

Leuven helpt: Set-up

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

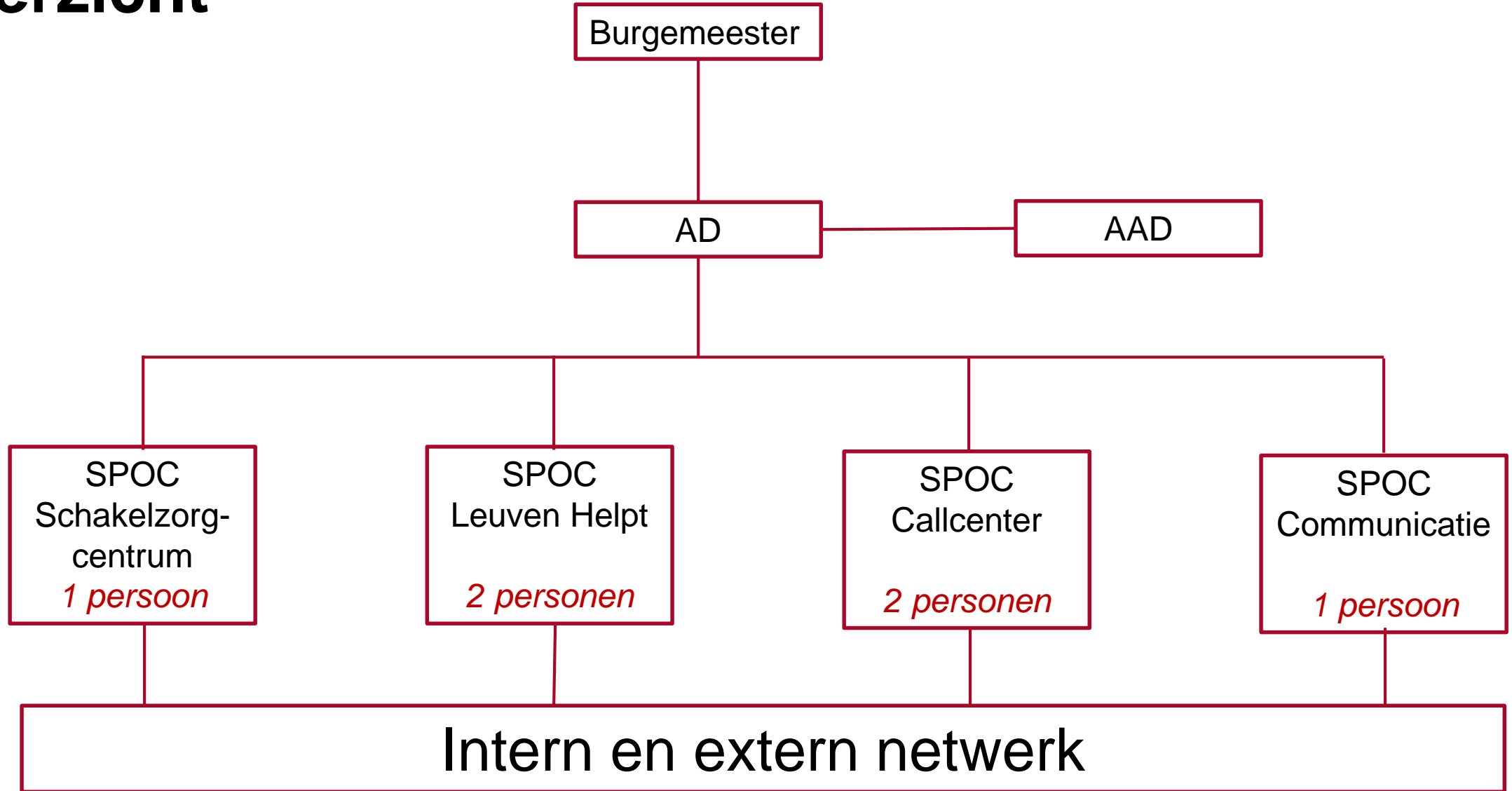
Informatie over maatregelen die de verspreiding van het coronavirus vertragen

