

# Inhoudelijke verantwoording Geïntegreerd Breed Onthaal Leuven 2022

## Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b> criterium 1</b> .....	<b>3</b>
<i>Samenwerkingsverband</i> .....	3
Stuurgroep.....	3
DMW-overleg.....	3
Leuven Helpt: nieuwe toegangspoort voor alle welzijnsvragen.....	4
<i>Signalen uit het GBO-netwerk</i> .....	5
Overleg Ketenaanpak.....	5
Eerstelijnszone Leuven/zorggraad.....	5
Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).....	6
Anderstalige nieuwkomers.....	6
Brugfiguren.....	7
Wonen.....	7
Oekraïne crisis.....	8
Energiecrisis.....	8
Budget en schulden.....	8
Instroomoverleg.....	8
<b> criterium 2</b> .....	<b>9</b>
Werkgroep Rechtenverkenning.....	9
Andere werkgroepen.....	9
Ontmoetingsmoment.....	9
Andere partners.....	11
Samenwerking Buurtcentra Leuven – OCMW – CAW.....	11
<b> criterium 3</b> .....	<b>12</b>
Participatie doelgroep.....	12
Participatie basiswerkers.....	13
Service design traject met Studio Dott.....	13
<b> criterium 4</b> .....	<b>14</b>
Communicatie.....	14

Netwerklunches.....	14
Inwerking nieuwe projectcoördinator.....	15
2-jaarlijks overleg DMW.....	16
<b> criterium 5.....</b>	<b>16</b>
Leuvense outreachwerking.....	16
Andere outreachende en proactieve projecten:.....	17
Automatische rechtentoekenning.....	18
Leuvense huurpremie.....	19
Verhoogde tegemoetkoming .....	19

## Inleiding

2023 was een jaar van veel verandering voor GBO Leuven. Een nieuwe projectdeskundige, de inkanteling van het OCMW binnen Stad Leuven en een volledig nieuwe toegangspoort voor welzijnsvragen. We blikken daarom ook terug op een jaar vol uitdagingen, maar ook vol vooruitgang en groei. We legden belangrijke fundamenten voor een welzijnsstad en bouwen dit steeds verder uit. Ondanks de overbelasting op de maatschappelijk werkers en veel verloop, bleef er steeds aandacht voor verbinding met kwetsbare doelgroepen.

Deze inhoudelijke verantwoording is opgesteld op basis van de vijf GBO criteria. De inhoudelijke verantwoording van Oekraïne wordt apart opgenomen en kan je ook terugvinden op de website van Eerstelijnszone Leuven.

## 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 2023 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, de coördinator van Leuven Helpt en de projectcoördinator GBO, 5 keer bijeengekomen. De stuurgroep is de kern van de werking waar alles steeds samenkomt:

- Er werd afgestemd rond bepaalde acties (bv. de organisatie van het ontmoetingsmoment, de netwerk lunches, werkgroepen).
- Bepaalde knelpunten werden besproken (o.a. complexe casussen, gemeenschappelijke uitdagingen, sociaal wonen ...);
- En er werken nieuwe initiatieven geïnitieerd (bv. Leuven Helpt, 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 2023.

<b>Aangemeld voor OCMW</b>	<b>2</b>
<b>Aangemeld voor Diensten maatschappelijk werk</b>	<b>6</b>
<b>Aangemeld voor CAW</b>	<b>26</b>
<b>Aangemeld bij GBO als samenwerkingsverband</b>	<b>12</b>
<b>Geen selectie aangeduid</b>	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>46</b>

### DMW-overleg

Elk jaar organiseren we minstens tweemaal een overleg met alle DMW maatschappelijk werkers van de Leuvense mutualiteiten. Zij geven zelf aan dat dit de beste manier is om op de hoogte te blijven van het GBO-verhaal. Vanuit die redenering is er veel enthousiasme tot aanwezigheid en vormt dit een vlotte samenwerking.

