

# Proactieve dienstverlening in Stad Gent



<https://stad.gent/nl/over-gent-stadsbestuur/dienstverlening/proactieve-dienstverlening-gent>



# Situatieschets (2023)

## Stad Gent

- 269.191 inwoners

## Digitale kloof

- 39% van de Vlamingen heeft zwakke digitale vaardigheden
- 49% van de Belgen komt niet tot het invullen van e-formulieren of online toepassingen van de overheid
- 74% van de huishoudens met een laag inkomen zijn 'digitaal kwetsbaar'

## Kwetsbare doelgroepen

- 1 op 7 Gentenaren leeft onder de armoedegrens
- 9.170 personen kregen een leefloon (uitkering)
- 54.243 mensen met 'Verhoogde Tegemoetkoming'

## Non-take up

- Groter dan we denken
- Cijfers variëren tussen 40% tot 70%
- Verschillende oorzaken: drempels bij rechthebbenden
- "barometer over inefficiëntie overheid"

# Algemeen kader proactieve dienstverlening: 3 actieniveaus





# Proactieve dienstverlening = belangrijke focus in beleid Stad Gent

## Beleidsnota Slimme Stad:

- > “Proactieve dienstverlening als speerpunt”

## Beleidsnota Publiekszaken:

- > “De gegevens die we als Stad hebben, vragen we niet telkens opnieuw op. Meer nog, we gebruiken de gegevens, als we er toestemming voor hebben, om **proactief stedelijke dienstverlening naar de burger of de ondernemer te bezorgen.**”

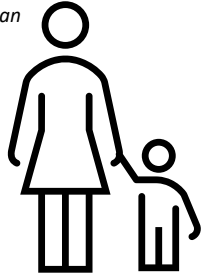
## Armoedebelidsplan:

- > “Waar we rechten of premies lokaal voorzien, gaan we maximaal voor een **automatische rechtentoekening.**
- > Via **gegevens uitwisseling** en **automatisering** zorgen we ervoor dat de kwetsbare Gentenaar krijgt waar hij recht op heeft.”

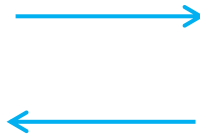
# Hoe werkt het?

AS  
WAS

Burger vraagt  
dienstverlening aan



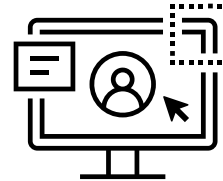
Levert nodige  
bewijsstukken aan



Stadsmedewerker  
controleert  
/archiveert



gent:



Eigen lijsten  
in beheer

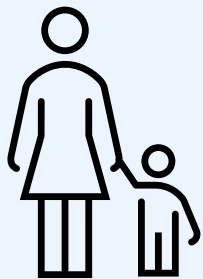


Stad Gent

Digitaal Vlaanderen

Auth. Bronnen

AS IS



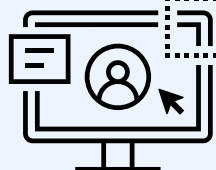
gent:

