

# Leuven helpt

<https://www.leuven.be/coronavirus>

Informatie over maatregelen die de verspreiding van het coronavirus vertragen

<https://www.leuven.be/leuvenhelpt>

Matchen van hulpvragen en hulpaanbod

Telefonisch informatiecentrum 016/272772 en [corona@leuven.be](mailto:corona@leuven.be)

# Leuven Informeert en Helpt

## DOEL:

- Informatie omtrent maatregelen die de verspreiding van het coronavirus moeten afremmen
- Sociaal contact tijdens isolement (bvb. van ouderen) bevorderen door tekeningen, videobellen, telefoneren,...
- Stimuleren van solidariteit
- Matchen van hulpvragen en hulpaanbod
- Ontlasten van zorgsector bij niet –medische vragen en taken
- Belangrijk: Leuven Helpt zal ook voor collectieve noden van kritische sectoren een oplossing bieden : ondersteuning eerstelijns en essentiële sectoren eerstelijns. Logistiek, telefonische of andere ondersteuning triagepunten, medewerkers schakelzorgcentra,...

# Cruciale overwegingen

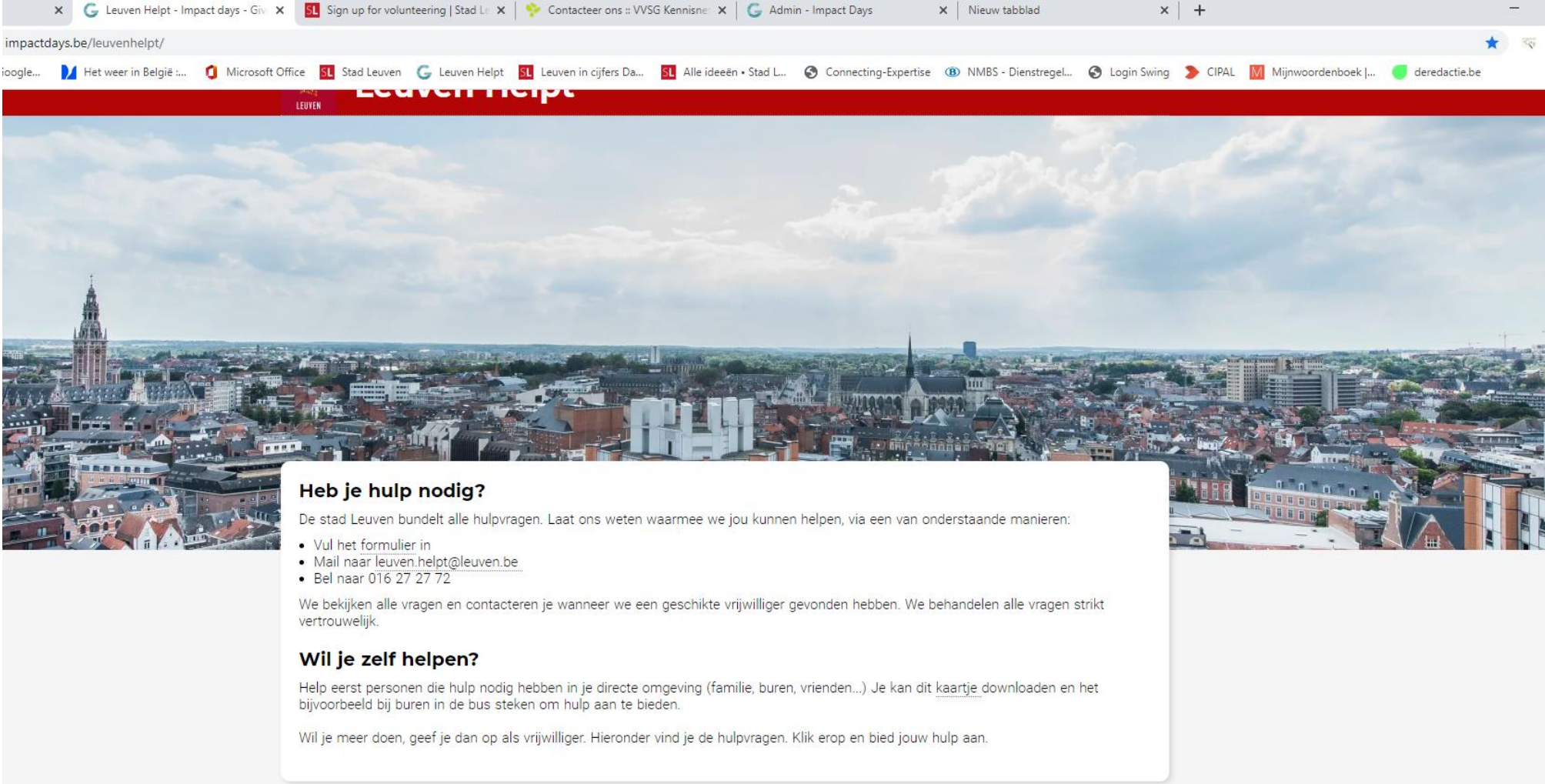
- Eenheid van leiding in de hele crisis, intern duidelijke chain of command die strikt gerespecteerd wordt.
- Veiligheid hulpverlening: Contact voor screening profiel vrijwilligers. Richtlijnen voorkomen besmetting.
- Vrijwilligers gebiedsgericht koppelen met vragen, en/of op specifieke competenties
- Vertrouwde netwerken maximaal en actief aanspreken en inzetten (buurt, vrijetijdssectoren,...) om zelf in hun netwerk actief hulp te verlenen en individuele noden te capteren
- Het platform dat stad Leuven gebruikt is een ondersteunend platform dat snel inzetbaar is met een aantal mogelijkheden, én een aantal beperkingen (zie verder).
- Een toegankelijke front-office (callcenter) en een goede back-office om hulpvragen te matchen met hulpaanbod en inzet van een ruim netwerk, en afstemming met netwerken en zorgactoren is cruciaal.

