

# Inhoudelijke verantwoording Geïntegreerd Breed Onthaal

## Leuven 2020

2020 was in veel opzichten een bijzonder en veelbewogen jaar, zo ook voor het GBO Leuven.

Omwille van de coronamaatregelen konden een aantal acties, die vooraf gesteld werden binnen het GBO, niet doorgaan of kregen ze een andere invulling. Twee mijlpalen voor GBO Leuven waren het **aanmeldformulier** en de **nieuwe projectmedewerker** GBO die eind november aangeworven werd om het project de komende jaren verder te coördineren.

### **Covid-19 crisis**

Vanwege de Covid-19 crisis werden er in Leuven heel wat nieuwe initiatieven opgestart. Zo werd midden maart, bij de start van de eerste lockdown, het online platform **Leuven Helpt** opgericht, waar alle Leuvenaars met een hulpvraag beroep op kunnen doen en werd het **Telefonisch Informatie Centrum** opgericht, waar Leuvenaars iedere dag van 8u tot 20u telefonisch via een gratis nummer en via mail terecht kunnen met allerhande vragen rond de corona-crisis. **Kwetsbare doelgroepen** werden in de eerste en tweede corona-golf proactief opgebeld door de speciaal hiervoor opgerichte “belteams”. Enerzijds werd geluisterd naar de noden van deze Leuvenaars en anderzijds werd er bekeken of een maatschappelijk werker nog eens terug kon bellen, om samen de mogelijke rechten van de inwoner te verkennen. De Leuvense kernpartners, buurtcentra, partners van de Eerstelijnszone.... hebben het afgelopen jaar de handen stevig in elkaar geslagen om ervoor te zorgen dat alle Leuvenaars de ondersteuning en hulp (bleven) krijgen die nodig was.

Al deze initiatieven hebben de verdere ontwikkeling en uitbouw van het GBO van Leuven versneld en het GBO-concept ook echt in de praktijk gebracht, waardoor het belang en de meerwaarde van een goede GBO werking zichtbaar werd.

<p><b>Criterium 1: Werken aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.</b></p>
---

In 2020 heeft **de stuurgroep GBO**, bestaande uit de kernpartners, het loket welzijn & zorg en de coördinator buurtwerk van de stad, vier keer (14 februari, 19 mei, 25 september, 14 december) vergaderd, waarbij een gezamenlijk kader verder werd uitgewerkt en verdere afspraken gemaakt zijn. Hieruit zijn een aantal concrete acties voortgevloeid die doorheen deze nota aan bod zullen komen. De volgende strategische keuzes zijn gemaakt:

- In juli 2020 is tijdens de stuurgroep de beslissing genomen om het GBO **pilootproject Kop van Kessel-Lo** stop te zetten. Uit het pilootproject kwam naar voren dat er verwarring was omtrent de verschillende rollen van professionals en het bleek niet altijd evident om standaard aanwezig te zijn in het buurtcentrum. De uitrol naar andere buurten konden we niet waarmaken. Er wordt nu overkoepelend en stadsbreed bekeken hoe we kunnen komen tot **lokale sociale ankerpunten** voor alle buurten in Leuven. Deze ankerpunten zien we als een decentrale vertaling van het GBO, waarbij we mensen nabij en laagdrempelig een plek willen bieden waar ze snel verder geholpen worden met eender welke welzijns- of zorg gerelateerde vraag. Deze plekken kunnen verschillende soorten plekken zijn: een buurtcentrum, school, huisartsenpraktijk, een lokaal dienstencentrum. Dergelijke plekken bestaan informeel al en nemen al heel wat welzijnsgerichte taken op. In 2020 hebben een aantal kernpartners een voorbereidend overleg gehad rondom deze lokale sociale ankerpunten. In 2021 willen we bestaande plekken in kaart brengen en zo proberen te komen tot een definitie van deze plekken. De evaluatie vanuit het pilootproject Kop van Kessel-Lo wordt meegenomen in deze verdere ontwikkeling.
- Binnen de beleidslijn 'Zorgzame Buurten', waarmee stad Leuven sinds 2017 experimenteert in vier pilootbuurten, is er een grondige evaluatie gebeurd. Op basis van deze evaluatie gaan we bekijken wat de succesfactoren zijn in elke zorgzame buurt, hoe we het model van zorgzame buurten stadsbreed kunnen uitrollen en hoe we dit kunnen verweven met de lokale sociale ankerpunten. In de werklijn van Zorgzame Buurten zijn de ELZ evenals Zorgzaam Leuven nauw betrokken.
- De GBO werking is gepresenteerd op de zorgraad van 17 september. De **Eerstelijnszone Leuven** is een belangrijke partner binnen de ontwikkeling van een gezamenlijke visie, doelstellingen en kader. Dankzij deze presentatie is de werking van het GBO bekend geraakt bij heel wat zorg-en welzijnspartners. Het GBO kreeg een belangrijke plek binnen het actieplan van onze Eerstelijnszone.
- Er hebben in 2020 verschillende overlegmomenten plaatsgevonden met het projectteam **Zorgprogramma Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)**. Binnen dit projectteam is bekeken hoe aanmeldingen binnen de geestelijke gezondheidszorg zouden kunnen gebeuren, naar analogie met het GBO. Er loopt nu een testfase om gecontroleerde aanmeldingen enkel via de partners te laten verlopen: mobiele teams, beschut wonen/activering, wijkgezondheidscentrum, CAW, Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg, thuiszorg, supportteam en de link met zelfstandig psychologen.

**criterium 2: Basiswerkers faciliteren in hun samenwerking en ze eenduidig aansturen om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren.**

In 2020 zijn er **twee online netwerklunches** georganiseerd. Hierbij is telkens één specifiek thema van één van de kernpartners aan bod gekomen. Elk thema is telkens op twee dagen aangeboden, zodat iedereen de kans kreeg om deel te nemen. De reacties van de deelnemers waren enthousiast. Ze geven aan dat de bijeenkomsten een meerwaarde zijn. Vooral het feit dat je ‘gemakkelijker een gezicht op een naam kan plakken en daardoor sneller de telefoon neemt’ en ‘het inzichtelijk krijgen van waar een ander mee bezig is’, werd als waardevol ervaren.

- Op 17 en 22 september 2020 heeft CAW haar werking voorgesteld en is er dieper ingegaan op de onthaalfunctie en het begeleidingsaanbod. Hierbij waren in totaal 23 deelnemers aanwezig.
- Op 1 en 3 december heeft de Christelijke Mutualiteit de Dienst Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten verder toegelicht en is er stilgestaan bij persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap. Hierbij waren in totaal 23 deelnemers aanwezig.

Via **werkgroepen** met basiswerkers faciliteren we gerichte samenwerking rond specifieke GBO-thema's die tijdens de netwerkmomenten geïnitieerd werden. De thema's van de huidige werkgroepen werden bepaald door de basiswerkers op het ontmoetingsmoment in 2019.

- Op 11 september 2020 is de **werkgroep rechtenverkenning** doorgegaan. Het resultaat van deze werkgroep is de start van een lokaal overzicht van alle mogelijke rechten (inclusief nieuwe tegemoetkomingen in functie van corona) die tegemoetkomt aan de noden van de basiswerkers (zie bijlage 1). Er is besloten dat deze werkgroep verdergezet wordt in 2021. Daarnaast neemt de stad Leuven en OCMW Leuven deel aan twee trajecten vanuit het Kenniscentrum Vlaamse steden rond een nieuwe rechtenverkenner en rond automatische rechtenverkenning.
- In de **werkgroep doorverwijzen**, die op 27 augustus 2020 heeft plaatsgevonden, is er bekeken wat er goed en minder goed loopt bij het doorverwijzen. Een knelpunt bij het doorverwijzen bleek de terugkoppeling nadien te zijn. Daarnaast werd gevraagd naar een duidelijke contactenlijst per kernpartner, zodat duidelijk is naar wie doorverwezen kan

worden voor wat en wie er gebeld kan worden wanneer de basiswerkers een vraag hebben.

We willen ervoor zorgen dat lokale zorg- en hulpverleners gemakkelijk toegang hebben tot het GBO. Begin november is daarom het **aanmeldformulier GBO** gelanceerd (zie bijlage 2 voor de uitwerking van dit formulier). Het formulier is terug te vinden op de [website](#) van Eerstelijnszone Leuven. Op het formulier kan er gekozen worden voor een specifieke partner (de aanvraag komt dan rechtstreeks in de mailbox van deze partner) of voor GBO in het algemeen (de aanvraag komt centraal toe en wordt dan toegewezen aan een partner). Voor een aanvraag is altijd toestemming nodig van de cliënt/patiënt. Er kan door de aanvrager ook om een terugkoppeling gevraagd worden. Er wordt binnen de vijf werkdagen contact opgenomen met de cliënt/patiënt. Het aanvraagformulier is gecommuniceerd naar het partnernetwerk GBO via nieuwsbrieven en netwerklunches en via verschillende gezamenlijke nieuwsbrieven van de eerstelijnszone en Zorgzaam Leuven. Het aanvraagformulier zal op iedere stuurgroep geëvalueerd worden: moeten er zaken anders opgenomen worden, hoeveel aanmeldingen waren er al...? Het aanvraagformulier bestaat naast de andere vormen van aanmelden. Rechtstreeks aanmelden bij OCMW/DMW of CAW kan ook nog. In 2021 zal onder andere bekeken worden of dit aanvraagformulier op termijn ook voor meerdere eerstelijnszones kan dienen.

