

Inhoudelijke verantwoording Geïntegreerd Breed Onthaal Leuven 2024

Inhoud

Inleiding	2
Criterion 1	3
<i>Samenwerkingsverband</i>	3
Stuurgroep.....	3
DMW-overleg.....	3
Leuven Helpt: toegangspoort voor alle welzijnsvragen	4
<i>Signalen uit het GBO-netwerk</i>	5
Overleg Ketenaanpak.....	5
Eerstelijnszone Leuven/Zorgraad.....	5
Wonen.....	5
Budget en schulden.....	6
Instroomoverleg.....	6
Criterion 2	7
Werkgroep GBO-bad	7
Service design traject met Studio Dott.....	7
Samenwerking.....	11
Andere partners	11
Criterion 3	12
Participatie doelgroep.....	12
Workshops service design traject met Studio Dott.....	13
Criterion 4	14
Communicatie.....	14
Broodjes Digitaal/Sociaal.....	14
Bovenlokaal overleg.....	15
Criterion 5	16
Leuvense outreachwerking.....	16
Elk kind een hobby.....	16
Andere outreachende en proactieve projecten:.....	17
Automatische rechtentoekenning.....	17

Leuvense huurpremie.....	17
Verhoogde tegemoetkoming	18

Inleiding

De weg vinden naar de juiste hulpverlening blijft een grote uitdaging. Bij welke instantie kan je terecht voor welke hulp? Worden alle rechten uitgeput? En hoe vind je als cliënt en hulpverlener een weg in een uitgebreide, maar ook complexe, sociale kaart?

We kijken vanuit GBO Leuven met veel trots terug op 2024. Enkele hoogtepunten uit dit jaar waren onder andere ons service design traject in samenwerking met Studio Dott (nu Dott Achilles). Tijdens dit traject werd nog maar eens duidelijk hoe geëngageerd het Leuvense basiswerk is om samen te werken en onze kwaliteit te verbeteren. Hierover nog meer verder in de verantwoording.

Daarnaast werden de Broodjes Digitaal (voordien netwerklunches) alleen maar populairder en bleven we inzetten op de bekendmaking van organisaties en het uitlichten van belangrijke thema's zoals bewindvoering, schuldhulp, Leuven Helpt, ...

Deze inhoudelijke verantwoording is opgesteld op basis van de vijf GBO criteria. Voor alle documentatie en nodige achtergrond, kan je terecht op de [webpagina](#) van GBO Leuven op de website van de Eerstelijnszone.

Criterium 1

Werken aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.

Samenwerkingsverband

Stuurgroep

In 2024 is de stuurgroep GBO bestaande uit de kernpartners, de beleidsadviseur zorg en welzijn van stad Leuven, de beleidsmedewerker buurtwerk van de stad, de coördinator van de Eerstelijnszone Leuven, de coördinator van Leuven Helpt en de projectcoördinator GBO, 5 keer bijeengekomen. De stuurgroep is de kern van de werking waar alles steeds samenkomt:

- Er werd afgestemd rond bepaalde acties (bv. Broodjes Digitaal en werkgroepen).
- Bepaalde knelpunten werden besproken (o.a. complexe casussen, gemeenschappelijke uitdagingen, sociaal wonen ...).
- Er werden nieuwe initiatieven geïnitieerd (bv. afstemming proces rond Service Design).

In 2024 heeft de stuurgroep ook een actieve rol gespeeld in het service design traject door integraal deel uit te maken van het kernteam. Op die manier was er een volledige vertegenwoordiging van de kernpartners.

DMW-overleg

Elk jaar organiseren we minstens tweemaal een overleg met alle DMW maatschappelijk werkers van de Leuvense mutualiteiten. Zij geven zelf aan dat dit de beste manier is om op de hoogte te blijven van het GBO-verhaal. Vanuit die redenering is er veel enthousiasme tot aanwezigheid en vormt dit een vlotte samenwerking. In 2024 gingen deze overlegmomenten door op 18 april en 10 oktober 2024. Andere partners doen ook beroep op deze overlegmomenten om meteen heel de DMW-groep van Leuven te bereiken. Thema's die hier werden gebracht waren bv. Bewegen Op Verwijzing-coaching en proefproject zorgtoeslag.

Communicatie vanuit de stuurgroep voor de stafmedewerkers van de andere mutualiteiten verloopt via de afgevaardigden van de CM. De projectcoördinator heeft zelf een nauw contact met de basiswerkers waardoor belangrijke info naar de basiswerkers via haar verloopt.

Leuven Helpt: toegangspoort voor alle welzijnsvragen

Context

Stad Leuven wil ervoor zorgen dat iedere inwoner op een laagdrempelige manier haar/zijn hulp- en ondersteuningsvragen kan stellen en snel een duidelijk antwoord ontvangt en op een vlotte en kwaliteitsvolle manier verder wordt geholpen. Leuven Helpt heeft de ambitie een laagdrempelige toegangspoort te zijn voor alle Leuvenaars (zowel hulpvragers als toeleiders) rond zorg-, welzijn- en ondersteuning ('sociale' vragen), als de hulpvragers of toeleiders niet weten waar ze terecht kunnen. Hiermee proberen we ook bij te dragen aan de toegankelijkheid van het lokale sociale hulp- en dienstverleningsaanbod.

