

Inhoudelijke verantwoording Geïntegreerd Breed Onthaal Leuven 2021

Inhoud

Inleiding	4
Criterium 1	4
- Samenwerkingsverband	
- GBO netwerk	
o Signalen uit het werkveld	
o Eerstelijnszone	
o Zorgzame Buurten	
o Geestelijke Gezondheidszorg	
o Huis van het Kind	
o Dienst wonen	
Criterium 2	9
- Kennismaking	
- Werkgroep Rechtenverkenner	
- Werkgroep Casusbespreking	
- Ontmoetingsmoment	
- Mezuri	
Criterium 3	10
- Participatie doelgroep	
- Participatie basiswerkers	
Criterium 4	11
- Stuurgroep en werkgroepen	
- Uitwisselingsplatform en webpagina Eerstelijnszone	
- Netwerklunches	
- Presentaties GBO aan externe partners	
- Provinciaal overleg en uitwisseling met andere GBO's	
Criterium 5	12
- Toegankelijke diensten	

- Samenwerking buurtcentra-OCMW
- Aanmeldformulier GBO
- Leuven Helpt
- Outreachend werken
- GGZ+
- Automatische rechtentoekenning i.s.m. Groeipakket
- Contacttracing en vaccinatie
- Maaltijdpassen
- Verhoogde tegemoetkoming

Bijlage

18

Inleiding

In 2021 werd binnen het GBO Leuven stevig ingezet op het uitbouwen van een werkstructuur waardoor er maximaal kon ingezet worden op expertisedeling, netwerkvorming onder de basispartners, capteren van signalen etc. Vanuit deze structuur werden zaken gerealiseerd zoals de lokale rechtenverkenner en regelmatige netwerklunches vanuit kernpartners rond verschillende thema's. Ook werden er een aantal projecten en werkingen uitgezet als een soort van proefprojecten zoals het GGZ+ project. In 2022 zal verder worden ingezet om deze interne werking te versterken en de werkingsprincipes verder te laten doordringen in de organisaties van de verschillende kernpartners. Daarnaast zal GBO Leuven zich vanaf 2022 ook sterker verbinden met het Leuvense netwerk onder meer via een nauwere samenwerking met de Eerstelijnszone en de zorgraad.

Corona was nog steeds heel aanwezig in 2021. Zoals ervoor hebben de kernpartners geprobeerd om mensen maximaal te bereiken via verschillende proactieve en outreachende acties. Binnen de corona-werkingen was er steeds aandacht voor kwetsbare doelgroepen door belacties naar aanleiding van quarantaines, extra toeleiding naar vaccinatie, ondersteuning bij het installeren van digitale toepassingen zoals het Covid Safe Ticket enz... Leuven Helpt bleef actief en is nog steeds een waardevol kanaal om hulpvragen te capteren. Er werden verdere stappen gezet om Leuven Helpt structureel te verankeren binnen de stadsstructuur als een belangrijk deel van de sociale dienstverlening.

criterium 1: Werken aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.

Samenwerkingsverband

In 2021 is de stuurgroep GBO bestaande uit de kernpartners, het loket welzijn & zorg de coördinator buurtwerk van de stad en de projectcoördinator, vijf keer bijeengekomen. Sinds het najaar van 2021 is er ook een afgevaardigde vanuit de staf van de eerstelijnszone Leuven aangesloten bij de stuurgroep, om op deze manier een sterke verbinding te leggen tussen de eerstelijnszone en het GBO.

De stuurgroep is de kern van de werking waar alles steeds samenkomt:

- Zo werd de samenwerkingsstructuur van GBO Leuven verder uitgewerkt en uitgeschreven in een 'onepager' (zie bijlage 1);
- Er werd afgestemd rond bepaalde acties (bv. de organisatie van het ontmoetingsmoment, de netwerklunches, een bevraging rond de noden van de maatschappelijk werkers op vlak van GGZ..);
- Bepaalde knelpunten werden besproken (o.a.. dienstverlening in corona-tijden);
- En er werken nieuwe initiatieven geïnitieerd (bv. installatie van referentiepersonen van OCMW in de basiswerkingen).

Eén van de acties die de stuurgroep opvolgt, is het GBO-aanmeldformulier (gelanceerd eind 2020).

Hieronder het overzicht van het aantal meldingen in 2021:

Aangemeld voor OCMW	1
Aangemeld voor diensten maatschappelijk werk	5
Aangemeld voor CAW	16
Aangemeld bij GBO als samenwerkingsverband	15
Totaal	37

Naast de aanmeldingen die binnenkomen via het aanmeldformulier kan er uiteraard nog steeds rechtstreeks bij de kernpartners worden aangemeld.

In 2021 werden binnen de onthaalwerking van CAW Oost-Brabant 2041 cliënten, die wonen in de ELZ Leuven, opgevolgd in een onthaaltraject.

Cliënten kunnen zelf contact opnemen met het CAW door:

- Zonder afspraak langs te komen tijdens onze vrije permanentiemomenten.
 - Een afspraak te maken voor een eerste gesprek.
 - Telefonisch hun vraag te stellen via 0800 13 500.
 - Via mail contact op te nemen voor een eerste contact.
 - Hun vraag te stellen via de chat voor volwassenen en jongeren via caw.be of jac.be
- Ook bestaat er de mogelijkheid voor intermediairs/professionals om cliënten met welzijnsvragen aan te melden bij het CAW via het online aanmeldformulier dat te vinden is op de website www.caw.be, waarna een proactieve contact name met de cliënt een eerste start is van een onthaaltraject.

Naast de aanmeldingen via het GBO-aanmeldingsformulier, waren er 65 aanmeldingen voor cliënten uit de ELZ Leuven via het CAW-aanmeldingsformulier.

In 2021 kreeg het team Intake en Oriëntatie van OCMW Leuven 738 geregistreerde algemene aanvragen en 129 aanvragen rond Covid 19.

Cliënten kunnen zelf contact opnemen met het OCMW door:

- Zonder afspraak langs te komen bij de balie. Hier ontvangen ze dan een afspraak bij de het team Intake en Oriëntatie.
- Telefonisch hun vraag te stellen via 016/24.47.00.
- Via mail contact op te nemen voor een eerste contact. (104 aanvragen in 2021)
- Hun vraag stellen via het webformulier op de website [www. Ocmw-Leuven.be](http://www.Ocmw-Leuven.be) (406 aanvragen in 2021).

Met de DMW van CM zijn er in de ELZ Leuven in 2021 1007 personen bereikt. Het gezondheidsprofiel van het cliënteel illustreert de decretale doelgroep: 40% behoort tot de groep van zorgbehoevende ouderen, 32% is chronisch ziek en 28% zijn personen met een beperking. De aangeboden dienst- en hulpverlening is een compleet aanbod van onthaal en vraagverheldering; directie hulp- en ondersteuning (informatie en advies en rechtenverkenning.); begeleiding in complexe thuiszorgsituaties, psychosociale begeleiding bij verliesverwerking en trajectbegeleiding van personen met een handicap; ergotherapeutisch advies en ergotherapeutische begeleiding. Vanuit de andere mutualiteiten (LM MUTPLUS, Helan, VNZ, FSMB, LM plus) is cijfermateriaal

voor ELZ Leuven niet nader te bepalen, gezien de jaarrapporten gegevens bevatten op provinciaals niveau. De DMW van de mutualiteiten bereiken cliënten via verschillende kanalen. Er is in 2021 sterk ingezet op een goede bereikbaarheid via permanentiekanalen: medewerkers zijn dagelijks ingezet op telefonie, mails en zaken die via andere diensten binnenkwamen. Naast deze spontane contacten van cliënten, zijn er ook diverse mogelijkheden gecreëerd om de dienstverlening op afspraak met de gebruikers te organiseren; dit kon op kantoor, via een huisbezoek, of via een videocall. Daarnaast is een online afsprakenmodule voorzien, zodat de gebruiker de datum en de manier van contactname zelf kan consulteren. Door de Coronamaatregelen zijn de verhoudingen tussen deze contactvormen in 2021 grondig gewijzigd: Een meerderheid van de contacten met de cliënten verliep telefonisch of via mail en een minderheid via kantoorcontact of huisbezoeken.

GBO-netwerk

Het afgelopen jaar heeft de stuurgroep GBO Leuven -naast de verdere verfijning van het gemeenschappelijk kader en visie tussen de kernpartners - verschillende stappen gezet richting externe partners: wat hebben partners nodig van het GBO in de vragen waarmee zij geconfronteerd worden? Wat hebben zij nodig qua toegangspoort? Wat is nodig qua terugkoppeling? Wie houdt de regie vast tijdens een hulpvraag?

Signalen uit het werkveld

Er werden regelmatig signalen vanuit het werkveld besproken:

- Signaal vanuit de politie rond ondersteuning voor probleemdossiers van hulpbehoevende senioren: de politie gaf aan dat een groot deel van de capaciteit van hun senioren-inspecteurs wordt ingenomen door opvolging en coördinatie van een aantal dossiers die niet politie-gerelateerd zijn. Er was nood aan bijstand van de professionele partners in het veld. Er werden stappen genomen om samen te zoeken naar oplossingen, zoals het aanstellen van een casusregisseur, een verdere uitleg rond het aanmeldformulier GBO en de bespreking van bepaalde dossiers op het overleg casusbespreking waar er van iedere kernpartner een afgevaardigde maatschappelijk werker aanwezig is. Ook is er door de coördinator van het GBO een aantal keer een toelichting gegeven over het GBO aan de verschillende diensten van de politie.
- Signaal vanuit de wijkgezondheidscentra van Leuven rond toegankelijkheid van dienstverlening: de wijkgezondheidscentra hebben aan verschillende partners een brief geschreven betreffende de beperkte fysieke toegankelijkheid van voorzieningen/dienstverlening door het thuiswerken. De kernpartners GBO hebben elk een antwoord hierop geformuleerd. Daarnaast is de contactpersoon van het WGC uitgenodigd op een stuurgroep GBO om dit signaal verder te bespreken.
- Signalen vanuit buurtwerkers, bijvoorbeeld rond de nood aan terugkoppeling na aanmelding via het aanmeldformulier of de doorgedreven digitalisering van bepaalde diensten.

Deze signalen worden als zeer waardevol beschouwd om de werking van GBO en de kernpartners indien nodig bij te sturen of verder bekend te maken.

Eerstelijnszone Leuven

Omdat het GBO onderdeel is van het actieplan van de eerstelijnszone Leuven, werd in 2021 de samenwerking met de eerstelijnszone versterkt. Zoals eerder al werd aangehaald, maakt de eerstelijnszone sinds het najaar van 2021 deel uit van de stuurgroep GBO en zal er een regelmatige terugkoppeling gebeuren naar de Zorgraad van de eerstelijnszone, waar ook de kernpartners van het GBO deel van uitmaken. Op de website van de eerstelijnszone Leuven (<https://www.eerstelijnszone.be/gbo-leuven>) is er ook een pagina waar informatie over het GBO te

vinden is. Hierdoor is informatie over bijvoorbeeld de netwerklunches en de verantwoordingsnota voor iedere professional in Leuven terug te vinden.