Om basiswerkers en netwerkpartners zo goed mogelijk te informeren over GBO gerelateerde zaken, zijn er in 2020 in totaal **8 online nieuwsbrieven** (zie bijlage 3) verstuurd (18 februari, 16 maart, 28 mei, 8 september, 29 september, 30 oktober, 20 november en 16 december). In de nieuwsbrieven werd een stand van zaken gegeven, werden de netwerklunches aangekondigd en werd het aanvraagformulier bekend gemaakt.

De basiswerkers hebben **een vast aanspreekpunt** via het algemene mailadres: [gbo@leuven.be](mailto:gbo@leuven.be). De kennismaking van de nieuwe projectmedewerker met de basiswerkers is in november 2020 van start gegaan. In 2021 zal de projectmedewerker, waar mogelijk, bij de basiswerkers op de werkvloer komen om te bekijken hoe alles loopt en welke vragen of bedenkingen de basiswerkers hebben.

Omwille van de coronamaatregelen is er geen **ontmoetingsmoment** doorgegaan in 2020. In 2021 staat dit opnieuw op het programma.

<p><b>Criterium 3: Werken aan de participatie van de <u>doelgroep</u> en van de <u>basiswerkers</u> bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal.</b></p>
--

### Doelgroep participatie

Zowel de kernpartners als de buurtwerkingen staan in hun dagdagelijkse werkingen in nauw contact met de doelgroep. Hier pikken zij signalen op en zorgen zij ervoor dat de stem van de doelgroep gehoord wordt. In de stuurgroepvergaderingen van het GBO is tijd voorzien om te bekijken hoe signalen/vragen van de doelgroep beantwoord kunnen worden binnen de bestaande structuren. Ook tijdens de netwerklunches en werkgroepen is er ruimte en tijd voorzien om met de basiswerkers aan de slag te gaan met vragen/bedenkingen van de doelgroep.

- Vanuit **de Leuvense buurtcentra** worden buurtbewoners zoveel mogelijk betrokken bij het buurtcentrum en de opbouw- en buurtwerkers gaan regelmatig rond in de wijk om zo te horen wat er leeft in de buurt. Daarnaast worden er participatiegroepen in de buurtcentra georganiseerd, waar buurtbewoners meedenken over een bepaald thema. Basiswerkingen Buurtwerk 't Lampeke en de Ruimtevaart (privé- initiatieven met subsidie van de stad), zijn erkend en gesubsidieerd als Vereniging waar armen het woord nemen. In 2020 werd een traject voorbereid om de afstemming van het **Leuvense overleg basiswerkingen** (vijf buurtcentra van de stad, twee autonome buurtwerkingen, Inloopcentrum De Meander) verder uit te bouwen. Doelgroep participatie is hier een belangrijk aspect van.
- Binnen de zorgraad van de ELZ Leuven is de doelgroep vertegenwoordigd in **de cluster van de PZON (personen met een zorg- en ondersteuningsnood)**. Het GBO is één van de strategische doelstellingen binnen de Eerstelijnszone Leuven en is opgenomen in het actieplan. Binnen dit actieplan is één van de vijf acties die voor de komende periode werden geformuleerd, specifiek gericht op het betrekken van personen met een zorg- of ondersteuningsnood.

### Participatie van basiswerkers

Het **betrekken van de basiswerkers** bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het GBO is in 2020 gebeurd door de netwerklunches en de werkgroepen (zie criterium 2). Tijdens deze momenten is getracht om telkens te vertrekken vanuit hun standpunten en feedback. De ontmoetingsmomenten en meeloopdagen zijn uitgesteld. De bezoekmomenten van de projectmedewerker van het GBO aan de basiswerkers worden in 2021, zodra de coronamaatregelen het toelaten, verder ingepland.

Naast de doelgroep en de basiswerkers willen we ook **het bredere werkveld** (bijvoorbeeld de partners binnen Eerstelijnszone Leuven of partners uit sectoren als diversiteit, gelijke kansen, tewerkstelling, huisvesting) betrekken. In 2020 zijn er verschillende gesprekken geweest met partners uit het werkveld om de werking van het GBO verder toe te lichten en de juiste informatie te

geven, een voorbeeld hiervan is de presentatie van GBO tijdens de zorgraad op 17 september. Daarnaast is door de lancering van het aanmeldformulier een snelle toegangspoort gerealiseerd voor signalen en vragen die er vanuit het werkveld komen.

#### **criterium 4: Delen van expertise.**

De kennis- en expertisedeling tussen de kernactoren wordt gerealiseerd **via de stuurgroep en via uitwisselingsmomenten** tussen de basiswerkers van de kernpartners. Zoals eerder beschreven werd, zijn er in 2020 verschillende netwerklunches doorgestaan waar uitwisseling heeft plaatsgevonden en expertise tussen de kernpartners en buurtwerkingen gedeeld werd.

Naast het uitwisselen van informatie wilden we ook **een verzamelpunt** creëren waar de basiswerkers alle relevante informatie met betrekking tot het GBO kunnen terugvinden. Een eerste stap hierin is de oprichting van een platform op Teams, waar in 2021 verder op wordt ingezet.

We zien het delen van expertise breder dan enkel de kernpartners. Het is belangrijk dat de voorzieningen in de buurt een beter zicht krijgen op het werk van de kernpartners (en omgekeerd: dat de kernpartners zicht krijgen op het werk van de vele voorzieningen in de buurt).

- Er is informatie van het GBO terug te vinden op **de website van de eerstelijnszone**. Hier wordt in 2021 verder op ingezet, om zo expertise met de eerste lijn te delen.
- We hebben in 2020 tevens verschillende overlegmomenten intern gehad, om meer zicht te krijgen op **verschillende lopende initiatieven** in Leuven en om te zien hoe deze vanuit GBO versterkt kunnen worden. Voorbeelden van enkele initiatieven in Leuven zijn het **project Spaak** (een vrijwilligersdienst van de Christelijke Mutualiteit die administratieve ondersteuning biedt) en [de Nomade](#) (een inloophuis voor jonge nieuwkomers).

Extern hebben we op 13 oktober **het provinciaal overleg GBO** bijgewoond waarbij het GBO Leuven de netwerklunches en het ontmoetingsmoment verder heeft toegelicht. Daarnaast is er bilaterale uitwisseling geweest met andere GBO's, bijvoorbeeld rondom de verdere vormgeving van het aanmeldformulier.

#### **criterium 5: Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.**

Bij de start van de eerste lockdown werd het online platform **Leuven Helpt** opgericht, waar alle Leuvenaars met een hulpvraag beroep op konden doen. Door de vele vrijwilligers die Leuven kent én door professionele organisaties, is op deze manier veelvuldig en laagdrempelig hulp geboden. Gelijktijdig werd het **Telefonisch Informatie Centrum** opgericht, waar Leuvenaars iedere dag van 8u tot 20u telefonisch via een gratis nummer en via mail terecht kunnen met allerlei vragen rond de corona-crisis en met hulpvragen. Leuven Helpt inspireerde meer als 300 steden en gemeenten in binnen- en buitenland die het platform en de werking erachter hebben overgenomen. Het platform Leuven Helpt is sinds oktober 2020 permanent verankerd en hulpvragen worden op buurtniveau door basiswerkers opgenomen door onder meer de buurtcentra, Lokale Dienstencentra en buurtwerkingen, zoals Buurtwerk 't Lampeke en de Ruimtevaart. Hulpvragen kunnen gematcht worden met een vrijwilliger of worden indien nodig (bij complexe casussen) doorverwezen naar GBO-partners via het aanmeldformulier. Bij Leuven Helpt werden van maart tot december 2020 722 unieke personen geholpen, met 964 hulpvragen. Dit ging zowel over corona-hulp, als niet corona-gerelateerde hulp. Zie bijlage 4 voor een evaluatie van Leuven Helpt.

