



# HANDLEIDING E-LOKET VOOR DOP-UREN

/versie 2.0 - 26.03.2018



1	Inleiding	3
2	Toegang tot het e-loket	4
3	Inloggen in het e-loket	5
4	E-loket	6
4.1	Startscherm	6
4.2	Nieuw DOP-subsidiedossier aanmaken	6
4.3	Bestaand DOP-subsidiedossier openen	8
4.4	Nieuwe aanvraag aanmaken	10
4.5	Overzicht aanvragen	12
4.6	Aanvraag indienen	12
4.7	Ingediende aanvraag wijzigen	13
4.8	Detail goedgekeurde aanvraag	13
4.9	Dossier indienen	14
5	Vragen en antwoorden	15
5.1	Wat is het verschil tussen een DOP-subsidiedossier en een aanvraag?	15
5.2	Waarom kan ik geen aanvragen indienen?	15
5.3	In welke verschillende statussen kan een aanvraag zich bevinden?	15
5.4	Het aantal aan te vragen uren voor een bepaalde maand is een kommagetal, maar ik kan alleen gehele getallen in de applicatie ingeven	15
5.5	Welke zijn de verschillende deadlines voor een aanvraag?	16
5.6	Welke zijn de verschillende deadlines voor een DOP-subsidiedossier?	16
5.7	Mijn aanvraag werd afgekeurd. Wat nu?	16
5.8	Ik heb een goedgekeurde aanvraag, maar ik heb te weinig uren aangevraagd	16
5.9	Andere vragen	17
5.9.1	<i>Vragen over de toegang tot het e-loket</i>	17
5.9.2	<i>Inhoudelijke en technische vragen</i>	17



# 1 Inleiding

Binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin willen we werk maken van een betere gegevensdeling tussen de zorg- en welzijnsactoren onderling en met de overheid. De samenwerking en gegevensuitwisseling tussen overheden en voorzieningen moet zo verbeteren. Dat kan de administratieve lasten voor de voorzieningen en de beheerskosten voor de overheid verminderen. Een betere informatiedoorstroming moet op termijn ook kunnen leiden tot automatische toekenning van rechten voor zorgbehoevenden en tot authentieke gegevensbronnen.

Het e-loket van Zorg en Gezondheid past binnen die doelstellingen. Het wordt een gebruiksvriendelijk elektronisch loket waar op termijn alle zorg- en gezondheidsvoorzieningen online hun dossiers bij Zorg en Gezondheid kunnen indienen. Het e-loket zal het ook mogelijk maken om op elk moment de status en de voortgang van die dossiers te raadplegen. Alle administratieve gegevensuitwisseling zal dus op termijn via het e-loket verlopen.

Met het e-loket kan een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg een subsidiedossier “ondersteuningsplan van een Dienst Ondersteuningsplan” (DOP), bestaande uit een of meerdere aanvragen voor DOP-uren, aanmaken en indienen voor extra subsidies. Die elektronische manier van werken vervangt vanaf 1 januari 2015 de bestaande (niet-elektronische) manier van werken.

Het e-loket moet er zo voor zorgen dat subsidiedossiers sneller, transparanter én efficiënter afgehandeld worden.



## 2 Toegang tot het e-loket

Vooraleer uw dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg kan werken in het e-loket, moet het toegangs- en gebruikersbeheer van het e-loket ingesteld worden.

De toegangsbeheerder voor de hoedanigheid “gezondheidszorg” van uw dienst, die de gebruikers voor de webtoepassing van Vesta beheert, moet eerst een subafdeling aan de hoedanigheid “gezondheidszorg” toevoegen, en vervolgens een toegangs- en gebruikersbeheerder aanstellen voor die subafdeling. De procedure die daarvoor gevolgd moet worden, vindt u terug op <http://www.zorg-en-gezondheid.be/toegang-krijgen-tot-het-e-loket-voor-zorgvoorzieningen-als-thuiszorginstelling>, bij stap 4 en stap 5. Daarna kan de aangestelde toegangs- en gebruikersbeheerder gebruikers toegang geven tot het e-loket (stap 6).

Elke dienst beslist zelf hoeveel en welke personen toegang moeten krijgen tot het e-loket. Ook personen van wie de tewerkstellingsgegevens niet in Vesta zitten en die geen inschrijvingsnummer hebben bij Zorg en Gezondheid, kunnen toegang krijgen tot het e-loket. Het is ook niet nodig om toegang te hebben tot de webtoepassing van Vesta, om toegang te kunnen krijgen tot het e-loket.

