

# Handboek Schuldenknooppunt Webportaal



Stichting Schuldenknooppunt  
15-7-2021  
Berichtenset versie 1.1



## Inhoud

I. DEFINITIES.....	2
II. PROCESAFSPRAKEN .....	3
III. FINANCIERINGSMODEL.....	7
IV. KADERS.....	9
V. BERICHTENFLOW.....	12
VI. HANDLEIDING CSV.....	14



# I. DEFINITIES

De hierna genoemde begrippen en afkortingen hebben in het Handboek Schuldenknooppunt de volgende betekenis:

1. **Schuldeiser:** de organisatie die een vordering heeft op een schuldenaar.
2. **SE:** afkorting voor Schuldeiser.
3. **Schuldhelpverlener:** tussenpersoon voor schuldenaren en schuldeisers. Hij behartigt de belangen van beiden.
4. **Schuldhelpverlening:** een dienstverlening die mensen helpt schulden te voorkomen, beheersbaar te houden en op te lossen.
5. **SHV:** afkorting voor Schuldhelpverlening
6. **Schuldregeling:** vrijwillige, minnelijke, regeling waarin schuldeisers akkoord gaan met afbetaling van de schuld van een klant vaak tegen finale kwijting en op basis van beschikbare afloscapaciteit. Een schuldregeling duurt 3 jaar. Het is een verzamelnaam en omvat schuldbemiddeling en saneringskrediet.
7. **Directe systeemkoppeling:** een koppeling via webservices tussen het systeem van de gebruiker en het Schuldenknooppunt. Deze onderliggende processen zullen veelal ongemerkt blijven voor de gebruiker.
8. **Webportaal:** een webpagina waar door in te loggen CVS-bestanden geüpload en gedownload kunnen worden en handmatig berichten afgehandeld kunnen worden.
9. **CSV-bestand:** een koma-gescheiden bestand, of CSV-bestand, in het Engels comma-separated values, is een specificatie voor tabelbestanden.
10. **NVVK-convenanten:** De NVVK heeft met diverse schuldeisers een convenant afgesloten, waarin samenwerkingsafspraken over schuldhelpverlening zijn vastgelegd.
11. **Stabilisatie:** een fase van schuldhelpverlening met als doel om een klant voor te bereiden op een schuldregeling. Het omvat onder meer de volgende onderdelen: overzicht creëren, inkomsten maximaliseren, uitgaven minimaliseren, stabiel houden.
12. **State diagram:** een diagram waarin de verschillende statussen van een systeem worden weergegeven.



## II. PROCESAFSPRAKEN

### 1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke afspraken er gelden voor de processen waar het Schuldenknooppunt een ondersteunende rol kan vervullen.

### 2. Betrokken processen

#### 2.1 Schuldregeling

Het Schuldenknooppunt ondersteunt het proces om tot een schuldregeling te komen. Een schuldregeling kan een schuldbemiddeling of een saneringskrediet zijn. Deze processen zijn beschreven in de Module Schuldregeling van de NVVK.

<b>Schuldbemiddeling</b>	De totale schuldenlast wordt in gedeeltelijk in termijnen naar draagkracht terugbetaald en tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid.
<b>Saneringskrediet</b>	De totale schuldenlast wordt ineens tegen finale kwijting afgekocht, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast. Dit gebeurt door het afsluiten van een kredietovereenkomst.

#### 2.2 Stabilisatie

Het gebruik van het Schuldenknooppunt kan ingezet worden om aan schuldeisers door te geven dat een klant zich heeft gemeld voor gemeentelijke schuldhulpverlening. Voor schuldeisers die dit in een convenant met de NVVK hebben afgesproken is dit het signaal waarop deze schuldeisers hun vordering niet verder verzwaren en incassomaatregelen voor deze klant opschorten.