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

## Leuven Helpt: nieuwe toegangspoort voor alle welzijnsvragen

### Context

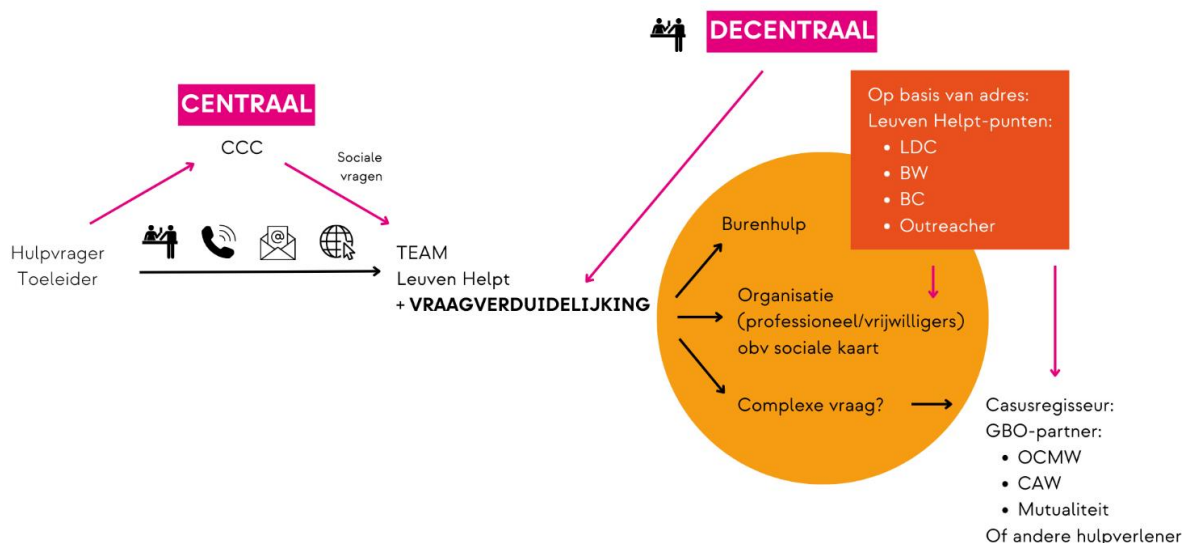
Stad Leuven wil ervoor zorgen dat iedere inwoner op een laagdrempelige manier haar/zijn hulp- en ondersteuningsvragen kan stellen en snel een duidelijk antwoord ontvangt en op een vlotte en kwaliteitsvolle manier verder wordt geholpen. Leuven Helpt heeft de ambitie een laagdrempelige toegangspoort te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

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.

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' om een zorg- of ondersteuningsvraag te beantwoorden:

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.

Onderstaand schema brengt de flow in kaart:



Het GBO-samenwerkingsverband is een belangrijke pijler binnen het Leuven helpt verhaal. Het is immers één van de mogelijke antwoorden op een hulp- en ondersteuningsvraag die binnenkomt. Om het voor burgers en toeleiders zo eenvoudig mogelijk te maken worden de aanmeldformulieren van Leuven Helpt, het OCMW en het GBO geïntegreerd in één aanmeldformulier. De inschatting waar een vraag moet terechtkomen ligt niet meer bij de aanmelder, wel bij het Leuven helpt team. In 2023 werd het GBO-aanmeldformulier op de website van het CAW wel nog behouden. In vergelijking met 2022 was er maar 1 aanmelding minder. De opkomst van het aanmeldformulier van Leuven Helpt deed de aanmeldingen bij het bestaande GBO-aanmeldformulier niet dalen. Omwille van die reden, beslisten we het GBO-aanmeldformulier van het CAW voorlopig nog te laten bestaan.

### **Start in 2023**

In april 2023 is het team van Leuven Helpt officieel gestart. Het team van Leuven Helpt bestaat uit 1 coördinator met 7 maatschappelijk werkers. Een deel van dit team kwam tijdens de inkanteling van het OCMW binnen de stad, over naar dit team. Andere leden van het team komen van andere stadsdiensten, zoals oa. Sociaal Beleid.

