








| Fase | 1a. Nood aan hulp 1b. Iemand wil zich inzetten als vrijwilliger | 2. Eerste contact | 3. Matching nood aan hulpverlening | 4. Opvolging | 5. Nazorg en Feedback |
|----------------|--|--|---|---|---|
| Interactiepunt | <p>a. Ik heb nood aan ondersteuning en krijg via LVN, sociale media, een doorverwijzende organisatie, de website van de stad, te horen dat de stad ondersteuningsvragen matcht aan een vrijwilliger of organisatie. Via de website van de stad vind ik de contactgegevens, ik bel of vul het online contactformulier in. Ik formuleer mijn vraag.</p> <p>b. Ik heb tijd en zin om me in te zetten als vrijwilliger. Via de stad is een divers aanbod van vrijwilligerstaken om mensen in mijn buurt te ondersteunen. Ik wil hier op intekenen en geef me op via het contactformulier van de stad. Ik kan een profiel aanmaken en een aantal voorkeuren (bv soort van vrijwilligerstaken, beschikbare tijd, locatie en actieradius) en kenmerken doorgeven, zodat ik aan de juiste hulpvragen gekoppeld kan worden.</p> | <p>a. Ik word opgebeld door een medewerker van de stad die mijn hulpvraag verder verijnd. Ik kan mijn hart even luchten en krijg alle nodige informatie over hoe de verdere ondersteuning georganiseerd kan worden. De medewerker registreert al mijn gegevens en de manier waarop ik het liefst gecontacteerd wil worden.</p> <p>b. Ik krijg als vrijwilliger een bevestiging dat mijn registratie goed is ontvangen en dat ik gecontacteerd zal worden wanneer er een opdracht voor mij is. Ik kan steeds opnieuw inloggen op mijn profiel om mijn voorkeuren aan te passen. Regelmatig wordt een mailing uitgestuurd, zodat vrijwilligers die geen opdrachten hebben, toch betrokken blijven.</p> | <p>a. Ik krijg snel een melding (telefonisch of via Mijn Burgerprofiel) dat er een match gevonden is. Ik word in contact gebracht met de vrijwilliger, buurtwerk of professionele organisatie die me gaat ondersteunen.</p> <p>b. Bij mogelijke matches in mijn buurt word ik als vrijwilliger op de hoogte gebracht door een melding en kan ik laten weten of ik wil ingaan op de aanvraag en of ik beschikbaar ben in de tijdsperiode die nodig is.</p> <p>c. Bij een match met een professionele organisatie, zal deze bevestigen dat de ondersteuning werd opgestart en wordt de hulpvraag in de status 'ondersteuning gestart' terecht komen. Wanneer deze persoon op een later moment alsnog extra vragen heeft, kan het dossier makkelijk terug geopend worden.</p> <p>d. In sommige gevallen zal een combinatie van hulpverleningskanalen ingeschakeld worden. Dit is duidelijk zichtbaar in het dossier.</p> | <p>a. Ik krijg na een maand een telefoontje of mail van de medewerker van de stad, die me wil vragen hoe de ondersteuning verloopt en of dit de ondersteuning was die ik nodig had. De medewerker neemt de nodige acties om mijn bijkomende noden op te vangen.</p> | <p>Ik kan als hulpvrager en als vrijwilliger steeds terecht voor vragen en feedback over het verloop van de ondersteuning via telefoon, mail en contactformulier.</p> |
| Medium | Telefoon, e-mail, contactformulier, doorverwijzing vanuit andere dienst | Telefoon, online afspraak als telefoontje niet uit komt op moment zelf. | Telefonisch, melding in Mijn Burgerprofiel,... | Telefonisch, melding in Mijn Burgerprofiel,... | Telefonisch, contactformulier,... |
| Ervaring |    |  |  |  |  |
