Stappenplannen

Stappenplannen voor de situaties die je aan de balie tegenkomt, van een leerling zonder pakket tot een niet ontvangen artikel in een pakket.

De situaties die je in de praktijk tegenkomt, elk uitgewerkt in stappen. Ze verwijzen naar elkaar: als je halverwege merkt dat je met een ander geval te maken hebt, staat erbij waar je verder moet lezen.

- Een leerling heeft niet de juiste materialen
- Een leerling heeft helemaal geen pakket
- Er is een nieuwe leerling of instromer
- Een leerling heeft een beschadigd boek ontvangen
- Een leerling was niet goed ingeschreven in Magister, nu wel
- Er is een fout op de leermiddelenkeuze gemaakt
- Een artikel stond op de pakbon, maar zat niet in het pakket
- Een leerling heeft leermiddelen die hij niet meer nodig heeft

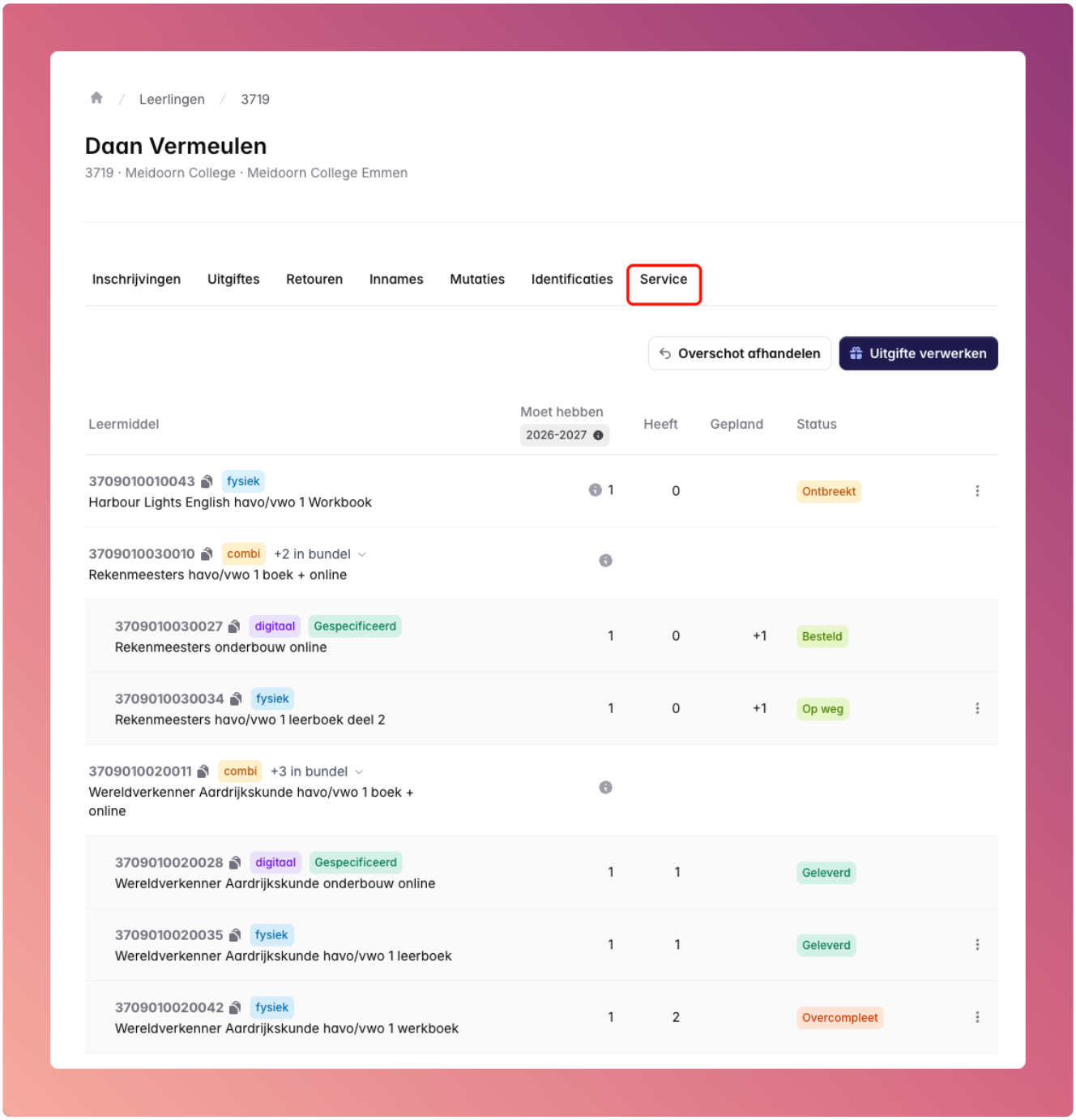
> **Retour of inname?**
>
> Een **retour** is materiaal dat niet meer nodig is en daarom terug moet — een gewijzigde inschrijving, een andere leermiddelenkeuze, een opleidingswissel. Een **inname** is bruikleen die aan het eind van het schooljaar sowieso terugkomt. Het laatste staat in Leermiddelen innemen van een leerling.

Wat als een leerling niet de juiste materialen heeft?

Stap 1: Benodigde lesmateriaal bekijken van de leerling

Wanneer een leerling niet de juiste materialen heeft kan dit meerdere oorzaken hebben. De eerste stap is verifiëren wat er precies op naam van de leerling staat en wat de status is van die regels.

Daartoe zoek je in Wimpel de betreffende leerling op via het kopje **Leerlingen**. Op het tabblad **Service** is een overzicht te zien van de leermiddelen die de leerling op basis van zijn/haar opleiding en vakinschrijvingen, gecombineerd met de leermiddelenkeuze, nodig heeft.



Het servicetabblad van een leerling met de kolommen Moet hebben, Heeft, Gepland en Status

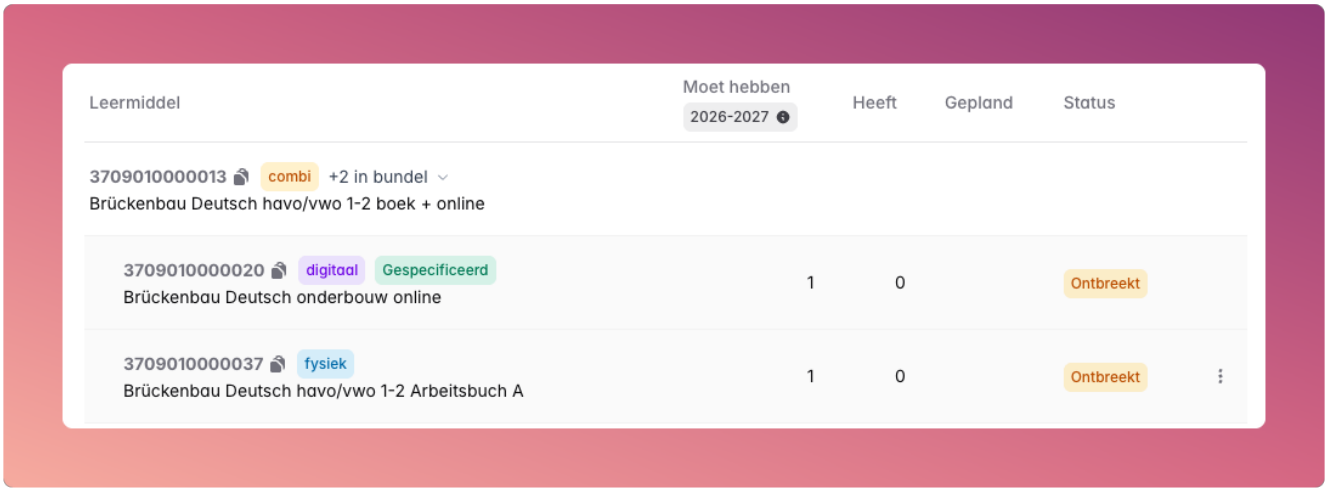
In de tabel met materialen zie je duidelijk in de _Moet hebben_ kolom wat een leerling, op basis van de inschrijvingen uit Magister en de leermiddelenkeuze, zou moeten ontvangen. Dit is de basis voor de uitgiftes. In de _Heeft_ kolom zie je wat hij/zij al in bezit heeft, de _Gepland_ kolom geeft aan wat er al op een uitgifte voor deze leerling staat maar nog niet geleverd is. En als laatste de status kolom.

Uit deze weergave kun je dus halen wat er nog onderweg is. Maar er kan ook duidelijk staan wat een leerling in bezit heeft, maar wat hij/zij eigenlijk niet meer nodig heeft volgens zijn/haar inschrijvingen en de leermiddelenkeuze.

Als hier voor een bepaalde leerling een titel helemaal ontbreekt ga dan naar stap 2 om de inschrijvingen te controleren.

Staat het leermiddel er wel tussen bekijk dan in de diverse kolommen wat de status is. Indien een leermiddel nog niet in de _Heeft_ kolom is maar wel in de _Gepland_ kolom: kijk dan via de bestaande uitgiftes wat de status is van de voor deze leerling klaargezette uitgifte (stap 5).

Staat het leermiddel er wel tussen maar is de status _Ontbreekt_, zoals in onderstaande afbeelding? Ga dan naar stap 6.



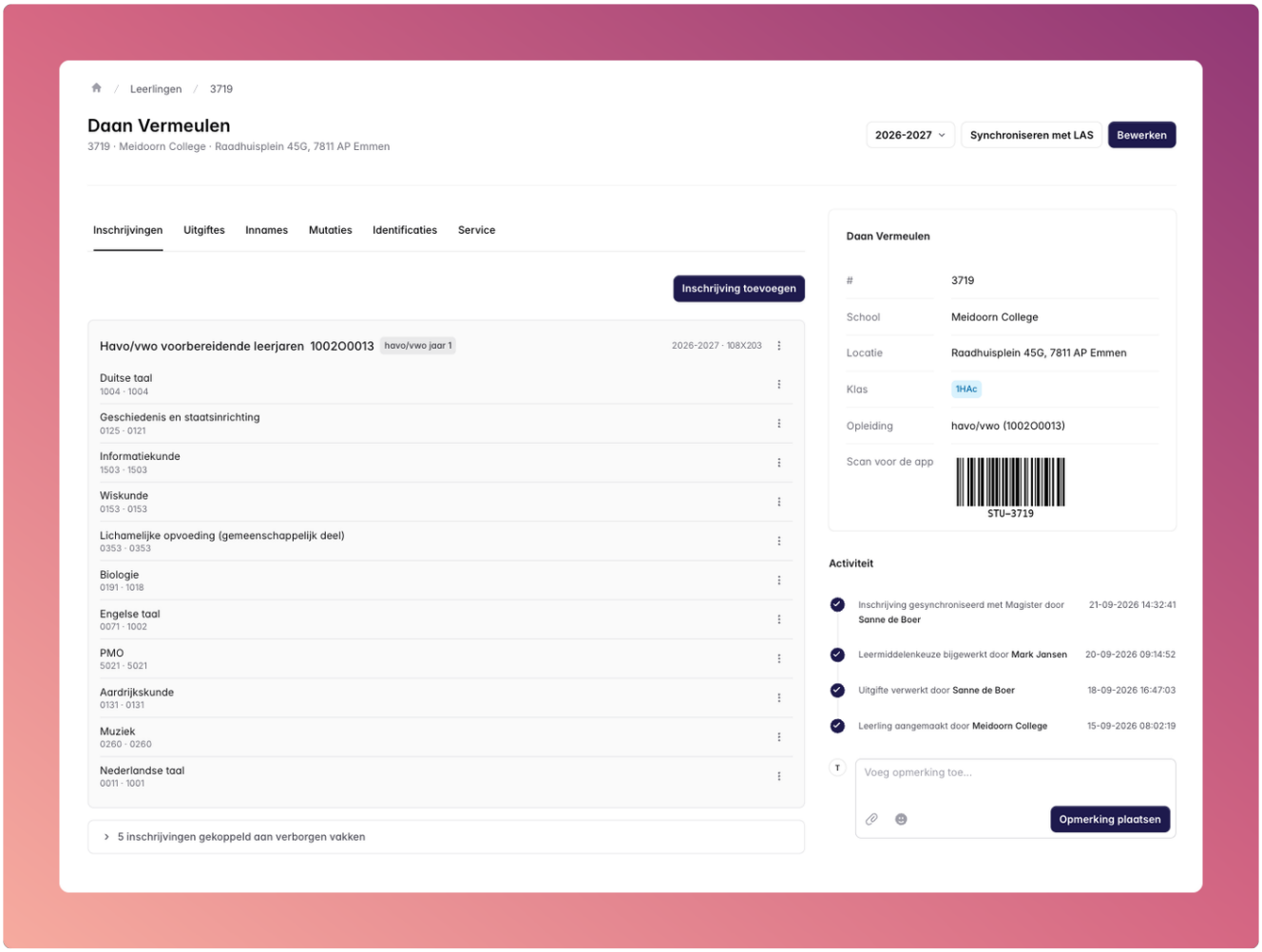
Een regel op het servicetabblad met de status Ontbreekt

Stap 2: Inschrijving controleren

Op leerling scherm is via het eerste tabblad **Inschrijvingen** direct te zien op welke opleiding en welke vakken de leerling is ingeschreven.

