

Handleiding SKG Online abonnees



Werken met het vernieuwde SKG Online

Welkom bij de handleiding voor het nieuwe SKG Online. Dit document is uw gids voor een snellere, overzichtelijkere en veiligere bankomgeving. Om u zo efficiënt mogelijk te helpen, is deze handleiding als volgt opgebouwd:

Snel vinden wat u nodig heeft

Als u wilt weten...	Ga dan naar...
Hoe u voor de eerste keer inlogt	Welkom in het vernieuwde SKG Online! Inloggen in het nieuwe SKG Online
Waar uw saldi en rekeningen staan	Direct een compleet overzicht na inloggen
Hoe u betalingen beheert of annuleert	Een overzicht voor alle betaalopdrachten
Hoe u (meerdere) bestanden uploadt	Meerdere betaal- en incassobestanden tegelijk importeren Hoe werkt het? Bestanden selecteren en uploaden
Hoe u Twinfield, LRP of Hagru koppelt	Volledige regie over boekhoudkoppelingen Handleiding Twinfield koppelen met SKG Online
Transacties	Transactiedetails met één klik in beeld
Wat uw eigen rechten en limieten zijn	Profiel en inzicht
Wat een specifieke foutcode betekent	Waarom kleurt mijn incasso rood of oranje bij het importeren?
Veelgestelde vragen	FAQ

Welkom in het vernieuwde SKG Online!

Achter de schermen hebben wij de afgelopen tijd hard gewerkt aan een volledig vernieuwd SKG Online. Onze vertrouwde online bankomgeving was toe aan een modernisering. Het resultaat is een toekomstbestendig, sneller en veel overzichtelijker platform, speciaal ontworpen om uw dagelijkse bankzaken en administratieve taken makkelijker te maken.

Wees gerust: de basisfuncties en processen die u kent, zijn grotendeels hetzelfde gebleven. U kunt gewoon uw werk blijven doen zoals u dat gewend bent. Wel hebben we de navigatie logischer gemaakt, de schermen een frisse nieuwe uitstraling gegeven én hebben we geluisterd naar veelgehoorde wensen. U krijgt meer regie, beter inzicht en u kunt sneller werken.

Om u soepel en snel op weg te helpen in deze nieuwe omgeving, hebben wij in dit document de top 5 (plus een handige bonus!) van de belangrijkste verbeteringen voor u op een rij gezet. Lees snel verder en ontdek wat er voor u op vooruit gaat!

APPLICATIE OVERZICHT

The screenshot shows the SKG Online application interface. The main content area displays a 'Klantenoverzicht' (Client Overview) for 'Klant 2'. It lists several accounts with their balances and types:

Account Type	Balance
Betaalrekening 1	€100.000,00
Spaarrekening 1	€300.000,00
Spaarrekening (7)	€800.000,00
Leningen (7)	€100.000,00

Below this, there is a section for 'Sub-klant 2a' with its own account list:

Account Type	Balance
Betaalrekening 1	€100.000,00
Spaarrekening 1	€100.000,00

Callouts from the surrounding text point to the following features in the interface:

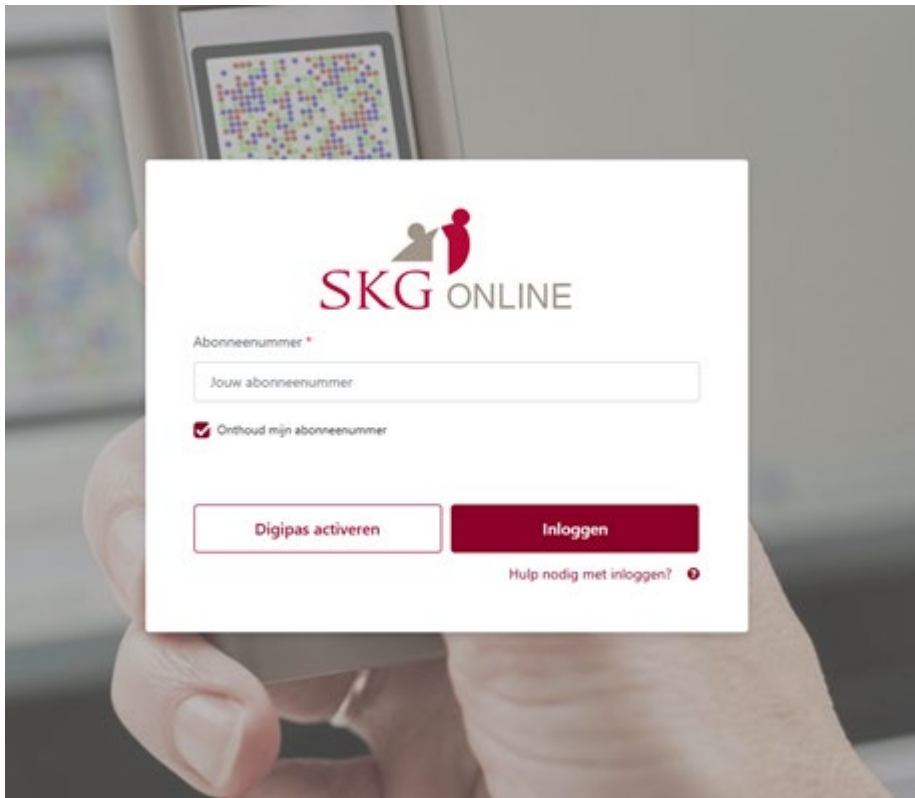
- Overzicht van klant met bijbehorende rekeningen (Client overview with associated accounts)
- Betaalopdrachten (Payments)
- Incasso's (Collections)
- Adresboek (Address book)
- Instellingen-Boekhoudpakket (Settings/Accounting package)
- Inloggen / Uitloggen Activeren (Login/Logout activation)
- Klantenoverzicht (Client overview)
- Meldingen en berichten (Notifications and messages)
- Betaalbestanden importeren + nieuwe betaalopdracht (Import payment files + new payment order)
- Subklant in hetzelfde overzicht (Sub-client in the same overview)

Inloggen in het nieuwe SKG Online

Het inloggen werkt grotendeels zoals u gewend bent met uw kleurcode scanner (de digipas), maar er is bij uw eerste bezoek wel een extra handeling nodig.

Stap 1: Uw abonneenummer (opnieuw) invoeren

Omdat we zijn overgestapt naar een nieuw systeem, is uw abonneenummer van de oude website niet automatisch meegenomen. Mocht u willen inloggen, dan moet u het abonneenummer opnieuw invoeren.



Tip: Vink direct de optie 'Onthoud mijn abonneenummer' aan onder het invulveld. Het systeem slaat uw nummer dan veilig en versleuteld voor u op, zodat dit bij uw volgende bezoek automatisch voor u is ingevuld. (Let op: gebruik deze optie liever niet als u werkt op een openbare computer).

Stap 2: De kleurcode scannen Zodra u uw abonneenummer volledig heeft ingevuld, verschijnt er direct een kleurcode op uw beeldscherm. Pak nu uw SKG digipas erbij en volg deze stappen:

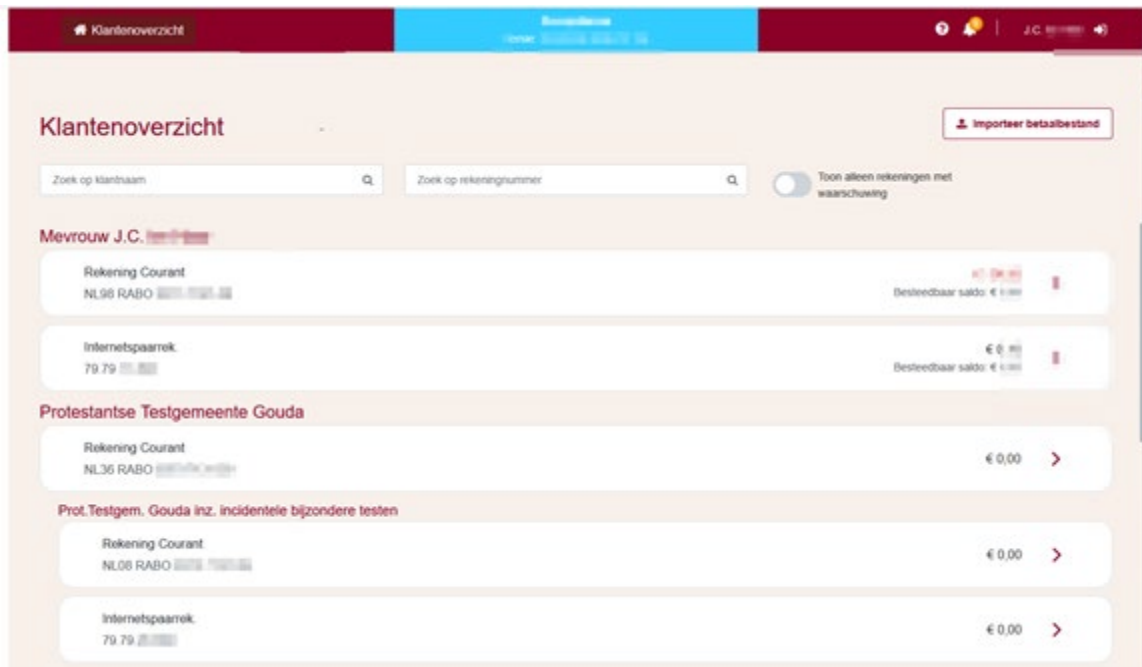
1. Zet uw digipas aan.
2. Scan de QR-code op uw scherm.
3. Vul uw pincode in op de digipas.

Stap 3: Antwoordcode invoeren en inloggen Uw digipas genereert nu een unieke antwoordcode. Vul deze cijfers in het invoerveld op uw beeldscherm in. Zodra u minimaal één cijfer heeft ingevuld, wordt de knop 'Inloggen' actief. Klik hierop (of druk op Enter) en u bent veilig ingelogd op uw nieuwe, persoonlijke startscherm!

