

## Vragen over KIOSK

Mocht u na het lezen van onderstaande vragen toch nog bijkomende inlichtingen nodig hebben, dan kunt u contact opnemen via [kiosk@vlaanderen.be](mailto:kiosk@vlaanderen.be). Gelieve altijd het dossier-ID en de naam van de persoon of organisatie die u vertegenwoordigt in de onderwerpsregel te vermelden.

### Algemeen

#### Q: In welke taal kan ik mijn aanvraag indienen?

A: Personen en organisaties die officieel in het buitenland gevestigd zijn, kunnen in KIOSK hun aanvraag in het Engels invullen. Aanvragen voor organisaties of personen die niet officieel in het buitenland gevestigd zijn, worden alleen behandeld als ze in het Nederlands ingediend worden. Een in het Engels ingevuld Nederlandstalig aanvraagformulier wordt dus niet behandeld.

#### Q: Hoe weet ik zeker of mijn aanvraag is ingediend?

A: Als u de aanvraag raadpleegt via de tab "dossier", zal u zien dat u deze niet meer kan aanpassen of indienen. Ook in het dossieroverzicht ziet u dat de verwijderknop die naast niet ingediende dossiers staat, verdwenen is en dat het icoontje in de statuskolom rechts een ander bijchrift krijgt als u er met de muisaanwijzer over beweegt, nl. 'ingediend'.

#### Q: Kan ik mijn dossier nog raadplegen nadat het ingediend is?

A: Ja: u logt gewoon in bij KIOSK. Via de dubbele pijltjes bij elke rubriek kan u de inhoud van elk deel van het dossier raadplegen, dus ook de oorspronkelijke aanvraag. Onder 'huidig document' vindt u de fase waarin het dossier zich op dat moment bevindt. Ook de ontvankelijkheidsmelding zal u hier dus kunnen bekijken onder 'huidig document'. Bovendien zal u per e-mail ook een bericht krijgen met de melding dat er nieuwe info beschikbaar is.

### Technische vragen

#### Q: Werkt KIOSK op elke internetbrowser?

A: Browsers waarvoor KIOSK geoptimaliseerd is, staan steeds op de hoofdpagina vermeld.

#### Q: Slaat KIOSK automatisch op?

A: Bij elke overgang naar een ander tekstveld slaat het systeem de wijzigingen automatisch op. We raden aan om regelmatig op de 'bewaren'-knop te drukken, zeker wanneer u lang in één tekstveld werkt.

**Q: Wat doe ik best als het systeem volledig vast zit en niets meer werkt?**

A: In dat geval meldt u zich best af van KIOSK. Als afmelden ook niet lukt, sluit u uw internetbrowser af en start u opnieuw.

**Q: Waarom kan ik geen ó intikken ?**

A: In KIOSK kan u geen letters in combinatie met 'Alt Gr' gebruiken. Om een aantal letters of tekens te typen is dit nodig, voor een aantal niet. Bijvoorbeeld, u kan 'vóór' niet intikken in KIOSK, omdat u hiervoor de letter O en *Alt Gr* moet combineren. Het woord één kan dan weer wel, omdat deze letter standaard op het toetsenbord staat. Dit probleem komt enkel voor in Internet Explorer, in FireFox lukt dit wel.

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

A: De controle om na te gaan of een document werd opgeladen, werk 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.

**Q: Waarom kan ik een geüpload document niet verwijderen?**

A: 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.

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

A: 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.

**Q: Ik ben mijn wachtwoord vergeten/ik heb geen bevestigingsmail ontvangen**

A: Het wachtwoord voor KIOSK kunt u wijzigen door op de [startpagina de knop "wachtwoord vergeten"](#) te gebruiken. KIOSK vraagt vervolgens uw e-mailadres en zal naar dat adres instructies verzenden om een nieuw wachtwoord in te stellen. Deze procedure is ook van toepassing als u bij de registratie geen bevestigingsmail hebt ontvangen of als de geldigheidsduur van de bevestigingsmail is verlopen.

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

A: 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.

