

## **Debiteuren-portal V2**

Gebruikershandleiding

voor kantoren en consultants

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Versie-overzicht</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Toegang tot het portaal</b>	<b>6</b>
3.1	<i>Inrichting Credit Navigator</i>	6
3.1.1	<i>Relatie extra coderingen DPC en DPD</i>	6
3.1.2	<i>Aantal dagen geldigheid tijdelijke code</i>	6
3.1.3	<i>Statuscode</i>	8
3.1.4	<i>Telecomgebruik</i>	8
3.1.5	<i>DEBW</i>	9
3.2	<i>Inrichting Debiteuren portaal</i>	10
3.3	<i>Link naar het portaal</i>	10
<b>4.</b>	<b>Inloggen</b>	<b>11</b>
4.1	<i>Inlog debiteur via brief met tijdelijk wachtwoord</i>	11
4.2	<i>Eerste keer inloggen</i>	13
<b>5.</b>	<b>Gebruik portaal door debiteur</b>	<b>14</b>
5.1	<i>Gebruikers</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1.1	<i>Gebruiker toevoegen</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.1.2	<i>Gebruiker verwijderen/terugplaatsen</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.2	<i>Menu Vragen</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.2.1	<i>Vragen toevoegen</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.2.2	<i>Vragen verwijderen/terugplaatsen</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.3	<i>Menu Berichtcategorieën</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.3.1	<i>Berichtcategorie toevoegen</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.3.2	<i>Berichtcategorie verwijderen/terugplaatsen</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>6.</b>	<b>Impersonate-functie: kantoor logt in als debiteur</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1	<i>Dashboard</i>	25
6.2	<i>Menu Open Vorderingen</i>	26
6.3	<i>Dossier-details</i>	27
6.3.1	<i>Basisinformatie</i>	27
6.3.2	<i>Opbouw totaalbedrag en subtotalen</i>	27
6.3.3	<i>Voortgangsindicator</i>	29
6.3.4	<i>Bericht versturen</i>	29
6.4	<i>Betalen vanuit het portaal</i>	31
6.4.1	<i>Alles betalen</i>	31
6.4.2	<i>Een deel betalen</i>	32
6.4.3	<i>Regeling aanvragen</i>	32
6.4.4	<i>Maximale duur van een regeling</i>	33
6.4.5	<i>Inkomensverklaring voor aanvraag betalingsregeling</i>	33
6.5	<i>Regelingen</i>	35
6.6	<i>Menu Veelgestelde vragen</i>	35
6.7	<i>Menu Mijn gegevens</i>	36
6.8	<i>Menu Mijn berichten</i>	36
6.9	<i>Menu Mijn betalingen</i>	37
6.10	<i>Gebruikersmenu</i>	38
<b>7.</b>	<b>Gebruik portaal door kantoor</b>	<b>39</b>
7.1	<i>Gebruikers</i>	39
7.1.1	<i>Gebruiker toevoegen</i>	39

---

7.1.2	<i>Gebruiker verwijderen/terugplaatsen</i> .....	40
7.2	<i>Menu Vragen</i> .....	40
7.2.1	<i>Vragen toevoegen</i> .....	40
7.2.2	<i>Vragen verwijderen/terugplaatsen</i> .....	41
7.3	<i>Menu Berichtcategorieën</i> .....	42
7.3.1	<i>Berichtcategorie toevoegen</i> .....	42
7.3.2	<i>Berichtcategorie verwijderen/terugplaatsen</i> .....	43
7.4	<i>Menu Beheer &gt; Stats</i> .....	44
7.5	<i>Menu Beheer &gt; Bericht</i> .....	45
7.6	<i>Menu Beheer &gt; betalingen</i> .....	46
7.7	<i>Administratieve verwerking betalingen bij gebruik Mollie Payments</i> .....	46
7.8	<i>Impersonate-functie: kantoor logt in als debiteur</i> .....	47
<b>8.</b>	<b>Samenvoegen relaties in Credit Navigator</b> .....	<b>48</b>
<b>9.</b>	<b>Overzicht door GoMotion instelbare portal-eigenschappen</b> .....	<b>50</b>

## 1. Versie-overzicht

<i>Versie</i>	<i>Datum</i>	<i>Opmerkingen</i>	<i>Auteur/review door</i>
2.00	01-09-2019	Initiële versie, op basis van handleiding voor de Light-versie	Arthur van der Meulen
2.01	20-09-2019	Beheer-/Instellingen-schermen aangevuld; Kleine correcties door gehele document;	AvdM
2.02	30-04-2020	Beschrijving maatwerk toegevoegd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impersonate-functie (hoofdstuk 8.8);</li> <li>- Bericht versturen: Berichtcategorie kiezen (par. 7.4.4) + beheer berichtcategorieën (par. 8.3);</li> </ul> Overige wijzigingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vergrootglas bij bedragen (par. 7.4.2);</li> <li>- Controle invoer gegevens (par. 7.8)</li> </ul>	AvdM
2.03	20-10-2020	Par. 4.1 "Op het moment dat de brief wordt afgedrukt" gewijzigd in "...dat de actie wordt aangemaakt"; 7.4.4 Om bijlagen uit bericht te koppelen aan map is actie JPGKOPPEL vereist; 7.5.5 Om inkomensformulier te koppelen aan map is actie PORT_DEBREG vereist; 8.2.1 Klikbare links in <i>Veelgestelde vragen</i> .	AvdM
2.04	20-01-2021	4.2 Het email-adres dat de debiteur opgeeft, wordt in CN bewaard bij de telecom-gegevens van de relatie.	AvdM/YZ
2.05	02-02-2021	7.4.4 Berichtcategorieën zijn voortaan standaard instelbaar door het kantoor zelf via het beheermenu 10 Lijst van instelbare portal-eigenschappen toegevoegd.	AvdM/YZ
2.06	16-03-2021	7.5.3 Toevoeging: Bij aanvraag regeling kan kantoor een email ontvangen.	AvdM/YZ
2.07	14-12-2021	Menu's toegevoegd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistieken (8.4)</li> <li>• Bericht op dashboard (8.5)</li> <li>• Mijn berichten (7.9)</li> <li>• Mijn betalingen en Beheer &gt; Betalingen (8.6)</li> </ul>	AvdM/YZ
2.08	07-01-2022	Medewerker > DEBW geldt voor <i>gesprek</i> , niet voor <i>dossier</i> .	AvdM/MW
2.09	01-02-2022	Toegevoegd: 8.7 Administratieve verwerkingen betalingen vanuit Mollie Payments	AvdM/YZ

## 2. Inleiding

### Creditbilty

Creditbilty is een samenwerking tussen Collenda/ESA en GoMotion Software Services. Creditbilty richt zich op de ontwikkeling van (self)service portalen die de interactie tussen eisers, opdrachtgevers, incassobureaus, debiteuren en andere relevante relaties vereenvoudigen en professionaliseren.

### Doelgroep

Deze handleiding is bedoeld voor:

- Alle medewerkers van Creditbilty;
- De intermediair (incassobureau, gerechtsdeurwaarder, enz.)

De bedoeling van het Debiteuren-portaal is, dat de debiteur dit kan gebruiken zonder daarvoor een handleiding te moeten lezen.

### Taalniveau portaal

Het taalgebruik in het portaal is zoveel mogelijk aangepast aan taalniveau Nederlands B1 en de equivalenten in de andere talen. De teksten in het portaal zijn inrichtbaar. De bedoeling is dat debiteuren inzicht krijgen in hun situatie, zonder overweldigd te worden door vakjargon. De terminologie waar we in de branche aan gewend zijn is wel accuraat, maar voor een buitenstaander niet altijd duidelijk.

### Responsive ontwerp

Het portaal heeft een zgn. *responsive* ontwerp. Dat betekent dat het zichzelf automatisch aanpast op verschillende beeldschermformaten. Op een groot computerscherm staan gegevens bijv. naast elkaar, terwijl op een mobiele telefoon alles scrollbaar onder elkaar komt.

### Betaalkoppelingen

Standaard biedt het portal de mogelijkheid betalingen te doen via de betaalkoppeling van Mollie Payments. Hiermee kan (instelbaar) betaald worden via iDeal en enkele andere veelgebruikte betaalmethodes.

Indien het kantoor dit wenst, kan Creditbilty het portaal voorzien van één van de vele andere betaalkoppelingen, zoals Rabo Professional.

### Inrichting

Het debiteuren-portaal wordt voor het kantoor ingericht. De gegevens van het kantoor, de data-koppeling naar Creditnavigator, de betaalkoppeling en andere zaken zijn specifiek voor het kantoor. Overall waar in deze handleiding in de schermvoorbeelden het logo of de gegevens van Creditbilty staan, zullen in de praktijk het logo of de gegevens van het kantoor staan.

### Gebruik portaal door debiteur

Zie hiervoor hoofdstuk 5

### 3. Toegang tot het portaal

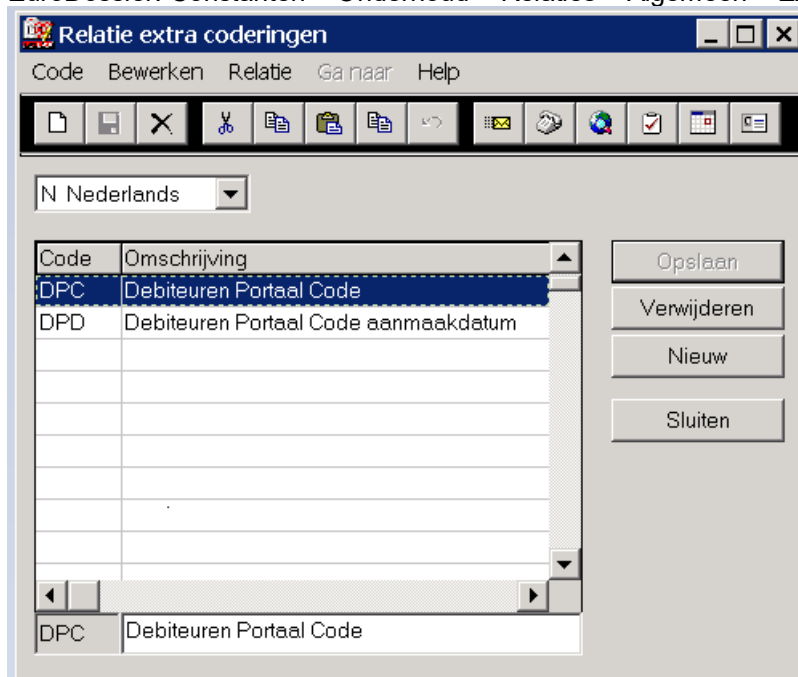
#### 3.1 Inrichting Credit Navigator

In Credit Navigator dient deze module door een medewerker van Collenda geautoriseerd te worden. Daarnaast is de volgende inrichting in Credit Navigator van belang.

##### 3.1.1 Relatie extra coderingen DPC en DPD

Om bij de relatie de tijdelijke inlogcode en aanmaakdatum vast te kunnen leggen, zijn er in Credit Navigator de coderingen DPC en DPD toegevoegd aan de database.

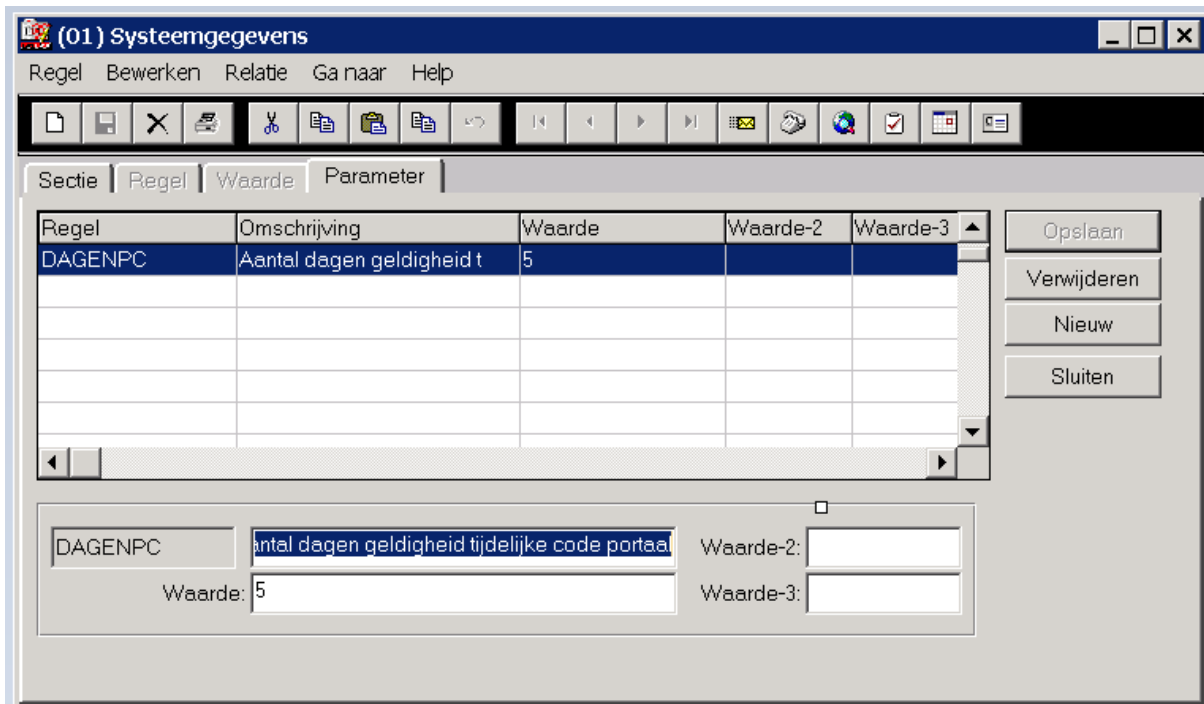
EuroDossier: Constanten > Onderhoud > Relaties > Algemeen > Extra coderingen relaties:



##### 3.1.2 Aantal dagen geldigheid tijdelijke code

Een tijdelijke inlogcode is standaard 5 dagen geldig. Het is mogelijk om zelf deze termijn te wijzigen door dit in de systeemgegevens van Credit Navigator vast te leggen. De instelling DAGENPC dient in dat geval handmatig aangemaakt te worden. In het veld Waarde wordt vastgelegd hoe lang de tijdelijke inlogcode geldig is. Indien dit veld leeg gemaakt wordt of indien deze instelling niet is aangemaakt, is de default-waarde van 5 dagen weer van kracht.