#### 2.3 Procesonderdelen

Het Schuldenknooppunt ondersteunt de communicatie tussen schuldhulpverleners en schuldeisers in de volgende procesonderdelen

Procesonderdeel	Berichten	Verzender	Ontvanger
Kennisgeving dat klant schuldhulpverlening heeft aangevraagd	Klant gemeld voor SHV*	Schuldhulpverlener	Schuldeiser
In kaart brengen schuldsituatie	Verzoek saldo-opgave Saldo-opgave Saldo-opgave vooraf akkoord	Schuldhulpverlener	Schuldeiser
Betaalvoorstel aan schuldeisers voorleggen	Betaalvoorstel Betaalvoorstel akkoord Betaalvoorstel niet-akkoord	Schuldhulpverlener	Schuldeiser



In de volgende paragrafen worden de afspraken voor deze procesonderdelen uitgewerkt voor de twee soorten verbindingen met het Schuldenknooppunt:

- Directe systeemkoppeling: een koppeling via webservices tussen het systeem van de gebruiker en het Schuldenknooppunt. Deze onderliggende processen zullen veelal ongemerkt blijven voor de gebruiker.
- Webportaal: inloggen op een website.

## 3. Algemene procesafspraken

### Artikel 1 Berichten ophalen

- 1.1 Deelnemers aan het Schuldenknooppunt halen elke werkdag berichten op van het Schuldenknooppunt. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt in type aansluiting op het Schuldenknooppunt.

### Artikel 2 Termijnen

- 2.1 Berichten worden binnen 5 dagen van het Schuldenknooppunt verwijderd. Deelnemers dienen binnen deze periode berichten op te halen en te bevestigen.
- 2.2 Procesbewaking is de verantwoordelijkheid van deelnemers, het Schuldenknooppunt verzorgt geen actieve bewaking van reactietermijnen.
- 2.3 Deelnemers aan het Schuldenknooppunt beantwoorden binnen 10 dagen een bericht, waarop antwoord dient te worden gegeven.
  - a. Saldoverzoek
  - b. Betaalvoorstel
  - c. Statusverzoek

## 4. Procesafspraken Webportaal

### Artikel 16 Nieuwe berichten

- 3.1 Schuldeiser kan op het webportaal zien dat er nieuwe berichten voor schuldeiser zijn.
- 3.2 Schuldeiser kan op het webportaal de keuze te maken voor individuele of collectieve afhandeling van ontvangen berichten.

### Artikel 17 Individuele berichtenafhandeling

- 4.1 Schuldeiser kan individuele berichten op het webportaal afhandelen.
- 4.2 De volgende berichten kunnen worden afgehandeld:
  - a. Klant gemeld voor SHV
  - b. Klant (BSN) gemeld voor SHV
  - c. Saldoverzoek (nuts, publiek)
  - d. Betaalvoorstel
  - e. Reminderbericht
  - f. Statusbericht
  - g. Schuldregeling geaccordeerd



- h. Schuldregeling beëindigd
- i. Fout bericht (van knooppunt)
- 4.3 Voorafgaand aan beantwoording van berichten bevestigt schuldeiser de berichten op het webportaal.
- 4.4 Indien schuldeiser de berichten niet bevestigt, verlopen de berichten; de tijd waarbinnen bevestiging vereist is, wordt getoond.
- 4.5 Indien een bericht verloopt, wordt deze verwijderd van het Schuldenknooppunt. De verzender krijgt hiervan een melding. Indien gewenst kan de verzender het bericht opnieuw aanbieden aan het Schuldenknooppunt.
- 4.6 Bij beantwoording van een bericht dient schuldeiser zelf een kopie op te slaan in zijn administratie. Het Schuldenknooppunt bevat geen database waarin berichten worden bewaard.

## Artikel 18 Collectieve berichten afhandeling (CSV)

### Download

- 5.1 Schuldeiser kan berichten downloaden, zodat deze informatie in zijn eigen administratie verwerkt kan worden. De volgende berichten kunnen worden gedownload in een zip bestand:
  - a. Klant gemeld voor SHV
  - b. Klant (BSN) gemeld voor SHV
  - c. Saldoverzoek (nuts, publiek)
  - d. Betaalvoorstel
  - e. Reminderbericht
  - f. Statusbericht
  - g. Schuldregeling geaccordeerd
  - h. Schuldregeling beëindigd
  - i. Fout bericht (van knooppunt)
- 5.2 Na de download van berichten bevestigt schuldeiser de download op het webportaal.
- 5.3 Indien schuldeiser de download van berichten niet bevestigt, verlopen de berichten; de tijd waarbinnen bevestiging vereist is, wordt getoond.
- 5.4 Indien schuldeiser de download van berichten nog niet bevestigd heeft kan het bericht nogmaals gedownload worden indien deze niet verlopen is.
- 5.5 Indien een bericht verloopt, wordt deze verwijderd van het Schuldenknooppunt. De verzender krijgt hiervan een melding. Indien gewenst kan de verzender het bericht opnieuw aanbieden aan het Schuldenknooppunt.