In 2022 zal er gewerkt worden aan een actieplan GBO 2.0, waarbij het Leuvense GBO zich enerzijds meer wil verhouden tot de Eerstelijnszone. Hiervoor werd een traject uitgetekend dat vanaf januari 2022 van start gaat en waarbij er naast een aantal gemeenschappelijke acties ook in gesprek zal gegaan worden met de verschillende clusters binnen de zorgraad. Anderzijds blijft het belangrijk om ook de interne werking van de GBO partners blijvend in vraag te stellen: wat is kwaliteitsvol onthaal, voor welke kwaliteit willen wij gezamenlijk gaan? Hoe toegankelijk zijn we? Hoe breed is een brede vraagverheldering? Hoe geven we elk invulling aan casusregie? Hoe zorgen we ervoor dat de werkingsprincipes door iedereen binnen de organisaties gedragen en gerealiseerd worden?

Zorgzame Buurten

Er is sinds 2021 een structurele afstemming met het kernteam van Zorgzame Buurten. Sinds 2017 experimenteert de stad onder de naam 'Zorgzame Buurten'. Er werd samen met Zorgzaam Leuven en de eerstelijnszone Leuven een kader ontwikkeld voor een stadsbrede uitrol. In 2021 zijn er drie projectvoorstellen van Zorgzame buurten in Leuven, n.a.v. de projectoproep vanuit de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding, goedgekeurd:

- In Kop van Kessel-Lo zal men de handen uit de mouwen steken met het thema 'gezonde levensstijl'
- In Heverlee-centrum zal er gewerkt worden rond buurtcohesie en gemeenschappelijke ontmoetingsplekken.
- Bij het derde project zullen actie-onderzoekers van Hogeschool UCLL in de buurten Sint-Maartensdal, Ridderbuurt en Vaartkom aan de slag gaan met het verbinden en versterken van formele en informele netwerken.

Via o.a. overlegmomenten, het ondersteunen van buurtoverleg en interessante vormingen voor professionals worden de zorgzame buurten verder uitgebouwd als overkoepelend model waarin betrokken burgers, organisaties en zorgzame initiatieven geïnspireerd en aangemoedigd worden om van Leuven één Zorgzame stad te maken.

Initiatieven die zowel vanuit Zorgzame Buurten als het GBO gerealiseerd worden (bv netwerklunches, ondersteuningsaanbod, vormingen, sociale kaart...) worden op elkaar afgestemd, zodat de professional in het zorg en welzijnslandschap van Leuven, zo optimaal mogelijk ondersteund wordt. In 2022 wordt er verder ingezet op een structurele afstemming en samenwerking tussen GBO en Zorgzame Buurten.

Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

Naar aanleiding van een aantal overlegmomenten tussen de netwerkcoördinator van het GGZ-netwerk volwassenen Diletti en het GBO bleek het wenselijk om de noden en wensen die er zijn bij de maatschappelijk werkers van de kernpartners t.o.v. GGZ netwerk, in kaart te brengen. Dit om te kunnen zoeken naar 'quick wins'.

- De projectmedewerker van het GBO heeft bij alle drie de kernpartners een online bevraging gehouden.
- Er zijn een aantal knelpunten op vlak van aanmelding, doorverwijzing, de zorg zelf en de nazorg gesignaleerd (zie bijlage 3).
- Daarnaast is er ingegaan op zaken die al goed gaan en welke ideeën de maatschappelijk werkers zelf nog hebben om de samenwerking met het GGZ netwerk verder te versterken.

Hieruit werd er een netwerklunch voor professionals georganiseerd rond het GGZ aanbod voor volwassenen en ouderen. De knelpunten die uit de bevraging naar voren kwamen zijn tijdens deze netwerklunch die op 5 oktober 2021 doorging, meegenomen.

De GGZ partners zijn zoekende hoe mensen centraal kunnen worden aangemeld voor ondersteuning binnen GGZ. De vraag speelt hoe de in/doorstroom binnen eerste en tweede lijn gestroomlijnd kan worden. De eerste verkennende gesprekken hierrond hebben plaatsgevonden. Vanwege de hervorming van de GGZ wordt dit verder bekeken in 2022.

Huis van het Kind Leuven

GBO en Huis van het Kind Leuven hebben complementaire doelstellingen. In 2021 was er afstemming rond een aantal concrete projecten:

- De doelstellingen en heel wat principes van GBO en het project 'lokale gezinscoach' zijn gelijkaardig. Gezinscoaches werken, vertrekkend vanuit een laagdrempelige werking, integraal en aanklampend over alle levensdomeinen heen. Vanuit een presente houding gaan ze samen met het gezin aan de slag en zetten dagelijks in op het realiseren van grondrechten. Daarbij krijgen ze ondersteuning vanuit de deskundige gezinsondersteuning om gezinnen mee te screenen op mogelijke rechten, om zo een take up te kunnen verhogen. Inmiddels doen tien verschillende organisaties met 17 afgevaardigde gezinscoaches mee aan het project. In 2021 zijn er 82 aanmeldingen gebeurd, waarbij 34 gezinnen zijn gestart binnen de werf gezinscoach en nog 24 gezinnen wachten op deze vorm van ondersteuning. De andere gezinnen werden toegeleid naar andere vormen van ondersteuning. Bij de gezinscoach ligt de focus meer op het langdurig begeleiden van het gezin en het bieden van praktische hulp, naast de afstemming van hun vragen en noden met de hulp- en dienstverlening. In die zin werken de gezinscoaches aanvullend op het GBO. Er is een nauwe afstemming tussen werkgroep rechtenverkenning GBO en het project lokale gezinscoach. De deskundige gezinsondersteuning, tevens de trekker van het project lokale gezinscoach, zit in de werkgroep rechtenverkenning van het GBO. Hierdoor wordt de stem van heel wat gezinnen en sociaal werkers mee binnen gebracht.
- Een belangrijke gemeenschappelijke pijler is rechtentoekening (zie criterium 5).
- Huis van het kind organiseert ook regelmatig netwerklunches. Er wordt afgestemd over onderwerpen en indien nodig kan er samengewerkt worden om 1 netwerklunch te voorzien.

Dienst wonen stad Leuven

Wanneer er woonvragen zijn vanuit basiswerkers dan is er een korte lijn met dienst wonen. Er komen via het GBO aanmeldformulier regelmatig aanmeldingen waarbij de woonsituatie een deel is van de problematiek. Vanuit stad Leuven is dienst wonen bezig met het oprichten van een centraal punt waar elke huurder, verhuurder en intermediair terecht kan voor informatie, advies en ondersteuning en bemiddeling. Er wordt bijzondere aandacht geschonken aan de meest precaire situaties. Er wordt hiervoor samengewerkt tussen de dienst wonen en andere partnerorganisaties.

Er is reeds een nauwe samenwerking en een korte lijn tussen het CAW, OCMW en dienst wonen van stad Leuven.

- Wanneer dienst wonen van stad Leuven vaststelt dat er naast de technische kant van de woonkwaliteit ook een andere problematiek is (bijvoorbeeld een psychische of verslavingsproblematiek), dan wordt het CAW ingeschakeld. Indien nodig worden vanuit CAW expertises zoals psychosociale, administratieve ondersteuning ingezet. De woonproblematiek is een eerste insteek en na een ruimere vraagverheldering wordt de juiste begeleiding geïnstalleerd. Outreachend en aanklampend waar nodig, bemoeizorg zoals preventieve woonbegeleiding indien aangewezen.

- Dienst wonen en het CAW hebben regelmatig overleg om complexe dossiers te bespreken.
- Bij een onbewoonbaarverklaring wordt het OCMW ingeschakeld om een traject te starten en wordt er aan rechtenverkenning gedaan.
- Als er financiële problemen zijn dan nemen CAW en OCMW samen het dossier op.
- Daarnaast bestaat het Woonanker waar er door de drie diensten wordt ingezet op de ondersteuning van maatschappelijk kwetsbare mensen die ondersteuning en begeleiding nodig hebben bij de zoektocht naar een private woning.
- Tussen de projectmedewerker van GBO en dienst wonen heeft er in 2021 uitwisseling en afstemming plaatsgevonden om good practices uit te wisselen en te zien waar er nog mogelijkheden tot samenwerking liggen. Zo is er bijvoorbeeld afgesproken dat er in 2022 een netwerklunch voor alle professionals in het zorg en welzijnslandschap wordt georganiseerd rond het thema wonen. Ook is er contact geweest tussen het GBO en de sociale dienst van sociale huisvesting Dijledal om het GBO aanmeldformulier en de casusbespreking verder toe te lichten.

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

Om een zo goed mogelijk zicht te krijgen op wat er speelt en leeft bij de maatschappelijk werkers en de buurtwerkers in Leuven is de projectcoördinator in 2021 ofwel fysiek ofwel online langs geweest bij de verschillende werkingen om **kennis te maken**. Tijdens dit bezoek is o.a. het aanmeldformulier van GBO verder toegelicht en zijn knelpunten rond wachtlijsten en rechtenverkenning besproken.

Via werkgroepen met basiswerkers faciliteren we gerichte samenwerking rond specifieke GBO thema's.

De werkgroep Rechtenverkenning is in 2021 acht keer doorgegaan. In deze werkgroep zit telkens één afgevaardigde maatschappelijk werker van de verschillende kernpartners. Tijdens deze momenten is er verder gewerkt aan een overzicht van rechten. Deze tool bestaat uit een bundeling van de verschillende sociale rechten met bijbehorende voorwaarden. Dit bestand wordt door de werkgroep up to date gehouden en is ook voor externe partners beschikbaar. Daarnaast heeft de werkgroep een netwerklunch rond Verhoogde Tegemoetkoming georganiseerd voor alle professionals in het Leuvense zorg en welzijnslandschap. Iedere kernpartner heeft vanuit zijn of haar organisatie expertise ingebracht. De werkgroep voelde aan dat er in het werkveld nood is aan meer kennis en informatie rond rechten. Er is daarom besloten om in 2022 iedere maand een ander sociaal recht aan bod te laten komen. De werkgroep zal dit in 2022 verder voorbereiden en uitwerken.

Daarnaast volgen we vanuit de stad Leuven ook nog steeds de werkgroep rechtenverkenner van het Kenniscentrum Vlaamse steden op.

De werkgroep Casusbespreking is in 2021 vijf keer doorgegaan. Tijdens deze werkgroep, waar ook hier telkens een afgevaardigde van de maatschappelijk werkers van de kernpartners bij aanwezig is, zijn er verschillende casussen besproken. Deze casussen gingen veelal over een multiproblematiek waar de kernpartners op vast liepen. Belangrijke doelstellingen van deze werkgroep zijn om van elkaars expertise te leren, tips uit te wisselen en eventuele afspraken rond casusregie te maken. Bij de eerste paar besprekingen zijn er casussen besproken die vanuit de werkgroep zelf kwamen. In het najaar zijn de besprekingen openbaar gezet en konden ook externe partners een casus inbrengen op dit casusoverleg. Zo zijn er bijvoorbeeld casussen die bij Leuven Helpt binnen kwamen besproken, of vanuit de senioreninspecteur van de Politie.

