**FAQ – Jobcoachportaal**

**Aanmelden en systeemgebruik**

* [Ik moet erg lang wachten op het sms-bericht met daarin de zescijferige sessiecode. Ook zijn er gevallen dat er helemaal geen sms-bericht met sessiecode aankomt. Hoe komt dit en wat kan ik hieraan doen?](#_Er_zijn_twee)
* [Kan ik mijn e-mailadres wijzigen?](#_Dit_kan_diegene)
* [Ik ben mijn Persoonlijke Identificatie Nummer (PIN) kwijt. Wat moet ik doen?](#_Nee,_er_is)
* [Is er een telefoonnummer van UWV waar ik mijn vragen over het Jobcoachportaal kan stellen?](#_Nee,_er_is_1)
* [Met welke webbrowser werkt de applicatie?](#_Het_jobcoachportaal_werkt)
* [Kan ik bestanden up- of downloaden naar en van de applicatie?](#_Nee,_het_is)
* [Kunnen via een webservice uren worden geregistreerd?](#_Nee,_uren_registreren)
* [Is het mogelijk om de ingevoerde gegevens uit het portaal te transporteren/kopiëren naar het eigen systeem?](#_De_gegevensuitwisseling_vanuit)

**Aanvragen**

* [Ik heb mijn aanvraag per ongeluk verkeerd ingevoerd in het Jobcoachportaal. Hoe kan ik mijn aanvraag aanpassen?](#_Momenteel_wordt_er)
* [Hoe kan het dat mijn beschikking nog niet zichtbaar is in het portaal?](#_Bij_de_verwerking)
* [Moet een aanvraag worden ondertekend?](#_Ja,_nadat_u)
* [Verandert er door de introductie van het Jobcoachportaal iets in de manier waarop UWV aanvragen beoordeelt?](#_Nee,_wij_beoordelen_1)
* [Hoe lang duurt het voordat ik een beslissing krijg over mijn aanvraag?](#_Zodra_wij_uw)
* [Hoe verzend ik de informatie in het Jobcoachportaal naar het UWV?](#_U_dient_alle)
* [Waarom krijg ik stukken m.b.t. Jobcoaching vanuit UWV retour gestuurd?](#_Het_gebruik_van)

**Uren**

* [Ik heb reeds mijn declaratie ingediend. Hoe kan ik de weken openen voor de nog te registreren uren?](#_Stuur_een_gedetailleerd)
* [De uren van een afgewezen halfjaarsperiode Jobcoaching worden omgeboekt naar het nieuwe correcte halfjaarsperiode Jobcoaching. Hoe kunnen de weken geopend worden?](#_Weken_kunnen_door)
* [Hoe genereer ik overzichten/rapportages van uren die ik nog moet accorderen en/of declareren?](#_Het_logboek_geeft)
* [Is tijdens de halfjaarsperiode Jobcoaching te zien hoeveel uren zijn benut?](#_Ja,_in_het)
* [Moet ik mijn activiteiten zowel in de administratie van mijn jobcoachorganisatie als in de urenregistratie van UWV vastleggen?](#_U_dient_uw)
* [Hoeveel uren kan ik per halfjaarsperiode Jobcoaching registreren?](#_Het_aantal_te)
* [Geldt er een vaste termijn voor registreren?](#_Ja,_u_dient_1)
* [Kan ik activiteiten registreren die niet passen bij de doelen van het protocol?](#_Nee,_het_is_1)
* [Hoe kan ik extra uren voor een lopende halfjaarsperiode aanvragen, bijvoorbeeld door aanpassing van de halfjaarsperiode naar een zwaarder regime?](#_Wanneer_u_extra_1)
* [Mag ik uren schrijven op een vervolgaanvraag als ik over de voorgaande aanvraag nog geen beslissing heb gehad?](#_Ja,_uiteraard_is)

**Accorderen**

* [Waarom zijn de uren niet zichtbaar bij de persoon die moet accorderen?](#_De_persoon_die_1)
* [Krijg ik melding van het systeem als mijn uren niet worden geaccordeerd?](#_Nee,_als_de)
* [Geldt er een vaste termijn voor accorderen?](#_Nee,_er_is_2)