> **Magister is de bron**
>
> Deze data komen uit Magister, dat is de bron. Indien hier niet de juiste opleiding staat, of de vakken kloppen niet (bijv: er ontbreekt een vak) dan dient dit in Magister aangepast te worden. Ga naar stap 3.

Klopt de opleiding, en kloppen de vakken, maar had de leerling niet het juiste materiaal? Ga dan naar stap 4 om de leermiddelenkeuze te controleren.

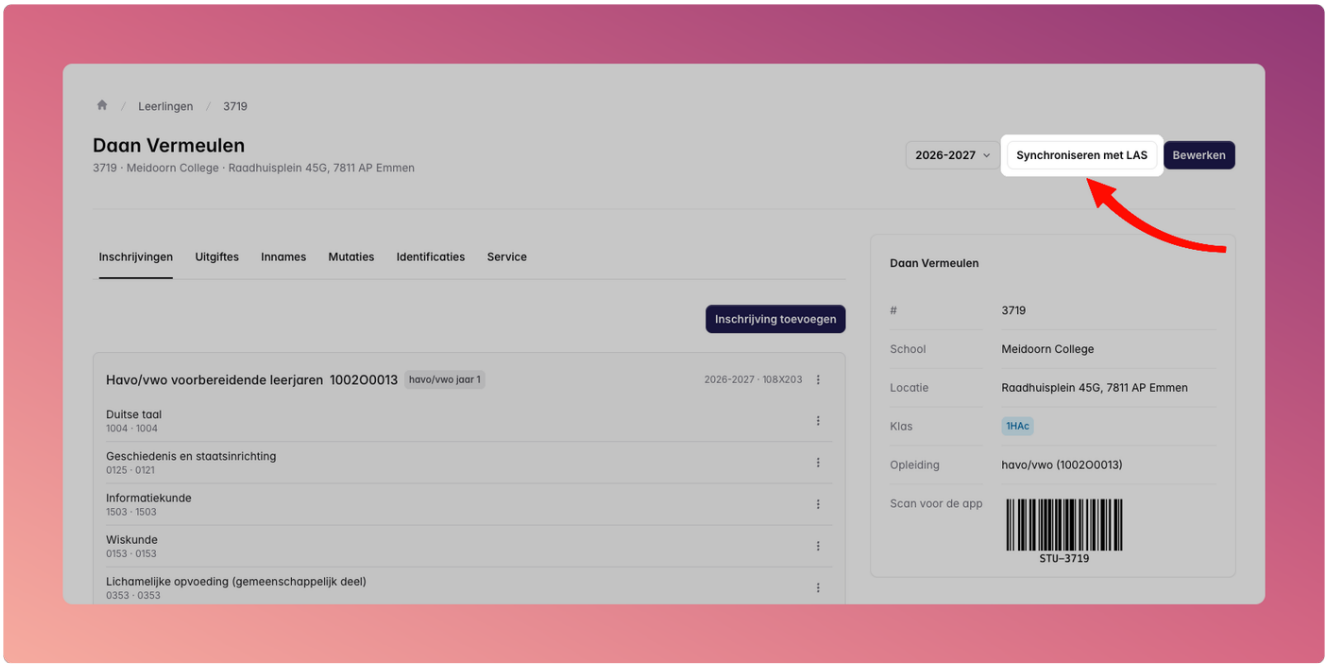


Het tabblad Inschrijvingen van een leerling met de opleiding en de vakken

Stap 3: Magister aanpassen

Om alles in Wimpel goed binnen te krijgen dient met de Magister beheerder geschakeld te worden om de leerling op de juiste opleiding en vakken ingeschreven te krijgen.

Als dit in Magister is goed gezet kunnen de inschrijvingen weer gesynchroniseerd worden. Dit kan voor alle leerlingen, of voor de specifieke leerling. De synchronisatie wordt in de avond ingepland omdat we Magister niet onnodig mogen belasten.

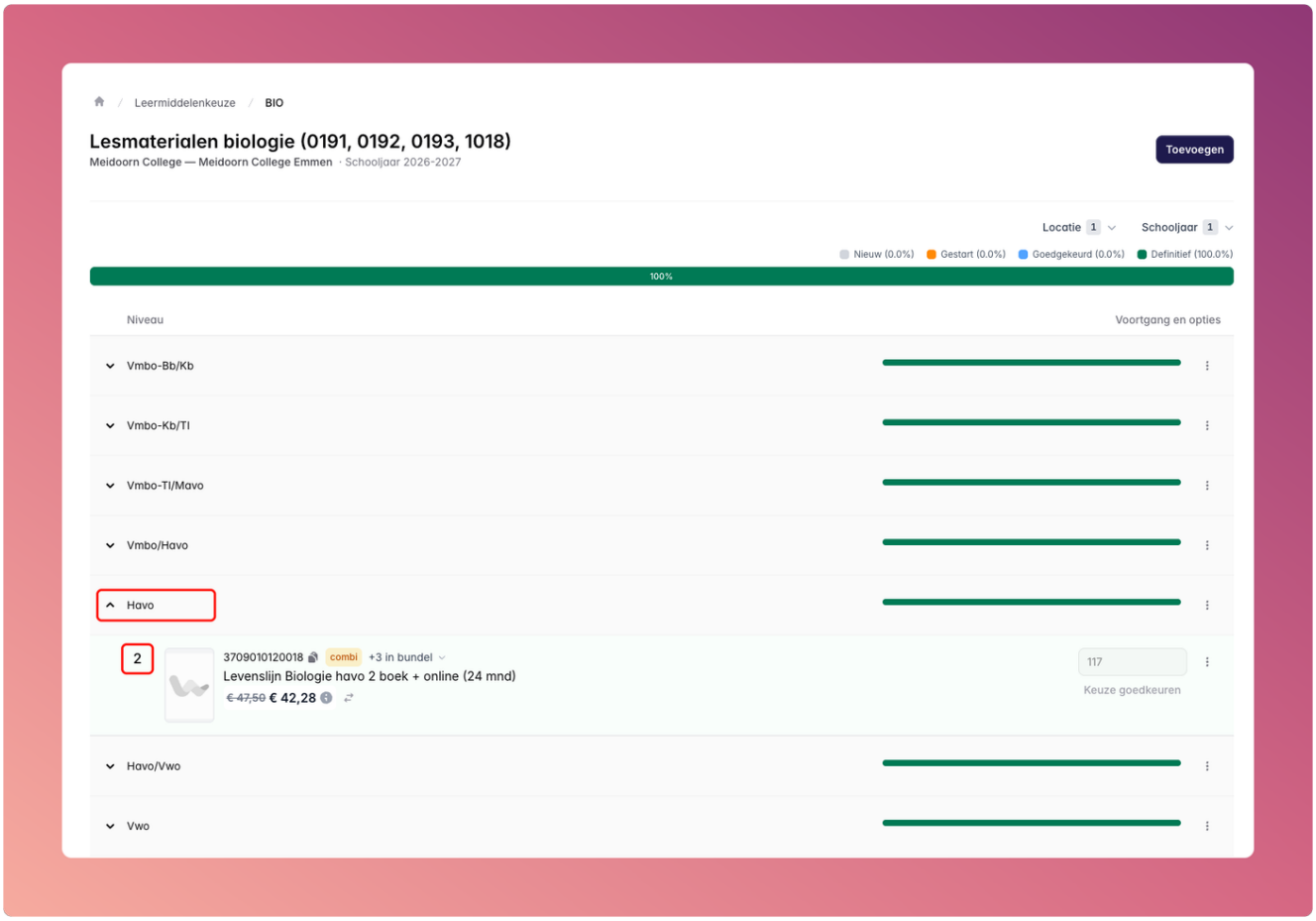


De knop Synchroniseren met LAS op de leerlingpagina

Als hierna de opleiding en vakken goed staan herhaal dan stap 1 om er zeker van te zijn dat de leerling nu wel de juiste leermiddelen heeft toegewezen.

Stap 4: Leermiddelenkeuze controleren

Als de inschrijvingsdata klopt bij een leerling maar er ontbreekt nog wel iets op de service pagina dan is de volgende stap het controleren van de leermiddelenkeuze. Hiertoe ga je naar **Leermiddelenkeuze** en kies je daar het juiste vak (tip: check ook of je wel in het goede schooljaar kijkt).



De leermiddelenkeuze voor een vak, per niveau en leerjaar

In bovenstaand geval zagen we dat de leerling netjes was ingeschreven op een Havo opleiding en in leerjaar 4 zat. Ook was er een inschrijving op het vak Biologie aanwezig.

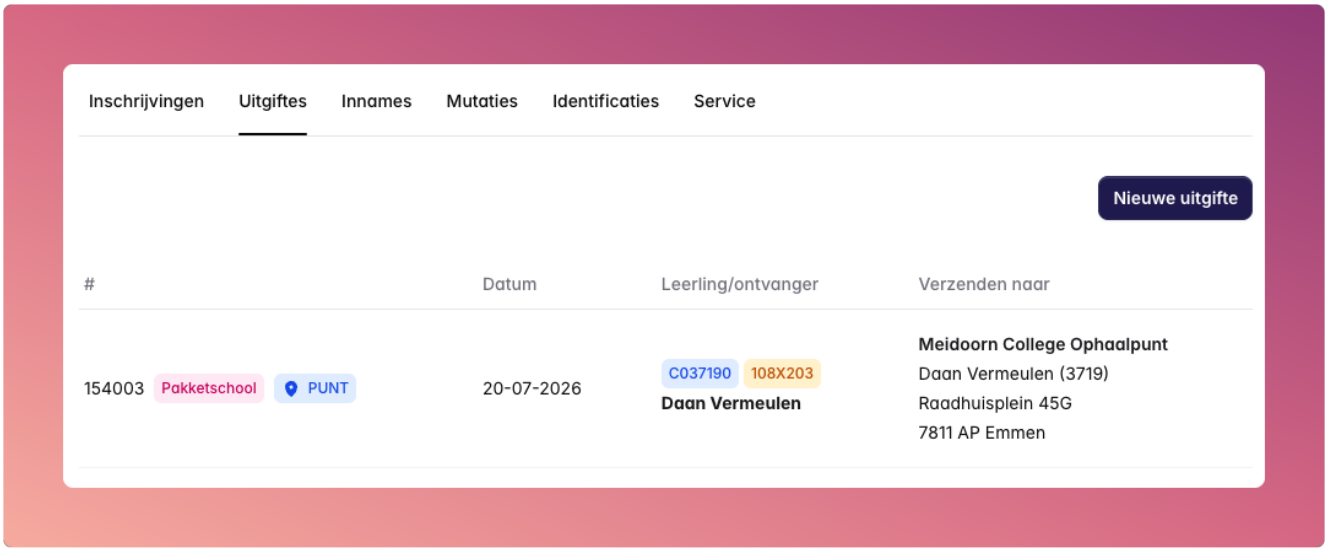
Toch had de leerling niet het juiste materiaal. Uiteindelijk blijkt uit dit scherm dat de school in kwestie geen leermiddel had opgenomen voor leerjaar 4. Daardoor was er geen match met de leermiddelenkeuze voor "Havo, jaar 4" en kreeg de leerling logischerwijs geen leermiddelen.

De oplossing: dit leerjaar en de juiste titel alsnog toevoegen aan de leermiddelenkeuze. Let hierbij ook op de goedkeuring van de nieuwe regel. Ga daarna weer naar stap 1 om te controleren of het service tab nu wel de juiste leermiddelen aangeeft.

