

XII Handleiding webportaal

Handboek
Schuldenknooppunt



Stichting Schuldenknooppunt

14-12-2020

V 1.0



Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Inloggen	2
3.	Openstaande berichten opvragen.....	3
4.	Openstaande berichten downloaden	4
5.	Berichten antwoorden	5
5.1	Klant gemeld voor SHV.....	6
5.1.1	Algemene berichtgegevens.....	6
5.1.2	Klant onbekend	7
5.1.3	Klant gemeld voor SHV antwoord	7
5.2	Saldoverzoek.....	7
5.2.1	Algemene berichtgegevens.....	8
5.2.2	Schuldeisersinformatie	10
5.2.3	Klant onbekend	10
5.2.4	Saldoverzoek antwoord	11
5.2.5	Saldoverzoek standaard akkoord.....	12
5.2.6	Gegevens openstaande vorderingen	13
5.2.7	Overgedragen vorderingen.....	13
5.2.8	Nieuwe openstaande vordering.....	14
5.3	Betaalvoorstel	15
5.3.1	Algemene bericht gegevens.....	15
5.3.2	Betaalvoorstel antwoord gegevens	17
6.	Informatieve berichten	18
6.1	Afleverbericht	18
6.2	Schuldregeling beëindigd.....	19
6.3	Schuldregeling geaccordeerd	19
6.4	Reminderbericht	20
6.5	Statusbericht	20
6.6	Verloren bericht.....	21
6.7	Foutbericht	21
6.8	Aangevulde berichten uploaden	22
6.9	Foutmeldingen	23
6.10	Toelichting bij gebruikte types	24



XII. HANDLEIDING WEBPORTAAL

1. Inleiding

Dit is de handleiding waarin wordt uitgelegd hoe een schuldeiser vanuit het webportaal voor schuldeisers van het Schuldenknooppunt de volgende handelingen kan verrichten.

- Op het webportaal een download/export bestand maken van de openstaande berichten
- Het aanvullen van de verschillende bestanden.
- Op het webportaal uploaden van aangevulde bestanden.

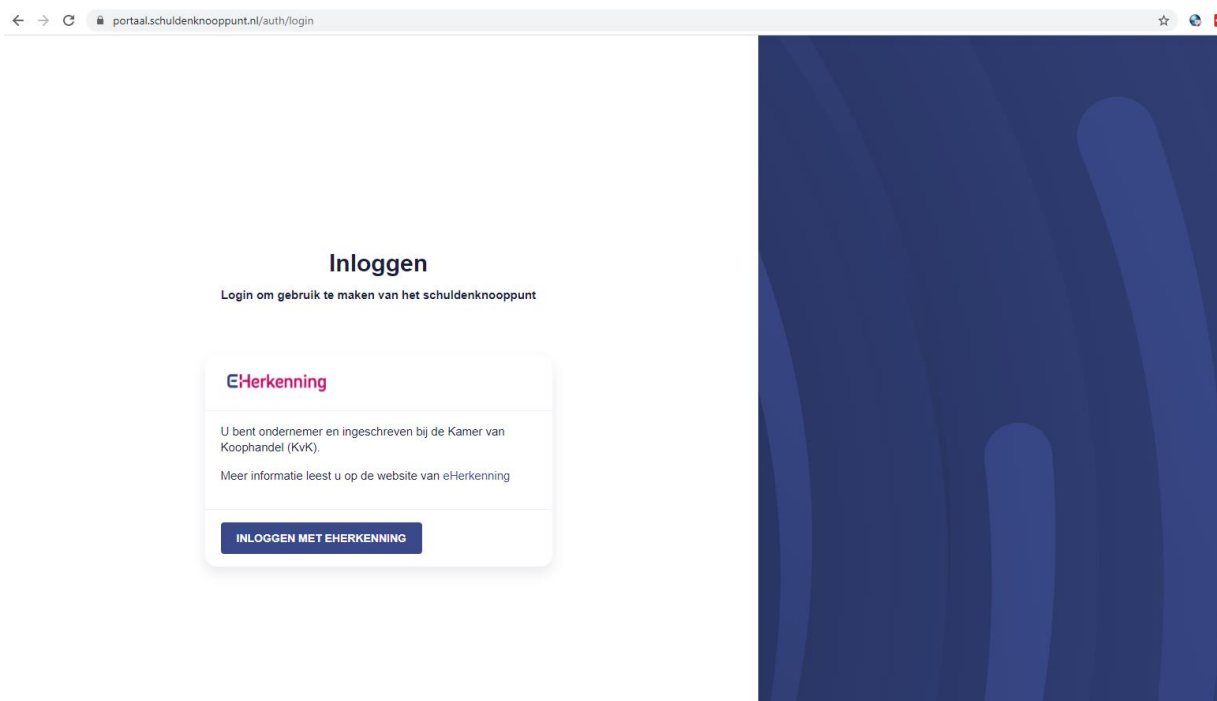
Om van het webportaal gebruik te maken dient u uw organisatie aan te melden bij Stichting Schuldenknooppunt. Na uw aanmelding wordt uw organisatie toegevoegd aan het adresboek van het Schuldenknooppunt. Voor meer informatie zie: www.schuldenknooppunt.nl

2. Inloggen

U kunt inloggen op het webportaal van het Schuldenknooppunt als u in het beheerportaal van uw eH3-aansluiting van eHerkenning het Schuldenknooppunt heeft geactiveerd.

