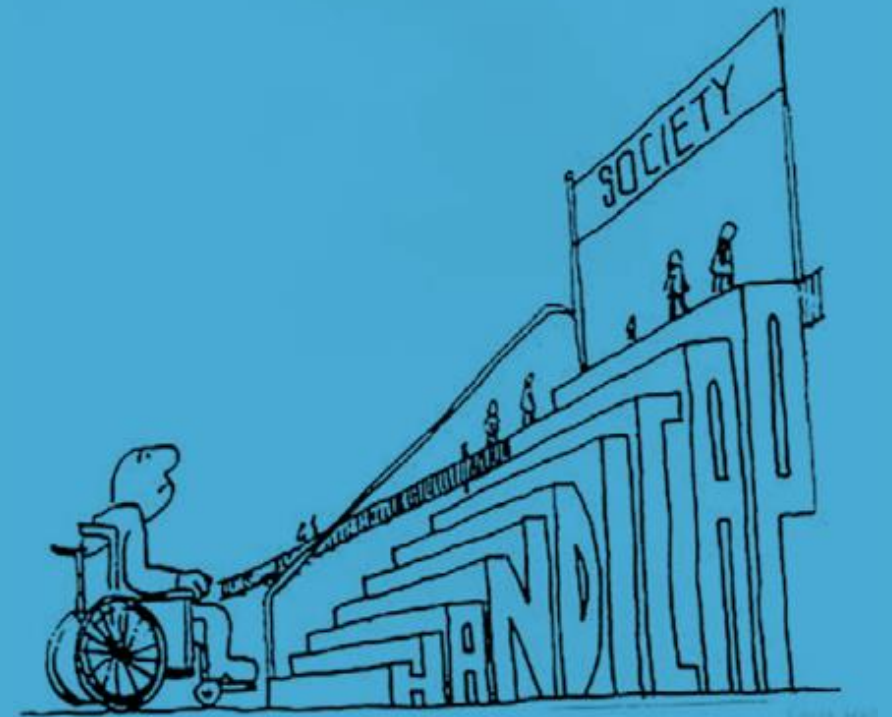


INCLUSIEF ONTWERP VAN ONZE DIENSTVERLENING

IEDEREEN WINT.



Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid



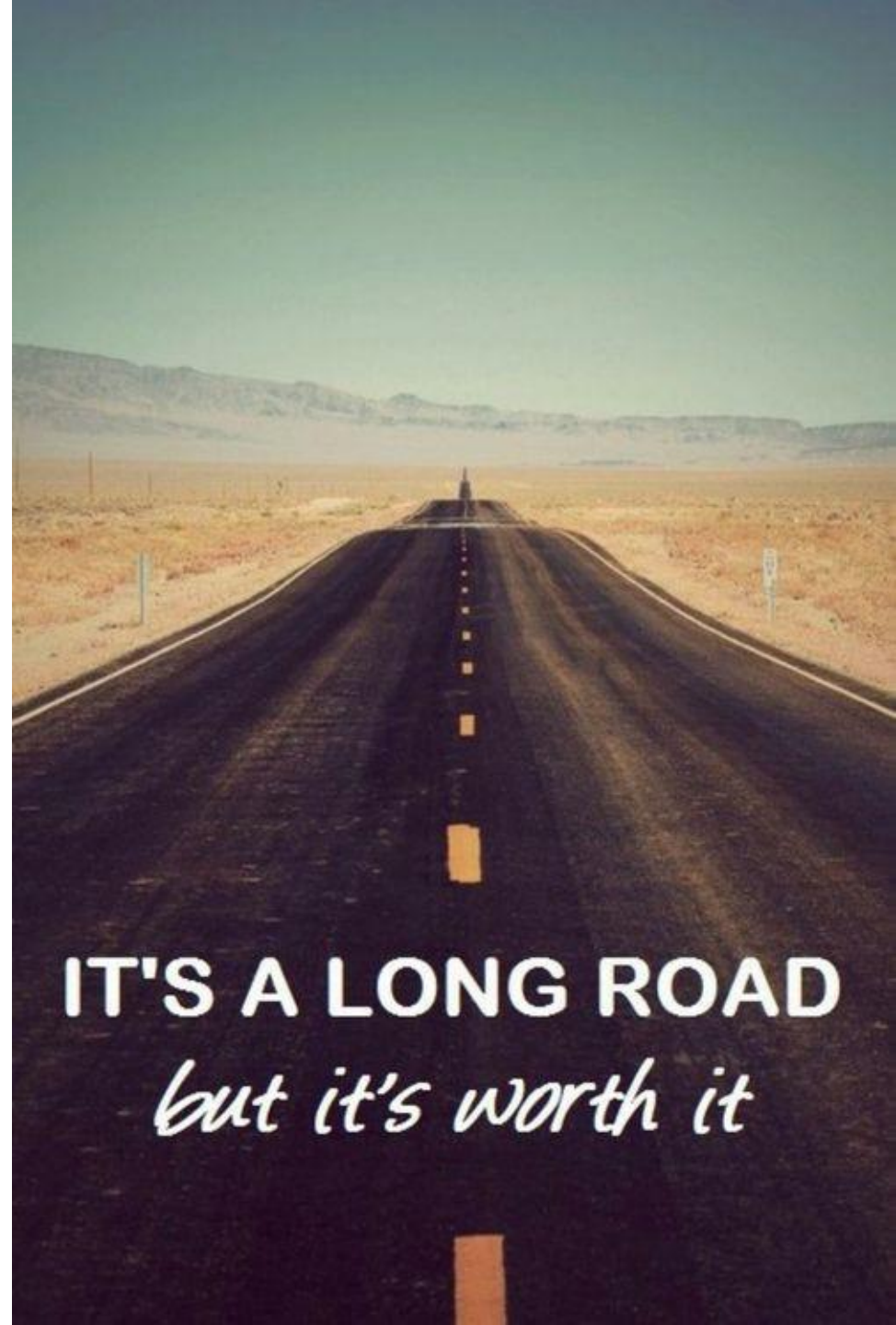
Risico op armoede en sociale uitsluiting



Arbeidsmarktparticipatie



Werkloosheid



IT'S A LONG ROAD
but it's worth it

ONZE DIENSTVERLENING



TEGEMOETKOMING



ATTEST



PARKEERKAART



EUROPEAN
DISABILITY CARD



**Autonomie bevorderen en
bijdragen tot meer inclusieve samenleving**



EXCEL HAN:

Meer dan 60 projecten

Inclusieve
dienstverlening =
drempels weghalen

VERTREKPUNT = IDEALE VISIE OP BELEVING VAN DE BURGER



Het is donderdagochtend, 20 juni 2024. Elke en haar zoon maken zich klaar om met de bus naar het **regionaal centrum** in Gent te gaan voor de evaluatie van Robin zijn handicap. Ze kreeg hiervoor een uitnodiging **via de post én via haar E-box** postbus. De uitnodiging voor het onderzoek was heel vriendelijk opgesteld en bevatte op een duidelijke en begrijpelijke manier alle nodige informatie die Elke nodig heeft ter voorbereiding van dit onderzoek, en hoe ze bij het medisch centrum kan geraken. Zo weet ze waar ze zich aan kan verwachten. Elke had voor de zekerheid alles nog eens nagekeken op de **website** van de FOD Sociale Zekerheid.

Een paar dagen voor het onderzoek ontving Elke nog een **bericht via sms** met een herinnering aan de datum en het uur van het onderzoek.

...



