





## STAPPENPLAN **aanvrager** BEMIDDELING – VERSIE DECEMBER 2020

### Aanvragen van een **BEMIDDELING IN DE JEUGDHULP** in COBE – in te loggen via INSISTO

#### 1) Enkele weetjes mbt het werken met COBE

<p>wie kan aanvragen?</p>	<p>Iedereen met toegang tot INSISTO vraagt bemiddeling rechtstreeks aan via de tab continuïteit in INSISTO.</p> <p>Hulpverleners zonder toegang tot INSISTO maken gebruik van het aanvraagformulier op de website, waarna het team continuïteit van de Afdeling Continuïteit en Toegang (ACT) de vraag in COBE zal registreren.</p> <p>Kinderen, jongeren, ouders en hun sociaal netwerk blijven hun vraag stellen via het vereenvoudigd aanvraagformulier via mijnjeugdhulp.be – link <a href="https://www.jeugdhulp.be/aanbod/jeugdhulp-zonder-breuken/bemiddeling">https://www.jeugdhulp.be/aanbod/jeugdhulp-zonder-breuken/bemiddeling</a> Team continuïteit doet dan verder wat nodig is.</p>
<p>extra aandacht</p>	<p>Acties in het stappenplan die extra aandacht vragen worden voorafgegaan door 'Let op!'.</p>
<p>indienen aanvraag als persoon met toegang tot INSISTO</p>	<p><u>Personen met toegang tot INSISTO</u>: indienen aanvraag rechtstreeks via INSISTO. Klik op de tab 'Continuïteit'.</p> <p><b>Lep op!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ben je namens je organisatie de contactpersoon voor INSISTO en je dient de aanvraag administratief in (je bent niet de effectieve aanvrager) dan vragen we om dit te melden in de aanvraag. <u>Hoe?</u> In het veld 'situatieschets' maak je hiervan notie + noteer je (1) de naam, (2) het telefoonnummer en (3) het mailadres van de effectieve aanvrager (= de persoon die aanspreekpunt is voor de casus en mee zal aansluiten op het overleg).</li> <li>• Om ervoor te zorgen dat de medewerkers continuïteit en de voorzitter/bemiddelaar beschikken over de correcte contactgegevens van de aanvrager wordt er gevraagd om de eigen contactgegevens na te zien/aan te vullen in INSISTO én COBE. In</li> </ul>

	INSISTO via de tab 'mijn contactgegevens'. In COBE via de tab 'continuïteit' + klikken op je naam in de rechterbovenhoek.
beginscherm COBE	Terugkeren naar het beginscherm van COBE: klik op de blauwgrijze balk 'continuïteit' bovenaan het scherm.
bewaarfunctie	De ingevoerde gegevens worden automatisch bewaard. Er verschijnt geen knop 'bewaren'.
ingevoerde info niet onmiddellijk zichtbaar?	Is ingevoerde informatie niet onmiddellijk zichtbaar in de besprekingsfiche, druk dan op de toets 'F5' om te 'refreshen'
timer in COBE	Meer dan een uur niet actief in COBE, dan volgt de melding 'opnieuw inloggen'.
icoontjes - betekenis	 : openen van de aanvraag om aanvraag door te nemen en/of aan te vullen  : downloaden word document van de aanvraag  : aanmaken vervolgesprek – actie enkel voor de bemiddelaar  : verwijderen van een aanvraag 'in ontwerp' waarvan de besprekingsfiche door jou werd aangemaakt
printen van het stappenplan	De webpagina kan je printen door tegelijkertijd te klikken op de toetsen 'ctrl' 'p'

## 2) Stappenplan

stap 1	inloggen in INSISTO + klik op de tab 'continuïteit': je komt in het beginscherm van COBE terecht
stap 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoeren van de gegevens van het kind/de jongere via de velden naam, voornaam, geboortedatum OF RRnr</li> <li>• Klik op 'zoeken'</li> <li>• Bevestig je keuze, klik op 'open'</li> <li>• Je komt in de tab 'identificatie' terecht: nakijken en indien nodig aanvullen van de info bij identificatie, herkomst, contactgegevens kind/jongere. <b>Let op!</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verblijfsadres wordt niet automatisch ingevuld.</li> <li>- Verblijft het kind/de jongere in een voorziening, vink dit aan en voer de naam van de organisatie in + selecteer de informatie.</li> </ul> </li> </ul>

