

# e-Box onderneming

## Veelgestelde vragen



1. Hoe kan ik de e-Box van mijn organisatie activeren?
2. Wie kan me toegang geven tot de e-Box van mijn organisatie?
3. Wie is mijn hoofdtoegangsbeheerder of mijn lokale toegangsbeheerder?
4. Ik ken de pincode niet meer om me aan te melden met mijn identiteitskaart. Wat moet ik doen?
5. Hoe kan ik weten wie er toegang heeft tot de documenten van de e-Box?
6. De e-Box van mijn organisatie is geactiveerd, maar ik zie geen bericht van Medex. Wat moet ik doen?
7. Ik heb documenten ontvangen van Medex via de post (en niet via e-Box). Is dat normaal?
8. Krijg ik een bericht wanneer er een document naar de e-Box is verstuurd?
9. Hoelang zijn mijn documenten beschikbaar in de e-Box?
10. Er zijn documenten verdwenen uit mijn e-Box. Waarom?
11. Kan ik een document verwijderen?
12. Kan ik op een bericht antwoorden?
13. Ik krijg berichten van Fedris, RSZ, ... in de e-Box. Is dat normaal?
14. Ik kan geen label aanmaken. Waarom?
15. Wat zijn de metagegevens en waarvoor dienen ze?
16. Het bericht dat Medex mij heeft gestuurd, bevat bijlagen. Hoe kan ik hier toegang toe krijgen?
17. Bestaan er best practices om de e-Box van mijn onderneming zo goed mogelijk te beheren?
18. Er is een technische panne en ik krijg geen toegang meer tot de e-Box van mijn organisatie. Met wie kan ik contact opnemen?
19. Ik vind dat de e-Box meer functionaliteiten zou moeten aanbieden. Tot wie moet ik mij wenden?
20. Is de e-Box beveiligd?

## 1. Hoe kan ik de e-Box van mijn organisatie activeren?

Normaal gezien beschikken alle klanten van Medex reeds over een actieve e-Box onderneming.

Als dat niet zo is, wend u dan tot het contactcenter van Sociale Zekerheid: 02/511 51 51 of raadpleeg hun website: <https://www.socialsecurity.be>.

[TOP](#)



## 2. Wie kan me toegang geven tot de e-Box van mijn organisatie?

De toegangsbeheerder van uw organisatie kent de toegangen toe.

Informeer bij uw organisatie wie die persoon is. Sommige collega's hebben waarschijnlijk al toegang voor de documenten van Dimona, DmfA, Publiato, ...

U kan ook de identiteit van de toegangsbeheerder van uw organisatie vragen aan het contactcenter van Sociale Zekerheid: 02/511 51 51.

Vraag aan uw toegangsbeheerder om u de toepassingen van Medex toe te kennen in de [module toegangsbeheer](#).

[TOP](#)

## 3. Wie is mijn hoofdtoegangsbeheerder of mijn lokale toegangsbeheerder?

Informeer bij uw organisatie wie die persoon is. Sommige collega's hebben waarschijnlijk al toegang voor de documenten van Dimona, DmfA, Publiato, ...

U kan ook de identiteit van de toegangsbeheerder van uw organisatie vragen aan het contactcenter van Sociale Zekerheid: 02/511 51 51.

[TOP](#)

## 4. Ik ken de pincode niet meer om me aan te melden met mijn identiteitskaart. Wat moet ik doen?

Als u uw pincode niet meer kent, wend u dan tot uw gemeente die u een nieuwe code zal bezorgen.

U kan zich ook op de e-Box aanmelden via een toegangscode, een token, ...

Raadpleeg voor meer informatie onze [handleiding betreffende het gebruik van de e-Box van uw onderneming](#).

[TOP](#)

## 5. Hoe kan ik weten wie er toegang heeft tot de documenten van de e-Box?

Enkel de personen die toegang hebben tot de toepassingen van Medex kunnen de documenten van Medex zien. De toegangsbeheerder van uw organisatie kan u zeggen of een persoon al dan niet toegang heeft tot de documenten van Medex.

[TOP](#)

## 6. De e-Box van mijn organisatie is geactiveerd, maar ik zie geen bericht van Medex. Wat moet ik doen?

Vraag aan uw toegangsbeheerder om u de toepassingen van Medex toe te kennen in de [module toegangsbeheer](#).

## 7. Ik heb documenten ontvangen van Medex via de post (en niet via e-Box). Is dat normaal?

In een aantal uitzonderlijke gevallen zal er nog briefwisseling via de post verstuurd worden. Het gaat om specifieke documenten die niet tot de gebruikelijke procedure behoren.

[TOP](#)

## 8. Krijg ik een bericht wanneer er een document naar de e-Box is verstuurd?

Het is mogelijk om via e-mail gewaarschuwd te worden wanneer een nieuw document in de e-Box van uw onderneming is toegekomen.