Bereikbaarheid



Betreedbaarheid



Bruikbaarheid



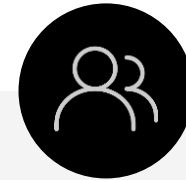
Begrijpbaarheid



Persoonlijk

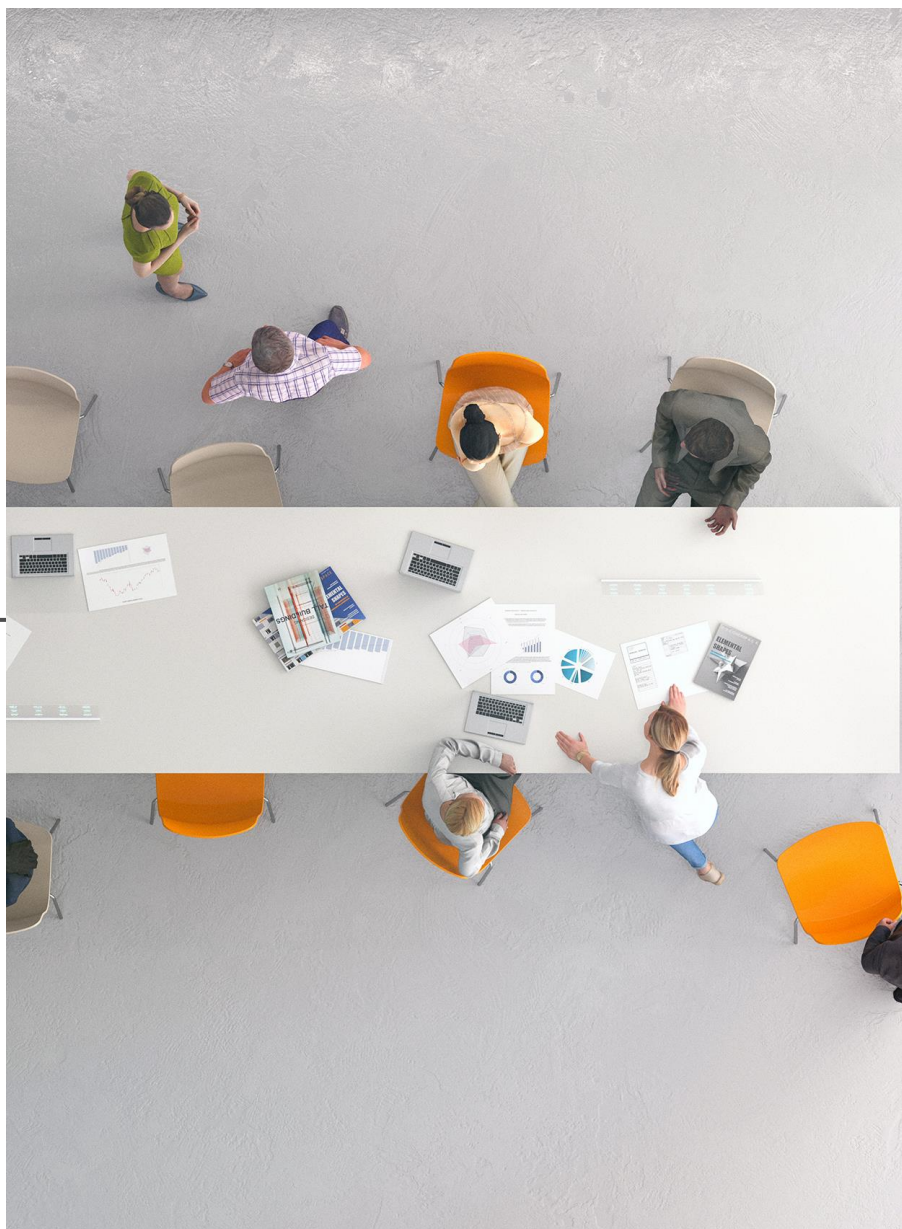
Telefoon
Regionaal centrum
Maatschappelijk werkers
Beurzen
Infosessies

Via partners



Niet-persoonlijk

MyHandicap
Website
Webformulier
Sociale media
Nieuwsbrief
Brochures
Brieven



La DG HAN & accessibilité numérique

Contexte

Accessibilité numérique

Quand on parle **d'accessibilité numérique ou digitale** on entend rendre accessible les plateformes, applications et sites webs à tous les usagers, y compris les **utilisateurs qui souffrent d'handicap** moteurs, visuels, cognitifs

SPF Sécurité Sociale

Dans le cadre de **l'octroi des droits d'une personne handicapée** l'accessibilité numérique est un enjeu crucial pour le SPF Sécurité Sociale

NTU

L'amélioration de notre accessibilité digitale permet de **lutter activement contre le non recours aux droits** des citoyens

Deux projets qui illustrent cette ambition

01 TRANSFORMATION DE L'APPLICATION MY HANDICAP

Optimisation de la consultation en ligne du dossier de l'utilisateur

02 REFONTE DES FORMULAIRES D'INTAKE

Formulaires de reconnaissance de handicap, carte parking, transports en communs, réduction de TVA, etc.

