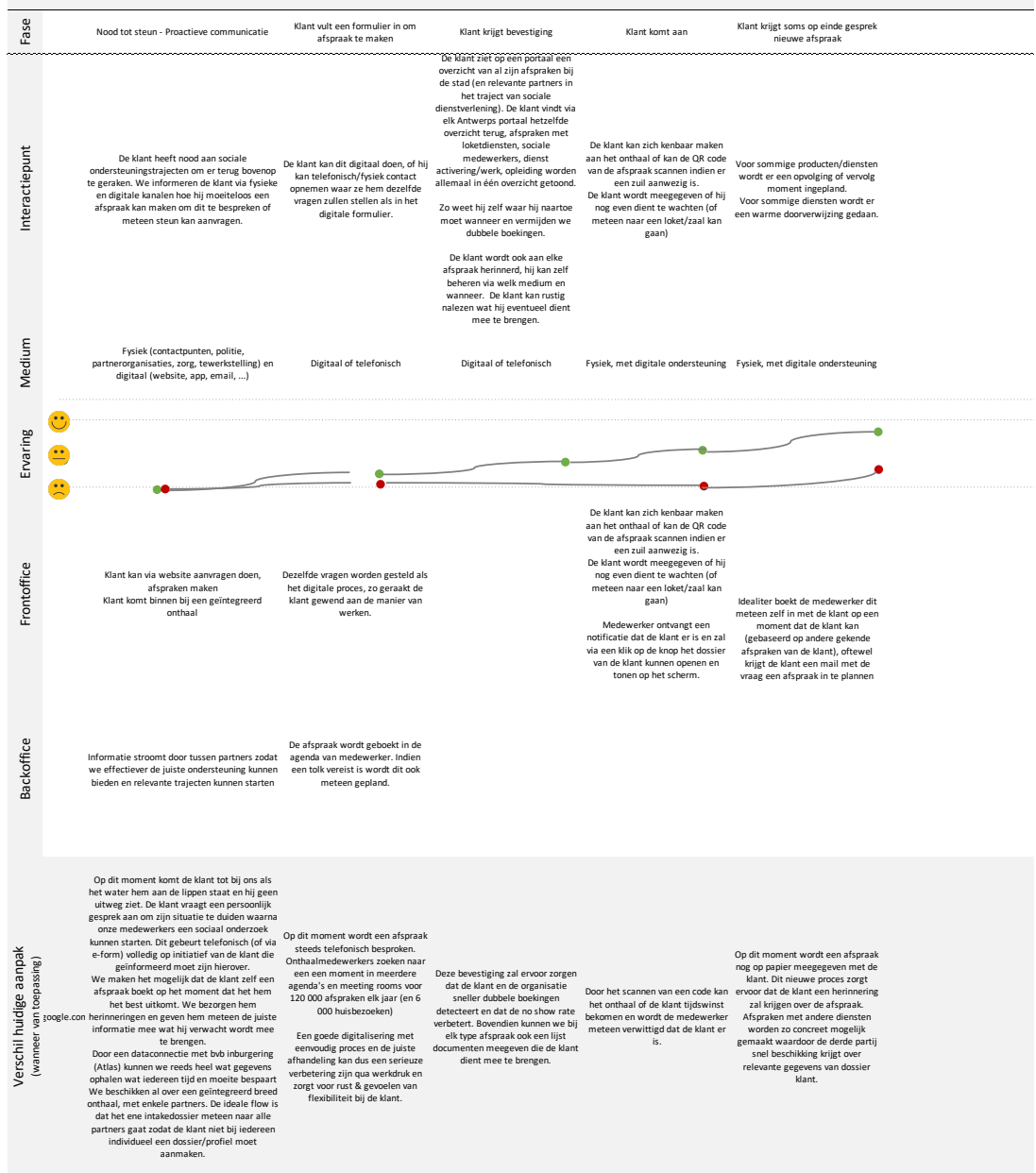


Fase	Nood tot steun - Proactieve communicatie	Sociaal onderzoek (wordt ondersteund door de juiste digitale tools)	Klant wordt geïnformeerd over beslissing steun & gaat contract aan	Klant krijgt steun om effectiever zijn situatie terug onder controle te krijgen - Automatische rechten	Klant krijgt controle en rust - beheert sociaal dossier	Afspraak (meestal maandelijks) bij sociaal centrum	int gaat lang bij een partnerorganisa	Nazorg
Interactiepunt	De klant heeft nood aan sociale ondersteuningstrajecten om er terug bovenop te geraken. We informeren de klant via fysieke en digitale kanalen hoe hij moeiteloos een afspraak kan maken om dit te bespreken of meteen steun kan aanvragen.	Onze medewerkers beoordelen de noden van de klant adhv een sociaal onderzoek. Dit onderzoek steunt enerzijds op data (inkomen, bezit, familiale, medische situatie, ...) en anderzijds op een beoordeling van de feitelijke gegevens (thuisituatie, actuele problemen rond werk/gezondheid/integratie, ...).	We wensen dit anders aan te pakken. Van zodra de klant een dossier start kan hij de beslissing/status digitaal opvolgen. Hij krijgt een notificatie over de beslissing (als ook de inhoud). De klant kan ook steeds het GPMI contract en de individuele voorwaarden nalezen op zijn klantenportaal zodat hij steeds weet waarvoor hij zich geëngageerd heeft en wat de verwachtingen zijn, maar ook wat wij voor de klant doen.	De klant zal een bericht krijgen rond steun die hij ontvangt met daarbij de nodige context. Voorbeelden hiervan zijn korting op bepaalde evenementen, of in een buurtrestaurant maar even goed een terugbetaling van bepaalde schoolkosten. Aan de hand van een samenwerking met andere OCMW's	Aan de hand van een klantenportaal krijgt de klant meer overzicht over zijn situatie, meer context en kan hij zelf rust vinden en zo eenvoudiger terug controle krijgen over zijn persoonlijke situatie, een nood die werd geuit tijdens gebruikersonderzoek. Dit klantenportaal geeft een overzicht wanneer en hoeveel steun de