Tijdens het **ontmoetingsmoment** van 2021, wat vanwege de coronamaatregelen online moest doorgaan, is er ingezet op een versterking van de samenwerking tussen de maatschappelijk werkers. Er waren 30 maatschappelijk werkers van de verschillende kernpartners aanwezig. Tijdens dit moment is er een stand van zaken gegeven rond het GBO Leuven. Vervolgens zijn er verschillende groepen gevormd om twee (anonieme) casussen te bespreken. Doordat er steeds iemand vanuit elke kernpartner aanwezig was, werd er verschillende expertise uitgewisseld. Tijdens het tweede deel van het ontmoetingsmoment hebben verschillende projecten, die interessant zijn voor de maatschappelijk werkers in Leuven, zoals Spaak van CM Leuven en Zorgzame Buurten, zich voorgesteld. Spaak is een mooi voorbeeld van een GBO realisatie. Vrijwilligers vanuit de Christelijke Mutualiteiten krijgen een opleiding van experts van OCMW en CAW en ook in hun dagelijkse opdracht kunnen zij terugvallen op consult door OCMW en CAW. Voor het volgende ontmoetingsmoment in 2022, wat hopelijk fysiek kan doorgaan, zal er een volgende stap in de samenwerking gezet worden en wordt er ingezet op de gezamenlijke werkingsprincipes van het GBO.

Om de impact van sociaal werk in kaart te brengen en om sociaal werkers te ondersteunen in een hulpverleningstraject hebben buurtwerk 't Lampeke samen met de Leuvense softwarebouwer Kunlabora in 2018 een prototype van de innovatieve softwaretoepassing '**Mezuri**' ontwikkeld. In tegenstelling tot klassieke registratie-tools, gaat Mezuri niet over cijfers, maar zet de software mensen en hun rechten centraal. Mezuri laat toe op toegankelijke wijze data te verzamelen en gegevens bij te houden. De tool werd uitgetest en verfijnd in een pilootproject met de gezinscoaches van Huis van het Kind Leuven en sociaal werkers van het CAW Oost-Brabant. Inmiddels maken ook andere organisaties zoals OCMW Leuven, De Ruimtevaart en buurtwerk gebruik van Mezuri.

 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. GBO is een samenwerkingsverband wat 'achter de schermen' plaatsvindt, met andere woorden: inwoners kennen het GBO niet als naam en vandaar dat er niet op een directe en rechtstreekse participatie rond het GBO wordt ingezet.

- Vanuit de **Leuvense buurtcentra** worden buurtbewoners zoveel 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 rondetafel-gesprekken, 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. 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) staat doelgroep participatie regelmatig op de agenda. De coördinator van buurtwerk is vertegenwoordigd in de stuurgroep van GBO. Buurtwerkers bereiken de meest kwetsbare profielen en zij doen dit op een outreachende en aanklappende manier. Zij zijn belangrijke brugfiguren en zij geven op regelmatige basis

signalen door aan de coördinator, die deze signalen op zijn beurt weer doorgeeft binnen de GBO stuurgroep.

- Ook bij **de Meander, het inloophuis 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.
- Binnen **het OCMW** is er geen actieve bevraging gehouden. Wel is er een ervaringsdeskundige armoede die binnen OCMW de voelspriet is en signalen van de doelgroep doorgeeft. Er wordt bijvoorbeeld feedback gegeven over het taalgebruik in brieven die uitgestuurd worden.
- Door deelname van de **deskundige gezinsondersteuning** aan de werkgroep rechtenverkenning wordt de stem van heel wat gezinnen mee binnen gebracht. Zij vertegenwoordigt als trekker van de werf gezinscoach een grote groep gezinnen en sociaal werkers die de dagelijkse strijd tegen gezinsarmoede aangaan.
- Vanuit de DMW van de mutualiteiten worden er tevredenheidsbevestigingen gedaan bij het cliënteel over heel Vlaanderen. Voor 2022 is een bevraging gepland over de tevredenheid inzake bereikbaarheid, meer specifiek over de telefonische bereikbaarheid van de DMW en de mate waarin de cliënt kan beschikken over één persoon die het totaaloverzicht heeft van zijn of haar dossier. Daarnaast geven medewerkers van de DMW signalen door, die vervolgens doorstromen via nationale verbonden of intermutualistisch overleg.

Ook signalen die ons via externe partners bereiken bespreken we in de stuurgroep waar er vervolgens nagedacht wordt welke stappen we kunnen zetten (zie criterium 1).

Binnen de zorgraad van de ELZ Leuven is de doelgroep vertegenwoordigd in de cluster van de PZON (personen met een zorg- en ondersteuningsnood). In 2021 is vanuit het GBO gevraagd om betrokken te worden bij de werkgroep PZON die in 2022 onder de vleugels van de Eerstelijnszone zal plaatsvinden. Op deze manier kan er samen met de ELZ geëxploreerd worden hoe de stem van de PZON gewaarborgd wordt binnen het GBO.

Participatie basiswerkers

De stem van de basiswerkers is vertegenwoordigd in de werkgroepen (zie criterium 2). Tijdens deze werkgroepen worden signalen en feedback van de maatschappelijk werkers gecaptureerd en indien nodig doorgegeven aan de stuurgroep. Daarnaast worden nieuwe ideeën die ontstaan bij de maatschappelijk werkers (zoals het recht van de maand, zie criterium 2) samen met hen uitgewerkt. De inhoud van het ontmoetingsmoment 2022 is samen met de twee werkgroepen vormgegeven en wordt in 2022 verder uitgewerkt. Daarnaast heeft de projectmedewerker in 2021 een aantal werkbezoeken afgelegd om verder kennis te maken met de maatschappelijk werkers, het GBO verder toe te lichten en om te horen of er zaken zijn waar zij tegen aan lopen.

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, politie) betrekken. In 2021 zijn er verschillende gesprekken geweest met partners uit het werkveld om de werking van het GBO verder toe te lichten, om input vanuit hen te verzamelen en signalen te capteren (zie ook criterium 1).

Criterion 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. Tijdens de werkgroep casusbespreking wordt er vanuit iedere organisatie expertise ingebracht.

Om basiswerkers zo goed mogelijk te faciliteren in hun samenwerking is er in 2022 een **uitwisselingsplatform** gerealiseerd. Op dit platform kunnen alle onthaalmedewerkers van de kernpartners terecht voor een adres- en telefoonlijst, om op deze manier zo snel mogelijk met elkaar in contact te komen. Daarnaast staat de tool 'Rechtenverkenner' op dit platform. De communicatie rond de netwerklunches, de geplande casusbesprekingen en andere uitnodigingen voor de basiswerkers is verlopen via een digitale infobrief die in 2021 14 keer is uitgestuurd. Ook is er op de **webpagina van de Eerstelijnszone**, een plek beschikbaar gesteld om nuttige informatie vanuit het GBO te bundelen. Hierdoor is bepaalde informatie gemakkelijk terug te vinden voor de maatschappelijk werkers.

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). Dit bevordert de onderlinge samenwerking en zorgt mee voor een realisatie van de werkingsprincipes. Daarom zijn er in 2021 verschillende **netwerklunches** georganiseerd: twee keer door het loket zorg en welzijn van stad Leuven over hun dienstverlening, twee keer door OCMW Leuven over o.a. hun vernieuwde werking van het OCMW-team Intake en Oriëntatie en twee keer door het CAW over hun werking rond intrafamiliaal geweld. Andere thematische netwerklunches zijn in 2021 georganiseerd door Diletti rond het netwerk geestelijke gezondheidszorg en door de werkgroep rechtenverkenning rond het recht Verhoogde Tegemoetkoming.

Om expertise te delen met het brede netwerk hebben we in 2021 verschillende keren een **presentatie gegeven over het GBO Leuven** zoals aan de Nomade (onthaalhuis voor anderstalige nieuwkomers), de buurtcentra, aan Zorg Leuven, aan het Wijkgezondheidscentrum, aan VDAB, op de gemeenteraadscommissie, aan de politie....

Extern hebben we op 27 april en 16 november **het provinciaal overleg GBO** bijgewoond waarbij we vanuit Leuven, het platform 'Leuven Helpt en de relatie met het GBO (zie criterium 1) hebben toegelicht. Daarnaast is er **bilaterale uitwisseling geweest met andere GBO's**, bijvoorbeeld met GBO Antwerpen, Grimbergen, Mechelen, en Gent. Hier werden er 'good practices' uitgewisseld over bijvoorbeeld het platform voor basiswerkers of over een digitaal doorverwijzingsplatform. Er werd met bepaalde informatie/ inspiratie vanuit andere GBO's actief aan de slag gegaan. Zo is de aanpak van Gent rond het 'recht van de maand' besproken en uitgewerkt in de werkgroep rechtenverkenning en is de aanpak rond casusbespreking in Grimbergen besproken in de werkgroep casusbespreking.

Daarnaast hebben zowel de coördinator van het GBO als de beleidsadviseur 'outreach' van stad Leuven de vorming 'outreachend werken' van SAM vzw gevolgd.

Criterion 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 een laagdrempelig onthaal van de kernpartners, maar om dit stadsbreed aan te pakken.

Toegankelijkheid van diensten

In 2021 bleef telewerken grotendeels verplicht vanwege de coronamaatregelen vanuit de overheid. Dit heeft een impact gehad op de toegankelijkheid van een groot aantal voorzieningen waar de kwetsbare doelgroepen beroep op doen. Vanuit het buurtwerk in Leuven en de kernpartners die actief zijn in Leuven, is er getracht zo toegankelijk mogelijk te blijven voor de kwetsbare doelgroep.

- Zo zijn de buurtcentra altijd fysiek toegankelijk gebleven voor bijvoorbeeld maaltijden en ondersteuning, zelfs tijdens de eerste lockdown in 2020. Ook hebben zij stoepgesprekken gehouden en is er zoveel mogelijk geprobeerd om online en via de telefoon contact te houden met de kwetsbare inwoner.
- Vanuit de stad is er op veel verschillende manieren geprobeerd om mensen te blijven ondersteunen en om de hulpvragen te capteren (o.a. door Leuven Helpt, zie criterium 1). Omdat veel diensten overgestapt zijn naar het digitaal werken, is er volop ingezet om de kwetsbare inwoner hierin te ondersteunen, o.a. door de buurtwerkers maar ook via het project 'iedereen digitaal' waarbij bijvoorbeeld kwetsbare gezinnen zijn ondersteund in hardware om thuisonderwijs mogelijk te maken.
- Het OCMW van Leuven is ook altijd fysiek open gebleven voor hun cliënteel en zij hebben in plaats van huisbezoeken, outreachende 'stoepgesprekken' gevoerd, waardoor er toch fysiek contact was met de cliënten. Het OCMW liep zelf ook tegen de ontoegankelijkheid en doorgedreven digitalisering van bepaalde partners aan (bijvoorbeeld banken en vakbonden), waardoor zij extra dossierlast ervaarden. Ze hebben dit aangekaart bij de partners en zijn met hen in gesprek gegaan.
- Het CAW is sinds mei 2020 terug fysiek open gegaan. Zij zijn al een geruime tijd toegankelijk zoals in de periode vóór corona met vrije inloopmomenten, fysieke afspraken, huisbezoeken en outreachende gesprekken bij andere diensten. Ze doen er alles aan om niet terug te schakelen.
- De DMW van de mutualiteiten hebben in 2020 het telewerken ingevoerd. De meeste hulpvragen werden telefonisch behandeld. Fysiek contact met de cliënten kon ook, maar steeds op afspraak en met de nodige beschermingsmaatregelen zowel op de permanentie als op huisbezoek. In 2021 waren alle permanenties bij de DMW terug volwaardig open: cliënten konden er terecht met of zonder afspraak. Vanuit de CM is er verder ingezet op een digitale dienstverlening: afspraken op kantoor of aan huis worden gemaakt via telefoon of website. Een belangrijke troef hierbij is de CM-zorglijn: als centrale toegangspoort voor zorgvragen was dit een dankbaar alternatief voor de ingeperkte fysieke contacten. Ondanks het verdwijnen van de open zittingen konden/kunnen cliënten de DMW dagelijks telefonisch bereiken door verruimde telefonische permanenties. Deze evolutie heeft ervoor gezorgd dat het aantal telefonisch contacten en contacten via mail in 2021 veel hoger was dan in de niet-Corona jaren voordien.