Deux phases clés par projet

01

PHASE CONCEPTUELLE

- *Contenus*
- *Visuels*
- *Fonctionnalités*

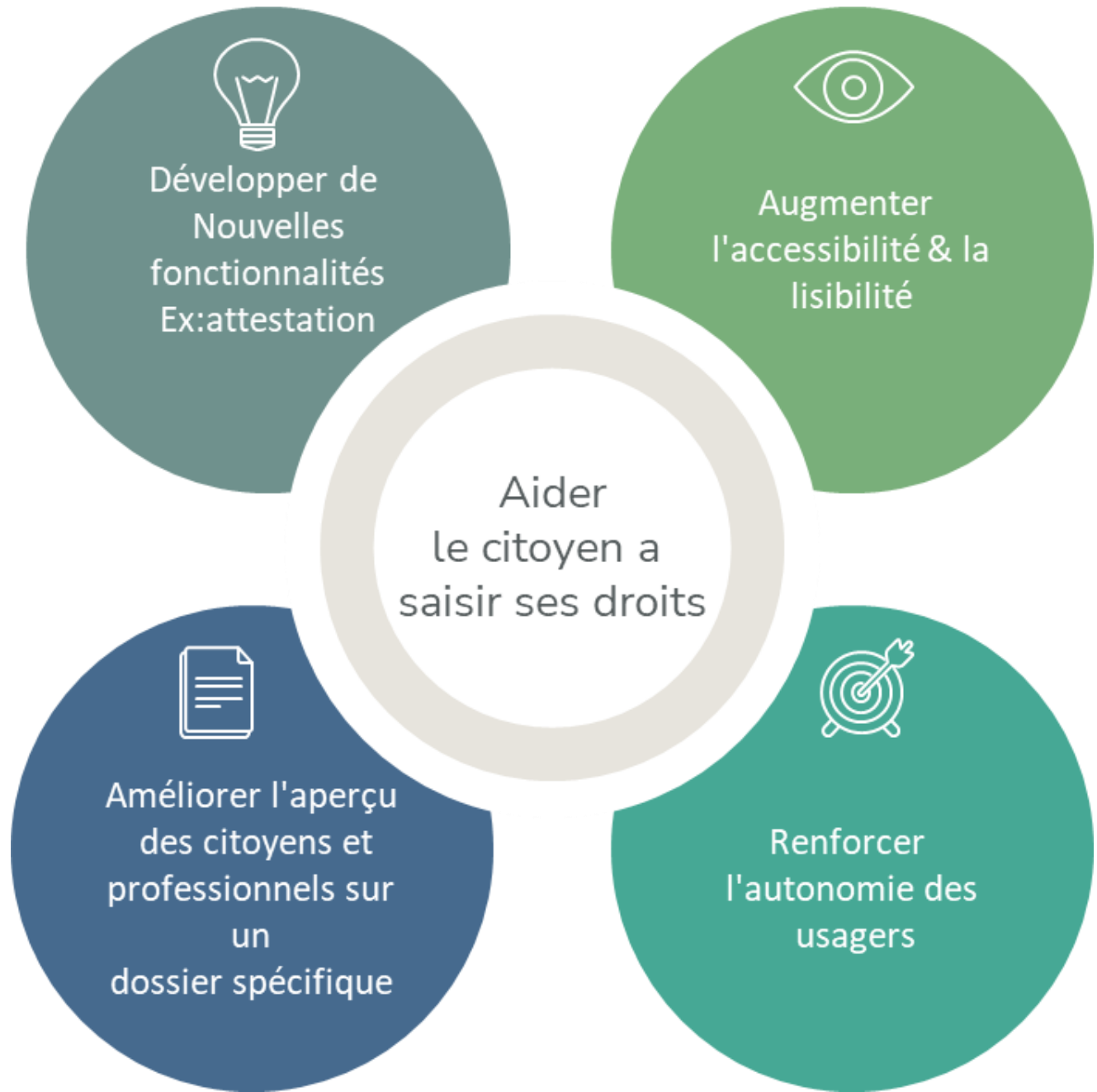
02

IMPLEMENTATION TECHNIQUE

- *Développement web*
- *Vérification des normes*
