HANDLEIDING E-LOKET BANKGEGEVENS, BERICHTEN -EN CONTACTENMODULE

Versie 5 – 28/10/2026

INHOUD

1 INLEIDING 2

2 DE CONTACTENMODULE 3

3 MIJN ORGANISATIEGEGEVENS BEHEREN 3

3.1 Organisatiegegevens beheren 5

3.2 Contactpersonengegevens beheren 6

3.2.1 Algemeen 6

3.2.2 Contactpersoon toevoegen en bevestigen als contactpersoon 6

3.2.3 Contactpersoon wijzigen 10

3.2.4 Contactpersoon verwijderen 12

3.2.5 Mijn taken – contactpersoon instellen 13

4 DE BERICHTENMODULE 14

4.1 Mijn berichten beheren 14

4.2 Mijn ontvangen berichten beheren 18

4.2.1 Raadplegen ontvangen berichten 18

4.2.2 Beantwoorden ontvangen berichten 22

4.3 Mijn verstuurde berichten beheren 29

4.3.1 Raadplegen verstuurde berichten 29

4.3.2 Nieuw bericht opstellen 31

4.4 Mijn berichten beheren vanaf de themapagina's 33

4.5 Widget 'Hulp nodig?' 35

5 BANKGEGEVENS 37

5.1 Algemeen 37

5.2 Bankgegevens consulteren, bewerken en verwijderen 37

1 INLEIDING

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin maakt werk van een betere gegevensdeling tussen zorg- en welzijnsactoren onderling enerzijds en met de overheid anderzijds. Doel daarbij is om de samenwerking en gegevensuitwisseling tussen overheden en voorzieningen te verbeteren en zo de administratieve lasten voor voorzieningen en de beheerskosten voor de overheid te verminderen.

Het e-loket Departement Zorg past binnen die doelstelling. Dankzij dit gebruiksvriendelijk elektronisch loket kunnen alle zorg- en gezondheidsvoorzieningen op termijn hun dossiers online bij Departement Zorg indienen. Het e-loket zal het ook mogelijk maken om op elk moment de status en de vooruitgang van deze dossiers te raadplegen en berichten hierrond te versturen en te ontvangen.

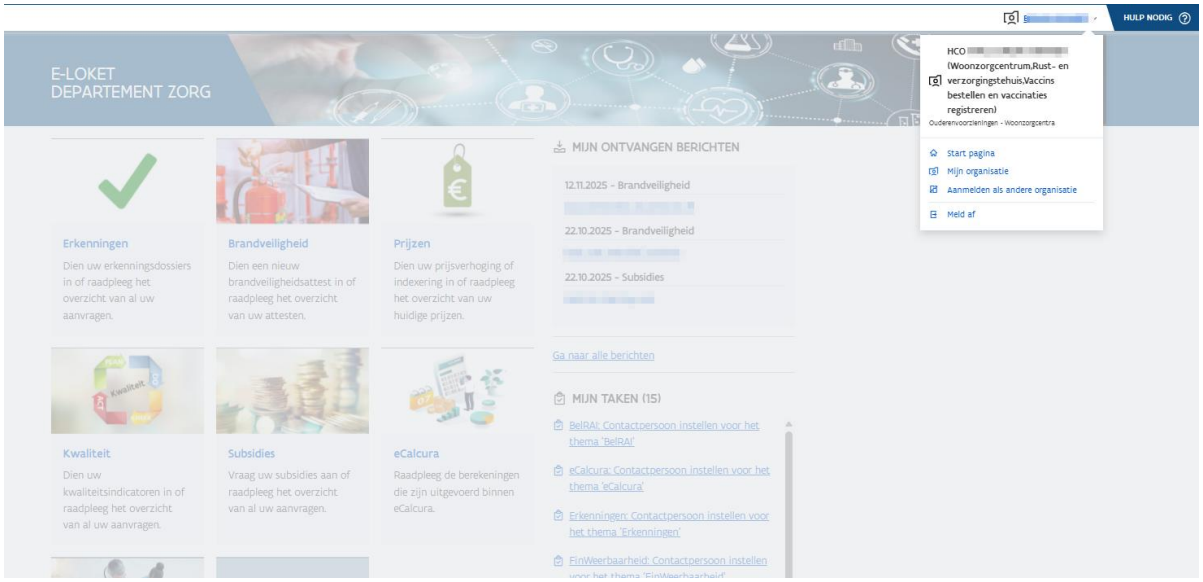
Met de Contactenmodule beheren voorzieningen hun contactgegevens zelf en via de Berichtenmodule kunnen ze rechtstreeks vanuit het e-loket snel en efficiënt met het Departement Zorg communiceren.

2 DE CONTACTENMODULE

Om de communicatiestromen in het e-loket correct op te zetten, moeten de **organisatie- en contactpersonengegevens** beheerd worden. Dat gebeurt aan de hand van alle functionaliteiten die ter beschikking worden gesteld binnen deze module en worden hieronder verder beschreven.

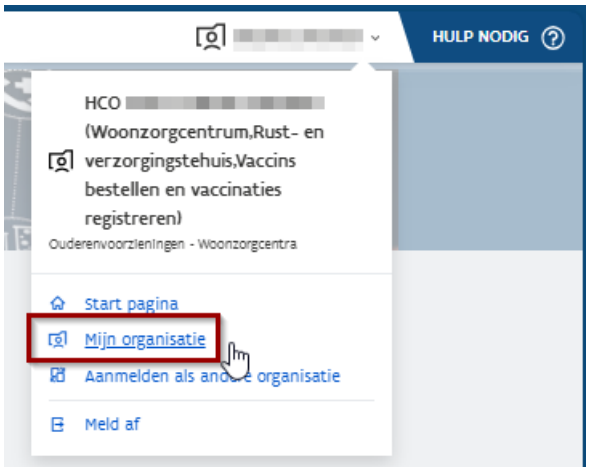
3 MIJN ORGANISATIEGEGEVENS BEHEREN

Als u rechts bovenaan op uw **naam** klikt, verschijnt onderstaand scherm.



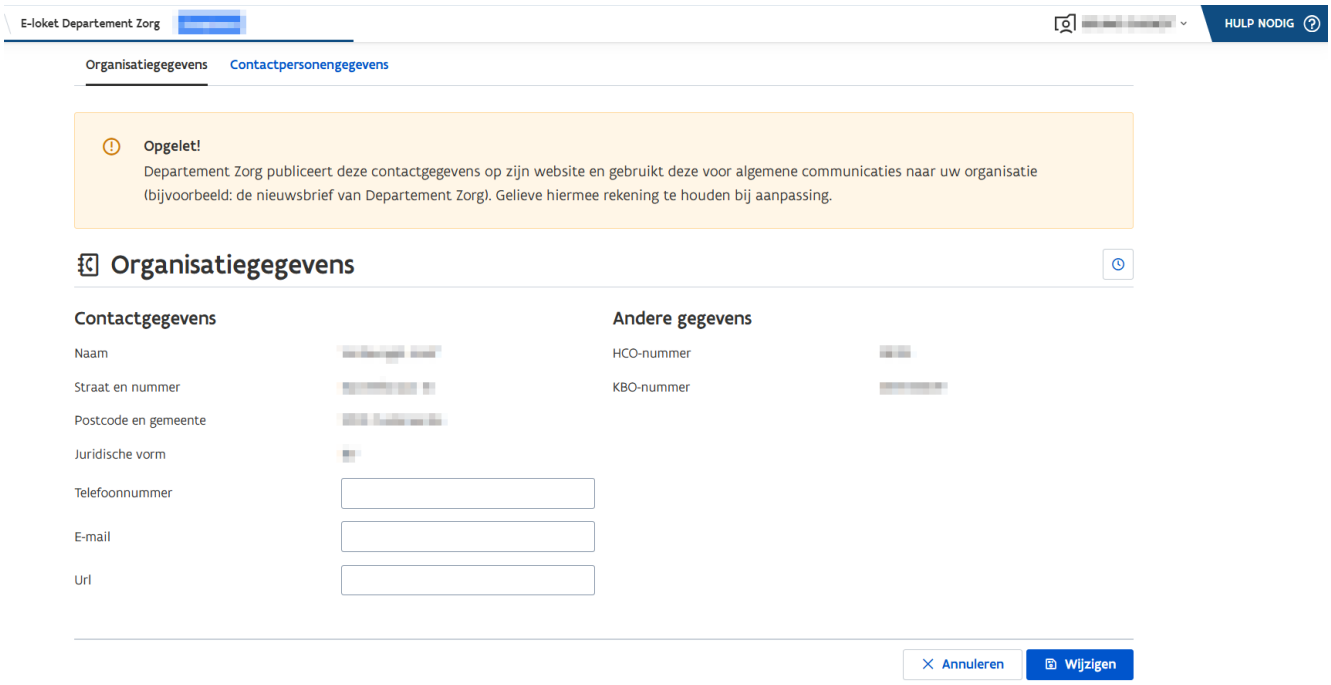
Figuur 1 Startpagina - Mijn organisatie

Klik vervolgens op **“Mijn organisatie”**



Figuur 2 Mijn organisatie

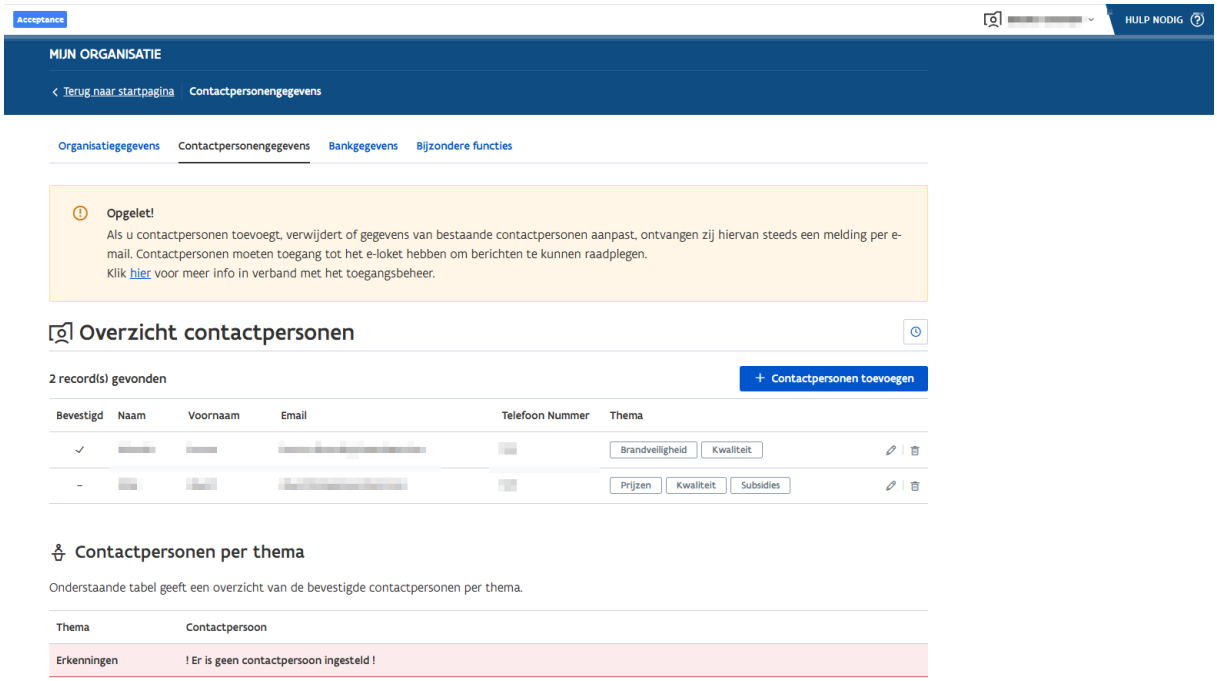
Dan komt volgend scherm tevoorschijn.



Figuur 3 Mijn organisatie - Organisatiegegevens

Standaard komt u terecht op het **tabblad 'Organisatiegegevens'**, waar u de algemene gegevens van uw voorziening kan beheren (zie Organisatiegegevens beheren).

Door te klikken op '**Contactpersonengegevens'** gaat u naar het **tabblad** waar u de contactpersonen van uw voorziening kan beheren (zie Contactpersonengegevens beheren).

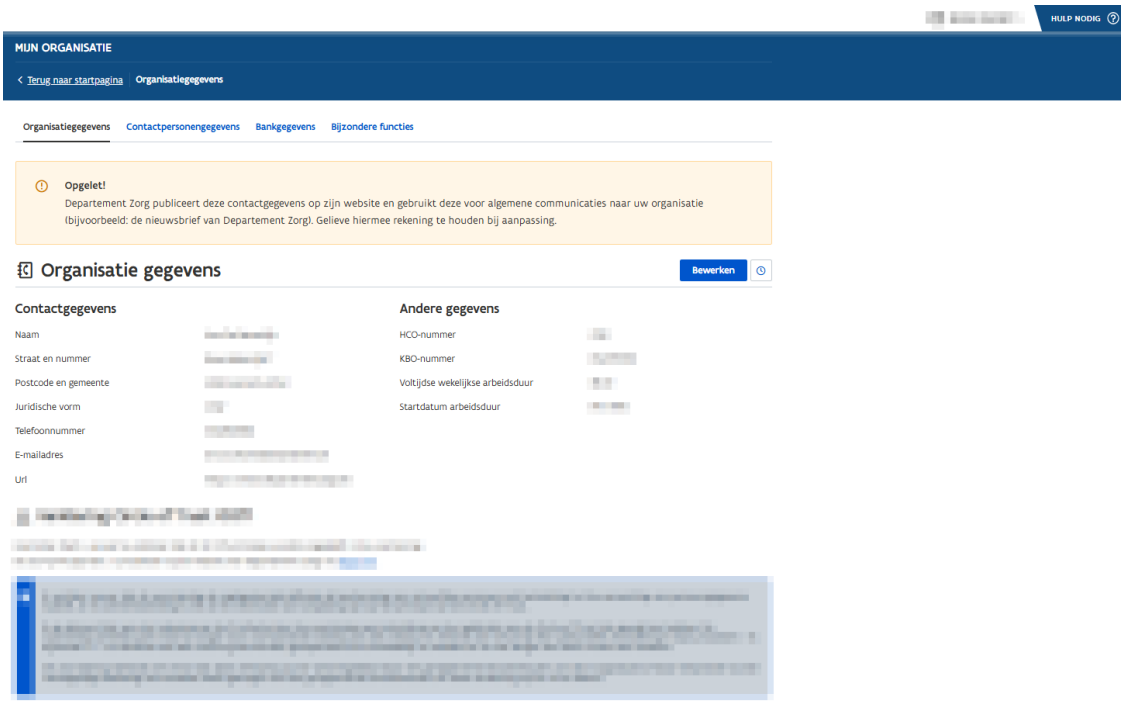


Figuur 4 Mijn organisatie - Contactpersonengegevens

3.1 ORGANISATIEGEGEVENS BEHEREN

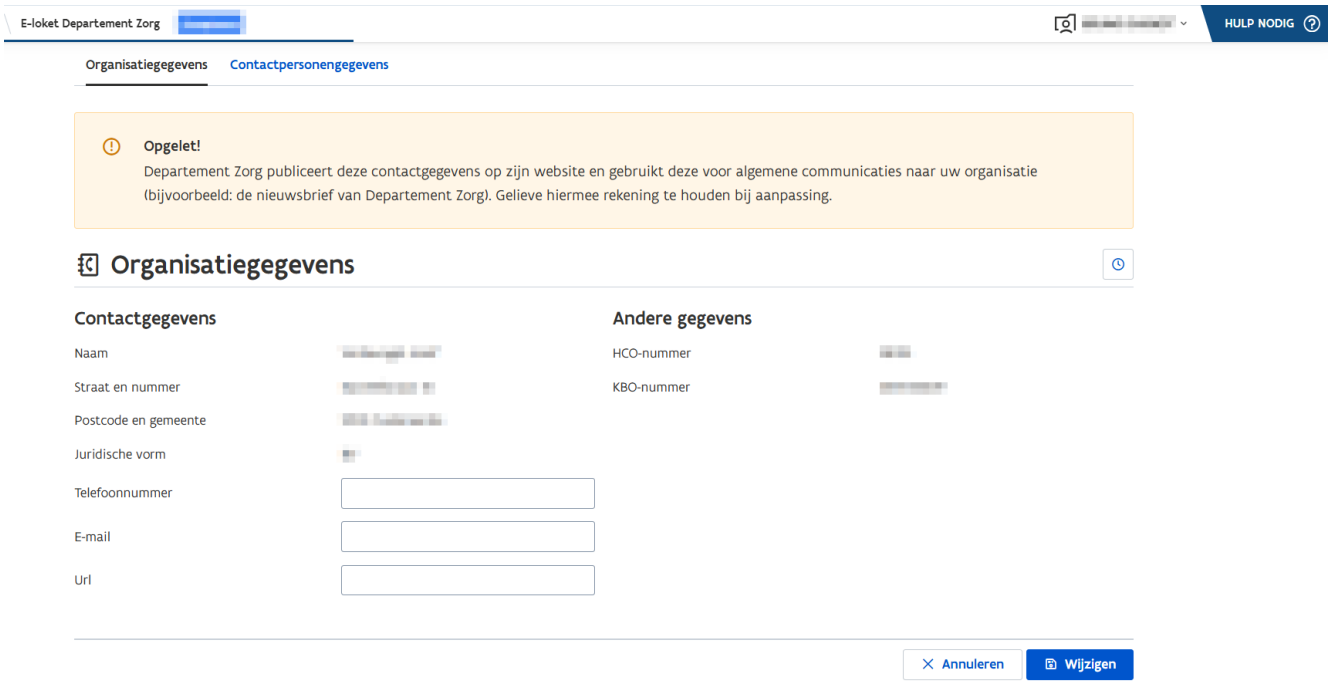
Onder de Organisatiegegevens staan de gegevens van uw voorziening vermeld die Departement Zorg gebruikt voor **algemene communicatie** naar uw voorziening. Door die te bewerken, kunnen ze steeds up-to-date gehouden worden.

A. **Bewerken**
Klik aan de rechterkant van de pagina op ‘Bewerken’.



Figuur 5 Mijn organisatie - Organisatiegegevens - Bewerken

B. Aanpassen Telefoonnummer, e-mailadres en/of URL
U kan het telefoonnummer, e-mailadres en/of URL van uw voorziening aanpassen, klik nadien op de knop “wijzigen”.



Figuur 6 Mijn organisatie - Organisatiegegevens - aanpassen gegevens

3.2 CONTACTPERSONENGEGEVENS BEHEREN

3.2.1 Algemeen

Via het beheer van de **contactpersonen** bepaalt u de communicatielijnen tussen uw voorziening en Departement Zorg. **Per thema** binnen uw voorziening kunt u **meerdere contactpersonen** registreren. Via een **notificatie** op hun e-mailadres zullen deze personen op de hoogte gehouden worden van alle **nieuwe berichten** die onder hun **thema** op het e-loket gepubliceerd worden door Departement Zorg. Via de link in de mail kunnen zij doorklikken en komen ze zo (na aanmelden) bij het bericht in het e-loket uit.

