij uiterste nood kan ik terecht bij OCMW’
- ‘Enkel voor aalmoezen kan ik terecht bij OCMW’

→ Het diverse aanbod van OCMW-dienstverlening en de verschillende rechten in de kijker zetten



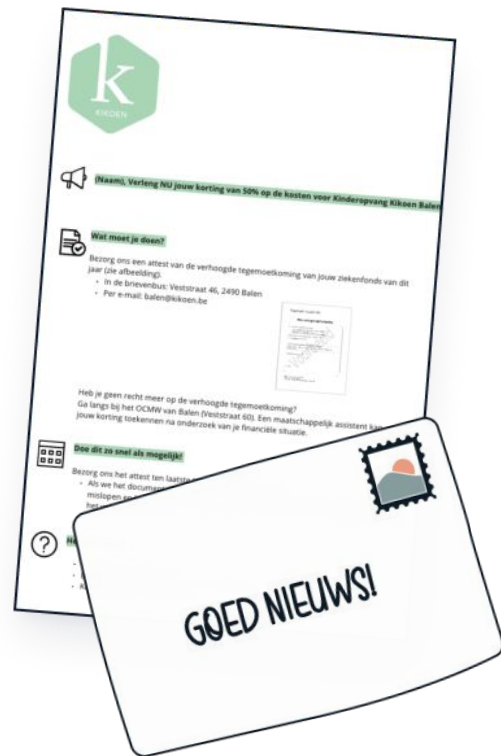
Ik zette uiteindelijk toch de stap naar het ocmw omdat het water me aan de lippen stond

Bij proactief informeren kunnen lokale besturen inzetten op



Laagdrempelige communicatie

- Gebruik een ‘Goed nieuws’ enveloppe
- Wijs op hun recht
- Vermeld duidelijke acties en deadlines
- Vermeld voorwaarden
- Verwijs door naar andere rechten
- Gebruik witruimte, iconen, tussentitels, opsommingstekens en kleuren
- Gebruik korte zinnen en eenvoudige woorden
- Vermeld waar en wanneer ze terecht kunnen indien ze toch nog vragen hebben



Lokale besturen kunnen laagdrempeliger communiceren

 Rijkvorschel

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

datum | 6 februari 2023
uw bericht van | uw kenmerk
dossiernummer | Onderwijscheques 2022-2023
contactpersoon | Financiële dienst
03 340 00 04
financien@rijkverschel.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 (Molenstraat 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 scholsecretariaat 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.

Molenstraat 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)
Prinsenvpad 27
2310 Rijkvorschel
socialedienst@ocmwrijkverschel.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. De Burgemeester,

Molenstraat 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

 **Onderwijscheques**
van de schoolgezinnen 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.

Voorwie?
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 (31 augustus) en 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.