**JC-trajecten**

* [Wat moet ik doen wanneer ik per ongeluk de halfjaarsperiode Jobcoaching heb beëindigd?](#_Stuur_een_gedetailleerd_1)
* [Wat moet ik doen wanneer de halfjaarsperiode Jobcoaching niet doorgaat?](#_Voor_het_intrekken)
* [De logboeken van de gesloten halfjaarsperioden zijn niet zichtbaar. Waar kan ik deze gesloten halfjaarsperioden Jobcoaching terugvinden?](#_Wanneer_u_op)
* [Hoe lang blijven de gegevens m.b.t. de halfjaarsperiode- en rapportagegegevens in het portaal toegankelijk, nadat de halfjaarsperiode is beëindigd?](#_Deze_gegevens_blijven_1)
* [Hoeveel coaches kunnen in de applicatie aan de voorziening Jobcoaching worden gekoppeld?](#_In_het_jobcoachportaal_1)
* [Kan ik de doelen die ik geselecteerd heb in de aanvraag tussentijds aanpassen?](#_In_de_aanvraag_1)
* [Moet ik bij een nieuwe erkenning (volgens kader 2012) ook voor de al lopende halfjaarsperiode Jobcoaching gebruik maken van het Jobcoachportaal of gebruik ik voor deze ‘oude’ haljfjaarsperioden nog de formulieren buiten het portaal?](#_De_nieuwe_aanvragen)

**Declareren**

* [Het lukt mij niet om een einddeclaratie te maken. Hoe kan dit?](#_Voordat_een_einddeclaratie)
* [Wanneer wordt het mogelijk facturen maandelijks en digitaal in te dienen?](#_Alle_formulieren_en)
* [Geldt er een vaste termijn voor declareren?](#_Er_is_geen_2)
* [Kan ik geregistreerde activiteiten declareren als een halfjaarsperiode voortijdig wordt beëindigd?](#_Ja,_gewerkte_uren)
* [Kan ik reistijd declareren?](#_Nee,_u_dient)
* [Mijn klant werkt meer uren dan aanvankelijk in de beschikking van uit is gegaan. Mijn activiteiten heb ik op deze meer uren werken aangepast. Kan ik deze meerdere uren ook declareren?](#_U_kunt_te)
* [Kan ik kosten declareren voor rapportage en evaluatie?](#_Ja,_rapportage-_en_1)

**Verantwoorden**

* [Wat is de termijn voor het indienen van de eindfactuur en de verantwoordingsrapportage?](#_Hier_zijn_(nog))
* [De verantwoordingsrapportage dient ondertekend te worden door dezelfde Jobcoach als die de aanvraag heeft ondertekend. Dit is een van de vereisten die UWV in het kader van ESF-subsidie stelt. Wat nu als de Jobcoach a.g.v. langdurige ziekte of vanwege zwangerschapsverlof niet in staat is de handtekening op de vervolgrapportage te zetten?](#_U_kunt_dan)

# Aanmelden en systeemgebruik

# Er zijn twee redenen waarom sms-berichten verlaat of helemaal niet aankomen. Ten eerste kan slecht bereik van het GSM-netwerk of bepaalde GSM-providers vertraging van SMS berichten veroorzaken. Het portaal blijft de berichten echter zo lang aanbieden, tot er een verzendbevestiging van de GSM-provider komt. U hoeft en kunt hier niets aan doen.

# Ten tweede kan er sprake zijn van een mogelijke blokkade van het GSM-nummer van de betreffende coach voor commerciële en zogeheten ‘Service’ SMS berichten. Een dergelijke blokkade kunt u zelf bij zijn GSM-provider ongedaan maken, onder vermelding van de afzender van de berichten. De afzender van de SMS berichten van het portaal is geen GSM-nummer, maar bevat negen alfanumerieke posities en is ‘JCPortaal’.

# Dit kan diegene binnen uw organisatie voor u doen, die in het Jobcoachportaal toegang heeft tot de module 'Medewerkers'.

## Mochten inloggegevens kwijt, vergeten of niet langer veilig zijn, dan kan het portaal deze gegevens opnieuw toesturen. Door op de tekst ‘Persoonlijke URL of PIN kwijt’ in het inlogscherm te klikken opent zich een pop-up venster met aanvullende uitleg. Het portaal verstuurt vervolgens twee e-mailberichten naar het op te geven e-mailadres, met daarin afzonderlijk de persoonlijke URL en de PIN.