De url van het webportaal is: <https://portaal.schuldenknooppunt.nl/>

Het webportaal ondersteunt moderne browser welke zichzelf kunnen updaten, zoals: Chrome, Edge, Firefox en Safari.





3. Openstaande berichten opvragen

Nadat een schuldeiser is ingelogd op het portaal wordt er bij 'Openstaande berichten' getoond of er nieuwe berichten voor zijn organisatie klaar staan.

Als er geen berichten zijn, dan wordt het volgende scherm getoond.

Openstaande berichten
In het bestand hieronder staan openstaande berichten.
U heeft **0** nieuwe bericht(en).

 [NIEUWE BERICHTEN DOWNLOADEN](#)

Als er berichten zijn, dan wordt het volgende scherm getoond.

Openstaande berichten
In het bestand hieronder staan openstaande berichten.
U heeft **2** nieuwe bericht(en).

 [NIEUWE BERICHTEN DOWNLOADEN](#)

Als er al eerdere berichten zijn gedownload en er staan nieuwe berichten klaar, dan wordt het volgende scherm getoond.

Openstaande berichten
In het bestand hieronder staan openstaande berichten.

Bevestig de download of download het bestand opnieuw.

Gedownload op: **17-11-2020 10:19**

Verloopt op: **19-11-2020 22:19**

Nieuwe nog te downloaden berichten: **1**

[BEVESTIGEN](#) [OPNIEUW DOWNLOADEN](#)



4. Openstaande berichten downloaden

Zodra er openstaande berichten klaar staan, kunnen deze worden gedownload door op 'Downloaden' of 'Opnieuw downloaden' te klikken. Er wordt dan een ZIP-bestand gedownload waarin de klaarstaande berichten zijn opgeslagen.

Openstaande berichten

In het bestand hieronder staan openstaande berichten.

Bevestig de download of download het bestand opnieuw.

Gedownload op: **17-11-2020 10:19**

Verloopt op: **19-11-2020 22:19**


Nieuwe nog te downloaden berichten: **1**

BEVESTIGEN **OPNIEUW DOWNLOADEN**

De naam van ZIP-bestand dat wordt gedownload ziet er als volgt uit:

'18-11-2020-export-6eded6fa-d5ce-4eb4-a51b-145d70468925.zip'

In het ZIP-bestand zitten één of meerdere CSV-bestanden. Hieronder een voorbeeld van een ZIP-bestand waarin een saldoverzoek bestand zit.

Name	Type
 Saldoverzoek_1.0.csv	Microsoft Excel Comma Separated Values File

Pak het gedownloadde ZIP-bestand uit, zodat de bestanden kunnen worden bewerkt.

De CSV-bestanden kunnen worden geopend en bewerkt met Excel.

Let er bij het openen in Excel goed op dat de data in de juiste kolommen wordt getoond. Het scheidingsteken in het CSV-bestand waarmee de kolommen worden gescheiden is een puntkomma (;).



Opmerkingen

- De openstaande berichten moeten voor de aangegeven datum worden gedownload. Wordt niet gedaan, dan kunnen deze berichten niet meer worden gedownload en zullen deze op nieuwe moeten worden aangeboden aan het knooppunt door de schuldhulpverlener.
- Zodra de berichten zijn gedownload kan dit worden bevestigd door op 'Bevestigen' te drukken. Hierna zijn de openstaande berichten niet meer te downloaden.

5. Berichten antwoorden

Zodra de openstaande berichten zijn gedownload en het ZIP-bestand is uitgepakt, kunnen de bestanden worden aangevuld met de benodigde informatie en worden teruggestuurd als antwoord.

In dit hoofdstuk worden de verschillende berichten beschreven. Per veld wordt aangegeven welk type veld het is of het veld verplicht ingevuld moet worden.

Opmerkingen

- Pas de kolomnamen in het CSV-bestand niet aan

Op de onderstaande berichten kan worden geantwoord:

Berichten	Beschrijving
Klant gemeld voor SHV	SHV kan SE laten weten dat een klant zich heeft gemeld voor hulp bij het vinden van een oplossing voor een ontstaan schuldprobleem.
Saldoverzoek	In het saldoverzoek vraagt de SHV aan de SE een actueel overzicht van de openstaande vorderingen.
Saldoverzoek Nuts	Gelijk aan saldoverzoek maar wordt verstuurd aan schuldeisers uit de sector: nuts.
Saldoverzoek Publiek	Gelijk aan saldoverzoek maar wordt verstuurd aan schuldeisers uit de sector: publiek.
Saldoverzoek Zorg	Gelijk aan saldoverzoek maar wordt verstuurd aan schuldeisers uit de sector: zorg.
Betaalvoorstel	Als SHV alle noodzakelijke reacties terug heeft ontvangen, wordt voor de schuldeiser een betaalvoorstel opgesteld.



