



Vlaanderen
is welzijn

Werkingsprocessen in de Intersectorale Toegangspoort

[Ondertitel van document]

Inhoud



1. Situering van de nota	3
2. Klachtenbehandeling t.a.v. de Intersectorale Toegangspoort	4

1. SITUERING VAN DE NOTA

In deze tekst worden de werkingsprocessen in de Intersectorale Toegangspoort toegelicht vanuit het perspectief van de medewerkers van die poort. De toegelichte concepten hebben daarbij als basis de conceptnota opgemaakt in een gemengde werkgroep met vertegenwoordigers van de betrokken administraties, sectoren en koepels. De door die werkgroep opgestelde nota werd verder verfijnd in intersectorale administratieve werkgroepen waarvan de resultaten telkens gepresenteerd werden aan vertegenwoordigers van de sectoren via trefpunten.

In een volgende fase diende de tekst als basis voor verdere besprekingen met het agentschap Jongerenwelzijn en het VAPH over het verfijnen van de opdrachten van het team Jeugdhulpregie en de samenwerking met de (toekomstige) Intersectorale Regionale Prioriteitencommissie (IRPC). Ook werd er afstemming gezocht met Perspectief 2020 van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. De tekst werd vervolgens besproken op het projectteam Intersectorale Toegangspoort waarna nog enkele aanpassingen gebeurden. De nota is inhoudelijk goedgekeurd door de stuurgroep ITP.

Voor wat betreft de besprekingen in de kerngroep Multidisciplinaire Teams (MDT), over de erkenningsvoorwaarden MDT's, en de besprekingen in de intersectorale stuurgroep diagnostiek en indicatiestelling, die zich boog over de diagnostische processen, wordt hier kort verwezen naar de nota's die door beide groepen zijn opgemaakt.

Leesnoot: De laatste inhoudelijke ontwikkelingen die opgenomen staan in deze nota, vinden niet noodzakelijk al hun weerslag in de ICT-omgeving zoals die nu wordt ontwikkeld. Een aantal aanpassingen zullen pas in een latere versie kunnen worden opgenomen. Daarnaast zijn de werkingsprocessen, naargelang de operationalisering van de Toegangspoort verder vordert, onderhevig aan continue veranderingen.

2. KLACHTENBEHANDELING T.A.V. DE INTERSECTORALE TOEGANGSPOORT

Volgende principes van klachtenbehandeling zijn van kracht:

In de **rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp** blijft de sectorale klachtenbehandeling behouden. De cliënt volgt de interne (en indien nodig externe) klachtenprocedure, die geldt binnen de sector waar hij begeleid wordt.

Wanneer de procedure voor de **Intersectorale Toegangspoort** wordt opgestart of een minderjarige wordt aangemeld bij een **gemandateerde voorziening**, worden aan cliënten de gegevens van JO-lijn, de info- en klachtenlijn van Jongerenwelzijn, gecommuniceerd. Het is op dat moment niet aan de cliënt om uit te maken of zijn klacht betrekking heeft op de beslissing van de Intersectorale Toegangspoort of de gemandateerde voorzieningen, dan wel op gelieerd aanbod van andere sectoren. JO-lijn fungeert als 'front office' voor alle klachten en staat in voor coördinatie wanneer klachten ook handelen over aanbod van andere sectoren. De organisatie van de 'back office' bij coördinatie is, zeker in de beginfase, voorwerp van intersectoraal overleg om afspraken hieromtrent te concretiseren of bij te sturen.

Wanneer de cliënt **niet-rechtstreeks toegankelijke hulp** krijgt, kan hij opnieuw terecht bij de voorziening die hem begeleidt volgens de sectorale klachtenprocedure of bij JO-lijn die gepast zal doorverwijzen wanneer de klacht niet handelt over aanbod van Jongerenwelzijn.

De contactgegevens van de Jo-lijn:

Jo-lijn
Koning Albert II laan 35, bus 32
1030 Brussel

jo-lijn@jongerenwelzijn.be

0800 900 33

Bereikbaarheid telefonisch: maandag van 9u-13u, woensdag en vrijdag van 13u-18u.