Het GBO-samenwerkingsverband is een belangrijke pijler binnen het Leuven helpt verhaal. Het is immers één van de mogelijke antwoorden op een hulp- en ondersteuningsvraag die binnenkomt. Om het voor burgers en toeleiders zo eenvoudig mogelijk te maken worden de aanmeldformulieren van Leuven Helpt, het OCMW en het GBO geïntegreerd in één aanmeldformulier. De inschatting waar een vraag moet terecht komen ligt niet meer bij de aanmelder, wel bij het Leuven helpt team. We merken dat er in 2024 minder beroep werd gedaan op het aanmeldformulier via de website van het CAW, maar er werd beslist om dit voorlopig nog te behouden. Het belangrijkste is dat mensen toegang vinden, op welke manier dan ook.

Daarnaast stelde het team van Leuven Helpt zich opnieuw voor aan de Leuvense eerstelijns tijdens een Broodje Sociaal in december 2024. Na hun presentatie was er ook mogelijkheid om te netwerken en in gesprek te gaan met het team.

Geïntegreerd aanmeldformulier voor 5 Eerstelijnszones

Het aanmeldformulier GBO voor Leuven werd geïntegreerd in een aanmeldformulier voor de 5 Eerstelijnszones in Oost-Brabant, waarbij alle aanmeldingen door professionele doorverwijzers van welzijnsvragen voor een ganse regio via één platform kunnen gebeuren. Aanmeldingen kunnen rechtstreeks bij één van de kernpartners worden gedaan of worden aangemeld bij het samenwerkingsverband GBO. Deze laatste worden opgenomen en behandeld door het team Leuven Helpt. De [link](#) naar het aanmeldformulier is ook terug te vinden op de sites van alle Eerstelijnszones.

Flow Leuven Helpt

In 2024 schreven de projectcoördinator GBO en teamcoach Leuven Helpt samen een Flow van Leuven Helpt uit. Op die manier konden nieuwe medewerkers van Leuven Helpt meteen beroep doen op alle nodige info van GBO, zoals onder andere de contacten van DMW en wanneer je welke kernpartner contacteert.

Signalen uit het GBO-netwerk

Overleg Ketenaanpak

In het najaar 2024 werd het pilootproject 'Lokaal Cliëntoverleg Leuven' opgestart. We willen korter op de bal spelen voor personen met een multiproblematiek die stoten op de grenzen van het huidige hulpverleningsaanbod. Het doel is om de hulpverlening beter op elkaar af te stemmen, door de verschillende betrokken hulpverleners rond de tafel te brengen en een hulpverleningsplan op te maken. Belangrijke werkingsprincipes hierbij zijn: actieve cliëntbetrokkenheid, gedeeld eigenaarschap, onvoorwaardelijke hulpverlening en presentie, out of the box denken en snel schakelen. De verschillende kernpartners (CAW, OCMW en enkele DMW's) hebben de engagementsverklaring ondertekend en stapten zo mee in het pilootproject.

In 2025 gaan we verder met dit project om het nadien te evalueren en indien wenselijk te verduurzamen.

Eerstelijnszone Leuven/Zorgraad

Sinds 2021 is er een samenwerking tussen het GBO en de Eerstelijnszone Leuven. Het geïntegreerd breed onthaal is ook een doelstelling van de Eerstelijnszone. GBO Leuven gebruikt de [website](#) van de Eerstelijnszone Leuven om te communiceren over de Broodjes Digitaal, nieuwsbrieven en de verantwoordingsnota.

Ook in 2024 blijven we sterk inzetten op deze samenwerking. Zo was de Eerstelijnszone ook nauw betrokken bij het service design traject. Tevens zet de Eerstelijnszone actief mee in op het bekend maken van Leuven Helpt bij de Leuvense toeleiders.

Wonen

De woningnood in Leuven is hoog en voor veel inwoners/GBO cliënten is betaalbaar en kwaliteitsvol wonen een probleem. Ook in 2024 bleven we inzetten op de samenwerking tussen het CAW, OCMW en dienst wonen van Stad Leuven. Deze samenwerking uit zich in het Woonanker, een samenwerking tussen het OCMW en het CAW om mensen te ondersteunen in het zoeken van betaalbare woningen.

In 2023 werd heel duidelijk hoe betaalbare huisvesting een opvallend en cruciaal probleem is in Leuven. De verandering rond sociaal wonen, oa. het Centraal Inschrijvingsregister (CIR) roept veel bezorgdheden op. Hier probeerden we vanuit GBO in 2023 al op te anticiperen. Zo is er een directe lijn met de GBO-coördinator en de sociale dienst van Dijledal (sociale huisvestingsmaatschappij) om alle recente updates te communiceren naar het werkveld. Ook in 2024 werd er ingezet op deze samenwerking. Zo maakte Dijledal geregeld gebruik van de nieuwsbrief van GBO om belangrijke updates te communiceren naar het eerstelijnsnetwerk.

Ook de mobiele buurtwerkers namen een actieve rol op in de overschakeling naar het CIR. Zo werkten verschillende instanties goed samen om niemand uit de boot te doen vallen. Leuvense organisaties contacteerden proactief mensen die zich opnieuw moesten inschrijven op de wachtlijst via een nauwe samenwerking met Leuven Helpt en de mobiele buurtwerkers.

