Handleiding Schuldenknooppunt voor **bewindvoerders**

Versie 2.0 juli 2026

Inleiding

Deze handleiding is bedoeld voor bewindvoerders die gebruik maken van één of meerdere modules van het Schuldenknooppunt.

Inhoudsopgave

Inleiding 2

1. Algemene werking van het Schuldenknooppunt 3

Versturen van berichten 3

Ontvangen van berichten 3

Procesafspraken 3

2. Werking webportaal 4

2.1 Inloggen 4

2.2 Gebruiken en beheren 4

Gebruiker van het webportaal 4

Beheerder van het webportaal 5

2.3 Startscherm 5

Uitleg iconen: 6

Tabblad Dossiers 6

Filters in de tabbladen dossiers/berichten/conversaties 7

Tabblad Berichten 7

Tabblad Conversaties 7

Tabblad Adresboek 8

3. Versturen en ontvangen van berichten 9

4. Module Meldingen bewind 12

5. Module Schuldinventarisatie 13

6. Module Betalingsregeling 14

1. Algemene werking van het Schuldenknooppunt

Het versturen en ontvangen van berichten via het webportaal van het Schuldenknooppunt gaat altijd op dezelfde manier.

Versturen van berichten

1. Je start een bericht.
2. Je vult alle benodigde gegevens in:
    a. Gegevens van de klant.
    b. Gegevens van de behandelaar.
    c. Selecteren schuldeiser(s).
    d. Per schuldeiser klant- en/of factuurnummer.
3. Je voegt de beschikking (pdf) toe als toestemmingsverklaring.
4. Je slaat gegevens op voor je eigen administratie.
5. Je verstuurt het bericht.

Ontvangen van berichten

1. In tabblad Dossiers en in tabblad Inbox zie je of er nieuwe berichten zijn binnengekomen.
2. Je opent het bericht en slaat het bericht op voor je eigen administratie.
3. Je bevestigt de ontvangst van het bericht naar de schuldeiser.
4. Je zoekt de klantgegevens op in je eigen administratie.
5. Je verwerkt de gegevens uit het bericht.

Procesafspraken

- Berichten worden in principe binnen 5 dagen beantwoord. Het kan zijn dat een schuldeiser meer tijd nodig heeft. Een schuldeiser zal dat dan doorgegeven via een 'Statusbericht'.
- Controleer elke dag in het webportaal of er nieuwe berichten zijn.
- Je kunt ook notificaties instellen zodat je een email krijgt wanneer je een nieuw bericht hebt ontvangen. De beheerder van het Schuldenknooppunt webportaal van jouw organisatie kan dit voor je instellen.

Kijk voor meer procesafspraken op https://schuldenknooppunt.nl

Sla altijd zelf de berichten op, die je verstuurt en die je ontvangt.
Zo kun je altijd een bericht terugvinden in je eigen administratie;
het Schuldenknooppunt bewaart geen berichten.

2. Werking webportaal

2.1 Inloggen

Je kunt inloggen op het webportaal van het Schuldenknooppunt als je in het beheerportaal van jouw eHerkenning (EH3) de dienst Schuldenknooppunt hebt geactiveerd.

De URL van het webportaal is: https://portaal.schuldenknooppunt.nl/

Het webportaal ondersteund moderne browsers die zichzelf kunnen updaten, zoals: Chrome, Edge, Firefox en Safari.

- Klik op **Inloggen met eHerkenning.**
- Log in door je **gebruikersnaam** en **wachtwoord** in te vullen.
- Voer de SMS-code in die je op je telefoon hebt ontvangen.

2.2 Gebruiken en beheren

Gebruiker van het webportaal

Als je de eerste keer inlogt (of je contactgegevens de vorige keer niet hebt opgeslagen), heb je de mogelijkheid om deze gegevens eenmalig in te geven. Deze gegevens worden dan opgeslagen zodat je ze niet steeds opnieuw hoeft in te voeren bij het versturen van een bericht via het Schuldenknooppunt.

Als **gebruiker** van het Schuldenknooppunt kun je op deze manier je eigen contactgegevens beheren. Klik hiervoor rechtsboven in het scherm op dit icoon:

Met het invoeren van je eigen gegevens in dit scherm zorg je ervoor dat je niet bij elk bericht apart je eigen contactgegevens hoeft in te voeren.

Beheerder van het webportaal

Als je meer vaste instellingen wilt wijzigen kun je ook als beheerder inloggen op het webportaal. Daarvoor moet je dan met jouw persoonlijk eHerkennings-middel ook gekoppeld zijn aan de dienst *'Schuldenknooppunt Beheer'*.