# Nee, er is geen telefonische helpdesk voor dit onderwerp beschikbaar. U kunt uw vragen per e-mail stellen via [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl). Wanneer het noodzakelijk is, nemen wij zelf telefonisch contact met u op.

# Het Jobcoachportaal werkt met gangbare webbrowsers. Wel kunnen oudere browserversies problemen veroorzaken. Bijvoorbeeld in de opmaak. U kunt de applicatie dan wel gewoon gebruiken.

# Nee, het is niet mogelijk bestanden te up- of downloaden naar en van de applicatie.

# Nee, uren registreren via een webservice is niet mogelijk.

# De gegevensuitwisseling vanuit het portaal naar verschillende cliëntvolgsystemen is beschikbaar. U kunt uw interesse om deze te gaan gebruiken kenbaar maken met een bericht aan [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl). De leverancier van het portaal neemt dan contact met uw organisatie (of softwareleverancier) op om de beschikbaarheid van deze zogeheten ‘webservice’ voor uw organisatie te realiseren.

# Aanvragen

# Er zijn twee mogelijkheden voor het aanpassen van de aanvraag. Voorwaarde hiervoor is dat op de aanvraag nog geen beschikking is uitgegaan.

# Ik wil een reeds per post ingediende aanvraag voor een halfjaarsperiode Jobcoaching aanpassen.

# u maakt dit kenbaar aan het Uitvoeringskantoor. Het kantoor verwerkt de aanvraag als ‘ingetrokken’ en [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl) verwerkt de aanvraag daarna in het portaal als ‘afgewezen’.

# Ik wil een nog niet per post ingediende aanvraag voor een halfjaarsperiode Jobcoaching aanpassen.

# u maakt dit kenbaar aan [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl), die verwerkt de aanvraag in het portaal als ‘afgewezen’. Het Uitvoeringskantoor merkt hier niets van.

# Bij de verwerking van een beschikking in het portaal vindt een aantal controles plaats. Bijvoorbeeld of het de juiste leverancier (erkende jobcoachorganisatie) betreft. Afwijkingen kunnen tot vertraagde verwerking in het portaal leiden. Bedraagt deze vertraging meer dan 5 werkdagen, dan is er mogelijk meer aan de hand en kunt u dit signaleren via [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl).

# Ja, nadat u de informatie in het Jobcoachportaal definitief heeft gemaakt en ingediend, drukt u deze af. Vervolgens ondertekent u, de werknemer en de werkgever de aanvraag en stuurt u deze compleet met bijlagen en handtekeningen per post naar UWV.

# Nee, wij beoordelen de aanvragen op dezelfde wijze en volgens dezelfde procedure.

# Zodra wij uw aanvraag hebben ontvangen, duurt het maximaal 8 weken voor u onze beslissing ontvangt.

# U dient alle informatie af te drukken en compleet, ondertekend en van bijlagen voorzien, per post naar UWV te versturen.

# Het gebruik van onjuiste formulieren is een reden voor retourzending.

# Voor organisaties met erkenning 2005 staan het aanvraagformulier op uwv.nl

# Voor organisaties met erkenning 2012 komt uitsluitend het aanvraagformulier uit het Jobcoachportaal, dit geldt ook voor vervolgaanvragen op reeds lopende voorzieningen Jobcoaching. Let op, de formulieren worden in het portaal definitief gemaakt en ingediend. Daarna verstuurt u en een ondertekende afdruk via de post.

# Uren

# Wanneer uw uren al zijn geaccordeerd, kunt u zelf geen wijzigingen meer aanbrengen. In dat geval stuurt u een gedetailleerd verzoek aan [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl). Op basis van de door u aangegeven redenen wordt dit verzoek beoordeeld.

# Weken kunnen door de coach worden geopend, indien er zich geen geaccordeerde uren van die betreffende coach in de betreffende week bevinden. De desbetreffende accordeerder kan de akkoorden verwijderen, mits de uren nog niet gedeclareerd zijn. Indien het uw organisatie niet lukt om de weken te openen, dan kunt u een verzoek sturen naar [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl). Op basis van de door u aangegeven redenen wordt dit verzoek beoordeeld.