klant ontvangt (zoals leefloon), welke afspraken de klant heeft, wanneer bepaalde gebeurtenissen zijn zoals opleidingen of vacatures die beoordeeld worden. Daarnaast kan de klant via een overzicht nieuwe aanvragen doen, afspraken maken, vragen stellen, documenten/facturen insturen en zijn attesten raadplegen en delen.	Tijdens een sociaal begeleidingstraject zou de klant geregeld in aanraking kunnen komen met een partnerorganisatie. Een vaak gehoord probleem is dat de klant zijn volledige verhaal opnieuw moet doen. Door data goed te delen en de juiste verwerkingsovereenkomsten aan te gaan helpen we de klant tijdens zijn traject sneller verder en kunnen partnerorganisaties meteen beschikken over de juiste gegevens. De partners hebben, indien relevant en de juiste juridische verwerkingsgrond, ook zicht op het volledige traject dat de klant doorlopen heeft.	De klant geeft aan dat de moment dat een steuntraject stopt het soms overkomt alsof hij opeens volledig aan zijn lot wordt overgelaten. We zorgen dat de klant gebruik kan maken van de toepassingen die onze medewerkers hanteren om hem te helpen na de ondersteuningsperiode. Deze toepassingen helpen bijvoorbeeld budgetten beter beheeren	
Medium	Fysiek (contactpunten, politie, partnerorganisaties, zorg, tewerkstelling) en digitaal (website, app, email, ...)	Data: koppelingen met KSZ en andere bronnen Huisbezoek en fysiek gesprek	Brief, GPMI contract (brief of digitaal)	Digitaal kanaal (email, burgerprofiel (?), mobiel platform met overzicht steun, betalingen, rechten, plichten, afspraken en voordelen)	Mobiele website die makkelijk toegankelijk is (en linkt aan) de bestaande gebruikte kanalen zoals de stadapp, burgerprofiel, e-box, website, enz	Fysieke afspraak versterkt met gegevens die de klant meteen ziet via zijn portaal	Klant ziet via klantenportaal een overzicht van alle lopende trajecten, ook deze bij partnerorganisaties	Mobiele website blijft ter beschikking, met daarin zijn laatste gekende situatie en eraan gekoppelde toepassingen die de klant verder kunnen helpen.