Samenwerking buurtcentra- OCMW

Om te zorgen voor een korte lijn tussen de buurtcentra en OCMW, is er in maart 2021 een referentiepersoon van het OCMW voor elk van de buurtcentra aangesteld. Buurtwerkers kunnen bij deze referentiepersoon terecht voor algemene vragen, maar ook voor vragen rondom doorverwijzing of bepaalde dossiers. In november is dit zowel bij buurtwerk als bij de OCMW medewerkers positief geëvalueerd en er wordt bekeken of OCMW medewerkers af en toe fysiek aanwezig kunnen zijn in de buurtcentra.

Aanmeldformulier GBO

Het aanmeldformulier vanuit GBO en het aanmeldpunt bij Leuven Helpt (zie criterium 1) is een voorbeeld van een proactieve acties om de kwetsbare doelgroepen nog beter te bereiken. Door één duidelijke en laagdrempelige toegangspoort te creëren voor de cliënt verhogen we de toegankelijkheid. Vroeger kregen mensen een doorverwijsbrief met het adres van een van de kernpartners en moesten ze zelf contact opnemen. Sinds de komst van het aanmeldformulier van GBO nemen we zelf proactief contact op met de cliënt, iets wat de drempel voor de cliënt verlaagd.

Leuven Helpt

Leuven Helpt bleef, net als in 2020, actief en bleek wederom een waardevol kanaal om zeer diverse hulpvragen te capteren. In 2021 zijn er via Leuven Helpt 366 hulpvragen binnengekomen. Sommige van deze hulpvragen konden niet worden opgelost met burenhulp en zijn doorgestuurd naar het professionele netwerk. Vanaf de start van Leuven Helpt (maart 2020) tot aan begin 2022 zijn er 531 van de in totaal 1113 hulpvragen doorgestuurd naar het professionele netwerk. Zo heeft het GBO als samenwerkingsverband bijvoorbeeld 27 hulpvragen doorgekregen, zijn er 28 hulpvragen direct naar de kernpartners van het GBO doorgestuurd maar ook andere instanties zoals Seniorama, familiehelp en de Minder Mobiele Centrale kregen vragen doorgestuurd. Het soort vragen liepen uiteen van psychologische ondersteuning, hulp bij een zoektocht naar een woning tot aan hulp met administratie. We hebben gemerkt dat Leuven Helpt niet enkel bij inwoners goed gekend is, maar dat het ook een waardevol model is voor (professionele) doorverwijzers. 477 hulpvragen zijn gesteld door de persoon in kwestie zelf, maar 671 hulpvragen zijn voor iemand anders gesteld. De relatie tussen de persoon die de hulpvraag stelt en de persoon voor wie de hulpvraag bedoeld is, is heel uiteenlopend zoals vrienden of familie, de senioreninspecteur, medewerkers van de wijkgezondheidscentra of andere hulpverleners. In bijlage 4 is een volledig evaluatierapport van Leuven Helpt terug te vinden.

In 2021 werd er intern binnen de stad ook nagedacht over een visie rond sociale dienstverlening, vertrekkende vanuit de expertise die werd opgebouwd vanuit de werking van Leuven Helpt. Deze visie vertrekt vanuit nieuwe werkingen zoals het Klantencontactcentrum, Leuven Helpt en verbindt deze met reeds bestaande werkingen zoals die in de buurtcentra en GBO.

Naast het laagdrempelig aanmeldingspunt van Leuven Helpt, blijven we sterk inzetten op de verschillende antennepunten in de stad, zodat mensen zo dicht mogelijk bij huis met allerlei vragen en ondersteuningsnoden terecht kunnen. We werken ook in de toekomst verder aan de uitbouw van Leuven Helpt (zie bijlage 2).

Outreaching werken

Outreaching werken is de 'core' opdracht van buurtwerk en andere basiswerkingen die actief zijn in Leuven. Er zijn tal van projecten waarbij er proactief en outreachend gewerkt wordt, samen met verschillende partners op de nulde en eerstelijns.

- Zo is er bijvoorbeeld het preventieve gezondheidsproject SMILE waar er getracht wordt mondzorg toegankelijk te maken voor kwetsbare inwoners.
- Ook bestaat er al een jarenlange samenwerking tussen buurtwerk en geestelijke gezondheidszorg en 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 Kortenberg, Stad Leuven en het Buurtcentrum Mannenstraat de handen ineen slaan.

- 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 kwetsbare groep. Zo zijn er bijvoorbeeld bij het CAW 76 nieuwe cliënten bereikt door een systematische aanwezigheid.
- 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 mensen beschikbaar voor de kwetsbare doelgroep. Er werden in 2021 162 huisbezoeken gedaan vanuit het CAW onthaal. De straathoekwerkers bereikten 158 personen op grondgebied Leuven in 2021. Ook zij schakelden Onthaal in voor een verder onthaaltraject indien nodig.
- In 2022 zal er binnen het JAC, de jongerenafdeling van het CAW, vooral een verbinding gemaakt worden op scholen en waar er sterk zal worden ingezet op het GBO aanmeldformulier.
- Er werd met verschillende diensten proactief samengewerkt. Het CAW is bijvoorbeeld in 2021 aanwezig geweest bij het OCMW voor mogelijke OCMW cliënten met een psychische nood. In totaal werden in 2021 296 cliënten mobiel gezien, door aanwezigheid in een andere dienst voor gesprek met een onthaalmedewerker vanuit het CAW.
- OCMW Leuven heeft in buurtcentra en bij andere partners zoals het Wijkgezondheidscentrum, DOMO en diverse scholen, verschillende keren infosessies gegeven voor inwoners en professionals over de werking van het OCMW of bepaalde thema's zoals energie en voordelen en rechten voor mensen met de leeftijd 65+.
- Vanuit het OCMW was er extra financiële steun beschikbaar gedurende 2021, om mensen tegemoet te komen tijdens de periode van de coronamaatregelen.
- Ook vanuit de stad Leuven wordt er sterker ingezet op outreachend werken. Er wordt momenteel werk gemaakt van een visie rond outreachend werken, samen met al de partners in de stad. Daarnaast werd er een outreacher vanuit stad Leuven aangeworven. Deze outreacher gaat enerzijds aan de slag met hulpvragen die via Leuven helpt binnenkomen en anderzijds gaat hij zelf ook op zoek naar niet-gedetecteerde zorgnoden om deze te kunnen toeleiden naar het bestaand formeel en informeel netwerk.
- De DMW heeft de decretale opdracht minstens 5 doelgroepen pro-actief te benaderen. . Deze doelgroepen worden door DMW vrijblijvend gecontacteerd via brief, telefoon of via huisbezoek. Finale doelstelling is de potentiële rechten van deze mensen te verkennen en hen desgevallend een gepast hulpaanbod te doen. De verschillende DMW hebben in 2021 verschillende doelgroepen gekozen. Enkele voorbeelden zijn:
 - Gebruikers met B/C forfait.
 - Personen met een aanvraag tot tussenkomst van de ziekteverzekering voor een mobiliteitshulpmiddel (vb. Rolwagen).
 - Proactieve acties naar alleenstaande ouderen in het kader van corona.
 - Personen met potentieel recht op de tegemoetkoming voor Hulp van Derden in het kader van de ziekteverzekering.
 - Kinderen met recht op de toeslag voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte.
 - Personen met recht op het Zorgbudget Zwaar Zorgbehoevende in het kader van de Vlaamse sociale Bescherming.
 - Personen met dementie (enkel huisbezoek)
 - Leden die geruime tijd op invaliditeit staan.
 - Gebruikers met het incontinentieforfait.
 - Gebruikers met FOD 12 punten.

- De DMW van de mutualiteiten werken nauw samen met de bevriende thuiszorgpartners Wit Gele Kruis, Familiehulp en Ferm. In het kader van deze samenwerking kunnen personen met een zorgnood naadloos naar de DMW worden toegeleid.

GGZ+

Het OCMW Leuven kreeg een subsidie om in 2021 extra in te zetten op de ondersteuning van psychisch kwetsbare OCMW-cliënten. Het CAW Oost Brabant, CGG-VBO en CGG Passant ondersteunde dit project. Er werd aan de slag gegaan met de verschillende drempels die de toegang tot de psychische hulpverlening bemoeilijken. De expertise van de GGZ in de casusbespreking werd als zeer waardevol ervaren. Er is vastgesteld dat CAW en OCMW botsen op wachtlijsten binnen de GGZ. Er komen veel complexe casussen binnen die terecht zouden moeten komen binnen de tweede of derde lijn, omdat de medewerkers bij OCMW en CAW geen specialisten zijn. Door wachtlijsten stroomt dit niet door, waardoor de casussen bij de eerstelijns blijven. Het project heeft een verdere samenwerking tussen CAW en OCMW versterkt, omdat duidelijk is geworden welke expertise het CAW en OCMW hebben en waar er expertise en specialisme van GGZ nodig is.

CAW was tijdens de casusbesprekingen op de locatie van OCMW aanwezig om vanuit de onthaalopdracht en de expertise van CAW rond psychische problematieken, een ruime vraagverheldering te doen en een juiste inschatting te maken of ondersteuning vanuit eerstelijns psychosociale begeleiding aangewezen was, dan wel een inzet van 2de lijns specialisten aangewezen was. Er zijn naar aanleiding van het project verschillende aanbevelingen naar het GGZ netwerk gedaan, zoals de plek van de eerstelijnspsycholoog.

Automatische rechtentoekenning

Leuven bekijkt als eerste stad in Vlaanderen of de lokale geboorte- en adoptie premie en de premie voor een kind met een beperking gekoppeld kunnen worden aan het Groeipakket. Op die manier zouden gezinnen die hier recht op hebben deze premie automatisch op hun rekening krijgen. Het project wordt in 2022 en 2023 verder geoperationaliseerd.

De werkgroep automatische rechtentoekenning van het Kenniscentrum Vlaamse centrumsteden en de automatische rechtentoekenning van leefloon door OCMW wordt ook nog steeds opgevolgd.