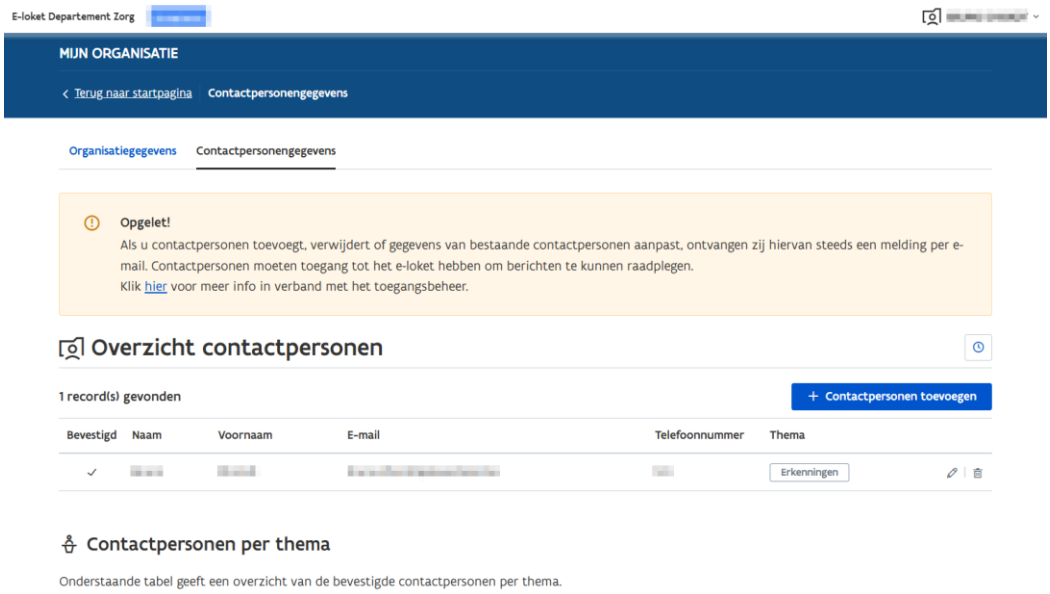
Opgelet! Toegevoegde contactpersonen moeten toegang hebben tot het e-loket voordat ze als contactpersoon actief kunnen deelnemen in de communicatiestromen. Deze toegang wordt via het **toegangsbeheer** van **e- health** geregeld, als dit niet correct is ingesteld zullen ze bijvoorbeeld de berichten niet kunnen raadplegen. Meer info in verband met toegangsbeheer vindt u hier.

3.2.2 Contactpersoon toevoegen en bevestigen als contactpersoon

Het **toevoegen** van een **contactpersoon** gebeurt steeds in **2 stappen**. De nieuwe contactpersoon moet eerst toegevoegd worden in het e-loket. Door dit te doen zal de nieuwe contactpersoon een mail krijgen waarin gevraagd wordt om dit ook effectief te bevestigen. Hieronder worden de 2 stappen uitgelegd.

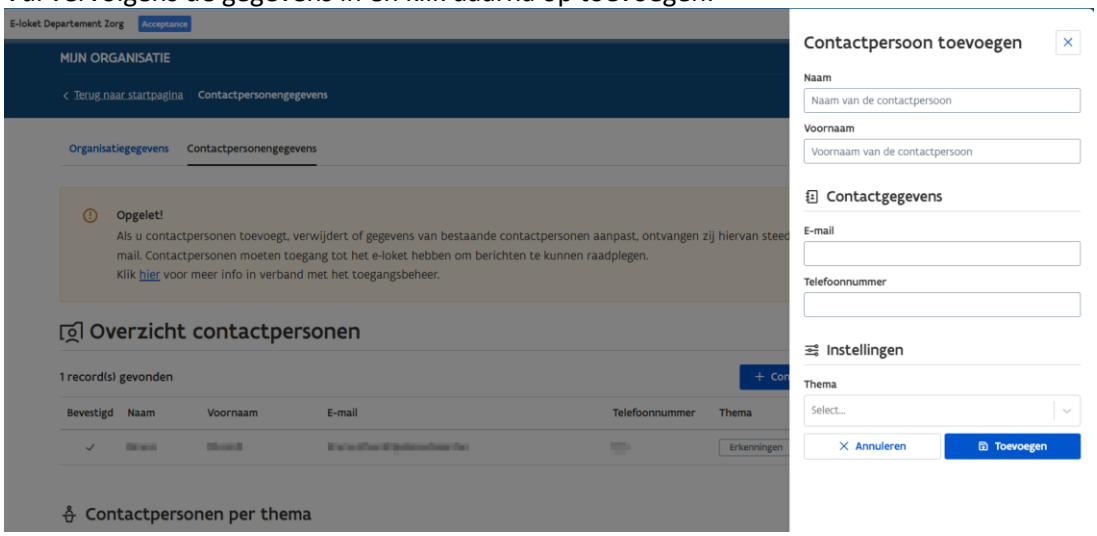
3.2.2.1 Contactpersoon toevoegen

Klik aan de rechterkant van de pagina op “Contactpersoon toevoegen”



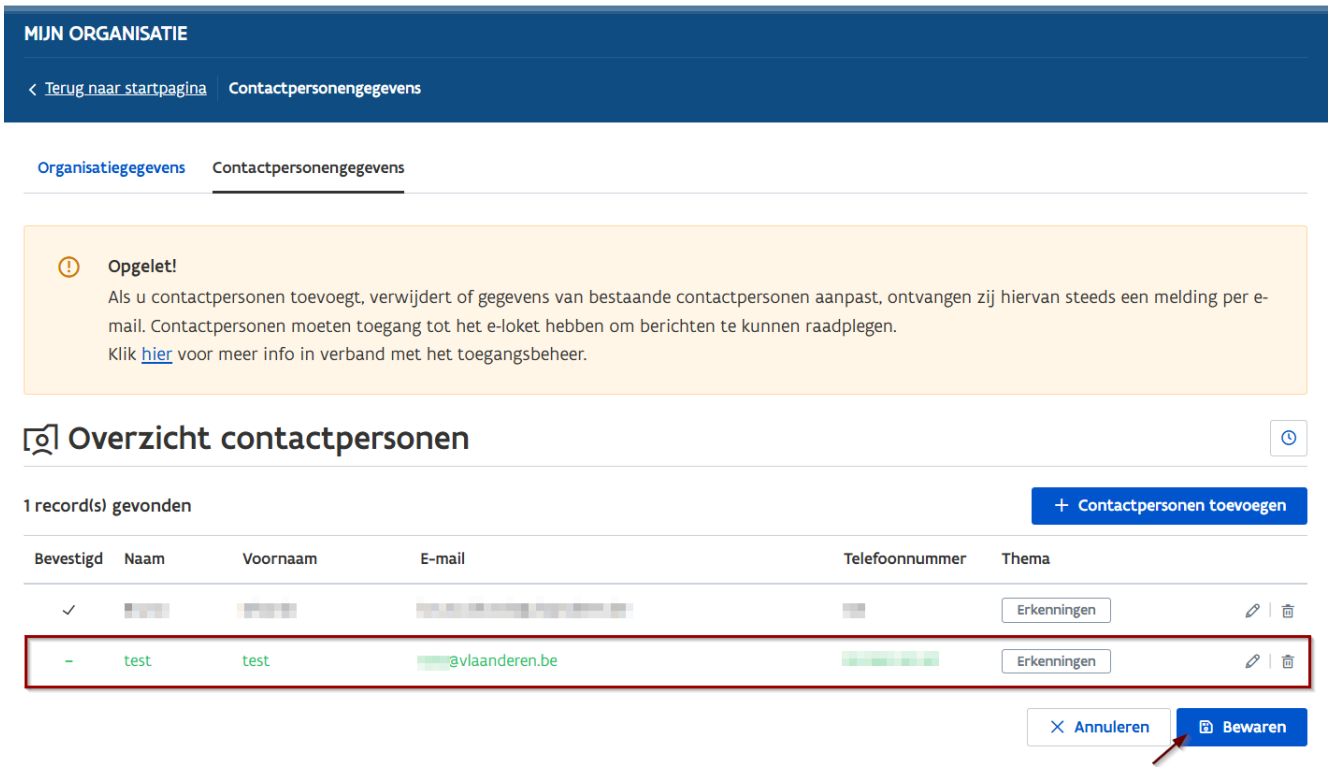
Figuur 7 Contactpersoon toevoegen

Vul vervolgens de gegevens in en klik daarna op toevoegen.



Figuur 8 Contactpersoon toevoegen en gegevens invullen

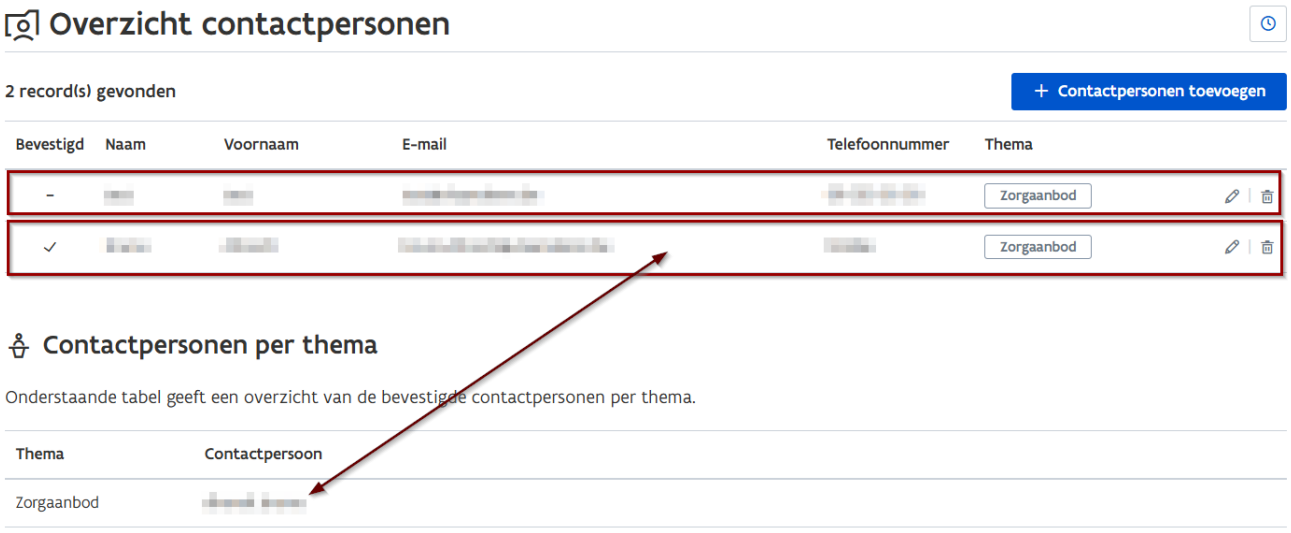
De nieuwe contactpersoon verschijnt in het “overzicht contactpersonen”, controleer de gegevens en klik op “bewaren”



Figuur 9 Gegevens controleren en bewaren

3.2.2.2 Contactpersoon bevestigen

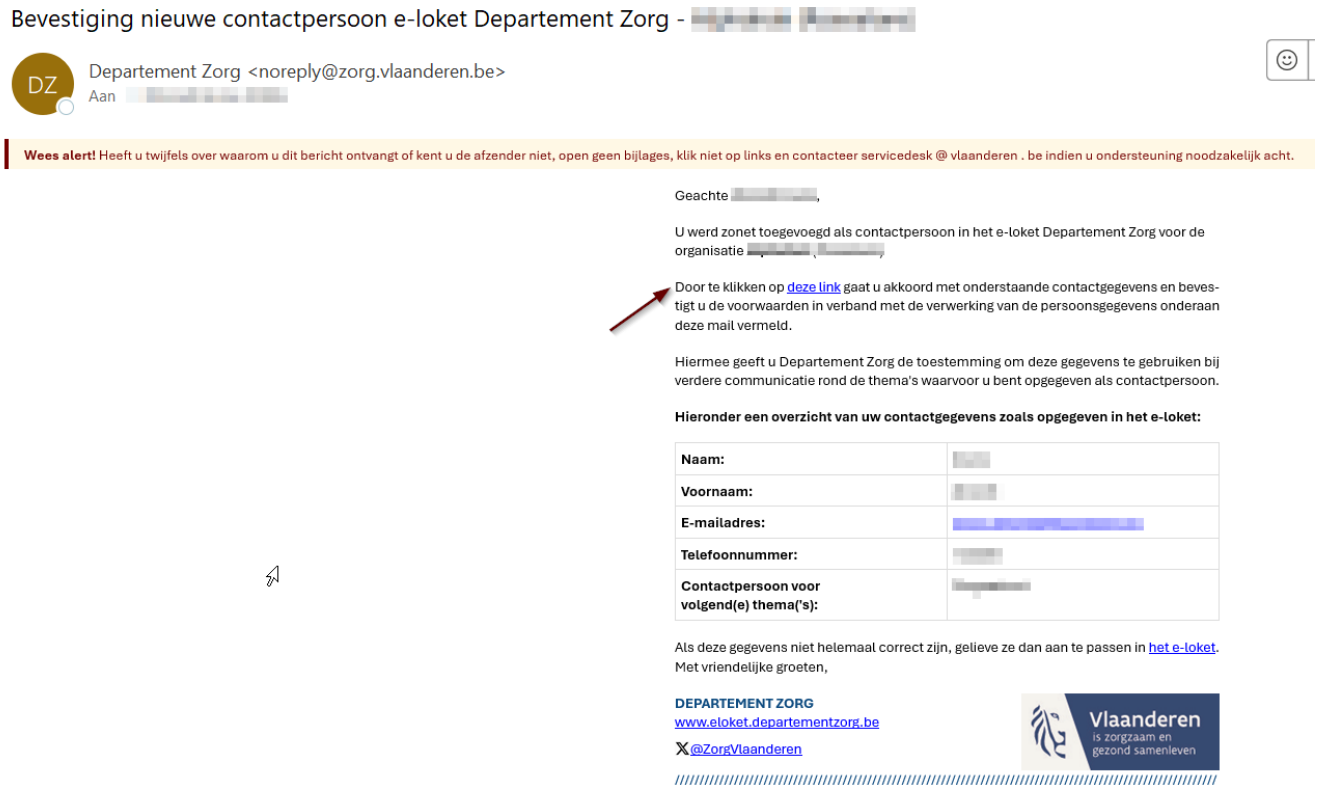
Een nieuw toegevoegde contactpersoon zal **steeds** moeten **bevestigen** dat die effectief contactpersoon is voor het/de opgegeven thema('s). Voor zolang de contactpersoon dit niet bevestigd heeft zal deze **geen notificaties** ontvangen van het e-loket en zal deze niet zichtbaar zijn in de tabel van contactpersonen. Hieronder een voorbeeld:



Figuur 10 Overzicht contactpersonen

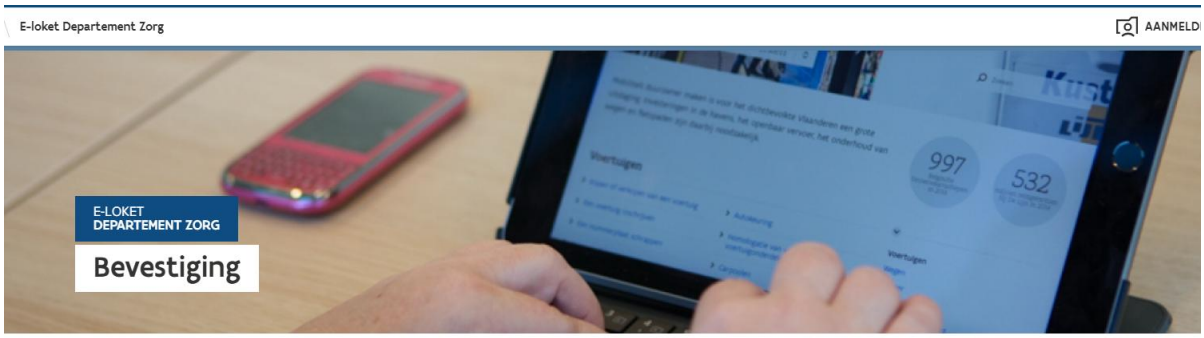
In bovenstaand voorbeeld is de 1e contactpersoon nog niet bevestigd. Dit ziet u door het "-" teken in de kolom bevestigd. Het 2e contact is wel een bevestigd contact, deze is opgenomen in de tabel "contactpersonen per thema". Het bevestigd contact wordt weergegeven door het "v" -teken in de kolom bevestigd.

Voordat de opgegeven gegevens dus gebruikt worden voor communicatiedoeleinden, moet de contactpersoon zijn/haar **gegevens bevestigen**. Het e-loket stuurt een **bevestigingsmail** naar het bijhorende e-mailadres met de vraag om die bevestiging uit te voeren door te klikken op een link in de e-mail.



Figuur 11 Bevestigingsmail contactpersoon

U krijgt van het e-loket de boodschap dat de bevestiging in orde is. De contactpersoon staat vanaf dan ook bevestigd in het e-loket en opgegeven als contactpersoon voor het bijhorende thema.



Bevestiging contactpersoon

Contactpersoon is bevestigd
U bent bevestigd als contactpersoon in het e-loket Departement Zorg.