5.1 Klant gemeld voor SHV

In onderstaande bericht wordt uitgelegd hoe het bericht is opgebouwd en hoe deze kan worden aangevuld.

De volgende antwoorden zijn mogelijk:

- Klant onbekend
- Klant gemeld voor SHV antwoord

5.1.1 Algemene berichtgegevens

De eerste paar kolommen van het bestand bevatten algemene informatie over het bericht.

De informatie in deze kolommen mogen niet worden gewijzigd.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Bericht gegevens	Berichttype	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Versie	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
Systeem gegevens	ConversatieReferentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
SHV-gegevens	Schuldhelpverlener	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	ContactpersoonSHV [Naam, Telefoonnummer, Emailadres]	Komma gescheiden tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
Klantgegevens SHV	KlantnummerSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSEVolgensSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSEVolgensSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/> **
	FactuurnummerSEVolgensSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/> **
	Klant [Geslacht, Voorletters, Voornamen, Voorvoegsel, Achternaam, Geboortedatum]	Komma gescheiden tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	BSN*	Nummer	<input checked="" type="checkbox"/>
	Partner [Geslacht, Voorletters, Voornamen, Voorvoegsel, Achternaam]	Komma gescheiden tekst	<input type="checkbox"/>
	Adres [Straatnaam, Huisnummer, HuisnummerLetter, HuisnummerToevoeging, AanduidingBijHuisnummer, Postcode, Woonplaats, Woonbootverwijzing, Woonwagenverwijzing]	Komma gescheiden tekst	<input checked="" type="checkbox"/>

(*) Veld BSN is alleen aanwezig voor schuldeisers in de sector: zorg en publiek.

(**) Minstens 1 veld is ingevuld

Voorbeeld Excel:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
1	Berichttype	Versie	Conversat	Referenti	Schuld hul	KlantnummerSHV	KlantnummerSEVolgensSHV	FactuurnummerSEVolgensSHV	Adres (Str	Contactpersoon	(Klant (Gesl	Partner (G	Klant onbekend	(A, Contactpe	Contactpe	Contactpe	Klantnum	FactuurnummerSE		
2	KlantGemeldVo	1.0	492b78de	a2c417ae	-SHV Test	1	KlantnummerSHV	KlantnummerSEVolgensSHV1	FactuurnummerSEVolgensSHV1	Straatnaa	Naam1,Telefoon	Onbekend,Voor1	Voornamen1	Voorvoegsel1	Achternaam1	01-01-1900				



5.1.2 Klant onbekend

Indien de schuldeiser een bericht Klant gemeld voor SHV heeft ontvangen, maar de betreffende klant bij hem onbekend is kan hij dit aangeven in het veld Klant onbekend.

Waarde	Toelichting
Leeg	Laat het veld leeg als de klant bekend is
Ja	Vul Ja in als de klant onbekend is

5.1.3 Klant gemeld voor SHV antwoord

Met dit antwoord kan de schuldeiser aangeven dat de klant bekend is in zijn administratie.

Dit antwoord is niet verplicht, maar als het bericht wordt verstuurd dan dient het klantnummer en/of factuurnummer ingevuld te worden.

Met dit bericht kan de schuldeiser aangeven wat het correcte klantnummer en/of factuurnummer is dat van de betreffende klant.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens klant gemeld voor SHV antwoord	KlantnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/> *
	FactuurnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/> *

* Minstens 1 veld is ingevuld

5.2 Saldooverzoek

In onderstaande paragrafen wordt uitgelegd hoe het bestand voor het beantwoorden van een saldooverzoek is opgebouwd en hoe deze kan worden aangevuld voor het formuleren van een antwoord.

Om een antwoord retour te kunnen sturen zullen afhankelijk van het antwoord één of meerdere velden moeten worden gevuld.

De volgende antwoorden zijn mogelijk:

- Klant onbekend
- Saldooverzoek antwoord
- Saldooverzoek antwoord standaard akkoord



5.2.1 Algemene berichtgegevens

De eerste paar kolommen van het bestand bevatten algemene informatie over het bericht. De informatie in deze kolommen mogen niet worden gewijzigd.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Bericht gegevens	Berichttype	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Versie	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
Systeem gegevens	ConversatieReferentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
SHV-gegevens	Schuldhulpverlener	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	ContactpersoonSHV [Naam, Telefoonnummer, Emailadres]	Komma gescheiden tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
Klantgegevens SHV	KlantnummerSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSEVolgensSHV	Tekst	<input type="checkbox"/>
	TypeSchuldregeling	Waarde	<input type="checkbox"/>
	Klant [Geslacht, Voorletters, Voornamen, Voorvoegsel, Achternaam, Geboortedatum]	Komma gescheiden tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Klant BSN*	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Partner [Geslacht, Voorletters, Voornamen, Voorvoegsel, Achternaam]	Komma gescheiden tekst	<input type="checkbox"/>
	Partner BSN*	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Adres [Straatnaam, Huisnummer, HuisnummerLetter, HuisnummerToevoeging, AanduidingBijHuisnummer, Postcode, Woonplaats, Woonbootverwijzing, Woonwagenverwijzing]	Komma gescheiden tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vordering.FactuurnummerSEVolgensSHV	Lijst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vordering.Behandeldatum**	Datum	<input type="checkbox"/>

* BSN nummer kolom is alleen zichtbaar als de schuldeiser in de sector publiek of zorg valt.

