

Inhoudelijke verantwoording Geïntegreerd Breed Onthaal Leuven 2022

Inhoud

Inleiding	2
Criterion 1	3
<i>Samenwerkingsverband</i>	3
Stuurgroep.....	3
Leuven Helpt: sociale dienstverlening stad Leuven en GBO.....	3
<i>GBO-netwerk</i>	5
Signalen uit het werkveld.....	5
Overleg complexe zorgdossiers ouderen.....	5
Eerstelijnszone Leuven/zorgraad.....	6
Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).....	6
Huis van het Kind Leuven.....	6
Brugfiguren.....	7
Wonen.....	7
Oekraïne crisis.....	8
Energiecrisis.....	8
Voeding kwetsbare inwoners.....	8
Criterion 2	10
Werkgroep Rechtenverkenning.....	10
Werkgroep Casusbespreking.....	11
Werkgroep Onthaal.....	11
Ontmoetingsmoment.....	11
Andere partners.....	12
Samenwerking Buurtcentra Leuven – OCMW.....	12
Criterion 3	13
Participatie doelgroep.....	13
Participatie basiswerkers.....	14
Criterion 4	15
Criterion 5	17
Energiecrisis.....	17

Oekraïne-crisis.....	17
Leuven Helpt, aanmeldformulier GBO.....	17
Outreaching werken.....	17
Automatische rechtentoekenning.....	20
Hittegolf plan.....	20
Contacttracing en vaccinatie.....	20
Verhoogde tegemoetkoming	21

Inleiding

Eind 2022: bijna halverwege onze subsidietermijn en dus tijd voor interne evaluatie en ‘bezinning’. We namen onze GBO-werking kritisch onder de loep en vernauwden onze focus. Daaruit kwam een nieuwe plan van aanpak: een werkgroep onthaal, met focus op een specifieke rechtenverkenning en ook de opstart van een Service Design traject. Daarnaast bleef ook Leuven Helpt verder evolueren met een sterke integratie van GBO.

Ook in 2022 kwamen we enkele uitdagingen tegen. We konden eindelijk ‘afscheid’ nemen van de coronacrisis, om niet veel later geconfronteerd te worden met de Oekraïne crisis en de energiecrisis. De ene crisis na de andere zorgt voor een grote impact op onze kernpartners en het welzijnsnetwerk in het algemeen. Ondanks de overbelasting op de maatschappelijk werkers en veel verloop, bleef er steeds aandacht voor verbinding met kwetsbare doelgroepen.

In november 2022 kwam er een nieuwe projectcoördinator die verder aan de slag is gegaan met GBO Leuven en haar doelstellingen.

Deze inhoudelijke verantwoording is opgesteld op basis van de vijf GBO criteria.

Criterion 1

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

Samenwerkingsverband

Stuurgroep

In 2022 is de stuurgroep GBO bestaande uit de kernpartners, het loket Zorg & Welzijn van Stad Leuven, de beleidsmedewerker zorg en welzijn van stad Leuven, de coördinator buurtwerk van de stad, een stafmedewerker van de Eerstelijnszone Leuven en de projectcoördinator GBO, 6 keer bijeengekomen. De stuurgroep is de kern van de werking waar alles steeds samenkomt:

- Er werd afgestemd rond bepaalde acties (bv. de organisatie van het ontmoetingsmoment, de netwerk lunches, werkgroepen).
- Bepaalde knelpunten werden besproken (o.a. complexe casussen, Oekraïne crisis, energiecrisis...);
- En er werken nieuwe initiatieven geïnitieerd (bv. afstemming proces rond Service Design).

Eén van de acties die de stuurgroep opvolgt, is het GBO-aanmeldformulier (gelanceerd eind 2020). Hieronder het overzicht van het aantal meldingen in 2022.

Aangemeld voor OCMW	1
Aangemeld voor Diensten maatschappelijk werk	7
Aangemeld voor CAW	11
Aangemeld bij GBO als samenwerkingsverband	26
Geen selectie aangeduid	2
Totaal	47

Leuven Helpt: sociale dienstverlening stad Leuven en GBO

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

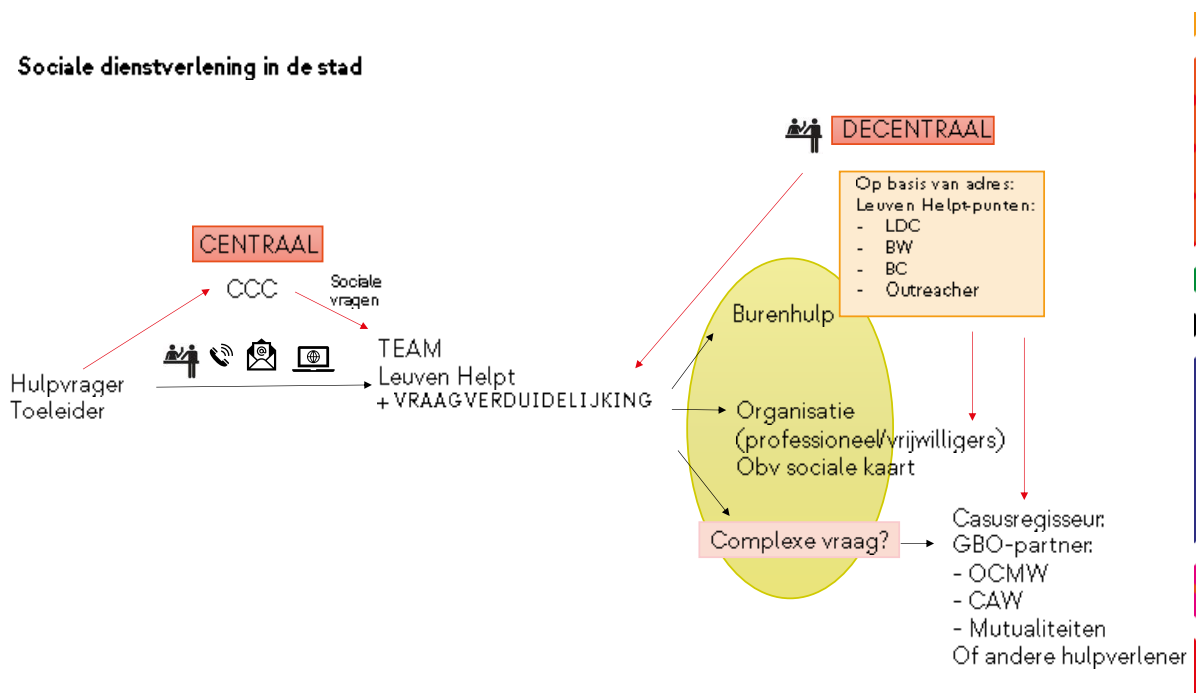
kunnen. Hiermee proberen we ook bij te dragen aan de toegankelijkheid van het lokale sociale hulp- en dienstverleningsaanbod.

