

Bemiddeling in de jeugdhulp

Handleiding INSISTO voor bemiddelaars

versie juli 2018

Agentschap Jongerenwelzijn

Woord vooraf

Vanaf maart 2018 worden aanvragen voor een cliëntoverleg Integrale Jeugdhulp en bemiddeling in de jeugdhulp geregistreerd in INSISTO. Het is een noodzakelijke stap in de ontwikkeling van 1 cliëntdossier. Alle gegevens van een kind/jongere in de jeugdhulp en alle acties in het traject van dat kind/die jongere zullen dan samen gebracht worden in één systeem.

Hulpverleners kunnen hun aanvraag rechtstreeks in INSISTO registreren. Ouders en kinderen, jongeren en jongvolwassenen blijven hun vraag stellen via het onlinedocument op de website, waarna het team Continuïteit van de Afdeling Continuïteit en Toegang (ACT) de vraag in INSISTO zal registreren.

INSISTO staat voor INformatica Systeem Inter Sectorale TOegangspoort. Dit is een databank van de Vlaamse Overheid waarin, via een elektronisch dossier, cliëntgegevens van minderjarigen en jongvolwassenen met een vraag naar niet rechtstreekse toegankelijke jeugdhulp worden bijgehouden. Deze databank biedt nu ook de mogelijkheid om vragen naar een cliëntoverleg of bemiddeling te registreren.

Sinds de release van 26 juni 2018 is de informatie van een bemiddeling (en cliëntoverleg) enkel leesbaar voor partijen in de bemiddeling. Ook de contactpersoon-aanmelder (CPA) en wachtlijstbeheerders zullen de inhoud van de aanmelding niet meer kunnen lezen. Als er een overeenkomst wordt opgeladen in INSISTO, hebben zij daar geen toegang toe. Ze zullen enkel zien dat er een 'bespreking' werd aangevraagd en heeft plaatsgevonden.

Deze handleiding lijst stapsgewijs de handelingen op die je als bemiddelaar moet uitvoeren om een bemiddeling op te volgen via INSISTO.

- Om de handleiding zo concreet mogelijk te maken, wordt er gebruik gemaakt van printscreens. Alle namen en contactgegevens vermeld in de printscreens zijn fictief.
- Na een gedetailleerde uitwerking van de handelingen, vind je op het einde ook een verkort stappenplan terug.
- Handelingen die extra aandacht vragen worden voorafgegaan door 'Let op!'. Alvast bedankt om hier de nodige aandacht aan te besteden.

Inhoud

1	. Dee	el 1 be	emiddeling in de jeugdhulp (CON-bemiddeling)	4				
	1.1	Inle	iding	4				
	Wann	eer d	enken aan bemiddeling?	4				
	Wanneer een bemiddeling aanvragen?							
	In ond	lersta	ande situaties kan bemiddeling soms een oplossing brengen	4				
	1.2	Wie	e kan bemiddeling aanvragen?	5				
	1.3	Hoe	een bemiddeling aanvragen?	5				
	1.3.	.1	Via INSISTO	5				
	1.3.	.2	Via een aanvraagformulier op de website van Jongerenwelzijn	5				
	1.4	Reg	istreren als bemiddelaar in INSISTO	5				
	1.4.	.1	Stappenplan	5				
	1.4.	.2	Hulplijn INSISTO	6				
	1.5	Aan	de slag met een aanvraag bemiddeling in de jeugdhulp	7				
	1.5.	.1	Aanstelling als bemiddelaar in INSISTO	7				
	1.5.	.2	Stap 1: Inloggen in INSISTO als bemiddelaar	8				
	1.5.	.3	Stap 2: Ga naar het dossier van het kind/de jongere om aanvraag door te nemen.	8				
	1.5.	.4	Stap 3: Toevoegen van personen in het veld genodigden	. 13				
	1.5.	.5	Stap 4: Zoeken van een datum voor de bemiddelingsgesprekken	. 17				
	1.5.	.6	Stap 5: Verzenden van de uitnodiging	. 18				
	1.5.	.7	Stap 6: Afronden van de aanvraag	. 27				
	1.5.	.8	Stap 7: Indienen schuldvordering (met) factuur	. 33				
2	. Dee	el 2 be	emiddeling (CON-bemiddeling)	. 34				
	2.1	Ver	kort stappenplan openen van de aanvraag in INSISTO	. 34				
	2.2	Ver	kort stappenplan versturen van de uitnodiging via INSISTO	. 34				
	2.3	Ver	kort stappenplan afwerken van de aanvraag in INSISTO	. 35				

1. DEEL 1 BEMIDDELING IN DE JEUGDHULP (CON-BEMIDDELING)

1.1 INLEIDING

Wanneer denken aan bemiddeling?

Een goede relatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager is een kritieke succesfactor voor continuïteit en een goed verloop van hulpverlening. Ook de verstandhouding tussen ouder(s) en het kind/ de jongere heeft een niet te miskennen impact.

Maar soms loopt de hulpverlening vast. Een kind/ de jongere, zijn ouders en de hulpverleners geraken het bijvoorbeeld niet eens over wat er moet gebeuren. Of er is een conflict tussen het kind/ de jongere en zijn ouders, waar geen gesprek meer mogelijk lijkt. Het kan dan gaan om meningsverschillen tussen ouders en kinderen/jongeren over de gewenste hulpverlening of het verloop ervan, of om meningsverschillen tussen hulpverleners en cliënten over het verloop en het opzet van hulpverlening. Dan wordt het best naar een oplossing gezocht.

Om breuken in de hulpverlening te vermijden, kunnen zowel kinderen/jongeren, ouders als hulpverleners een beroep doen op een onafhankelijke bemiddelaar.

De bemiddelaar zoomt in op de relatie cliënt-hulpverlener of kind/jongere-ouder(s) en geeft hen de mogelijkheid om samen op zoek te gaan naar een geschikte oplossing voor hun probleem of meningsverschil. Samen met de betrokkenen ontwart de bemiddelaar het conflict, zodat de hulpverlening terug op gang kan komen.

Bemiddeling gebeurt op vrijwillige en vertrouwelijke basis.

De bemiddeling is gratis.

Wanneer een bemiddeling aanvragen?

In onderstaande situaties kan bemiddeling soms een oplossing brengen.

- Heb je een conflict waardoor het verdere verloop van de jeugdhulp in het gedrang komt?
- Zitten hulpverlener en ouders of kind/jongere niet op dezelfde lijn over de hulpverlening?
- Loopt het moeilijk tussen ouders en kind/jongere over de hulpverlening?
- Heb je een conflict met het kind/de jongere die je begeleidt of met diens ouders?
- Dreigt het kind/de jongere uit de lopende hulp te worden gezet zonder dat hij en/of zijn ouders het daarmee eens zijn?
- Wil het kind/de jongere de hulpverlening eenzijdig stopzetten?
- Vind het kind/ de jongere/ouders geen hulpverlener bereid om een vraag tot hulp aan de intersectorale toegangspoort te stellen?

Bemiddeling is **verplicht**:

- Bij eenzijdige stopzetting van de hulpverlening (dus zonder instemming van de cliënt/het cliëntsysteem)
- Ouders en/of het kind/ de jongere en hulpverlener het niet eens geraken over een aanvraag naar de toegangspoort.

1.2 WIE KAN BEMIDDELING AANVRAGEN?

Hulpverleners, ouders/opvoedingsverantwoordelijken, kinderen of jongeren en hun vertrouwenspersoon kunnen bemiddeling in de jeugdhulp aanvragen als ze betrokken partij zijn in het conflict over jeugdhulp.

1.3 HOE EEN BEMIDDELING AANVRAGEN?

1.3.1 Via INSISTO

Hulpverleners die toegang hebben tot INSISTO kunnen een bemiddeling rechtstreeks aanvragen via INSISTO

De verdere afhandeling van de aanvraag verloopt in INSISTO.

1.3.2 Via een aanvraagformulier op de website van Jongerenwelzijn

 Ouders, het kind/de jongere of zijn vertrouwenspersoon kunnen de aanvraag zelf doen. Zij gebruiken het <u>aanvraagformulier</u> via de website. Indien nodig kan het team Continuïteit van de Afdeling Continuïteit en Toegang hen hierin ondersteunen.

Het ingevulde aanvraagformulier wordt gemaild naar de Afdeling Continuïteit en Toegang van de regio waar het kind/de jongere verblijft. De contactgegevens zijn terug te vinden in het aanvraagformulier.

2. Hulpverleners die geen toegang hebben tot INSISTO, vragen een bemiddeling aan via et <u>aanvraagformulier</u> via de website.

Het ingevulde aanvraagformulier wordt gemaild naar de Afdeling Continuïteit en Toegang van de regio waar het kind/de jongere verblijft. De contactgegevens zijn terug te vinden in het aanvraagformulier.

Het team Continuïteit van de Afdeling Continuïteit en Toegang voert de aanvraag vervolgens in INSISTO in.

Het team Continuïteit volgt de aanvraag op en dispatcht ze naar een bemiddelaar. De aanvrager wordt vanuit INSISTO verder op de hoogte gehouden.

1.4 REGISTREREN ALS BEMIDDELAAR IN INSISTO

Elke bemiddelaar die een overeenkomst heeft gesloten met het Agentschap Jongerenwelzijn kan aangesteld worden als bemiddelaar in de jeugdhulp.

Om aanvragen bemiddeling te kunnen opvolgen in INSISTO is het noodzakelijk om je eerst te registreren als bemiddelaar in INSISTO. Zo kan het team Continuïteit je als bemiddelaar terugvinden in INSISTO en kan het team Continuïteit een aanvraag bemiddeling aan jouw naam linken.

1.4.1 Stappenplan

- 1) ga naar: <u>www.INSISTO.vlaanderen.be</u>
- 2) kies je taal (bij volgende aanmeldingen kan deze stap wegvallen)

RAPPORT COB in INSISTO handleiding bemiddelaars versie juli 2018

- 3) ga verder via eHealth
- 4) ga verder met je elektronische identiteitskaart
- 5) aanmelden bij de online overheid
- 6) certificaat selecteren
- 7) invoeren pincode (ID-kaart)
- 8) kies profiel 'aanmelden binnen de organisatie' en klik 'Bemiddeling TEAM *regio*' aan.
- 9) Ingeven van contactgegevens

Let op!:

Voer je gegevens in zoals vermeld in onderstaande tabel (zo vermijden we dat partijen je eigen adres en telefoonnummer kunnen raadplegen). Werken in meerdere regio's kan. Per regio worden je gegevens geregistreerd.

