

uw bericht van  
uw kenmerk  
ons kenmerk InterCAP-verbetervoorstellen  
bijlagen  
vragen naar Karolien Samyn / Glenda Agten  
telefoonnr 02 553 44 48 / 02 553 08 08  
datum 06/03/2012  
e-mail [CAP@jongerenwelzijn.be](mailto:CAP@jongerenwelzijn.be)

betreft Verbetervoorstellen centraal aanmeldpunt en InterCAP

Geachte Jeugdrechter,  
Geachte regioverantwoordelijke,  
Geachte teamverantwoordelijke,  
Geachte directeur,

In het kader van de evaluatie van het centraal aanmeldpunt en de elektronische webapplicatie InterCAP zijn er diverse voorstellen ingediend tot aanpassing en verbetering van deze systemen. Onderstaand vindt u een lijst met de verbetervoorstellen die direct uitvoerbaar zijn, deze die op middellange termijn uitvoerbaar kunnen worden alsook deze waaraan geen gevolg wordt gegeven.

## 1. Wenselijke en direct uitvoerbare aanpassingen:

Aan onderstaande voorstellen (kunnen en) willen wij graag meteen gevolg geven:

⌚ **Wijziging van het aanvangsuur:** Tot op heden kunnen verwijzers een aanvraag indienen vanaf 08.00 uur 's morgens. Alle sociale diensten stellen de vraag naar een wijziging van dit aanvangsuur. Tijdens een overleg met een vertegenwoordiger van de unie van jeugdrechters werd voorgesteld om een vaste tijdsperiode te hanteren voor het indienen en afhandelen van de aanvragen, namelijk van half negen tot half tien.

Jongerenwelzijn volgt dit voorstel. Met ingang van maandag 19 maart 2012 wordt het aanvangsuur voor het indienen van plaatsaanvragen verschoven naar 8 u 30.

⌚ **Eén toewijsmoment:** In het dienstorder Jongerenwelzijn 2011/02 over het capaciteitsbeheer is aangegeven dat het centraal aanmeldpunt twee

toewijsmomenten hanteert. De eerste toewijzing is in de voormiddag omtrent 09.30 uur en het tweede toewijsmoment in de namiddag rond 14 uur.

In de praktijk worden alle aanvragen die binnenlopen bij InterCAP na het eerste beslissingsmoment onmiddellijk behandeld. Enkel aanvragen waaraan men pas later die dag mogelijk een positief gevolg kan geven, worden in beraad gehouden tot zodra er duidelijkheid is of er al dan niet effectief nog een plaats vrij komt.

- **Meervoudig ouderschap**: Indien verscheidene jongeren worden aangemeld voor dezelfde feiten die ze in groep gepleegd hebben, en ze niet allemaal opgenomen kunnen worden, dan wensen de jeugdrechters te kunnen beslissen wie niet en wie wel opgenomen wordt. Ze wensen de prioriteit te kunnen bepalen.

Jongerenwelzijn is bereid deze flexibiliteit in te bouwen op voorwaarde dat de aanvragen vormelijk ontvankelijk zijn en er duidelijk is aangegeven dat de jongeren kompanen zijn en dat zij dezelfde feiten hebben gepleegd.

- **Een tweede aanvraag indienen voor eenzelfde jongere**: Bij het centraal aanmeldpunt kan eenzelfde jongere slechts éénmaal aangemeld worden op dezelfde dag. Verwijzers wensen de jongere op eenzelfde dag voor verschillende werkvormen te kunnen aanmelden.

Jongerenwelzijn kan zich hierin vinden, mits de oorspronkelijke aanvraag eerst wordt ingetrokken.

- **Bekendmaking cijfers**: Verwijzers vragen een trimestriële rapportage van het aantal aanmeldingen en goedkeuringen per jeugdrechtbank.

Jongerenwelzijn is bereid deze rapportage te verzorgen.

- **Goedkeuring blijft tot de volgende werkdag gereserveerd**: Momenteel blijft een goedkeuring geldig tot de volgende kalenderdag, 12.00 uur. Dit betekent dat een jongere die vrijdagmiddag om 13.00 uur een goedkeuring verkrijgt, kan instromen tot zaterdagmiddag 12.00 uur. Het is heel moeilijk om in die korte tijdspanne alles te organiseren.