Sinds de start in april 2023 tot december 2023 kwamen er 20168 hulpvragen binnen. 1583 van deze vragen waren vragen voor het OCMW en werden naar daar doorverwezen. In 2024 willen we in het registratiesysteem de mogelijkheid bieden om aan te duiden wanneer je naar een andere kernpartner doorverwijst en wanneer een vraag specifiek naar het samenwerkingsverband is gegaan met als doel aan casusregie te doen.

## **Signalen uit het GBO-netwerk**

### **Overleg Ketenaanpak**

In 2022 werd het overleg 'complexe zorgdossiers ouderen' 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 voldoende te leggen.

Op korte termijn wil het overleg ketenaanpak opnieuw een Lokaal Cliëntoverleg (LCO) in Leuven installeren. In 2023 werden hiervoor de verschillende procedures en instrumenten ontwikkeld, om in 2024 van start te gaan met het pilootproject 'Lokaal Cliëntoverleg Leuven'. In 2023 hebben de verschillende kernpartners (CAW, OCMW en enkele DMW's) de engagementsverklaring mee ondertekend en stapten zo mee in het pilootproject.

### **Eerstelijnszone Leuven/zorggraad**

Sinds 2021 is er een samenwerking tussen het GBO en de Eerstelijnszone Leuven. Deze samenwerking werd in 2023 versterkt door de deelname van de coördinator van de Eerstelijnszone Leuven aan de stuurgroep GBO. Daarnaast gebruikt het GBO Leuven de [website](#) van de Eerstelijnszone Leuven om te communiceren over de netwerklunches en de verantwoordingsnota.

In 2023 werkten we nauw samen om de website gebruiksvriendelijker te maken. Hierover meer verder in de nota.

## **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. In 2023 werd er verder ingezet op de werking van deze vindplaatsen.

Na de opstart in 2022 van het project 'Zorgprogramma GGZ' vanuit het Netwerk Geestelijke Gezondheidszorg Diletti en Zorgzaam Leuven, werd een lerend netwerk opgericht dat een 'shared care'- afsprakenkader heeft uitgewerkt, waar de GBO-kernpartners ook nauw bij betrokken zijn. In 2023 ging dit lerend netwerk van start.

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. De bedoeling is om in 2024 dit zorgplan af te kloppen.

De bedoeling van dit Lerend Netwerk is om elke eerstelijnspartner niet GGZ te koppelen aan een GGZ partner. Hierdoor kan er sneller aangemeld worden. Tijdens dit Lerend Netwerk wordt er soms ook ruimte gemaakt voor casusbespreking.

In 2023 ontvingen we ook het signaal dat er meer info over dit thema moet komen. In september 2023 organiseerden we een netwerklunch, maar een uur was te beperkt om diep in te gaan op alle vragen en noden. In 2024 willen we een beurs organiseren waar we partners betrekken van deze sector en heel het netwerk op uitnodigen.

## **Anderstalige nieuwkomers**

Naar aanleiding van enkele vragen vanuit het werkveld organiseerden we in maart 2023 een netwerklunch over anderstalige nieuwkomers in samenwerking met dienst diversiteit en gelijke kansen. Vooral op juridisch vlak komen er veel vragen vanuit het werkveld. De focus van deze netwerklunch lag voornamelijk op het delen van de juiste contactgegevens en bij wie je moet zijn voor welke vraag.

Daarnaast werd er in 2023 nog verder gebouwd aan het onthaalhuis voor anderstalige nieuwkomers (met focus op mensen met een vluchtverhaal), de Nomade. Sinds oktober 2020 kunnen anderstalige nieuwkomers hier terecht voor informatie, dienstverlening en ontplooiing. De grote sterkte van de Nomade is dat zij nauw samenwerken met veel partners, waaronder de kernpartners van het GBO. Van dinsdag tot vrijdag zijn er verschillende permanentiemomenten van oa.: CAW, OCMW, Leerwinkel, Refu Interim, Reach Out Fedasil ...

## Brugfiguren

Sinds 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 2023 kwamen hier nog 19 scholen bij en startten er 6 nieuwe brugfiguren.