Tijdens de eerste coronagolf (maart-juli) zijn een aantal doelgroepen **kwetsbare Leuvenaars** (alleenstaande ouders met verhoogde tegemoetkoming, grote gezinnen vanaf 4 kinderen met verhoogde tegemoetkoming, alleenstaand en alleenwonend onder de 70 jaar + verhoogde tegemoetkoming, jongeren tussen 14 en 30 jaar die alleen wonen, nieuwkomers, niet begeleide minderjarige vluchtelingen en de doelgroep 70+) opgebeld via belteams van stadsmedewerkers en senioreninspecteurs van de politie. Er is aan hen gevraagd of een maatschappelijk werker nadien nog eens contact mocht opnemen voor een proactieve rechtenverkenning. In totaal zijn er 46 mensen opnieuw gecontacteerd door GBO-partners (OCMW 17 aanvragen, DMW 8 aanvragen, CAW 21 aanvragen).

Tijdens de tweede coronagolf (december-januari) zijn opnieuw aan aantal kwetsbare doelgroepen opgebeld vanuit de doelgroep inwoners met een verhoogde tegemoetkoming (80+'ers, alleenstaanden en alleenwonenden tussen de 70 en 80 jaar, gezinnen met 4 of meer gezinsleden jonger of gelijk aan 21 jaar, alleenstaande ouders met minstens één minderjarig kind, alleenstaanden en alleenwonenden onder de 70. ).

De noden die uit deze belronden kwamen verschilden per doelgroep. Zo waren er bij de doelgroep alleenstaanden 70 jaar relatief veel noden rondom 'wonen' en bij de doelgroep gezinnen kwamen er voornamelijk vragen rondom digitale ondersteuning, zoals laptops. Sommige eenvoudige hulpvragen konden direct aan de telefoon worden opgelost, maar de meeste doorverwijzingen gebeurden naar Leuven Helpt. Er zijn een aantal aanvragen bij het CAW gebeurd. Ook de aanpak van het bellen verschilde per doelgroep, een telefoongesprek met een dertiger kent bijvoorbeeld een andere

aanpak dan een telefoongesprek met een senior. Aanklampend bellen werkte goed bij de doelgroep alleenstaande ouders.

Naar aanleiding van corona werd de outreachende werking die CAW in Leuven organiseert en die zich richt tot **dak- en thuislozen**, uitgebreid. Er werd ook ingezet op medische outreach. Om de corona-richtlijnen m.b.t. afstand goed te kunnen opvolgen, was het nodig de winteropvang te verhuizen naar de jeugdherberg. In 2020 werd de winteropvang die normaal eindigt op 31 maart, bovendien verlengd tot juni. In dezelfde periode organiseerde het CAW met middelen van stad Leuven ook een centrale dagopvang voor dakloze mensen, in een sporthal. 2020 stond ook in het teken van de opmaak van een actieplan tegen dak- en thuisloosheid. De basis daarvoor werd gelegd door een telling van het aantal dak- en thuislozen, methodologisch ondersteund door onderzoeksgroep LUCAS van KU Leuven. In het kader van de preventieve aanpak is er een belangrijke rol weggelegd voor het GBO.

Doordat het pilootproject in de buurt Kop van Kessel-Lo is stopgezet is er in 2020 een start gemaakt met de verdere uitwerking van **lokale sociale ankerpunten** (zie criterium één). Er bestaan al heel wat goede praktijken in Leuven, die bijdragen aan de toegankelijkheid van welzijn en zorg en aan het tegengaan van onderbescherming. Het is een uitdaging te zoeken naar hoe deze zaken goed kunnen samensporen met of zelfs een plek kunnen krijgen binnen de lokale sociale ankerpunten.

Voorbeelden van bestaande initiatieven:

- **SPAAK**, een project van de CM waarbij opgeleide vrijwilligers, buurtbewoners die (om welke reden dan ook) moeilijkheden ondervinden bij het organiseren en opvolgen van hun administratie, ondersteunen. Een deel van de vrijwilligers heeft in 2020 de wekelijkse permanentie binnen Casablanca verzorgd, een ander deel heeft outreachend gewerkt en buurtbewoners thuis ondersteund. Vanwege de coronamaatregelen is het project in buurtcentrum Casablanca tijdelijk stopgezet. In 2021 wordt verder bekeken hoe en op welke manier dit opnieuw kan worden opgestart. We grijpen dit project aan om de brug met het GBO te maken. De kans is namelijk groot dat er naast administratieve vragen ook andere hulpvragen gesteld worden en dan willen we snel kunnen schakelen naar de juiste hulpverlening. Dit gebeurt via de opbouw- en buurtwerkers en de brugfiguren van CAW en OCMW. De vrijwilligers (zowel van de permanentie als de outreachende vrijwilligers) kunnen ook op elk moment contact opnemen met een medewerker van het CAW, het OCMW en de mutualiteiten.
- Binnen het pilootproject '**een sociaal netwerk voor Heverlee**' worden kwetsbare doelgroepen via basisscholen bereikt. Vanuit een partnerschap met onder meer OCMW en



CAW heeft Riso-Vlaams Brabant een projectwerking ontwikkeld, die zowel structureel inzet op schoolbeleid en klaspraktijk, op een professioneel netwerk van welzijns- en vrijetijdsactoren rond de scholen alsook op een informeel netwerk en solidariteit tussen inwoners. Op 20 november 2020 heeft hier een informatiebijeenkomst plaatsgevonden, waar het aanmeldformulier GBO verder is toegelicht aan directieleden, zorgcoördinatoren en leerkrachten.

- In 2020 werden vanuit GBO nog een aantal projecten opgevolgd zoals het project binnen de school Sancta Maria in Leuven centrum waar er gewerkt wordt met **schoolondersteuners** die de brug maken tussen de ouders, het schoolteam en het achterliggend hulpverleningsaanbod, of het project **gezinscoach**. Dit project, wat momenteel in volle opbouw is, gaat om het stadsbreed uitrollen van een laagdrempelig, langdurig en integraal ondersteuningstraject voor kwetsbare gezinnen met kinderen en jongeren met een vraag en/of nood rond welzijn. Verder neemt bijvoorbeeld de dienst Diversiteit van stad Leuven initiatieven om kwetsbare nieuwkomers te bereiken via **een buddy-werking** en via een **'community'** van brugfiguren uit etnisch-diverse gemeenschappen. Deze personen krijgen vaak heel wat vragen vanuit de gemeenschappen. In september 2020 is solidaire buurtwinkel [Solikoop het Perron](#) gestart met een nieuwe dienst: **'Winkelen en papieren'**. Elke donderdag en vrijdag namiddag kunnen klanten er niet alleen winkelen, maar staat er ook een hulpverlener van CAW Oost-Brabant of opbouwwerker van Samenlevingsopbouw RISO Vlaams-Brabant klaar om door middel van een warm onthaal mensen te ondersteunen bij hun administratie. Zij leggen indien nodig de brug naar het ruimere GBO, door rechtstreeks contact te leggen of via het aanmeldformulier.

## Conclusie

De Covid-19 crisis heeft een aantal zaken in een stroomversnelling gebracht: de eenvoudige toegangspoort voor hulp- en ondersteuningsvragen, de stevige samenwerking tussen kernpartners en andere organisaties in de stad, de proactieve rechtenverkenning van kwetsbare inwoners... Veel zaken werden ondertussen structureel verankerd. De mooie samenwerkingen en resultaten inspireren om het GBO verder uit te bouwen. De komende tijd willen we nog meer inzetten op laagdrempelige hulp- en dienstverlening, het buurtgericht werken, de vermaatschappelijking van de zorg en een efficiënte en kwaliteitsvolle samenwerking tussen de GBO partners en de verschillende zorg- en welzijnsorganisaties. Het GBO zal tevens een plek krijgen in de herdenking van het (sociale) dienstverleningsmodel en klantencontactcentrum van stad Leuven en OCMW.