Zorg ervoor dat er voldoende mensen binnen uw dienst toegang hebben tot het e-loket, zodat uw dienst nooit in de problemen kan komen om DOP-uren aan te vragen. Het is mogelijk om later nog andere personen toegang te geven: uw dienst kan op elk ogenblik gebruikers toevoegen of verwijderen.



### 3 Inloggen in het e-loket

Het e-loket is bereikbaar via een webbrowser (zoals Internet Explorer, Mozilla Firefox of Google Chrome) op het volgende URL-adres: <http://eloket.zorg-en-gezondheid.be>. U hoeft daarvoor geen specifieke software te installeren op uw computer. Het volstaat dat u die URL ingeeft in de webbrowser waarmee u ook websites bekijkt. Het is wel aan te raden een recente versie van uw browser te installeren.

Wanneer u de URL van het e-loket ingeeft in uw webbrowser, moet u zich identificeren. Het inloggen in het e-loket kan op drie manieren gebeuren:

- met een elektronische identiteitskaart (e-ID): stop uw elektronische identiteitskaart in de kaartlezer (die is soms ook ingebouwd in het toetsenbord), en voer vervolgens uw PIN-code in;
- met behulp van de itsme-app: u vindt daarover alle informatie op <https://www.itsme.be>;
- met een federaal burgertoken (een kaart met 24 persoonlijke codes): voer uw gebruikersnaam, uw wachtwoord en de gevraagde code van uw federaal token in (opgelet: het is niet mogelijk om in het e-loket in te loggen met een ambtenarentoken).

Let op dat u bij het inloggen uw organisatie selecteert onder de subafdeling "Voorziening voor welzijn, volksgezondheid en gezin" (in de keuzelijst bij "Binnen de organisatie").



Figuur 1: Inloggen in het e-loket via subafdeling

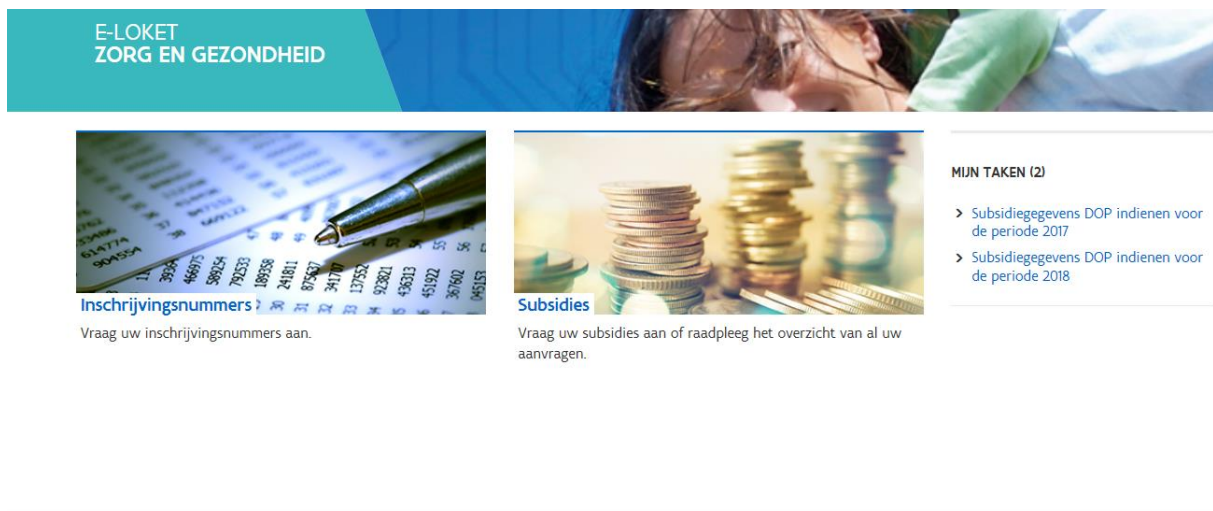


## 4 E-loket

### 4.1 STARTSCHERM

Na het inloggen komt u op de startpagina terecht. Op die pagina worden de thema's getoond die voor uw voorziening beschikbaar zijn binnen het e-loket.

Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg hebben de keuze tussen twee thema's, "Inschrijvingsnummers" en "Subsidies".<sup>1</sup>



E-loket Zorg en Gezondheid is een officiële website van de Vlaamse overheid  
uitgegeven door [Zorg en gezondheid](https://www.zorg-en-gezondheid.be)

**Figuur 2: Startpagina e-loket**

### 4.2 NIEUW DOP-SUBSIDIEDOSSIER AANMAKEN

Om een nieuw DOP-subsidiedossier voor een bepaald werkjaar aan te maken, moet u op de startpagina op het thema "Subsidies" klikken.