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.

In 2024 willen we meer inzetten op deze samenwerking. Op dit moment spelen de brugfiguren een belangrijke rol in het doorgeven van signalen.

## Wonen

De woningnood in Leuven is hoog en voor veel inwoners/GBO cliënten is betaalbaar en kwaliteitsvol wonen een probleem. Ook in 2023 bleven we inzetten op de samenwerking tussen het CAW, OCMW en dienst wonen van Stad Leuven. Deze samenwerking uit zich tot het Woonanker, een samenwerking tussen het OCMW en het CAW om mensen te ondersteunen in het zoeken van betaalbare woningen.

In 2023 kwam Housing First tot stand in Leuven. Dit is een samenwerking tussen Stad Leuven, CAW, mobiele teams en Dijledal. Dit project gaat over een woning voorzien voor chronisch daklozen die tevens problemen ervaren met fysieke gezondheid, mentale gezondheid en/of verslaving. Tijdens dit verblijf wordt de persoon intensief begeleid door een multidisciplinair team van het CAW. Op dit moment heeft Stad Leuven 4 lopende projecten waar er op dit moment 5 bewoners een thuis hebben.

Ook in 2023 werd heel duidelijk hoe betaalbare huisvesting een opvallend en cruciaal probleem is in Leuven. De verandering rond sociaal wonen (oa. het CIR) roept veel bezorgdheden op. Hier probeerden we vanuit GBO in 2023 al op te anticiperen. Zo is er een directe lijn met de GBO-coördinator en de sociale dienst van Dijledal (sociale huisvestingsmaatschappij) om alle recente updates te communiceren naar het werkveld. In zowel juni als december organiseerden we een netwerklunch over sociaal wonen en wat er allemaal gaat veranderen in 2024. Ook via de nieuwsbrief werd belangrijke informatie meegedeeld.



## Oekraïne crisis

In 2022 stond de crisis in Oekraïne centraal en had dit een directe impact op de basiswerkingen van de kernpartners. Voor de 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. Deze is ook terug te vinden op de website van de Eerstelijnszone Leuven.

## Energiecrisis

Naar aanleiding van de energiecrisis in 2022, heeft het OCMW haar doelgroep verbreed zodat er meer mensen in aanmerking kwamen voor een tussenkomst. De voorwaarden werden minder scherp gesteld. Vanuit het OCMW werden er ook nog steeds in 2023 zitdagen georganiseerd in de Leuvense Buurtcentra en ook de niet-stedelijke buurtwerkingen.

De Ruimtevaart (niet-stedelijke buurtwerking) heeft energiesnoeiërs, waar het OCMW ook mee voor betaald. Dit zijn mensen die aan huis komen om een analyse te maken van jouw energieverbruik. Dit project wordt enorm in de kijker gezet bij alle kernpartners.

Daarnaast werd er ook ingezet op kenbaarheid over energie. Zo werden er stickers gemaakt met de slogan: 'Vragen over energie? Spreek je buurtwerker aan!'

## Budget en schulden

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

In 2024 organiseren we in april ook een fysiek infomoment over dit thema i.s.m. het CAW en het OCMW.

## Instroomoverleg

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

Het gaat over jongeren die op de wachtlijst staan voor de bijzondere jeugdzorg. De bedoeling is om deze jongeren verder te helpen zolang zij op de wachtlijst staan. Dit overleg startte in 2023 en gaat om de 6 weken door.

## Criterion 2

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

### Werkgroep Rechtenverkenning

In 2022 legde de werkgroep Rechtenverkenning vooral de focus op het uitlichten van de sociale grondrechten via het organiseren van de netwerklunches. In 2023 verschoof de focus eerder naar thema specifieke netwerklunches die vooral vanuit het netwerk kwamen. De werkgroep kwam niet meer maandelijks samen, maar wel om de 2 maanden. Eind 2023 hebben we de werkgroep afgerond omdat de belangrijkste rechten aan bod waren gekomen en we de aanpak van de netwerklunches wouden evalueren.

