

Gebruikershandleiding Digitaal tekenplatform

Vlaamse Regulator voor de Media



Vlaamse Regulator voor de Media
Koning Albert II-laan 20 bus 21
1000 Brussel
Telefoon: 02/553.45.04
Fax: 02/553.45.06
www.vlaamseregulatormedia.be

Inhoudstabel

1. Introductie.....	3
2. PC gebruiksklaar maken	4
2.1. Software-vereisten	4
3. Een klacht indienen	5
3.1. Start	5
3.2. Stap 1.....	6
3.3. Stap 2.....	7
3.3.1. Aangetekend	7
3.3.2. Elektronisch	7
3.4. Stap 3.....	8
3.5. Stap 4.....	9

1. Introductie

U kunt uw klacht elektronisch indienen met behulp van uw elektronische identiteitskaart, een eID-kaartlezer en Adobe Acrobat Reader.

De online klachtenprocedure kent 3 grote onderdelen:

1. Het aanmaken van de klacht op de VRM-site
2. Het digitaal tekenen van de klacht op de website van de Federale overheid
3. Het indienen van de klacht op de VRM-site



Het is dus belangrijk dat u, nadat u de klacht heeft getekend op de website van de Federale overheid, nog even verdergaat op de website van de VRM om zo de klacht in te dienen.

Wie niet beschikt over een eID of eID-lezer krijgt de mogelijkheid om een klacht aan te maken en af te drukken zodat deze via aangetekend schrijven kan worden verzonden naar de VRM.

2. PC gebruiksklaar maken

2.1. *Software-vereisten*

Uw computer dient aan volgende vereisten te voldoen:

- Eén van de ondersteunde besturingssystemen:
 - Windows XP of later
 - Red Hat® Linux WS 5, SUSE® Linux Enterprise Desktop (SLED) 10 en Ubuntu 6.10
 - Mac OS X v10.4.11–10.5.8 of later
 - Solaris 10 u5 of OpenSolaris 2008.11 of later

- Software:

- **Adobe Reader** : hiermee kunt u een digitaal ondertekend document raadplegen en documenten digitaal ondertekenen.

De laatste versie van Adobe Reader (op het moment van schrijven: v9.3) kan steeds gratis gedownload worden vanaf <http://get.adobe.com/nl/reader/>

Wij raden u sterk aan **versie 9.x of later** te installeren daar deze de meest gebruikersvriendelijke implementatie voor het digitale handtekenen bevat. Vanaf versie 7.0.5 is bruikbaar.

- **eID Middleware**: dit zorgt voor de communicatie tussen de eID-kaartlezer en Adobe Reader (bijvoorbeeld: FEDICT2).

Deze software kan gratis gedownload worden vanaf <http://eid.belgium.be/nl>

- **Sun Java Runtime 5** om met de eID-middleware te kunnen communiceren, enkel indien een andere webbrowser gebruikt wordt dan Internet Explorer.

Opgelet: Versie 6 van Java Runtime wordt momenteel niet ondersteund.

3. Een klacht indienen

3.1. Start

Maak uw keuze:

"Ik wil een klacht aanmaken"

Kies deze optie als u een **nieuwe klacht** wilt indienen.

We begeleiden u stapsgewijs doorheen de procedure.

[Klik hier](#)

"Ik heb reeds een getekende klacht (PDF)"

Kies deze optie als u **eerder al een klacht hebt aangemaakt maar deze nog niet hebt ingediend** bij de Regulator.


U kunt hier verdergaan met de procedure en uw getekende pdf opladen naar de website van de Vlaamse Regulator voor de Media.

[Klik hier](#)

Het startscherm geeft u 2 keuzes:

- Een nieuwe klacht aanmaken:
Kies deze optie als u van start wil gaan met het aanmaken van een nieuwe klacht.
- Een reeds getekende klacht indienen:
Kies deze optie als u al een deel van het proces doorlopen hebt. U gaat direct naar stap 3.

3.2. Stap 1

Vul onderstaand formulier zo volledig mogelijk in. Beweeg over het icoontje  naast het veld voor meer informatie over de gevraagde gegevens.

Als u klaar bent klikt u op volgende.

Klacht elektronisch versturen.
Kies deze optie als u de klacht elektronisch wil ondertekenen met uw eID-kaart.

