

<b>Naam van de dienst/aanpak/project:</b>	<b>Gemeentebestuur Bornem/ thematisch project/ Een centraal platform voor dienstverlening in het kader van buitenschoolse opvang en activiteiten (BOA).</b>		<b>29/09/2022</b>
<p><b>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we</b> een probleemloze reis doorheen het reserveren en opvolgen van hun activiteiten in het kader van het nieuwe decreet BOA.</p> <p><b>door</b> een aangename zoekervaring <b>via</b> een deelplatform voor heel Vlaanderen dat alle aanbieders verenigt. Waarbij gebruiksvriendelijkheid en sterke communicatietools de mogelijkheid versterken om</p>	Doelgroep	Impact	Deliverables
	<p><b>Ouders die opvang of een georganiseerde activiteit zoeken voor hun kind van 2,5 tot 15 jaar.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frictieloze ervaring waarbij ouders via 1 intergemeentelijk systeem kunnen zoeken, inschrijven, plannen voor alle buitenschoolse activiteiten en opvang (2,5-15 jaar).</li> <li>• Betere match met verlangens van het kind door een transparanter en breder aanbod.</li> <li>• Vereenvoudigd administratief proces voor de inschrijving en opvolging van de activiteiten, en centralisering van fiscale en mutualiteitsattesten.</li> </ul>	<p><b>Zoeken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interactieve ‘wizard’ om activiteiten en opvang te selecteren.</li> <li>• Visueel, transparant overzicht van het aanbod (zonder login), voor alle kinderen (2,5-15 jaar), ook met specifieke zorgbehoefte.</li> <li>• Mogelijkheid om intergemeentelijk te zoeken.</li> <li>• Visuele toelichtingen op elk scherm om ouders uit te leggen wat het doel is van elke stap.</li> <li>• Eenvoudig formulier om ondersteuning te vragen van een medewerker van de gemeente.</li> <li>• Eenvoudig taalgebruik, gevalideerd bij kwetsbare doelgroepen.</li> <li>• CRAB voor locatiebepaling.</li> </ul> <p><b>Registratie en opvolging</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Login via ACM/IDM</li> <li>• Koppeling met de UiT-PAS</li> </ul>

<p>gericht informatie uit te wisselen en te peilen naar tevredenheid. En dit binnen een vormgeving en interactieve stijl die de dynamiek van de sector mee uitdragen.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeterde communicatie tussen ouder en organisatoren van activiteiten.</li> <li>• Minder boetes door een eenvoudiger inschrijf- en betaalproces.</li> </ul> <p><b>IMPACTMETING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid van ouders bij het plannen van hun activiteiten</li> <li>• Verlaging van het aantal boetes</li> <li>• Substantiële vermindering van het administratieve werk bij de inschrijving van een nieuwe activiteit</li> <li>• Verhoogde zichtbaarheid van een kwalitatief aanbod</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koppeling met CRAB voor adressen.</li> <li>• Gebruiksvriendelijk, intelligent formulier om in te schrijven voor een activiteit.</li> <li>• Visueel aantrekkelijk overzicht van eigen geplande activiteiten met praktische details.</li> <li>• Notificaties over geplande activiteiten</li> <li>• Digitale ondertekening documenten via via Bouwsteen Digitaal Handtekenen.</li> <li>• Beheerpaneel om dossiergegevens te wijzigen.</li> <li>• Dossiers van ouders worden aan elkaar gekoppeld.</li> <li>• Alle fiscale en medische attesten op 1 beheerscherm + federale E-box en MAGDA Documentendienst.</li> <li>• Eenvoudig overzicht van openstaande facturen + herinneringen via SMS en mail.</li> <li>• Betaling integratie (al dan niet via Vlaamse bouwsteen) en herinneringen.</li> </ul> <p><b>Interactie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie-module om met begeleider van een activiteit te communiceren.</li> <li>• Nieuwsfeed van nieuwe, relevante activiteiten.</li> <li>• Eenvoudige feedbacktool om bevindingen te delen na de activiteit.</li> </ul>
---	--	--	---

