

# Handleiding Schulddossier

# Inhoud

## Inloggen 3

## Startscherm: dossieroverzicht 4

*Eigen overzicht 4*

*Zoeken in alle dossiers 5*

*Nieuw dossier en prullenbak 5*

## Het dossier 6

*Nieuw dossier aanmaken 6*

*Dossier-dashboard 8*

*Algemene dossierinformatie wijzigen 8*

*Overleg: aantekeningen 9*

*Tab Aanvraag 10*

*Documenten bekijken of downloaden 15*

*Controle van secties / als n.v.t. markeren 16*

*Dossier-status veranderen en versturen 17*

*Tab Schulden 18*

## Prullenbak en verwijderen van dossier 20

*Dossier verwijderen 20*

*Dossier definitief verwijderen of herstellen 20*

## FAQ Schulddossier (MaDi) 21

## FAQ Schulddossier (GKA) 22

# Inloggen

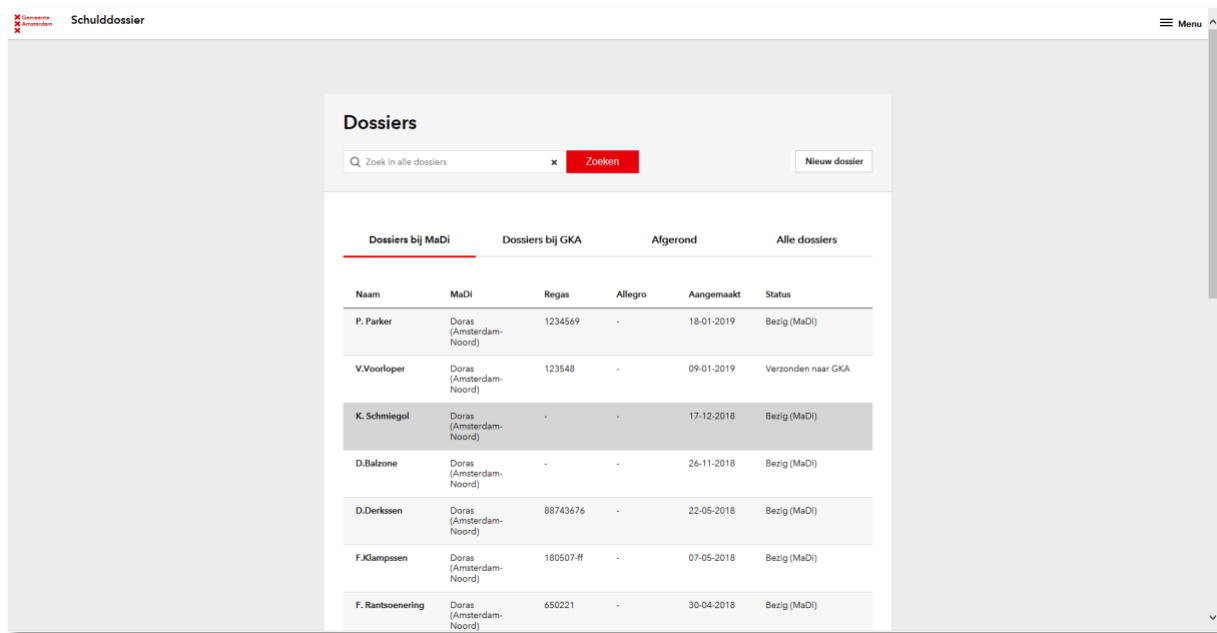
Om in Schulddossier te komen, klik je op de knop met de naam van jouw organisatie. Vervolgens log je in met je inloggegevens van jouw organisatie.

**Let op:** Om veiligheidsredenen kan je bij de eerste keer inloggen helaas nog niet in het schulddossier kijken. De applicatiebeheerder van jouw organisatie zal dat namelijk eerst moeten goedkeuren. Zodra hij/zij aan jouw gebruikersnaam de juiste rol heeft toegekend, kan je opnieuw inloggen en bij Schulddossier.

# Startscherm: dossieroverzicht

## Eigen overzicht

Zodra je bent ingelogd zie je een overzicht met de dossiers die je zelf in beheer hebt, gesorteerd op status.



The screenshot shows the 'Schulddossier' application interface. At the top, there is a header with the logo and the title 'Schulddossier'. Below the header, there is a section titled 'Dossiers'. This section contains a search bar with the placeholder text 'Zoek in alle dossiers', a red 'Zoeken' button, and a 'Nieuw dossier' button. Below the search bar, there are four tabs: 'Dossiers bij MaDi', 'Dossiers bij GKA', 'Afgerond', and 'Alle dossiers'. The 'Dossiers bij MaDi' tab is currently selected. Below the tabs, there is a table with the following columns: 'Naam', 'MaDi', 'Regas', 'Allegro', 'Aangemaakt', and 'Status'. The table contains the following data rows:

Naam	MaDi	Regas	Allegro	Aangemaakt	Status
P. Parker	Doras (Amsterdam-Noord)	1234569	-	18-01-2019	Bezig (MaDi)
V.Voorloper	Doras (Amsterdam-Noord)	123548	-	09-01-2019	Verzonden naar GKA
K. Schmiegel	Doras (Amsterdam-Noord)	-	-	17-12-2018	Bezig (MaDi)
D.Balzone	Doras (Amsterdam-Noord)	-	-	26-11-2018	Bezig (MaDi)
D.Derkssen	Doras (Amsterdam-Noord)	88743676	-	22-05-2018	Bezig (MaDi)
F.Klampasen	Doras (Amsterdam-Noord)	180507-F	-	07-05-2018	Bezig (MaDi)
F.Rantsoeniering	Doras (Amsterdam-Noord)	650221	-	30-04-2018	Bezig (MaDi)

### Tips:

- Als je dossiers wil zien van collega's, dan kan je die vinden in de tab 'Alle dossiers'.

