

Veelgestelde vragen over het jobcoachportaal

Aanmelden en systeemgebruik

- Ik krijg geen sms-bericht of moet lang wachten op het sms-bericht met de sessiecode. Hoe komt dit en wat kan ik hieraan doen?
- Kan ik mijn e-mailadres wijzigen?
- Ik ben mijn inloggegevens (mijn url en/of mijn PIN) kwijt. Wat moet ik doen?
- Kan ik UWV bellen als ik vragen heb over het jobcoachportaal?
- Met welke webbrowser werkt het jobcoachportaal?
- Kan ik via een webservice uren registreren?
- Is het mogelijk om de ingevoerde gegevens uit het portaal te transporteren/kopiëren naar het eigen systeem?

Aanvragen

- Wat moet de klant doen als zijn dienstverband stopt?
- Wat moet de klant doen als zijn situatie verandert?
- Ik heb de aanvraag per ongeluk verkeerd ingevoerd in het jobcoachportaal. Kan ik de aanvraag intrekken?
- Moet een aanvraag worden ondertekend?
- Verandert er door de invoering van het jobcoachportaal iets in de manier waarop UWV aanvragen beoordeelt?
- Hoe verstuur ik documenten via het jobcoachportaal naar UWV?

Uren

- Ik heb mijn einddeclaratie al ingediend. Kan ik nog uren registreren?
- Ik ben namens mijn klant in beroep gegaan tegen een afgewezen jobcoachperiode. Kan ik nog uren blijven registreren?
- Ik wil uren registreren in weken die ik al heb gesloten. Hoe doe ik dat?
- Hoe maak ik overzichten/rapportages van uren die ik nog moet accorderen en/of declareren?
- Is tijdens de jobcoachperiode te zien hoeveel uren zijn besteed?
- Moet ik mijn activiteiten zowel in de administratie van mijn jobcoachorganisatie als in de urenregistratie van UWV vastleggen?
- Hoeveel uren kan ik per jobcoachperiode jobcoaching registreren?
- Geldt er een vaste termijn voor registreren?
- Kan ik activiteiten registreren die niet passen bij de doelen van het protocol?
- Hoe kan ik extra uren jobcoaching voor een klant aanvragen voor een lopende jobcoachperiode, bijvoorbeeld door aanpassing van de jobcoachperiode naar een zwaarder regime?

- Mag ik uren schrijven op een vervolgaanvraag als ik over de voorgaande aanvraag nog geen beslissing heb gehad?
- Wanneer rekent UWV met het tarief van 2016 en wanneer met het tarief van 2017?

Accorderen

- Waarom zijn de uren niet zichtbaar bij de persoon die moet accorderen?
- Krijg ik melding van het systeem als mijn uren niet worden geaccordeerd?
- Geldt er een vaste termijn voor accorderen?

Jobcoachperiodes

- Wat moet ik doen wanneer de aanvraag jobcoaching niet doorgaat?
- De logboeken van de gesloten jobcoachperiodes zijn niet zichtbaar. Waar kan ik deze gesloten jobcoachperiodes terugvinden?
- Hoe lang blijven de gegevens over de jobcoachperiode- en rapportagegegevens in het portaal toegankelijk, nadat de jobcoachperiode is beëindigd?
- Hoeveel coaches kunnen in het portaal aan de voorziening jobcoaching worden gekoppeld?
- Kan ik de doelen die ik geselecteerd heb in de aanvraag tussentijds aanpassen?

Declareren

- Het lukt mij niet om een einddeclaratie te maken. Hoe kan dit?
- Geldt er een vaste termijn voor declareren?
- Kan ik geregistreerde activiteiten declareren als een jobcoachperiode voortijdig wordt beëindigd?
- Kan ik reistijd declareren?
- Mijn klant werkt meer uren dan aanvankelijk in de beslissing staat. Mijn activiteiten heb ik op deze meer uren werken aangepast. Kan ik de extra uren ook declareren?
- Kan ik kosten declareren voor rapportage en evaluatie?

