



DRAAIBOEK VO

versie 1.0 – 22 maart 2013

Helpdesk VO – helpdesk.vrijwilligeoppas@vlaanderen.be

Inleiding

In het kader van een administratieve vereenvoudiging door digitalisering van de processen met betrekking tot de informatieverwerking in functie van de subsidiëring, wordt voor de diensten voor oppashulp, sinds 3 januari 2013 gebruik gemaakt van een systeem voor de uitwisseling van elektronische gegevens tussen de diensten voor oppashulp en het agentschap Zorg en Gezondheid.

De diensten voor oppashulp zullen gebruikmaken van webservices om vanuit hun bestaande softwarepakketten gegevens door te sturen naar de databank van het agentschap Zorg en Gezondheid. Er wordt daarvoor gebruik gemaakt van het eHealth-platform.

Dit draaiboek bevat de richtlijnen die de diensten voor oppashulp moeten toepassen bij het doorsturen van gegevens naar de databank van het agentschap. Tenzij anders vermeld, wordt in dit draaiboek met “diensten” de diensten voor oppashulp bedoeld.

De webservices maken een elektronische gegevensuitwisseling mogelijk tussen het agentschap en de verschillende informaticasystemen die gebruikt worden door de diensten. De gegevens over de gepresteerde uren oppashulp, de gebruikers en de vrijwilligers, die het agentschap nodig heeft voor de subsidieberekening, worden via webservices vanuit de diverse softwarepakketten van de diensten doorgestuurd naar het agentschap. Dat doorsturen gebeurt (semi-)automatisch: terwijl de diensten werken met hun softwarepakket worden op de achtergrond de gegevens die nodig zijn voor de subsidiëring doorgestuurd naar het agentschap.

De diensten kunnen de webservices ook gebruiken voor het consulteren van een aantal gegevens. Zo kunnen de diensten de gegevens over vrijwilligers, gebruikers en prestaties van hun dienst consulteren die ze eerder via de webservices hebben doorgestuurd naar het agentschap.

Dit draaiboek is opgebouwd uit vier delen. In een eerste deel wordt de toepassing van elektronische gegevensuitwisseling voor vrijwillige oppas, kortweg het systeem Vrijwillige Oppas, wat meer gesitueerd.

Het tweede deel behandelt de drie webservices, prestaties doorsturen, prestaties verwijderen en prestaties consulteren, uitgebreid.

Het derde deel bevat alle informatie met betrekking tot de principes en de te hanteren termijnen om prestaties door te sturen of te verwijderen.

Het vierde en laatste deel geeft een overzicht van de verschillende helpdesks waar de diensten voor oppashulp en hun softwareleveranciers terecht kunnen met vragen en problemen in verband met de toepassing van elektronische gegevensuitwisseling voor vrijwillige oppas.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Inhoudsopgave.....	2
1. Het systeem Vrijwillige Oppas.....	3
1.1. Inleiding.....	3
1.2. EHealth-certificaat.....	3
1.3. Documentatie.....	4
1.4. Veiligheidsconsulent.....	4
1.5. Veiligheidsrichtlijnen.....	4
1.6. Mogelijkheden voor de diensten.....	5
1.7. Mogelijkheden voor het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.....	5
1.8. Beheer en consultatie van de basisgegevens van de dienst.....	5
2. Principes en termijnen om prestaties door te sturen of te verwijderen.....	6
2.1. Afsluitperiodes.....	7
2.1.1. Voorlopige afsluiting.....	7
2.1.2. Definitieve afsluiting.....	8
2.2. Heropenen van afgesloten periodes.....	8
3. Helpdesks.....	10
3.1. Algemene, technische en inhoudelijke vragen over het systeem Vrijwillige Oppas (inclusief het heropenen van afgesloten periodes).....	10
3.2. Vragen of problemen over de toegang tot het systeem Vrijwillige Oppas.....	11
4. Specifieke informatie voor de diensten voor oppashulp waarvan de initiatiefnemer een OCMW is.....	12

1. Het systeem Vrijwillige Oppas

1.1. Inleiding

De diensten voor oppashulp moeten gebruik maken van webservices om de gegevens naar het agentschap Zorg en Gezondheid door te sturen.