## Zoeken in alle dossiers

Zoeken in dossiers gaat via de zoekbalk. Je kunt hier zoeken op bijv. cliëntnaam of dossiernummer. De resultaten verschijnen in de 'Alle dossiers'-tab, waarin meerdere filters te zien zijn:

- Status: vink hier aan naar welke status je op zoek bent in een dossier
- Schuldhulpbureau
- Medewerker schuldhulpbureau: deze staat standaard op jouw eigen naam
- Team GKA

NB: Klik altijd opnieuw op 'zoeken' om de filters toe te passen.

**Dossiers**

Q Zoek in alle dossiers x Zoeken Nieuw dossier

Dossiers bij MaDi Dossiers bij GKA Afgerond **Alle dossiers**

Status

☐ Bezig (MaDi) ☐ Compleet, wachten op goedkeuren (MaDi) ☐ Gecontroleerd, wachten op verzenden (MaDi)

☐ Verzonden naar GKA ☐ Dossier intern aangemaakt (GKA) ☐ In behandeling (GKA) ☐ Afgesloten (GKA)

Medewerker schuldhulpbureau Team GKA

madi1 (madi1) Alle teams

Annuleren Zoeken

## Nieuw dossier en prullenbak

Vanuit de grijze balk kan een nieuw dossier worden aangemaakt en de prullenbak worden geopend, waar de verwijderde dossiers in staan.

# Het dossier

## Nieuw dossier aanmaken

Een nieuw dossier aanmaken doe je vanuit het dossier-overzicht.

**Dossiers**

Zoek in alle dossiers x Zoeken **Nieuw dossier**

Dossiers bij MaDi		Dossiers bij GKA		Afgerond	Alle dossiers
Naam	MaDi	Regas	Allegro	Aangemaakt	Status
P. Parker	Doras (Amsterdam-	1234569	-	18-01-2019	Bezig (MaDi)

## Algemene gegevens

Bij het aanmaken van een nieuw dossier wordt eerst gevraagd om algemene gegevens over de cliënt en over jou. Veel informatie zal al voorgevuld zijn.

< Terug naar overzicht

### Nieuw dossier

Vul onderstaand formulier in om een nieuw dossier te openen.

Client naam

Partner naam

**MaDi**

**GKA**

Schuldhelpbureau

Team GKA

Medewerker schuldhelpbureau

Allegro dossiernr.

Regas dossiernr.

[Annuleren](#) **Opslaan**

Let goed op dat ook eigen gegevens goed staan ingevuld. Zo is ook het team bij de GKA nodig om ze te kunnen inlichten op het moment dat het dossier ingestuurd is.

Klik op 'Opslaan' om het dossier daadwerkelijk aan te maken. Het nieuwe dossier opent dan met het Dossier-dashboard.

**Gemeente Amsterdam** Schulddossier Menu

Opslaan Dossier aangemaakt Huidige status: Bezig (MaDi) Ter controle aanbieden

← Terug naar dossiers bij MaDi

**P. Parker**  
Alle acties

**Algemene dossier informatie**  
Wijzig algemene informatie

**Client naam**  
P. Parker

**Partner naam**

**MaDi**  
Schuldhulpbureau  
Doras (Amsterdam-Noord)  
Medewerker schuldhulpbureau  
madi1 (madi1)  
Regas dossiernr.  
1234569

**GKA**  
Team GKA  
GKA Team 3  
Allegro dossiernr.

**Overleg**  
Aantekening toevoegen

**Legitimatie**  
VTLB (Vrij te laten bedrag)

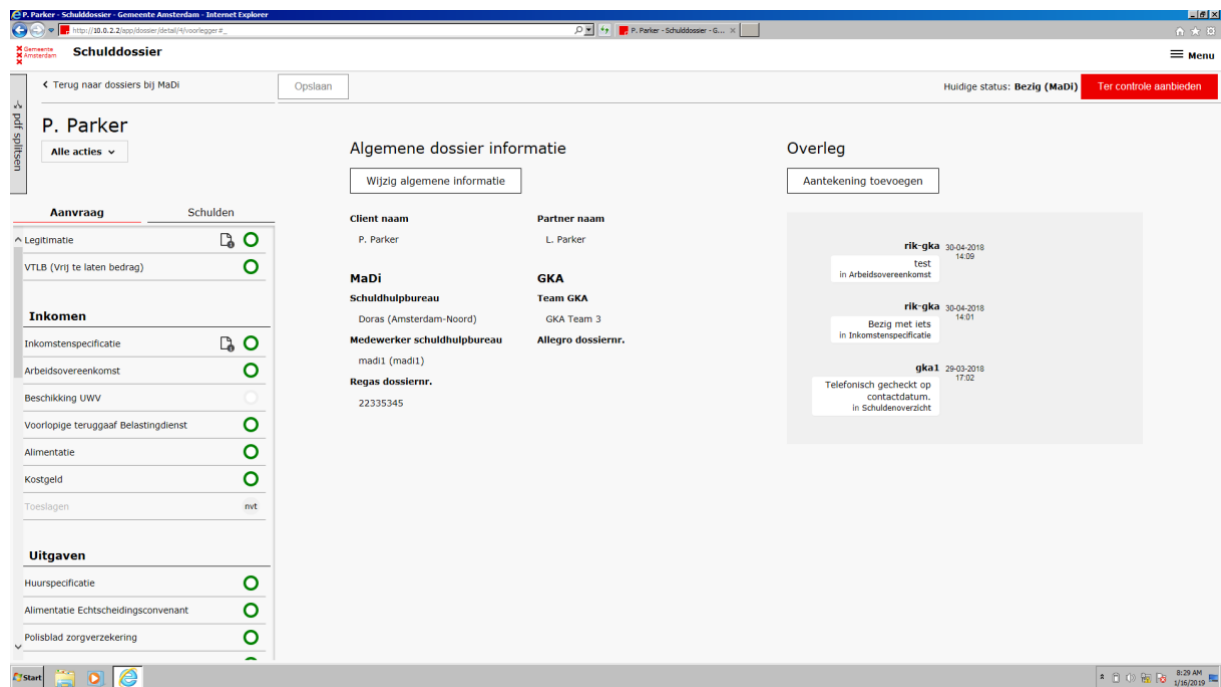
**Inkomen**  
Inkomenspecificatie  
Arbeidsovereenkomst  
Beschikking UWV  
Voorlopige teruggaaf Belastingdienst  
Alimentatie  
Kostgeld  
Toeslagen