- *Respect RGPD*

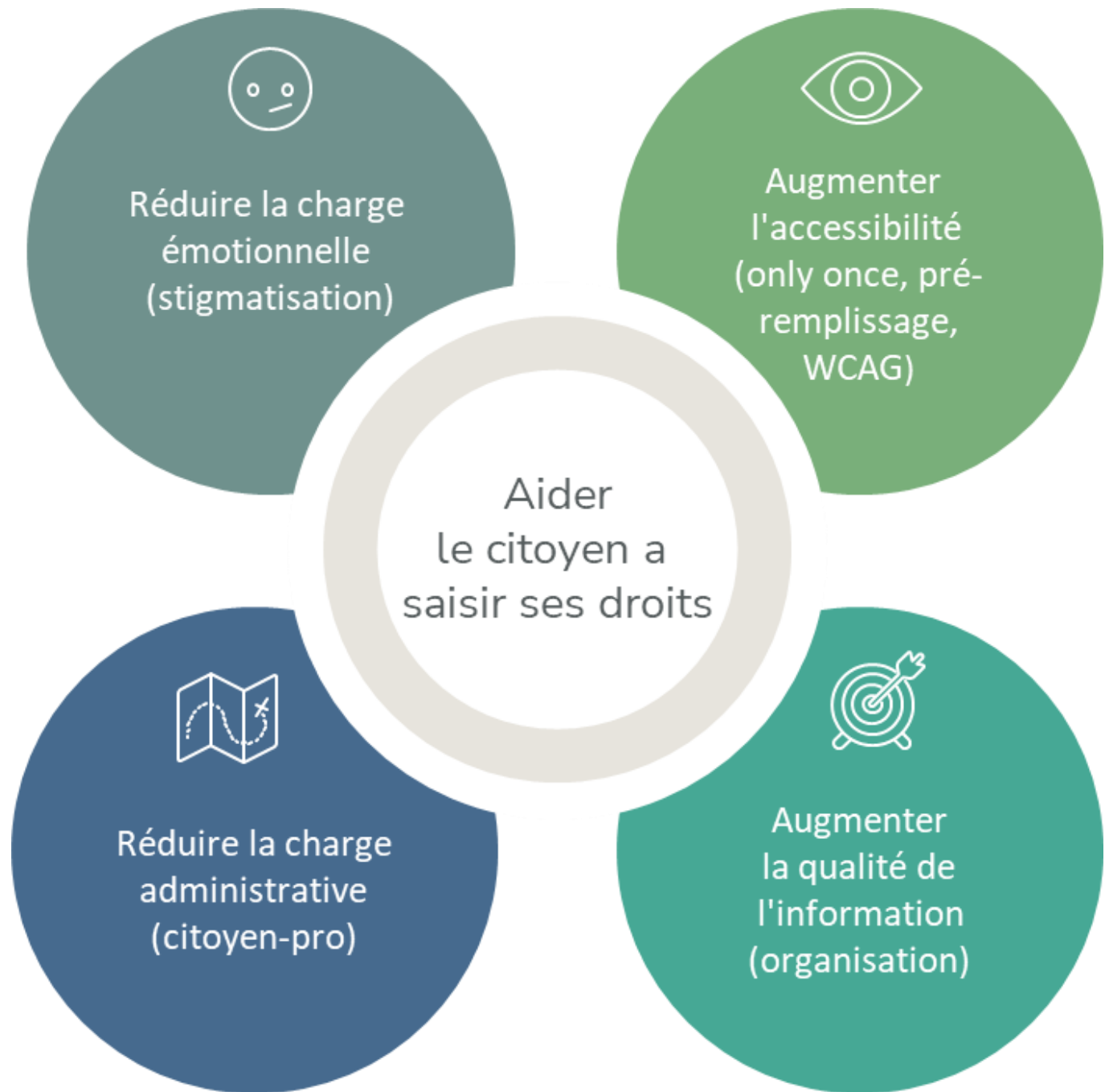
Objectifs & Bénéfices

My handicap



Objectifs & Bénéfices

Intake



Méthodologie employée

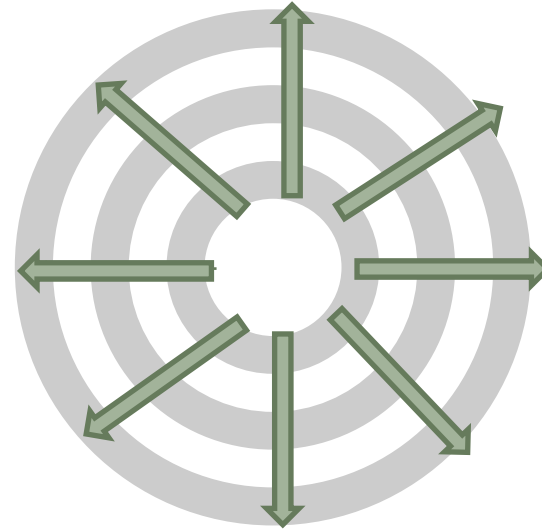
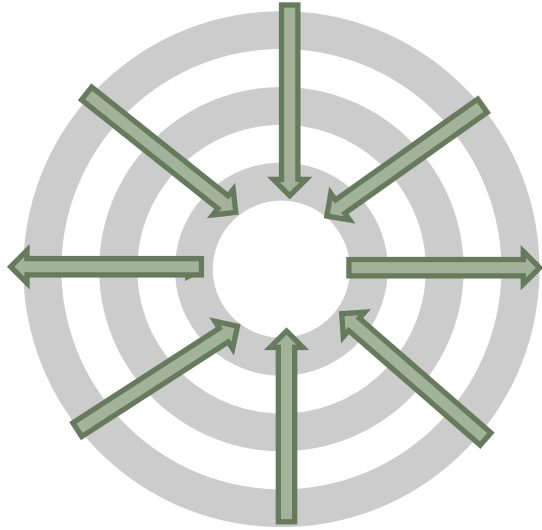
01 OUTSIDE-IN

02 SERVICE DESIGN

03 NORMES D'ACCESSIBILITE



1. Outside-in



CONCEPTS CLES:

- De l'extérieur vers l'intérieur
- Valoriser les expériences, besoins des usagers

EXEMPLES PRATIQUES:

