

CityDeal

Een inclusieve digitale stad

e-Inclusie by design

Kristien Heedfeld – productdesign

Projectleider digitale projecten - Interne Dienstverlening

Voor de 13 centrumsteden + VGC
getrokken door kenniscentrum

1.

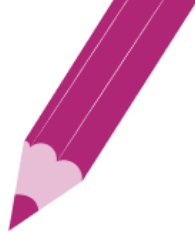
Experiment

Premie Nutsvoorzieningen

PREMIE VOOR NUTSVOORZIENINGEN

Een premie van 100 euro voor
Genkenaren die aan de voorwaarden
voldoen.





De ontwerputdaging

wie wil moet kunnen

“**We willen** een stijging van het aantal digitale aanvragen voor de premie nutsvoorzieningen **bereiken voor Genkenaren** met beperkt inkomen **zodat** er meer tijd aan het loket kan besteed worden aan de personen die niet in de mogelijkheid zijn het digitaal te leren, kunnen en doen.”

stelling

Online dienstverlening die niet vlot werkt
ontmoedigt
digitalisering?

ja / nee

Analyse

Website en app



- Wat zijn nutsvoorzieningen?
- Hoeveel benamingen worden gebruikt voor dezelfde premie?
- Welke info krijg je via zoekmachines?
- Krijg je overal dezelfde info?
- Werken alle links?
- Staat de informatie op de juiste plaats in de app en op de site?
- Welke documenten moet je toevoegen? In welke fase komt de gebruiker dit te weten?
- ...

Benamingen?

Wat zijn nutsvoorzieningen?

Voorzieningen (zoals gas, water, elektriciteit) die door nutsbedrijven geleverd worden.

Welke term gebruiken we?

- Nutsvoorzieningen
- 100 euro
- Nut
- Stedelijke premie
- ...

Nutsbedrijf

(Doorverwezen vanaf [Nutsvoorziening](#))

Een **nutsbedrijf** is een bedrijf dat, vaak vanuit een [monopoliepositie](#), opereert in een sector die beschouwd wordt zijnde van open [producten](#) of [diensten](#) levert die in het [algemeen belang](#) zijn. Om die reden zijn nutsbedrijven onderworpen aan strenge regels (zoals [geleverde voorzieningen](#) worden nutsvoorzieningen genoemd).

Enkele basisvoorzieningen zijn:

- [Elektriciteit](#), vaak ook *stroom* of *licht* genoemd.
- [Aardgas](#), kortweg *gas*. Wegens het niet duurzame ervan wordt deze voorziening in o.m. Nederland geleidelijk afgeschaft, en vervangen door [warmtedistributie](#).
- [Drinkwater](#).

De combinatie gas, water en licht wordt soms afgekort als GWL. Ook de afkorting EGW (elektriciteit, gas en water) wordt gebruikt.

Verder hebben veel woningen als [communicatievoorzieningen](#) een [vaste telefoonaansluiting](#) (ook voor [internet](#)) en kabel ([kabeltelevisie](#)).

In ruimere zin omvat het begrip ook een deel van de communicatiesector: [post](#) en [mobiele telefonie](#); en van de [transportsector](#): [luchtvaart](#) en [goederenvervoer per spoor](#).

Wat moet de term aanduiden?

Kan het eenvoudiger?

Synoniemen?

Nutsvoorzieningen?

Wat vindt de zoekmachine?



stad genk premie nutsvoorzieningen

Alle

Afbeeldingen

Nieuws

Shopping

Maps

Ongeveer 1.870 resultaten (2,29 seconden)

Een premie van 100 euro voor Genkenaren die aan de voorwaarden voldoen. ... Een korting op je telefoonkosten.