*Let op* voor elk werkjaar moet een nieuw DOP-subsidiedossier aangemaakt worden. Een DOP-subsidiedossier kan een of meerdere aanvragen voor DOP-uren bevatten.

Volgend scherm komt tevoorschijn.

<sup>1</sup> Het thema "Inschrijvingsnummers" heeft betrekking op het aanvragen van inschrijvingsnummers voor het personeel van de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg en de diensten voor logistieke hulp. Daarvoor is een aparte handleiding beschikbaar: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/handleiding-e-loket-aanvragen-van-een-inschrijvingsnummer>.

## SUBSIDIES

< [Terug naar startpagina](#) | [Overzicht](#)

### Nieuw dossier

U bent aangemeld als   (Thuiszorg - Gezinszorg en aanvullende thuiszorg).  
Als het juiste dossier niet in de lijst staat, controleer dan of u juist bent aangemeld.

- > [Aanmaken Subsidiegegevens DOP 2017](#)
- > [Aanmaken Subsidiegegevens DOP 2018](#)

#### Figuur 3: Start een nieuw DOP-subsidiedossier

Klik dan in de rubriek "Nieuw dossier" op de weblink "Aanmaken Subsidiegegevens DOP (jaartal)".  
Volgend scherm komt tevoorschijn.

SUBSIDIEGEGEVENS DOP 2018 ! ↕

< [Terug naar overzicht Subsidies](#) | [Nieuw dossier](#)

## Subsidiegegevens DOP 2018

### Status DOP-uren

Totaal urencontingent ?	Totaal aangevraagd ?	Totaal toegewezen ?	Totaal beschikbaar ?
32265	638	600	31665

E-mailadres  \*

### Aanvragen

Dossiernummer ?	DOP-nummer ?	Status ?	Aangevraagde uren ?	Toegewezen uren ?	Gepresteerd uren ?	Uren in aanmerking ?
-----------------	--------------	----------	---------------------	-------------------	--------------------	----------------------

Er zijn nog geen aanvragen aangemaakt. Om een aanvraag toe te voegen dient u het dossier eerst te bewaren.

[Bewaren](#)

*U kan dit dossier pas indienen vanaf 1/12/2018.*

#### Figuur 4: Start DOP-subsidiedossier

Vul het e-mailadres in. Dat is het e-mailadres dat gebruikt zal worden voor de e-mailcommunicatie rond de goed- en afgekeurde aanvragen voor DOP-uren.

**Alvorens u aanvragen voor DOP-uren kunt registreren, moet u het DOP-subsidiedossier voor de eerste keer "bewaren".** Dat doet u door onderaan rechts op de knop "Bewaren" te klikken.



Na het succesvol bewaren ziet het scherm er als volgt uit. *Merk op* dat er nu een knop “Start nieuwe aanvraag” tevoorschijn is gekomen.

**Figuur 5: DOP-subsidiedossier met knop “Start nieuwe aanvraag”**

In het subsidiedossier staat bovenaan een tabel “Status DOP-uren” met volgende vier kolommen.

**Het “totaal urencontingent”** is het totaal urencontingent DOP-uren voor het bovenvermelde jaar.

**Het “totaal aangevraagd”** is het totaal aangevraagde DOP-uren. In het totaal aangevraagde DOP-uren zitten zowel de toegewezen als de nog niet toegewezen uren.

**Het “totaal toegewezen”** is het totaal van DOP-uren toegewezen aan alle voorzieningen.

**Het “totaal beschikbaar”** is het totaal DOP-urencontingent verminderd met het totaal aantal toegewezen DOP-uren.

## 4.3 BESTAAND DOP-SUBSIDIEDOSSIER OPENEN

Om een bestaand DOP-subsidiedossier te openen, moet u op de startpagina op het thema “Subsidies” klikken.

*Let wel* dat het dossier eerst aangemaakt moet geweest zijn via de stappen in “4.2 NIEUW DOP-SUBSIDIEDOSSIER AANMAKEN”.

Volgend scherm komt tevoorschijn.





**Nieuw dossier**

U bent aangemeld als  (Thuiszorg - Gezinszorg en aanvullende thuiszorg).  
Als het juiste dossier niet in de lijst staat, controleer dan of u juist bent aangemeld.

> [Aanmaken Subsidiegegevens DOP 2017](#)

**Dossiers**

Titel	Type	Periode	Status
<a href="#">Subsidiegegevens DOP 2018</a>	Subsidiegegevens DOP	01.01.2018 - 31.12.2018	Open

**Figuur 6: Overzicht van aangemaakte DOP-subsidiedossiers**

Klik dan in de rubriek "Dossiers" op de weblink "Subsidiedossier DOP (jaartal)".  
Volgend scherm komt tevoorschijn.

