

Tips bij het openen van de formulieren en jaarregistraties van Opgroeien

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

Inhoud

Heb je problemen bij het openen of invullen van elektronische formulieren van Opgroeien, bekijk dan deze tips.	1
Algemene tips	1
Tip bij het openen van het aanvraagformulier vergunning	4
Maak je gebruik van Edge	4
Maak je gebruik van Google Chrome	5
Stappenplan voor het openen en invullen van de formulieren op een Apple computer	5

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 <https://get.adobe.com/nl/reader/>

3. Werk, bij voorkeur, met de meest recente versie van Adobe Reader (versie 12 of hoger).

- Open Adobe Reader, klik in de werkbalk op “Help” om te checken welke versie je hebt (bijv. Adobe Reader DC).
- 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.

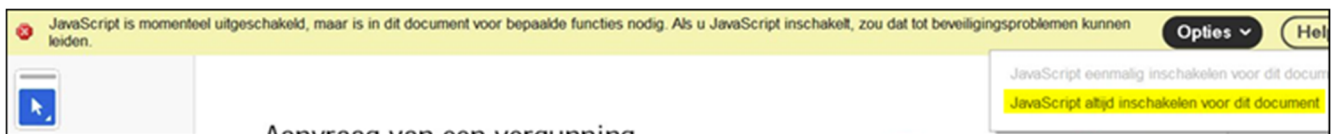
4. Probeer het formulier niet te openen en in te vullen in andere programma’s maar open het formulier in Adobe Reader DC.

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 Opgroeien. Gebruik ze niet, bijvoorbeeld: Foxit Reader, Foxit Enterprise Reader, Foxit Phantom PDF, PDF-XChange, Sumatra PDF Viewer, Nitro Reader,...

5. Wat als je bovenaan een melding krijgt dat JavaScript is uitgeschakeld?

Om de formulieren correct te kunnen invullen moet je javascript inschakelen. Anders krijg je niet alle informatie te zien en zul je de formulieren niet correct kunnen invullen.

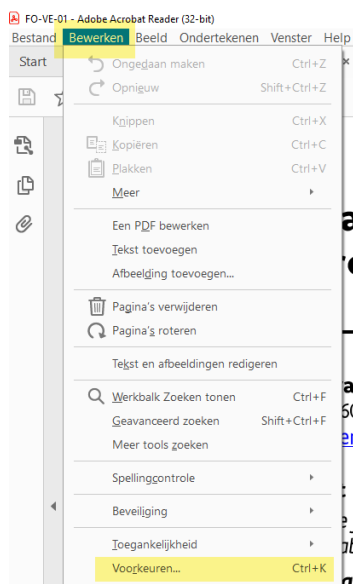
Krijg je bovenaan het formulier volgende boodschap, dan moet je dit inschakelen:



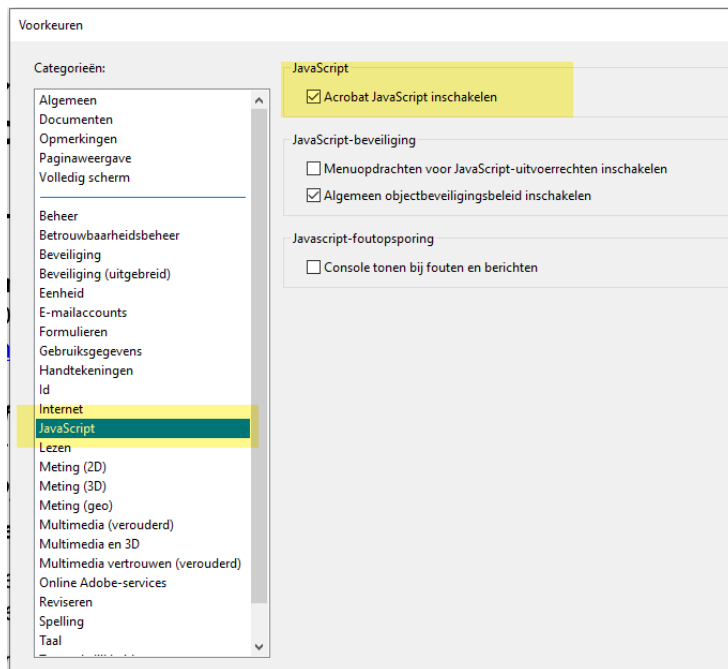
Wil je dit tijdelijk inschakelen, dan kan je dit via “opties” en kies je voor javascript éénmalig inschakelen voor dit document.

Wil je dit altijd inschakelen, dan zet je volgende stappen:

- Open bovenaan het menu “bewerken” en ga naar “Voorkeuren”



- Dan verschijnt de lijst met voorkeuren. Klik op “JavaScript” en vink de optie “Acrobat JavaScript inschakelen” aan. Klik nadien op “OK”



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

- Open de Opgroeien-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.

7. 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.

8. 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” (PrntScr), vaak in combinatie met de “Fn”-toets;
 - Of met een foto via je gsm of fototoestel.

Tip bij het openen van het aanvraagformulier vergunning

Om het aanvraagformulier vergunning te openen in een andere browser dan Internet Explorer, download je best eerst het formulier alvorens het te openen in adobe reader.

MAAK JE GEBRUIK VAN EDGE

Er wordt dan automatisch gebruik gemaakt van de standaard PDF-viewer van Edge. Dit zal heel waarschijnlijk tot gevolg hebben dat het document niet automatisch opent of dat je niet alles kan invullen zoals het zou moeten..

Je kunt de instellingen van je Edge-browser wijzigen als volgt:

- Selecteer, via de 3 puntjes rechtsboven, de optie ‘Instellingen’ en klik vervolgens links op ‘cookies en Site machtigen’

- Zoek nu naar de optie 'PDF-documenten'. Klik hierop, dan verschijnt de optie 'PDF-bestanden altijd downloaden'.
- Als deze optie wordt geactiveerd zal er, bij het openen van een PDF_document via de EDGE-browser, rechts bovenaan de optie 'Openen in desktop' getoond worden. Als je hierop klikt, gaat het formulier open

MAAK JE GEBRUIK VAN GOOGLE CHROME

Ook in Google Chrome kan je nodige aanpassingen doen zodat PDF-documenten altijd in Adobe Reader worden geopend i.p.v. in de ingebouwde PDF viewer van Chrome.'

Je kunt de instellingen van je Google Chrome-browser wijzigen als volgt:

- Selecteer, via de 3 puntjes rechtsboven, de optie 'Instellingen' en klik op 'Privacy en beveiliging' in het menu.
- Klik in het midden van het scherm op 'Site-instellingen'
- Klik vervolgens helemaal onderaan op de optie 'aanvullende contentinstellingen' en scrol naar PDF-documenten
- Klik erop en je zult de optie 'Download pdf-bestanden in plaats van ze automatisch te openen in Chrome' zien staan. Verzet de schuiver aan de rechterkant helemaal naar rechts zodat deze blauw kleurt, om deze optie te kunnen gebruiken.

Wanneer je nu een pdf-document opent, dan krijg je links onderaan een klein blokje met tekst van je formulier. Als je hier op klikt gaat het formulier open.

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".

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