

Afdeling Communicatie en IT
Koning Albert II-laan 35 bus 30
1030 Brussel
rechtenverkenner@vlaanderen.be
www.departementzorg.be



Datum: 27 februari 2024
Auteur: Leen Lauwers
Onderwerp: Rechtenverkenner 2.0: Wat leren we uit de tweede testfase?



Begin december 2023 testten 31 maatschappelijk werkers en diensthoofden uit grote en kleinere lokale besturen de pilootapplicatie van de nieuwe Rechtenverkenner.

In de Rechtenverkenner vinden maatschappelijk werkers kwalitatieve informatie over de sociale rechten vanuit de lokale, provinciale, Vlaamse en federale overheid. Sociale rechten verkennen is een belangrijke voorwaarde om ze meer op te nemen en zo onderbescherming van mensen te verminderen.

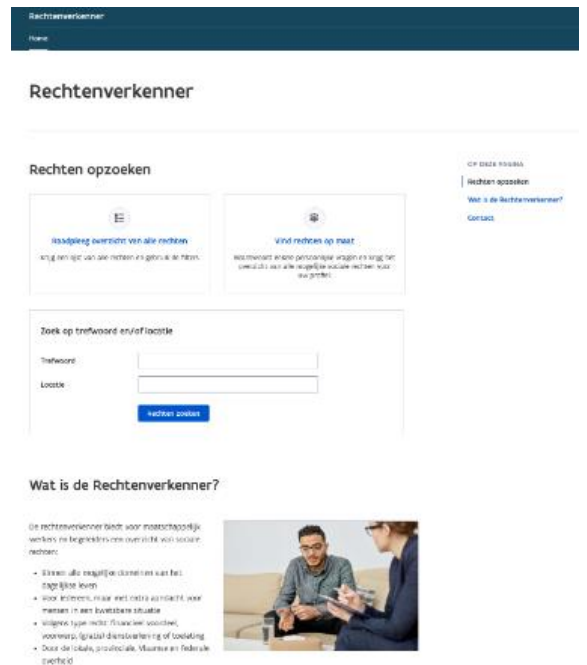
De test polste naar het uitzicht, gebruikte termen, de zoekmethoden en de resultaten. We testten ook het gebruiksgemak voor mensen met een visuele beperking.

De werkpunten past Digitaal Vlaanderen aan. Zo is de Rechtenverkenner tegen de lancering midden 2024 een gebruiksvriendelijk hulpmiddel voor maatschappelijk werkers.

Lay-out van elke pagina in Rechtenverkenner is overzichtelijk en gebruiksvriendelijk.

Een suggestie is om de tekst of foto op de startpagina wat kleiner te zetten, zodat je niet moet scrollen om de zoekmethoden te zien. Tegenover de eerste testfase in mei zijn de drie verschillende zoekmethoden duidelijk. Al zou nog meer gelijkheid in lay-out beter zijn.

- ➔ **Aanpassingen:** We plaatsen de zoekmethoden meer naar boven en de toelichting naar beneden. Daardoor zal scrollen niet meer nodig zijn. Bij 'Zoeken op trefwoord' zal je ook de locatie kunnen ingeven.



Gebruikte woorden in Rechtenverkenner zijn meestal duidelijk.

Een verklarende infoknop plaatsen bij bijvoorbeeld vaktaal en andere moeilijke of vage termen is een bruikbare tip.

- **Aanpassingen:** We bekijken of het mogelijk is om enkele woorden te vervangen door een duidelijker synoniem. Termen die we zo niet kunnen vervangen, zullen we voorzien van extra informatie.

Voor mensen met een visuele beperking is het enige werkpunt om alle filtermogelijkheden te kunnen open klikken via het toetsenbord.

De website is voor de rest leesbaar, contrast-rijk en toegankelijk.

- **Aanpassingen:** De website zal tegen de lancering volledig te doorlopen zijn via het toetsenbord.

Minder resultaten en relevante resultaten bovenaan.

Ondanks bijsturen na de eerste testfase, voldoet de resultatenlijst nog niet aan de verwachtingen en noden.

De testpersonen suggereren oplossingen.

- Meer filters en vragen toevoegen
 - De volgorde van de filters aanpassen.
 - De mogelijkheid om te sorteren volgens relevantie of thema toevoegen.
 - Zelf de keuze maken tussen een langere of kortere lijst.
- **Aanpassingen:** Enkel de resultaten die aan een of meer filters voldoen, zullen verschijnen. De rechten die aan het grootste aantal filters voldoen, verschijnen bovenaan in de lijst. Rechten die aan geen enkele filter voldoen, komen niet meer in de resultatenlijst. Algemene rechten (die niet aan een van de filters gekoppeld zijn) komen achteraan de lijst. Deze algemene rechten kun je verbergen via de filters naast de resultatenlijst.
- We verfijnen de filters verder, zodat de resultaten nog meer logisch zijn.

‘Zoeken op trefwoord’ levert bij elke test resultaten op.

Toch zijn er soms teveel hits. Niet elk resultaat is relevant.

- **Aanpassingen:** We evalueren de toegekende trefwoorden en synoniemen om een meer zuiver resultaat te verkrijgen.

Informatiefiches zelf zijn voldoende duidelijk en bevatten genoeg gegevens om het recht aan te vragen.

Het blijft een aandachtspunt om titel, omschrijving, procedure, voorwaarden en contactgegevens goed in te vullen, linken te voorzien naar formulieren en helder te schrijven om de kwaliteit te verhogen. Tegenover de testperiode van mei toont een informatiefiche of er ‘verwante producten’ zijn. Dit blijkt een meerwaarde. Toch moeten we erover waken dat de verwante producten relevant zijn.

- **Aanpassingen:** We communiceren duidelijk over de eisen voor een goed bruikbare fiche, onder andere via de inhoudelijke werksessies, de conceptenlijst en de praktische handleiding voor lokale besturen. Departement Zorg zorgt voor feedback per lokaal bestuur.

Nieuwe knop ‘Veelgestelde vragen’ levert volgens de testers duidelijke antwoorden op.

Departement Zorg zal de vragen en antwoorden verder aanvullen, onder andere met de vragen uit de inhoudelijke werksessies.

Testers verwachten meer producten en diensten onder de noemer ‘sociaal recht’ dan nu in Rechtenverkenner zitten.

De ‘scope’ van Rechtenverkenner is soms enger dan gebruikers verwachten. Sommige testpersonen verwachten diensten uit de Sociale Kaart.

- **Aanpassingen:** Op termijn zal de Sociale Kaart doorlinken naar Rechtenverkenner. Bijvoorbeeld: Het OCMW van stad X biedt verschillende sociale rechten aan. Op de fiche van dit OCMW in de Sociale Kaart zul je de linken naar de bijhorende fiches in Rechtenverkenner vinden. Omgekeerd zal dit niet meteen mogelijk zijn. Zowel voor als na de lancering zal Departement Zorg klaarstaan om samen met lokale besturen scope-vragen te bekijken.

Rechtenverkenner staat al meer op punt.

De applicatie is gebruiksvriendelijker en overzichtelijker dan de vorige versie. Er zijn nog werkpunten, maar het geeft voldoening om te weten dat de ontwikkeling in de juiste richting evolueert.