

# PersoContact

Handleiding voor  
eindgebruikers

# Inhoudstafel

<b>Inhoudstafel</b>	<b>2</b>
<b>PersoContact</b>	<b>3</b>
Hoe verbinding maken met PersoContact?	3
Hoe werkt PersoContact ?	4
Startpagina PersoContact	4
HR-Aanvragen	6
Een ticket aanmaken	6
Terug naar Startpagina	9
Een ticket raadplegen	9
Antwoord van PersoPoint	10

# PersoContact

## Waarom moet u PersoContact gebruiken?

PersoContact is de applicatie die wordt gebruikt om te communiceren met PersoPoint. Het wordt vooral gebruikt om:

- Aanvraagformulieren met betrekking tot wijzigingen in de samenstelling van het huishouden, weddesimulatie, woon-werkverkeer, bepaalde vakantiedagen die niet via PersoSelfService kunnen worden aangevraagd, enz. in te dienen
- Attesten te verzenden
- Een vraag aan PersoPoint HR Officers te stellen
- Uw eigen tickets op te volgen

## Hoe verbinding maken met PersoContact?

De applicatie is beschikbaar voor alle gebruikers en 7 dagen per week toegankelijk. De verbinding verloopt via e-ID of ITSME.

<https://bosa.service-now.com/persocontact>



Aanmelden bij de online overheid

Kies uw digitale sleutel om aan te melden

eID of digitale sleutels van erkende partners



**AANMELDEN**  
met eID kaartlezer



**AANMELDEN**  
via itsme



[Je itsme-account aanmaken](#)