Frontoffice	Klant kan via website aanvragen doen, afspraken maken Klant komt binnen bij een geïntegreerd onthaal	Klantenportaal met zicht op dossier Sociaal centrum maakt gebruik van ditzelfde overzicht van klant	Klant vindt overzicht van alle mogelijke steun op website Klant vindt overzicht van toegekende rechten op website	Klant ziet zelf via portaal wanneer en hoeveel steun hij zal ontvangen Klant kan documenten uploaden en bepaalde steun aanvragen, zelf afspraken maken, makkelijk in contact treden met zijn begeleider We stellen het portaal ook centraal tijdens de afspraken met de klant, we tonen en overlopen zijn dossier eenmaal er voldoende informatie in te vinden is	Onze medewerkers overlopen samen met de klant het dossier, kunnen extra context geven en ook samen nieuwe aanvragen starten. Aangezien we onze schermen op dezelfde wijze ontwerpen voor klant als medewerker zal dit leiden tot een herkenbaar en eenvoudig proces.	Klant ziet in zijn klantenportaal met welke organisaties er bepaalde data gedeeld is in het kader van sociale begeleiding, en kan dit beheeren	Klant heeft toegang tot toepassingen via klantenportaal. Hij ziet ook de historie van het traject;	
Backoffice	Informatie stroomt door tussen partners zodat we effectiever de juiste ondersteuning kunnen bieden en relevante trajecten kunnen starten	Dataplatform met koppelingen naar en tussen databases. We bieden services aan potentiële afnemers ("Is klant X ingeschreven? Wat is de score van zijn zelfredzaamheidsmatrix? Wie is begeleider?") Hoe hoog lijkt de kans dat klant leefloon krijgt?	Klant krijgt automatisch toegekende rechten EN/OF Klant kan een prefilled aanvraag starten en wordt geïnformeerd hierover wanneer we menen dat hij recht heeft op steun	Begeleider zal vragen van klant digitaal en centraal opvolgen, slimme AI NLP oplossing kan reeds een antwoord kunnen genereren	De aanvragen (zowel deze tijdens maandelijks afspraak als diegene die de klant zelf onderneemt) komen in een backend systeem terecht dat gelinkt is aan het profiel van de klant	Dataplatform met koppelingen naar en tussen databases. We bieden services aan potentiële afnemers ("Is klant X ingeschreven? Wat is de score van zijn zelfredzaamheidsmatrix? Wie is begeleider?") We organiseren ons samen met partners volgens een geïntegreerde benadering		
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Op dit moment komt de klant tot bij ons als het water hem aan de lippen staat en hij geen uitweg ziet. De klant vraagt een persoonlijk gesprek aan om zijn situatie te duiden waarna onze medewerkers een sociaal onderzoek kunnen starten. Dit gebeurt telefonisch (of via e-form) volledig op initiatief van de klant die geïnformeerd moet zijn hierover. We maken het mogelijk dat de klant zelf een afspraak boekt op het moment dat het hem het best uitkomt. We bezorgen hem herinneringen en geven hem meteen de juiste informatie mee wat hij verwacht wordt mee te brengen. Door een dataconnectie met bub inburgering (Atas) kunnen we reeds heel wat gegevens ophalen wat iedereen tijd en moeite bespaart We beschikken al over een geïntegreerd breed onthaal, met enkele partners. De ideale flow is dat het ene intake dossier meteen naar alle partners gaat zodat de klant niet bij iedereen individueel een dossier/traject moet aanvragen.	