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

Matchen van hulpvragen en hulpaanbod

Telefonisch informatiecentrum 016/272772 en corona@leuven.be

Overzicht



Callcenter = multikanaal centrum Corona stad Leuven => 1 front-office

Doel:

- Capteren van (zorg)vragen en -noden
- Informatie geven
- Informatie doorspelen naar andere SPOC's

Bereikbaarheid:

- Bereikbaar via e-mail voor:
 - Informatie omtrent maatregelen die de verspreiding van het corona-virus moeten afremmen: corona@leuven.be
 - Capteren van hulpvragen en hulpaanbod via: leuven.helpt@leuven.be
- Bereikbaar via 1 telefoonnummer voor zowel informatie, hulpvragen en hulpaanbod: **016/27 27 72**

Callcenter = multikanaal centrum Corona stad Leuven => 1 front-office

Bemanning

- SPOC:
 - 2 personen
 - Taken: planning, organisatie, procedures, up-to-date informatie, link met andere SPOC
- Dagelijks open van 8 tot 20 uur, ook in de weekends.
 - 3 shifts per dag (8-12, 12-16, 16-20 uur),
 - onder leiding van 1 coördinator
 - 4 callcentermedewerkers:
 - 2 personen voor beantwoorden inkomende telefoons
 - 1 persoon voor mailbox corona@leuven.be
 - 1 persoon voor mailbox leuven.helpt@leuven.be
- Pool van +100 interne medewerkers beschikbaar om callcenter te bemannen

Leuven Helpt: Doel

Doel

- Capteren van hulpvragen
 - Via platform Leuven Helpt, Callcenter, webformulieren (zie ppt algemeen)
 - Proactief ondersteuning vanuit Leuven Helpt kenbaar maken
 - Mailing naar alle zorgactoren van de eerstelijnszone
 - Communicatie via verschillende kanalen: website, social media, nieuwsbrieven, stadsmagazine LVN (komt uit in april)
 - Brief per post verstuurd naar alle senioren in Leuven met info over maatregelen Corona en om aanbod van Leuven Helpt en Callcenter bekend te maken
 - Outreachend capteren van zorgvraag
 - via jongerenwerkers, buurtwerkers, gemeenschapswachten die in Leuven op straten en pleinen aanwezig zijn
 - Telefonisch contact van senioreninspecteur op basis van eigen contacten met senioren
- Capteren van hulpaanbod/vrijwilligers: via platform Leuven Helpt, Callcenter, webformulieren (zie ppt algemeen)
- Matchen van hulpvragen en hulpaanbod, zowel voor individuen als voor professionelen

Leuven Helpt: Bemanning

SPOC:

- 2 personen
- Taken: link met andere SPOC, capteren van vragen vanuit het callcenter, lanceren van vragen voor nieuwe vrijwilligers via Leuven Helpt, oplossingsgericht werken voor dringende vragen, link met ruim zorgnetwerk, backoffice Leuven Helpt,...

Matchingteam

- 2 personen voor coördinatie: voor uitwerken draaiboek matching, aansturen van team van matchmakers, opvolgen
- 15 matchmakers
- Draaiboek: zie word-doc als bijlage
- Matchbestand: zie voorbeeld als bijlage

Communicatie

Doel:

- Informatie m.b.t. corona-maatregelen zo snel mogelijk communiceren via verschillende kanalen: website, social media, persberichten, nieuwsbrieven,...
- Callcenter en Leuven Helpt kenbaar maken

Bemanning:

- SPOC: 1 persoon
- Webmasters: 2 personen
- Social Media: 2 personen
- Ondersteuning door andere collega's uit het team

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>

- Dinsdag 17 maart:

<https://pers.leuven.be/corona-in-leuven-stand-van-zaken-17-maart-2020>