In 2022 zijn er meerdere stappen genomen om Leuven Helpt structureel te verankeren binnen de stadsstructuur als een belangrijk deel van de sociale dienstverlening. Een inwoner kan momenteel zijn hulp- of ondersteuningsvraag centraal (via Leuven Helpt) of decentraal (via de zogenaamde 'Leuven Helpt punten': basiswerkingen, lokale dienstencentra, outreachers,..) stellen.

We zien Leuven Helpt breder dan enkel de toegangspoort voor hulpvragen bij stad Leuven. Alle zorg- en ondersteuningsvragen kunnen gesteld worden en een team van hulpverleners volgt deze vragen op. Ze bekijken deze vragen met een GBO-bril: wat is de vraag onder de vraag?, is er nood aan een uitgebreide rechtenverkenning?, wat zijn noodzakelijke samenwerkingen tussen kernpartners? , ... Er zijn drie mogelijke 'oplossingen' hoe een zorg- of ondersteuningsvraag wordt opgenomen:

1. Op buurtniveau in een zorgzame buurt door koppeling met een vrijwilliger en/of buurtwerking (burenhulp).
2. Door een professionele/vrijwilligersorganisatie via een warme doorverwijzing op basis van de sociale kaart (één op één vraag).
3. Via casusregie door een GBO-partner (OCMW, CAW, Diensten Maatschappelijk Werk) indien het over een complexe vraag gaat (één op veel relatie) of een vraag waarvan niet duidelijk is wie dit kan opnemen.

Sociale dienstverlening in de stad



Het GBO-samenwerkingsverband wordt een belangrijke pijler binnen het Leuven helpt verhaal. Het is immers een van de mogelijke antwoorden op een hulp- en ondersteuningsvraag die binnenkomt. Om het voor burgers en toeleiders zo eenvoudig mogelijk te maken worden de aanmeldformulieren van Leuven Helpt, het OCMW en het GBO geïntegreerd in één aanmeldformulier. De inschatting waar een vraag moet terechtkomen ligt niet meer bij de aanmelder, wel bij het Leuven helpt team.

In 2022 zijn er meerdere bijeenkomsten georganiseerd met verschillende partners om hun input mee te nemen voor de verdere uitbouw en om hen op een gestructureerde manier op de hoogte te brengen. Ook op de stuurgroep GBO werden de nodige gesprekken gevoerd, om het huidige aanmeldformulier te evalueren en aandachtspunten en gevoeligheden in kaart te brengen.

In Leuven helpt komen verschillende opdrachten en beleidslijnen samen: toegankelijk maken van het lokale sociale hulp- en dienstverleningsaanbod, GBO, vermaatschappelijking van de zorg, Zorgzame buurten,.. Het voorbereidende werk gebeurde in 2022. Leuven Helpt gaat helemaal van start in april 2023.

GBO-netwerk

Signalen uit het werkveld

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?

De projectcoördinator en de leden van de stuurgroep hebben in 2022 verschillende presentaties over het GBO Leuven gegeven. Dit om het GBO meer bekend te maken, de mogelijkheden tot het aanmelden van een hulpvraag te bespreken en om te komen tot een uitwisseling. Zo is er een presentatie gegeven aan meerdere teams van de politiediensten in Leuven, aan de sociale diensten van UZ Leuven en het Heilig Hart, aan thuiszorgdienst Familiehulp, aan 'buurtverbinders' van de Zorgzame Buurten zoals buurtwerkers en medewerkers van de LDC's en ook aan het buitengewoon secundair onderwijs in en rond Leuven. Daarnaast hebben de kernpartners een stand van zaken gepresenteerd aan de Zorgraad van de Eerstelijnszone Leuven waar veel verschillende partners binnen de zorg en welzijnssector aan tafel zitten.

Naar aanleiding van verschillende signalen uit het werkveld over multiprobleem casussen die moeilijk opgelost raken, heeft de stuurgroep samen met de outreacher van stad Leuven (die regelmatig in aanraking komt met multiprobleem casussen) een 'flow' rond moeilijke casussen uitgewerkt. In deze flow wordt duidelijk wie wanneer welke verantwoordelijkheid heeft en welke stappen er gezet moeten worden. Ook het belang voor het aanstellen van een zorgcoördinator die het overzicht behoudt wordt in deze 'flow' aangehaald. De flow wordt in 2023 besproken met de maatschappelijk werkers en verder verfijnd.

Samen met de **wijkgezondheidscentra** in Leuven zijn er een aantal stappen gezet in het optimaliseren van het GBO aanmeldformulier. Er bleken een aantal technische fouten te zitten in het formulier, waardoor niet alle aanmeldingen goed konden worden opgevolgd. Deze fouten zijn inmiddels opgelost.

Overleg complexe zorgdossiers ouderen

Vanuit de senioreninspecteurs kwam het signaal dat er in Leuven veel ouderen in nood zijn, maar dat de hulpverlening niet altijd even gemakkelijk opgestart raakt, niet altijd goed op elkaar is afgestemd of niet aanklappend genoeg werkt. De senioreninspecteur is een groot deel van haar

takenpakket bezig met maatschappelijk werk en niet met politieel werk. Er wordt gezocht naar manieren om alle betrokken hulpverleners in het veld samen te laten werken, zodat senioren met (complexe) hulpvragen goed en vlot kunnen worden geholpen en de senioreninspecteurs de hulpvragen kunnen doorgeven aan de partners die hiervoor beter geplaatst zijn.

Dit overleg werd in 2022 samengevoegd met het strategisch overleg dak- en thuislozen. Het doel is om tot een soort van ketenaanpak te komen voor personen met een multiproblematiek die stoten op de grenzen van het huidige hulpverleningsaanbod. De projectcoördinator GBO is betrokken in dit overleg om de linken met de (samenwerking tussen) kernpartners en de flow complexe casussen te leggen. In 2023 gaan we verder met de uitwerking van deze ketenaanpak.

