



gent:

Inclusieve communicatie over UiTPAS

Zo doen we dat in Gent

15 december 2022

gent:



Welkom!

gent:

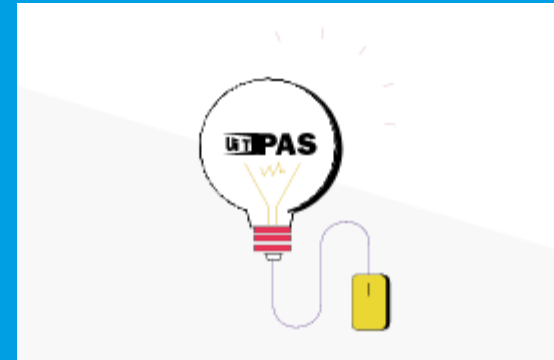


Inleiding

Inclusie?

De insluiting in de samenleving van **achtergestelde groepen** op basis van gelijkwaardige rechten en plichten. Inclusie wordt vooral gebruikt in het discours rond **allochtonen, kansarmen en mensen met een handicap - functiebeperking**. De verantwoordelijkheid tot 'aanpassing' ligt niet bij een sociaal achtergestelde groep, zoals bij integratie. **Het is de maatschappij die zich aanpast en diversiteit als een meerwaarde ziet. Hindernissen voor sociale participatie worden (letterlijk en figuurlijk) verwijderd**, zodat iedereen naar bestvermogen kan deelnemen aan het maatschappelijk leven.

www.encyclo.nl



Drempels of hindernissen

UiTPAS verlaagt de financiële drempel.

Welke hindernissen ervaren we bij communicatie over UiTPAS naar zgn. 'achtergestelde groepen'?

- de groep bereiken
- de boodschap overbrengen

HOE doen we dat?



gent:



Inhoud

Inhoud

Hoe bereiken we de (potentiële) UiTPAS-gebruikers?

- > Het middenveld
- > Doelgroepspecifieke communicatie

Hoe brengen we onze boodschap goed over?

- > Indirecte communicatie
- > Directe communicatie

gent:



Hoe bereiken we de (potentiële) UiTPAS-gebruikers?

- ✓ De doelgroep leren kennen:
'midden-in-het-veld' gaan
staan. Proactief werken.



Het bijvoeglijk
naamwoord *proactief*
betekent
'vooruitziend,
anticiperend op
verwachte
ontwikkelingen'.

Het middenveld

Sociale organisaties en armoedeverenigingen

Vinger aan de pols houden:

- Rondetafelgesprek, van daaruit acties formuleren
- Ter plaatse: pop up
- Contact houden

Het middenveld

Geïntegreerd Breed Onthaal

- > Initiatief vanuit OCMW, CAW, mutualiteiten.
- > Doel: intermediairen informeren over de rechten van hun cliënten.
- > Recht van de maand in april 2021: UiTPAS.
- > Nieuwsbrief / Film (9 vragen en antwoorden) / communicatiemateriaal / GBO-infofiche

Inhoud

Hoe bereiken we de (potentiële) UiTPAS-gebruikers?

- > Het middenveld
- > Doelgroepspecifieke communicatie

Hoe brengen we onze boodschap goed over?

- > Indirecte communicatie
- > Directe communicatie

Doelgroep:

Anderstaligen

Kansarmen

Mensen met een beperking



Boodschap:

Wie heeft recht

Wat is mijn voordeel

Waar kan ik korting
krijgen

Hoe kan ik mijn
korting opnemen

Doelgroepsspecifieke communicatie: 2018

PUNTEN SPAREN

1 ACTIVITEIT = 1 PUNT



PUNTEN OMRUILEN

GRATIS TICKET, KORTING, CADEAU

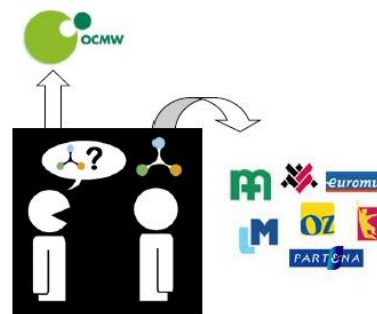


UITPAS KOPEN: WAT BRENG JE MEE?