Regio	Postadres	Telefoonnummer	Emailadres
West- Vlaanderen	Koning Albert I laan 1.2 bus 523 8200 Sint-Michiels	050 24 71 85	persoonlijk mailadres om zo de automatische mails uit INSISTO te ontvangen.
Oost- Vlaanderen	Koningin Maria Hendrikaplein 70, bus 53 9000 Gent	09 276 18 00	persoonlijk mailadres om zo de automatische mails uit INSISTO te ontvangen.
Antwerpen	Kievitplein 20, bus 4 2018 Antwerpen	03 614 51 50	persoonlijk mailadres om zo de automatische mails uit INSISTO te ontvangen.
Limburg	Guffenslaan 9, bus 3 3500 Hasselt	011 30 31 40	persoonlijk mailadres om zo de automatische mails uit INSISTO te ontvangen.
Vlaams- Brabant en Brussel	Diestsepoort 6, bus 55 3000 Leuven	016 66 60 00	persoonlijk mailadres om zo de automatische mails uit INSISTO te ontvangen.

1.4.2 Hulplijn INSISTO

Met vragen kan je terecht bij:

Voor West- Vlaanderen	 1) Vanessa Loones – <u>vanessa.loones@jongerenwelzijn.be</u> 2) Jeroen Willaert - <u>jeroen.willaert@jongerenwelzijn.be</u> 3) <u>vragenijh.westvlaanderen@jongerenwelzijn.be</u>
Voor Oost- Vlaanderen	 Nele Bastiaens <u>-nele.bastiaens@jongerenwelzijn.be</u> Maaike De Nijs - <u>maaike.denijs@jongerenwelzijn.be</u> <u>vragenijh.oostvlaanderen@jongerenwelzijn.be</u>
Voor Antwerpen	 Ann Duysters – <u>ann.duysters@jongerenwelzijn.be</u> Gwendolyn Brusseleers - <u>gwendolyn.brusseleers@jongerenwelzijn.be</u> <u>vragenijh.antwerpen@jongerenwelzijn.be</u>

Voor Limburg	1) Jan Nijs <u>-jan.nijs@jongerenwelzijn.be</u> 2) Senne Willems - <u>senne.willems@jongerenwelzijn.be</u> 3) <u>vragenijh.limburg@jongerenwelzijn.be</u>
Voor Vlaams- Brabant en Brussel	1) Anne Sorret – <u>anne.sorret@jongerenwelzijn.be</u> en Willy Vannieuwenbuysen - willy vannieuwenbuysen@jongerenwelzijn.be
	2) Tine Meys – <u>tine.meys@jongerenwlzijn.be</u> 3) <u>vragenijhvlbrabantbrussel@jongerenwelzijn.be</u>

1.5 AAN DE SLAG MET EEN AANVRAAG BEMIDDELING IN DE JEUGDHULP

1.5.1 AANSTELLING ALS BEMIDDELAAR IN INSISTO

- 1) Het team Continuïteit contacteert je telefonisch/per mail om af te toetsen of je een bemiddeling kan opnemen.
- 2) Je neemt de opdracht aan.
- 3) Het team Continuïteit selecteert je naam in INSISTO waardoor jij formeel aangesteld wordt als bemiddelaar voor de aanvraag.
- 4) Je ontvangt vanaf 1 oktober 2018 een formele bevestiging van je aanstelling via een automatische mail uit INSISTO. Dezelfde mail gaat ook naar de partijen genoemd in de aanvraag (aanvrager en de tegenpartij) als hun mailadres ingevoerd werd in INSISTO. Alleen de aanvrager van de bemiddeling zal toegang hebben tot het veld 'situatieschets. De tegenpartij kan dat veld niet lezen. De bemiddelaar uiteraard wel.

Tekst mail 'formele bevestiging – goedkeuring aanvraag'

Beste,

Het team continuïteit kreeg een vraag om een bemiddeling te organiseren waarin jij partij bent. De aanvraag is goedgekeurd en kreeg het dossiernummer *nummer dossier*.

Bemiddelaar *naam bemiddelaar* is aangeduid als bemiddelaar en neemt binnenkort contact op met jou om de bemiddeling toe te lichten en verdere concrete afspraken te maken.

Heb je nog vragen, neem dan contact op de afdeling Continuïteit en Toegang van uw regio.

Heb je toegang tot INSISTO, dan kan je via deze <u>link</u> de aanvraag opvolgen. Wie geen toegang heeft tot INSISTO krijgt verdere informatie per mail van de bemiddelaar.

Vriendelijke groet, Team continuïteit

Let op!

Niet iedereen heeft toegang tot INSISTO. Het zal belangrijk zijn om bij aanvang van het bemiddelingsproces als bemiddelaar bij de betrokkenen af te toetsen wie wel of geen toegang heeft tot in INSISTO. Cliënten zelf hebben geen toegang tot INSISTO.

Personen die geen toegang hebben, kunnen het proces van bemiddeling niet volgen via de link die in de automatische mails wordt vermeld. In de fase van eventueel opladen van de bemiddelingsovereenkomst en van het afsluiten aanvraag is het dan ook belangrijk dat je als bemiddelaar de eventuele bemiddelingsovereenkomst op een beveiligde manier zelf mailt naar zij die geen toegang hebben tot INSISTO.

1.5.2 STAP 1: INLOGGEN IN INSISTO ALS BEMIDDELAAR

Om de mail en bijgevolg de aanvraag bemiddeling te behandelen:

Inloggen in INSISTO met je identiteitskaart en pincode via <u>www.INSISTO.vlaanderen.be</u> en bij organisatie aanklikken 'Bemiddeling TEAM *regio*'.

Let op!

- Bemiddelaars die ook actief zijn in INSISTO via een voorziening, zien beide organisaties bij het login-venster. Je dient dus 'Bemiddeling TEAM *regio*' te selecteren. Wisselen van rol kan enkel via het volledig uitloggen, internetvenster afsluiten en opnieuw inloggen.

- Als je ingelogd bent in INSISTO en je werkt 10 minuten niet in de databank dan sluit het scherm automatisch. Heb je de gegevens tussentijds niet bewaard, dan gaan je ingevoerde gegevens verloren. Geregeld op 'bewaren' klikken is de boodschap.

- Ingevoerde gegevens worden bewaard als je effectief op de knop 'bewaren' klikt. Klik je op het kruisje in de rechterbovenhoek van het scherm waarin je werkt, dan sluit het scherm zonder je ingevoerde gegevens te bewaren.

1.5.3 STAP 2: GA NAAR HET DOSSIER VAN HET KIND/DE JONGERE OM AANVRAAG DOOR TE NEMEN

1. Ga via **'mijn berichten'** rubriek **'verslagen'** naar het overzicht van de 'actieve' aanvragen, gelinkt aan jouw naam. Het beginscherm met alle lopende aanvragen gelinkt aan jouw naam kan je op deze manier raadplegen.

ormatica <mark>S</mark> y	steem Inter <mark>Sectoral</mark>	e <mark>TO</mark> egangspo	ort	Rol	Bemiddelaar	
dossiers Mijn o	contactgegevens Mijn berichter	1				
rslagen Syst	eemberichten					
kel actieve continu	iteit besprekingen					
Begindatum 🗘	Naam minderjarige	Type Kies uit lijst 🗸 🗸	Resultaat Kies uit lijst 🗸 🗸	Bijlage(n)	Status Kies uit lijst →	Acties
	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	
9/07/2018 00:00	BOHIJN ANNA	CON - Cliëntoverleg			Verzonden	
1/07/2018 11:00	PEETERS PETRUS	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg	Verzonden	
0/07/2018 10:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden	
1/06/2018 00:00	BORGUINON JEAN-BAPTISTE	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg 20180203 170806.jpg	Goedgekeurd	
7/05/2018 05:00	NEYENS ANGELIQUE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	۹. ۴
0/03/2018 09:00	VERHAEGEN LEONIA	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	9.4
1/02/2018 14:30	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			In aanvraag	9.4
4/02/2018 15:00	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			Verzonden	۹. ا
9/02/2018 00:24	PARENT ALBERT	CON - Bemiddeling			Verzonden	QU
sultaten 1 tot 10 van 1	10		Rijen weergeven	10		

Ter info: wens je een overzicht van de afgesloten aanvragen, dan vink je bij 'enkel actieve continuïteit besprekingen' het vinkje uit.

NFOFMATICA Systeem InterSectorate TOegangspoort Revision demodelaal								
		_	_	_	_			
erslagen Sys	teemberichten							
nkel actieve contin	uiteit besprekingen 🗸							
		Type Kies uit lijst 🗸 🗸	Resultaat Kies uit lijst 🗸 🗸	Bijlage(n)	Status Kies uit lijst 🗸 🗸	Acties		
	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd			
19/07/2018 00:00	BOHIJN ANNA	CON - Cliëntoverleg			Verzonden			
11/07/2018 11:00	PEETERS PETRUS	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg	Verzonden			
10/07/2018 10:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden			
21/06/2018 00:00	BORGUINON JEAN-BAPTISTE	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg 20180203 170806.jpg	Goedgekeurd	29		
07/05/2018 05:00	NEYENS ANGELIQUE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd			
30/03/2018 09:00	VERHAEGEN LEONIA	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd			
21/02/2018 14:30	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			In aanvraag	۹. ۴		
14/02/2018 15:00	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			Verzonden			
09/02/2018 00:24	PARENT ALBERT	CON - Bemiddeling			Verzonden	9.8		
esultaten 1 tot 10 van	10	RRIN	Rijen weergeven	10				

Ter info: vanaf oktober 2018 kan je de aanvraag in het beginscherm ook terugvinden via het referentienummer.

