



## Handleiding

# Inhoud

## Handleiding 1

## 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 7*

*Dossierinformatie wijzigen 7*

*Overleg: aantekeningen 8*

*Tab Aanvraag 9*

*Documenten bekijken of downloaden 14*

*Controle van secties / als n.v.t. markeren 15*

*Dossier-status veranderen en versturen 16*

*Schulden 17*

## Prullenbak en verwijderen van dossier 19

*Dossier verwijderen 19*

*Dossier definitief verwijderen of herstellen 19*

## FAQ Schulddossier (MaDi) 20

## FAQ Schulddossier (GKA) 21

# 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:** Als je niet kunt inloggen, neem contact op met de Key-user van je schuldbureau, je systeembeheerder of een App-beheerder van het GKA. Zij kunnen aan je gebruikersnaam de juiste rol toekennen zodat je in Schulddossier kunt inloggen.

# 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's a header with the logo and 'Schulddossier' text. Below it, the 'Dossiers' section is visible, featuring a search bar with the placeholder 'Zoek in alle dossiers' and a red 'Zoeken' button. To the right of the search bar are buttons for 'Prullenbak' and 'Nieuw dossier'. Below the search bar, there are four tabs: 'Dossiers bij MaDi' (which is selected), 'Dossiers bij GKA', 'Afgerond', and 'Alle dossiers'. The 'Dossiers bij MaDi' tab displays a table with the following data:

Naam	MaDi	MaDi dossiernr.	GKA dossiernr.	Aangemaakt	Status
M Muldema	Bureau Zonneschijn	2435873	-	03-04-2019	Compleet, wachten op goedkeuren (MaDi)
L Ying	Bureau Zonneschijn	-	-	18-03-2019	Bezig (MaDi)
K De Vries	Bureau Zonneschijn	34872987	-	18-03-2019	Compleet, wachten op goedkeuren (MaDi)
G Gans	Bureau Zonneschijn	1234345	09876.01	28-01-2019	Verzonden naar GKA
R Voortman	Bureau Zonneschijn	432	-	10-04-2018	Bezig (MaDi)
J Akker v.d.	Bureau Zonneschijn	11098	-	12-03-2018	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. Je kunt zoeken op o.a.:

- Cliëntnaam
- GKA dossiernummer

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

**Dossiers**

Q Zoek in alle dossiers x Zoeken Prullenbak 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 Alle medewerkers

Team GKA 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.

Naam	MaDi	MaDi dossiernr.	GKA dossiernr.	Aangemaakt	Status
M Muidema	Bureau Zonneschijn	2435873	-	03-04-2019	Compleet, wachten op goedkeuring (MaDi)

## Algemene gegevens

Bij het aanmaken van een nieuw dossier wordt eerst gevraagd om algemene gegevens over de cliënt en over jou. In een tweede stap kan je alvast eventuele extra informatie invullen. Vul hierbij minimaal de verplichte velden in (aangegeven met \*)

**Nieuw dossier**

**Cliënt** **Partner** n.v.t.

☐ Man ☐ Vrouw ☐ Man ☐ Vrouw

Achternaam \*  Achternaam

Voorletter(s) \*  Voorletter(s)

Geboortedatum  Geboortedatum

B.S.N.  B.S.N.

Banknaam  Banknaam

**MaDi** **GKA**

Schuld helpbureau gebruiker M.Edewerker - rik.vegt@keende Team GKA GKA Team 2

MaDi dossiernr.  GKA dossiernr.

Annuleren **Opslaan**

**Nieuw dossier (stap 2)**

**Contactgegevens** **Gezinssamenstelling**

Telefoonnummer  Burgelijke staat ☐ Gehuwd in gemeenschap van goederen

Straat  ☐ Gehuwd buiten iedere gemeenschap

Huisnummer  ☐ Samenwonend

Postcode  ☐ Ongehuwd

Woonplaats  ☐ Gescheiden

Geboortedatum (zwangende kind(eren))  **Voeg kind toe**

Over slaan **Opslaan en doorgaan**

## Dossier-dashboard

Het Dossier-dashboard biedt een overzicht van het dossier en je kunt er de status van het dossier aanpassen.