Budget en schulden

In 2023 werd opnieuw duidelijk dat budget en schulden een thema is binnen Leuven waar veel noden liggen. Niet enkel bij cliënten, maar ook bij hulpverleners. Er is meer vraag dan aanbod. Bij mensen die problemen hebben op verschillende levensdomeinen, komen meestal budget- en schuldproblemen ook aan te pas. In 2023 was er een evaluatie tussen OCMW en CAW voor een goede afstemming over welke dossiers precies naar waar gaan.

Na het vaststellen van deze noden in 2023, organiseerden we in 2024 een eerste Broodje Sociaal over het thema schuldhulpverlening, waarbij zowel het CAW als het OCMW kwam spreken over het Leuvens aanbod. We merken echter dat we hier zoveel signalen over binnenkrijgen, waarbij het aanbod niet kan volgen. Aangezien de vraag rond dit levensdomein bij momenten groter is dan het aanbod, werd er in 2024 nog meer ingezet op goede afstemming tussen CAW en OCMW om meer complementariteit te realiseren in ons aanbod. Dit overleg wordt gecontinueerd om goede samenwerking mogelijk te maken.

Sinds mei 2024 wordt er vanuit GBO nog actiever ingezet op het thema van financiële geletterdheid. Zo organiseerden we eind 2024 een vorming 'preventie schuldenlast' in combinatie met BIZ Oost-Brabant voor de eerstelijns werkers. Deze zat zo snel vol, dat we meteen een nieuwe vorming hebben gepland voor in februari 2025. Deze vorming was het perfecte voorbeeld dat we met dit thema verder aan de slag moeten.

Instroomoverleg

Het instroomoverleg rond jongvolwassenen (mind the gap Leuven) is een samenwerking tussen de eerstelijns en hulpaanbieders vanuit Opgroeien in het zoeken naar oplossingen voor kwetsbare jongeren, die anders tussen de mazen van het net dreigen te vallen.

Het gaat over jongeren die op de wachtlijst staan voor de bijzondere jeugdzorg. De bedoeling is om deze jongeren verder te helpen zolang zij op de wachtlijst staan. Dit overleg startte in 2023 en gaat om de 6 weken door. Vanuit het OCMW is er telkens een maatschappelijk werker aanwezig die verantwoordelijk is voor het thema 'jeugdzorg'. Dit is voornamelijk een adviserende rol, soms melden ze zelf een jongere aan. Dit overleg werd verder gezet in 2024.

Criterium 2

Basiswerkers faciliteren in hun samenwerking en ze eenduidig aansturen om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren.

Werkgroep GBO-bad

In 2024 werd de werkgroep GBO-bad opgericht. Deze bestaat uit de GBO-coördinator en van elke kernpartner een basiswerker. De stuurgroep had in 2022 en 2023 al de ambitie om een soort van vorming uit te werken voor beginnende basiswerkers om helemaal ondergedompeld te worden in GBO Leuven en zo ontstond ook de naam 'GBO-bad'.

De bedoeling is om dit bad uit te breiden naar meerdere Leuvense partners en niet enkel de kernpartners. We doen echter wel eerst een testfase onder de kernpartners. Deze zal plaatsvinden in april 2025.

In 2024 kwam de werkgroep 3 keer samen om de vorming uit te werken. Dit is het finale concept: een vorming verspreid over 3 voormiddagen waarbij we op bezoek gaan bij elke kernpartner van GBO, stilstaan bij de werking van Leuven Helpt en een toelichting geven van wat GBO precies is. De eerste 2 vormingen zijn gepland eind april 2025 en begin juni 2025. De laatste vorming vindt pas plaats in november 2025. De reden hiervoor is omdat we ook de opdracht meegeven om mee te lopen in elkaars werking. Op vorming 2 worden er duo's of trio's gemaakt en in die lange periode is er tijd om elkaars werking beter te leren kennen. Deze keuze is gemaakt vanuit de positieve ervaring die de GBO-coördinator had tijdens het meelopen met de verschillende kernpartners.

In 2025 zal er dan een evaluatie plaatsvinden en bekijken we met de stuurgroep en werkgroep hoe we dit kunnen verderzetten en eventueel uitbreiden naar meerdere partners.