2. Klik op het '**potloodje'** in de lijn van de aanvraag die je wenst op te volgen.

formatica Sy	steem InterSectoral	e <mark>TO</mark> egangspo	ort	Rol	Bemiddelaar	- 1
i dossiers i mjir e	ing berente		_	_	_	_
erslagen Syste	eemberichten					
Enkel actieve continu	iteit besprekingen 🗸					
Begindatum 🗘	Naam minderjarige	Type Kies uit lijst 🗸 🗸	Resultaat Kies uit lijst 🗸 🗸	Bijlage(n)	Status Kies uit lijst →	Acties
	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	
19/07/2018 00:00	BOHIJN ANNA	CON - Cliëntoverleg			Verzonden	
11/07/2018 11:00	PEETERS PETRUS	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg	Verzonden	
10/07/2018 10:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden	
21/06/2018 00:00	BORGUINON JEAN-BAPTISTE	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg 20180203 170806.jpg	Goedgekeurd	
07/05/2018 05:00	NEYENS ANGELIQUE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	9.0
30/03/2018 09:00	VERHAEGEN LEONIA	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	Q ()
21/02/2018 14:30	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			In aanvraag	۹ 😃
14/02/2018 15:00	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			Verzonden	Q (J
09/02/2018 00:24	PARENT ALBERT	CON - Bemiddeling			Verzonden	9.4
Resultaten 1 tot 10 van 1	D		🔊 Rijen weergeven	10		Nieuwe bespreking

Ter info: vanaf oktober 2018 zal je via de hyperlink in de automatische mail van formele bevestiging naar de aanvraag van het kind/ de jongere kunnen gaan. **Belangrijk:** eerst inloggen in INSISTO om via de hyperlink naar de aanvraag te gaan.

3. Je komt terecht in het scherm 'bespreking – goedgekeurd'

♥ ♥
✓ ✓ gen *
✓ ✓ ✓
♥
gen *
nderen 🖸
~
\sim
[]

Ter info: naast 'bespreking' vind je de status van de aanvraag terug. Er zijn verschillende statusmogelijkheden:

- goedgekeurd: aanvraag goedgekeurd door team Continuïteit
- verzonden: de bemiddelaar verzond een uitnodiging voor een face-to-face gesprek
- geannuleerd: een bemiddeling/gesprek dat gepland/aangevraagd was maar geannuleerd wordt
- afgesloten: na plaatsvinden bemiddeling + na opladen van een eventuele

bemiddelingsovereenkomst + na het aanklikken van 'afsluiten'.

Via dit overzicht kan je de status van aanvragen, waarin jij als bemiddelaar bent aangesteld, opvolgen.

4. In de pop-up **'Bespreking - goedgekeurd'** registreer je de informatie van de bemiddeling.

Ter info: de velden met een rood sterretje zijn verplichte velden.

Type bespreking *	CON - Bemiddeling			\checkmark
Datum gesprek *		Û	Eind	•
Locatie *		_		
Aanvrager *	Klaas Vandermolen - V	/ader		\sim
Bemiddelaar Referentienummer	An De Bemiddelaar - E 2018-9382-BEM	Bemiddeling TEA	V Oost-Vlaanderen	~
Genodigden *			Bemiddelaar - (Co)Voorzitter - Externe deskundigen *	
		-		<u> </u>
Klaas Vandermolen - Vad	er	×	An De Bemiddelaar - Bemiddeling TEAM Oost-Vlaanderen	×
Jan Hulpverlener		×		
ANDRE SCHENCK - Mine	derjarige	×		
Maar opat het over? Resterende tekens : 3701 Sijlagen Geen I Selecteer			Resterende tekens : 4000	~ []
Resultaat	V		Overeenkomst opgesteld	
Kies uit lijst				

Veld	Omschrijving	Actie bemiddelaar bij doornemen aanvraag	Extra
Typebespreking	Er moet staan CON- bemiddeling. Dit wordt ingevoerd door de aanvrager.	Neen.	
Datum gesprek	Invoeren van de datum + begin uur van het face-to- face gesprek of een gelijkwaardig telefoongesprek.	Neen.	

Eind	Invoeren van het eind uur van een face tot face gesprek of gelijkwaardig telefoongesprek.	Neen.	
Locatie	Invoeren plaats van face-to- face gesprek of gelijkwaardig telefoongesprek.	Neen.	
Aanvrager	Naam van de aanvrager staat hier vermeld.	Neen	
Bemiddelaar	Wordt ingevuld door het team Continuïteit.	Neen	
Referentienummer	Dit nummer wordt automatisch vanuit INSISTO toegekend aan de aanvraag.	Neen	Dit is het nummer dat je gebruikt in de communicatie en op je factuur/schuldvordering.
Genodigden	Overzicht van wie betrokken partij is in het conflict, ingevoerd door de aanvrager en/of het team Continuïteit.	Neen tenzij er personen ontbreken in de lijst. Werkwijze terug te vinden bij 1.5.4.	De contactgegevens van de genodigden vind je vanaf oktober 2018 terug in het veld 'genodigden' door te klikken op de naam
			OF
			via de aanwezigheidslijst, op te vragen vanuit INSISTO.
			OF
			via het regiedossier, rubriek identificatie.
Externe deskundigen	Dit is niet van toepassing bij bemiddeling in de jeugdhulp. Je ziet wel jouw eigen naam hier staan (als bemiddelaar)	Neen.	
Situatieschets	Wordt ingevuld door de aanvrager en bevat info over: - wie heeft er met wie een conflict? - waar gaat het over? De aanvrager schetst hier dus een beeld van de	Doornemen van de informatie en verder afstemmen met de betrokken partijen.	Er wordt gevraagd aan de aanvrager om enkel <u>'need-to-know'</u> <u>informatie</u> op te nemen.
	bemiddeling wordt aangevraagd.		

Opmerkingen	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. Dus neem enkel <u>'need-to-know'</u> <u>informatie</u> op.
Bijlagen	Dit heeft betrekking op de bemiddelingsovereenkomst, die na afronden van het bemiddelingsproces <u>kan</u> worden opgeladen als de bemiddeling resulteerde in een overeenkomst.	Neen.	
Resultaat	Na afronden bemiddelingsproces klik je in dit veld de optie aan die van toepassing is op de aanvraag.	Neen.	
Overeenkomst opgemaakt	Indien er een bemiddelingsovereenkomst werd opgemaakt dient dit aangeduid te worden.	Neen.	

5. Klik op **'bewaren'**: na lezing van de velden en na afstemming met de betrokken partijen heb je een beeld over de vraag die voorligt.

Het venster 'bespreking-goedgekeurd' sluit en alle ingevoerde gegevens worden bewaard. Je kan hierdoor op een later tijdstip verder werken in de aanvraag.

1.5.4 STAP 3: TOEVOEGEN VAN PERSONEN IN HET VELD GENODIGDEN

Vanuit je contact met de aanvrager/betrokken partijen in het conflict blijkt dat er nog extra personen betrokken moeten worden in het bemiddelingsproces.

Je voegt deze personen toe via het regiedossier van het kind/de jongere.

- 1) Inloggen in INSISTO
- 2) Ga via **'mijn berichten'** rubriek **'verslagen'** naar **het regiedossier** van het kind/de jongere door te klikken op de naam.

Iformatica S n dossiers Mijn	ysteem InterSectoral contactgegevens Mijn berichte	e TOegangspoo	ort	U be Rol I	nt ingelogd als An De Bemiddelaar	Bemiddelaar <u>Uitlogg</u> e
erslagen Syst	eemberichten					
nkel actieve continu	uiteit besprekingen 🗸					
Begindatum ≎	Naam minderjarige	Type Kies uit lijst 🗸 🗸	Resultaat Kies uit lijst →	Bijlage(n)	Status Kies uit lijst 🗸 🗸	Acties
	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	
19/07/2018 00:00	BOHIJN ANNA	CON - Cliëntoverleg			Verzonden	
11/07/2018 11:00	PEETERS PETRUS	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg	Verzonden	
10/07/2018 10:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden	
21/06/2018 00:00	BORGUINON JEAN-BAPTISTE	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg 20180203 170806.jpg	Goedgekeurd	
07/05/2018 05:00	NEYENS ANGELIQUE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	Q ()
30/03/2018 09:00	VERHAEGEN LEONIA	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	۹ 😃
21/02/2018 14:30	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			In aanvraag	۹ ۴
14/02/2018 15:00	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			Verzonden	۹.۴
09/02/2018 00:24	PARENT ALBERT	CON - Bemiddeling			Verzonden	Q 😃
esultaten 1 tot 10 van	10	R R B R	▶ Rijen weergeven	0		Nieuwe bespreking

3) Klik op de rubriek **'identificatie'.**

dossiers > SCHENCK ANDI	RE ng Diagnostiek Trajectinfo	matie Indicatiestelling Jeugdhulpregie	Verrichtingen Historiek	Dossie
linderjarige			• Toevoegen	ANDRE
Identificatie		Contact		Gezin
Naam Voornaam	SCHENCK ANDRE	Domicilieadres HEI O Verblijfsadres Voorkeuradres aanvinken)	IRBAAN 156, 1120 BRUSSEL er klikken≥	Klaas (Vader)
Roepnaam RR Nr	ANDRE 06091133810	Tel/GSM		<nieuw></nieuw>
Geslacht Geboortedatum	Mannelijk 11/09/2006	L-man		Jan (Hulpverlener)
Pasgeborene				An (Hulpverlener)
Herkomst		Andere		
Geboorteplaats	ASSE	Studie/Werk/Inkomstenbron		
Geboorteland	België	▼		
Nationaliteit	Belg	Opmerkingen		
met begelende mindeljunge			~	
			~	
		Resterende tekens : 4000	[···]	
			An De Continuiteitsmedewerker 06/02/2018 10:30:13	
			An De Continuiteitsmedewerker 06/02/2018 10:30:13	

In de rechterkolom, via de scrollbar, zie je wie er al betrokken is in het dossier van het kind/de jongere. De persoon die je, in overleg met de aanvrager/betrokken partij, wenst toe te voegen, staat niet in deze lijst.

Let op!

