

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable	Link criteriacompas
<p>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we alle inwoners met een ruime hulp- en ondersteuningsvraag een geïntegreerde aanpak om de juiste hulpverlening door de juiste vrijwilliger, buurtinitiatief of professionele partnerorganisatie te leveren door hulpvragen en hulpverlening stadsbreed en organisatieoverschrijdend te matchen en te volgen van het eerste klantencontact tot de opstart en opvolging in het juiste begeleidingstraject (met respect voor ieders privacy).</p>	<p>Burger met een ruime hulp- en ondersteuningsvraag (al dan niet ondersteund door een intermediair)</p>	<p>Burgers of intermediairen die hulpvraag hebben, kunnen terecht via één centraal, maar multikanaal contactpunt bij de stad. In buurtcentra, lokale dienstencentra,... zorgen centrale ankerpunten voor toeleiding naar dit contactpunt.</p>	<p>1. Uitwerken van een <b>proces van doorstroom</b> tussen het klantcontactcentrum en Leuven Helpt; 2. telefonische en schriftelijke hulpvragen in contactformulier <b>stromen via opvolgsysteem door naar Leuven Helpt</b></p>	<p>- Proceffectiviteit; wie de stap zet om hulp te zoeken, wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd, de stad en haar partners zorgen intern voor de doorstroom en toeleiding tot de juiste hulpverlening, zo verhogen we take-up en laten we niemand los - Procefficiëntie, minder doorschakelen/doorverwijzen is een kortere doorlooptijd voor iemand een antwoord krijgt, minder stappen - User Centric, op maat: burgers kiezen zelf hun voorkeurskanaal;</p>
		<p>Het KCC fungeert als laagdrempelige toeleider naar Leuven Helpt/GBO/OCMW. KCC medewerkers kunnen op basis van bepaalde <b>basisvragen onderliggende hulpvragen detecteren (vraagverduidelijking)</b> en zelf toeleiden naar Leuven Helpt. De burger wordt zo niet van het kastje naar de muur gestuurd.</p>	<p>1. Uitwerken van een proces van doorstroom tussen het klantcontactcentrum en Leuven Helpt; 2. telefonische en schriftelijke hulpvragen in contactformulier stromen via één opvolgsysteem door naar Leuven Helpt</p>	<p>- Proceffectiviteit; wie de stap zet om hulp te zoeken, wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd, de stad en haar partners zorgen intern voor de doorstroom en toeleiding tot de juiste hulpverlening, zo verhogen we take-up en laten we niemand los - Procefficiëntie, minder doorschakelen/doorverwijzen is een kortere doorlooptijd voor iemand een antwoord krijgt, minder stappen - User Centric, op maat: burgers kiezen zelf hun voorkeurskanaal;</p>
		<p>Burgers of intermediairen worden via Leuven Helpt aan de juiste hulpverlening gematcht. Indien eenvoudige vragen dan kan dat via matching aan een vrijwilliger. Indien complexere vragen dan wordt er indien mogelijk via buurtwerkers outreachende werkers een oplossing gezocht, of door OCMW of andere professionele partners van de stad zoals CAW en de mutualiteiten, of via andere partners binnen de Eerstelijnszone,... De hulpvraag wordt pas als afgehandeld beschouwd wanneer een ondersteuningstraject is opgestart.</p>	<p>Klantenopvolgsysteem <b>ondersteunt matching</b> aan vrijwilligersprofielen op basis van buurt, expertise, type vraag. Ook doorstroom naar professionele hulp wordt via het klantenopvolgsysteem gefaciliteerd. Er blijft een medewerker toezien op de juiste matching.</p>	<p>- Proceffectiviteit; matching tussen vraag en aanbod verloopt gerichter - Procefficiëntie: matching tussen vraag en aanbod verloopt met minder manuele handelingen</p>
		<p>Alle maatregelen worden genomen om de privacy van de hulpvrager en vrijwilliger te garanderen.</p>	<p>Klantenopvolgsysteem bevat de nodige security maatregelen om de privacy van de verschillende betrokkenen te waarborgen.</p>	<p>- Hefboomeffect: het gebruik van een klantprofiel en CRM met pro-actieve communicatie binnen de gemeentelijke context is voor alle besturen een uitdaging dat ieder voor dezelfde ethische en juridische kwesties zet. De DPIA die voor dit project zal uitgevoerd worden, kan door elk bestuur dat hier rond wil werken hergebruikt worden.</p>
		<p>Hulpvragers kunnen hun vragen status ervan opvolgen via hun profiel. Er wordt vanuit het klantcontactcentrum ook persoonlijk geïnformeerd over deze status wanneer hier naar gevraagd wordt. Er is een mogelijkheid voor intermediairen om deze vraag op te volgen, wanneer de hulpvrager hiermee akkoord is.</p>	<p>Hulpvragers kunnen hun vragen en de status ervan opvolgen in hun profiel. Maximaal vertrekt deze omgeving vanuit de profielbouwstenen.</p>	<p>- Hergebruik generieke component: algemene portaalcomponenten - Proceffectiviteit; wie de stap zet om hulp te zoeken, wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd, de stad en haar partners zorgen intern voor de doorstroom en toeleiding tot de juiste hulpverlening, zo verhogen we take-up en laten we niemand los - Procefficiëntie, minder doorschakelen/doorverwijzen is een kortere doorlooptijd voor iemand een antwoord krijgt, minder stappen - User Centric, op maat: burgers kiezen zelf hun voorkeurskanaal;</p>
		<p>Vrijwilligers</p>	<p>Vrijwilligers hebben een overzicht van hun voorkeuren en matchen en kunnen deze in hun vrijwilligersprofiel zelf aanpassen. Op die manier is er steeds een overzicht van welke vrijwilligers er nog beschikbaar zijn. Vrijwilligers kunnen aangeven dat ze actief op de hoogte blijven. Daardoor kan de stad gerichte communicatieacties opzetten.</p>	<p>Klantenopvolgsysteem bevat een omgeving/profiel voor vrijwilligers waar voorkeuren aangepast kunnen worden. Maximaal vertrekt deze omgeving vanuit de profielbouwstenen.</p>
<p>Alle maatregelen worden genomen om de privacy van de hulpvrager en vrijwilliger te garanderen.</p>	<p>Klantenopvolgsysteem bevat de nodige security maatregelen om de privacy van de verschillende betrokkenen te waarborgen.</p>		<p>- Hefboomeffect: het gebruik van een klantprofiel en CRM met pro-actieve communicatie binnen de gemeentelijke context is voor alle besturen een uitdaging dat ieder voor dezelfde ethische en juridische kwesties zet. De DPIA die voor dit project zal uitgevoerd worden, kan door elk bestuur dat hier rond wil werken hergebruikt worden.</p>	

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable	Link criteriacompas
	Partnerorganisaties	Partnerorganisaties kunnen aangeven wanneer een concrete ondersteuningstraject gestart is, zodat de hulpvraag afgesloten kan worden.	Partnerorganisaties hebben een toegang tot het klantvolgsysteem.	
<p>( ▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)</p>				