**Schulddossier**

Start > Dossier Opslaan Huidige status: **Bezig (MaDi)**

**D Dmitrev**

Alle acties

**Aanvraag** Schulden

Persoonsgegevens en legitimatie

VTLB (Vrij te laten bedrag)

**Aanvraag schuldsanering**

Ondertekende volmacht

Toelichting cliënt

Toelichting MaDi

**Inkomen**

Inkomenspecificatie

Arbeidsovereenkomst

Beschikking UWV

Voorlopige teruggaaf Belastingdienst

Alimentatie

Kostgeld

Toeslagen

**Uitgaven**

**Samenvatting**

**Clïënt**

Achternaam	Dmitrev
Voorletters	D
Geslacht	Man
Geboortedatum	02-02-1987
B.S.N.	-
Banknaam	ZVB Bank
Werkgever	-
Soort dienstverband	-

**Partner (n.v.t.)**

Achternaam	-
Voorletters	-
Geslacht	-
Geboortedatum	-
B.S.N.	-
Banknaam	-
Werkgever	-
Soort dienstverband	-

**Contactgegevens**

Telefoonnummer	06-12345678
Adres	Keizerstraat 2 3212 XY Amsterdam

**Gezinsamenstelling**

Burgelijke staat	Gescheiden
Geboortedatum	-
inwonende kind(eren)	-

**Dossierbehandelaars**

<b>MaDi</b>	<b>GKA</b>
Schuldhelpbureau	Team GKA
Bureau Zonneschijn	GKA Team 2
<b>Medewerker schuldhelpbureau</b>	<b>GKA dossiernr.</b>
M.Edewerker (m.edewerker@bzonzonneschijn.nl)	
<b>MaDi dossiernr.</b>	

**Dossier status**

Huidige status: **Bezig (MaDi)**

Wijzig dossier status:

**Ter controle aanbieden**

**Overleg**

Aantekening toevoegen

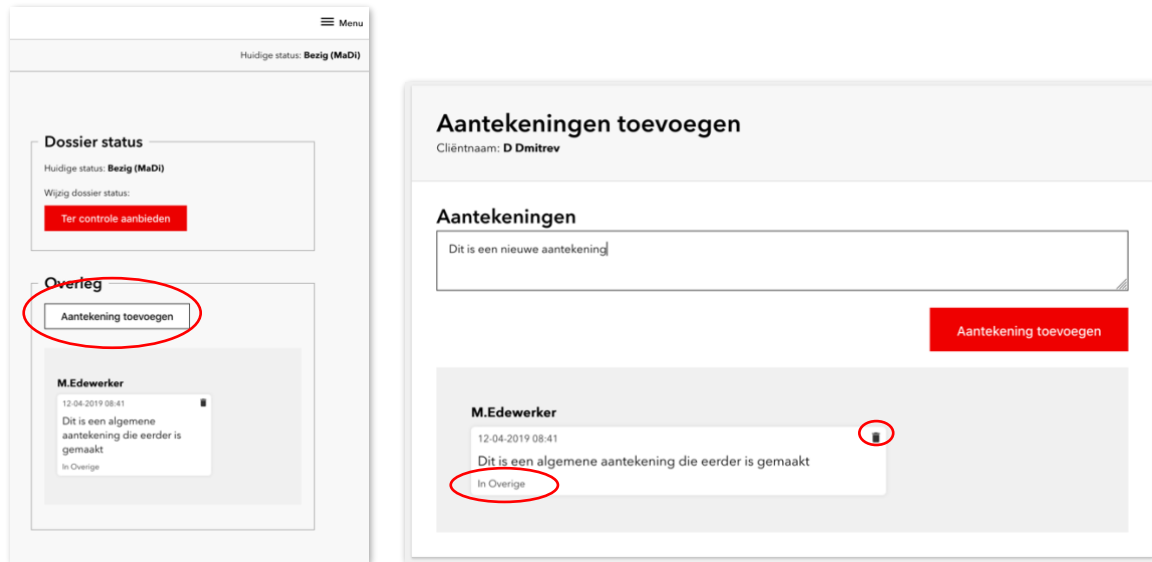
## Dossierinformatie wijzigen

Je kunt informatie die zichtbaar is op het dashboard wijzigen door erop te klikken. Je krijgt een ander scherm te zien waar je de informatie kunt wijzigen.