Eerstelijnszone Leuven/zorggraad

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

Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

In 2022 werd de Conventie eerstelijnspsychologische zorg verder geïmplementeerd. Van bij de start hebben we ervoor geijverd dat ook het CAW en het OCMW belangrijke vindplaatsen zouden worden. Sinds september 2022 zijn er eerstelijnspsychologen actief in deze organisaties. Hierdoor kunnen kwetsbare inwoners aan een lager tarief een aantal therapeutische sessies krijgen. Zo hopen we de toegang tot de geestelijke gezondheidszorg laagdrempeliger te maken. Ook de Diensten Maatschappelijk Werk werden goed geïnformeerd over deze Eerstelijnspsychologische zorg.

Vanuit het Netwerk Geestelijke Gezondheidszorg Diletti en Zorgzaam Leuven werd het project 'Zorgprogramma GGZ' opgestart. Binnen dit zorgprogramma wil men de zorg en de overgang tussen de eerstelijnszorg en de gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg voor mensen met een ernstige psychiatrische aandoening beter organiseren. Hiervoor wordt een lerend netwerk opgericht dat een 'shared care'- afsprakenkader gaat uitwerken. Dit werd uitvoerig besproken in de GBO-stuurgroep en alvast het CAW en het OCMW hebben zich geëngageerd voor dit lerend netwerk. In 2023 gaat dit lerend netwerk van start.

Huis van het Kind Leuven

In 2022 heeft het GBO een aantal keren samen met Huis van het Kind netwerklunches georganiseerd. De informatie die tijdens de netwerklunches aan bod kwamen waren voor alle betrokken professionals relevant, vandaar de keuze om bij een aantal thema's de krachten te bundelen. Een andere samenwerking die in 2022 tot stand is gekomen, is het organiseren van een vorming rond de doelgroep Nieuwkomers. We kregen vanuit verschillende hoeken signalen dat er bij professionals in Leuven veel vragen leven voor de doelgroep nieuwkomers, bijvoorbeeld rond

gezinshereniging, afstamming/verwantschap, nationaliteit, moeilijke cases etc. Deze vraag is binnen het GBO, samen met de nieuwkomerswerking en Huis van het Kind bekeken. We willen vanuit de nieuwkomerswerking/GBO een vorming of netwerklunch voor deze professionals organiseren, zodat zij hierrond beter geïnformeerd worden. In 2022 zijn de eerste voorbereidingen hiervoor doorgedaan, zodat deze vorming in 2023 kan plaatsvinden.

Brugfiguren

Met de start van het nieuwe schooljaar van 2022 heeft stad Leuven een nieuw initiatief gelanceerd in de strijd tegen kinderarmoede en vóór gelijke kansen voor elk kind. Vanaf september 2022 zijn er brugfiguren in 16 Leuvense basisscholen systematisch aanwezig om kwetsbare gezinnen te ondersteunen. De brugfiguur zorgt voor verbinding tussen de school en OCMW, VDAB, een sportclub en heel wat andere organisaties die gezinnen kunnen helpen. Er wordt nauw samengewerkt met organisaties die bruggen bouwen tussen onderwijs en welzijn, zoals de buurtwerkingen.

In buurten waar geen buurtcentrum aanwezig is, zoals in Wijgmaal, is het takenpakket van de medewerkers van Leuven Helpt uitgebouwd met dat van een brugfiguur. In andere scholen neemt een brugfiguur van het Huis van het Kind Leuven die rol op. Scholen kunnen aangeven met welke brugorganisatie zij willen samenwerken. Vervolgens betaalt stad Leuven een 'gewogen toelage' aan de brugorganisaties. Voor begeleiding op scholen met veel kinderen in kwetsbare levenssituaties krijgen ze een hogere toelage. Daarnaast zorgt de stad voor een sterk netwerk rond de brugfiguren en zal ze geregeld intervisiemomenten organiseren. Zo kunnen brugfiguren van elkaar leren, maar wordt ook het sociaal netwerk verder uitgebouwd waardoor er korter op de bal kan worden gespeeld. Ook GBO kan hier een grote rol in spelen. Enerzijds is het belangrijk dat deze brugfiguren aan goede vraagverheldering en een eerste rechtenverkenning doen, om op die manier (indien dit nodig is) een gepaste, warme doorverwijzing te doen naar een kernpartner. Anderzijds hebben de brugfiguren een belangrijke signaalfunctie en zijn ze goed op de hoogte van de noden in het werkveld. Door een sterke samenwerking, kunnen we hierop inspelen en het netwerk van basiswerkers op een gepaste manier ondersteunen.

Wonen

De woningnood in Leuven is hoog en voor veel inwoners/GBO cliënten is betaalbaar en kwaliteitsvol wonen een probleem. Stad Leuven heeft in 2022 nog meer ingezet op het versterken van de samenwerking met huisvestingsmaatschappijen: Swal en Dijledal. Daarnaast is ook de al bestaande samenwerking en korte lijn tussen het CAW, OCMW en dienst wonen van stad Leuven (zie verantwoording 2021) versterkt. In 2022 is er achter de schermen gewerkt aan de verdere uitwerking van het 'Woonpunt': een centrale plaats waar Leuvenaars terecht kunnen met vragen over wonen en huren voor informatie, advies, bemiddeling en begeleiding, met bijzondere aandacht voor de meest precaire situaties. Eind 2022 is er een coördinator aangeworven die aan de slag gaat met de verdere concrete uitwerking van het project in Leuven waar ook een samenwerking gezocht gaat worden met de GBO partners, zij gaan immers gelijkaardige doelgroepen bereiken. In 2023 willen we meer inzetten op een nauwe samenwerking tussen GBO en het woonpunt.

Oekraïne crisis

In 2022 stond de crisis in Oekraïne centraal en had dit een directe impact op de basiswerkingen van de kernpartners. Voor specifieke toelichting en de rol van het GBO in deze Oekraïne crisis verwijzen we door naar de inhoudelijke verantwoording specifiek voor de subsidie naar aanleiding van de Oekraïne crisis.

Energiecrisis

Daarnaast ging er in 2022 uiteraard veel aandacht naar de energiecrisis. Het aantal energie gerelateerde hulpvragen bij inwoners is ook in Leuven sterk gestegen in 2022. Vanuit het GBO is er een netwerklunch georganiseerd voor maatschappelijk werkers waar het energieteam van OCMW Leuven hun (financiële) ondersteuningsaanbod verder hebben toegelicht. Ook de buurtwerking de Ruimtevaart heeft haar aanbod van 'energiesnoeiers' toegelicht. De energiesnoeiers komen bij inwoners met een sociaal tarief aan huis voor een gratis energiescan, hierbij geven ze ook deskundig advies om te helpen besparen op de energierekening. Daarnaast hebben de Diensten Maatschappelijk Werk tijdens de netwerklunch meer informatie gegeven over hoe zij naar een maximale rechtentoekenning toewerken in functie van het sociaal tarief voor energie.

