



# Een nieuw digitaal initiatief voor de sociale sector in Brussel

Aurélie Herremans  
Vincent De Bie  
**SLRB – BGHM**



# Om de huurders in het Brussels Gewest beter te ondersteunen, wil de SLRB-BGHM het potentieel van digitale technologie benutten om :

- Interacties te faciliteren tussen de huurder en SISP's via een beveiligde applicatie die 24u per dag beschikbaar is
- De transparantie van informatie bevorderen, met name door huurders een overzicht te geven van de informatie die hen aanbelangt
- Huurders helpen om de voortgang van de technische interventies en hun aanvragen te kunnen opvolgen
- Een prettige en gebruiksvriendelijke interface creëren die intuïtief en gemakkelijk te gebruiken is voor alle huurders, ongeacht hun leeftijd

# Ons startpunt?

## De behoeften capteren van huurders van sociale woningen



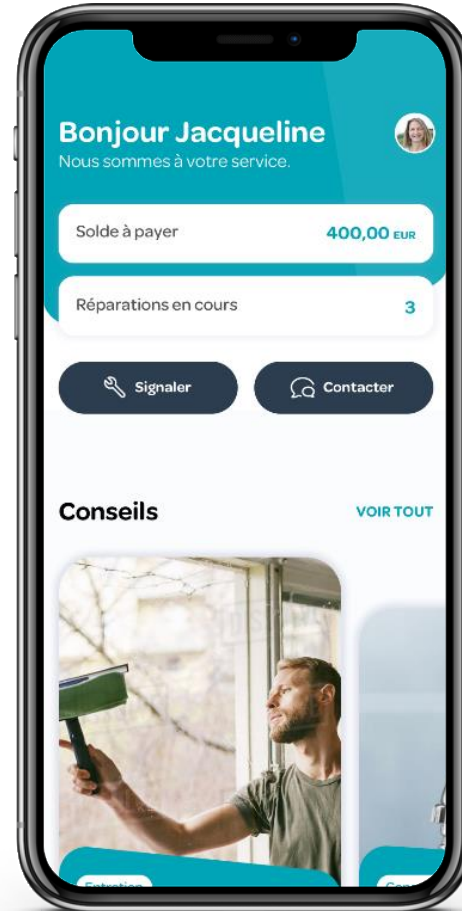
# Het prototype is een applicatie waarmee huurders...