1. Direct een compleet overzicht na inloggen

In het nieuwe SKG Online komt u na het inloggen direct op de startpagina: het Klantenoverzicht. U hoeft niet meer, zoals in het oude systeem, eerst een specifieke '(hoofd)klant' te selecteren.

let op: het blauwe blok aan de bovenkant van de afbeelding is niet relevant voor u. Dit betreft onze test-omgeving.



Alle klanten en rekeningen: U ziet een alfabetische lijst van alle hoofdklanten en subklanten waar u (als abonnee) aan gekoppeld bent.

- Direct inzicht in saldi: Onder de naam van elke klant staan direct de bijbehorende rekeningen (rekening-courant en spaarrekeningen) waar u toegang toe heeft, inclusief het actuele (besteedbare) saldo.
- Spaarcontracten en leningen: Heeft de klant spaarcontracten of leningen en bent u hiervoor bevoegd? Dan worden deze hier per klant handig gebundeld getoond op één regel met het totaalbedrag en het aantal contracten.

Handige zoek- en filteropties: Als u toegang heeft tot veel verschillende klanten of rekeningen, kunt u de weergave eenvoudig aanpassen:

- Zoekbalk: Bovenaan het scherm vindt u een zoekveld. Hier kunt u direct typen om te zoeken op een klantnaam of een specifiek rekeningnummer (IBAN).
 - Tip: U kunt het IBAN zowel met als zonder spaties intypen, het systeem herkent dit automatisch.

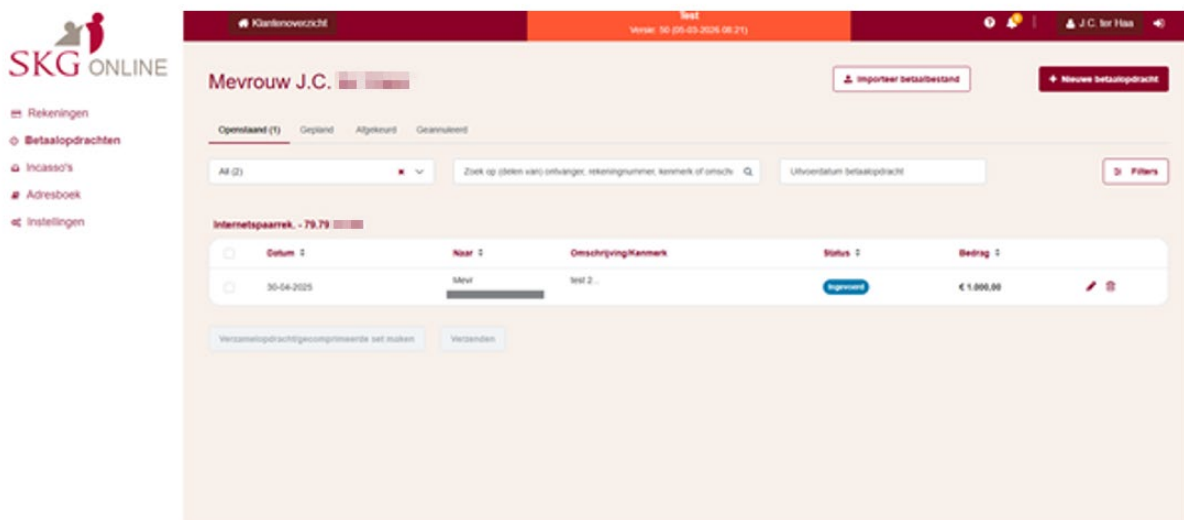
- Filteren op waarschuwingen: U kunt de lijst filteren op rekeningen die een handeling vereisen, door de knop te gebruiken 'filter de rekeningen met een waarschuwing'. Hiermee ziet de gebruiker dan direct bij welke rekening actie nodig is, bijvoorbeeld omdat er een probleem is met de gekoppelde boekhoudsoftware.

Hoe navigeert u verder? Vanaf dit centrale startscherm kunt u direct door naar uw taken:

- Klikte u op een specifieke rekening, dan gaat u direct naar de details en het transactieoverzicht van de rekening.
- Klikte u op de naam van de (sub)klant, dan opent u een pagina met de betaalopdrachten voor deze klant en zijn eventuele sub klanten.
- Bovenaan de pagina vindt u een knop waarmee u direct een of meerdere betaalbestanden kunt importeren.

2. Een overzicht voor alle betaalopdrachten

In het oude systeem stonden (eenmalige) betaalopdrachten en periodieken (periodieke betaalopdrachten) in verschillende menu's. In het nieuwe SKG Online hebben we dit samengevoegd. U vindt nu alle soorten betaalopdrachten overzichtelijk bij elkaar op één pagina.



The screenshot shows the SKG ONLINE interface. On the left is a navigation menu with options: Rekeningen, Betaalopdrachten (selected), Inzamelings, Adresboek, and Instellingen. The main content area is titled 'Mevrouw J.C.' and includes a search bar and a 'Filteren' button. Below this is a table of payment orders with the following data:

Openstaand (1)	Gepland	Algemeen	Geannuleerd										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Al (2)</th> <th>Zoek op (klein vink) ontvanger, rekeningnummer, kenmerk of omschr.</th> <th>Uitvoerdatum betaalopdracht</th> <th>Filteren</th> </tr> </thead> </table>				Al (2)	Zoek op (klein vink) ontvanger, rekeningnummer, kenmerk of omschr.	Uitvoerdatum betaalopdracht	Filteren						
Al (2)	Zoek op (klein vink) ontvanger, rekeningnummer, kenmerk of omschr.	Uitvoerdatum betaalopdracht	Filteren										
<p>Internetspaarrek. - 79,79</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Datum</th> <th>Naar</th> <th>Omschrijving/Kanmerk</th> <th>Status</th> <th>Bedrag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30-04-2025</td> <td>Mevr</td> <td>test 2..</td> <td>opgevoerd</td> <td>€ 1.000,00</td> </tr> </tbody> </table>				Datum	Naar	Omschrijving/Kanmerk	Status	Bedrag	30-04-2025	Mevr	test 2..	opgevoerd	€ 1.000,00
Datum	Naar	Omschrijving/Kanmerk	Status	Bedrag									
30-04-2025	Mevr	test 2..	opgevoerd	€ 1.000,00									

Buttons at the bottom: Verzamelopdracht/gecompromitteerde set maken, Verzenden.

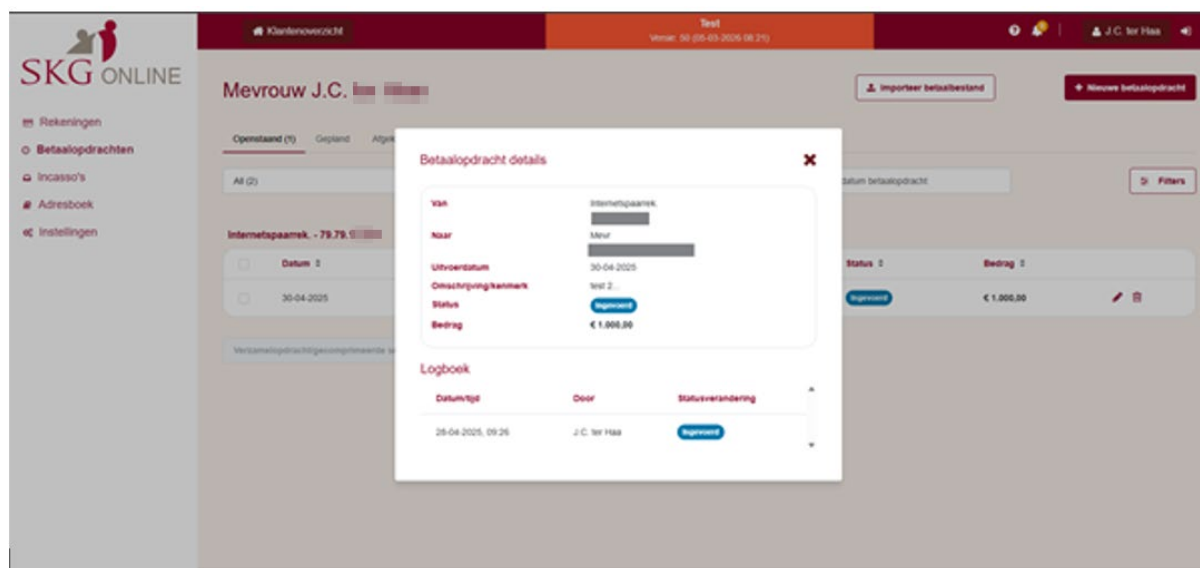
Als u in het linkermenu op 'Betaalopdrachten' klikt, ziet u direct vier handige tabbladen waarmee u de status van uw opdrachten kunt volgen:

De vier tabbladen uitgelegd:

- Openstaand: Hier vindt u de betaalopdrachten die net zijn ingevoerd en nog actie vereisen. Bijvoorbeeld opdrachten die u nog moet verzenden met uw digipas, of opdrachten die nog wachten op de handtekening van een tweede persoon. Vanuit dit tabblad kunt u opdrachten aanvinken en verzenden.
- Gepland: Hier staan alle betaalopdrachten die 'volledig getekend' zijn en klaarstaan om in de toekomst te worden uitgevoerd. Hieronder vallen ook uw actieve periodieke betalingen. U ziet hier ook de betaalopdrachten die 'In behandeling' zijn (voorheen 'Betalingsverkeer' genoemd).
- Handig: zolang een opdracht hier staat en nog niet door de bank wordt verwerkt, kunt u deze via het pennetje of prullenbakje nog bewerken of verwijderen.
- Afgekeurd: Mocht een betaalopdracht door SKG worden afgekeurd (bijvoorbeeld bij een controle op een buitenlandse betaling), dan verschijnt deze automatisch in dit tabblad. U ziet hier de afgekeurde opdrachten van de afgelopen maand.
- Geannuleerd: Heeft u (of een collega) een (deels of volledig) getekende betaalopdracht verwijderd? Dan wordt deze voor uw eigen administratie en overzicht bewaard in dit tabblad. U ziet hier de geannuleerde opdrachten van de afgelopen twee maanden.

