

STAPPENPLAN bemiddelaar BEMIDDELING – VERSIE DECEMBER 2020

Afhandeling van een BEMIDDELING IN DE JEUGDHULP in COBE – in te loggen via INSISTO

1) Enkele weetjes mbt het werken met COBE

wie kan aanvragen?	Iedereen met toegang tot INSISTO vraagt bemiddeling rechtstreeks aan via de tab continuïteit in INSISTO. 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. Kinderen, jongeren, ouders en hun sociaal netwerk blijven hun vraag stellen via het vereenvoudigd aanvraagformulier via mijnjeugdhulp.be – link https://www.jeugdhulp.be/aanbod/jeugdhulp-zonder-breuken/bemiddeling Team continuïteit doet dan verder wat nodig is.
extra aandacht	Acties in het stappenplan die extra aandacht vragen worden voorafgegaan door 'Let op!'.
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
printen van het stappenplan	De webpagina kan je printen door tegelijkertijd te klikken op de toetsen 'ctrl'+ 'p'.

2) Stappenplan – doornemen van de aanvraag

stap 1	inloggen in INSISTO + klik op de tab 'continuïteit': je komt in het beginscherm van COBE terecht.
stap 2	Ga naar het overzicht 'mijn aanvragen' • Selecteer de aanvragen in de status 'goedgekeurd'. Je kan ook zoeken op uniek nummer van de aanvraag via de kolom 'bespreking'. Je kan ook filteren/zoeken op naam van het kind of de jongere. Deze is niet hoofdlettergevoelig. Let op! Je kan ook meerdere filters gebruiken. • Klik in de kolom 'acties' op het 'potloodje' in de lijn van de 'aanvraag – goedgekeurd'. Je komt terecht in de fiche van de aanvraag bemiddeling met het unieke nummer. • Neem de volgende velden/rubrieken door: - <u>Aanvrager</u> - <u>Situatieschets</u> - <u>Soort conflict</u> - <u>Partijen</u>: hier worden alle personen opgelijst die betrokken partij zijn in het conflict. Let op! Deze lijst niet aanpassen zodat de beginsituatie van de aanvraag behouden blijft. - <u>Akkoord cliënt</u>: dit is GEEN verplicht veld bij bemiddeling. Als dat veld blanco is, vormt dit geen probleem. • Wens je een overzicht van de cliëntoverleggen of bemiddelingen die al plaatsvonden, dan kan je de historiek raadplegen via de tab 'besprekingen'. • Je neemt contact op met de aanvrager om de vraag te verfijnen en verder af te spreken. Zoeken naar data gebeurt vanuit de eigen mailbox en/of telefonisch met de betrokken partijen en bijgevolg niet vanuit COBE.

3) Stappenplan - registreren van de verschillende contacten in het bemiddelingsproces in COBE

Let op! Ieder face-to-face gesprek en gelijkwaardig telefoongesprek dient geregistreerd te worden in COBE. We vragen wel om telefonische gesprekken met 1 partij gebundeld te registreren onder 1 registratie waar je de tijdsduur van alle gesprekken optelt.

stap 1	inloggen in INSISTO + klik op de tab 'continuïteit': je komt in het beginscherm van COBE terecht.
stap 2	Ga naar het overzicht 'mijn aanvragen' • Selecteer de aanvragen in de status 'goedgekeurd'. Je kan ook zoeken op uniek nummer van de aanvraag via de kolom 'bespreking'. Je kan ook filteren/zoeken op naam van het kind/de jongere. Deze is niet hoofdlettergevoelig. Let op! Je kan ook meerdere filters gebruiken. • Klik in de kolom 'acties' op het 'potloodje' in de lijn van de 'aanvraag – goedgekeurd'. Je komt terecht in de fiche van de aanvraag bemiddeling met het unieke nummer. • Controleer het veld 'partijen': - indien er personen moeten worden toegevoegd → voeg de persoon toe → zie rubriek 'extra info' verder in dit stappenplan • Rubriek 'overleg': vul de volgende velden in: - <u>Datum gesprek</u>: face-to-face gesprek of gelijkwaardige telefoongesprekken - <u>Begin</u>: invoeren begin uur van het face-to-face gesprek of gelijkwaardige telefoongesprekken. - <u>Einde</u>: invoeren van het einduur van een face tot face gesprek of gelijkwaardige telefoongesprekken. - <u>Locatie</u>: invoeren adres van face-to-face gesprek. Indien een telefoongesprek dan kan je geen locatie ingeven, het is oké dat je daar 'telefoongesprek' noteert. - <u>Opmerkingen</u>: dit veld is voorzien om bijkomende informatie te noteren, als dat nodig zou zijn. Na afstemming met de betrokken partijen noteer je hier bijkomende info/opmerkingen mbt het bemiddelingsproces. Let op! Dit veld is leesbaar voor de partijen met toegang tot INSISTO/COBE. Vermeld dus enkel 'need-to-know' informatie. - <u>Genodigden (= veld dat je terugvindt in de rubriek 'overleg')</u>: de persoon/personen met wie je het gesprek voert vink je aan.
stap 3	Je herhaalt stap 2 stap zolang er gesprekken gevoerd worden (= registreren van het aantal gesprekken die je hebt) en werkt hiervoor via ofwel: • 'mijn aanvragen' - kolom 'acties', klikken op het icoontje '+' of • de tab met het 'uniek nummer bemiddeling' en klik op de knop 'vervolg aanmaken'