Via UI -puntbevraging  
Of via FTPS (bulk)  
Of vanuit backoffice

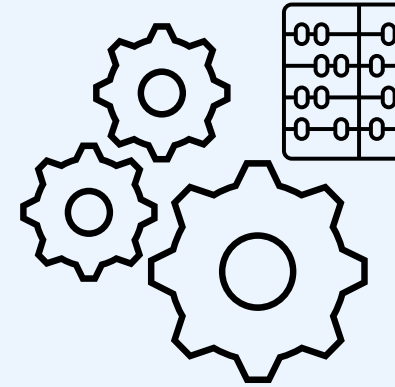


Stadsmedewerker  
interpreteert het  
advies

INSZ-nummer



Business Rule  
Engine controleert  
of de data voldoen  
aan de criteria



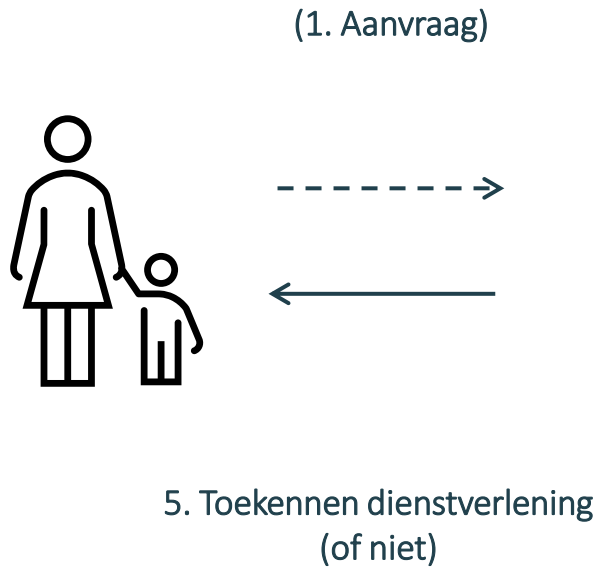
Binnenhalen  
nodige data via  
MAGDA-services



KSZ: Kruispuntbank Sociale Zekerheid  
RR: Rijksregister  
NH: New Horizon = interne bron OCMW Gent  
FOD.FIN: federale overheidsdienst Financiën

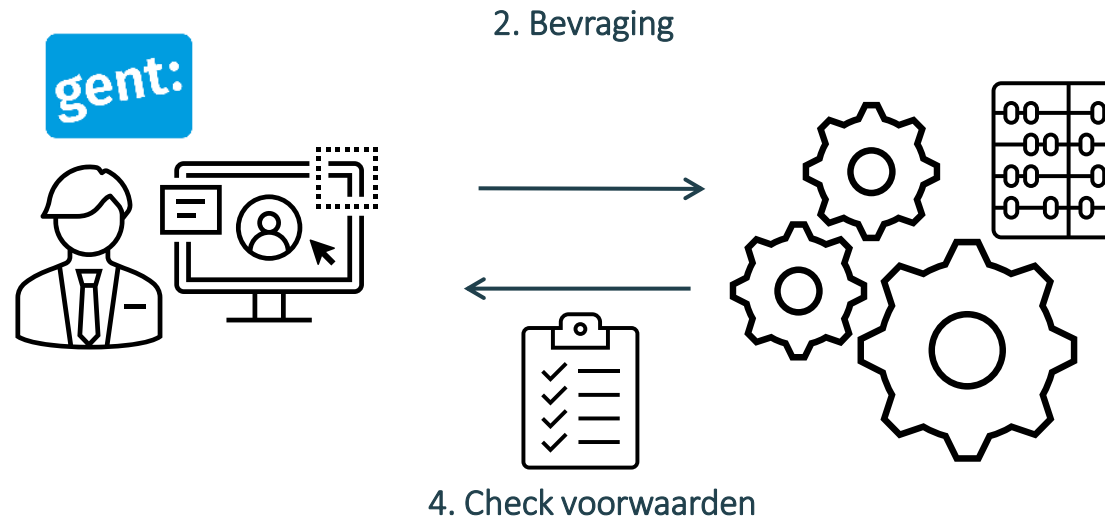
# Hoe werkt het?

Vereenvoudiging

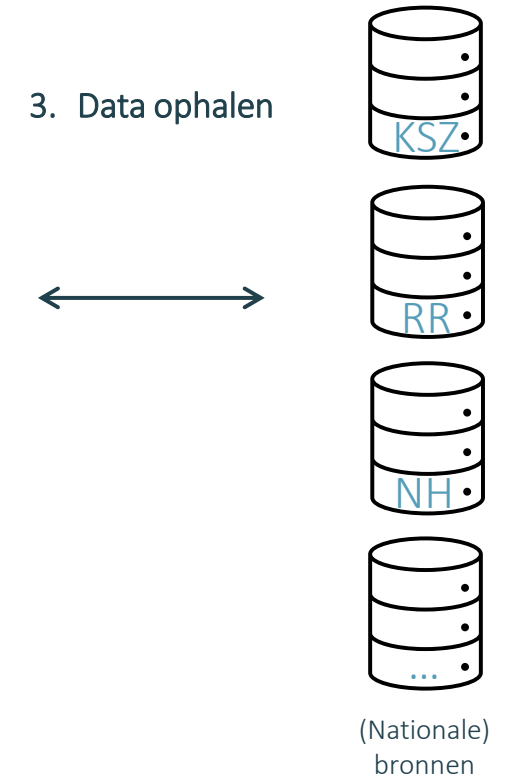


Hogere take-up

Efficiëntere dienstverlening



AVG/GDPR-proof  
Data-minimalisatie



# Realisaties – gratis huisvuilzakken (2021)

Gratis huisvuilzakken en/of ophaalkrediet voor Gentenaren met uitkering of sociaal statuut (Verhoogde Tegemoetkoming)