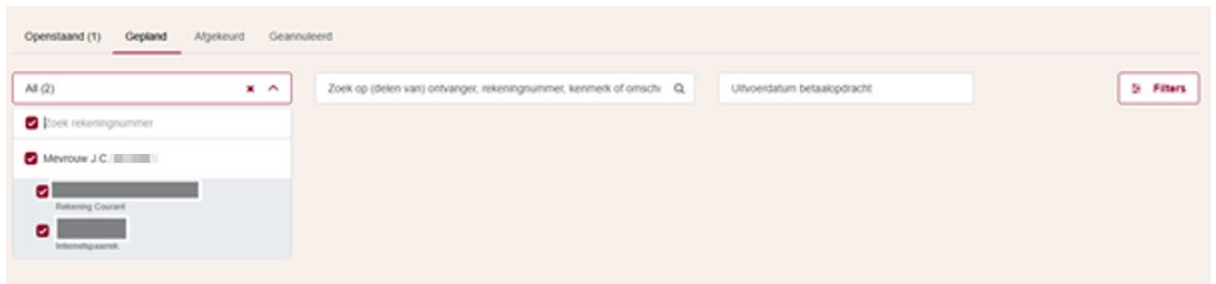
Handige functies in dit overzicht:

- Snel details bekijken: Klik op de regel van de betaalopdracht en er opent direct een overzichtelijke pop-up. Hierin ziet u alle details en het logboek (wie heeft de opdracht wanneer ingevoerd of getekend). Het zit niet meer verstopt, de regel is interactief.

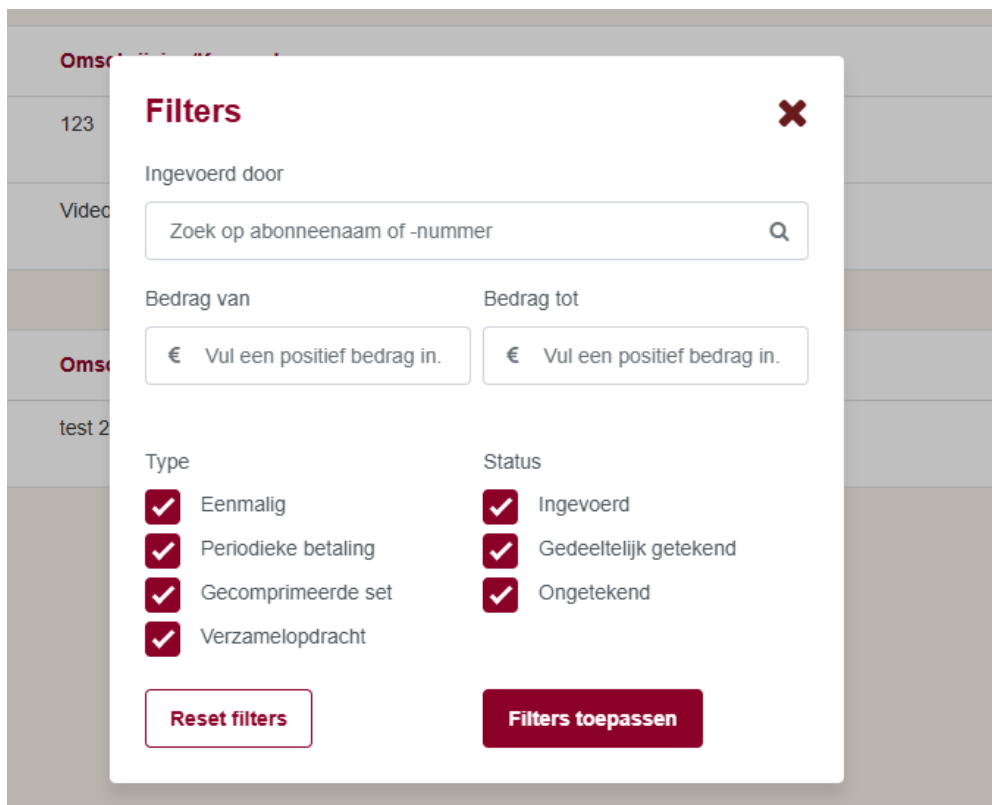


- Slim zoeken en filteren: Boven de tabel vindt u de meest gebruikte filter- en zoekopties. U kunt direct zoeken op een (deel van een) rekeningnummer, de naam van de ontvanger, of een woord uit de omschrijving. De filters werken over

de hele pagina, en u kunt de lijst eenvoudig sorteren door op de kolomkoppen (zoals 'Bedrag' of 'Datum') te klikken.



Tip: als u op de knop filters drukt, krijgt u meer filteropties te zien.



- Duidelijke iconen: In de tabel ziet u direct om wat voor soort opdracht het gaat. Een periodieke betaling heeft een eigen icoontje. Gebundelde opdrachten herkent u aan de envelop: een open envelop staat voor een verzamelopdracht en een gesloten envelop staat voor een gecomprimeerde set.

3. Meerdere betaal- en incassobestanden tegelijk importeren

In het vernieuwde SKG Online is het proces voor het importeren van bestanden aanzienlijk versneld. Waar u voorheen bestanden één voor één moest uploaden, kunt u nu meerdere betaal- en incassobestanden in één handeling aanbieden, ook voor verschillende (sub)klanten tegelijk.

Hoe werkt het?

Bestanden selecteren en uploaden

Kies uw actie: Navigeer naar 'Importeer betaalbestand' of 'Importeer incassobestand'.

Bestanden slepen of selecteren: In het importscherm ziet u een centraal vak. U kunt hier direct meerdere PAIN-bestanden tegelijk in slepen vanuit uw verkenner.

ZIP-bestanden: Heeft u een verzameling bestanden in een ZIP-archief? U hoeft deze niet eerst uit te pakken; u kunt de ZIP in zijn geheel uploaden.

Automatisering: Het systeem herkent automatisch bij welke rekening de opdrachten horen en plaatst deze direct bij de juiste klant (mits u hiertoe bevoegd bent).

Klantenoverzicht Test
Versie: 50 (05-03-2020 08:21) J.C. ter Haar

Importeren incassobestand(en)

Voeg hier je incassobestand toe (PAIN 008 XML bestand). Je kunt ook meerdere bestanden of een ZIP-bestand toevoegen. Na het toevoegen controleren we je bestand. Als het bestand in orde is, zie je het resultaat en kun je het incassobestand splitsen.
Let op: je kunt alleen incassobestanden invoeren van rekeningen waarvoor je rechten hebt.

Kies een of meerdere bestanden of sleep bestanden heen
2 bestanden geselecteerd

Incassobestanden (2)

	Salariesen [redacted].zip	100%	
	Incasso_0000001? [redacted].xml	100%	

Annuleren Volgende

Directe controle en inzicht Zodra de bestanden zijn geüpload, voert het systeem direct een automatische controle uit op zowel de vorm als de inhoud van het bestand. U krijgt een lijst te zien van alle aangeboden bestanden met de actuele status.

Foutmeldingen en details: Als een bestand niet klopt (bijvoorbeeld door een ongeldig teken of een dubbele import), kleurt de regel rood of oranje.

Tip: Klik op de uitklapper (V) bij een bestand om de details te bekijken. Hier ziet u exact op welke regel een fout is ontstaan. U kunt een foutief bestand direct verwijderen, terwijl u de correcte bestanden gewoon laat staan.

Keuze verwerking: Standaard wordt elk bestand klaargezet als een 'verzamelopdracht'. Wilt u dat het totaalbedrag als één regel op uw bankafschrift verschijnt (bijv. bij salarissen)? Klik dan op het potloodje om de opdracht om te zetten naar een 'Gecomprimeerde set'.

Opslaan en verwerken: Nadat u de bestanden heeft gecontroleerd, kiest u voor de volgende stap:

Opslaan: De bestanden worden opgeslagen in uw overzicht. U kunt hierna eventueel andere taken uitvoeren en later terugkeren naar het overzicht om de betalingen definitief te verwerken.

Opslaan en verzenden: De bestanden worden direct klaargezet ter ondertekening.

Incassobestanden: Deze worden klaargezet voor verzending naar de bank.

Betaalbestanden: Deze verschijnen in uw 'Betaalopdrachten'-overzicht, waar u ze kunt ondertekenen en definitief kunt verzenden.

4. Volledige regie over boekhoudkoppelingen

Voor de boekhoudkoppelingen zijn later in dit document specifieke handleidingen aanwezig om u te helpen de koppeling te leggen. In dit hoofdstuk bespreken we alleen de highlights.

Het koppelen van uw eigen boekhoudkoppeling is een stuk makkelijker en dit kunt u zelf doen. Voor Twinfield, dient u wel opnieuw in te loggen bij Twinfield via SKG Online, hiervoor zijn de stappen uitgeschreven in de handleiding. LRP of Hagru Scipio kunt u handmatig opvoeren zonder inlog.

In het nieuwe SKG Online heeft u de volledige controle: u kunt de koppelingen nu makkelijk zelf beheren via het menu 'Instellingen'.

Zelf koppelen en verbreken

- Pakketten op één plek: Via 'Instellingen' -> 'Boekhoudpakketten' ziet u direct voor welke rekeningen er een actieve koppeling is. U kunt hier zelf een nieuwe koppeling leggen met Twinfield, Hagru of LRP, of een bestaande koppeling verbreken.
- Twinfield veel eenvoudiger: Het koppelen met Twinfield is flink versimpeld. U kiest voor Twinfield, logt in op uw Twinfield account, kiest uw administratie en het systeem regelt de rest.

Uw eigen logboek en foutopsporing: Als u in het overzicht op een actieve koppeling klikt, opent er een overzichtelijke pop-up met drie handige tabbladen:

- Details: Hier ziet u met welke administratie de rekening is verbonden en wanneer er voor het laatst (automatisch) een rekeningafschrift of incassobestand is uitgewisseld.
- Logboek: Hier kunt u terugzien welke abonnee de koppeling heeft aangezet of verbroken en op welke datum.
- Logging overdracht: Hier ziet u een actueel overzicht van al het automatische dataverkeer. U ziet exact op welke datum en tijd een incassobestand is binnengehaald of een rekeningafschrift is doorgestuurd en of dit goed gegaan is.