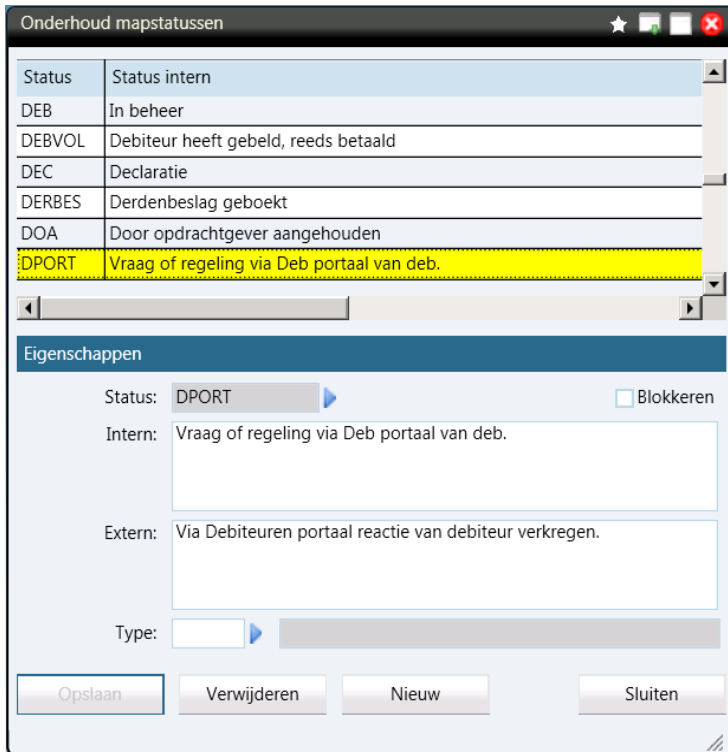
(In EuroDossier) Systeem > Onderhoud > Algemeen > Systeemgegevens algemeen > Sectie Instelling > Parameter DAGENPC



### 3.1.3 Statuscode

Bij het in CN vastleggen van een vraag vanuit het portal of het willen aanvragen van een betalingsregeling, wordt een gesprek weggeschreven in de map. Dit gesprek heeft als resultaat dat de agenda-datum op vandaag gezet wordt en de status aangepast wordt naar DPORT. Dit is een vaste code en deze kan niet gewijzigd worden. De standaard mapstatus DPORT dient hiervoor aangemaakt te worden:

Constanten > Onderhoud > Mappen > Algemeen > Mapstatussen:



Status	Status intern
DEB	In beheer
DEBVOL	Debiteur heeft gebeld, reeds betaald
DEC	Declaratie
DERBES	Derdenbeslag geboekt
DOA	Door opdrachtgever aangehouden
<b>DPORT</b>	<b>Vraag of regeling via Deb portaal van deb.</b>

**Eigenschappen**

Status: DPORT  Blokkeren

Intern: Vraag of regeling via Deb portaal van deb.

Extern: Via Debiteuren portaal reactie van debiteur verkregen.

Type:

Opslaan Verwijderen Nieuw Sluiten

### 3.1.4 Telecomgebruik

Nadat de debiteur een vraag heeft gesteld, wordt het emailadres bij de relatie weggeschreven met gebruik T. Hierdoor is zichtbaar dat het betreffende adres afkomstig is vanuit het debiteurenportaal. Hetzelfde geldt voor het telefoonnummer dat de debiteur doorgeeft na het willen treffen van een regeling. Ook daarbij dient het soort T te komen staan:



Onderhoud relaties

Eigenschappen Adres Telecom Bank/Giro Sjabloon Indeling Nat. persoon Nat.pers.aanv Rechtspersoon Publ.recht.

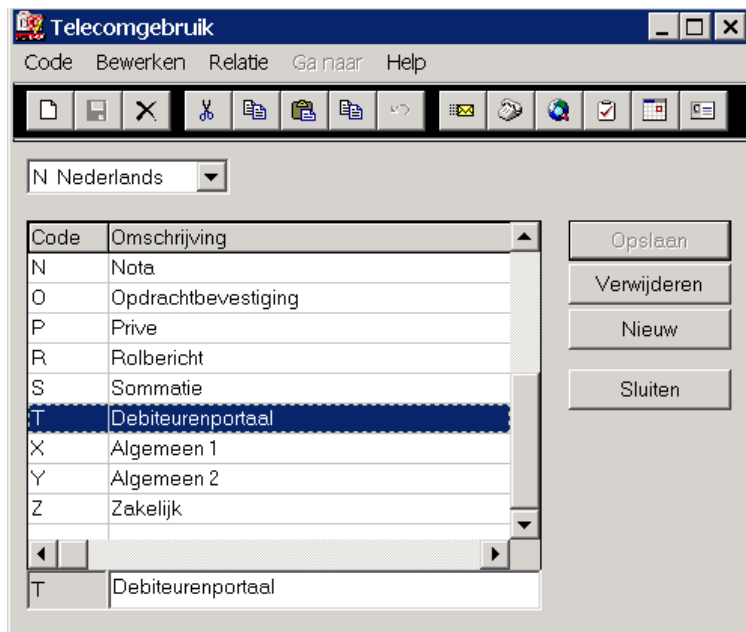
Relatienummer

00000001 LEEUWIN

Soort	Geb.	Prio	Land	Omschrijving	Nummer
Telefoon zaak	T	01	NL		06 - 12345678
E-Mail	T	01	NL		test@nieuwegein.nl
E-Mail	X	01	NL		nieuw@maildr.es

In Telecomgebruik is hiervoor de code T toegevoegd:

EuroDossier: Systeem > Onderhoud > Relatie > Algemeen 1 > Telecomgebruik:



### 3.1.5 DEBW

Bij het koppelen van het Debiteuren portaal wordt door de afdeling Infra van Collenda/ESA de gebruiker DEBW aangemaakt.

### **3.2 Inrichting Debiteuren portaal**

In het debiteuren portaal moeten o.a. het logo, de gegevens van het kantoor en de betaalkoppeling worden ingericht voordat het portaal gebruikt kan worden. Dit wordt gedaan door Creditbilty.

### **3.3 Link naar het portaal**

De url (het "internet-adres") van het portaal is in de vorm: <https://deb-naam-van-kantoor.creditbilty.nl>.

De bedoeling is, dat het kantoor een knop of link op zijn eigen website plaatst die de debiteur naar deze url brengt.

## 4. Inloggen

Het Debiteuren portaal kent twee typen gebruikers:

- debiteur
- administrator

De administrator wordt bij installatie gemaakt. Het kantoor ontvangt een gebruikersnaam en wachtwoord. Het kantoor kan het eigen wachtwoord wijzigen/herstellen in het inlogscherm of via *Instellingen > Gebruikers*.

Voor de debiteur verloopt de inlogprocedure in een aantal stappen, die erop gericht zijn de privacy van de debiteur te waarborgen. Zie hierna.

Het kantoor kan inloggen als debiteur:

1. door gebruik te maken van een (test-)debiteur met mappen in Credit Navigator. Voor deze moet het kantoor de normale inlogprocedure (zie hierna) volgen.
2. door in *Instellingen > Gebruikers* een (test-)debiteur toe te voegen en daarbij een CN-relatienummer van een bestaande debiteur in te voeren.
3. door (indien geïnstalleerd) gebruik te maken van de *impersonate*-functie (hoofdstuk 8.8);

Op deze manieren kan het kantoor dezelfde zaken zien als de betreffende debiteur (zie par. 8.1).

### 4.1 Inlog debiteur via brief met tijdelijk wachtwoord

Iedere debiteur krijgt van het kantoor een brief toegestuurd met daarin een verwijzing naar de knop/link op de website van het kantoor, zijn relatienummer en een tijdelijk wachtwoord. De brief is een rtf-document dat een mengcode voor het tijdelijk wachtwoord bevat. Hieronder is de mengcode weergegeven voor de 1<sup>e</sup> debiteur en de 2<sup>e</sup> debiteur in de map:


Portaalcode deb1	deb[1]	portaalcode	{deb[1].portaalcode}
Portaalcode deb2	deb[2]	portaalcode	{deb[2].portaalcode}

Op het moment dat de actie wordt aangemaakt, genereert Credit Navigator een tijdelijk wachtwoord voor de debiteur in kwestie en bewaart CN dit wachtwoord bij de relatie. Deze inlogcode met aanmaakdatum is terug te vinden onder Relaties op tabblad Aanvullend bij soort codes DPC en DPD. DPC staat voor Debiteuren Portaal Code en DPD voor Debiteuren Portaal Code aanmaakDatum.

Relaties > Onderhoud > Algemeen > Relaties > tabblad Aanvullend:



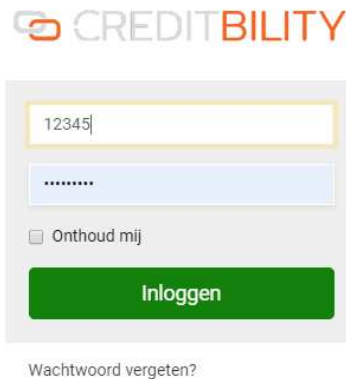
In Credit Navigator zal de mengcode via het uitvoeren van een actie een tijdelijke inlogcode genereren en vastleggen bij de relatie. Voorbeeld van uitgevoerde actie met mengcode:

	
20170035	
<b>Mengcode</b>	<b>resultaat</b>
\$<rolcode>[<nr>],portaalcode	56ZhqtZz
Relatie: 47547	

Het tijdelijk wachtwoord blijft standaard 5 kalenderdagen geldig. Indien gewenst kan met de instelling DAGENPC een andere geldigheidsduur worden ingesteld.

## 4.2 Eerste keer inloggen

De eerste keer logt de debiteur in met het relatienummer en het tijdelijk wachtwoord uit de brief:



12345

.....

Onthoud mij

Inloggen

[Wachtwoord vergeten?](#)

Na correct inloggen wordt de debiteur gevraagd om een email-adres en een zelf gekozen wachtwoord in te voeren. Het wachtwoord moet minimaal 9 tekens lang zijn. Nadat hij deze credentials heeft ingevoerd, ontvangt hij een bevestigings-email op het gekozen email-adres. In deze email moet hij op een bevestigingslink klikken, waarna hij werkelijk ingelogd is.

Iedere volgende keer kan de debiteur alleen nog inloggen met de zelf gekozen credentials. Mocht hij zijn zelfgekozen wachtwoord vergeten, kan hij dit herstellen door te klikken op *Wachtwoord vergeten?*

N.B.: Deze eerste-inlog-procedure kan foutlopen doordat de debiteur zijn email-adres verkeerd intypt. Het kantoor kan dan via de administrator-inlog voor de debiteur het email-adres en/of wachtwoord wijzigen (zie par. 8.1).

Het email-adres dat de debiteur opgeeft, wordt in CN bewaard bij de telecom-gegevens van de relatie met als *telecomgebruik* T. Dit kan door GoMotion op verzoek van het kantoor anders ingesteld worden.

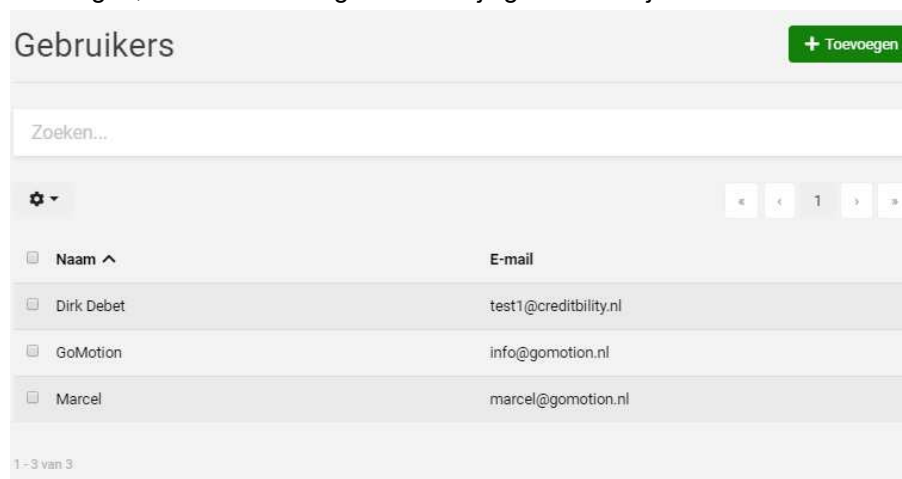
## 5. Gebruik portaal door debiteur

Opmerkingen vooraf:

- de dossiers die het portaal toont zijn de dossiers uit één administratie onder één relatienummer.
- Indien het kantoor verschillende administraties heeft en het de debiteuren inzicht wil geven in de dossiers van die administraties, moet per administratie een apart portaal ingericht worden. Per portaal moet de debiteur dan een inlog krijgen.
- Indien dezelfde debiteur onder meer dan één relatienummer in dezelfde administratie staat, moet hij per relatienummer een inlog krijgen. Waarschijnlijk opereert de debiteur dan in verschillende hoedanigheden, dus bekijkt hij de verschillende dossiers ook vanuit verschillende perspectieven. Zie ook hoofdstuk 8 *Gebruik portaal door kantoor*
- Via menu *Instellingen* kan het kantoor debiteuren en veelgestelde vragen beheren.

### 5.1 Gebruikers

Via menu *Instellingen* > *Gebruikers* kan het kantoor zelf een debiteur (of een extra administrator) toevoegen, een bestaande gebruiker wijzigen of verwijderen:



Naam ^	E-mail
Dirk Debet	test1@creditbilty.nl
GoMotion	info@gomotion.nl
Marcel	marcel@gomotion.nl

#### 5.1.1 Gebruiker toevoegen

+ *Toevoegen* opent een leeg profielscherm waarin de nieuwe gebruiker ingevoerd kan worden:

### Gebruikers Toevoegen

Naam

E-mail

Wachtwoord

Wachtwoord bevestiging

Taal

CN relatie nr

Administrator  
 Ja  
 Nee

Rollen  
 User

Het invoeren van een debiteur via dit menu is niet nodig indien de standaard inlogprocedure voor een debiteur gevolgd wordt (zie par. 4.1)

#### 5.1.2 Gebruiker verwijderen/terugplaatsen

Het tandwielmenuutje boven de lijst met gebruikers biedt de mogelijkheid om een aangevinkte gebruiker naar de prullenbak te verplaatsen en om de inhoud van de prullenbak te zien:

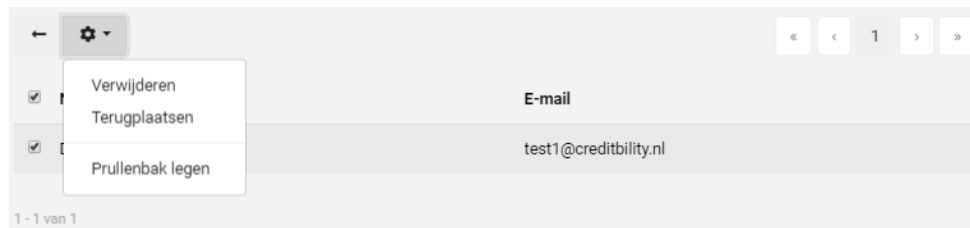
### Gebruikers

Zoeken...

	E-mail
<input type="checkbox"/>	test1@creditbilty.nl
<input checked="" type="checkbox"/>	GoMotion info@gomotion.nl
<input type="checkbox"/>	Marcel marcel@gomotion.nl

1 - 3 van 3

In de prullenbak-stand bevat hetzelfde menuutje de mogelijkheid om een gebruiker terug te plaatsen:

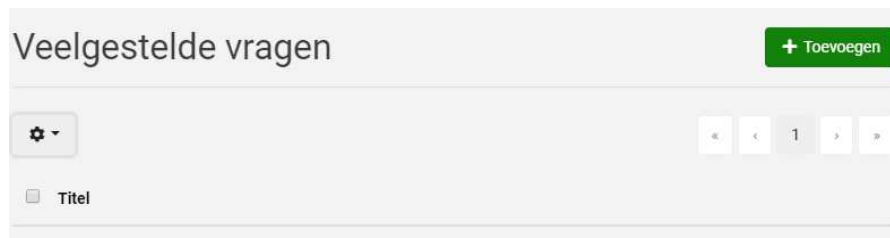


Via de *Zoek...-balk* kan een bestaande debiteur snel teruggevonden worden.

## 5.2 Menu Vragen

### 5.2.1 Vragen toevoegen

Via menu *Instellingen > Vragen* kan het kantoor veelgestelde vragen toevoegen door op +Toevoegen te klikken:



Veelgestelde vragen Toevoegen

Titel

Vanaf wanneer ga ik rente betalen?

Antwoord

Vanaf de dag waarop ...

Opslaan Annuleren

Ieder vraag-/antwoordpaar heeft een taal. Op die manier kan voor iedere taal dezelfde lijst met vragen en antwoorden ingevoerd worden.

In de antwoordtekst kunnen links (urls) gebruikt worden:

### Veelgestelde vragen Bewerken

**Titel**  
Hulpinstanties

**Antwoord**  
Hier vindt u een lijst van instanties met hun [internet-adressen](#) waar u mogelijk terecht kunt voor hulp in schuldsituaties:  
|  
Stichting Onder Een Dak (STOED): <https://www.stoed.nl>  
[Schuldhulpverlening Direct](#): <https://www.schuldhulpverlening.direct>

Opslaan Terug

Wanneer de debiteur het item *Hulpinstanties* in menu *Veelgestelde vragen* opent, zijn de teksten die beginnen met <https://> klikbaar geworden.

