

De bijstandsaanvraag opnieuw ontworpen

In co-creatie naar
een mensgericht
en toegankelijk
aanvraagproces



“—

Ik ben alleen maar aan het denken: jullie moeten ook ergens anders zijn. Ga ook naar andere gemeenten. Ga, ga, ga. Ik denk dat dit een project is wat als een watervlek moet gaan verspreiden, ik vind het een super goed project.

Visie *en* Aanpak

Co-creatie

Samenwerking tussen gemeente Sittard-Geleen, Vidar en BISS aan een breed gedragen resultaat.

Inwoner centraal

Het perspectief van de inwoner stond in iedere fase centraal.



Design thinking als methode

Eerst begrijpen, dan oplossen. Van analyse naar prototype, mét inwoners getest.

Multidisciplinair BISS team

Gedragswetenschap, data science, UX-design en design thinking in één team.

Doelen *en* Uitgangspunten



Werken vanuit vertrouwen

We bieden hulp en gaan uit van goede intenties.



Eenvoud voor iedereen

Toegankelijk en begrijpelijk voor alle doelgroepen.



Vraag alleen wat nodig is

Minder papier, meer tijd voor echte hulp.



Digitaal, met hulp waar nodig

Online waar het kan, ondersteuning waar nodig.

Wat verandert voor de inwoner ?

Toegankelijke website

Duidelijk en begrijpelijk, met vertaal- en voorleesfunctie.

FAQ

Snel antwoord op je vragen.

Korter

aanvraagformulier
50% minder vragen.

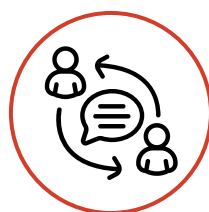
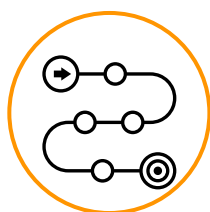
Inwoner kiest zelf afspraak

Samen met de inwoner kijken wat past.

Minder

bewijsstukken

Alleen bankafschriften, tenzij meer nodig blijkt.



Inzicht in voortgang

Altijd duidelijkheid over de status van het proces.

Begrijpelijke brieven

Duidelijke en gepersonaliseerde communicatie.

Herinneringen

Afspraakherinnering via brief én SMS.

Uitkomst via telefoon

Een telefoongesprek bij toekenning en afwijzing.