De meldingen worden verzonden wanneer een **ongelezen bericht**:

- in de laatste 24u in de e-Box is toegekomen,
- 15 dagen geleden in de e-Box is toegekomen en nog altijd niet is gelezen (= herinneringsmail),
- binnenkort vervalst in de e-Box, binnen 7 dagen.

De meldingen worden slechts naar één e-mailadres verstuurd. Wij raden u dan ook aan om een generiek e-mailadres te gebruiken. Het is uw toegangsbeheerder die dat e-mailadres moet configureren. Voor meer informatie kan hij onze [handleiding toegangsbeheer](#) raadplegen.

[TOP](#)

## 9. Hoelang zijn mijn documenten beschikbaar in de e-Box?

De documenten die Medex verstuurt, zijn 6 maanden beschikbaar. Daarna worden de documenten verwijderd uit de e-Box. Een label “vervalt binnenkort” wordt automatisch aan het bericht toegekend wanneer de 6 maanden bijna verstreken zijn. Er bestaat een specifieke filter waarmee deze documenten gevisualiseerd kunnen worden. Bovendien wordt 7 dagen vóór het einde van de termijn een melding verstuurd. Indien u de documenten wil behouden, moet u ze downloaden.

E-Box voorziet niet dat uw documenten kunnen gearchiveerd worden.

[TOP](#)

## 10. Er zijn documenten verdwenen uit mijn e-Box. Waarom?

De documenten die Medex verstuurt, zijn 6 maanden beschikbaar. Daarna worden de documenten verwijderd uit de e-Box. Een label “vervalt binnenkort” wordt automatisch aan het bericht toegekend wanneer de 6 maanden bijna verstreken zijn. Er bestaat een specifieke filter waarmee deze documenten gevisualiseerd kunnen worden. Bovendien wordt 7 dagen vóór het einde van de termijn een melding verstuurd. Indien u de documenten wil behouden, moet u ze downloaden.

E-Box voorziet niet dat uw documenten kunnen gearchiveerd worden.

[TOP](#)

## 11. Kan ik een document verwijderen?

Neen. Er kunnen geen documenten verwijderd worden uit de e-Box. Alle documenten hebben daarentegen een vervaldatum. Na die datum verdwijnen de documenten uit de e-Box. De documenten van Medex zijn gedurende 6 maanden beschikbaar.

[TOP](#)

## 12. Kan ik op een bericht antwoorden?


Het is niet mogelijk om via e-Box te antwoorden.

Indien u met Medex contact wil opnemen in verband met een document, gelieve u dan te wenden tot de in het document vermelde contactpersoon.

[TOP](#)

## 13. Ik krijg berichten van Fedris, RSZ, ... in de e-Box. Is dat normaal?

Het is de verzender van het bericht (Medex, Fedris, RSZ) die beslist of hij de berichten die hij verstuurt, wil zichtbaar maken voor alle gebruikers van de e-Box van uw onderneming of enkel voor diegenen die toegang hebben tot de toepassing.

Verifieer of u een hangslot ziet naast het bericht: 

- Als u de documenten met een hangslot kunt raadplegen, dan heeft u toegang tot de toepassing in kwestie (zie uw toegangsbeheerder).
- Wordt er geen hangslot weergegeven naast de documenten, dan heeft de instelling die het bericht verstuurt, geoordeeld dat alle personen die tot de e-Box toegang hebben, zijn documenten mogen raadplegen.

### En wat betreft Medex?

Medex heeft ervoor gekozen de documenten enkel zichtbaar te maken voor de personen die toegang hebben tot de toepassingen van Medex. Die “beveiligde” documenten worden aangeduid door middel van een hangslot.

Om de documenten van Medex gemakkelijk te vinden, raden wij u aan persoonlijke filters aan te maken.



Bijvoorbeeld: een filter “Medex” ofwel de filters “Medex – Arbeidsongeval”, “Medex – Afwezigheid Ziekte” en “Medex – Vervroegde pensionering om medische redenen”.

[TOP](#)

## 14. Ik kan geen label aanmaken. Waarom?

Het aanmaken van labels is een functionaliteit die is voorbehouden aan de personen die beschikken over de toepassing “e-Box Onderneming – Beheerder”. Het is de toegangsbeheerder van uw organisatie die u die toepassing kan toekennen. Raadpleeg voor meer informatie onze [handleiding toegangsbeheer](#).

[TOP](#)

## 15. Wat zijn de metagegevens en waarvoor dienen ze?

De metagegevens worden gebruikt om een eenvoudige titel van het bericht weer te geven en kunnen als zoekcriteria binnen de filters gebruikt worden. Dat laat toe snel informatie terug te vinden.