- 30.767 gezinnen ontvingen de bon/krediet (2023)
- We checken 4x/jaar of er nieuwe recht-hebbenden zijn
- Van 1.300 naar 503 manueel ingediende attesten (waarvan 61 relevant)



Gefinancierd binnen "Gemeente zonder Gemeentehuis"



# Realisaties – Kortingen scholen/ kinderopvang (schooljaar 2023-2024)

Facturen voor school- & kinderopvang:  
kortingen voor ouders met een leefloon +  
ouders met laag fiscaal inkomen

- Voor meer dan 12.500 kinderen
- Korting wordt proactief toegepast op de facturen
- 1<sup>ste</sup> fase (2022): 4x zoveel ouders met leefloon bereikt
- 2<sup>e</sup> fase (2023): van 14% => 40% leerlingen recht op korting
  
- Halvering aantal herinneringsbrieven bij uitstaande betalingen



Gefinancierd binnen "Gemeente zonder Gemeentehuis"



# Realisaties – aankoop UiTPAS aan kansentarief (2022)

## UiTPAS kortingen bij cultuur & sportactiviteiten

- Automatische check wanneer een burger de UiTPAS komt aankopen aan de stadsbalie
- Burger moet geen attesten meer aanleveren
- Via e-idkaart checken we de gegevens
  - Check op leefloon, verhoogde tegemoetkoming of gekend binnen OCMW Gent onder een vorm van budgetbeheer/-begeleiding/ schuldbemiddeling
- 75% UiTPAS met kortingen (vroeger 60%)



Gefinancierd binnen "Gemeente zonder Gemeentehuis"

# Realisaties – Toegang Lage Emissie-Zone

Gratis registratie personen met handicap-parkeerkaart / Verlaagd tarief voor mensen met sociaal statuut (Verhoogde Tegemoetkoming)

- Bewijs moet niet meer meegestuurd worden bij aanvraag
- Stadsdienst gaat zelf de authentieke bronnen raadplegen en data van aanvrager opzoeken
- Realisatie december 2023
  - Geen documenten meer nodig in 88% van de aanvraagdossiers

Gefinancierd binnen “Gemeente zonder Gemeentehuis”