## Overleg: aantekeningen

Bij 'Overleg' is een overzicht te zien van **alle aantekeningen** die zijn gemaakt in het dossier, ook op sectie-niveau. Er kunnen 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.



Je kunt elke aantekening die je zelf hebt gemaakt verwijderen door op het prullenbakje bij de aantekening te klikken. Niemand ziet hem dan weer terug.

**Tip:** Op het dashboard staat onderaan elke aantekening in welke sectie deze gemaakt is. Klik daarop en je gaat direct naar de sectie

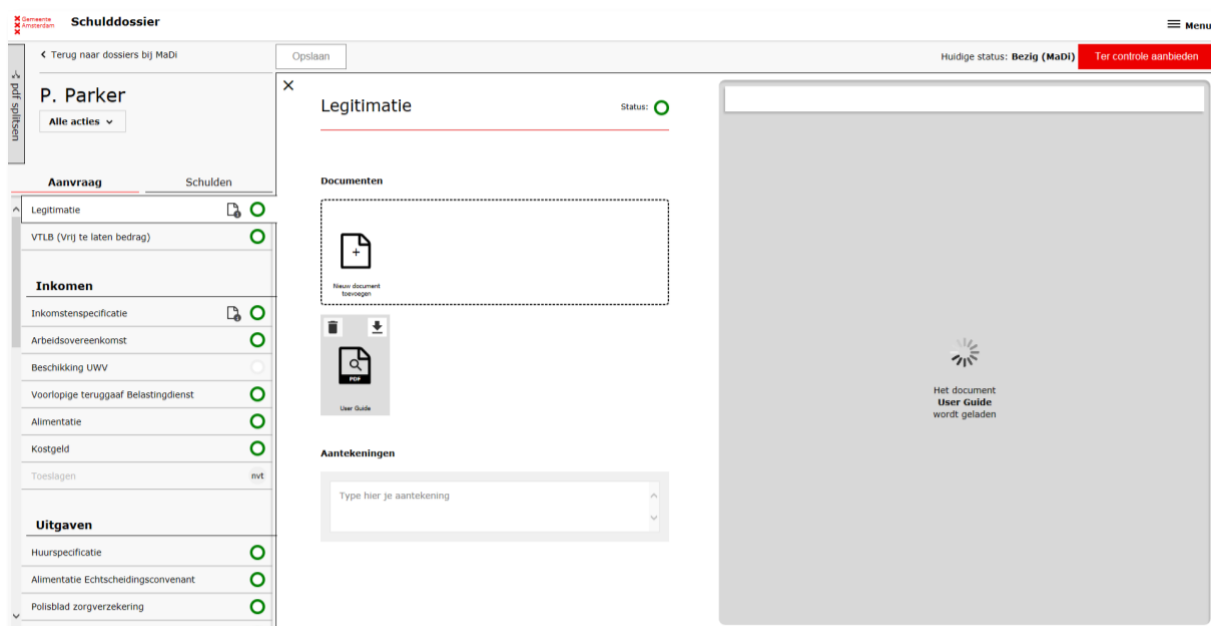


## Tab Aanvraag

De tab Aanvraag, links van het dashboard, gebruik je voor de volgende dingen:

- Beheren van dossierinformatie
- Beheren van documenten
- Als 'voorlegger' ter controle
- Voor post van de Kredietbank (GKA)