- Focus groups
- Tests utilisateurs

Service design

01

Methode / outils

02

Optimiser processus et services

03

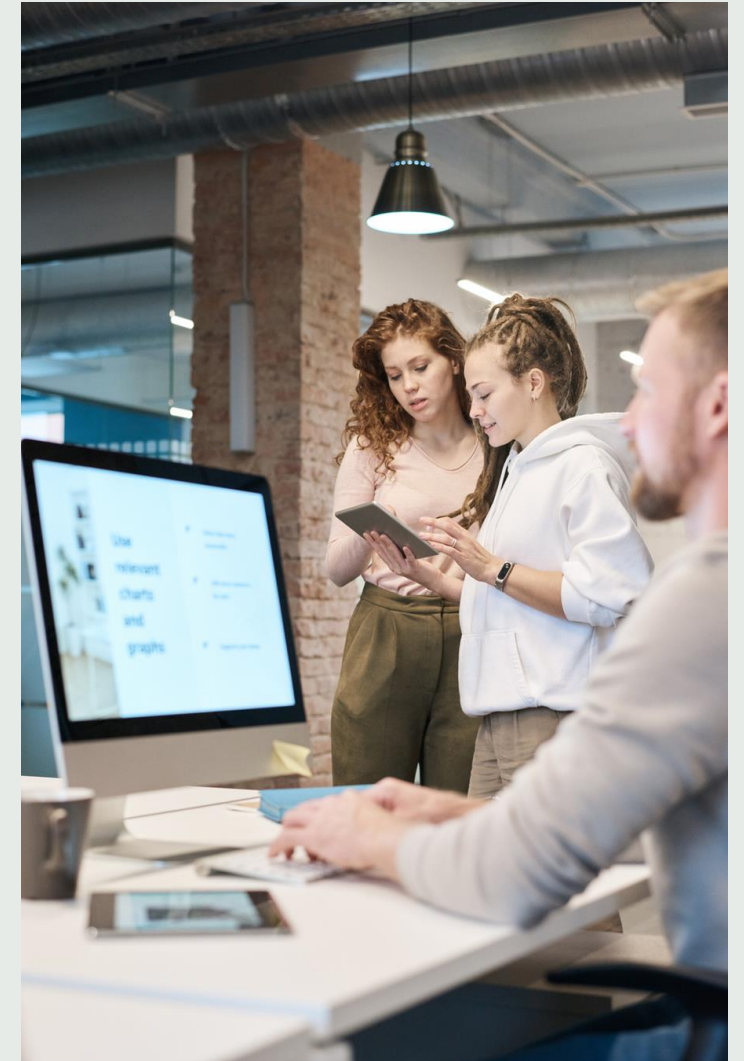
Centré sur les utilisateurs

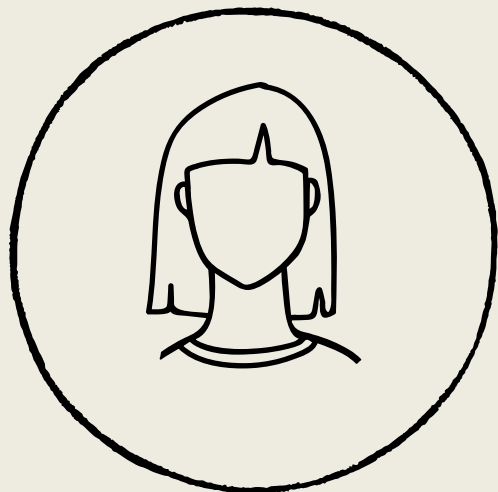
04

Leurs expériences, besoins et attentes





Créer un service utile, fonctionnel et agréable pour les utilisateurs/usagers






Jane Smith

 25

 Bruxelles

 Etudiante

Frustrations

- Informations incomplètes
- Temps d'attente trop long
- Informations non compréhensibles