Op dit moment gebeurt het sociaal onderzoek al via heel wat koppelingen en data. De enige verbetering die we hier zien is via slim inzet van AI-predictie, zo hebben sommige klanten sneller zekerheid over hun leefloon. Het huisbezoek is een apart gebeuren, de resultaten worden op dit moment niet meteen in de toepassing opgeslagen, hier zit dus de grootste verbetering door onze medewerkers adhv mobiele devices meteen de juiste vragen te stellen en de info te laten doorstromen naar het dossiersysteem.	We wensen dit anders aan te pakken. Van zodra de klant een dossier start kan hij de beslissing/status digitaal opvolgen. Hij krijgt een notificatie over de beslissing (als ook de inhoud). De klant kan ook steeds het GPMI contract en de individuele voorwaarden nalezen op zijn klantenportaal zodat hij steeds weet waarvoor hij zich geëngageerd heeft en wat de verwachtingen zijn, maar ook wat wij voor de klant doen. Aangezien een GPMI iets is dat geregeld wijzigd tijdens de begeleidingsperiode vindt de klant op zijn portaal steeds de laatste versie terug, geen gedoe meer met de juiste papieren of verkeerde interpretaties.	Op dit moment moet de klant voor de meeste producten zelf vragen stellen ter steun, of de maatschappelijk assistent moet dit proactief aanbrengen. De klant heeft geen overzicht van welke steunmaatregelen er zijn en wanneer hij er recht op heeft. We bieden de klant een eenvoudig overzicht aan van alle producten/rechten/diensten met een de klant zal de zaken zien waarop hij automatisch recht heeft.	De klant wordt op dit moment maandelijks face to face gezien en kan op dat moment met zijn vragen bij ons terecht. Heeft hij onderzussen prangende noden dan komen die meestal telefonisch, whatsapp of per mail bij ons terecht. Wordt zijn leefloon later gestort dan belt de klant meestal zelf rond de datum om te informeren naar de status. De klant heeft GEEN overzicht van zijn dossier bij ons noch van de verwachtingen, rechten en plichten. Het grote verschil is dus dat we op het ritme van de klant kunnen werken. Wanneer hij met vragen zit rond problemen kan hij ze stellen en effectiever antwoorden krijgen. Wanneer hij duiding wilt, zijn verplichtingen wil nagaan, complexe documenten ontvangt waar hij niet aan uitkan kan hij er instant iets mee doen. We leggen terug een deel controle en verantwoordelijkheid bij de klant zodat hij ook sneller uit zijn	Op dit moment start de maandelijks opvolging niet steeds vanuit de nood van de klant, maar eerder de nood tot bescherming en nood tot opvolging. Bescherming trachten we dus met deze nieuwe aanpak voor een deel op te lossen door automatische rechten te gunnen, opvolging kan ook al tijdens de maand gebeuren. Door het gesprek helemaal anders te ordenen kan het sneller over de essentie gaan bij de klant en wat hij nodig heeft om uit zijn situatie te geraken.	De klant geeft aan dat hij vaak zijn volledige verhaal opnieuw moet doen, veel data wordt dan ook dubbel ingegeven, bewaard en aangepast. Trajecten die de klant verder kunnen helpen zijn gebaseerd op een onvolledig zicht op de feitelijke situatie van de klant. We starten enkel de juiste hulp en starten geen trajecten die reeds aangevraagd zijn of doorlopen werden.	Eenmaal het sociaal begeleidingstraject stopt, is er nu geen nazorg voorzien in de huidige werking. Deze tools zullen hopelijk de kans verkleinen dat de klant terug in een traject van sociale begeleiding terecht komt.