** Behandeldatum kolom is alleen zichtbaar als de schuldeiser in de sector zorg valt.



Let op

- Is het sector type van uw organisatie Nuts dan zijn onderstaande kolommen zichtbaar in het csv bestand.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Aanvullende klantgegevens SHV voor sector NUTS	Akkoord uitlezen slimme meter (Ja, Nee)	Waarde (Ja, Nee)	<input type="checkbox"/>
	Meterstand 1 (E-hoog/alg)	Nummer	<input type="checkbox"/>
	Opnamedatum meterstand 1	Datum	<input type="checkbox"/>
	Meterstand 2 (E-laag)	Nummer	<input type="checkbox"/>
	Opnamedatum meterstand 2	Datum	<input type="checkbox"/>
	Meterstand 3 (E-hoog-retour)	Nummer	<input type="checkbox"/>
	Opnamedatum meterstand 3	Datum	<input type="checkbox"/>
	Meterstand 4 (E-hoog/alg-retour)	Nummer	<input type="checkbox"/>
	Opnamedatum meterstand 4	Datum	<input type="checkbox"/>
	Gas	Nummer	<input type="checkbox"/>
	Opnamedatum gas	Datum	<input type="checkbox"/>
	Stadsverwarming	Nummer	<input type="checkbox"/>
	Opnamedatum Stadsverwarming	Datum	<input type="checkbox"/>
	Water	Nummer	<input type="checkbox"/>
	Opnamedatum water	Datum	<input type="checkbox"/>
Warmwatertappunt	Nummer	<input type="checkbox"/>	
Opnamedatum warmwatertappunt	Datum	<input type="checkbox"/>	

Mogelijke waarden van TypeSchuldregeling:

- Leeg: geen waarde ingevuld
- SB: schuldbemiddeling
- SK: saneringskrediet

In Excel ziet dit er als volgt uit:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Beldtype	Voz	CoenroloReferentienum	Referentienum	Schuldoprekeuz	ContactpersoonS	KlantennumSHV	KlantennumSEValgascS	TypeSchuldreg	Klant (Gefschd, Voorlitter, Voornamen, Voorroegsc, Achternam, Geborteds)	Partner (Gefschd, Voorlitter, Voornamen, Voorroegsc, Achternam)	Adres (Stratustam, Huisnumm, HuisnummLettu, HuisnummFoorroegsc, AandadindB)	VordingFActuarnumSEVc
Saldoreaz	LO	8242856-c33f-435d-bf77-b09843c-0357-4b1	SHV Text 1		Num(TelFoosnu KlantennumSHV)			ObjekundVoorlVoornam(Voorroegsc)Achternam(01-01-1900			Stratustam(L)Huis(LA)1234AB/Voospluut(V)voosbootromjing(V)voosgerverrijg	FactuarnumSEValgascSHV1
		8242856-c33f-435d-bf77-b09843c-0357-4b1	SHV Text 1		Num(TelFoosnu KlantennumSHV)			ObjekundVoorlVoornam(Voorroegsc)Achternam(01-01-1900			Stratustam(L)Huis(LA)1234AB/Voospluut(V)voosbootromjing(V)voosgerverrijg	FactuarnumSEValgascSHV2
		8242856-c33f-435d-bf77-b09843c-0357-4b1	SHV Text 1		Num(TelFoosnu KlantennumSHV)			ObjekundVoorlVoornam(Voorroegsc)Achternam(01-01-1900			Stratustam(L)Huis(LA)1234AB/Voospluut(V)voosbootromjing(V)voosgerverrijg	FactuarnumSEValgascSHV3



5.2.2 Schuldeisersinformatie

Per saldoverzoek moet de schuldeiser de onderstaande gegevens invullen.

Indien een saldoverzoek meerdere vorderingen bevat hoeft alleen de eerste regel ingevuld te worden met onderstaande gegevens. Het is toegestaan meerdere regels in te vullen maar de schuldhulpverlener zal alleen de eerste regel ontvangen.

Groep	Veld	Type	Verplicht
SE-gegevens	KlantnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	ContactpersoonSE.Naam	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	ContactpersoonSE.Email	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	ContactpersoonSE.Telefoon	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>

5.2.3 Klant onbekend

Indien de schuldeiser een saldoverzoek heeft ontvangen, maar de betreffende klant bij hem onbekend is, kan hij dit aangeven in het veld Klant onbekend.