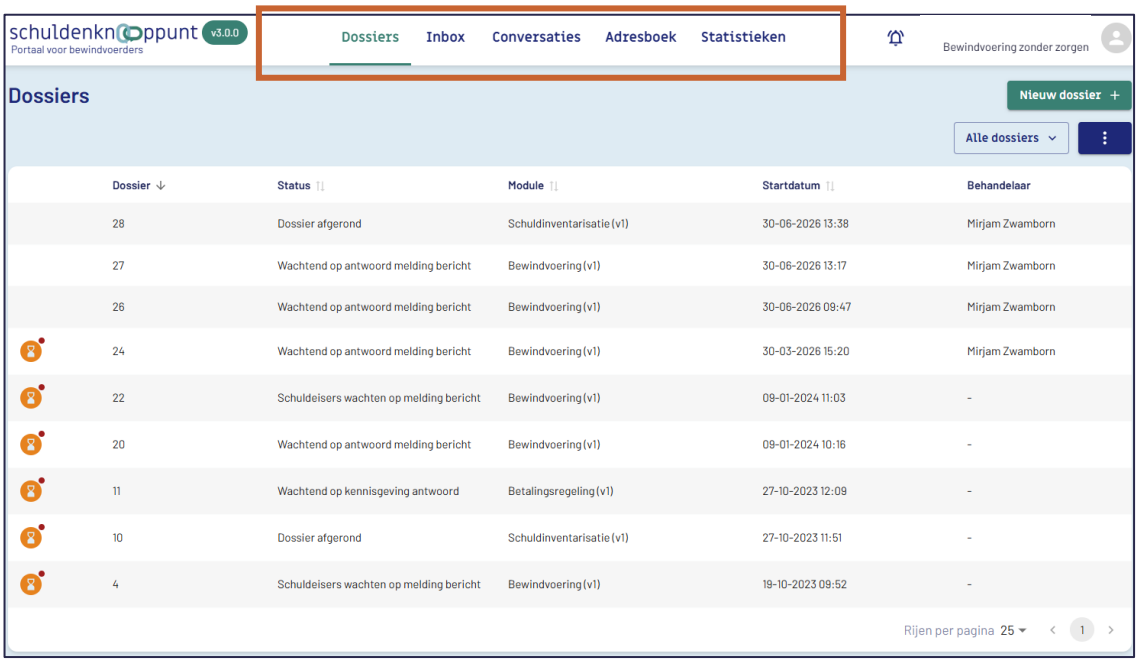
De dienst '*Schuldenknooppunt Beheer*' geeft toegang tot ons **Self Service Portaal** en het beheren van jullie organisatiegegevens. Denk aan bijvoorbeeld het aanpassen van de eigen administratieve gegevens, per module vaste waarden configureren, IBAN-bankrekeningnummer(s) beheren, en/of mailnotificaties of reminders voor een of meerdere personen (of mailboxen) instellen. Als jullie met meerdere verschillende afdelingen aangesloten zijn bij het Schuldenknooppunt, dan is het ook nog mogelijk om medewerkers te koppelen aan de juiste afdeling.

Wie van jullie toegang heeft tot een van of allebei deze diensten kunnen jullie zelf instellen. Dat wil zeggen, dat kan jullie eHerkennings-beheerder. Dat gaat dus feitelijk helemaal buiten het Schuldenknooppunt om. Hier hebben wij dan ook geen zicht op.

Mochten er nog aanvullende vragen zijn neem dan gerust contact op met onze **servicedesk.**

2.3 Startscherm

Het startscherm van het webportaal is opgebouwd uit een aantal tabbladen.



Uitleg iconen:

Op elk scherm kom je deze iconen tegen:

	Tabelopties
	Gegevens vernieuwen
	Toon kolomfilters
	Kolommen beheren
	Conversaties met een verlopen bericht