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



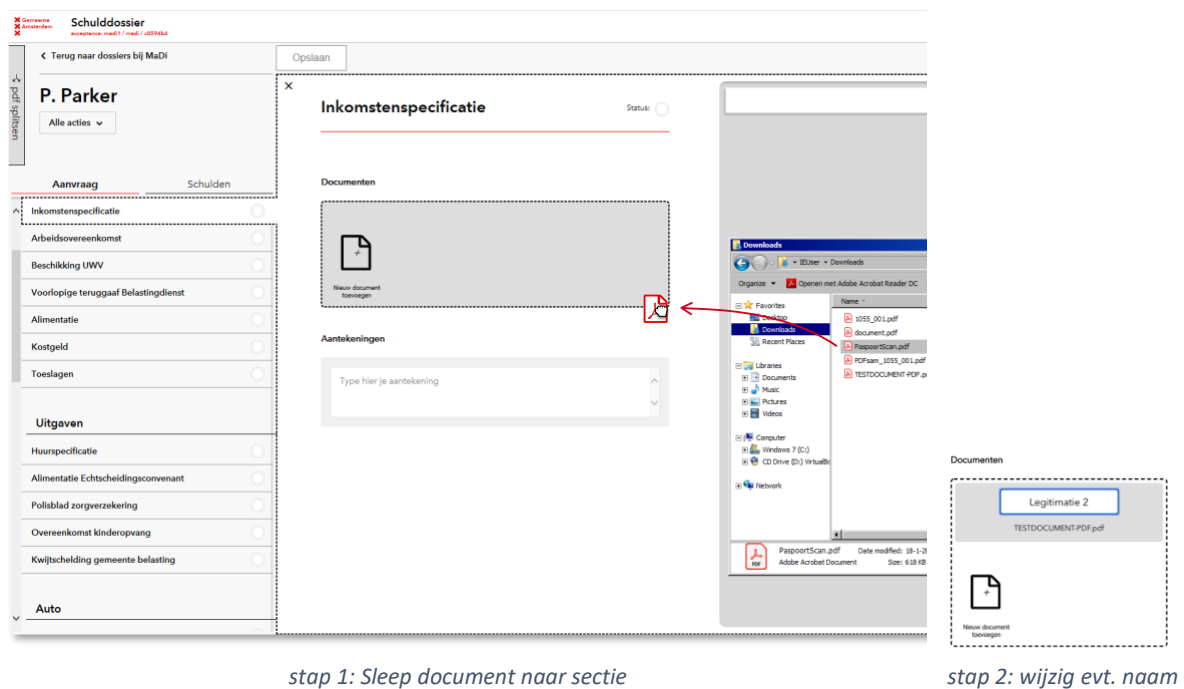
## Documenten toevoegen

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.

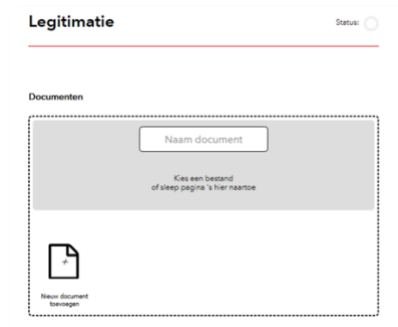
NB: Het document staat pas echt in het dossier nadat op 'Opslaan' is geklikt.



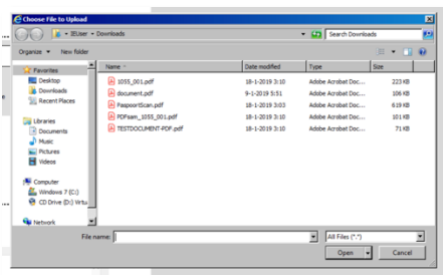
## Manier 2: Document selecteren



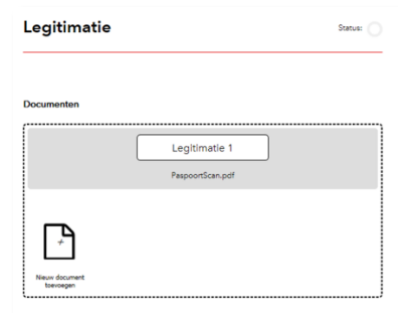
stap 1: klik op Nieuw document toevoegen



stap 2: Bestand selecteren (1)



stap 3: Bestand selecteren (2)