Phase	Nood tot steun - Proactieve communicatie	Klant komt langs op persoonlijk gesprek	Sociaal onderzoek wordt ondersteund door de juiste digitale tools	Huisbezoek	Klant krijgt een beslissing	Klant krijgt controle en rust	Klant heeft extra vragen of noden tijdens steuntraject	Afspraak (meestal maandelijks) bij sociaal centrum	Nazorg
Interactiepunt	De klant heeft nood aan sociale ondersteuningstrajecten om er terug bovenop te geraken. We informeren de klant via fysieke en digitale kanalen hoe hij moeiteloos een afspraak kan maken om dit te bespreken of meteen steun kan aanvragen.	Uit gebruikersonderzoek blijkt dat de klant en medewerker tot een betere sociale begeleiding komen na een persoonlijk contactmoment. De klant bespreekt zijn problemen, de medewerker kijkt welke ondersteuning kan gestart worden.	Onze medewerkers beoordelen de noden van de klant adhv een sociaal onderzoek. Dit onderzoek steunt enerzijds op data (inkomen, bezit, familiale, medische situatie, ...) en anderzijds op een beoordeling van de feitelijke gegevens (thuisituatie, actuele problemen rond werk/gezondheid/integratie, ...).	Onze medewerkers gaan bij de klant op bezoek om sociale situatie te onderzoeken	De beslissing wordt meegedeeld via brief, maar de klant kan deze ook reeds digitaal en via burgerprofiel/e-box raadplegen. Hij kan meteen bepaalde attesten raadplegen (en delen met andere organisaties om snel de juiste steun te ontvangen). De klant wordt proactief geïnformeerd over zijn rechten die automatisch toegekend worden.	Aan de hand van een klantenportaal krijgt de klant meer overzicht over zijn situatie, meer context en kan hij zelf rust vinden en zo eenvoudiger terug controle krijgen over zijn persoonlijke situatie, een nood die werd geuit tijdens gebruikersonderzoek. Dit klantenportaal geeft een overzicht wanneer een beslissing valt over steunmaatregelen, en indien positief: wanneer en hoeveel steun de klant ontvangt (zoals leefloon), welke afspraken de klant heeft, wanneer bepaalde gebeurtenissen zijn zoals opleidingen of vacatures die beoordeeld worden. Daarnaast kan de klant via een overzicht nieuwe aanvragen doen, afspraken maken, vragen stellen, documenten/facturen insturen en zijn attesten raadplegen en delen.	De klant kan via zijn sociaal dossier digitaal vragen stellen, praktische steun of betalingen aanvragen. De klant krijgt ook een overzicht van verwachtingen die wij hebben met betrekking tot extra opleidingen, werkgesprekken, ... Door goed samen te werken met partners vanuit een geïntegreerde benadering vermijden we dat we de klant meerdere keren laten langskomen of afspraken boeken op het moment dat de klant bv6 een opleiding volgt elders.	Het eerder vernoemde klantenportaal wordt gebruikt tijdens zijn afspraak om een overzicht te geven van de stand van zaken in zijn dossier, het overzicht van zijn plichten en rechten en alle ingestuurde documenten. Indien de klant nieuwe vragen heeft worden deze samen met de klant gestart zodat de klant ook perfect dit kan opvolgen,	De klant geeft aan dat de moment dat een steuntraject stopt het soms overkomt alsof hij opeens volledig aan zijn lot wordt overgelaten. We zorgen dat de klant gebruik kan maken van de toepassingen die onze medewerkers hanteren om hem te helpen na de ondersteuningsperiode. Deze toepassingen helpen bijvoorbeeld budgetten beter beheren
Medium	Fysiek (contactpunten, politie, partnerorganisaties, zorg, tewerstelling) en digitaal (website, app, email, ...)	Fysiek (geïntegreerd breed onthaal, sociale centra, ...)	Backoffice	Fysiek, digitaal herinnering van de afspraak	Mobiele website met linken naar burgerprofiel, e-box en andere relevante kanalen	Mobiele website die makkelijk toegankelijk is (en linkt aan) de bestaande gebruikte kanalen zoals de stadspapp, burgerprofiel, e-box, website, enz	Mobiele website met linken naar burgerprofiel, e-box en andere relevante kanalen	Fysieke afspraak versterkt met gegevens die klant meteen ziet via zijn portaal	Mobiele website blijft ter beschikking, met daarin zijn laatste gekende situatie en eraan gekoppelde toepassingen die de klant verder kunnen helpen.