Je mag uit deze lijst geen betrokkenen verwijderen.

insisto INformatica Systeem InterSectorale TOegang	U bent ingelogd als A Rol Bemiddelaar	n De Bemiddelaar <u>Uitlogge</u>
Mijn dossiers Mijn contactgegevens Mijn berichten		
Miin dossiers. > SCHENCK ANDRE Identificatie Vraagverheldering Diagnostiek: Trajectinformatie	Indicatiestelling Jeugdhulpregle Verrichtingen Historiek	Dossier
Minderjarige	C Toevoegen	ANDRE
Identificatie	Contact	Gezin
Naam SCHENCK Voornaam ANDRE Roepnaam ANDRE RR Nr 06091133810 Coslaatt Mappellik	Domicilieadres Verblijfsadres Verblijfsadres Vorkeuradres aanvinken) Tel/GSM E-mail	Klaas (Vader) <nieuw></nieuw>
Geboortedatum 11/09/2006 Pasgeborene		Jan (Hulpverlener) An (Hulpverlener)
Herkomst Geboorteplaats ASSE Geboorteland Belgié ✓ Nationaliteit Belg ✓ Niet-begeleide minderjarige	Andere Studie/Werk/Inkomstenbron Opmerkingen Resterende tekens : 4000 []	
	An De Contrustectamedievenier 0602/2016 10:30 13	
Client : SCHENCK ANDRE (11) 10m) Dossier nr :	2018-157184-RD Regio : Oost Vlaanderen	d Client Bewaren

4) Klik op de knop '+ toevoegen'

insisto INformatica Systeem InterSectorale TOegang	spoort	U bent ingelogd als A r Rol Bemiddelaar	n De Bemiddelaar Uitloggen
Mijn dossiers Mijn contactgegevens Mijn berichten			
Mun dossiers > SCHENCK ANDRE Identificatie Vraagverheldering Diagnostiek Trajectinformatie	Indicatiestelling Jeugdhulpreg	gie Verrichtingen Historiek	Dossier
Minderjarige		Toevoegen	ANDRE
Identificatie	Contact		Gezin
Naam SCHENCK Voornaam ANDRE Roepnaam ANDRE	 Domicilieadres Verblijfsadres (Voorkeuradres aanvinken) Tel/GSM 	HEIRBAAN 156, 1120 BRUSSEL <hier klikken=""></hier>	Klaas (Vader)
Geslacht Mannelijk	E-mail		<nieuw></nieuw>
Geboortedatum 11/09/2006			Jan (Hulpverlener)
Pasgeborene			An (Hulpverlener)
Herkomst Geboorteplaats ASSE Geboorteland Belgié ✓ Nationaliteit Eeig ✓ Niet-begeleide minderjärige	Andere Studie/Werk/Inkomstenbron Opmerkingen Resterende tekens : 4000	↓ ↓	
		An De Continuiteitsmedewerker 05/02/2018 10:30:13	
Client : SCHENCK ANDRE (11) 10m) Dossier nr : 2 Convridel 2012 Inside Release 3.3.7 (2018-07-06.07-46)	018-157184-RD	Akkoord Regio : Oost Vlaanderen	I Client Bewaren

5) Er verschijnt een Pop-up 'toevoegen betrokkene'.

dossiers > SCHENCK AND	RE Diagnostiek Trajectinformatie			Dossie
linderjarige			Corvegen	ANDRE
Identificatie		Contact		Gezin
Naam	SCHENCK	Domicilieadres	HEIRBAAN 156, 1120 BRUSSEL	Klaas (Vader)
Voornaam	ANDRE	O Verblijfsadres	<hier klikken=""></hier>	
Roepnaam	ANDRE	(Voorkeuradres aanvinken)		
RR Nr	06091133810	TallOOM		<nieuw></nieuw>
Geslacht	Mannelijk Toevoegen be	etrokkene		
Geboortedatum	11/09/2006			Jan (Hulpverlener)
Herkomst	Gezinsbetrokker	e (inwonend en niet-inwonend) ne		An (Hulpverlener)
Cabaadaalaaba	O Vertrouwenspers	soon		
Geboorteland	België	Annulaura		
Nationaliteit	Belg	Annuieren	Bevestigen	
Niet-begeleide minderjarige		Opmerkingen		
		Resterende tekens : 4000		
			An De Continuïteitsmedewerker 05/02/2015 10:30:13	
			An De Continuiteitamedewerker 05/02/2018 10:30:13	

- Kies het **'type'** van betrokkene + klik op **'bevestigen'**.
- In de volgende pop-up vul je de identificatiegegevens in.

Gezinsbetrokkene Andere betrokkene Vertrouwenspersoon	Hulpverlener
 Het veld van de cliënt is al ingevuld. De aanvrager/betrokken partij heeft zijn akkoord gegeven voor de personen die je wil toevoegen (is in overleg met de aanvrager). 	 Toevoegen van een hulpverlener die nog niet vermeld staat in de scrollbar van de tab identificatie → vul de velden in (voorziening, sector, naam)
 Let op! Gegevens correct invullen. ✓ telefoonnummer ✓ email-adres ✓ postadres Deze gegevens worden gebruikt om de personen uit te nodigen en/of te contacteren. Personen zonder email worden uitgenodigd via brief. Het aanvinken van 'wettelijk vertegenwoordiger' en 'ontvanger van documenten' heeft een impact op het hele regiedossier: alle communicatie (brieven, uitnodiging, werkplan) zal ook naar hen gestuurd worden. Hoeft de wettelijk vertegenwoordiger niet alle documenten van de bemiddeling in de jeugdhulp te ontvangen: vink hem uit. 	 Let op! Indien de hulpverlener gekend is in INSISTO worden de contactgegevens automatisch opgeladen. Indien de hulpverlener niet gekend is in INSISTO: voer de gegevens correct in. ✓ telefoonnummer ✓ email-adres ✓ postadres Deze gegevens worden gebruikt om de personen uit te nodigen en/of te contacteren.

Let op!

- Klik telkens op 'bewaren' nadat alle informatie werd ingevuld.

- Wens je meerdere personen toe te voegen, dan herhaal je bovenstaande stappen.

1.5.5 STAP 4: ZOEKEN VAN EEN DATUM VOOR DE BEMIDDELINGSGESPREKKEN

Situering

Een bemiddelingsproces kan uit meerdere gesprekken bestaan (cfr gesprek met partij A, gesprek met partij B,... en een gezamenlijk gesprek). Alle gesprekken moeten 1 voor 1 geregistreerd worden.

1) Je begint met de invoer van gesprek 1 met partij A.

2) Na 'verzenden' van de uitnodiging/bevestiging gesprek 1 met partij A, kan je het 2^e gesprek met partij B invoeren via de knop 'vervolg'.

3) Na 'verzenden' van de uitnodiging/bevestiging gesprek 2 met partij B, kan je gesprek 3 (het gezamenlijke gesprek) invoeren via de knop 'vervolg'.

4) Deze stappen herhaal je naargelang het aantal face-to-face gesprekken of gelijkwaardige telefoongesprekken.

Prikken van data voor de gesprekken

Je kan de betrokken partijen telefonisch en/of via email contacteren. De contactgegevens van de betrokken partijen vind je terug via:

- het tabblad 'identificatie' en te klikken op de naam in de rechterkolom

of

- door op de naam te klikken van de persoon in het veld genodigden (vanaf oktober 2018)

of

- door de aanwezigheidslijst op te vragen (vanaf oktober 2018 zal deze lijst volledig zijn).

1.5.6 STAP 5: VERZENDEN VAN DE UITNODIGING

Let op!

In tegenstelling tot het cliëntoverleg worden er voor bemiddeling GEEN automatische uitnodigingen verstuurd vanuit INSISTO. Indien je werkt met een uitnodiging/bevestiging van de afspraak, verstuur je die zelf vanuit je eigen mailbox of per post.

Gesprek 1 met partij A

- 1) Na het vinden van een datum en locatie kan je de uitnodiging/bevestiging voor het gesprek met partij A versturen vanuit je eigen mailbox of per post.
- 2) Inloggen in INSISTO.
- 3) Via **'mijn berichten'** rubriek **'verslagen'** ga je naar de aanvraag waarvoor je gegevens invult voor gesprek. Je klikt op het **'potloodje'**.

dossiers Mijn c	contactgegevens Mijn berichter					
erslagen Syste	eemberichten					
ikel actieve continu	iteit besprekingen 🗸					
Begindatum 🗘	Naam minderjarige	Type Kies uit lijst ❤	Resultaat Kies uit lijst →	Bijlage(n)	Status Kies uit lijst →	Acties
	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	
19/07/2018 00:00	BOHIJN ANNA	CON - Cliëntoverleg			Verzonden	
11/07/2018 11:00	PEETERS PETRUS	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg	Verzonden	Z 🛃
10/07/2018 10:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden	
21/06/2018 00:00	BORGUINON JEAN-BAPTISTE	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg 20180203 170806.jpg	Goedgekeurd	
07/05/2018 05:00	NEYENS ANGELIQUE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	۹ ۴
30/03/2018 09:00	VERHAEGEN LEONIA	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	۹ ۴
21/02/2018 14:30	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			In aanvraag	9.4
14/02/2018 15:00	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			Verzonden	۹ ۴
09/02/2018 00:24	PARENT ALBERT	CON - Bemiddeling			Verzonden	9.8
esultaten 1 tot 10 van 1	10		Rijen weergeven	0	~	

4) Via de pop-up **'bespreking – goedgekeurd'** vul je een aantal velden in. INSISTO houdt zo het overzicht van gesprekken bij.

spreking - Go <u>edae</u>	keurd				
j-					
ne bespreking *	CON - Remiddeling				V
atum desprek *	12/07/2019 10:00	ml	Find		
atan geopret	Witte Melenstraat 15, Bru	<u> </u>	Lind		<u> </u>
nyrager *	Klass Vandermolen - Va	lor			V
emiddelaar	An De Bemiddelaar - Ber	niddeling TFA	M Oost-Vlaanderen		 V
eferentienummer	2018-9382-BEM				
enodigden *			Bemiddelaar - (Co)Vo	oorzitter - Externe deskundigen *	
					•
laas Vandermolen - Vader		8	An De Bemiddelaar -	Bemiddeling TEAM Oost-Vlaanderen	×
an Hulpverlener					
NDRE SCHENCK - Minderjari	ge	×			
tuatieschets *			Opmerkingen	2017710010	
ider en hulpverlener Jan.	ict?	^	rol van bemiddelaar.	p 09/07/2018. voorstelling berniddeling 4	^
aar gaat het over?		~	inhoud gesprek 1: be	middelingsprotocol + verfijnen conflict	\sim
esterende tekens : 3701		[]	Resterende tekens : 385	8	[]
lagon					
een					
+ Selecteer					
sultaat ies uit liist	~		Overeenkomst o	naesteld	
	•		or or outstand to		
anwaziabaidaliist					
anwezigneiusiijst				Bewaren	verzende

Veld	Omschrijving	Actie bemiddelaar bij verzenden uitnodiging/ bevestiging face-to- face gesprek	Extra
Typebespreking	Er moet staan CON- bemiddeling. Dit wordt ingevoerd door de aanvrager.	Neen.	
Datum gesprek	Invoeren van de datum + begin uur van het face-to- face gesprek of een gelijkwaardig telefoongesprek.	Invoeren van de datum + begin uur van het gesprek.	
Eind	Invoeren van het eind uur van een face tot face	Neen.	