IDENTITEITSKAART +

ATTEST

- Verhoogde tegemoetkoming mutualiteit
- Schuldbemiddeling
- Leefloon
- Budgetbegeleiding



Doelgroepsspecifieke communicatie: 2018

KORTING KRIJGEN

UITPAS MET KANSENTARIEF
=
80% KORTING



Voorbeeld:

Prijs cinematicket Sphinx: 9,50 €
Prijs met kansentariet: 1,90 €



~~9,50€~~

1,90 €

WELKOMSTVOORDELEN

GRATIS MUSEUMBEZOEK
GRATIS ZWEMBEURT
3 PUNTEN



Doelgroepsspecifieke communicatie: 2020, flyer



Doelgroepsspecifieke communicatie: 2020, flyer



The illustration shows a woman with long dark hair, wearing a white jacket and a pink skirt, standing at a purple counter. A man with a beard is behind the counter, presenting a yellow gift box with a black ribbon. The woman is holding a blue card with a yellow star and the text 'UITPAS met kansentariaef'. On the counter, there is a yellow star icon with a white arrow pointing right. A yellow arrow points from the card to the text on the right.

Wat is UITPAS met kansentariaef?

- Je **voordeelkaart** voor je vrije tijd
- Je krijgt **80% korting op honderden uitstapjes**
- Je **spaart punten** die je kan ruilen voor cadeaus en kortingen
- Je krijgt **8 welkomstcadeaus**, zoals een gratis zwembeurt



Voor wie?

- Voor iedereen die in Gent, Merelbeke, Destelbergen, Melle of Lochristi gedomicilieerd is.
- **UITPAS met kansentariaef** koop je in je eigen gemeente.

Doelgroepsspecifieke communicatie: 2020, flyer



Hoeveel betaal je?

Normaal kost een UiTPAS € 5.
Je betaalt maar € 1 als je:

- verhoogde tegemoetkoming van de mutualiteit krijgt
- OF
- leefloon ontvangt
- OF
- in schuldbemiddeling zit
- OF
- budgetbegeleiding krijgt

-80%



Doelgroepsspecifieke communicatie: 2020, flyer



Waar koop je een UITPAS?
Koop je UITPAS bij de Stadswinkel, GentinfoPunt, Mobiel Dienstencentrum, Uitbureau, Jeugddienst, dienstencentra Drongen, Sint-Denijs-Westrem en Zwijnaarde...

Breng je **identiteitskaart** mee én een **attest** van maximaal 3 maanden oud. Alleen dan krijg je het voordeeltarief van € 1.

Meer weten of een UITPAS kopen?
www.uitingent.be
Gentinfo: 09 210 10 10

V.u. Mieke H. uitbroeck - algemeen directeur - stadshuis, Bekestraat 1, 9000 Gent - 3000 - 210_0009

Doelgroepsspecifieke communicatie: 2020, video

<https://www.youtube.com/watch?v=QbuX-hZOBi0>

Inhoud

Hoe bereiken we de (potentiële) UiTPAS-gebruikers?

- > Het middenveld
- > Doelgroepspecifieke communicatie

Hoe brengen we onze boodschap goed over?

- > Indirecte communicatie
- > Directe communicatie

gent:



Hoe brengen we onze boodschap goed over?

Hoe brengen we onze boodschap goed over?

- ❑ Wie heeft recht op een UiTPAS met kansenstatuut?
- ❑ Wat is mijn voordeel met UiTPAS (what's in it for me?)
- ❑ Waar kan ik mijn korting opnemen?
- ❑ Hoe kan ik mijn korting opnemen?

Duidelijk geformuleerde antwoorden?