Hiervoor zijn er drie webservices voorzien, voor drie handelingen. Deze zijn prestaties doorsturen, prestaties verwijderen en prestaties consulteren. De functionele beschrijving en technische specificaties van de webservices staan beschreven in het cookbook dat u bij de helpdesk van het systeem Vrijwillige oppas kan opvragen (zie ook 1.3). De contactgegevens van die helpdesk kan u terugvinden in punt 3.1.

Voor het doorsturen van gegevens moeten de private diensten gebruik maken van de webservicespecificaties (conform eHealth).

Voor de diensten voor oppashulp waarvan de initiatiefnemer een OCMW is, wordt er voorzien dat zij gebruik kunnen maken van de webservicespecificaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ). Momenteel zijn er nog geen erkende diensten voor oppashulp waarvan de initiatiefnemer een OCMW is. OCMW's die een erkenning als dienst voor oppashulp wensen aan te vragen, dienen daarom in verband met het doorsturen van prestaties naar het systeem Vrijwillige Oppas eerst contact op te nemen met het agentschap Zorg en Gezondheid. Dit wordt verderop verduidelijkt in punt 4.

1.2. EHealth-certificaat

De private diensten moeten een eHealth-certificaat hebben. Op die manier kan telkens er via de webservices gegevens van een bepaalde dienst worden doorgestuurd naar het systeem Vrijwillige Oppas, worden gecontroleerd of het wel degelijk die dienst is (zodat niemand anders gegevens van uw dienst kan doorsturen naar het systeem Vrijwillige Oppas of gegevens van uw dienst in het systeem Vrijwillige Oppas kan wijzigen). De openbare diensten waarvan de initiatiefnemer een OCMW is, hebben geen eHealth-certificaat nodig, aangezien zij geen gebruik maken van de webservicespecificaties conform eHealth.

U vindt de **procedure om een eHealth-certificaat aan te vragen** op de portaalsite van het eHealth-platform (https://www.ehealth.fgov.be/nl/application/applications/beheer_ehealth_certificaten.html). Op die pagina vindt u ook een link naar de webtoepassing die u moet gebruiken om een eHealth-certificaat aan te vragen.

Zodra u dat eHealth-certificaat ontvangen en geïnstalleerd hebt, kunt u gegevens naar het systeem Vrijwillige Oppas doorsturen. U moet voor het systeem Vrijwillige Oppas ook nog een publieke sleutel installeren op uw server. Die wordt u bezorgd door de helpdesk van het systeem Vrijwillige Oppas (u vindt de contactgegevens van die helpdesk in punt 3.1). Een eHealth-certificaat heeft een geldigheidsduur van 39 maanden. De vernieuwing van een eHealth-certificaat is mogelijk vanaf 3 maanden voor de vervaldatum. Eén maand voor het verstrijken van de geldigheidsduur van het

certificaat wordt er een herinnering verstuurd naar de e-mailadressen die u opgegeven hebt bij het aanvragen van dat certificaat. Na de vervaldatum kunt u uw certificaat niet meer vernieuwen, maar moet u een volledig nieuwe aanvraag indienen.

Voor alle **vragen in verband met de eHealth-certificaten** kunt u terecht bij het **eHealth-contactcenter**. U vindt de contactgegevens van die helpdesk in punt 3.2.

1.3. Documentatie

Nieuwe diensten en hun softwareleveranciers kunnen bij de helpdesk van het systeem Vrijwillige Oppas (u vindt de contactgegevens van die helpdesk in punt 3.1.) de volgende **documenten over de webservices** verkrijgen:

- de functionele beschrijving van de webservices;
- de technische specificaties van de webservices;
- het logisch datamodel, inclusief de parametertabellen;
- de parametertabel met de NIS-codes voor de feitelijke gemeentelocatiecode;
- de WSDL met de security.

1.4. Veiligheidsconsulent

Omdat de diensten gebruik maken van het INSZ-nummer bij het doorsturen van gegevens, moeten zij een veiligheidsconsulent hebben. Dat is een verplichting die wordt opgelegd door de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. U vindt de beraadslagingen daarover van het Sectoraal comité van het Rijksregister op http://www.zorg-en-gezondheid.be/veiligheid_vesta.