### Upload

- 5.6 Schuldeiser kan de volgende berichten uploaden door gebruik te maken van een uploadknop op het webportaal:
  - a. Saldoverzoek antwoord
  - b. Betaalvoorstel antwoord
  - c. Statusverzoek
- 5.7 Per upload kunnen de volgende bestanden geüpload worden:
  - a. Bestand met saldoverzoek antwoorden
  - b. Bestand met betaalvoorstel antwoorden
  - c. Statusverzoeken bestand
- 5.8 Voor de bestanden die schuldeiser wil uploaden gelden de volgende eisen:



- a. Alleen csv bestanden met csv-extentie mogen geüpload worden.
- b. Maximale upload per bestand is 4 mb.
- c. Indien een of meerdere bestanden worden geüpload en validatie fouten bevat of formaat fouten dan worden alle bestanden niet verwerkt.
- d. De uploadbestanden worden niet opgeslagen, csv bestanden worden ingelezen en verwerkt.

### Artikel 19 Vooraf akkoord

- 6.1 Indien schuldeiser deelnemer is aan Collectief Schuldregelen of in zijn convenant met de NVVK heeft afgesproken bij voorbaat akkoord te gaan met betaalvoorstellen dan heeft schuldeiser in het webportaal de mogelijkheid om vooraf akkoord aan te geven in het bericht saldooverzoek antwoord.
- 6.2 In het volgens artikel 5 gedownload bestand kan vooraf akkoord worden aangegeven in de daarvoor bestemde kolom. De waarde 'ja' geeft schuldeiser aan vooraf akkoord te gaan. Door het veld leeg te laten geeft schuldeiser aan niet vooraf akkoord te gaan en zal later in het proces een betaalvoorstel voor dit dossier ontvangen.



## III. FINANCIERINGSMODEL

### 1. Inleiding

De kosten voor het beheer en verdere doorontwikkeling van het Schuldenknooppunt worden verdeeld over de deelnemers van het Schuldenknooppunt: de verzenders en de ontvangers van de berichten die in het Schuldenknooppunt worden gebruikt.

### 2. Kosten

Voor gebruik van het Schuldenknooppunt gelden:

- Aansluitkosten (eenmalig voor aansluiting op het Schuldenknooppunt);
- Jaartarief.

### 3. Categorieën

De tarieven zijn in zes categorieën onderverdeeld, die bepaald worden door het aantal klanten waarvoor geprobeerd wordt een schuldregeling af te spreken.

#### Schuldhelpverleners

- De indeling is gebaseerd op de jaarcijfers van 2019 van de NVVK voor geaccordeerde schuldregelingen;
- Daarbij gezocht is naar een redelijke verdeling van de NVVK-leden over de categorieën;
- Elke schuldhelpverlener zal op basis van de meest actuele jaarcijfers worden ingedeeld in de categorie.

#### Schuldeisers

- De indeling is gebaseerd op de aantallen schulddossiers van schuldeisers;
- Schuldeiser zullen bij aanmelding gevraagd worden een reële opgave te doen van het aantal schulddossiers dat zij jaarlijks behandelen;
- Na een jaar kan dit aantal uit de monitoringsgegevens van het Schuldenknooppunt gecontroleerd worden.

Voor de deelnemers die incidenteel gebruik maken van het Schuldenknooppunt wordt gevraagd eenmalig de aansluitkosten te betalen (categorie I). Dit uitgangspunt draagt bij aan de ambitie om alle partijen aan te laten sluiten op het Schuldenknooppunt.





