



FAQ KIOSK ALGEMEEN

25-04-2018



4 BIJLAGEN

VRAAG: Waarom verschijnt er soms de foutmelding dat ik nog een document moet opladen, terwijl ik reeds een document heb opgeladen?

ANTWOORD: De controle om na te gaan of een document werd opgeladen, werkt pas nadat u het dossier hebt bewaard. U zal dus eerst het document moeten opladen, dan op "BEWAAR" klikken en dan pas "CONTROLEER FORMULIER" uitvoeren.

VRAAG: Waarom kan ik een geüpload document niet verwijderen?

ANTWOORD: Een document dat is geüpload, kan inderdaad niet worden verwijderd. Als u een verkeerd of onvolledig document heeft geüpload, volstaat het om het juiste document op te laden. Zo wordt het verkeerde of onvolledige document overschreven.

VRAAG: Wat kan ik doen als ik niet meer weet of ik de meest recente versie van een bijlage heb opgeladen in KIOSK?

ANTWOORD: In KIOSK kan u opgeladen bijlagen niet opnieuw downloaden. U kan per bijlage ook telkens maar 1 bestand opladen. Als u twijfelt of u de juiste versie van een bijlage hebt opgeladen, dan kunt u gewoon nog eens de juiste versie van dit bestand opnieuw opladen. De meest recent opgeladen versie vervangt dan de vorige.

VRAAG: Ik kan een bestand niet opladen omdat dit te groot is. Hoe kan ik dit oplossen?

ANTWOORD: Online zijn er tools beschikbaar om bestanden te verkleinen. Een voorbeeld van een dergelijke tool is <https://smallpdf.com/nl/pdf-verkleinen>. Bij het opladen van documenten die afbeeldingen bevatten moet u er daarnaast op letten dat de ingesloten afbeeldingen gecompriemd worden.

Een Word-bestand omzetten in pdf zorgt er ook voor dat dit bestand verkleind wordt.

VRAAG: Kan ik een bestanden die te groot zijn via e-mail bezorgen?

ANTWOORD: Neen, u moet de bijlagen via KIOSK uploaden en indien nodig verkleinen.

VRAAG: Bepaalde vragen vereisen meerdere bijlagen terwijl KIOSK maar toelaat om één bijlage op te laden, bijvoorbeeld in een vraag waar samenwerkingsovereenkomsten opgevraagd worden.

ANTWOORD: Bij dergelijke vragen is het de bedoeling dat u deze bijlage samenvoegt tot één document. Hiervoor bestaan online tools zoals <http://www.pdfmerge.com/>.

VRAAG: De teller van een tekstvak geeft aan dat ik nog ruimte heb en toch krijg ik een foutmelding. Wat moet ik doen?

ANTWOORD: Als u een deel van de tekst verwijdert (de laatste zin(nen) bijvoorbeeld even verwijderen) zal de teller opnieuw correct beginnen te lopen zodra u onder het toegestane aantal karakters zit. Daarna kan u gewoon verder typen en zal de teller opnieuw correct aftellen. Zo kan u zien hoeveel karakters er nog resteren. Het probleem doet zich enkel voor als u een te lange tekst vanuit een ander document naar KIOSK kopieert.

5 VERTEGENWOORDIGING

VRAAG: Wat betekent “Intern in behandeling”?

ANTWOORD: “Intern in behandeling” betekent dat deze organisatie of persoon nog niet is gekend bij het Departement Cultuur, Jeugd en Media. De medewerkers van het departement moeten nog enkele administratieve handelingen uitvoeren om deze persoon of organisatie op te nemen in het centrale klantenbestand. Zodra dit is gebeurd verdwijnt de status “Intern in behandeling”.


Zolang de vertegenwoordiging de status “Intern in behandeling” heeft kan u:

- geen nieuwe gebruikers toevoegen
- geen wijzigingen aanbrengen bij deze persoon of organisaties, m.a.w. u kan geen rekeningnummers, correspondentieadressen, e-mails, websites wijzigen of toevoegen.
-

VRAAG: Hoe kan ik als vertegenwoordiger mijn e-mailadres aanpassen?

ANTWOORD: Indien u het e-mailadres wil wijzigen dat u in het menu ‘Mijn profiel’ opgaf, meldt u via het contactformulier dat u ander e-mailadres wil gebruiken. In de uitvallijst kiest u als onderwerp ‘account aanmaken’ en geeft u aan waarom u een nieuw e-mailadres wenst.

VRAAG: Hoe kan ik meerdere gebruikers toevoegen aan een dossier?

ANTWOORD: Zodra u de activatiecode hebt ontvangen, kunt u hiermee als hoofdgebruiker meerdere gebruikers activeren als vertegenwoordiger voor uw organisatie. Deze personen hebben dan vanzelf toegang tot alle dossiers van de organisatie. Merk op dat het niet mogelijk is om gelijktijdig in een dossier te werken. Deze gebruikers moeten zich registreren (d.w.z. dat ze een account aanmaken en kunnen inloggen met hun e-mail en wachtwoord) in KIOSK en vervolgens een vertegenwoordiging aanvragen. U bent de hoofdvertegenwoordiger van uw organisatie (dit wordt in KIOSK aangeduid met een hoedje ). Als u op de link “Detail” klikt, vult u daar de activatiecode in die u van ons ontving per aangetekend schrijven.