Diensten waarvan de initiatiefnemer een OCMW of een ziekenfonds is, hebben allemaal een veiligheidsconsulent (gescreend door het Sectoraal comité van de Sociale Zekerheid en de Gezondheid), omdat zij worden ingeschakeld in het netwerk van de sociale zekerheid. Voor alle andere diensten (vzw's, gemeentebesturen, intercommunales, koepels van OCMW's, ...) heeft de Vereniging van de Diensten voor Gezinszorg van de Vlaamse Gemeenschap (VVDG) een veiligheidsconsulent aangeduid. De betrokken diensten moeten daarvoor contact opnemen met de VVDG (tel. 02 227 40 71; e-mail: info@vvdg.be).

1.5. Veiligheidsrichtlijnen

Het **loggen van gegevens** is een verplichting die wordt opgelegd door de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De veiligheidsconsulent van het agentschap adviseert dat men als dienst moet kunnen antwoorden op de vraag: "Wie heeft wat wanneer en hoe geconsulteerd?"

Dat betekent dat minimaal de volgende gegevens moeten worden gelogd door de dienst:

- gebruikersbeheer;
- wie heeft wanneer ingelogd en uitgelogd in het systeem;
- datum en tijdstip van de consultatie van een individueel persoonsgegeven, met daarbij ook:

- identificatie van de gebruiker (INSZ-nummer en ondernemingsnummer);
- identificatie van de transactie (naam van het proces, programma, ...);
- identificatie van het onderwerp (INSZ-nummer, naam, ...);
- beschrijving van het type operatie (creatie, consultatie, verwijderen).

Het is de eigen verantwoordelijkheid van de dienst om de hierboven beschreven logging uit te voeren en gedurende minimaal tien jaar bij te houden. Dat kan eventueel offline gebeuren.

1.6. Mogelijkheden voor de diensten

De diensten kunnen **prestaties doorsturen**, **prestaties verwijderen** en een aantal gegevens met betrekking tot de doorgestuurde **prestaties consulteren**.

De door de diensten te consulteren gegevens hebben enkel betrekking op de gegevens van de reeds doorgegeven prestaties.

1.7. Mogelijkheden voor het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid beschikt over een webapplicatie waarin de personeelsleden van het agentschap de gegevens in verband met de erkenning van de verschillende diensten kunnen beheren.

De gegevens in verband met de doorgestuurde prestaties van de diensten kunnen worden gebruikt om de subsidies te berekenen. Het agentschap kan echter de gegevens van de doorgestuurde prestaties van de diensten niet zelf consulteren. Zo heeft het agentschap ook op geen enkele wijze toegang tot privacygevoelige gegevens van gebruikers of vrijwilligers.

1.8. Beheer en consultatie van de basisgegevens van de dienst

Het agentschap beheert voor elke dienst de volgende **basisgegevens**:

- het erkenningsnummer van de dienst (diensten voor oppashulp hebben een erkenningsnummer tussen 100 en 699);
- de naam van de dienst;
- het ondernemingsnummer van de initiatiefnemer van de dienst, zoals vermeld in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO);
- het type van de dienst (privaat of openbaar);
- de begindatum van de erkenning;
- de einddatum van de erkenning;
- de adresgegevens van de maatschappelijke zetel van de initiatiefnemer van de dienst, zoals vermeld in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO);
- de erkenningsregio en het werkgebied.