Waarde	Toelichting
Leeg	Laat het veld leeg als de klant bekend is
Ja	Vul Ja in als de klant onbekend is

Groep	Veld	Type	Verplicht
Klantgegevens SE	Klant onbekend [Ja, leeg]	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>



5.2.4 Saldooverzoek antwoord

Per vordering moet er worden aangegeven worden wat het schuldtype is. Er zijn drie schuldtypes. In de kolom Schuldtype moet één van onderstaande waardes gekozen worden.

Waarde	Toelichting
Openstaande schuld	Dit is een vordering die openstaat bij de schuldeiser. Als dit type wordt ingevuld dan moeten de gegevens voor openstaande vorderingen ingevuld worden. Deze velden beginnen met openstaand.<veldnaam>.
Overgedragen schuld	Dit is een vordering die is overgedragen naar een deurwaarder, incasso bureau of terug is gegaan naar de oorspronkelijke schuldeiser. Als dit type wordt ingevuld dan moeten de gegevens voor overgedragen vorderingen ingevuld worden. Deze velden beginnen met overgedragen.<veldnaam>.
Onbekende schuld bij SE	De ingediende vordering is niet bekend is bij de schuldeiser Overige velden van deze vordering hoeven niet ingevuld te worden.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Vordering gegevens SE	Standaard akkoord [ja, leeg]*	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	Datum [dd-mm-jjjj]	Datum	<input checked="" type="checkbox"/>
	Schuldtype [openstaande schuld, overgedragen schuld, onbekende schuld bij SE]	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	FactuurnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/> **

(*) **Let op:** Standaard akkoord mag alleen ingevuld worden als de schuldhulpverlener en schuldeiser collectief schuldregelen ondersteunen.

(**) Is niet verplicht als het schuldtype "onbekende schuld bij SE" is.



5.2.5 Saldoverzoek standaard akkoord

De schuldeiser dient net als bij het reguliere antwoord Saldoverzoek alle velden in de csv in te vullen.

Schuldeisers die deelnemen aan Collectief Schuldregelen mogen gebruik maken van het veld Standaard akkoord.

Voorwaarde is dat de saldo verzoeken afkomstig zijn van schuldhulpverleners die ook deelnemen aan Collectief Schuldregelen.

- De schuldeiser kan aangeven dat hij vooraf akkoord geeft op het betaalvoorstel. Het betaalvoorstel zal niet naar hem worden gestuurd voor akkoord.
- Wil de schuldeiser voor deze specifieke klant geen vooraf akkoord afgeven, dan laat hij de cel leeg. Hij ontvangt dan wel een betaalvoorstel, waarop hij kan reageren.
- Een standaard akkoord geldt voor alle vorderingen.

Waarde	Toelichting
Leeg	Laat het veld leeg als schuldeiser niet deelneemt aan Collectief Schuldregelen
	Laat het veld leeg als schuldeiser wel deelneemt aan Collectief Schuldregelen, maar voor deze klant geen vooraf akkoord geeft op het betaalvoorstel. Schuldeiser zal een betaalvoorstel ontvangen.
Ja	Vul ja in als schuldeiser deelneemt aan Collectief Schuldregelen en vooraf akkoord geeft op het betaalvoorstel. Schuldeiser ontvangt geen betaalvoorstel.



5.2.6 Gegevens openstaande vorderingen

De onderstaande gegevens moeten worden ingevuld over de opstaande vorderingen.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens openstaande vorderingen	openstaand.Ontstaansdatum [dd-mm-jjjj]	Datum	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.Orginele vordering	Bedrag	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.Behandeldatum [dd-mm-jjjj]	Datum	<input type="checkbox"/>
	openstaand.ActueleVordering	Bedrag	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.OrgineleVorderingBTWBedrag	Bedrag	<input type="checkbox"/>
	openstaand.ActueleVorderingBTWBedrag	Bedrag	<input type="checkbox"/>
	openstaand.Aansprakelijke [Client, Partner, Beiden]	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.VorderingstypeSE [Preferent, Concurrent]	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.Saneerbaar [Ja, Nee]	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.Nieuw vordering [Ja, Nee]*	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>

* Mag alleen op Ja worden gezet als het een nieuwe opstaande vordering is. Anders dient hier Nee ingevuld te worden.