## Bijlage 1

### Lokaal overzicht mogelijke rechten

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL	ENERGIE	FINANCIELE HULP	GEZINNEN MET KINDEREN	CORONA
	<a href="#">Sociale maximumprijs voor gas en elektriciteit</a>	<a href="#">Leefloon</a>	<a href="#">GROEIPAKKET 'Het Startbedrag'</a>	<a href="#">Coronapremie (FOD)</a>
<a href="#">RECHTENVERKENNING: ENERGIE EN WONEN</a>	<a href="#">Kortingsbon energiezuinige koelkast of wasmachine</a> <a href="#">budgetmeter elektriciteit/gas</a>	<a href="#">Hulp bij schulden</a> <a href="#">Voorschot op je uitkering</a> <a href="#">Financiële hulp voor noodzakelijke uitgaven</a> <a href="#">Betalingsverbintenis woonzorgcentrum</a>	<a href="#">GROEIPAKKET 'Het Basisbedrag'</a> <a href="#">Geboorte- en adoptietoelage stad Leuven</a> <a href="#">Premie voor herbruikbare luiers stad Leuven</a> <a href="#">Inschrijven voor kinderopvang</a> <a href="#">Attest inkomstenstarief kinderopvang</a> <a href="#">Individueel verminderd tarief kinderopvang</a> <a href="#">OCMW-tarief kinderopvang</a>	<a href="#">Psychologische hulp in Coronatijd (algemene informatie stad Leuven)</a> <a href="#">Financiële hulp tijdens de coronacrisis (OCMW)</a>
<a href="#">RECHTENVERKENNING: FINANCIELE HULP</a>	<a href="#">Minimale levering via de aardgasbudgetmeter</a> <a href="#">Verwarmingstoelage (stookkollepremie)</a>	<a href="#">Verwarmingstoelage</a> <a href="#">Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT)</a> <a href="#">Integratietegemoetkoming (IT)</a> <a href="#">Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden (Vlaamse Overheid)</a> <a href="#">Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (Vlaamse Overheid)</a> <a href="#">Zorgbudget voor mensen met een handicap (basisondersteuningsbudget) (Vlaamse overheid)</a> <a href="#">Inkomensgarantie voor ouderen (IGO)</a>	<a href="#">GROEIPAKKET 'Kinderopvangtoeslag'</a> <a href="#">GROEIPAKKET 'De Schoolbonus'</a>	
<a href="#">RECHTENVERKENNING: VERHOOGDE TEGEMOETKOMING</a>	<a href="#">Energiescan</a> <a href="#">Goedkoopste energieleverancier</a>	<a href="#">Zorgbudget voor mensen met een handicap (basisondersteuningsbudget) (Vlaamse overheid)</a> <a href="#">Inkomensgarantie voor ouderen (IGO)</a> <a href="#">Sportpremie (mutualiteit)</a>	<a href="#">GROEIPAKKET 'Kleuter toeslag'</a> <a href="#">Steun voor kleuters die starten op school (OCMW)</a> <a href="#">GROEIPAKKET 'Schooltoeslag'</a> <a href="#">Toelage voor schoolkosten (OCMW)</a> <a href="#">Kinderkuren (voor- en naschoolse opvang)</a> <a href="#">Studietoelage hoger onderwijs</a>	
<a href="#">RECHTENVERKENNING: GEZINNEN MET KINDEREN</a>	<a href="#">Energieleening van de Vlaamse overheid</a> <a href="#">Premies bij energiebesparende maatregelen</a>	<b>VERHOOGDE TEGEMOETKOMING</b> <a href="#">Terugbetaling ziektekosten</a> <a href="#">Regeling betalende derde</a> <a href="#">Hospitalisatie</a> <a href="#">Maximumfactuur</a> <a href="#">Gratis huisvuilzakken</a> <a href="#">UITPAS</a> <a href="#">Buurtmaaltijden/Sociale restaurants</a> <a href="#">Verhoogde terugbetaling in het kader van de ziekteverzekering (Zorgpremie)</a> <a href="#">Korting bij De Lijn</a> <a href="#">Korting bij NMBS</a> <a href="#">Energieleening van de Vlaamse overheid</a> <a href="#">Sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas</a>	<a href="#">GROEIPAKKET 'Kinderopvangtoeslag'</a> <a href="#">GROEIPAKKET 'De Schoolbonus'</a> <a href="#">GROEIPAKKET 'Kleuter toeslag'</a> <a href="#">Steun voor kleuters die starten op school (OCMW)</a> <a href="#">GROEIPAKKET 'Schooltoeslag'</a> <a href="#">Toelage voor schoolkosten (OCMW)</a> <a href="#">Kinderkuren (voor- en naschoolse opvang)</a> <a href="#">Studietoelage hoger onderwijs</a> <a href="#">Toelage voor leerrijk speelgoed (OCMW)</a> <a href="#">Éénmalige toelage voor sport, cultuur en jeugdactiviteiten</a> <a href="#">Sport na school (SNS-PAS)</a>	
<a href="#">RECHTENVERKENNING: CORONA</a>	<a href="#">Energiepremie (Stad Leuven)</a>		<a href="#">UITPAS</a> <a href="#">Goedkoper op Topsportkamp</a> <a href="#">Gratis bus voor kinderen tussen 6 en 12 jaar</a> <a href="#">Tussenkomst mutualiteit bij zwangerschap, geboorte, baby, peuter</a> <a href="#">VELOKadee</a> <a href="#">Buggypunt</a> <a href="#">Borstvoedingspremie</a>	
<a href="#">RECHTENVERKENNING: OVERIGE VOORDELEN</a>	<b>WONEN</b> <a href="#">Vlaamse huursubsidie voor wie verhuist naar een geschikte huurwoning</a> <a href="#">Leuvense huurpremie</a> <a href="#">Sociale woning</a> <a href="#">Hulp bij huren</a> <a href="#">Huurwaarborg</a> <a href="#">Het Woonanker</a> <a href="#">Premie voor aanpassing woning voor ouderen of personen met een handicap (Provincie)</a> <a href="#">Vlaamse aanpassingspremie om woning aan te passen aan een oudere bewoner</a>			
<b>Aanmeldformulier GBO:</b> <a href="https://www.caw.be/aanmelden-gbo-leuven/">https://www.caw.be/aanmelden-gbo-leuven/</a>				

GBO

ENERGIE EN WONEN

FINANCIEEL

VERHOOGDE TEGEMOETKOMING

GEZINNEN MET KINDEREN

CORONA

OVERIGE VOORDELEN



## Bijlage 2

### Online aanmeldingsformulier GBO Leuven – de afspraken/de 'flow'

Professionele doorverwijzers kunnen cliënten aanmelden bij het onthaal van de GBO-partners via het online aanmeldingsformulier. Dit formulier vind je [HIER](#) terug. Een link naar het online aanmeldingsformulier is te vinden via de site van [Eerstelijnszone Leuven](#).

#### De doelstelling

De belangrijkste doelstelling van dit formulier is om professionele doorverwijzers, uit het brede gezondheid- en welzijnsveld, de kans te geven om cliënten of patiënten - die zij zien vanuit hun opdracht – de mogelijkheid te bieden om op een heel laagdrempelige manier aan te melden bij de GBO-partners. Hierbij kunnen zij kiezen of ze aanmelden bij één concrete GBO-kernpartner of om aan te melden bij het GBO als samenwerkingsverband (dit laatste mogelijks bij eerder complexe vragen, waar op termijn meerdere GBO-partners bij betrokken zullen worden.)

Een bijkomende doelstelling van dit aanmeldingsformulier is om van bij aanvang rechtstreekse communicatie tussen de professionele aanmelder en de betrokken onthaal-hulpverlener te faciliteren, zodat ook een professionele aanmelder maximaal betrokken blijft bij een mogelijk vervolgtraject. Op die manier installeren we vanaf de start van een onthaal(traject) een samenwerking in driehoek tussen cliënt, professionele aanmelder en onthaalhelpverlener.

#### Hoe werkt het voor de professionele aanmelder?

Bij de aanmelding kan de doorverwijzer, in samenspraak met de cliënt, aangeven of ze willen aanmelden

- Rechtstreeks bij een concrete GBO-partner
  - o CAW
  - o OCMW
  - o Dienst Maatschappelijk werk van de Mutualiteit
- Of willen aanmelden bij het GBO als samenwerkingsverband – deze aanmeldingen komen in eerste instantie bij het CAW terecht, die een eerste vraagverheldering zullen doen.

Op basis van deze keuze, komen de aanmeldingsformulieren rechtstreeks in de mailboxen van de betrokken GBO-partners terecht, namelijk:

- CAW Oost-Brabant: [aanmeldingen.leuven@cawoostbrabant.be](mailto:aanmeldingen.leuven@cawoostbrabant.be) (niet gebruiken in communicatie, enkel voor intern gebruik opvolging online aanmeldingen)
- OCMW Leuven: [socialedienst@ocmw-leuven.be](mailto:socialedienst@ocmw-leuven.be)
- Dienst Maatschappelijk Werk van de Mutualiteit – hier klappt dan een keuzemenu uit
  - o Christelijk Mutualiteit: [zorglijn.vlaamsbrabant@cm.be](mailto:zorglijn.vlaamsbrabant@cm.be)
  - o Liberale Mutualiteit: [jelle.batens@mutplus.be](mailto:jelle.batens@mutplus.be)
  - o Socialistische Mutualiteit: [dmw\\_leuven@fsmbe.be](mailto:dmw_leuven@fsmbe.be)
  - o Vlaams en Neutraal Ziekenfonds: [dmw@vnz.be](mailto:dmw@vnz.be)
  - o Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen: [dienstmaatschappelijkwerk@nzvl.be](mailto:dienstmaatschappelijkwerk@nzvl.be)
  - o Partena: [dmw@partena-ziekenfonds.be](mailto:dmw@partena-ziekenfonds.be)
  - o Andere/geen aansluiting bij mutualiteit/ik weet het niet:

- Het maakt niet uit, ik meld aan bij het samenwerkingsverband GBO: [aanmeldingen.leuven@cawoostbrabant.be](mailto:aanmeldingen.leuven@cawoostbrabant.be) (niet gebruiken in communicatie, enkel voor intern gebruik opvolging online aanmeldingen)

Dit geeft ons de kans om ervoor te zorgen dat de aanmeldingen rechtstreeks bij de betrokken partners terechtkomen, zonder verdere tussenstappen.