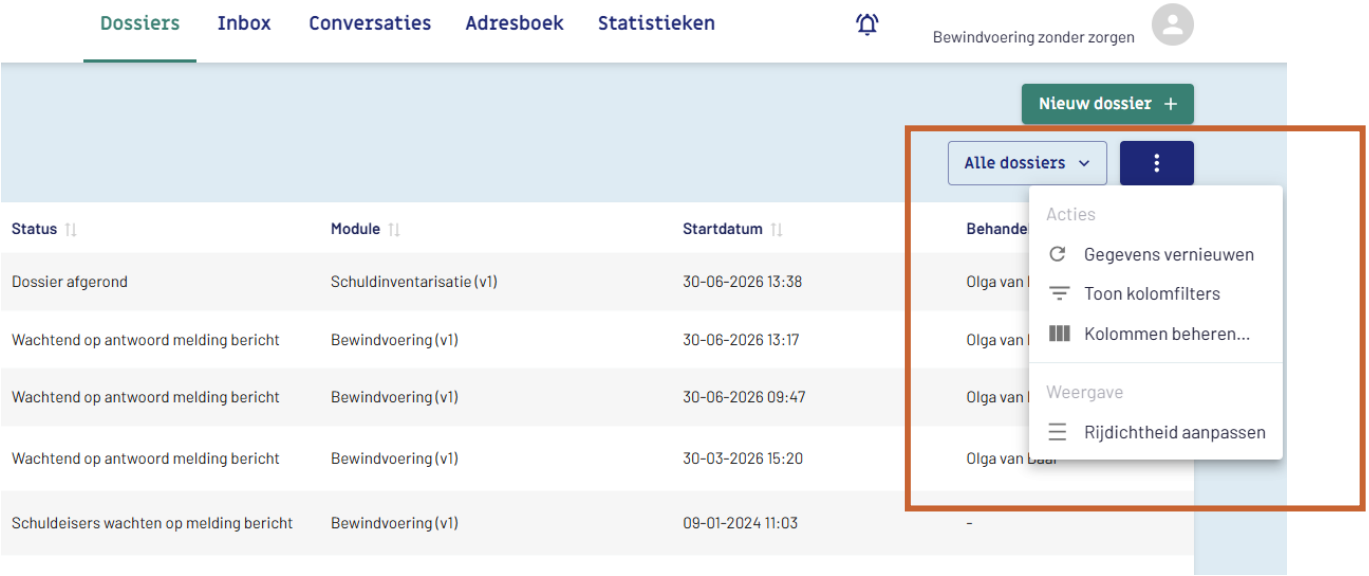
Tabblad Dossiers

Dit is het belangrijkste tabblad.

- Hier staan de openstaande dossiers.
- Ook komen hier de reacties van schuldeisers te staan.
- Per dossier zie je wat de status is en in welke module het dossier zit.
- Aan de rechterkant zie je de knop **Nieuw dossier.** Als je die aanklikt zie je gelijk de modules die door jouw organisatie gebruikt worden. Per module heb je een aantal berichten tot je beschikking en kun je een nieuw dossier starten.

Filters in de tabbladen dossiers/berichten/conversaties

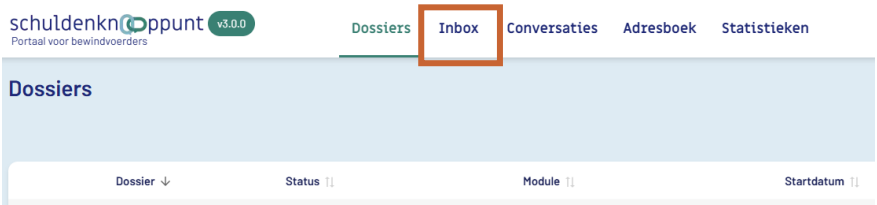
- In de tabbladen kun je gebruik maken van een filter.
- Stel de filters in zoals jij het prettig vindt om het overzicht te zien.



In elk dossier wordt voor een klant bijgehouden naar welke schuldeisers berichten zijn gestuurd. Door een dossier te openen zie je in welke fase het dossier zich bevindt.

Je kunt hier je berichten afhandelen of in het tabblad Inbox.

Tabblad Berichten



- In het tabblad Inbox vind je alle binnengekomen en nog niet verwerkte berichten.
- Ook hier kun je gebruik maken van de filters.

Tabblad Conversaties

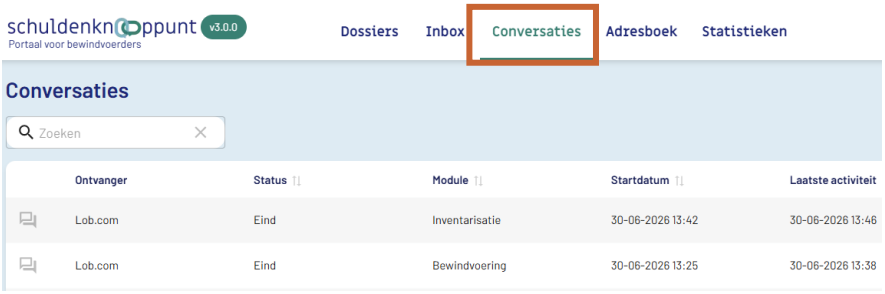
Conversaties omvatten alle berichten die tussen één bewindvoerder en één schuldeiser zijn uitgewisseld in een bepaald dossier.

- Inhoudelijke berichten zoals een aan- of afmelding bewind en het antwoord daarop.
- Technische berichten zoals de bevestiging dat een bericht is afgeleverd.