Digitale sleutels met beveiligingscode en gebruikersnaam + wachtwoord



**AANMELDEN**  
met beveiligingscode via e-mail

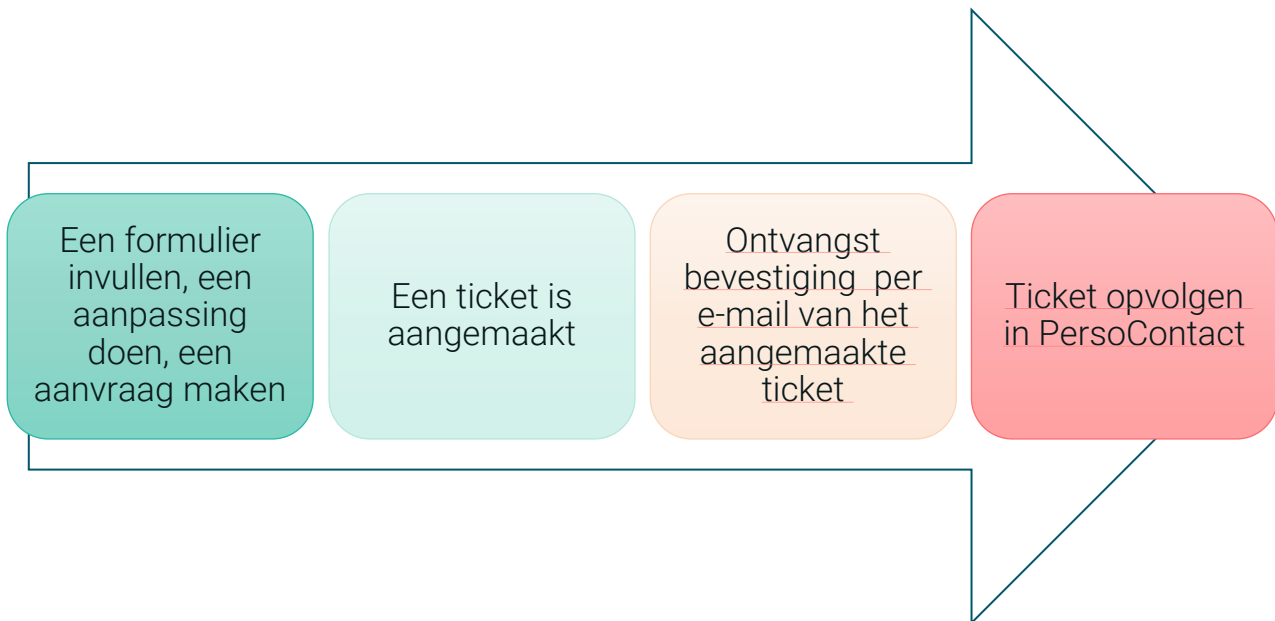


**AANMELDEN**  
met beveiligingscode via mobiele app



## Hoe werkt PersoContact ?

De applicatie werkt als een mailbox. Wanneer u een verzoek verzendt, ontvangt het team dossierbeheerders een e-mail onder de vorm van een te verwerken "ticket". U ontvangt een bericht met een samenvatting van het verzoek dat u hebt gedaan. Wanneer een PersoPoint-dossierbeheerder uw verzoek heeft verwerkt, ontvangt u een nieuw bericht. Het laatste bevat een hyperlink om u te identificeren in de applicatie, waar u het volledige antwoord van de dossierbeheerder kunt terugvinden.



## Startpagina PersoContact

### Zoekbalk

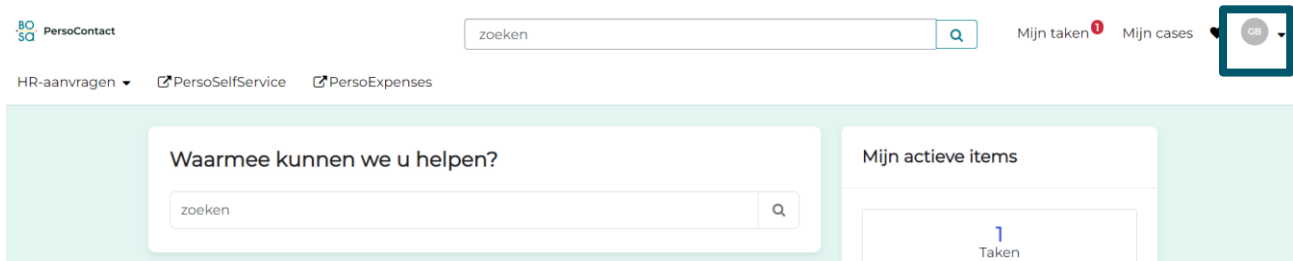
Met het veld "zoeken" kunt u zoeken naar trefwoorden, formulieren of ticketnummers.

The screenshot shows the PersoContact start page with the following elements:

- Search Bar:** A search field with the text "zoeken" and a magnifying glass icon, highlighted with a red box.
- Navigation:** Links for "HR-aanvragen", "PersoSelfService", and "PersoExpenses".
- User Profile:** "Mijn taken" (1), "Mijn cases", and a user icon.
- Waarmee kunnen we u helpen?:** A search field with the text "zoeken" and a magnifying glass icon, highlighted with a red box.
- Aanbevolen voor u:** Two recommended items:
  - Problemen met PersoPoint applicaties:** Problemen met aanmelden, ziekte- en verloftellers, aanvraag...
  - Overeenkomst regulier of incidenteel telewerk:** Doorsturen van het akkoord van telewerk
- Mijn actieve items:**
  - 1 Taken
  - 1 Mijn cases
  - 0 Goedkeuringen
- Snelle taken:**
  - Oplossing accepteren / weigeren:** Gebruiker BOS 6, Korte beschrijving, Attestaanvraag door de werkgever