Jongerenwelzijn houdt een toegewezen plaats beschikbaar voor instroom tot de volgende werkdag, 12.00 uur.

## 2. Wijzigingen op middellange termijn

Onderstaande zeer zinvolle voorstellen behelzen de webapplicatie InterCAP. Ze dienen nog besproken te worden met de ICT-verantwoordelijken. Jongerenwelzijn hoopt ze te realiseren tijdens een van de volgende releases van InterCAP en uiterlijk tegen eind december 2012.

- ⌚ **Mededeling (voorlopig) afgekeurd**: Indien een aanvraag (voorlopig) is afgekeurd wordt dit via mail meegedeeld aan de verwijzer. Omwille van de onduidelijkheid en negatieve weerklank, wordt er gevraagd om een andere terminologie te hanteren.

Jongerenwelzijn zal de status 'Voorlopig afgekeurd' wijzigen in 'in behandeling' en de beslissing 'afgekeurd' in 'geen beschikbare plaats'

- ⌚ **Mededeling onontvankelijk**: Indien het CAP niet beschikt over bepaalde essentiële gegevens (naam, extra info,...) kan het de aanvraag niet behandelen. Deze krijgt dan de status 'afgekeurd' (die ook wordt gebruikt indien er geen plaats is).

Bij een volgende release van InterCAP wordt er een bijkomende beslissingsstatus 'onontvankelijk' toegevoegd, zodat de verwijzer weet dat de aanvraag niet (volledig) in orde is. Deze status zal ook gebruikt worden wanneer bepaalde velden tegenstrijdig zijn: voorbeeld: time-outaanvraag met vermoedelijke duur plaatsing 3 maanden.

- ⌚ **Initialen vermelden**: De beslissingen van het centraal aanmeldpunt worden meegedeeld per mail (goedkeuringen ook telefonisch). Verwijzers en instellingen dienen terug in te loggen op InterCAP om na te gaan om welke jongere het gaat. Velen vinden dit teveel werk. Er wordt gevraagd om de (voor)naam of de initialen mee te geven in het mailbericht zodat er snel kan gezien worden om wie het gaat in plaats van telkens te moeten inloggen.

Jongerenwelzijn zal bij een volgende release van InterCAP de nodige aanpassingen doen, zodat de initialen van de jongere meegegeven worden in het mailbericht van CAP.

- ⌚ **Informatie over de afgewezen aanmelding meegeven in de mail**: Bij elke aanvraag geeft het centraal aanmeldpunt de reden van niet toewijzing mee. Vaak laten aanmelders na om terug in te loggen, om deze reden op te zoeken. Het vraagt veel tijd en vaak heerst het vermoeden dat er geen plaats beschikbaar is.

Daarom ook hun vraag om informatie met betrekking tot de aanvraag, (bijvoorbeeld: "De combinatie buffer en prior is geen geldige combinatie") reeds mee te geven in het mailverkeer.

Jongerenwelzijn zal dit onderzoeken en, zo technisch mogelijk, aanpassen bij een volgende release van InterCAP.

- ⌚ **Mogelijkheid om een aanvraag te verwijderen:** Aanvragen blijven tien dagen zichtbaar binnen de applicatie. Foutieve en ingetrokken aanvragen blijven in het schermoverzicht staan en maken het geheel onoverzichtelijk. Verwijzers wensen dergelijke aanvragen te kunnen verwijderen op het schermoverzicht.

Jongerenwelzijn neemt dit mee bij een volgende release.

- ⌚ **Overzichtelijker maken van het veld 'opvolging aanvragen':** In het menu kunnen verwijzers 'opvolging aanvragen' selecteren. Via deze optie kunnen zij snel hun aanvragen hernieuwen. Helaas is dit veld heel onoverzichtelijk. Verwijzers kunnen moeilijk zien welke aanvragen zij hernieuwen (hernieuwen en naam van de jongere staan niet naast elkaar). Dit leidt soms tot een oneigenlijk gebruik van de toepassing.