### Hoe gaan we te werk na aanmelding?

Omdat we graag samen werk maken van een kwalitatieve opvolging van de cliënten die worden aangemeld, maken we een aantal afspraken over hoe de opvolging verloopt.

- Na aanmelding garanderen we allemaal dat de betrokken cliënt **binnen maximaal 5 werkdagen** proactief telefonisch wordt gecontacteerd.  
Bij telefonische contactname kader je kort wie je bent en dat je belt naar aanleiding van een aanmelding door \*\*\*.  
Je informeert ook of de cliënt of de hoogte was en instemde met de aanmelding.
  - o Indien dit het geval was, neem je de tijd voor een eerste telefonische vraagverheldering of – als dit beter past voor de cliënt – plan je, na een kort telefonisch gesprek, op korte termijn een eerste afspraak.
  - o Indien dit niet het geval was, bevestig je bij cliënt of die alsnog een gesprek wil met jou als hulpverlener.
    - Indien ja, zet je het gesprek verder
    - Indien nee, rond je het gesprek af.  
Je geeft via mail feedback aan de aanmelder dat je contact hebt genomen met de cliënt, maar dat deze niet op de hoogte was en niet instemde met de aanmelding. Hierdoor kon het gesprek niet worden verder gezet. Dit kan een aanleiding zijn voor de aanmelder om dit opnieuw te bespreken met de cliënt/patiënt.
- Niet elke cliënt zullen we onmiddellijk bereiken bij een eerste telefonische contactname. Omdat we toch willen staan voor een **aanklampend aanbod**, zullen we voor elke aangemelde cliënt **minstens 3 pogingen** ondernemen tot telefonische contactname. Uiteraard variëren we in momenten waarop we de cliënt trachten te bereiken ('s ochtends/'s avonds, dag van de week,...).
- Voor elke aangemelde cliënt geven we **minimale feedback** aan de aanmelder!
  - o Als we de cliënt hebben kunnen bereiken en er is een eerste telefonische vraagverheldering gebeurd en (indien aangewezen) ook afspraken gemaakt naar verdere opvolging, dan laat je weten aan de aanmelder via mail:
    - We hebben de cliënt die u aanmeldde kunnen bereiken en
    - Je geeft de rechtstreekse contactgegevens door van de betrokken hulpverlener die de cliënt verder zal opvolgen.
  - o Als we de cliënt hebben kunnen bereiken en er is een eerste telefonische vraagverheldering gebeurd, maar op basis van de vraagverheldering blijkt dat we de cliënt best oriënteren naar een andere – meer gespecialiseerde – dienst, dan brengen we de aanmelder via mail op de hoogte van ons advies en ook met de concrete gegevens van de betrokken dienst.  
Uiteraard volgen we de cliënt ook op om een goede doorverwijzing te realiseren.
  - o Als we de cliënt na herhaaldelijke pogingen (minimaal 3) niet hebben kunnen bereiken, dan informeren we de aanmelder hierover ook via mail. Op die manier

heeft de aanmelder de kans om dit opnieuw ter sprake te brengen en indien nodig een nieuwe aanmelding te doen.

- De aanmelder kan op het aanmeldingsformulier ook aangeven dat hij/zij graag **ruimere feedback** krijgt nadat we telefonisch contact hebben gehad met de cliënt, dit om een goede samenwerking in het belang van de cliënt ook mogelijk te maken.

Belangrijk is dat je dit tijdens het contact met de cliënt ook bespreekt. Je maakt afspraken met de cliënt over

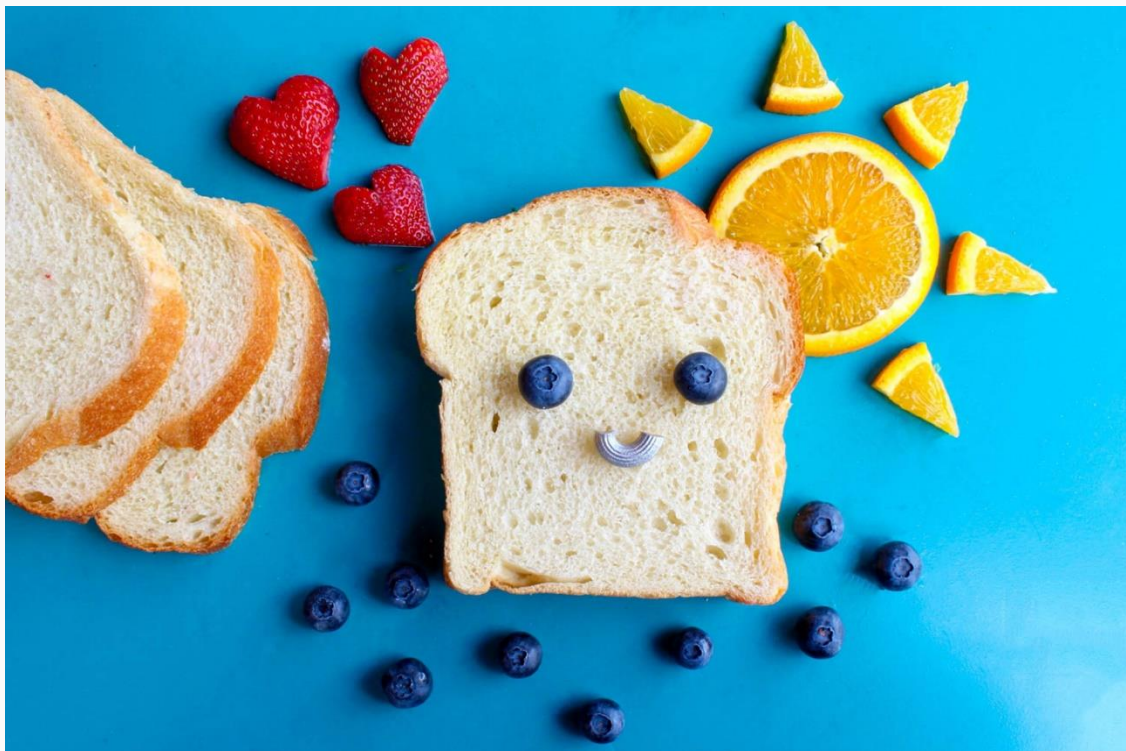
- Of je ruimere feedback mag geven aan de aanmelder
- Waarover je wel/niet feedback mag geven

Hierna neem je telefonisch contact op met de professionele aanmelder om de nodige feedback te geven.

Verder is er ook de mogelijkheid voorzien om een vraag te stellen over gbo of om een melding te maken indien er een probleem is bij het invullen van het formulier.

Deze vragen of meldingen komen terecht bij [gbo@leuven.be](mailto:gbo@leuven.be) en zullen worden opgevolgd door de projectmedewerker gbo.

**Bijlage 3**  
Nieuwsbrieven 2020 GBO



## Uitnodiging netwerklunch GBO

Kom jij ook?

Hallo!

Tijdens onze tweede netwerklunch leggen we uit **wat het CAW allemaal doet, maar vooral hoe je bij hen terecht kan**. An Verbelen, teamleider CAW Oost-Brabant, zal ons wegwijs maken. Zij neemt collega's mee van de diensten onthaal, begeleid wonen en crisisopvang om ook je concrete vragen te beantwoorden.

### Datum, tijdstip en locatie:

Als je meer wil weten over dit thema, kan je op één van de twee momenten aansluiten, naargelang de datum of locatie voor jou beter past.

- **Dinsdag 24 maart 2020 van 12u30 tot 13u30 @ stadskantoor**  
Professor Van Overstraetenplein 1 (zaal: Van Wijchmaele)
- **Donderdag 2 april 2020 van 12u30 tot 13u30 @ OCMW£**  
Andreas Vesaliusstraat 47 (zaal: ontmoetingsruimte, ingang langs de zijkant links van het gebouw)

### Praktisch:

Dezelfde sessie zal op beide momenten gegeven worden.

Inschrijven is niet nodig. Breng wel je eigen boterhammen mee, de drank voorzien wij.

Stuur deze uitnodiging gerust door naar andere geïnteresseerden.

Hopelijk zien wij je dan!