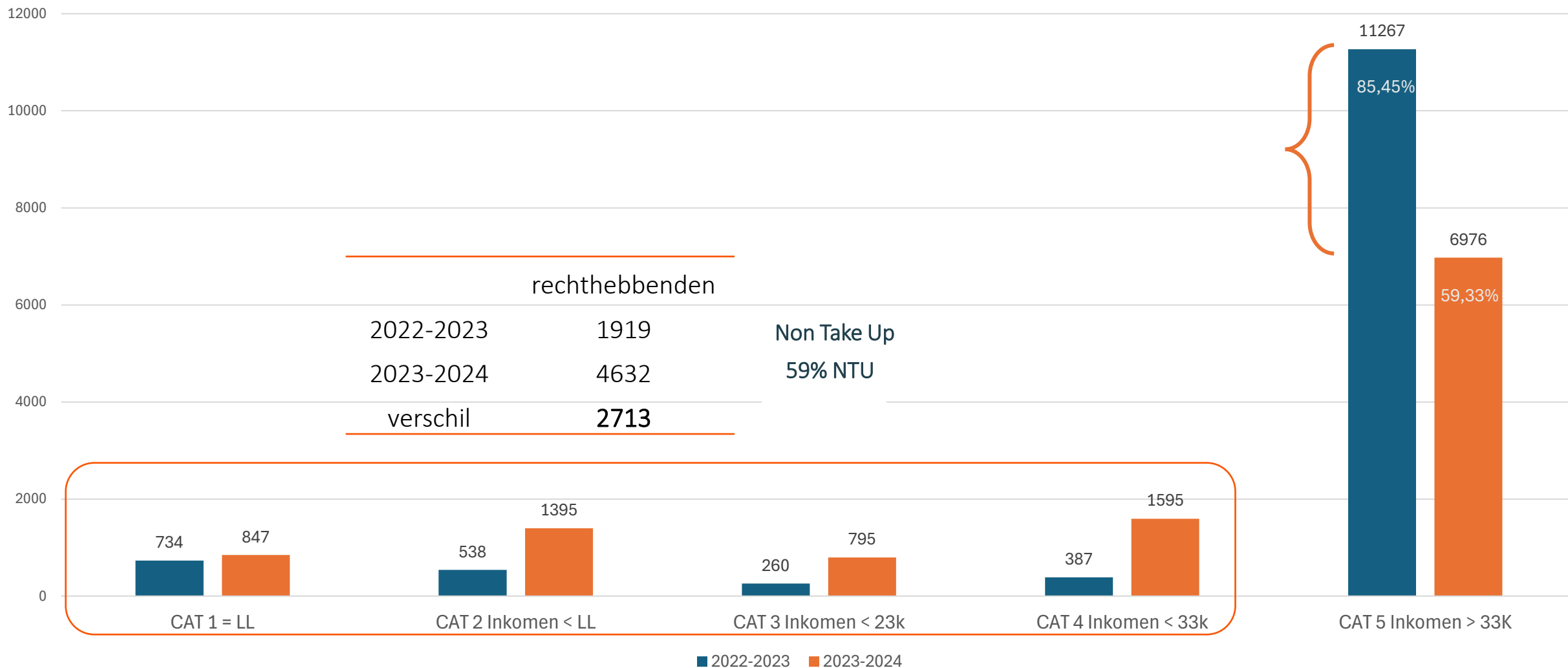




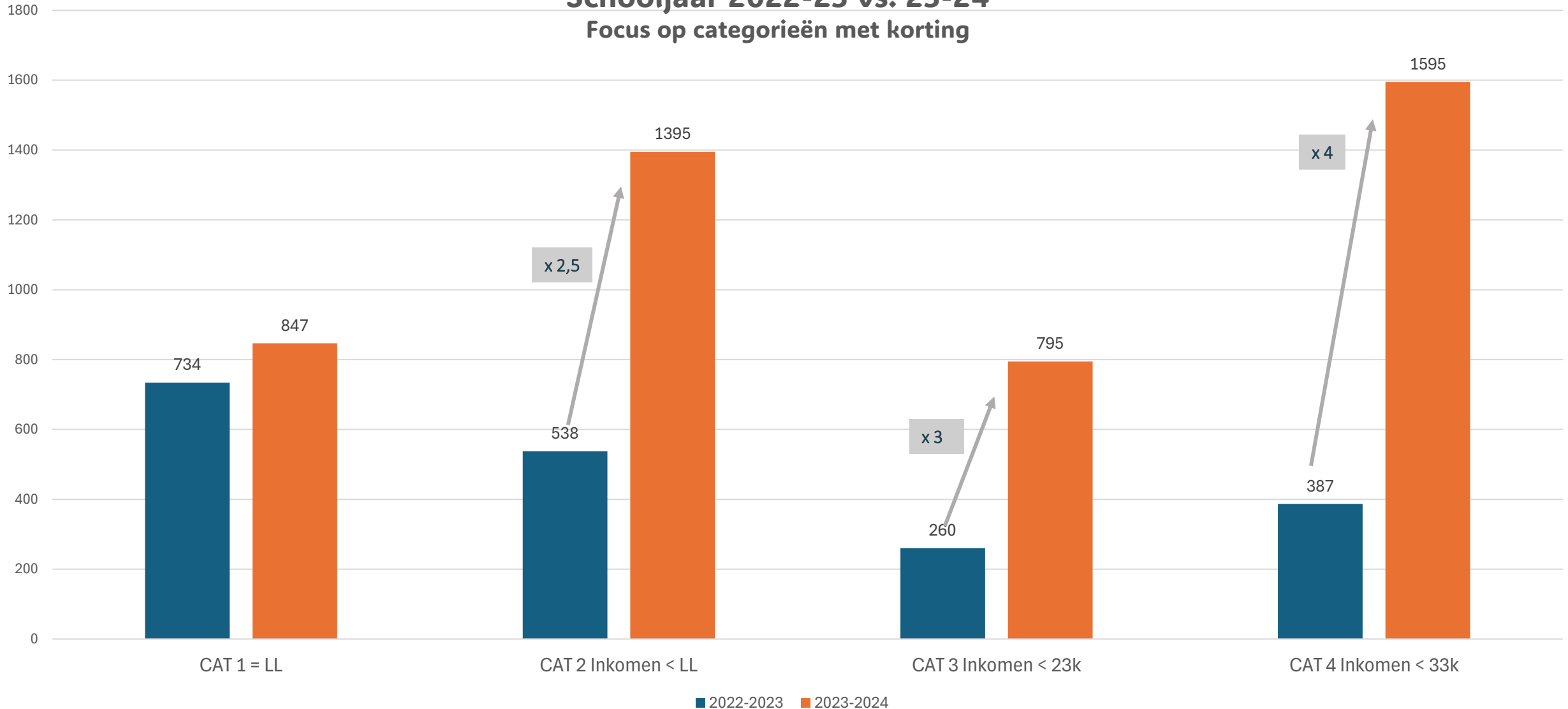
# Resultaten & impact?