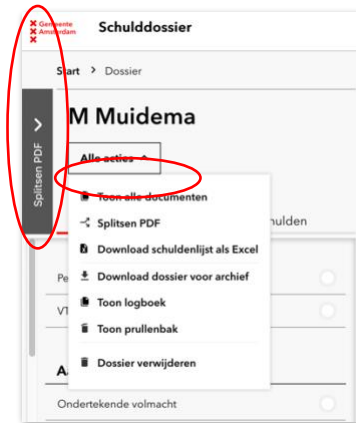
stap 4: Naam wijzigen

NB:

- Alle mogelijke documenttypes kunnen worden toegevoegd
- De volgende documenttypes kunnen in de preview worden getoond:
  - PDF,
  - JPG en JPEG,
  - PNG
- Andere documenten moeten eerst worden gedownload.
- Het document staat pas echt in het dossier nadat op 'Opslaan' is geklikt.

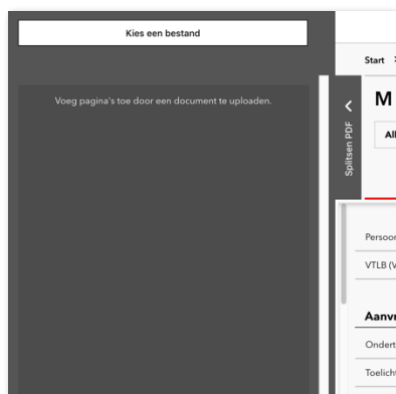
## Document splitsen en toevoegen

Met 'PDF splitsen' kunnen verschillende pagina's uit hetzelfde document worden verdeeld over verschillende secties.

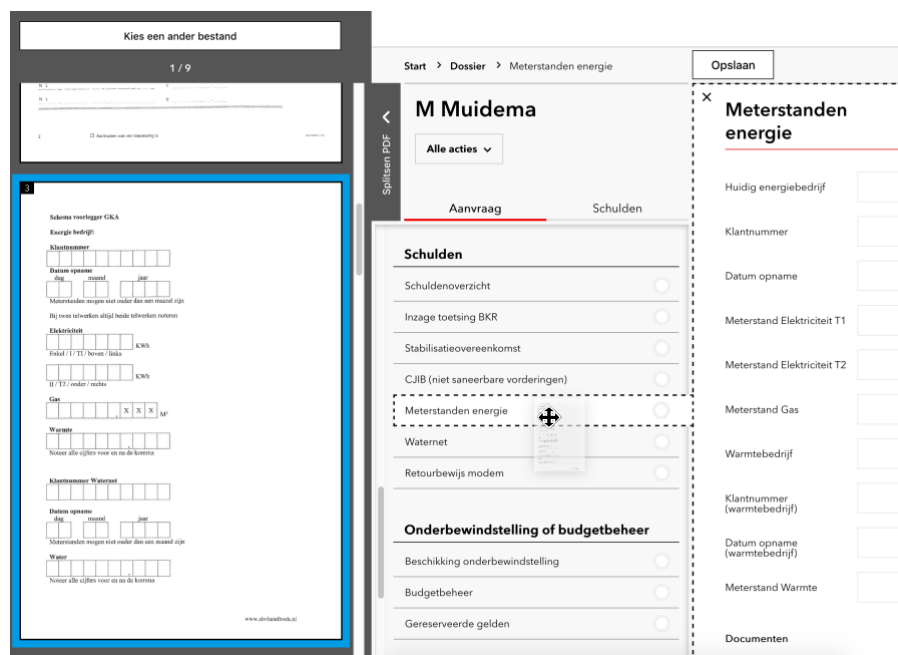


Eerst laad je een document in de zijbalk door op 'Kies Bestand' te klikken of door er vanuit verkenner een document heen te slepen.

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.