Contacttracing en vaccinatie

Vanuit stad Leuven zijn in 2021 alle mensen die positief getest zijn met Corona proactief opgebeld, met de vraag of zij nog extra noden of vragen hadden. Wanneer er extra noden of vragen gedetecteerd werden, zijn deze mensen doorverwezen naar het platform Leuven Helpt. Ook zijn er fieldagents ingezet die op huisbezoek konden gaan wanneer er tijdens de belrondes zorgwekkende of onduidelijke signalen gedetecteerd werden. In het najaar zijn mensen met een kwetsbaar profiel (ouderen, gezin met alleenstaande ouder..) die een coronabesmetting hadden nog eens extra opgebeld.

Tijdens de vaccinatiecampaagnes is er stevig ingezet op bepaalde doelgroepen. Bepaalde communicatie werd vertaald, er werden filmpjes gemaakt, er werd ingezet op laagdrempelige en aangepaste mobiliteit en de buurtcentra en allerlei organisaties zoals het CAW, zijn ingeschakeld voor sensibilisering en ondersteuning. Daarnaast was er een goede samenwerking binnen de Eerstelijnszone rond vaccinatie. Al deze acties resulteerden in een hoge vaccinatiegraad in Leuven.

Ondersteuning kwetsbare inwoners ivm corona

De buurtcentra en de dienst burgerzaken van de stad hebben heel actief ingezet om inwoners te ondersteunen bij het installeren van het Covid Safe Ticket, afspraken inboeken voor vaccinatie of testing etc. In de zomer van 2021 was er een overrompeling van vragen. Heel veel mensen zijn

laag digitaal geleerd en hebben hulp nodig om dit te installeren. Daarnaast werd er ook ingezet op kinderen en jongeren die online les moesten volgen wegens corona. Hieruit werd een project opgestart iedereen digitaal @ Leuven met veel verschillende partners. Doelstelling is om kwetsbare inwoners te ondersteunen bij hardwaren, internetverbinding, en vorming zodat zij digitaal ook meer aan boord zijn en drempels verlaagd worden.

Toekennen maaltijdpassen

Voor een extra financiële steun aan mensen met een attest van Verhoogde Tegemoetkoming in Coronatijden heeft stad Leuven in 2021 met steun van de Vlaamse overheid maaltijdpassen verdeeld ter waarde van 40 euro per persoon. Ook het OCMW Leuven heeft in 2021 een aantal keer maaltijdpassen toegekend aan hun cliënteel. De maaltijdpas werd ervaren als een waardevolle extra steun.

Verhoogde tegemoetkoming

De lijst met personen verhoogde tegemoetkoming wordt jaarlijks door stad Leuven aangevraagd en gebruikt voor de verdeling van gratis huisvuilniszakken. Bij de verdeling van de maaltijdpassen werd duidelijk dat er veel referentiepersonen met Verhoogde Tegemoetkoming onbedoeld niet op de lijst waren opgenomen, waardoor ze bepaalde voordelen (zoals de maaltijdpas maar ook de huisvuilniszakken) mislopen. Door een attest binnen te brengen konden zij toch nog aanspraak maken op deze voordelen, maar dit zorgt voor een extra drempel voor de inwoners en veel extra administratie voor stad Leuven.

Er werd onderzocht in samenwerking met o.a. de mutualiteiten, CEVI en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, om de oorzaak van de incomplete lijst te achterhalen en om te zien hoe we dit in de toekomst kunnen voorkomen. Zo weten we nu bijvoorbeeld dat we de lijst later in het jaar moeten opvragen, zodat bepaalde wijzigingen van de mutualiteit nog doorgevoerd kunnen worden en dat er bij CEVI wat administratieve zaken mis lopen bij bijvoorbeeld wijzigingen van een dossier. CEVI engageert zich om volgend jaar een controlelijst te maken om deze fouten te voorkomen. Met deze acties willen we ervoor zorgen dat iedereen in Leuven de voordelen toegekend krijgt waar men recht op heeft.

Bijlages

1/Onepager GBO Leuven

GBO Leuven

De weg vinden naar de juiste hulp is voor veel mensen niet gemakkelijk. Vaak weten ze niet bij welke instantie ze terecht kunnen met hun vraag en worden ze van het kastje naar de muur gestuurd.

Het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) van Leuven wilt daar verandering in brengen. Het GBO is een samenwerkingsverband tussen kernpartners CAW, OCMW en de Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten, onder regie van de stad Leuven. Samen bundelen wij onze krachten en gaan we voor **twee doelstellingen**:

- 1) Toegankelijkheid verhogen van de sociale hulp- en dienstverlening.
- 2) Tegengaan van onderbescherming (door het maximaal realiseren van sociale grondrechten).

In Leuven kiezen we voor een buurtgerichte aanpak en hebben we extra oog voor de kwetsbare doelgroepen.

Het GBO is geen afzonderlijke dienst, aparte organisatie of nieuw loket met een eigen hulpverleningsaanbod, maar het is **een versterkte samenwerking tussen de kernpartners** om de twee doelstellingen te bereiken.

Heb je interesse in wat het GBO Leuven het afgelopen jaar heeft gerealiseerd? Lees dan de [verantwoordingsnota](#).

Wat kan het GBO voor jou betekenen?

1/ Een afgestemde dienstverlening ifv de inwoner

- In de **werkgroep casusbespreking** komen de drie kernpartners samen om anonieme casussen uit te wisselen en inzichten te delen. Zit je zelf vast met een vraag/dossier? Wil je graag eens overleggen met (een van) de kernpartners? Breng je vraag in op het casusoverleg: gbo@leuven.be.
- Ook niet GBO-partners kunnen **een casus aanmelden** bij de GBO-partners. Dat kan via het [online aanmeldformulier](#). Je kan kiezen om dit meteen door te laten zenden naar een specifieke GBO partner of centraal aan te melden.
- Er is een stevige **samenwerking met Leuven Helpt**: vragen die niet door middel van, burenhulp opgelost kunnen worden, worden doorverwezen binnen het professionele circuit. Hulpvragen kunnen steeds doorgegeven worden via de [website](#) of via **016 27 27 72**

2/ Informeren van basiswerkers/maatschappelijk werkers

- Er worden regelmatig **netwerklunches** georganiseerd, waarin verschillende interessante thema's aan bod komen, zoals een netwerklunch over het recht Verhoogde Tegemoetkoming of een netwerklunch over het team intake en oriëntatie van het OCMW ... schrijf je in voor de nieuwsbrief van het GBO via gbo@leuven.be voor het actuele aanbod. De informatie wordt nadien ook op de [website van de Eerstelijnszone](#) verspreid.

- Er zijn een aantal tools ontwikkeld vanuit het GBO: **een sociale kaart** waarin je een per domein een overzicht kunt vinden over zorgvoorzieningen en zorgverstrekkers die actief zijn in Leuven. Daarnaast is er **een lokale rechtenverkenner** ontwikkeld met een online overzicht van sociale rechten binnen verschillende domeinen.
- In de **werkgroep rechtenverkenning** komen de drie kernpartners samen om het thema rechtenverkenning en uitputting verder vorm te geven in Leuven. Heb je een vraag over rechtenuitputting? Kunnen we je ergens bij helpen rondom dit thema? Wil je meer informatie over de tool rechtenverkenner? Neem contact op via gbo@leuven.be
- Vanuit de Vlaamse GBO-centrale worden ook geregeld **interessante vormen** georganiseerd. De GBO-centrale is er voor jou. Vijf partners bundelen er hun initiatieven: VVSG, IMO, CAW-groep, SAM en de Vlaamse Overheid. SAM lanceert in dat kader drie leermodules voor lokale GBO-medewerkers en leidinggevenden over deze cruciale thema's: outreachend werken, informatie-uitwisseling, krachtgericht werken (in voorbereiding). Lees [hier](#) meer over het aanbod.

3/ Verbinding met andere projecten

In Leuven werken we vanuit GBO in hele nauwe samenwerking met andere projecten en met de buurtcentra.

- **Zorgzame Buurten:**
- **Geestelijke Gezondheidszorg en GGZ+**
- **Werk gezinscoach en 1G1P**
- **Woonpunt**
- **Schoolondersteuners**
-

2/ Visie sociale dienstverlening stad Leuven.

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. Stad Leuven nam daarom volgende beleidsdoelstellingen op in het bestuursakkoord:

- Stad Leuven plaatst lokale sociale ankerpunten in de stad waar gezamenlijke dienstverlening te vinden is zodat de (kwetsbare) burger met elke vraag terecht kan op een plek in de buurt. De lokale sociale ankerpunten zetten we in samenwerking met de prioritaire partners en andere middenveldorganisaties op. Deze ankerpunten kunnen bestaande plekken zijn. De dienstverlening wordt terug naar de buurt gebracht, dichtbij de burger, om de hoek, op maat. We zorgen ervoor dat inwoners elkaar kennen en elkaar helpen waar nodig. Dit ook om (kinder)armoede te bestrijden, de kwetsbare burger te bereiken, de eenzaamheid weg te werken.....
- Daarnaast wil stad Leuven het concept van het geïntegreerd breed onthaal inpassen in de meest sociale vorm. OCMW, CAW en sociale diensten van de mutualiteiten en de dienstverlening van de stad wordt meer op elkaar afgestemd.
- Stad Leuven streeft bovendien naar om de doelgroep van de sociale dienst van OCMW Leuven uit te breiden (dus niet enkel OCMW-cliënteel). Op termijn zijn de maatschappelijk werkers van de sociale dienst een aanpreekpunt voor alle burger voor vragen over individuele sociale bijstand (premies, gezondheidsarmoede....) De sociale dienst wordt dan een sociaal ankerpunt waar inwoner met al hun sociale vragen terecht kunnen. De sociale dienst bouwt mee aan een optimale automatische rechtentoekenning.

De visie rond sociale dienstverlening is dan ook dat via welke weg je als inwoner ook je vraag stelt, je steeds op dezelfde vlotte en kwaliteitsvolle manier zal verder geholpen worden. Een inwoner kan zijn hulp-of ondersteuningsvraag centraal of decentraal stellen.

- **Centraal** via Klantencontactcenter van de stad, een formulier op de website van de stad of in het stadskantoor aan het onthaal.
- **Decentraal via lokale sociale ankerpunten/Leuven Helpt-punten** op verschillende locaties in de stad, dicht bij de inwoners:
 - in samenwerking met buurtcentra, buurtwerkingen en lokale dienstencentra die al jaren actief zijn in verschillende buurten.
 - binnen het concept van Leuven Helpt als laagdrempelige toegangspoort voor hulp-en ondersteuningsvragen.

Vanuit de samenwerking binnen het brede sociale netwerk in de stad wordt er geprobeerd om op iedere vraag een antwoord te bieden in de vorm van een oplossing, aanmelding of doorverwijzing. Volgende samenwerkingsverbanden spelen hier een belangrijke rol rond zorg en welzijn in de stad:

- **De eerstelijnszone Leuven (ELZ)** bestaat uit al de zorg- en welzijnspartners in Leuven. Doelstelling is om te komen tot synergiën, collectief denken, co-creaties en convergentie rond zorg-en welzijn in Leuven.
- **Het geïntegreerd breed onthaal Leuven (GBO)** bestaat uit het CAW, het OCMW en de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten. Het GBO werkt volgens de werkingsprincipes: pro-actief werken, outreachend werken, participatie, subsidiair inzetten van de hulpverlening, krachtgericht werken en generalistisch werken.