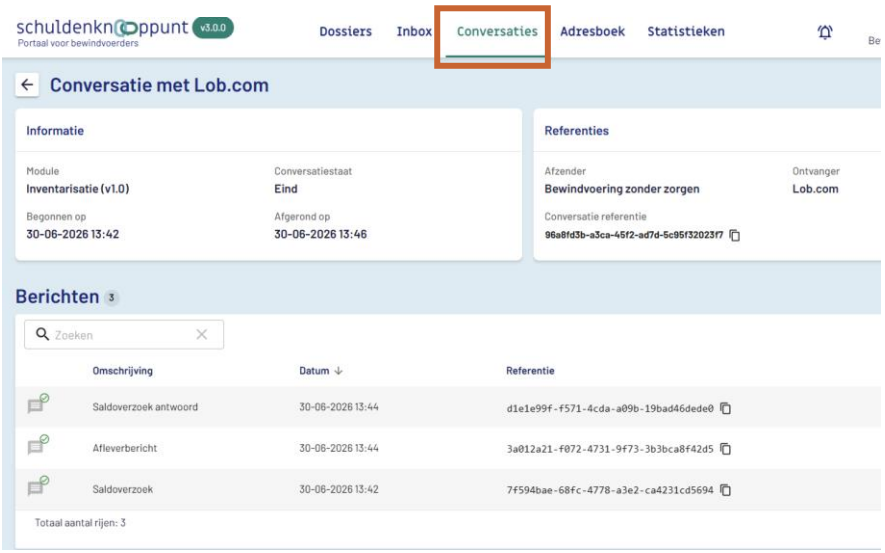
Het tabblad Conversaties is bedoeld als naslagwerk.

- Hier kun je terugvinden wanneer je welk bericht met wie hebt uitgewisseld.

- Het bericht zelf, dus met alle inhoud, wordt niet bewaard door het Schuldenknooppunt. Dit doen we om ervoor te zorgen dat we geen grote schuldendatabase opbouwen.

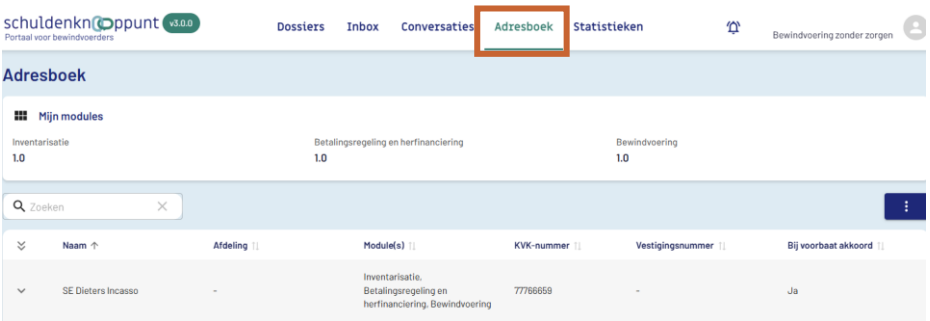


- Op het tabblad conversaties zie je per dossier alle conversaties van jouw organisatie met een schuldeiser
- Ook hier kun je gebruik maken van de filters.



- Als je een conversatie opent, zie je welke berichten zijn uitgewisseld in het dossier.
- Elke conversatie heeft een sleutel: een code waarmee je in je eigen administratie de conversatie kunt terugvinden.

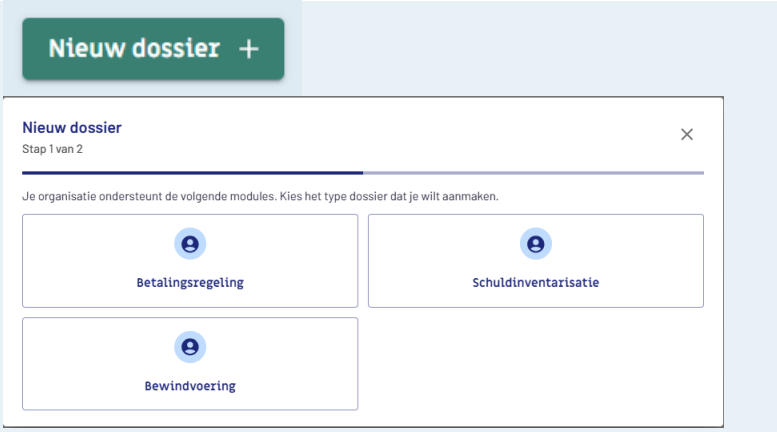
Tabblad Adresboek



- In het adresboek zie je bovenaan op welke modules jij bent aangesloten.
- In het adresboek vind je alle schuldeisers die zijn aangesloten op jouw modules in het Schuldenknooppunt.
- Ook in dit scherm kun je gebruik maken van de filters.