Verantwoorden

- Binnen welke termijn moet ik de eindfactuur en de verantwoordingsrapportage opsturen?
- Wat gebeurt er als een jobcoach die de aanvraag heeft gedaan de jobcoachperiode niet kan afmaken, bijvoorbeeld door ziekte? En daardoor de verantwoordingsrapportage niet kan ondertekenen?



werken aan perspectief

Aanmelden en systeemgebruik

Ik krijg geen sms-bericht of moet lang wachten op het sms-bericht met de sessiecode. Hoe komt dit en wat kan ik hieraan doen?

- Er zijn veel voorkomende redenen waarom sms-berichten verlaat of helemaal niet aankomen:
 - Door slecht bereik van het telefonienetwerk kan een sms-bericht vertraagd aankomen. Het portaal blijft de berichten aanbieden, tot er een verzendbevestiging van de provider komt. U hoeft en kunt hier niets aan doen.
 - Het nummer van de betreffende coach is geblokkeerd voor commerciële en service sms-berichten. Deze blokkade kunt u bij uw gsm-provider laten opheffen, onder vermelding van de afzender van de berichten. De afzender van de sms-berichten van het portaal is geen gsm-nummer, maar een reeks van 9 letters: 'JCPortaal'.

Kan ik mijn e-mailadres wijzigen?

- U kunt niet zelf uw e-mailadres wijzigen. Degene die binnen uw organisatie in het jobcoachportaal toegang heeft tot de module 'Medewerkers', kan dit voor u doen.

Ik ben mijn inloggegevens (mijn url en/of mijn PIN) kwijt.

Wat moet ik doen?

- Bent u uw inloggegevens kwijt, vergeten of zijn deze niet langer veilig? U kunt deze gegevens per e-mail opnieuw toegestuurd krijgen:
 - In het inlogschermb (eventueel van een collega) klikt u op de tekst 'Persoonlijke url of PIN kwijt'. Dan opent een pop-upvenster met aanvullende uitleg. U krijgt vervolgens 2 e-mails op het opgegeven e-mailadres. Daarin staan afzonderlijk de persoonlijke url en de PIN.

Kan ik UWV bellen als ik vragen heb over het jobcoachportaal?

- U kunt uw vragen per e-mail stellen aan jobcoachportaal@uwv.nl. Als het nodig is, nemen wij telefonisch contact met u op.

Met welke webbrowser werkt het jobcoachportaal?

- Het jobcoachportaal werkt met de meest gebruikte webbrowsers. Wel kunnen oudere browserversies problemen veroorzaken, bijvoorbeeld in de opmaak. U kunt het portaal dan wel gewoon gebruiken.

Kan ik via een webservice uren registreren?

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

Is het mogelijk om de ingevoerde gegevens uit het portaal te transporteren/kopiëren naar het eigen systeem?

- De gegevensuitwisseling vanuit het portaal naar verschillende klantvolgsystemen is beschikbaar. Wilt u deze gebruiken? Stuur dan een bericht aan jobcoachportaal@uwv.nl. De leverancier van het portaal neemt dan contact met uw organisatie (of softwareleverancier) op om deze webservice voor uw organisatie beschikbaar te maken.

Aanvragen

Wat moet de klant doen als zijn dienstverband stopt?

- De klant moet UWV hierover informeren met het wijzigingsformulier. Hij doet dit uiterlijk binnen een week na het einde van het dienstverband. U kunt samen met uw klant het wijzigingsformulier invullen. De jobcoaching stopt op hetzelfde moment als het dienstverband. Het wijzigingsformulier kunt u vinden op uwv.nl of downloaden via de link in het jobcoachportaal.

Wat moet de klant doen als zijn situatie verandert?