VRAAG: Is het mogelijk om met meerdere gebruikers tegelijk aan een aanvraag te werken?

ANTWOORD: Dit is niet aangewezen omdat KIOSK bij elke overgang naar een volgend veld vanzelf de wijzigingen opslaat. Als gebruiker 2 iets in een veld van de aanvraag schrijft terwijl gebruiker 1 dezelfde aanvraag leest op een andere computer, dan kan dus het volgende gebeuren: op het ogenblik dat gebruiker 1 in een volgend veld klikt, wordt de versie van de aanvraag die gebruiker 1 op dat moment aan het lezen is, als wijziging opgeslagen. Daardoor wordt meteen ook het veld overschreven waarin gebruiker 2 tegelijk aan het schrijven was, en is deze info verloren. Het is met andere woorden aan te raden dat gebruikers opeenvolgend – waarbij gebruiker 2 pas begint nadat gebruiker 1 zich uitgelogd heeft – aan een dossier werken i.p.v. gelijktijdig.

VRAAG: Is het mogelijk een andere persoon aan te duiden als hoofdgebruiker?

ANTWOORD: De bestaande hoofdgebruiker kan een andere hoofdgebruiker aanduiden via de knop ‘maak hoofdgebruiker’ in het overzicht van de gebruikers. Dit moet bevestigd worden door de activeringscode in te geven. Per organisatie kan er slechts één hoofdgebruiker zijn.

////////////////////////////////////

VRAAG: Wat als ik de code kwijt ben of omwille van andere redenen een nieuwe code wens?

ANTWOORD: U kan als hoofdvertegenwoordiger bij 'vertegenwoordigingen' de betrokken vertegenwoordiging selecteren en op 'detail' klikken. Onderaan het scherm met de gegevens van deze vertegenwoordiging kan u dan een nieuwe code aanvragen met de knop 'Maak een nieuwe code aan'. Hiermee wordt automatisch een nieuwe code gegenereerd die per mail verstuurd wordt naar het inlog-emailadres van de hoofdvertegenwoordiger.

Let wel, enkel de hoofdvertegenwoordiger heeft in KIOSK toegang tot deze functie.

VRAAG: Als ik als hoofdgebruiker een persoon als nieuwe gebruiker uitnodig, moet die persoon een wachtwoord opgeven. Waar vind ik dit wachtwoord?

ANTWOORD: Bijkomende gebruikers kiezen zelf een wachtwoord. De hoofdgebruiker activeert hen ofwel door hen zelf als bijkomende gebruiker aan te maken, ofwel door hen te activeren als ze zichzelf als bijkomende vertegenwoordiger hebben aangemaakt.

VRAAG: Kan ik mijn aanvraag indienen zonder de code in te geven?

ANTWOORD: U kan uw aanvraag enkel indienen zonder de code, als u die nog nooit eerder ingaf. Pas nadat u de code al ontvangen hebt én nadat u ze in KIOSK hebt ingegeven ter bevestiging van uw vertegenwoordiging kan u geen aanvragen meer indienen zonder dat u bij het indienen opnieuw de code ingeeft. Als u een aanvraag indient zonder dat u de code al ontvangen hebt, moet u de code ten laatste op de vijfde werkdag na de indiendeadline ingeven in KIOSK. Indien u dit niet doet, zal de administratie u op een andere manier contacteren om na te gaan of de vertegenwoordiging die u aanmaakte en die u gebruikte om de aanvraag in te dienen correct is.

7 BETALINGSMODULE

VRAAG: In de betalingsmodule wordt een rekeningnummer gevraagd, maar ik kan er geen selecteren of ik kan het juiste rekeningnummer niet selecteren.

ANTWOORD: In de rubriek 'vertegenwoordigingen' dient u uw organisatie te selecteren en daar het rekeningnummer toe te voegen. Hierna kun u dit rekeningnummer selecteren in de betalingsmodule. Het is echter niet mogelijk om aan een 'organisatie met inrichtende macht' een rekeningnummer te koppelen. In de betalingsmodule moet u kiezen voor 'betaling op een rekeningnummer van een andere organisatie' en vervolgens het ondernemingsnummer en rekeningnummer van de inrichtende macht opgeven.

VRAAG: Wanneer je 'betaling op een rekeningnummer van een andere organisatie' selecteert wordt er een overeenkomst gevraagd tussen de aanvrager en de ontvanger van de subsidie met betrekking tot de gemaakte afspraken en de te leveren prestaties. Is dit verplicht?

ANTWOORD: Dit is enkel verplicht indien er gekozen wordt voor uitbetaling aan een andere rechtspersoon. Organisaties met inrichtende macht die kiezen voor uitbetaling aan de inrichtende macht (zelfde rechtspersoon) moeten hier een document opladen waarin vermeld wordt dat er uitbetaling gevraagd wordt aan de inrichtende macht die dezelfde rechtspersoon is.

////////////////////////////////////