## Aantal rechthebbende leerlingen (stedelijk onderwijs + kinderopvang) Schooljaar 2022-23 vs. 23-24



# Aantal rechthebbende leerlingen (stedelijk onderwijs + kinderopvang) Schooljaar 2022-23 vs. 23-24 Focus op categorieën met korting





gent:

## Uitdagingen

Of zijn het eerder oplossingen...



# Interbestuurlijke samenwerking

## Project proactieve dienstverlening:

- Stad Gent + samenwerking IT-partner district09
- Digitaal Vlaanderen
  - MAGDA (maximale gegevensdeling ts administraties)
- Authentieke bronnen op federaal niveau
  - Kruispuntbank Sociale Zekerheid
  - Rijksregister(s)
  - FOD. Financiën
- Informatieveiligheidscomité
  - Beraadslagingen / machtigingen

## Uitdaging in andere projecten!

My Benefits? Rechtenverkenner? Sociale Kaart? vzw Publiq?  
NBB voor CSR? Enz...



# Data als bouwsteen

## Criteria moeten aftoetsbaar zijn

- Beschikbaarheid in (authentieke) overheidsbronnen
- Hoe actueel is de data
- Hoe wordt de data bijgehouden
- Data juist interpreteren
- Complexe realiteit versus 1-0 computertaal
- Nood aan test-data (over verschillende lagen heen)

=> **Uitdaging voor OCMW:** eigen cliëntdata zeer juist zetten en goed up to date houden