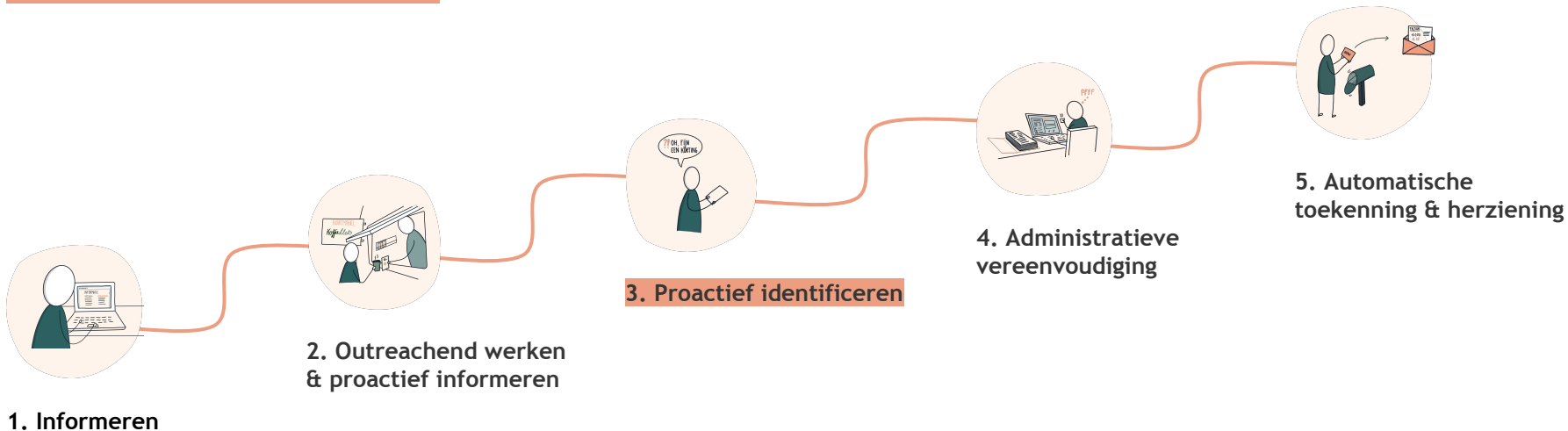
Surf naar www.onderwijs.vlaanderen.be/nl/schooltoelagen en studietoelagen voor meer informatie

Vragen?
☞ socialedienst@rijkverschel.be
☎ 03 340 39 65
📍 Sociale dienst, Prinsenvpad 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.

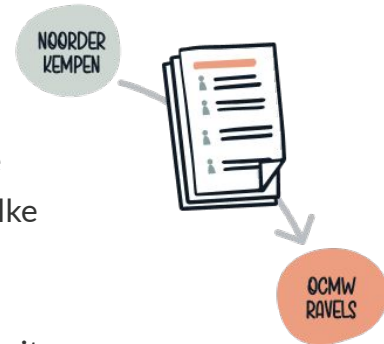
 Rijkvorschel

Lokale besturen kunnen **proactief** **identificeren**



Hoe kan proactieve identificatie bij de huurtoelage er uit zien?

- 1 Woonmaatschappij Noorderkempen informeert elke nieuwe huurder uit Ravels over huurtoelage en vraagt toestemming om gegevens te delen
- 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

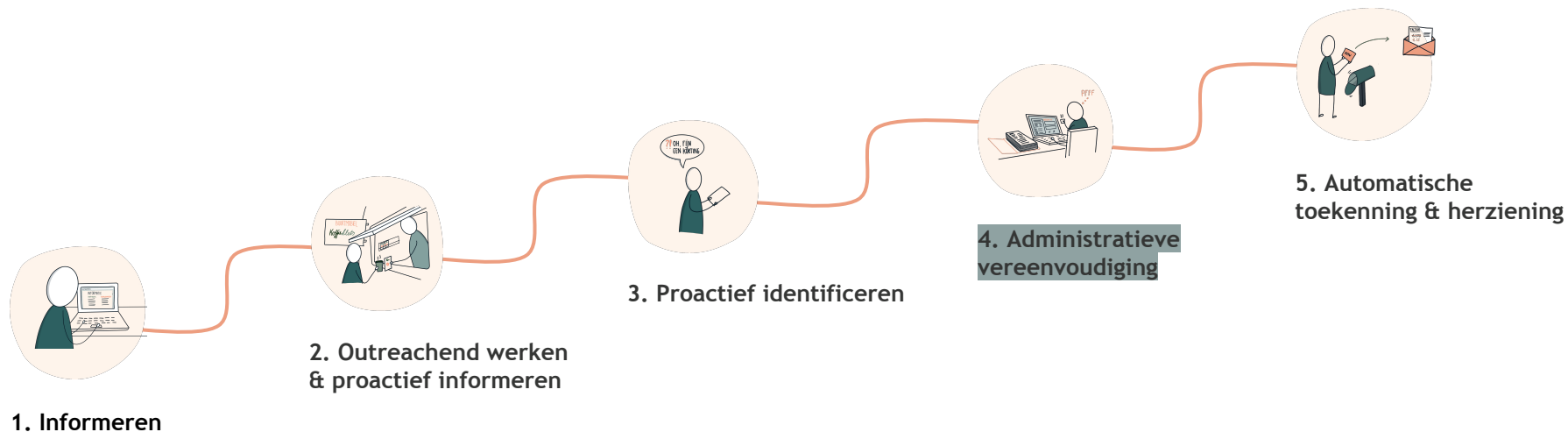


OCMW contacteert nogmaals huurders die nog geen aanvraag deden voor de huurtoelage

