

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Case 2: Leuven Helpt				
De burger, bedrijf of vereniging kan op de website aan de hand van een 'digitale assistent' die een aantal richtvragen stelt, uitzoeken welke verplichting of dienstverlening op hem/haar van toepassing is. Wie telefonisch contact opneemt, wordt door medewerkers van het KCC doorheen de vragen begeleid.	1. Aantal producten dat adhv digitale assistent raadpleegbaar is 2. Aantal multikanale contactpunten waar mensen op een laagdrempelige manier terecht kunnen met allerlei hulpvragen.	1. Aantal producten dat adhv digitale assistent raadpleegbaar is 2. Aantal multikanale contactpunten waar mensen op een laagdrempelige manier terecht kunnen met allerlei hulpvragen en onmiddellijk worden toegeleid naar juiste ondersteuning.	1. 0 producten 2. Dienst bestaat vandaag nog niet structureel.	1. Doelwaarde nog te bepalen 2. 1 multikanaal contactpunt
Burgers of intermediairen die hulpvraag hebben, kunnen terecht via één centraal, maar multikanaal contactpunt bij de stad.				
Het KCC fungeert als laagdrempelige toeleider naar Leuven Helpt/GBO/OCMW. KCC medewerkers kunnen op basis van bepaalde basisvragen onderliggende hulpvragen detecteren (vraagverduidelijking) en zelf toeleiden naar Leuven Helpt. De burger wordt zo niet van het kastje naar de muur gestuurd.				
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.				
Vrijwilligers hebben een overzicht van hun voorkeuren en matches en kunnen deze in hun vrijwilligersprofiel zelf aanpassen. Op die manier is er steeds een overzicht van welke vrijwilligers er nog beschikbaar zijn.				
Hulpvragers kunnen hun vragen status ervan opvolgen via hun profiel. Er wordt vanuit het klantencontactcentrum ook persoonlijk geïnformeerd over deze status wanneer hier naar gevraagd wordt.				
Alle maatregelen worden genomen om de privacy van de hulpvrager en vrijwilliger te garanderen.				