Vanuit Stad Leuven en het OCMW van Leuven is er een laagdrempelige flyer in verschillende talen beschikbaar gesteld om mensen hulp en tips te bieden bij hoge energiekosten. Er kwam ook een energieloket in het stadskantoor van het energieteam van het OCMW. Dagelijks kwamen er 2 tot 3 personen langs dit loket.

Stad Leuven zette ook sterk in op warme plekken over heel de stad. De verwarming werd bij de meeste stadsgebouwen op 19 graden gezet, behalve bij de warme plekken. Dit waren oa. kinderdagverblijven, woonzorgcentra en buurtcentra. Mensen konden dus nog steeds naar een warme plek gaan om hun eigen energiekosten laag te houden.

Voeding kwetsbare inwoners

'Gezonde en betaalbare voeding voor iedereen in Leuven' is een belangrijk speerpunt binnen het actieplan Leuven Gezonde stad. Er is in 2022 een netwerklunch doorgegaan waarin verschillende Leuvense partners, zoals de sociale restaurants in de buurtcentra en Lokale Diensten Centra, de solidaire winkel, maar ook projecten zoals food4change op basisscholen, hun aanbod hebben toegelicht. Ook wordt er nog steeds sterk toegeleid naar Het Perron (sociale kruidenier). Na deze netwerklunch zijn deze partners opnieuw samengekomen om te kijken waar er nog meer samengewerkt kan worden, hoe het aanbod nog bekender kan worden en waar initiatieven nog meer samen op kunnen trekken. Er is tijdens het overleg besloten dat er nog meer aandacht moet komen voor de doelgroep alleenstaanden en voor kinderen tijdens de schoolvakantie, omdat hier nog weinig acties rond zijn.

Binnen de Leuvense scholen zijn er verschillende acties lopende over gezonde voeding. Stad Leuven heeft Rikolto als vaste partner om samen te werken in scholen rondom voedingsbeleid. Sinds januari 2022 is er een nieuwe projectmedewerker aangeworven die enkel werkt op voeding. Daarnaast werkt Leuven mee aan een Europees project: School food for change, met 33 partners en 13 landen. Rikolto neemt de leiding voor België. Gent doet ook mee aan dit project. Dit Europees project is heel aanvullend op de huidige doelstellingen rondom voeding in Leuven.

In 2021-2022 startte het Brooddoosnodig-project. Dit is een samenwerking tussen Enchanté vzw, Rikolto en Stad Leuven. Ook in het Leuvense hebben te veel leerlingen geen toegang tot goede voeding. De mogelijkheden van scholen zijn vaak beperkt. Via dit project kregen de scholen de middelen om op een meer gestructureerde manier hier werk van te maken.

Enkele voorbeelden van het Brooddoosnodig project:

- PNL school: zij gingen aan de slag met voedseloverschotten (yoghurt, fruit, ...) van Poverello. Deze werden op karretjes gelegd zodat iedereen iets kon nemen. Daarna gingen de karretjes naar de opvang.
- De zevensprong: hebben een eigen kok die sterk inzet op gezonde voeding, projecten met ouders, afhaalbestellingen, verse soep, ...

Criterion 2

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

Werkgroep Rechtenverkenning

Via werkgroepen met basiswerkers faciliteren we een gerichte samenwerking rond specifieke GBO thema's. De werkgroep Rechtenverkenning is in 2022 iedere maand bijeengekomen. In deze werkgroep zit telkens één afgevaardigde maatschappelijk werker van de verschillende kernpartners. De voornaamste focus van de werkgroep in 2022, was de voorbereidingen van de maandelijkse netwerklunches. Iedere maand (met uitzondering van de zomermaanden) is er samen met de betrokken experts vanuit het werkveld een netwerklunch georganiseerd rond een bepaald thema. De netwerklunches waren bedoeld voor maatschappelijk werkers en andere nulde/eerstelijns professionals uit het Leuvense welzijnsveld om hen zo goed mogelijk te informeren over het (sociaal) aanbod en de bestaande rechten, zodat zij hun cliënten/inwoners kunnen ondersteunen en juist kunnen doorverwijzen indien nodig. De focus binnen de thema's lag steeds op de meer 'kwetsbare' inwoners van Leuven. De thema's die aan bod kwamen zijn: voeding, wonen, gezonde leefstijl, Oekraïne, onderwijs en opvang, mobiliteit, energie, budget en beperking. Alle opnames en informatie over de netwerklunches zijn te raadplegen via de website van de Eerstelijnszone (<https://www.eerstelijnszone.be/gbo-leuven>), zodat dit voor iedereen toegankelijk is.

De werkgroep Rechtenverkenning evalueerde op het einde van het jaar het systeem van netwerklunches. Geconcludeerd werd dat de netwerklunches als zeer waardevol en actueel beschouwd werden door collega's en andere partners en dat het naslagwerk op de website van de eerstelijnszone nuttig is en ook geraadpleegd wordt. De frequentie/intensiteit van de netwerklunches was hoog, maar omdat het altijd in samenwerking was met externe partners werden de taken goed verdeeld en was het voor de werkgroep wel vol te houden. Niet bij iedere netwerklunch was de opkomst even hoog. De tijdstip van de netwerklunches (van 12 tot 13) en de dagen (afwisselend dinsdag en donderdag) werden hiervoor als mogelijke oorzaak gegeven, omdat dit niet voor iedereen evidente tijdstippen zijn. De keuze voor digitale netwerklunches kende voordelen (laagdrempelig, eenvoudige organisatie, geen verplaatsingstijd), maar ook nadelen (van 'netwerken' is weinig sprake omdat informeel contact tijdens een digitale ontmoeting veel moeilijker is). Er werd aangegeven dat de netwerklunches in 2023 zeker herhaald moeten worden, maar misschien niet iedere maand en qua inhoud afhankelijk van urgente of belangrijke thema's. Ook het voorstellen van de werking van de kernpartners en andere externe organisaties werd als idee geopperd om de netwerklunches inhoudelijk vorm te geven. Er zal in 2023 gekozen worden voor een afwisseling tussen fysieke en online netwerklunches.