- **Zorgzame Buurten** (ZZB) verbinden formele en informele zorg op buurtniveau.

Om deze visie verder in de praktijk om te zetten zijn er een aantal trajecten lopende. Het verdere verloop van deze trajecten zal mede bepalen welke diensten er op de Weeshuissite gevestigd zullen worden:

- 1- De belangrijkste verandering op vlak van sociale dienstverlening is **een transitietraject vanuit stad Leuven en OCMW Leuven** waarbij er gewerkt wordt aan de verdere integratie van stad en OCMW. Naast het verankeren van het principe van zorgzame stad in de hele organisatiestructuur, werkt men hier ook aan de uitbouw van 1 afdeling Welzijn onder de directie samenleving van de stad. In dit transitietraject zal ook de visie over individuele dienst- en hulpverlening in Leuven (ruime welzijnsthema) voor de kwetsbare burgers verder worden verfijnd. Duidelijk is dat er een samensmelting zal zijn van stadsdiensten en OCMW diensten met als doel een geïntegreerd hulp-en dienstverleningsaanbod.
- 2- Er wordt onderzocht of er naar **1 klantencontactcentrum met 1 stadsbreed onthaal in het stadskantoor** kan gegaan worden. Doelstelling is 1 onthaal waar de burger met al zijn individuele (hulp)vragen terecht kan: concreet wil dit zeggen één onthaal voor alle stadsdiensten én de sociale dienst van het OCMW samen. Er loopt momenteel een haalbaarheidsstudie om de verschillende mogelijkheden (frontoffice, backoffice) te onderzoeken. Wat vaststaat is dat er verschuivingen binnen het stadskantoor nodig zijn, waardoor er buiten het stadskantoor bijkomende ruimtevragen zullen ontstaan. Naast het transitietraject dat OCMW en stad doorlopen, wordt ook de concrete uitwerking van het geïntegreerd breed onthaal hierin meegenomen.
- 3- Daarnaast zullen er verspreid over het Leuvens grondgebied verschillende lokale sociale ankerpunten (blijven) bestaan waar inwoners met vragen terecht kunnen. Leuven Helpt is ontstaan vanuit de eerste corona-golf om hulpvragen te koppelen aan vrijwilligers in de buurt. Ondertussen is Leuven Helpt gekend als laagdrempelige toegangspoort voor alle hulp-en ondersteuningsvragen. Lokale sociale ankerpunten worden daarom decentrale **Leuven Helpt punten**. Inwoners kunnen zo in hun buurt terecht om hun ondersteuningsvragen te stellen. Leuven Helpt punten zijn de koepel voor Zorgzame buurten en voor het geïntegreerd breed onthaal in de buurten. Buurtcentra, buurtwerkingen en lokale dienstencentra spelen een cruciale rol om Leuven Helpt punten in te bedden. De concrete verdere uitwerking van deze Leuven Helpt punten moet nog verder vorm krijgen.

3/ Bevraging rond GGZ aan basiswerkers OCMW/DMW/CAW

Bevraging OCMWDMW-CAW

- Knelpunten in kaart:

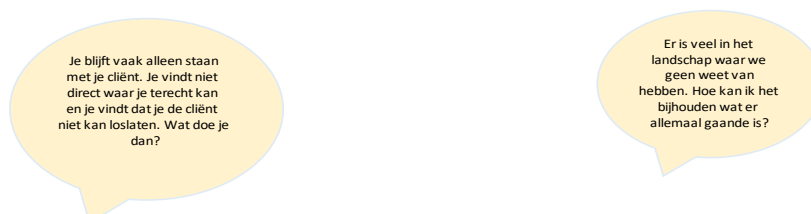
- Aanmelding
- Doorverwijzing
- De zorg zelf
- Nazorg

- Wat loopt er goed?

- Ideeën



Knelpunten rondom doorverwijzing



Oplossingen die geboden worden zijn niet structureel. Er zijn veel 'draaideur patiënten'.

Gedwongen/crisis opnamen is heel lastig in Leuven: er is geen afstemming tussen hulpverleners/parket/politie. Resultaat: cliënten terug op straat

Knelpunten binnen de zorg zelf

We botsen op veel grenzen bij de doelgroep daklozen: o.a. residentiele opname niet mogelijk voor deze doelgroep. Zij zitten vaak in een vicieuze cirkel.

We hebben wel een landschap van veel verschillende diensten, maar dit betekent niet dat ze de mensen ook opnemen.

De nazorg moet beter: wie volgt er op? Cliënten komen vaak terug bij ons wanneer er n.a.v. problematiek bijvoorbeeld weer sprake is van schuld/verslavingen/woonproblematieken etc.

Nazorg is niet aanklampend genoeg. Cliënten worden te weinig opgevolgd m.b.t. vervolgafspraken/medicatie.

Knelpunten rondom nazorg

Er gebeurt geen terugkoppeling naar ons. Je weet niet wie waar mee bezig is. Dit is essentieel bij deze doelgroep, omdat je het niet altijd aan de cliënt zelf kunt vragen.

Goede samenwerking met het mobiel team

Aanmeldformulier CAW helpt bij een warme doorverwijzing/samenwerking.

Psychewaaier is nuttig (niet bij iedereen bekend).

Wat loopt er goed?

Bij de consultdesk GGZ wordt je goed geholpen, die ondersteunen bij vragen en geven advies. Als je vast zit met een casus dan helpen zij je verder.

ELZ psycholoog is laagdrempelig, komt aan huis (niet voor alle problematieken).

Netwerklunch GGZ zou heel nuttig zijn, vooral op vlak van informatie/duidelijkheid rondom het aanbod. Hoe meer mensen hier van op de hoogte zijn hoe beter.

Een soort online GBO dossier (zoets als het globaal medisch dossier), waarbij alle hulpverleners zicht hebben over wie waar mee bezig is. Met een overzicht van het traject, de opvolging, de medicatie etc. Dit zou heel erg helpen in de samenwerking en communicatie.

Ideeën

Meer via huisartsen werken, zowel op vlak van aanmelding als op vlak van nazorg en opvolging.

Hulpverleners zouden mobieler moeten kunnen zijn. Veel cliënten geraken niet tot aan de hulpverleningslocaties.

Sneller en korter op de bal spelen bij intakegesprekken, zodat het niet in een crisissituatie uitmondt. Hulp van een psycholoog/therapeut tijdens dit gesprek zou hierbij kunnen helpen.

4/Evaluatie Leuven Helpt: Eline Deferme (2022)

Inleiding

Op 15 maart 2020, vlak voor de eerste lockdown van de COVID-19-pandemie, werd het Leuven Helpt platform opgestart om mensen zonder netwerk beter te ondersteunen in deze moeilijke periode. Het doel was om mensen met een hulpvraag te koppelen aan bereidwillige burens. Al snel hadden meer dan 2500 mensen zich aangemeld om burenhulp-vrijwilliger te worden. Van maart 2020 tot oktober 2020 gebeurde het matchen van hulpvragen en vrijwilligers centraal door het stadspersoneel. Sinds oktober 2020 komen hulpvragen en vrijwilligers nog steeds centraal binnen, maar gebeurt de matching op buurtniveau door buurtcentra, buurtwerkingen en LDC's (lokale dienstencentra). Complexe vragen worden doorgegeven aan GBO (geïntegreerd breed onthaal). Andere vragen worden indien nodig doorverwezen: structurele vragen worden doorverwezen naar professionele diensten (bv. poetshulp, thuiszorg,...) en vragen die buiten de scope van burenhulp vallen, worden gericht doorverwezen (bv. klusjesdienst Zorg Leuven, dienst onderwijs, Samana, MMC,...). Voor elke vraag wordt er dus een oplossing gezocht.

Voorliggend document vat een analyse van de hulpvragen en het hulpaanbod vanaf de start van Leuven Helpt op 15 maart 2020 tot 28 februari 2022. Er zal verder ook een onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende taken die mensen opgaven tijdens en na de lockdown. In deze analyse zal 7 juni 2020 worden genomen als de laatste dag van de lockdown, en 8 juni 2020 als de eerste dag zonder lockdown. Verder is het belangrijk om rekening te houden met het feit dat wanneer er wordt gesproken over hulpvragen dat hier niet hulpvragers mee is bedoeld. Elke hulpvraag werd geregistreerd waardoor een persoon die meerdere hulpvragen heeft gesteld dus ook meerdere keren wordt weergegeven in de analyse. In de periode die hier wordt bekeken, hebben er zich in totaal 2009 mensen als burenhulp-vrijwilliger aangeboden en werden er 1118 hulpvragen gesteld. Als de hoeveelheid antwoorden op elke vraag wordt opgeteld dan is het cijfer dat wordt bekomen in de meeste gevallen echter lager. Dit komt omdat er soms niet op elke vraag werd geantwoord.

Registraties doorheen de tijd

In de tabel hieronder wordt een overzicht weergegeven van de hoeveelheid mensen die zich hebben opgegeven als burenhulp-vrijwilliger en de hoeveelheid hulpvragen die werden gesteld doorheen de tijd. Het gaat hier om het absolute aantal per maand.

Maand	Aantal hulpaanbieders	Aantal hulpvragen
Maart 2020	1324	191
April 2020	231	200
Mei 2020	16	47
Juni 2020	2	30
Juli 2020	5	14
Augustus 2020	6	31
September 2020	10	27
Oktober 2020	23	50
November 2020	116	64
December 2020	65	65
Januari 2021	15	44
Februari 2021	23	29
Maart 2021	24	49
April 2021	16	33
Mei 2021	14	31
Juni 2021	8	25
Juli 2021	9	30
Augustus 2021	4	22
September 2021	3	25
Oktober 2021	11	24
November 2021	8	29
December 2021	6	25
Januari 2022	8	17
Februari 2022	3	11

Zoals de tabel weergeeft, was het aantal mensen die zich hebben opgegeven als hulpaanbieder in maart 2020 het grootst. Dit was de eerste maand dat het Leuven Help platform werd opgestart. Het gaat hier echter ook maar om een halve maand omdat Leuven Helpt op 15 maart van start ging. Meer dan 1000 van alle registraties in maart 2020 vonden zelfs plaats in de eerste week na de start. Hierna daalde de hoeveelheid hulpaanbieders maand na maand tot een grote stijging in november 2020. In het najaar van 2020 was er opnieuw een actieve communicatie rond de verderzetting van Leuven Helpt, via de sociale media kanalen van de stad. Er werden getuigenissen gedeeld van hulpvragers en burenhulp-vrijwilligers. Dit verklaart wellicht het grote aantal in deze maand. Vanaf het begin van 2021 daalde het aantal mensen dat zich opgaf als vrijwilliger weer, en het bleef daarna eerder constant tot 28 februari 2022. In de periode die hier wordt weergegeven hebben er zich in totaal 2009 mensen als burenhulp-vrijwilliger aangeboden.