Financieringsmodel Schuldenknooppunt		
Tariefopbouw	Aansluitkosten (eenmalig)	Jaartarief
A	€ 50	€ -
B	€ 50	€ 600
C	€ 100	€ 1.200
D	€ 250	€ 2.400
E	€ 500	€ 6.000
F	€ 1.000	€ 12.000

Categorieën	Schuldhelpverleners Aantal geaccordeerde schuldsregelingen per jaar	Schuldeisers Aantal schulddossiers per jaar
A	< 10	<200
B	10-50	200-500
C	50-100	500-1000
D	100-250	1000-2500
E	250-750	2500-7500
F	> 750	7500>

## 4. Jaarlijkse evaluatie

De uitgangspunten van het financieringsmodel zullen jaarlijks worden herzien en kunnen wijzigen bijvoorbeeld als de scope van het Schuldenknooppunt verbreed wordt.

Het Schuldenknooppunt heeft geen winstoogmerk. Het laat zich op dit moment aanzien dat na een aantal jaar het Schuldenknooppunt zeer positieve financiële resultaten zal realiseren. In dat geval is een daling van de genoemde tarieven mogelijk. Uitgangspunt voor ons is dat eventuele baten vooral ten goede komen aan partijen die in de aanvangsperiode van het Schuldenknooppunt hebben bijgedragen.



## IV. KADERS

### 1. Standaarden

Het berichtenverkeer van het Schuldenknooppunt sluit aan bij de volgende standaarden:

#### SUWI Gegevensregister (SGR)

Het SGR is de “gemeenschappelijke taal” voor het uitwisselen van gegevens in de sociale zekerheid.

Beheerder: BKWI, Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen

Vindplaats: <https://www.bkwi.nl/producten/suwinet-services/suwinet-standaarden/suwi-gegevensregister-sgr>

#### Common Ground (VNG)

Common Ground<sup>1</sup> is het idee om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Common Ground staat voor een moderne, agile manier van ICT-systemen ontwerpen, bouwen en beheren. Common Ground gaat uit van de gedachte van een gezamenlijk gegevenslandschap en stelt gemeenten in staat sneller te innoveren en kosten te besparen.

Het Schuldenknooppunt past binnen de Common Ground gedachte, de gegevens blijven bij de bron en worden op een slimme manier aan de gemeenten geleverd. Daarnaast worden er (web)services geleverd, die gemeenten kunnen aanroepen.

### 2. Grondslagen

De schuldhulpverleners die gebruik kunnen maken van het Schuldenknooppunt werken vanuit een gemeentelijke zorgplicht op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Dit zijn gemeentelijke instellingen, of instellingen die in opdracht van de gemeente deze taak uitvoeren. Schuldhulpverleners die niet vanuit een gemeentelijke zorgtaak werken, worden niet op het Schuldenknooppunt aangesloten.

Om het wettelijk kader vast te stellen, bespreken wij hieronder kort de wetten die een specifieke invloed hebben op de inrichting van het Schuldenknooppunt. Dit zijn de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de Faillissementswet (zoals gewijzigd bij de Wet schuldsanering natuurlijke personen, Wsnp).

---

<sup>1</sup> [Commonground.nl](http://Commonground.nl)



## Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De Wgs geeft gemeenten de wettelijke taak om inwoners met problematische schulden te ondersteunen bij het vinden van een oplossing voor hun financiële situatie. Met een problematische schuld gaan meestal ook andere problemen van de schuldenaar en diens gezin gepaard, waarbij de gemeente vaak ook een vorm van zorgplicht heeft. De gemeentelijke schuldhulpverleningstaak kan worden uitgevoerd door een gemeentelijke organisatie (bv. een gemeentelijke kredietbank) of door een private organisatie die in opdracht van de gemeente deze taak uitvoert. De gemeente heeft hierbij een inspanningsverplichting om tot een minnelijke schikking te komen tussen schuldenaar en diens schuldeisers. Het is aan de schuldenaar om al dan niet mee te werken bij het tot stand komen van een minnelijke regeling en de uitvoering daarvan.

De ondersteuning door de schuldhulpverlener aan de cliënt (schuldenaar) gebeurt op basis van een overeenkomst tussen de gemeente en de cliënt, de schuldregelingsovereenkomst. De schuldhulpverlener handelt vervolgens vanuit de schuldhulpverleningsovereenkomst, die geeft de schuldhulpverlener de grondslag om schuldeisers te benaderen om tot een minnelijke regeling te komen.