Problemen makkelijk zelf oplossen Loopt een koppeling onverhoopt vast? Dan verschijnt er direct een waarschuwingsicoontje op uw startscherm bij de desbetreffende rekening.

- Duidelijke oorzaak: In het tabblad 'Logging overdracht' ziet u welk bestand is vastgelopen en leest u in duidelijke taal wat de foutmelding is, zodat u dit zelf (of samen met uw softwareleverancier) kunt oplossen.
- Afschriften opnieuw versturen: Heeft uw koppeling er even uit gelegen of heeft u deze net geactiveerd? Geen zorgen! Na het starten van de boekhoudkoppeling worden afschriften vanaf de koppeldatum automatisch doorgestuurd. Wilt u echter afschriften van vóór die datum of uit een periode dat de koppeling onderbroken was in uw boekhouding krijgen? Dan kunt u deze eenvoudig handmatig versturen:

Stap 1: Ga naar de details van uw rekening.

Stap 2: Kies het tabblad 'Rekeningafschriften'.

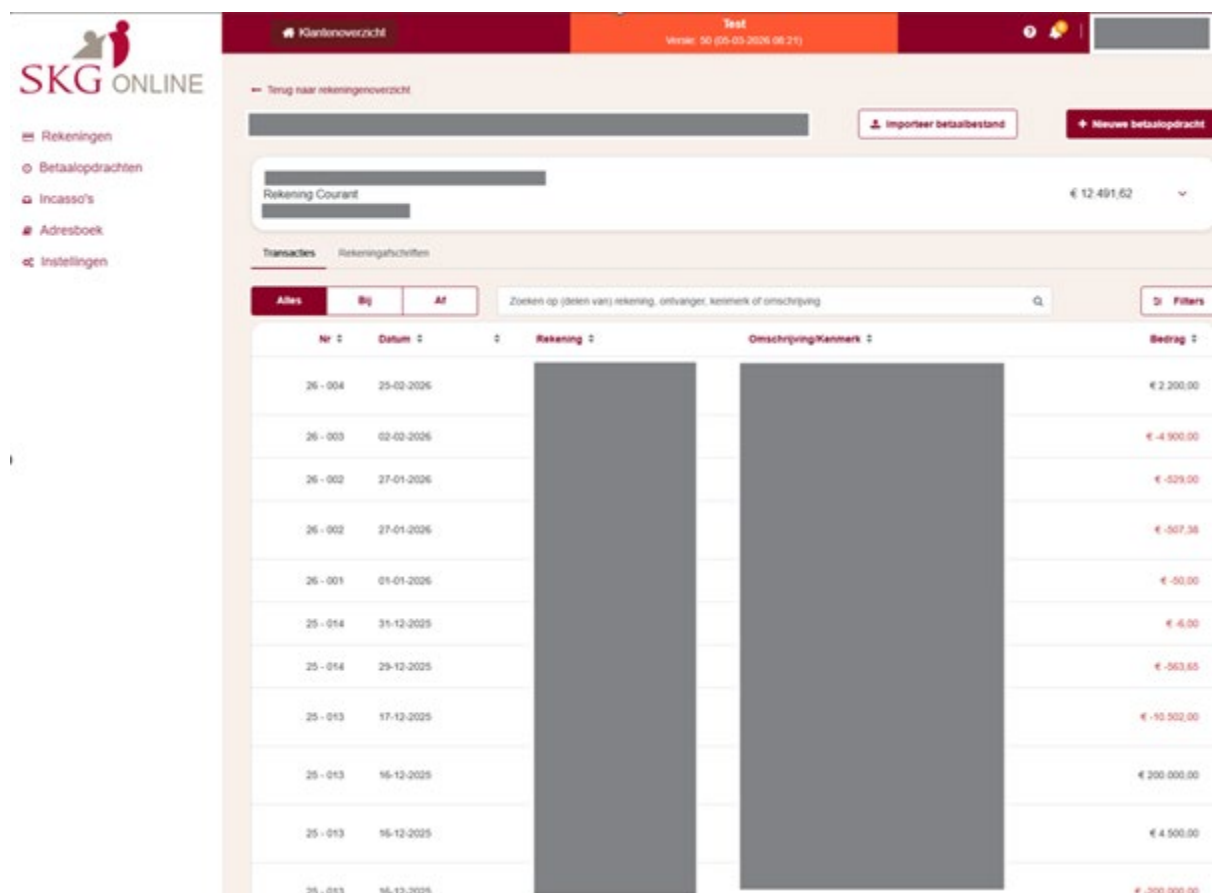
Stap 3: Vink de ontbrekende afschriften aan.

Stap 4: Klik op de knop 'Verstuur naar [uw boekhoudpakket]'.

De geselecteerde afschriften worden direct verwerkt in uw administratie.

5. Transactiedetails met één klik in beeld

Het zoeken naar specifieke bij- of afschrijvingen is in het nieuwe SKG Online veel makkelijker gemaakt. Zodra u doorklikt op een specifieke rekening, komt u standaard uit op het vernieuwde tabblad 'Transacties' (voorheen 'Mutaties'). Hier heeft u direct inzicht in de transacties, de filters zitten nu achter de knop 'filters'.



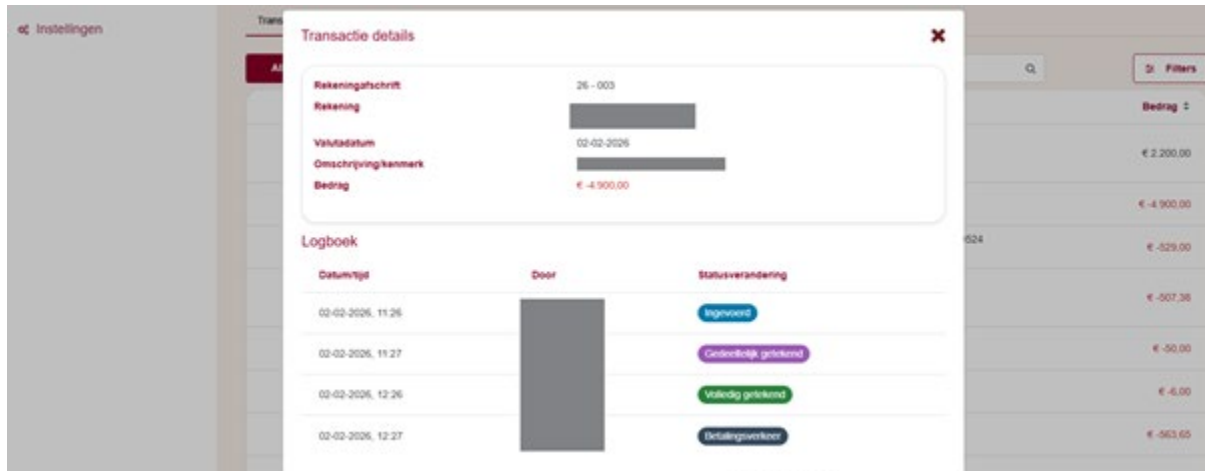
The screenshot displays the SKG Online interface for account details. The main content area shows a list of transactions for 'Rekening Courant' with a balance of € 12.491,62. The table below lists individual transactions with columns for number, date, account, description, and amount.

Nr	Datum	Rekening	Omschrijving/kenmerk	Bedrag
26-004	25-02-2026			€ 2.200,00
26-003	02-02-2026			€ -4.900,00
26-002	27-01-2026			€ -029,00
26-002	27-01-2026			€ -507,38
26-001	01-01-2026			€ -50,00
25-014	31-12-2025			€ -6,00
25-014	29-12-2025			€ -563,85
25-013	17-12-2025			€ -10.902,00
25-013	16-12-2025			€ 200.000,00
25-013	16-12-2025			€ 4.500,00
25-013	16-12-2025			€ -200.000,00

Slim zoeken en filteren Boven de lijst met transacties vindt u uitgebreide mogelijkheden om razendsnel te vinden wat u zoekt:

- Direct zoeken: In de zoekbalk kunt u simpelweg (een deel van) een rekeningnummer, de naam van de ontvanger, een betalingskenmerk of een woord uit de omschrijving typen. Het systeem filtert de lijst met transacties direct.

- Uitgebreide filters: Via de knop 'Filters' opent u een menu om de resultaten nog verder te verfijnen. Zoek bijvoorbeeld heel gericht op bedragen (van/tot), selecteer een specifieke valuta- of afschrijftdatum, of kies ervoor om exclusief de 'Bij'- of 'Afschrijvingen te zien.



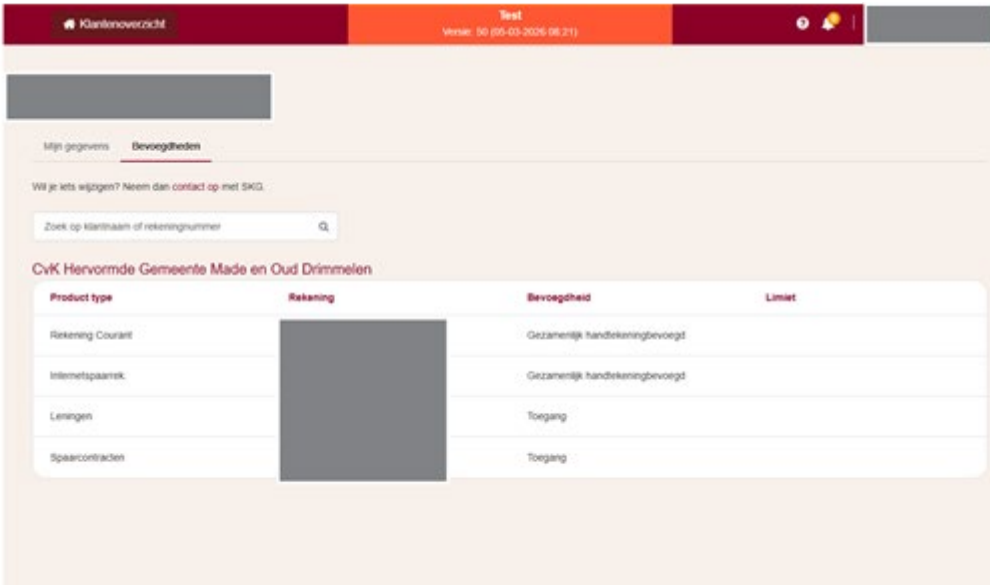
Alle details in één overzichtelijke pop-up: Heeft u de juiste transactie gevonden en wilt u meer weten?

