

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze nieuwe aanpak bieden we meer zelfredzaamheid, verhoogde controle, beter overzicht en rust aan onze klanten door een digitale transformatie van OCMW Antwerpen gecentreerd op gebruikerservaring</p>	<p>Klanten van de sociale dienstverlening</p>	<p>Uit een service design onderzoek bleek dat de klant bij aanvang van zijn reis vooral een menselijk contact wenst (hij heeft acute noden die opgelost dienen te worden). Eenmaal er echter zekerheid bestaat over een zorgtraject heeft de klant andere noden zoals een beter overzicht van zijn sociale rechten en voldoende kennis van de context waarop die beslag hebben.</p>	<p>We ontwikkelen een mobiele website waarop de gebruiker een antwoord vindt op zijn grootste noden tijdens de looptijd van het begeleidingstraject. Dit gaat over wanneer de klant zijn leefloon gestort wordt, hoe hij bepaalde documenten/facturen aan ons moet bezorgen, wat de gemaakte afspraken zijn met OCMW en wanneer er contactmomenten zijn. Daarnaast wordt ook verwezen naar de context van een beslissing, soms begrijpt de klant niet waarom hij opeens plots minder van ons krijgt. De eerste MVP van deze website zou eind 2022 moeten afzijn. Volgende MVP's baseren we dan op het gebruik om bijkomende noden te detecteren</p>
		<p>Er werd 35 jaar geleden gestart met de bouw van onze huidige toepassing (e-Vita) om sociale dossiers te behandelen. Tijdens die periode is er bijgebouwd en bijgebouwd. E-Vita is nu het werkinstrument van al onze medewerkers waarlangs al onze sociale dienstverlening passeert. We wensen de processen die de klant moet doorlopen volledig te herbekijken ten einde een vlottere dienstverlening te faciliteren, hem meer controle te geven over waar hij staat in het proces, een vorm van rust te bieden en na het proces de nodige nazorg,</p>	<p>We herbekijken het aanbod van onze sociale dienstverlening vanuit de klant. Er zijn een zestal grote (en tal van kleinere) zorgdomeinen die we aanbieden (leefloon & andere financiële steun, schuldhulp, gezondheid, wonen, werk en maatschappelijke integratie). Tegen eind 2024 wensen we het proces rond schuldhulp volledig end to end over te doen vanuit klantgerichte aanpak. Deze aanpak is gepersonaliseerd op maat van de klant met digitale touchpoints op het beste moment voor de klant. Tegen eind 2030 wensen we alle grote processen op deze manier te herbekijken.</p>
		<p>Hoewel onze klanten kunnen rekenen op de juiste steun en begeleiding, moeten ze zich vaak kenbaar maken. Ze moeten in heel wat gevallen actief aangeven dat er een nood is aan zorg of dat ze recht denken te hebben op een bepaalde tegemoetkoming (bijvoorbeeld vermelden aan een zwembad, musea of buurtrestaurant dat je een verlaagd tarief hebt). We wensen deze bewijslast weg te nemen zodat de klant niet steeds proactief zich als sociale klant moet profileren en anderzijds wensen we mensen die geen kennis hebben over bepaalde rechten wel automatisch ervan te laten genieten.</p>	<p>We wensen via kleine innovaties en grote veranderingstrajecten zoals automatische rechtendetectie deze doelen te realiseren. We kijken naar innovaties zoals automatische terugbetalingen, leefloon detectie of de stadsapp/A-kaart als toegangspoort tot onze dienstverlening en de bijhorende verhoogde tegemoetkoming. Via één of meerdere korte trajecten willen we begin 2023 reeds een mogelijkheid bieden om deze korting automatisch te bekomen voor zwembaden of musea zonder dat de gebruiker actief hiernaar moet vragen wat stigmatiserend kan werken. Op latere termijn willen we de rechten die feitelijk toegekend kunnen worden (dus geen voorwerp uitmaken van een onderzoek en beslissing vanuit interpretatie) automatisch toekennen aan de hand van business regels. Zo geven we de klant meteen waarop hij recht heeft indien dit een voordeel betekent.</p>