	Verstuurd	Bereikt
Persoon 1	✓	✓
Persoon 2	✓	✗
Persoon 3	✓	✗
Persoon 4	✓	✓
Persoon 5	✓	✓



Lokale besturen kunnen administratief vereenvoudigen



Meer gerechtigden

Hoe kunnen we het administratief eenvoudiger maken?

Herzien van Inkomsten die in rekening gebracht worden bij aanvraag (Ravels - Huurtoelage)

Beter afstemmen van Interne werkingsprocedure tussen maatschappelijk assistenten (Ravels - Huurtoelage)

Gebruik maken van **1 attest in plaats van 7 onderwijscheques** (Rijkevorsel)

Gebruik maken van **verklaring op eer** door maatschappelijk assistent OCMW in plaats van sociaal verslag (Balen - Sociaal tarief)



Plaatsen van calculator inkomsten op website OCMW zodat potentiële rechthebbenden kunnen inschatten of ze in aanmerking komen voor het recht (Ravels - Huurtoelage)

Kunnen aangeven bij factuur/inschrijvingsformulier indien men nog meer info wenst over het recht waarna OCMW zelf contact opneemt (Balen - Sociaal tarief)

Nieuwe Rechtenverkenner in de maak

Voor professionals (en burgers)

‘Alle’ rechten door koppeling met Vlaamse, federale en lokale productencatalogi

Verschillende zoekfunctionaliteiten

In testfase in Kortrijk en Sint-Niklaas

<https://rechtenverkenner.ipdc.vlaanderen.be/home>

[Meer info](#) bij trekker Departement Zorg

The screenshot shows the 'Rechtenverkenner' website for 'Sociale rechten'. The header includes the logo of Flanders and the text 'Vlaanderen RECHTENVERKENNER'. The main heading is 'Sociale rechten'. Below it, a search instruction reads: 'Zoek sociale rechten die door de verschillende overheden binnen Vlaanderen worden aangeboden. Let op: Dit overzicht is nog volop in opbouw.' The interface features three search filters: 'DOORZOEK SOCIALE RECHTEN' with a search box, 'ZOEK OP LOCATIE' with a search box, and 'VOOR WIE' with a dropdown arrow. On the right, it displays '455 sociale rechten' and lists results for 'Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood', including filters for 'Van toepassing in Vlaams Gewest' and 'Welzijn en Gezondheid'. A second result for 'Het Persoonsvolgend budget voor personen met een handicap' is partially visible.

**Zelf aan de slag met
de inspiratie en
een actieplan**



Stappenplan om non-take-up lokaal aan te pakken

1

Bevraag cliënten en eerstelijnsmedewerkers om alle drempels in kaart te brengen



Huidige cliëntenreizen in Balen, Ravels en Rijkevorsel

2

Ga op zoek naar oplossingen voor de kritieke drempels samen met alle belanghebbenden



Trap met oplossingen en de inzichtenpresentaties m.b.t. Balen, Ravels en Rijkevorsel

3

Maak een lokaal actieplan met quick wins en ingrijpende maatregelen



Actieplannen van de gemeentes Balen, Ravels en Rijkevorsel

Bedankt! Nog vragen?



Suzan Martens
suzan@knightmoves.be

Liesbeth Van Parys
liesbeth@knightmoves.be

knight moves



Sint-Salvatorstraat 18 bus 303
9000 Gent

info@knightmoves.be
www.knightmoves.be