<p>stap 3</p>	<p>Klik op de tab 'besprekingen': indien er reeds een cliëntoverleg of bemiddeling plaatsvond, vind je die info (historiek) hier terug.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klik op de knop 'nieuwe bemiddeling'</li> <li>• Je komt in de fiche van de bemiddeling terecht – status 'in ontwerp'.</li> </ul> <p>Let op! Zolang de aanvraag in de status 'in ontwerp' staat is de info niet zichtbaar voor het team continuïteit</p> <p>Er wordt op dat moment een uniek nummer toegekend aan de aanvraag → deze fiche vul je straks verder aan (stap 5).</p>
<p>stap 4</p>	<p>1) Klik op de tab 'betrokkenen': invoeren van de uit te nodigen personen uit het sociaal netwerk.  Ontbrekende personen uit het sociaal netwerk toevoegen via de knop 'toevoegen' gekoppeld aan de rubrieken: verblijfsadres, zonder adres of ander adres. Let op! Begin met het invoeren van de voornaam en de achternaam. De velden 'postcode, straat, nummer' voer je in het volgend scherm 'relaties'. Het land 'België' wordt als standaardland aangeduid.  Je komt in de fiche 'relaties' terecht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duid de relatie aan.</li> <li>- Indien de persoon de wettelijke vertegenwoordiger is, vink dit aan.</li> <li>- Vul de gegevens verder aan. Let op! Noteer het telefoonnummer en mailadres waarop de betrokkene bereikbaar is. Dit is belangrijke info voor de voorzitter om een doodle en uitnodiging te versturen</li> </ul> <p>2) Klik op de tab 'hulpverleners': invoeren van de uit te nodigen personen (hulp- en zorgverleners) voor het cliëntoverleg.  Ontbrekende hulpverleners toevoegen via de knop 'toevoegen' gekoppeld aan de rubriek hulpverleners. Let op! Bij zoeken naar een hulpverlener komen extra zoekvelden tevoorschijn. Je voert (1) de naam van de voorziening/afdeling in (2) de voornaam en de achternaam van de hulpverlener + klikt op 'zoeken'.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hulpverlener is gekend door het systeem: selecteer de hulpverlener. Let op! De contactgegevens kunnen enkel gewijzigd worden door de persoon in kwestie.</li> <li>- Hulpverlener is niet gekend door het systeem: klik op de knop 'nieuwe hulpverlener' en vul waar nodig/mogelijk de lege velden in waaronder bijvoorbeeld de functie (is nl. ondersteunend voor de voorzitter). Let op! De velden 'telefoonnummer', 'e-mail' en 'voorziening/afdeling' zijn verplichte velden. Wanneer je nog niet alle gegevens hebt van een hulpverlener, kan je de hulpverlener verwijderen zodat je niet vastloopt. Je kan de persoon dan later toevoegen eenmaal je over de nodige gegevens beschikt.</li> </ul> <p>Let op!</p>

	<p>- Om een hulpverlener uit eigen naam aan te maken, duid je dit aan met het vinkje.</p> <p>- De ingevoerde gegevens worden automatisch bewaard. Er is geen knop 'terug naar overzicht'. Je klikt na het invoeren van een betrokkene of hulpverlener telkens terug op de tab 'betrokkenen' of de tab 'hulpverlener'.</p> <p>- Je mag hier geen personen verwijderen tenzij je per vergissing een contact registreerde.</p> <p>Je herhaalt stap 4 zolang er betrokkenen en/of hulpverleners dienen toegevoegd te worden.</p>
<p>stap 5</p>	<p>Klik op de tab met het 'uniek nummer bemiddeling' om zo de aanvraag bemiddeling aan te vullen en indienklaar te maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vul aan/controleer de volgende velden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Aanvrager</u>: hier staat automatisch jouw naam als aanvrager</li> <li>- <u>Situatieschets</u>: noteer need-to-know informatie bij de gevraagde rubrieken. Je schetst hier een beeld van de situatie waarvoor een bemiddeling wordt aangevraagd.</li> <li>- <u>Soort conflict</u>: selecteer via de dropdownlijst het soort conflict: (1) betwisting opmaak A-doc of (2) eenzijdige stopzetting of (3) conflict in lopende hulpverlening of (4) ander conflict).</li> <li>- <u>Partijen</u>: klik hier aan wie er rechtstreeks een betrokken partij is in het conflict/met wie er moet worden bemiddeld. <b>Let op! Wens je een persoon te verwijderen dan vink je de persoon uit via de dropdownlijst.</b></li> </ul> </li> <li>• Rubriek 'Akkoord cliënt': Dit is GEEN verplichte rubriek. Bij bemiddeling kan de partij een aanvraag indienen zonder akkoord van de andere partij.</li> <li>• Rubriek 'Ik wens een overleg in de volgende regio': klik hier op de regio waar de bemiddeling moet plaatsvinden.</li> <li>• Klik op de knop 'indienen' → de aanvraag verandert van de status 'in ontwerp' naar de status 'in aanvraag'. <b>Let op!</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het is cruciaal om de knop 'indienen' aan te klikken. Dan pas wordt de aanvraag zichtbaar voor het team continuïteit.</li> <li>- Aanvragen in de status 'in ontwerp' die door een aanvrager werden aangemaakt zijn niet zichtbaar voor het team continuïteit.</li> </ul> </li> </ul> <p>Het team continuïteit van de geselecteerde regio volgt de aanvraag verder op.</p>