Service design traject met Studio Dott

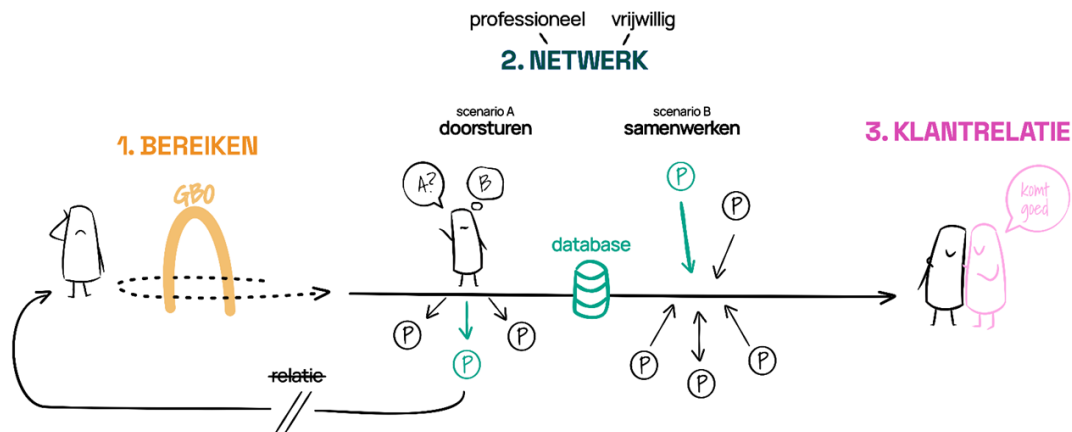
Context

In dit traject gingen we, voor de daadwerkelijke workshops, op zoek naar een geschikte doelgroep. Aanvankelijk lag de focus op het proactief en outreachend bereiken van doelgroepen die momenteel niet worden bereikt, zoals zorgmijders of mensen met een complexe psychische kwetsbaarheid. Na de kick-off met het kernteam werd echter besloten om deze doelgroep te veranderen en te verbreden. Het bleek namelijk uitdagend om zorgmijders te bereiken voor interviews of bevestigingen.

Daarnaast hebben we ook bewust gekozen om, naast extra aandacht voor de cliënt, ons te richten op het verbeteren van de interne samenwerking. Een betere samenwerking tussen de verschillende organisaties bevordert immers de kwaliteit van de hulpverlening aan de cliënt. Daarom besloten we ons te richten op een bredere doelgroep, waarmee alle hulpverleningsorganisaties in contact komen.

Uiteindelijk kreeg de doelgroep de definitie van '**kwetsbare personen met een multi-problematiek**'. Deze doelgroep omvat verschillende interpretaties, zoals mensen in armoede, dak- en thuislozen, personen met verslavingsproblematiek, eenzamen, personen met een psychische kwetsbaarheid, ouderen die hun weg niet vinden, ...

Studio Dott was sterk in het visualiseren van ons traject. Hieronder zie je een visuele weergave van de uitdagingen waar we met dit traject aan willen werken:



Met dit service design traject hebben we ingezet op **2 grote onderdelen**. Ten eerste lag de focus op de **onderlinge samenwerking** tussen diverse diensten en organisaties, en hoe de samenwerking beter kan verlopen. Daarnaast probeerden we in te spelen op een goede **klantrelatie**. Bij dit laatste lag de aandacht bij de cliënt en trachten we meer overzicht en voorspelbaarheid in te bouwen in hun hulpverleningstraject.

Kernteam

In december is het kernteam gevormd, bestaande uit 10 deelnemers (zowel staf als basiswerkers), en kwamen we een eerste keer samen. Tijdens deze workshop klopten we af op de doelgroep 'mensen met een multiproblematiek'. Het kernteam bestond uit:

- De GBO-coördinator
- Beleidsadviseur zorg en welzijn van Stad Leuven
- Stafmedewerker CAW + basiswerker CAW
- Stafmedewerker OCMW + basiswerker OCMW
- Stafmedewerker CM + basiswerker CM (ter vertegenwoordiging van DMW)
- Coördinator Eerstelijnszone Leuven
- Een mobiele buurtwerker (vanuit outreachend werken)

Workshops netwerk

Het traject vond plaats van januari tot mei en vroeg een groot engagement van basiswerkers en stafmedewerkers binnen de eerstelijns. Hieronder vind je een visuele weergave terug van de workshops die werden georganiseerd.

Aanwezigheden:

Datum	Workshop	Aantal deelnemers
16/01 en 18/01	Wat leeft er?	68 deelnemers
04/03	Wat kan het worden?	31 deelnemers
28/03	Wat vinden we ervan?	28 deelnemers
23/04	Hoe zit het in elkaar?	32 deelnemers



Bevraging doelgroep

Tijdens de workshop met de basiswerkers en netwerfactoren werd gevraagd hoe we de cliënten het best konden betrekken bij dit traject, gezien zij dagelijks met hen in contact komen. Hieruit kwamen twee benaderingen naar voren. Zo werden er interviews georganiseerd in het Inloopcentrum de Meander van het CAW. De interviews peilden naar uitdagingen die cliënten tijdens hun hulpverleningstraject in Leuven ondervinden. Deze bevraging werd op 1 namiddag uitgevoerd door twee service designers van Studio Dott.

Omdat niet alle cliënten de Meander bezoeken en op deze manier niet de hele doelgroep wordt bevragd, was er ook een **online bevraging** opgesteld. De hulpverlener vulde de bevraging samen met de cliënt in aan het einde van de afspraak.

Deze bevragingen hebben twee keer plaatsgevonden. Eén keer stond in teken van de verkenning binnen de uitdaging, de tweede keer ging over het aftoetsen van de resultaten. De twee service designers van Studio Dott konden op die manier mee de stem van de doelgroep vertegenwoordigen op de workshops.

Resultaten

Concept 1: Houvast voor de cliënt: een tool om het hulpverleningstraject beter in kaart te brengen. In het najaar van 2024 hielden we al een eerste testfase van dit product. Hier kwam al nuttige feedback uit. We bereiken echter niet alle kernpartners tijdens deze testfase, dus in het voorjaar van 2025 organiseren we een tweede testfase. Dit concept werd gekozen omdat het voldeed aan de nood van de cliënt om meer overzicht te krijgen op het eigen traject. Dit kwam uit de bevraging in de Meander. Via deze [link](#) kan je de online tool raadplegen.