Ervaring									
Frontoffice	Klant kan via website aanvragen doen, afspraken maken	Op dit moment heeft de klant vooral nood om zijn verhaal te doen, we overspellen de klant niet met info over zijn dossier. In het geval van een doorverwijzing of gekende klant kunnen we uiteraard wel meer gegevens aanbrengen. Klant & medewerker kunnen een prefilled aanvraag starten en klant wordt geïnformeerd hierover wanneer we menen dat hij recht heeft op steun		Onze medewerker voert de antwoorden rechtstreeks in in het dossier, dit verkleint de kans op fouten en versnelt de afwikkeling van het dossier mogelijk. Dit bespaart ook dubbel werk	Klant kan via portaal attesten en beslissingen raadplegen en opvolgen	Klant ziet zelf via portaal wanneer en hoeveel steun hij zal ontvangen Klant kan documenten uploaden, zelf afspraken maken, makkelijk in contact treden met zijn begeleider		Onze medewerkers overlopen samen met de klant het dossier, kunnen extra context geven en ook samen nieuwe aanvragen starten. Aangezien we onze schermen op dezelfde wijze ontwerpen voor klant als medewerker zal dit leiden tot een herkenbaar en eenvoudiger proces.	Klant heeft toegang tot toepassingen via klantenportaal. Hij ziet ook de historie van het traject;
Backoffice		Er start een traject met behulp van een slim model: Hoe hoog lijkt de kans dat klant leefloon krijgt? Slimme dataconnecties zorgen dat data binnenkomt van andere partners (zoals Atlas) en doorstroomt naar anderen vanuit een geïntegreerde benadering	Dataplatform met koppelingen naar en tussen databases. We bieden services aan potentiële afnemers ("Is klant X ingeschreven? Wat is de score van zijn zelfredzaamheidsmatrix? Wie is begeleider?") We organiseren ons samen met partners volgens een geïntegreerde benadering		Klant krijgt via business regels automatisch rechten toegekend	Begeleider zal vragen van klant digitaal en centraal opvolgen, slimme AI NLP oplossing kan reeds een antwoord suggereren		De aanvragen (zowel deze tijdens maandelijke afspraak als diegene die de klant zelf onderneemt) komen in een backend systeem terecht dat gelinkt is aan het profiel van de klant	
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Op dit moment komt de klant tot bij ons als het water hem aan de lippen staat en hij geen uitweg ziet. De klant vraagt een persoonlijk gesprek aan om zijn situatie te duiden waarna onze medewerkers een sociaal onderzoek kunnen starten. Dit gebeurt telefonisch (of via e-form) volledig op initiatief van de klant die geïnformeerd moet zijn hierover.	Op dit moment moet de klant zelf vragen stellen ter steun, of de maatschappelijk assistent moet dit proactief aanbrengen. De klant heeft geen overzicht van welke steunmaatregelen er zijn en wanneer hij er recht op heeft.	Op dit moment gebeurt het sociaal onderzoek al via heel wat koppelingen en data. De enige verbetering die we hier zien is via slim inzet van AI-predictie, zo hebben sommige klanten sneller zekerheid over hun leefloon.	De resultaten van het huisbezoek worden op dit moment niet meteen in de toepassing opgeslagen, hier zit dus de grootste verbetering door onze medewerkers adhv mobiele devices meteen de juiste ontbrekende info te bevragen en deze meteen in het systeem op te nemen.	Op dit moment moet de klant zelf beïlden om de status van zijn beslissing te kennen als ook de datum. Via een digitaal overzicht wordt de klant nu beter geïnformeerd. Daarnaast moet de maatschappelijk assistent zelf aanvragen starten of informatie delen rond allerlei extra steuntrajecten waarop de klant mogelijk recht heeft. De klant heeft geen overzicht van welke steunmaatregelen er zijn en wanneer hij er recht op heeft.	