5.2.7 Overgedragen vorderingen

Als een vordering is overgedragen dan dienen onderstaande gegevens ongevuld te worden.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens overgedragen vorderingen	overgedragen.Referentie	Tekst	<input type="checkbox"/>
	overgedragen.Naam instantie	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	overgedragen.Type (Deurwaarder, Incasso, TerugNaarOorspronkelijkeSchuldeiser)	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	overgedragen.Adres.Woonplaats	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	overgedragen.Adres.Postcode	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	overgedragen.Adres.Straatnaam	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	overgedragen.Adres.Huisnummer	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	overgedragen.Adres.Huisletter	Tekst	<input type="checkbox"/>
	overgedragen.HuisnummerToevoeging	Tekst	<input type="checkbox"/>
	overgedragen.ContactpersoonSE.Naam	Tekst	<input type="checkbox"/>
	overgedragen.ContactpersoonSE.Email	Tekst	<input type="checkbox"/>
	overgedragen.ContactpersoonSE.Telefoon	Tekst	<input type="checkbox"/>



5.2.8 Nieuwe openstaande vordering

Als er een nieuwe openstaande vordering is, dan kan deze worden toegevoegd door nieuwe regels aan te maken in het bestand van het type openstaande vordering.

Hierbij is het van belang dat de algemene berichtgegevens goed worden overgenomen van voorgaande regels. Voor een nieuwe vordering dienen de volgende velden ingevuld te worden:

- ConversatieReferentienummer
- Referentienummer
- KlantnummerSHV
- Vordering.FactuurnummerSEVolgensSHV
- Schuldtype (openstaande schuld, overgedragen schuld, onbekende schuld bij SE): met als waarde: **openstaande schuld**
- Velden zoals beschreven in Overgedragen vorderingen

Let op

- Factuurnummer SE dient gelijk te zijn aan Vordering.FactuurnummerSEVolgensSHV.
- De waarde van veld openstaand.Nieuw vordering dient dan Ja te zijn.



5.3 Betaalvoorstel

5.3.1 Algemene bericht gegevens

De eerste kolommen van het bestand bevatten algemene informatie over het bericht. De informatie in deze kolommen mogen niet worden gewijzigd.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Algemene betaalvoorstel gegevens	Berichttype	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Versie	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	ConversatieReferentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Schuldhelpverlener	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	TotaalAantalPreferenteSchuldEisers	Nummer	<input checked="" type="checkbox"/>
	TotaalAantalConcurrenteSchuldEisers	Nummer	<input checked="" type="checkbox"/>
	TotaleVastGesteldeSchuldPreferent	Bedrag	<input type="checkbox"/>
	TotaleVastGesteldeSchuldConcurrent	Bedrag	<input type="checkbox"/>
	OntstaanSchulden	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	MaximaleInspanningsverplichting	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	Inkomenssituatie	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	Inkomensbeheer	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	Afloscapaciteit	Bedrag	<input type="checkbox"/>
	VoorstelType	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vordering [FactuurnummerSE, Afkooppercentage, OorspronkelijkVorderingsbedrag, PrognoseEindbedrag, VorderingsType]	Komma gescheiden tekst	<input checked="" type="checkbox"/>



Mogelijke waarden voor het veld 'OntstaanSchulden' zijn:

- Overlevingsschulden
Dit zijn schulden die veroorzaakt worden door een structureel te laag inkomen. Doordat huishoudens geen manieren meer kunnen vinden om te bezuinigen, maken ze schulden bij woningbouwverenigingen, energiebedrijven en ook wel bij postorderbedrijven.
- Compensatieschulden
Deze schulden worden met name gemaakt door huishoudens die de situatie waarin zij zich bevinden niet kunnen hanteren. Vaak spelen er bij deze huishoudens fatalistische gevoelens. Zij voelen zich sociaal gedepriveerd en uitgesloten. Net als bij overlevingsschulden wordt dit type schulden met name gemaakt door huishoudens met een minimuminkomen.
- Aanpassingsschulden
Deze schulden worden met name gemaakt door huishoudens die zich niet onmiddellijk kunnen aanpassen aan de nieuwe situatie, na een terugval in inkomen door bijvoorbeeld ontslag of een echtscheiding.
- Overkrediterings- of bestedingsschulden
Deze schulden worden gemaakt door huishoudens die te veel geld uitgeven, in verhouding tot het inkomen dat ze hebben. Dit type schulden komt met name voor bij huishoudens met een midden- of hoger inkomen.

Mogelijke waarden voor het veld 'MaximaleInspanningsverplichting' zijn:

- Naar maximaal vermogen werkzaam
- Niet naar maximaal vermogen werkzaam, sollicitatieplicht, hogere afloscapaciteit verwacht
- Niet naar maximaal vermogen werkzaam, sollicitatieplicht, geen hogere afloscapaciteit verwacht
- Niet in staat om werk te verrichten voor de looptijd van de schuldregeling

Mogelijke waarden voor het veld 'Inkomenssituatie' zijn:

- Loondienst
- Zelfstandige
- Uitkering PW
- Uitkering UWV
- AOW
- Pensioen

Mogelijke waarden voor het veld 'Inkomensbeheer' zijn:

- Geen
- Financieel Beheer
- Budgetbeheer
- Schuldenbewind
- Medisch/psychisch bewind

Mogelijke waarden voor het veld 'VoorstelType' zijn:

- Saneringskrediet
- Bemiddeling



5.3.2 Betaalvoorstel antwoord gegevens

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens betaalvoorstel	Status [VoorstelAkkoord, VoorstelNietAkkoord, Kwijtschelding]	Lijst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Reden afwijzing [TeLaagAanbod, KlantKanInpotentieMeerOpbrengen, TeWeinigVertrouwenInKlant, VoorkeurVoorWsnp, NieuweSchulden]	Lijst	<input type="checkbox"/>
	Betaalreferentie	Waarde	<input type="checkbox"/>
	Rekeningnummer	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	Contactpersoon.Naam	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Contactpersoon.Telefoonnummer	Telefoonnummer	<input checked="" type="checkbox"/>
	Contactpersoon.EmailAdres	E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>

Mogelijke in te vullen waarden voor het veld 'Status':

- VoorstelAkkoord
- VoorstelNietAkkoord
- Kwijtschelding (wordt niet gebruikt)

Mogelijke in te vullen waarden voor het veld 'Reden afwijzing':

- TeLaagAanbod
- KlantKanInpotentieMeerOpbrengen
- TeWeinigVertrouwenInKlant
- VoorkeurVoorWsnp
- NieuweSchulden



6. Informatieve berichten

6.1 Afleverbericht

Als het bericht dat door de schuldeiser is verzonden, is opgehaald door een schuldhulpverlener, dan ontvangt de schuldeiser een afleverbericht.

In het afleverbericht is de volgende informatie opgenomen.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens afleverbericht	Berichttype	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Versie	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	ConversatieReferentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	CrossReferentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Schuldhulpverlener	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Datum	Datum	<input checked="" type="checkbox"/>
	Status	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>

Mogelijke waarden voor het veld 'Status' zijn:

- Bericht afgeleverd
Het bericht is opgehaald door de schuldhulpverlener, geen actie vereist.
- Bericht verlopen
De schuldhulpverlener heeft het bericht niet op tijd opgehaald. U dient het eerder verstuurd bericht nogmaals te versturen. Let op: alleen de regels met het ConversatieReferentienummer dienen opnieuw verstuurd te worden. Het gaat hier om het laatst verstuurd bericht van u naar de schuldhulpverlener.



6.2 Schuldregeling beëindigd

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens Schuldregeling beëindigd	Berichttype	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Versie	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	ConversatieReferentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Schuldhelpverlener	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Toelichting	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Datum	Datum	<input checked="" type="checkbox"/>

Mogelijke waarden voor het veld 'Toelichting' zijn:

- Schuldregeling niet geaccordeerd, Wsnp-aanvraag ingediend
- Schuldregeling niet geaccordeerd, traject geëindigd
- Op eigen verzoek beëindigd
- Verhuisd
- Nieuwe Schuldregeling door life event
- Niet of onvoldoende voldoen aan de informatieplicht/ medewerkingsplicht
- Overlijden

6.3 Schuldregeling geaccordeerd

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens Schuldregeling geaccordeerd	Berichttype	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Versie	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	ConversatieReferentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Schuldhelpverlener	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	DatumAkkoord	Datum	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vordering.FactuurnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vordering.Afkooppercentage	Percentage	<input checked="" type="checkbox"/>



Vordering.PrognoseEindbedrag	Bedrag	<input checked="" type="checkbox"/>
Vordering.OorspronkelijkVorderingsbedrag	Bedrag	<input checked="" type="checkbox"/>
Vordering.VorderingsType	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>

Mogelijke waarden voor het veld 'VorderingsType' zijn:

- Preferent
- Concurrent

6.4 Reminderbericht

Een schuldhulpverlener kan een reminder bericht versturen om de schuldeiser te attenderen dat er een onbeantwoord bericht is.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens reminderbericht	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	FactuurnummerSE	Tekst	<input type="checkbox"/>

6.5 Statusbericht

Een schuldhulpverlener kan een status bericht versturen om de schuldeiser op de hoogte te stellen van een schuldregeling.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens reminderbericht	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSHV	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	KlantnummerSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	Status	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>
	Datum	Datum	<input checked="" type="checkbox"/>
	FactuurnummerSE	Tekst	<input type="checkbox"/>

Mogelijke waarden voor het veld 'Status' zijn:

- Dwangakkoord aangevraagd groter dan 3 maanden
- Dwangakkoord aangevraagd 3 tot 6 maanden
- Dwangakkoord aangevraagd kleiner dan 6 maanden
- Uitstel of opschorting ivm life event
- Uitstel of opschorting ivm medische oorzaak
- Lopend



6.6 Verloren bericht

Indien u een verloren bericht ontvangt dan is de schuldhulpverlener uw bericht kwijtgeraakt. Neem contact op met de schuldhulpverlener.