Via de *Zoek...-balk* kan een bestaande vraag snel teruggevonden worden.

### 5.2.2 Vragen verwijderen/terugplaatsen

Bestaande vragen kunnen worden verwijderd via het tandwielmenuutje:

Opslaan ⚙  
Opslaan en terug  
Verwijderen  
Terug

Een verwijderde vraag zit in de prullenbak. Deze is te zien via het tandwielkje links:

### Veelgestelde vragen + Toevoegen

⚙ « < 1 > »

Verwijderen  
Prullenbak (1)

### Veelgestelde vragen Prullenbak

Zoeken...

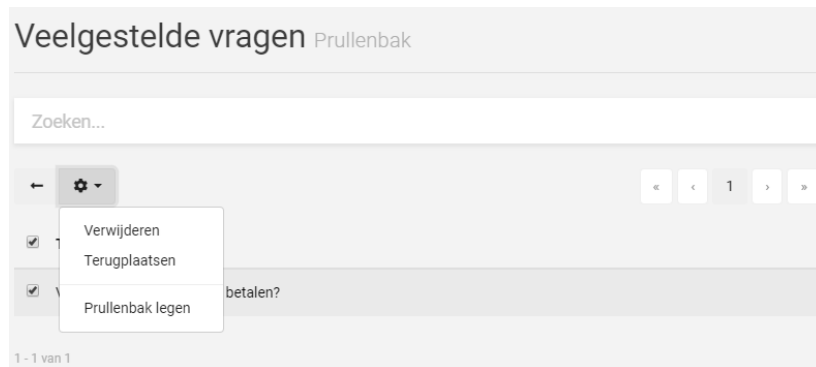
← ⚙ ⚙ « < 1 > »

Titel ^

Vanaf wanneer ga ik rente betalen?

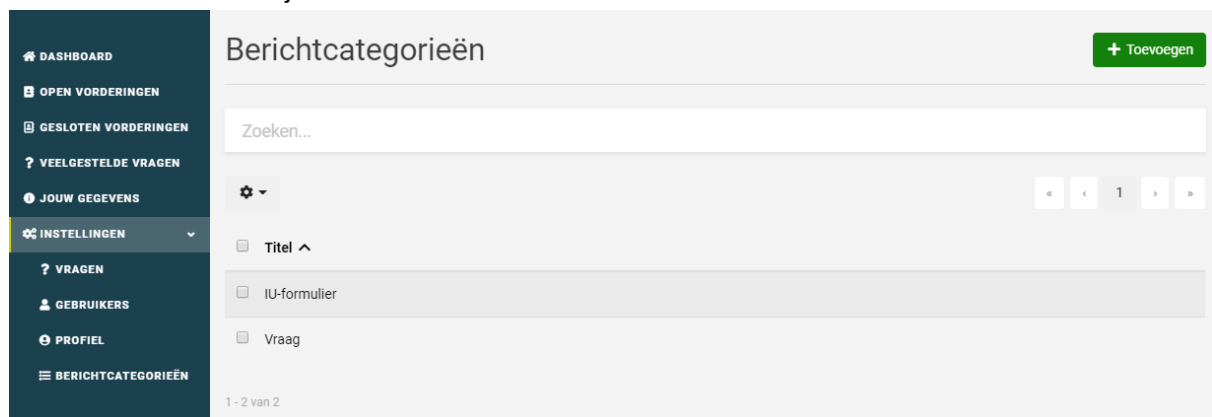
1 - 1 van 1

Een vraag kan uit de prullenbak opgehaald worden door deze aan te vinken en vervolgens in het tandwielmenuutje te kiezen voor *Terugplaatsen*:



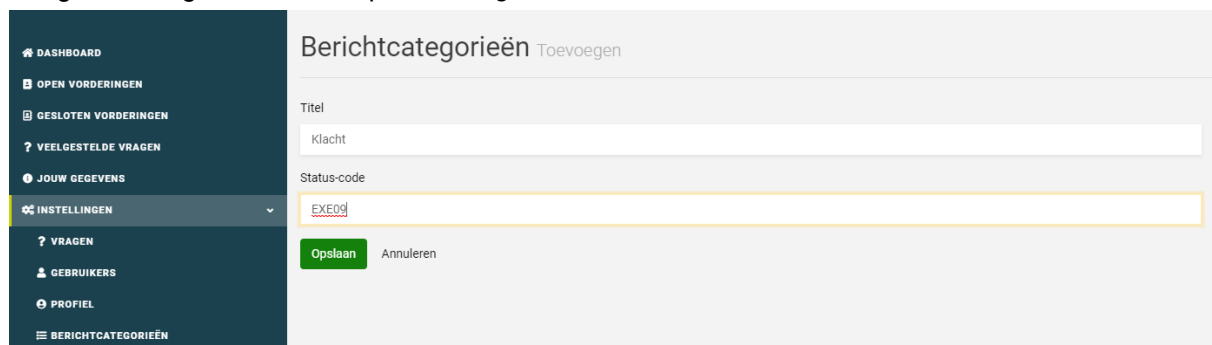
### 5.3 Menu Berichtcategorieën

In menu *Instellingen* > *Berichtcategorieën* kan het kantoor bepalen uit welke berichtcategorieën de debiteur moet kiezen bij het versturen van een bericht:



#### 5.3.1 Berichtcategorie toevoegen

Voeg een categorie toe door op *+Toevoegen* te klikken:



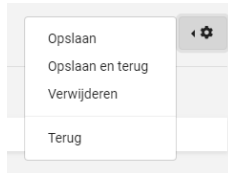
De titel is een vrij te kiezen omschrijving.

De status-code is een status zoals deze in Credit Navigator gebruikt wordt. Indien deze is ingevuld, wordt bij versturen van een bericht door de debiteur het betreffende dossier op de status gezet die bij de categorie hoort. Een lege statuscode wijzigt de status van het dossier niet.

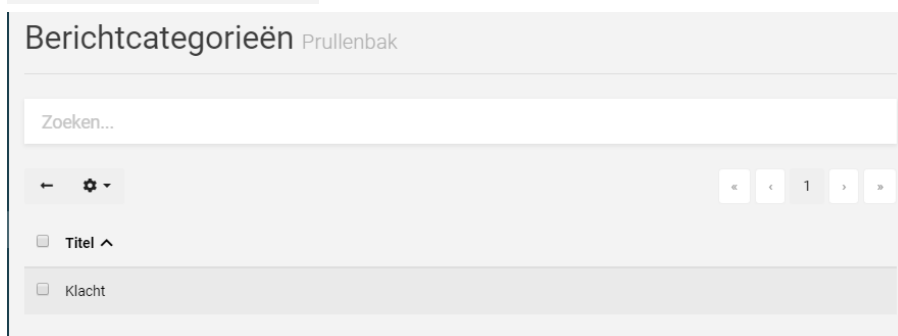
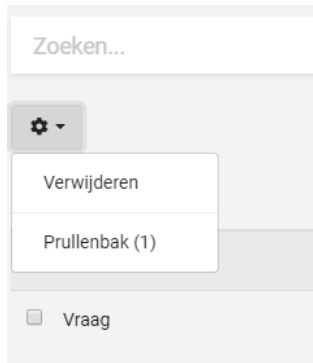
Vindt een bestaande categorie snel terug via de *Zoek...-balk*.

### 5.3.2 Berichtcategorie verwijderen/terugplaatsen

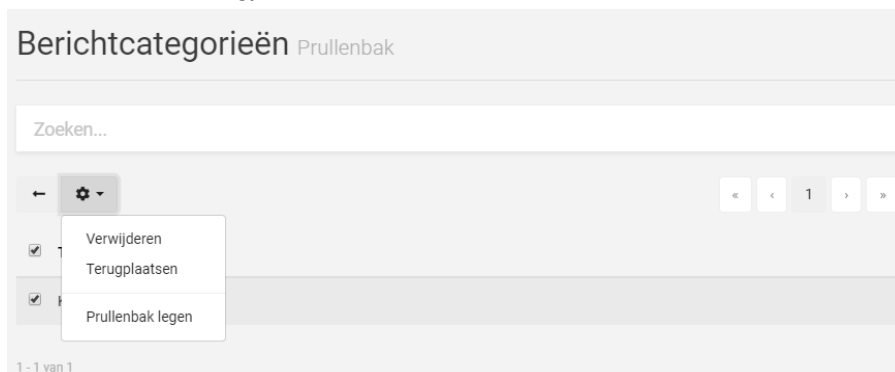
Verwijder een bestaande categorie door het vinkje vóór die categorie aan te zetten en dan in het tandwielmenuutje te klikken op *Verwijderen*:



Een verwijderde categorie zit in de prullenbak. Deze is te zien via het tandwielkje links:

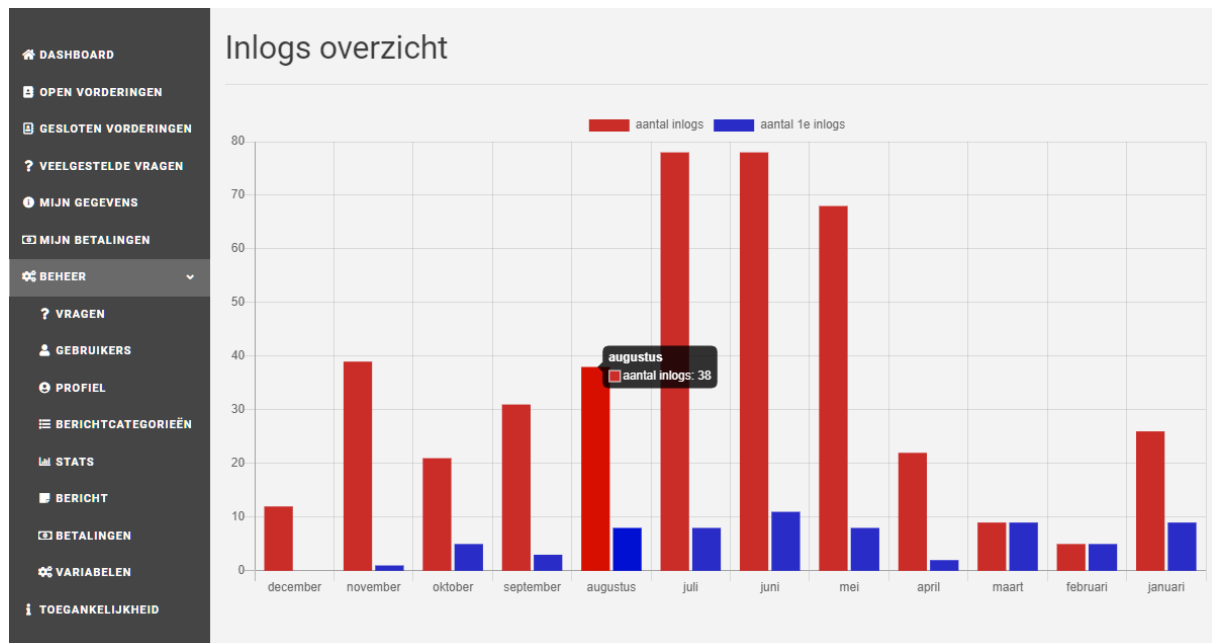


Haal een categorie uit de prullenbak door deze aan te vinken en vervolgens in het tandwielmenuutje te kiezen voor *Terugplaatsen*:



## 6. Menu Beheer > Stats

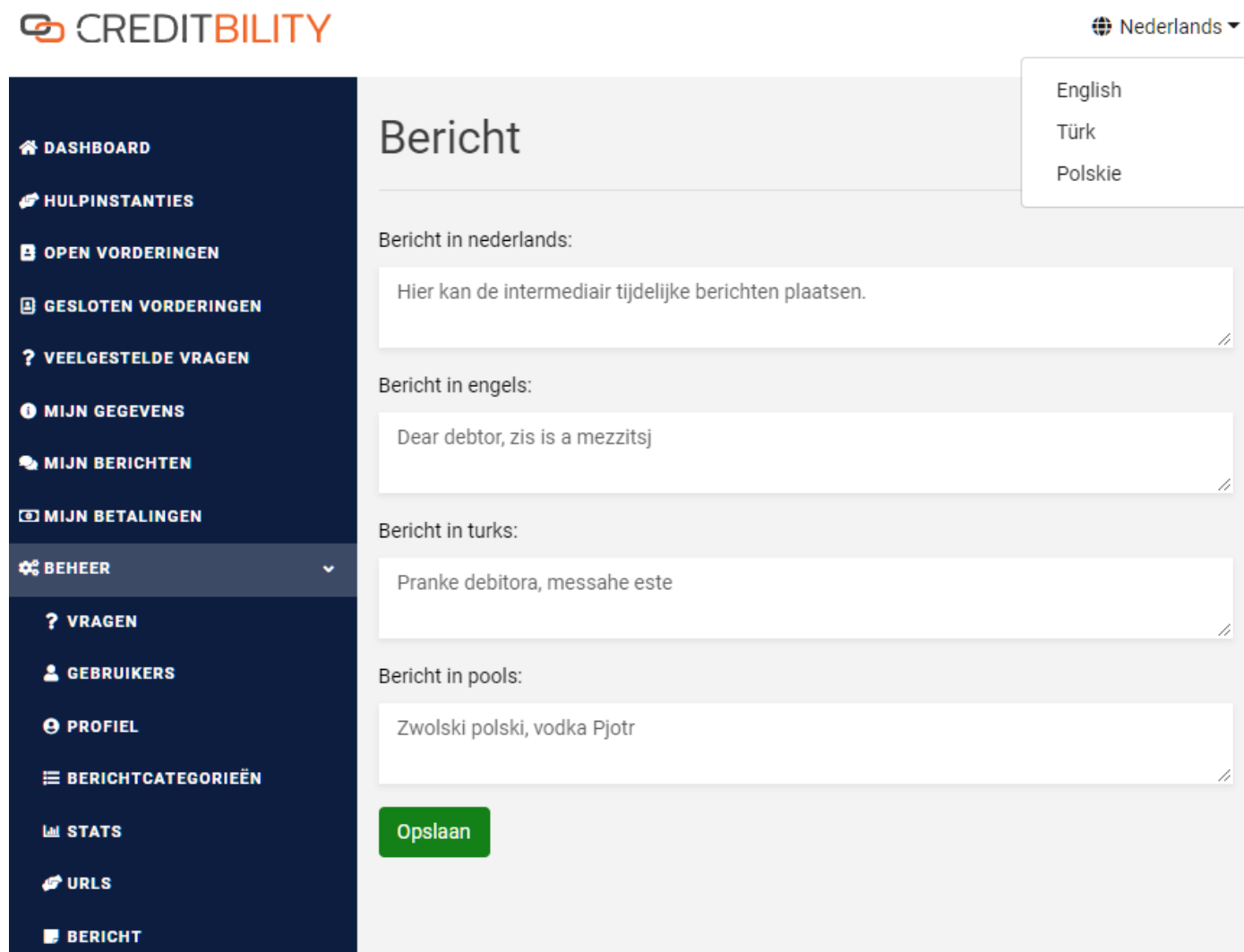
## 7. Het statistieken-scherm toont een overzicht van de aantallen logins en het aantal keren dat een debiteur de eerste keer inlogde in het portal:




Door de muispijl op een staaf in het overzicht te houden, wordt het precieze aantal getoond. De maanden lopen *van de huidige* maand (links) naar maximaal 12 maanden in het verleden (rechts).

Menu Beheer > Bericht

Het kantoor kan aan alle debiteuren een bericht tonen, door de velden in menu *Bericht* te vullen:



 CREDITBILITY 🌐 Nederlands ▼

**Bericht**

Bericht in nederlands:  
Hier kan de intermediair tijdelijke berichten plaatsen.