**Uitgeven**  
Huurspecificatie  
Alimentatie Echtscheidingsconvenant  
Polisblad zorgverzekering

## Dossier-dashboard

Het Dossier-dashboard biedt een overzicht van het dossier en toont de volgende informatie:

- Cliëntnaam
- Algemene dossierinformatie
  - Basis cliëntgegevens
  - Informatie MaDi (Schuldhelpbureau, medewerker en dossiernr.)
  - Informatie GKA (Team-nummer, Allegro dossiernummer)
- Overleg



## Algemene dossierinformatie wijzigen

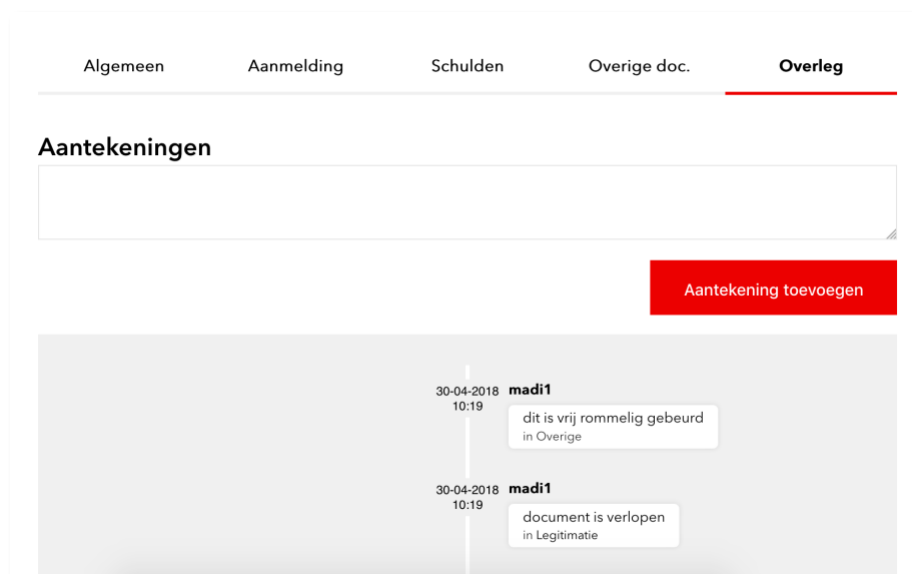
Je kunt algemene dossierinformatie, zoals de clientnaam, wijzigen door te klikken op de desbetreffende knop 'Wijzig algemene informatie'. Je krijgt een ander scherm te zien waar je de informatie kunt wijzigen. Wanneer je iets hebt aangepast en wisselt van invoerveld of ergens anders in het scherm klikt, wordt de knop 'Opslaan' rood. Klik om de wijzigingen op te slaan. Tip: Als je terug wil naar het dashboard, klik dan op 'Annuleren' of de tab 'Aanvraag'. Als je zojuist hebt opgeslagen blijven de wijzigingen in tact.



## Overleg: aantekeningen

Bij 'Overleg' is een overzicht te zien van alle aantekeningen die zijn gemaakt in het dossier, ook op sectie-niveau. Er kunnen ook algemene aantekeningen worden toegevoegd die gelden voor het hele dossier.

Wanneer je klikt op 'Aantekening toevoegen', kom je op een nieuw scherm, waar je de een aantekening kunt typen en toe kunt voegen. Klik daarna op de tab 'Aanmelding' om terug te keren naar het dashboard.

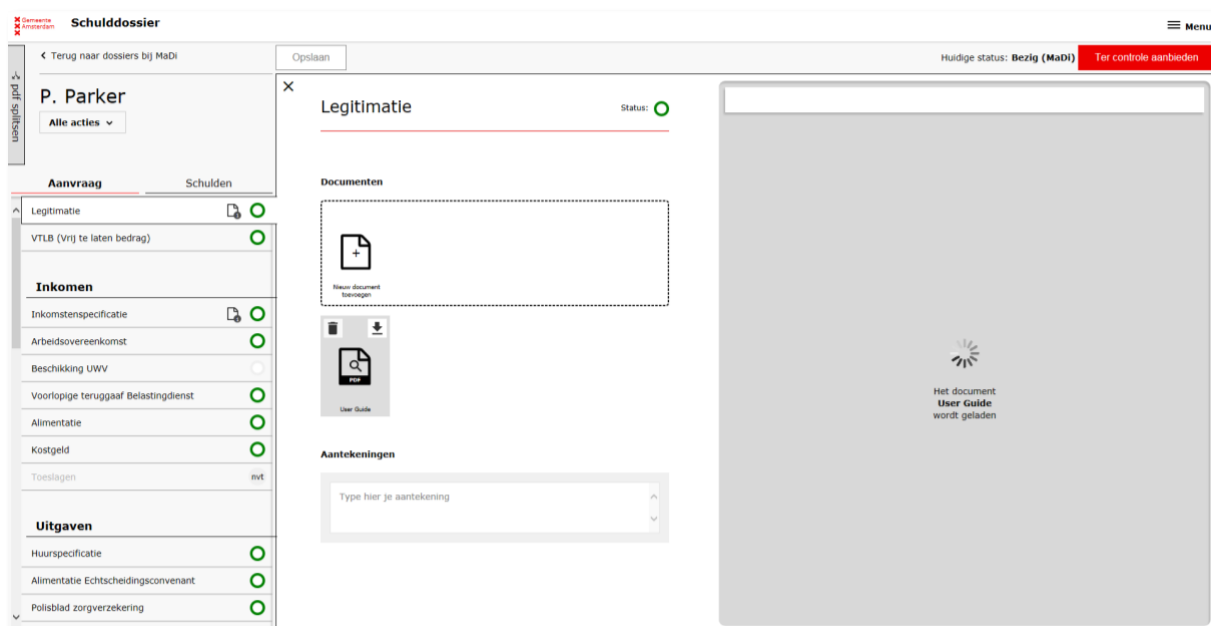


## Tab Aanvraag

De tab Aanvraag, links van het dashboard, vervult meerdere functies:

- Toevoegen van documenten
- Toevoegen van eventuele extra informatie, zoals meterstanden
- 'Voorlegger' ter controle

Het bestaat uit een lijst categorieën (zoals Inkomen) met daarin verschillende secties (zoals Inkomensspecificaties).



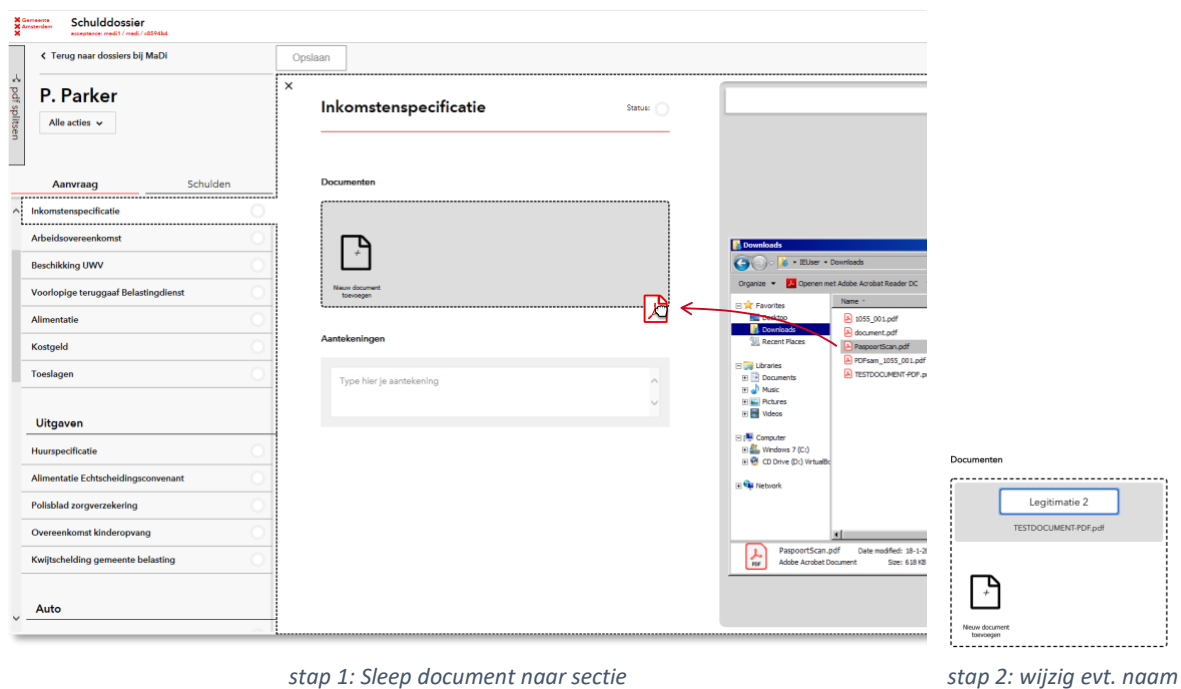
## Documenten toevoegen

Op meerdere plekken in het dossier, zoals in de tab Aanvraag of Schulden, kunnen in vrijwel elke sectie documenten worden toegevoegd. Dat kan op twee manieren:

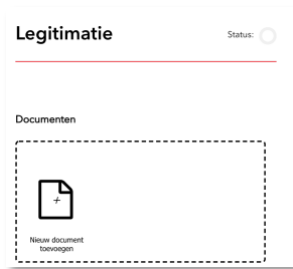
### Manier 1: Slepen

Vanuit verkenner kan je een document slepen naar een sectie in het Schulddossier. Het maakt daarbij niet uit of deze open- of dichtgeklapt is.

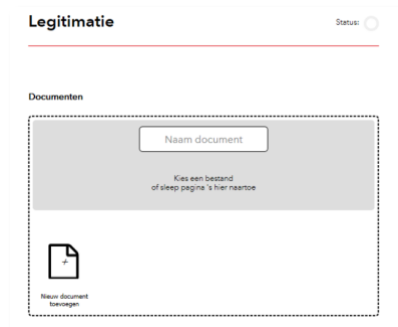
NB: Het document staat pas echt in het dossier nadat op 'Opslaan' is geklikt.



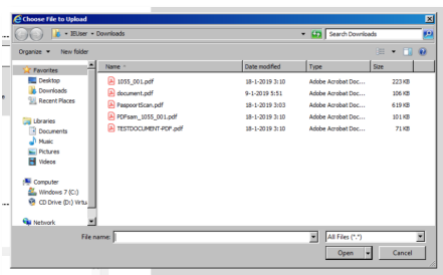
## Manier 2: Document selecteren



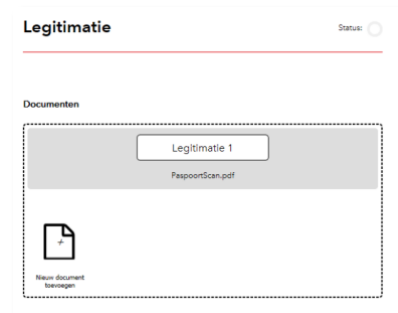
stap 1: klik op Nieuw document toevoegen



stap 2: Bestand selecteren (1)



stap 3: Bestand selecteren (2)