Op 1 januari 2021 heeft een wijziging van de Wgs plaats gevonden waardoor een betere juridische basis gecreëerd is voor de uitwisseling van persoonsgegevens in de schuldhulpverlening, specifiek de vroegsignalering van achterstanden, en inkomens- en vermogensgegevens. Het Schuldenknooppunt richt zich vanuit die gemeentelijke taak uit de Wgs op een betrouwbare gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers.

## Faillissementswet

In de Faillissementswet is de rechterlijke procedure voor schuldsanering geregeld. Voordat een schuldenaar in aanmerking komt voor schuldsanering, moet deze een verzoekschrift indienen bij de rechtbank waaruit blijkt dat een buitengerechtelijke (minnelijke) regeling niet mogelijk is.

Elementen in dit verzoekschrift zijn:

- dat een buitengerechtelijke schuldregeling is aangeboden;
- dat de aangeboden buitengerechtelijke schuldregeling niet is aanvaard;
- Wat de inhoud van het ontwerp van de schuldregeling is;
- de reden waarom een schuldregeling niet is aanvaard;
- wat de schuldeisers geboden zou moeten worden om wel tot een regeling te komen.

In de context van het schuldhulpverleningsproces moeten deze elementen worden aangetoond. Het Schuldenknooppunt heeft een faciliterende rol richting de schuldhulpverlener als het gaat om het hiervoor benodigde berichtenverkeer.

## Convenanten NVVK

De NVVK sluit convenanten af met schuldeisers om de onderlinge samenwerking te verbeteren. De convenanten zorgen voor duidelijkheid, onder andere over de voorwaarden waaronder een schuldeiser zijn incassomaatregelen kan opschorten of waaronder meegewerkt wordt aan een minnelijke schuldregeling. De afspraken die beide partijen hierover gemaakt hebben, zijn opgenomen in een convenant.



In overleg met betrokken convenantpartijen worden afspraken gemaakt over hoe de afspraken uit het convenant zich verhouden tot de afspraken van het Schuldenknooppunt. Daarbij geldt dat partijen die zich aansluiten op het Schuldenknooppunt zich conformeren aan het afsprakenstelsel.

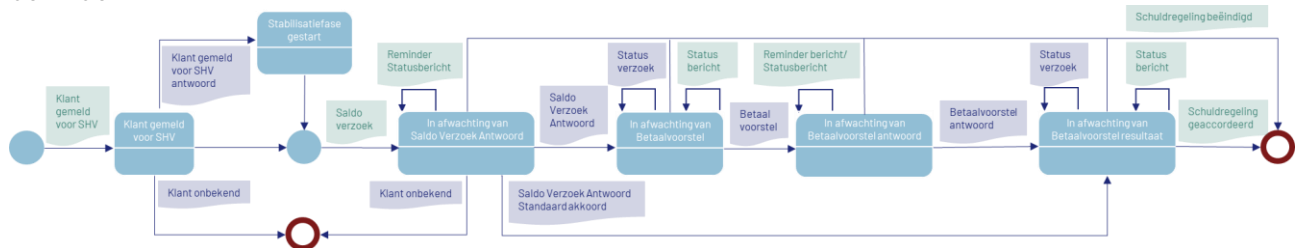
Het doel van het Schuldenknooppunt is versnelling van het schuldregelingstraject. Door gebruik te maken van het Schuldenknooppunt kan dit gerealiseerd worden. Voorwaarde is dat alle partijen deelnemen aan het Schuldenknooppunt.

Partijen die niet zijn aangesloten op het Schuldenknooppunt zullen uiteindelijk de snelheid bepalen, aangezien die bepaald wordt door de traagst reagerende partij. Voor deze partijen gelden dan de termijn uit het convenant.

De aanvullende afspraken over de verhouding tussen convenantsafspraken en het afsprakenstelsel van het Schuldenknooppunt worden vastgelegd in een (standaard) addendum op de bestaande convenanten.

## V. BERICHTENFLOW

Onderstaande afbeelding is een state diagram van het Schuldenknooppunt. In het Statediagram zijn de verschillende berichten die via het Schuldenknooppunt kunnen worden afgehandeld uitgezet tegen de status van de fase waarin de berichtuitwisseling zich voor een schuldregelingstraject kan bevinden:



### Legenda

- Een blauwe cirkel betekent een startpunt.
- Een blauwe state geeft de status weer waarin een conversatie zich bevindt.
- Een pijltje uit een state betekent dat vanuit die state dat bericht verstuurd mag worden.
- Een rode cirkel is een eindpunt.