Daarnaast volgen we vanuit de stad Leuven ook nog steeds de werkgroepen rechtenverkenner en automatische rechtentoekenning van het Kenniscentrum Vlaamse steden op.

Werkgroep Casusbespreking

De werkgroep Casusbespreking is in 2022 twee keer doorgegaan. Ook in deze werkgroep zat telkens één afgevaardigde maatschappelijk werker van de verschillende kernpartners. Tijdens de twee bijeenkomsten is er dieper ingegaan op casussen die door de maatschappelijk werkers zelf zijn ingebracht. Er zijn tips uitgewisseld en er zijn afspraken gemaakt over wie de casusregie in handen zou nemen. Dit om het overzicht te behouden, zowel voor de hulpverleners als voor de cliënt zelf. Vanwege de Oekraïne crisis en de gelimiteerde tijd van de maatschappelijk werkers, is besloten om deze werkgroep na maart stop te zetten. Ondanks dat de maatschappelijk werkers aangaven het een nuttige en interessante werkgroep te vinden, is er bij hen meer nood om direct met elkaar te overleggen bij moeilijke casussen en niet te wachten tot het overleg. Deze feedback is besproken met de stuurgroep en we willen in 2023 inzetten op directe en snelle communicatietechnieken. De flow 'moeilijke casussen (zie criterium 1) vormt hierbij de vertrekbasis. In het licht van Leuven helpt willen we ook meer experimenteren met ad hoc, anoniem casuoverleg om na te gaan welke kernpartner welke taken kan opnemen bij complexe problematieken.

Werkgroep Onthaal

Omdat we met het GBO Leuven de komende jaren nog sterker willen gaan inzetten op de werkingsprincipes die vooral door het basiswerk gedragen moeten worden, hebben we in 2022 een start gemaakt met de voorbereiding van de werkgroep Onthaal. De bedoeling van deze werkgroep was om het onthaalproces bij alle GBO partners in beeld brengen, zodat er een plan van aanpak opgemaakt kan worden om de gezamenlijk onthaalopdracht binnen GBO Leuven zo kwaliteitsvol en toegankelijk mogelijk neer te zetten. Op deze manier willen we ervoor zorgen dat de (meest kwetsbare) cliënten op eenzelfde manier zo goed mogelijk geholpen worden, dat zij, indien nodig, warm worden doorverwezen en dat sociale rechten zo veel mogelijk worden uitgeput.

Enkele doelstellingen die kwamen uit de voorbereiding van deze werkgroep:

- De kernpartners hebben na deze werkgroep meer zicht op elkaars werkwijze, zodat zij efficiënt en vlot met elkaar kunnen samenwerken.
- De onthaalwerking is op deze manier duidelijk voor externe partners en kan ook deze samenwerking geoptimaliseerd worden.
- De focus van de werkgroep zal vooral liggen op de rechtenverkenning binnen de onthaalopdracht.

Om de focus en output zo concreet mogelijk te maken, zullen we met deze werkgroep een procesbegeleiding aangaan waar gewerkt wordt met de methodiek van **Service Design**, dit proces zal opgestart worden in 2023.

Ontmoetingsmoment

Tijdens het ontmoetingsmoment van 2022 (voorbereid door werkgroep rechtenverkenning) is er ingezet op ontmoeting en een versterking van de samenwerking tussen de maatschappelijk werkers. Er waren twintig maatschappelijk werkers van de verschillende kernpartners aanwezig. Een van de doelstellingen van de dag was om de werkingsprincipes van GBO uit te leggen en nog eens in de verf te zetten. De middag begon met een 'ludieke' actie waar de deelnemers bij aankomst 'van het kastje naar de muur' werden gestuurd. Dit om de deelnemers te laten voelen hoe onaangenaam dit is en hoe belangrijk een laagdrempelig en warm onthaal is. Vervolgens is er

aan de hand van een PowerPoint en beeldmateriaal nog verder ingegaan op de werkingsprincipes van GBO en is er een stand van zaken gegeven rond het GBO van Leuven. Daarna hebben de deelnemers een 'speeddate' gedaan om elkaar beter te leren kennen. Vragen rond de werkingsprincipes en informele vragen wisselden elkaar hier af, om elkaar zowel inhoudelijk als informeel wat beter te leren kennen. Tijdens het laatste deel van de middag is er uitleg gegeven over het service design traject wat in 2023 van start zal gaan en is er met hen afgetoetst voor welke doelgroep zij zo'n dergelijk traject het meest nodig achtten. De doelgroepen 'dak en thuislozen', 'psychisch kwetsbare mensen', 'vluchtelingen/mensen zonder papieren' en 'gezinnen met een laag inkomen' kwamen hierbij het sterkste naar voren. In het service design traject van 2023, waar er gefocust zal worden op de onthaalopdracht met specifieke aandacht voor de rechtenverkenning, kan er aan de slag worden gegaan met een van deze doelgroepen. De middag is afgesloten met het in kaart brengen van een knelpunt waar maatschappelijk werkers in Leuven tegenaan lopen. Dit is gedaan, om te kijken waar we de komende jaren tot eind 2025 de focus op kunnen leggen om het GBO van Leuven verder richting te geven, zodat de samenwerking tussen de kernpartners zo optimaal mogelijk vormgegeven kan worden. Er zijn veel uiteenlopende knelpunten naar voren gekomen zoals betaalbare woningen, wachtlijsten, gebrek aan anderstalige hulpverleners, hulpweigerars of gebrek aan opvangplekken voor dak- en thuislozen, ... In 2023 zal in de stuur- en werkgroepen bekeken worden waar de focus op gelegd moet en kan worden. Voordat de deelnemers naar huis gingen is er nog een individuele foto gemaakt voor het 'wie is wie' boek. In dit boek kunnen de basiswerkers van de kernpartners een 'gezicht op de naam' plakken en kunnen zij snel en eenvoudig terugvinden wie waar werkt met de actuele contactgegevens. De GBO coördinator is de beheerder van dit boek en zorgt op dit moment ervoor dat het boek up-to-date blijft.

Andere partners

Naast het ondersteunen van de basiswerkers van de kernpartners proberen we ook zo goed mogelijk de noden van alle andere basiswerkers van partners in Leuven in kaart te brengen en hen te ondersteunen. Zo zijn de netwerklunches opengesteld voor een breed publiek en worden bijvoorbeeld ook buurtwerkers, medewerkers van lokale dienstencentra, medewerkers van het Huis van het Kind, externe partners zoals Homestart Domo, Mobiel 21, de Eerstelijnszone Leuven, Minor Ndako, sociale huisvesting, senioreninspecteurs etc. hiervoor uitgenodigd. De projectcoördinator is in 2022 ook een aantal keren op het 'buurtverbindersplatform' van Zorgzame Buurten geweest. Hier werd onder andere aan de basiswerkers bevraagd hoe GBO hen kan ondersteunen en welke noden er bij hen leven.