## Subsidiegegevens DOP 2018

ⓘ [Laatste wijziging op 26.03.2018 door](#)

**Opgelet!**

Opgelet, dit dossier (voor de aanvraag van een extra subsidie) is nog niet ingediend! **De deadline is: 15.02.2019**

**Status DOP-uren**

Totaal urencontingent ?	Totaal aangevraagd ?	Totaal toegewezen ?	Totaal beschikbaar ?
32265	638	600	31665

E-mailadres

s \*

**Aanvragen**

[Start nieuwe aanvraag](#)

[Dossiernummer ?](#)   [DOP-nummer ?](#)   [Status ?](#)   [Aangevraagde uren ?](#)   [Toegewezen uren ?](#)   [Gepresteerd uren ?](#)   [Uren in aanmerking ?](#)

Er zijn nog geen aanvragen aangemaakt.

Alle velden met een \* zijn verplicht.

[Bewaren](#)

**Figuur 7: DOP-subsidiedossier met mogelijkheid om een aanvraag voor DOP-uren te starten**

U kunt ook onmiddellijk naar het bovenstaande scherm gaan, als u op de startpagina, in de rubriek "Mijn taken" klikt op de weblink "Subsidiegegevens DOP indienen voor de periode (jaar)".

## 4.4 NIEUWE AANVRAAG AANMAKEN

Om een nieuwe aanvraag voor DOP-uren aan te maken moet u op de knop “Start nieuwe aanvraag” klikken in het DOP-subsidiedossier.

Volgend scherm komt tevoorschijn.

### Subsidiegegevens DOP 2018

Laatste wijziging op 26.03.2018 door: [REDACTED]



Opgelet!

Opgelet, dit dossier (voor de aanvraag van een extra subsidie) is nog niet ingediend! De deadline is: 15.02.2019

#### Nieuwe aanvraag

[Terug naar dossier](#)

Dossiernummer	<input type="text"/>	*
DOP-nummer	<input type="text"/>	*
Geboortjaar	Gelieve een jaartal te kiezen	*
Geslacht	Gelieve een geslacht te kiezen	*
Aard beperking	Gelieve een aard beperking te kiezen	*
Score BEL	Gelieve een score te kiezen	*
Beginmaand	Gelieve een maand te kiezen	*
Aanvraag uren maand 1	<input type="text"/>	*
Aanvraag uren maand 2	<input type="text"/>	*
Aanvraag uren maand 3	<input type="text"/>	*
Attest (Max. 4MB)	<input type="text"/> <input type="button" value="Bladeren..."/>	*

Alle velden met een \* zijn verplicht.

[Aanvraag bewaren](#)

[Aanvraag indienen](#)

**Figuur 8: Detail aanvraag**

**Het dossiernummer** is het door uw dienst toegekende dossiernummer dat gebruikt wordt in Vesta. *Let wel* dat dit dossiernummer geen initialen of persoonsgegevens mag bevatten.

**Het DOP-nummer** is het door de DOP-dienst toegekende unieke nummer dat terug te vinden is op het DOP-attest. Dit unieke nummer bestaat uit twee letters gevolgd door vijf cijfers.

Beginletters	DOP-dienst
<b>WV</b>	DOP West-Vlaanderen
<b>OV</b>	DOP Oost-Vlaanderen
<b>LI</b>	DOP Limburg
<b>VB</b>	DOP Vlaams-Brabant en Brussel
<b>AT</b>	DOP Antwerpen

**Tabel 1: Overzicht beginletters**



**Het geboortejaar** van de gebruiker. U moet een keuze maken uit de keuzelijst.

**Het geslacht** van de gebruiker. U moet een keuze maken uit de keuzelijst.

**De aard van de beperking** is ook een keuzelijst. Kies de keuze die het best overeenstemt met de effectieve aard van beperking. De keuzemogelijkheden zijn:

- Fysiek
- Mentaal
- Meervoudig
- Autisme
- Sociaal

**De BEL-score** is een getal tussen 0 en 81.

**De beginmaand** is de eerste maand van de aanvraag.

*Merk op* dat als u kiest voor beginmaand november, u 0 invult bij “Aanvraag uren maand 3”. Het is namelijk zo dat u de gegevens voor november invult bij “Aanvraag uren maand 1” en voor december bij “Aanvraag uren maand 2”. Voor januari van het daaropvolgende jaar moet u een aparte aanvraag (in het subsidiedossier van het daaropvolgende jaar) ingeven.