Nr.	Bericht	Beschrijving	Te versturen door	Te verzenden naar
1.0	Klant gemeld voor SHV	Klant heeft zich gemeld voor schuldhulpverlening	Schuldhulpverlener	Schuldeisers met uitzondering van schuldeisers in de volgende sectors: - Publiek Dit is een initiërend bericht.
2.0	Klant (BSN) gemeld voor SHV	Klant heeft zich gemeld voor schuldhulpverlening	Schuldhulpverlener	Schuldeisers met sector: - Publiek Dit is een initiërend bericht.
12.0	Klant gemeld voor SHV antwoord	Klant bekend bij schuldeiser onder klantnummer en/of factuurnummer(s)	Schuldeiser	Kan (geen verplichting) verstuurd worden naar een schuldhulpverlener op reactie van bericht: - Klant gemeld voor SHV - Klant (BSN) gemeld voor SHV
3.0	Saldoverzoek	Verzoek om opgave actuele vordering(en)	Schuldhulpverlener	Schuldeisers met uitzondering van schuldeisers in de volgende sectors: - Nuts - Publiek Dit is een initiërend bericht of kan volgen op Klant gemeld voor SHV.
4.0	Saldoverzoek Nuts	Verzoek om opgave actuele vordering(en)	Schuldhulpverlener	Schuldeiser met sector Nuts Dit is een initiërend bericht of kan volgen op Klant gemeld voor SHV.
5.0	Saldoverzoek Publiek	Verzoek om opgave actuele vordering(en)	Schuldhulpverlener	Schuldeiser met sector Overheid Dit is een initiërend bericht of kan volgen op Klant gemeld voor SHV.



15.0	Klant onbekend	Klant onbekend in administratie	Schuldeiser	Schuldhelpverlener waarvan een saldooverzoek of Klant gemeld voor SHV bericht is ontvangen.
13.0	Saldooverzoek antwoord	Opgave van actuele vordering(en)	Schuldeiser	Schuldhelpverlener waarvan een saldooverzoek, saldooverzoek Nuts of saldooverzoek Publiek van is ontvangen
14.0	Saldooverzoek antwoord vooraf akkoord	Opgave van actuele vordering(en) en vooraf akkoord met betaalvoorstel	Schuldeiser die deelneemt aan collectief schuldregelen of een NVVK-convenant met bij voorbaat akkoord	Schuldhelpverlener waarvan een saldooverzoek, saldooverzoek Nuts of saldooverzoek Publiek van is ontvangen
7.0	Betaalvoorstel	Verzoek om akkoord te gaan met onderbouwd betaalvoorstel	Schuldhelpverlener	Schuldeiser die een saldooverzoek antwoord heeft verstuurd. Voor een saldooverzoek antwoord vooraf akkoord kan er geen betaalvoorstel worden verstuurd.
16.0	Betaalvoorstel antwoord	Reactie op betaalvoorstel	Schuldeiser	Schuldhelpverlener welke een betaalvoorstel heeft ontvangen van een schuldhelpverlener.
8.0	Statusbericht	Actuele status van het traject.	Schuldhelpverlener	Schuldeiser mogelijk gedurende de looptijd van de het schuldregelingstraject.
17.0	Statusverzoek	Verzoek om actuele status van het traject	Schuldeiser	Schuldhelpverlener om de status op te vragen van het lopende schuldregelingstraject.
10.0	Schuldregeling geaccordeerd	Betaalvoorstel is door alle schuldeisers geaccordeerd.	Schuldhelpverlener	Schuldeiser waarvan een betaalvoorstel antwoord is ontvangen. Schuldeiser die gebruik maakt van collectief schuldregelen of een NVVK-convenant met bij voorbaat akkoord kunnen dit bericht ontvangen als antwoord op een saldooverzoek antwoord vooraf akkoord.
9.0	Schuldregeling beëindigd	Traject is tussentijds beëindigd.	Schuldhelpverlener	Schuldeiser om aan te geven dat de schuldregeling beëindigd is. Dit kan op verschillende momenten in de berichtenflow zijn.
11.0	Reminder berichten	Herinnering om te reageren op een verzoek.	Schuldhelpverlener	Schuldeiser waarnaar een saldooverzoek of betaalvoorstel is verstuurd maar waarop nog niet is gereageerd.