Samenwerking Buurtcentra Leuven – OCMW

Om te zorgen voor een korte lijn tussen de buurtcentra en het OCMW, is er in 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 2022 werd deze samenwerking als zeer positief geëvalueerd. Er moet nog steeds sterk ingezet worden op goede kennismaking in sommige buurtcentra omwille van personeelwissels van buurtwerker of referentiepersoon. Zowel OCMW als Buurtcentra Leuven benadrukken het belang van deze samenwerking en ervaren het als een positieve evolutie.

Criterion 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

Omdat alle kernpartners de opdracht hebben om een kwalitatief onthaal te organiseren en we het heel belangrijk vinden dat de stem van de doelgroep rond de kwaliteit van deze onthaalwerkingen gehoord wordt, hebben we in 2022 eerste stappen gezet om hier mee aan de slag te gaan. Binnen het traject dat we willen aangaan in de werkgroep onthaal (zie criterium 2) zal de stem van de doelgroep een belangrijk uitgangspunt zijn. Door middel van het Service Design traject zal er op een methodologische manier gewerkt worden om deze stem te vertegenwoordigen. De keuze voor een specifieke doelgroep binnen dit traject wordt in 2023 in samenwerking met de basiswerkers verder beslist.

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

- Vanuit de **Leuvense buurtcentra** worden buurtbewoners zo veel mogelijk betrokken bij het buurtcentrum en er wordt al jarenlang ingezet op participatie door bijvoorbeeld bewonersvergaderingen te organiseren waar iedereen uit de buurt welkom is, via rondetafelgesprekken, via enquêtes, ... inwoners bepalen mee waar er rond gewerkt wordt. Er zijn verschillende platformen beschikbaar om mogelijks in de toekomst verder te werken rond participatie van de doelgroep. Basiswerkingen Buurtwerk 't Lampeke en de Ruimtevaart zijn erkend en gesubsidieerd als Vereniging waar armen het woord nemen. In het Leuvense overleg basiswerkingen (vijf buurtcentra van de stad, twee autonome buurtwerkingen, Inloopcentrum De Meander van het CAW) staat participatie met de doelgroep regelmatig op de agenda. De coördinator van buurtwerk is vertegenwoordigd in de stuurgroep van GBO. Buurtwerkers bereiken de meest kwetsbare profielen en zij doen dit op een outreachende en aanklampende 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. De volgende tevredenheidsenquête staat gepland in 2023.
- 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. In 2021 werd bijvoorbeeld feedback gegeven over het taalgebruik in brieven die uitgestuurd worden. In 2022 ging het OCMW aan de slag met die feedback en vernieuwde haar brieven.
- In 2022 is er met de verschillende **DMW's** in samenwerking met het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg een tevredenheidsmeting gedaan. Er was eerst een proefmeting in maart

2022 met daarna een definitieve bevraging in mei 2022. Doelgroep waren cliënten die contact hadden met de DMW tijdens de periode januari-maart 2022 en met een geldig e-mailadres. De bevraging verliep volledig digitaal. Wat werd er bevroegd? Vier indicatorsets die peilen naar hoe cliënten welbepaalde aspecten binnen de domeinen van toegankelijkheid en persoonsgerichtheid van de geleverde zorg ervaren:

- Algemene bereikbaarheid
- Bekendheid en bereikbaarheid van verschillende communicatiekanalen
- Telefonische bereikbaarheid
- Zorgcoherentie tijdens begeleidingstraject (vast aanspreekpunt)
- Algemene tevredenheid over de dienstverlening

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).

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 gecapteerd 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 werkgroep rechtenverkenning vormgegeven en uitgewerkt. Tijdens het ontmoetingsmoment is de input van alle maatschappelijk werkers bevroegd, om te komen tot een doelgroep/knelpunt voor het service design traject. In 2023 willen we verder inzetten om vaker aanwezig te zijn op de werkvloer van de verschillende kernpartners, om op deze manier de stem van de maatschappelijk werkers zo goed mogelijk te vertegenwoordigen in de verdere uitbouw van het GBO.

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 2022 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 is er vanuit iedere organisatie expertise ingebracht.

Om basiswerkers zo goed mogelijk te faciliteren in hun samenwerking is er in 2021 een **uitwisselingsplatform** gerealiseerd, wat ook in 2022 verder gebruikt is. Op dit platform kunnen alle onthaalmedewerkers van de kernpartners terecht voor een adres- en telefoonlijst via het 'wie is wie boek' (zie criterium 2), 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 2022 13 keer is uitgestuurd. Ook is er op de **webpagina van de Eerstelijnszone** een plek beschikbaar gesteld om nuttige informatie vanuit het GBO te bundelen. Hier 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 is er in 2022 iedere maand (met uitzondering van de zomermaanden) een netwerklunch georganiseerd over verschillende thema's (zie ook criterium 2).

Om expertise te delen met het brede netwerk hebben we in 2022 verschillende keren een **presentatie gegeven over het GBO Leuven**. Zo zijn we langs geweest bij de verschillende teams van politiezone van Leuven, de sociale diensten van de ziekenhuizen, familiehelp en ook tijdens het buurtverbindersoverleg van Zorgzame Buurten (zie criterium 1) Tijdens deze presentaties hebben we enerzijds toegelicht wat het GBO inhoudt, waar we in Leuven mee bezig zijn en wat de toekomstplannen zijn. Anderzijds was er tijdens deze presentaties ruimte om met de partners tot uitwisseling te komen en om te zien welke mogelijkheden er nog liggen voor samenwerking.

Extern hebben we op 3 mei en 25 oktober **het provinciaal overleg GBO** bijgewoond en mee geholpen in de voorbereiding. In mei stond het provinciaal overleg in teken van Oekraïne waarbij we vanuit Leuven onze werking en het plan met de subsidie hebben toegelicht.