2. Principes en termijnen om prestaties door te sturen of te verwijderen

Voor het doorsturen van gegevens over de prestaties geleverd door een vrijwilliger bij een cliënt moet elke dienst rekening houden met de volgende principes en termijnen:

- De diensten mogen geen planningsgegevens doorsturen naar het systeem Vrijwillige Oppas, prestaties mogen dus niet worden doorgestuurd voor ze effectief werden uitgevoerd;
- de dienst streeft ernaar om de gegevens over de prestaties zo snel mogelijk door te sturen, en uiterlijk nadat hij intern de eerste controles uitgevoerd heeft op de correctheid van die prestaties. Ten laatste vanaf de twintigste van de maand, volgend op de maand waarin die prestaties uitgevoerd werden, moet de dienst beginnen met het doorsturen van die prestaties. Het vormt daarbij geen probleem dat die prestaties nog niet 100% correct zijn en nog kunnen wijzigen (bijvoorbeeld een vergissing die wordt vastgesteld nadat een gebruiker een opmerking gemaakt heeft over een fout in zijn factuur). Die correcties kunnen dan later (zie de volgende principes) nog doorgestuurd worden naar het systeem Vrijwillige Oppas, op het ogenblik dat die wijzigingen in het eigen systeem van de dienst doorgevoerd worden;
- gegevens over de prestaties worden gespreid doorgestuurd, per kalenderdag. Dagelijks moeten dus de prestaties van één dag doorgestuurd worden naar het systeem Vrijwillige Oppas;
- de dienst streeft ernaar om 98% van de prestaties correct ingevoerd te hebben in het systeem Vrijwillige Oppas op de twintigste van de tweede maand, volgend op de maand waarin die prestaties uitgevoerd werden; alle prestaties moeten correct doorgestuurd zijn naar het systeem Vrijwillige Oppas op het einde van de derde maand die volgt op de maand waarin die prestaties werden uitgevoerd. Daarna kunnen de prestaties van die maand niet meer doorgestuurd of verwijderd worden, omdat de gegevens van die maand dan afgesloten zijn.

De diensten moeten rekening houden met de hierboven vermelde termijnen. Elke dienst moet er met andere woorden naar streven om de gegevens over de prestaties zo snel mogelijk door te sturen, en uiterlijk nadat de dienst intern de eerste controles heeft uitgevoerd op de correctheid van die prestaties.

Wijzigingen en correcties op die gegevens worden zo snel mogelijk doorgestuurd, bij voorkeur de dag waarop die gegevens in het eigen systeem worden gewijzigd.

In de praktijk is het zo dat niet elke dienst dagelijks prestaties invoert en ze dus ook niet dagelijks kan doorsturen (dat hangt af van het gebruikte softwarepakket). In dat geval moet de dienst op het ogenblik dat alle gegevens beschikbaar zijn in het eigen systeem om de eerste keer door te sturen (bijvoorbeeld rond de twintigste van de maand volgend op de maand waarin de prestaties werden uitgevoerd), al die prestaties in bulk doorsturen. Spreiden per kalenderdag zou in dat geval immers betekenen dat de informatie met veel (onnodige) vertraging in de databank van het systeem Vrijwillige Oppas toekomt.

Het is mogelijk dat het principe van gespreid doorsturen per kalenderdag in de toekomst wordt afgedwongen. Men moet dat eigenlijk lezen als: “het principe van continu (minimaal dagelijks) doorsturen van gegevens”, dus zodra gegevens beschikbaar of gewijzigd worden. Dat principe wordt nu echter al door het agentschap vooropgesteld, zodat alle softwareleveranciers er al maximaal rekening mee kunnen houden bij de implementatie. De termijn voor het initieel doorsturen van prestaties kan in de toekomst ook worden vervroegd.

2.1. Afsluitperiodes

Om te verhinderen dat diensten voor het verre verleden alsnog prestaties kunnen doorsturen, wordt er gebruik gemaakt van afsluitperiodes. Daarnaast worden afsluitperiodes ook gebruikt om het doorsturen van prestaties voor een bepaalde maand definitief te verhinderen (bv. na het berekenen van subsidies voor een bepaalde dienst).

In de eerste plaats wordt aangegeven na hoeveel maanden de diensten geen prestaties meer mogen doorsturen (voorlopige afsluiting – zie verder 2.1.1.). In de tweede plaats wordt aangegeven wat de precieze datum is voor het definitief afsluiten van een jaar (zie verder 2.1.2.).