## Uitgangspunten

### Geen vrije tekstvelden

De berichten van het Schuldenknooppunt bevatten geen vrije tekstvelden, zodat voorkomen wordt dat privacygevoelige informatie uitgewisseld kan worden. In plaats daarvan zijn selectievelden opgenomen met vooraf gedefinieerde inhoud.



## VI. HANDLEIDING CSV

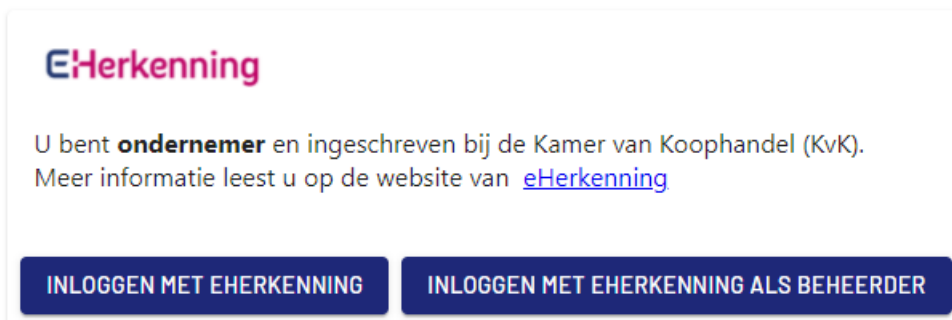
### 1. Inleiding

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.
- Handmatige afhandeling van berichten

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](http://www.schuldenknooppunt.nl)

### 2. Inloggen



#### Inloggen met eHerkenning

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.

#### Inloggen met eHerkenning als beheerder

U heeft ook de mogelijkheid om als beheerder in te loggen op het webportaal. Daarvoor dient u in de beheeromgeving van uw eHerkenning omgeving de bevoegde personen te machtigen tot de "Stichting Schuldenknooppunt eHerkenning" dienst.

Het is van belang dat een beheerder wordt aangemaakt voor uw organisatie. Dit kan door in de beheeromgeving van uw eHerkenning omgeving de bevoegde personen te machtigen tot de "Stichting Schuldenknooppunt eHerkenning" dienst.



## Organisatiegegevens

Een beheerder kan de organisatiegegevens wijzigen.  
Niet-beheerders kunnen deze gegevens niet wijzigen maar wel inzien.

## Bankrekeningnummers

Beheerders van het schuldeisersportaal kunnen bankrekeningnummers invoeren, die geselecteerd kunnen worden in het betaalvoorstel antwoord bericht.

Het is van belang dat deze bankrekeningnummers worden ingesteld anders kunnen er geen bankrekeningnummers worden geselecteerd in het betaalvoorstel antwoord bericht.

The screenshot shows the 'Mijn gegevens' (My data) page. The page has a dark blue header with a back arrow and the text 'Mijn gegevens'. Below the header, the page title 'Mijn gegevens' is displayed. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Algemeen' (General) and contains several input fields: 'Naam' (Name) with the value 'Essent', 'Referentie' (Reference) with a long alphanumeric string, 'KVK-Nummer' (KVK Number) with the value '2200', 'Vestigingsnummer' (Branch number), 'Sector' (Sector) with the value 'Nuts', and 'Versies' (Versions) with the value '1.0'. There is also a 'Bankrekeningnummer' (Bank account number) field with the value 'NL34 DEMO 1234 5678 90'. Below this field is a plus sign and the text 'Bankrekeningnummer toevoegen' (Add bank account number). The right column is titled 'Acties' (Actions) and contains two buttons: 'Opslaan' (Save) and 'Annuleren' (Cancel), both with right-pointing arrows.





### 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 saldooverzoek bestand zit.

Name	Type
 Saldooverzoek_1.0.csv	Microsoft Excel Comma Separated Values File

Pak het gedownloade 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.
Betaalvoorstel	Als SHV alle noodzakelijke reacties terug heeft ontvangen, wordt voor de schuldeiser een betaalvoorstel opgesteld.