**Nog vragen?**

Contacteer Melissa Vandersypen

E-mail: [melissa.vandersypen@leuven.be](mailto:melissa.vandersypen@leuven.be)

Telefoon: 016 27 25 99

Samenwerking tussen:

**CAW**  
versterkt welzijn



ocmw leuven

**DMW**  
diensten maatschappelijk werk  
van de ziekenfondsen



LeuvenLINKT gebruikt momenteel je e-mailadres om je enkele keren per jaar te informeren over GBO ontmoetingsmomenten. We doen het nodige om je persoonsgegevens in alle veiligheid en vertrouwen te beheren en te gebruiken. Als je toch verkiest om geen berichten over GBO-ontmoetingsmomenten te ontvangen, kan je je uitschrijven via de link onderaan dit bericht.

**Wil je ook de berichten ontvangen over de LeuvenLINKT inspiratiesessies met andere thema's? Stuur een email naar [LeuvenLINKT@leuven.be](mailto:LeuvenLINKT@leuven.be). Wij nodigen je graag uit voor de andere inspiratiesessies**



## Uitnodiging netwerklunch GBO

Kom jij ook?

Hallo!

De geplande **netwerklunches van 24 maart en 2 april gaan niet door**. We hebben 2 nieuwe data gezocht in juni: **4 en 9 juni**.

Tijdens onze tweede netwerklunch leggen we uit **wat het CAW allemaal doet, maar vooral hoe je bij hen terecht kan**. An Verbelen, teamleider CAW Oost-Brabant, zal ons wegwijs maken. Zij neemt collega's mee van de diensten onthaal, begeleid wonen en crisisopvang om ook je concrete vragen te beantwoorden.

### **Datum, tijdstip en locatie:**

Als je meer wil weten over dit thema, kan je op één van de twee momenten aansluiten, naargelang de datum of locatie voor jou beter past.

- **Donderdag 4 juni 2020 van 12u30 tot 13u30 @ OCMW**  
Andreas Vesaliusstraat 47
- **Dinsdag 9 juni 2020 van 12u30 tot 13u30 @ stadskantoor**  
Professor Van Overstraetenplein 1



**Praktisch:**

Dezelfde sessie zal op beide momenten gegeven worden.

Inschrijven is niet nodig. Breng wel je eigen boterhammen mee, de drank voorzien wij.

Stuur deze uitnodiging gerust door naar andere geïnteresseerden.

Hopelijk zien wij je dan!

**Nog vragen?**

Contacteer Melissa Vandersypen

E-mail: [melissa.vandersypen@leuven.be](mailto:melissa.vandersypen@leuven.be)

Telefoon: 016 27 25 99

Samenwerking tussen:

**CAW**  
versterkt welzijn



ocmwleuven

**DMW**  
diensten maatschappelijk werk  
van de ziekenfondsen



LeuvenLINKT gebruikt momenteel je e-mailadres om je enkele keren per jaar te informeren over GBO ontmoetingsmomenten. We doen het nodige om je persoonsgegevens in alle veiligheid en vertrouwen te beheren en te gebruiken. Als je toch verkiest om geen berichten over GBO-ontmoetingsmomenten te ontvangen, kan je je uitschrijven via de link onderaan dit bericht.

**Wil je ook de berichten ontvangen over de LeuvenLINKT inspiratiesessies met andere thema's? Stuur een email naar [LeuvenLINKT@leuven.be](mailto:LeuvenLINKT@leuven.be). Wij nodigen je graag uit voor de andere inspiratiesessies.**



## Netwerklunch GBO

Kom jij ook?

Hallo!

De geplande **netwerklunches van 4 en 9 juni gaan niet door**. We hebben twee nieuwe data gezocht in september: **17 en 22 september**.

Deze netwerklunches zullen vermoedelijk **online** doorgaan.

Tijdens onze tweede netwerklunch leggen we uit **wat het CAW allemaal doet, maar vooral hoe je bij hen terecht kan**. An Verbelen, teamleider CAW Oost-Brabant, zal ons wegwijs maken. Collega's van de diensten onthaal, begeleid wonen en crisisopvang sluiten aan om ook je concrete vragen te beantwoorden.

### **Datum, tijdstip en locatie:**

Als je meer wil weten over dit thema, kan je op één van de twee momenten aansluiten, naargelang de datum voor jou beter past.

- **Donderdag 17 september 2020 van 13u tot 14u**
- **Dinsdag 22 september 2020 van 13u tot 14u**

We zullen deze netwerklunches vermoedelijk online organiseren. De link volgt nog begin september.

### **Praktisch:**

Dezelfde sessie zal op beide momenten gegeven worden.

Inschrijven is niet nodig.

Stuur deze uitnodiging gerust door naar andere geïnteresseerden.

Hopelijk zien wij je dan!

#### Nog vragen?

Contacteer Melissa Vandersypen

E-mail: [melissa.vandersypen@leuven.be](mailto:melissa.vandersypen@leuven.be)

Telefoon: 016 27 25 99

Samenwerking tussen:

**CAW**  
versterkt welzijn



ocmw leuven

**DMW**  
diensten maatschappelijk werk  
van de ziekenfondsen



LeuvenLINKT gebruikt momenteel je e-mailadres om je enkele keren per jaar te informeren over GBO ontmoetingsmomenten. We doen het nodige om je persoonsgegevens in alle veiligheid en vertrouwen te beheren en te gebruiken. Als je toch verkiest om geen berichten over GBO-ontmoetingsmomenten te ontvangen, kan je je uitschrijven via de link onderaan dit bericht.

**Wil je ook de berichten ontvangen over de LeuvenLINKT inspiratiesessies met andere thema's? Stuur een email naar [LeuvenLINKT@leuven.be](mailto:LeuvenLINKT@leuven.be). Wij nodigen je graag uit voor de andere inspiratiesessies.**



## Netwerklunch GBO

Kom jij ook?

Hallo!

Op **17 en 22 september** organiseren we onze volgende netwerklunch, **online** deze keer.

Tijdens deze tweede netwerklunch leggen we uit **wat het CAW allemaal doet, maar vooral hoe je bij hen terecht kan**. An Verbelen, teamleider CAW Oost-Brabant, zal ons wegwijs maken.

### Datum, tijdstip en link:

Als je meer wil weten over dit thema, kan je op één van de twee momenten aansluiten, naargelang de datum voor jou beter past.

- **Donderdag 17 september 2020 van 13u tot 14u. Deelnemen kan via de volgende link:** <https://us02web.zoom.us/j/87395317580>
- **Dinsdag 22 september 2020 van 13u tot 14u. Deelnemen kan via de volgende link:** <https://us02web.zoom.us/j/82692198896>

### Praktisch:

Op beide momenten wordt dezelfde sessie gegeven.

Inschrijven is niet nodig.

Stuur deze uitnodiging gerust door naar andere geïnteresseerden.

Hopelijk zien wij je dan!

#### Nog vragen?

Contacteer Melissa Vandersypen

E-mail: [melissa.vandersypen@leuven.be](mailto:melissa.vandersypen@leuven.be)

Telefoon: 016 27 25 99

Samenwerking tussen:

**CAW**  
versterkt welzijn



ocmwleuven

**DMW**  
diensten maatschappelijk werk  
van de ziekenfondsen



LeuvenLINKT gebruikt momenteel je e-mailadres om je enkele keren per jaar te informeren over GBO ontmoetingsmomenten. We doen het nodige om je persoonsgegevens in alle veiligheid en vertrouwen te beheren en te gebruiken. Als je toch verkiest om geen berichten over GBO-ontmoetingsmomenten te ontvangen, kan je je uitschrijven via de link onderaan dit bericht.

**Wil je ook de berichten ontvangen over de LeuvenLINKT inspiratiesessies met andere thema's? Stuur een email naar [LeuvenLINKT@leuven.be](mailto:LeuvenLINKT@leuven.be). Wij nodigen je graag uit voor de andere inspiratiesessies.**



## Netwerklunch GBO

Presentatie CAW + save the date DMW

Hallo!

Op 17 en 22 september is de **netwerklunch over het CAW** doorgedaan.

Klik hier voor de presentatie van het CAW

Tijdens de netwerklunch op 17 september kwam het project **SPAAK** ter sprake, waarbij vrijwilligers helpen met administratie in de buurt **Kop van Kessel-Lo**. Meer informatie via: [spaaak.leuven@cm.be](mailto:spaaak.leuven@cm.be)

Klik hier voor de flyer van SPAAK

**Save the date!**

Tijdens onze volgende netwerklunch krijg je uitleg over de **diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten**. Het exacte thema wordt nog bepaald, maar zo kan je de datum al blokkeren in je agenda.

**Datum en tijdstip:**

Als je meer wil weten over de DMW, kan je op één van de twee momenten aansluiten, naargelang de datum voor jou beter past.