We maken gebruik van een gemeenschappelijk platform waarop we bereikbaar zijn voor elkaar, informatie kunnen delen en elkaar beter leren kennen. Een belangrijk aspect hierbij is de samenwerkingsreflex, het doel is om steeds herinnerd te worden aan elkaars aanbod en werking en hierbij ook toegankelijk zijn voor elkaar.

Het platform is een **gedeelde omgeving** waar elke GBO partner toegang tot heeft. Er is een overzicht terug te vinden van alle organisaties en hun aanbod. Ook zijn we **bereikbaar** voor elkaar door bv. een collegazoekeer (reeds bestaand binnen OCMW en Stad Leuven) waardoor we elkaar snel vinden en kunnen contacteren. Dit laatste kan bv. door het toevoegen van een **chat** met zowel groepen als 1 op 1 gesprekken.

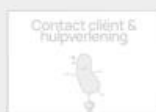
Informatie wordt op een **gestructureerde** manier met elkaar gedeeld, waar iedereen steeds toegang tot heeft.



Uitdaging

Intake: Hoe kunnen we zo breed mogelijk kijken naar de vraag van de cliënt en de reflex hebben om steeds het hele hulpverleningsaanbod van Leuven in het achterhoofd te houden bij het uitstippelen van het traject?

Directe contacten en communicatie: Hoe kunnen we beter bereikbaar zijn voor elkaar, zodat we elkaar sneller vinden en op een aangename manier contact zoeken met elkaar?



HOUVAST VOOR DE CLIËNT



We geven de cliënt een houvast doorheen het hele traject. Ons doel is om de cliënt meer eigenaarschap te geven en hem/haar het gevoel te geven dat hij/zij zelf de touwtjes in handen heeft, i.p.v. dat louter de opdrachten van de hulpverlener worden uitgevoerd.

Dit doen we door de cliënt (fysieke) zaken mee te geven waardoor hij/zij het **overzicht** kan behouden. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren doordat de hulpverlener samen met de cliënt aan het begin van het traject een duidelijk **stappenplan** maakt met tussentijdse zaken die moeten gebeuren. Ook wordt aangegeven welke organisatie er betrokken is bij welke stap. Daarnaast kan na elke afspraak samen een korte **samenvatting** gemaakt worden zodat de cliënt een duidelijk overzicht heeft van wat er gezegd is en hij/zij dit kan meenemen wanneer doorverwijzing plaatsvindt. Ook kunnen tussentijdse to-do's opgesteld worden.

Voor dit alles kan een **sjabloon / stramien** gemaakt worden dat makkelijk invulbaar is voor de hulpverlener en begrijpbaar en overzichtelijk voor de cliënt, zodat ook elke GBO partner dit kan gebruiken.



Uitdaging

Cliënt informeren: Hoe kunnen we de cliënt tussentijds beter informeren en handvaten aanreiken voor wat hen te wachten staat, zodat ze het overzicht behouden?



Concept 2: Een GBO-platform voor basiswerkers in Leuven. Dit werd uitgeschreven als een droomsценario door Studio Dott. Dit kan in de toekomst misschien nog van pas komen. We besloten met de stuurgroep om dit om te zetten naar een gedeeld teamskanaal omdat we op dit moment niet de mogelijkheid hebben om zelf een website uit te bouwen. Deze testfase zal plaatsvinden in het voorjaar van 2025. Dit concept is gekozen omdat dit nauw aansluit bij de doelstelling om de samenwerking te bevorderen.

Samenwerking Buurtcentra Leuven – OCMW

Door de integratie van stad en OCMW veranderde het takenpakket van sommige maatschappelijk werkers en waren de referentiepersonen voor de buurtcentra niet meer up-to-date. Sinds juni'24 werden er twee referentiemaatschappelijk werkers “buurtwerk” aangesteld. Dit zijn maatschappelijk werkers van een hulpverleningsteam bij het OCMW die vrijstelling van een deel van hun werktijd krijgen om vragen van buurtcentra en wijkgezondheidscentra te kunnen beantwoorden. Zij zorgen ook voor de interne informatiedeling rond dit thema. Daarnaast trachten zij af en toe fysiek langs te gaan op een teamvergadering of uitwisselingsmoment. We merken dat dit ervoor zorgt dat bepaalde dossiers of vragen beter en sneller opgelost worden.

Andere partners

Naast het ondersteunen van de basiswerkers van de kernpartners proberen we ook zo goed mogelijk de noden van alle andere basiswerkers van partners in Leuven in kaart te brengen en hen te ondersteunen. Zo zijn de Broodjes Digitaal opengesteld voor een breed publiek en worden bijvoorbeeld ook buurtwerkers, medewerkers van lokale dienstencentra, medewerkers van het Huis van het Kind, externe partners zoals Homestart Domo, Mobiel 21, de Eerstelijnszone Leuven, Minor Ndako, sociale huisvesting, senioreninspecteurs etc. hiervoor uitgenodigd. Vooral via de nieuwsbrief worden deze partners bereikt.