<https://www.genk.be> > ... > Sociale en financiële voordelen

Financiële ondersteuning - Stad Genk



stad genk premie nutsvoorzieningen



Alle

Nieuws

Afbeeldingen

Shopping

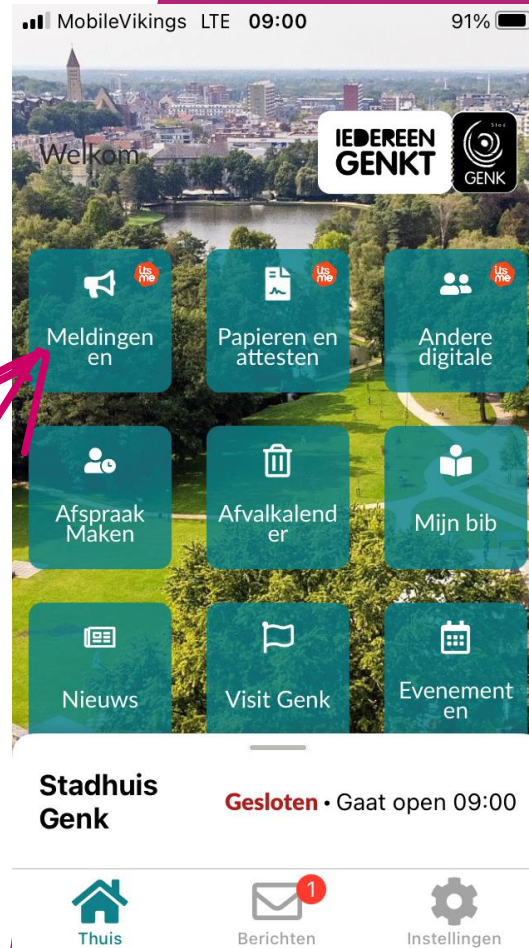
Video's

Een premie van 100 euro voor Genkenaren die aan de voorwaarden voldoen. (GAOZ = Genk, As, Oudsbergen, Zutendaal). Alle informatie over premies, woonkwaliteit, leegstand, sociaal wonen, huren en verhuren enz.

Aanvraag via app

Waar staat het?

- ❑ Wegens plaatsgebrek ontbreekt het woord 'aanvragen'

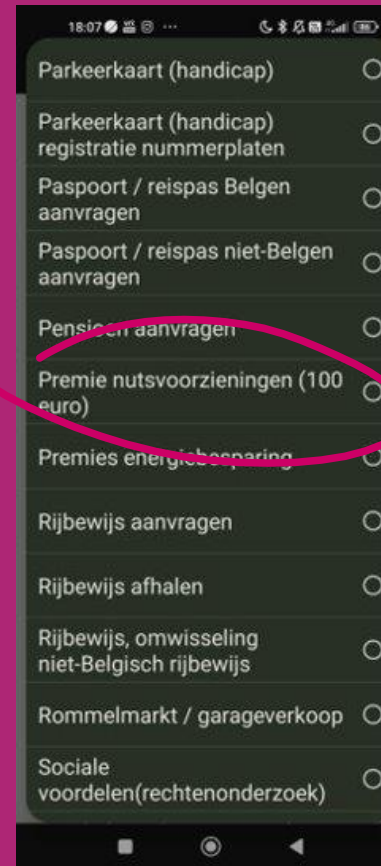
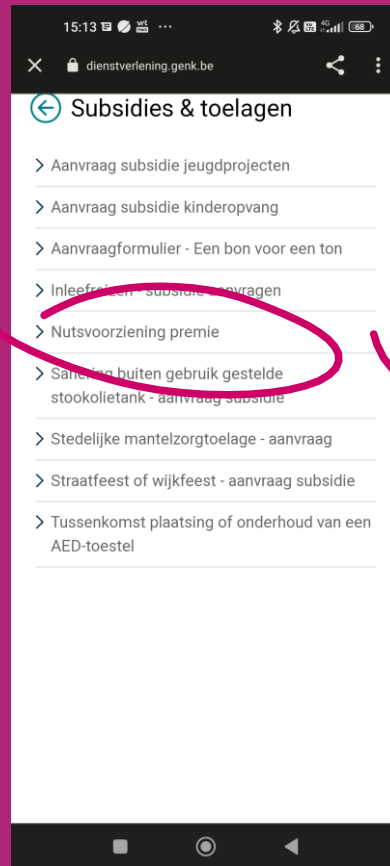




Aanvraag via app

Waar staat het?

- Premie staat er niet tussen
- Verschillen tussen ios / android



- Premie nutsvoorzieningen (100 euro)
- Alfabetisch op P of op N?