2.1.1. Voorlopige afsluiting

Prestaties kunnen na verloop van tijd niet meer worden doorgestuurd, noch worden verwijderd door de diensten. Er wordt in maandelijkse periodes gewerkt, die in eerste instantie automatisch chronologisch “voorlopig” worden afgesloten. Dit betekent dat een dienst voor deze maand geen gegevens meer kan aanpassen. In uitzonderlijke gevallen kan het agentschap Zorg en Gezondheid deze maand ook manueel terug openstellen zodat de dienst terug prestaties kan doorsturen of weglaten.

Meer informatie over het terug openstellen van voorlopig afgesloten periodes kan u verderop terugvinden in punt 2.2.

Alle gegevens over prestaties, vrijwilligers en gebruikers moeten uiterlijk de derde maand volgend op de maand waarop ze betrekking hebben correct naar het systeem Vrijwillige Oppas zijn doorgestuurd. Na drie maanden worden die gegevens voorlopig afgesloten. Dat betekent dat de diensten vanaf dat ogenblik de gegevens die betrekking hebben op die maand niet langer kunnen doorsturen of wijzigen. Onderstaande tabel geeft de verschillende voorlopige afsluitingsdata overzichtelijk per maand weer.

Prestatiemaand	Voorlopige afsluitingsdatum
Januari	30 april
Februari	31 mei
Maart	30 juni
April	31 juli
Mei	31 augustus
Juni	30 september
Juli	31 oktober
Augustus	30 november
September	31 december
Oktober	31 januari
November	28 (29) februari
December	31 maart

2.1.2. Definitieve afsluiting

Vanaf een bepaalde datum, ingebracht via de afsluitparameters, kunnen de diensten geen prestaties meer doorsturen of weglaten, maar kan het agentschap Zorg en Gezondheid ook de voorlopig afgesloten periodes niet meer heropenen. Dit betekent dat de gegevens klaar zijn om gebruikt te worden in de subsidieberekening. Vanaf het ogenblik dat de subsidies berekend zijn kan niets meer worden aangepast.

2.2. Heropenen van afgesloten periodes

In uitzonderlijke gevallen kan het agentschap Zorg en Gezondheid een afgesloten periode alsnog tijdelijk terug openstellen mocht een dienst, omwille van één of andere reden, alsnog prestaties willen doorsturen voor een reeds afgesloten periode.

Een dienst kan aan de helpdesk van het systeem Vrijwillige Oppas vragen om die afgesloten maand tijdelijk opnieuw open te stellen, zodat de gegevens die betrekking hebben op die periode opnieuw kunnen worden doorgestuurd of gewijzigd. Daartoe moet de dienst de volgende gegevens per mail bezorgen aan de helpdesk van het systeem Vrijwillige Oppas (u vindt de contactgegevens van die helpdesk in punt 3.1):

- de maand(en) die heropend moet(en) worden;
- de hoeveelheid gegevens (het aantal prestaties);
- de reden van de gevraagde verbetering;
- de omschrijving van de achterliggende oorzaak;
- het overzicht van de acties die genomen worden om die fout in de toekomst te vermijden;
- een contactpersoon;
- een voorstel van datum (of periode) waarbinnen de dienst de fout wil rechtzetten.

De helpdesk van het systeem Vrijwillige Oppas gaat dan na of de dienst zijn vraag om een afgesloten periode tijdelijk terug open te stellen voldoende gemotiveerd heeft en of het technisch mogelijk is om erop in te gaan. De helpdesk brengt de dienst vervolgens op de hoogte van de genomen beslissing.

3. Helpdesks

Met vragen en problemen in verband met de webservices van het systeem Vrijwillige Oppas kunt u terecht bij **verschillende helpdesks**.

3.1. Algemene, technische en inhoudelijke vragen over het systeem Vrijwillige Oppas (inclusief het heropenen van afgesloten periodes)

Het agentschap Zorg en Gezondheid heeft voor het systeem Vrijwillige Oppas een specifieke helpdesk opgericht. De helpdesk is bereikbaar voor de diensten en voor de softwareleveranciers **via e-mail: helpdesk.vrijwilligeoppas@vlaanderen.be** .