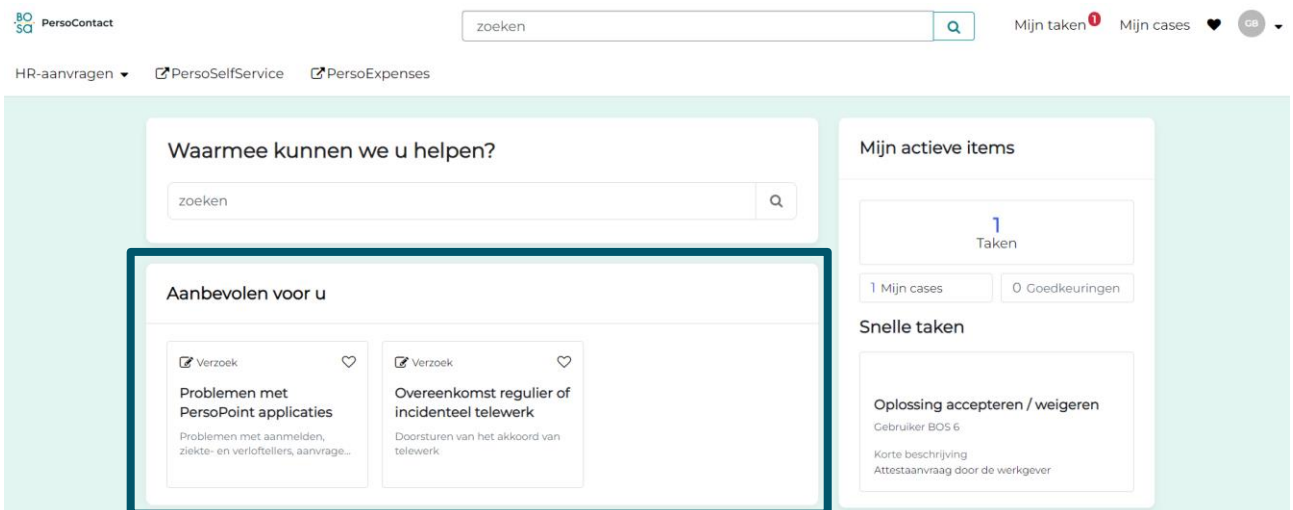
## Profiel

In de rechterbovenhoek (« Profiel ») kun je de foto (avatar) en de taal aanpassen en **uitloggen**.



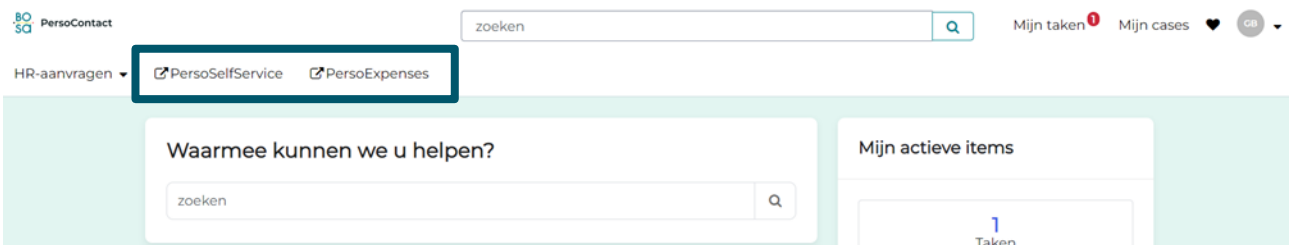
## Aanbevolen voor u

In het blok "**aanbevolen voor u**" vindt u directe links naar uw meest gebruikte formulieren.