Aan de kant van de hulpvragen toont de tabel dat maart en april 2020 de grootste hoeveelheid inschrijvingen kennen. In vergelijking met de vrijwilligers is de hoeveelheid hulpvragen trager op gang gekomen, met net meer dan 100 hulpvragen in de eerste week. Ook hier is er een stijging te zien aan het einde van 2020 om daarna vanaf het begin van 2021 eerder constant te blijven. In de

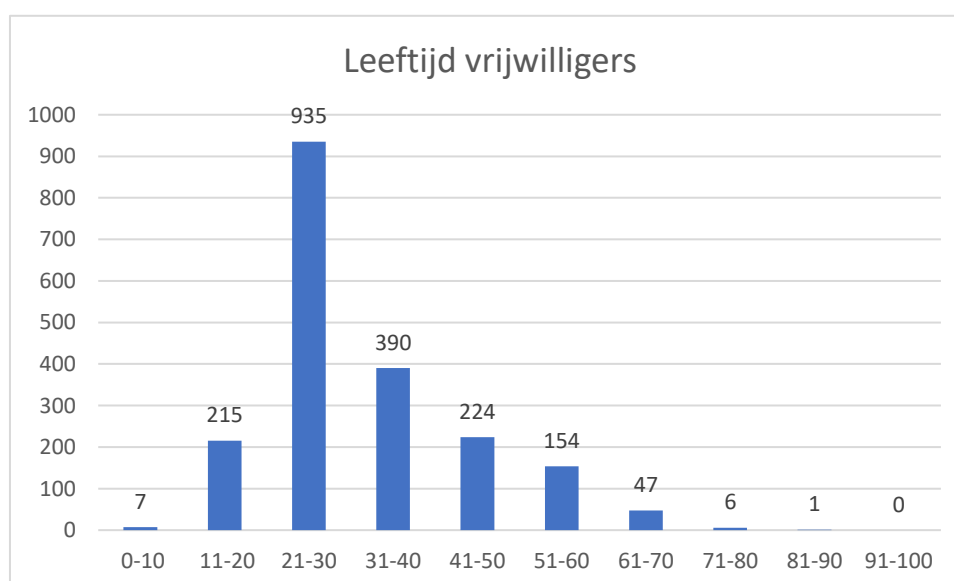
periode die hier wordt weergegeven, werden er in totaal 1118 hulpvragen gesteld. Het gaat hier heel specifiek over hulpvragen en niet over hulpvragers omdat elke nieuwe hulpvraag wordt geregistreerd. Het kan dus dat dezelfde persoon meerdere hulpvragen heeft gesteld en dus ook meerdere keren wordt weergegeven.

In het najaar van 2020 werd Leuven Helpt extra in de kijker gezet - zowel naar potentiële hulpvragen als naar potentiële vrijwilligers toe. Dit gebeurde via affiches en flyers die onder andere in stadsgebouwen, buurtvitruines, apotheken, huisartspraktijken, buurtcentra, buurtwerkingen en LDC's werden tentoongesteld. Verder werden er ook twee video's gedeeld via de facebookpagina van de stad Leuven: een video met de getuigenissen van hulpvragers en een video met de getuigenissen van vrijwilligers. De video van de hulpvragers had 3.644 personen bereikt, waarvan 66% vrouwen en 34% mannen. De meeste mensen zagen deze advertentie 2,33 keer. De video van de vrijwilligers had 9.648 personen bereikt, waarvan 61% vrouwen en 39% mannen. De meeste mensen zagen deze advertentie 2,26 keer. Deze campagne is wellicht de grootste verklarende factor voor de stijging in aanmeldingen van hulpvragen en vrijwilligers in deze periode. Eind december 2020 liep er tijdens de kerstperiode de reportage op ROV tv 'Warme groeten uit Leuven'. In deze reportage werd Leuven Helpt voorgesteld en werd er een getuigenis van een vrijwilliger getoond. Ten slotte werd er in het najaar van 2021 via de facebook- en instagrampagina van de stad ook nog kort aandacht besteed aan Leuven Helpt met een foto en een quote van een vrijwilliger en een hulpvrager.

Het profiel

Wie meldt zich aan als vrijwilliger?

Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende leeftijdscategorieën van mensen die besloten om via Leuven Helpt aan vrijwilligerswerk te doen. In de grafiek hieronder is de leeftijd van de vrijwilligers opgedeeld in 10 categorieën.



Er is een duidelijke piek te zien in de categorie van 21 tot 30 jaar. Deze leeftijdscategorie heeft zich dus het vaakst opgegeven als burenhulp-vrijwilliger. Binnen de populatie gaven mensen met een leeftijd van 28 jaar zich het meest op als vrijwilliger. Binnen de categorie van 81 tot 90 jaar was er maar 1 persoon die zich had opgegeven als vrijwilliger, deze persoon had een leeftijd van 81 jaar en was daarmee de oudste hulpaanbieder. De jongste persoon was 4 jaar oud. Dit is uitzonderlijk omdat de Vrijwilligerswet van 3 juli 2005 bepaalt dat vrijwilligerswerk in België pas is toegestaan vanaf een leeftijd van 15 jaar op voorwaarde dat de eerste twee studiejaar van het secundair onderwijs zijn afgerond. Vanaf 16 jaar mag het zonder voorwaarden. De personen die niet voldeden aan deze wetgeving hadden zich voornamelijk opgegeven om een brief te schrijven of een tekening te maken. Deze aanmelding is waarschijnlijk ook wel onder het toezicht van de ouders gebeurd.

Naast de leeftijd van de vrijwilligers kan er ook gekeken worden naar hun postcode. De meeste mensen gaven aan dat ze uit Leuven-Centrum komen, maar de deelgemeenten Heverlee en Kessel-Lo kenden ook hoge aantallen. Er moet echter wel rekening gehouden worden met het feit dat mensen soms de postcode van Leuven-Centrum doorgeven in plaats van die van de deelgemeente. Dit kan voor een vertekend beeld zorgen. Meer dan 200 mensen hadden zich ook aangemeld vanuit een van de buurtgemeentes van Leuven. Deze mensen kwamen voornamelijk uit Herent, dit waren er 57 om precies te zijn.

Postcode	Aantal vrijwilligers
3000 Leuven-Centrum	846
3010 Kessel-Lo	464
3001 Heverlee	395
3012 Wilsele	68
3018 Wijgmaal	29

Bij de aanmelding van de vrijwilligers werd er ook gepolst naar hun taalkennis. Er werd heel specifiek gevraagd of ze de talen Nederlands, Engels, Frans en Duits voldoende beheersen of niet. In de tabel hieronder worden de antwoorden van de vrijwilligers weergegeven.

Taal	Ik beheers de taal voldoende	Ik beheers de taal niet
Nederlands	1712	297
Engels	1524	485
Frans	731	1278
Duits	87	1022

Maar liefst 67 mensen gaven aan alle 4 talen voldoende te beheersen. Naast deze 4 hoofdtalen gaven mensen aan kennis te hebben van tientallen andere talen. In de tabel hieronder is elke taal weergegeven die meer dan 10 keer werd opgenoemd.

Taal	Aantal vrijwilligers die de taal spreken
Spaans	157
Italiaans	49
Arabisch	41
Chinees	29
Russisch	25
Turks	25
Portugees	23
Hindi	19
Roemeens	13

De vrijwilligers gaven dus het vaakst aan om Spaans te kunnen, maar dit wilt niet noodzakelijk zeggen dat dit hun moedertaal was, wat voor de andere talen meestal wel het geval was.

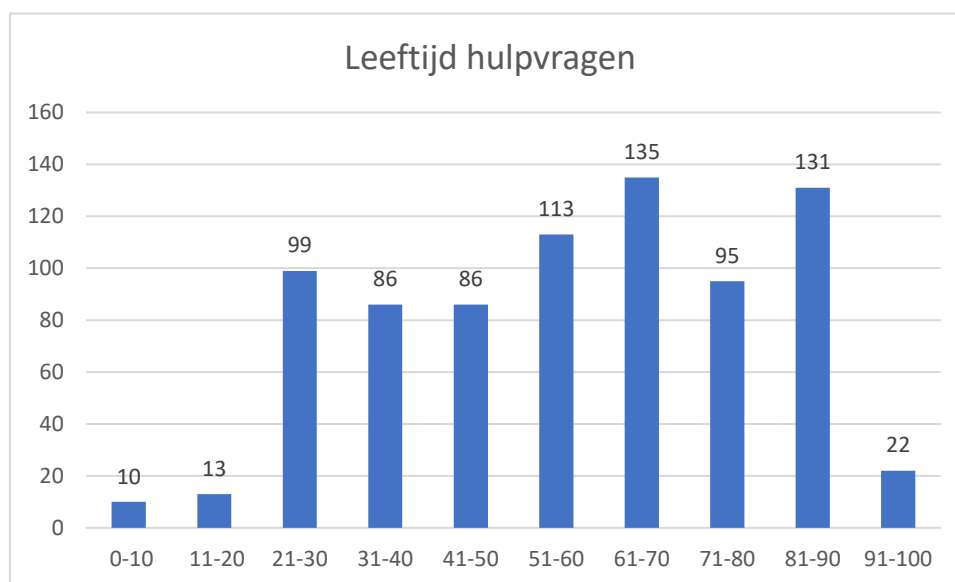
Wie stelt een hulpvraag?

Een hulpvraag kan door de persoon zelf gesteld worden, maar het is ook mogelijk dat iemand anders – mits toestemming van de hulpbehoevende – een hulpvraag voor de persoon in kwestie indient. Als er een hulpvraag voor iemand anders wordt gesteld dan moeten de gegevens van de persoon die hulp nodig heeft nog steeds correct doorgegeven worden. In de periode van 15 maart 2020 tot 28 februari 2022 werden 447 hulpvragen geregistreerd die voor de persoon in kwestie zelf bedoeld waren en 671 hulpvragen die voor iemand anders werden gesteld. De relatie tussen de persoon die de hulpvraag stelt en de persoon voor wie de hulpvraag bedoeld is, is heel uiteenlopend. In de tabel hieronder staat een overzicht van alles wat meer dan 10 keer werd benoemd.

Relatie met hulpbehoevende	Aantal
Telefonisch InformatieCentrum stad	188
Belteam kwetsbare Leuvenaars	63

Zorgverstreker	59
Vrienden of familie	42
Contacttracing	38
Hulpverlener	38
OCMW	31
Leuven Helpt	30
Buurtwerker	26
Senioreninspecteur	23
Begeleider	20
Wijkgezondheidscentra	18
Wijkinspecteur	13
Buur of kennis	10
Vrijwilliger	10

Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende leeftijdscategorieën van mensen die een hulpvraag hebben gesteld via Leuven Helpt. Als er iemand anders de hulpvraag heeft gesteld dan wordt de leeftijd van de persoon voor wie de hulpvraag bedoeld is, weergegeven. In de grafiek hieronder is de leeftijd van de hulpvragen opgedeeld in 10 categorieën. Omdat de hulpvragen worden bijgehouden en niet de hulpvragers kan het dus zijn dat sommige mensen meerdere keren worden weergegeven. Verder is het ook niet verplicht om de leeftijd door te geven. Deze twee dingen kunnen voor een vertekend beeld zorgen.



De grafiek toont dat er geen piek bij een bepaalde leeftijdscategorie is, wat wel te zien was bij de leeftijd van de vrijwilligers. De hulpvragen waren dus verspreid over de verschillende leeftijden heen. De jongste persoon had een leeftijd van 2 jaar oud en de oudste had een leeftijd van 98, beiden hadden de hulpvraag niet zelf gesteld.