Besoins

- Informations sur le statut de la demande
- Processus clair

Hobby



Internet



Voyages

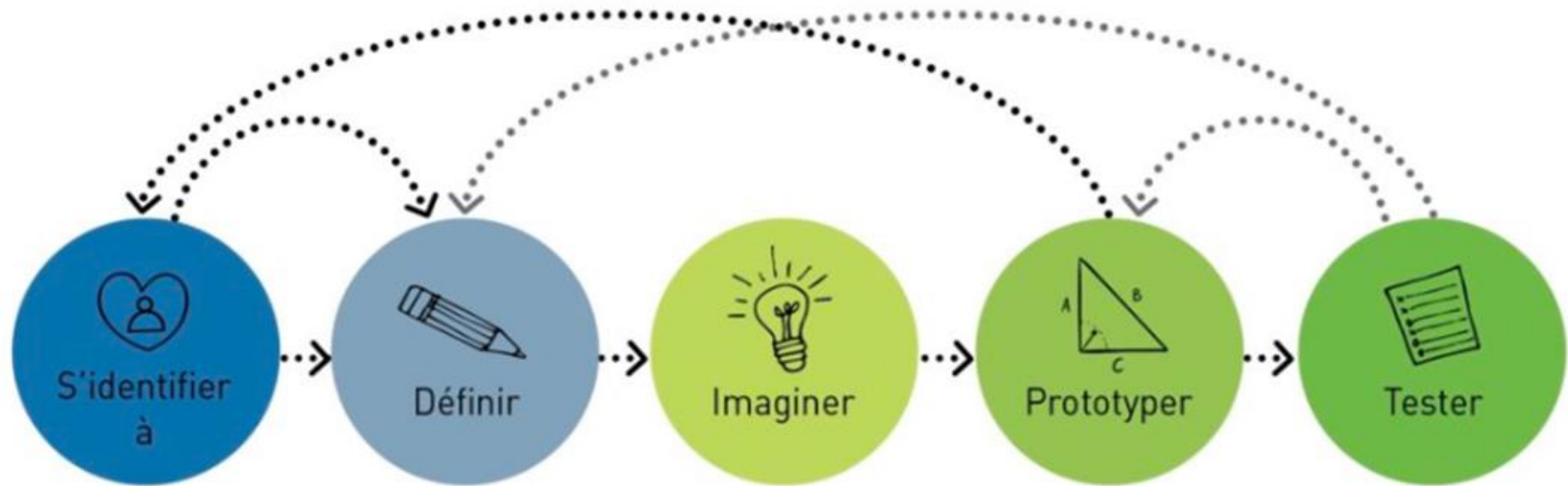


Musique



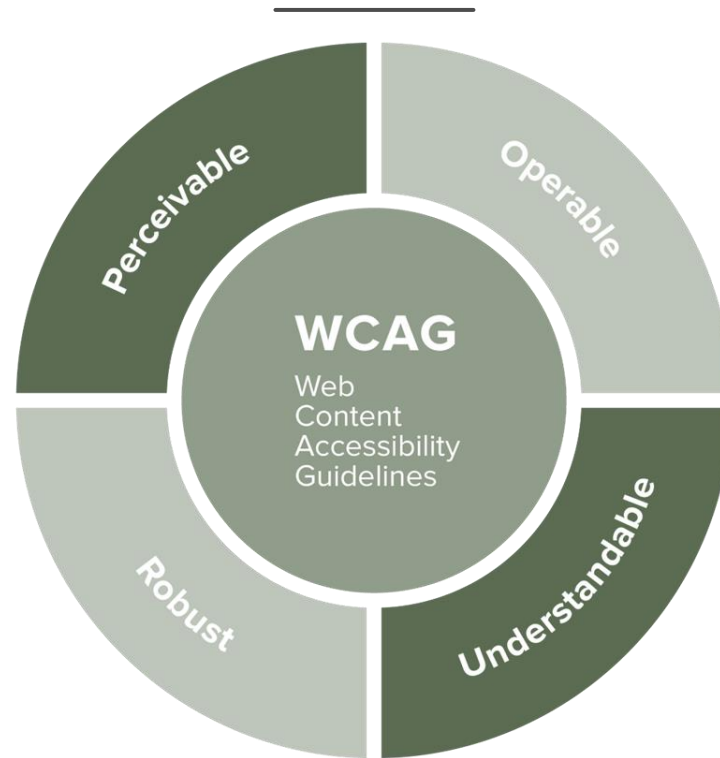
Shopping

Service design



EX: Prototype, co-création avec parties prenantes, équipe pluridisciplinaire, customer journey, personas, ...

3. Normes d'accessibilité



CONCEPTS CLES :

- Perceptible
- Utilisable
- Compréhensible
- Robuste

EXEMPLES PRATIQUES :

- WCAG
- Only Once
- FALC



Optimaal toegankelijke regionale centra

Verbetering van de bereikbaarheid en
betreedbaarheid van onze gebouwen

Doelstellingen van het project

'Optimaal toegankelijke regionale centra'



TOEGANKELIJKHEIDSSTUDIES:

In samenwerking met Inter Vlaanderen en Access & Go

Centra ter plekke bezoeken en vaststellen welke dimensies excellent, goed, voldoende of onvoldoende zijn

Een goed toegankelijk gebouw is ZELFSTANDIG toegankelijk voor alle doelgroepen.



DIMENSIES:

- Fiets- en parkeervoorzieningen, looproutes, openbaar vervoer
- Inkom gebouw, receptie/balie en wachtruimte
- Circulatie binnen het gebouw
- Wayfinding en signalisatie (binnen en buiten)
- Visueel comfort (contrast en verlichting)
- Akoestisch comfort (gehoorversterking en akoestiek)



Impact van dit project



Onze centra optimaal toegankelijk maken

Drempels van een bezoek aan onze centra verminderen
Beter inspelen op de behoeften van personen met een handicap



Anderen inspireren om toegankelijkheid te verhogen

Onze centra bevinden zich meestal in administratieve centra waar andere diensten aanwezig zijn (win-win)

Dankjewel
Merci