

Tips bij het openen van de formulieren en jaarregistraties Kind en Gezin

Heb je problemen bij het openen of invullen van elektronische formulieren van Kind en Gezin, bekijk dan deze tips.

ALGEMENE TIPS

1. Open het formulier op een desktopcomputer of op een laptop.

- Het formulier werkt niet op een smartphone of een tablet!

2. Installeer Adobe Reader op je computer

- Adobe Reader is het programma waarmee het formulier moet geopend en ingevuld worden.
 - In Windows kan je zeer eenvoudig checken of Adobe Reader geïnstalleerd is:
 - Klik op het Windows vlaggetje in de linkerbenedenhoek van je scherm;
 - Typ "Adobe Reader" in de zoekbalk onderaan;
 - Als Adobe Reader reeds geïnstalleerd is, verschijnt het onder "Programma's" "Adobe Reader";
 - Klik erop om het programma te openen.
- Als je Adobe Reader nog niet geïnstalleerd hebt, kan je het **gratis downloaden** via <http://get.adobe.com/nl/reader/>

3. Werk met een recente versie van **Adobe Reader (versie 11 of hoger)**.

- Open Adobe Reader, klik in de werkbalk op "Help" om te checken welke versie je hebt (bijv. Adobe Reader XI).
- Je kan Adobe Reader upgraden naar de meest recente versie:
 - Klik in de werkbalk op "Help" en vervolgens op "Adobe Reader Help";
 - Er opent zich een nieuw scherm waar je de Adobe Reader kan upgraden.

4. **Probeer het formulier niet te openen en in te vullen in andere programma's maar open het formulier in Adobe Reader DC.**

Andere programma's waarmee je pdf-bestanden kan openen, zorgen voor problemen bij het openen en invullen van het formulier en bij de verwerking bij Kind en Gezin. Gebruik ze niet, bijvoorbeeld: Foxit Reader, Foxit Enterprise Reader, Foxit Phantom PDF, PDF-XChange, Sumatra PDF Viewer, Nitro Reader,...

5. **Bewaar het formulier op je harde schijf voordat je het probeert te openen.**

- Open de Kind en Gezin-mail via je e-mail client (bijv. Outlook, Lotus Notes,..) of via je online e-mailaccount (hotmail, gmail,...).
- Download het registratieformulier indien nodig.
- Bewaar het formulier op je harde schijf via "opslaan als":
 - Selecteer de plaats waar je het formulier wil opslaan bijv. op je bureaublad of in "mijn documenten";
 - Geef het formulier een naam;

- Klik op "opslaan".

! Opgelet: Het formulier **openen zonder het te bewaren** op je harde schijf, kan voor **problemen zorgen**, zeker als je "Google Chrome" gebruikt.

- Omdat het een complex invulformulier is, lukt het openen in een webbrowser (zoals Internet Explorer of Google Chrome) niet altijd. Je krijgt dan een foutboodschap (wit scherm met zwarte tekst met bovenaan "Please Wait").
- Je vermijdt dit probleem door het formulier op te slaan op je harde schijf en te openen in Adobe Reader DC..

6. Open het bewaarde formulier in Adobe Reader . Je kan hiervoor 2 methoden gebruiken.

- Ofwel via de rechtermuisknop:
 - Ga via "Windows Verkenner" naar de plaats waar je het formulier hebt opgeslagen;
 - Selecteer het formulier met de linkermuisknop;
 - Klik op de rechtermuisknop;
 - Selecteer "openen met" en vervolgens "Adobe Reader".
 - Het formulier opent zich.
- Ofwel via het programma Adobe Reader:
 - Open het programma Adobe Reader (zie hierboven);
 - Klik op "Bestand" en vervolgens op "Openen";
 - Selecteer de locatie waar je het bestand hebt opgeslagen;
 - Selecteer het bestand;
 - Klik op openen.
 - Het formulier opent zich.

7. Als je na het toepassen van deze tips het formulier nog steeds niet kan openen, neem dan contact op met je klantenbeheerder.

- Geef in je mail of via telefoon aan welke stappen je al hebt ondernomen.
- Stuur indien mogelijk per e-mail een **schermafdruk (printscreen)** door van de foutboodschap die je krijgt.
- Belangrijk: maak een schermafdruk van je volledige scherm.
- Een schermafdruk kan je als volgt maken:
 - In Windows met behulp van het "Knipprogramma";
 - Met de "printscreen-toets" (PrntScrn), vaak in combinatie met de "Fn"-toets;
 - Of met een foto via je gsm of fototoestel.

EXTRA TIPS VOOR WINDOWS 10 GEBRUIKERS

Werkt je computer op Windows 10, dan is er veel kans dat je gebruik maakt van de Microsoft Edge browser.

Er wordt dan automatisch gebruik gemaakt van de standaard PDF-viewer van Edge. Dit zal heel waarschijnlijk tot gevolg hebben dat sommige functionaliteiten die aanwezig zijn in het intelligent formulier niet kunnen geactiveerd worden of dat het document zelf niet kan geopend worden.

Je kan ervoor zorgen dat PDF's toch in Adobe Reader DC zullen geopend worden ongeacht de browser die je gebruikt.

Je kan dit als volgt instellen:

- Open "Configuratiescherm";
- Klik op "Standaardprogramma's";
- Klik vervolgens op "Uw standaardprogramma's instellen";
- Selecteer in de lijst met geïnstalleerde programma's, aan de linkerkant, 'Adobe Acrobat Reader DC';
- Vervolgens klik je, onderaan aan de rechterkant van het scherm, op de optie 'Dit programma als standaard instellen';
- Klik op 'OK'.

Wanneer je nu een pdf-document opent, dan zal dit direct in Adobe Reader DC geopend worden en kun je de gevraagde zaken in het document ingeven of aanpassen.

STAPPENPLAN VOOR HET OPENEN EN INVULLEN VAN DE FORMULIEREN OP EEN APPLE COMPUTER.

Stap 1: download de laatste versie van adobe (zie punt 2 en 3 bij de algemene tips).

Stap 2: sla het document op, op je harde schijf (zie punt 5 bij de algemene tips).

Stap 3: Open **eerst** Adobe Acrobat Reader dc.

Stap 4: Klik in Adobe op "openen" en "open het opgeslagen document".

EXTRA TIPS BIJ HET GEBRUIK VAN ONEDRIVE

Gebruik je Onedrive (onderdeel van Microsoft O365), dan is het belangrijk dat je bij het doorsturen van je document kiest voor het toevoegen van een kopie en niet voor het delen van je bestand.

- Maak je mail op naar ko.formulieren@kindengezin.be
- Klik op "bijlage toevoegen" of het icoontje voor een document toe te voegen.
- Selecteer het document dat op je OneDrive staat.
- Kies voor "Als een kopie bijvoegen" (zie voorbeeld hieronder)

Hoe wilt u dit bestand bijvoegen?



Bijvoegen als OneDrive-bestand

Geadresseerden kunnen de meest recente wijzigingen zien en in realtime samenwerken.



Als een kopie bijvoegen

Geadresseerden ontvangen een kopie om te controleren.

Mijn keuze onthouden voor bestanden uit OneDrive 

Lukt het na het uitproberen van deze tips nog steeds niet om het formulier te openen en in te vullen? Contacteer dan je klantenbeheerder.