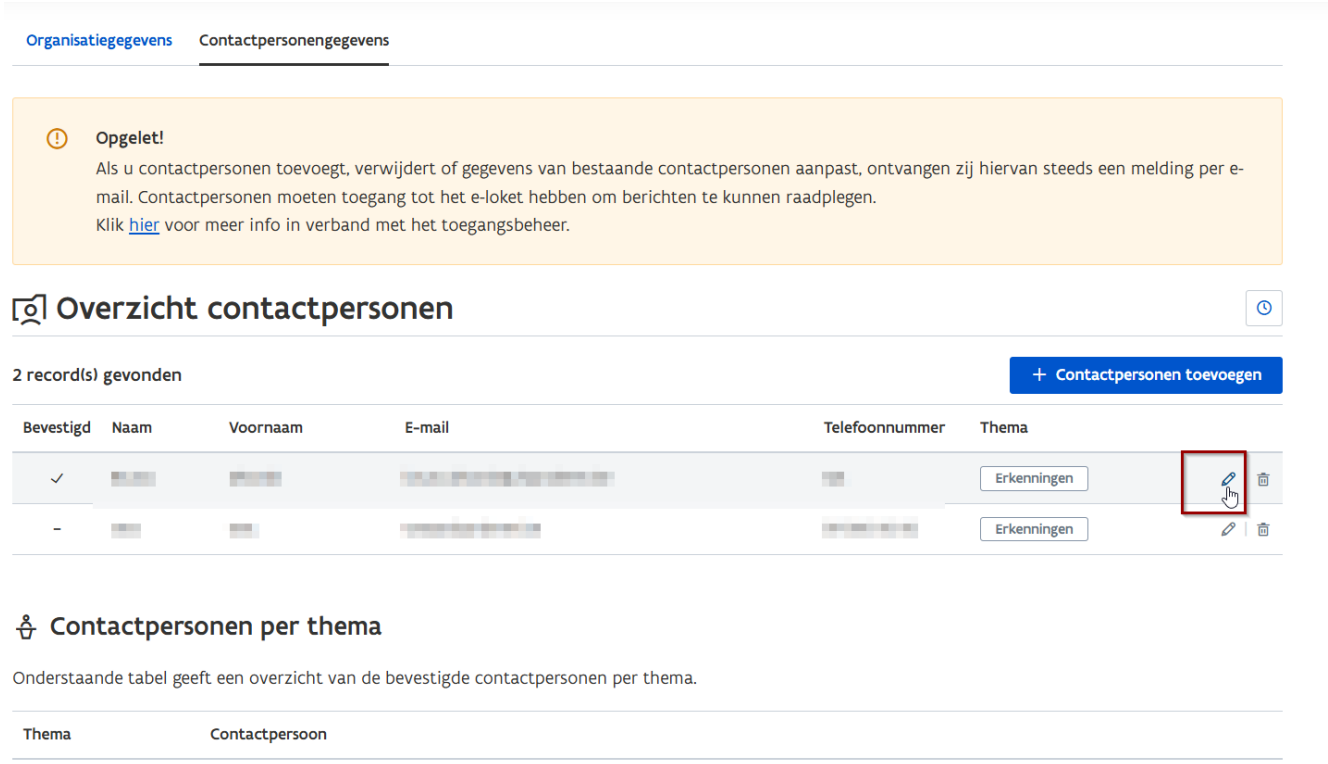
Nog geen toegang tot onze webtoepassingen?

Klik hier voor meer info in verband met het toegangsbeheer.

Figuur 12 Bevestiging contactpersoon

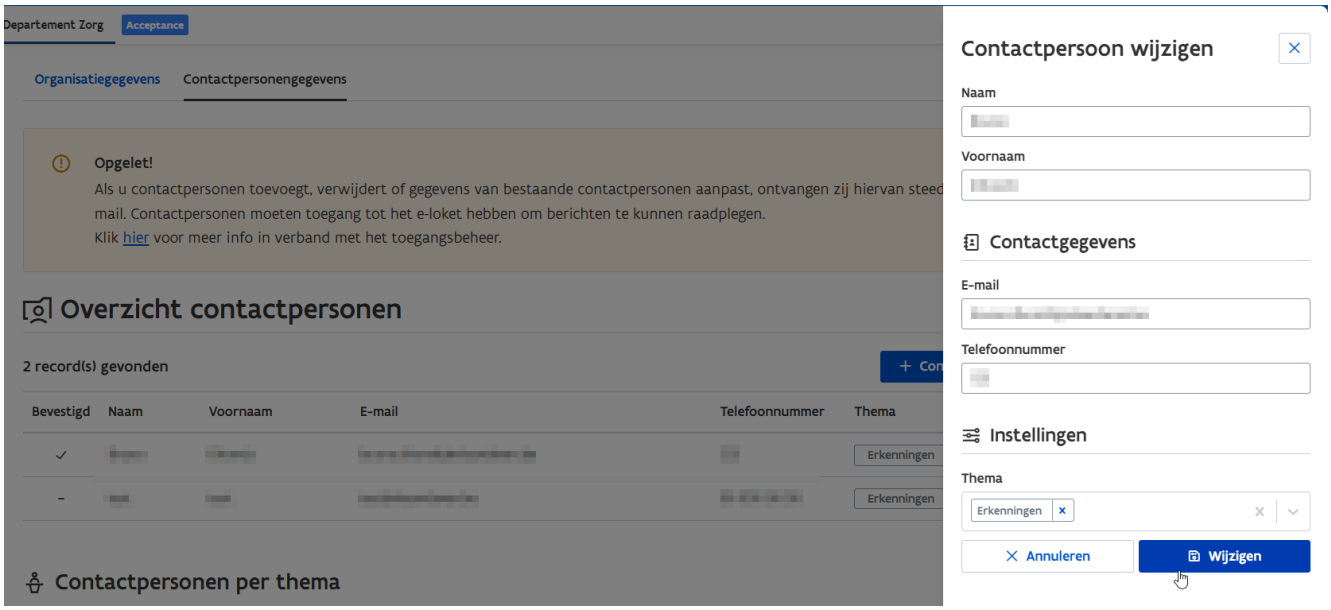
3.2.3 Contactpersoon wijzigen

Klik op het wijzig -icoon



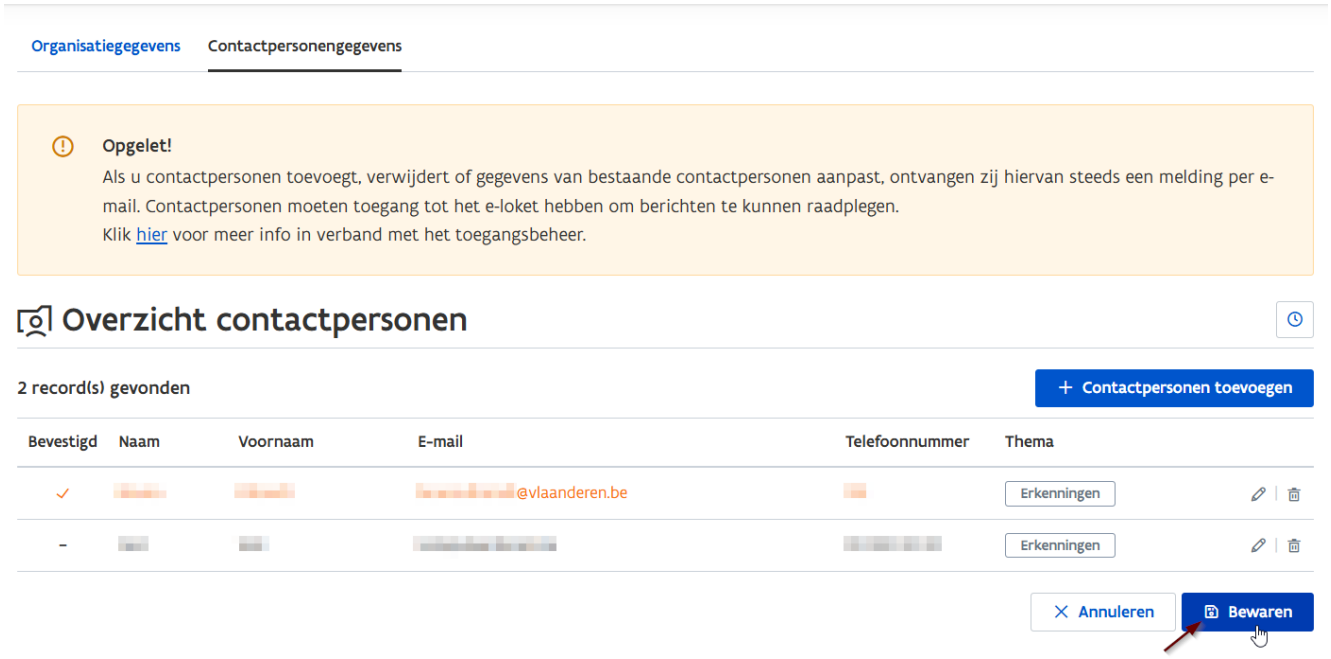
Figuur 13 Contactpersoon wijzigen

Wijzig de gegevens van uw contactpersoon en klik nadien op de knop “wijzigen”



Figuur 14 Wijzigingen aanbrengen

De gewijzigde gegevens van uw contactpersoon verschijnen in het “overzicht contactpersonen”, controleer de gegevens en klik op “bewaren”.



Figuur 15 Wijzigingen bewaren

Voor elke wijziging wordt een e-mail gestuurd naar het bijhorende e-mailadres met de melding welke gegevens er zijn aangepast voor uw contactpersoon.

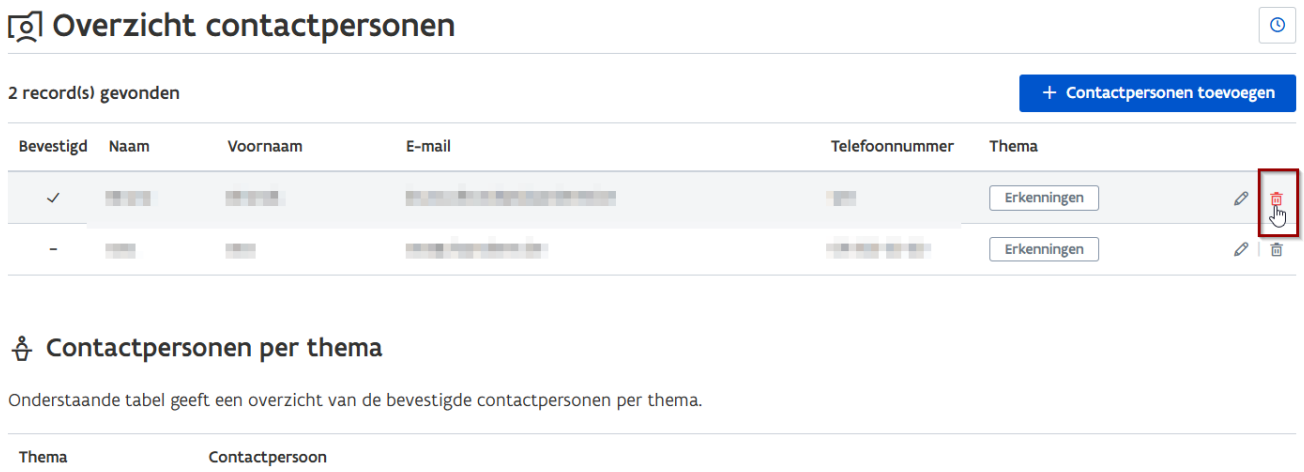


Figuur 16 Mijn organisatie - Contactpersonengegevens - Aanpassingsmail

Als u het **e-mailadres van een contactpersoon wijzigt**, komt deze opnieuw op **'niet bevestigd'** te staan. Er zal een bevestigingsmail verstuurd worden naar het nieuwe e-mailadres. Daarnaast zal ter informatie ook een mail met de melding van de wijziging verstuurd worden naar het oude e-mailadres.

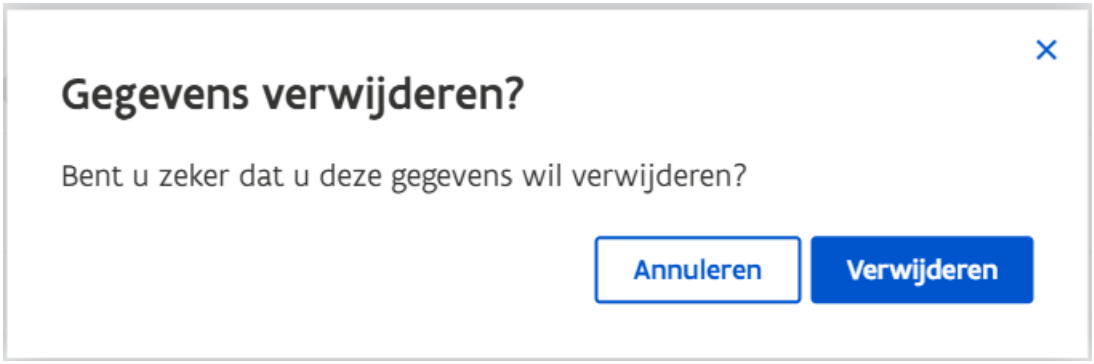
3.2.4 Contactpersoon verwijderen

Klik op het verwijder icoon naast de contactpersoon die u wenst te verwijderen



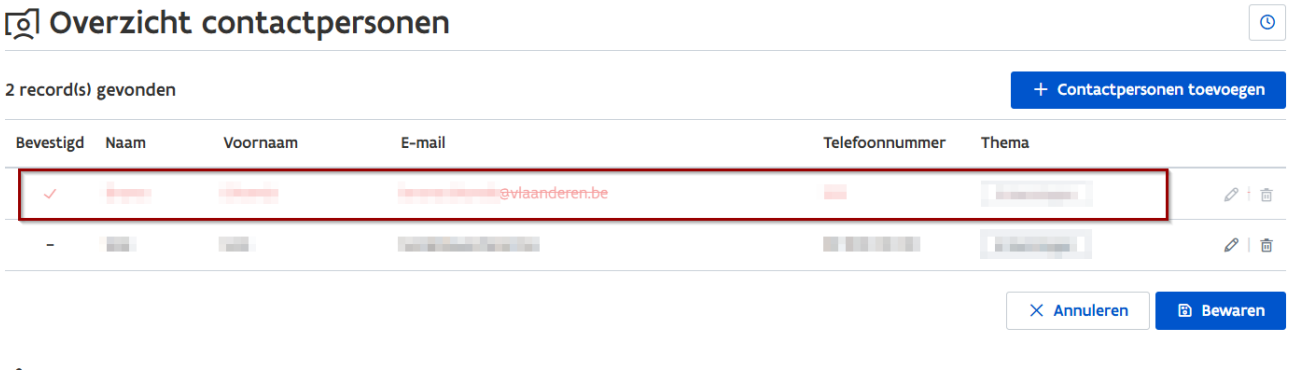
Figuur 17 Verwijderen contactpersoon

U krijgt een pop -up te zien, bevestig dat u de gegevens wenst te verwijderen



Figuur 18 Pop -up gegevens verwijderen

In het overzicht zie je de contactpersoon die zal verwijderd worden, controleer en klik “bewaren”



Figuur 19 Aanpassingen bewaren

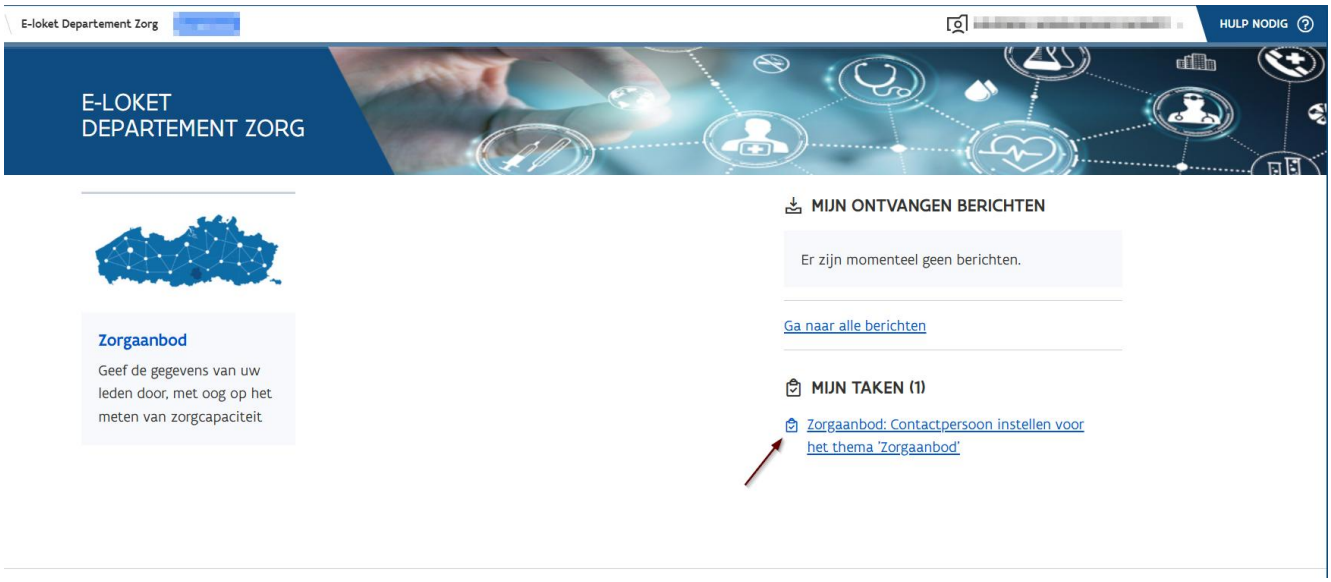
De verwijderde contactpersoon krijgt hiervan een melding via een e-mail op het bijhorende e-mailadres.



Figuur 20 Notificatiemail verwijderd contact

3.2.5 Mijn taken – contactpersoon instellen

Zo lang er voor bepaalde thema’s geen contactpersoon bevestigd is, vermeldt de startpagina een taak die aangeeft dat verdere actie vereist is.



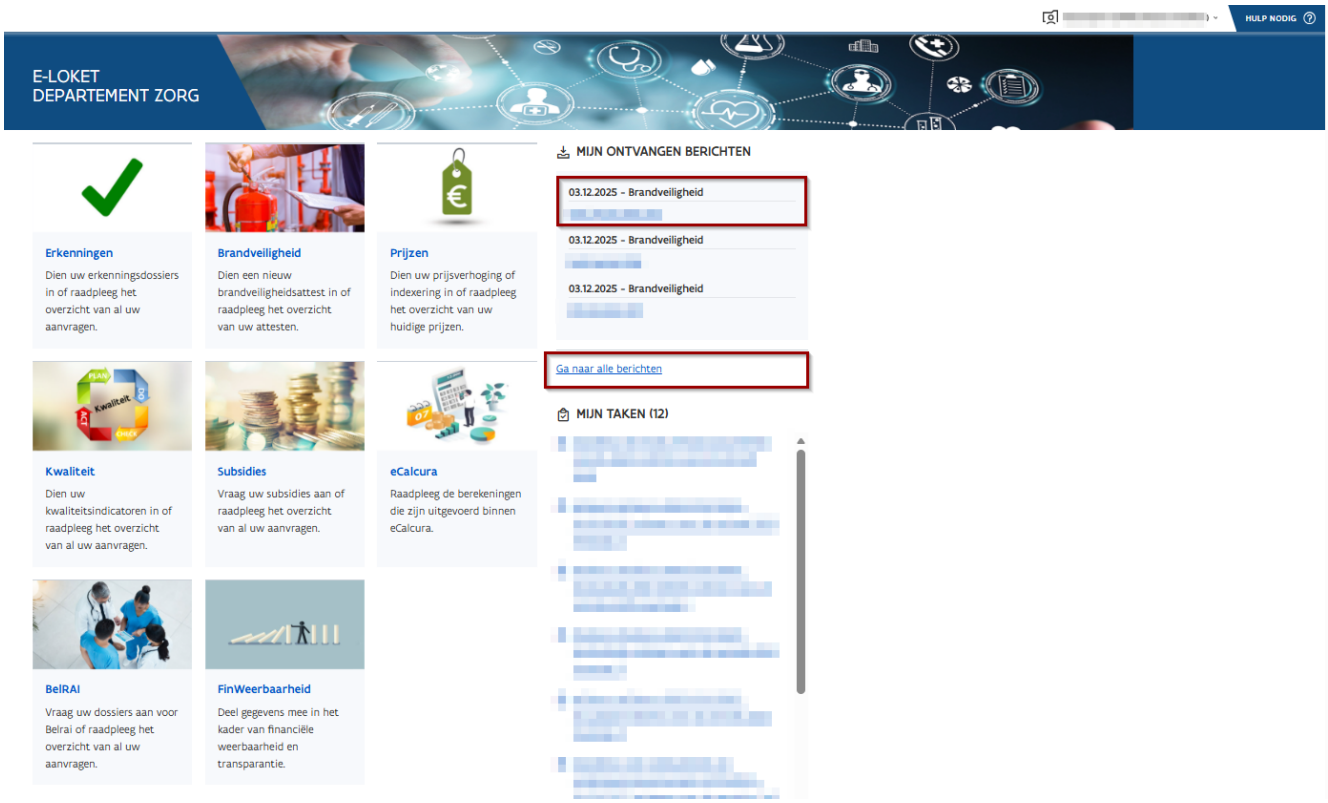
Figuur 21 Startpagina: Mijn taken

4 DE BERICHTENMODULE

Na invoer en activatie van de contactpersonen voor de verschillende thema's binnen uw voorziening, kunnen zij ingezet worden in een efficiënte communicatie tussen de voorziening en Departement Zorg. Er is duidelijkheid over wie er contactpersoon is voor welk thema. Als er berichten gepubliceerd worden op het e-loket, kunnen de juiste personen hiervan op de hoogte gesteld worden. Door specifieke contactpersonen aan bepaalde thema's te koppelen, ontvangen zij meldingen wanneer er berichten op het e-loket gepubliceerd worden.