Indirecte communicatie:

drukwerk: folder, flyer, affiche,...
video

website <https://stad.gent/nl/uit-in-gent/uitpas/uitpas-partners-locaties>



Tools:

Pictogrammen*

Korte zinnen

Eenvoudige woorden

Label

* Publiq vzw

Directe communicatie

Segmentatiemailings via de tool van Publiq vzw

Segment bepalen

Sprekend beeld

Wervende tekst: korte zinnen, eenvoudig woorden, KISS,...

CTA

Brieven

Heerlijk heldere brieven: De Zuidpoort vzw

Brieven uit de Zuidpoort

Bijna 1 op 2 volwassenen heeft het moeilijk om met informatie om te gaan.

De essentie:

- 1/ Iedereen is gebaat bij toegankelijke communicatie
- 2/ Test de communicatie bij de gebruikers zelf

De Zuidpoort legde onze brief over verlenging van het kansenstatuut (of niet) voor aan een groep van 20 mensen met armoede-ervaring.

Brieven uit de Zuidpoort

<https://www.youtube.com/watch?v=WFGDeVXxWsY>

Brieven uit de Zuidpoort

Brieven uit De Zuidpoort

VOOR

NA



gent: Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd
Staf

Datum: 30 april 2021 Contact: uitpas@stad.gent

Je UITPAS met kansentarief loopt af

Beste gebruiker van de UITPAS,

Momenteel heb je een UITPAS met kansentarief (kortingstarief). Een UITPAS met kansentarief geeft je recht op 80% korting telkens wanneer je naar een vrijetijdsactiviteit van een UITPAS-partner gaat.

Jouw situatie is veranderd. Dit betekent dat je je UITPAS met kansentarief nog slechts kan gebruiken tot **30/05/2021**.

Om te weten of je toch nog in aanmerking komt voor het kansentarief kan je de voorwaarden nakijken. Zo mis je ook het komende jaar geen kortingen voor vrijetijdsactiviteiten.

De voorwaarden om recht te hebben op het kansentarief zijn:

- Verhoogde tegemoetkoming bij het ziekenfonds
- Een situatie van schuldbemiddeling of budgetbegeleiding
- Gerechtigde op het leefloon

Heb je toch nog recht? Kom dan met je UITPAS en het nodige attest naar een verkooppunt. Het attest mag niet ouder zijn dan 3 maanden. Je UITPAS met kansentarief wordt dan verlengd.

Kom je niet meer in aanmerking? Dan kan je je UITPAS gratis laten omwisselen in een verkooppunt, zodat je kan blijven sparen en rullen. Je gespaarde punten worden automatisch overgezet.

Kom in beide gevallen vóór **30/05/2021** in een verkooppunt langs. Een overzicht van alle verkooppunten kan je vinden op www.uitingent.be/uitpas/verkooppunten.

gent: **Jouw KORTING bij de Uitpas STOPT op 30 mei 2021**

UITPAS Aan: Tuur Cul
Vrijetijdstraat 33
9000 Gent

Datum: 30 april 2021

Beste,

Je hebt nu een UITPAS met korting (kansentarief). Met die kaart krijg je 80% korting op veel activiteiten in Gent. Zoals optredens, theater, film, sport, musea, ...

Volgens onze informatie is je **situatie veranderd**. Daarom heb je **geen recht** meer op deze korting. De korting **stopt op 30 mei 2021**.

Je situatie is veranderd?
Kom naar ons. Zo verlies je jouw punten niet!

Je situatie is niet veranderd?
Misschien heb je wel nog recht op korting? Kom naar ons. Breng het juiste attest mee.

Meer info vind je op de **achterkant** van deze brief.