Stap 5: Uitgifte status bekijken

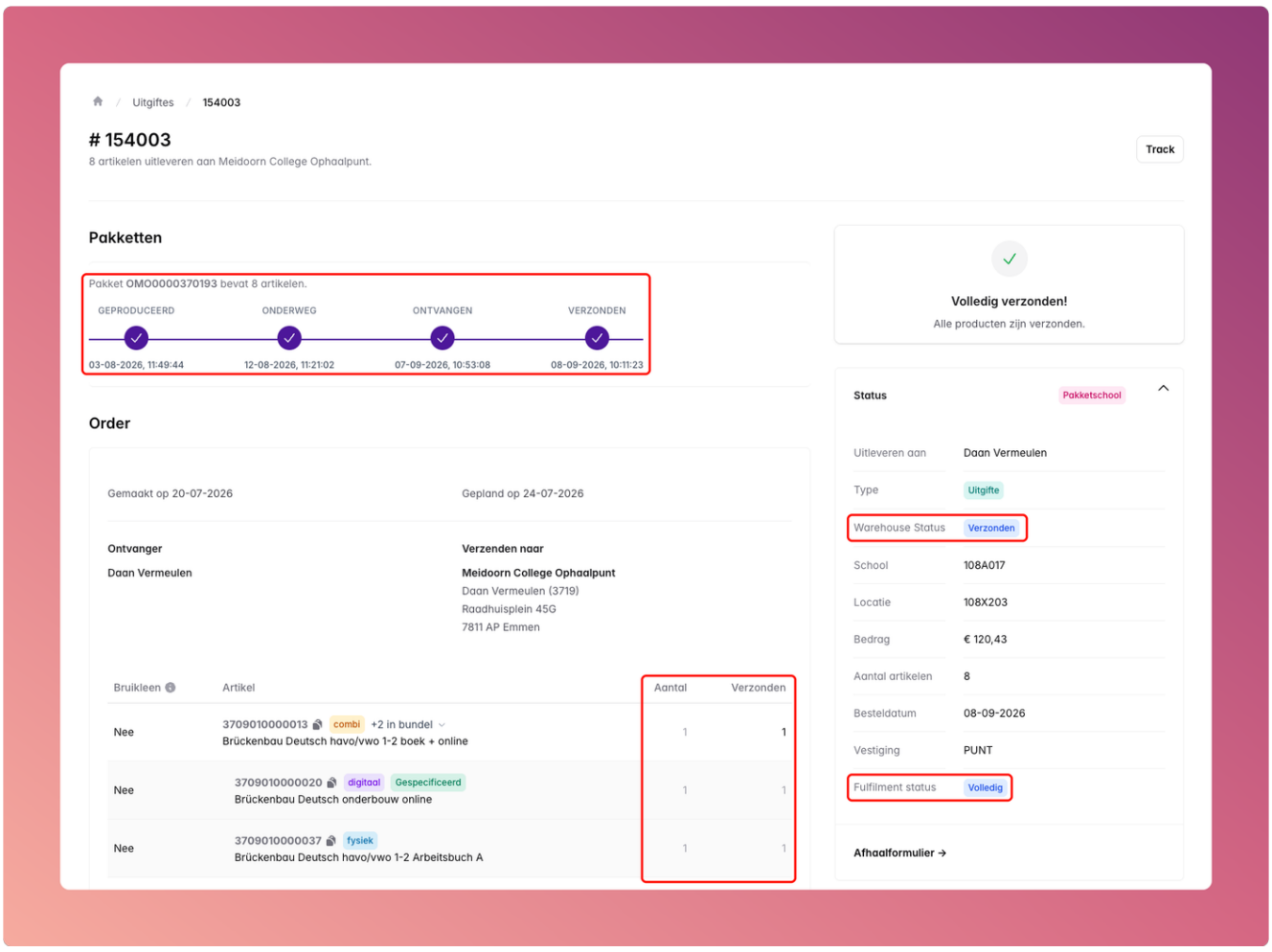
Als een leerling een titel nog niet heeft maar uit de service tab blijkt dat deze wel _Gepland_ is dan is het handig om even verder te kijken naar de status.

Op de leerlingpagina kun je daarvoor naar het tabblad **Uitgiftes** gaan. Hier zie je voor de specifieke leerling direct welke uitgiftes er in de tijd zijn geplaatst.



Het tabblad Uitgiftes van een leerling met een overzicht van de uitgiftes

Op de detailpagina van een uitgifte kun je bovendien in meer detail kijken wat de status is.



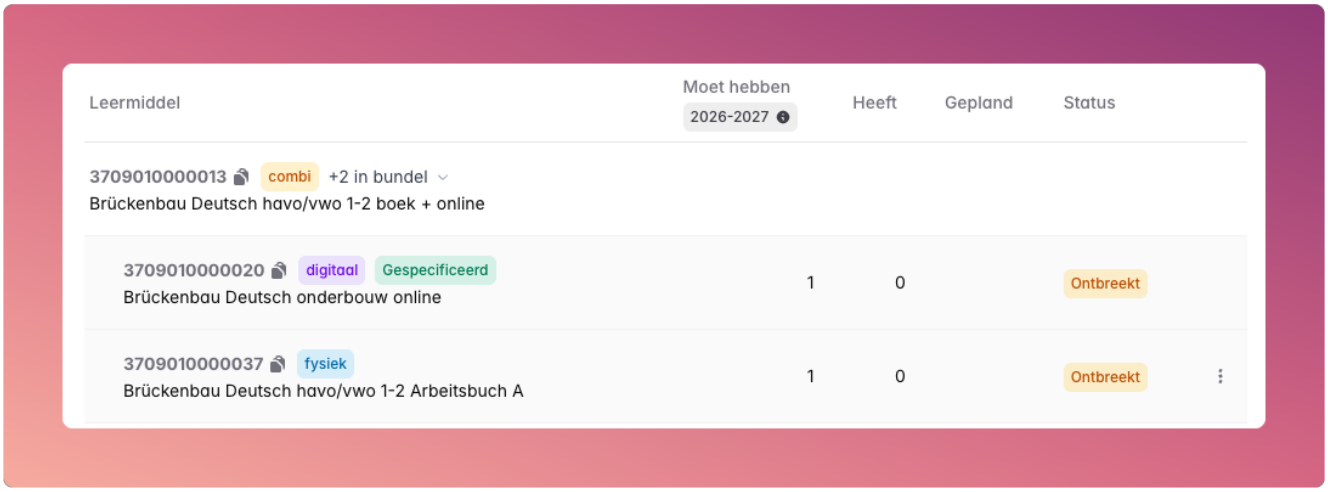
De detailpagina van een uitgifte met de statuskaart

Zo kun je op deze pagina zien of het pakket onderweg is naar de schoollocatie, nog in productie is, of dat het al op school is ontvangen, of zelfs al verzonden (uitgedeeld aan de leerling) is.

In de bestaande uitgiftes zal ergens het betreffende product te vinden zijn. Is dat niet zo dan is het zaak om nog een keer goed via het servicetabblad te kijken of het daar wel tussen staat (stap 1).

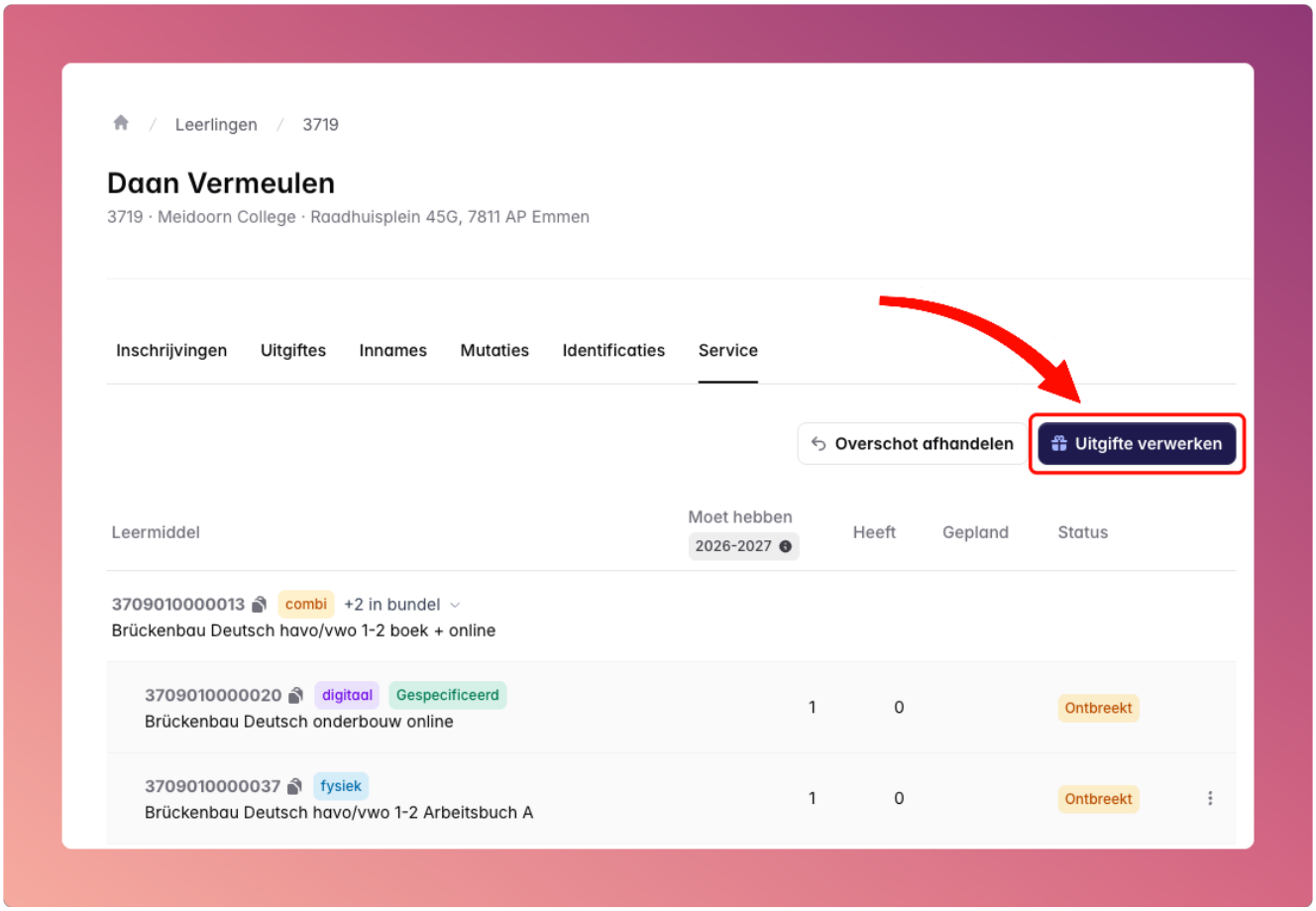
Stap 6: Uitgifte maken

Wanneer is vastgesteld dat een product netjes op het servicetabblad naar voren komt met de status _Ontbreekt_, zoals te zien op onderstaande afbeelding, moet er actie worden ondernomen.



Een regel op het servicetabblad met de status Ontbreekt

De snelste route is de knop **Uitgifte verwerken** op het servicetabblad zelf. Wimpel zet daarmee in één keer alles wat op _Ontbreekt_ staat op de uitgifte van de leerling, en maakt die uitgifte aan als er nog geen is. Ook hier zijn Magister en de leermiddelenkeuze leidend: er komt alleen op de uitgifte wat de leerling volgens zijn/haar inschrijvingen en de leermiddelenkeuze nodig heeft. Let erop dat je het juiste schooljaar hebt gekozen.



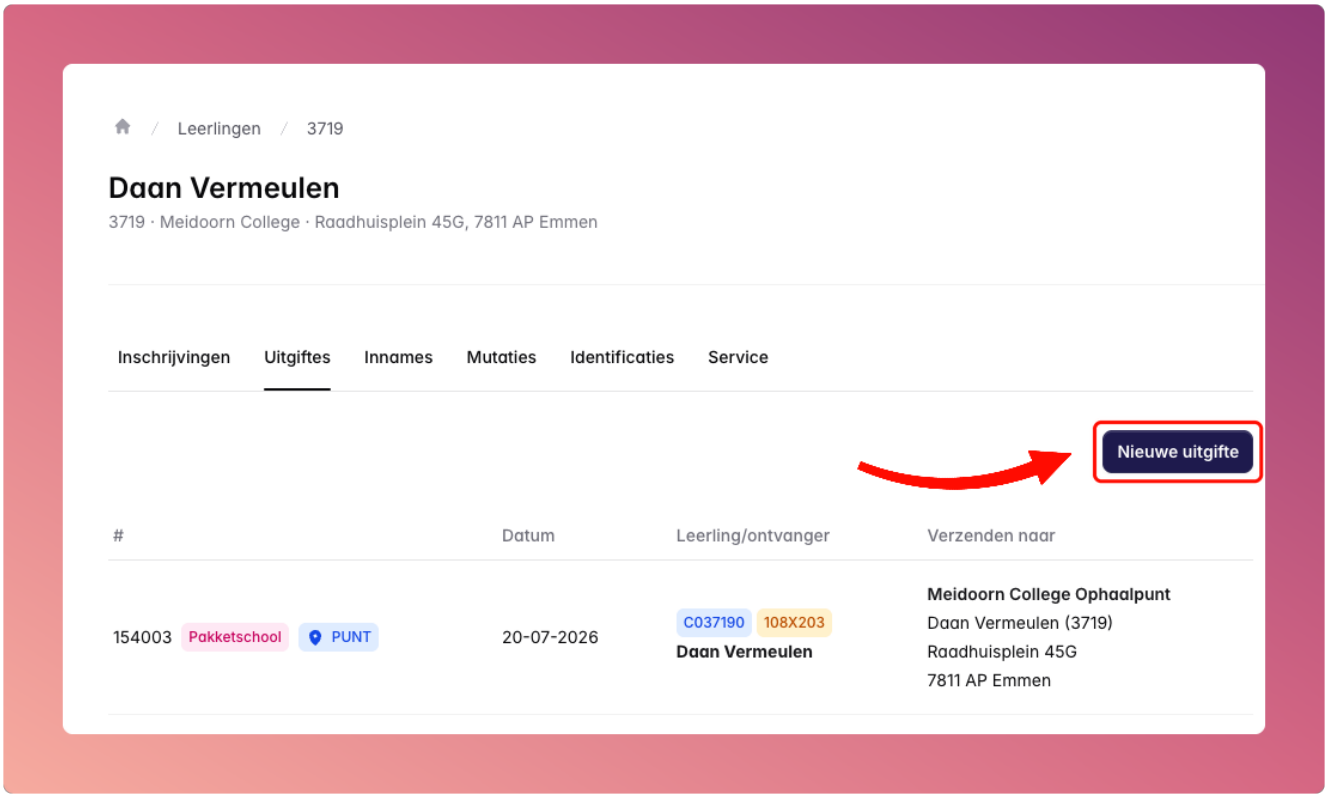
Het servicetabblad met rechtsboven de knop Uitgifte verwerken

Dezelfde actie ruimt ook op: regels die op de uitgifte staan terwijl de leerling ze niet (meer) nodig heeft — status _Te veel besteld_ — worden er weer afgehaald.