De thema's die in 2023 aan bod kwamen, waren: nieuwkomers, Leuven Helpt, verhoogde tegemoetkoming, GGZ, Iedereen Digitaal, juridische bijstand, sociaal huren en de Woonmaatschappij. De netwerklunches zijn 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. 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.

### Andere werkgroepen

De werkgroep casusbespreking ging in 2023 niet meer door. Enerzijds omdat de nood er niet was en de vorm van de werkgroep niet op maat was van de basiswerkers. Anderzijds merkten we dat we al veel beroep deden op basiswerkers en de juiste inschatting wilden maken waar hun tijd naartoe zou gaan.

In 2024 starten we met een service design traject waar we veel engagement verwachten. Hieruit hopen we terug meer in te kunnen zetten op werkgroepen die mee de noden van de kernpartners beantwoorden. In het najaar 2024 willen we ook de werkgroep onthaal opstarten.

### Ontmoetingsmoment

In 2023 hielden we in november een ontmoetingsmoment voor alle basiswerkers van de kernpartners. In totaal waren er 26 basiswerkers aanwezig. Een van doelstellingen van de dag was om de werkingsprincipes van GBO uit te leggen en nog eens in de verf te zetten. Omwille van het verloop in 2022 en 2023, vonden we het belangrijk dit nog eens uit te lichten. Ook lag er veel meer focus op wie de kernpartners zijn. Opvallend was dat veel basiswerkers totaal onbekend zijn met DMW.

Op het programma stond ook een evaluatie van de netwerklunches. Hierover verder in de nota meer info. Na deze evaluatie verdeelden we iedereen in 4 groepen. Hier werden 4 vragen gesteld:

- 1) Wat versta jij onder onthaal?
  - a. Hoe verloopt dit bij jullie?
  - b. Hoelang duurt zo'n antwoord?
  - c. Waar lopen jullie tegenaan?
- 2) Rechtenverkenning
  - a. Waar leg jij de focus?
  - b. Maak je gebruik van bepaalde tools?
  - c. Wat heb jij nodig om aan een betere rechtenverkenning te doen?
- 3) Wat hebben wij nodig om elkaar te versterken? Zeker in een tijd waar alle eerstelijnsdiensten onder druk staan.
  - a. Wat kunnen we doen?
  - b. Waar haal jij energie uit?
  - c. Wat is een good practice?
  - d. Wat kan jou helpen?
- 4) Hoe kunnen we de samenwerking bevorderen tussen de 3 kernpartners?
  - a. Werkgroepen?
  - b. Tools?

Naar aanleiding van deze 4 vragen, kwamen verschillende interessante gesprekken op gang en deden we erna ook een evaluatie van de verschillende groepjes. Hieronder een overzicht van de 3 evaluatievragen en de antwoorden die het meest voorkwamen:

1. Wat is er blijven hangen?
  - a. Samenwerking
  - b. Rechtstreeks contact
  - c. GDPR
  - d. Werkdruk
  - e. Bruikbaarheid
  - f. Wie doet wat
  - g. ...
2. Wat is belangrijk voor jou waar de stuurgroep mee aan de slag gaat?
  - a. Communicatie
  - b. Doorverwijzen
  - c. GDPR
  - d. Vorming
  - e. Samenwerking
  - f. Meer ontmoeting en uitwisseling
  - g. Kennis
  - h. ...
3. Waar ga je zelf mee aan de slag binnen GBO?
  - a. Uitwisseling
  - b. Sneller en persoonlijk contact opnemen
  - c. Terreinverkenning
  - d. Netwerklunches
  - e. ...

Tijdens het laatste deel van de middag is er uitleg gegeven over het service design traject dat in 2024 van start zal gaan en is meegedeeld op welke doelgroep we gaan focussen. We kozen voor mensen met een multi-problematiek. Van de basiswerkers kregen we heel positieve feedback over het ontmoetingsmoment. Er werd nogmaals bevestigd hoe fijn en leerrijk het is om op deze manier met elkaar in contact te komen.

