

## Tips en tricks digitaal ondertekenen via NWB Online

### Digitaal ondertekenen stap voor stap

1. U start via de oranje knop digitaal ondertekenen starten het digitaal ondertekenen. (Status in NWB Online: Wacht op handtekening)
2. Elke koper ontvangt op het opgegeven e-mailadres een eigen e-mail met unieke link om te ondertekenen. (Status in NWB Online: Wacht op handtekening)
3. De link leidt naar een webpagina waar de ingevulde garantieopdracht gelezen kan worden.
4. Wanneer de koper akkoord is, zet hij een krabbel (handtekening met muis of vinger op touchscreen) en bevestigt akkoord te zijn. (Status in NWB Online: Wacht op handtekening)
5. De koper ontvangt per e-mail een bevestiging en een pdf van het getekende document. (Status in NWB Online: Wacht op handtekening)
6. Wanneer alle kopers via eigen link digitaal getekend hebben, is de aanvraag ondertekend en ontvangt u een e-mail dat de aanvraag ingediend kan worden of ingediend is (als u gekozen heeft voor automatisch indienen na ondertekenen). (Status in NWB Online: Ondertekend/In behandeling)

### Status digitaal ondertekenen

In NWB Online kunt u zelf zien wat de status van het digitaal ondertekenen is:

#### Status in het hoofdoverzicht met alle aanvragen:

- Concept: Het digitaal ondertekenen is nog niet gestart of afgebroken en moet nog (of opnieuw) gestart worden.
- Wacht op handtekening: De kopers hebben nog niet (allemaal) via hun eigen link getekend.
- Ondertekend: De aanvraag is volledig ondertekend en kan ingediend worden.
- In behandeling: De aanvraag is ondertekend en ingediend

#### Status in de aanvraag zelf:

In de aanvraag zelf kunt u precies zien wanneer welke e-mail naar welke koper verstuurd is en wanneer die koper het document geopend, bekeken en/of ondertekend heeft. Hier kunt u dus bekijken wie er al getekend heeft of wie nog moet tekenen.

Deze informatie staat in de aanvraag onder het overzicht met de door u ingevoerde gegevens onder het kopje 'Ondertekenen':

Ondertekenen
Het digitaal ondertekenen is gestart, de status hiervan is:
K. Koper 22 - E-mail verzonden --> de e-mail is uit veiligheidsoverwegingen weggeschreven op disk. U kunt hier tekenen: <a href="https://view.signhost.com/sign/84ac1762-cc50-4edb-8628-1a0575189a95">https://view.signhost.com/sign/84ac1762-cc50-4edb-8628-1a0575189a95</a> op 11 april 2018 14:59
K. Koper 22 - Geopend op 11 april 2018 15:01
K. Koper 22 - Ondertekend op 11 april 2018 15:01
Wanneer de ondertekening volledig voltooid is, ontvangt u hiervan per e-mail bericht. Op deze pagina en in het overzicht kunt u altijd de voortgang van het digitaal ondertekenen volgen.

**Let op:** Wanneer u deze informatie niet ziet, is het digitaal ondertekenen waarschijnlijk nog niet gestart (of afgebroken) en heeft u bij Ondertekenen een oranje knop om het ondertekenen te starten. Wanneer u nog in het onderdeel van de aanvraag zit waar u gegevens van de klant in kunt voeren, komt u via 'Opslaan & naar ondertekenen' in het volgende scherm waar het digitaal ondertekenen gestart kan worden.

### **E-mail met link komt niet aan**

Het niet aankomen van de e-mail met link kan de volgende oorzaken hebben:

Er staat een foutje in het e-mailadres: Er kan een typefoutje in het e-mailadres gesloten zijn. Check in het overzicht van de aanvraag of de e-mailadressen helemaal kloppen.

Oplossing: U kunt het digitaal ondertekenen afbreken en links onderin uw scherm kiezen voor 'Ik wil nog iets aanpassen'. Pas het betreffende e-mailadres aan en kies voor 'Opslaan en naar ondertekenen'. Nu kan het digitaal ondertekenen weer opnieuw gestart worden.

De e-mail is in de spamfilter van de koper terecht gekomen: Laat uw kopers checken of de mail met link niet in de spamfilter of ongewenste items terecht is gekomen.

Oplossing: De koper kan alsnog tekenen via de al verzonden e-mail als deze alsnog gevonden wordt. Als de e-mail ook hier niet staat is deze ondanks dat hij wel verstuurd is, niet bij de koper aangekomen.

De e-mail is niet aangekomen: Als het niet één van de voorgaande oorzaken betreft, is de e-mail niet aangekomen bij de ontvanger, ondanks dat deze wel verzonden is.

Oplossing 1: U kunt in de aanvraag bij het kopje 'Ondertekenen' via de oranje knop het digitaal ondertekenen afbreken en opnieuw starten. Er wordt nu naar elke koper apart nieuwe e-mail verstuurd.

Ook kunt u eerst links onderaan de pagina via 'Ik wil nog iets aanpassen' het e-mailadres waarop de link niet ontvangen aanpassen naar een ander (zakelijk) e-mailadres van de koper of naar het e-mailadres van de andere koper waarop de link wel aankomt. Start na het aanpassen van het e-mailadres het digitaal ondertekenen weer opnieuw via 'Opslaan en naar ondertekenen' en klik vervolgens bij het kopje 'Ondertekenen' op de oranje knop om het digitaal ondertekenen opnieuw te starten.

Oplossing 2: Wanneer de mail niet aan blijft komen, kunt u ook altijd nog kiezen voor traditioneel ondertekenen. Breek het digitaal ondertekenen af en klik op de blauwe link 'Traditioneel ondertekenen'\* rechts van de oranje knop om digitaal ondertekenen te starten. U kunt nu een pdf van het ingevulde formulier downloaden en met pen laten tekenen door uw klant.

**Let op: Wanneer digitaal ondertekenen afgebroken wordt, komt het hele ondertekenproces en de eventueel al gezette handtekeningen te vervallen. Kopers die dus al wel getekend hadden zullen via de nieuwe link ook opnieuw moeten ondertekenen.**

\*Als u ingesteld heeft dat uw aanvraag direct na ondertekenen door de klant automatisch ingediend wordt bij ons, heeft u niet de optie om traditioneel te ondertekenen. U kunt dit weer aanzetten door (tijdelijk) bij uw instellingen (te vinden als u rechts bovenin op uw kantoornaam klikt) in te stellen dat de aanvraag niet automatisch ingediend moet worden na digitaal ondertekenen.