Partners en middenveld in sociale dienstverlening	<p>Klanten komen naar de sociale centra met vragen over het volledige maatschappelijke veld, inclusief zaken die ze vanuit andere overheden/organisaties ontvangen. Omgekeerd vinden ze het ook lastig en niet normaal dat ze keer op keer hun verhaal opnieuw moeten doen hoewel ze dit reeds aan 'de overheid' kenbaar hebben gemaakt. Bovendien worden niet enkel de gegevens niet goed gedeeld, noch de trajecten maar ook de contactmomenten. Zo gebeurt het dat een afspraak met OCMW begeleider samenvalt met een sollicitatie bij een bedrijf dat gestart is uit een traject van dezelfde begeleider.</p> <p>We wensen dus de klant verder te ontzorgen door als centrale partner in het middenveld/ecosysteem te fungeren en gegevens snel en correct beschikbaar te stellen.</p>	<p>We wensen door data op een slimme manier te delen een maximum aan gebruiksgemak te bekomen. We bouwen samen met Atlas aan één traject voor iemand die een inburgeringstraject volgt.</p> <p>Daarnaast bekijken we of we data kunnen delen/verkrijgen om bepaalde kosten sneller/automatisch terug te kunnen betalen aan mensen die hiertoe recht hebben.</p> <p>Ten tweede willen we inzetten op een platform waarop elke partner die daartoe recht heeft kerngegevens kan terugvinden over de klant tegen 2025. Een verdere uitbreiding zou kunnen gaan over zijn contactmomenten.</p>
Medewerkers stad/OCMW binnen sociale dienstverlening	<p>We beogen dat onze medewerkers meer tijd vinden voor het oplossen van acute noden. Administratieve taken worden zo veel mogelijk ondersteund door digitale toepassingen en 25% van onze mensen gebruikt deze kanalen ook 1 of meerdere keren per jaar om hun dossier op te volgen</p> <p>Onze medewerkers ondersteunen de klant bij hun digitale e-inclusie</p>	<p>We beantwoorden eerstelijnsvragen automatisch digitaal. Elke keer dat dit type vraag komt geven we ook mee waar de klant deze informatie kan terugvinden zodat de gebruiker gewend geraakt aan een eenvoudig digitaal proces.</p> <p>Onze medewerkers werken maximaal in dezelfde toepassingen en schermen als de klant. Telkens als de klant fysiek langskomt met een vraag die ook digitaal opgelost worden bootsen we het proces na dat de klant zelf kan volgen om aan deze informatie te geraken, en tonen we dit ook.</p> <p>Daarnaast wensen we het volledige sociaal dossierplatform te ontwikkelen volgens de principes van e-inclusie, met heldere iconen, klaar taalgebruik en met maximale ondersteuning voor de gehanteerde kanalen.</p>

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
Met deze nieuwe aanpak bieden we meer zelfredzaamheid, verhoogde controle, beter overzicht en rust aan onze klanten door een digitale transformatie van OCMW Antwerpen gecentreerd op gebruikerservaring	Klant die sociale begeleiding krijgt	Klant krijgt automatisch rechten die hem toekomt	Klant krijgt een financiële recht (telecom) in 2023 adhv een PoC 'scannen bankrekening klant' Klant krijgt financiële rechten eind 2024 Klant krijgt niet financiële rechten eind 2025
		Klant kan zelf overzicht van producten terugvinden	Klant kan overzicht van alle producten, ook diegene die niet voorwerp uitmaken van automatische rechten, terugvinden op een portaal eind 2023
		Klant kan zelf producten aanvragen	Klant kan overzicht van alle producten terugvinden op een portaal eind 2023 Klant kan deze zelf aanvragen, de aanvragen komen in een backend dossierverwerking terecht eind 2023
		Klant heeft ook zicht op plichten die samenhangen met recht	Klant heeft via klantenportaal zicht op al zijn rechten, maar ook plichten vanaf eind 2024
	Medewerker	Medewerker helpt klant bij invullen aanvraag	Klant kan producten samen met medewerker aanvragen eind 2023, de aanvragen komen in een backend dossierverwerking terecht eind 2023
		Medewerker is minder of niet meer bezig met info te geven over mogelijke rechten	De klant heeft zelf heel wat vragen rond mogelijke terugbetalingen. Indien deze automatisch toegekend kunnen worden zal de klant eerder vragen hebben over exacte invulling van zulke aanvragen of over vragen die hem helpen controle over zijn situatie terug te krijgen
		Medewerker krijgt meer tijd om klant echt verder te helpen	De klant heeft zelf heel wat vragen rond mogelijke terugbetalingen. Indien deze automatisch toegekend kunnen worden zal de klant eerder vragen hebben over exacte invulling van zulke aanvragen of over vragen die hem helpen controle over zijn situatie terug te krijgen
	Partner	Klant kan aan partners steeds een overzicht van lopende aanvragen tonen zodat er geen dubbele gestart wordt	Klant krijgt via klantenportaal zicht op welke rechten/aanvragen er reeds lopen en hun actuele status eind 2024
		Partners kunnen mogelijks zelf een overzicht van lopende aanvragen van de klant bekijken zodat er geen dubbele gestart worden	Partner krijgt via klantenportaal zicht op welke rechten/aanvragen er reeds lopen en hun actuele status eind 2025