## 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. Vooral via de nieuwsbrief worden deze partners bereikt.

## Samenwerking Buurtcentra Leuven – OCMW – CAW

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.

In 2023 kwamen zowel Buurtcentra Leuven als het OCMW onder dezelfde directie terecht. Sinds de samensmelting van de nieuwe directie Welzijn, zoeken we naar een nauwere samenwerking. Door de samensmelting is er vlotter overleg binnen bepaalde dossiers en kunnen we beter en sneller opvolgen.

Ook met het **CAW** verloopt er een vlotte samenwerking met de Buurtcentra Leuven. Hier is de afspraak dat het CAW ter plekke gaat na een aanmelding van een buurtwerker online en wanneer dit noodzakelijk is.

## 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

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

- Vanuit de **Leuvense buurtcentra** worden buurtbewoners zo veel mogelijk betrokken bij het buurtcentrum en er wordt al jarenlang ingezet op participatie door bijvoorbeeld bewonersvergaderingen te organiseren waar iedereen uit de buurt welkom is, via rondetafelgesprekken, via enquêtes, ... inwoners bepalen mee waar er rond gewerkt wordt. Er zijn verschillende platformen beschikbaar om mogelijks in de toekomst verder te werken rond participatie van de doelgroep. Specifiek gebeurde er in 2023 een bevraging van LVN (Leuven's magazine) en rond communicatie bij de stad: toegankelijkheid van de website en onderzoek stadsmonitor. 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 laatste tevredenheidsenquête was in 2023. Dit is niet enkel specifiek voor Leuven. De signalen die belangrijk zijn voor ons samenwerkingsverband werden meegenomen naar de stuurgroep.
- Binnen **het OCMW** is er geen actieve bevraging gehouden. Wel is er een ervaringsdeskundige armoede die binnen het 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 2023 werd er geen tevredenheidsenquête gedaan.

## Participatie basiswerkers

De stem van de basiswerkers is vertegenwoordigd in de werkgroep rechtenverkenning, via de afgevaardigden in de stuurgroep en via ontmoetingsmomenten. Tijdens deze werkgroepen/momenten 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 nieuwe projectcoördinator liep met verschillende basiswerkers mee om noden op te vangen om hiermee aan de slag te gaan en om op deze manier de stem van de maatschappelijk werkers zo goed mogelijk te vertegenwoordigen in de verdere uitbouw van het GBO.

## Service design traject met Studio Dott

In 2023 zijn we gestart met de voorbereidingen voor het service design traject in 2024. Oorspronkelijk was het de bedoeling om hiermee te starten in 2023. Omwille van de start van Leuven Helpt en de inkanteling van het OCMW binnen stad Leuven in 2023, beslisten we het traject uit te stellen naar begin 2024 zodat elke kernpartner zich hier goed voor kon engageren.

De VVSG stelde Studio Dott aan als extern bureau voor Stad Leuven om samen met ons dit traject te doen. We hielden veel voorbereidende gesprekken in 2023 om al een basis vast te leggen voordat we van start zouden gaan met de basiswerkers. Met de stuurgroep werd snel duidelijk dat we ons niet enkel wouden focussen op 1 doelgroep, maar zo breed mogelijk blijven.

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

In januari 2024 vinden de eerste workshops plaats met de basiswerkers. Het einde van het traject is voorzien in mei 2024.

## 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. In 2023 lag er meer focus op de stuurgroep dan op de werkgroepen.

## Communicatie

### Nieuwsbrief

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

In januari 2023 ontvingen 132 personen de nieuwsbrief. 1 jaar later ontvangen 303 personen de nieuwsbrief. Dit mooie resultaat is deels te danken aan de toegankelijkheid om in te schrijven voor de nieuwsbrief. In 2023 ontwikkelden we een [inschrijflink](#) die verspreid werd onder het netwerk en ook op de website van de Eerstelijnszone. Daarnaast gebruiken we de nieuwsbrief niet enkel meer voor de aankondiging van de netwerklunches en de terugblikken, maar ook voor belangrijke info uit het netwerk. Zo werd er info gedeeld over de telling van de dak- en thuislozen, mantelzorg binnen pleegzorg, belangrijke mededelingen vanuit Dijledal over sociaal huren, ... .