Naast de leeftijd van de hulpvragen kan er ook gekeken worden naar de postcode. Zoals bij de vrijwilligers geven opnieuw de meeste mensen aan dat ze uit Leuven-Centrum komen, gevolgd door

de deelgemeenten Kessel-Lo en Heverlee. Er moet nog steeds rekening gehouden worden met het feit dat mensen soms de postcode van Leuven-Centrum doorgeven in plaats van die van de deelgemeente. Dit kan voor een vertekend beeld zorgen. Aan de kant van de vrijwilligers hadden er zich ook veel mensen gemeld vanuit één van de buurtgemeentes van Leuven, bij de hulpvragen werden deze niet geregistreerd. Dit komt omdat hulpvragen uit andere gemeentes meteen werden doorverwezen naar de eigen gemeente.

Postcode	Aantal hulpvragen
3000 Leuven-Centrum	543
3010 Kessel-Lo	276
3001 Heverlee	165
3012 Wilsele	59
3018 Wijnmaal	24

Bij het registreren van een hulpvraag werd er niet gepolst naar de taalkennis van de hulpbehoevende. Er werd echter wel gevraagd hoe vaak en hoe snel de hulp nodig is. Voor 379 hulpvragen was er maar eenmalig hulp nodig, bij 739 hulpvragen werd er hulp gezocht voor een regelmatige basis. Hoe snel de hulp nodig was, staat in de tabel hieronder weergegeven.

Hoe snel is de hulp nodig?	Aantal hulpvragen
Zo snel mogelijk	474
Binnen enkele dagen	314
Wanneer het past	170
Binnen de 24 uur	109
Op een ander moment	50

Op 7 april 2020 werd de vraag toegevoegd of de persoon die hulp nodig heeft, last heeft van coronasymptomen. Doordat deze vraag pas later werd toegevoegd en het ook niet verplicht is om erop te antwoorden, geven de resultaten waarschijnlijk een slecht beeld van de realiteit. In de tabel hieronder worden de antwoorden toch weergegeven.

Heeft de hulpbehoevende coronasymptomen?	Aantal
Nee	581
Ja	121

De taken

Voor welke taken melden vrijwilligers zich?

In onderstaande tabel worden de verschillende taken weergegeven waarvoor de vrijwilligers zich konden opgeven. Een vrijwilliger kon zich dus voor meerdere taken opgeven. Niemand had alle 8 taken aangeduid.

De taken	Aantal vrijwilligers die zich hebben opgegeven
----------	--

Boodschappen doen	919
Hond uitlaten	711
Babbeltje doen	566
Naar de apotheek gaan	549
Naar de post gaan	375
Brief schrijven	346
Wandeling maken	130
Kleine taken	116

Welke hulpvragen worden er gesteld?

In onderstaande tabel worden de verschillende taken weergegeven waarvoor mensen hulp konden vragen. Het was mogelijk om meerdere taken op te geven. Verder bestond er ook de mogelijkheid om een andere hulpvraag te stellen die niet tot de standaard antwoorden behoorde.

De hulpvragen	Aantal	Geen match	Match vrijwilliger
Boodschappen doen	580	21	383
Andere hulp	461	41	82
Naar de apotheek gaan	181	6	99
Babbeltje doen	172	5	80
Eten brengen	92	3	13
Hond uitlaten	36	1	26
Laptop	36	/	/
Naar de post gaan	26	1	16
Brief schrijven	25	1	17

De tabel toont dat er geen match is gevonden voor sommige hulpvragen. Dit betekent echter niet dat de persoon in kwestie niet verder geholpen werd. In deze gevallen was de hulp niet meer nodig of had de hulpbehoevende zelf al een oplossing gevonden. Hiernaast werden niet alle vragen gematcht met een vrijwilliger, omdat burenhulp niet altijd de oplossing was. Deze hulpvragen werden dan doorverwezen naar een andere instantie. Als een persoon bijvoorbeeld zelf niet meer naar de winkel kan en op een structurele basis boodschappen nodig heeft, wordt die doorverwezen naar professionele thuiszorgdiensten. Burenhulpvrijwilligers worden enkel ingeschakeld voor tijdelijke oplossingen. Hoe vaak er naar waar er werd doorverwezen staat hieronder weergegeven. Enkele hulpvragen werden naar meerdere organisaties doorverwezen.

Naar waar?	Aantal
Buurtwerk	116 ('t Lampeke: 24, Mannenstraat: 15, Sint-Maartensdal: 11, Casablanca: 14, Wilsele: 3)
Zorg Leuven	61 (klusjesdienst: 9, poetshulp: 1, gezinszorg: 1)
LDC	31
Thuiszorg	30
Zorgzeker	30

GBO	27
Stertelefoon	23
FERM	22
Buurtwerking Ruimtevaart	19
Seniorama	19
Familiehulp	17
Leuven leert	17
CAW	16
SAMANA	16
Loket kinderopvang stad Leuven	14
CM	12
Poetshulp	12
Minder Mobiele Centrale	10
ICT materiaal	6
Wit-Gele Kruis	6
Dienst diversiteit	5
Beleidsadviseurs senioren of gezondheid stad Leuven	4
Dienst onderwijs	4
Solikoop	4
WGC Ridderbuurt	4
Fabota	3
WZC	2
Slachtofferhulp	1

De optie om een andere hulpvraag te stellen, maakt veel soorten vragen mogelijk. In de tabel hieronder staat een overzicht van de soort vragen die werden gesteld.

De andere hulp	Aantal
Vervoer	92
Wandeling maken	78
Klusjes	55
Hulp in het huishouden	49
Gezelschap	21
Kinderopvang	21
Technische hulp	17
Babbeltje	16
Hulp met Nederlands	13
Laptop	12
Hulp met administratie	9
Hulp met huiswerk	8
Extra mondklappers	7
Op zoek naar een woonst	7

Psychologische ondersteuning	7
------------------------------	---

De vraag die het meeste voorkwam was voor vervoer. Dit ging van de kinderen ophalen en brengen naar school of hun hobby's tot documenten mee gaan afhalen bij de bank. Ook de soorten klusjes waren heel uitgebreid: vuilbakken buiten zetten, de garage opruimen, het huis schilderen, een lamp herstellen, etc. Ook de nood aan menselijk contact komt hier naar voor. Het is duidelijk dat de COVID-19 crisis een impact heeft gehad op het sociaal welzijn van mensen. Onder technische hulp valt voornamelijk het uitleggen hoe computers en gsm's werken.

Lockdown

Er zal verder ook een onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende taken die mensen opgaven voor en na de lockdown. In deze analyse zal 7 juni 2020 worden genomen als de laatste dag van de lockdown, en 8 juni 2020 als de eerste dag zonder lockdown. De periode die hier als lockdown wordt gezien is veel korter dan de periode na de lockdown, wat het vergelijken van de twee bemoeilijkt. Aan de kant van het hulpaanbod hadden 1576 mensen zich opgegeven als burenhulp-vrijwilliger tijdens de lockdown. Zij hadden doorgegeven dat ze in totaal 2929 taken zouden willen uitvoeren. Na de lockdown hadden er 433 mensen zich opgegeven om vrijwilliger te worden, die in totaal 783 taken wouden uitvoeren. Aan de kant van de hulpvragen waren er 488 vragen geregistreerd tijdens de lockdown, die in totaal 634 vragen hadden (sommigen hulpvragen bestaan uit meerdere taken) Na de lockdown waren er 670 vragen geregistreerd die goed waren voor 918 taken. De absolute aantallen vergelijken zou dus een vertekend beeld geven. Hierdoor is de relatieve frequentie toegevoegd.

De taken	Tijdens lockdown	Rel. freq.	Na lockdown	Rel. freq.
Boodschappen doen	746	25,47%	173	22,09%
Naar de apotheek gaan	517	17,65%	32	4,09%
Hond uitlaten	504	17,21%	207	26,44%
Babbeltje doen	481	16,42%	85	10,86%
Naar de post gaan	343	11,71%	32	4,09%
Brief schrijven	327	11,16%	19	2,43%
Wandeling maken	6	0,20%	124	15,84%
Kleine taken	5	0,17%	111	14,18%

Tijdens de lockdown hebben de meeste mensen zich opgegeven om boodschappen te doen voor een hulpbehoevende. Na de lockdown was vooral andere mensen hun hond uitlaten populair. Opvallend is de sterke daling van een babbeltje doen en de sterke stijging van een wandeling maken na de lockdown. Het is belangrijk om hier rekening te houden met het feit dat de taken veranderd zijn doorheen de tijd. Tijdens de lockdown bestond de optie om je op te geven voor 'wandeling maken' niet. Dit werd pas later toegevoegd wanneer de coronaregels werden versoepeld en de vraag steeds vaker werd gesteld. Buiten boodschappen doen, is dingen gaan halen voor een hulpbehoevende gedaald na de lockdown. Dit kan echter ook verklaard worden door een verandering in de taken. Boodschappen doen werd kort na de lockdown als overkoepelende term gebruikt, naar de post en naar de apotheek gaan, vielen hier bijgevolg onder. Dit betekent dus dat de daling niet ligt aan het feit dat mensen zich er niet meer voor opgaven, maar dat alles nu onder de term

'boodschappen doen' valt. Verder blijkt er na de lockdown ook minder interesse te zijn in een brief schrijven. Deze taak werd volledig geschrapt waardoor mensen zich er dus niet meer voor konden opgeven. Ten slotte is de hoeveelheid mensen die zich opgaven om kleine taken uit te voeren enorm gestegen. Deze optie was er echter in het begin niet. Er begonnen steeds meer hulpvragen binnen te komen die bestonden uit een kleine taak die een vrijwilliger zou kunnen uitvoeren. Hierdoor werd de optie om je op te geven voor 'kleine taken' in een later stadium toegevoegd.

Hulpvragen	Tijdens lockdown	Rel. freq.	Na lockdown	Rel. freq.
Boodschappen doen	206	32,49%	374	40,74%
Andere hulp	129	20,35%	274	29,85%
Babbeltje doen	96	15,14%	77	8,39%
Naar de apotheek gaan	70	11,04%	111	12,09%
Eten brengen	50	7,89%	42	4,57%
Laptop	35	5,52%	1	0,11%
Brief schrijven	22	3,47%	3	0,33%
Naar de post gaan	17	2,68%	9	0,98%
Hond uitlaten	9	1,42%	27	2,94%

Zowel tijdens als na de lockdown hadden mensen het meeste nood aan iemand die boodschappen ging doen. Dit valt misschien te verklaren door het feit dat eten en drinken gaan kopen iets fundamenteel is wat niet uit te stellen valt. Bij een coronabesmetting of bij een grote angst voor het virus konden mensen dit moeilijk zelf doen. Tijdens de lockdown was er vooral nood aan boodschappen doen, een babbeltje doen, naar de apotheek gaan, en de andere hulpvragen. Na de lockdown waren de noden exact hetzelfde buiten een babbeltje doen. Dit kan verklaard worden door het feit dat er na de lockdown veel meer sociaal contact terug mogelijk was waardoor mensen dit minder hard nodig hadden. Het valt op dat na de lockdown de hoeveelheid vragen om boodschappen te doen het aanbod overstijgt.