- De klant moet UWV hierover informeren met het wijzigingsformulier en daarop uitleggen wat er verandert. Bijvoorbeeld: hij gaat meer of minder werken. Of hij is langer dan 4 weken ziek. De klant moet dit doen binnen een week na de ingangsdatum van de verandering. UWV bekijkt dan of hij nog recht heeft op jobcoaching. Een wijziging in zijn situatie kan een klant uiterlijk tot 4 weken voor het einde van een jobcoachperiode bij UWV indienen. Bij jobcoaching tijdens proefplaatsing kan een wijziging uiterlijk 1 week voor het einde van de proefplaatsing bij UWV ingediend worden. U kunt samen met uw klant het wijzigingsformulier invullen. Het wijzigingsformulier kunt u vinden op uwv.nl of downloaden via de link het jobcoachportaal.

Ik heb de aanvraag per ongeluk verkeerd ingevoerd in het jobcoachportaal. Kan ik de aanvraag intrekken?

- Zolang wij nog geen beslissing aan de klant hebben verstuurd zijn er 2 mogelijkheden om de aanvraag in te trekken:
 1. U wilt een definitieve aanvraag intrekken die nog niet elektronisch is ingediend. Stem dit af met de klant. Daarna kunt u de aanvraag intrekken in het jobcoachportaal bij 'JC-periodes'.
 2. U wilt een definitieve en elektronisch ingediende aanvraag voor een jobcoachperiode intrekken. Stem dit af met de klant, en neem contact op met het Uitvoeringskantoor Voorzieningen. Het kantoor verwerkt de aanvraag als 'Afgewezen'. In het jobcoachportaal staat de jobcoachperiode die was aangevraagd daarna op 'Afgewezen'.

Hierna kunt u een vervangende aanvraag indienen.

De beslissing is nog niet zichtbaar in het portaal, hoe kan dat?

- Bij de verwerking van een beslissing in het portaal vindt een aantal controles plaats. Mocht de beslissing afwijken van de aanvraag, dan kan de verwerking hiervan tot een vertraagde werking in het portaal leiden. Is deze vertraging meer dan 5 werkdagen, dan is er misschien meer aan de hand en kunt u contact opnemen met jobcoachportaal@uwv.nl.

Moet een aanvraag worden ondertekend?

- Ja, de aanvraag moet ondertekend zijn. Nadat u de informatie in het jobcoachportaal definitief heeft gemaakt drukt u deze af. Vervolgens ondertekenen u, de werkgever en de klant de aanvraag. De klant tekent altijd als laatste het aanvraagformulier, omdat hij de aanvrager is van de jobcoaching. Daarna dient u de aanvraag elektronisch in via het jobcoachportaal.

Verandert er door de invoering van het jobcoachportaal iets in de manier waarop UWV aanvragen beoordeelt?

- Nee, wij beoordelen de aanvragen op dezelfde wijze en volgens dezelfde procedure zoals opgenomen in het Protocol Jobcoach.

Hoe verstuur ik documenten via het jobcoachportaal naar UWV?

- Print de documenten en onderteken ze. Laat ook de werkgever en de klant de documenten ondertekenen, als dat nodig is. Maak een scan van de documenten. Dan dient u de aanvraag elektronisch in met de functie in het jobcoachportaal. Dit is een aparte handeling. Daarna kunt u de documenten uploaden in het portaal, en digitaal versturen naar UWV.

Omdat de termijnen beginnen te lopen als de aanvraag is ingediend, adviseren wij u om de ondertekende aanvraag tegelijkertijd te uploaden en te verzenden.

Uren

Ik heb mijn einddeclaratie al ingediend. Kan ik nog uren registreren?

- Wanneer uw uren al zijn geaccordeerd en gedeclareerd, kunt u daar geen wijzigingen meer in aanbrengen. Indien dit toch noodzakelijk is, stuurt u dan binnen 1 werkdag een verzoek aan jobcoachportaal@uwv.nl met de reden waarom u alsnog een wijziging wilt doorvoeren. Wij beoordelen of u de wijziging mag doorvoeren.

Ik ben namens mijn klant in beroep gegaan tegen een afgewezen jobcoachperiode. Kan ik nog uren blijven registreren?

- Ja, dat kan. U kunt de knop bezwaar/beroep in het jobcoachportaal gebruiken onder 'JC-periodes'. U kunt dan in afwachting van de beslissing gewoon doorgaan met het registreren van uren.