Linkt alles door?

www.genk.be/nutsvoorziening
www.genk.be/nutsvoorzieningen

Home - Wonen & Ruimte - Nutsvoorzieningen

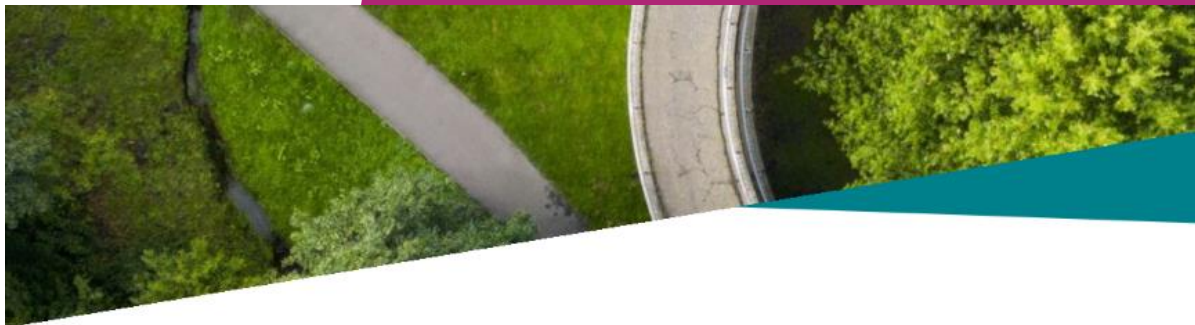
Nutsvoorzieningen

ENERGIESCAN ELEKTRISCHE VERWARMING
Gratis energiescan voor Genkenaren die verwarmen met elektriciteit.

WATER
Drinkwateraansluitingen, storingen, werken, ...: contacteer De Watergroep

WONEN IN GAOZ
(GAOZ = Genk, As, Oudsbergen, Zutendaal). Alle informatie over premies, woonkwaliteit, leegstand, sociaal wonen, huren en verhuren enz. vind je op www.woneningaoz.be.

Linkt alles door?



Oeps, doodlopend straatje ...

Je zoekt een pagina die niet meer bestaat of van naam is veranderd. Onze excuses daarvoor!

WAT KAN JE DOEN?

- Kijk in de [sitemap](#).
- Gebruik de [zoekfunctie](#).

Doen we dit ooit?

- [Stuur ons een mailtje](#) en geef de foute pagina door. We zijn je dankbaar!

Welke doc moet je meebrengen of toevoegen?

afspraak aan loket

Duidelijke info

10:43 afspraken.genk.be

IEDEREEN GENKT français GENK Hoog contrast

Een afspraak maken

✓ Waarvoor kom je?

Kies waarvoor je een afspraak wil maken.

Premie nutsvoorzieningen (100 euro)

Aantal: 1

Wat heb je nodig?

+ Ik wil nog een activiteit toevoegen

Ga naar stap 2.

2 Locatie en tijdstip

3 Contactgegevens

4 Bevestig afspraak

10:42 afspraken.genk.be

IEDEREEN GENKT français GENK Hoog contrast

Premie nutsvoorzieningen (100 euro)

Wat heb je nodig?

Opgelet! Er kan maar een afspraak geboekt worden vanaf 2 mei.

- Aanslagbiljet belastingen van iedereen die op 1 januari bij jou is gedomicilieerd (recentste)
- Bankrekeningnummer aanvrager
- Attest handicap (indien van toepassing)
- Schoolbewijs van alle gezinsleden, die 18 jaar en ouder zijn (indien van toepassing)
- Bewijs pensioen (indien van toepassing; bij eerste aanvraag)

OK

3 Contactgegevens

4 Bevestig afspraak

5 Bevestig afspraak

Welke doc moet je meebrengen of toevoegen?

Bij **online** aanvraag

pas als alle
basisinfo
ingevuld is

welke
bijlage
toevoegen

tussentijds
opslaan niet
mogelijk

Wie kan dit?



Tip!

www.schrijfassistent.be



Overal gaat het weleens mis...

Check

1 WERKEN ALLE LINKS?
Heb je ze allemaal getest? Vraag ook even je collega om door te klikken. Linken ze door naar het juiste adres? Geen dooiloopende straatjes? Werkt het ook op smartphone en tablet?

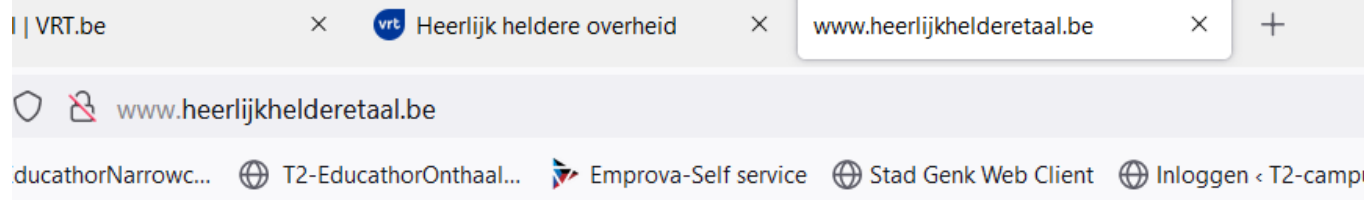
2 STAAT ER UITLEG BIJ?
Begrijpt de gebruiker waarover het precies gaat? Gebruik je duidelijke en eenvoudige taal? Voorzie een extra info optie.