1

**Een probleem kunnen melden en de status ervan opvolgen**

2

**Contact opnemen en een afspraak maken met de SISP**



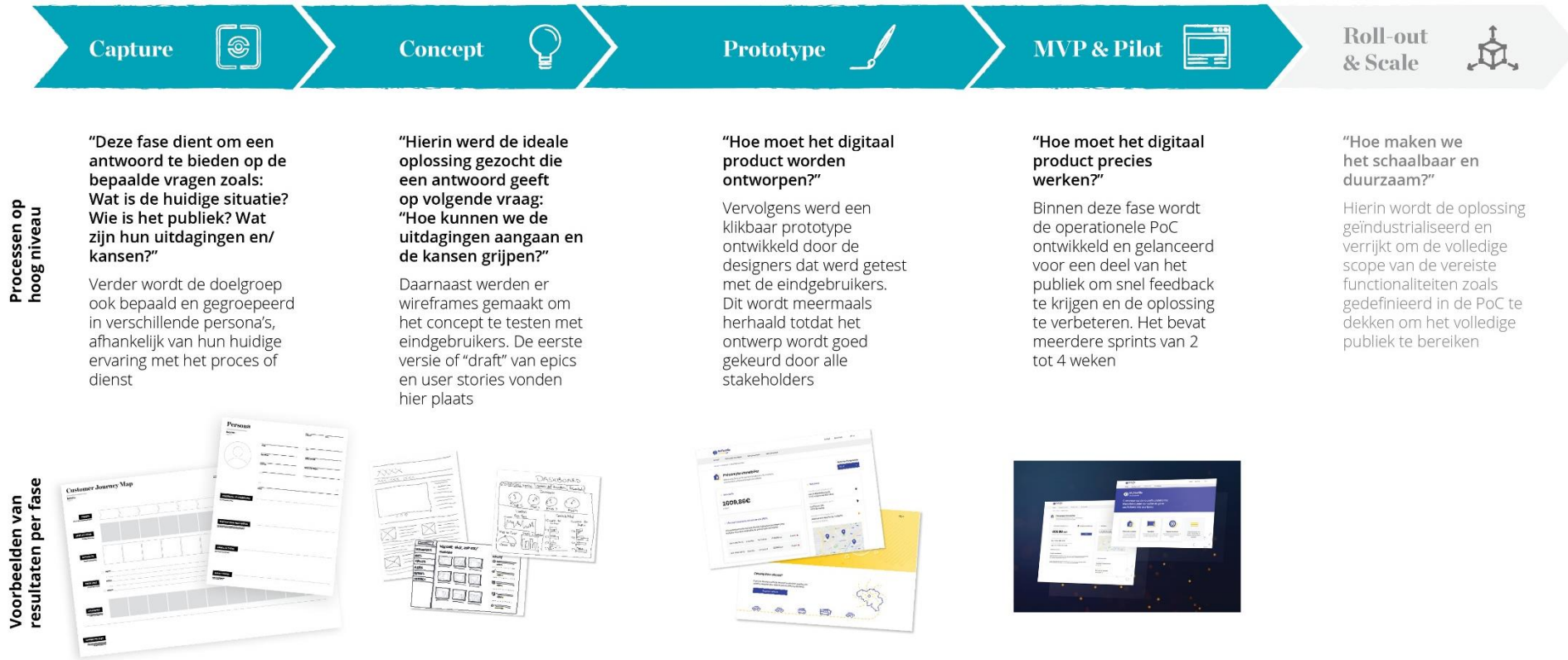
**Elkaar helpen in geval van nood**

3

**24h/24 op de hoogte worden gehouden door de SISP**

4

# Om dit prototype te ontwikkelen, hebben we de methodologie van de Digital Studio in het Brussels Gewest gevolgd



# Capture



Een verkennende  
workshop organiseren



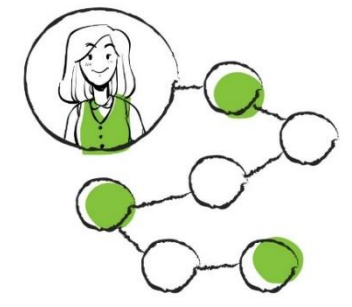
Segmenten  
bepalen



Eindgebruikers  
interviewen

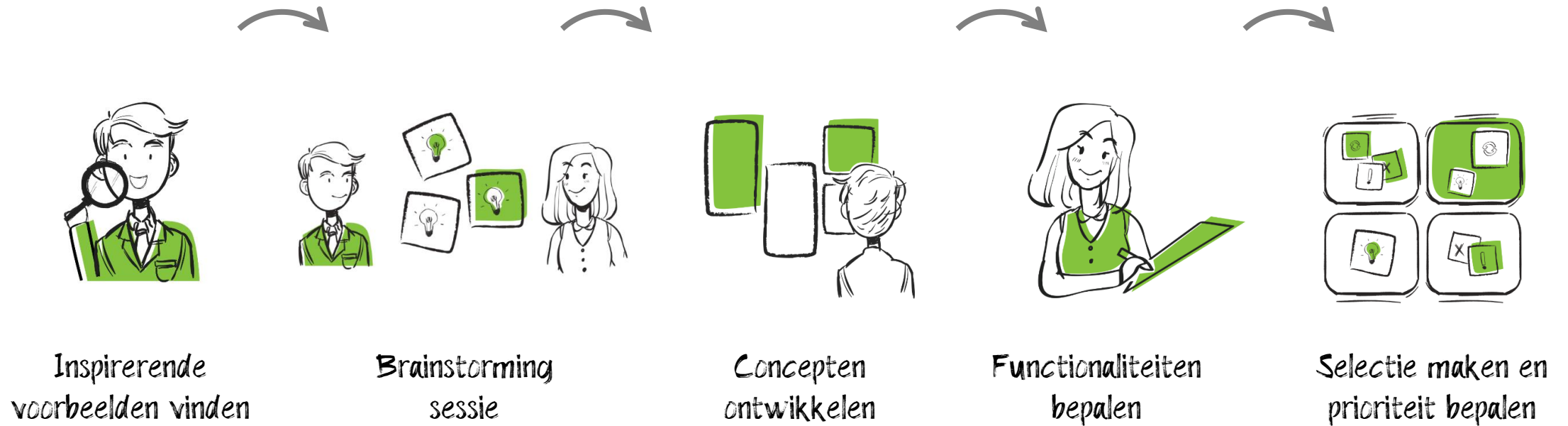


Personas  
ontwikkelen



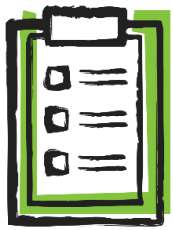
Customer Journey  
identificeren

# Concept

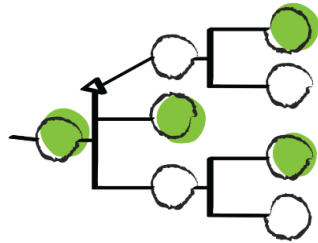




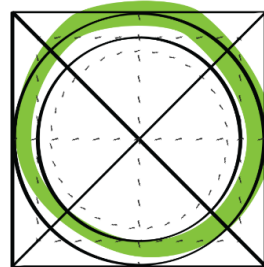
# Prototype



Functionaliteiten  
beschrijven



Schermen  
ontwikkelen en  
flow bepalen



Visuele identiteit  
bepalen



Klikbaar prototype  
maken



Feedback/  
bevestiging van de  
eindgebruiker



