



FAQ KIOSK ALGEMEEN

15.09.2017



Mocht u na het lezen van onderstaande vragen toch nog bijkomende inlichtingen nodig hebben, dan kunt u contact opnemen via kiosk@vlaanderen.be. Gelieve dan altijd het dossier-ID en de naam van de persoon of organisatie die u vertegenwoordigt in de onderwerpsregel te vermelden. U leest nu het document voor algemene vragen over KIOSK.

Bij inhoudelijke vragen over het indienen van een dossier binnen een specifieke subsidiestroom, verwijzen we u door naar onderstaande specifieke documenten:

- subsidies binnen het Kunstendecreet ([link](#));
- subsidies binnen het Cultureelerfgoeddecreet ([link](#));
- subsidie voor participatieprojecten voor kansengroepen ([link](#));
- Tax Shelter ([link](#))

1 ALGEMEEN

BELANGRIJK: Er bestaat een algemene handleiding bij KIOSK (initieel aangemaakt op maat van het Kunstendecreet), met informatie over het systeem en het aanmaken van een account. Deze handleiding vindt u [hier](#).

VRAAG: Hoe verloopt de communicatie over mijn aanvraag in KIOSK?

ANTWOORD: Het is belangrijk om te weten dat alle communicatie in KIOSK zich primair richt naar de persoon die zich registreert als hoofdgebruiker. Alle mailberichten over wijzigingen in de status van de aanvraag worden aan die persoon gericht.

Door in te loggen in KIOSK kunt u het verloop van uw dossier volgen. Zaken zoals ontvankelijkheid, (voorlopig) advies en beslissing kunt u raadplegen in KIOSK. Dit betekent dat iedere geregistreerde gebruiker toegang heeft tot deze informatie.

Wanneer een aanvraag bijvoorbeeld ontvankelijk wordt verklaard ontvangt de hoofdgebruiker een mailbericht dat de aanvraag overgegaan is naar de status ontvankelijkheid. Vervolgens kan de hoofdgebruiker of aan andere gebruiker inloggen en de ontvankelijkheid van de aanvraag en de eventuele argumentatie hiervoor consulteren.

VRAAG: In welke taal kan ik mijn aanvraag indienen?

ANTWOORD: 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.

VRAAG: Hoe weet ik zeker of mijn aanvraag is ingediend?

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 verwijderd (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 reteren. 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: Mijn organisatie maakt deel uit van een grotere structuur met rechtspersoonlijkheid die meerdere aanvragen indient (bv. meerdere musea binnen dezelfde stad). Hoe kan ik er voor zorgen dat iedere aanvraag een aparte hoofdgebruiker krijgt?

ANTWOORD: Het is mogelijk dat een organisatie zich registreert als 'organisatie met inrichtende macht'. Via deze weg kunnen verschillende organisaties binnen één inrichtende macht zich toch afzonderlijk registreren met een eigen hoofdgebruiker en hun eigen aanvraagdossier beheren. Dit heeft als bijkomend voordeel dat de organisatie zelf verschijnt als aanvrager van een dossier (en dus niet de inrichtende macht).

Aan een 'organisatie met inrichtende macht' kan er geen rekeningnummer gekoppeld worden omdat deze organisatie niet over een eigen rechtspersoonlijkheid beschikt. In de betalingsmodule bij het aanvraagdossier moet u daarom de keuze 'Betaling op een rekeningnummer van een andere organisatie' opgeven en daar het ondernemingsnummer en rekeningnummer van de inrichtende macht of een derde organisatie opgeven.

6 ACTIVERINGS-CODE

VRAAG: Waarom heb ik voor KIOSK een activeringscode nodig?

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

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.