### Website

In het najaar van 2023 namen de projectcoördinator en de communicatieverantwoordelijke van de Eerstelijnszone Leuven de webpagina van GBO Leuven onder handen. Voordien was de webpagina 1 lijst met alle informatie onder elkaar. Er zijn nu verschillende tabbladen toegevoegd en er is een thematische opdeling.

We kregen geregeld de vraag/opmerking dat het moeilijk was om iets terug te vinden over GBO Leuven. Daarom hebben we in 2023 extra ingezet op communicatie en bekendmaking van wat er eigenlijk al bestaat.

## Netwerklunches

De thema's die in 2023 aan bod kwamen, waren: nieuwkomers, Leuven Helpt, verhoogde tegemoetkoming, GGZ, Iedereen Digitaal, juridische bijstand, sociaal huren en de Woonmaatschappij. De thema's van de netwerklunches van 2023 werden volledig bepaald door basiswerkers uit het werkveld. Via de netwerklunches willen we inspelen op noden en vragen en informeren is hier al een grote belangrijke stap. Deze aanpak zorgde voor veel positieve reacties uit het netwerk. Wegens de start van de nieuwe projectcoördinator ging er in januari en februari geen netwerklunch door omwille van organisatorische redenen.

Elke netwerklunch wordt opgenomen en gedeeld via de website van de Eerstelijnszone. Hieronder een overzicht de netwerklunches die doorgingen in 2023, van hoeveel deze werden herbekeken:

Thema	Aantal aanwezigen	Aantal herbekeken
Nieuwkomers in Leuven	37	6
Verhoogde tegemoetkoming	29	21
Leuven Helpt	54	40
De Woonmaatschappij	57	35
GGZ in Leuven	53	10
Iedereen Digitaal	22	5
Juridische bijstand en vakbonden	29	4
Sociaal huren in Leuven	87	14

Op het ontmoetingsmoment 28/11/2023 hielden we ook een evaluatie over de netwerklunches. De opvallendste resultaten waren dat er toch een grotere voorkeur is voor fysieke netwerklunches tegenover de digitale versie, maar dan om de 2 maanden. Vanuit de stuurgroep hebben we beslist om 2 keer per jaar een netwerklunch fysiek te organiseren en dan opnieuw evalueren.

Daarnaast viel het ook op dat het grootste deel van de aanwezigen niet wist dat je een netwerklunch opnieuw kon bekijken via de website van de Eerstelijnszone. In 2024 gaan we meer inzetten op bekendmaking hierrond.

## Inwerking nieuwe projectcoördinator

### Meeloopdagen

Eind 2022 startte de nieuwe projectcoördinator bij Stad Leuven. De eerste maanden stonden voornamelijk in teken van inwerking. Zo liep de coördinator de eerste maanden wekelijks mee met de basiswerkingen om de basiswerkers en hun werking persoonlijker te leren kennen. Eind 2023 werd ook duidelijk dat dit zijn vruchten heeft afgeworpen door betrokkenheid bij het project.

Ook liep de projectcoördinator een dag mee met de senioreninspecteurs van de politie. Zij komen in contact met een kwetsbare groep en vangen veel belangrijke signalen op. Ze doen zelf geregeld beroep op het aanmeldformulier van zowel Leuven Helpt als GBO (via website CAW).

### Bovenlokaal overleg

Extern hebben we op 2 mei en 17 oktober **het provinciaal overleg GBO** bijgewoond en mee geholpen in de voorbereiding. Hier was ook het CAW op aanwezig.

Daarnaast is er **bilaterale uitwisseling geweest met andere GBO's**, bijvoorbeeld met GBO Gent, Mechelen, Grimbergen, Turnhout, Meetjesland, Kortrijk, Zuiderkempen, ... . Hier werden er 'good practices' uitgewisseld over bijvoorbeeld het Service Design traject, 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 de netwerklunches, gedeeld op dit platform en met andere GBO's. Er werd met bepaalde informatie/inspiratie vanuit andere GBO's actief aan de slag gegaan.