**Q: Kan ik een bestand dat groter is dan 1 MB via e-mail bezorgen?**

A: Neen, u moet de bijlagen via KIOSK uploaden. Als uw bestand groter is dan 1 MB kan u dit op eenvoudige wijze tot maximaal 20 keer verkleinen via de online tool <https://smallpdf.com/nl/pdf-verkleinen>. Ook verschillende pdf-documenten kan u eerst samenvoegen tot één document met <http://www.pdfmerge.com/>.

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

A. 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 reesteren. Het probleem doet zich enkel voor als u een te lange tekst vanuit een ander document naar KIOSK kopieert.

## Vragen over vertegenwoordiging

**Q: Wat betekent “Intern in behandeling”?**

A: “Intern in behandeling” betekent dat deze organisatie of persoon nog niet is gekend bij het Departement Cultuur, Jeugd, Sport 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.

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

A: 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.

**Q: Hoe kan ik meerdere gebruikers toevoegen aan een dossier?**

A: Zodra u de activatiecode hebt ontvangen, kunt u hiermee als hoofdvertegenwoordiger 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.

## Vragen over de code

### Q: Waarom heb ik voor KIOSK een code nodig?

A: De code heeft u nodig om bepaalde wijzigingen in KIOSK aan te brengen. Met de code kan u bijvoorbeeld uw registratie als vertegenwoordiger vervolledigen, of andere gebruikers toevoegen of verwijderen. U heeft de code ook nodig om rekeningnummers toe te voegen of te verwijderen en wanneer u een dossier officieel wil indienen.

De activatiecode is een beveiliging, zodat er geen onrechtmatige aanvragen in naam van een andere persoon of organisatie kunnen gebeuren.

### Q: Hoe ontvang ik deze code?

A: Als u een vertegenwoordiging hebt aangemaakt in KIOSK, wordt de code met de post naar de natuurlijk persoon of de organisatie die u wil vertegenwoordigen opgestuurd. Deze natuurlijk persoon of organisatie overhandigt u de code. Vanaf het moment dat de administratie de code verzendt, is er een maand de tijd om deze in KIOSK in te geven.

### Q: Wat gebeurt er als ik de code niet binnen de maand registreer in KIOSK?

A: De administratie zal de persoon of organisatie die u wenst te vertegenwoordigen een maand na het opsturen van de code contacteren om te verifiëren of de vertegenwoordiging rechtmatig is.

### Q: Wat als de persoon of organisatie die ik vertegenwoordig geen code heeft ontvangen met de post of niet verblijft op het adres waarnaar de code is opgestuurd?

A: De code wordt opgestuurd naar het domicilieadres van de persoon die u vertegenwoordigt. Voor een organisatie met een maatschappelijke zetel is dit domicilieadres het adres dat KIOSK in de kruispuntdatabank terugvindt. De administratie zal de persoon of organisatie die u wenst te vertegenwoordigen een maand na het opsturen van de code contacteren.

### Q: Kan ik toch al werken in KIOSK als ik de code nog niet heb ingegeven?

A: Ja, u kan dan al dossiers aanmaken en bewerken in KIOSK. Vanaf het moment dat u de code in handen krijgt, geeft u ze in in KIOSK.

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

A: Vraag een nieuwe code aan in KIOSK via de knop 'Contacteer ons'. In de uitvallijst kiest u als onderwerp 'Code' en geeft u aan waarom u een nieuwe code wenst.

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

A: 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.

## **Vragen over dossiers**

**Q: Wat wordt bedoeld met ID?**

A: Dit is het uniek nummer voor elk dossier in de KIOSK. Op die manier kan de beheerder bij vragen of problemen altijd zien over welk dossier het gaat.

**Q: Kan de administratie meelesen als ik een dossier aan het opmaken ben?**

A: Nee, dit kan pas wanneer u uw dossier ingediend heeft.

## **Vragen over het indienen van dossiers**

**Q: Krijg ik een verwittiging als ik een dossier nog niet heb ingediend en de deadline nadert? Wanneer?**

A : In dat geval ontvangt u 5 dagen voor deadline voor het indienen van uw dossier een herinnering.

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

A: 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 na ontvangst toch nog zo snel mogelijk 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.