Daarnaast is er **bilaterale uitwisseling geweest met andere GBO's**, bijvoorbeeld met GBO Antwerpen, Pajottenland, Meetjesland en Bravio. Hier werden er 'good practices' uitgewisseld over bijvoorbeeld het Service Design traject, Zipster en de algemene werking/aanpak van de andere GBO's. Ook de GBO community, wat opgericht is vanuit Vlaanderen, werd regelmatig geraadpleegd. We hebben bepaalde zaken vanuit Leuven, zoals de vernieuwde flyer Verhoogde Tegemoetkoming en informatie over ons aanmeldformulier, gedeeld op dit platform en met andere GBO's. Er werd met bepaalde informatie/inspiratie vanuit andere GBO's actief aan de slag gegaan. Zo is het document rond gegevensdeling, wat opgemaakt werd door GBO Meetjesland, besproken met de DPO van Leuven om te bekijken hoe we dit in Leuven kunnen gebruiken. Dit staat op de planning om dit met de stuurgroep te bespreken begin 2023.

Daarnaast hebben zowel de coördinator van het GBO als de beleidsadviseur 'Zorg en Welzijn' van stad Leuven de vorming "De regierol van de lokale besturen in het Geïntegreerd Breed Onthaal" door VVSG en de module "Service Design gebruik in netwerken" 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 concrete outreachende en proactieve acties naar kwetsbare doelgroepen, maar om dit stadsbreed aan te pakken.

Energiecrisis

Om de informatie voor de inwoners zo toegankelijk mogelijk te maken is er in het kader van de energiecrisis een flyer over de beschikbare steun in verschillende talen verspreid. Het energieteam van OCMW Leuven heeft verschillende zitdagen in de buurtcentra en buurtwerkingen, de LDC's en het inloophuis voor anderstalige nieuwkomers georganiseerd. Ook zijn er in het najaar meerdere online en fysieke infoavonden georganiseerd over verschillende energithema's om inwoners zo goed mogelijk te informeren en te ondersteunen.

Oekraïne crisis

Het OCMW en andere organisaties hebben in 2022 op de opvanglocaties (Scheutsite en Guido Gezelle) verschillende infosessies georganiseerd (bijvoorbeeld over thema's als wonen, werken, vrije tijd, gezondheid, onderwijs, groeipakket, ...) en begeleiding op maat aangeboden. Zij hebben hierbij altijd gebruikgemaakt van tolken/bemiddelaars om het aanbod zo duidelijk mogelijk over te brengen.

Leuven Helpt, aanmeldformulier GBO

De eerste stappen voor de samensmelting van het aanmeldformulier vanuit GBO en Leuven Helpt (zie criterium 1) is een voorbeeld van een proactieve actie om de kwetsbare doelgroepen nog beter te bereiken. Door één duidelijke en laagdrempelige toegangspoort te creëren voor de cliënt en toeleider 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 verlaagt. De nieuwe flow die uitgetekend is rond Leuven Helpt met enerzijds het centrale aanmeldingspunt en anderzijds de verschillende Leuven Helpt antenepunten in de stad, is bedoeld om de sociale dienstverlening in Leuven nog toegankelijker en bereikbaarder te maken. De focus ligt hier voornamelijk op de kwetsbare doelgroepen in Leuven.

Outreachend werken

Leuvense outreachwerking

Outreachend werken is de 'core' opdracht van buurtwerk en andere basiswerkingen die actief zijn in Leuven. In het kader van haar doelstelling om kansarmoede te bestrijden, richtte Stad Leuven

binnen Leuven Helpt een eigen outreachende werking op. Samen met de Leuvense buurtcentra en de (outreachers van de) LDC's, willen we hiermee evolueren naar een inclusief Leuven waar over heel het grondgebied proactieve en laagdrempelige hulpverlening wordt aangeboden aan kwetsbare burgers. Op middellange termijn is het de bedoeling dat overal waar er geen buurt- of lokaal dienstencentrum actief is, een outreacher van de stad o.a. zal instaan voor het detecteren van zorgnoden, het toeleiden van kwetsbare burgers naar het bestaande informele en formele zorg- en hulpverleningsaanbod en het tot stand brengen van verbinding tussen kwetsbare en niet-kwetsbare bewoners en organisaties. Een eerste stap in de richting van deze doelstelling werd gezet met de opstart van een outreachende werking in Wijgmaal in 2022. We kozen voor Wijgmaal omwille van het duidelijk afgebakende gebied. Hier is geen laagdrempelige basiswerking actief, maar toch een grote aanwezigheid van kwetsbare Leuvenaars. Het gaat hier dan zowel om kwetsbaarheden aan de oppervlakte als niet gedetecteerde noden. De outreacher werkt op een vrijblijvende maar aanklampende manier, waarbij de 'aanmelding' van de persoon zowel via eigen observatie, door de persoon zelf of op doorverwijzing (professioneel of niet-professioneel) kan gebeuren. De vraaggerichte en integrale hulpverlening van de outreacher wordt aangepast aan de noden en verwachtingen van de cliënt en omvat zowel directe als indirecte dienst-, hulp- en zorgverlening, waarbij de hulpvrager steeds de regie behoudt. De outreacher heeft niet als opdracht om langdurige begeleidingstrajecten op te starten, maar neemt de tijd die nodig is om personen gepast te helpen.

Acties en taken van de outreacher:

- Detecteren zorgnoden:
 - o Presentie in leefomgeving van & huisbezoeken bij kwetsbare populaties (90-plussers, bewoners van sociale woningen, vroegere Leuven Helpt hulpvragers, gezinnen met instappers die schoolaanvraag nog niet hebben volbracht, ...)
 - o Vraagverduidelijking Leuven Helpt: hulpvragers Leuven Helpt bezoeken indien vraag onvoldoende duidelijk was of inschatting werd gedaan dat er bijkomende noden zouden zijn.
- Proactieve en vrijblijvende dienst-, hulp- en zorgverlening:
 - o Directe hulpverlening (informatie en advies, administratie samen aanpakken, toeleiden naar gepast professioneel/informeel aanbod, Leuven Helpt kenbaar maken, verbinding met buurtbewoners en -organisaties tot stand brengen).
 - o Indirecte hulpverlening (zorgcoördinatie, belangenbehartiging).
- Samenwerking met lokale partners
 - o Lokale partners (scholen, verenigingen, wijkinspecteurs politie, gemeenschapswachten, ...) sensibiliseren rond bewoners met kwetsbaarheden.
 - o Partners inschakelen in detectie zorgnoden.

Andere outreachende en proactieve projecten:

Daarnaast zijn er tal van projecten waarbij er proactief en outreachend gewerkt wordt, samen met verschillende partners op de nulde- en eerstelijns:

- Ook in 2022 vond het preventieve gezondheidsproject SMILE plaats waar er getracht wordt mondzorg toegankelijk te maken voor kwetsbare inwoners.