Criterium 3

Werken aan de participatie van de doelgroep en van de basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal.

Participatie doelgroep

De basiswerkers van de kernpartners en de buurtcentra zijn belangrijke brugfiguren die de stem van de doelgroep vertegenwoordigen. Iedere kernpartner en het lokaal bestuur zetten op verschillende manieren in op participatie van de doelgroep:

- Vanuit de **Leuvense buurtcentra** worden buurtbewoners zo veel mogelijk betrokken bij het buurtcentrum en er wordt al jarenlang ingezet op participatie door bijvoorbeeld bewonersvergaderingen te organiseren waar iedereen uit de buurt welkom is, via rondetafelgesprekken, via enquêtes, ... Inwoners bepalen mee waar er rond gewerkt wordt. Er zijn verschillende platformen beschikbaar om mogelijks in de toekomst verder te werken rond participatie van de doelgroep. Specifiek gebeurde er in 2024 een bevraging rond gezonde voeding en een circulaire voedingshub. Basiswerkingen Buurtwerk 't Lampeke en de Ruimtevaart zijn erkend en gesubsidieerd als Vereniging waar armen het woord nemen. In het Leuvense overleg basiswerkingen (vijf buurtcentra van de stad, twee autonome buurtwerkingen, Inloopcentrum De Meander van het CAW) staat participatie met de doelgroep regelmatig op de agenda. De teamcoach volwassenenwerk van buurtwerk is vertegenwoordigd in de stuurgroep van GBO. Buurtwerkers bereiken de meest kwetsbare inwoners en zij doen dit op een outreachende en aanklampende manier. Zij zijn belangrijke brugfiguren en zij geven op regelmatige basis signalen door aan hun teamcoach, die deze signalen op zijn beurt weer doorgeeft binnen de GBO stuurgroep.
- Ook bij **de Meander, het inloopcentrum van het CAW**, worden veel signalen opgepikt en hier liggen korte lijnen met de maatschappelijk werkers van het CAW en de teamleider, die vertegenwoordigd is in de stuurgroep. Er wordt door het CAW om de vier jaar een ruime tevredenheidsenquête ingepland voor stakeholders zoals partnerorganisaties, cliënten en vrijwilligers. De laatste tevredenheidsenquête was in 2023. Dit is niet enkel specifiek voor Leuven. De signalen die belangrijk zijn voor ons samenwerkingsverband werden meegenomen naar de stuurgroep.

De bezoekers van de Meander speelden ook een actieve rol in ons service design traject. We vonden het belangrijk dat ook de doelgroep bevroegd werd tijdens dit traject. Daarom werden ze in 2 fasen betrokken. In de ontwerpfase en ook de evaluatiefase. Deze feedback was enorm waardevol en heeft een rol gespeeld in het eindresultaat.

- Sinds de integratie van stad en OCMW werd er een traject aangegaan om de basiswerking te verstevigen. Er was nood om een aantal interne procedures en steunkaders beter en efficiënter uit te werken. Zo is de maandelijkse REMI-steun van start gegaan sinds december 2023. In 2024 werd het verloop van deze steun nauw opgevolgd en daarom werd er ook gevraagd aan de hogeschool UCLL om een bachelorproef hierover te maken. 5 studenten hebben in het najaar van 2024 verschillende diepte-interviews afgenomen bij cliënten. Hier is heel wat interessante informatie uitgekomen. Omwille daarvan wordt er bekeken of er in de toekomst een grootschaligere bevraging kan worden afgenomen.

- In 2024 organiseerden de Diensten Maatschappelijk Werk een intermutualistische ervaringsmeting. De bevraging werd digitaal gedaan bij de cliënten met een gecertificeerd e-mailadres. Voor cliënten zonder gecertificeerd e-mailadres werd een papieren bevraging gedaan. Deze laatste groep werd beperkt tot de begeleidingscontacten. Cliënten werden bevraagd over hun ervaringen inzake:
 - De algemene bereikbaarheid van de DMW
 - De telefonische bereikbaarheid van de DMW
 - De beschikbaarheid van de DMW
 - De bekendheid van de diverse communicatiekanalen van de DMW
 - De beschikbaarheid van een vast aanspreekpunt in het kader van een begeleidingstraject en de algemene tevredenheid hierover

Workshops service design traject met Studio Dott

Hiervoor verwijzen we naar criterium 2 waarbij er meer toelichting is gegeven over de participatie van de doelgroep en de basiswerkers.

Criterium 4

Delen van expertise.

De kennis- en expertisedeling tussen de kernactoren wordt gerealiseerd **via de stuurgroep** en **via de werkgroepen** tussen de basiswerkers van de kernpartners.

Communicatie

Nieuwsbrief

In 2023 nam de nieuwe projectcoördinator de nieuwsbrief volledig onder handen, samen met de webmaster van Stad Leuven. We merkten dat de nieuwsbrief een goede tool is om informatie te verspreiden in het netwerk, maar dat we hier niet genoeg gebruik van maakten.