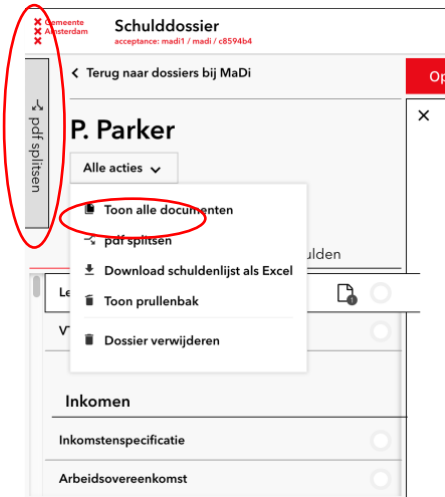
stap 4: Naam wijzigen

NB:

- Toegevoegde documenten kunnen zijn van elk mogelijk documenttype. Echter, het enige documenttype dat direct binnen het Schulddossier bekeken kan worden is PDF. Andere documenttypes zullen eerst moeten worden gedownload. (Zie ook Documenten bekijken of downloaden)
- Het document staat pas echt in het dossier nadat op 'Opslaan' is geklikt.

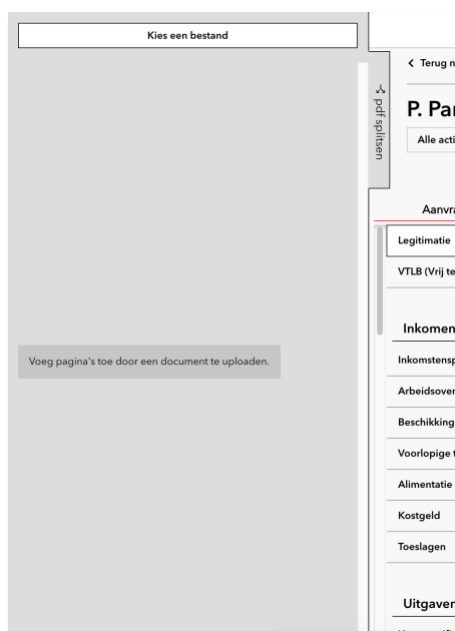
## Document splitsen en toevoegen

Soms bestaat één document uit meerdere documenten. Bijvoorbeeld wanneer een (deel van) een dossier is ingescand. Met 'PDF splitsen' kunnen verschillende pagina's uit hetzelfde document worden verdeeld over verschillende secties.

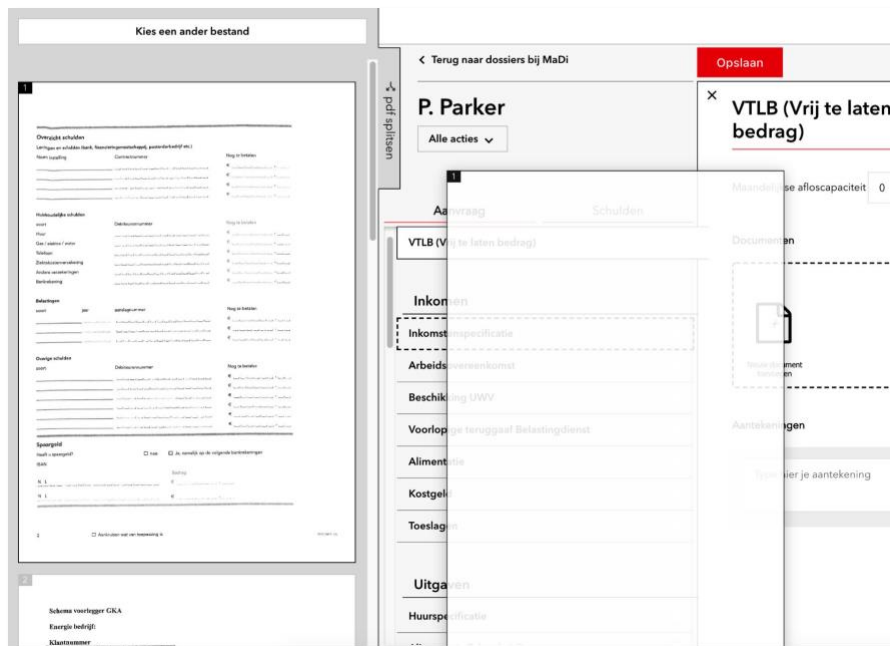


Door op de optie te klikken wordt een zijbalk zichtbaar waarin een PDF-document geladen kan worden. Dat kan door op 'Kies Bestand' te klikken, maar ook door er vanuit verkenners een document heen te slepen.

Tip: Zelfs wanneer je niet op 'PDF splitsen' hebt geklikt en de zijbalk niet zichtbaar is kan een document naar de linkerzijde van het venster worden gesleept.



Wanneer een document geladen is, kunnen de pagina's worden gesleept naar een of meerdere secties.



Figuur 1. Slepen van een pagina

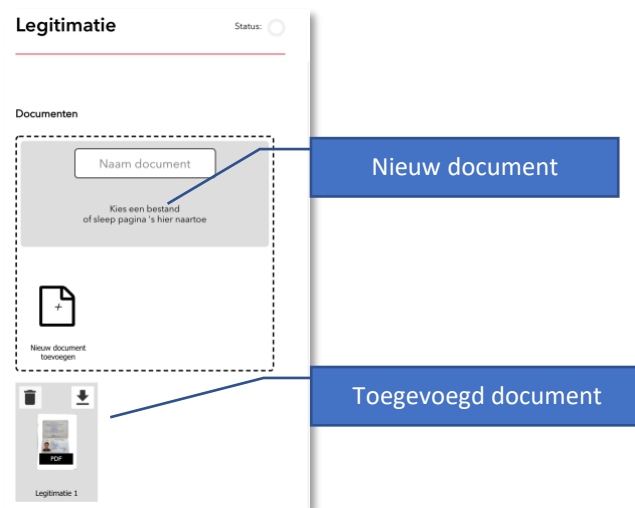
## Informatie toevoegen

In een aantal secties wordt er om extra informatie gevraagd. Bijvoorbeeld in 'Meterstanden energie'. In veel gevallen kan bij een sectie ook aangegeven worden dat deze niet van toepassing (n.v.t.) is. Zie daarvoor Controle van secties / als n.v.t. markeren.