# Het logboek geeft per klant inzicht in de uren die nog geaccordeerd en/of gedeclareerd dienen te worden. In het Jobcoachportaal kunt u geen totaaloverzichten voor uw hele organisatie maken.

# Ja, in het Jobcoachportaal is in het logboek per klant te zien hoeveel uren er – in de betreffende halfjaarsperiode - zijn benut.

# U dient uw activiteiten altijd in het systeem van UWV te registreren.

# Het aantal te registreren uren is onbeperkt. Er is wel een maximaal aantal te declareren uren. Dit maximale aantal is vastgesteld in de beschikking.

# Ja, u dient de uren wekelijks te registreren.

# Nee, het is niet mogelijk om activiteiten te registreren die afwijken van de doelen in het protocol.

# Wanneer u extra uren wilt aanvragen voor een lopend traject, dan dient u hiervoor de lopende aanvraag te herzien. U maakt dan gebruik van het wijzigingsformulier. In het Jobcoachportaal wordt - nadat de extra uren zijn toegekend middels een beschikking - de lopende aanvraag onder hetzelfde aanvraagnummer herzien.

# Ja, uiteraard is dit voor eigen risico en rekening van uw jobcoachorganisatie.

# Accorderen

# De persoon die accordeert dient door de jobcoachorganisatie aan de lopende halfjaarsperiode en de coach gekoppeld te worden in het portaal. Deze persoon dient bevoegd te zijn om te kunnen accorderen en deze permissie ook in het portaal te hebben. U wijst binnen uw organisatie zelf een of meer werknemers aan die bevoegd zijn om in het Jobcoachportaal uren te accorderen. De bevoegdheden van deze werknemer kunt u zelf in het portaal bepalen. Welke functie deze bevoegde werknemer heeft binnen uw organisatie is niet belangrijk, het gaat erom dat hij gemachtigd wordt deze activiteiten uit te voeren.

# Nee, als de uren niet worden geaccordeerd, krijgt u niet automatisch bericht.

# Nee, er is geen vaste termijn voor accorderen. Wij adviseren om dit wekelijks te doen.

# JC-trajecten

# Stuur een gedetailleerd verzoek aan [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl). Op basis van de door u aangegeven redenen wordt dit verzoek beoordeeld.

# Voor het intrekken van een traject zijn er drie mogelijkheden:

# Ik wil een reeds per post ingediende aanvraag voor een halfjaarsperiode intrekken.

# U maakt dit kenbaar aan het Uitvoeringskantoor. Het kantoor verwerkt de aanvraag als ‘ingetrokken’ en [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl) verwerkt de aanvraag daarna in het portaal als ‘afgewezen’.

# Ik wil een nog niet per post ingediende aanvraag voor een halfjaarsperiode intrekken.

# U maakt dit kenbaar aan [jobcoachportaal@uwv.nl](mailto:jobcoachportaal@uwv.nl), die verwerkt de aanvraag in het portaal als ‘afgewezen’. Het Uitvoeringskantoor merkt hier niets van.

# Ik wil een nog niet beschikt traject beëindigen.

# U maakt dit kenbaar aan het Uitvoeringskantoor. Zij houden dan in de beschikking rekening met de door u gemelde beëindiging.

# Wanneer u op ‘Toon ook gesloten trajecten’ klikt, dan komen de gesloten halfjaarsperioden tevoorschijn.

# Deze gegevens blijven altijd toegankelijk voor inzage.

# In het Jobcoachportaal is het aantal coaches dat aan een klant of halfjaarsperioden kan worden gekoppeld ongelimiteerd.

# In de aanvraag heeft u de (maximaal drie) belangrijkste doelen van de halfjaarsperiode Jobcoaching aangegeven. Het is mogelijk om - in uitzonderingsgevallen - tijdens de halfjaarsperioden uren te registreren voor andere doelen. Dit dient u zoals alle activiteiten te onderbouwen en te motiveren. De arbeidsdeskundige beoordeelt de samenhang van de activiteiten en doelen die u in de eindrapportage verantwoordt.