In januari 2023 ontvingen 132 personen de nieuwsbrief. 1 jaar later ontvangen 303 personen de nieuwsbrief. Eind 2024 zitten we aan 420 ingeschrevenen. Dit mooie resultaat is deels te danken aan de toegankelijkheid om in te schrijven voor de nieuwsbrief en het brede bereik. De nieuwsbrief wordt doorgestuurd naar verschillende organisaties die het op hun beurt weer doorsturen. Daarnaast merken we ook dat er meer externe organisaties vragen om ook beroep te mogen doen op de nieuwsbrief om zo belangrijke info te verspreiden. Onder andere Dijledal, Pleegzorg en Huis van het Kind deden hier al beroep op.

Website

In het najaar van 2023 namen de projectcoördinator en de communicatieverantwoordelijke van de Eerstelijnszone Leuven de webpagina van GBO Leuven onder handen. Voordien was de webpagina 1 lijst met alle informatie onder elkaar. Er zijn nu verschillende tabbladen toegevoegd en er is een thematische opdeling. Begin 2024 was de website visueel aantrekkelijk. We merken echter dat het uitdagend blijft voor basiswerkers om hun weg te vinden naar de website. Door het nieuwe teamskanaal hopen we hier al verandering in te brengen. Daarnaast plannen we om nog meer in te zetten op een nieuwe communicatiestrategie in 2025.

Broodjes Digitaal/Sociaal

In 2024 besloten we om de naam van Netwerklunches te veranderen naar Broodje Digitaal. We merkten dat er verwarring ontstond omdat er meerdere organisaties netwerklunches organiseren en we wilden inzetten op herkenning en een duidelijke link met GBO. Enkele keren per jaar organiseren we ook een fysieke versie van een Broodje Digitaal waarbij er ook een netwerkmogelijkheid is onder de naam van Broodje Sociaal. In 2024 organiseerden we 2 Broodjes Sociaal: Schuldhulpverlening en Leuven Helpt.

De thema's die in 2024 aan bod kwamen, waren: Mantelzorg, REMI-steun, Veilig Huis, Schuldhulpverlening, Dierenwelzijn, Rouw en verlies, Bewindvoering, Dienst sociaal werk UZ Leuven en Leuven Helpt.

De GBO-coördinator van Leuven zette in 2024 ook sterk in op contact met de naburige Eerstelijnszones: Leuven Noord en Leuven Zuid. In onderling overleg werd afgesproken dat ook zij kunnen toeleiden naar de Broodjes Digitaal. Thema's die ook voor hen van toepassing zijn, worden enthousiast gevolgd door basiswerkers van deze Eerstelijnszones en schreven zich ook in op de nieuwsbrief.

Elk Broodje Digitaal wordt opgenomen en gedeeld via de website van de Eerstelijnszone. Hieronder een overzicht van de Broodjes Digitaal die doorgingen in 2024 en van hoeveel deze werden herbekeken:

Thema	Aantal aanwezigen	Aantal herbekeken
Mantelzorg (23/01)	30	18
REMI-steun (8/02)	29	42
Schuldhelpverlening in Leuven	53	(geen opname)
Veilig Huis (16/05)	33	21
Dierenwelzijn (11/06)	16	3
Rouw en verlies (22/09)	22	6
Bewindvoering (22/10)	46	25
Dienst sociaal werk UZ Leuven (12/11)	36	4
Leuven Helpt (12/12)	56	4

Bovenlokaal overleg

In 2024 werd er geregeld een provinciaal uitwisselingsmoment georganiseerd onder de GBO-coördinatoren van Vlaams-Brabant. Wegens het belang aan inhoudelijke uitwisseling en netwerken, is de Leuvense GBO-coördinator hier telkens op aanwezig geweest.

Daarnaast zetten de GBO-coördinatoren sinds 2024 in op meer verbinding te krijgen met elkaar door oa. online overlegmomenten organiseren, alsook een groepsgesprek op de GBO community zodat we snel onze weg naar elkaar vinden.

Criterium 5

Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.

Binnen het GBO Leuven hebben we niet gekozen voor één specifieke doelgroep, maar zetten we volop in op een buurtgerichte aanpak. Er is uitdrukkelijk gekozen om binnen het GBO niet enkel in te zetten op concrete outreachende en proactieve acties naar kwetsbare doelgroepen, maar om dit stadsbreed aan te pakken.

Leuvense outreachwerking

Werking

Outreachend werken is de 'core' opdracht van buurtwerk en andere basiswerkingen die actief zijn in Leuven. In het kader van haar doelstelling om kansarmoede te bestrijden, richtte Stad Leuven binnen Leuven Helpt een eigen outreachende werking op: de mobiele buurtwerkers. Na twee jaar proefdraaien in de deelgemeente Wijnmaal, startten in januari '24 vier nieuwe mobiele buurtwerkers op. Hun opdracht is de meest kwetsbare inwoners van Leuven te bereiken die momenteel geen of weinig toegang hebben tot het dienst-, hulp- en zorgverleningsaanbod. Indien nodig helpen zij met het maken van de brug naar de gepaste hulp. Hun focus ligt op het realiseren van de sociale grondrechten en verbeteren van de toegang tot dienst-, hulp- en zorgverleningsaanbod.

Outreachend werken wordt niet enkel door Stad Leuven georganiseerd, maar ook door andere Leuvense organisaties. Via overleg wordt er afgestemd hoe deze verschillende werkingen aanvullend op elkaar kunnen werken zodat alle stadsdelen bediend worden.