Vanuit dit onderzoek, maakten de projectcoördinator en beleidsadviseur een actieplan waarmee we verder aan de slag kunnen.

Ook met GBO Leuven Zuid en Leuven Noord vond er geregeld een overleg plaats om te zien waar we regio-overschrijdend kunnen samenwerken. In 2024 hopen we dit concreter te maken.

### **Deel van het Leuven Helpt team**

Van juni 2023 tot november 2023 werkte de projectcoördinator elke woensdag mee met Leuven Helpt. Enerzijds omdat er op woensdag minder personen aan het werk waren en anderzijds om een connectie te behouden met de inhoud waarmee basiswerkers dagelijks geconfronteerd worden. Van daaruit werd er ook sterk geïnvesteerd op de bekendmaking van GBO bij het Leuven Helpt team.

### **Opleiding VVSG**

In juni volgde de projectcoördinator 3 volle dagen opleiding bij de VVSG over de regierol van de lokale besturen binnen GBO.

### **2-jaarlijks overleg DMW**

Sinds 2023 organiseren we vanuit Stad Leuven 2 keer per jaar een overleg met de maatschappelijk werkers van de verschillende DMW's. Het is enorm waardevol om deze groep samen te brengen omdat zij elk vanuit een andere mutualiteit komen, maar toch dezelfde opdracht hebben.

Wij bepalen telkens de agenda en deze is doorgaans gevuld met GBO gerelateerde zaken, daarnaast geven we ook ruimte voor uitwisseling over DMW gerelateerde zaken.

## **Criterion 5**

<b>Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.</b>
--

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

### **Leuvense outreachwerking**

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. September 2023 werd dit aangevuld met een outreacher voor Leuven centrum. In 2024 zullen er drie extra outreachers starten waardoor we gebiedsdekkend zijn. In 2023 hebben we de opstart van dit uitgebreide outreachteam verder voorbereid.

#### 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 2023 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. Zie bredere toelichting bij punt 'anderstalige nieuwkomers'.

- De onthaalmedewerkers van het CAW werken outreachend en proactief, door bijvoorbeeld gesprekken te voeren in een garagebox, in het stadspark of tijdens een crisisopvang. Hierdoor zijn de hulpverleners beschikbaar voor de kwetsbare doelgroep.
- Via het CAW gebeurt er een automatische aanmelding en actieve contactname van slachtoffers van misdrijven, betrokken in een verkeersongeval en situaties van familiaal geweld, waar een interventie door de politie gebeurde.
- Younited is een voetbalteam voor personen die strijden tegen kwetsbaarheid op vlak van huisvesting, psychische gezondheid, welzijn, armoede, migratie of verslaving. Younited is een Leuven project ism OHL, Stad Leuven en het OCMW waar sport als verbindende factor werkt. Basiswerkers van het CAW en het OCMW gebruiken voetbal als methodiek om mee aan de sociale grondrechten te werken van de teamleden.

## Automatische rechtentoekenning

### Context

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

Sinds januari 2023 ging 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. Bovendien ontvingen alle rechthebbenden een bijlage waarin staat welke diensten er in Leuven bestaan voor pasgeboren kinderen en kinderen met een beperking (bv. speltheek, inclusieve kinderopvang, ...).

Overzicht uitbetalingen:

<b>Uitbetaald in 2023, maar met betrekking tot referentiejaar 2022</b>	Uitbetaalde toelagen 'opvoeding kind met een beperking'	Uitbetaalde geboortetoelagen
<b>Totaal</b>	587	301

## Leuvense huurpremie

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

## Verhoogde tegemoetkoming

Samen met de kernpartners GBO en de stadsdiensten is er in 2023 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.

Ook werd de flyer digitaal rondgestuurd naar verschillende zorgpartners (zoals oa. huisartsen) met ook de mogelijkheid om fysieke exemplaren van de flyer te ontvangen. Hier deden verschillende huisartsen en organisaties beroep op.