- Klik op de regel: De gebruikelijke pop-up opent die voorheen achter een klein knopje zat. Alle details zijn zichtbaar en overzichtelijker weergegeven.
- De oorspronkelijke betaalopdracht: Is de afschrijving het resultaat van een betaalopdracht die u (of een collega) zélf via SKG Online heeft verstuurd? Dan toont deze pop-up niet alleen de kale banktransactie, maar worden nog steeds direct de gegevens van de onderliggende betaalopdracht voor u opgehaald en getoond.
- Inclusief logboek: Onder de transactiedetails ziet u bovendien direct het bijbehorende logboek. Hierin kunt u precies terugzien wanneer en door welke collega de opdracht destijds is ingevoerd en wie de eerste en tweede tekenaar waren.
- Foutmeldingen en storneringen: Is een transactie mislukt of is er een incasso gestorneerd? Dan ziet u in het overzicht al een waarschuwingsicoon bij de regel staan. Zodra u erop klikt, leest u in de pop-up de exacte foutcode en de reden van de bank (bijvoorbeeld waarom een incasso is teruggedraaid).

Bonus: Profiel en inzicht

In het verleden was het voor u als abonnee niet inzichtelijk welke persoonlijke gegevens er bij ons bekend waren en ontbrak een duidelijk overzicht wat uw bevoegdheden en limieten per klant en per rekening waren. In het nieuwe SKG Online heeft u het volledige inzicht via uw eigen profiel!

Uw eigen profielpagina bekijken Rechtsboven in de menubalk ziet u uw eigen naam staan. Als u hierop klikt, opent uw persoonlijke overzicht. Bovenaan de pagina ziet u direct uw naam en uw 8-cijferige abonneenummer.



The screenshot shows the SKG ONLINE interface. At the top, there is a navigation bar with 'Klantenoverzicht' and 'Test' (with a version number 'Versie: 50 (05-03-2025 08:21)'). Below this, the user's name and account number are displayed. The main content area is titled 'Bevoegdheden' and includes a search bar: 'Wilt u iets wijzigen? Neem dan contact op met SKG. Zoek op klantnaam of rekeningnummer'. Below the search bar, the text 'CvK Hervormde Gemeente Made en Oud Drimmelen' is visible. A table follows with the following structure:

Product type	Rekening	Bevoegdheid	Limiet
Rekening Courant	[Redacted]	Gezamenlijk handtekeningbevoegd	
Interne spaarrekening	[Redacted]	Gezamenlijk handtekeningbevoegd	
Leningen	[Redacted]	Toegang	
Spaarcontracten	[Redacted]	Toegang	

Daaronder vindt u twee handige tabbladen:

- **Mijn gegevens:** Hier ziet u precies welke persoonlijke gegevens (zoals uw adres en geboortedatum) er bij ons in het systeem staan.
- **Bevoegdheden:** In dit overzicht ziet u per (sub)klant tot welke rekeningen, u toegang heeft en of u de spaarcontracten en leningen mag inzien. In de kolom 'Bevoegdheid' ziet u in één oogopslag wat uw rol is op een rekening (bijvoorbeeld Invoerder, Gezamenlijk handtekeningbevoegd of (Gedeeltelijk) Handtekeningbevoegd en welk bedrag er als limiet is ingesteld. Tip: Heeft u veel rekeningen? Gebruik dan het filter bovenaan om snel te zoeken op klantnaam of rekeningnummer (met of zonder spaties).

Klopt er iets niet? Ziet u in uw profiel dat uw gegevens verouderd zijn, of wilt u uw bevoegdheden voor een bepaalde rekening laten aanpassen? Als u op bovenaan beide tabbladen op de link in de tekst klikt, komt u direct uit op de juiste pagina op onze website met uitleg en het benodigde wijzigingsformulier. Zo is een correctie razendsnel aangevraagd!

Afsluiting

We hopen dat dit overzicht u een goed beeld geeft van de handige nieuwe functionaliteiten en u helpt om met vertrouwen aan de slag te gaan in het nieuwe SKG Online. We begrijpen dat een nieuw systeem in het begin altijd even wennen is. Neem vooral de tijd om rustig rond te klikken en uw nieuwe startscherm en overzichten te ontdekken. U zult merken dat u uw vertrouwde taken straks nog sneller kunt uitvoeren.

Heeft u nog vragen? Komt u tijdens het gebruik er even niet uit of zoekt u specifieke uitleg?

Onderaan dit document staan de veelgestelde vragen.

Staat uw antwoord daar niet tussen of heeft u hulp nodig bij een specifieke taak? Neem dan contact met ons op. De medewerkers van SKG staan zoals altijd voor u klaar om u verder te helpen!

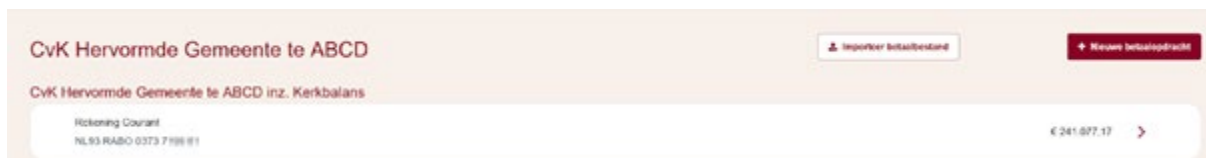
Handleiding Twinfield koppelen met SKG Online

We nemen u mee in de volgende onderdelen:

- U geeft Twinfield toestemming om rekeningafschriften te mogen uitwisselen met SKG Online.
- Hierna wordt een administratie van Twinfield aan een rekening gekoppeld. Vertrekpunt hierbij is de rekening in SKG Online.

Als u al ingelogd bent in Twinfield, kan het zijn dat er een paar stappen worden overgeslagen.

1. Nadat u bent ingelogd in SKG Online gaat u naar de klant/rekening die u wilt koppelen.



U klikt op de naam van de klant of de rekening-courant die u wilt gaan koppelen, dan verschijnt er links in het menu de optie:

 **Instellingen**

Klik hier op.

Nu verschijnt het volgende scherm :



2. Klik op de knop: Koppel boekhoudpakket. Het volgende scherm verschijnt:

CvK Hervormde Gemeente te ABCD inz. Kerkbalans > Nieuwe boekhoudpakket koppeling

Selecteer boekhoudpakket *

Selecteer rekening *

Annuleren Opslaan

3. Selecteer bij 'selecteer boekhoudpakket' welk boekhoudpakket u gebruikt. Kies hier voor Twinfield

Nu komt er een knop tevoorschijn met de tekst: Inloggen Twinfield en de waarschuwing:

! Log in bij Twinfield met uw account om verder te gaan

Als u op deze knop klikt wordt u doorgeleid naar doorgeleid naar <https://login.twinfield.com/> en het volgende scherm verschijnt:

let op: Als u al ingelogd bent, dan worden deze schermen overgeslagen (of wellicht deels)

Wolters Kluwer Twinfield

Taal: Nederlands (Nederland) ▾

Login met Wolters Kluwer Account

[Over Wolters Kluwer Account](#)

Of

Login bij Twinfield

Gebruiker X

Wachtwoord X

Omgeving X

Inloggen

Nog geen klant? [Probeer het gratis >](#)

Veiligheidstoezicht vindt plaats 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Beschikbaarheid in de huidige maand: {0}

Nieuw:
Future Ready Accountant
rapport oktober 2025
 Editie Europa

Download hier →

3. U dient hier bij Login met uw Wolters Kluwer account met uw gegevens in te loggen om het proces te vervolgen.
Dus NIET bij Login Twinfield.

E-mail

E-mailadres wijzigen

Wachtwoord 👁️ Tonen

Wachtwoord herstellen

Inloggen

Na inloggen krijgt u een vraag over account verificatie:

Account verificatie

Voor extra beveiliging moeten we je account verder verifiëren.

De toegestane methoden voor dit bedrijf zijn **Email Authenticatie toepassing**

We hebben u een e-mail gestuurd naar `sk****...@gm****...` met een verificatiecode.

De verificatiecode is een toepassing gegenereerde code van 6 cijfers.

Krijgt u de verificatiecode niet? [Voer een herstelcode in](#)

Onthoud mij

Doorgaan >>

SKG Online (Certified) is requesting your permission

Uncheck the permissions you do not wish to grant.

Personal Information
<input type="checkbox"/> Uw gebruikers-ID (required) Uw gebruikers-ID
<input checked="" type="checkbox"/> Gebruiker Gebruikersinformatie in Twinfield

Application Access
<input checked="" type="checkbox"/> Organisatieprofiel Organisatie-informatie
<input checked="" type="checkbox"/> Organisatiegebruiker Basis gebruikersprofielinformatie
<input checked="" type="checkbox"/> Offline toegang Toestemmingen bij offline gebruik

Remember My Decision

Klik hier op de knop: Yes, Allow.

4. Hierna komt u weer vanzelf terug in de SKG Online omgeving en ziet u dat uw account is gekoppeld.

CvK Hervormde Gemeente te ABCD inz. Kerkbalans > Nieuwe boekhoudpakket koppeling

Selecteer boekhoudpakket *

Twinfield

Inloggen Twinfield

✓ Twinfield account gekoppeld!