Ik wil uren registreren in weken die ik al heb gesloten.

Hoe doe ik dat?

- Weken die al zijn gesloten kunnen door de jobcoach worden geopend. Dit kan alleen als er nog geen geaccordeerde uren van die jobcoach in die week staan. Degene die de uren accordeert (de accordeerder) kan het akkoord van de geaccordeerde uren alleen verwijderen als die uren nog niet gedeclareerd zijn. Lukt het niet om de weken te openen? Dan kunt u een verzoek sturen naar jobcoachportaal@uwv.nl. Wij beoordelen of u de wijziging mag doorvoeren. U kunt dan tot maximaal 4 weken terug de gegevens aanpassen.

Let op: wij heropenen weken alleen bij uitzondering. Voer de uren daarom zorgvuldig in. Komt een verzoek om weken te heropenen vaak voor? Dan nemen wij daarover contact met u op.

Hoe maak ik overzichten/rapportages van uren die ik nog moet accorderen en/of declareren?

- Het logboek laat per klant zien welke uren u nog moet accorderen en/of declareren. In het jobcoachportaal kunt u geen totaaloverzichten van uw hele organisatie maken.

Is tijdens de jobcoachperiode te zien hoeveel uren zijn besteed?

- Ja, in het jobcoachportaal is in het logboek en activiteitenoverzicht per klant te zien hoeveel uren er in de betreffende jobcoachperiode zijn besteed.

Moet ik mijn activiteiten zowel in de administratie van mijn jobcoachorganisatie als in de urenregistratie van UWV vastleggen?

- Uw activiteiten moet u altijd in het systeem van UWV registreren.

Hoeveel uren kan ik per jobcoachperiode jobcoaching registreren?

- Het aantal uren dat u kunt registreren is onbeperkt. Er is wel een maximaal aantal te declareren uren. Dit maximale aantal staat in de kopie van de beslissing die u ontvangen heeft.

Geldt er een vaste termijn voor registreren?

- Ja, de uren moet u iedere week registreren.

Kan ik activiteiten registreren die niet passen bij de doelen van het protocol?

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

Hoe kan ik extra uren jobcoaching voor een klant aanvragen voor een lopende jobcoachperiode, bijvoorbeeld door aanpassing van de jobcoachperiode naar een zwaarder regime?

- Wilt u extra uren aanvragen voor een lopende jobcoachperiode? Wijzig dan de lopende aanvraag. U doet dit met het wijzigingsformulier. Uw klant dient dit wijzigingsformulier te ondertekenen. Hebben wij besloten de extra uren toe te kennen? Dan wordt in het jobcoachportaal de lopende aanvraag onder hetzelfde aanvraagnummer gewijzigd.

Mag ik uren schrijven op een vervolgaanvraag als ik over de voorgaande aanvraag nog geen beslissing heb gehad?

- Ja, maar dit is voor eigen risico en rekening van uw jobcoachorganisatie.

Wanneer rekent UWV met het tarief van 2016 en wanneer met het tarief van 2017?

- Wij kijken altijd naar het moment waarop u de werkzaamheden heeft uitgevoerd. Bijvoorbeeld:
 - Declareert u uren die u in 2016 heeft gemaakt pas in 2017? Dan geldt voor deze uren het tarief van 2016.
 - Hebben wij in 2016 jobcoaching goedgekeurd, maar bent u hier pas in 2017 mee gestart? Dan geldt voor deze uren het tarief van 2017.
 - Werkte u zowel in 2016 als in 2017 voor dezelfde klant? Dan geldt voor de uren die u in 2016 heeft gemaakt het tarief van 2016. En voor de uren die u in 2017 heeft gemaakt het tarief van 2017. Op het declaratieformulier wordt deze splitsing aangegeven.

Accorderen

Waarom zijn de uren niet zichtbaar bij de persoon die moet accorderen?