De klant wordt op dit moment maandelijks face to face gezien en kan op dat moment met zijn vragen bij ons terecht. Heeft hij ondertussen prangende noden dan komen die meestal telefonisch, whatsapp of per mail bij ons terecht. Wordt zijn leefloon later gestort dan belt de klant meestal zelf rond de datum om te informeren naar de status. De klant heeft GEEN overzicht van zijn dossier bij ons noch van de verwachtingen, rechten en plichten. Het grote verschil is dus dat we op het ritme van de klant info geven. Wanneer hij met vragen zit rond problemen kan hij ze stellen en effectiever antwoorden krijgen. Wanneer hij duiding wilt, zijn verplichtingen wil nagaan, complexe documenten ontvangt waar hij niet aan uitkan kan hij er instant iets mee doen. We leggen terug een deel controle en verantwoordelijkheid bij de klant zodat hij ook sneller uit zijn situatie zal kunnen geraken.	De klant stelt extra vragen nu via allerlei kanalen. Ofwel via whatsapp, mail, telefonisch of hij wacht op een maandelijks overleg met de maatschappelijk assistent. Vragen worden ad hoc opgelost en er zijn weinig mogelijkheden om dit structureel aan te pakken. Deze oplossing centraliseert alle vragen waardoor erover gerapporteerd kan worden, maar belangrijker waardoor ook AI/NLP oplossingen erop los kunnen gelaten worden om automatisch de klant suggesties te geven rond een mogelijk antwoord. Zo helpen we klant sneller verder en maken we meer tijd vrij bij onze medewerkers.	Op dit moment start de maandelijke opvolging niet steeds vanuit de nood van de klant, maar eerder de nood tot bescherming en nood tot opvolging. Bescherming trachten we dus met deze nieuwe aanpak voor een deel op te lossen door automatische rechten te gunnen, opvolging kan ook al tijdens de maand gebeuren. Door het gesprek helemaal anders te ordenen kan het sneller over de essentie gaan bij de klant en wat hij nodig heeft om uit zijn situatie te geraken.	Enmaail het sociaal begeleidingstraject stopt, is er nu geen nazorg voorzien in de huidige werking. Deze tools zullen hopelijk de kans verkleinen dat de klant terug in een traject van sociale begeleiding terecht komt.



Fase	De klant wordt vanuit een sociale interventie opgevolgd	De klant zijn gegevens en de aangeraden trajecten worden geregistreerd	De klant wordt doorverwezen (of komt langs) bij een maatschappelijk centrum	De klant volgt verwachtingen op	De klant & medewerker(s) bespreken voortgang	Klant wordt opgevolgd in een werkervaringstraject
Interactiepunt	Onze diensten leggen contact met iemand die in een moeilijke situatie terecht is gekomen en mogelijk hinder/negatieve invloed kan creëren voor zichzelf en anderen	Medewerkers doen dit nu in een apart systeem, de bedoeling is dat al deze gegevens in één klantenprofiel terecht komen (maar afgescheiden van andere diensten wegens de vertrouwensband die de klant heeft met de medewerker) Medewerkers maken een zelfredzaamheidsmatrix op (of hebben toegang tot één die er reeds is voor de klant)	Medewerker en klant bespreken de sociale hulp die nodig is, uit de zelfredzaamheidsmatrix komen zaken voor zoals verslavingsproblematiek, psychosociale gezondheid, kans tot werk. De medewerker start een traject rond begeleiding bij zijn verslavingsproblematiek en andere randvoorwaarden en start een steunaanvraag.	De klant volgt verwachtingen op in het klantenportaal. Er werden specifieke taken aan hem toegewezen en via nudging brengen we deze ter herinnering aan. Eenmaal de klant deze voltooid heeft kan hij deze bewijzen/afvinken. De klant krijgt ook een houvast na elk gesprek door deze eenvoudige aanpak.	De dossierbegeleiders waarmee de klant in contact treedt bespreken de voortgang volgens het volledige zicht op de situatie van de klant. De voortgang rond zijn verslavingsproblematiek wordt geregistreerd, er wordt gewerkt aan een zorgtraject. Een eerste afspraak kan gemaakt worden rond een werk/werkervaringstraject.	De dossierbegeleiders hebben een volledig zicht op klant en kunnen sneller schakelen (door zicht op klantenreis) indien er zich situaties voordoen die het traject ter maatschappelijke integratie kunnen bemoeilijken De klant kan een eerste sollicitatie indienen bij een relevant bedrijf.