4) Afwerken van de aanvraag via COBE = afsluiten bemiddelingsproces

stap 1	inloggen in INSISTO + klik op de tab 'continuïteit': je komt in het beginscherm van COBE terecht.
stap 2	Ga naar het overzicht 'mijn aanvragen' om de aanvraag af te sluiten. • Selecteer de aanvragen in de status 'goedgekeurd'. Je kan ook zoeken op uniek nummer van de aanvraag via de kolom 'bespreking'. Je kan ook filteren/zoeken op naam van het kind of de jongere. Deze is niet hoofdlettergevoelig. Let op! Je kan ook meerdere filters gebruiken. • Klik in de kolom 'acties' op het icoontje '+' in de lijn van de 'aanvraag – goedgekeurd'. Je komt terecht in de fiche van de aanvraag bemiddeling met het unieke nummer OF je opent de aanvraag via de tab met het 'uniek nummer bemiddeling' en klikt op de knop 'vervolg aanmaken'. • Rubriek 'overleg': invullen van de volgende velden/ondernemen van volgende acties: - <u>Datum gesprek</u>: invullen datum van de dag waarop je de aanvraag administratief afsluit - <u>Begin</u>: invullen begin uur dat 2 minuten later ligt dan moment van registreren (anders foutmelding) - <u>Einde</u>: Invullen eind uur dat max. 3 minuten later ligt dan het begin uur - <u>Locatie</u>: noteer 'administratief afsluiten bemiddeling' - <u>Genodigden</u>: aanvinken van de genodigden = alle partijen uit de bemiddeling - Klik op de knop 'verzenden uitnodiging'. Let op! Er vertrekt enkel een automatische mail naar de bemiddelaar en naar de medewerkers van team continuïteit. • Rubriek 'resultaat': invullen van de volgende velden: - <u>Aanwezigen</u>: hier vink je alle personen aan die betrokken zijn/waren in het bemiddelingsproces - <u>Resultaat</u>: vink via de dropdownlijst het resultaat aan dat van toepassing is op de casus - <u>Overeenkomst opgesteld</u>: indien er een overeenkomst werd opgesteld, vink je dit aan - <u>Bijlagen</u>: toevoegen van een niet versleutelde overeenkomst mag maar moet niet (dit is geen verplicht veld bij bemiddeling) • Klik op de knop 'afsluiten'. Let op! Als het eind uur van de bespreking verlopen is (cfr veld 'einde' in de rubriek 'overleg') kan je pas zonder foutmelding afsluiten. • Klik in de pop-up 'bespreking afsluiten' via de dropdownlijst de reden van afsluiten aan + klik op 'bevestigen'. Let op! 1) Er vertrekt enkel een automatische mail naar de bemiddelaar en naar de medewerkers van team continuïteit. Deze mag je

	- forwarden en/of - aanpassen of - negeren om dan een eigen gepersonaliseerde mail te verzenden. 2) Alle mails die de je verzendt vanuit de eigen mailbox moeten versleuteld worden zoals het GDPR voorschrijft. 3) Indien van toepassing, meesturen van een versleutelde overeenkomst. 4) Indien er voor bepaalde betrokkenen geen emailadres is terug te vinden in COBE moet je de eventuele overeenkomst via de post bezorgen.
stap 3	Binnen de 30 dagen na afsluiten aanvraag in COBE bezorg je de schuldvordering/factuur aan de ACT van jouw regio.

5) Extra informatie bij acties tijdens het bemiddelingsproces

toevoegen genodigden	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. - Duid de relatie aan. - Indien de persoon de wettelijke vertegenwoordiger is, vink dit aan. - 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 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'. - Hulpverlener is gekend door het systeem: selecteer de hulpverlener. Let op! De contactgegevens kunnen enkel gewijzigd worden door de persoon in kwestie. - 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. Let op! - Om een hulpverlener uit eigen naam aan te maken, duid je dit aan met het vinkje. - 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'. - Je mag hier geen personen verwijderen tenzij je per vergissing een contact registreerde. Je herhaalt stap 4 zolang er betrokkenen en/of hulpverleners dienen toegevoegd te worden. 3) Klik op de tab met het 'uniek nummer bemiddeling' - via het veld 'genodigden' vink je via de dropdownlijst de extra personen aan.
annulatie bemiddeling	De bemiddeling wordt geannuleerd door de aanvrager en/of andere partij betrokken in het conflict. Er is geen actie van annulering mogelijk bij bemiddeling. Als een aanvraag wordt geannuleerd wordt dit gezien als een 'vroegtijdige' stopzetting van het bemiddelingsproces. Je registreert de contacten die er zijn geweest en sluit de aanvraag af. Je ontvangt een vergoeding voor de gepresteerde tijd.

6) Hulplijn

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

West-Vlaanderen	1) Elvina Dhaene – elvina.dhaene@opgroeien.be 2) vragenijh.westvlaanderen@opgroeien.be
Oost-Vlaanderen	1) Nele Deviaene - nele.deviaene@opgroeien.be 2) vragenijh.oostvlaanderen@opgroeien.be
Antwerpen	1) Ann Duysters - ann.duysters@opgroeien.be 2) vragenijh.antwerpen@opgroeien.be
Limburg	1) Sarah Carlier - sarah.carlier@opgroeien.be en Anneleen Vissers - anneleen.vissers@opgroeien.be 2) vragenijh.limburg@opgroeien.be
Vlaams-Brabant en Brussel	1) Anne Sorret – anne.sorret@opgroeien.be 2) vragenijh.vlbrabantbrussel@opgroeien.be