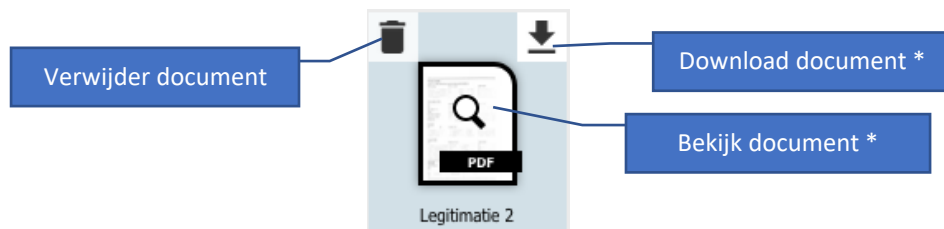
## Documenten bekijken of downloaden

Wanneer er documenten staan in een sectie of bij een schuld, dan zal, wanneer de sectie wordt geopend, direct een groot voorbeeld van het eerste document te zien zijn. Dat gebeurt in het rechter gedeelte van het venster. Bij het aanklikken van een (ander) document wordt die daar direct getoond.

De iconen bij documenten in het dossier zien er een tikje anders uit dan nieuwe documenten:



Wanneer je met de muis 'op' een toegevoegd document gaat staan verschijnen er een aantal icoontjes rond het document. Bekijk hieronder wat elk van deze icoontjes doet.








\*) De optie om het document in Schuldossier te bekijken werkt alleen voor type PDF (meestal gescande documenten).

Wanneer je een document verwijdert, wordt deze naar de prullenbak verplaatst zodra je op Opslaan klikt. Tot die tijd kan dit nog ongedaan gemaakt worden door op het pijltje linksboven het document te klikken.



## Controle van secties / als n.v.t. markeren

Om het document voor jezelf en de controleur overzichtelijk te houden, kan je aangeven wat de status is van de sectie. Er zijn daarbij meestal 4 opties:

niet van toepassing		Sectie is niet van toepassing (n.v.t.)
open		Sectie is (nog) niets mee gebeurd
bezig/incompleet		Sectie wordt nog aan gewerkt of is door de controleur als incompleet bevonden
opgevoerd		Sectie is klaar voor controle
gecontroleerd		Sectie is bij controle als compleet bevonden

NB: Niet alle secties hebben alle mogelijke statussen. Zo kan Legitimatie bijvoorbeeld nooit 'n.v.t.' zijn.



The screenshot shows a software interface with two tabs: 'Aanvraag' (selected) and 'Schulden'. Under the 'Aanvraag' tab, there is a list of sections: 'Legitimatie', 'VTLB (Vrij te laten bedrag)', 'Inkomen', 'Inkomstenspecificatie', and 'Arbeidsovereenkomst'. To the right of these sections is a status menu. The menu has a document icon and a dropdown arrow. The dropdown list shows four status options: 'open' (grey circle), ' bezig/incompleet' (red arc), 'opgevoerd' (green circle with checkmark), and 'gecontroleerd' (green circle with checkmark). The 'opgevoerd' status is currently selected for the 'Inkomen' section.



## Dossier-status veranderen en versturen

Rechtsbovenaan elk dossier staat wat er de huidige status van is in het sanerings-aanvraagproces. Deze gaat uit van de volgende stappen:

- Bezig (MaDi)
- Compleet, wacht op goedkeuren (MaDi)
- Gecontroleerd, wachten op verzenden (MaDi)
- Verzonden naar GKA
- Dossier intern aangemaakt (GKA)
- In behandeling (GKA)
- Afgesloten (GKA)

**Schulddossier**  
acceptance: madi1 / madi / d839464

Terug naar dossiers bij MaDi Opslaan Huidige status: **Bezig (MaDi)** Ter controle aanbieden

**P. Parker**  
Alle acties

**Aanvraag** **Schulden**

Legitimatie VTLB (Vrij te laten bedrag)

**Algemene dossier informatie**  
Wijzig algemene informatie

Client naam P. Parker Partner naam

MaDi GKA

**Overleg**  
Aantekening toevoegen

18-01-2019 15:53 madi1  
Dossier zou zo compleet moeten

Rechts van de status staan knoppen om de status veranderen (bijv. Dossier goedkeuren of Verzenden naar GKA)

## Tab Schulden

In de tab Schulden kunnen alle schulden worden ingevoerd en bewerkt. De werking ervan komt erg overeen met de tab Aanvraag. Er kunnen per schuld documenten (bijv. correspondentie) worden toegevoegd en aantekeningen worden gemaakt. Een samenvatting van de schulden komt terug in de Aanmelding tab onder de sectie 'Schuldoverzicht'.

### Nieuwe schuld toevoegen

Om een nieuwe schuld toe te voegen, sluit je eventuele opengeklapte schulden. Je krijgt in het grijze vlak invoervelden te zien om een nieuwe schuld in te voeren.

The screenshot shows the 'Nieuwe schuld' (New debt) form in the 'Schulddossier' application. The form is titled 'Nieuwe schuld' and has a 'Nieuwe schuld opslaan' button. It contains several input fields: 'Schuldeiser' (Debtor) with a search bar, 'Incassant' (Collector) with a search bar, 'Bedrag' (Amount) with a currency symbol (€), 'Contactdatum' (Contact date) with a date picker (21-01-2019), 'Type' (Type) with a dropdown menu (concurrent), 'Ontstaansdatum' (Date of origin), and 'Referentie' (Reference). There is also a 'Documenten' (Documents) section with a 'Nieuw document toevoegen' (Add new document) button. The form is part of a larger interface with a sidebar on the left showing 'P. Parker' and 'Alle acties'.