Huisbezoeken 90-plussers

In 2024 trokken de mobiele buurtwerkers hun wijken in en bezochten in totaal 961 90-plussers die nog zelfstandig thuis wonen. De mobiele buurtwerkers deden dit in combinatie met Zorg Leuven, de buurtwerkers van de buurtcentra, 't Lampeke en De Ruimtevaart. Deze actie werd georganiseerd om eenzaamheid tegen te gaan. Voor deze actie werd er ook nauw samengewerkt met de politie. De senioreninspecteurs werden betrokken voor verdere opvolging.

Elk kind een hobby

Van mei tot en met december 2023 ging een projectmedewerker aan de slag rond vrijetijdsactiviteiten voor OCMW-cliënten met kinderen tussen 6 en 17 jaar. Vanaf januari 2024 gingen de mobiele buurtwerkers van Leuven Helpt met deze vragen aan de slag. Maatschappelijk werkers van het OCMW kunnen een aanmelding doen bij hen.

Zij zijn niet de enigen die rond dit thema werken. Ook buurtwerkers, brugfiguren en andere professionals proberen gezinnen te helpen om hun kinderen aan vrijetijdsactiviteiten te laten deelnemen.

Andere outreachende en proactieve projecten:

Daarnaast zijn er tal van projecten waarbij er proactief en outreachend gewerkt wordt, samen met verschillende partners op de nulde- en eerstelijns, die in 2024 succesvol werden verder gezet. Enkele voorbeelden van projecten:

- Door een jarenlange samenwerking tussen buurtwerk en geestelijke gezondheidszorg zijn er al verschillende projecten tot stand gekomen. Een voorbeeld is het praatcafé en ontmoetingsplaats voor mensen met een psychische kwetsbaarheid 'Polparol' waar vzw De Hulster & AC/OC Papiermoleken, UPC Kortenbergh, Stad Leuven en het Buurtcentrum Mannenstraat de handen ineenslaan.
- Bij de Nomade, het onthaalhuis voor anderstalige nieuwkomers, werken verschillende kernpartners van het GBO en andere partners samen om zo proactief en outreachend mogelijk ondersteuning en begeleiding te geven aan deze groep.
- De onthaalmedewerkers van het CAW werken outreachend en proactief, door bijvoorbeeld gesprekken te voeren in een garagebox, in het stadspark of tijdens een crisisopvang. Hierdoor zijn de hulpverleners beschikbaar voor de kwetsbare doelgroep.
- Via het CAW gebeurt er een automatische aanmelding en actieve contactname van slachtoffers van misdrijven, betrokken in een verkeersongeval en situaties van familiaal geweld, waar een interventie door de politie gebeurde.
- Younited is een voetbalteam voor personen die strijden tegen kwetsbaarheid op vlak van huisvesting, psychische gezondheid, welzijn, armoede, migratie of verslaving. Younited is een Leuven project ism OHL, Stad Leuven en het OCMW waar sport als verbindende factor werkt. Basiswerkers van het CAW en het OCMW gebruiken voetbal als methodiek om mee aan de sociale grondrechten te werken van de teamleden.

Automatische rechtentoekenning

Sinds januari 2023 deelt het Agentschap Uitbetaling Groeipakket de nodige gegevens op een veilige manier met de stad. Zo kan stad Leuven de financiële tegemoetkomingen rechtstreeks betalen aan de gezinnen die er recht op hebben. Wie recht heeft op deze toelagen, hoeft er helemaal niets meer voor te doen en ontvangt ze voortaan automatisch.

In 2024 werd er onderzocht of er op die manier ook automatisch korting kan toegekend worden bij de buitenschoolse opvang. Daarnaast zijn er in 2024 ook automatische kortingen toegekend voor maaltijden op school.

Leuvense huurpremie

Als iemand al lang op de wachtlijst staat voor een sociale woning, heeft die persoon mogelijk recht op een Leuvense huurpremie. De huurpremie kan aangevraagd worden via Stad Leuven. Dijledal stuurt proactief een brief naar de betrokkene om deze in te lichten van zijn/haar recht op deze premie.

In 2024 hadden 568 cliënten recht op de Leuvense huurpremie. Hoeveel elke cliënt krijgt, hangt af van de gezinssituatie: alleenstaand, kinderen, ... Meer info vind je hierover terug op de [website](#).

Verhoogde tegemoetkoming

Samen met de kernpartners GBO en de stadsdiensten is er sinds enkele jaren een flyer rond verhoogde tegemoetkoming met alle up-to-date informatie en de bijbehorende voordelen. De flyer wordt meegestuurd met de jaarlijkse oproep aan mensen die recht hebben op gratis huisvuilniszakken, omdat zij een verhoogde tegemoetkoming genieten. Deze flyer wordt daarnaast ook verspreid onder de kernpartners en vele andere externe partners in Leuven. De info die op de flyer staat, is ook beschikbaar gesteld op de [website](#) van stad Leuven, zodat de informatie ook toegankelijk is voor anderstaligen en slechtzienden.

In 2024 werd de flyer opnieuw massaal aangevraagd door verschillende partners. Daarnaast kregen we ook de feedback dat het handig is als er van nog andere thema's zo'n flyers zijn. Dit nemen we mee naar 2025.