> **Wat het opruimen niet doet**
>
> Dat opruimen gebeurt alleen op een uitgifte met de status _Concept_. Een uitgifte die al ter goedkeuring is ingediend, al is goedgekeurd of al onderweg is blijft ongemoeid; heeft de leerling zo'n uitgifte, dan zet Wimpel een nieuwe concept-uitgifte klaar. Ook binnen een concept-uitgifte blijven regels staan die al (deels) verzonden zijn of waarvan de digitale licentie al geactiveerd is. En wat de leerling al in bezit heeft maar niet meer nodig heeft — status _Overcompleet_ — gaat er nooit vanaf: daarvoor is een inname nodig via de knop **Overschot afhandelen**.

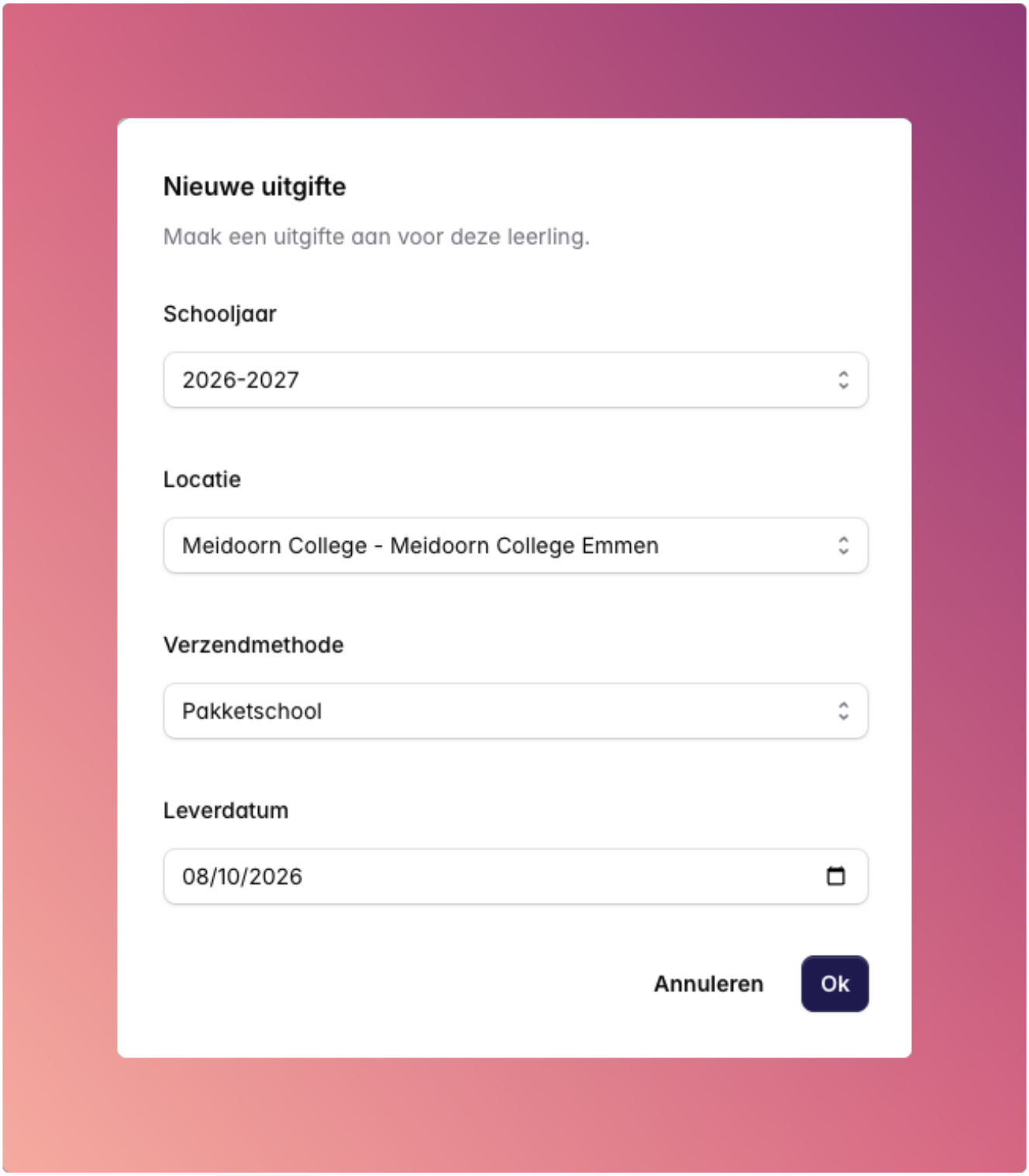
Handmatig kan het ook, en dat is nodig als er iets op de uitgifte moet dat niet volgens de lijst nodig is — bijvoorbeeld een vervangend exemplaar van een beschadigd boek.

Op het tabblad **Uitgiftes** kan direct voor de leerling een nieuwe uitgifte gemaakt worden:



De knop om een nieuwe uitgifte te maken op het tabblad Uitgiftes

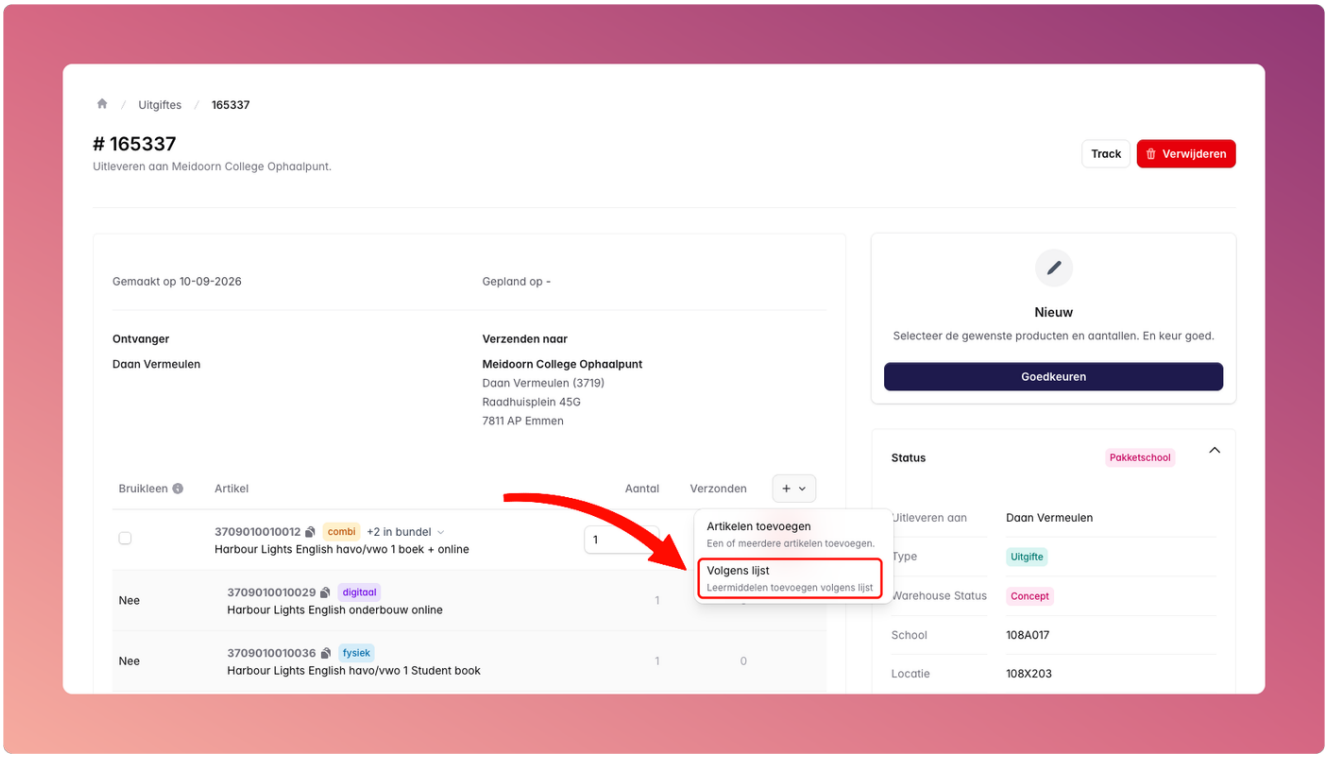
In de popup kun je de gegevens laten staan zoals ze zijn. Dit is op basis van de schoolinstellingen vooraf ingevuld.



De popup voor een nieuwe uitgifte, vooraf ingevuld vanuit de schoolinstellingen

Wanneer je klikt op **Ok** wordt de uitgifte gemaakt. Let op: deze is in eerste instantie leeg. Daarna kunnen we de juiste leermiddelen gaan toevoegen.

In het scherm klik je op de + knop en vervolgens op **Volgens lijst**. Hiermee geef je aan dat je alleen leermiddelen wilt toevoegen die een leerling ook echt op basis van zijn/haar inschrijvingen nodig heeft en die op dat moment als _Ontbreekt_ in zijn/haar overzicht staan.



Het menu achter de plusknop op een uitgifte met de optie Volgens lijst

Magister en de leermiddelenkeuze zijn dus leidend in deze actie. Indien je de melding krijgt "Geen nieuwe regels toe te voegen" dan is het zaak om terug te gaan naar stap 1. Er zijn in dat geval geen ontbrekende titels op basis van de inschrijvingen en leermiddelenkeuze.

Als er wel leermiddelen aan de uitgifte zijn toegevoegd kun je deze gaan goedkeuren en/of ter goedkeuring indienen.

Wat als een leerling helemaal geen pakket heeft?

Dit is geen apart geval, maar de breedste vorm van het eerste stappenplan: er ontbreekt niet één titel, er ontbreekt alles. De diagnose loopt dus precies hetzelfde. Begin bij stap 1 en kijk op het tabblad **Service** wat er op naam van de leerling staat — daar zie je meteen of Wimpel wél weet wat de leerling nodig heeft.

Waar je uitkomt, hangt af van wat je daar ziet:

- De _Moet hebben_ kolom is leeg ’ de leerling is niet (goed) ingeschreven, ga naar stap 2
- _Moet hebben_ is gevuld maar er is nooit iets voor deze combinatie van vak, niveau en leerjaar gekozen ’ stap 4
- Alles staat op _Op weg_ ’ er is wel een uitgifte, die is alleen nog niet op school; check de status via stap 5
- Alles staat op _Ontbreekt_ ’ er is nooit een uitgifte klaargezet, ga naar stap 6

Er is een nieuwe leerling of instromer

Een nieuwe leerling voeg je in Wimpel niet zelf toe: leerlingen en hun inschrijvingen komen uit Magister. Staat de instromer daar goed, dan komt hij met de synchronisatie mee en gaat het daarna zoals bij elke andere leerling.

Stap 1: De leerling in Wimpel krijgen

Kies op **Leerlingen** eerst een locatie — zonder locatie kun je niet synchroniseren — en klik dan op **Leerlingen bijwerken**. Dat haalt de leerlingen, hun inschrijvingen en klassen op voor het geselecteerde schooljaar. Zie je die knop niet, dan mist het recht `student:sync`.

> **Een instromer staat er niet meteen in**
>
> Vraag je de synchronisatie tussen 07:00 en 18:00 aan, dan wordt hij ingepland voor 18:00 om Magister niet onnodig te belasten. Buiten die uren start hij direct. Een leerling die 's ochtends in Magister is gezet, staat dus pas 's avonds in Wimpel.

Staat de leerling na de synchronisatie nog niet in Wimpel, dan staat hij in Magister nog niet (goed) ingeschreven. Dat moet daar eerst gebeuren — zie stap 3 van het eerste stappenplan.

Stap 2: Controleren wat de instromer nodig heeft

Open de leerling en ga naar het tabblad **Service**. Bij een instromer hoort daar alles op _Ontbreekt_ te staan: Wimpel weet op basis van de inschrijvingen en de leermiddelenkeuze wat hij nodig heeft, maar er is nog niets geleverd of klaargezet.

Is de _Moet hebben_ kolom leeg of klopt hij niet, dan zit het niet in de leerling maar in de inschrijving of de leermiddelenkeuze. Volg dan Een leerling heeft helemaal geen pakket.

Stap 3: Uitgifte klaarzetten

Klik op het servicetabblad op **Uitgifte verwerken** en keur de uitgifte daarna goed of dien hem ter goedkeuring in. De details en de handmatige route staan in stap 6 van het eerste stappenplan.

Stap 4: Meerdere instromers in één keer

Komen er meer leerlingen bij, dan hoef je ze niet één voor één af te lopen. Ga naar **Inschrijvingen**, kies het schooljaar en één locatie, en zet het filter **Uitgifte** op _Geen uitgifte_. Dan houd je precies de leerlingen over die dit schooljaar nog nergens een uitgifte hebben. Selecteren en klaarzetten gaat daarna zoals in stap 3 en stap 4 van het leermiddelenkeuze-stappenplan.

Dat **Uitgifte**-filter verschijnt alleen als je precies één locatie hebt gekozen.