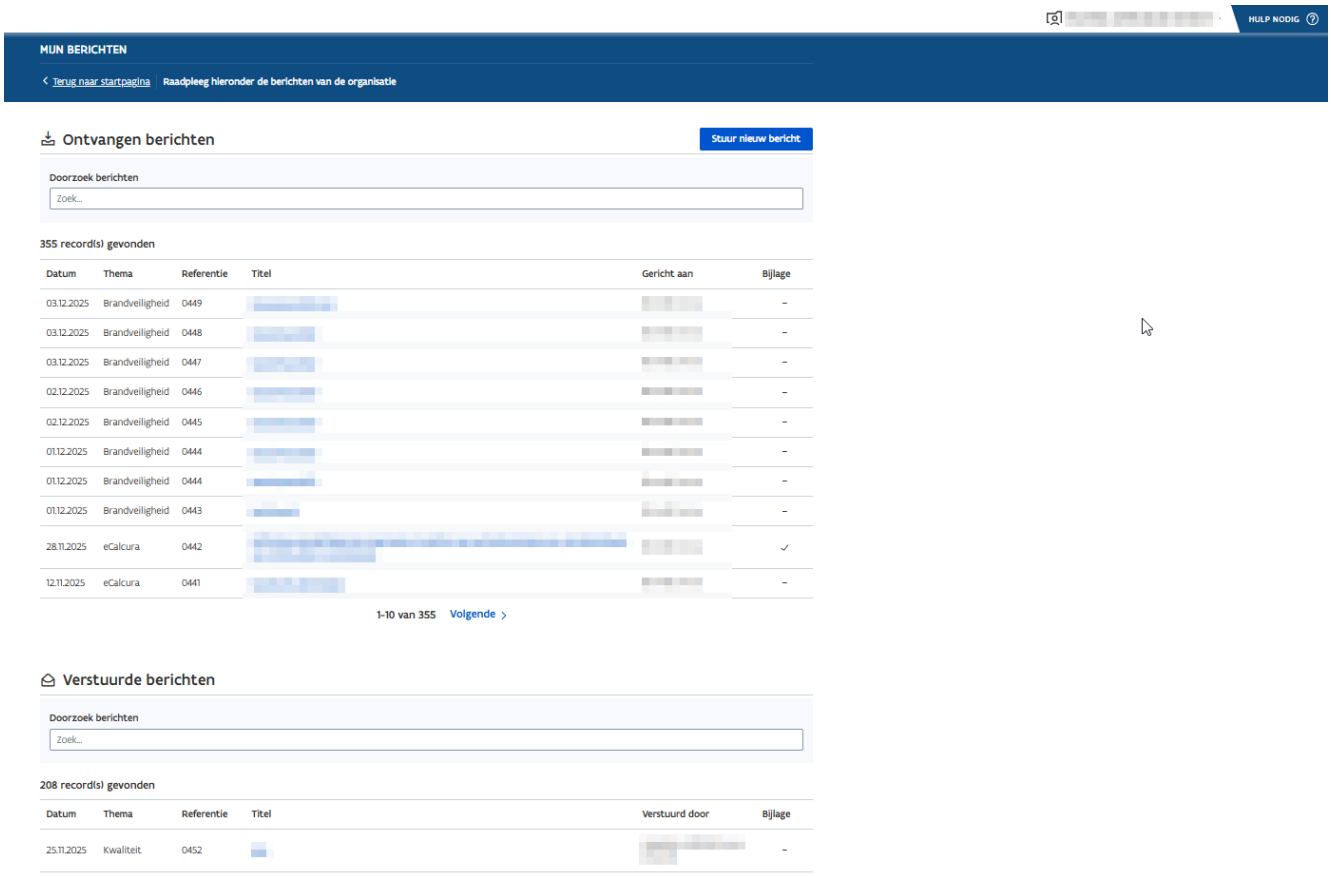
4.1 MIJN BERICHTEN BEHEREN

Op de startpagina ziet u aan de rechterkant (onder 'Mijn ontvangen berichten') een overzicht van de laatste ontvangen berichten. U kunt op elk individueel bericht doorklikken om de details te raadplegen. Verder kunt u vanop de startpagina – via 'Ga naar alle berichten'- doorklikken naar de pagina 'Mijn berichten'.



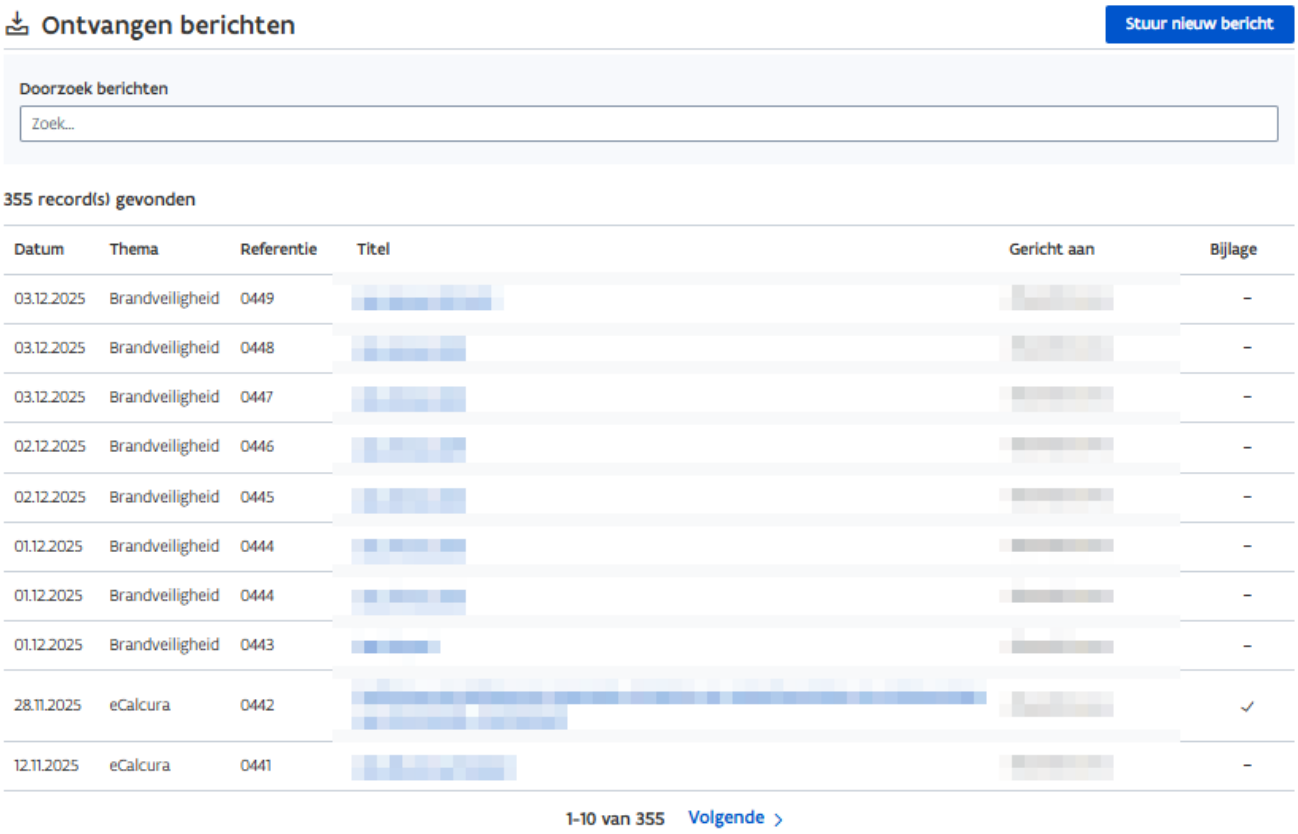
Figuur 22 Mijn berichten

Het e-loket verzamelt alle berichten die gericht zijn aan uw voorziening. Iedereen die kan aanmelden en over de juiste rechten beschikt, kan ook alle berichten m.b.t. uw voorziening raadplegen. ‘Mijn (ontvangen) berichten’ omvat dus alle berichten voor uw voorziening, en niet enkel berichten die persoonlijk aan u gericht zijn. Voor berichten die aan u gericht zijn (o.b.v. het thema waaraan u gekoppeld bent) ontvangt u wel een e-mailnotificatie op het e-mailadres dat voor u als contactpersoon ingesteld staat (zie “Contactpersonengegevens beheren”). Via ‘Ga naar alle berichten’ op de startpagina komt u op de pagina ‘Mijn berichten’ uit.



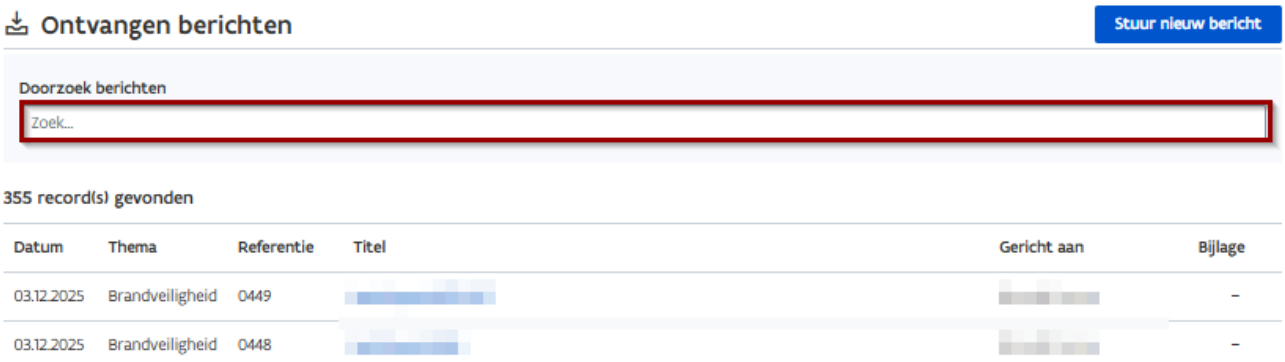
Figuur 23 Overzicht mijn berichten

Deze pagina is opgesplitst in ‘Ontvangen berichten’ en ‘Verstuurde berichten’.
Per component worden er, zowel voor de ontvangen berichten als de verstuurde berichten, 10 berichten weergegeven. Wilt u oudere berichten raadplegen, klik dan ‘Volgende’.



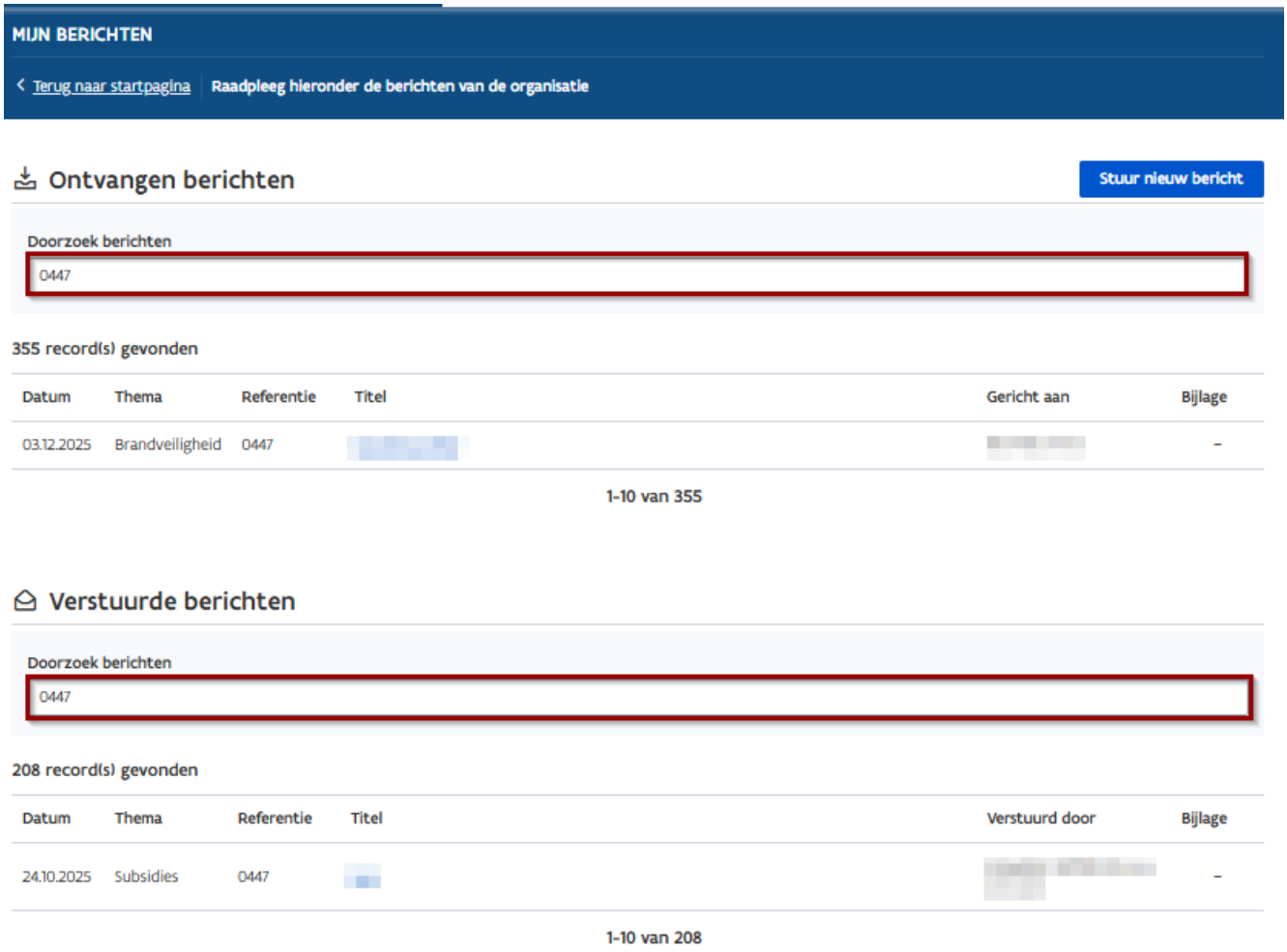
Figuur 24 Mijn berichten - Ontvangen berichten - Volgende pagina

U kan zoeken op alle parameters door zoektermen in de filtervelden in te geven.



Figuur 25 Mijn berichten - Ontvangen berichten – Filteren

Berichten en verdere antwoorden hierop worden samengehouden aan de hand van het referentienummer. Als u een overzicht wenst van alle berichten rond hetzelfde referentienummer, geeft u in zowel de filter van de 'Ontvangen berichten' als die van de 'Verstuurde berichten' het referentienummer in. Onder Raadplegen ontvangen berichten vindt u meer info over hoe het referentienummer nog kan helpen om communicatie samen te houden.