### 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 <b>leeg</b> als de klant bekend is
Ja	Vul <b>Ja</b> 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 vooraf 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	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 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 valt.

\*\* Behandeldatum kolom wordt niet gebruikt.



**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
Bordtype	Voz	Controleid	Referentienummer	Referentienummer	Schuldtype	Costcenter	Costcenter	Klantsnummer	Klantsnummer	EV	EV	EV
Adres	10	8242856-c39f-425d-b677-b09845c-0357-4b1	SHV	Text 1	Num	Tel	foona	Klantsnummer	SHV1	Obj	land	Voorfl
		8242856-c39f-425d-b677-b09845c-0357-4b1	SHV	Text 1	Num	Tel	foona	Klantsnummer	SHV1	Obj	land	Voorfl
		8242856-c39f-425d-b677-b09845c-0357-4b1	SHV	Text 1	Num	Tel	foona	Klantsnummer	SHV1	Obj	land	Voorfl



## 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 <b>leeg</b> als de klant bekend is
Ja	Vul <b>Ja</b> in als de klant onbekend is

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





## 5.2.4 Saldoverzoek antwoord

Per vordering moet er worden aangegeven worden wat het schuldtype is. Er zijn vier 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.
Overgenomen schuld	Dit is een vordering die een incassobedrijf of gerechtsdeurwaarder heeft overgenomen van de oorspronkelijke schuldeisers.  Als dit type wordt ingevuld dan moeten de gegevens voor openstaande vorderingen ingevuld worden. Deze velden beginnen met overgenomen.<veldnaam>.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Vordering gegevens SE	Vooraf 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:** Vooraf akkoord mag alleen ingevuld worden als de schuldhulpverlener en schuldeiser collectief schuldregelen ondersteunen, of het bij voorbaat akkoord uit een NVVK-convenant.

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



### 5.2.5 Saldoverzoek vooraf 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 of het bij voorbaat akkoord uit een NVVK-convenant mogen gebruik maken van het veld Vooraf akkoord.

Voorwaarde is dat de saldo verzoeken afkomstig zijn van schuldhulpverleners die ook deelnemen aan Collectief Schuldregelen of aan een NVVK-convenant waarin bij voorbaat akkoord is geregeld.

- 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 vooraf akkoord geldt voor alle vorderingen.

Waarde	Toelichting
Leeg	Laat het veld <b>leeg</b> als schuldeiser niet deelneemt aan Collectief Schuldregelen of een NVVK-convenant met bij voorbaat akkoord  Laat het veld <b>leeg</b> als schuldeiser wel deelneemt aan Collectief Schuldregelen of een NVVK-convenant met bij voorbaat akkoord, maar voor deze klant geen vooraf akkoord geeft op het betaalvoorstel. Schuldeiser zal een betaalvoorstel ontvangen.
Ja	Vul <b>ja</b> in als schuldeiser deelneemt aan Collectief Schuldregelen of een NVVK-convenant met bij voorbaat akkoord 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.

\*\* Wordt niet gebruikt

De originele vordering is het bedrag van de oorspronkelijke vordering op de klant.

## 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



## 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.

## 5.2.9 Overgenomen vorderingen

Als een vordering is overgenomen van de oorspronkelijke schuldeiser dan dient het incassobedrijf of gerechtsdeurwaarder onderstaande gegevens ongevuld te worden.

Groep	Veld	Type	Verplicht
Gegevens overgedragen vorderingen	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.FactuurnummerVolgensOorspronkelijkeSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.KlantnummerVolgensOorspronkelijkeSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.NaamOorspronkelijkeSE	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Adress.Woonplaats	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Adress.Postcode	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Adress.Straatnaam	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Adress.Huisnummer	Tekst	<input checked="" type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Adress.HuisnummerLetter	Tekst	<input type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Adress.HuisnummerToevoeging	Tekst	<input type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Contactpersoon.Naam	Tekst	<input type="checkbox"/>
	openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Contactpersoon.Emailadres	Tekst	<input type="checkbox"/>



openstaand.OvergenomenSchuldInformatie.Cont  
actpersoon.Telefoonnummer      Tekst     

---



## 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 treed 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