	gesprek of gelijkwaardig telefoongesprek.		
Locatie	Invoeren plaats van face-to- face gesprek of gelijkwaardig telefoongesprek.	Invoeren locatie.	
Aanvrager	Naam van de aanvrager staat hier vermeld.	Neen	
Bemiddelaar	Wordt ingevuld door het team Continuïteit.	Neen	
Referentienummer	Dit nummer wordt automatisch vanuit INSISTO toegekend aan de aanvraag.	Neen	Dit is het nummer dat je gebruikt in de communicatie en op je factuur/schuldvordering.
Genodigden	Overzicht van wie betrokken partij is in het conflict, ingevoerd door de aanvrager en/of het team Continuïteit.	De persoon/personen die niet deelnemen aan het gesprek kruis je uit. Die persoon/personen verdwijnen uit de lijst.	De contactgegevens van de genodigden vind je vanaf oktober 2018 terug in het veld 'genodigden' door te klikken op de naam OF via de aanwezigheidslijst, op te vragen vanuit INSISTO. OF via het regiedossier, rubriek identificatie.
Externe deskundigen	Dit is niet van toepassing bij bemiddeling in de jeugdhulp. Je ziet wel jouw eigen naam hier staan (als bemiddelaar)	Neen.	
Situatieschets	Wordt ingevuld door de aanvrager en bevat info over: - wie heeft er met wie een conflict? - waar gaat het over? De aanvrager schetst hier dus een beeld van de situatie waarvoor een bemiddeling wordt aangevraagd.	Neen.	
Opmerkingen	Dit veld is voorzien om bijkomende informatie te	Na afstemming met de betrokken	Let op!

	noteren, als dat nodig zou zijn.	partijen noteer je hier bijkomende info/opmerkingen mbt het bemiddelingsproces.	Dit veld is leesbaar voor de partijen met toegang tot INSISTO. Dus neem enkel <u>'need-to-know'</u> <u>informatie</u> op.
Bijlagen	Dit heeft betrekking op de bemiddelingsovereenkomst, die na afronden bemiddelingsproces kan worden opgeladen als de bemiddeling resulteerde in een overeenkomst.	Neen.	
Resultaat	Na afronden bemiddelingsproces klik je in dit veld de optie aan die van toepassing is op de aanvraag.	Neen.	
Overeenkomst opgemaakt	Indien er een bemiddelingsovereenkomst werd opgemaakt dient dit aangeduid te worden.	Neen.	

5) Klik op **'verzenden'**.

Type bespreking *	CON - Bemiddeling				~
Datum gesprek *	12/07/2018 10:00	۵	Eind		۵
Locatie *	Witte Molenstraat 15, B	rugge			
Aanvrager *	Klaas Vandermolen - V	ader			~
Bemiddelaar	An De Bemiddelaar - B	emiddeling TE/	AM Oost-Vlaanderen		~
Relefentienummer	2010-9302-DEIW				
Genodigden *		•	Bemiddelaar - (Co)	Voorzitter - Externe deskundig	en *
	lor		An Do Romiddelear	Remiddeling TEAM Oast \/leas	udarran 🖸
Kiaas vandermolen - vad			An De Berniddelaal	- Demiddeling TEAM Oost-vlaar	
Jan Hulpverlener		×			
ANDRE SCHENCK - Min	derjarige	×			
Waar gaat het over? Resterende tekens : 3701 Bijlagen		[]	Resterende tekens : 3	358	[]
Geen					
 Selecteer 					
Resultaat					
Kies uit lijst	~		Overeenkomst	opgesteld	

6) In de pop-up **'uitnodiging verzenden'** klik je op **'bevestigen.**

Let op!

Je bevestigt je afspraak telefonisch of via email aan de betrokkenen want er vertrekken GEEN automatische mails vanuit INSISTO.

	eugeneuru					_	
ype bespreking *	CON - Bemiddeling					\sim	
)atum gesprek *	12/07/2018 10:00	Ü	Eind			Ü	
ocatie *	Witte Molenstraat 15	, Brugge					
anvrager *	Klaas Vandermolen	- Vader				\sim	
Semiddelaar	An De Bemiddelaar	- Bemiddeling TEAM	Oost-Vlaanderen			~	
Referentienummer	2018-9382-BEM						
enodigden *			Bemiddelaar - (Co)Vo	orzitter - Externe d	leskundigen *		
		<u> </u>				-	
Klaas Vandermolen - Va	der		An De Bemiddelaar - E	Bemiddeling TEAM C	Dost-Vlaanderen	8	
Jan Hulpverlener		8					
ANDRE SCHENCK - Mi	nderjarige	8					
Situatieschets * Wie heeft er met wie e ader en hulpverlener Vaar gaat het over?	Klik op Bevestigen om de ui naar alle genodigden en ext gegevens als voorzitter/bem	tnodiging voor het ov erne deskundigen m iddelaar. Voor cliënt	verleg te versturen. Er et volgende gegevens overleg wordt ook de a	wordt een mail ver :: datum en uur, loc agenda meegegev	zonden :atie, uw nflict en.	∎.+ t ∨	
ituatieschets * Vie heeft er met wie e ader en hulpverlener Vaar gaat het over? Resterende tekens : 3701 iijlagen	Klik op Bevestigen om de ui naar alle genodigden en ext gegevens als voorzitter/berr	tnodiging voor het ov rerne deskundigen m hiddelaar. Voor cliënte	verleg te versturen. Er et volgende gegevens overleg wordt ook de a	wordt een mail ver adatum en uur, loc agenda meegegeve <u>Annuleren</u> Be	zonden ratie, uw nflict en.	∎.+ t ~	
Situatieschets * Wie heeft er met wie e rader en hulpverlener Vaar gaat het ower? Yatierende tekens: 3701 wijlagen teen * Selecteer	Klik op Bevestigen om de ui naar alle genodigden en ext gegevens als voorzitter/ber	tnodiging voor het ov erne deskundigen m iiddelaar. Voor cliënt	verleg te versturen. Er et volgende gegevens overleg wordt ook de a	wordt een mail ver c datum en uur, loc agenda meegegev <u>Annuleren</u> Be	zonden atle, uw nflict en. evestigen	L+ ∧ t ∨ []	
ituatieschets * Vie heeft er met wie e ader en hulpverlener Vaar oast het ouer? Aasterende tekens : 3701 ijlagen been * Selecteer	Klik op Bevestigen om de ui naar alle genodigden en ext gegevens als voorzitter/ber	tnodiging voor het ov erne deskundigen m iddelaar. Voor cliënt	verleg te versturen. Er et volgende gegevens overleg wordt ook de a	wordt een mail ver : datum en uur, loc agenda meegegev <u>Annuleren</u>	zonden atle, uw en. avestigen	∎.+ t []	
ituatieschets * Vie heeft er met wie t aader en hulpverlener Vaar gaat het over2 detteende tekens 3701 iijlagen seen + Selecteer	Klik op Bevestigen om de ui naar alle genodigden en ext gegevens als voorzitter/ber	tnodiging voor het ov erne deskundigen m iiddelaar. Voor cliënt	rerleg te versturen. Er et volgende gegevens overleg wordt ook de :	wordt een mail ver :: datum en uur, loc agenda meegegev <u>Annuleren</u>	zonden talle, uw en. evestigen	£.+ ↓ ↓ []	
ituatieschets * Vie heeft er met wie i ader en hutpverlener Voar oast het over? Setelende tekens 3701 Setelende seen * Selecteer esultaat Gies uit liet	Ottrodriging Vel2er	tnodiging voor het ov erne deskundigen m liddelaar. Voor cliënt	verleg te versturen. Er et volgende gegevens overleg wordt ook de :	wordt een mail ver : datum en uur, loc agenda meeggeeve <u>Annuleren</u> E	zonden tatle, uw en. svestigen	2.+ ∧ t ∨ []	
ituatieschets * Vie heeft er met wie e ader en hultpverlener Vaar ost hat over? zesterende tekens 1970 vijlagen een * Selecteer esuitaat Gee uit lijst	Klik op Bevestigen om de ui naar alle genodigden en ek gegevens als voorzittenben	tnodiging voor het ov erne deskundigen m uiddelaar. Voor cliënt	verleg te versturen. Erz et volgende gegevens overleg wordt ook de /	wordt een mail ver : datum en uur, loc agenda meegegeev <u>Annuleren</u> Be	zonden latie, uw en. svestigen	2. + ∧ t ∨ []	
ituatieschets * Vie heeft er met wie er ader en hulpverker daaren hulpverker esterende keners 3701 seken * Selecteer esuitaat Ges uit lijst	Klik op Bevestigen om de ul naar alle genodigden en ek gegevens als voorzitter/ben	tnodiging voor het ov erne deskundigen m uiddelaar. Voor cliënt	verleg te versturen. Er t et volgende gegevens overleg wordt ook de s verleg wordt ook de s	wordt een mail ver : datum en uur, loc genda meegegev Annuleren Be	zonden Latie, uw en. vestigen	a.+ ∧ : ↓ ()	
ituatieschets * Vie heeft er met wie e ader en hutpverlenet Visar nast het hute? Jesterende tekens 3701 vijlagen een * Selecteer esuitaat Ges uit lijst	Kilk op Bevestigen om de ui naar alle genodigden en ext gegevens als voorzitter/ber	thodiging voor het ov ene deskundigen m liddelaar. Voor cliënt	verleg te versturen. Er et volgende gegevens overleg wordt ook de a	wordt een mali verd : datum en uur, loc agenda meegegev <u>Annuleren</u>	zonden iatle, uw en. avestigen	a.+ ∧ : ∨ (
Ituatieschets * Vie heeft er met wie 4 der en hulpverfener (sazaast het nuer) zatereckt heens - 3721 jilagen een * Selecteer esuitaat Ges uit lijst	Vithodiging Verzen	thodiging voor het ov me deskundigen m iiddelaar. Voor client	verleg te versturen. Er r et volgende gegevens overleg wordt ook de a	wordt een mail ver : datum en uur, loc agenda meegegev <u>Annuleren</u> Be	zonden tatle, uw en. <u>avestigen</u>		
ituatieschets * Vie heeft er met wie e dare en hutpverlener Vieser anget het over2 estremet tenens 5770 Viegen een Selecteer esuitaat Ges uit lijst	Klik op Bevestigen om de ui naar alle genodigden en ek gegevens als voorzitter/ben	thodiging voor het ov ere deskundigen m liddelaar. Voor client	verleg te versturen. Er r et volgende gegevens overleg wordt ook de a	wordt een mail wer : datum en uur, loc agenda meegegev Annuleren Be	zonden falin tatle, uw en. avestigen	Q.+ ∧ t ∨ []	
ituatieschets * Vie heeft er met wie er dader en hulpverker dader en hulpverker dasterende koners 3701 seken eken * Selecteer esuitaat Cies uit lijst	Klik op Bevestigen om de ul naar alle genodigden en ek gegevens als voorzitter/ben	tnodiging voor het ov ene deskundigen m iddelaar. Voor client	verleg te versturen. Er r et volgende gegevens overleg wordt ook de r	wordt een mail ver : datum en uur, loc genda meepoeve Annuleren Be	zonden atle, w n. westgen		

Gesprek 2 met partij B

1) Na het vinden van een datum en locatie kan je de uitnodiging/bevestiging voor het gesprek met partij B registreren.