Wat als een leerling een beschadigd boek heeft ontvangen?

Bij een beschadigd boek doen we twee dingen in Wimpel: het beschadigde exemplaar gaat via een retour van de leerling af, en daarna zetten we een vervangend exemplaar op een uitgifte. De volgorde is daarbij belangrijk: eerst terugnemen en verwerken, dan uitgeven.

Zolang het boek in Wimpel nog in de _Heeft_ kolom van de leerling staat ziet Wimpel namelijk niets ontbreken en valt er ook niets uit te geven. Ging het niet om schade maar om een artikel dat op de pakbon stond en niet in het pakket zat, dan loopt dat anders: zie Een artikel stond op de pakbon, maar zat niet in het pakket.

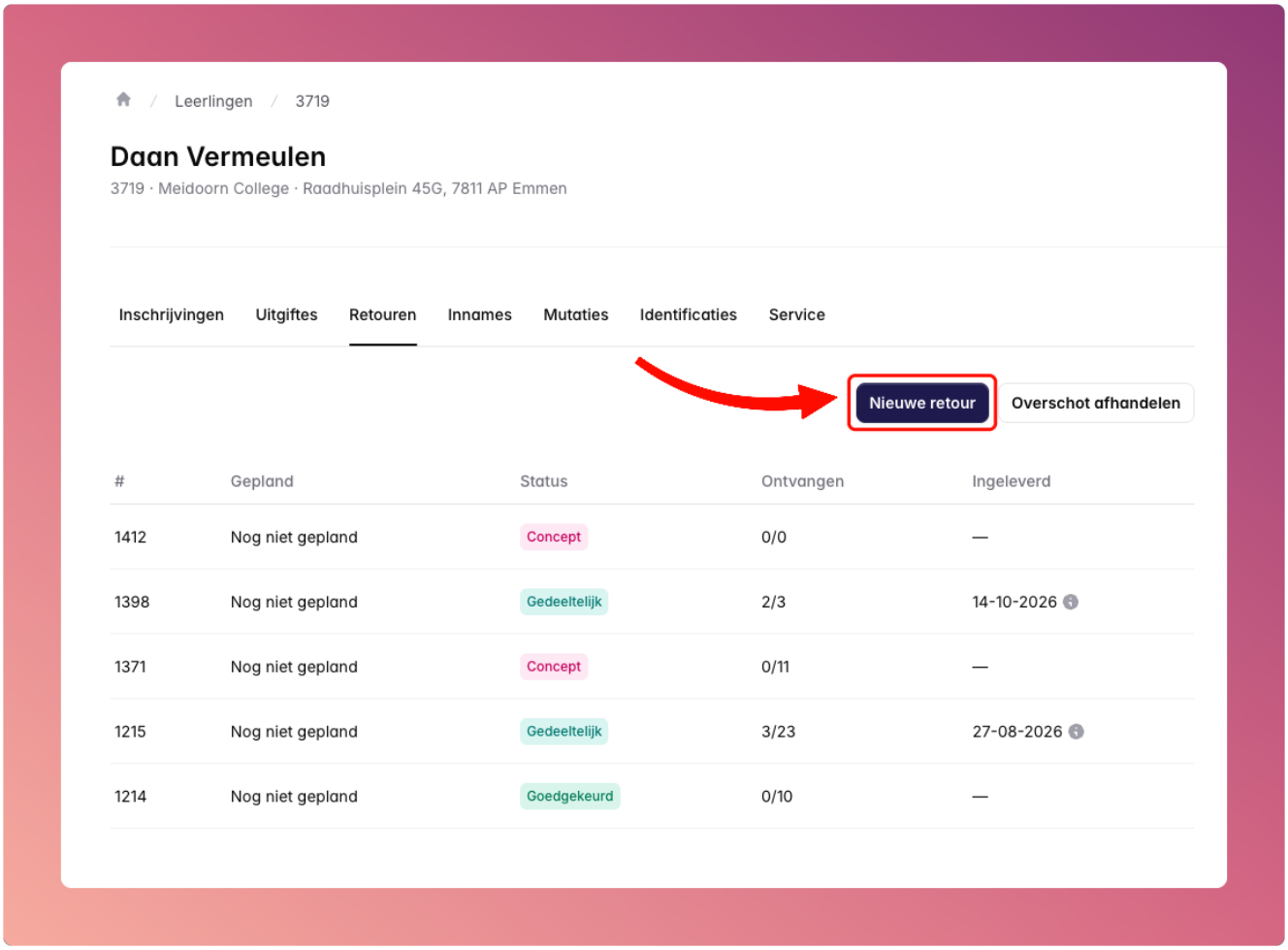
Stap 1: Kijken wat er op naam van de leerling staat

Zoek de leerling op via het kopje **Leerlingen** en open het tabblad **Service**. Het beschadigde leermiddel staat daar in de _Heeft_ kolom met de status _Geleverd_, de leerling heeft het immers gekregen.

Noteer om welke titel het gaat en of het een fysiek leermiddel of een combi is; dat heb je in stap 3 nodig. Staat de titel er helemaal niet tussen, dan is er iets anders aan de hand: volg dan eerst Een leerling heeft niet de juiste materialen.

Stap 2: Retour aanmaken voor de leerling

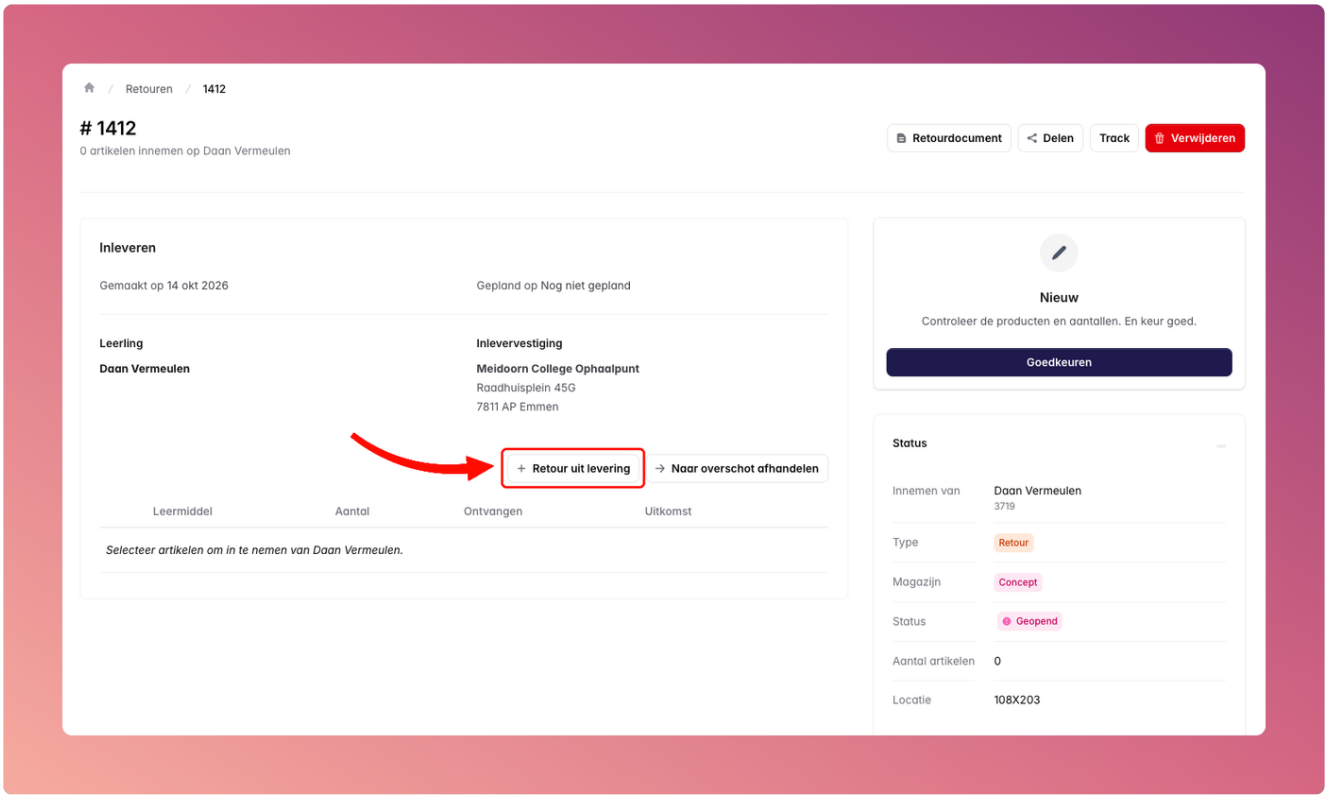
Ga op de leerlingpagina naar het tabblad **Retouren** en klik op **Nieuwe retour**. Staat de leerling op meer dan één locatie, kies dan de locatie waar het boek wordt ingeleverd en klik op **Ok**. Wimpel opent de retour. Een nieuwe retour is leeg; de regels voeg je in de volgende stap toe. Staat er voor deze leerling op die locatie al een open retour, dan opent Wimpel die en voeg je de regels daaraan toe.



Het tabblad Retouren van een leerling met de knop Nieuwe retour

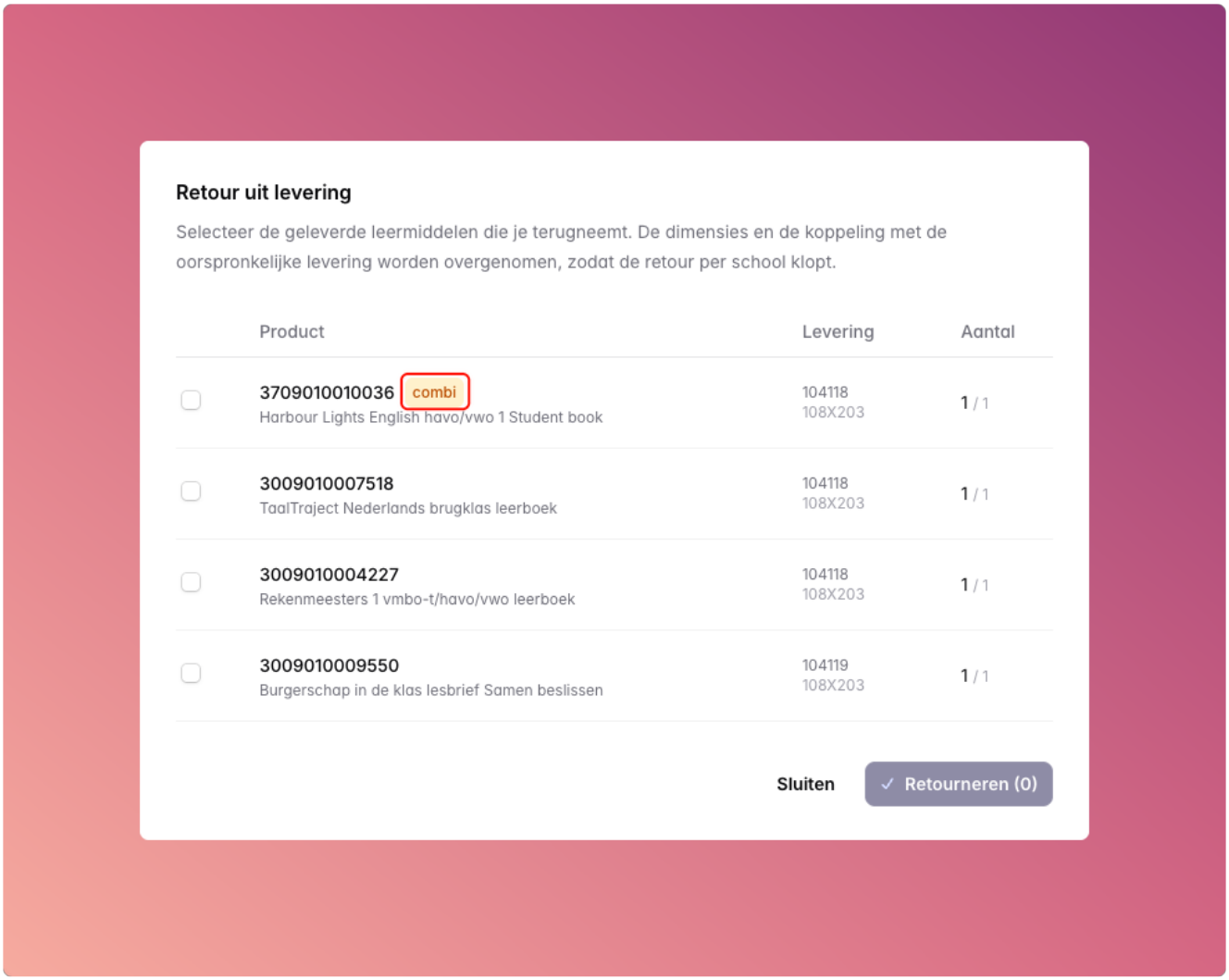
Stap 3: Het beschadigde exemplaar op de retour zetten

Klik op de retour op de knop **Retour uit levering**. Wimpel toont dan de leveringen die op naam van deze leerling staan en die nog niet retour zijn gekomen. Vink de regel van het beschadigde leermiddel aan, controleer het aantal en klik op **Retourneren**.



