



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Handleiding Webis

Medewerkers Callcenter



Inleiding

HHNK maakt gebruik van externe dienstverlening t.b.v. het callcenter. Het callcenter maakt gebruik van een portal welke de belangrijkste gegevens vanuit het belastingstelsel toont. Deze portal is de frontoffice. Ook het callcenter heeft inzage in de inbox.

Het callcenter zet middels actieknoppen WMS procedures klaar of voert in enkele gevallen direct de wijzigingen door in het belastingstelsel.



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Gebruik portal.....	4
Inloggen	4
Zoekscherm.....	5
Resultatenscherm.....	6
Terug naar een vorig scherm	6
Actieknoppen	7
Actie Melding / Mutatie / Vraag	7
Actie Kwijtschelding toetsen	8
Actie Machtigingsformulier AIC.....	8
Actie e-mail / telnr.....	9
Notitie op subject.....	9



Gebruik portal

Inloggen

De portal van HHNK is te benaderen via: <http://webis-portal.hhnk.nl/index.php>

Vervolgens verschijnt het volgende scherm



Hier kan middels een gebruikersnaam en wachtwoord worden ingelogd.

Na het inloggen verschijnt het volgende scherm





Zoekscherf

Om te zoeken kan worden geklikt op 'zoeken in key2gh' waarna het volgende scherm verschijnt

zoeken in key2gh	uitloggen
op subject	
op vorderingsnummer	

Na het klikken op 'op subject' verschijnt het volgende scherm

Zoeken op subject

Subjectnummer			
Naam		KVK-nummer	
Straat		Banknummer	
Postcode / huisnr / letter / toevoeging	/ / /	Gironummer	
Woonplaats		Geboortedatum	(dd-mm-yyyy)

zoeken

Zoekresultaten

Geen zoekopdracht

Als er wordt gekozen voor 'op vorderingsnummer' verschijnt het volgende scherm

Zoeken op vordering

Vorderingsnummer	
Subjectnummer	

zoeken

Zoekresultaten

Geen zoekopdracht



Resultatenschermb

Na het klikken op 'zoeken' verschijnt het resultatenschermb.

←

Details subject

NAAM	Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier	DATUM GEB/OPR / OVL/OPH	
STRAAT	Postbus 250	POSTCODE	1700AG
PLAATS	HEERHUGOWAARD	SOORT ADRES	BRF
GESLACHT	O	KVK	37161516
SUBJECTNR	3	IBS_NR	0632398344
OPENSTAAND_SALDO	€ 0.00	OPENSTAAND_PLUS_ONINBAAR	€ 0.00
AIC_IBAN	Ja, op rekeningnummer: NL20NWAB0636758680	IBAN	NL20NWAB0636758680
BEDRIJF	J	TELEFOONNR	
EMAIL_ADRES		BIJZONDERHEDEN	-
EXTRA INFO	-	OVERIG	-
NAAM_BEWINDVOERDER	-		

Acties

→ Melding/Mutatie/Vraag

→ Kwijtschelding toetsen

→ Machtigingsformulier AIC

→ E-mail / telnr

→ Notitie op subject

Algemeen

Vorderingen

Plichten

Aangifte bedrijven

Financiële gegevens

Betalingen/Ontvangsten

Teruggaves

Betalingsregeling

Portal acties

Mijn Loket

KWS verzoeken

Bezwaren

Documenten

Huidige bewoners Key2Bel

Historie AIC

Postadres

Aantekeningen

Webis schuldhulp documenten

Opschorting - Totaal

KAP - Kaart totaal

Raadpleeg

In dit scherm worden de belangrijkste gegevens van het subject getoond onder 'details subject'. Standaard verschijnt het tabblad 'Algemeen'

Op de verschillende tabbladen staat gedetailleerde informatie die past bij het betreffende tabblad. De informatie die op de tabbladen wordt getoond in veel gevallen aan te klikken zodat meer informatie kan worden verkregen.



Actieknoppen

Op een aantal plaatsen bevinden zich actieknoppen.
De actieknoppen bevinden zich rechts boven in het scherm.
Middels de actieknoppen is het mogelijk om snel acties klaar te zetten.

Op het tabblad 'Algemeen' zijn de volgende actieknoppen beschikbaar.

Acties X

- Melding/Mutatie/Vraag
- Kwijtschelding toetsen
- Machtigingsformulier AIC
- E-mail / telnr
- Notitie op subject

Actie Melding / Mutatie / Vraag

Na het klikken op de knop 'Melding / Mutatie / Vraag' verschijnt het volgende scherm.

Melding/Mutatie/Vraag X

SUBJECTNR 3

BETREFT View niet gevonden

AANSLAGNR

TELEFOONNUMMER

Let op: Voer het telefoonnummer ook in bij actie "Email / telnr"

Bericht

Afgehandeld ☐

Naar afdeling Bedrijven

opslaan Actie annuleren

In dit scherm is het subjectnummer automatisch gevuld.
Het aanslagnummer is een aanvullende mogelijkheid om aan te geven waarover de vraag gaat. In het veld bericht kan de vraag/opmerking worden ingevoerd. **Voeg ook altijd het telefoonnummer toe!**
Hierna moet het veld 'Naar afdeling' worden gevuld. Het callcenter weet welke vragen bij welke afdeling horen en maken hier een keuze.
Na het kiezen voor opslaan wordt een bericht geplaatst in de 'Inbox' van de betreffende afdeling.



Actie Kwijtschelding toetsen

Na het klikken op de knop verschijnt het volgende scherm.

Kwijtschelding toetsen ✕

SUBJECTNR	3
	Weet u zeker dat u het juiste subjectnummer heeft gebruikt?
ANTWOORD	Nee v
	Komt de tenaamstelling van het subjectnummer overeen met de tenaamstelling van de aanvrager?
ANTWOORD	Nee v

[Actie annuleren](#)

Het subjectnummer is in dit scherm automatisch gevuld. Als de gegevens kloppen, vul je op beide vragen ja in. Door op de knop opslaan te klikken wordt bij HHNK een procedure gestart om het subject te toetsen op kwijtschelding.

Actie Machtigingsformulier AIC

Na het klikken op de knop verschijnt het volgende scherm.

Machtigingsformulier AIC ✕

SUBJECTNR	3
-----------	---

[Actie annuleren](#)

Door op de knop opslaan te klikken wordt bij HHNK een procedure gestart om een machtigingsformulier te sturen voor de automatische incasso.



Actie E-mail / telnr

Na het klikken op de knop verschijnt het volgende scherm.

E-mail / telnr ✕

EMAIL_ADRES

TELNR_NEDERLAND

TELNR_BUITENLAND

SUBJECTNR

3

opslaan

[Actie annuleren](#)

<

>

///

Het subjectnummer is in dit scherm automatisch gevuld.

Wanneer je in dit scherm een e-mailadres en/of telefoonnummer toegevoegd, wordt dit automatisch toegevoegd aan het systeem waar de afdeling belastingen mee werkt.

Actie Notitie op subject

Na het klikken op de knop verschijnt het volgende scherm.

Notitie op subject ✕

VORDERINGNR

AANTEKENING

opslaan

[Actie annuleren](#)

Wanneer je hier het vorderingnummer invoert, wordt er een aantekening in het KAP gezet. Deze aantekening is zichtbaar voor de medewerker belastingen maar zij krijgen hier geen melding van. Hier kan je dingen neerzetten ter kennisgeving (b.v. heeft de aanslag betaald) waar geen verdere actie op vereist is. Let op! Team heffing en team bedrijven maken géén gebruik van de KAP en zullen deze aantekeningen niet zien.