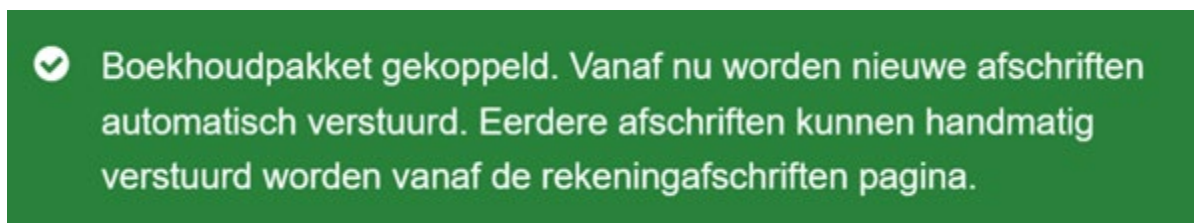
Selecteer rekening *

Selecteer Twinfield administratie *

Annuleren Opslaan

5. Nu kunt u in dit scherm de rekening selecteren die aan Twinfield gekoppeld moet worden en de bijbehorende Twinfield administratie.

Als u deze heeft ingevuld en op de knop Opslaan klikt komt er bij succes de volgende melding:



Hierna ziet u ook dat de rekening gekoppeld is:

CvK Hervormde Gemeente te ABCD inz. Kerkbalans

Boekhoudpakketten

Hier kun je een betaalrekening koppelen aan een boekhoudpakket en zie je een overzicht van de betaalrekeningen met een gekoppeld boekhoudpakket.

Gekoppelde boekhoudpakket(ten) Koppel boekhoudpakket

Klant	Rekening	Boekhoudpakket
CvK Hervormde Gemeente te ABCD inz. Kerkbalans	NE93 RABO 0373 7 00001	Twinfield (Administratie: SKG)

Vanaf nu zal SKG als er rekeningafschriften zijn van deze betreffende rekening deze automatisch doorsturen naar Twinfield als CAMT053. In Twinfield wordt dit een bank-statement.

Wanneer er afschriften uit het verleden doorgestuurd moeten worden, dient u dit handmatig te doen.

Handleiding LRP of Hagru Scipio koppelen met SKG Online

Deze koppelingen zijn relatief makkelijk te leggen.

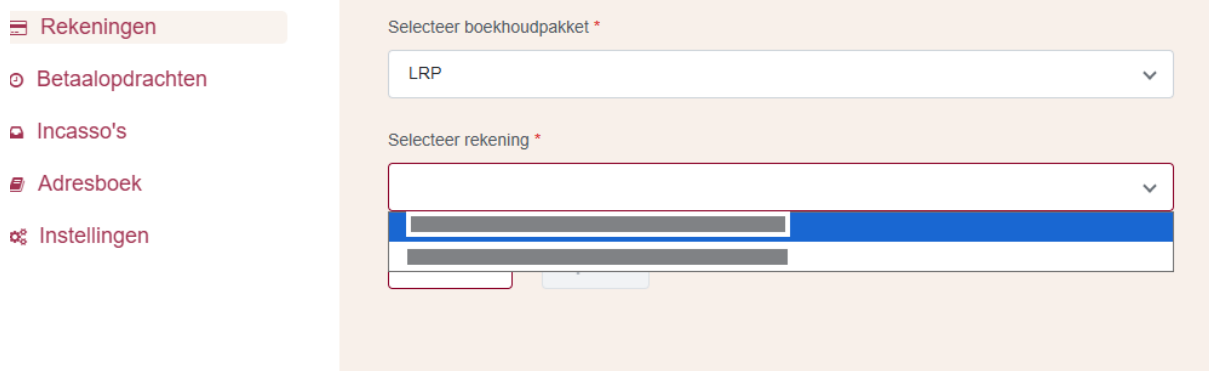
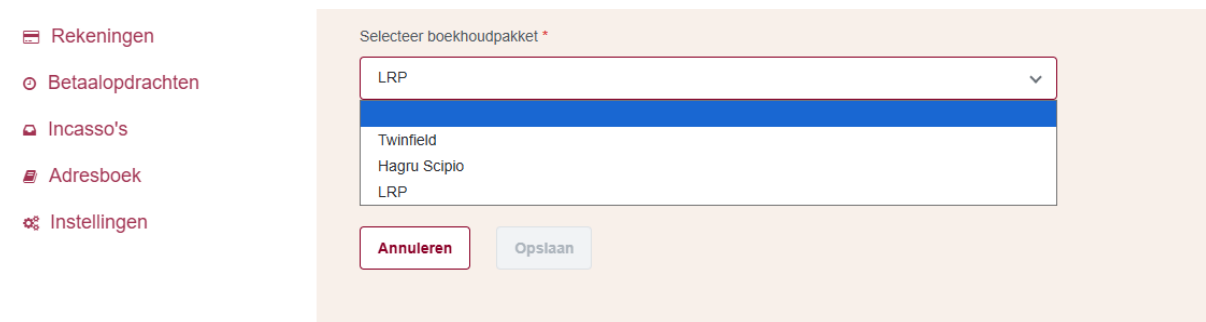
Nadat u bent ingelogd in SKG Online gaat u naar de klant/rekening die u wilt koppelen.



Klik op instellingen aan de linkerkant en vervolgens koppel boekhoudpakket aan de rechterkant



Selecteer in de dropdown LRP of Hagru Scipio en daarna de gewenste rekening



Klik op opslaan en u krijgt de volgende melding te zien.

✔ Boekhoudpakket gekoppeld. Vanaf nu worden nieuwe afschriften automatisch verstuurd. Eerdere afschriften kunnen handmatig verstuurd worden vanaf de rekeningafschriften pagina.

FAQ

Abonnee

Waar vind ik mijn abonneenummer?

Uw abonneenummer staat in de bijlage die u heeft ontvangen bij de brief waar uw activeercode in staat.

Mag een digipas doorgegeven worden aan een andere abonnee?

Nee, een digipas is persoonsgebonden. De abonnee die bij ons bekend is blijft verantwoordelijk. U kunt voor het aanmelden van een nieuwe abonnee een wijzigingsformulier aan ons opsturen.

Hoe kan ik een defecte digipas omruilen?

U kunt dit telefonisch of via e-mail aan ons doorgeven.

Mijn digipas geeft een melding: 'Nog maar enkele scans mogelijk. Vervang de batterijen.' Wat nu?

U kunt zelf de batterijen vervangen. Gebruik geen oplaadbare batterijen, deze werken niet goed in de digipas.

Hoe kan ik een crediteur verwijderen?

Eerst klikt u op de rekening waar u iets wilt wijzigen. In het menu links ga u dan naar Adresboek. Bij de crediteur die u wilt verwijderen klikt u rechts op het prullenbakje. U krijgt dan de vraag : Weet U zeker dat U deze ontvanger wilt verwijderen? Daarna kunt u kiezen voor Annuleren (niet verwijderen) of OK (wel verwijderen).

Afschriften

Kan ik mijn afschriften ergens anders opslaan?

Ja, u kunt ze als pdf op uw computer opslaan. Kies hiervoor de optie Rekeningen in het linker menu. Hier klikt u op het rekeningnummer wat u wilt zien. Dan komt u op een pagina waar u kunt kiezen om uw Transacties of Rekeningafschriften te zien. De voor u beschikbare afschriften worden getoond. U zet dan voor het rekeningafschrift wat u wilt zien een vinkje. Aan de rechterkant ziet Download rekeningafschrift(en) Als u hier achteraan op het pijltje klikt komt er een menu met 5 opties. U kiest nu voor PDF . Of het direct getoond wordt is afhankelijk van de instelling van uw browser. U kunt ook eerst een scherm krijgen waarin u de bestandsnaam en locatie kunt aangeven en opslaan, of een scherm met de vraag of het geopend of opgeslagen moet worden. Mocht het afschrift helemaal niet getoond worden kan het ook zijn dat u niet over een Adobe of Acrobat Reader beschikt. Op de site van Adobe kunt u deze Reader downloaden.

Welk formaat moet ik gebruiken voor exporteren?

In SKG Online heeft u de keuze om rekeningafschriften in meerdere formaten te downloaden. Het formaat dat u moet gebruiken hangt af van uw boekhoudpakket, maar de meest gebruikte is CAMT053 . U kiest in het menu de optie Rekeningen in het linker menu. Hier klikt u op het rekeningnummer wat u wilt zien. Dan komt u op een pagina waar u kunt kiezen om uw Transacties of Rekeningafschriften te zien.

De beschikbare afschriften worden getoond. U zet dan voor het rekeningafschrift wat u wilt zien een vinkje. Aan de rechterkant ziet Download rekeningafschrift(en) Als u hier achteraan op het pijltje klikt komt er een menu met 5 opties. Hier kiest u het gewenste formaat. Dit bewuste formaat kunt vervolgens opslaan en verder verwerken.

Als u gegevens wilt exporteren naar Excel wordt meestal .csv (comma seperated value) gebruikt. Deze optie kunt u ook vinden onder de rubriek Afschriften in het menu maar dan de optie Mutaties . Hier vult u de gewenste periode in door de velden Datum vanaf: en Datum tot: in te vullen en kiest u voor Downloaden als CSV .

Ik krijg in de PDF alleen maar lijntjes te zien (Mac) . Waarom?

Als bij het openen van een PDF alleen maar lijntjes en het SKG logo te zien zijn, gebruikt u waarschijnlijk MacOS Catalina of iOS 13.

U kunt dit oplossen door Acrobat Reader DC van Adobe te installeren en dat te gebruiken om het bestand te lezen.

Hoeveel rekening-afschriften kan ik tegelijk downloaden?

U kunt maximaal 10 rekening-afschriften tegelijk in één keer downloaden. Deze limiet is ingesteld om ervoor te zorgen dat het downloaden soepel blijft verlopen.

Algemeen

Hoe kan ik inloggen bij SKG Online?

Om te kunnen inloggen in SKG Online heeft u een digipas nodig. Als u die nog niet heeft, kunt u daarvoor de formulieren bij ons aanvragen om gemachtigd te worden de rekening(en) te beheren.

Ik weet mijn pincode niet meer. Wat nu?

U kunt het beste hiervoor telefonisch contact met ons opnemen. Zorg wel dat u uw digipas bij de hand heeft.

Technisch - Hoe leeg ik de cache van een browser?