3 GEBRUIK JE OVERAL HETZELFDE BEGRIJP?
Synoniemen zijn alleen handig om iets uit te leggen of als zoekterm. Wees eenduidig. Gebruik steeds dezelfde eenvoudige woorden voor hetzelfde begrip. Vermijd woorden met veel lettergrepen. Gebruik liever meerdere woorden.

4 WERKEN KNOPPEN?
Linken ze door naar de juiste pagina? Zorg dat je vanuit elk scherm terug naar huis kan én 1 stap terug of vooruit kan. Zet ze op een logische plaats in een opvallende kleur.

E-INCLUSIE CHECK
VOOR MAKERS

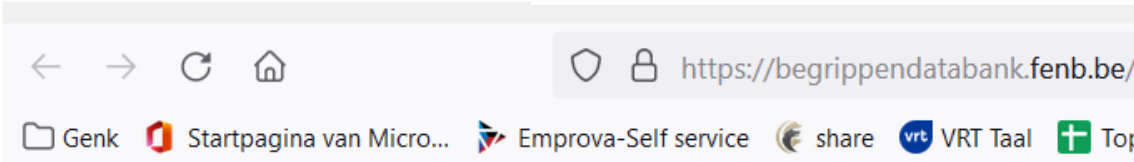
IEDEEN GENKT
GENK



Meer info?

over taalgebruik

This domain name has been reserved



Server Error in '/' Application.

The resource cannot be found.

Description: HTTP 404. The resource you are looking for (or one of its dependencies) could have been moved or deleted. A 404 error code is returned when the requested resource is not found on the server. For example, a page on the server has been moved to a different location or deleted entirely. Any changes you made to the original page will not be visible if the original page status is 404.

Requested URL: /Begrippendatabank/Subsidie.ashx



Welkom terug - Flexm...

rity unavailable. Please r



update: Nutsvoorziening premie (2)



Heedfeld Kristien
Aan Stinissen Luc

Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen

do 3/11/2022 10:

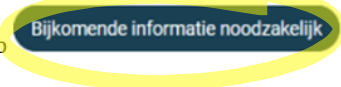
Beste Rogier

Je ontvangt deze email omdat je aanvraag "Premie nutsvoorzieningen" (Z-2210.761.554.966) niet volledig is.

Hierbij de opmerking(en) van je dossierbeheerder:

Om de aanvraag te behandelen hebben we het aanslagbiljet personenbelastingen inkomsten 2020, aanslagjaar 2021 volledig nodig. Enkel het eerste blad is niet voldoende. U kan het aanslagbiljet via bijgevoegde link doorsturen.

Hoe voeg ik de gevraagde informatie toe?

1. Klik op onderstaande link
<https://dienstverlening.genk.be/eloket/externaltask/a3a4f010654e074d00d97e74f24f83cf>
2. Na het klikken verschijnt uw aanvraag zoals initieel ingegeven
3. Klik hierna op de knop  om de gevraagde informatie toe te voegen. (De knop staat links bovenaan onder het zaaknummer)
4. Volg de verdere instructies in het formulier

Met vriendelijke groeten
Stad Genk



oeps

warboel



ik

leerschool



Interne status	Externe status	Aanvrager	Adres	T	Aanmaakdatum
Bijkomende info ontvangen	Dossier in behandeling	TEST Zangari	Aardlaan 1 3600 Genk		18/11/2022 16:37
Bijkomende info opvragen aan klant (via	Bijkomende info noodzakelijk	Eugenio	Aardlaan 1 3600 Genk		15/11/2022 09:54
					07/11/2022 16:27
					07/11/2022 15:58
					07/11/2022 15:25
de klant					
INT	Herinnering verstuurd naar de klant	Herinnering verstuurd	Zangari	Teststraat 1 3600 Genk	07/11/2022 15:22
INT	Herinnering verstuurd naar de klant	Herinnering verstuurd	Eugneio Zangari	test test 3600 Genk	07/11/2022 14:00

Is dit de reden waarom we minder digitale aanvragen krijgen voor deze premie?