- De persoon die accordeert moet door de jobcoachorganisatie in het portaal aan de lopende jobcoachperiode en de coach gekoppeld zijn. Deze persoon moet bevoegd zijn om te accorderen en deze permissie ook in het portaal te hebben. Pas dan zijn de uren zichtbaar om te accorderen.
- U bepaalt zelf welke werknemer(s) van u bevoegd zijn om in het jobcoachportaal uren te accorderen. De bevoegdheden van deze werknemer(s) 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.

Krijg ik melding van het systeem als mijn uren niet worden geaccordeerd?

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

Geldt er een vaste termijn voor accorderen?

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

Jobcoachperiodes

Wat moet ik doen wanneer de aanvraag jobcoaching niet doorgaat?

- Voor het intrekken van een aanvraag jobcoaching zijn er 3 mogelijkheden:
- U wilt een elektronisch ingediende aanvraag voor een jobcoachperiode intrekken.
 - Geef dit door aan het Uitvoeringskantoor Voorzieningen. Het kantoor verwerkt de aanvraag als 'ingetrokken' en het jobcoachportaal verwerkt de aanvraag daarna in het portaal als 'afgewezen'.
 - Vergeet niet de klant te informeren dat u zijn aanvraag intrekt.

- U wilt een nog niet elektronisch ingediende aanvraag voor een jobcoachperiode intrekken.
 - U kunt de aanvraag intrekken in het jobcoachportaal bij 'JC-periodes'. Onder de knop 'aanpassen' vindt u de optie 'intrekken'. Vergeet niet de klant te informeren dat u zijn aanvraag intrekt. Zeker als hij al een handtekening onder de aanvraag heeft gezet, en u de aanvraag nog niet heeft opgestuurd.
- U wilt een aanvraag voor een jobcoachperiode intrekken waar wij nog geen beslissing over hebben genomen.
 - U laat dit weten aan het Uitvoeringskantoor Voorzieningen. Zij houden dan in de beslissing rekening met uw melding. Vergeet niet de klant te informeren dat u de aanvraag intrekt.

De logboeken van de gesloten jobcoachperiodes zijn niet zichtbaar. Waar kan ik deze gesloten jobcoachperiodes terugvinden?

- Wanneer u op 'Toon ook gesloten trajecten' klikt, worden de gesloten jobcoachperiodes getoond.

Hoe lang blijven de gegevens over de jobcoachperiode- en rapportagegegevens in het portaal toegankelijk, nadat de jobcoachperiode is beëindigd?

- Deze gegevens blijven altijd toegankelijk voor inzage.

Hoeveel coaches kunnen in het portaal aan de voorziening jobcoaching worden gekoppeld?

- In het jobcoachportaal is het aantal coaches dat aan een klant of jobcoachperiode kan worden gekoppeld ongelimiteerd.

Kan ik de doelen die ik geselecteerd heb in de aanvraag tussentijds aanpassen?

- In de aanvraag heeft u de belangrijkste doelen (maximaal 3) van de jobcoachperiode aangegeven. Het is daarnaast mogelijk om tijdens de jobcoachperiodes uren te registreren voor alle andere toegestane doelen. Net als alle andere activiteiten moet u ook deze onderbouwen en motiveren. De arbeidsdeskundige beoordeelt de samenhang van de activiteiten en doelen die u in de eindrapportage verantwoordt.

Declareren

Het lukt mij niet om een einddeclaratie te maken. Hoe kan dit?

- Voordat een einddeclaratie wordt opgemaakt, moet u de jobcoachperiode beëindigen.

Geldt er een vaste termijn voor declareren?

- Er is geen vaste termijn voor declareren. Declareren kan op maximaal 2 momenten:
 - één keer tijdens de jobcoachperiode op een door u te kiezen moment na de beslissing. U kunt dan de uren declareren die al geregistreerd en geaccordeerd zijn. Deze 'reguliere' declaratie is niet verplicht.
 - één keer na afloop van de jobcoachperiode. Deze einddeclaratie is verplicht.

Kan ik geregistreerde activiteiten declareren als een jobcoachperiode voortijdig wordt beëindigd?

- Ja, gewerkte uren kunt u ook declareren als de jobcoachperiode voortijdig wordt beëindigd.