2) Inloggen in INSISTO.

3) Via **'mijn berichten'** rubriek **'verslagen'** ga je naar de aanvraag waarvoor je een 2^e uitnodiging/bevestiging wil verzenden. De aanvraag staat nu in status 'verzonden' (cfr je verstuurde reeds een 1^e uitnodiging/bevestiging). Je klikt op het **'potloodje'**.

formatica <mark>S</mark>	ysteem Inte <mark>rSectoral</mark>	- TOegangspo	ort	Roll	Bemiddelaar	Bemiddelaar <u>Unlo</u> g
dossiers Mijn (contactgegevens Mijn berichter					
erslagen Syst	eemberichten					
nkel actieve continu	uiteit besprekingen 🗸					
Begindatum 🗘	Naam minderjarige	Type Kies uit lijst 🗸 🗸	Resultaat Kies uit lijst 🗸 🗸	Bijlage(n)	Status Kies uit lijst →	Acties
19/07/2018 00:00	BOHIJN ANNA	CON - Cliëntoverleg			Verzonden	
12/07/2018 10:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden	∠ 4
11/07/2018 11:00	PEETERS PETRUS	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg	Verzonden	
10/07/2018 10:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden	
21/06/2018 00:00	BORGUINON JEAN-BAPTISTE	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg 20180203 170806.jpg	Goedgekeurd	
07/05/2018 05:00	NEYENS ANGELIQUE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	۹ 🛃
30/03/2018 09:00	VERHAEGEN LEONIA	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	۹ 🛃
21/02/2018 14:30	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			In aanvraag	Q U
14/02/2018 15:00	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			Verzonden	۹ 🛃
09/02/2018 00:24	PARENT ALBERT	CON - Bemiddeling			Verzonden	۹ ۴
sultaten 1 tot 10 van	10	N N D N	▶ Rijen weergeven	10	v	Nieuwe bespreking

4) Via de pop-up **'bespreking – verzonden'** ga je het 2^e gesprek registreren. Je klikt op de knop **'vervolg**'.

Let op!

Voordat je op 'vervolg' klikt, voer je het eind uur van het 1^e gesprek met partij A in. Je geeft het eind uur aan via het balkje.

The second states at			
Type bespreking *	CON - Bemiddeling		~
Datum gesprek *	12/07/2018 10:00	Eind * 10:00	
Locatie *	Witte Molenstraat 15, Brugge		
Aanvrager *	Klaas Vandermolen - Vader		\sim
Bemiddelaar	An De Bemiddelaar - Bemiddelin	ng TEAM Oost-Vlaanderen	~
Referentienummer	2018-9382-BEM		
Genodigden *		Bemiddelaar - (Co)Voorzitter - Externe deskundigen *	
			-
Klaas Vandermolen - Vad	er 🛛	An De Bemiddelaar - Bemiddeling TEAM Oost-Vlaanderen	×
Jan Hulpverlener	8	3	
ANDRE SCHENCK - Mind	Jerjarige	2	
Situatieschets *		Opmerkingen	
Wie heeft er met wie een	conflict?	tefefonisch contact op 09/07/2018: voorstelling bemiddeling +	
vader en hulpverlener Ja	n. ,	 vinhoud gesprek 1: bemiddelingsprotocol + verfinen conflict 	\checkmark
Waar gaat het over?			
Resterende tekens : 3701		[] Resterende tekens : 3606	L]
Biilagen			
Geen			
+ Selecteer			
Resultaat *			
Kies uit lijst	~	Overeenkomst opgesteld	

5) Via de pop-up 'bespreking – goedgekeurd' vul je een aantal velden in. Hier herhaal je de stappen die je ook zette ifv opmaak uitnodiging/bevestiging gesprek 1 met partij A (zie tabel hierboven).

Type bespreking *	CON - Bemiddelina				\checkmark
Datum gooprok t	17/07/2018 14:00		Eind	00:00	0
Locatie *	voorziening A - Grootstra	at 15, Brugge			
Aanvrager *	Klaas Vandermolen - Va	ider			\checkmark
Bemiddelaar Referentienummer	An De Bemiddelaar - Be 2018-9382-BEM	middeling TEAM ()ost-Vlaanderen		~
Benedigden*			emiddelaar - (Co)V	'oorzitter - Externe deskundigen *	•
Klaas Vandermolen - Va	der	8	An De Bemiddelaar -	Bemiddeling TEAM Oost-Vlaanderen	×
Jan Hulpverlener		8			
Situatieschets * Wie heeft er met wie ee vader en hulpverlener J Waar gaat het over? Resterende tekens : 3701 Situagen Seen + Selecteer	n conflict? an.	€ • •	ipmerkingen efefonisch contact o ol van bemiddelaar nhoud gesprek 2‡ br Resterende tekens : 38	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin emiddelingsprotocol + verfijnen confli se	ng + ct
Resultaat Kies uit lijst	~	C	Overeenkomst o	opgesteld	

5) Klik op **'verzenden'**.

	dgekeurd				
vne bespreking *	CON - Remiddeling				×
)atum desprek *	17/07/2018 14:00	m	Find	00.00	-
ocatie *	voorzioning A. Grootstr	ant 15. Pruggo	Lind	00.00	
apyragor *	Voorziening A - Grootstra	adu 15, brugge			~
lamiddelaar	An Do Romiddoloor - Po	middeling TEAM			~
leferentienummer	2018-9382-BEM	anilodeling TEAM	Cost-viaanderen		•
enodigden *			Bemiddelaar - (Co)	Voorzitter - Externe deskundigen *	
Klass Vendermolen - Vede	ar	- -	An De Bemiddelaar	Remiddeling TEAM Oost Vaanderen	-
lan Hulnyedener			An De Demiddeiddi		
ANDRE SCHENCK Mind	lariarina	8			
Situatieschets *			Opmerkingen		
Vie heeft er met wie een	conflict?	~	tefefonisch contact	t op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin	g +
Vie heeft er met wie een ader en hulpverlener Jar	conflict? n.	0	tefefonisch contact rol van bemiddelaa	t op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin ar. bomiddelingsprotosol + vorfingen conflic	, o
Vie heeft er met wie een vader en hulpverlener Jar	conflict? n.	$\widehat{}$	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud gesprek 2	: op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin ar. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic	t ~
Wie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Vaar gaat het over? Resterende tekens : 3701	conflict? n.	~	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud gesprek 2 Resterende tekens : 3	t op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin ar. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1856	ig + ∧ t ∨ []
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Vaar gaat het over? Resterende tekens : 3701	conflict? n.		tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens : 3	: op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin ir. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1868	ig + t ∨ []
Vie heeft er met wie een vader en hulpverlener Jar Near naat het over? Resterende tekens : 3701 iijlagen jaen	conflict? n.	↓	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek 2</u> ‡ Resterende tekens : 3	: op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin ar. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1868	ig + t ∨
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Vear gaat het gver2 Resterende tekens : 3701 iijlagen Been	conflict? n.	✓✓	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2‡ Resterende tekens : 3	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1868	g + ∧ t ∨ []
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Vear gaat het over? Resterende tekens : 3701 iijlagen Been + Selecteer	conflict? n.	✓()	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek 2</u> ‡ Resterende tekens : 3	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1869	g + ∧ t ∨ []
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Vear gaat het over? Resterende tekens : 3701 iijlagen ieen + Selecteer	conflict? n.	~ []	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens : 3	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1869	g + ∧ t ∨ []
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Maar naat het ouer? Resterende tekens : 3701 Vijlagen Jeen + Selecteer	conflict? n.	()	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>aesprek</u> 2 Resterende tekens - 3	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1868	(,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
Vie heeft er met wie een (ader en hulpverlener Jan Maar naat het nuer? Resterende tekens - 3701 iijlagen jeen Selecteer esultaat Kies uit liist	conflict? n.	✓✓	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens - 3 Overeenkoms	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1858	g + ^ t ~
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Maar naat het nuer? Resterende tekens - 3701 lijlagen Seen Selecteer esultaat Ges uit lijst	conflict? n.		tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens - 3 Overeenkomst	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1858	g + ^ t ~
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Maar oost het over? Resterende tekens : 3701 iijlagen Seen Selecteer esultaat Ges uit lijst	conflict? n.		tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens : 3 Overeenkomst	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1858	g + ^ t ~
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Naar oost het over? Resterende tekens : 3701 iijlagen Seen Selecteer esultaat Cies uit lijst	conflict? n.	 	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens : 3 Overeenkomst	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1858	g + ^ t ~
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Naar oost het over? Resterende tekens: 3701 Sijlagen Seen Selecteer esultaat Ges uit lijst	conflict? n.	 	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens : 3 Overeenkomst	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1858	g + ^ t ~
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Naar ozat het over? Resterende tekens: 3701 Sijlagen Seen Selecteer esultaat Ges uit lijst	conflict? n.		tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens : 3 Overeenkomst	t op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1868	()
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Vaar oaat het over? Resterende tekens : 3701 Siglagen Seen Selecteer esultaat Gies uit lijst	conflict? n.	 	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2† Resterende tekens - 3 Overeenkomst	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1868	(
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Vaar oaat het over? Resterende tekens: 3701 Vijlagen Veen * Selecteer esultaat Ges uit lijst	conflict? n.	~	tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2† Resterende tekens - 3 Overeenkomst	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r. bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1868	(
Vie heeft er met wie een rader en hulpverlener Jar Naar oost het over? Resterende tekens: 3701 iijlagen ieen * Selecteer esultaat Ges uit lijst	conflict? n.		tefefonisch contact rol van bemiddelaa inhoud <u>gesprek</u> 2 Resterende tekens - 3 Overeenkomst	op 10/07/2018: voorstelling bemiddelin r bemiddelingsprotocol + verfijnen conflic 1868	()

7) In de pop-up 'uitnodiging verzenden' klik je op 'bevestigen'.