De knop Retour uit levering op een retour

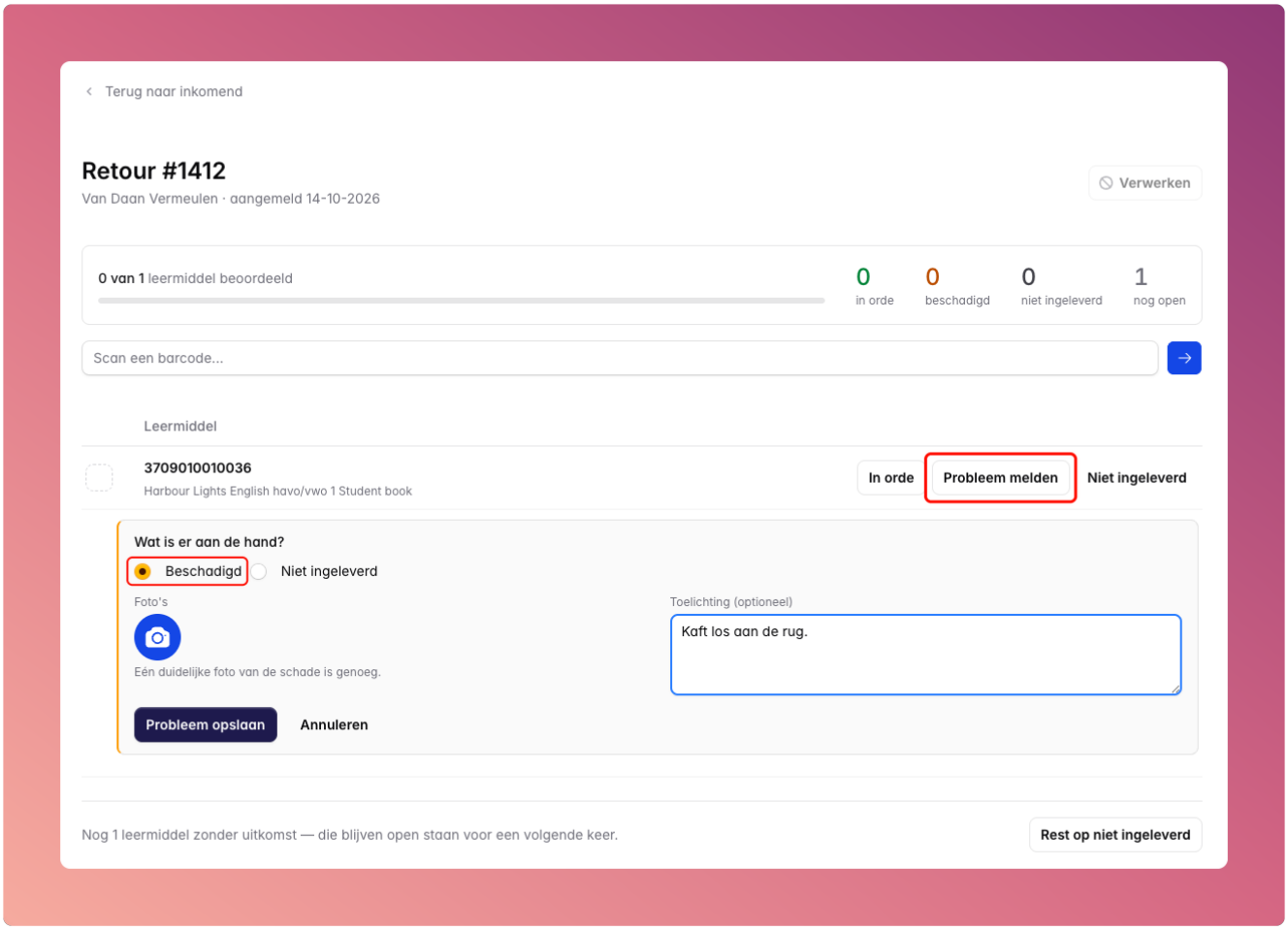
Een onderdeel van een combi krijgt de badge **combi**, een digitaal deel de badge **digitaal**; een los boek heeft geen badge. Een digitale licentie die al geactiveerd is kan niet retour en is in de lijst grijs gemaakt.



Regels in de keuzelijst, met de badge combi bij een onderdeel van een combi

Stap 4: Het boek terugnemen en als beschadigd markeren

Het fysiek terugnemen gebeurt in de school-app: kies **Inkomend**, dan het tabblad **Retouren**, open de retour van deze leerling en scan of selecteer de in te leveren titels 1 voor 1.



De retourregels in de school-app met de knop Probleem melden

Klik bij de regel vóórdat je verwerkt op **Probleem melden** en kies als reden beschadigd. Klik op **In orde** alleen voor een boek zonder schade: zonder die melding komt het beschadigde boek gewoon weer als bruikbare voorraad terug en kan het opnieuw aan een leerling uitgegeven worden.

Optioneel: maak in hetzelfde paneel ook een of meer foto's van de schade, en schrijf er eventueel een toelichting bij. Dat hoort erbij: de foto's blijven aan de retourregel hangen en daarmee is voor iedereen die er later naar kijkt duidelijk waaróm het exemplaar is afgekeurd. Klik op **Probleem opslaan**.

Klik daarna op **Verwerk … regels**.

Stap 5: Vervangend exemplaar uitgeven

Zodra de retour verwerkt is valt het leermiddel uit de _Heeft_ kolom en komt het op het servicetabblad op _Ontbreekt_ te staan. Volg nu stap 6 van het eerste stappenplan.

Wat als een leerling niet goed was ingeschreven in Magister (nu wel) en daarom nu leermiddelen nodig heeft?

Dit is een verkorte versie van het eerste stappenplan. De bron is al goed gezet, het gaat er nu alleen nog om dat Wimpel die correctie overneemt en de leermiddelen alsnog klaarzet.

Stap 1: Inschrijvingen opnieuw laten synchroniseren

Wimpel haalt de opleiding en de vakinschrijvingen uit Magister. Een wijziging in Magister is dus pas in Wimpel te zien ná een synchronisatie. Die staat 's avonds ingepland omdat we Magister niet onnodig mogen belasten, maar je kunt hem ook voor deze ene leerling starten.

Controleer daarna op het tabblad **Inschrijvingen** van de leerling of de opleiding en de vakken nu kloppen. Let erop dat je in het juiste schooljaar kijkt.

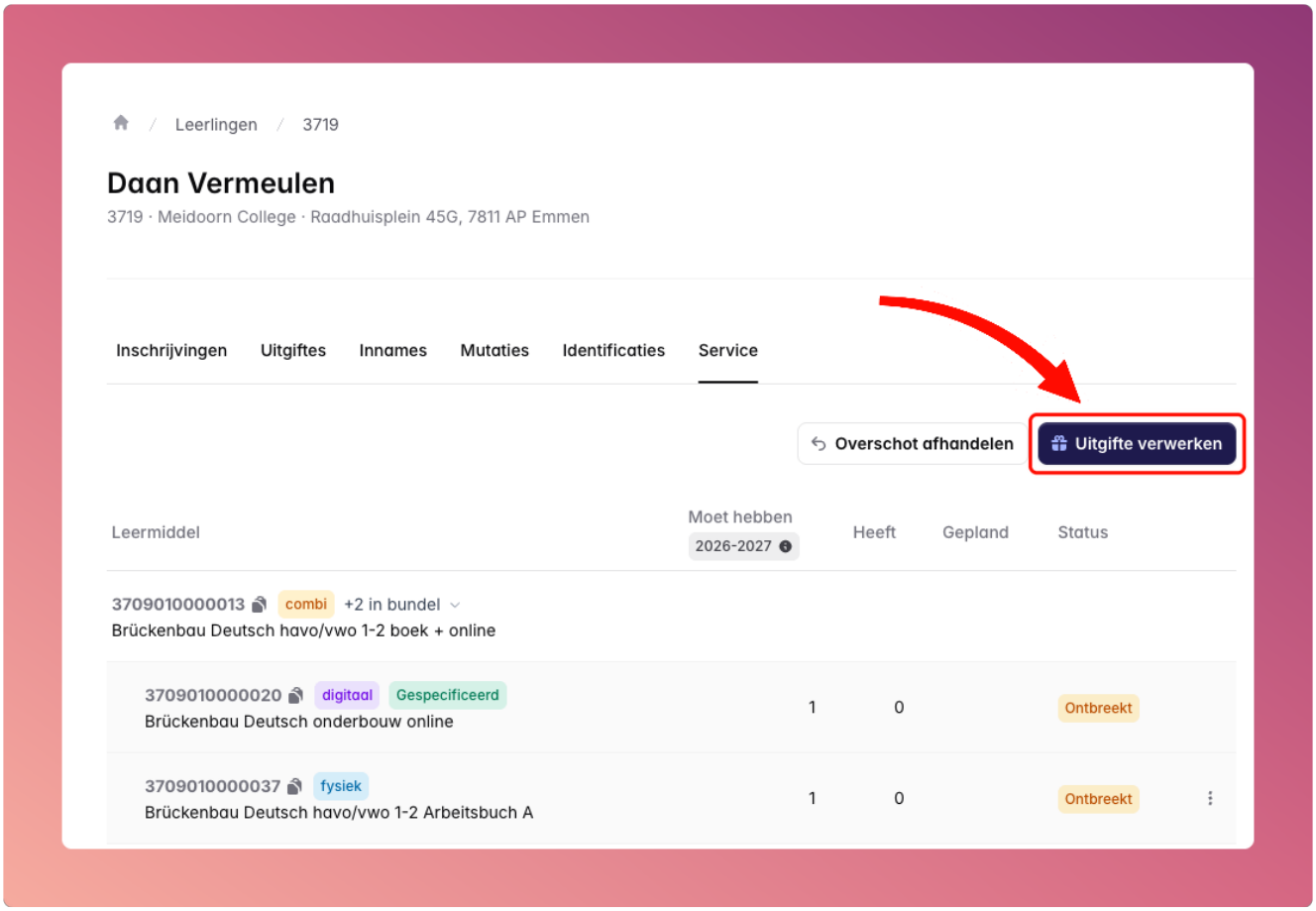
Stap 2: Kijken wat de leerling nu nodig heeft

Ga naar het tabblad **Service**. Door de nieuwe inschrijving hoort er nu meer in de _Moet hebben_ kolom te staan, met de status _Ontbreekt_ voor alles wat de leerling nog niet in bezit heeft en wat ook nog niet op een uitgifte staat.

Verandert er niets in de _Moet hebben_ kolom, dan ligt het niet aan de inschrijving maar aan de leermiddelenkeuze: voor die combinatie van vak, niveau en leerjaar is dan geen leermiddel opgenomen. Ga in dat geval naar stap 4 van het eerste stappenplan.

Stap 3: De ontbrekende leermiddelen op een uitgifte zetten

Klik op het servicetabblad op **Uitgifte verwerken**. Wimpel vult de concept-uitgifte van de leerling aan met alles wat volgens de inschrijvingen en de leermiddelenkeuze ontbreekt, maakt een uitgifte aan als die er nog niet is, en haalt in dezelfde actie regels van de uitgifte af die de leerling niet meer nodig heeft.



Het servicetabblad met rechtsboven de knop Uitgifte verwerken

Het handmatige alternatief staat in stap 6 van het eerste stappenplan: zelf een uitgifte maken en daarop **Volgens lijst** gebruiken. Het resultaat is hetzelfde, **Uitgifte verwerken** doet het in één klik. Zorg er in beide gevallen voor dat het juiste schooljaar is gekozen.

Stap 4: Uitgifte goedkeuren

Als er leermiddelen aan de uitgifte zijn toegevoegd kun je deze goedkeuren en/of ter goedkeuring indienen. Controleer daarna nog een keer het servicetabblad: de nieuwe titels horen dan op _Op weg_ te staan.

We hebben een fout op de leermiddelenkeuze gemaakt. Hoe zorgen we ervoor dat de leerlingen de juiste leermiddelen alsnog krijgen?

Een fout op de leermiddelenkeuze raakt niet één leerling maar iedereen die op die combinatie van vak, niveau en leerjaar is ingeschreven. Herstel daarom eerst de keuze zelf en werk daarna de leerlingen in bulk bij. Er zijn twee soorten gevolgen en ze kunnen samen voorkomen: er ontbreekt iets (dat moet er alsnog naartoe), of er is iets geleverd dat niet nodig was (dat moet terug).

Stap 1: De leermiddelenkeuze herstellen

Ga naar **Leermiddelenkeuze**, kies het juiste vak en controleer of je in het goede schooljaar zit. Zoek de betreffende combinatie van niveau en leerjaar op, verwijder de verkeerde regel en voeg de juiste titel toe. Let ook hier op de goedkeuring van de nieuwe regel.

Zie je de "+" niet, dan is de lijst al goedgekeurd of definitief en mag er niets meer gewijzigd worden. Zet de status dan eerst terug met **Goedkeuring intrekken**, of bij een definitieve lijst met **Definitief intrekken** (dat laatste vereist het recht `lml:manage` en is bedoeld voor applicatiebeheerders en bestuurders). Keur de lijst na de correctie opnieuw goed en maak hem eventueel weer definitief. Zie ook Leermiddelen selecteren.