# Multikanaal centrum Corona stad Leuven => 1 front-office

- Dagelijks open van 8 tot 20 uur, ook in de weekends
- Bereikbaar via e-mail voor:
  - Informatie omtrent maatregelen die de verspreiding van het corona-virus moeten afremmen: [corona@leuven.be](mailto:corona@leuven.be)
  - Capteren van hulpvragen en hulpaanbod via: [leuven.helpt@leuven.be](mailto:leuven.helpt@leuven.be)
- Bereikbaar via 1 telefoonnummer voor zowel informatie, hulpvragen en hulpaanbod: **016/27 27 72**

# <https://www.leuven.be/leuvenhelpt>

Platform gratis aangeboden voor deze crisis door [Give a day](#)



Leuven helpt

**Heb je hulp nodig?**

De stad Leuven bundelt alle hulpvragen. Laat ons weten waarmee we jou kunnen helpen, via een van onderstaande manieren:

- Vul het [formulier](#) in
- Mail naar [leuven.helpt@leuven.be](mailto:leuven.helpt@leuven.be)
- Bel naar 016 27 27 72

We bekijken alle vragen en contacteren je wanneer we een geschikte vrijwilliger gevonden hebben. We behandelen alle vragen strikt vertrouwelijk.

**Wil je zelf helpen?**

Help eerst personen die hulp nodig hebben in je directe omgeving (familie, burens, vrienden...) Je kan dit [kaartje](#) downloaden en het bijvoorbeeld bij burens in de bus steken om hulp aan te bieden.

Wil je meer doen, geef je dan op als vrijwilliger. Hieronder vind je de hulpvragen. Klik erop en bied jouw hulp aan.

# Opgeven als vrijwilliger

- Klik op de tegel van de vacature
- Je krijgt een omschrijving van:
  - De taak
  - Het noodzakelijk materiaal
  - Profiel van de vrijwilliger
- Je vult het formulier in:
  - Contactgegevens
  - Talen die je spreekt
- Je kan je ook registreren door te mailen of bellen (cfr. hulpvraag). Maar liever rechtstreeks op platform

## Boodschappen doen

Stad Leuven Datum 167 inschrijvingen

### Hoe je kan helpen?

Wil jij boodschappen doen voor iemand uit je buurt?

- Je krijgt een boodschappenlijstje via telefoon of e-mail.
- Maak op voorhand goede afspraken over de keuze van merken van de producten, de winkel en het afhandelen van de rekening.
- Je geeft de boodschappen af aan de deur.
- Je leeft alle hygiënemaatregelen strikt na: handen wassen, afstand houden, hoesten in je elleboog...

Als je je hier voor opgeeft, krijg je vanuit de stad contactgegevens van de persoon in jouw buurt die hulp nodig heeft.

### Noodzakelijk materieel

Je beschikt over een wagen of bakfiets waarmee je de boodschappen kan transporteren.