| Frontoffice | <p>- Omwille van laagdrempeligheid wordt in de eerste vraagstelling niet gevraagd om aan te melden met e-ID of een zwaar formulier in te vullen. Medewerkers van het contactcenter zorgen in het eerste contact voor een vervollediging van de nodige profiel en vraaggegevens.</p> <p>- Voor vrijwilligers is dit wel mogelijk, maar niet verplicht.</p> | <p>- Omwille van laagdrempeligheid wordt in de eerste vraagstelling niet gevraagd om aan te melden met e-ID of een zwaar formulier in te vullen. Medewerkers van het contactcenter zorgen in het eerste contact voor een vervollediging van de nodige profiel en vraaggegevens</p> <p>- Koppeling met profielbouwstenen, zodat wie wil zijn dossier online kan opvolgen.</p> | <p>- Meldingen en toegang tot profiel en dossier via Mijn Burgerprofiel.</p> <p>- Matching zal altijd door medewerkers ondersteund worden, veel vragen zijn complex en vergen dus gecombineerde oplossingen.</p> <p>- Partnerorganisaties krijgen ook meldingen van vragen en kunnen deze aannemen of weigeren hierdoor zal de status van de vraag aangepast kunnen worden.</p> | <p>- Automatisch mailtje wordt verzonden naar vrijwilligers en hulpvragers die de digitale kanalen gebruikten. Ze kunnen hun vragen via een online formuliertje stellen. Wie daar geen voorkeur aan gaf, kan opgebeld worden.</p> | <p>Inloggen voor het invullen van het contactformulier, zodat onmiddellijke link naar dossier mogelijk is. Ook mogelijkheid geven om het formulier zonder inloggen (= extra drempel) in te vullen. Het klantvolgysteem zoekt dan match met bestaand profiel op basis van naam en adres.</p> |
| Backoffice | <p>- De hulpvragen komen binnen in de centrale werklust van het klantencontactcenter. Daargebeurt de eerste triage. Een KCC medewerker met specifieke rol voor Leuven Helpt, gaat aan de slag met de vragen en neemt contact op. Waar mogelijk wordt een persoon onmiddellijk aan een bestaand profiel gekoppeld, anders gebeurt dit in het eerste contact.</p> | <p>- Personen worden in back-office gelinkt aan het rijksregister, zodat er een unieke ID kan worden aangemaakt. Zo kunnen alle contacten die volgen aan het profiel gekoppeld worden en is unieke identificatie mogelijk.</p> | <p>- Lijst van vrijwilligers en lijst van partnerorganisaties en hun specifieke 'skills' (expertisegebieden) worden centraal bijgehouden, door de nodige 'skills' ook in het formulier of telefonische aanvraag te registreren, worden deze onmiddellijk gematcht. Ook andere matchingfactoren worden meegenomen, oa woonplaats van vrijwilliger en hulpvrager. Voor de professionele organisaties wordt de sociale kaart gebruikt.</p> | <p>- Maandelijkse automatische check in CRM van de trajecten die 4 weken lopen. De bevoegde medewerkers krijgen een lijst en nemen contact op volgens de voorkeurskanalen die aangegeven werden door de hulpvrager.</p> <p>- Idem voor de vrijwilligers.</p> | <p>- Interne doorstroom van feedback naar de juiste behandelaars. In het KCC wordt gecheckt of de feedback een eventuele klacht is, zodat de kachtenprocedure kan opstarten.</p> |

| Fase | 1a. Nood aan hulp 1b. Iemand wil zich inzetten als vrijwilliger | 2. Eerste contact | 3. Matching nood aan hulpverlening | 4. Opvolging | 5. Nazorg en Feedback |
|---|--|---|--|--|---|
| Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing) | <ul style="list-style-type: none"> - Vragen komen deels binnen via het Telefonisch Informatiecentrum Corona, deels via het contactformulier. Alles komt samen in Excel als werkdocument. Daar wordt alle informatie over het traject bijgehouden. | <ul style="list-style-type: none"> - Vragen en aanbod worden in Excel bijgehouden. - Het is onmogelijk contact op te nemen met alle vrijwilligers, omdat dit er zo veel zijn. - Een hulpvrager wordt telefonisch binnen 24u gecontacteerd. | <ul style="list-style-type: none"> '- Vragen en aanbod worden in excels bijgehouden. Matchen is een handmatig proces. | <ul style="list-style-type: none"> Communicatie verloopt voornamelijk telefonisch en per mail. Er is onvoldoende ruimte voor opvolging. | <ul style="list-style-type: none"> 'Communicatie verloopt voornamelijk telefonisch en per mail |