3. Versturen en ontvangen van berichten

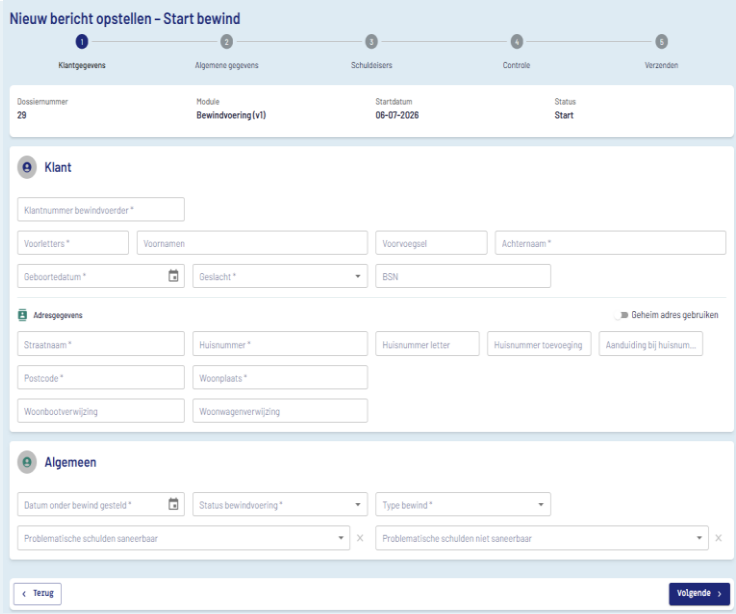
Met schermafdrukken van het webportaal wordt een toelichting gegeven op het versturen en ontvangen van berichten in het Schuldenknooppunt. De opbouw daarvan is voor iedere module ongeveer gelijk. De inhoud verschilt uiteraard wel. De bijzonderheden per module worden in de volgende hoofdstukken toegelicht.



Nieuw bericht

- Aan de rechterkant van het scherm klik je op de groene knop **Nieuw dossier**. Dan zie je van welke modules jouw organisatie gebruik maakt.

- Voor bewindvoerders zijn beschikbaar:
  - Schuldinventarisatie
  - Betalingsregeling
  - Meldingen bewindvoering



Klantgegevens

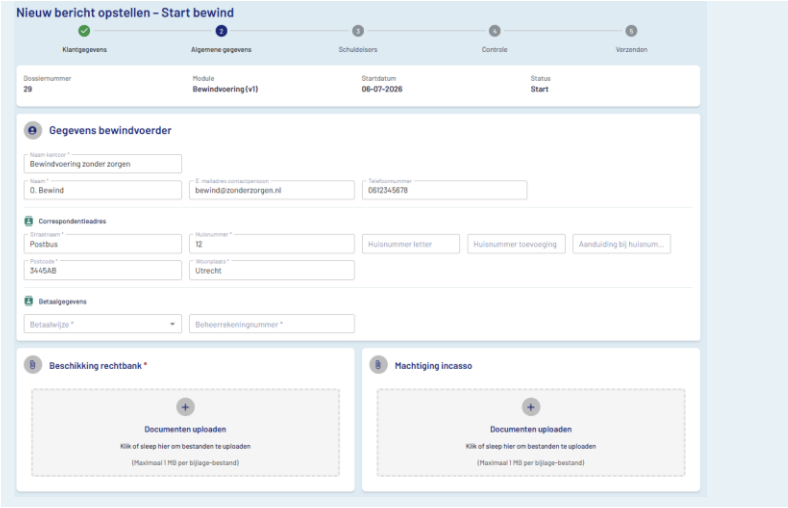
- Voer hier de klantgegevens in.
- Invulvelden met een * zijn verplichte velden.

Algemeen

- Dit zijn de kerngegevens van het bericht, die verschillen per module.
- Voor de module Meldingen bewind zijn de kerngegevens voor iedere schuldeiser gelijk.
- Voor de modules schuldinventarisatie en betalingsregeling verschilt dit per schuldeiser. In de volgende stap kun je per schuldeiser de hoogte van de vordering opvragen.

Start bewind

- Geef aan in welke status de klant zich op dit moment bevindt.
- Je kunt ook aangeven of de problematische schulden saneerbaar of niet saneerbaar zijn.
- Geef aan op welke datum de klant onder bewind is gesteld.
- Geef aan welke type bewind van toepassing is.