Let op!

Je bevestigt je afspraak telefonisch of via email aan de betrokkenen want er vertrekken GEEN automatische mails vanuit INSISTO.

De registratie van het aantal gesprekken is noodzakelijk om de vergoedingen uit te betalen.

Type bespreking *	CON - Bemiddeling				~	1 /
Datum gesprek *	17/07/2018 14:00		Eind	00:00	0	
.ocatie *	voorziening A - Grootstraa	t 15, Brugge				-
Aanvrager *	Klaas Vandermolen - Vad	er			~	
Bemiddelaar Referentienummer	An De Bemiddelaar - Bem 2018-9382-BEM	iddeling TEAM (ost-Vlaanderen		~]
Senodigden *			emiddelaar - (Co) [\]	/oorzitter - Externe deskun	digen *	
Klaas Vandermolen - Vad	er	8	An De Bemiddelaar	- Bemiddeling TEAM Oost-VI	aanderen 🔀	
Jan Hulpverlener		8				
ANDRE SCHENCK - Min	derjarige	8				
Situatieschets * Wie heeft er met wie e vader en hulpverlener Waar ogst het over? Resterende tekens :3701 Bijlagen Been + Selecteer	Kilk op Bevestigen om de uitnodig naar alle genodigden en externe gegevens als voorzitter/bemiddel	ging voor het ove deskundigen me aar. Voor cliënto	rleg te versturen. I t volgende gegeve verleg wordt ook d	Er wordt een mail verzonde ns: datum en uur, locatie, u e agenda meegegeven. <u>Annuleren</u> Bevestig	in filit + filing + f	
Resultaat Kies uit lijst	v		Overeenkomst	opgesteld		

Gezamenlijk bemiddelingsgesprek

Herhaal de stappen zoals hierboven beschreven bij gesprek 1 met partij A en gesprek 2 met partij B.

1.5.7 STAP 6: AFRONDEN VAN DE AANVRAAG

Na het afronden van het bemiddelingsproces registreer je nog een aantal items in INSISTO.

- 1) Inloggen in INSISTO
- 2) Via 'mijn berichten' rubriek 'verslagen' ga je naar de aanvraag waarvan het bemiddelingsproces werd afgerond en dat je wil afwerken. Je klikt op het 'potloodje'. Deze aanvraag staat in status 'verzonden' (cfr de uitnodigingen werden verzonden).

n dossiers Mijn c	ontactgegevens Mijn berichter	n TOegangspo	ort	Non	Jerniddelaar	
erslagen Syste	eemberichten					
nkel actieve continu	iteit besprekingen 🗸					
Begindatum 🗘	Naam minderjarige	Type Kies uit lijst →	Resultaat Kies uit lijst 🗸 🗸	Bijlage(n)	Status Kies uit lijst ∨	Acties
19/07/2018 00:00	BOHIJN ANNA	CON - Cliëntoverleg			Verzonden	
17/07/2018 14:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden	
11/07/2018 11:00	PEETERS PETRUS	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg	Verzonden	
10/07/2018 10:00	SCHENCK ANDRE	CON - Bemiddeling			Verzonden	
21/06/2018 00:00	BORGUINON JEAN-BAPTISTE	CON - Bemiddeling		20180203 170757.jpg 20180203 170806.jpg	Goedgekeurd	
07/05/2018 05:00	NEYENS ANGELIQUE	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	۹ 🕹
30/03/2018 09:00	VERHAEGEN LEONIA	CON - Bemiddeling			Goedgekeurd	۹ 🕹
21/02/2018 14:30	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			In aanvraag	۹ 🕹
14/02/2018 15:00	MEYS MARIA	CON - Bemiddeling			Verzonden	۹ 🕹
09/02/2018 00:24	PARENT ALBERT	CON - Bemiddeling			Verzonden	۹ 🕹
esultaten 1 tot 10 van 1	0		Rijen weergeven	10	~	

 Via de pop-up 'bespreking – verzonden' vul je een aantal velden in om de bemiddelingsaanvraag af te werken en om eventueel, als dat met partijen is afgesproken, de bemiddelingsovereenkomst voor partijen toegankelijk te maken.

	zondon					
spreking - Verz	zonden					
una haanaaliina *	001 0					
/pe bespreking *	CON - Bemiddeling		Find *	45.00		
atum gesprek		ALS DEVER	Elliu	15:30		
	Klaas Vandormolon Vad	at 15, blugge	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		~	
emiddelaar	An De Bemiddelaar - Ben		st-Vlaanderen		~	
eferentienummer	2018-9382-BEM	inducing TEAM COO	, viaunacion			
enodigden *		Bem	niddelaar - (Co)Vo	porzitter - Externe deskundig	gen *	
(laas Vandermolen - Vad	er	An	De Bemiddelaar - E	Bemiddeling TEAM Oost-Vlaar	nderen	
an Hulpverlener		×			_	
NDRE SCHENCK - Mind	deriarige	8				
		-				
tuatieschets * /ie heeft er met wie een	i conflict?	Opn tefe	nerkingen fonisch contact op	p 10/07/2018: voorstelling be	emiddeling +	
tuatieschets * /ie heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja laar gaat het over? esterende tekens : 3701) conflict? In.	Opn tefe rol v inho	nerkingen Ifonisch contact op van bemiddelaar. oud gesprek 2: ber terende tekens : 3859	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne s	emiddeling + en conflict	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (aar gaat het over? esterende tekens : 3701 jlagen een	ı conflict? ın.	Opr tefe rol v inho []	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. oud gesprek 2: ber terende tekens : 3856	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne s	emiddeling + en conflict	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (aar gaat het over? esterende tekens : 3701 ilagen een + Selecteer	ı conflict? ın.	Oprinterer of vinho	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. oud gesprek 2: ber terende tekens : 3854	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne s	emiddeling + en conflict	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (car goat het over? esterende tekens : 3701 jlagen een + Selecteer ssultaat *	n conflict?	Opm tefer rol v inho [] Rest	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. bud gesprek 2: ber terende tekens : 3854	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne 8	emiddeling + en conflict	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (aar gaat het over? esterende tekens : 3701 jlagen een + Selecteer isultaat * uipverlening loopt verd	er	Opr tefe rol v inhc (] Rest	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. Jud gesprek 2: ber terende tekens : 3854 Overeenkomst op	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne is	en conflict	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (aar daat het over? esterende tekens : 3701 jlagen een * Selecteer isultaat * uipverlening loopt verd	n conflict? in. er	Oprint feferir ol v inho [] Rest	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. bud gesprek 2: ber terende tekens : 3854 Overeenkomst op	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne ®	emiddeling + en conflict []	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (aar gaat het over?) esterende tekens : 3701 jlagen een + Selecteer esultaat * lulpverlening loopt verd	i conflict? in. ier	Oprint feferiol vinho	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. Joud gesprek 2: ber terende tekens : 3856 Overeenkomst op	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne is	emiddeling + en conflict []	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (aar gaat het over? esterende tekens : 3701 jlagen een + Selecteer esultaat * luipverlening loopt verd	er	Opr tefe rol v inhc [] Rest	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. Jud gesprek 2: ber terende tekens : 3854 Overeenkomst op	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne is	emiddeling + en conflict []	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (aar gaat het over? esterende tekens : 3701 jlagen een	er	Opr tefe rol v inhc () Rest	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. Jud gesprek 2: ber terende tekens : 3850 Overeenkomst op	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne s	en conflict	
tuatieschets * //e heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja /aar gaat het over? esterende tekens : 3701 jlagen een + Selecteer sultaat * uipverlening loopt verd	er	Opr tefe rol v (] Rest	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. Jud gesprek 2: ber terende tekens : 3856 Overeenkomst op	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne is	emiddeling + en conflict []	
tuatieschets * //ie heeft er met wie een ader en hulpverlener Ja (aar gaat het over? esterende tekens : 3701 jlagen een	ir conflict? in.	Oprive teferior vi uninco	nerkingen fonisch contact op van bemiddelaar. oud gesprek 2: ber terende tekens : 3854	p 10/07/2018: voorstelling be middelingsprotocol + verfijne s	emiddeling + en conflict []	

Veld	Omschrijving	Actie bemiddelaar bij afronden aanvraag	Extra
Typebespreking	Er moet staan CON- bemiddeling. Dit wordt ingevoerd door de aanvrager.	Neen.	
Datum gesprek	Invoeren van de datum + begin uur van het face-to- face gesprek of een gelijkwaardig telefoongesprek.	Neen.	

Eind	Invoeren van het eind uur van een face tot face gesprek of gelijkwaardig telefoongesprek.	Invoeren van eind uur laatste gesprek.	
Locatie	Invoeren plaats van face-to- face gesprek of gelijkwaardig telefoongesprek.	Neen.	
Aanvrager	Naam van de aanvrager staat hier vermeld.	Neen	
Bemiddelaar	Wordt ingevuld door het team Continuïteit.	Neen	
Referentienummer	Dit nummer wordt automatisch vanuit INSISTO toegekend aan de aanvraag.	Neen	Dit is het nummer dat je gebruikt in de communicatie en op je factuur/schuldvordering.
Genodigden	Overzicht van wie betrokken partij is in het conflict, ingevoerd door de aanvrager en/of het team Continuïteit.	Nazien of alle personen die betrokken waren bij de gesprekken zichtbaar zijn. Personen die ontbreken klik je via de dropdownlijst aan.	
Externe deskundigen	Dit is niet van toepassing bij bemiddeling in de jeugdhulp. Je ziet wel jouw eigen naam hier staan (als bemiddelaar)	Neen.	
Situatieschets	Wordt ingevuld door de aanvrager en bevat info over: - wie heeft er met wie een conflict? - waar gaat het over? De aanvrager schetst hier dus een beeld van de situatie waarvoor een bemiddeling wordt aangevraagd.	Neen.	
Opmerkingen	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. Dus neem enkel <u>'need-to-know'</u> <u>informatie</u> op.