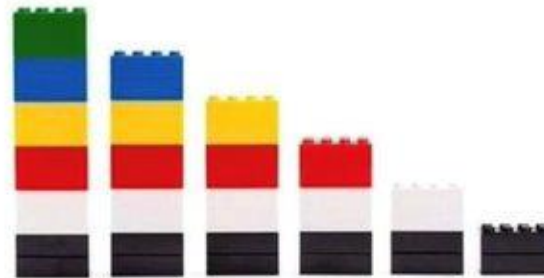
Data



Sorted



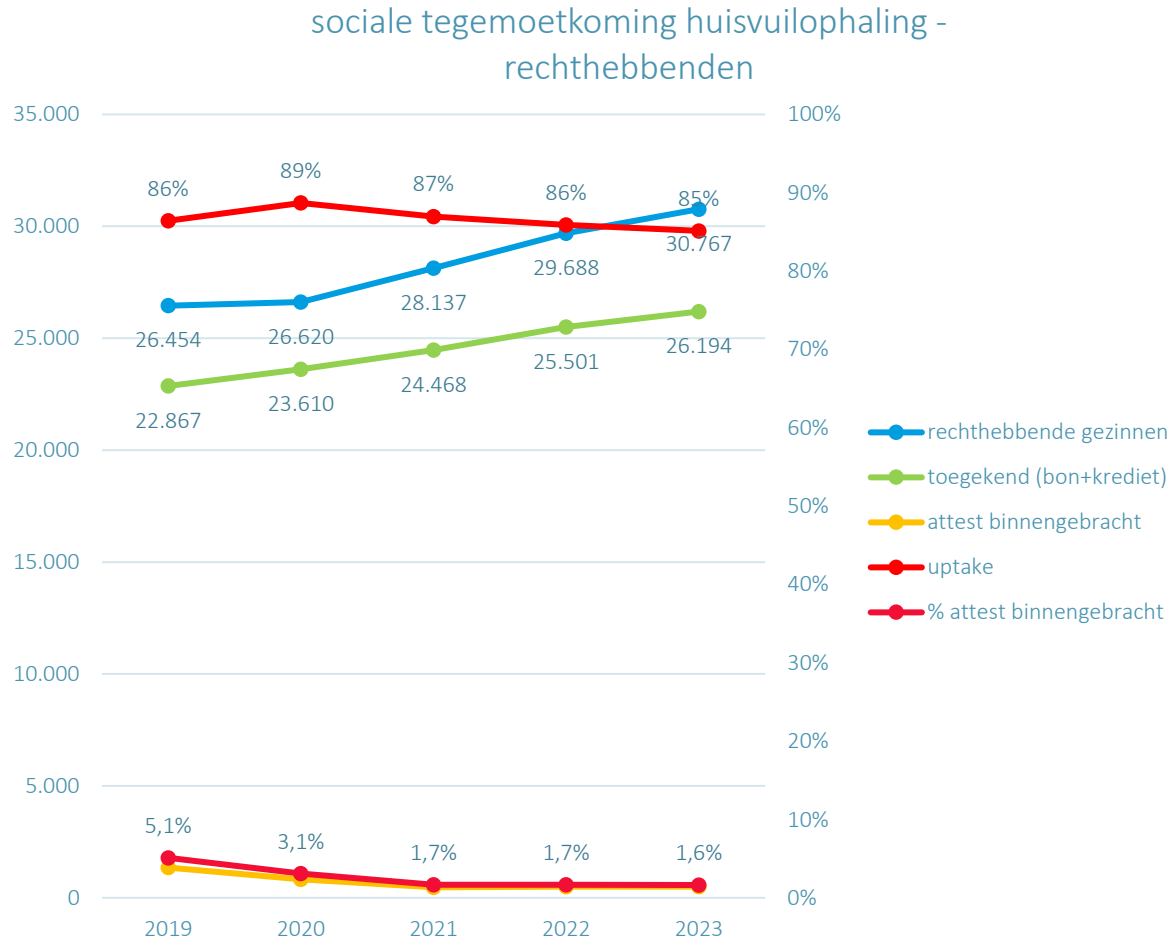
Presented Visually



Business Intelligence



# Proactieve dienstverlening stopt niet bij een goed systeem



Ondanks bijna volledig bereik van alle rechthebbenden via databronnen, toch licht dalend uptake-cijfer

- Anderstaligheid?
- Toch te omslachtig (bon verloren, vergeten,...)
- Te klein voordeel (kosten > baten)?
- .....



# Hogere take up = hogere kosten?

- Meer rechthebbenden zonder budgetstijging...
- Facturen werden anders toch ook vaak niet betaald; veel tijd in herinneringen/ deurwaarders,...
- Opportuniteit om (veelheid aan) bestaande premies, kortingen;... te herzien
- Criteria beter afstemmen;





gent:





# Contact

Sarah Spiessens

Projectleider Stad Gent

[Sarah.Spiessens@stad.gent](mailto:Sarah.Spiessens@stad.gent)

Krist Poffyn

Projectleider OCMW Gent

[Krist.Poffyn@stad.gent](mailto:Krist.Poffyn@stad.gent)

Isabelle Van de Reviere

Projectleider district09

[Isabelle.VandeReviere@district09.gent](mailto:Isabelle.VandeReviere@district09.gent)

19/09/2024