Met vriendelijke groeten,

Voor de burgemeester Mieke Hullebroeck Sami Souguir

Tips voor duidelijke brieven

Weinig tekst, zonder kortaf
te zijn

Ondersteunende opbouw

Begeleidende vormgeving



Weinig tekst, zonder kortaf te zijn

Momenteel heb je een UiTPAS met kansentarief (kortingstarief). Het kansentarief is voor wie verhoogde tegemoetkoming heeft van de mutualiteit, in schuldbemiddeling of budgetbegeleiding is of recht heeft op leefloon. Jouw situatie is veranderd. Dit betekent dat je je UiTPAS met kansentarief kan gebruiken tot **30/05/2021**.

Dit hoeft niet te betekenen dat je geen recht meer hebt op het kansentarief. Om te weten of je toch nog in aanmerking komt voor het kansentarief kan je de voorwaarden nakijken. Zo mis je ook het komende jaar geen kortingen voor vrijetijdsactiviteiten.

Een UiTPAS met kansentarief geeft je recht op 80% korting telkens wanneer je naar een vrijetijdsactiviteit van een UiTPAS-partner gaat. De voorwaarden om recht te hebben op het kansentarief zijn:

Je hebt nu een UiTPAS met korting (kansentarief).
Met die kaart krijg je 80% korting op veel activiteiten in Gent.
Zoals optredens, theater, film, sport, musea,...

Volgens onze informatie is je **situatie veranderd**.
Daarom heb je **geen recht** meer op deze korting.
De korting **stopt op 30 mei 2022**.

✓ **Je situatie is inderdaad veranderd?**
Kom naar ons. Zo verlies je jouw **punten** niet!

✗ **Je situatie is niet veranderd?**
Misschien heb je wel nog recht op korting?
Kom naar ons. Breng het juiste **attest** mee.

➡ Meer info vind je op de **achterkant** van deze brief.



Gevoel: aanspreking

Toon

Schrap

Splits zinnen

Vervang woorden

Ondersteunende opbouw

- Een situatie van schuldbemiddeling of budgetbegeleiding
- Gerechtigde op het leefloon

Heb je toch nog recht? Kom dan met je UITPAS en het **nodige attest** naar een verkooppunt. Het attest mag **niet ouder zijn dan 3 maanden**. Je **UITPAS** met kansentarief wordt dan verlengd.

Kom je niet meer in aanmerking? Dan kan je je UITPAS **gratis** laten omwisselen in een verkooppunt, zodat je kan blijven sparen en ruilen. Je gespaarde punten worden automatisch overgezet.

Kom in beide gevallen **vd6r 30/05/2021** in een verkooppunt langs. Een overzicht van alle verkooppunten kan je vinden op www.uitingent.be/uitpas/verkooppunten.

Postadres Stad Gent – Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd - Staf | Stadhuis | Botermarkt 1 | 9000 Gent
Bezoekadres Stadswinkel, Botermarkt 17A, 9000 Gent | Tel. 09 210 10 10 | uitpas@stad.gent | uitingent.be/uitpas
Je hebt altijd het recht om je gegevens in te zien en om foute gegevens aan te passen.
Ga voor meer informatie naar www.stad.gent en zoek op "Met respect voor uw privacy".



Je situatie is inderdaad veranderd?
Kom naar ons. Zo verlies je jouw punten niet!



Je situatie is niet veranderd?
Misschien heb je wel nog recht op korting?
Kom naar ons. Breng het juiste attest mee.



Meer info vind je op de achterkant van deze brief.

Met vriendelijke groeten,

Voor de burgemeester
(bij delegatiebesluit van 24/01/2019)

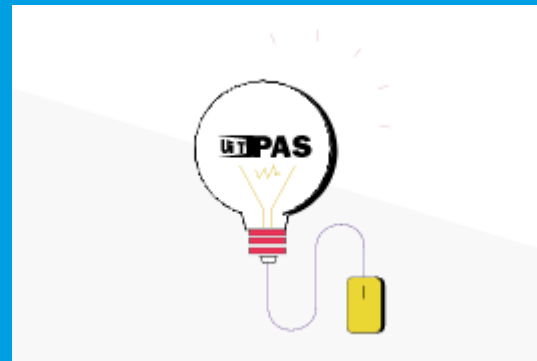
Mieke Hullebroeck
Algemeen Directeur

Sami Souguir
Schepen van Cultuur, Stadsontwikkeling en
Ruimtelijke Planning

Contact: 09 210 10 10 uitpas@stad.gent www.uitingent.be/uitpas

Wil je in de toekomst bij voorkeur per e-mail gecontacteerd worden door UITPAS? Laat het ons weten via e-mail!