Bijlagen	Dit heeft betrekking op de bemiddelingsovereenkomst, die na afronden van het bemiddelingsproces kan worden opgeladen als de bemiddeling resulteerde in een overeenkomst.	Indien bemiddeling resulteerde in een overeenkomst: opladen van definitieve overeenkomst via 'selecteer'.	Er kan niet meer gewerkt worden met voorlopige overeenkomsten die buiten INSISTO worden gemaild voor feedback van de betrokkenen, gezien de verstrengde wet op de privacy.
Resultaat	Na afronden bemiddelingsproces klik je in dit veld de optie aan die van toepassing is op de aanvraag.	Via de dropdown aanklikken van de optie die van toepassing is op de aanvraag.	
Overeenkomst opgemaakt	Indien er een bemiddelingsovereenkomst werd opgemaakt dient dit aangeduid te worden.	Indien de bemiddeling resulteerde in een overeenkomst: aanvinken 'overeenkomst opgesteld'.	

4) Je klikt op 'Afsluiten'.

vne heenreking *	CON Remiddelin		
ype bespreking	ATION - Berniddeling	Eind * 45:00	1
ocatio *	17/07/2018 14:00	15:30	J
opurador *	voorziening A - Grootstraa	ic to, brugge	
anvrager -	Klaas vandermolen - Vad	er v	
teferentienummer	2018-9382-BEM	10deling TEAM Cost-Vlaanderen	1
enodiaden *		Remiddelaar - (Co)Voorzitter - Externe deskundigen *	
Jenodiguen		Externe deskuldigen	
Klaas Vandermolen - Vad	ler	An De Bemiddelaar - Bemiddeling TEAM Oost-Vlaanderen	
Jan Hulpverlener		X	
ANDRE SCHENCK - Min	derjarige	8	
ader en hulpverlener Ja Naar oaat het over? Resterende tekens : 3701	in.	rol van bemiddelaar. inhoud gesprek 2: bemiddelingsprotocol + verfijnen conflict	
lijlagen Geen			
+ Selecteer			
Selecteer esultaat * Hulpverlening loopt verd	ler v	Overeenkomst opgesteld	
Selecteer Lesuitaat * Hulpveriening loopt verd	ier 🗸	Overeenkomst opgesteld	

RAPPORT COB in INSISTO handleiding bemiddelaars versie juli 2018

5) In de pop-up 'bemiddeling afsluiten' klik je in veld 'reden afsluiting' via de dropdown de optie aan die van toepassing is. Vervolgens klik je op de knop 'bevestigen'. Vanaf oktober 2018 vertrekt er vanuit INSISTO een automatische mail naar de betrokken partijen (zie onder de printscreen).

dossi	bespreking - verz	onden		
rslag	Type bespreking *	CON - Bemiddeling	✓	^
olug	Datum gesprek *		Eind * 13:00 0	
kel ac	Locatie *	voorziening A		
Begin	Aanvrager *	An De Continuïteitsmedewerker - TV	N TEAM Oost-Vlaanderen	
7/07/2	Bemiddelaar Referentienummer	An De Bemiddelaar - Bemiddeling Ti 2018-9268-BEM	EAM Oost-Vlaanderen	2
4/07/2	Conseiladon t	2010 0200 0200	Demiddelaar (Ca)Veersitter Externe deekundigen *	2
1/0//2	Genodiguen	•		2
0/07/2	PETRUS PEETERS - Mind	derjarige	An De Bemiddelaar - Bemiddeling TEAM Oost-Vlaanderen	3
0/06/2	An De Continuïteitsmedew	erker - TW TEAM Oost-Vlaanderen		3
5/06/2				3
6/04/2	E	semiddeling afsluiten		3
6/04/2		adaa waa afaluitiaa t		3
7/03/2	Situatieschets *	keen van atsluiting *		3
9/03/2	Wie heeft er met wie e	outer contactname /roegtijdig gestopt op vraag van context	~	3
4/02/2		/roegtijdig gestopt op vraag van aanvrager Proces volledig doorlopen		3
sultate	Resterende tekens : 3960	Andere	✓ []	
		Resterende tekens : 4000		preking
	Bijlagen			
right 20			Annuleren Bevestigen	
	+ Selecteer			
	Resultaat *			
	Hulpverlening loopt verde	er 🗸	Overeenkomst opgesteld	
				× I

Let op!

- Tem september 2018 verstuur je de eventuele bemiddelingsovereenkomst en/of het bericht dat de bemiddeling werd afgesloten vanuit je eigen mailbox. We vragen hierbij rekening te houden met de afspraken van de GDPR.
- Indien er, voor bepaalde partijen geen emailadres is terug te vinden in INSISTO, moet je het de overeenkomst en/of bericht dat de bemiddeling werd afgesloten via de post aan hen bezorgen.

Tekst mail 'afsluiten aanvraag met overeenkomst'

Onlangs nam je deel aan een bemiddeling in de jeugdhulp met dossiernummer *nummer dossier*. We danken je voor je inzet. Alle afspraken zijn verwerkt in een overeenkomst.

Heb je toegang hebt tot INSISTO kan je de overeenkomst ook terugvinden via deze link.

Heb je geen toegang tot INSISTO, dan zal de bemiddelaar je nog een mail sturen met de overeenkomst.

Vriendelijke groet, Bemiddelaar naam bemiddelaar

Tekst mail 'afsluiten aanvraag zonder overeenkomst'

Onlangs nam je deel aan een bemiddeling in de jeugdhulp met dossiernummer *nummer dossier*. We danken je voor je inzet en het vertrouwen.

Vriendelijke groet, Bemiddelaar *naam bemiddelaar*

Let op! Ter herinnering

Niet iedereen heeft toegang tot INSISTO. Het zal belangrijk zijn om bij aanvang van het bemiddelingsproces bij de betrokkenen af te toetsen wie wel of geen toegang heeft tot in INSISTO. Personen die geen toegang hebben, kunnen het proces van bemiddeling niet volgen via de link die in de automatische mails wordt vermeld. In de fase van eventueel opladen van de bemiddelingsovereenkomst en afsluiten aanvraag is het dan ook belangrijk dat je als bemiddelaar de eventuele bemiddelingsovereenkomst op een beveiligde manier zelf mailt naar zij die geen toegang hebben tot INSISTO.

1.5.8 STAP 7: INDIENEN SCHULDVORDERING (MET) FACTUUR

Na het afronden van het bemiddelingsproces bezorg je binnen de 30 dagen volgend op het afsluiten van de aanvraag een factuur/schuldvordering (met handtekening) aan de Afdeling Continuïteit en Toegang van je regio (via mail of via post). Het sjabloon vind je terug via

https://www.jongerenwelzijn.be/professionelen/jeugdhulpaanbieders/clientoverleg-enbemiddeling/ (tabblad bemiddeling, rubriek werkdocumenten bemiddelaars).

2. DEEL 2 BEMIDDELING (CON-BEMIDDELING)

2.1 VERKORT STAPPENPLAN OPENEN VAN DE AANVRAAG IN INSISTO

Stap 1	inloggen in INSISTO via 'Bemiddeling team <i>regio</i> '	
Stap 2	klikken op de link in de mail met de 'formele bevestiging – goedkeuring' of werken via 'mijn berichten'	
Stap 3	klikken op het 'potloodje' bij de aanvraag	
Stap 4	 doornemen info 'bespreking CON-bemiddeling' ✓ Via het veld 'situatieschets' vind je de info terug over wie er met wie een conflict heeft en een omschrijving ervan. ✓ In het veld 'aanvrager' vind je terug wie de aanvraag heeft ingediend. ✓ In het veld 'genodigden' vind je de betrokken partijen terug. De contactgegevens kan je terugvinden via het regiedossier, rubriek identificatie OF vanaf oktober 2018 door op de naam te klikken in het veld genodigden OF vanaf oktober 2018 de aanwezigheidslijst op te vragen. 	

2.2 VERKORT STAPPENPLAN VERSTUREN VAN DE UITNODIGING VIA INSISTO

Stap 1	inloggen in INSISTO via 'bemiddeling team <i>regio</i> '	
Stap 2	via 'mijn berichten' de aanvraag openen van de cliënt door te klikken op het 'potloodje'	
Stap 3	 aanvullen van de verschillende velden (in samenspraak met betrokken partijen) en naargelang het gesprek (bij meerdere face-to-face gesprekken of gelijkwaardige telefoongesprekken, werk je met de knop 'vervolg') ✓ veld 'datum' + 'uur' ✓ veld 'locatie' ✓ veld 'genodigden' nazien. - Indien niet uit te nodigen: uitvinken door op het kruisje te klikken - Indien er personen ontbreken: toevoegen via de rubriek Identificatie. ✓ veld 'opmerkingen': hier noteer je bijkomende info uit jouw contacten met de betrokken partijen. 	
Stap 4	Op de knop 'verzenden' klikken. Bevestigen van het gesprek (telefonisch of via email). Bij meerdere gesprekken herhaal je stap 3 door te werken met de knop 'vervolg'.	

2.3 VERKORT STAPPENPLAN AFWERKEN VAN DE AANVRAAG IN INSISTO

Stap 1	inloggen in INSISTO via 'Bemiddeling team <i>regio</i> '	
Stap 2	via 'mijn berichten' de aanvraag openen van de cliënt door te klikken op het 'potloodje'	
Stap 3	 afwerken van de aanvraag door de verschillende velden in te vullen ✓ veld 'einde' ✓ veld 'genodigden' nazien of zij die daar opgelijst staan betrokken partijen waren. Zo ja, oké. Indien niet, de personen uitvinken door op kruisje te klikken (er komt afwezig te staan na de naam) Indien er personen ontbreken, deze aanvinken via de dropdownlijst. ✓ veld 'bijlagen': indien de bemiddeling resulteerde in een overeenkomst, opladen van de overeenkomst via 'selecteer'. Sinds de update in INSISTO van 26 juni kunnen niet aanwezigen en/of andere derden de info niet meer raadplegen. ✓ veld 'resultaat': aanklikken van de optie die van toepassing is op de aanvraag ✓ veld 'overeenkomst opgemaakt' aanvinken indien de bemiddeling resulteerde in een overeenkomst. 	
Stap 4	Klikken op de knop 'afsluiten' en in de pop-up 'bemiddeling – afsluiten' in het veld 'reden afsluiten' via de dropdown aanklikken van de optie die van toepassing is en klikken op 'bevestigen'.	