Als er wat onverklaarbare problemen zijn bij SKG Online kan het helpen om de cache te legen:

Mozilla Firefox:

Klik rechtsbovenin op het symbool met de 3 onder elkaar liggende streepjes. Kies dan voor instellingen.

In het nieuwe tabblad dat u krijgt kiest u links in het menu voor Privacy en Beveiliging.

Dan zoekt u naar cookies en websitegegevens.

Daar klikt u op de knop Navigatiegegevens wissen.

Vervolgens vinkt u alleen tijdelijk gebufferde bestanden en pagina's aan en dan klikt u op de knop wissen.

Edge:

Klik op de 3 puntjes rechtsboven en kies voor Instellingen.

Kies in het nieuwe venster voor Privacy, zoeken en services.

Aan de rechterkant kies onder de kop Browsegegevens wissen, de knop: Kiezen wat u wilt wissen

Er verschijnt een menu Browsegegevens wissen met allemaal vierkantjes, aan of uitgevinkt.

Klik hier van de vierkantjes alles uit behalve Afbeeldingen en bestanden in de cache . Dat hokje blijft dus grijs.

Eventueel kunt u bovenaan het tijdsbereik nog aanpassen van afgelopen uur naar bijvoorbeeld Gehele tijd.

Klik op de knop: Nu wissen.

Google Chrome:

Klik rechtsboven op de 3 puntjes en daarna op Instellingen.

Links klikt u nu op het kopje Privacy en beveiliging en daarna op Browsegegevens verwijde.

Hier vinkt u alleen Gecachte afbeeldingen en bestanden aan. Klik nu op de knop Verwijderen van dit apparaat.

Ik krijg een bedrag terug met een code. Wat betekent dit ?

Deze codes worden gebruikt zowel bij incasso's als overig betalingsverkeer.

Zie Incasso – Overzicht met redenen voor het niet uitvoeren van een incasso.

Ik kan niet inloggen in SKG Online en gebruik F-Secure als virusscanner

Het kan zijn dat u niet meer kan inloggen in SKG Online, terwijl u zeker weet dat abonneenummer en antwoordcode juist zijn. F-Secure als virusscanner heeft een module die Bankierbeveiliging heet.

In dat geval moet u deze module uitschakelen of in F-Secure op de juiste plek de website secure.skggouda.nl toevoegen.

Voor meer informatie: <https://community.f-secure.com/safe-nl/kb/articles/5276-wat-is-bankierbeveiliging-en-hoe-werkt-het>

en <https://community.f-secure.com/safe-nl/kb/articles/5287-waarom-heb-ik-bankierbeveiliging-nodig>

Ik kan niet inloggen in SKG Online en gebruik Avast als virusscanner

Het rekeningnummer van SKG wordt bij de Avast-virusscanner niet herkend als rekeningnummer van SKG maar van de Rabo . Om deze reden komt u niet in SKG Online.

Opties om dit op te lossen:

1. Indien alleen de module anti-virus wordt gebruikt, dan kunt u de inlogpagina <https://secure.skggouda.nl/skgonline/login> toevoegen bij instellingen/algemeen/uitzonderingen.
2. Indien er gebruik wordt gemaakt van meerdere modules van Avast dan zijn er 2 mogelijkheden:
 - Onder in de taakbalk met rechtermuisknop klikken op Avast anti-virus en dan de bankmodule openen. Dit is een specifieke browser en hier kun U inloggen en geen foutmeldingen. Het betreft een andere omgeving dan het reguliere bureaublad. De procedure is met name voor oudere gebruikers wel lastig en omslachtig en voorkeur gaat uit naar b.
 - Bij opstarten wordt ook Avast secure browser gestart en hierin de link opnemen en toevoegen aan de favorietenbalk. Inloggen etc gaat goed en geen foutmelding. Het is ook mogelijk (via de drie puntjes) om een snelkoppeling naar het bureaublad te maken. Gebruiker hoeft dan alleen maar op het icoontje te klikken en de Avast secure browser wordt gestart met SKG Online.

De 2e optie is de mooiste oplossing bij gebruik van meerdere modules Avast.

Ik kan niet inloggen in SKG Online en gebruik AVG als virusscanner.

Het rekeningnummer van SKG wordt bij de AVG virusscanner niet herkend als rekeningnummer van SKG maar van de Rabo . Om deze reden komt u niet in SKG Online.

De oplossing zou hier te vinden moeten zijn:

<https://support.avg.com/SupportArticleView?l=nl&urlname=avg-antivirus-scan-exclusions>

Betaalopdracht

Wat moet ik doen als ik een betaalopdracht wil invoeren?

U kiest eerst een rekeningnummer. Dan kunt u rechtsboven klikken op + Nieuwe betaalopdracht. Of u gaat in het linkermenu naar Betaalopdrachten en klikt dan op + Nieuwe betaalopdracht.

Het scherm Nieuwe betaalopdracht wordt getoond om de gegevens in te voeren.

Wat moet ik doen als ik alle betaalopdrachten heb ingevoerd?

U gaat in het linkermenu naar Betaalopdrachten. Selecteer de opdrachten die u wilt betalen door het hokje voor de betreffende betalingen aan te klikken. Vervolgens klikt u op Verzenden.

Wordt het saldo direct bijgewerkt als ik een betaling heb gedaan?

Ja, het saldo wordt bijgewerkt zodra een betalingsopdracht op volledig getekend is gekomen en doorgestuurd wordt naar ons systeem voor verdere verwerking.

Hoe kan ik een periodiek verwijderen?

Iedereen, ongeacht welke bevoegdheid, mag een periodiek verwijderen. U gaat in het linkermenu naar de rubriek Betaalopdrachten. U selecteert de periodiek en klikt op het Prullenbakje. U krijgt een scherm te zien waarin u de keuze hebt om deze te annuleren of te verwijderen. Bij Annuleren komt u weer terug in het vorige scherm. Kiest u Verwijderen dan wordt de periodiek stopgezet. De periodiek is nu terug te vinden onder het tabblad Geannuleerd. Door op het blokje Geannuleerd te klikken krijgt u de specificaties van de betreffende periodiek en het logboek te zien. De periodiek kan niet meer opnieuw aangeboden worden. Afgekeurd is afgekeurd.

Hoe kan ik een periodiek wijzigen?

Een actieve periodiek kan door iedereen, ongeacht bevoegdheid gewijzigd worden. U gaat in het menu naar Betaalopdrachten – tabblad Gepland. U ziet hier ook de actieve periodieken. Door op het potloodje te klikken rechts van de periodiek die u wilt wijzigen, wordt het invoerscherm getoond met alle gegevens van de periodiek. Hier kunt u wijzigingen aanbrengen en opslaan. De status is nu Openstaand en zal door een handtekeningbevoegde verzonden moeten worden om deze actief te maken. Is de periodiek getekend dan is hij weer zichtbaar bij tabblad Gepland.

Wat betekent: Er zijn een of meerdere posten aangeleverd waarvan de identificerende velden onjuist zijn?

U kunt dit tegenkomen bij het inlezen van een betaalbestand.

Dit betekent dat er in een bepaald veld (EndToEndID) in het betaalbestand spaties of andere karakters voorkomen die daar niet mogen staan. Het kan zijn dat u dat daar zelf heeft ingevuld, maar waarschijnlijker is dat uw softwarepakket dat gedaan heeft. Dan moet u even contact opnemen met de leverancier van uw softwarepakket.

Wat is de BIC (Bank Identifier Code) van mijn rekeningnummer?

RABONL2U

Incasso

Wordt een nieuw incassanten-ID bij bijvoorbeeld een nieuw contract of fusie ook automatisch gedeeld met LRP of Hagru?

Nee, deze wordt niet automatisch gedeeld. De gemeente moet zelf het incassanten-ID in de gebruikte systemen controleren en eventueel aanpassen.

Waar kan ik het overzicht vinden met redenen voor het niet uitvoeren van een incasso?

Hieronder vindt u het overzicht.

Wanneer is een nieuw of wijziging van mandaat nodig?

Omschrijving	Nieuw mandaat	Melding mandaat	Rabobank	ING	ABNAMRO	FvLB	SEPA Afspraak
Incassanten-ID	Nee, maar gemeente heeft wel een nieuw incassocontract nodig	Bij wijziging				Bij wijziging melding voldoen de.	Wel opnemen met reden waarom
Naam incassant	Nee	Bij wijziging				Bij wijziging melding voldoen de.	Wel opnemen met reden waarom
Adres en postcode incassant	Nee	Nee					
Woonplaats incassant	Nee	Nee					
Land incassant	Nee	Nee					
IBAN incassant (optioneel)	Nee	Nee					
Kenmerk machtiging	Nee	Bij wijziging				Bij wijziging melding voldoen de	Wel opnemen met reden waarom (bijv. overname machtiging door ander bedrijf)

Naam debiteur	Bij wijging is nieuw mandaat vereist	Nee	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat
Adres en postcode debiteur	Nee	Nee					Nee, is optioneel veld in SDD-XML
Woonplaats debiteur	Nee	Nee					
Land debiteur	Nee	Nee					
IBAN debiteur	Nee	Ja					
Datum ondertekening	Nvt	Nvt					
Periode/jaar opgenomen	Periode/jaar verlopen is een nieuw mandaat vereist	Nee	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat
Bedrag opgenomen in mandaat	Bij wijziging is een nieuw mandaat vereist	Nee	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat
Gebruik 36 maanden	Binnen 36 maanden niet gebruikt, dan is een nieuw mandaat vereist	Nee	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Nieuw mandaat	Mandaat vervalt en nieuw mandaat vereist
Datum en reden wijziging		Indien van toepassing gebruiken					

Foutmelding in IBANC over structured niet toegestaan

Als in IBANC de melding komt: Alleen het element Unstructured is toegestaan bij de Remittance information. Het element Structured is niet toegestaan, dan is het betalingskenmerk gevuld in IBANC. Dit veld moet leeg zijn.

Wanneer kan ik gebruik maken van de incasso-module?

Als u beschikt over een incasso-contract (via SKG) en u heeft het certificaat ontvangen, dan kunt u incassobestanden (PAIN.008) aanbieden voor de op het contract aangegeven rekening(en).