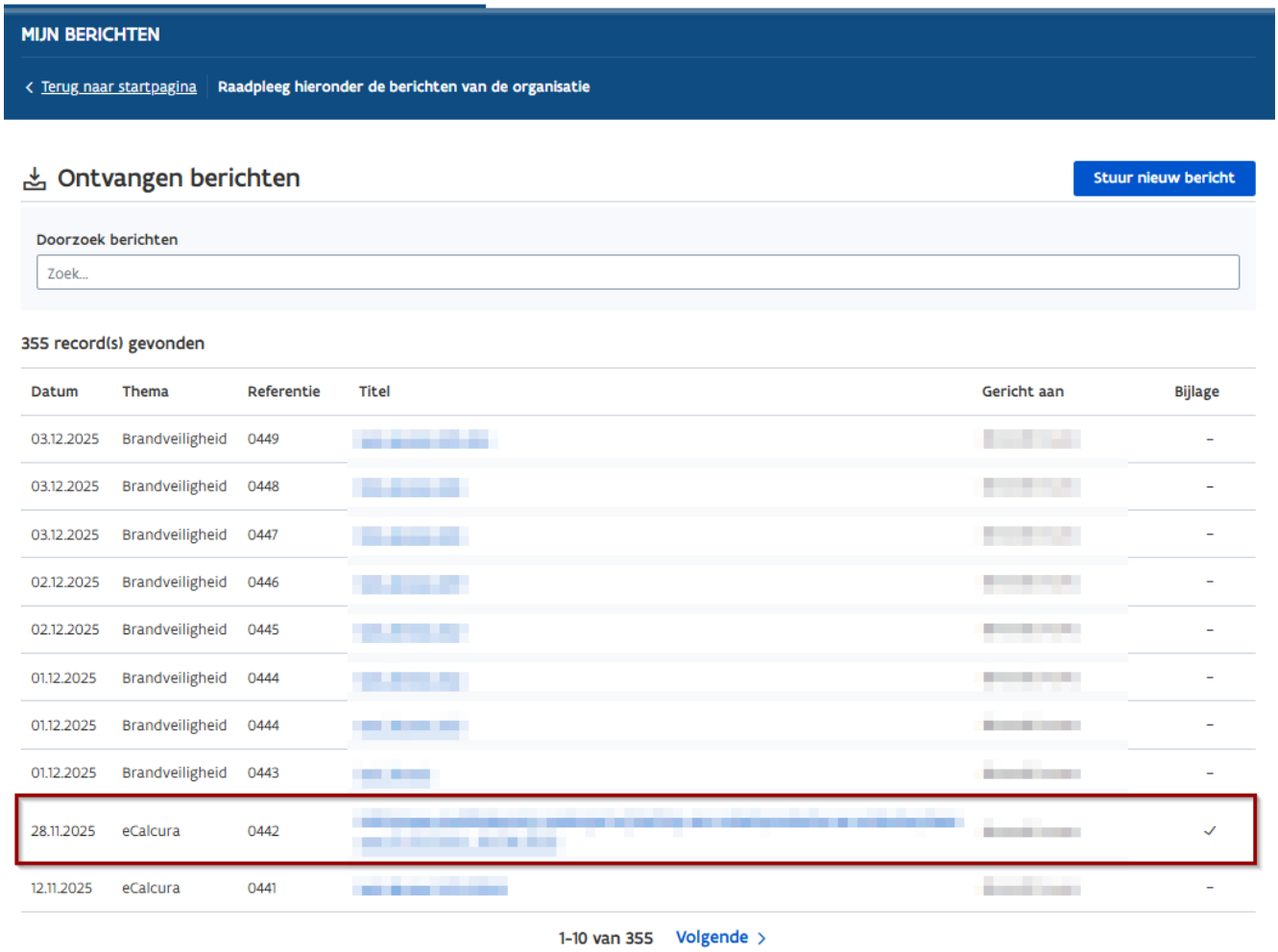


Figuur 26 Mijn berichten: Filteren op referentienummer

4.2 MIJN ONTVANGEN BERICHTEN BEHEREN

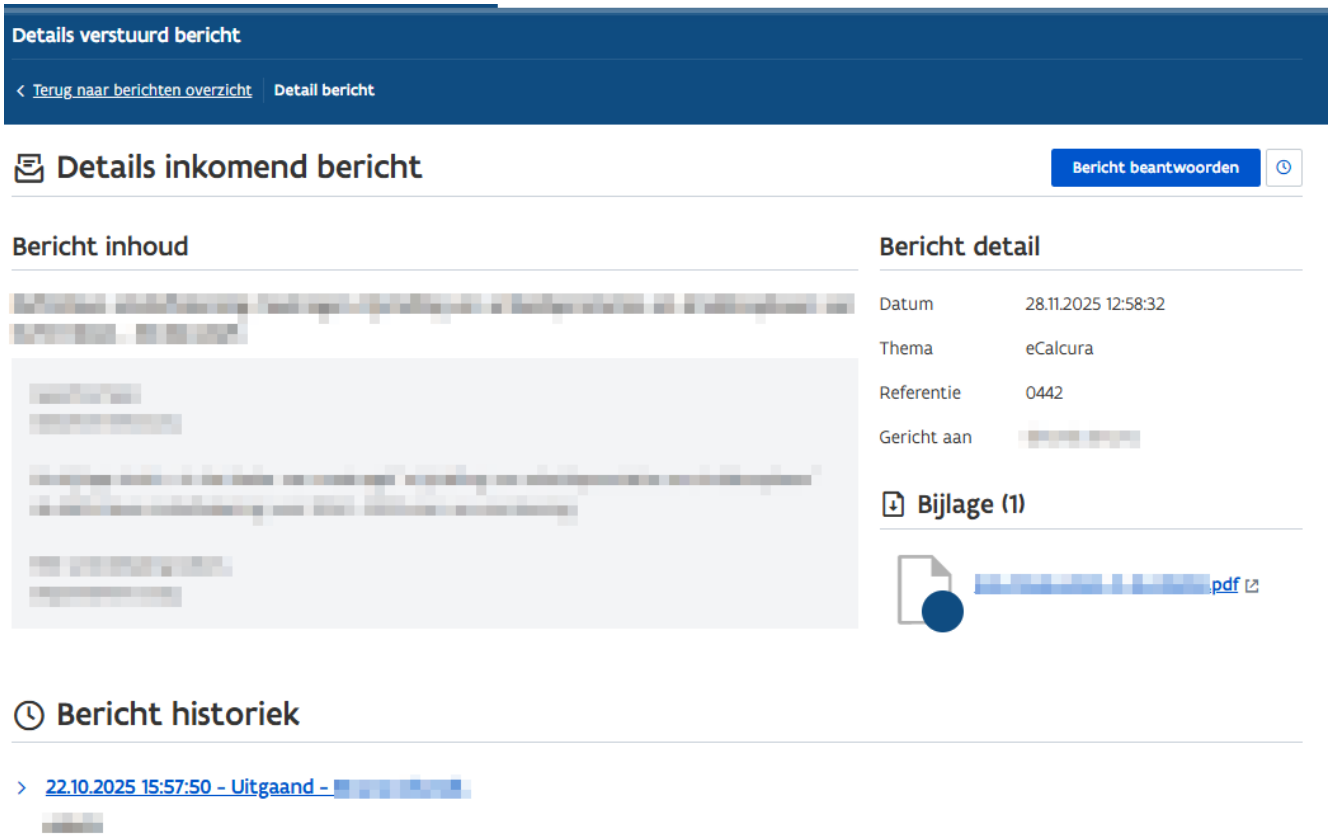
4.2.1 Raadplegen ontvangen berichten

Onder de 'Ontvangen berichten' vindt u alle berichten terug van Departement Zorg verzonden aan de voorziening. Klik op het bericht waarvan u de details wilt raadplegen.



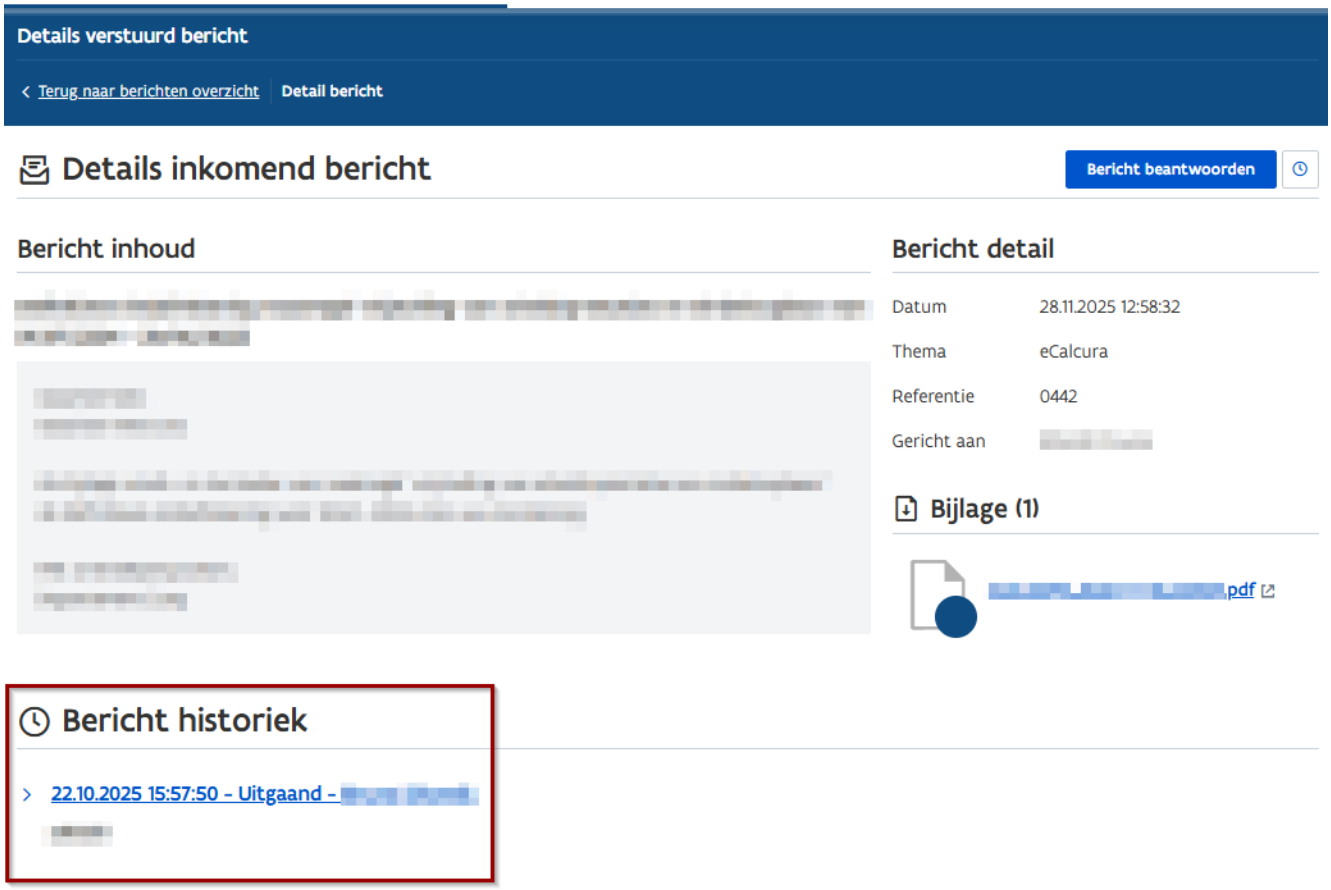
Figuur 27 Mijn berichten: Ontvangen berichten

Het e-loket opent vervolgens de pagina ‘Detail ontvangen bericht’.



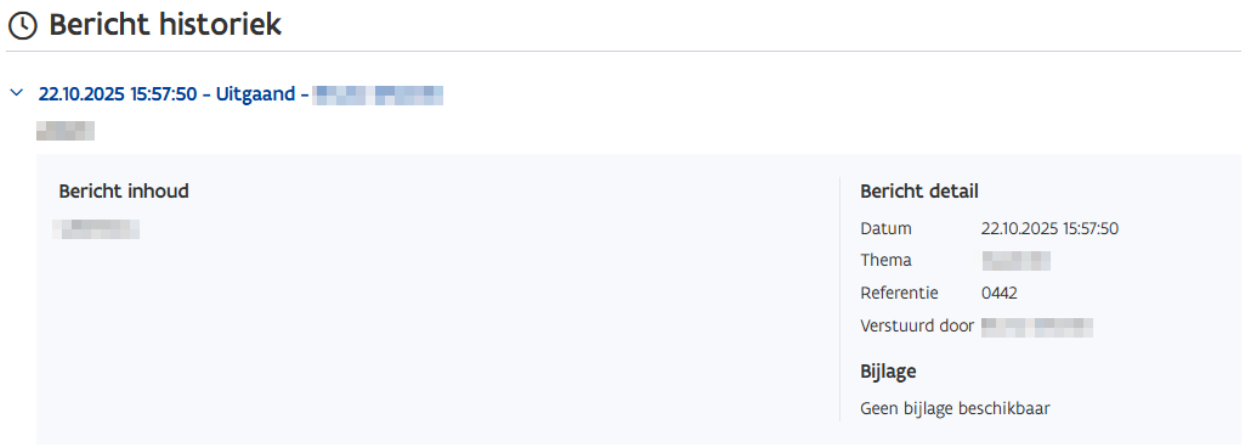
Figuur 28 Mijn berichten - Detail ontvangen bericht

Als u de details van een ander (uitgaand en inkomend) bericht wilt lezen dat onder dit referentienummer werd aangemaakt, klik dan op dat bericht onder ‘Berichthistoriek’.



Figuur 29 Detail ontvangen bericht - Link met uitgaand bericht

Het e-loket klapt vervolgens de details van dat bericht open.

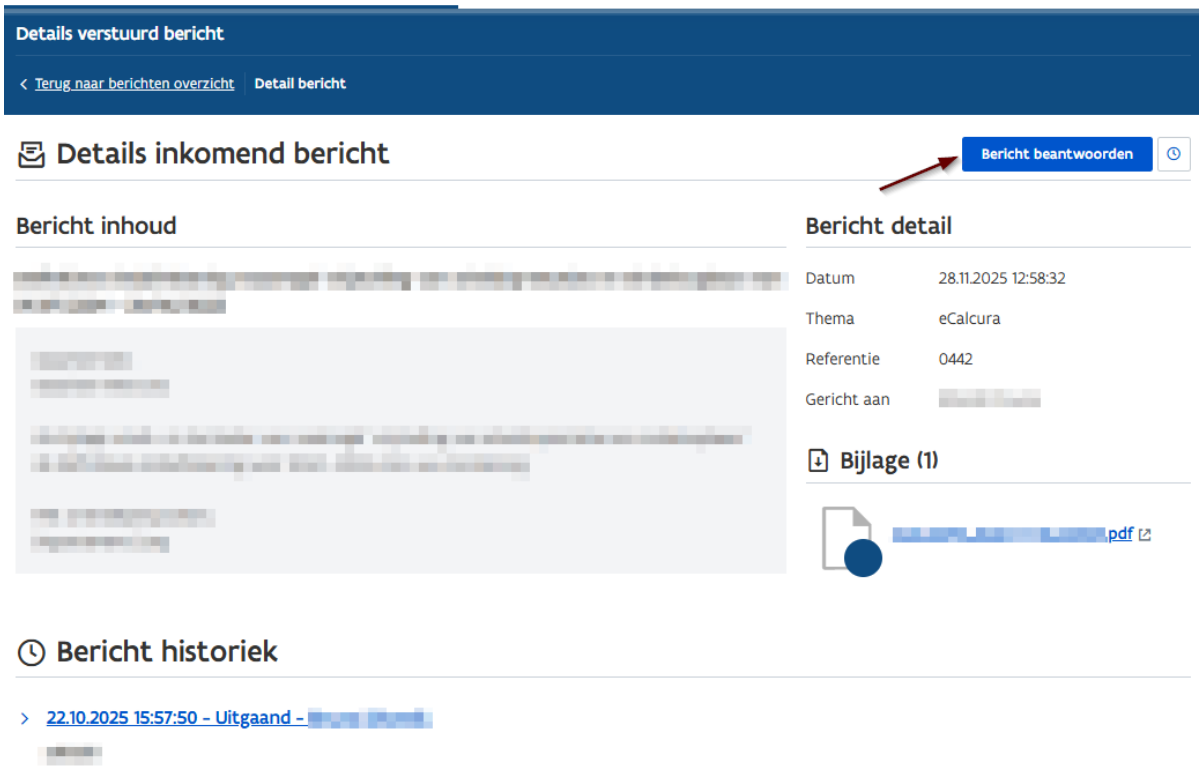


Figuur 30 Mijn berichten - Detail ontvangen bericht – Berichthistoriek

4.2.2 Beantwoorden ontvangen berichten

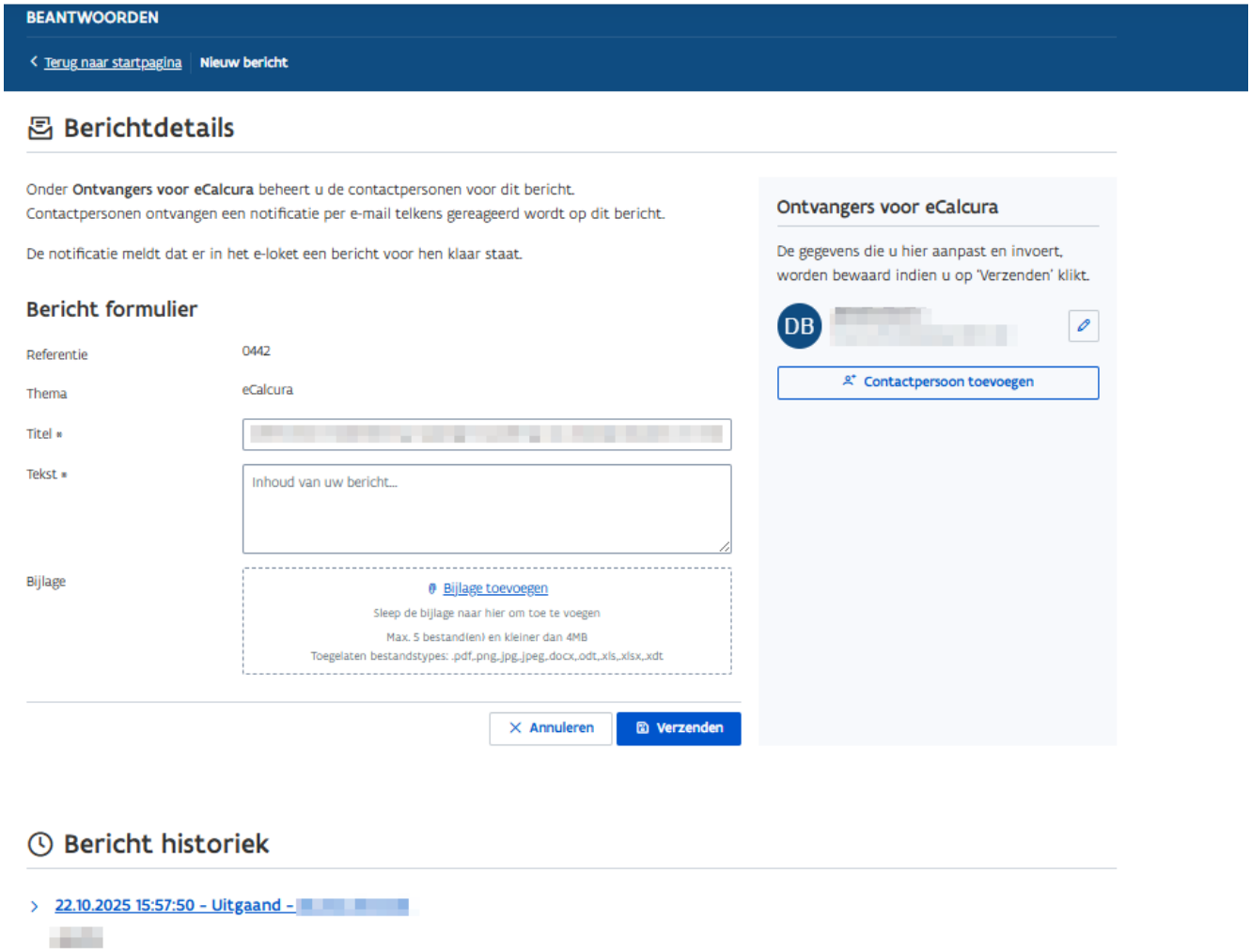
4.2.2.1 Beantwoorden berichten

Om een ontvangen bericht verder te beantwoorden, klikt u op ‘Bericht beantwoorden’.