Bericht in engels:  
Dear debtor, zis is a mezzitsj

Bericht in turks:  
Pranke debitora, messah eeste

Bericht in pools:  
Zwolski polski, vodka Pjotr

**Opslaan**


English  
Türk  
Polskie

Voor iedere *taal* in het portal bestaat een invoerveld.

Een debiteur krijgt dit bericht bij het inloggen te zien op het dashboard:

**WELKOM, GoMotion**

Hier kan de intermediair tijdelijke berichten plaatsen. ✕

<b>Totalen</b>	<b>Open bedrag</b>	<b>Reeds betaald</b>	
Hoofdsom € 2.264,84	<b>€ 4.085,14</b>	€ 440,93	
Rente en kosten + € 2.261,23			
Reeds betaald - € 440,93			
<b>Open bedrag € 4.085,14</b>			

**Vorderingen**

Vordering nr.	Eisende partij	Hoofdsom	Ontvangen	Open bedrag	Status
21226645	MEURS	€ 1.382,44	€ 440,93	€ 2.902,57	<b>Gedeehtelijk</b>

De debiteur kan het bericht wegklikken, maar zolang het bericht in het beheerscherf bestaat, komt het bij de volgende keer inloggen terug op het dashboard.

## Menu Beheer > betalingen

In dit menu vindt de administrator alle betalingen die via het portal gedaan of geprobeerd zijn. De boekingen in Credit Navigator staan *niet* in deze lijst, zoals in menu *Mijn betalingen* het geval is (par. 7.10)

Betalingen						
Zoeken...						
◀ ◁ 1 2 3 4 5 6 ▷ ▶						
Datum ▼	Bedrag	Dossiernummer	Omschrijving	Betaald	Opmerking	
2021-11-18 15:40:26	€ 100,00	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Ja		
2021-11-11 11:09:43	€ 50,00	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-10-26 13:51:05	€ 4.070,42	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-08-31 15:40:02	€ 4.053,61	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-04-26 10:44:28	€ 10,00	21702574	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21702574	Ja		
2021-04-26 10:42:40	€ 10,00	21702574	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21702574	Nee		
2021-04-23 08:45:07	€ 4.014,57	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-02-16 10:58:13	€ 150,00	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-02-01 14:19:38	€ 100,00	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		

Betalingen terugvinden kan door in veld Zoeken... een (deel van een) datum, bedrag, dossier- of relatienummer te typen. De lijst wordt dan beperkt tot betalingen die aan de zoekterm voldoen.

### Administratieve verwerking betalingen bij gebruik Mollie Payments

Bij gebruik van de betaalkoppeling van Mollie Payments ontvangt het kantoor het door de debiteur betaalde bedrag op haar (derden)rekening minus de transactiekosten (Eur 0,29 voor een iDeal-betaling).

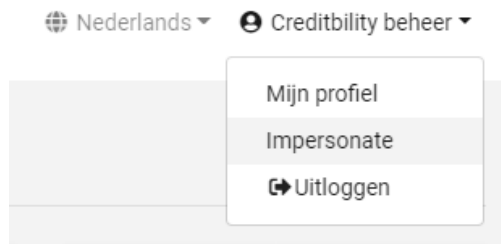
- Het automatisch koppelen van de betalingen gaat op de volgende manier het beste.
- Download vanuit het Mollie-dashboard het MT940-bestand.
- Lees dit in CN in via een apart "bankboek". Daarmee kunnen alle betalingen automatisch gekoppeld worden: het dossiernummer is vermeld bij de betaling.
- In het het bankboek waarop de betaling van Mollie daadwerkelijk binnenkomt boekt u het bedrag tegen op de grootboekrekening van het aparte "bankboek".

De transactiekosten worden in het MT940-bestand als aparte regel weergegeven en worden dus niet per afzonderlijke betaling verrekend.

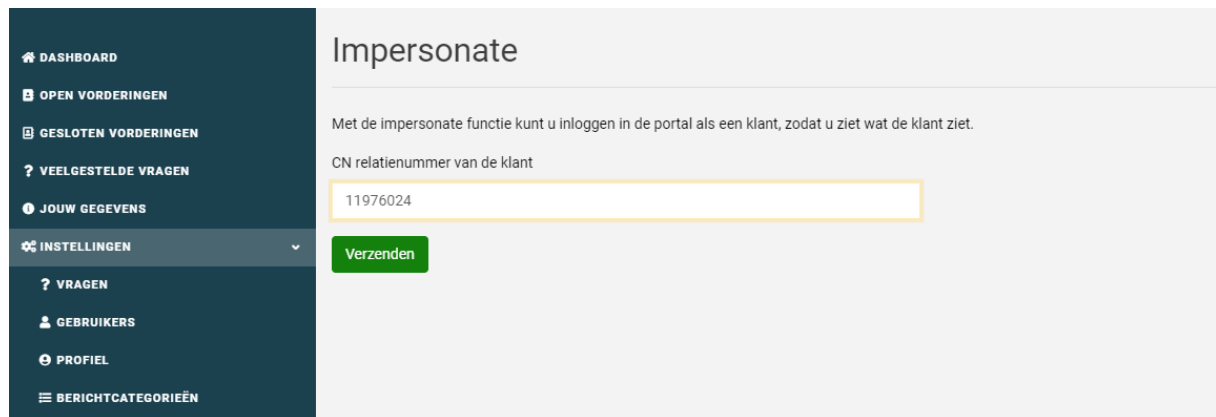
## 7.1 Impersonate-functie: kantoor logt in als debiteur

Bij (telefonisch) contact met een debiteur kan het voor een kantoormedewerker handig zijn om in het portal in te loggen *als die debiteur*, zodat de medewerker precies hetzelfde ziet als de debiteur.

Hiervoor is de *impersonate-functie* beschikbaar in het account-menu rechts bovenin:

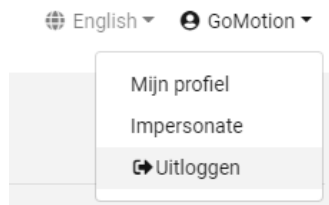


In het *impersonate*-menu typt/plakt de medewerker het CN-relatienummer van de debiteur:



Door op de groene knop te klikken schakelt de medewerker het portal om naar de situatie waarin de betreffende debiteur zelf ingelogd zou zijn. De medewerker kan alles doen wat de debiteur kan doen, maar de administrator-menu's zijn uitgeschakeld.

Wanneer de medewerker terug wil naar de kantoor/moderator-inlog, kiest hij *uitloggen* in het account-menu:



Het portal schakelt terug en dit proces kan herhaald worden.

- Samenvoegen relaties in Credit Navigator.

## 7.2 Dashboard

Het portaal opent met een dashboard waarop de belangrijkste gegevens over openstaande dossiers in één oogopslag te zien zijn:

CREDITBILITY Nederlands Dirk Debet

### Welkom, Dirk Debet

**Totalen**


Hoofdsom	€ 2.264,84
Rente en kosten	+ € 1.574,07
Reeds betaald	- € 440,93
<b>Open bedrag</b>	<b>€ 3.397,98</b>

**Open bedrag**

**€ 4.279,84**

**Reeds betaald**

**€ 440,93**



#### Vorderingen

Vordering nr. ^	Eisende partij	Hoofdsom	Ontvangen	Openstaand bedrag	Status
21226645	MEURS	€ 1.382,44	€ 440,93	€ 3.129,05	<b>Gedeeltelijk</b>
21702574	Janssen	€ 316,50	€ 0,00	€ 378,36	<b>Open</b>
21706938	GRUTTERINK-VAN	€ 565,90	€ 0,00	€ 772,43	<b>Open</b>

Regeling aanvragen

Ik wil in termijnen betalen

**Aanvraag formulier**

Betaal direct

Voorkom hogere kosten en betaal direct

**Alles betalen** **Een deel betalen**

Contact

✉ info@collenda.com  
☎ +31 (0) 30 608 44 11  
💬 Chat

In het midden van het dashboard zijn de eerste drie lopende dossiers te zien. Door op een dossier te klikken, komt de debiteur in de dossier-details ervan.

### 7.3 Menu Open Vorderingen

Menu *Open Vorderingen* laat een overzicht zien van de *lopende* dossiers die de debiteur heeft bij het kantoor. Gesloten dossiers worden niet getoond, omdat deze voor de debiteur waarschijnlijk niet meer relevant zijn.

De gegevens in het portaal zijn altijd up-to-date met die in Credit Navigator.

CREDITBILITY Nederlands Dirk Debet

### Open vorderingen

Vordering nr. ^	Eisende partij	Hoofdsom	Ontvangen	Openstaand bedrag	Status
21226645	MEURS	€ 1.382,44	€ 440,93	€ 3.129,31	<b>Gedeeltelijk</b>
21702574	Janssen	€ 316,50	€ 0,00	€ 378,36	<b>Open</b>
21706938	GRUTTERINK-VAN	€ 565,90	€ 0,00	€ 772,47	<b>Open</b>

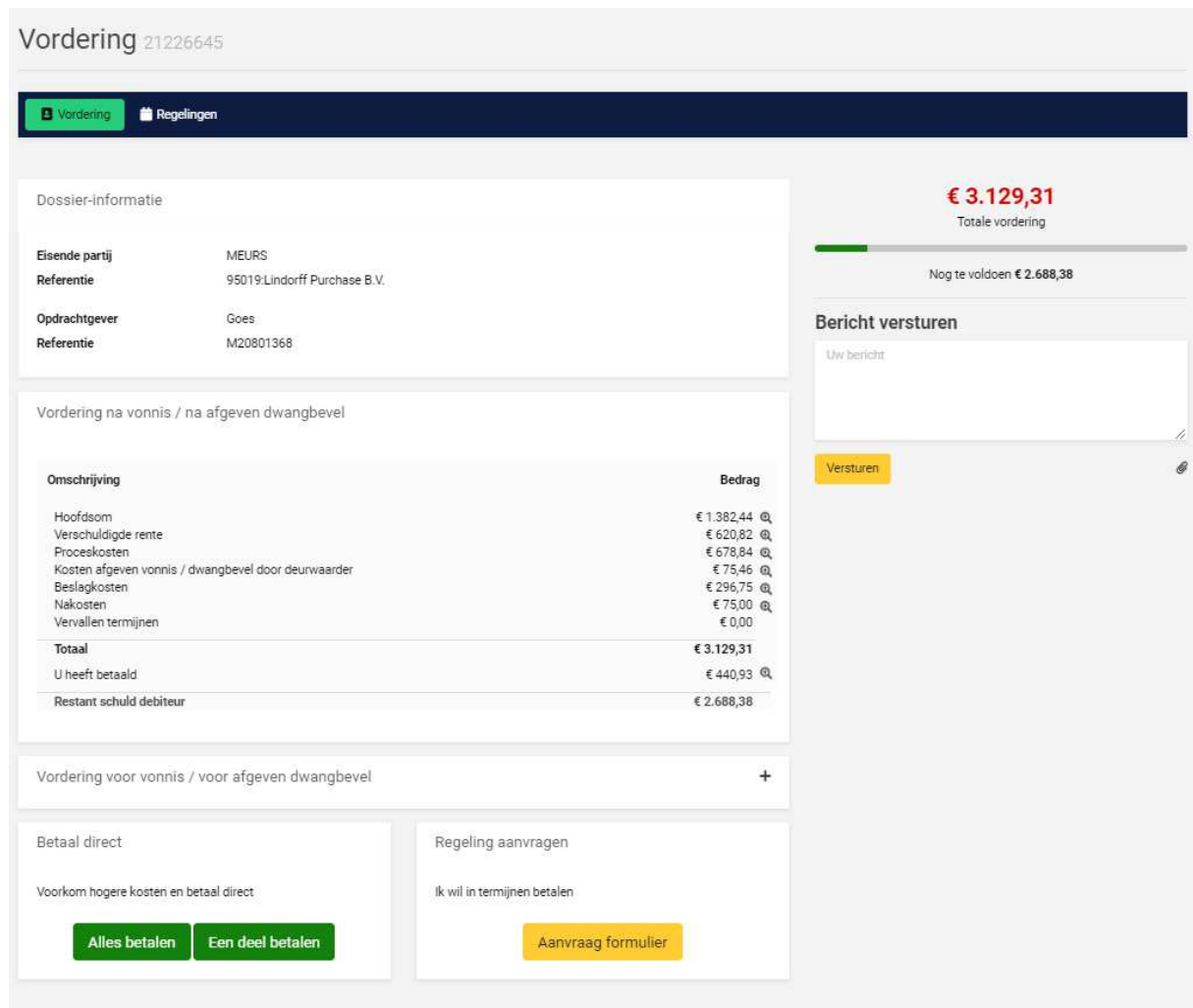
Het bureau kan bepalen of Historische mappen (Verwerking=H) wel of niet getoond mogen worden. Dit wordt bij de installatie van het portal ingesteld. Ditzelfde geldt voor Afgehandeld- en Proforma-mappen (Verwerking=A of P).

De *Status* van het dossier die de debiteur in bovenstaande lijst ziet, wordt bepaald adhv het mapsaldo:

- **open**: Er is nog niets betaald;
- **gedeeltelijk**: Er is betaald, maar mapsaldo > Eur 0,-- en Verwerking=L;
- **gesloten**: Verwerking=A. Deze dossiers zijn alleen zichtbaar indien dat is ingesteld.

## 7.4 Dossier-details

Door te klikken op een dossier komt de debiteur in het dossier-detail-scherm:



Vordering 21226645

Vordering Regelingen

Dossier-informatie

Eisende partij MEURS  
Referentie 95019:Lindorff Purchase B.V.  
Opdrachtgever Goes  
Referentie M20801368

Vordering na vonnis / na afgeven dwangbevel

Omschrijving	Bedrag
Hoofdsom	€ 1.382,44
Verschuldigde rente	€ 620,82
Proceskosten	€ 678,84
Kosten afgeven vonnis / dwangbevel door deurwaarder	€ 75,46
Beslagkosten	€ 296,75
Nakosten	€ 75,00
Vervallen termijnen	€ 0,00
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.129,31</b>
U heeft betaald	€ 440,93
Restant schuld debiteur	€ 2.688,38

Vordering voor vonnis / voor afgeven dwangbevel +

Betaal direct  
Voorkom hogere kosten en betaal direct  
Alles betalen Een deel betalen

Regeling aanvragen  
Ik wil in termijnen betalen  
Aanvraag formulier

**€ 3.129,31**  
Totale vordering  
Nog te voldoen € 2.688,38

Bericht versturen  
Uw bericht  
Versturen

Door het "responsive" ontwerp is dit scherm overigens op bijv. een iPad of een smart phone ook goed te lezen.

### 7.4.1 Basisinformatie

Links bovenin staat de basis-informatie van het dossier: Eisende partij en opdrachtgever kunnen verschillen.

### 7.4.2 Opbouw totaalbedrag en subtotalen

In het grote witte vlak staan alle voor de debiteur relevante bedragen met omschrijvingen in taalniveau B1. Enkele bedragen zijn samengevoegde posten: bijv. *verschuldigde rente* is een optelling van één of meer posten in Credit Navigator. Door op een vergrootglasje achter een bedrag te klikken ziet de debiteur de achterliggende bedragen zoals deze in Credit Navigator zijn vastgelegd: bijv. de opbouw van de post *Bij [naam kantoor] voldaan*:

Opbouw Bij Creditbilty voldaan x

zoek binnen omschrijving

Omschrijving	Datum ↓	Bedrag	Btw
ING Bank	24-10-2007	320,00	0,00
Ontvangsten bij collega	08-06-2010	325,76	0,00
ING Bank	16-08-2010	6,33	0,00
ING Bank	16-08-2010	7,06	0,00
ING Bank	15-10-2010	7,13	0,00
ING Bank	24-07-2017	22,14	0,00
ING Bank	24-08-2017	6,64	0,00
ING Bank	24-08-2017	22,25	0,00
<b>Totaal</b>		<b>€ 2.411,26</b>	

De bedragen in de vergrootglas-schermen worden door het portal opgehaald uit de "zoom-schermpjes" van Credit Navigator.