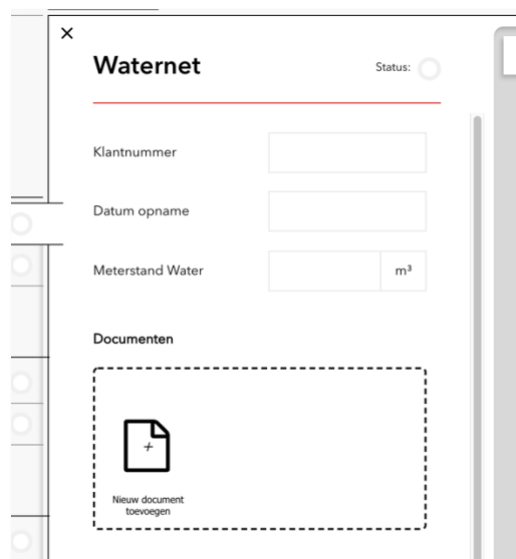
Wanneer een document geladen is, kunnen de pagina's worden gesleept naar een of meerdere secties.



Figuur 1. Slepen van een pagina

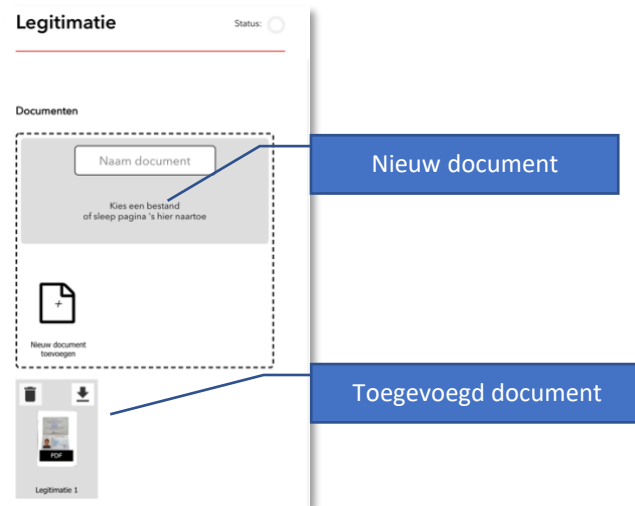
## Informatie toevoegen

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.

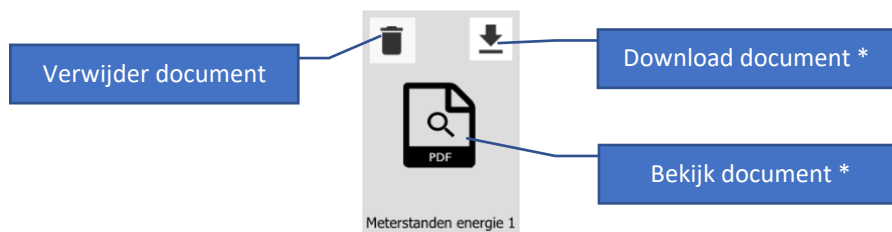


## Documenten bekijken of downloaden

Standaard wordt het eerste document getoond binnen een sectie. Dat gebeurt in het rechter gedeelte van het venster. Bij het aanklikken van een (ander) document wordt die daar direct getoond.

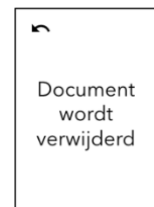


Wanneer je met de muis 'op' een toegevoegd document gaat staan verschijnen er een aantal icoontjes rond het document. Bekijk hieronder wat elk van deze icoontjes doet.








\*) De optie om het document in Schulddossier te bekijken werkt alleen voor type PDF, JPG (en JPEG) en PNG.

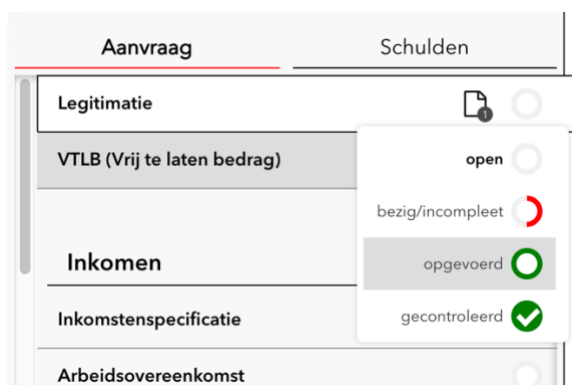
Wanneer je een document verwijdert, wordt deze naar de prullenbak verplaatst zodra je op Opslaan klikt. Tot die tijd kan dit nog ongedaan gemaakt worden door op het pijltje linksboven het document te klikken.