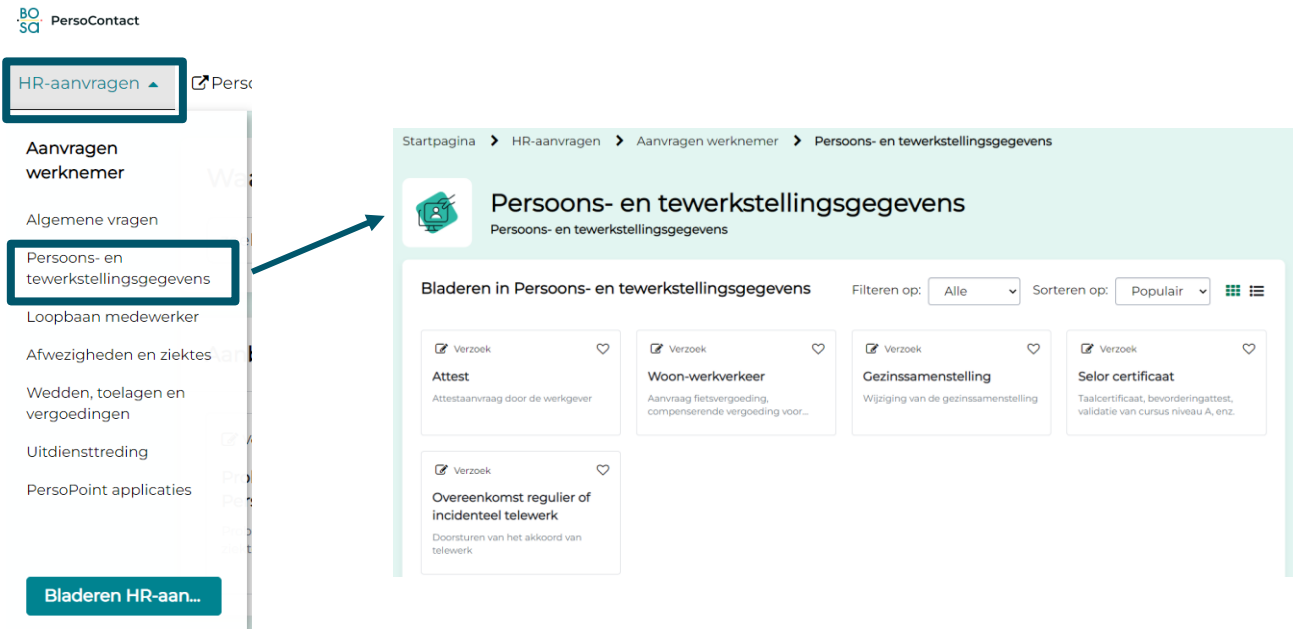
## Links

Directe links naar PersoSelfService (Scope) en PersoExpenses zijn beschikbaar op de startpagina:



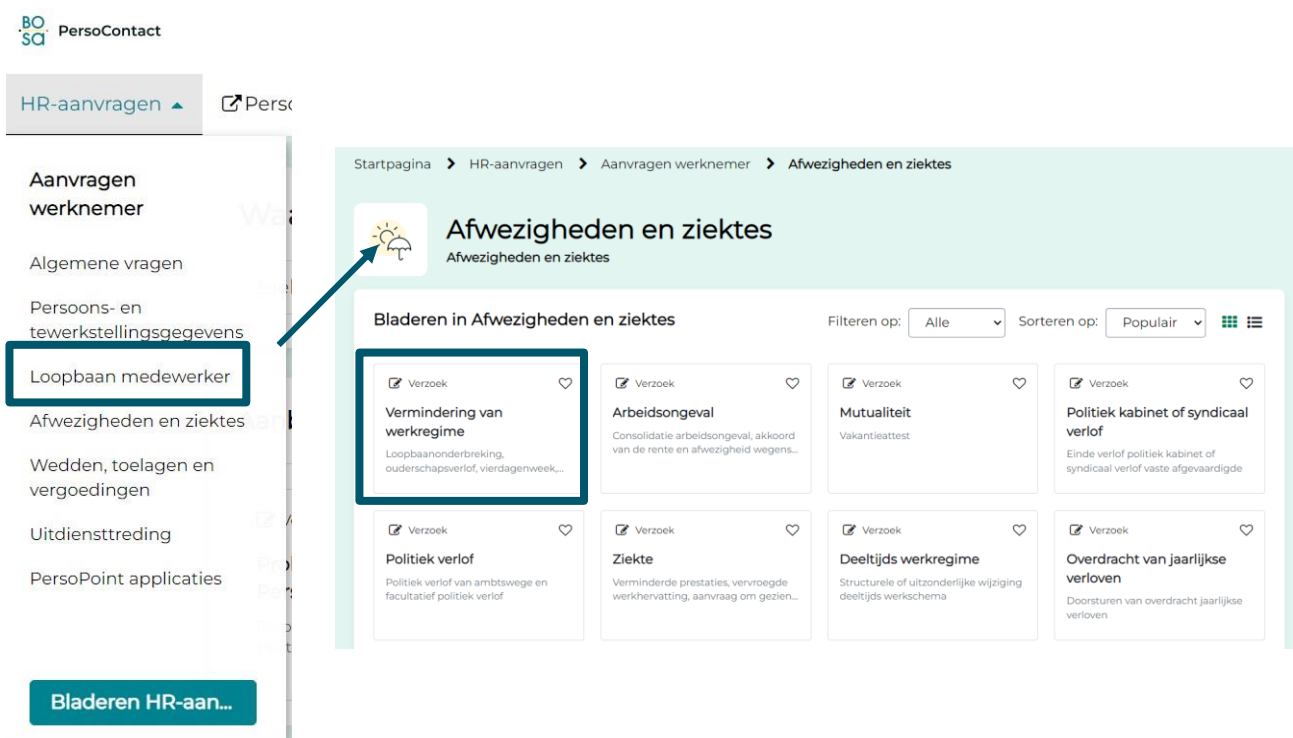
# HR-Aanvragen

In "HR aanvragen" zijn de formulieren gesorteerd op thema. Wanneer u op een thema klikt, worden de verschillende formulieren weergegeven.



# Een ticket aanmaken

Om een ticket in te dienen, selecteert u het gewenste formulier. Als u een deeltijdverzoek bv. een vierdagenweek met premie wilt indienen, klik dan op "vermindering van werkregime".



Vul de velden in volgens uw verzoek. Velden met een "\*" zijn verplichte velden. De bij te voegen documenten staan onder de titel bovenaan de pagina, terwijl de gerelateerde link onderaan de pagina staat. Als u wilt, kunt u een opmerking achterlaten.

Via de knop "Indienen" wordt het ticket naar de dossierbeheerders gestuurd.

\* Geeft vereist aan

### Vermindering van werkregime ♡

Loopbaanonderbreking, ouderschapsverlof, vierdagenweek, afwezigheid van lange duur, vervroegde werkhervatting, verlof voor stage, enz.

\*Vermindering van werkregime

Verminderde prestaties (excl. ziekte) ▼

Gelieve het akkoord van je chef en het goedgekeurde rooster in bijlage toe te voegen  
 Gelieve voor onbezoldigd ouderschapsverlof of loopbaanonderbreking voor ouderschapsverlof de geboorteakten toe te voegen  
 Gelieve het medische attest toe te voegen voor loopbaanonderbreking voor palliatieve zorgen of voor medische bijstand  
 In geval van een verlof voor mantelzorg, het attest van erkenning als mantelzorger  
 In geval van adoptieverlof, de attesten betreffende de adoptie  
 In geval van opvangverlof: het bewijs van de hoedanigheid van onthaalouder  
 In geval van pleegouderverlof, de formele aanstellingsbeslissing van de rechtbank, door een door een Gemeenschap erkende dienst voor pleegzorg, door de diensten van 'l'Aide à la Jeunesse', door het Comité Bijzondere Jeugdbijstand of door de 'Jugendhilfedienst'.