- **Dinsdag 1 december 2020 van 12u tot 13u**
- **Donderdag 3 december 2020 van 12u tot 13u**

**Praktisch:**

Op beide momenten wordt dezelfde sessie gegeven.

Inschrijven is niet nodig.

Stuur deze mail gerust door naar andere geïnteresseerden.

Hopelijk zien wij je dan!

**Nog vragen?**

Contacteer Melissa Vandersypen

E-mail: [gbo@leuven.be](mailto:gbo@leuven.be)

Telefoon: 016 27 25 99

Samenwerking tussen:

**CAW**  
versterkt welzijn



ocmw leuven

**DMW**  
diensten maatschappelijk werk  
van de ziekenfondsen



LeuvenLINKT gebruikt momenteel je e-mailadres om je enkele keren per jaar te informeren over GBO ontmoetingsmomenten. We doen het nodige om je persoonsgegevens in alle veiligheid en vertrouwen te beheren en te gebruiken. Als je toch verkiest om geen berichten over GBO-ontmoetingsmomenten te ontvangen, kan je je uitschrijven via de link onderaan dit bericht.

**Wil je ook de berichten ontvangen over de LeuvenLINKT inspiratiesessies met andere thema's? Stuur een email naar [LeuvenLINKT@leuven.be](mailto:LeuvenLINKT@leuven.be). Wij nodigen je graag uit voor de andere inspiratiesessies.**

## Aanmeldformulier welzijnsvragen GBO



Via het [aanmeldformulier](#) kunnen welzijnsvragen vanaf nu aangemeld worden bij het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO).

Zoals jullie waarschijnlijk al gehoord hebben, gaan we van start met één gemeenschappelijk online aanmeldingsformulier voor ons GBO. Zorg- en hulpverleners zullen hier op een eenvoudige manier kunnen aanmelden, ofwel rechtstreeks bij één van de kernpartners ofwel algemeen bij het GBO. Dit formulier wordt bij hen bekendgemaakt via de nieuwsbrief van de eerstelijnszone.

We hebben een afsprakenkader ontwikkeld waar alle informatie in staat. Dit wordt jullie per organisatie bezorgd. Moest je nadien nog vragen hebben, kan je altijd contact opnemen.

[Je vindt het aanmeldformulier op de website van de Eerstelijnszone.](#)

**Nog vragen?**

Contacteer Lena Lansbergen



E-mail: [gbo@leuven.be](mailto:gbo@leuven.be)

Telefoon: 016 27 22 92

Samenwerking tussen:

**CAW**  
versterkt welzijn



ocmw leuven

**DMW**  
diensten maatschappelijk werk  
van de ziekenfondsen



LeuvenLINKT gebruikt momenteel je e-mailadres om je enkele keren per jaar te informeren over GBO ontmoetingsmomenten. We doen het nodige om je persoonsgegevens in alle veiligheid en vertrouwen te beheren en te gebruiken. Als je toch verkiest om geen berichten over GBO-ontmoetingsmomenten te ontvangen, kan je je uitschrijven via de link onderaan dit bericht.

**Wil je ook de berichten ontvangen over de LeuvenLINKT inspiratiesessies met andere thema's? Stuur een email naar [LeuvenLINKT@leuven.be](mailto:LeuvenLINKT@leuven.be). Wij nodigen je graag uit voor de andere inspiratiesessies.**



## Netwerklunch GBO

verslag

Hallo!

Op **1 en 3 december** is de netwerklunch van DMW doorgegaan. Tijdens deze derde netwerklunch hebben we stilgestaan bij de kerntaken van DMW en heeft Wendy Van der Auwera, teamleider DMW CM Leuven, meer verteld over persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap.

[Klik hier voor de powerpoint](#)

**Save the date!**

### Netwerklunches

We geven je graag de volgende data mee voor de netwerklunches in 2021. De exacte thema's worden nog bepaald, maar zo kan je de data al blokkeren in je agenda. Je kan steeds op één van de twee momenten aansluiten, naargelang de datum voor jou beter past. Inschrijven is niet nodig. We sturen vooraf een uitnodiging met vergaderlink. Stuur deze uitnodiging gerust door naar andere geïnteresseerden.

#### **Netwerklunches loket Welzijn & Zorg van stad Leuven**

Donderdag 9 maart 2021 van 12u tot 13u.

Donderdag 11 maart 2021 van 12u tot 13u.

#### **Netwerklunches OCMW**

Donderdag 14 september 2021 van 12u tot 13u.

Donderdag 16 september 2021 van 12u tot 13u.

### Netwerklunches CAW

Donderdag 7 december 2021 van 12u tot 13u.

Donderdag 9 december 2021 van 12u tot 13u.

### Ontmoetingsmoment 2021

Op **dinsdag 18 mei 2021** wordt een tweede ontmoetingsmoment GBO voor de basiswerkers van het OCMW, het CAW, de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten en het loket welzijn en zorg georganiseerd. De inhoud van dit moment en de plek zullen later gecommuniceerd worden. Wij kijken er alvast erg naar uit om iedereen (hopelijk in het echt!) weer te ontmoeten en samen verder te bouwen aan het GBO.

### Leuven Helpt

Leuvenaars kunnen nog altijd hulp blijven vragen via [www.leuvenhelpt.be](http://www.leuvenhelpt.be), 0800 16 916 of [leuven.helpt@leuven.be](mailto:leuven.helpt@leuven.be). Je kan via dezelfde kanalen ook een hulpvraag stellen voor iemand anders, mits toestemming van deze persoon. Alle hulpvragen worden vertrouwelijk behandeld. In de eerste plaats wordt er gekeken of er een vrijwilliger uit de buurt kan ingeschakeld worden. Als dat niet lukt of wenselijk is, dan gaan we met andere vrijwilligerswerkingen aan de slag, of wordt de brug met professionele hulpverlening geslagen. Wil jouw werking Leuven Helpt mee bekend maken? Via [deze link](#) kan je affiches en flyers van Leuven Helpt aanvragen om zo het aanbod mee te verspreiden. Deze worden bezorgd via de post.

#### Nog vragen?

Contacteer Wies Arts

E-mail: [geintegreerdbreedonthaal@leuven.be](mailto:geintegreerdbreedonthaal@leuven.be)

Telefoon: 016 27 28 83

Samenwerking tussen:

**CAW**  
versterkt welzijn



ocmw leuven

**DMW**  
diensten maatschappelijk werk  
van de ziekenfondsen



LeuvenLINKT gebruikt momenteel je e-mailadres om je enkele keren per jaar te informeren over GBO ontmoetingsmomenten. We doen het nodige om je persoonsgegevens in alle veiligheid en vertrouwen te beheren en te gebruiken. Als je toch verkiest om geen berichten over GBO-ontmoetingsmomenten te ontvangen, kan je je uitschrijven via de link onderaan dit bericht.

**Wil je ook de berichten ontvangen over de LeuvenLINKT inspiratiesessies met andere thema's? Stuur een email naar [LeuvenLINKT@leuven.be](mailto:LeuvenLINKT@leuven.be). Wij nodigen je graag uit voor de andere inspiratiesessies.**

**Bijlage 4**  
Evaluatie Leuven Helpt

**CIJFERS - Leuven Helpt: 16 maart 2020 – 31 december 2020.**

Het platform Leuven Helpt werd opgericht op 16 maart 2020 naar aanleiding van de COVID-19 crisis, en de daaruit voortvloeiende preventiemaatregelen.

Het platform heeft als doel om het aanbod van hulp dat spontaan op gang komt, te matchen met enerzijds organisaties die helpende handen kunnen gebruiken, en anderzijds individuele hulpvragers (Leuvenaars) die hulp nodig hebben.

**1. Georganiseerd vrijwilligerswerk en schenken materiaal:**

We hebben via het Leuven Helpt-platform vrijwilligers gezocht voor vrijwilligerswerk binnen een organisatie (corona-gerelateerde extra hulp door vrijwilligers), of voor schenken materiaal (corona-gerelateerd):

<b>'Tegel' op Leuven Helpt-platform</b>	<b>Aantal aanmeldingen</b>
Gezocht: medisch materiaal	15
Gezocht: ICT Materiaal	59
Gezocht: Kirikou	243
Maakbar (mondmaskers naaien)	646
Online huiswerkbegeleiding (dienst onderwijs)	224
Nederlands oefenen via whatsapp (dienst diversiteit)	122
Opvang op school (dienst onderwijs en Kinderopvang)	62
Solikoop	41
Koks Poverello en De Ruimtevaart	38
Psychologische ondersteuning	30
Wijkgezondheidscentrum	10
Schakelzorgcentrum	4
Huis van het kind	3
't Lampeke	3
buurtwerk Wilsele	2
Zorgcirkels jongdementie	2
Stapje in de wereld	1

De vrijwilligers die zich hebben aangemeld via het platform werden doorgegeven aan de betreffende organisaties, voor verdere opvolging (screening en inzetten in hun werking).