Zou kunnen, euhm, ja, nee, maar toch...

- ❑ Eerst de basis, het systeem, dan de burger helpen
- ❑ Iedereen die **wil** moet kunnen
- ❑ Bevraging is nodig: resultaten



Bevraging via

Tablet aan balie

Eigen smart-phone QR

Door bediende

Wordt amper gebruikt

QR blijkt niet evident

Bijna iedereen werkt mee.
Er is wel extra duiding nodig,
eerst weigerachtig.

Reden waarom bevraging.



Mag ik iets vragen?



Ja,

Uitzonderlijk weigert iemand de bevraging.

De meeste mensen staan er wel twijfelachtig tegenover. We moeten hen heel duidelijk uitleggen dat het anoniem is en dat als er naar de app van de stad gevraagd wordt, kijken ze soms raar en denken dat ze de app moeten hebben.

Krijg ook soms de vraag wat ermee gedaan wordt

Het blijft voor veel een 'ver van mijn bed-show'



stelling



Breng je burgers met beperkte online vaardigheden in
digi-vaar?

Zou een online surfbewijs een goed idee zijn?

ja / nee

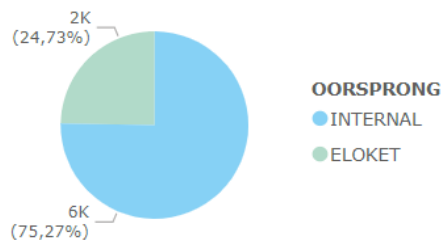
Opgelet voor veralgemenen!

Het gaat hier enkel over het experiment met de **premie voor nutsvoorzieningen** met bepaalde doelgroep van burgers.



- Jaar
- 2022
 - 2021
 - 2020
- OORSP...
- ELOKET
 - INTERNAL
 - OSA

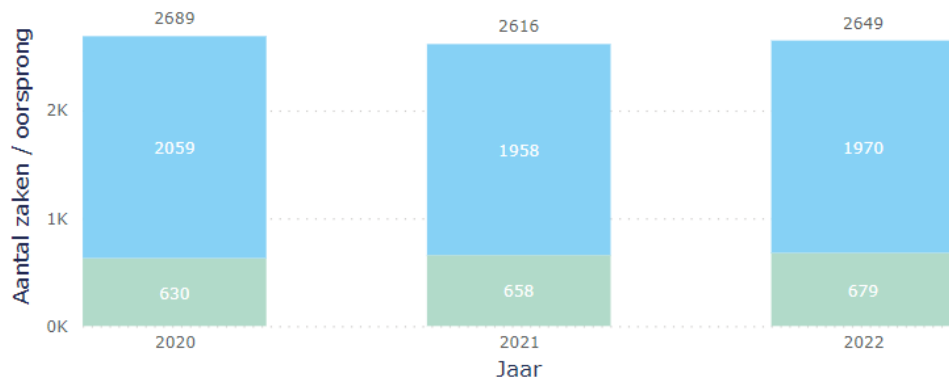
Aantal aanvragen per oorsprong



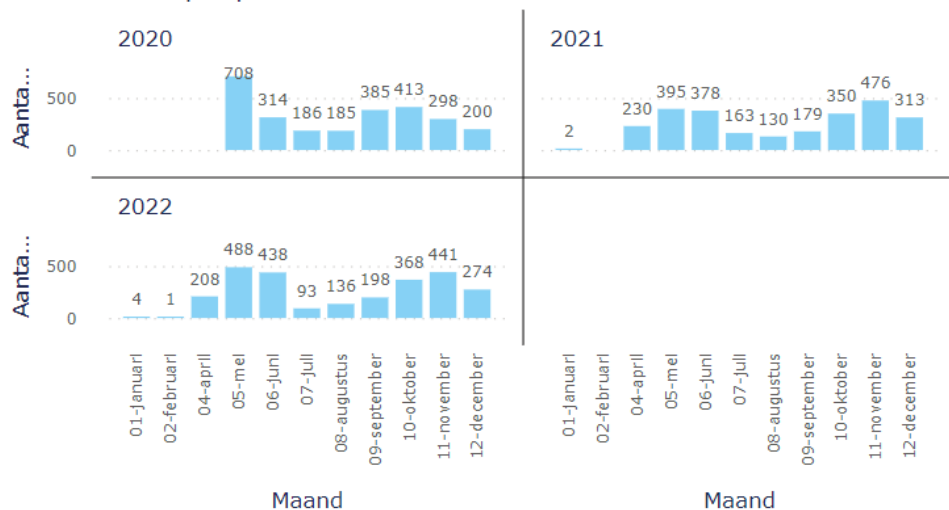
JaarMaand	ELOKET	INTERNAL	Total
2022-12	105	169	274
2022-11	131	310	441
2022-10	168	200	368
2022-09	45	153	198
2022-08	46	90	136
2022-07	29	64	93
2022-06	61	377	438
2022-05	92	396	488
2022-04	2	206	208
2022-02		1	1
2022-01		4	4
2021-12	116	197	313
2021-11	140	336	476
2021-10	120	230	350
2021-09	46	133	179
2021-08	16	114	130
2021-07	23	140	163
2021-06	94	284	378
2021-05	102	293	395
2021-04		230	230
2021-01	1	1	2
2020-12	64	136	200
2020-11	100	198	298
2020-10	135	278	413
2020-09	88	297	385
2020-08	56	129	185
2020-07	27	159	186
2020-06	63	251	314
2020-05	97	611	708
Total	1967	5987	7954

