

Leuven Helpt

The graphic features a red background with a large white diamond shape in the center. The diamond is divided into two sections: the top-left section contains several white diagonal lines, and the bottom-right section is solid white. In the top right corner, there is a circular logo with a grid pattern and the word "leuven" below it. The main title "LEUVEN HELPT" is written in large, white, outlined letters in the top left.

**LEUVEN
HELPT**

leuven

**Hulp nodig om boodschappen te doen?
Heb je nood aan een gesprek?
Of heb je andere ondersteuning nodig?**

Laat weten waarmee we je kunnen helpen.
We zoeken samen naar mogelijkheden, zoals
een vrijwilliger uit je buurt of een organisatie
met het juiste aanbod.

**CONTACTEER LEUVEN
HELPT VIA**

🌐 www.leuvenhelpt.be
✉ leuven.helpt@leuven.be
☎ 016 27 27 72

Inhoud

- Historiek
- Ambitie
- Waarom
- Leuven Helpt- multikanale toegangspoort
- Leuven Helpt Team
- Leuven Helpt “oplossingen”
- Feedback en vragen?

Leuven Helpt – historiek

- **16 maart 2020**
 - Start lockdown Covid-19 en start Leuven Helpt
 - Matching tussen hulpvraag en hulpaanbod – voornamelijk burenhulp-vrijwilligers
 - Stadspersoneel vrijgesteld voor corona-gerelateerde taken
- **Oktober 2020**
 - Geleidelijke vermindering van hulpvragen
 - Leuven Helpt 2.0 – blijvende laagdrempelige toegangspoort voor hulpvragen
 - Breder dan burenhulp – alle sociale hulpvragen via doorverwijzing
 - Leuven Helpt medewerkers voorzien voltijdse permanentie
 - Uitbouw samenwerking met buurtwerkingen, buurtcentra, lokale dienstencentra

Leuven Helpt – historiek

- **Juli 2022**

- Koppeling loket zorg en welzijn stad Leuven/Leuven Helpt
- Vraagverduidelijking door Leuven Helpt-medewerker
- Burenhulp via Leuven Helpt-partners in de buurten
- Complexe vragen naar partners van het Geïntegreerd Breed Onthaal
- Andere vragen via doorverwijzing sociale kaart
- Inzetten outreacher waar nodig

- **Sinds september 2022**

- Intern uitwerken verdere integratie stad en OCMW
- Kwaliteitsvolle sociale dienstverlening voor alle kwetsbare Leuvenaars (en organisaties) als belangrijke pijler
- Ambitie: eerste contact inwoner voor alle sociale vragen waarmee men niet weet waar men terecht kan, via één multikanale toegangspoort

Leuven Helpt – ambitie

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 hulpvrager of toeleider niet weten waar ze terecht kunnen.

Leuven Helpt - waarom

- Duidelijkheid voor de burger: alle welzijns- en ondersteuningsvragen via toegangspoort Leuven Helpt
- Duidelijkheid voor toeleiders waar ze terecht kunnen, als ze zelf het antwoord niet weten
- Afstemmen van professionele hulp- en ondersteuning en vrijwillige burenhulp
- Intern afstemmen van sociale dienstverlening en beleid: signalendetectie, doorstroom naar beleid, kennis van sociale kaart, werking OCMW en stad samenbrengen
- Verbinden van verschillende projecten, beleidslijnen, netwerken:
 - Samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO)
 - Zorgzame buurten (ZZB)
 - Outreachend werken en aanlampend werken
 - Informele zorg en ondersteuning (burenhulp-vrijwilligers)
 - Heel het sociaal middenveld, welzijns- en zorgactoren (via o.a. Eerstelijnszone (ELZ) en Zorgzaam Leuven (ZZL))
 -

Leuven Helpt - multikanale toegangspoort

Een inwoner kan zijn hulp-of ondersteuningsvraag centraal of decentraal stellen.

CENTRAAL: We werken toe naar één geïntegreerde front office 'welzijn'

- ◆ Samenvoegen van onthaal OCMW, loket welzijn en zorg stad Leuven, huidige Leuven Helpt werking
- ◆ Afstemming met Centraal Contact Centrum stad Leuven
- ◆ Via loket(ten), webformulier, mail en telefonisch bereikbaar
- ◆ Is een concretisering van de samenwerking binnen het “geïntegreerd breed onthaal” (Vlaams opgelegd partnerschap GBO)

Leuven Helpt - multikanale toegangspoort

Een inwoner kan zijn hulp-of ondersteuningsvraag centraal of decentraal stellen.

DECENTRAAL

- ◆ “Leuven Helpt-punten” koppelen aan wat al bestaat:
 - ▶ Buurtgericht: op verschillende locaties in de stad, dicht bij de inwoners – Dit zijn momenteel buurtcentra, buurtwerkingen en lokale dienstencentra die al jaren actief zijn in verschillende buurten.
- ◆ “Mobiele Leuven Helpt-punten” - Samenwerking met outreachers Leuven Helpt vanuit de stad, in buurten waar er geen basiswerking is.
- ◆ Sectorgericht: samenwerking met verbindingsfiguren (oa. brugfiguren in het onderwijs, jongerenwerkers, basiswerkers, ...)

! Leuven Helpt heeft niet de bedoeling om al de andere kanalen voor vragen van inwoners te vervangen, wel om inwoners en toeleiders die hun weg niet vinden naar gepaste zorg of hulpverlening hierbij te ondersteunen.

