

STAPPENPLAN **aanvrager** CLIËNTOVERLEG INTEGRALE JEUGHDULP – VERSIE DECEMBER 2020

Aanvragen van een **CLIËNTOVERLEG IJH** in COBE – in te loggen via INSISTO

1) Enkele weetjes mbt het werken met COBE

wie kan aanvragen?	Iedereen met toegang tot INSISTO vraagt cliëntoverleg 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/clientoverleg Team continuïteit doet dan verder wat nodig is.
extra aandacht	Acties in het stappenplan die extra aandacht vragen worden voorafgegaan door ' Let op! '.
indienen aanvraag als persoon met toegang tot INSISTO	<u>Personen met toegang tot INSISTO:</u> indienen aanvraag rechtstreeks via INSISTO. Klik op de tab 'Continuïteit'. Lep op! - 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). - 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

	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 vervolgoverleg  : 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	Let op! - Je wenst een cliëntoverleg aan te vragen voor een gezin met <u>meerdere kinderen</u>, dan registreer je de aanvraag op <u>naam van het jongste kind</u>. - Je wenst een cliëntoverleg aan te vragen voor een kindje <u>dat op komst is</u>, <u>neem contact op met de medewerker continuïteit van jouw regio</u> die jou verder op weg zal zetten in de registratie. 1) Nieuwe aanvraag cliëntoverleg IJH

	• Invoeren van de gegevens van het kind/de jongere via de velden naam, voornaam, geboortedatum OF RRnr • Klik op 'zoeken' • Bevestig je keuze, klik op 'open' • Je komt in de tab 'identificatie' terecht: nakijken en indien nodig aanvullen van de info bij identificatie, herkomst, contactgegevens kind/jongere. Let op! - Het verblijfsadres wordt niet automatisch ingevuld. - Verblijft het kind/de jongere in een voorziening, vink dit aan en voer de naam van de organisatie in + selecteer de informatie. • Ga verder met stap 3 2) Vervolgoverleg cliëntoverleg IJH • In het overzicht 'mijn aanvragen' zoek je het kind/de jongere op voor wie je een vervolgoverleg wenst aan te vragen. • In de lijn van de meest recent afgesloten aanvraag, klik je in de kolom 'acties' op het icoontje '+'. Let op! Er zijn 2 scenario's mogelijk. - <u>Scenario 1:</u> het 1^e overleg werd geannuleerd. Je dient een nieuwe aanvraag in via de knop 'nieuw cliëntoverleg'. - <u>Scenario 2:</u> er vonden reeds meerdere overleggen plaats waarvan het laatste overleg werd geannuleerd. Je vraagt het vervolgoverleg aan via het overleg dat het laatst effectief plaatsvond. • Ga verder met stap 4
stap 3	Klik op de tab 'besprekingen': indien er reeds een cliëntoverleg of bemiddeling plaatsvond, vind je die info (historiek) hier terug. • Klik op de knop 'nieuw cliëntoverleg' Let op! Indien vervolgoverleg → zie stap 2 • Je komt in de fiche van het cliëntoverleg terecht – status 'in ontwerp'. Let op: zolang een aanvraag in de status 'in ontwerp' staat, is de info niet raadpleegbaar voor het team continuïteit. Er wordt op dat moment een uniek nummer toegekend aan de aanvraag → deze fiche vul je straks verder aan (stap 5).
stap 4	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.
stap 5	Klik op de tab met het 'uniek nummer cliëntoverleg' om zo de aanvraag aan te vullen en klaar te maken om in te dienen: • Vul aan/controleer de volgende velden: - <u>Aanvrager</u>: hier staat automatisch jouw naam als aanvrager - <u>Situatieschets</u>: noteer need-to-know informatie bij de gevraagde rubrieken. Je schetst de situatie waarvoor een cliëntoverleg wordt aangevraagd. - <u>Genodigden</u>: klik hier in overleg met het kind/de jongere en zijn sociaal netwerk aan wie er moet worden uitgenodigd op het cliëntoverleg.

	Let op! 1) We verwachten van de aanvrager dat hij de personen die worden uitgenodigd hiervan vooraf informeert. Zo vallen de genodigden niet uit de lucht wanneer ze een doodle/uitnodiging ontvangen. 2) Wens je een persoon te verwijderen dan vink je de persoon uit via de dropdownlijst. - <u>Externe deskundigen gewenst</u>: bij een cliëntoverleg IJH kunnen, maximaal 2 externe deskundigen uitgenodigd worden. Je kan hier aanvinken vanuit welke sector er een deskundige gewenst is. Dit aanbod verschilt van regio tot regio en is bovendien afhankelijk van de beschikbaarheid van de individuele deskundigen. Bespreek deze vraag steeds met de medewerker van ACT in jouw regio. • Rubriek 'Akkoord cliënt': duid de akkoorden aan. Let op! Indien je de optie(s) 'neen' of 'niet verkregen' moet aanduiden, vul dan ook het veld 'opmerkingen' in. Je schrijft de reden op waarom de persoon in kwestie niet akkoord is/waarom je geen akkoord verkreeg. • Rubriek 'Ik wens een overleg in de volgende regio': klik op de regio waar het cliëntoverleg moet plaatsvinden. • Klik op de knop 'indienen' → de aanvraag verandert van de status 'in ontwerp' naar de status 'in aanvraag'. Let op! - Het is cruciaal om de knop 'indienen' aan te klikken. Dan pas wordt de aanvraag zichtbaar voor het team continuïteit. - Aanvragen in de status 'in ontwerp' die door een aanvrager werden aangemaakt zijn niet zichtbaar voor het team continuïteit. Het team continuïteit van de geselecteerde regio volgt de aanvraag verder op.
--	---

3) Extra informatie

opvolgen status aanvraag	Je kan de status van je aanvraag opvolgen via de tab 'besprekingen'. Overzicht van de verschillende statusmogelijkheden: • <u>in ontwerp</u>: je aanvraag dient nog verder afgewerkt/aangevuld te worden. • <u>in aanvraag</u>: je aanvraag werd ingediend en wacht op goedkeuring. Je kan nu geen wijzigingen meer aanbrengen in de besprekingsfiche. • <u>goedgekeurd</u>: het team continuïteit heeft een voorzitter aangesteld en je aanvraag goedgekeurd. • <u>geweigerd</u>: je aanvraag is niet ontvankelijk en daarom geweigerd. De medewerker van het team continuïteit informeert je over de reden van weigering. • <u>geannuleerd</u>: een overleg dat gepland/aangevraagd was maar geannuleerd wordt
--------------------------	---

	• <u>afgesloten</u>: de aanvraag werd door de voorzitter afgesloten (na plaatsvinden cliëntoverleg + na opladen werkplan).
goedkeuren/ afkeuren aanvraag	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. • <u>De aanvraag is ontvankelijk</u>. Het team continuïteit dispatcht de aanvraag naar een voorzitter 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. • <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.

4) 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.deviaeene@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