Klacht versturen via aangetekende zending.
Kies deze optie als u de klacht via een klassieke aangetekende zending wil versturen.

Naam *


Voornaam *


Straat/mr/bus *


Postcode *


Gemeente *


Uw e-mailadres

Klacht tegen * 

Datum en uur van de uitzending * Uur * : 

Onderwerp * 

Belang * 

Info 

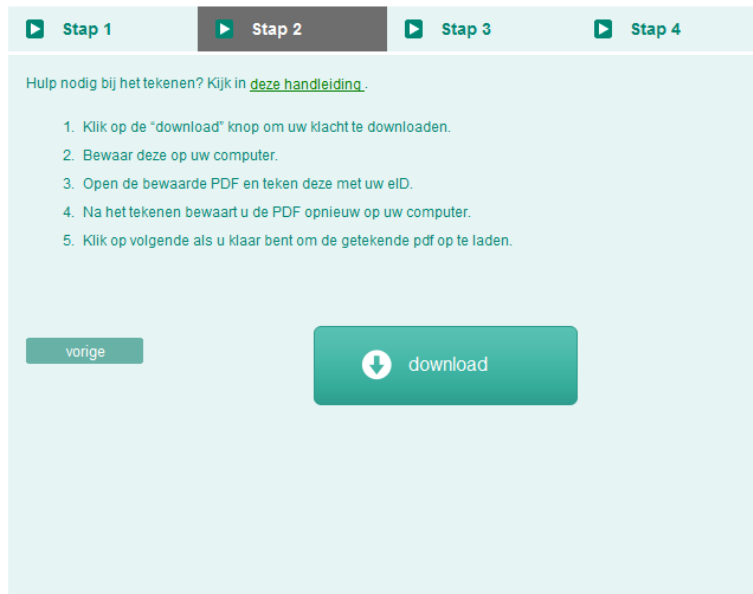
In deze stap maakt u de keuze tussen een elektronische klacht of aangetekende zending. Indien u kiest voor de aangetekende zending kunt u een PDF downloaden om af te drukken.

Vul alle velden zo volledig mogelijk in. Gelieve extra aandacht te schenken aan volgende velden:

- **“Klacht tegen”**
Tegen wie is de klacht gericht? Indien de klacht betrekking heeft op een radio- of een televisieprogramma, gelieve duidelijk te vermelden tegen welke uitzending u klacht wenst in te dienen.
- **“Datum en uur van de uitzending”**
De klacht dient ingediend te zijn uiterlijk de vijftiende dag na de uitzending die aanleiding geeft tot de klacht.
- **“Onderwerp”**
Het onderwerp van uw klacht, een verdere uiteenzetting kunt u geven bij "Info".
- **“Belang”**
De klager moet een minimale band aantonen met de grief die naar voor wordt gebracht, enkele voorbeelden: ouderschap van een minderjarige, een filosofische/politieke/religieuze overtuiging, het behoren tot een bepaalde bevolkingsgroep of -categorie
- **“Info”**
Geef hier een uitgebreide beschrijving over uw klacht.

Als u klaar bent met het invullen van het formulier klikt u op volgende.

3.3. *Stap 2*

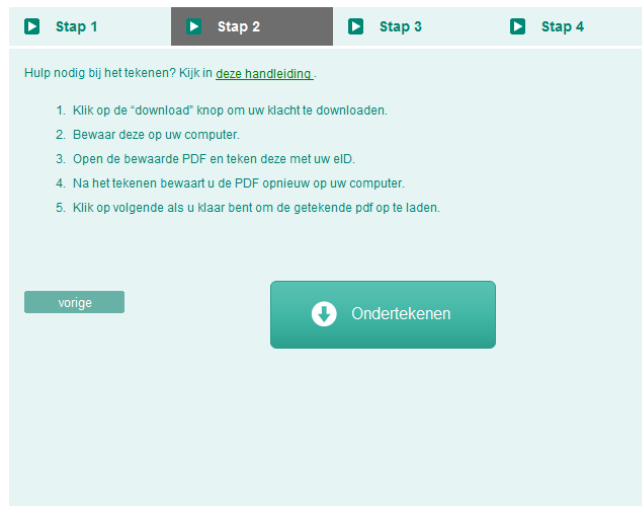


3.3.1. *Aangetekend*

U kunt hier uw aangemaakte klacht downloaden als PDF-bestand om af te drukken. Deze kunt u aangetekend verzenden naar de adresgegevens die op het scherm verschijnen. De procedure is hiermee afgerond.