Aantal aanvragen per oorsprong en per jaar

OORSPRONG ● ELOKET ● INTERNAL



Aantal zaken per per maand



Aantal aanvragen voor bijkomende info

ZAAKTYPE_NAAM	Bijkomende info noodzakelijk	Herinnering verstuurd
Nutsvoorziening premie	4	6
Total	4	6

75 % is ouder dan 55 - 93 % hiervan heeft VT

45 % heeft geen smartphone met internet

27 % heeft helemaal geen toegang tot internet



Alle leeftijden:

67% heeft een smartphone met internet – 9 % daarvan heeft de stadsapp geïnstalleerd

70 % heeft thuis internet

44 % noemt het 'premie nutsvoorzieningen', 24 % noemt het '100 euro premie' Andere benamingen: welstandspremie, ondersteuningspremie, hulp, extra premie, nutspremie, ...

Opvallend: in Stadsmagazine noemde het 'Stedelijke Premie', slechts 1 op 209 noemde dit.

Meestal weten burgers via mond-tot-mond reclame (34 %) dat de premie bestaat, gevolgd door het stadsmagazine 3600 (21 %).

71 % vindt de premie online aanvragen te moeilijk, 19 % verkiest sociaal contact boven online.

60 % van de online aanvragers laat het iemand anders doen.

20 % wil de premie volgend jaar niet meer online aanvragen.

57 % wil de premie niet online aanvragen, ook al zouden ze het veilig kunnen.

Voorlopige conclusie:

- Onmiddellijk verbetering aanbrengen
In applicatie waar mogelijk = goed
- Veranderingen steeds in overleg met betrokken dienst
- Wie online indient bezorgt soms extra werk aan medewerkers door verkeerde bijlage toe te voegen. Product is niet aangepast aan doelgroep, uploaden te moeilijk
- Taal vormt een probleem
- Achterdocht door onwetendheid
- Splintervaardigheden (IG, FB en bankapp)



Vereenvoudigen?

Toekenningvoorwaarden aanpassen?

Behouden we beide opties digitaal/loket? Voelt een digitale dienst terug afvoeren als een stap terug zetten of een stap vooruit in de dienstverlening?

Verplaatsen we het probleem niet gewoon door anderen het online voor hen te laten doen?

En... is dat niet (te) confronterend?

Kunnen de kinderen het?

Hebben ze kinderen?

Hebben ze vrienden?

En nu?

Vraag herdefiniëren

Mogen we verwachten dat burgers online willen kunnen?

Wat willen we bereiken? Wat bereiken we?

Product en dienstverlening aan doelgroep aanpassen.

Minder personeelskosten?
Betere dienstverlening?
Meer mensen die de weg naar de premie vinden?



Personeelskosten van 13 euro per premie (aanvraag), excl. verdere verwerking.

Betrokken diensten beslissen.



stelling

Faal je als een d i g i t a a l aanbod stopzet
dat niet past bij de doelgroep?

ja / nee

CityDeal

Een inclusieve digitale stad

e-Inclusie by design

Kristien.Heedfeld@Genk.be

Projectleider digitale projecten - Interne Dienstverlening

Voor de 13 centrumsteden + VGC
getrokken door kenniscentrum