\*Begindatum 📅

Einddatum 📅

\*Statuut 🔍

-- Geen --

Opmerking

📎 \* Bijlagen toevoegen

**Indienen**

Lijst met bij te voegen documenten

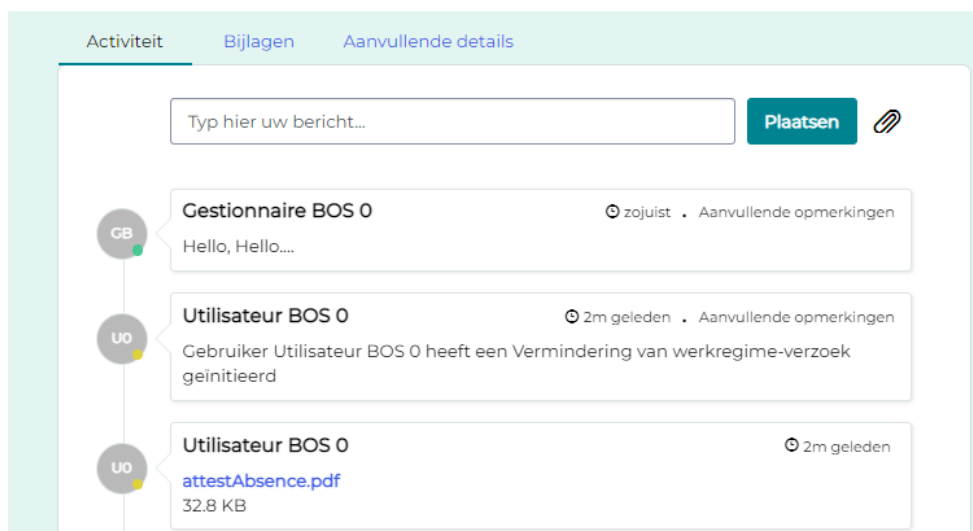
Velden met "\*" zijn verplicht

Om documenten bij te voegen

april 2020						
ma	di	wo	do	vr	za	zo
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

## Presentatie van een ticket PersoContact

Na het verzenden van het ticket krijgt u een pagina met een overzicht van het ticket volgens de tijdlijn. U vindt alle bijlagen onder het tabblad "Bijlagen".



Uiterst rechts kunt u de status van uw ticket volgen:

- **Open:** We hebben uw ticket ontvangen.
- **Toegewezen:** Het ticket is aan één van onze dossierbeheerders toegewezen om verwerkt te worden.
- **Werk in uitvoering:** We werken aan de oplossing van uw ticket.
- **In afwachting:** We hebben informatie van u of uw personeelsafdeling nodig.
- **In afwachting van acceptatie:** we zijn klaar met de verwerking van uw ticket.
- **Voltooid gesloten:** het ticket is gesloten, het blijft in uw geschiedenis maar kan niet meer gebruikt worden om met PersoPoint te communiceren.

[Startpagina](#) > [Mijn verzoek - HRB0001167](#)

- Tickets aangemaakt in SAGO beginnen met HRC. Nieuwe ticketnummers geopend in PersoContact beginnen met HRB.



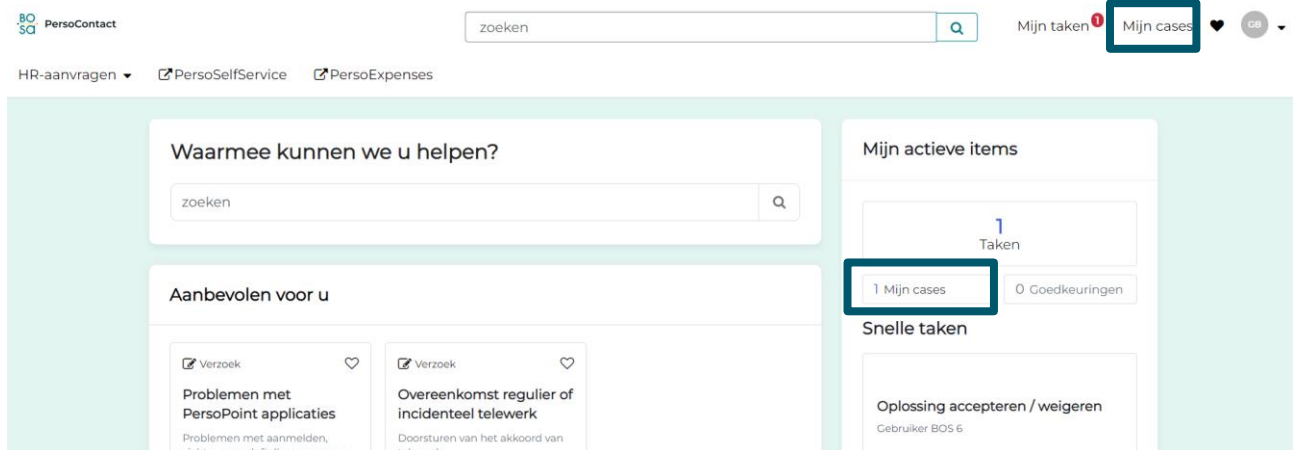
# Terug naar Startpagina

Om terug te keren naar de startpagina, klik op "Startpagina" of "PersoContact".