### 3) Extra informatie

<p>opvolgen status aanvraag</p>	<p>Je kan de status van je aanvraag opvolgen via de tab 'besprekingen'. Overzicht van de verschillende statusmogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>in ontwerp</u>: je aanvraag dient nog verder afgewerkt/aangevuld te worden.</li> <li>• <u>in aanvraag</u>: je aanvraag werd ingediend en wacht op goedkeuring. Je kan nu geen wijzigingen meer aanbrengen in de besprekingsfiche.</li> </ul>
---------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>goedgekeurd</u>: het team continuïteit heeft een bemiddelaar aangesteld en je aanvraag goedgekeurd.</li> <li>• <u>geweigerd</u>: je aanvraag is niet ontvankelijk en daarom geweigerd. De medewerker van het team continuïteit informeert je over de reden van weigering.</li> <li>• <u>afgesloten</u>: de aanvraag werd door de bemiddelaar afgesloten (na afronden bemiddelingsproces + eventueel opladen bemiddelingsovereenkomst).</li> </ul>
goedkeuren/ afkeuren aanvraag	<p>Het team continuïteit neemt de aanvraag door en doet een ontvankelijkheidstoets. Indien nodig, neemt het team Continuïteit met jou contact op om zaken te verfijnen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>De aanvraag is ontvankelijk</u>. Het team continuïteit dispatcht de aanvraag naar een bemiddelaar en keurt de aanvraag in COBE goed. Je ontvangt een bevestiging van goedkeuring aanvraag ofwel via een automatische mail vanuit COBE ofwel via een mail vanuit het team continuïteit.</li> <li>• <u>De aanvraag is niet ontvankelijk</u>. Het team continuïteit keurt de aanvraag af in COBE. Je ontvangt ofwel een automatische mail uit COBE ofwel vanuit het team continuïteit waarin wordt gemeld dat de aanvraag niet kon worden goedgekeurd.</li> </ul>

## 4) Hulplijn

Met vragen kan je terecht bij de continuïteitsmedewerker uit je regio.

West-Vlaanderen	1) Elvina Dhaene – <a href="mailto:elvina.dhaene@opgroeien.be">elvina.dhaene@opgroeien.be</a> 2) <a href="mailto:vragenijh.westvlaanderen@opgroeien.be">vragenijh.westvlaanderen@opgroeien.be</a>
Oost-Vlaanderen	1) Nele Deviaene - <a href="mailto:nele.deviaene@opgroeien.be">nele.deviaene@opgroeien.be</a> 2) <a href="mailto:vragenijh.oostvlaanderen@opgroeien.be">vragenijh.oostvlaanderen@opgroeien.be</a>
Antwerpen	1) Ann Duysters - <a href="mailto:ann.duysters@opgroeien.be">ann.duysters@opgroeien.be</a> 2) <a href="mailto:vragenijh.antwerpen@opgroeien.be">vragenijh.antwerpen@opgroeien.be</a>
Limburg	1) Sarah Carlier - <a href="mailto:sarah.carlier@opgroeien.be">sarah.carlier@opgroeien.be</a> 2) <a href="mailto:vragenijh.limburg@opgroeien.be">vragenijh.limburg@opgroeien.be</a>
Vlaams-Brabant en Brussel	1) Anne Sorret & Tina Frooninckx – <a href="mailto:anne.sorret@opgroeien.be">anne.sorret@opgroeien.be</a> & <a href="mailto:tina.frooninckx@opgroeien.be">tina.frooninckx@opgroeien.be</a> 2) <a href="mailto:vragenijh.vlbrabantbrussel@opgroeien.be">vragenijh.vlbrabantbrussel@opgroeien.be</a>