Figuur 31 Mijn berichten - Detail ontvangen bericht – Beantwoorden

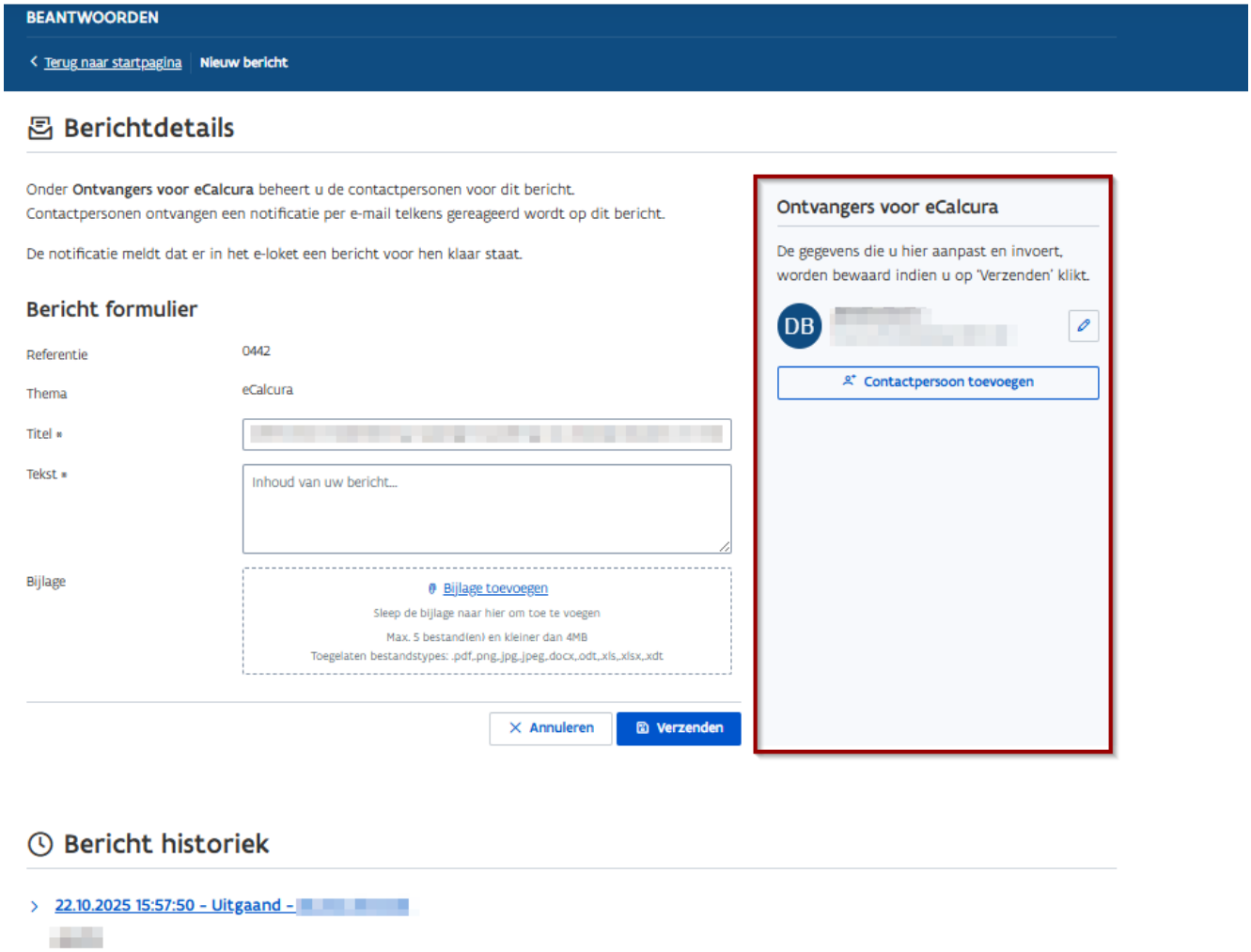
Vul het bericht aan door de tekst in te geven en eventuele bijlages toe te voegen. Onderaan de pagina kan u de Berichthistoriek raadplegen zoals eerder uitgelegd.



Figuur 32 Beantwoorden bericht - Berichthistoriek

4.2.2.2 Beheren van contactgegevens via “beantwoorden bericht”

Voordat een antwoord verstuurd kan worden, moet er minstens 1 contactpersoon opgegeven staan voor het thema van het bericht. Als dat al het geval is, kan het bericht zo verzonden worden. Als dat niet zo is of als u de details van de contactpersonen wilt raadplegen, kan u dit zien via de functionaliteit “Ontvangers voor”.



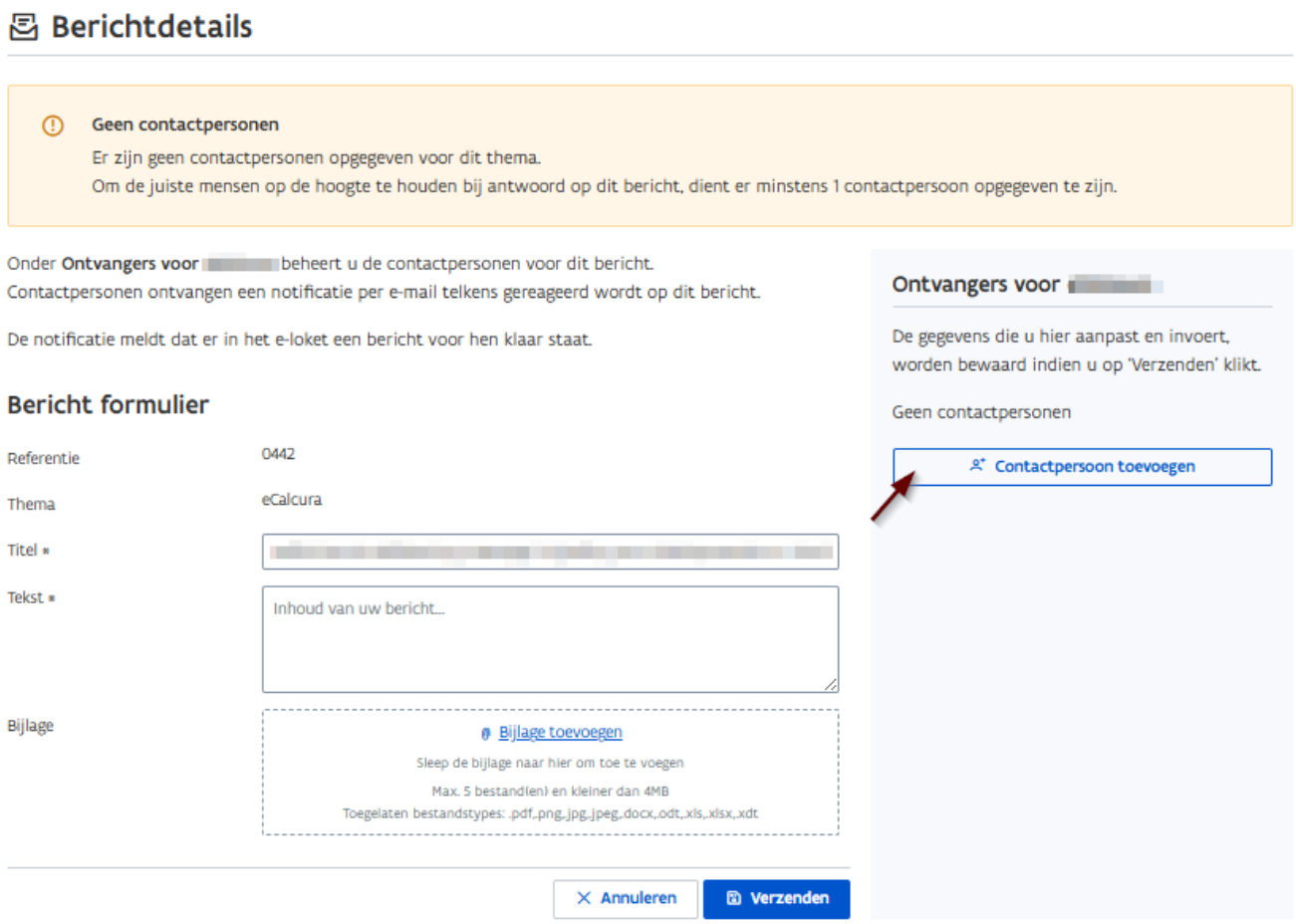
Figuur 33 Beantwoorden bericht – Contactdetails

Het e-loket toont de 'Contactdetails' voor dit bericht. Daarin staat weergegeven wie vanuit uw voorziening op de hoogte zal gehouden worden als er opnieuw geantwoord wordt vanuit Departement Zorg. Door middel van deze functionaliteit kan u verschillende zaken doen:

A. Toevoegen contactpersoon

Wanneer er bijvoorbeeld nog geen standaard contactpersoon ingesteld is voor het thema van het bericht, moet dat gebeuren voordat het bericht verzonden kan worden. Dat kan via de contactpersonengegevenspagina (zie Toevoegen contactpersoon), maar ook rechtstreeks vanuit het bericht.

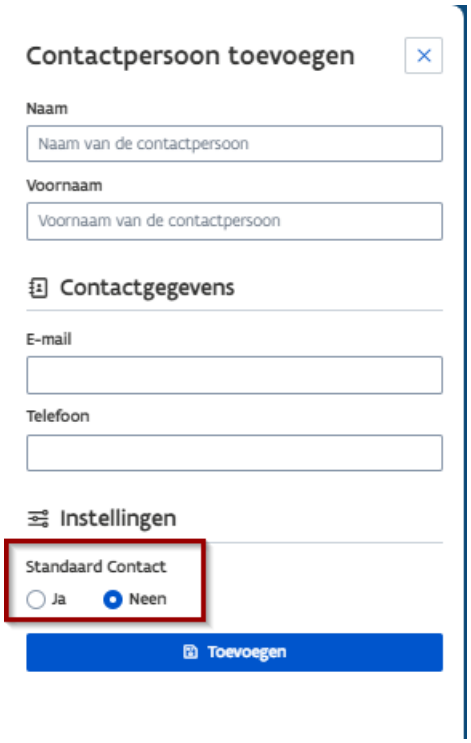
Klik daarvoor op 'Voeg toe'.



Figuur 34 Beantwoorden bericht - Contactdetails - Voeg toe

Hierna kan u alle gegevens van de contactpersoon invullen en aanduiden of u deze contactpersoon al dan niet als standaard contactpersoon wilt instellen. Doet u dit niet, dan zal deze contactpersoon enkel voor antwoorden op dit specifieke bericht op de hoogte gesteld worden via een melding op zijn/haar e-mailadres. Als u de contactpersoon wel aanduidt als 'Standaard contactpersoon', dan staat deze als contactpersoon ingesteld voor alle toekomstige berichten rond het gekozen thema. Hij/zij krijgt in dat geval steeds een e-mailnotificatie wanneer er berichten voor hem/haar klaarstaan in het e-loket. Hij/zij zal op de hoogte gehouden worden van alle antwoorden op dit specifieke bericht, maar wordt daarnaast ook automatisch toegevoegd aan de lijst van contactpersonen op de Contactpersonengegevenspagina, en krijgt een bevestigingsmail op het bijhorende e-mailadres om verder te bevestigen (zie Bevestigen contactpersoon).

Let op: de contactpersonen die hier toegevoegd worden, moeten steeds toegang hebben tot het e-loket om de berichten te kunnen raadplegen. Meer info in verband met het toegangsbeheer vindt u hier.

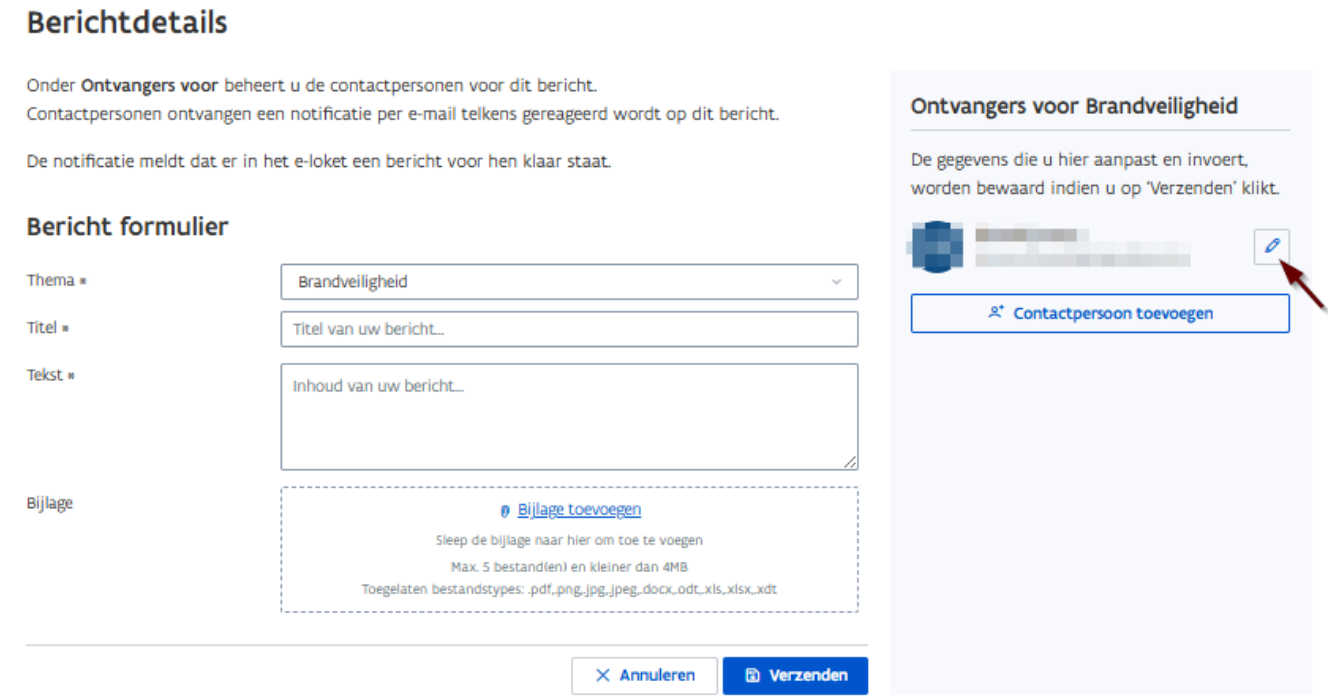


Figuur 35 Beantwoorden bericht - Contactdetails - Standaard contactpersoon?

Van zodra de contactpersoon is toegevoegd kan u het bericht verzenden.

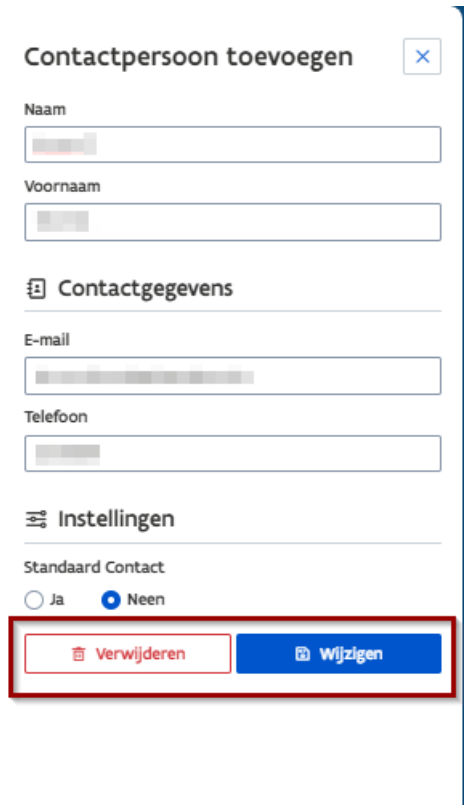
B. Wijzigen contactpersoon

Als u merkt dat de gegevens van een contactpersoon niet correct zijn, kunt u die hier ook wijzigen door op het pennetje achter de contactpersoon te klikken.



Figuur 36 Beantwoorden bericht - Contactdetails - Aanpassen contactgegevens

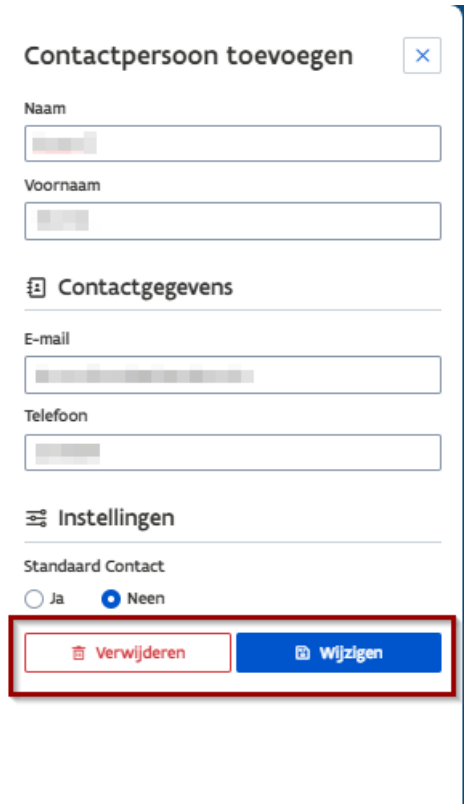
Alle contactpersoongegevens komen in editeermodus te staan en kunnen vervolgens aangepast worden. Van zodra de gegevens zijn gewijzigd kan u het bericht verzenden.



Figuur 37 Wijzigen en verwijderen contactpersoon

C. Verwijderen contactpersoon

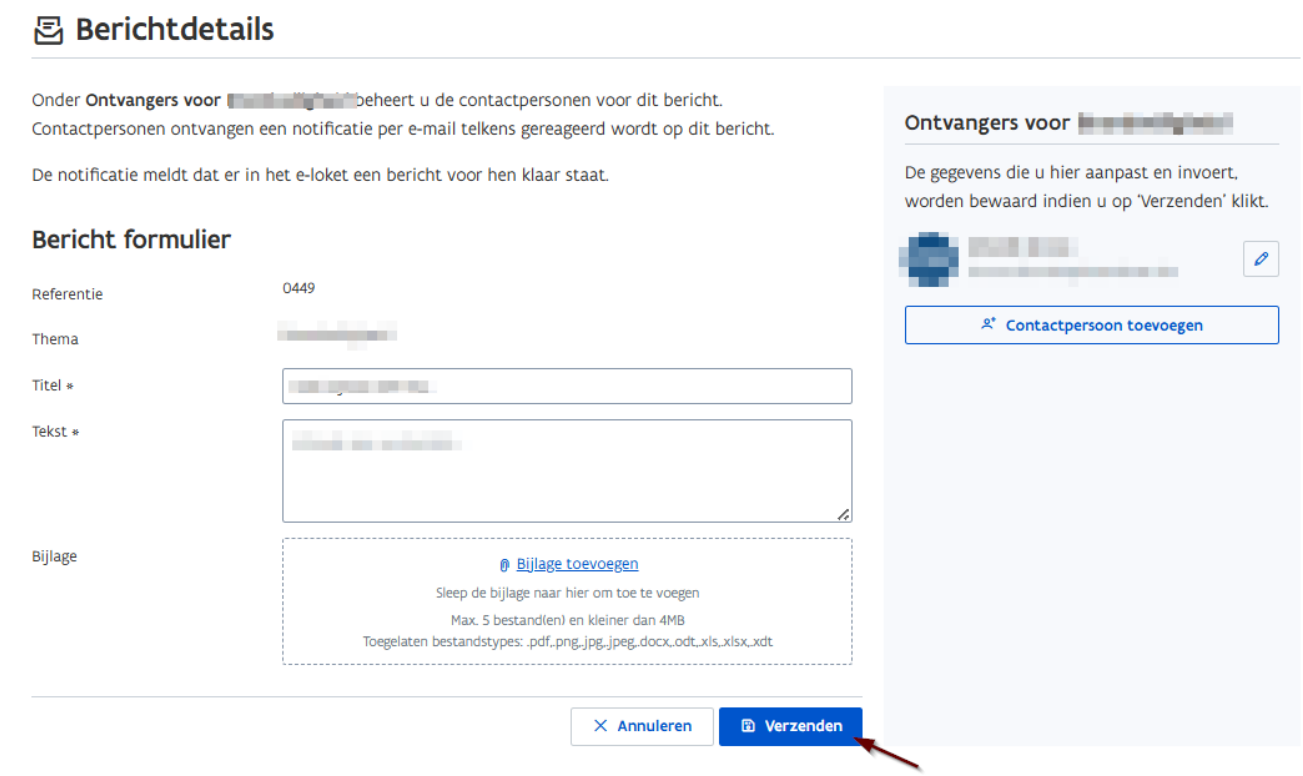
Met een laatste functionaliteit kunnen contactpersonen voor dit bericht ook verwijderd worden. Dat doet u door op verwijderen te klikken. De standaard contactpersoon zal niet op de hoogte gebracht worden van antwoorden op dit specifieke bericht, maar blijft voor andere berichten rond het opgegeven thema wel nog steeds als standaard contactpersoon ingesteld.