<b>Metagegeven</b>	<b>Nut</b>
Rijksregisternummer	<ul style="list-style-type: none"><li>- Weergave rijksregisternummer in titel van het bericht (INSZ).</li><li>- Alle documenten betreffende deze persoon worden opgezocht.</li></ul>
Naam	<ul style="list-style-type: none"><li>- Weergave naam van de persoon in titel van het bericht.</li><li>- Alle betrokken documenten met dezelfde naam worden opgezocht.</li></ul>
Voornaam	<ul style="list-style-type: none"><li>- Weergave voornaam van de persoon in titel van het bericht.</li><li>- Alle betrokken documenten met dezelfde voornaam worden opgezocht.</li></ul>
Referentie werkgever	Alle documenten met dezelfde referentie werkgever worden opgezocht (indien beschikbaar).
Publiato nummer	Alle documenten in verband met een bepaald arbeidsongeval worden opgezocht (indien beschikbaar).
Vestigingseenheidsnummer van de bevoegde dienst	Alle documenten die voor een specifieke bevoegde dienst bestemd zijn, worden opgezocht (indien beschikbaar).
Vestigingseenheidsnummer van de plaats van tewerkstelling	Alle documenten die in dezelfde vestigingseenheid zijn opgemaakt, worden opgezocht (indien beschikbaar).
Titel van het document	Alle documenten met dezelfde titel worden opgezocht.

[TOP](#)

## 16. Het bericht dat Medex mij heeft gestuurd, bevat bijlagen. Hoe kan ik hier toegang toe krijgen?

U kunt op 3 manieren toegang krijgen tot de bijlagen die aan een bericht zijn gekoppeld:

1. Door **de knop "Download"** te klikken, kunt u de document(en) rechtstreeks downloaden;
2. Door op **de knop "Detail"** te klikken: de informatie met betrekking tot het bericht verschijnt, inclusief de mogelijkheid om de bijlagen te downloaden;
3. Door op het icoontje in de vorm van een **paperclip** op de hoofdpagina te klikken.

The screenshot shows the e-Box Enterprise interface. At the top, there are language options (NL | FR | DE), a user profile with a name and 'Afmelden' button, and utility icons (gear, envelope, @, question mark). The main header identifies the organization as 'FEDERALE OVERHEIDSDIENST VOLKSGEZONDHEID VEILIGHEID VOEDSELKETTEN EN LEEFMILIEU / 0367303762' and includes a notification address field. Below this is a table of messages with columns for 'DATUM', 'INSTELLING', 'VERZENDER', 'TITEL', 'AAN', and 'ACTIE'. Three messages are listed, each with a 'Download' button and a 'Details' button. The 'Download' buttons for the first and third messages, and the 'Details' button for the second message, are highlighted with red boxes. At the bottom, there is a pagination bar with buttons for pages 1 through 9 and a '»' button.

## 17. Bestaan er best practices om de e-Box van mijn onderneming zo goed mogelijk te beheren?

Om de documenten van Medex gemakkelijk te vinden, raden wij u aan **persoonlijke filters** aan te maken.

Bijvoorbeeld: een filter "Medex" ofwel de filters "Medex – Arbeidsongeval", "Medex – Afwezigheid Ziekte" en "Medex – Vervroegde pensionering om medische redenen".

- U kan filters aanmaken op basis van **metagegevens**.  
Bijvoorbeeld: een filter "Vestigingseenheidsnummer plaats tewerkstelling" of een filter "Vestigingseenheidsnummer Bevoegde Dienst".
- Wij raden u aan om ook **labels toe te kennen** aan documenten.  
Bijvoorbeeld: wanneer een document behandeld werd, kunt u hieraan het label "behandeld" toekennen. Zo weten uw collega's dat er geen actie meer moet worden ondernomen.

U kunt filters aanmaken op basis van labels die werden gecreëerd.

- Denk er ook aan een **generiek e-mailadres** te gebruiken voor de **meldingen** van de e-Box. Zo worden verschillende personen gewaarschuwd als er een nieuw bericht is toegekomen.

Raadpleeg voor meer informatie onze [handleiding betreffende het gebruik van de e-Box van uw onderneming](#).

[TOP](#)

## **18. Er is een technische panne en ik krijg geen toegang meer tot de e-Box. Met wie kan ik contact opnemen?**

Wend u tot het contactcenter van Sociale Zekerheid: 02/511 51 51 of raadpleeg hun website: <https://www.socialsecurity.be>.

[TOP](#)

## **19. Ik vind dat de e-Box meer functionaliteiten zou moeten aanbieden. Tot wie moet ik mij wenden?**

De e-Box is een tool die door Sociale Zekerheid is ontwikkeld. Wend u voor vragen in verband met de functionaliteiten van de e-Box tot het contactcenter van Sociale Zekerheid: 02/511 51 51 of raadpleeg hun website: <https://www.socialsecurity.be>.

[TOP](#)

## **20. Is de e-Box beveiligd?**

Ja. E-Box is veel veiliger dan het versturen via e-mail. U hebt een identiteitskaart/token nodig, ... om u aan te melden op de e-Box van uw onderneming. Bovendien worden de documenten die Medex verstuurt ook beveiligd: u hebt toegang nodig tot de toepassingen van Medex om de documenten te raadplegen.

[TOP](#)