Welke mogelijkheden heeft de incasso-module?

U heeft de mogelijkheid, mits u beschikt over een certificaat voor incasso, om een incassobestand uit bijvoorbeeld LRP of Scipio in te lezen en ter verwerking aan te bieden. Na controle krijgt u een overzicht van de incasso. U kunt een incassobestand alleen inlezen of verwijderen. Wijzigen is geen optie.

Als een bestand is ingelezen, ziet u de status in het overzicht. Zolang deze gelijk is aan Klaargezet kunt u het bestand verwijderen. Als de bestanden aangeboden zijn ter verwerking verandert de status in 'In behandeling'. Ze hoeven dan nog niet uitgevoerd te zijn. Dat gebeurt op incassodatum. De inhoud blijft beschikbaar voor opvraag.

Is het doen van een praktijktest verstandig?

SKG adviseert om als proef een praktijktest uit te voeren, voordat u de maandelijkse incasso gaat aanbieden. U kunt hierbij denken aan het inrichten van een testfonds en hieraan 1 tot 4 deelnemers te koppelen met een toezegging van een paar euro en betaalwijze incasso. U stemt de test af met deze personen. In verband met de uiterste aanlevertermijn (incassodatum minus 2 werkdagen) kunt u bijvoorbeeld als incassodatum aanhouden 22 december. Het bestand moet dan 20 december voor 14.30 uur ter verwerking zijn aangeboden in SKG Online. Als deze test is gelukt, zal ook de maandelijkse incasso geen probleem zijn, mits tijdig aangeleverd.

Voor eenmalige incasso's of enkele incasso's willen wij graag gebruik maken van een programma. Welke programma's bieden deze mogelijkheid aan?

Naast LRP en Scipio kunt u denken aan het programma IBANC of SEPABESTAND.

Wanneer moet een incassobestand worden aangeboden in SKG Online?

Wanneer een incassobestand 3 werkdagen vóór de uitvoerdatum in SKG Online wordt aangeboden, zal deze op de gewenste uitvoerdatum worden verwerkt mits deze datum een werkdag is. Wanneer de gewenste uitvoerdatum niet valt op een werkdag, dan wordt het incassobestand door SKG op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

Mag ik ZZZ in het incassanten-ID wijzigen?

SKG heeft de controle zo ingesteld dat dit niet gewijzigd mag worden.

Foutmelding over het incassanten-ID en/of melding dat de rekening-courant niet is gekoppeld, terwijl dit wel conform mijn contract is?

Als u beschikt over een certificaat en op het contract is de rekening-courant opgenomen, dan graag contact opnemen met SKG. Beschikt u nog niet over een certificaat, dan eerst dit afwachten voordat u een bestand gaat inlezen.

Als ik voor meerdere gemeenten bevoegd ben, moet ik dan per gemeente het incassobestand inlezen?

Vóór het inlezen van een incassobestand moet een gemeente worden geselecteerd. Vervolgens kunt u meerdere bestanden tegelijk inlezen. Deze mogen ook van andere gemeenten zijn. Per gemeente wordt vervolgens gecontroleerd of het bestand voldoet aan de eisen. Het bestand wordt na het klaarzetten geplaatst bij de desbetreffende gemeente.

Foutmelding bij een incassobestand via LRP: Helaas is er een fout opgetreden bij het inlezen en verwerken van het incassobestand.

Als deze melding komt is het bestand inhoudelijk niet correct voordat we het kunnen inlezen en testen. Het kan zijn dat het incassanten-ID ontbreekt en/of dat het in LRP niet goed is ingevuld. Zorg er voor dat het ID in LRP goed is ingevuld en voer dan de test opnieuw uit.

Bij gebruik IBANC en optie Invoeren op basis van Excel komt bij inlezen van het incassobestand in SKG Online een foutmelding.

Het kan zijn dat door gebruik van een Excelbestand en een mogelijk onjuiste inleesmethode een fout incassobestand wordt gegenereerd. Bij gebruik van Excel is het algemene advies om eerst het adresboek te actualiseren (importeren) en daarna de mandaten te actualiseren (importeren) en als laatste het incassobestand te importeren.

Wat gebeurt er als het incassanten-ID niet is ingevuld bij de aanmaak van een incassobestand?

U kunt het bestand niet inlezen in SKG Online.

Ik heb een incassobestand geüpload en zie een overzicht zonder foutmeldingen. Is de verzending nu klaar?

Antwoord: Nee, het bestand is op dat moment nog niet definitief verwerkt of opgeslagen. Het overzicht dat u ziet is een controlescherm.

Om de import af te ronden, volgt u deze stappen:

1. Klik op de knop 'Importeren en klaarzetten voor verwerking'.
2. Controleer of u de succesmelding krijgt: "De geïmporteerde incassobestanden zijn opgeslagen en klaargezet voor verwerking".
3. Het bestand krijgt nu de status 'Klaargezet'.

Wat gebeurt er daarna? U hoeft verder niets te doen. Het systeem pakt het bestand automatisch op en stuurt het exact 2 dagen vóór de incassodatum door naar de bank.

Kan er verschil zijn tussen het aantal ingediende incasso's en het aantal dat verantwoord wordt op het rekeningafschrift?

Ja, in sommige situaties kan dat. Ons advies is om de totalen in aantal posten en totaalbedrag op het rekeningafschrift te vergelijken met het totaal aantal posten en totaalbedrag dat is ingediend. Per saldo is dit gelijk.

Waarom kleurt mijn incasso rood of oranje bij het importeren?

In SKG Online wordt uw incassobestand (PAIN.008) direct streng gecontroleerd op vorm en inhoud. De kleur geeft aan wat de status is:

Rood: Een blokkerende fout. Het bestand kan niet worden verwerkt.

Oranje: Een waarschuwing. Controleer de gegevens voordat u doorgaat.

U vindt de specifieke reden altijd direct onder de betreffende regel. Klik op het pijltje (v) voor de regel om deze uit te klappen en de details per transactie te bekijken.

Veelvoorkomende meldingen en hun oorzaak:

Foutmelding	Wat is er aan de hand?
Ongeldige tekens	Het bestand bevat symbolen of leestekens die volgens de bankregels niet zijn toegestaan.
Onjuiste incassodatum	De datum ligt in het verleden of te ver in de toekomst (maximaal 60 werkdagen vooruit).
Dubbel ingelezen	Het systeem herkent aan het Message ID dat u exact dit bestand al eerder heeft geüpload.
Onjuist Incassant-ID	Het Incassant-ID ontbreekt of is in onze administratie niet gekoppeld aan uw (sub)klant.
Individuele transacties bevatten fouten	Het bestand als geheel is in orde, maar specifieke regels (bijv. een ontbrekend Mandaat-ID) niet. Klap de regel open voor details.

Status betaalopdracht

Waar kan ik zien of de opdracht is getekend?

Kies in het linkermenu voor Betaalopdrachten. Daarna kunt u hier kiezen tussen de verschillende tabbladen Openstaand, Gepland, Afgekeurd en Geannuleerd.

Hoe kan ik een betaalopdracht afkeuren?

Als de uitvoerdatum van de opdracht niet in de toekomst ligt en de opdracht is vóór 13:30 uur ingevoerd zal deze na ondertekening de status In behandeling krijgen. Deze kan niet meer worden afgekeurd.

Ligt de datum in de toekomst, dan zal na voldoende ondertekening de status op Volledig getekend staan. Deze post(en) kunt u afkeuren door rechts op het prullenbakje te klikken.

Wat betekent Volledig getekend?

Dat betekent dat de betaalopdracht voldoende getekend, maar de uitvoerdatum nog niet bereikt is.

Wat betekent In behandeling?

Dat houdt in dat de opdrachten voldoende zijn ondertekend en de juiste uitvoerdatum is bereikt.

Deze opdrachten worden door SKG verder verwerkt. Opdrachten die deze status hebben kunnen ook niet meer afgekeurd worden.

Storneren

Ik wil graag een onjuiste afschrijving storneren, op welke manier kan ik dit doen?

U kunt een door derden geïncasseerd bedrag niet zelf storneren via SKG Online. Stuur u dan zo snel mogelijk een mail naar info@skggouda.nl met de volgende gegevens:

- Bankrekeningnummer
- Datum van afschrijving
- Bedrag van de afschrijving
- Naam van de incassant.

Wat is de verwerkingstermijn van een storno?

Het duurt ongeveer 1,5 week voordat u het geld terug heeft op de rekening. Het bedrag wordt met dezelfde valutadatum bijgeschreven als de afschrijving.

Hoe lang hebben we tijd om een onterechte incasso te melden bij SKG?

Meldt u de onterechte incasso zo snel mogelijk. De uiterste datum is 56 dagen (8 weken na afschrijving).

Hoe kan ik voorkomen dat een bepaalde incassant nog een keer een bedrag afschrijft van de rekening van onze gemeente?

U geeft aan SKG door dat er een selectieve incassoblokkade voor de betreffende incassant op de rekening gezet moet worden.

Kan de automatische incasso na 8 weken nog worden teruggeboekt?

Ja, dat kan. Is de betaling langer dan 56 dagen (8 weken na afschrijving), maar korter dan 13 maanden geleden gedaan? Neem dan contact met ons op. Wie dienen dan een Melding Onterechte Incasso in. Het bedrijf dat het geld heeft afgeschreven moet aantonen dat u hier toestemming voor hebt gegeven. Doen ze dat niet, dan storten wij het bedrag terug op uw rekening. Dit proces duurt ongeveer een maand en er kunnen kosten berekend worden.

Twinfield

Hoe koppel ik SKG-Online aan Twinfield?

Lees de handleiding [\(hier\)](#) nieuwe koppeling door

Wijzigingen

Hoe geef ik een wijziging door?

U kunt hiervoor gebruik maken van dit wijzigingsformulier
Het ingevulde wijzigingsformulier kunt u aan ons opsturen of e-mailen, waarna u van ons officiële documenten ontvangt die ondertekend moeten worden door de bevoegde personen.