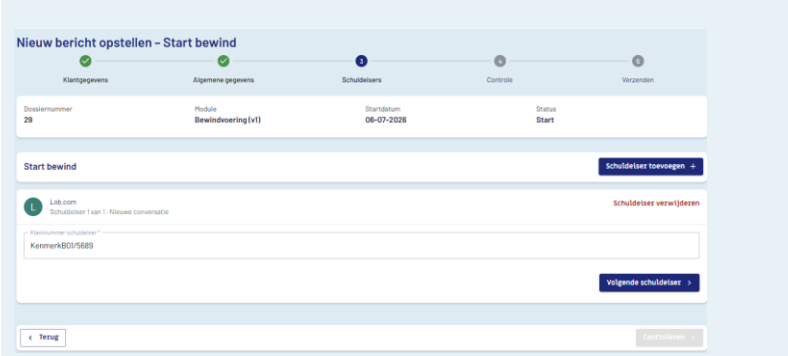
Gegevens bewindvoerder

- Vul hier je eigen gegevens in. Voor de schuldeiser is het handig dat hij je direct kan benaderen indien nodig.

- De gegevens contactpersoon en het correspondentieadres zijn vooraf in te vullen bij M**ijn gegevens**. Op deze manier hoef je niet telkens opnieuw je gegevens in te voeren.

Beschikking

Voeg de beschikking (pdf) toe waaruit blijkt dat de klant onder bewind staat.

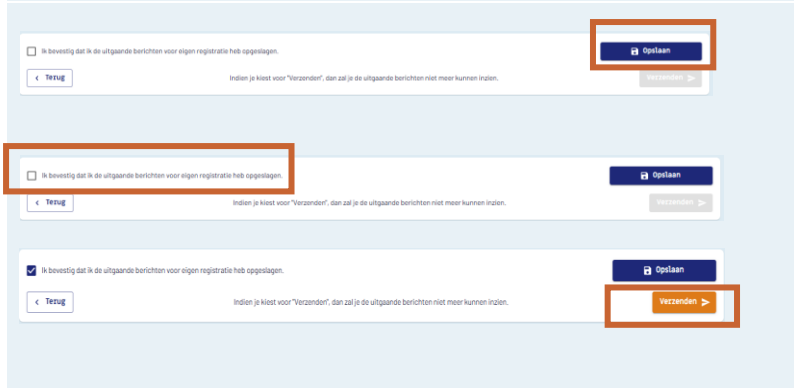


Acties

- Klik op ‘Schuldeisers toevoegen’

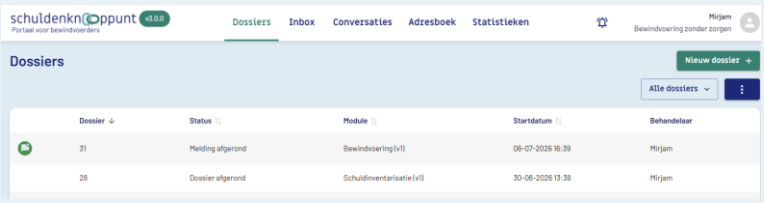
Vorderingen

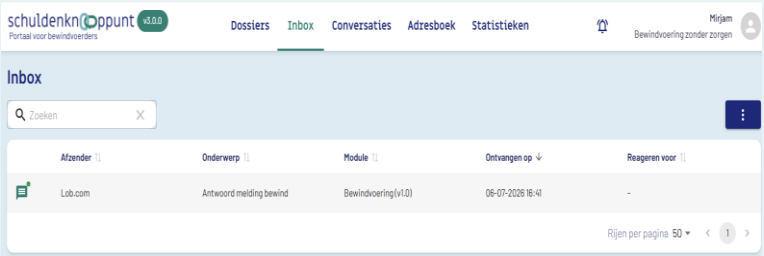
- Geef per schuldeiser de bij jou bekende vorderingen op met factuurnummer.
- Heb je geen factuurnummer, dan is een klantnummer voldoende. Eén van beide is verplicht, anders kan de schuldeiser de klant niet in zijn systeem opzoeken.



Controle:

- Controleer de gegevens en sla de gegevens op voor je eigen administratie.
- Bevestig dat je de gegevens hebt opgeslagen.
- Klik op **Verzenden.**





Reacties van schuldeisers

- Zodra de schuldeisers reageren op jouw bericht, dan zie je hun reactie als binnenkomend bericht:
  - Op het tabblad Dossiers in het betreffende dossier.
  - Op het tabblad Inbox.
  - Het groene bolletje betekent dat je het bericht nieuw is en nog niet geopend is geweest.
- Je kiest zelf vanaf welk tabblad je het bericht verwerkt.

4. Module Meldingen bewind

Meldingen Bewindvoering

Met de module Meldingen Bewindvoering kunnen bewindvoerders op een snelle manier schuldeisers melden dat hun klant onder bewind is gesteld, bewind gegevens actualiseren of aangeven dat de onderbewindstelling is beëindigd.
De module is op ieder moment te starten, dus ook voor bestaande klanten onder bewind kun je via het Schuldenknooppunt schuldeisers laten weten dat gegevens zijn gewijzigd of dat bewind is gestopt.