6.7 Foutbericht

Als er in de opgestuurde antwoordberichten een fout zit, dan komt er een foutbericht retour. Hieronder de informatie die in dit foutbericht zit.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens reminderbericht	Referentienummer	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
	Datum	Datum	<input checked="" type="checkbox"/>
	Code	Waarde	<input checked="" type="checkbox"/>

In het veld 'Code' kunnen de volgende waarden staan:

- Onbekende afzender
- Onbekende ontvanger
- Referentienummer niet uniek
- Onbekend bericht type
- Bericht type mag geen nieuwe conversatie starten
- Afzender en ontvanger gelijk
- Reactie op eigen bericht
- Berichttype niet toegestaan voor organisatietype
- Onbekende conversatie
- Afzender geblokkeerd
- Ontvanger geblokkeerd
- Incorrect berichttype voor sector van ontvanger
- Berichttype niet toegestaan voor de huidige staat van de conversatie
- Berichttype niet toegestaan om te versturen met onbevestigde berichten van de ontvanger
- Onbekende versie
- Versie niet ondersteund door service
- Versie niet ondersteund door ontvanger
- Versie kan niet meer gebruikt worden om nieuwe conversaties mee te starten
- Versie is verlopen en kan niet meer gebruikt worden
- Versie kan niet gebruikt worden om de conversatie te hervatten
- Onbekende fout

Bovenstaande fouten kunnen optreden doordat het ConversatieReferentienummer, Referentienummer, Berichttype of Versie is aangepast in het gedownloadde bestand.



6.8 Aangevulde berichten uploaden

Op het moment dat een antwoord CSV-bestand is aangemaakt, dan kan deze worden geüpload via het webportaal voor schuldeisers van het Schuldenknooppunt.

- Log in op het webportaal
- Kies bij het onderdeel 'Upload een berichtenbestand' voor 'Selecteer bestand'.
- Kies vervolgens het klaargezette antwoord CSV-bestand
- Klik op 'Upload bestanden' om het bestand te uploaden. Het is mogelijk om meerdere bestanden tegelijk te uploaden.

Let op: u dient altijd eerst de berichten te bevestigen voordat deze kunnen worden geüpload. Bewaar altijd het geüpload bestand in uw eigen administratie. Dit zodat u niet opgehaalde berichten en verloren berichten opnieuw kunt aanbieden.

Upload een berichtenbestand
Kies hieronder het bestand dat u wilt uploaden.

Selecteer een bestand om te uploaden

SELECTEER BESTAND

UPLOAD BESTAND(EN)

Opmerkingen

- Het is mogelijk om het CSV-bestand in delen te vullen en indien gewenst de gevulde rijen tussentijds te uploaden. Wel dient het bestand bevestigd te zijn.



6.9 Foutmeldingen

Tijdens het uploaden worden de aangeboden bestanden gecontroleerd op eventuele fouten. Het kan dus zijn dat er na het uploaden een foutmelding wordt gegeven.

Dit kan een foutmelding zijn van technische aard als een bestand niet voldoet aan de verwachte structuur. Hier worden dan foutmeldingen gegeven met daarbij informatie wat er fout is.

Het kan ook zijn de één of meerdere waarden in een bestand niet voldoet een de validatie criteria. Hiervoor kunnen de volgende foutmeldingen worden gegeven

Berichten	Beschrijving
Onbekende afzender	Controleer de conversatie en referentienummers, mogelijk zijn deze aangepast
Onbekende ontvanger	Controleer de conversatie en referentienummers, mogelijk zijn deze aangepast
Afzender geblokkeerd	Neem contact op met de schuldhulpverlener
Ontvanger geblokkeerd	Neem contact op met de schuldhulpverlener
Onbekende versie	Controleer of het berichttype en of versienummer niet is aangepast in het csv bestand.
Versie niet ondersteund door service	Neem contact op met de schuldhulpverlener
Versie niet ondersteund door ontvanger	Neem contact op met de schuldhulpverlener



6.10 Toelichting bij gebruikte types

Type	Toelichting	Aandachtspunt
UUID	Referentie t.b.v. afhandeling Schuldenknooppunt	Niet wijziging!
Tekst	Vrij invoerbare tekst	
Komma gescheiden tekst	Samengesteld veld met daarin middels komma's gescheiden gegevens	
Lijst	Indien er meerdere vorderingen zijn, dan worden deze op verschillende regels weergegeven	Let op: De algemene gegevens (SHV, Klant) staan enkel vermeld bij de eerste vordering!
Waarde	Tekstveld, met voor gedefinieerde inhoud	Moet worden gevuld met een van de waarden die in de kolomtitel zijn vermeld
Datum	Tekstveld	Moet worden gevuld met een datum opgegeven in het formaat zoals vermeld in de kolomtitel
Bedrag	Getal met 2 decimalen	Gebruik een komma als decimaal teken. Voorbeeld: 1200,95 geen punten gebruiken. Het bedrag moet groter zijn dan 0. Wordt er 0 ingevuld bij een bedrag dan treedt er een foutmelding op.
Nummer	Getal zonder decimalen	
Percentage	Getal met decimalen	Waarde moet tussen 0 en 100 liggen.
Telefoonnummer	Tekstveld	Maximale lengte is 14 karakters
E-mail	Tekst waarbij alleen cijfers, letters en speciale tekens '@', '-', '-' en '.' zijn toegestaan.	Maximale lengte is 320 karakters