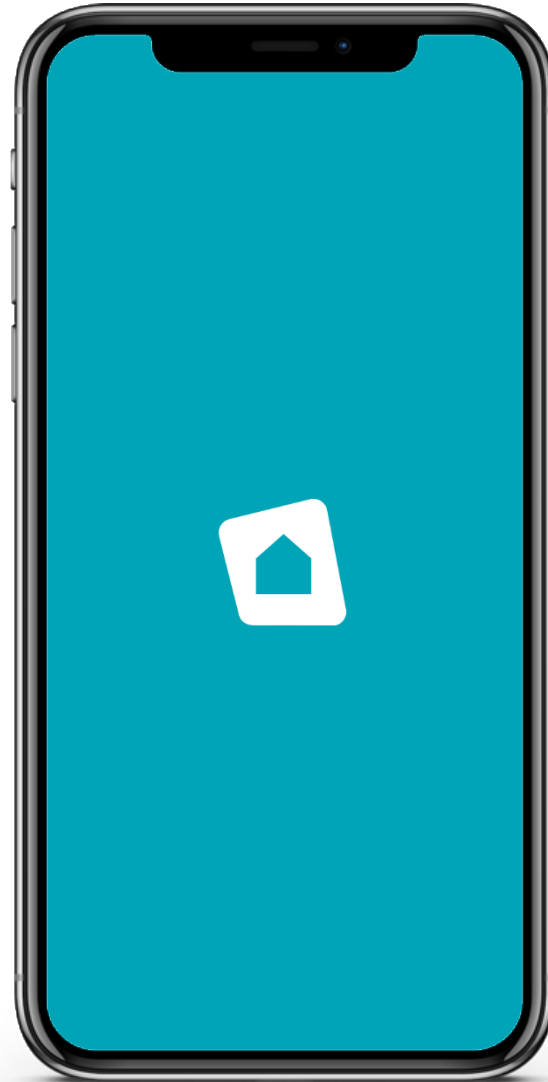
# Het resultaat?

**Een mobiele applicatie voor huurders van sociale woningen**

**Is het echt nodig?**

**Om dit te beantwoorden, nemen we het geval van  
Jacqueline**

**Laten we kijken hoe  
de applicatie  
Jacqueline kan helpen**



# Het gebruik van deze applicatie zal een positieve impact hebben op de SISP's en hun interacties met de huurders:

- Het tot stand brengen van effectieve interacties en digitale processen om het leven van werknemers gemakkelijker te maken
- Creatie van een nieuw communicatiekanaal dat voor iedereen en op elk moment toegankelijk is om de interacties met de huurders beter te beheren
- Huurders helpen om hun problemen zo snel mogelijk te identificeren en op te lossen
- Datakwaliteit verbeteren door ervoor te zorgen dat de persoonlijke gegevens van de huurder up to date zijn

# Geïnteresseerd in het project? Wilt u meer informatie?

Bezoek onze stand of scan de QR-code hieronder om contact op te nemen met ons.