- Door een jarenlange samenwerking tussen buurtwerk en geestelijke gezondheidszorg zijn er al verschillende projecten tot stand gekomen. Een voorbeeld is het praatcafé en ontmoetingsplaats voor mensen met een psychische kwetsbaarheid 'Polparol' waar vzw De Hulster & AC/OC Papiermoleken, UPC 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.
- De onthaalmedewerkers van het CAW werken outreachend en proactief, door bijvoorbeeld gesprekken te voeren in een garagebox, in het stadspark of tijdens een crisisopvang. Hierdoor zijn de hulpverleners beschikbaar voor de kwetsbare doelgroep.
- In 2022 werd er binnen het JAC, de jongerenafdeling van het CAW, vooral een verbinding gemaakt op scholen en werd er sterk ingezet op het GBO aanmeldformulier.
- Er werd met verschillende diensten proactief samengewerkt. Het CAW is bijvoorbeeld in 2022 aanwezig geweest bij het OCMW voor mogelijke OCMW cliënten met een psychische nood. Ook in het Perron (sociale kruidenier) heeft het CAW een zitdag.
- 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 over bepaalde thema's zoals energie.
- Vanuit het OCMW was er extra financiële steun beschikbaar gedurende 2022, om mensen tegemoet te komen tijdens de periode van de coronamaatregelen. Deze steun duurde tot maart 2022. In 2022 kwamen er ook financiële tegemoetkomingen voor energie. Bepaalde tegemoetkomingen werden verdergezet met eigen middelen: psychische hulp, babyproducten, kosten secundair onderwijs 18+.
- De Diensten Maatschappelijk Werk hebben de decretale opdracht minstens 5 doelgroepen pro-actief te benaderen. Deze doelgroepen worden door DMW vrijblijvend gecontacteerd via brief, telefoon of via huisbezoek. De finale doelstelling is de potentiële rechten van deze mensen te verkennen en hen desgevallend een gepast hulpaanbod te doen. De verschillende DMW's hebben in 2022 verschillende doelgroepen gekozen. Enkele voorbeelden zijn:
 - Personen met een aanvraag tot tussenkomst van de ziekteverzekering voor een mobiliteitshulpmiddel (bv. rolwagen).
 - 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 een geheugenproblematiek: Wanneer mensen een terugbetaling van bepaalde medicatie krijgen (meer dan 3 maanden), wordt de werking van DMW proactief voorgesteld.
 - Leden die geruime tijd op invaliditeit staan.

Automatische rechtentoekening

Ouders met een kind met een beperking, ontvangen van stad Leuven elk jaar een toelage voor de opvoeding van een kind met een beperking. In 2022 vereenvoudigde de stad de aanvraagprocedure in samenwerking met het Agentschap Uitbetaling Groeipakket. Het agentschap weet wie recht heeft op de toelagen en bracht vervolgens via brief alle rechthebbenden zelf op de hoogte van deze toelage. Op die manier werd de administratie voor de ouders vereenvoudigd. Ze moesten geen extra bewijsstukken meer indienen en de brief was meteen ook het aanvraagformulier. Ouders moesten enkel nog hun rekeningnummer invullen, de brief ondertekenen en terugbezorgen aan de stad. Door deze samenwerking werd de administratieve last voor zowel de ouders als voor de medewerkers vereenvoudigd en ontvingen meer mensen de toelage waar ze recht op hebben. We zagen een stijging van rechthebbenden met 50%. Bovendien ontvingen alle rechthebbenden een bijlage waarin staat welke diensten er in Leuven bestaan voor kinderen met een beperking (bv. speltheek, inclusieve kinderopvang, ...).

Automatisch toelagen ontvangen:

Vanaf januari 2023 gaat de samenwerking tussen de stad en het agentschap nog een stap verder. Het agentschap deelt voortaan de nodige gegevens op een veilige manier met de stad. Zo kan stad Leuven de financiële tegemoetkomingen rechtstreeks betalen aan de gezinnen die er recht op hebben. Wie recht heeft op deze toelagen, hoeft er helemaal niets meer voor te doen en ontvangt ze voortaan automatisch.

Hittegolf plan

Tijdens de warme zomer heeft stad Leuven in samenwerking met andere partners verschillende voorbereidingen getroffen tegen de hitte. Naast de stadsdiensten en de wijkagenten, die een oogje in het zeil hielden, kon men voor verkoeling terecht bij de stedelijke buurtcentra, buurtwerkingen 't Lampeke, De RuimteVaart en de lokale dienstencentra (LDC's). Daarnaast kon er in 13 stadsgebouwen gratis gekoeld kraantjeswater getapt worden. Ook werd er afgesproken dat op extra warme dagen de kerken geopend werden voor verkoeling. Daarnaast werd ook het online platform Leuven Helpt extra onder de aandacht gebracht via partners en bij inwoners zelf. Via Leuven Helpt werden mensen die extra ondersteuning nodig hadden in verbinding gebracht met vrijwilligers in de buurt die hen kunnen bijstaan. Dit ging bijvoorbeeld over hulpbehoevende mensen, mensen zonder tuin of verkoeling in huis, zieken, ...

Contacttracing en vaccinatie

In 2022 heeft er een borging plaatsgevonden van alle genomen acties rond de coronacrisis en de contacttracing in Leuven. Dit is nu goed gedocumenteerd zodat indien nodig, bij een nieuwe crisis, deze informatie eenvoudig en snel geraadpleegd kan worden.

De focus van deze borging lag ook sterk op het bereiken van kwetsbare inwoners tijdens een crisis. Hoe krijgen we hen naar een vaccinatiecentrum, hoe gaan we om met angst, vertalen van informatiebrochures, ...

Verhoogde tegemoetkoming

Samen met de kernpartners GBO en de stadsdiensten is er een nieuwe flyer opgemaakt rond verhoogde tegemoetkoming met alle up-to-date informatie en de bijbehorende voordelen. De flyer is meegestuurd met de jaarlijkse oproep aan mensen die recht hebben op gratis huisvuilnizakken, omdat zij een verhoogde tegemoetkoming genieten. De nieuwe flyer is daarnaast verspreid onder de kernpartners en vele andere externe partners in Leuven. Daarnaast is de flyer beschikbaar gesteld op de website van stad Leuven (<https://leuven.be/verhoogde-tegemoetkoming>), zodat de informatie ook toegankelijk is voor anderstaligen en slechtzienden.