Deze module is beschikbaar voor:
- Bewindvoerders
- Schuldeisers, incasso-organisaties en deurwaarders.

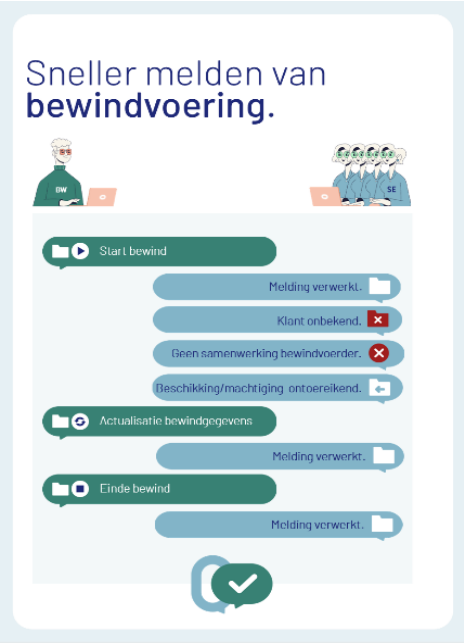
Berichten worden binnen 5 dagen afgehandeld.

Berichten bewindvoerder

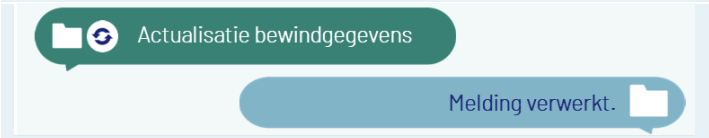
- Start bewind
- Actualisatie bewind gegevens
- Einde bewind

Berichten schuldeiser

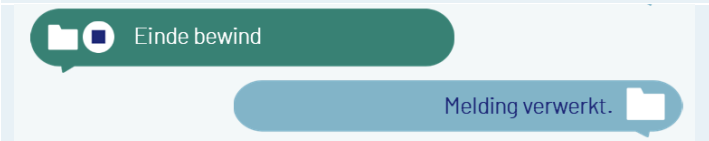
- Antwoord melding bewind



- Met het bericht start bewind kun je aan schuldeisers doorgeven dat jouw klant onder bewind is gesteld.
- Bij de aanmelding dien je de beschikking in pdf te uploaden. De schuldeiser kan hier eventueel op reageren dat hij deze onvoldoende vindt.
- De schuldeiser kan aangeven dat hij de melding verwerkt heeft.
- Hij kan ook aangeven dat hij de klant niet kent of niet met jouw organisatie wil samenwerken.



- Als er iets verandert in de situatie van de klant of zijn gegevens, dan kun je dat doorgeven.



- Als de onderbewindstelling eindigt dan kan dit aan de schuldeisers worden doorgegeven. Ook kan worden aangegeven of en welk vervolg er wordt ingezet.

5. Module Schuldinventarisatie

Schuldinventarisatie
Met de module Schuldinventarisatie wisselen financiële hulpverleners en schuldeisers berichten met elkaar uit om snel tot schuldenoverzicht te komen.

Deze module is beschikbaar voor:
- Brede groep van financiële hulpverleners werkzaam binnen en buiten werking van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en bewindvoerders in opdracht van hun klanten betalingsregelingen afsluiten. Hieraan ligt altijd een beschikking ten grondslag of een toestemmingsverklaring van de klant.
- Schuldeisers, incasso-organisaties en deurwaarders.

Berichten worden binnen 5 dagen afgehandeld.

Berichten bewindvoerder
- Saldoverzoek

Berichten schuldeiser
- Saldoverzoek antwoord
- Geen medewerking

- Met het saldoverzoek vraag je bij de schuldeisers om de hoogte van de actuele vorderingen.
- Je krijgt van de schuldeiser de actuele vorderingen terug. Dat kan als totaalvordering of per openstaande vordering.
- De schuldeiser kan ook aangeven dat de vordering niet meer bij hem ligt of dat hij een vordering heeft overgenomen.
- In het Dossierscherm kun je volgen van welke schuldeisers je wel of nog geen reactie hebt gehad.
- Als alle schuldeisers gereageerd kun je een betaalvoorstel opstellen.