Naam van de dienst/aanpak/project: Sociaal Dossierplatform

Datum: 16 Februari 2022

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
Met deze nieuwe aanpak bieden we meer zelfredzaamheid, verhoogde controle, beter overzicht en rust aan onze klanten door een digitale transformatie van OCMW Antwerpen gecentreerd op gebruikerservaring	Klant	Klant moet zijn verhaal niet steeds opnieuw doen	We zetten een stadsbreed platform op waarin we data delen tussen alle sociale diensten rond inburgering, activering, OCMW en sociale interventie tegen eind 2023 We zetten een digitaal intakedossier op in de geïntegreerde onthaalcentra naast de geïntegreerde samenwerking eind 2024
		Klant wordt sneller en beter geholpen	We zetten de juiste trajecten en dienstverlening op, gepersonaliseerd op maat van de noden van de klant Dubbele aanvragen/steun vinden niet meer plaats wat frustratie, tijd en geld bespaart
	Partner	Partner heeft meteen de juiste gegevens van klant	Gedaan met foutieve, onvolledige data en dubbel databeheer binnen elke organisatie. We zetten een platform op samen met partners waarin services (wat is de score van zelfredzaamheid, is klant X ingeschreven, ...) en data bevroegd en gedeeld kunnen worden eind 2025
		Partner kan hulpverlening beter afstemmen op historiek en actuele nood klant	Partner heeft ook toegang tot platform met klantendossier (net als onze eigen medewerkers) tegen eind 2025

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze nieuwe aanpak bieden we meer zelfredzaamheid, verhoogde controle, beter overzicht en rust aan onze klanten door een digitale transformatie van OCMW Antwerpen gecentreerd op gebruikerservaring</p>	Klant	Sneller geholpen	<p>We leveren eenvoudige aanvragen op die allemaal iconografisch ondersteund worden en een klare taal check doorstaan hebben in 2023</p> <p>Door gebruikers regelmatig te betrekken (bvb via een gebruikerspanel) detecteren we sneller hun noden en helpen we hen verder. We zetten zulke panels op doorheen dit programma.</p>
		Beter bekend met digitale toepassingen	<p>We gebruiken toepassingen en platformen die de klant begrijpt en gewend zijn zoals authenticatie adhv itsme, het aanmelden/attesteren adhv QR-codes, het sharen van documenten/foto's enz</p> <p>Daarnaast zetten we ook vanaf de introductie van het klantenportaal in op training van de digitale skills, enerzijds actief door er tijd voor uit te rekken, anderzijds passief door steeds te verwijzen in de gesprekken naar de data op dit portaal.</p>
		Beter bekend met overheid	<p>We stemmen de iconen en het gehanteerde taalgebruik af op andere iconen die vaak gebruikt worden op overheidsniveau. Dit zorgt voor een betere kennis en adoptie.</p> <p>Daarnaast delen we de kennis rond eenvoudigere aanvragen met alle andere OCMW's en overheidsinstanties die betrokken zijn bij de sociale dienstverlening</p>
	Medewerker	Klant en medewerker praten sneller over dezelfde eenvoudige data & processen	<p>Door de klantgerichte benadering ook centraal te stellen tijdens (maandelijkse) afspraakmomenten met de klant en zijn dossier steeds te tonen op een scherm zal de klant meer vertrouwd geraken met zijn dossier, zijn rechten en onze verwachtingen. We hanteren principes van change en nudging om de klant tijdens zijn traject verder te helpen.</p>
		Medewerker moet minder vragen van klant beantwoorden	<p>We tonen aan de klant een eenvoudig overzicht met de belangrijkste ontwikkelingen in zijn dossier in 2023, dit zal ertoe leiden dat hij in één oogopslag weet wat er op hem af komt. Het doel is dat hierover minder vragen komen.</p> <p>We voorzien een automatisch antwoord op vragen indien een NLP bot een antwoord met zekerheid heeft eind 2025.</p> <p>We menen dat een overzicht van rechten/producten aanbieden adhv eenvoudige context eind 2023 kan leiden tot minder vragen over dienstverlening zelf als de klant zelf de voorwaarden kan terugvinden.</p>