### Profiel van de vrijwilliger

- Je bent tussen de 16 en 60 jaar oud
- Je hebt een goede algemene gezondheid
- Je vertoont geen ziektesymptomen: loopneus, hoesten, koorts...
- Je bent recent niet in het risicogebied geweest.
- Je hebt recent geen contact gehad met mensen die in het risicogebied zijn geweest
- Je ben niet zwanger



### ADRES

Professor Van  
Overstraetenplein 1  
3000 Leuven

### VOERTAAL

Voertaal

### CONTACTPERSOON

Leuven Helpt



# GDPR – Privacy – Toegankelijkheid - Verzekering

- Nood breekt wet maar we proberen zo goed mogelijk eraan te voldoen
- Op alle formulieren staat een disclaimer voor privacy
- We werken een privacy/GDPR charter uit dat bezorgd wordt aan alle partijen die gegevens krijgen in kader van Leuven Helpt.
  - Privacy gebonden informatie in kader van corona crisis wordt enkel gebruik om hulpondersteuning te verlenen in kader van de corona crisis.
  - Enkel Hulpverleners, ondersteuners, mensen en en organisaties die helpen in cadet van de corona-crisis hebben toegang tot de privacy gevoelige gegevens en dit zo beperkt mogelijk enkel in kader van de desbetreffende actie
  - De privacy gebonden informatie wordt na de corona crisis door iedereen vernietigd.
  - De privacy gebonden informatie wordt niet voor andere zaken gebruikt
- Toegankelijkheid platform => voldoet niet aan alle toegankelijkheidsvereisten
- Verzekering: vrijwilligersverzekering geldt automatisch voor iedereen die hulp biedt

# Engels

- Vertaling rechtstreeks op het platform niet mogelijk
- Daarom via [www.leuven.be/helping](http://www.leuven.be/helping)
- Hulpvragen:
  - Formulier “request assistance”: <https://www.leuven.be/request-assistance>
- Hulpaanbod:
  - Formulier “Sign up for volunteering”: <https://www.leuven.be/sign-volunteering>
- Bellen en mailen naar callcenter is mogelijk
- Info verspreid via International House Leuven, via International office KU Leuven, via UCLL, via studentenvoorzieningen
- Aanpassingen moet overal gebeuren, in alle formulieren



# Respons

- Massaal voor aanbod (per vacature, niet per persoon): **1.000 aanbiedingen na 24 uur.**
- 24 uur na lancering slecht 7 zorgvragen
- Dit geeft tijd om....
  - aanbod maximaal te screenen om risico's in te perken
  - pools van vrijwilligers opzetten
  - Back-office op punt te zetten
  - Concrete tips voor vrijwilligers op te lijsten

Zorgsector wordt via alle netwerken actief betrokken om hulpvragen te kunnen capteren.

Vacature	NL	ENG
Boodschappen doen	169	21
Delivery of food	-	14
Apotheek	179	23
Hond uitlaten	185	16
Naar post gaan	117	16
Tekening maken	68	-
Babbeltje doen via telefoon	56	13
Video bellen	39	-
Brief schrijven	69	9
<b>TOTAAL</b>	<b>882</b>	<b>112</b>

# Beperkingen platform impactdays

- Vertaling rechtstreeks op het platform niet mogelijk
- Via eigen website dan 4 verschillende formulieren:
  - Hulpaanvraag NL + ENG
  - Hulpaanbod NL (platform) + ENG
- Aanpassingen moeten telkens in de 4 formulieren gebeuren
- Vier verschillende databanken => zware back-office
- Bij aanpassingen op platform onmiddellijk live, dus geen offline test-versie

# Platform Impactdays:

- Dit is een mogelijk ondersteunend platform dat snel inzetbaar is met een aantal mogelijkheden (zoals bijvoorbeeld de vraag gebundeld weergeven in de vorm van vacatures) en een aantal beperkingen (back-office)
- Gratis!
- Meer info: <https://www.impactdays.be/>
- Contactgegevens Give a day:
  - Bart Wolput  
General Coordination  
[bart@giveaday.be](mailto:bart@giveaday.be) / [info@giveaday.be](mailto:info@giveaday.be)  
+32497060164

# Persberichten stad Leuven over Leuven Helpt

- Vrijdag 13 maart:

<https://pers.leuven.be/stadsbestuur-roept-leuvenaars-op-om-solidair-te-zijn-en-lanceert-leuven-helpt>

- Zondag 15 maart:

<https://pers.leuven.be/stad-leuven-lanceert-leuven-helpt-centraal-platform-voor-coronahulp>

- Maandag 16 maart:

<https://pers.leuven.be/leuvenaars-helpen-massaal-al-meer-dan-1000-reacties-op-leuven-helpt>