## 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                                  |



The screenshot shows a software interface with two tabs: 'Aanvraag' (selected) and 'Schulden'. Under 'Aanvraag', there is a list of sections: 'Legitimatatie', 'VTLB (Vrij te laten bedrag)', 'Inkomen', 'Inkomstenspecificatie', and 'Arbeidsovereenkomst'. To the right of these sections is a vertical menu with 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**

Start > Dossier Opslaan Huidige status: **Compleet, wachten op goedkeuren (MaDi)**

**M Muidema**

Alle acties ▾

**Aanvraag** Schulden

Persoonsgegevens en legitimatie ☐

VTLB (Vrij te laten bedrag) ☐

**Samenvatting**

Cliënt		Partner	
Achternaam	Muidema	Achternaam	-
Voorletters	M	Voorletters	-
Geslacht	Vrouw	Geslacht	-
Geboortedatum	-	Geboortedatum	-
B.S.N.	-	B.S.N.	-
Banknaam	-	Banknaam	-
Werkgever	-	Werkgever	-

**Dossier status**

Huidige status: **Compleet, wachten op goedkeuren (MaDi)**

Wijzig dossier status:

**Goedkeuren** Afkeuren

Op het Dossier dashboard staan knoppen om de status veranderen (bijv. Dossier goedkeuren of Verzenden naar GKA)



## Schulden

In de tab Schulden kunnen alle schulden worden ingevoerd en bewerkt. 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 user is logged in as 'P. Parker'. The form is divided into two main sections: 'Aanvraag' (Request) and 'Schulden' (Debts). The 'Schulden' section is active, showing a list of existing debts (currently empty) and a 'Nieuwe schuld opslaan' (Save new debt) button. The form fields include: 'Schuldeiser' (Debtor) with a search bar, 'Incassant' (Collector) with a search bar, 'Bedrag' (Amount) with a currency selector (€), 'Contactdatum' (Contact date) with a date picker (21-01-2019), 'Type' (Type) with a dropdown menu (currently 'concurrent'), 'Ontstaansdatum' (Date of origin) with a date picker, and 'Referentie' (Reference) with a text field. There is also a 'Documenten' (Documents) section with a 'Nieuw document toevoegen' (Add new document) button.

Zoek een schuldeiser en selecteer de juiste organisatie.

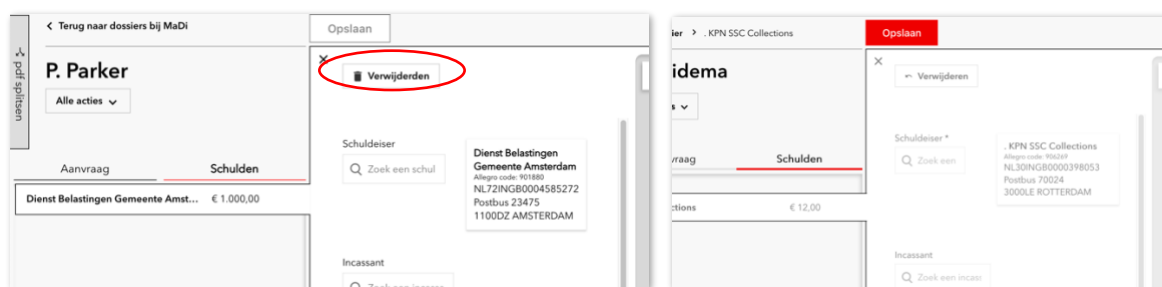
The first screenshot shows the 'Schuldeiser' (Debtor) search field with the text 'gemeen' entered. A dropdown list of suggestions is visible, including 'Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam', 'Gemeente Amsterdam WPI afdeling T & V', and 'Gemeente Amsterdam WPI afdeling T & V'. The second screenshot shows the same form with the 'Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam' suggestion selected. The 'Incassant' (Collector) search field is also visible, with the text 'gemeente' entered. The 'Nieuwe schuld opslaan' (Save new debt) button is highlighted in red.