Jongerenwelzijn zal de schermopbouw overzichtelijker maken bij een volgende release.

- ⌚ **Bewaarknop:** Er is reeds enkele malen aangekaart (vooral indien men een time-outaanvraag indient) dat aanvragen niet meer kunnen worden ingediend, indien de toepassing te lang openstaat. Dit leidt tot heel veel frustratie. Er wordt gevraagd om een bewaarknop in te voeren (zoals in Domino) zodat men geregeld de vooruitgang kan opslaan en intussen nog andere activiteiten kan uitvoeren.

Jongerenwelzijn gaat geen bewaarknop toevoegen aan de applicatie maar wel de time-outtijd minstens op 30 minuten brengen en zo mogelijk gelijkstellen met deze van DOMINO bij een volgende release.

### 3. Voorstellen waaraan we geen gevolg geven

Onderstaande voorstellen hebben weinig tot geen invloed op de goede werking van (Inter)CAP:

↳ **Telefonische aanmeldingen in het weekend:** Er worden geen uitzonderingen gemaakt voor het gebruik van InterCAP. In het weekend dient men van 08.00 uur – 12.00 uur gebruik te maken van de toepassing. Van 12.00 – 15.00 uur is het centraal aanmeldpunt telefonisch bereikbaar.

↳ **Vraag voor prioritaire voorrang voor Everbergjongeren:** De Everbergwet zegt dat jongeren in De Grubbe zo snel mogelijk moeten doorstromen naar de gemeenschapsinstellingen. Veel verwijzers zijn van mening dat jongeren vanaf een plaatsing in Everberg recht hebben om prioritair in te stromen in een gemeenschapsinstelling.

De doorstroomprocedure bestaat reeds sedert 2002 en wordt niet gewijzigd naar aanleiding van de ingebruikname van InterCAP.

↳ **Aanmeldingen blijven een week geldig / vraag voor centrale wachtlijst:** Verwijzers vragen om hun aanvragen niet dagelijks te moeten hernieuwen. Zij verkiezen het idee van een centrale wachtlijst of een wekelijkse herziening van de aanvragen.

Voor de ingebruikname van InterCAP werd er niet gewerkt met wachtlijsten. Dit gaan we ook na de ingebruikname van InterCAP niet doen.

↳ **Klok loopt vanaf het klikken op aanmaken:** Momenteel registreert InterCAP het tijdstip dat een nieuwe aanvraag wordt geopend/gestart of een oude aanvraag wordt hernieuwd. De klok dient samen te lopen met het moment dat de aanvraag wordt ingediend.

Jongerenwelzijn wenst hieraan geen gevolg te geven om de kans tot overbelasting van de servers te verkleinen.

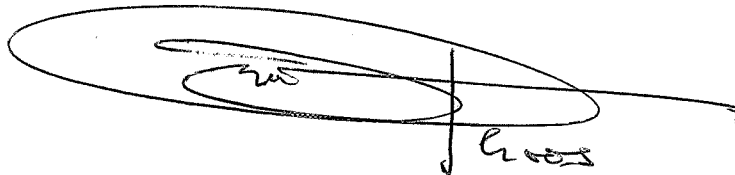
- ⌚ **Klok op de webapplicatie:** Tijd is een essentieel gegeven binnen de werking van InterCAP. Omdat het tijdstip vaak aanleiding geeft tot discussie vragen de verwijzers voor een klok op de webapplicatie.

Elke aanvraag vermeldt in het veld 'aanvraagdatum' de dag en het uur tot op de seconde dat een aanvraag werd geopend/opgestart. De aanvrager ziet deze info op zijn scherm. Er kan geen discussie ontstaan over het aanvraaguur.

- ⌚ **Zicht op de beschikbare plaatsen:** In functie van een transparante werking vragen verwijzers dat zij zicht krijgen op de beschikbare plaatsen. Dit was vroeger niet het geval en is nu ook niet aangewezen.

Ook voor de ingebruikname van InterCAP hadden de verwijzers geen zicht op de beschikbare plaatsen.

Voor het afdelingshoofd, afwezig,



Jef Goos,  
Adviseur