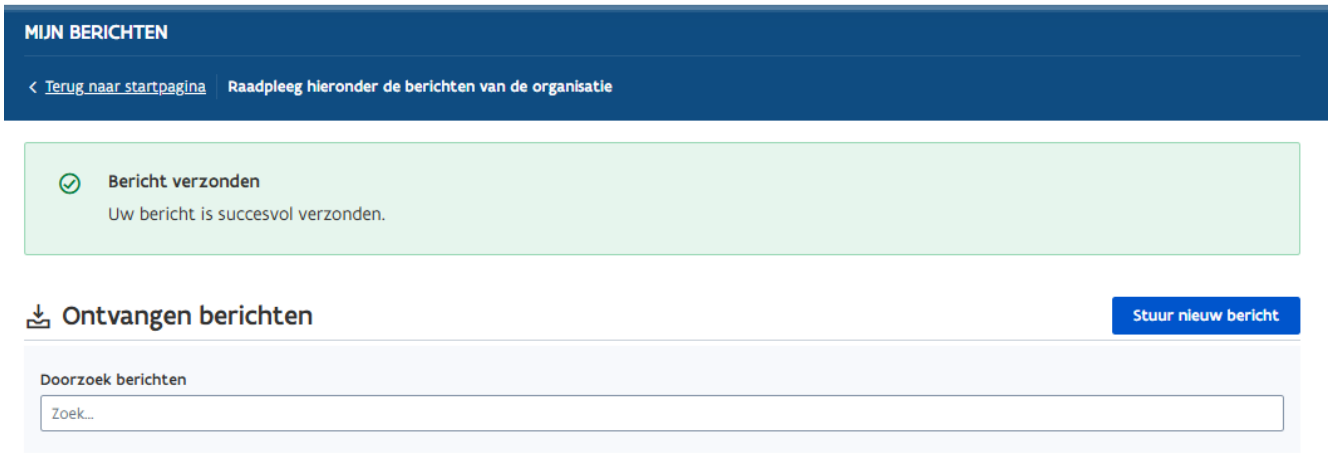
Figuur 38 Verwijderen contactpersoon

4.2.2.3 Bericht verzenden

Nadat alle contactdetails gecontroleerd en in orde gebracht zijn, kan u het bericht verzenden door op ‘Verzenden’ te klikken.



Figuur 39 Beantwoorden bericht - Verzenden bericht

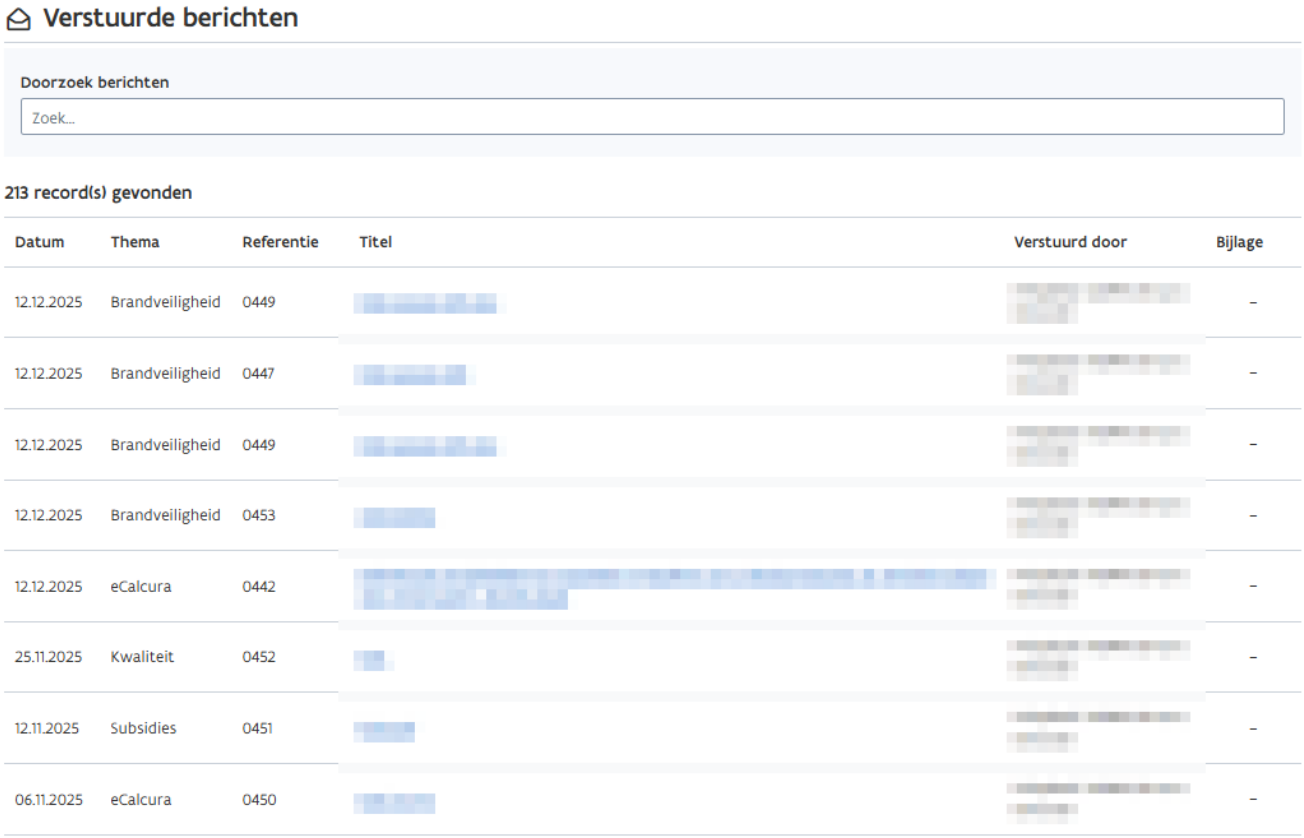


Figuur 40 Bevestiging na versturen

4.3 MIJN VERSTUURDE BERICHTEN BEHEREN

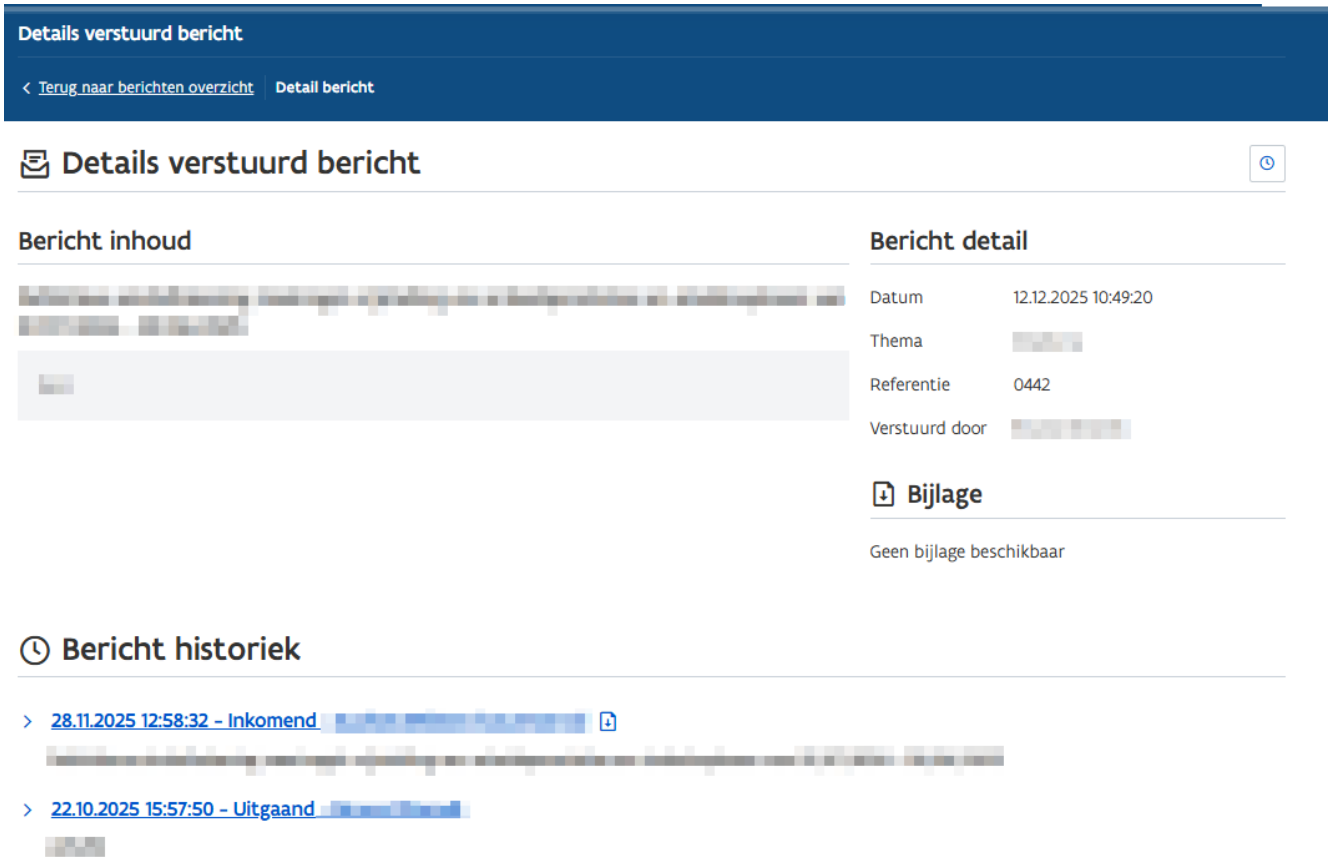
4.3.1 Raadplegen verstuurde berichten

Onder de 'Verstuurde berichten' vindt u alle berichten terug van de voorziening aan Departement Zorg. Klik op het bericht waarvan u de details wilt raadplegen.



Figuur 41 Mijn berichten: Verstuurde berichten

Het e-loket opent daarop de pagina ‘Detail verstuurd bericht’.

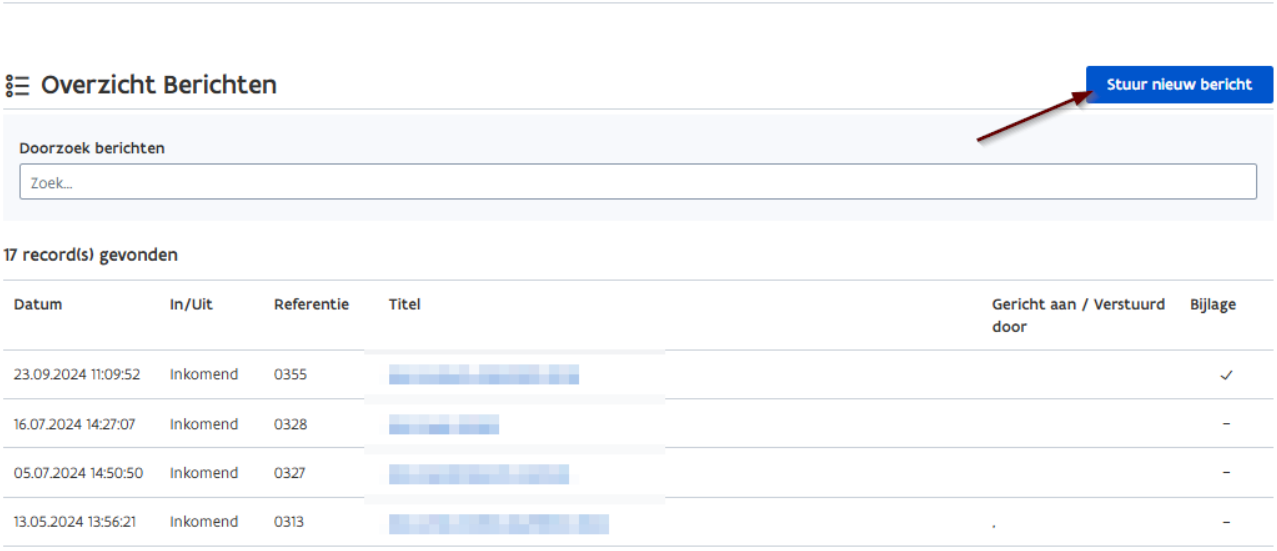


Figuur 42 Detail verstuurd bericht

De Berichthistoriek werkt op exact dezelfde manier als bij het bekijken van de details van een inkomend bericht, zie Raadplegen ontvangen berichten.

4.3.2 Nieuw bericht opstellen

Om een nieuw bericht op te stellen, klikt u op ‘Stuur nieuw bericht’.



Figuur 43 Nieuw bericht sturen

Vul het bericht aan door het thema te selecteren, de titel en de tekst in te geven en eventuele bijlages toe te voegen.



Figuur 44 Opstellen bericht

Voordat een **bericht verstuurd** kan worden, moet er **minstens 1 contactpersoon** opgegeven staan voor het thema van het bericht. Als dat al het geval is, kan het bericht zo verzonden worden.

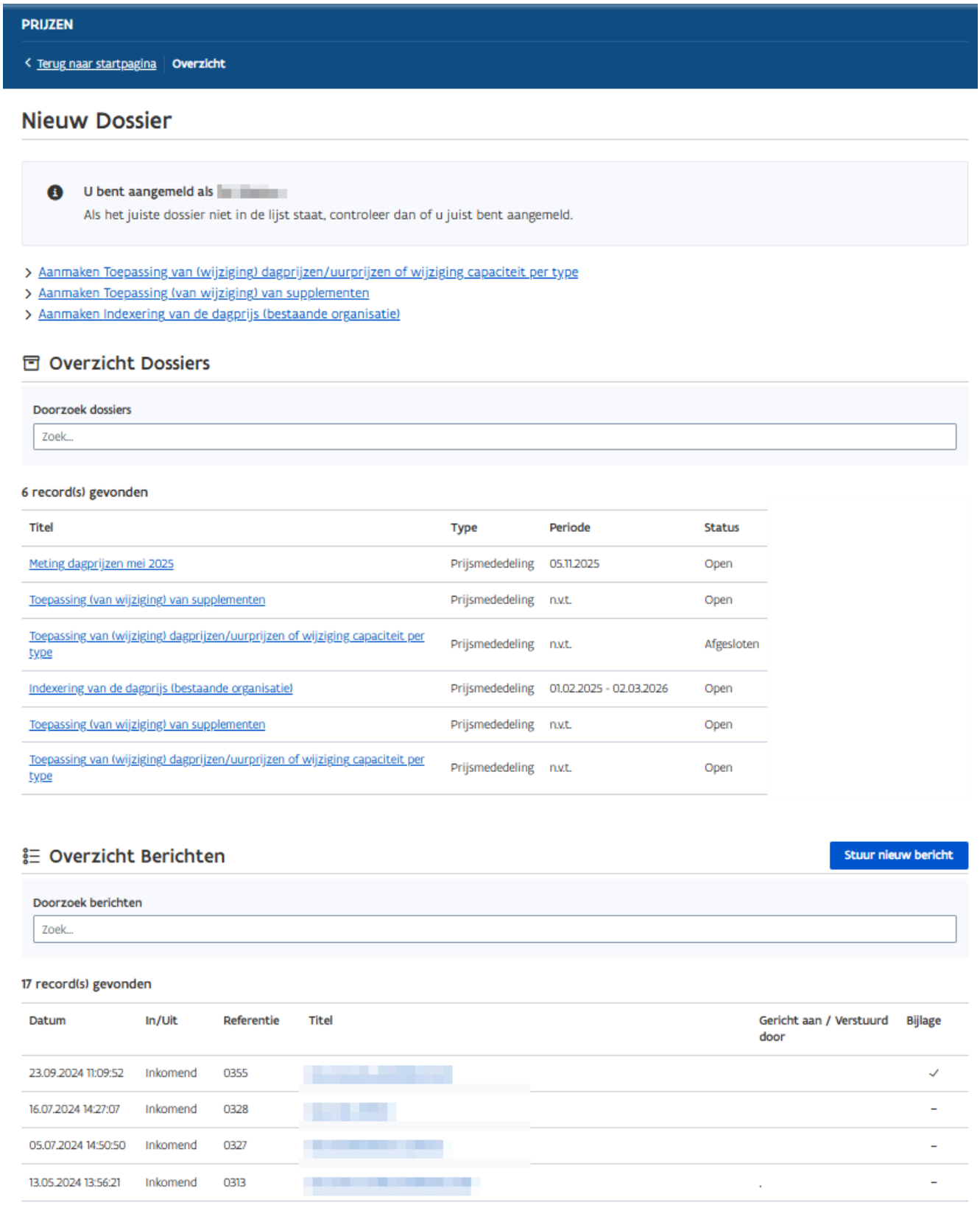
Als dat niet zo is of als u de details van de contactpersonen wilt raadplegen, kan u dit zien via de functionaliteit “Ontvangers voor”. Dit werd eerder beschreven in de handleiding onder “Beheren van contactgegevens via beantwoorden bericht”.

4.4 MIJN BERICHTEN BEHEREN VANAF DE THEMAPAGINA’S

Ook op de themapagina’s kunnen de ontvangen en verstuurde berichten gekoppeld aan dat thema beheerd worden. Door vanop de startpagina te klikken op een themapagina, kunt u onderaan die betreffende themapagina de berichtencomponent terugvinden, met alle ontvangen en verstuurde berichten over dit thema. De inkomende en uitgaande berichten worden hier in 1 lijst weergegeven.



Figuur 45 Startpagina - Doorklikken naar themapagina



Figuur 46 Themapagina - Overzicht berichten

De functionaliteiten die hier ter beschikking gesteld worden, zijn identiek als deze op de 'Mijn berichten'-pagina.