6. Module Betalingsregeling

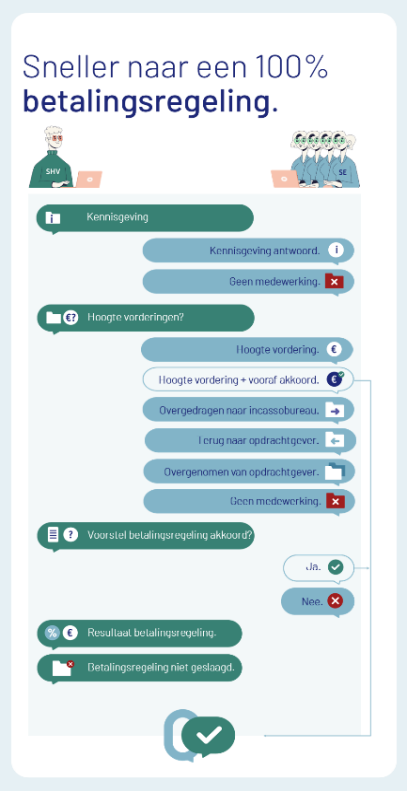
Betalingsregeling
Met de module Betalingsregeling wisselen financiële hulpverleners en schuldeisers berichten met elkaar uit om snel tot een 100 % betalingsregeling of herfinanciering te komen.

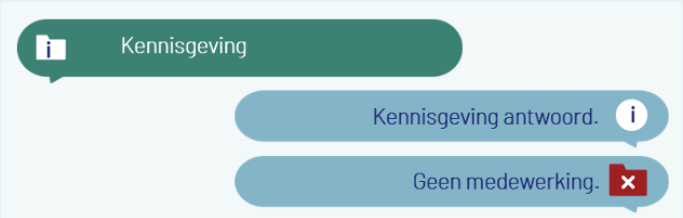
Deze module is beschikbaar voor:
- Brede groep van financiële hulpverleners werkzaam binnen en buiten werking van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en bewindvoerders in opdracht van hun klanten betalingsregelingen afsluiten. Hieraan ligt altijd een beschikking ten grondslag of een toestemmingsverklaring van de klant.
- Schuldeisers, incasso-organisaties en deurwaarders.

Berichten worden binnen 5 dagen afgehandeld.

Berichten bewindvoerder
- Kennisgeving
- Saldoverzoek
- Betaalvoorstel
- Regeling geaccordeerd

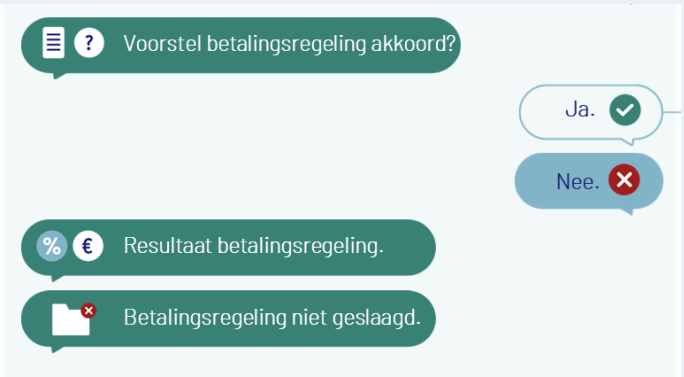
Berichten schuldeiser
- Saldoverzoek antwoord
- Saldoverzoek antwoord vooraf akkoord
- Betaalvoorstel antwoord
- Geen medewerking





- Met de kennisgeving geef je aan schuldeiser door dat de klant zich gemeld heeft voor schuldhulp.
- Schuldeiser kan hierop antwoorden dat hij het bericht verwerkt heeft.
- Schuldeiser kan ook aangeven dat hij niet meewerkt met reden, bv klant heeft geen openstaande vordering of is onbekend.

- Met het saldoverzoek vraag je bij de schuldeisers om de hoogte van de actuele vorderingen.
- Je krijgt van de schuldeiser de actuele vorderingen terug. Dat kan als totaalvordering of per openstaande vordering.
- De schuldeiser kan bij een betalingsregeling ook vooraf akkoord geven. Deze schuldeiser wil dan geen betaalvoorstel ontvangen, maar alleen het resultaat of de beëindiging.
- De schuldeiser kan ook aangeven dat de vordering niet meer bij hem ligt of dat hij een vordering heeft overgenomen.
- In het Dossierscherm kun je volgen van welke schuldeisers je wel of nog geen reactie hebt gehad.

	• Als alle schuldeisers gereageerd kun je een betaalvoorstel opstellen.
	• Stuur het betaalvoorstel met daarin o.a.: - Totaal aantal schuldeisers en de totale achterstand. - Voorstel voor terugbetaling met startdatum en terugbetaaltermijnen. • In het Dossierscherm kun je volgen van welke schuldeisers je wel of nog geen reactie hebt gehad. • Als alle schuldeisers gereageerd kun je het resultaat van het betaalvoorstel doorgeven aan de schuldeisers. • Als de betalingsregeling niet geslaagd kun je aangeven wat de oorzaak is (bv overlijden) of wat het vervolgtraject is (bv minnelijk schuldregeling).