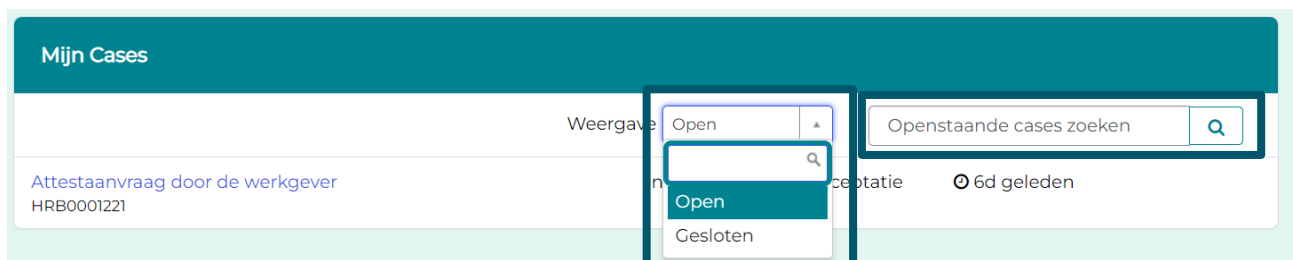


# Een ticket raadplegen

Om de geschiedenis van uw tickets (open of gesloten) te bekijken, klik op "mijn cases".



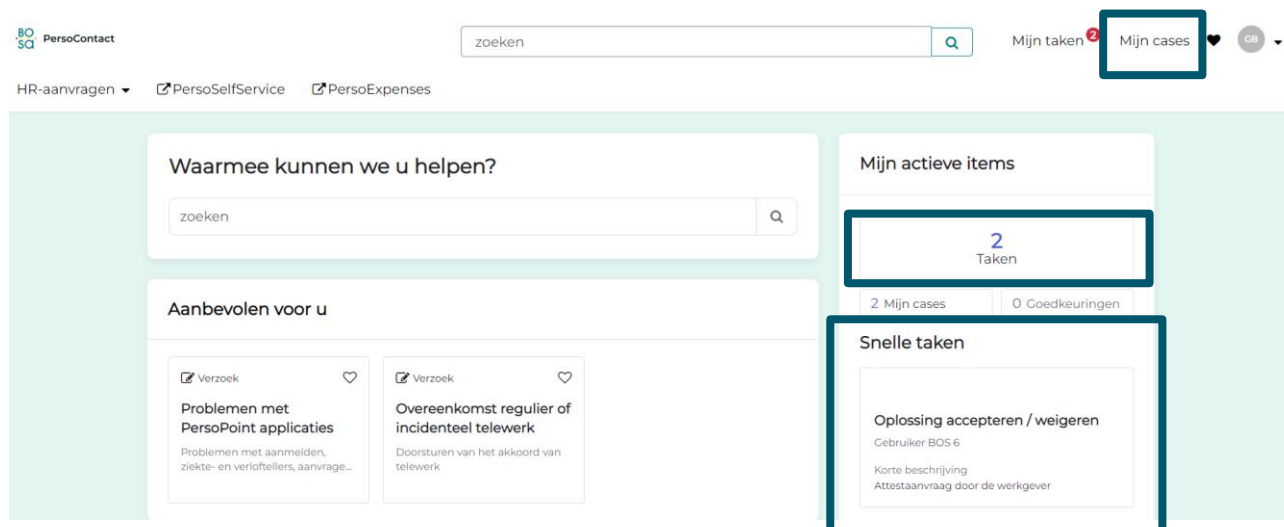
U kunt al uw tickets (open of gesloten) terugvinden:



Klik op de titel van het ticket om het te openen.

# Antwoord van PersoPoint

Zodra PersoPoint op u heeft gereageerd, of op actie van u wacht, verschijnt het ticket in "Mijn Taken". U vindt ook de tickets die op een actie van u wachten bij "Snelle taken".



U krijgt dan het onderstaande scherm. Dit ticket is bijvoorbeeld in afwachting van acceptatie. Klik op de titel van het ticket om het gesprek opnieuw te lezen, of voer uw antwoord in en klik op 'ja' om te aanvaarden, of 'nee' om te weigeren.



U ontvangt ook een e-mail telkens wanneer PersoPoint tussenkomt in uw ticket.