In **juni 2020** werden de vacatures voor organisaties doorverwezen naar de bestaande vrijwilligerswerkdatabank op de stadswebsite (structureel vrijwilligerswerk) en werd het platform exclusief gebruikt voor burenhulp-taken.

In het najaar (**oktober- december 2020**) werden er opnieuw enkele vacatures op het platform geplaatst voor helpende handen in een organisatie (buddywerking onderwijs, buddywerking Domo vzw, hulp in WZC Haacht), maar hierbij werden er geen inschrijvingen geregistreerd. Geïnteresseerden konden rechtstreeks contact opnemen met de organisatie zelf.

## 2. Burenhulp:

Leuven Helpt – burenhulp focust op het koppelen van bereidwillige vrijwilligers aan vragen van hulpvragers, en dit op straat/buurtniveau.

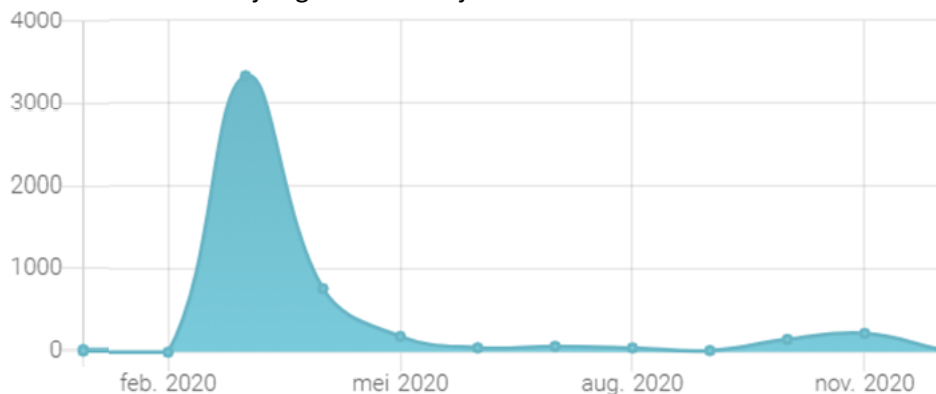
### A. Aanbod – vrijwilligers

Er staan vacatures (in kader van matching) op het impactdays platform voor:

- Boodschappen doen (supermarkt, apotheek, post,...)
- Babbeltje doen (bellen of videobellen) , brief of tekening sturen
- Hond uitlaten
- Samen wandeling maken
- Helpen met kleine taken

Op 31 december 2020 staan er **2008 personen** ingeschreven als vrijwilliger in het matchingsbestand, specifiek voor burenhulp-taken.

Evolutie aantal inschrijvingen over de tijd:



Bron: Impact Days platform

Er hebben, sinds oktober 2020 (start bijhouden uitschrijvingen), zo'n 132 vrijwilligers zich uitgeschreven voor burenhulp. Er werden hiervoor uiteenlopende redenen opgegeven:

- studenten die niet langer op kot zitten in Leuven;
- mensen die zich inschreven in het voorjaar, omdat ze tijdelijk werkloos waren en ondertussen terug aan het werk zijn;
- mensen die minder vrije tijd hebben/geen tijd hebben;
- mensen die al andere engagements aangaan;
- mensen die verhuisd zijn.

### B. Vraag – hulpvragers

Van maart tot december 2020 werden er **722 unieke personen** geholpen, met **964 hulpvragen**. Dit gaat zowel over corona-hulp, als niet corona-gerelateerde hulp.

Vragen werden opgevolgd door een burenhulp-vrijwilliger. Indien dit niet mogelijk is, wordt er samen naar een alternatief gezocht (andere Leuvense vrijwilligerswerkingen of professionele hulpverlening).

Soort hulp	aantallen	%
Boodschappen (supermarkt, apotheker, post)	488	51

Andere (bv. poetshulp, huishoudelijke hulp, tuinwerk, hulp bij computer, praktische hulp, vervoer, naar wasserette gaan, babbeltje aan de deur,...)	204	21
Babbel via telefoon/videobellen	140	15
eten brengen	59	6
brief/tekening	25	3
Wandeling maken	32	3
hond uitlaten	16	2
<b>Totaal hulpvragen</b>	<b>964</b>	<b>100</b>

Van maart tot oktober wordt de opvolging van de hulpvragen en de matching met vrijwilligers opgenomen door stadspersoneel.

Vanaf oktober 2020 is er een **samenwerking** gestart met buurtcentra, buurtwerkingen ('t Lampeke en De Ruimtevaart) en LDC's (Zorg Leuven en Wijnveld) en werden de binnenkomende hulpvragen bekeken naargelang hun Leuvense adres.

Werkwijze:

Elke hulpvraag wordt gescand door team coördinatie (vanuit de stad). Als een hulpvraag zich bevindt in een werkingsgebied van een lokaal dienstencentrum, een buurtwerking of een buurtcentra van de stad, dan wordt deze hulpvraag doorgegeven voor opvolging. Hulpvragen die buiten de werkingsgebieden vallen, worden opgenomen door team coördinatie zelf (vanuit de stad).

We streven ernaar om elke hulpvraag binnen de 24u te contacteren. Als de partners hiervoor geen tijd hebben, dan wordt dit opgenomen door team coördinatie (vanuit de stad).

Oktober 2020 – november 2020:

<b>Buurt:</b>	<b>Aantal hulpvragen</b>	<b>Percentage hulpvragen</b>
De RuimteVaart	0	0
BC Wilsele	1	1
LDC Wijnveld	2	2
LDC Ter Putkapelle	3	3
BC Mannenstraat	5	4
LDC Remy	6	5
BW Lampeke	7	6
LDC Ter Vlierbeke	8	7
LDC Ruelenspark	10	9
BC Casablanca	12	10
BC Sint-Maartensdal	13	11
coördinatie vanuit de stad (adres buiten werkingsgebieden)	48	42
<b>TOTAAL:</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

December 2020 – Januari 2021:

<b>Buurt:</b>	<b>Aantal hulpvragen</b>	<b>Percentage hulpvragen</b>
LDC Ter Putkapelle	0	0
BW Ruimtevaart	1	1
BC Hoogland	1	1
BC Wilsele	2	2

LDC Wijnveld	2	2
BW 't Lampeke	5	5
LDC Remy	5	5
BC Casablanca	8	7
BC Mannenstraat	9	8
LDC Ter vlierbeke	9	8
LDC Ruelenspark	13	12
BC St Maartensdal	20	18
Coördinatie vanuit de stad (adres buiten werkingsgebieden)	35	32
<i>TOTAAL:</i>	<i>110</i>	<i>100</i>

Deze overzichten geven aan dat respectievelijk 42% (oktober – november) en 32% (december-januari) van de hulpvragen niet toegewezen kunnen worden aan één van de partners, met een afgebakend werkingsgebied.

*Belangrijk!* Hiervoor moeten we dus nog de blinde vlekken in Leuven in kaart brengen.

Bijkomend volgen we graag de samenwerking met de Leuven Helpt-partners verder op: In de periode december – januari behoorden 75 van de 110 hulpvragen (68%) tot één van de werkingsgebieden van de partners. 35 hulpvragen (**32%**) behoorden niet tot een werkingsgebied, en kwam bij team coördinatie (stad) terecht.

Van de 75 hulpvragen voor de buurten werden er feitelijk 44 effectief opgenomen door de partners (40%) – de overige 31 hulpvragen nam team coördinatie voor haar rekening. Dat betekent dat team coördinatie (de stad) **60%** van de hulpvragen heeft verwerkt in deze periode. Een zeer grote kanttekening bij deze periode is dat veel partners (deels) gesloten waren in de kerstvakantie.

*Belangrijk!* We volgen de draagkracht van de partners voor Leuven Helpt matching verder op.

### **C. Bekendmaking**

Leuven Helpt wordt steeds opgenomen in de communicatie vanuit de stad rond corona (LVN, sociale media, 2x postercampagne in elke Leuvense brievenbus).

In het najaar (**november 2020**) hebben we Leuven Helpt extra in de kijker gezet – zowel naar potentiële hulpvragers als naar potentiële vrijwilligers:

- via affiches en flyers (oa in stadsgebouwen, in buurtvitruines, bij de apothekers en huisartsen en bij de buurtcentra, buurtwerkingen en LDC's)
- via video's op sociale media van de stad:
- 
- 
- 



### Hulpvragers

- 3.644 personen bereikt
- De meeste mensen zagen deze advertentie 2,33 keer
- 66% waren vrouwen – 34% waren mannen

### Vrijwilligers

- 9.648 personen bereikt
- De meeste mensen zagen deze advertentie 2,26 keer
- 61% waren vrouwen – 39% waren mannen