#### Tips:

- 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

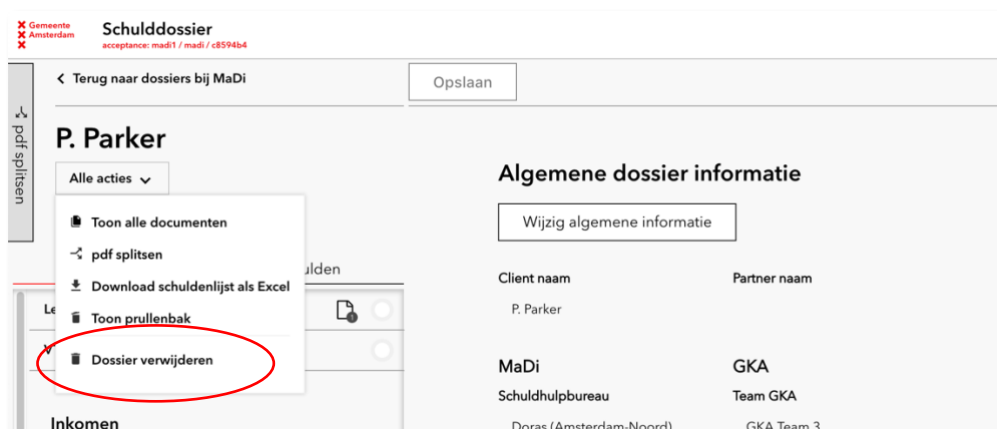
Op elk moment kan een schuld worden gewijzigd. Let er daarbij op dat je tijdig opslaat.

# Prullenbak en verwijderen van dossier

## Dossier verwijderen

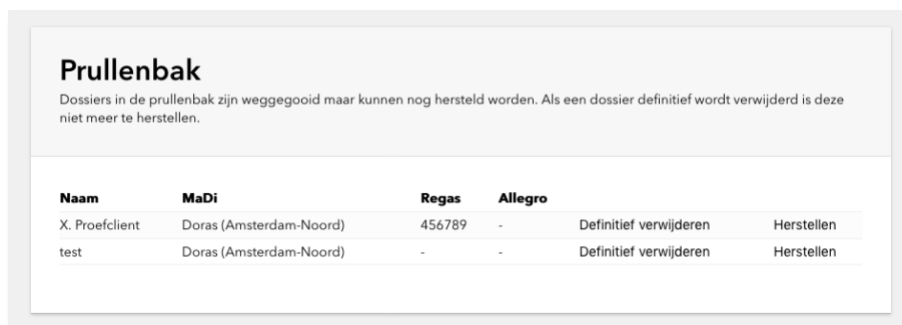
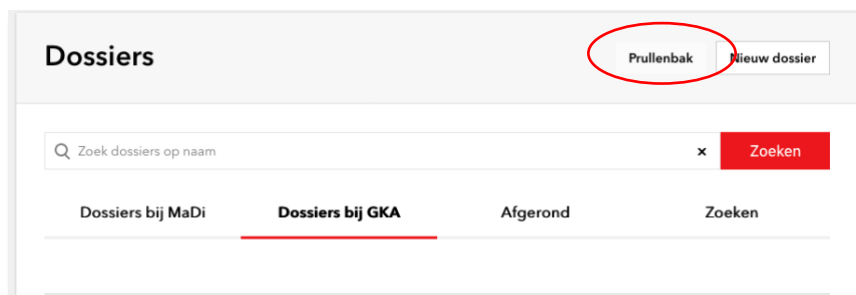
Om een dossier te verwijderen:

- 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/incompleteet, 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.**