Leuven Helpt team (vanaf 24 april 2023)

- één team binnen de stad dat
 - ◆ Hulpvraag binnen krijgt
 - ◆ Vraagverduidelijking doet
 - ◆ Hulpvraag opvolgt
 - ◆ Hulpvraag registreert
 - ◆ Experten in kennis van sociale kaart zowel ifv doorverwijzen van een vraag als naar toeleiders
 - ◆ Signaalfunctie
 - ◆ Het team bestaat uit 7 medewerkers waarvan 1 expert rechtenverkenning voor personen met een beperking

Leuven Helpt “oplossingen”

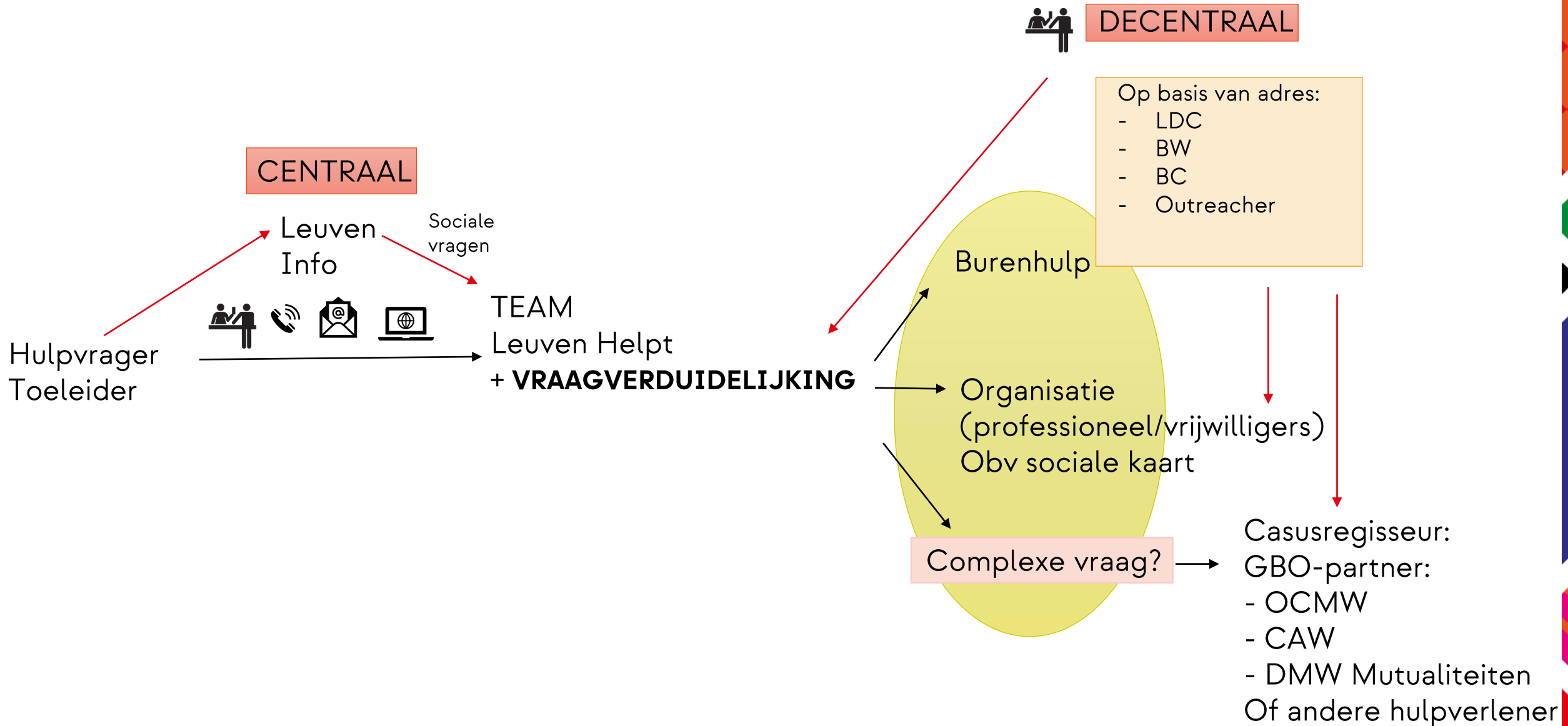
De zorg- of ondersteuningsvraag wordt opgenomen:

- ◆ op buurniveau in een zorgzame buurt door **koppeling met een vrijwilliger en/of buurtwerking** (burenhulp)
- ◆ door een **professionele/vrijwilligersorganisatie** via een warme doorverwijzing op basis van de sociale kaart (één op één vraag)
- ◆ wanneer nodig en de vraag valt buiten een werkingsgebied van een buurt met een basiswerking of LDC, dan kan er een **outreacher** langsgaan (Leuven Helpt-outreacher of sectorspecifiek).
- ◆ via **casusregie door een GBO-partner** (OCMW, CAW, Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten) indien het over een complexe vraag gaat (één op veel relatie) of een vraag waarvan niet duidelijk is wie dit kan opnemen.

GBO binnen Leuven Helpt

- Aanmeldformulier via Leuven Helpt:
 - Aanmelding via [website](#) Leuven Helpt: voor jezelf of voor iemand anders
 - Vervanging van aanmeldformulier CAW
 - Leuven Helpt team maakt de inschatting, je hoeft zelf geen partner meer te selecteren
- Casusregie door een kernpartner: wordt nog verder uitgewerkt
- Wat is de vraag onder de vraag?
- Rechtenverkenning: niet door Leuven Helpt team, maar door 1 van de kernpartners

Sociale dienstverlening in de stad





contactgegevens

016 27 27 72

leuven.helpt@leuven.be

www.leuven.be/hulpvraag



leuven

Feedback en vragen?



leuven