# De nieuwe aanvragen en vervolgaanvragen vanaf uw erkenning volgens Kader 2012 administreert u volledig in het portaal.Uitsluitend voor halfjaarsperiode Jobcoaching, die u hebt aangevraagd volgens de oude erkenning (regeling 2005) gebruikt u nog de ‘oude’ verantwoordingsrapportage buiten het portaal, vervolgens gebruikt u voor de vervolgaanvraag van de hierop volgende halfjaarsperiode het portaal.

# Declareren

# Voordat een einddeclaratie wordt opgemaakt, dient uw organisatie de halfjaarsperiode te beëindigen.

# Alle formulieren en facturen dienen per post verzonden te worden. UWV streeft naar verdergaande digitalisering en stroomlijning van dit proces. Dit moet echter door de regelgeving toegestaan worden en door de techniek gefaciliteerd. Wij houden u op de hoogte van de vorderingen.

# Er is geen vaste termijn voor declareren. Declareren kan op maximaal twee momenten:

# één keer tijdens de halfjaarsperiode op een door u te kiezen moment na de beschikking kunt u de uren declareren die al geregistreerd en geaccordeerd zijn. Deze ‘reguliere’ declaratie is niet verplicht.

# één keer na afloop van de halfjaarsperiode. Deze einddeclaratie is verplicht.

# Ja, gewerkte uren kunt u ook declareren als de halfjaarsperiode voortijdig wordt beëindigd.

# Nee, u dient de reistijd niet te declareren. Het tarief is een all-in tarief waarmee alle bijkomende kosten, zoals de kosten voor reistijd worden vergoed.

# U kunt te allen tijde de bestede uren registreren in het Jobcoachportaal, maar niet meer uren declareren dan in de beschikking is aangegeven. UWV kent op basis van het aantal te werken uren dat op de arbeidsovereenkomst staat én op basis van een regime een maximum aantal uren Jobcoaching toe aan de klant. Dit maximum aantal uren Jobcoaching is in de vorm van een beschikking aan de klant uitgegaan. De klant kon tegen deze beschikking bezwaar en beroep aantekenen. Mocht de situatie van de klant in de halfjaarsperiode veranderen, dan dient de klant dit aan UWV door te geven. Of u kunt dit als Jobcoachorganisatie namens de klant doen. De klant heeft namelijk de plicht UWV van de gewijzigde omstandigheden op de hoogte te stellen. U dient in het geval UWV op de hoogte te stellen met een [wijzigingsformulier](http://www.uwv.nl/Particulieren/formulieren/IR14003449.aspx). Immers deze wijziging kan van invloed zijn op de oorspronkelijke beschikking. Als dat zo is, dan leidt dit tot een herziening van de oorspronkelijke beschikking Pas nadat een positieve beslissing door UWV is genomen, kan een Jobcoachorganisatie de meerdere uren declareren. Er wordt dan een herziene beschikking door UWV afgegeven op de nieuw ontstane situatie. Laat de klant dit na - en u verleent als Jobcoachorganisatie toch op basis van het meer uren werken meer uren dan de maximaal toegestane uren Jobcoaching - dan is dit voor eigen rekening en risico van het Jobcoachbedrijf.

# Ja, rapportage- en evaluatieactiviteiten vallen onder doel 8 van het Protocol Jobcoaching: ‘Evaluatie en coördinatie van de werkafspraken (tussen werknemer en werkgever)’. Let wel, alleen de uren voor de verantwoordingsrapportage zijn declarabel. Deze uren moeten wel in verhouding staan tot de begeleidingsactiviteiten. Denk daarbij aan gemiddeld twee te declareren uren voor deze rapportage. Declareert u meer uren, dan is het aan de arbeidsdeskundige om hier een oordeel over te geven.

# Verantwoorden

# Hier zijn (nog) geen fatale termijnen voor vastgesteld. (Uiteraard is er ruimte voor de afsluitende activiteiten.)

# U kunt dan de verantwoordingsrapportage laten ondertekenen door de Jobcoach die het traject heeft overgenomen. U dient dan wel bij de verantwoordingsrapportage een door de directie ondertekende verklaring bij te voegen waarom de ondertekenaar (en zijn handtekening) afwijkt van het aanvraagformulier.

# Let op: deze oplossing is alleen van toepassing in uitzonderingssituaties. Ingeval van kortdurende ziekte of vakantie ( periode korter dan 4 weken) is deze handelwijze dus niet mogelijk.

# 