

STAPPENPLAN **voorzitter** CLIËNTOVERLEG INTEGRALE JEUGDHULP – VERSIE DECEMBER 2020

Afhandeling 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!'.
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 (actie aanvrager of continuïteit)  verwijderen van een aanvraag 'in ontwerp' waarvan de besprekingsfiche bijvoorbeeld door jou per vergissing of omwille van een technisch probleem werd aangemaakt
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 cliëntoverleg met het unieke nummer. • Neem de volgende velden/rubrieken door: - <u>Aanvrager</u> - <u>Situatieschets</u> - <u>Genodigden</u> - <u>Externe deskundigen</u> - <u>Akkoord cliënt</u> • 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 een datum via doodle gebeurt vanuit de eigen mailbox en bijgevolg niet vanuit COBE.

3) Stappenplan - versturen van de uitnodiging vóór het overleg

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 cliëntoverleg met het unieke nummer. • Controleer het veld 'genodigden': is deze volledig? Indien je vanuit je contact met de aanvrager verneemt: - dat er personen niet meer moeten worden uitgenodigd, vink deze persoon uit via de dropdownlijst - dat er personen moeten worden toegevoegd → voeg de persoon toe → zie verder in rubriek 'extra info'. • Rubriek 'overleg': vul de volgende velden in: - <u>Datum gesprek</u>: invoeren van de definitieve datum waarop het cliëntoverleg plaatsvindt - <u>Begin</u>: invoeren begin uur van het overleg - <u>Locatie</u>: vul adres en vergaderzaal in waar het overleg plaatsvindt - <u>Agenda</u>: invoeren van de definitieve agenda na afstemming met de aanvrager. Let op! Deze agenda wordt opgenomen in de uitnodiging die automatisch uit COBE vertrekt naar je eigen mailadres en naar het team continuïteit. Dit veld is geen verplicht veld. Indien je dit veld vergat in te vullen kan je de agenda nog invullen/aanpassen zolang de aanvraag in status 'goedgekeurd' staat. • Klik op de knop 'uitnodiging verzenden'. Let op! - Er vertrekt enkel een automatische mail van 'officiële uitnodiging' naar de voorzitter en de medewerkers van het team continuïteit. Deze mail mag je ✓ forwarden en/of ✓ aanpassen of ✓ negeren om dan een eigen gepersonaliseerde mail te verzenden. + meesturen gedragscode - Alle correspondentie, na aanstelling van een voorzitter, vertrekt vanuit de mailbox voorzitter zoals het GDPR voorschrijft (versleutelde bijlages).

4) Extra informatie bij acties in aanloop naar het cliëntoverleg

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 volgende 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 cliëntoverleg' - via het veld 'genodigden' vink je de extra personen aan via de dropdownlijst.
wijzigen uur/ locatie/ datum	Indien na verzenden van de uitnodiging een wijziging optreedt in datum en/of uur en/of locatie van het overleg, pas je de die velden aan. Je klikt vervolgens opnieuw op de knop 'uitnodiging verzenden'. Er gaat bericht naar het team continuïteit en naar je eigen mailbox. Van daaruit verzend je opnieuw de uitnodiging.
aanwezigheids- lijst	Laat de aanwezigheidslijst ondertekenen op het overleg. Via de knop 'aanwezigheidslijst' kan je een word document downloaden waar de gegevens van de genodigden reeds in worden opgenomen. Je kan en mag na het overleg een gescande versie (of foto van) opladen in de rubriek 'resultaat' – veld 'bijlages'. Let op! Indien het bestand te 'groot' is, treedt er een foutmelding op en kan het bestand niet mee opgenomen worden.
annulatie overleg	Het overleg wordt geannuleerd door de aanvrager en/of kind/jongere en zijn sociaal netwerk. 1) Noteer in de rubriek 'overleg' in het veld 'datum' de datum waarop je de aanvraag annuleert in COBE. Doe je dit niet, dan verdwijnt de aanvraag uit COBE. 2) Klik op de knop 'annuleren' + selecteer in de pop-up 'bespreking annuleren' de reden van annulering via de dropdownlijst aangevuld met een motivatie.

5) Stappenplan - afwerken van de aanvraag na het overleg

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'. Via de kolom 'bespreking' kan je ook zoeken op uniek nummer van de aanvraag. Je kan ook filteren/zoeken op naam van het kind/de jongere. Deze is niet hooflettergevoelig. Let op! Je kan ook meerdere filters plaatsen. • Klik in de kolom 'acties' op het 'potloodje' in de lijn van de 'aanvraag – goedgekeurd'. Je komt terecht in de fiche van de aanvraag cliëntoverleg met het unieke nummer. • Rubriek 'overleg': vul het veld 'einde' in. • Rubriek 'resultaat': vul de volgende velden in: Let op! Indien deze rubriek niet zichtbaar is, neem contact op met de continuïteitsmedewerker van je regio. De medewerker continuïteit zal jou doorheen de registratie loodsen. - <u>Aanwezig</u>: personen die aanwezig waren laat je staan. Afwezig vink je uit.

	- Resultaat: vink het resultaat aan die van toepassing is op de casus - Werkplan: aanvinken - Hulpcoördinator: aanvinken + aanduiden wie de hulpcoördinator is - Bijlagen: toevoegen van een niet versleuteld werkplan • Klik op de knop 'afsluiten' + in de pop-up 'bespreking afsluiten' klik op 'bevestigen'. Let op! 1) Er vertrekt enkel een automatische mail naar je eigen mailbox en naar de medewerkers van team continuïteit. Deze mail mag je - forwarden en/of - aanpassen of - negeren om dan een eigen gepersonaliseerde mail te verzenden. 2) Alle mails die je verzendt vanuit de eigen mailbox moeten versleuteld worden zoals het GDPR voorschrijft. 3) Meesturen van een versleuteld werkplan. 4) Indien er, voor bepaalde aanwezigen geen emailadres is terug te vinden in COBE moet je het werkplan via de post bezorgen.
stap 3	Binnen de 30 dagen na afsluiten aanvraag in COBE bezorg je de schuldvordering/factuur aan ACT van jouw regio.

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