> **Was de lijst al definitief?**
>
> Dan is er waarschijnlijk al op de oude keuze ingekocht. Stem af wat er met de verkeerd ingekochte titel gebeurt.

Stap 2: Bij één leerling controleren of de correctie klopt

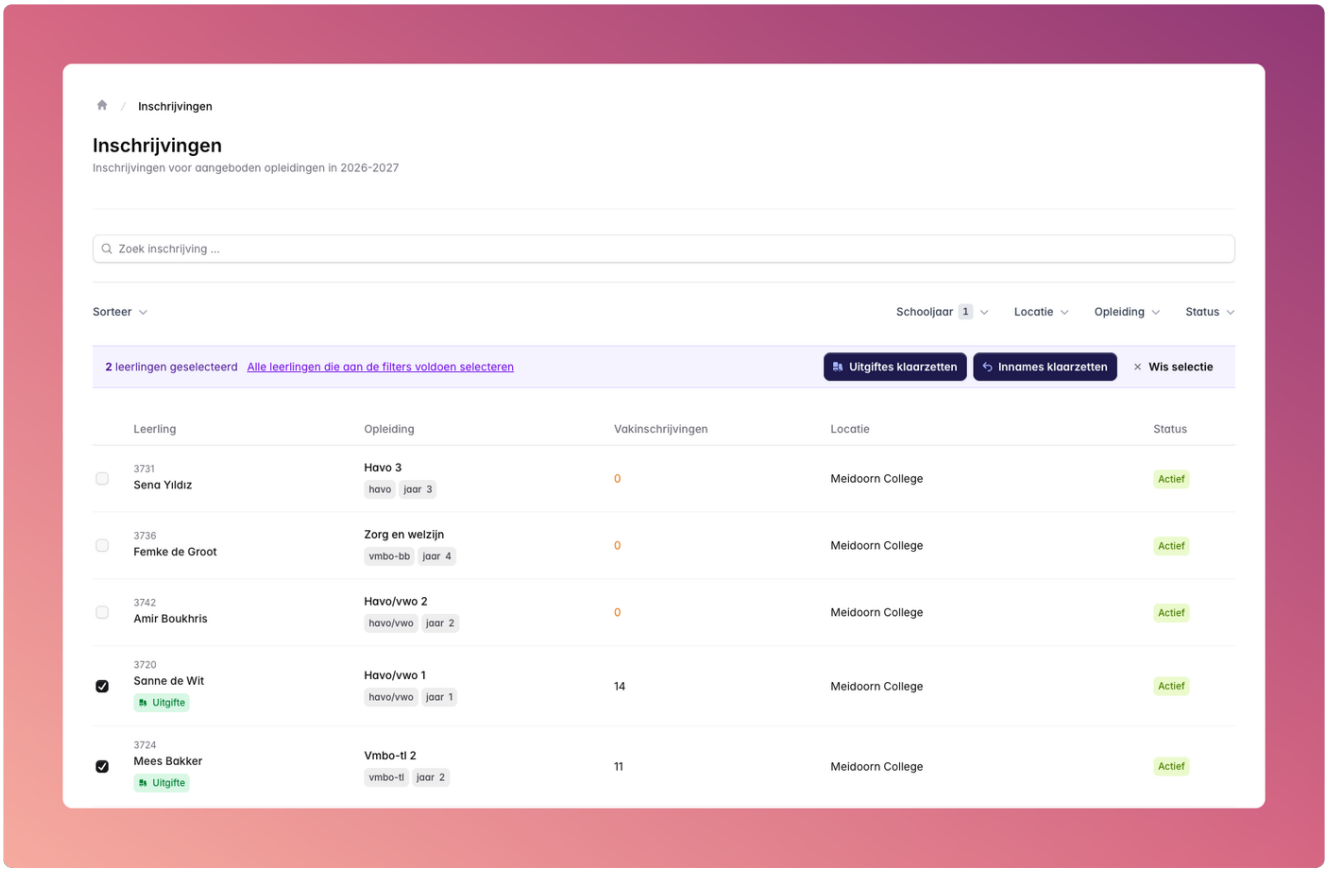
Pak een willekeurige leerling van dat vak, niveau en leerjaar en open het tabblad **Service**. Wat je daar ziet is precies wat je straks voor de hele groep gaat doen: de juiste titel staat nu op _Ontbreekt_, en een titel die niet meer nodig is staat op _Overcompleet_ (al geleverd) of _Te veel besteld_ (nog niet geleverd).

Klopt dat beeld niet, dan is de correctie op de leermiddelenkeuze nog niet volledig. Ga terug naar stap 1 voordat je iets in bulk doet.

Stap 3: De betrokken leerlingen selecteren

Ga naar **Inschrijvingen** en filter op schooljaar, locatie en opleiding. In het opleidingsfilter staat naast de naam ook het niveau en het leerjaar, zodat je precies de groep te pakken hebt waar de fout op zat.

Klik daarna op de kolomkop **Leerling** om de selectievakjes aan te zetten en vink de leerlingen aan. Met shift-klik selecteer je een hele reeks. Gaat het om de complete groep, gebruik dan de link **Alle leerlingen die aan de filters voldoen selecteren** in de selectiebalk — die pakt ook de leerlingen op de volgende pagina's mee, wat met aanvinken niet lukt. Een leerling zonder vakinschrijvingen valt er buiten; die heeft ook geen uitgifte nodig.



Inschrijvingen met de filters, de selectiebalk en de knoppen Uitgiftes klaarzetten en Innames klaarzetten

Stap 4: Uitgiftes klaarzetten voor de selectie

Klik op **Uitgiftes klaarzetten**. Wimpel laat eerst zien hoeveel leerlingen uit je selectie dit schooljaar al een uitgifte hebben en zet daarna voor de hele selectie klaar wat er volgens de herstelde leermiddelenkeuze nog ontbreekt. Bij leerlingen met een concept-uitgifte worden de regels daaraan toegevoegd.

Rechten: het klaarzetten van uitgiftes vraagt het recht om uitgiftes te maken (`sales:write`) en dat heeft de leermiddelencoördinator. Je werkt daarbij alleen met leerlingen op je eigen locaties. Goedkeuren is een ander recht: heb je dat niet, dan staat er op de uitgifte **Ter goedkeuring indienen** in plaats van **Goedkeuren**. Zie Rollen en rechten.

Stap 5: Innemen wat al geleverd is en niet meer nodig is

Staat er bij de leerlingen ook iets op _Overcompleet_, klik dan voor dezelfde selectie op **Innames klaarzetten**. Wimpel zet dan per leerling een inname klaar voor het overschot. Per leerling kan dat ook via **Overschot afhandelen** op het servicetabblad.

Die innames handel je daarna in de school-app af zoals elke andere inname: scannen en verwerken.

Stap 6: Goedkeuren en controleren

Keur de klaargezette uitgiftes goed en/of dien ze ter goedkeuring in. Controleer daarna bij dezelfde leerling als in stap 2 of het servicetabblad nu klopt: de nieuwe titel op _Op weg_ en het overschot op _Retour onderweg_.

Wat als een artikel niet in het pakket zat?

Dit artikel ontbreekt terwijl het volgens Wimpel wel geleverd had moeten zijn. Zolang het boek in Wimpel in de _Heeft_ kolom van de leerling staat ziet Wimpel niets ontbreken: **Uitgifte verwerken** vindt dan niets om toe te voegen en een handmatige regel zou het boek dubbel op naam van de leerling zetten.

Je meldt daarom eerst dat de leerling het nooit gekregen heeft. Wimpel boekt de levering dan terug, de regel springt op _Ontbreekt_ en daarna bestel je het opnieuw zoals elk ander ontbrekend leermiddel. Een bestelaanvraag is hier niet voor nodig.

Stap 1: Vaststellen dat het boek wel uitgeleverd had moeten zijn

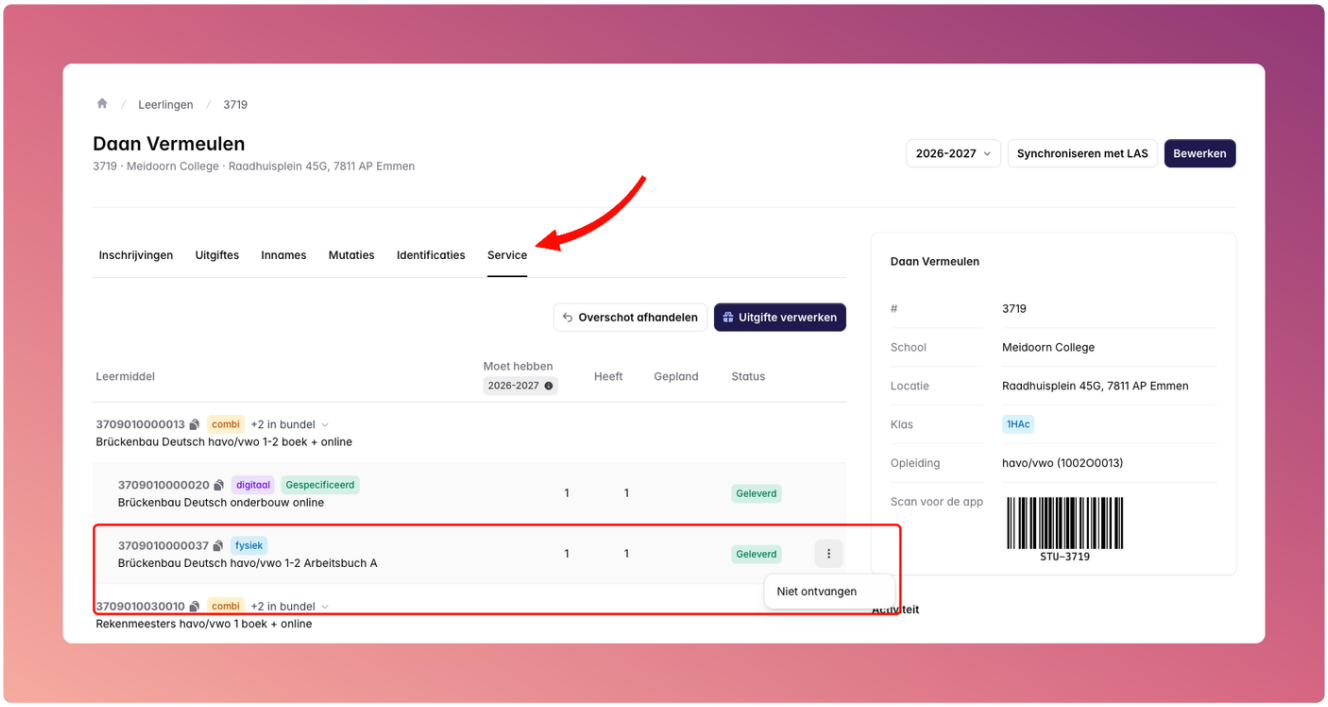
Controleer samen met de leerling de inhoud van het pakket en kijk daarbij op het tabblad **Service** van de leerling. Staat de titel daar in de _Heeft_ kolom met de status _Geleverd_, dan heeft Wimpel het artikel als geleverd geregistreerd: het is op de pakbon meegegaan maar zat niet in de doos.

Staat de titel juist op _Ontbreekt_ of _Op weg_, dan is er iets anders aan de hand en is dit niet de juiste route — volg dan Een leerling heeft niet de juiste materialen. Is het boek wél geleverd maar beschadigd, ga dan naar Een leerling heeft een beschadigd boek ontvangen.

> **Alleen als de leerling het nooit gehad heeft**
>
> _Niet ontvangen_ is een gesprek met de partij die het pakket samenstelde. Heeft de leerling het boek wél gehad maar levert hij het niet in, dan is dat _Niet ingeleverd_ op een inname — een gesprek met de ouder. Heeft hij iets wat hij niet meer nodig heeft, dan is **Overschot afhandelen** op dezelfde servicepagina de route.

Stap 2: Niet ontvangen melden

Klik in de regel van het ontbrekende artikel op het **menu met de drie puntjes** helemaal rechts en kies **Niet ontvangen**. Lees de bevestiging en klik op **Niet ontvangen melden**.



Het menu achter een regel op het servicetabblad met de actie Niet ontvangen

Je meldt één exemplaar per keer. Heeft de leerling er twee en klopt er één niet, dan meld je er één; de regel blijft daarna beschikbaar voor een tweede melding.

> **Dit is niet terug te draaien**
>
> De melding boekt de levering meteen terug: het leermiddel gaat van de leerling af en komt niet terug in de voorraad. Daarna is het alleen nog met een correctie ongedaan te maken. Controleer dus of je de juiste regel bij de juiste leerling te pakken hebt.

Zie je dat menu niet staan, dan ontbreekt het recht **`sales:writeoff`** — zie Rollen en rechten. Het menu staat sowieso alleen bij fysieke leermiddelen die de leerling volgens de administratie heeft en waarvoor nog geen retour loopt. Meer daarover in Niet ontvangen melden.

Stap 3: Het artikel opnieuw bestellen

De regel staat nu op _Ontbreekt_, dus vanaf hier gaat het als elk ander ontbrekend leermiddel. Klik op **Uitgifte verwerken** op het servicetabblad: Wimpel zet het artikel op de concept-uitgifte van de leerling, of maakt er een aan als die er nog niet is. Keur die uitgifte daarna goed en/of dien hem ter goedkeuring in, zoals in stap 6 van het eerste stappenplan.