*Merk op* dat als u kiest voor beginmaand december, u 0 invult bij zowel “Aanvraag uren maand 2” als “Aanvraag uren maand 3”. Het is namelijk zo dat u de gegevens voor december invult bij “Aanvraag uren maand 1”. Voor januari en februari van het daaropvolgende jaar moet u een aparte aanvraag (in het subsidiedossier van het daaropvolgende jaar) ingeven.

*Een aandachtspunt zijn twee of meer aanvragen in hetzelfde jaar voor hetzelfde DOP-nummer. Dit doet zich voor in het geval van een aanvulling op een bestaande aanvraag (zie 4.7 INGEDIENDE AANVRAAG WIJZIGEN)*

**Aanvraag uren maand 1 t.e.m. 3.** Al deze velden zijn verplicht. U mag echter in twee van de drie velden 0 invoeren.

**Het DOP-attest** is het door de DOP-dienst afgeleverde attest. Het mag enkel een pdf formaat hebben en alle persoonsgegevens (zoals de naam van de gebruiker) moeten onzichtbaar gemaakt zijn.

#### **Knoppen “Aanvraag indienen” en “Aanvraag bewaren”**

Als u onderaan rechts op de knop **“Aanvraag bewaren”** klikt dan wordt de aanvraag bewaard en is alleen het veld DOP-nummer verplicht. U kunt deze aanvraag op een later tijdstip nog verbeteren of aanvullen.

Als u onderaan rechts op de knop **“Aanvraag indienen”** klikt dan wordt de aanvraag ingediend en zijn bijgevolg alle bovenvermelde velden verplicht. Nadat de aanvraag succesvol werd ingediend, wordt die verder behandeld door Zorg en Gezondheid. Verbeteringen zijn dan niet meer mogelijk. Zie 4.7 INGEDIENDE AANVRAAG WIJZIGEN.



## 4.5 OVERZICHT AANVRAGEN

De tabel met de aanvragen ziet er als volgt uit.

### Aanvragen

Dossiernummer ? DOP-nummer ? Status ? Aangevraagde uren ? Toegewezen uren ? Gepresteerd uren ? Uren in aanmerking ?

Figuur 9: Overzicht aanvragen

Het **dossiernummer** is het door uw dienst toegekende dossiernummer dat gebruikt wordt in Vesta. *Let wel* dat dit dossiernummer geen initialen of persoonsgegevens mag bevatten.

Het **DOP-nummer** is het door de DOP-dienst toegekende unieke nummer dat terug te vinden is op het DOP-atteest. Dit unieke nummer bestaat uit twee letters gevolgd door vijf cijfers.

Beginletters	DOP-dienst
WV	DOP West-Vlaanderen
OV	DOP Oost-Vlaanderen
LI	DOP Limburg
VB	DOP Vlaams-Brabant en Brussel
AT	DOP Antwerpen

Tabel 2: Overzicht beginletters

De **status** is de status van de aanvraag. Het kan zich in een van volgende statussen bevinden: aangemaakt, ingediend, goedgekeurd en afgekeurd.

- **Aangemaakt** betekent dat de aanvraag aangemaakt is, maar nog niet ingediend is bij Zorg en Gezondheid.
- **Ingediend** betekent dat de aanvraag reeds ingediend is. De aanvraag zit ter behandeling bij Zorg en Gezondheid.
- **Goedgekeurd** betekent dat de ingediende aanvraag werd goedgekeurd. Bij een goedgekeurde aanvraag kunnen alle DOP-uren, een gedeelte van de DOP-uren of geen DOP-uren toegewezen zijn.
- **Afgekeurd** betekent dat de ingediende aanvraag werd afgekeurd, omdat die onvolledig was (voorbeeld: verkeerd DOP-atteest). In dat geval moet een nieuwe aanvraag ingediend worden.

De **aangevraagde uren** zijn de uren die aangevraagd zijn. Het is de som van de aangevraagde uren voor maand 1, 2 en 3.

De **toegewezen uren** zijn de uren die toegewezen zijn voor de aanvraag in kwestie (rij).

De **gepresteerde uren** zijn de uren die gepresteerd zijn voor de aanvraag in kwestie (rij).

De **uren in aanmerking voor subsidiëring** zijn de uren die aanmerking komen voor subsidiëring.

## 4.6 AANVRAAG INDIENEN

Nadat u uw aanvraag ingediend hebt, wordt die door Zorg en Gezondheid behandeld. Is de aanvraag niet volledig, dan wordt die afgekeurd. U zult dan een e-mail, met afkeuring, ontvangen. U moet de aanvraag dan opnieuw aanmaken en indienen.