Zoek een schuldeiser en selecteer de juiste organisatie.

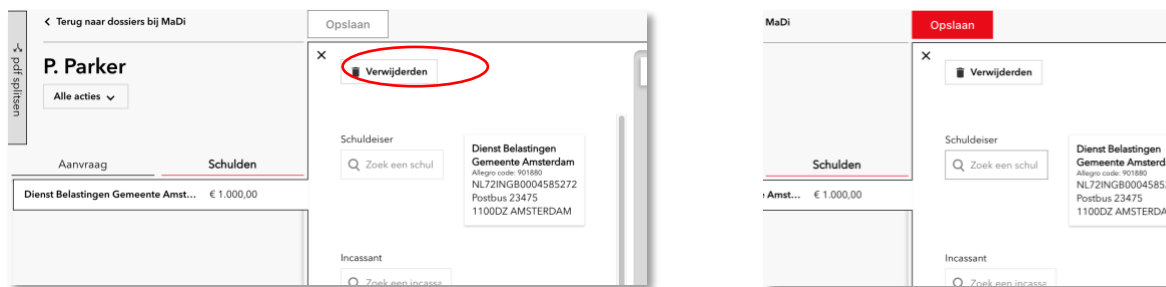
The first screenshot shows the 'Schuldeiser' search field with the text 'gemeen' entered. A dropdown list of suggestions is visible, including 'Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam', 'Gemeente Amsterdam WPI afdeling T & V', and 'Gemeente Amsterdam WPI afdeling T & V'. The second screenshot shows the 'Schuldeiser' search field with the text 'gemeente' entered. A dropdown list of suggestions is visible, including 'Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam', 'Gemeente Amsterdam WPI afdeling T & V', and 'Gemeente Amsterdam WPI afdeling T & V'. The 'Nieuwe schuld opslaan' button is highlighted in red in the second screenshot.

Tips:

- Sla de schuld eerst even op voordat je een document toevoegt. Toegevoegde documenten krijgen dan meteen de naam van de schuldeiser.
- Je kunt een schuldeiser zoeken op naam, IBAN-nummer, adres, etc.
- Als alleen een incassant bekend is, vul deze dan in bij schuldeiser.

## Schuld verwijderen

Om een schuld te verwijderen klik je op de knop Verwijderen. Pas als op Opslaan wordt geklikt zal de schuld daadwerkelijk worden verwijderd. Tot die tijd kan het verwijderen nog worden teruggedraaid.



## Schuld wijzigen

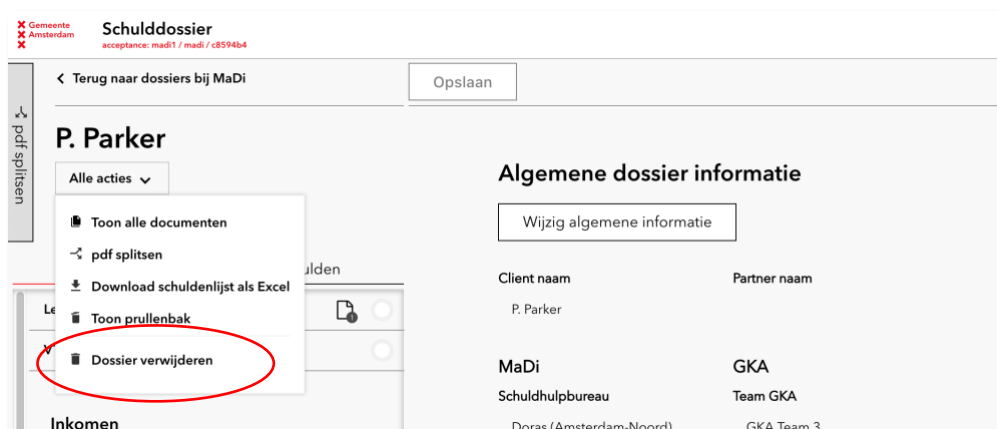
Op elk moment kan een schuld worden gewijzigd. Let er daarbij op dat je tijdig opslaat.

# Prullenbak en verwijderen van dossier

## Dossier verwijderen

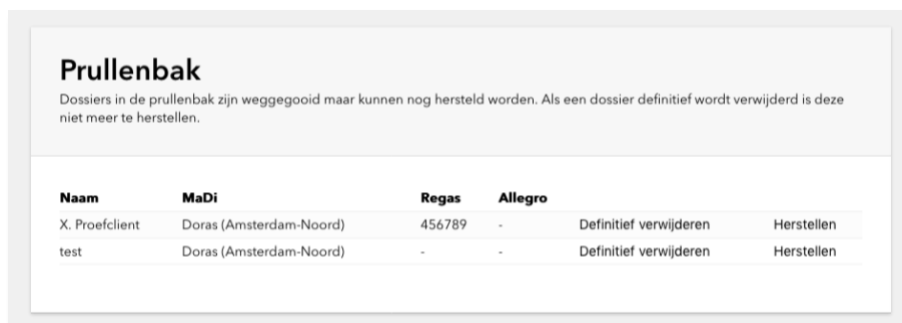
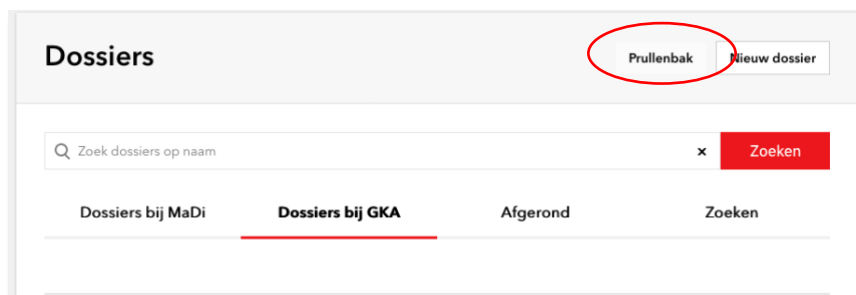
Om een dossier te verwijderen:

- Open het dossier
- Ga naar Alle acties > Dossier verwijderen
- Na bevestiging verdwijnt het dossier naar de prullenbak



## Dossier definitief verwijderen of herstellen

Het definitief verwijderen of juist terugzetten (herstellen) van een dossier kan vanuit de prullenbak. De prullenbak met verwijderde dossiers benader vanuit het startscherm:



# FAQ Schulddossier (MaDi)

## Wie kan het schulddossier allemaal zien en bewerken?

Iedereen die toegang heeft tot Schulddossier kan alle dossiers inzien en bewerken. Er wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen jouw schuldhulpbureau en de GKA. Het enige verschil is niet inhoudelijk: een GKA medewerker ziet niet de statussen per sectie (open, bezig/incompleet, etc) van de MaDi en vice versa.

Andere schuldhulpbureaus hebben geen toegang tot dossiers die door jouw schuldhulpbureau zijn aangemaakt.

## Ik kan een dossier niet terugvinden. Wat kan ik doen?

Het dossieroverzicht begint met een overzicht van dossiers die nog bij jou liggen. Is het dossier al verzonden naar de GKA? Kijk dan naar de tab Dossiers bij GKA. Afgeronde dossiers vind je in de tab Afgerond.

Nog niet gevonden? In principe zijn de dossiers in het overzicht alleen de dossiers die op jouw naam staan. Je kunt alle dossiers doorzoeken door te gaan naar de tab 'Zoeken', waar de filters je hopelijk verder kunnen helpen. Let er daarbij op dat de filter 'Medewerker schuldhulpbureau' op de juiste persoon of 'alle medewerkers' staat. Wanneer je bijvoorbeeld andermans dossier gaat controleren, dan zal je die moeten zoeken in de tab 'Zoeken'.

Dossiers in de prullenbak worden trouwens niet meegezocht.

## Ik heb net documenten toegevoegd, maar zie ze niet meer terug.

Dat is vervelend. Waarschijnlijk heb je een waarschuwing te snel weg geklikt nadat je weg hebt genavigeerd van de plek van het document. Bij elke wijziging die je maakt aan het dossier, ook het toevoegen van documenten, verschijnt een balk onderin beeld met 'Opslaan'. Het is aan te raden om dit regelmatig te doen, zodat je zeker weet dat als er tussendoor iets misgaat, je wijzigingen veilig staan.

## Ik kan bij het toevoegen van een schuld de schuldeiser niet vinden

Je kunt met het zoekveld voor de schuldeiser zoeken op organisatienaam, IBAN-nummer, Allegronummer of adres. Het is niet mogelijk om deze te combineren. Zie ook: *Nieuwe schuld toevoegen*.

De meest voorkomende schuldeisers zijn bij het maken van de applicatie toegevoegd aan het systeem. Er is afgesproken met de GKA dat zij de lijst met schuldeisers bijhouden. Mocht er dus een schuldeiser ontbreken, neem dan met hen contact op.

# FAQ Schulddossier (GKA)

## Wie kan het schulddossier allemaal zien en bewerken?

Iedereen die toegang heeft tot Schulddossier kan alle dossiers inzien en bewerken. Er wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen MaDi en de GKA. Het enige verschil is niet inhoudelijk: een MaDi medewerker ziet niet de statussen per sectie (open, gecontroleerd, etc) van de GKA en vice versa. Als GKA-medewerker heb je toegang tot alle dossiers van alles schuldhulpbureaus. Schuldhulpbureaus onderling kunnen niet elkaars dossiers bekijken.

## Ik kan een dossier niet terugvinden. Wat kan ik doen?

Het dossieroverzicht begint met een overzicht van dossiers die nog bij jouw team liggen. Ligt het dossier (weer) bij de MaDi, bijvoorbeeld na afkeuring)? Kijk dan naar de tab Dossiers bij MaDi. Afgeronde dossiers vind je in de tab Afgerond.

Nog niet gevonden? In principe zijn de dossiers in het overzicht alleen de dossiers die op jouw team staan. Je kunt alle dossiers doorzoeken door te gaan naar de tab 'Zoeken', waar de filters je hopelijk verder kunnen helpen. Let er daarbij op dat de filter 'Medewerker schuldhulpbureau' op de juiste persoon of 'alle medewerkers' staat.

Dossiers in de prullenbak worden trouwens niet meegezocht.

## Ik heb net documenten toegevoegd, maar zie ze niet meer terug.

Dat is vervelend. Waarschijnlijk heb je een waarschuwing te snel weg geklikt nadat je weg hebt genavigeerd van de plek van het document. Bij elke wijziging die je maakt aan het dossier, ook het toevoegen van documenten, verschijnt een balk onderin beeld met 'Opslaan'. Het is aan te raden om dit regelmatig te doen, zodat je zeker weet dat als er tussendoor iets misgaat, je wijzigingen veilig staan.

## Ik kan bij het toevoegen van een schuld de schuldeiser niet vinden

Je kunt met het zoekveld voor de schuldeiser zoeken op organisatienaam, IBAN-nummer, Allegronummer of adres. Het is niet mogelijk om deze te combineren. Zie ook: *Nieuwe schuld toevoegen*.

De meest voorkomende schuldeisers zijn bij het maken van de applicatie toegevoegd aan het systeem. Er is afgesproken dat de GKA de lijst met schuldeisers bij gaat houden. Mocht er dus een schuldeiser ontbreken dan kan je die zelf toevoegen (aan zowel Schulddossier en Allegro). Zie voor het aanmaken van een schuldeiser: **Error! Reference source not found.**