Zat het gemiste boek in een **combi**, dan komt alleen het boek op de uitgifte en niet de online licentie — die heeft de leerling al en die werkt gewoon.

Stap 4: Het spoor richting de leverancier

De melding laat een retour achter bij **Innames**. Daarop staat de regel met de uitkomst _Niet ontvangen_, met jouw naam erbij en de uitgifte waar het vandaan kwam; bij _Ontvangen_ staat een streepje, er is immers

niets binnengekomen. Dat document is het bewijsstuk voor het gesprek over het pakket dat niet compleet was. Je hoeft er zelf niets mee te doen.

Wat als een leerling leermiddelen heeft die hij niet meer nodig heeft?

Een gewijzigde vakinschrijving, een aangepaste leermiddelenkeuze of een opleidingswissel maakt dat er iets te veel op naam van een leerling staat. Wat daarmee moet gebeuren hangt af van hoe ver het al is: wat de leerling in huis heeft moet terug, wat alleen nog besteld is kan er gewoon af.

Dat onderscheid hoef je niet zelf te maken. Je wijst aan wát er weg moet, Wimpel bepaalt per leermiddel hóe. Alles begint op één plek: de knop **Overschot afhandelen** op het tabblad **Service** van de leerling.

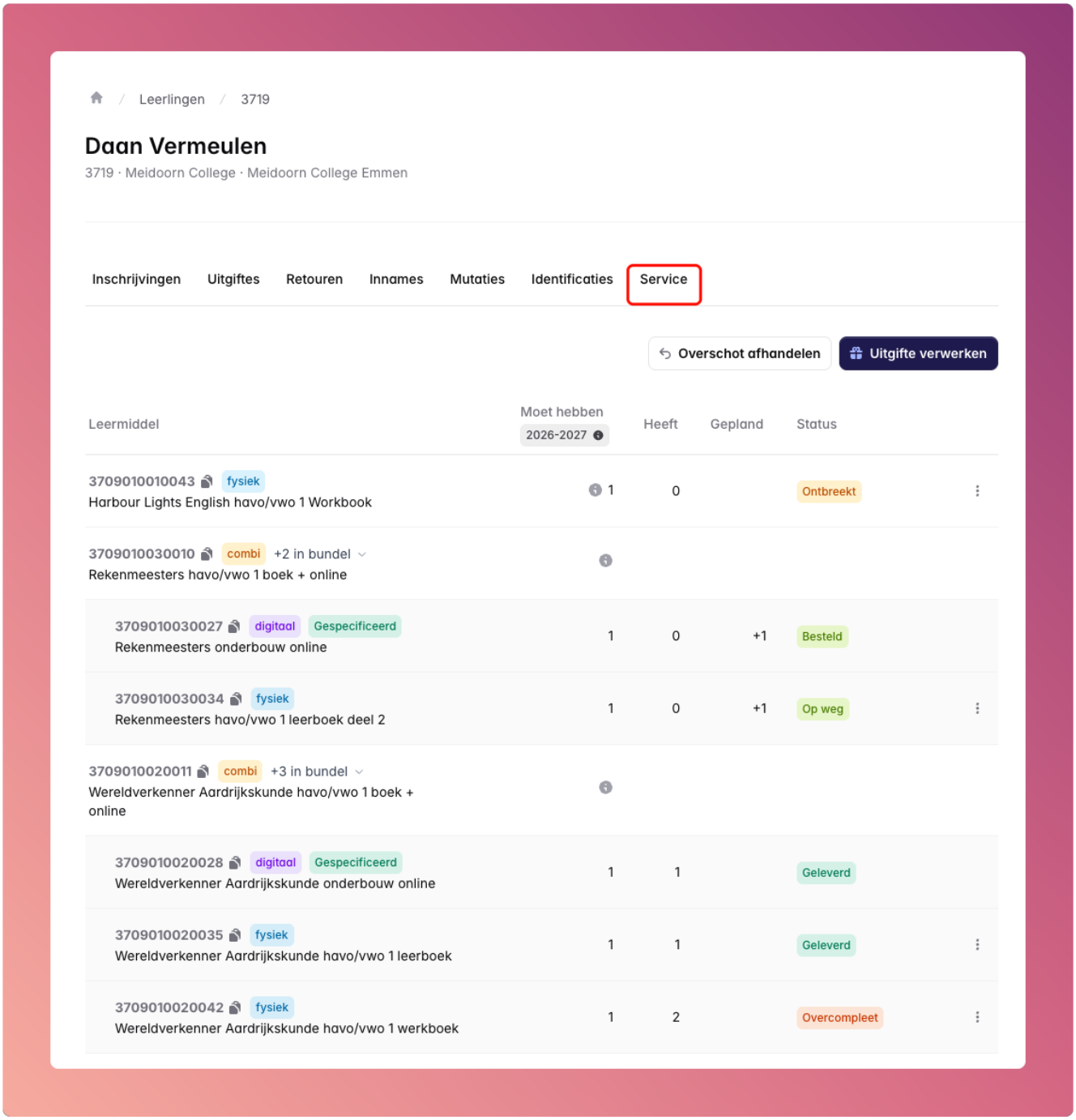
Stap 1: Eerst de bron rechtzetten

> **Overschot is een gevolg, geen oorzaak**
>
> Wimpel leidt uit de inschrijving in het LAS (Leerling Administratie Systeem) en de leermiddelenkeuze af wat een leerling nodig heeft; is een van die twee nog niet bijgewerkt, dan klopt het overschot ook niet.
>
> Zet dus eerst recht wat er veranderd is — een vakinschrijving via stap 3, de leermiddelenkeuze via stap 4 — en kom daarna pas hier terug. Doe je het andersom, dan haal je iets op waar de leerling volgende week weer recht op blijkt te hebben.

Stap 2: Kijken wat er te veel is

Open de leerling en ga naar het tabblad **Service**. De statuskolom zegt niet alleen dát er iets te veel is, maar ook wat ermee kan gebeuren:

- _Overcompleet_ — al geleverd, de leerling heeft het in huis; dit moet terug
- _Te veel besteld_ — staat op een uitgifte die nog bewerkbaar is; dit kan er zonder meer af
- _Te veel — onderweg_ — zit al in een zending en is niet meer tegen te houden; dit komt straks als retour terug
- _Te veel — order bezig_ — de fulfilmentpartner heeft de order in behandeling; nu even niet te annuleren, probeer het later opnieuw
- _Retour onderweg_ — hier loopt al een retour voor; niets meer te doen



Het servicetabblad van een leerling met de kolommen Moet hebben, Heeft, Gepland en Status

Staat er niets te veel terwijl je dat wel verwacht, dan is de correctie uit stap 1 nog niet doorgekomen.

Stap 3: Overschot afhandelen

Klik op **Overschot afhandelen**. Je krijgt alles te zien wat te veel is, met een vinkje per leermiddel — alles wat afgehandeld kan worden staat alvast aan. Vink uit wat je wilt laten staan; dat is precies waarvoor de keuze er is, bijvoorbeeld als je twijfelt of een inschrijving wel klopt. Klik daarna op **Afhandelen**.

Wat Wimpel vervolgens doet, verschilt per regel:

- **Al geleverd** ’ het komt op een**retour**. Eén retour per onderwijslocatie; loopt er al een open retour, dan wordt die aangevuld.

- **Nog niet geleverd, uitgifte nog bewerkbaar** ’ de regel gaat van de uitgifte af, en ook bij de fulfilment-partner.
- **Nog niet geleverd, maar al onderweg** ’ de regel komt óók op die retour, als _nog te ontvangen bij aankomst_. Zie stap 6.
- **Een digitale licentie die nog nooit bij de uitgever is aangemeld** ’ de opzegging wordt aangevraagd; dat loopt op de achtergrond.

Je krijgt een samenvatting te zien met per retour het nummer en de titels die erop staan, en daarnaast wat er van de bestelling af is gehaald.

Rechten: afhandelen vraagt het recht om uitgiftes te maken (`sales:write`). Zie je de knop niet staan terwijl je dat recht wel hebt, dan is **Overschot afhandelen** voor jouw account nog niet vrijgegeven. De functie wordt stapsgewijs uitgerold. Neem in dat geval contact op met support.

> **Wat er met een combi product gebeurt**
>
> Een combi product staat in de lijst als één regel met de onderdelen eronder, en heeft één vinkje: je kiest een combi altijd in zijn geheel. Wat er daarna gebeurt hangt af van waarom een onderdeel niet mee kan.
>
> Is een digitale licentie van een combi product al **geactiveerd**, dan kan die niet meer terug en gaat de hele combi niet terug, ook het boek niet. Een halve combi is geen product meer, en de leerling kan de licentie gewoon blijven gebruiken. Het onderdeel staat in de lijst grijs met de reden erbij.
>
> Is een onderdeel alleen nog **niet geleverd**? De licentie is er wel, het boek staat in nalevering, dan houdt dat het geleverde deel niet tegen. Het geleverde deel gaat op de retour, het niet-geleverde deel gaat van de uitgifte af. Je ziet dan een onvolledige combi op de uitgifte en op de retour staan; dat is hier terecht.

Stap 4: De retour goedkeuren

Open de retour via het tabblad **Retouren** van de leerling, of via **Innames en uitgiftes** ’**Retouren**. Klik in het statuspaneel rechts op **Goedkeuren**.

Pas op dit moment gebeurt er iets met de digitale kant: de digitale licenties die nog niet geactiveerd zijn gaan terug naar de uitgever. De fysieke boeken kunnen vervolgens op de school worden ingenomen; dat is stap 5.

Er gaat geen bericht naar de leerling zolang je daar niet om vraagt. Wil je dat wel, gebruik dan **Delen** op het retourdocument, of de bulkactie **Inleverbericht versturen** in de lijst.

> **Geen inleverdatum**
>
> Wimpel kent geen veld voor een inleverdatum. Het bericht zegt daarom altijd "lever ze zo snel mogelijk in op school". Wil je een datum of een moment afspreken, zet dat dan zelf in het vrije tekstveld van het bericht.

Stap 5: De boeken innemen op school

Het fysiek terugnemen gebeurt in de school-apps, onder **Inkomend** ’**Retouren**. Let op het tabblad: **Retouren** gaat over dit geval, **Innames** over bruikleen aan het eind van het jaar. Zoek de leerling op of scan de barcode op zijn leerlingpas.

Scan daarna de boeken die de leerling meebrengt. Elke scan zet de regel op _in orde_. Klopt er iets niet, dan kies je per regel **Probleem melden** (met een reden, eventueel foto's en een toelichting) of **Niet ingeleverd**. Als alles beoordeeld is klik je op **Verwerk … regels**.

Digitale regels staan er wel tussen, als een ingeklapt blok, maar je kunt ze niet scannen of aanklikken: die zijn bij het goedkeuren al afgehandeld.

> **Ook doen als de leerling het al heeft ingeleverd**
>
> Zolang de retour niet op school verwerkt is, staat het leermiddel nog op naam van de leerling en staat de voorraad nog niet op de schoollocatie. Een stapel boeken die al in de kast ligt moet dus alsnog langs dit scherm. Verwerken zelf is niet terug te draaien.

Stap 6: Als het pakket nog onderweg is

Was het leermiddel al de deur uit toen je het overschot afhandelde, dan staat het op de retour als _Nog niet uitgeleverd_. Scannen geeft dan de melding _"Dit leermiddel is nog niet uitgeleverd — geef het pakket eerst uit (Uitgaand › Pakket) voordat je het op de retour ontvangt."_

Dat is geen fout maar een volgorde. Het pakket is niet meer tegen te houden, dus het moet eerst zijn normale weg afmaken:

1. Geef het pakket via **Uitgaand** ’**Pakket** uit aan de leerling. Bij het uitgeven meldt de app dat dit artikel meteen retour genomen moet worden. 2. Neem het leermiddel daarna direct weer in op de retour, zoals in stap 5.

Stap 7: Wat er met de voorraad gebeurt

Na het verwerken staat de voorraad op de schoollocatie. Wat je daarmee doet is een keuze:

- **Laten staan** — er hoeft niets te gebeuren; het staat op de schoollocatie.
- **Terug naar de fulfilmentpartner** — maak een verplaatsing aan van de locatie naar de partner, voeg de artikelen toe (één regel per EAN, met het totaal van de verwerkte retouren), keur de verplaatsing goed en verstuur hem via **Uitgaand** ’**Verplaatsing** in de school-apps. De voorraad gaat daarmee van de locatie af en komt er bij de partner bij zodra die hem ontvangt.

> **Wissel van opleiding**
>
> Een leerling die van opleiding wisselt is geen apart geval: voor wat hij niet meer nodig heeft volg je dit stappenplan, voor wat hij erbij krijgt gebruik je **Uitgifte verwerken** uit stap 6 van het eerste stappenplan.

Dit is niet hetzelfde als niet ontvangen

Zegt de leerling dat hij iets nooit gehad heeft, dan is dat geen overschot maar een pickfout — zie Een artikel stond op de pakbon, maar zat niet in het pakket. En houdt hij aan het eind van het jaar bruikleen achter, dan is dat _Niet ingeleverd_ op een inname. Drie verschillende gesprekken, met drie verschillende tegenpartijen.