	<p><b>Kwetsbare ouders die vandaag de weg moeilijk vinden richting het BOA-aanbod.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We willen kwetsbare ouders meer betrekken bij BOA-activiteiten via een eenvoudig, intuïtief systeem, én met directe link naar de hulpverlening.</li> </ul> <p><b>IMPACTMETING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hogere participatie van kwetsbare gezinnen aan BOA-activiteiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksvriendelijke, door de doelgroep gevalideerde interface.</li> <li>• Beheersysteem voor maatschappelijk werkers om eigen cliënten op te volgen (ouders worden via hetzelfde proces geholpen, maar door een ondersteuner).</li> <li>• Gekoppelde accounts tussen maatschappelijk werker en ouder.</li> <li>• Automatische prijsberekening op basis van beschikbare subsidies en kortingstarieven.</li> </ul>
	<p><b>Gemeentelijke coördinator van buitenschoolse opvang en activiteiten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We willen de BOA-coördinator intuïtieve tools aanreiken om het volledige BOA-aanbod te visualiseren, coördineren en de kwaliteit te bewaken.</li> </ul> <p><b>IMPACTMETING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhoging van aantal deelnemende kinderen.</li> <li>• Verhoging van het aantal aanbieders van activiteiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksvriendelijk overzichtsscherf van alle activiteiten in de gemeente.</li> <li>• De mogelijkheid om nieuwe organisatoren toe te voegen, nieuwe types van activiteiten te creëren, de jaarplanning van activiteiten te bepalen.</li> <li>• Tools om de juiste toegangsrechten te verlenen aan gebruikers.</li> <li>• Dashboard van de belangrijkste cijfers met gebruikersinzichten (participatiegraad medewerkers, tevredenheid, aantal kwetsbare ouders,...).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleidingstijd van medewerkers wordt verlaagd .</li> <li>• Verlaging van de geïnvesteerde tijd in de jaarplanning.</li> </ul>	
	<b>Administratieve medewerkers BOA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We willen de administratieve werknemers eenvoudige tools aanreiken om de inschrijf-, en betalingsprocessen te vergemakkelijken.</li> </ul> <p><b>IMPACTMETING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Substantiële vermindering van het administratieve werk</li> <li>• Hogere tevredenheid over de digitale tools</li> <li>• Minder klachten van ouders over digitale ervaring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksvriendelijk systeem gevalideerd door brede doelgroep.</li> <li>• Digitalisering van 'kaft' (huishoudelijke reglementen, dokterbriefjes, attesten, ...)</li> <li>• Verwerking van de documenten is geautomatiseerd door een workflow generator met digitale handtekening capaciteit.</li> </ul>
	<b>Begeleiders van een activiteit waarvoor kinderen zijn ingeschreven.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We willen begeleiders gebruiksvriendelijke tools aanbieden ter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenvoudig proces voor aanwezigheidsregistratie.</li> </ul>

		<p>registratie en opvolging van ingeschreven kinderen.</p> <p><b>IMPACTMETING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhoogde tevredenheid over digitale tools.</li> <li>• Verminderd aantal foute registraties.</li> <li>• Aantal begeleiders die digitaal kinderen opvolgen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intuïtieve, visuele cues tijdens interactie met het platform.</li> <li>• Communicatie met ouders via diverse kanalen (Whatsapp, sms en e-mail).</li> <li>• Feedbacklogboek voor ouders (je kan per kind een dossier bijhouden).</li> <li>• Eenvoudige manier om updates te geven over een toekomstige activiteit.</li> </ul>
	<p><b>Aanbieders van BOA-activiteiten die een activiteit in de gemeente organiseren</b> (speelpleinwerking, buitenschoolse kinderopvang, grabbelpas, initiatie karate, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatoren kunnen hun activiteiten publiceren en kunnen (indien gewenst). gebruik maken van tools ter ondersteuning van hun administratieve processen.</li> <li>• Alle aanbieders van activiteiten kunnen hier gebruik van maken. Zo geven we de sector de kans om te professionaliseren (marktplaatsprincipe).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intuïtieve activiteiten generator waarbij organisatoren hun eigen inschrijf- en opvolgproces kunnen creëren (bv. van wanneer tot wanneer, type activiteit, betalingsproces,...).</li> <li>• Visuele pagina om aanbod te promoten, die de organisatoren zelf kunnen aanpassen.</li> <li>• Communicatietools om te communiceren voor, tijdens en na.</li> <li>• Gratis systeem om te professionaliseren (betaald door lokaal bestuur, toegankelijk voor alle aanbieders).</li> <li>• Automatisering fiscale attest.</li> <li>• Notificaties om het aantal no-shows te verlagen.</li> </ul>

		<p><b>IMPACTMETING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemiddeld aantal minuten dat een organisator nodig heeft om een nieuwe activiteit inschrijfklar te maken.</li> <li>• Gemiddeld aantal inschrijvingen voor activiteiten over een periode van 3 maanden.</li> <li>• Gemiddeld aantal niet-opdaggers over een periode van 3 maanden.</li> <li>• Aantal geïnvesteerde uren voor het aanmaken van fiscale attesten per week .</li> </ul>	
	<p><b>Maatschappelijk werkers en toeleiders die kwetsbare ouders begeleiden bij zoeken naar een activiteit.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We willen maatschappelijk werkers de mogelijkheid geven om accounts van ouders te beheren, en hun cliënten op te volgen.</li> <li>• Beter overzicht van wie hulp nodig heeft, en de kans om mee op te volgen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheerpaneel om kwetsbare ouders op te volgen. Maatschappelijk werkers kunnen indien ze toestemming van de ouders krijgen, de dossiers opvolgen via een eigen login.</li> <li>• Maatschappelijk werkers krijgen een overzicht van alle cliënten die ze begeleiden en kunnen communiceren in naam van de ouder indien dit noodzakelijk is.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ook ondersteuners krijgen een beter overzicht van het aanbod in de gemeente.</li><li>• Overkoepelend is er een beter inzicht over aantal toeleidingen van kwetsbaren.</li></ul> <p><b>IMPACTMETING</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verhoging van maatschappelijk werkers die kwetsbare burgers inschrijven voor een activiteit.</li></ul>	
--	---	--