Mocht de debiteur de situatie vóór titel ("vóór uitspraak door de rechter") willen zien, kan hij het onderste witte blok in het dossier-detailscherm openklappen:

Vordering voor vonnis / voor afgeven dwangbevel -

Omschrijving	Bedrag
Hoofdsom (basisbedrag)	€ 1.382,44
Verschuldigde rente	€ 0,00
Incassokosten	€ 0,00
B.T.W.	€ 0,00
Overige kosten	€ 0,00
Vervallen termijnen	€ 0,00
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.382,44</b>
U heeft betaald	€ 0,00
<b>Nog door u te betalen</b>	<b>€ 1.382,44</b>

GoMotion kan instellen of de vergrootglasjes te zien zijn of niet.

### 7.4.3 Voortgangsindicator

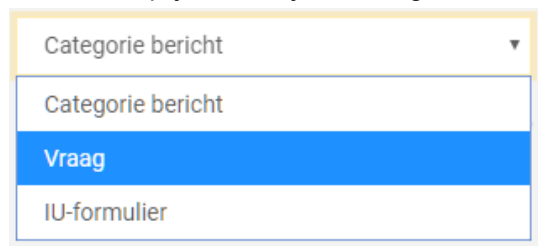
De voortgangsindicator rechts bovenin is een weergave van de verhouding tussen het dossier-totaal en het al betaalde bedrag.

### 7.4.4 Bericht versturen

De debiteur kan in het vak onder deze titel bijv. een vraag stellen:



Uit de uitklaplijst kiest hij een categorie:



Dit categorieënlijstje kan door het kantoor aangepast worden in het beheermenu (par. 8.3).

Daarnaast kan de debiteur één of meer documenten (bijlagen) uploaden bij het bericht.

Wanneer hij op *Versturen* klikt, gebeurt het volgende:

- De vraag komt als gesprek in de betreffende map in Credit Navigator te staan. De gespreksnotitie wordt voorafgegaan door standaardtekst "Debportal-[berichtcategorie]: ";
- De agendadatum wordt op vandaag gezet;<sup>1</sup>
- De mapstatus komt op de status die hoort bij de gekozen berichtcategorie (par. 8.3);
- De medewerker in het gesprek komt op **DEBW** te staan. Dit is een vaste medewerker;<sup>2</sup>
- Het email-adres waarmee de debiteur is ingelogd wordt in Credit Navigator bij de relatie bewaard met gebruik **T**. Hierdoor is zichtbaar dat het email-adres afkomstig is uit het debiteurenportaal;
- De debiteur ziet een bevestiging dat zijn vraag is verstuurd;
- Indien er bijlagen zijn, kunnen deze aan actie **JPGKOPPEL** gehangen worden en worden toegevoegd aan de map in CN. Actie JPGKOPPEL moet hiervoor in CN bestaan. GoMotion kan dit aan- of uitschakelen;

<sup>1</sup> Bij de installatie van het portal kan het kantoor ervoor kiezen om het zetten van de agendadatum uit te schakelen.

<sup>2</sup> Bij de installatie van het portal kan het kantoor ervoor kiezen om het zetten van de medewerker uit te schakelen.

- Indien gewenst, kan het bureau ook een email ontvangen waarin het bericht staat. GoMotion kan dit aan- of uitschakelen. Deze email wordt door het portal gestuurd naar het email-adres dat in Credit Navigator aan de mapbehandelaar gekoppeld is (Medewerker 1). Indien dit adres leeg is, wordt dat van Medewerker 2 gebruikt. Indien dit ook leeg is, wordt de email naar het hoofd-email-adres van het bureau gestuurd.



Onderhoud relaties

Eigenschappen Adres Telecom Bank/Giro Sjabloon Indeling Nat. persoon Nat.pers.aanv Rechtspersoon Publ.recht.l

Relatienummer

00000001 LEEUWIN

Soort	Geb.	Prio	Land	Omschrijving	Nummer
Telefoon zaak	T	01	NL		06 - 12345678
E-Mail	T	01	NL		test@nieuwegein.nl
E-Mail	X	01	NL		nieuw@maildr.es

Antwoorden op de vraag is (nog) niet mogelijk via het portaal.

## 7.5 Betalen vanuit het portaal

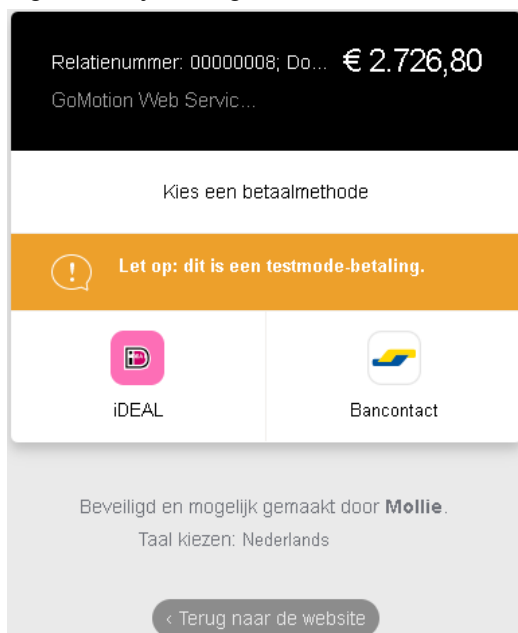
Onderin scherm *Dossier-details* staan drie knoppen:

### 7.5.1 Alles betalen

Er verschijnt een scherm met het totaalbedrag van het dossier:



Daarin brengt de knop *Betalen* de debiteur naar de betaalpagina die hoort bij de door het kantoor gekozen betaalkoppeling. In dit voorbeeld de standaard meegeleverde koppeling van Mollie Payments. De debiteur kan hier kiezen voor één van de betaalmethodes die het kantoor heeft ingesteld bij, in dit geval, Mollie:



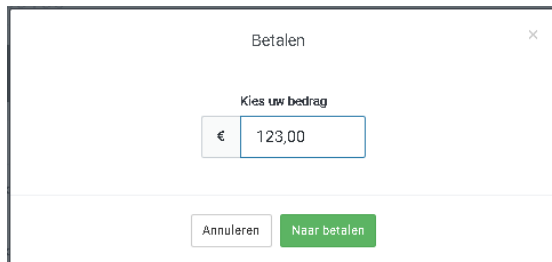
De betaling krijgt als referentie mee: Relatienummer: xxxxx; Dossiernummer: xxxxx. Indien de koppeling een ordernummer accepteert, wordt hierin ook het dossiernummer vermeld.

Indien de debiteur vanuit het dashboard betaalt, wordt het dossiernummer van de oudste vordering meegegeven. Het kantoor bepaalt uiteindelijk op welk(e) dossier(s) een (gedeeltelijke) betaling uitgevoerd wordt.

In CN wordt de betaling of poging tot betalen *niet* gelogd. Voor het kantoor is deze immers pas interessant wanneer het geld op de rekening staat.

### 7.5.2 Een deel betalen

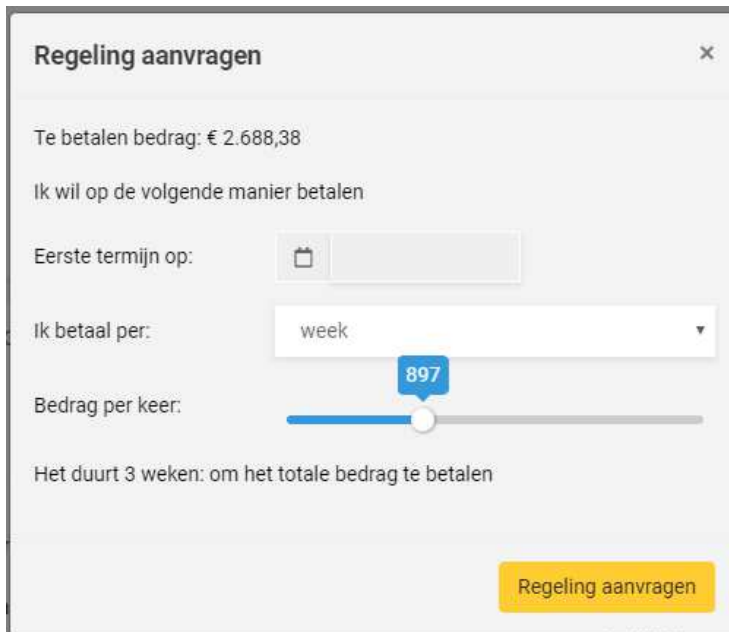
Er verschijnt een scherm waarin de debiteur zelf een bedrag kan intypen:



Dit bedrag moet minimaal Eur 25,-- zijn. Dit minimum is per portal instelbaar. Als maximum accepteert het scherm het totaalbedrag van het dossier.

### 7.5.3 Regeling aanvragen

Er verschijnt een scherm waarin de debiteur met een paar gegevens een regeling kan aanvragen:



De debiteur kiest de eerste betaaldatum, of hij per week, 4 weken of per maand wil betalen en het termijnbedrag. Door de schuifbalk te bewegen ziet hij hoelang de regeling zal lopen bij het gekozen bedrag.

Wanneer de debiteur op *Regeling aanvragen* klikt, gebeurt het volgende:

- De aanvraag komt als Gesprek in de betreffende map in Credit Navigator te staan. De gespreksnotitie wordt voorafgegaan door de standaardtekst "Debportal-regeling: ";
- De agendadatum wordt op vandaag gezet;<sup>3</sup>
- De mapstatus komt op **DPOR** te staan. Dit is een vaste (niet instelbare) code;<sup>4</sup>
- De medewerker in het gesprek komt op **DEBW** te staan. Dit is een vaste medewerker;

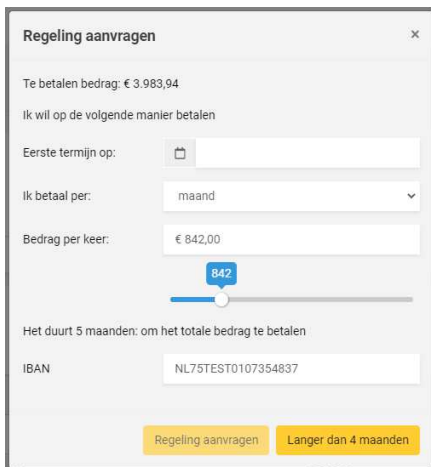
<sup>3</sup> Er is maatwerk beschikbaar om het zetten van de agendatum uit te schakelen.

<sup>4</sup> Er is maatwerk beschikbaar om het zetten van de status uit te schakelen.

- Het email-adres waarmee de debiteur is ingelogd en het telefoonnummer worden in Credit Navigator bij de relatie bewaard met gebruik **T**. Hierdoor is zichtbaar dat deze gegevens afkomstig zijn uit het debiteuren portaal;
- Indien gewenst, kan het bureau ook een email ontvangen waarin het bericht staat. GoMotion kan dit aan- of uitschakelen. Deze email wordt door het portal gestuurd naar het email-adres dat in Credit Navigator aan de mapbehandelaar gekoppeld is (Medewerker 1). Indien dit adres leeg is, wordt dat van Medewerker 2 gebruikt. Indien dit ook leeg is, wordt de email naar het hoofd-email-adres van het bureau gestuurd;
- De debiteur ziet een bevestiging dat zijn aanvraag is verstuurd.

#### 7.5.4 Maximale duur van een regeling

GoMotion kan een grens instellen voor de duur van de regeling. Als de debiteur een langere duur probeert te kiezen, wordt de knop *Regeling aanvragen* inactief:



Regeling aanvragen

Te betalen bedrag: € 3.983,94

Ik wil op de volgende manier betalen

Eerste termijn op:

Ik betaal per: maand

Bedrag per keer: € 842,00

Het duurt 5 maanden: om het totale bedrag te betalen

IBAN NL75TEST0107354837

Regeling aanvragen Langer dan 4 maanden

Indien het maatwerk voor de Inkomensverklaring (par. 7.5.5) is geïnstalleerd, verschijnt de knop *Langer dan X maanden*. Daarmee kan de debiteur een uitgebreide inkomsten-/uitgaven-verklaring invullen, op basis waarvan het kantoor kan besluiten een langere betalingsregeling toe te staan.

#### 7.5.5 Inkomensverklaring voor aanvraag betalingsregeling

Er is maatwerk beschikbaar dat een formulier toont voor het aanvragen van een regeling. In dit formulier worden alle benodigde zaken gevraagd, zoals bronnen van inkomsten, partnergegevens en uitgaven. Dit formulier wordt als .pdf-document aan het dossier in Credit Navigator gekoppeld. De mapbehandelaar ontvangt een email waarin staat dat er een aanvraag is gedaan voor een bepaalde map/relatie. Deze email bevat het formulier *niet*, in verband met de persoonsgegevens die in het formulier staan.

Om het formulier aan het dossier in CN te koppelen moet in CN de actie **PORT\_DEBREG** als documentactie bestaan. Indien deze niet is aangemaakt, wordt het formulier niet gekoppeld.

Voorgesteld termijnbedrag van regeling

€

U betaalt elke

week  
 4 weken  
 maand

Datum van eerste betaling

U wilt een regeling voorstellen in dossier(s)

Dossier 21708475

U heeft inkomen uit

salaris  
 uitkering  
 anders

De hoogte van uw inkomen bedraagt

€

Het eerstvolgende inkomen ontvangt u op

Uw werkgever of uitkeringsinstantie heet

U ontvangt aan huurtoeslag

€

U ontvangt aan zorgtoeslag

€

U ontvangt aan kindgebonden budget

€

U ontvangt aan alimentatie

€

U bent

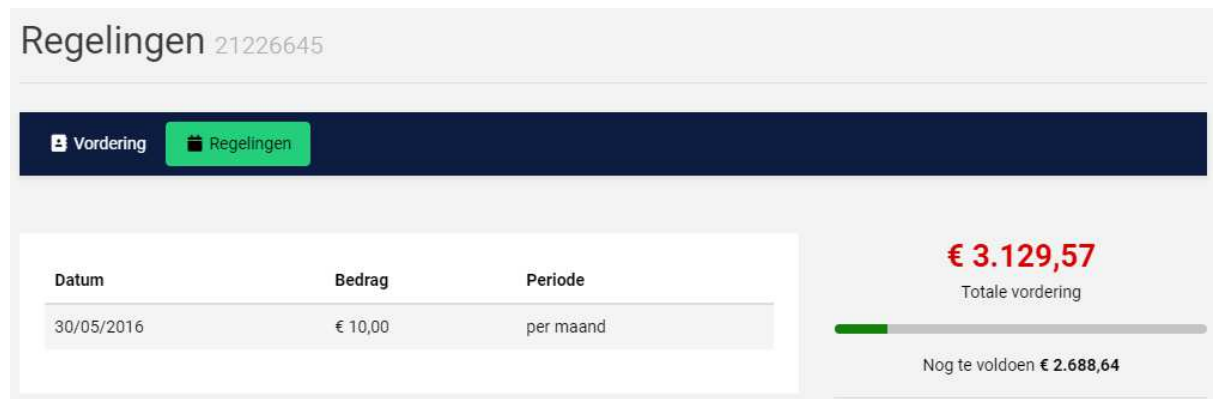
alleenstaand

Het formulier is door GoMotion inrichtbaar per portaal. Het ondersteunt het schakelen van vragen: bijv. inkomensgegevens van de partner worden alleen gevraagd indien de debiteur aangeeft samenwonend te zijn.