Als een aanvraag goedgekeurd werd, dan ontvangt u via e-mail een door de administrateur-generaal van Zorg en Gezondheid getekende brief. In die brief worden alle DOP-uren, een gedeelte van de DOP-uren of geen

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

DOP-uren toegewezen. De laatste twee mogelijkheden zullen zich alleen voordoen als de beschikbare uren volledig of bijna volledig toegewezen werden.

## 4.7 INGEDIENDE AANVRAAG WIJZIGEN

Als u een verkeerd aantal DOP-uren aangevraagd hebt, kunt u die aanvraag nog laten afkeuren als ze nog niet behandeld werd door Zorg en Gezondheid (nog geen status goedgekeurd). U stuurt in dat geval een e-mail naar de helpdesk van Vesta ([vesta@zorg-en-gezondheid.be](mailto:vesta@zorg-en-gezondheid.be)) met in de titel "DOP afkeuring" en in de e-mail de vraag voor de afkeuring van de aanvraag met dossiernummer en DOP-nummer.

Als uw DOP-aanvraag al werd goedgekeurd en u te weinig DOP-uren aangevraagd hebt, kunt u nog extra DOP-uren aanvragen. *Let op:* u kunt geen DOP-uren aanvragen voor een maand die buiten de periode van 3 maanden van uw eerste aanvraag valt.


Concreet kan een eerste aanvraag met beginmaand januari bestaan uit: 12 uren toegekend voor januari (Aanvraag uren maand 1), 12 uren voor februari (Aanvraag uren maand 2) en 12 uren voor maart (Aanvraag uren maand 3). U stelt echter vast dat er in maart 20 uren gepresteerd zullen worden. U moet dan een tweede aanvraag indienen met hetzelfde dossiernummer en DOP-nummer als de eerste aanvraag. Uw aanvraag ziet er dan als volgt uit: 0 uren voor januari, 0 uren voor februari en 8 uren (20 uren – 12 uren) voor maart.

## 4.8 DETAIL GOEDGEKEURDE AANVRAAG

Als u via het overzicht van de aanvragen naar het detail van een goedgekeurde aanvraag gaat, dan zult u vaststellen dat er een aantal extra velden tevoorschijn zijn gekomen.

### Detail aanvraag OV00009 Terug naar dossier

Goedgekeurd op 1/12/2015 12:24:20 door i

Dossiernummer	1	? Toegewezen uren	9
DOP-nummer	OV00009	? Gepresteerde uren *	<input type="text"/>
Geboortejaar	1900	? Uren in aanmerking	0,00
Geslacht	M	<b>Gemiddeld aantal uren gezinszorg</b>	
Aard beperking	Mentaal	? binnen DOP-periode	<input type="text"/>
Score BEL	1	? buiten DOP-periode *	<input type="text"/>
Beginmaand	2	Reden stopzetting	Geen stopzetting <input type="text"/>
Aanvraag uren maand 1	20		
Aanvraag uren maand 2			
Aanvraag uren maand 3			
Attest	 <a href="#">test_2MB.pdf</a> .pdf		

Alle velden met een \* zijn verplicht.

[Aanvraag bewaren](#)

Figuur 10: Goedgekeurde aanvraag



Die velden zijn:

**Gepresteerde uren.** Hier moet u de effectief gepresteerde uren binnen de DOP-periode (maximaal 3 maanden) ingeven.

De **uren in aanmerking** (voor subsidiëring) worden automatisch door het systeem berekend. Als het aantal “gepresteerde uren” gelijk is aan of lager is dan het aantal “goedgekeurde uren”, dan is het aantal “uren in aanmerking” gelijk aan het aantal “gepresteerde uren”. Ligt het aantal “gepresteerde uren” hoger dan het aantal “goedgekeurde uren”, dan is het aantal “uren in aanmerking” gelijk aan het aantal “goedgekeurde uren”. Bijvoorbeeld:

Goedgekeurde uren	Gepresteerde uren	Uren in aanmerking
5	2	2
5	5	5
5	10	5

Tabel 3: Mogelijkheden uren in aanmerking

Bij **het gemiddeld aantal uren gezinszorg binnen de DOP-periode** moet u het gemiddeld aantal uren gezinszorg binnen de DOP-periode invullen. Werden er bv. 30 uren gezinszorg gedurende 3 maanden gepresteerd, dan vult u hier 10 in.

Bij **het gemiddeld aantal uren gezinszorg buiten de DOP-periode** moet u het gemiddeld aantal uren gezinszorg buiten de DOP-periode (binnen 1 werkjaar) invullen. Werden er bv. 25 uren gezinszorg gedurende 5 maanden gepresteerd, dan vult u hier 5 in.