Je hebt altijd het recht om je gegevens in te zien en om foute gegevens aan te passen. Ga voor meer informatie naar www.stad.gent en zoek op "Met respect voor uw privacy".



Overzichtelijk
Het belangrijkste
bovenaan
Alles gezien?

Ondersteunende opbouw

gent:

Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd
Staf

Datum
30 april 2021

Contact
uitpas@stad.gent

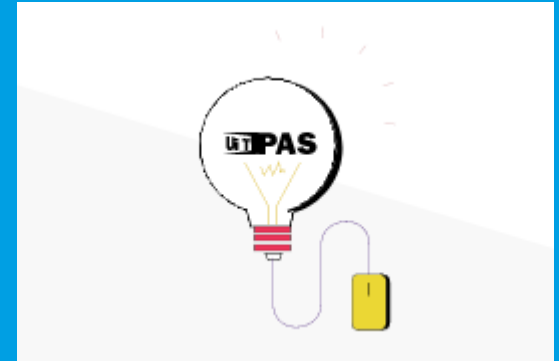
gent:

Jouw KORTING
met de UiTPAS
STOPT op 30 mei 2022



Aan Voornaam & Familienaam
Straat & nummer
Postcode en gemeente

Datum: 30 april 2022



Overzichtelijk
Het belangrijkste
bovenaan
Alles gezien?

Begeleidende vormgeving

vrijtijdsactiviteit van een UITPAS-partner gaat. De voorwaarden om recht te hebben op het kansentariaf zijn:

- Verhoogde tegemoetkoming bij het ziekenfonds
- Een situatie van schuldbemiddeling of budgetbegeleiding
- Gerechtigde op het leefloon

Heb je toch nog recht? Kom dan met je UITPAS en het nodige attest naar een verkooppunt. Het attest mag niet ouder zijn dan 3 maanden. Een overzicht van alle verkooppunten kan je vinden op www.uitingent.be/uitpas/verkooppunten.

Kom je niet meer in aanmerking? Dan kan je je UITPAS gratis laten omwisselen in een van de verkooppunten zodat je kan blijven sparen en ruilen. Je gespaarde punten worden automatisch overgezet.

WAT MOET JE DOEN?



JE SITUATIE IS VERANDERD. Je hebt **geen recht meer** op de korting.



Kom naar ons voor 30 mei.

Ruil je oude UITPAS voor een nieuwe.

- Dat is **gratis**.
- Je **gespaarde punten** zetten we op je nieuwe kaart.
- Die punten kan je **omruilen** voor een korting, een gratis ticket of een ander cadeau.



JE SITUATIE IS NIET VERANDERD. Je hebt **wel nog recht** op de korting.



Kom naar ons voor 30 mei.

Breng ons één van deze attesten:

- **verhoogde tegemoetkoming**
(vraag het attest aan jouw ziekenfonds)
- **leefloon**
(vraag het attest aan OCMW)
- **schuldbemiddeling of budgetbeheer of budgetbegeleiding**
(vraag het attest aan jouw bemiddelaar)

Het attest mag niet ouder zijn dan 3 maanden.



Rust op het blad

Opvallende signalen

Direct begrijpbaar

Goed leesbaar

Brieven uit de Zuidpoort

Meer op <https://dezuidpoortgent.be>

gent:



Zijn er vragen?

gent:



Dankuwel!

gent:



Tot ziens...

gent:



... in Gent? 😊