Illustreer waar mogelijk uw vraag of probleem met bijlagen bij uw e-mail, zoals een schermafbeelding of voor softwareleveranciers/ICT diensten met xsd-berichten (= webserviceberichten). In punt 2.2 wordt een overzicht gegeven van de informatie die u moet bezorgen bij een aanvraag tot heropening van een voorlopig afgesloten periode.

Wanneer u een e-mail stuurt naar de helpdesk, krijgt u eerst een e-mail met een ticketnummer terug. Zo weet u dat uw vraag werd geregistreerd door de helpdesk. Daarna krijgt u een e-mail met het antwoord op uw vraag. De helpdesk engageert zich om uiterlijk de eerstvolgende werkdag te antwoorden op een algemene of inhoudelijke vraag of op een vraag om een voorlopig afgesloten periode tijdelijk opnieuw te heropenen.

Als de helpdesk geen reactie van u ontvangt, wordt het ticketnummer voor uw vraag na twee werkdagen definitief afgesloten (te rekenen vanaf de dag waarop u de e-mail met het antwoord op uw vraag kreeg).

Vragen van technische aard of het melden van technische problemen worden vanuit de helpdesk van het agentschap doorgestuurd aan de technische helpdesk van Smals. Smals zal een oplossing zoeken voor het ervaren technisch probleem en een antwoord formuleren voor de technische vragen. Indien zij hiervoor bijkomende informatie nodig hebben zullen zij rechtstreeks met u contact opnemen. Het uiteindelijke antwoord wordt u via de helpdesk van het agentschap bezorgd.

De helpdesk van het systeem Vrijwillige Oppas zal zijn vakantieperiodes tot een minimum beperken. U ontvangt een week op voorhand een mail als de helpdesk gedurende een of enkele dagen gesloten zal zijn. Bij een langere vakantieperiode (bijvoorbeeld tijdens de zomervakantie) ontvangt u twee weken op voorhand een mail.

3.2. Vragen of problemen over de toegang tot het systeem Vrijwillige Oppas

Voor vragen over het toegangsbeheer tot de webtoepassing en over de eHealth-certificaten voor de webservices is er een specifiek eHealth-contactcenter:

- telefonisch: **02 788 51 55**;
- via het **contactformulier** op de website van eHealth: <https://www.ehealth.fgov.be/nl/contact>.

Het eHealth-contactcenter is bereikbaar van maandag tot vrijdag tussen 7 uur en 20 uur, uitgezonderd op feestdagen. Buiten die openingsuren kunt u altijd vragen om teruggebeld te worden.

4. Specifieke informatie voor de diensten voor oppashulp waarvan de initiatiefnemer een OCMW is

In tegenstelling tot private diensten en de openbare diensten waarvan de initiatiefnemer geen OCMW is, moeten OCMW's voor het doorsturen van gegevens de webservicpecificaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) gebruiken.

De OCMW's gebruiken die specificaties ook voor de communicatie met webservicpecificaties van de KSZ. De manier van werken is dezelfde als hierboven beschreven voor de private diensten en de openbare diensten waarvan de initiatiefnemer geen OCMW is, maar de verschillende functies worden bepaald door specifieke xsd's. De inhoud die gecommuniceerd moet worden door de OCMW's, moet bijgevolg opgesteld worden aan de hand van de xsd's die gedefinieerd worden binnen het project Vrijwillige Oppas.

Een belangrijk verschilpunt voor diensten waarvan de initiatiefnemer een OCMW is, is het verplicht mee doorsturen van het ondernemingsnummer bij het doorsturen van prestaties, verwijderen van prestaties en consulteren van prestaties.

De openbare diensten waarvan de initiatiefnemer een OCMW is, hebben geen eHealth-certificaat nodig, aangezien zij geen gebruik maken van de webservicpecificaties conform eHealth.

OCMW's moeten contact opnemen met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid voor de webservicpecificaties die zij ter beschikking stelt voor het systeem Vrijwillige Oppas. Omdat er op dit moment nog geen diensten voor oppashulp zijn erkend, waarvan de initiatiefnemer een OCMW is, moet de KSZ nog beginnen aan de ontwikkeling van een vertaalmodule om de op eHealth gebaseerde boodschappen om te zetten naar KSZ-specifieke berichten en omgekeerd.