**De reden van stopzetting** is een keuzelijst. Dit is een verplicht veld. Standaard is de mogelijkheid “Geen stopzetting” aangeduid.

## 4.9 DOSSIER INDIENEN

Om extra subsidies te ontvangen voor de DOP-uren die in aanmerking komen voor subsidiëring, moet u het DOP-dossier voor een bepaald werkjaar indienen. Dat doet u door op de knop “Dossier indienen” te klikken. Het indienen van een DOP-dossier kunt u vanaf 1 december van het jaar in kwestie tot 15 februari van het daaropvolgende jaar. Concreet kunt u het subsidiedossier 2018 indienen vanaf 1 december 2018 en dit tot 15 februari 2019.



## 5 Vragen en antwoorden

### 5.1 WAT IS HET VERSCHIL TUSSEN EEN DOP-SUBSIDIEDOSSIER EN EEN AANVRAAG?

**Een DOP-subsidiedossier** is het geheel van aanvragen. U moet het DOP-subsidiedossier indienen om de uitbetaling van DOP-uren in een bepaald kalenderjaar aan te vragen. U ontvangt een extra subsidie van 2 euro per gepresteerd DOP-uur binnen de DOP-uren die Zorg en Gezondheid toewijst. DOP-uren zijn uren gezinszorg die gedurende maximaal drie maanden geboden worden aan een gebruiker die een ondersteuningsplan van een dienst Ondersteuningsplan (DOP) heeft.

*Dit is te vergelijken met het indienen van het document "Aanvraag tot uitbetaling van DOP-uren in een bepaald kalenderjaar".*

**Een aanvraag** is in eerste instantie een aanvraag tot toewijzing van DOP-uren. In tweede instantie kan een aanvraag, waarin uren toegewezen werden, gebruikt worden voor de subsidiering van DOP-uren.

### 5.2 WAAROM KAN IK GEEN AANVRAGEN INDIENEN?

Dit komt ofwel omdat u het dossier nog niet opgeslagen heeft. Onder "4.2 NIEUW DOP-SUBSIDIEDOSSIER AANMAKEN" wordt de manier van werken uitgelegd. Ofwel is het dossier afgesloten. Onder "5.6 WELKE ZIJN DE VERSCHILLENDE DEADLINES VOOR EEN DOP-SUBSIDIEDOSSIER?" vindt u meer informatie.

### 5.3 IN WELKE VERSCHILLENDE STATUSSEN KAN EEN AANVRAAG ZICH BEVINDEN?

De verschillende statussen waarin een aanvraag zich kan bevinden zijn: aangemaakt, ingediend, goedgekeurd en afgekeurd.

- **Aangemaakt** betekent dat de aanvraag aangemaakt is, maar nog niet ingediend is bij Zorg en Gezondheid.
- **Ingediend** betekent dat de aanvraag al ingediend is. De aanvraag zit ter behandeling bij Zorg en Gezondheid.
- **Goedgekeurd** betekent dat de ingediende aanvraag werd goedgekeurd. Bij een goedgekeurde aanvraag kunnen alle DOP-uren, een gedeelte van de DOP-uren of geen DOP-uren toegewezen zijn.
- **Afgekeurd** betekent dat de ingediende aanvraag werd afgekeurd, omdat die onvolledig is. In dat geval moet een nieuwe aanvraag ingediend worden.

De positieve stroom gaat van aangemaakt over ingediend naar goedgekeurd. De negatieve stroom gaat van aangemaakt over ingediend naar afgekeurd.

### 5.4 HET AANTAL AAN TE VRAGEN UREN VOOR EEN BEPAALDE MAAND IS EEN KOMMAGETAL, MAAR IK KAN ALLEEN GEHELE GETALLEN IN DE APPLICATIE INGEVEN

Als dat het geval is, moet u het kommagetal afronden naar boven, zodat het een geheel getal wordt.

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

## 5.5 WELKE ZIJN DE VERSCHILLENDE DEADLINES VOOR EEN AANVRAAG?

### *Aanmaken en indienen*

U kunt een aanvraag aanmaken of indienen vanaf het moment dat het DOP-subsidiedossier werd aangemaakt. De einddatum voor het aanmaken of indienen van een aanvraag is 31 januari van het daaropvolgende jaar. Aanvragen voor 2018 kunnen dus aangemaakt of ingediend worden tot 31 januari 2019.