Aantekening: Voor het ontvangen van een regelingsaanvraag via het inkomensformulier moet binnen CN de actie PORT\_DEBREG zijn aangemaakt. Anders wordt deze actie niet in CN weggeschreven.

## 7.6 Regelingen

Bovenin het *Dossier-details*-scherm zit de knop *Regelingen*. Indien er een regeling is ingevoerd in Credit Navigator toont deze knop hiervan een beknopt overzicht:



Regelingen 21226645

Vordering Regelingen

Datum	Bedrag	Periode
30/05/2016	€ 10,00	per maand

**€ 3.129,57**  
Totale vordering

Nog te voldoen € 2.688,64

## 7.7 Menu *Veelgestelde vragen*

Het kantoor kan voor het portal een lijst van vragen en antwoorden inrichten via het beheermenu. De debiteur ziet de vragen in scherm *Veelgestelde vragen* en klikt op een vraag om het antwoord te zien:



DASHBOARD

OPEN VORDERINGEN

GESLOTEN VORDERINGEN

**VEELGESTELDE VRAGEN**

JOUW GEGEVENS

INSTELLINGEN

### Veelgestelde vragen

Vanaf wanneer ga ik rente betalen?

Vanaf de dag na het verlopen van de betaaltermijn.

## 7.8 Menu *Mijn gegevens*

De debiteur kan zijn relatiegegevens zien zoals deze zijn vastgelegd in Credit Navigator:

### Jouw gegevens Ik wil een verandering doorgeven

Relatienummer	01160075	IBANs	
Voornaam	Marij	Achternaam	Schwill
Straat	Roeselarestraat	Huisnummer	7
Postcode	4826 JH	Plaats	BREDA
Land	NL		
Telefoon		Mobiel	
Extra opmerkingen			
Extra opmerkingen			

Hij kan zelf niet direct wijzigingen aanbrengen: dat zou tot ongewenste situaties kunnen leiden. Wel kan hij een verandering van zijn gegevens doorgeven via de knop bovenin. Hij kan IBAN en relatienummer niet wijzigen. Wel kan hij een extra of een nieuw IBAN doorgeven.

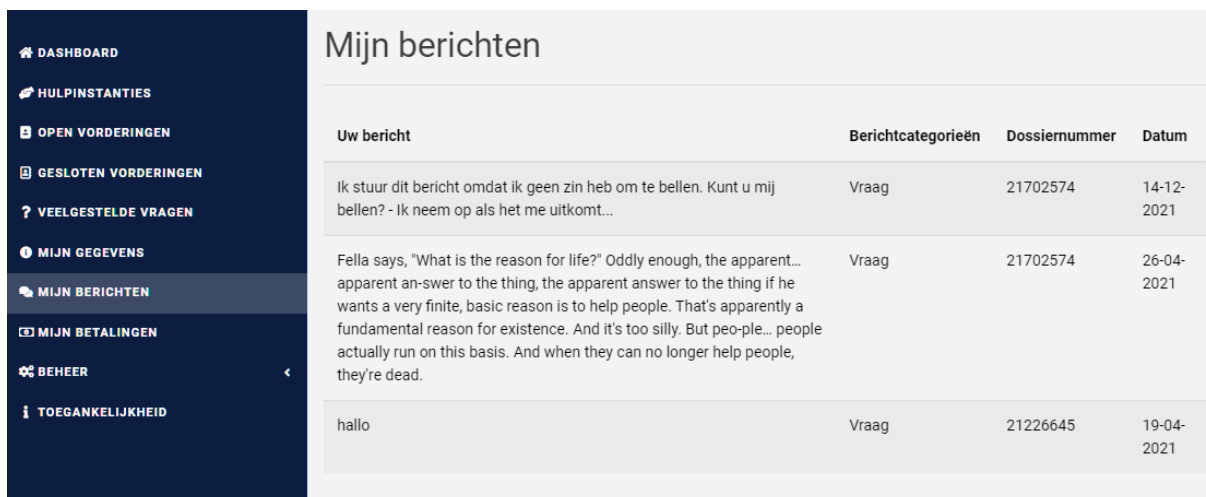
De velden *Telefoon*, *Mobiel* en *Email* hebben een basale invoercontrole, zodat de ingevoerde waarde in ieder geval de algemene vorm van een telefoonnummer/email-adres moet hebben.

Het versturen van de wijziging leidt weer tot een gesprek in het dossier met agendadatum vandaag en mapstatus **DPORT**, gespreksmedewerker **DEBW**. De gespreksnotitie wordt voorafgegaan door de standaardtekst "Debportal-verandering gegevens: "

Bij installatie kan het kantoor ervoor kiezen de wijzigingsaanvraag ook of alleen via email te ontvangen. Deze mail gaat naar mapbehandelaar 1 of, indien niet ingevuld, mapbehandelaar 2 of, indien niet ingevuld, naar het algemene mail-adres van het kantoor.

## 7.9 Menu *Mijn berichten*

In dit scherm vindt de debiteur alle berichten terug die hij of het portal naar het kantoor heeft gestuurd. Het zijn alle gesprekken die in CN aan de mappen hangen waar de debiteur in staat en waarvan de medewerker DEBW is:



Uw bericht	Berichtcategorieën	Dossiernummer	Datum
Ik stuur dit bericht omdat ik geen zin heb om te bellen. Kunt u mij bellen? - Ik neem op als het me uitkomt...	Vraag	21702574	14-12-2021
Fella says, "What is the reason for life?" Oddly enough, the apparent... apparent an-swer to the thing, the apparent answer to the thing if he wants a very finite, basic reason is to help people. That's apparently a fundamental reason for existence. And it's too silly. But peo-ple... people actually run on this basis. And when they can no longer help people, they're dead.	Vraag	21702574	26-04-2021
hallo	Vraag	21226645	19-04-2021

Door deze manier van filteren komen bijv. ook regelingsaanvragen vanuit het portal in deze gesprekkenlijst.


De berichtcategorie heeft de debiteur gekozen bij het sturen van het bericht uit het lijstje dat het kantoor gemaakt heeft in *Beheer > Berichtcategorieën*.

## 7.10 Menu *Mijn betalingen*

*Mijn betalingen* toont een lijst met alle betalingen die de ingelogde debiteur gedaan heeft of geprobeerd heeft te doen.

Tussen die betalingen door staan de boekingen uit Credit Navigator met code 'betaling bij ons'. Daardoor ziet de debiteur zowel een betaling die hij zojuist in het portaal gedaan heeft (nog niet verwerkt), als betalingen die wel zijn verwerkt in CN:



 Nederlands GoMotion

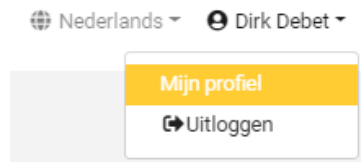
Datum	Dossiernummer	Bedrag	Opmerking
26-10-2021	21226645	€ 4.070,42	Niet afgerond
26-04-2021	21702574	€ 10,00	Betaald
26-04-2021	21702574	€ 10,00	Niet afgerond
30-08-2017	21226645	€ 10,00	Verwerkt

De regels zijn aflopend gesorteerd op datum/tijd van de betaling of boeking.

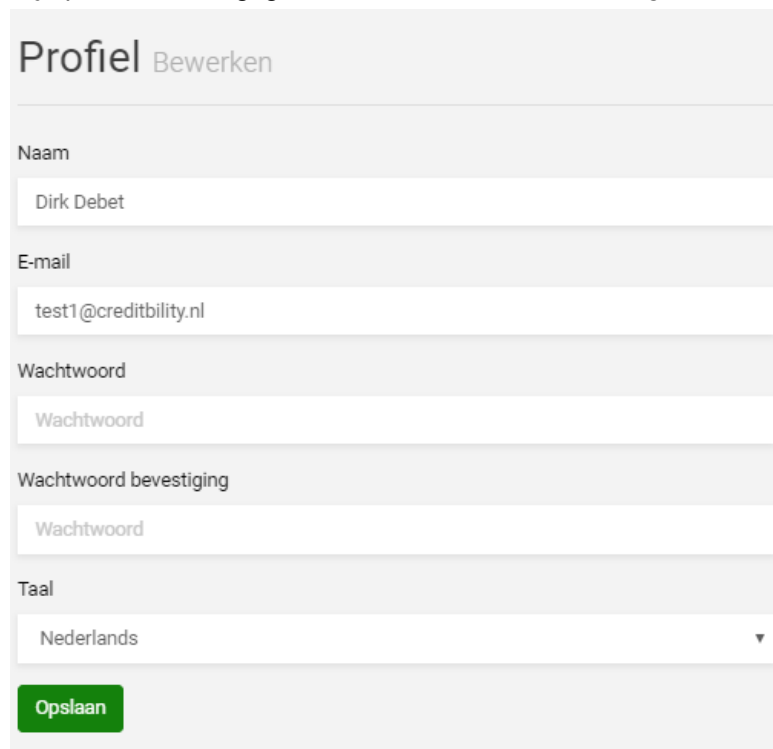
Het beheermenu bevat een soortgelijk scherm waarin de administrator de betalingen van *alle* debiteuren in het portal kan zien (zie par. 8.4)

## 7.11 Gebruikersmenu

Rechts bovenin ieder scherm zit het gebruikersmenu met daarin de mogelijkheid om de relatiegegevens van de debiteur te zien en de mogelijkheid uit te loggen uit het portaal:



*Mijn profiel* laat de gegevens zien van de debiteur *als gebruiker* in het portaal:



De debiteur kan hier zijn email-adres en wachtwoord wijzigen. Daarmee wijzigt hij zijn inlog-credentials.

Als hij zijn naam wijzigt, geldt dit alleen voor het portaal. De wijziging heeft geen consequentie voor de registratie in CN.

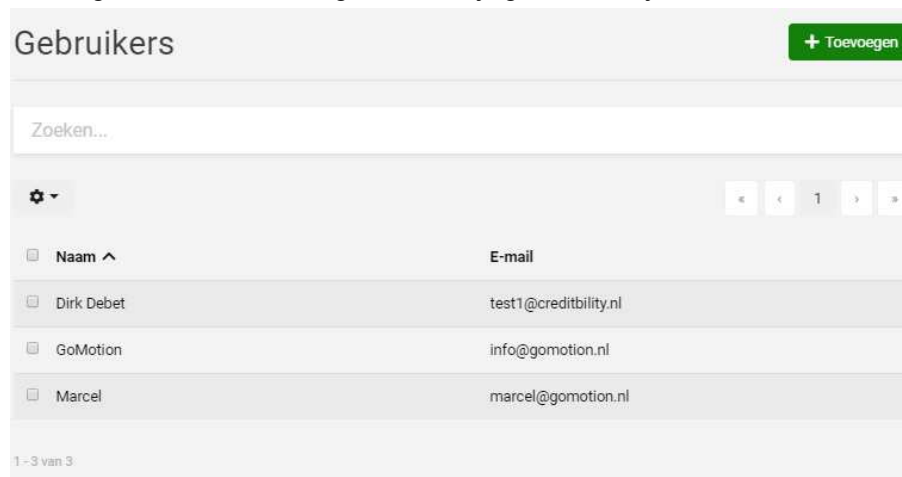
Kiezen van een taal werkt gelijk aan de taalkeuze rechts bovenin het portaal.

## 8. Gebruik portaal door kantoor

Via menu *Instellingen* kan het kantoor debiteuren en veelgestelde vragen beheren.

### 8.1 Gebruikers

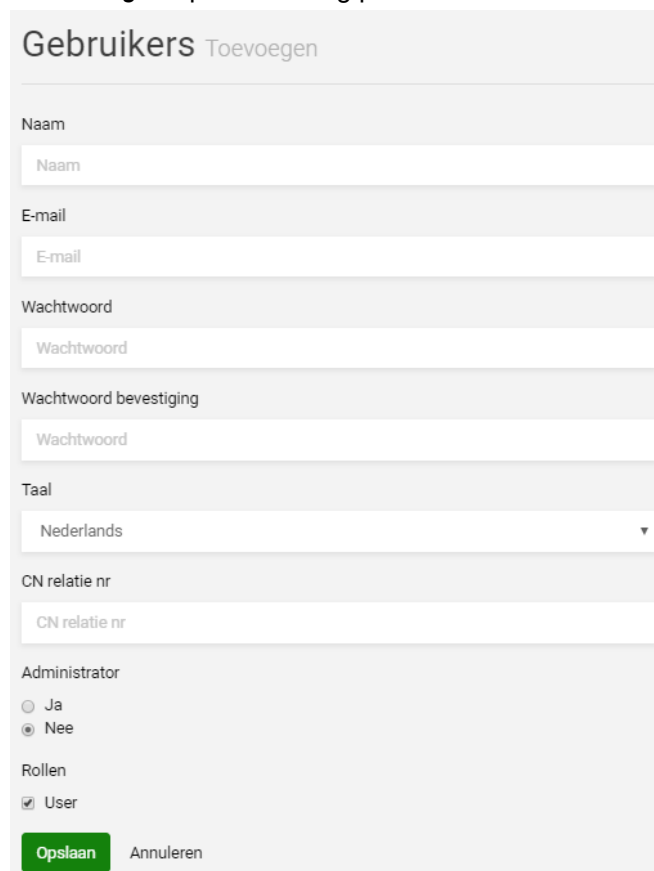
Via menu *Instellingen* > *Gebruikers* kan het kantoor zelf een debiteur (of een extra administrator) toevoegen, een bestaande gebruiker wijzigen of verwijderen:



Naam	E-mail
Dirk Debet	test1@creditbilty.nl
GoMotion	info@gomotion.nl
Marcel	marcel@gomotion.nl

#### 8.1.1 Gebruiker toevoegen

+ *Toevoegen* opent een leeg profielscherm waarin de nieuwe gebruiker ingevoerd kan worden:



Gebruikers Toevoegen

Naam  
Naam

E-mail  
E-mail

Wachtwoord  
Wachtwoord

Wachtwoord bevestiging  
Wachtwoord

Taal  
Nederlands

CN relatie nr  
CN relatie nr

Administrator  
 Ja  
 Nee

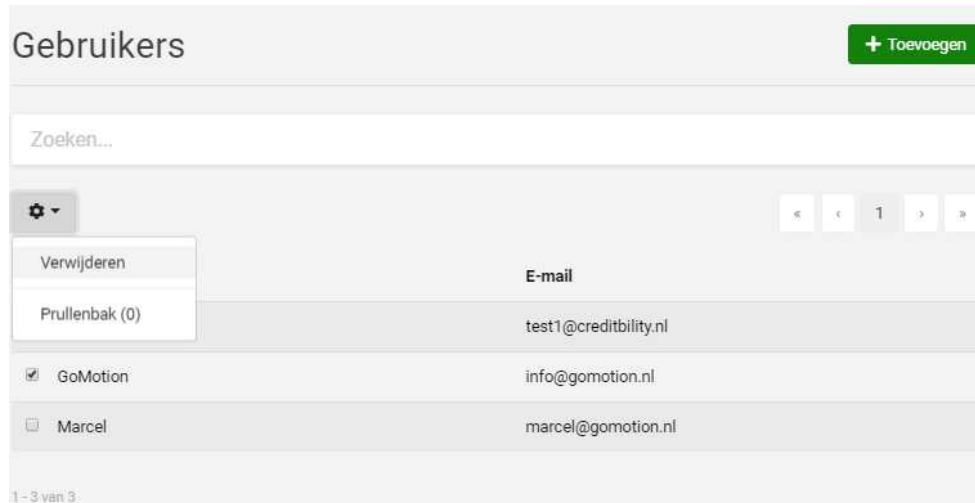
Rollen  
 User

Opslaan Annuleren

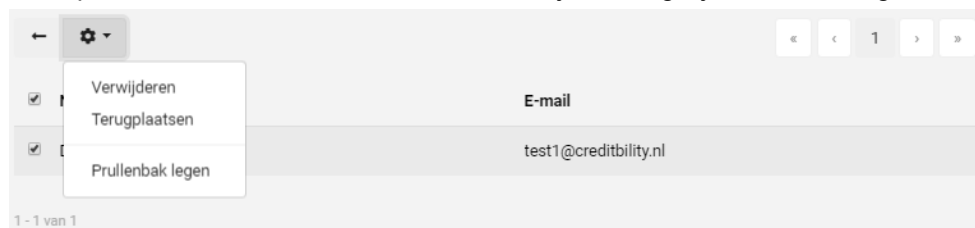
Het invoeren van een debiteur via dit menu is niet nodig indien de standaard inlogprocedure voor een debiteur gevolgd wordt (zie par. 4.1)

### 8.1.2 Gebruiker verwijderen/terugplaatsen

Het tandwielmenuutje boven de lijst met gebruikers biedt de mogelijkheid om een aangevinkte gebruiker naar de prullenbak te verplaatsen en om de inhoud van de prullenbak te zien:



In de prullenbak-stand bevat hetzelfde menuutje de mogelijkheid om een gebruiker terug te plaatsen:

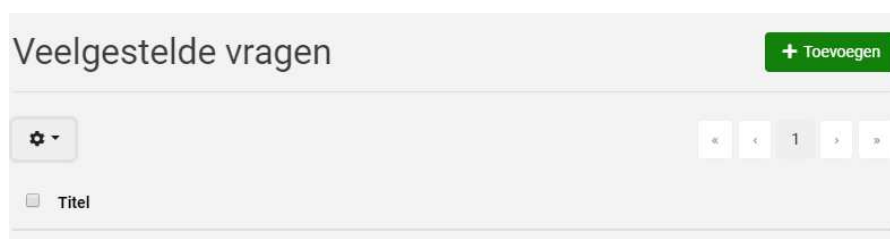


Via de Zoek...-balk kan een bestaande debiteur snel teruggevonden worden.