Medium	Fysiek	Digitaal	Fysiek	Digitaal	Fysiek	Fysiek/Digitaal
Ervaring	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Frontoffice			De klant kan de nieuwe besproken trajecten en de status van zijn steunaanvraag eveneens opvolgen in het klantenportaal. Hij ziet welke verwachtingen er van hem gesteld zijn.	De klant kan de nieuwe besproken trajecten en de status van zijn steunaanvraag eveneens opvolgen in het klantenportaal. Hij ziet welke verwachtingen er van hem gesteld zijn en kan deze zelf bewijzen. Nieuwe of bijkomende vragen kan hij eenvoudig stellen.	Medewerkers spreken steeds over hetzelfde dossier en dezelfde doelen. Er wordt een warme doorverwijzing gedaan naar een partner rond werk, deze partner zal ook met kennis van zaken (en dossier klant) kunnen starten.	De conclusies, taken, actiepunten die een klant moet voltooien in het kader van een werkervaringstraject gebeuren ook via zijn vertrouwde klantenportaal.
Backoffice		Backoffice proces, de gegevens en aangegane trajecten worden in een dossiersysteem genoteerd	De medewerker kan zien dat de klant reeds een dossier heeft in het kader van sociale interventie en ziet welke dossierbegeleider de klant heeft. Indien onze medewerker rechten heeft kan hij ook doorklikken en de trajecten in detail bekijken die reeds zijn aangegaan.		Data en services zijn beschikbaar voor diensten die werk faciliteren. Zij bekijken de evolutie bijvoorbeeld van de zelfredzaamheidsmatrix.	Informatie die kan doorstromen tussen diensten rond activering en sociale begeleiding stroomt door om een beter overzicht te hebben op de klant en sneller uitdagingen aan te pakken.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Dit dossiersysteem zal het systeem zijn waarin ook andere sociale begeleidingsdiensten werken. Zo krijgen we één overzicht van de volledige geïntegreerde sociale dienstverlening	De klant kan beter geholpen worden met trajecten op zijn maat. Gegevens van de klant zijn ineen gedeeld waardoor er geen dubbele bevragingen plaatsvinden.	De klant vindt enerzijds rust in een zeer moeilijk beheersbare situatie, hij kan alles nalezen op eigen tempo, hij krijgt een houvast na elk gesprek door deze eenvoudige aanpak. Hij krijgt controle terug door de lijst met verwachtingen die we hem aanbieden.	De geïntegreerde benadering van het volledige dossier in één systeem, ook door heel wat partners toegang te geven tot bepaalde services, is nieuw.	De geïntegreerde benadering is een belangrijke vernieuwing. Door in hetzelfde systeem te werken, door data van in het begin te delen en door werking, processen en heldere statusinformatie op mekaar af te stemmen helpen we de klant beter verder.	