## 5.6 WELKE ZIJN DE VERSCHILLENDE DEADLINES VOOR EEN DOP-SUBSIDIEDOSSIER?

### *Aanmaken*

Het DOP-subsidiedossier 2018 (met aanvragen voor datzelfde jaar) kunt u aanmaken vanaf 1 oktober 2017 en dat tot en met 31 december 2018.

### *Indienen*

U kunt het subsidiedossier 2018 indienen vanaf 1 december 2018 en dat tot 15 februari 2019.

## 5.7 MIJN AANVRAAG WERD AFGEKEURD. WAT NU?

Als de aanvraag afgekeurd werd, dan moet u een volledig nieuwe aanvraag indienen. Bij afkeuring ontvangt u een e-mail waarin duidelijk vermeld staat waarom de aanvraag afgekeurd werd. U kunt de bestaande afgekeurde aanvraag niet aanpassen, maar u moet een nieuwe aanvraag indienen.

## 5.8 IK HEB EEN GOEDGEKEURDE AANVRAAG, MAAR IK HEB TE WEINIG UREN AANGEVRAAGD

U kunt voor eenzelfde DOP-nummer in hetzelfde jaar verschillende aanvragen indienen, zolang het aantal maanden niet meer is dan drie opeenvolgende maanden per jaar.

### *Een concreet voorbeeld.*

In een eerste (goedgekeurde) aanvraag met als beginmaand januari, kreeg u 25 uren toegewezen voor januari (Aanvraag uren maand 1) en 25 uren voor februari (Aanvraag uren maand 2). Nu blijkt dat er in januari 5 uren extra (30 uren in totaal voor deze maand), in februari 5 uren extra (30 uren in totaal voor deze maand) en in maart 20 uren gepresteerd zullen worden. U moet dus een tweede aanvraag indienen met 5 uren voor januari (Aanvraag uren maand 1), 5 uren voor februari (Aanvraag uren maand 2) en 20 uren voor maart (Aanvraag uren maand 3).





## 5.9 ANDERE VRAGEN

### 5.9.1 Vragen over de toegang tot het e-loket

Met uw vragen over de toegang tot het e-loket en het gebruikers- en toegangsbeheer kunt u terecht bij het federale contactcenter van eHealth:

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

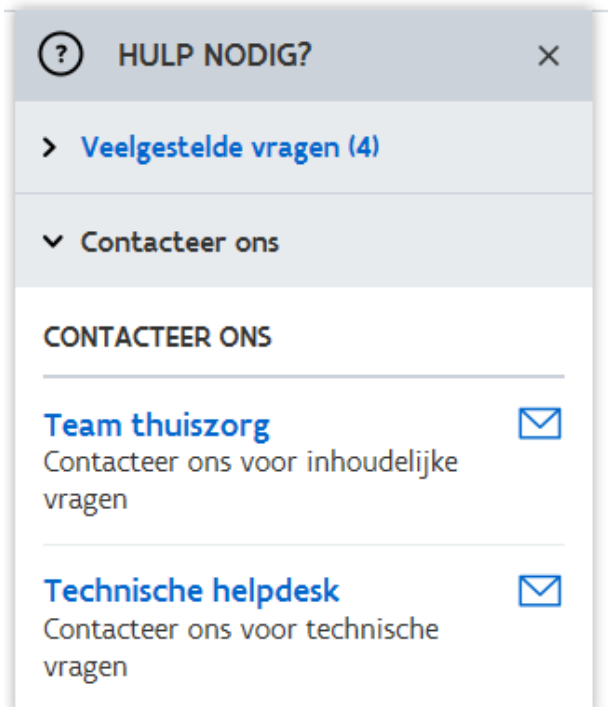
### 5.9.2 Inhoudelijke en technische vragen

Op elke pagina in het e-loket vindt u onderaan rechts een gele knop “Hulp nodig?”.



Figuur 11: Hulp-functionaliteit (ingeklapt)

Als u klikt op de knop “Hulp nodig?”, klapt die uit. U kunt dan de veelgestelde vragen raadplegen die verband houden met de pagina van het e-loket waarop u zich op dat ogenblik bevindt. De veelgestelde vragen verschillen dus van pagina tot pagina.



Figuur 12: Hulp-functionaliteit (uitgeklapt)

Vindt u het antwoord op uw vraag niet tussen de veelgestelde vragen, dan kunt u uw vraag invullen in die hulp-functionaliteit. Klik op:

- “Team thuiszorg”, voor inhoudelijke vragen;
- “Technische helpdesk”, voor technische vragen.



Vul uw e-mailadres en uw vraag in, en klik op “Verstuur”. Uw vraag wordt dan gemaïld naar Zorg en Gezondheid. U ontvangt ook een e-mail met een kopie van uw bericht.