Kan ik reistijd declareren?

- Nee, reistijd kunt u niet declareren. Het tarief is inclusief alle bijkomende kosten, zoals de kosten voor reistijd.

Mijn klant werkt meer uren dan aanvankelijk in de beslissing staat. Mijn activiteiten heb ik op deze meer uren werken aangepast. Kan ik de extra uren ook declareren?

- U kunt altijd de bestede uren registreren in het jobcoachportaal, maar u kunt niet meer uren declareren dan in de beslissing is aangegeven.
- Wij kennen een maximum aantal uren jobcoaching toe aan de klant. Dit maximum aantal baseren we op het aantal te werken uren dat op de arbeidsovereenkomst staat én op basis van een regime. Dit maximum aantal uren jobcoaching is in de vorm van een beslissing naar de klant verstuurd. De klant kon tegen deze beslissing bezwaar maken.
- Verandert de situatie van de klant in de jobcoachperiode? Dan moet hij dit aan ons doorgeven. Uw jobcoachorganisatie kan dit ook namens de klant doen. De klant heeft namelijk de plicht wijzigingen binnen 1 week aan UWV door te geven. Wijzigingen geeft u aan ons door met een wijzigingsformulier. De wijziging kan ook invloed hebben op de oorspronkelijke beslissing. Als dat zo is, dan veranderen wij de oorspronkelijke beslissing. Een wijziging kan tot maximaal 4 weken voor het einde van de jobcoachperiode aan UWV worden doorgegeven. Bij jobcoaching tijdens proefplaatsing kan een wijziging uiterlijk 1 week voor het einde van de proefplaatsing bij UWV ingediend worden.
- Geeft de klant de gewijzigde situatie niet door? En verleent u als jobcoachorganisatie toch meer uren dan de maximaal toegestane uren jobcoaching? Dan is dit voor eigen rekening en risico van de jobcoachorganisatie. Pas nadat een positieve beslissing door UWV is genomen, kan een jobcoachorganisatie deze aanvullende uren declareren.

Kan ik kosten declareren voor rapportage en evaluatie?

- Ja, u kunt alleen de uren voor de verantwoordingsrapportage declareren. Dit is maximaal 2 uur per jobcoachperiode. Vindt een jobcoachorganisatie dat er meer uren nodig zijn voor het opstellen van een verantwoordingsrapportage? Dan moet de jobcoachorganisatie dit in de verantwoordingsrapportage met argumenten onderbouwen. U leest meer over de rapportage- en evaluatieactiviteiten bij doel 8 van het Protocol Jobcoach: 'Evaluatie en coördinatie van de werkafspraken (tussen werknemer en werkgever)'.

Verantwoorden

Binnen welke termijn moet ik de eindfactuur en de verantwoordingsrapportage opsturen?

- De eindfactuur, de verantwoordingsrapportage en de eventuele vervolgaanvraag moeten binnen 4 weken na de einddatum van de jobcoachperiode door UWV zijn ontvangen.

Wat gebeurt er als een jobcoach die de aanvraag heeft gedaan de jobcoachperiode niet kan afmaken, bijvoorbeeld door ziekte? En daardoor de verantwoordingsrapportage niet kan ondertekenen?

- De jobcoach maakt dan de verantwoordingsrapportage over de uren die hij gemaakt heeft. De nieuwe jobcoach doet hetzelfde voor de resterende uren. De nieuwe jobcoach stuurt de totaalrapportage aan het einde van de periode op.
- Is dit niet mogelijk? Dan maakt de nieuwe jobcoach de hele verantwoordingsrapportage. Hij moet daarbij een document toevoegen. Daarin legt hij uit waarom de aanvraag en de verantwoordingsrapportage niet door dezelfde persoon ondertekend zijn. De leidinggevende van de jobcoaches moet dit document ondertekenen. **Let op:** deze oplossing is alleen toegestaan bij uitzonderingssituaties. Bijvoorbeeld als de jobcoach langdurig ziek is of op vakantie is.