3.3.2. *Elektronisch*

Ook hier kan men de aangemaakte klacht in PDF downloaden. Bewaar deze op uw computer. Klik daarna op ondertekenen. U wordt doorverwezen naar de site van de Vlaamse Overheid. (sign.belgium.be) Volg daar de stappen om het bestand te ondertekenen. Indien dit niet lukt kunt u alsnog de klacht aangetekend verzenden.




nl fr de en

Portaal **belgium.be**
Informatie en Diensten van de overheid


.be

Elektronische handtekening


Wat hebt u nodig?



eID-kaart
eID-kaartlezer
[Installeren](#)



PDF Reader
[Download](#)



De juiste browser
[Meer info](#)

Plaats een erkende elektronische handtekening

Welkom op de site voor het elektronisch ondertekenen van documenten

[Verdergaan](#)

U kan via deze toepassing documenten elektronisch tekenen met de elektronische identiteitskaart (eID). Eerst zal het door u gekozen document worden omgezet in een PDF-document. Daarna wordt een elektronische handtekening geplaatst met behulp van uw eID. Documenten die niet om te zetten zijn naar PDF formaat, worden getekend volgens de XAdES-standaard. De Xades-handtekening (.xml bestand) dient samen met het gekozen document te worden bewaard.

Een elektronische handtekening is gelijkgesteld met een wettelijke handtekening. Dat betekent dat u bijvoorbeeld een contract elektronisch kan ondertekenen en versturen. Dat is dan rechtsgeldig ondertekend.

Opgelet! Het elektronisch verzenden is voorlopig nog niet gelijkgesteld met een aangetekende zending. Er moet dus wel een akkoord zijn tussen beide partijen en/of een bevestiging van de ontvangst van het document via elektronische weg.

Copyright © 2009 Belgische Federale Overheidsdiensten

3.4. *Stap 3*

▶ **Stap 1**
▶ **Stap 2**
▶ **Stap 3**
▶ **Stap 4**

U bent nu klaar om uw getekende PDF op te laden naar onze server.

Selecteer nu de getekende PDF uit de vorige stap en klik op "Bevestig".

Uw identiteit zal nu worden gevalideerd!

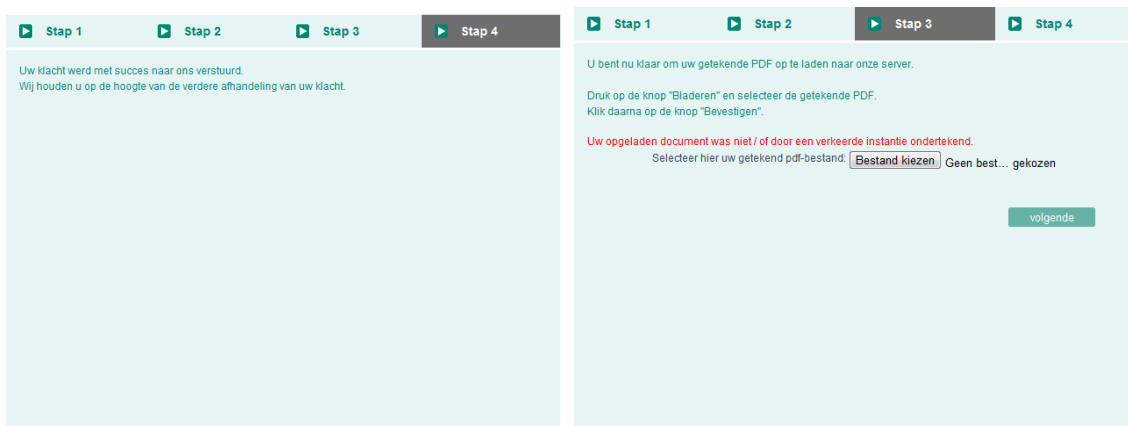
Geen best... gekozen

[Bevestigen](#)

Hier kunt u het getekende bestand opladen naar de Vlaamse Regulator voor de Media.

3.5. *Stap 4*

U krijgt een melding of uw klacht al dan niet succesvol werd ontvangen.



De Vlaamse Regulator voor de Media neemt uw klacht nu in behandeling. U mag uw browser sluiten.