## 8.2 Menu Vragen

### 8.2.1 Vragen toevoegen

Via menu *Instellingen* > *Vragen* kan het kantoor veelgestelde vragen toevoegen door op *+Toevoegen* te klikken:



Veelgestelde vragen [Toevoegen](#)

Titel

Vanaf wanneer ga ik rente betalen?

Antwoord

Vanaf de dag waarop ...

[Opslaan](#) [Annuleren](#)

Ieder vraag-/antwoordpaar heeft een taal. Op die manier kan voor iedere taal dezelfde lijst met vragen en antwoorden ingevoerd worden.

In de antwoordtekst kunnen links (urls) gebruikt worden:

Veelgestelde vragen [Bewerken](#)

Titel

Hulpinstanties

Antwoord

Hier vindt u een lijst van instanties met hun [internet-adressen](#) waar u mogelijk terecht kunt voor hulp in schuldsituaties:

Stichting Onder Een Dak (STOED): <https://www.stoed.nl>  
Schuldhulpverlening Direct: <https://www.schuldhulpverlening.direct>


[Opslaan](#) [Terug](#)

Wanneer de debiteur het item *Hulpinstanties* in menu *Veelgestelde vragen* opent, zijn de teksten die beginnen met <https://> klikbaar geworden.

Via de *Zoek...*-balk kan een bestaande vraag snel teruggevonden worden.

### 8.2.2 Vragen verwijderen/terugplaatsen

Bestaande vragen kunnen worden verwijderd via het tandwielmenuutje:

[Opslaan](#) 


[Opslaan en terug](#)

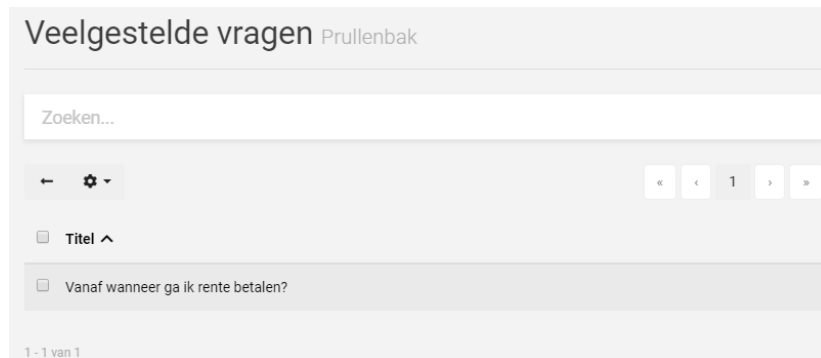
[Verwijderen](#)

[Terug](#)

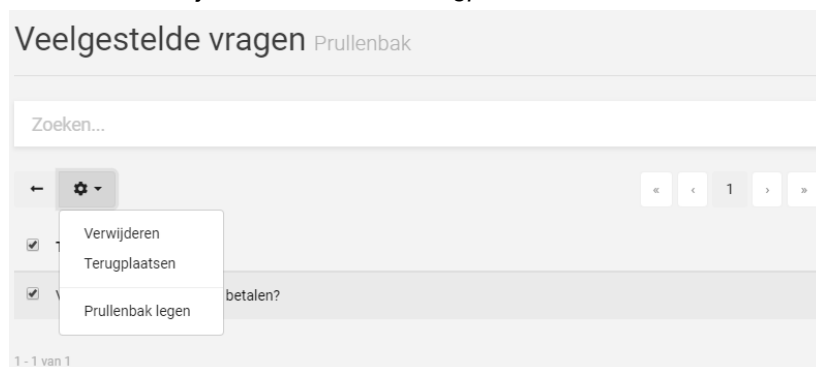
Een verwijderde vraag zit in de prullenbak. Deze is te zien via het tandwielletje links:

Veelgestelde vragen [+ Toevoegen](#)

 [Verwijderen](#) [Prullenbak \(1\)](#)

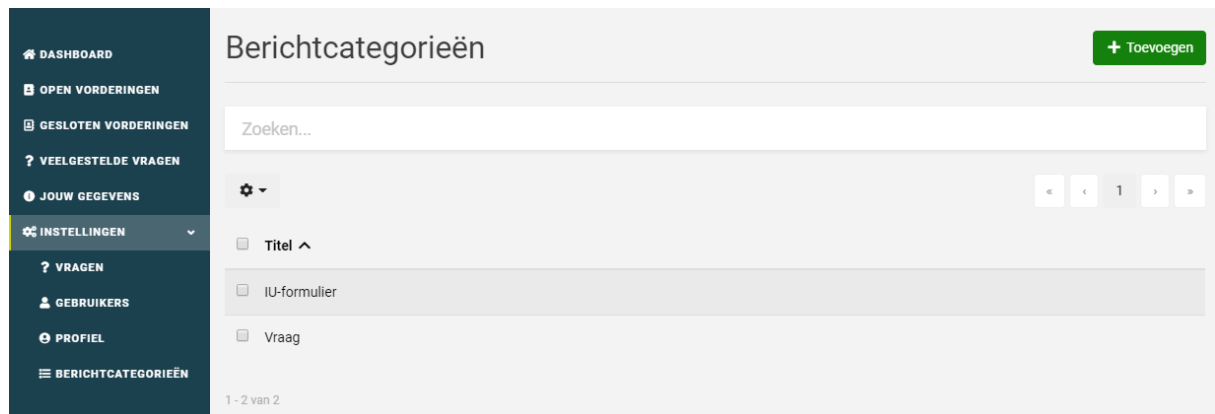


Een vraag kan uit de prullenbak opgehaald worden door deze aan te vinken en vervolgens in het tandwielmenuutje te kiezen voor *Terugplaatsen*:



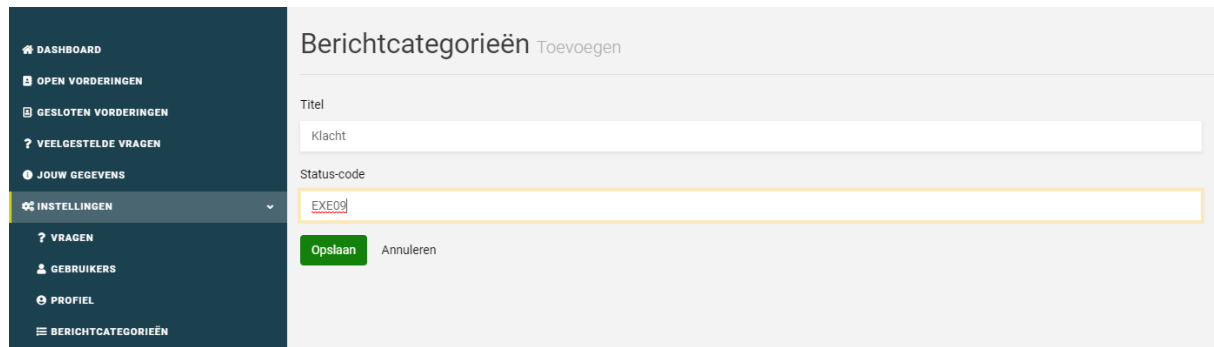
### 8.3 Menu *Berichtcategorieën*

In menu *Instellingen* > *Berichtcategorieën* kan het kantoor bepalen uit welke berichtcategorieën de debiteur moet kiezen bij het versturen van een bericht:



#### 8.3.1 *Berichtcategorie toevoegen*

Voeg een categorie toe door op *+Toevoegen* te klikken:



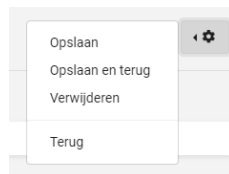
De titel is een vrij te kiezen omschrijving.

De status-code is een status zoals deze in Credit Navigator gebruikt wordt. Indien deze is ingevuld, wordt bij versturen van een bericht door de debiteur het betreffende dossier op de status gezet die bij de categorie hoort. Een lege statuscode wijzigt de status van het dossier niet.

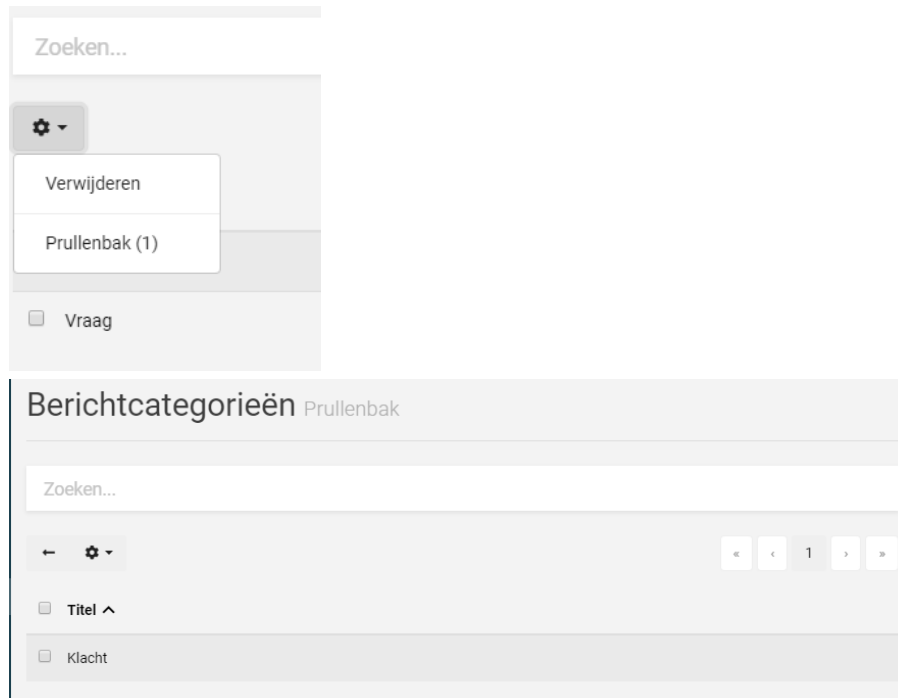
Vindt een bestaande categorie snel terug via de Zoek...-balk.

### 8.3.2 Berichtcategorie verwijderen/terugplaatsen

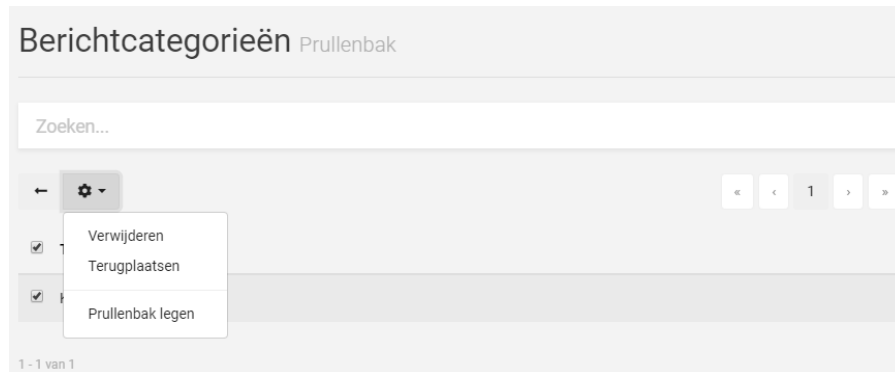
Verwijder een bestaande categorie door het vinkje vóór die categorie aan te zetten en dan in het tandwielmenuutje te klikken op *Verwijderen*:



Een verwijderde categorie zit in de prullenbak. Deze is te zien via het tandwielkje links:

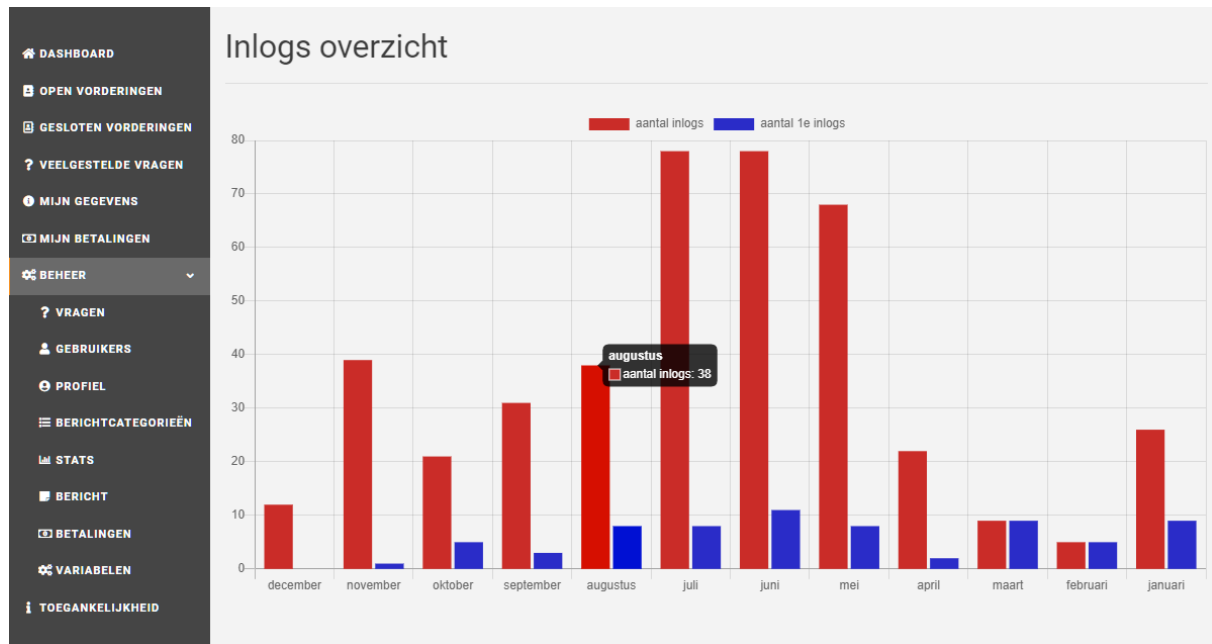


Haal een categorie uit de prullenbak door deze aan te vinken en vervolgens in het tandwielmenuutje te kiezen voor *Terugplaatsen*:



## 8.4 Menu *Beheer* > *Stats*

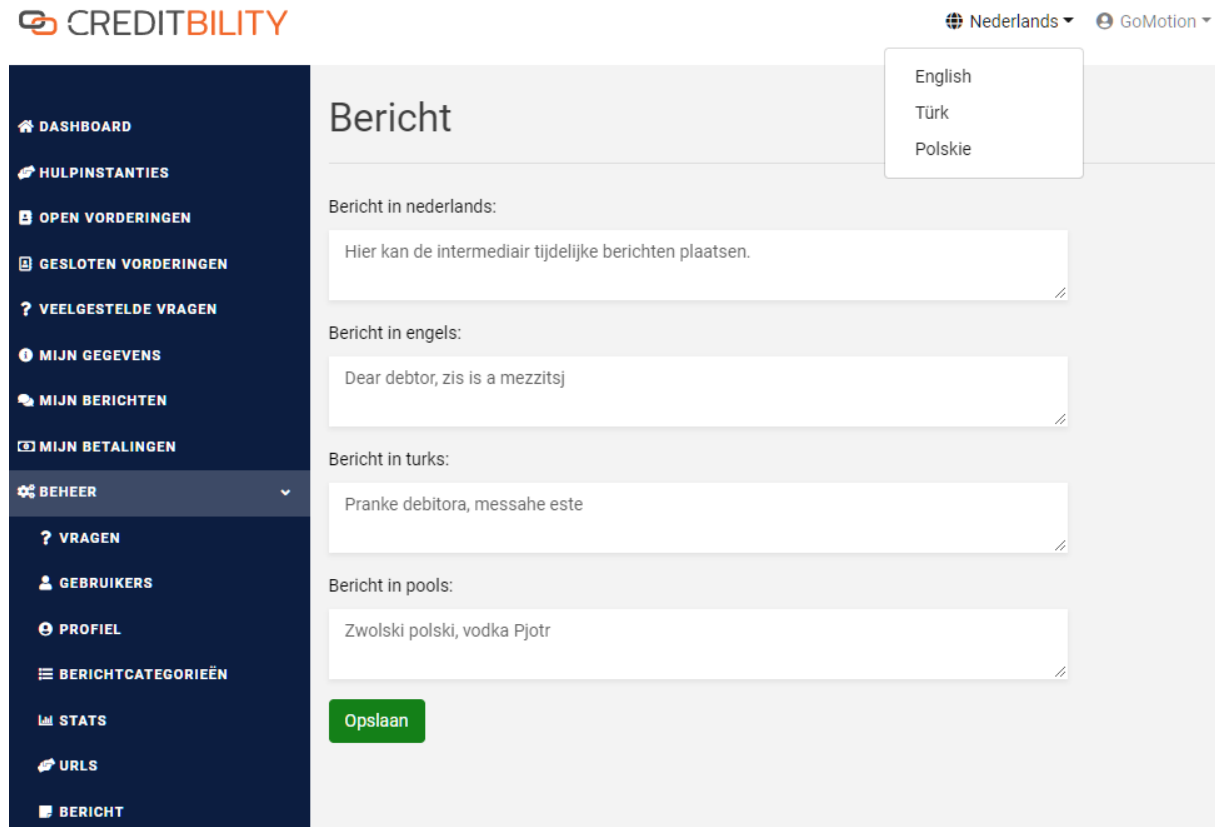
Het statistieken-scherm toont een overzicht van de aantallen logins en het aantal keren dat een debiteur de eerste keer inlogde in het portal:



Door de muispijl op een staaf in het overzicht te houden, wordt het precieze aantal getoond. De maanden lopen van de huidige maand (links) naar maximaal 12 maanden in het verleden (rechts).

## 8.5 Menu Beheer > Bericht

Het kantoor kan aan alle debiteuren een bericht tonen, door de velden in menu *Bericht* te vullen:



**CREDITBILITY** Nederlands GoMotion

**Bericht**

Bericht in nederlands:  
Hier kan de intermediair tijdelijke berichten plaatsen.

Bericht in engels:  
Dear debtor, zis is a mezzitsj

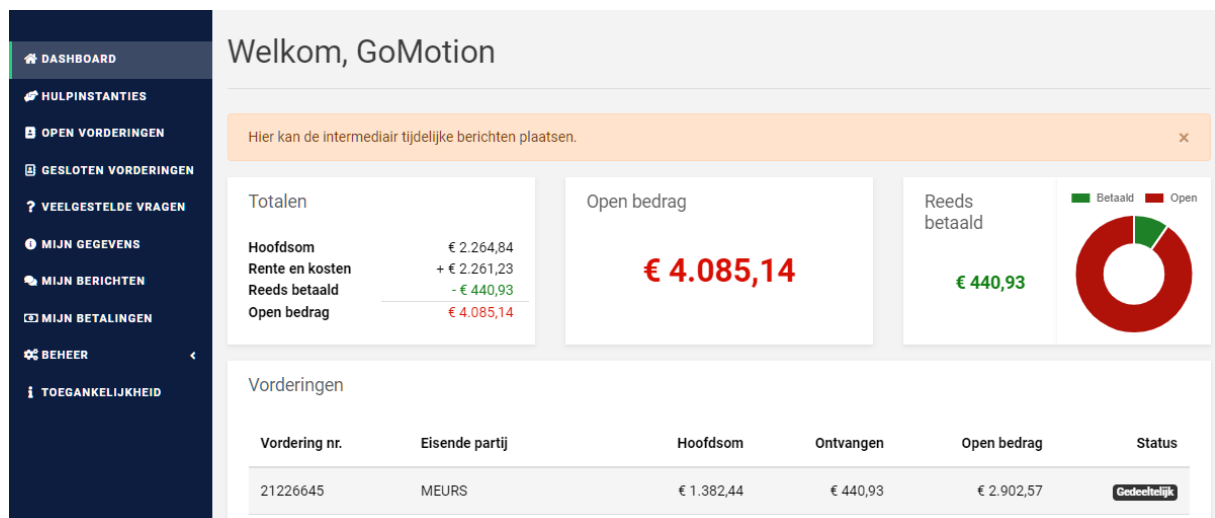
Bericht in turks:  
Pranke debitora, messahe este

Bericht in pools:  
Zwolski polski, vodka Pjotr

**Opslaan**

Voor iedere taal in het portal bestaat een invoerveld.

Een debiteur krijgt dit bericht bij het inloggen te zien op het dashboard:



**Welkom, GoMotion**

Hier kan de intermediair tijdelijke berichten plaatsen.

Totalen		Open bedrag	Reeds betaald
Hoofdsom	€ 2.264,84	<b>€ 4.085,14</b>	€ 440,93
Rente en kosten	+ € 2.261,23		
Reeds betaald	- € 440,93		
Open bedrag	<b>€ 4.085,14</b>		

**Vorderingen**

Vordering nr.	Eisende partij	Hoofdsom	Ontvangen	Open bedrag	Status
21226645	MEURS	€ 1.382,44	€ 440,93	€ 2.902,57	<b>Gedeehelijk</b>

De debiteur kan het bericht weggklikken, maar zolang het bericht in het beheerscherm bestaat, komt het bij de volgende keer inloggen terug op het dashboard.

## 8.6 Menu *Beheer* > *betalingen*

In dit menu vindt de administrator alle betalingen die via het portal gedaan of geprobeerd zijn. De boekingen in Credit Navigator staan *niet* in deze lijst, zoals in menu *Mijn betalingen* het geval is (par. 7.10)

Betalingen						
Zoeken...						
« < 1 2 3 4 5 6 > »						
Datum	Bedrag	Dossiernummer	Omschrijving	Betaald	Opmerking	
2021-11-18 15:40:26	€ 100,00	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Ja		
2021-11-11 11:09:43	€ 50,00	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-10-26 13:51:05	€ 4.070,42	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-08-31 15:40:02	€ 4.053,61	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-04-26 10:44:28	€ 10,00	21702574	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21702574	Ja		
2021-04-26 10:42:40	€ 10,00	21702574	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21702574	Nee		
2021-04-23 08:45:07	€ 4.014,57	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-02-16 10:58:13	€ 150,00	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		
2021-02-01 14:19:38	€ 100,00	21226645	Relatienummer: 01160075; Dossier: 21226645	Nee		

Betalingen terugvinden kan door in veld *Zoeken...* een (deel van een) datum, bedrag, dossier- of relatienummer te typen. De lijst wordt dan beperkt tot betalingen die aan de zoekterm voldoen.

## 8.7 Administratieve verwerking betalingen bij gebruik Mollie Payments<sup>5</sup>

Bij gebruik van de betaalkoppeling van Mollie Payments ontvangt het kantoor het door de debiteur betaalde bedrag op haar (derden)rekening minus de transactiekosten (Eur 0,29 voor een iDeal-betaling).

Het automatisch koppelen van de betalingen gaat op de volgende manier het beste.

- Download vanuit het Mollie-dashboard het MT940-bestand.
- Lees dit in CN in via een apart "bankboek". Daarmee kunnen alle betalingen automatisch gekoppeld worden: het dossiernummer is vermeld bij de betaling.
- In het het bankboek waarop de betaling van Mollie daadwerkelijk binnenkomt boekt u het bedrag tegen op de grootboekrekening van het aparte "bankboek".

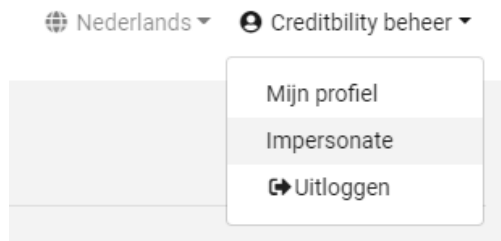
De transactiekosten worden in het MT940-bestand als aparte regel weergegeven en worden dus niet per afzonderlijke betaling verrekend.

<sup>5</sup> Met dank aan Dhr. V. de Wildt voor deze tip

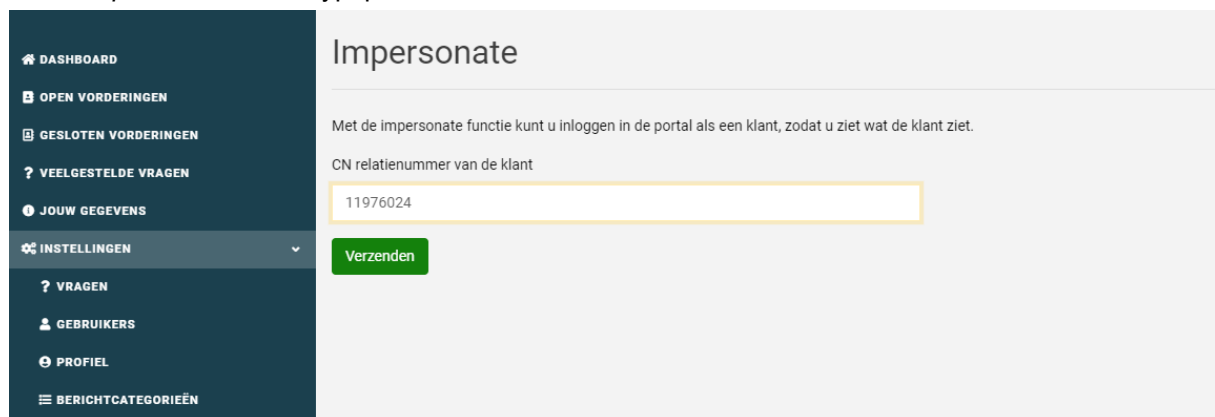
## 8.8 Impersonate-functie<sup>6</sup>: kantoor logt in als debiteur

Bij (telefonisch) contact met een debiteur kan het voor een kantoormedewerker handig zijn om in het portal in te loggen *als die debiteur*, zodat de medewerker precies hetzelfde ziet als de debiteur.

Hiervoor is de *impersonate*-functie beschikbaar in het account-menu rechts bovenin:

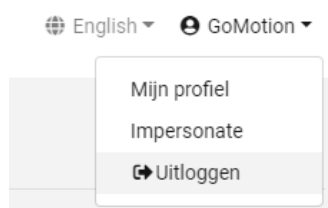


In het *impersonate*-menu typt/plakt de medewerker het CN-relatienummer van de debiteur:



Door op de groene knop te klikken schakelt de medewerker het portal om naar de situatie waarin de betreffende debiteur zelf ingelogd zou zijn. De medewerker kan alles doen wat de debiteur kan doen, maar de administrator-menu's zijn uitgeschakeld.

Wanneer de medewerker terug wil naar de kantoor/moderator-inlog, kiest hij *uitloggen* in het account-menu:



Het portal schakelt terug en dit proces kan herhaald worden.

<sup>6</sup> De *impersonate*-functie wordt als aparte module geleverd.

## 9. Samenvoegen relaties in Credit Navigator

In Credit Navigator wordt bij het samenvoegen van relaties gecontroleerd of bij de relatie die vervalt een geldige tijdelijke logincode is vastgelegd. Zolang deze aanwezig is, zal er niet samengevoegd kunnen worden. De gebruiker krijgt hiervan een melding.



Klant : Creditbilty  
Onderwerp : Debiteuren-portaal V2 gebruikershandleiding  
Projectnr. :  
Datum : 01-02-2022 V2.09

---



## 10. Overzicht door GoMotion instelbare portal-eigenschappen

Op verzoek van het kantoor kan GoMotion de volgende zaken aan-/uitschakelen of instellen.

- Bij eerste keer inloggen wordt email van de debiteur wel/niet vastgelegd bij relatiegegevens (Telecomgebruik **T**) (standaard *wel*);
- De vergrootglasjes (zoom) kunnen wel/niet zichtbaar zijn in de dossierdetails (standaard *wel*);
- Bij de gesloten dossier worden Historische Bij mappen (Verwerking=H) wel/niet getoond. Ditzelfde geldt voor Afgehandeld- en Proforma-mappen (Verwerking=A of P). (standaard: *alleen A-mappen tonen*);
- Betaalkoppeling: standaard is Mollie, andere koppelingen zijn maatwerk;
- IBAN wel/niet verplicht bij aanvragen betalingsregeling (standaard *niet*);
- Minimum bedrag dat betaald kan worden (standaard *Eur 1*);
- Aanwezigheid van een uitgebreid inkomsten-/uitgavenformulier. Dit formulier wordt altijd gekoppeld aan actie **PORT\_DEBREG** in de map. Het wordt nooit als attachment naar het kantoor gemaaild (AVG);
- Indien inkomsten-/uitgavenformulier aanwezig: maximum aantal maanden regeling waarvoor de simpele regelingsaanvraag gebruikt kan worden. Als debiteur langere periode kiest, kan hij alleen nog op grote formulier klikken (standaard *4 maanden*)  
ARRANGEMENTS\_MAX\_MONTHS=6;
- Bij sturen bericht vanuit het portal wordt de Agendadatum wel/niet op vandaag gezet (standaard *wel*);
- Bij sturen bericht vanuit het portal wordt de Mapstatus wel/niet automatisch op **DPORT** gezet (standaard *wel*). Kantoor kan zelf bij berichtcategorie een mapstatus kiezen in het beheermenu;
- Bij sturen bericht vanuit portal wordt dit bericht altijd als gesprek in de map gemaakt. instelbaar is:
  - o of de bijlagen aan een actie (momenteel altijd **JPGKOPPEL**) gehangen worden (standaard *wel*);
  - o of er een email met bijlagen naar het kantoor gaat (standaard *wel*);
- Bij doen betaling vanuit dashboard: het betalingskenmerk kan zijn: het relatienummer debiteur of het dossiernummer van het oudste dossier (standaard *relatienummer*);

N.B. In Credit Navigator is -- naast de hierboven vetgedrukte -- een aantal acties en statussen nodig. Deze zijn eerder in de handleiding genoemd:

- **DPC, DPD, DAGENPC** voor de geldigheidsduur van tijdelijke wachtwoorden.
- Gebruiker **DEBW** voor communicatie via de webservice.