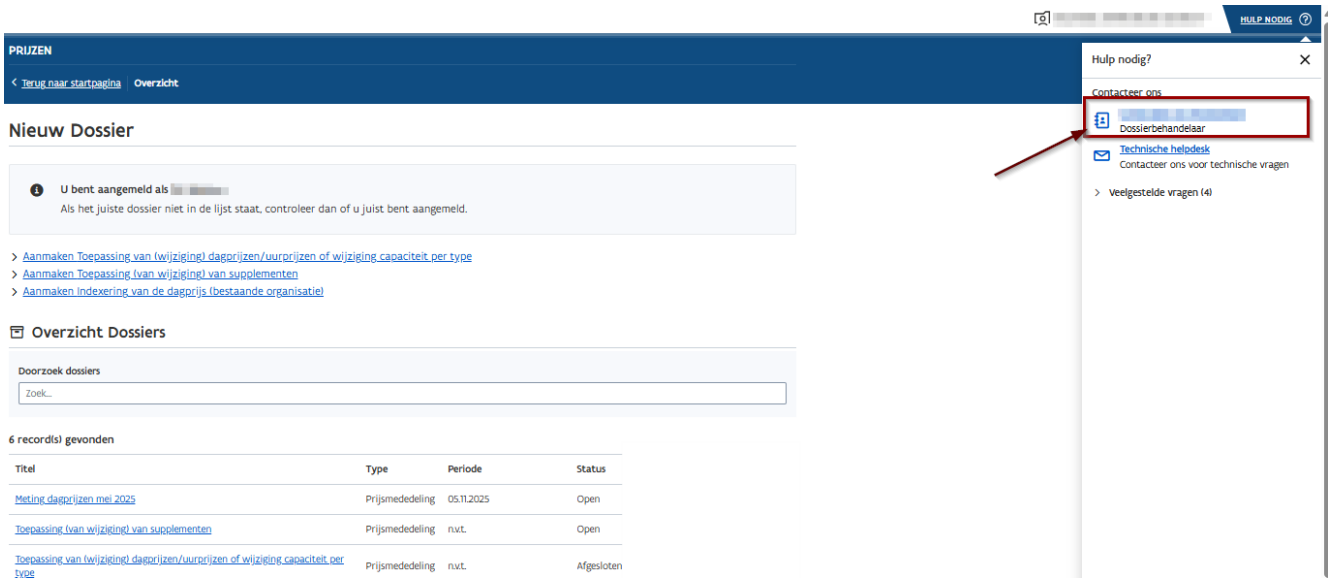
Voor meer details rond:
- raadplegen van de ontvangen en verstuurde berichten: zie Raadplegen ontvangen berichten en Raadplegen verstuurde berichten;
- beantwoorden van een ontvangen bericht: zie Beantwoorden ontvangen berichten;
- opstellen van een nieuw bericht: zie Nieuw bericht opstellen.

Omdat de inkomende en uitgaande berichten op deze pagina in 1 lijst weergegeven worden, kunt u op de themapagina ook filteren op de inkomende (‘In’) of de uitgaande (‘Uit’) berichten.

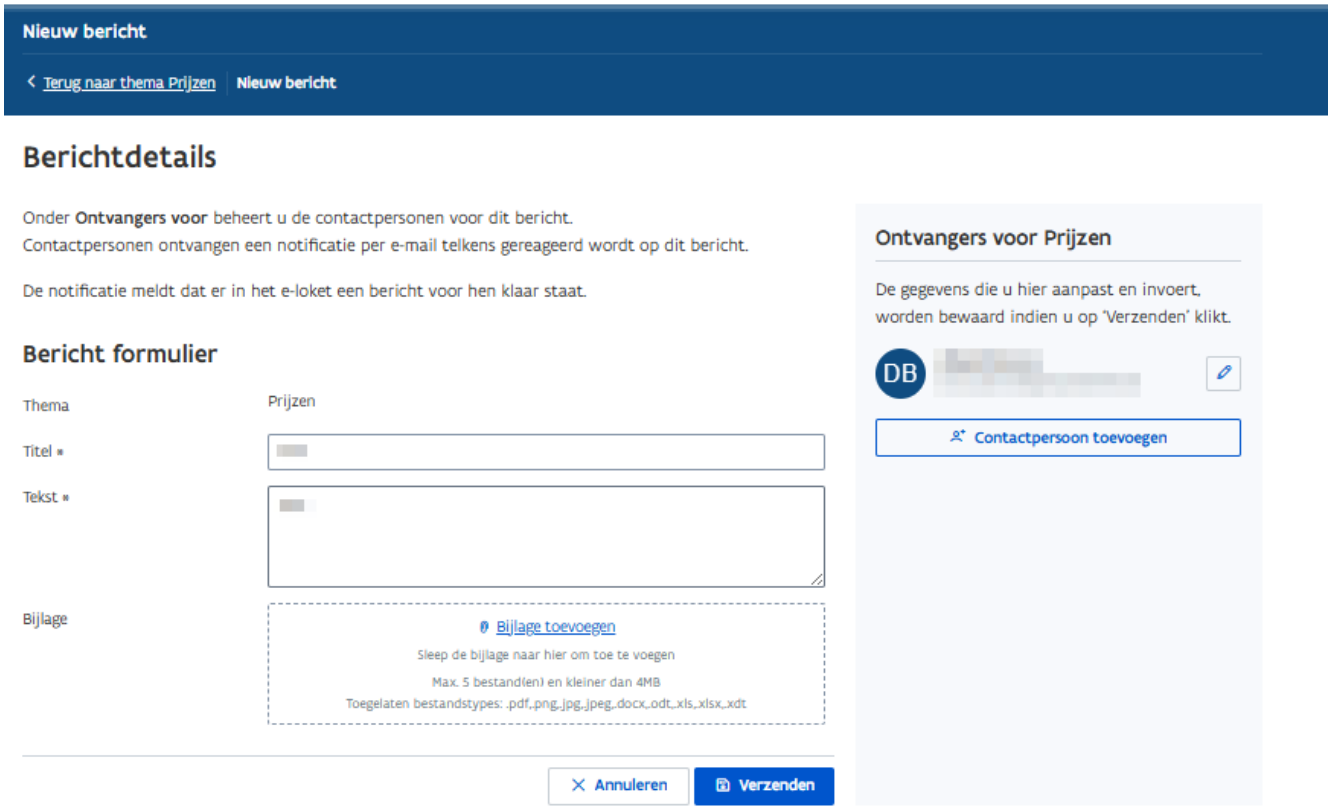
4.5 WIDGET ‘HULP NODIG?’

Voor alle pagina’s in het e-loket die gelinkt zijn aan thema’s waarvoor de Contacten- en Berichtenmodule gebruikt wordt, linkt de widget ‘Hulp nodig?’ door naar een ‘Nieuw bericht’-venster. Dat betekent dat, als u via de widget ‘Hulp nodig?’ een inhoudelijke vraag wilt stellen aan een team of een dossierbehandelaar, deze vraag gesteld zal worden via het aanmaken van een nieuw bericht.

Hiervoor klikt u in de widget ‘Hulp nodig?’ - onder ‘Contacteer ons’ - op het team / de dossierbehandelaar die u wilt contacteren. Het e-loket opent hierop een ‘Nieuw bericht’-venster van waaruit u kan verder werken, zie Nieuw bericht opstellen.

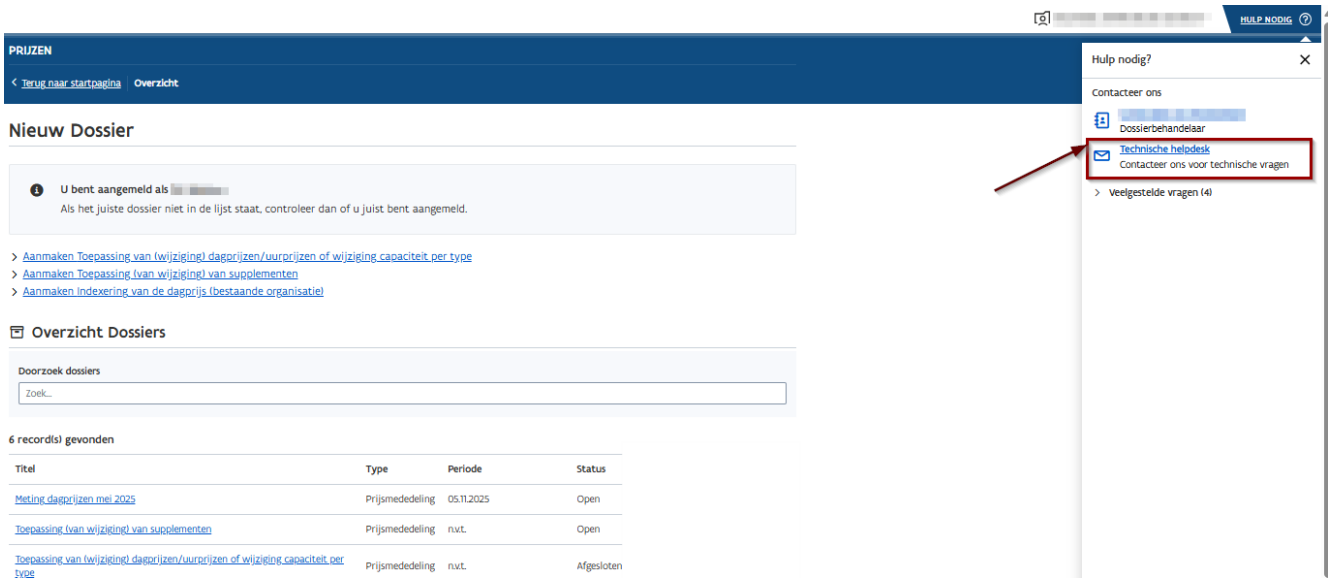


Figuur 47 Hulp nodig?’-widget - Inhoudelijke vraag naar team of dossierbehandelaar



Figuur 48 Nieuw bericht vanuit de 'Hulp nodig?'-widget

Als u een technische vraag heeft, niet gerelateerd aan een thema, klikt u in de widget 'Hulp nodig?', onder 'Contacteer ons', op 'Technische helpdesk'. Het e-loket klapt de widget 'Hulp nodig?' verder open, van waaruit u uw bericht kan opstellen. Vul uw e-mailadres en uw vraag in voordat u op 'Verstuur' klikt.



Figuur 49 'Hulp nodig?'-widget - Technische vraag

5 BANKGEGEVENS

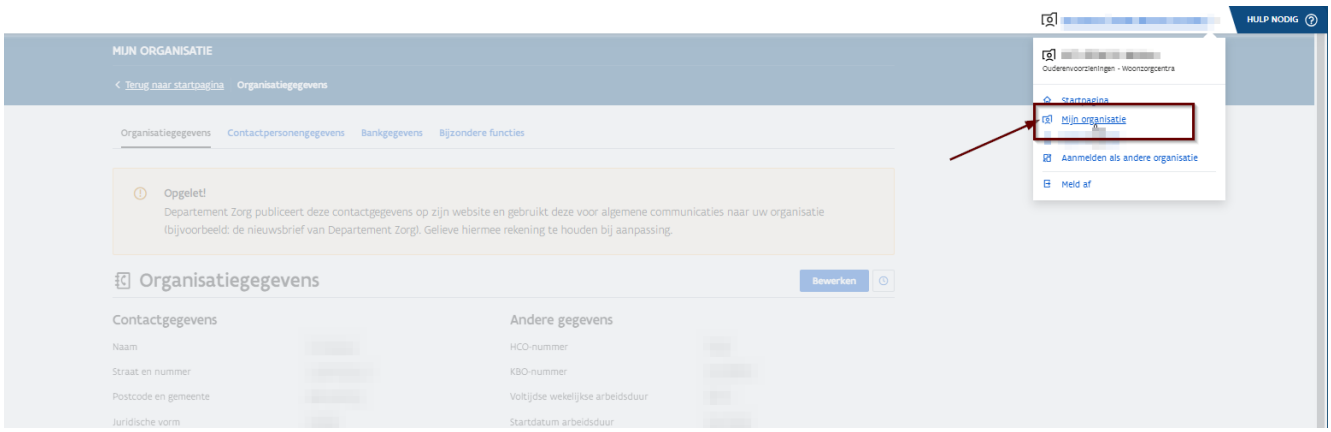
5.1 ALGEMEEN

Dit tabblad is **enkel zichtbaar** voor **bepaalde sectoren**. Om de bankgegevens te kunnen toevoegen en bewerken moet een gebruiker over de rol **'Beheer financiële gegevens'** beschikken. Deze rol kan u toevoegen via het **gebruikersbeheer** van **eHealth**.

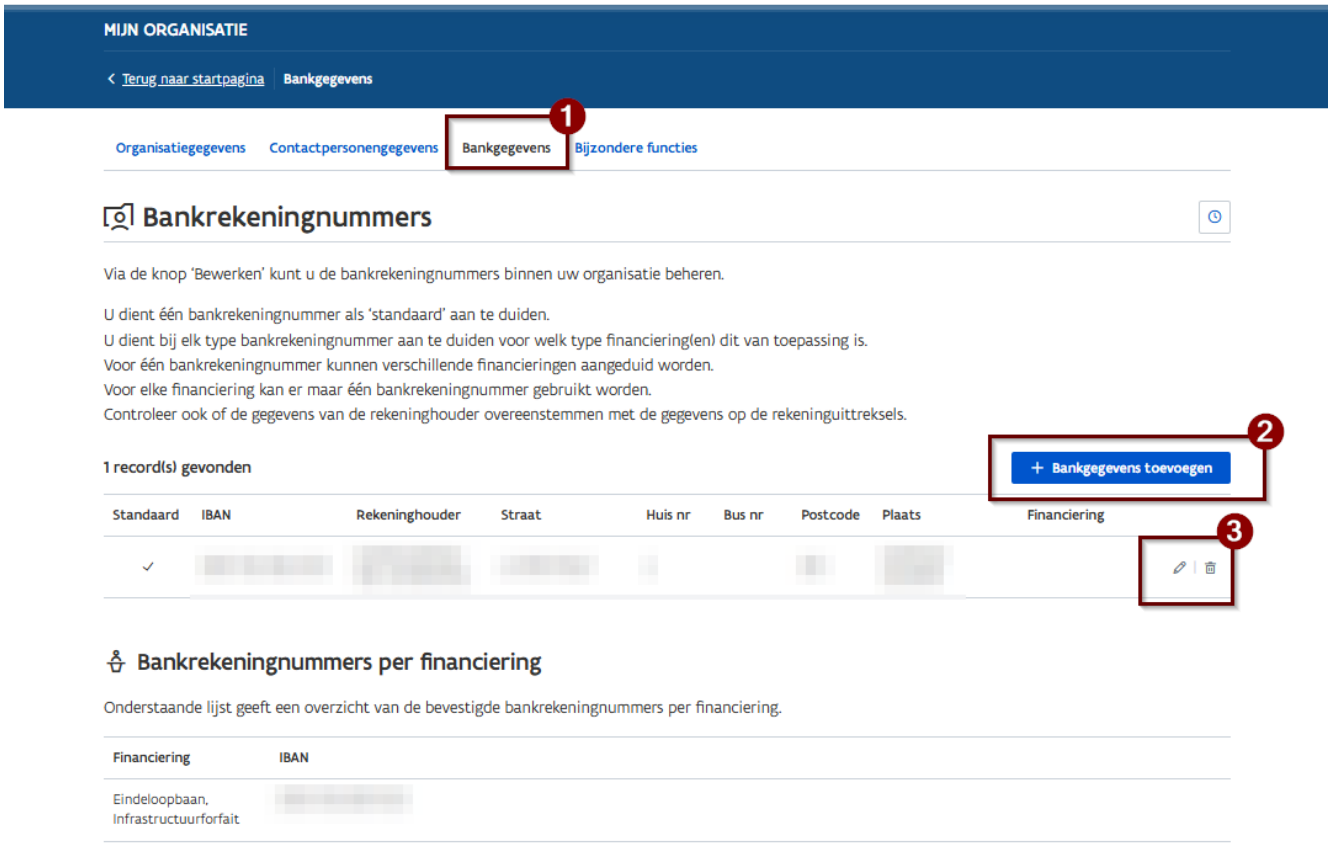
Meer informatie over hoe u deze rol kan instellen is te vinden op de website.

5.2 BANKGEGEVENS CONSULTEREN, BEWERKEN EN VERWIJDEREN

Ga de naar de "**mijn organisatie**" pagina zoals hieronder weergegeven.



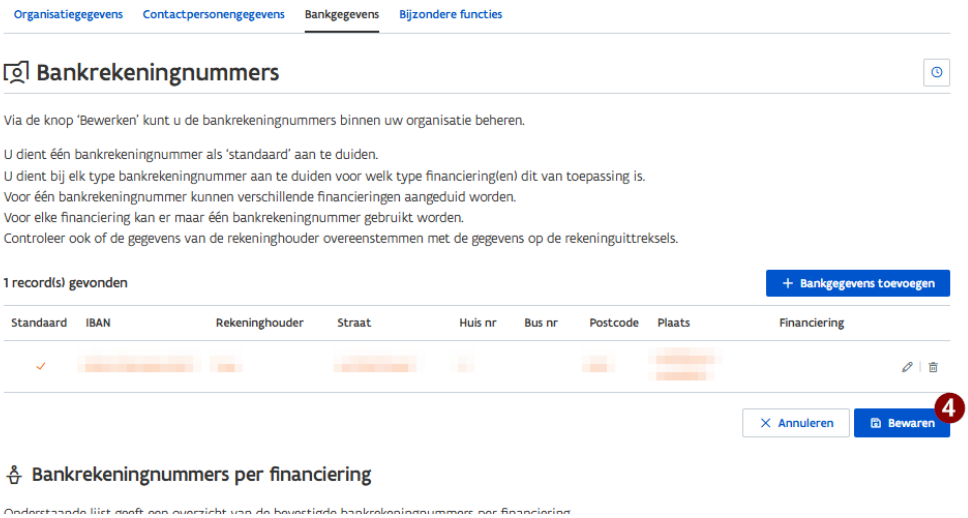
Bovenaan de pagina selecteert u het tabblad "Bankgegevens" (1).



Het **tabblad** "**Bankgegevens**" verschijnt. Op deze pagina kan u de meegedeelde bankrekeningnummers beheren en consulteren.

Om de bankrekeningnummers **toe** te **voegen** klikt u op "+Bankgegevens toevoegen" (2).
Om de bankgegevens te **wijzigen** of te **verwijderen** klikt u op het potloodje of het vuilbak-icoontje (3).

Nadat u een bankrekeningnummer heeft toegevoegd, gewijzigd of verwijderd moet u steeds op **bewaren** klikken (4).



- U dient één bankrekeningnummer als ‘standaard’ aan te duiden. U dient bij elk type bankrekeningnummer aan te duiden voor welk type dossier(s) dit van toepassing is. Dit doet u in de kolom “Financiering”.
    - *Het rekeningnummer dat u als standaard aanduidt zal gebruikt worden voor betalingen met betrekking tot dossiers waarvoor u geen specifiek bankrekeningnummer toevoegde. Indien u bv. alle betalingen van alle subsidies en financieringen op hetzelfde bankrekeningnummer wenst te ontvangen, volstaat het om één (standaard) bankrekeningnummer te registreren.*
- Voor één bankrekeningnummer kunnen verschillende dossiers aangeduid worden. Voor elk dossier kan er maar één bankrekeningnummer gebruikt worden.
- Controleer ook of de **gegevens van** de **rekeninghouder** overeenstemmen met de gegevens op de rekeninguittreksels.