

## Hoe werkt het klantenportaal?

Om zo veilig mogelijk documenten met u uit te kunnen wisselen gebruiken wij een beveiligd webportaal. Wij laten het u per e-mail weten als wij iets voor u klaarzetten in het portaal. Hoe werkt dat allemaal? Onze leverancier legt het u graag uit.

# Digitaal klantenportaal

versie 01-2021

### Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b><u>Starten met het klantenportaal</u></b>	2
1.1	<u>Eerste keer inloggen</u>	2
1.2	<u>Wachtwoord vergeten</u>	3
<b>2.</b>	<b>Home</b>	4
2.1	<u>Dossiers</u>	4
2.1.1.1	<u>Voortgang</u>	5
2.1.1.2	<u>Tabblad Correspondentie</u>	5
2.1.1.3	<u>Tabblad Documenten</u>	6
2.1.1.4	<u>Tabblad Door mij aangeleverd</u>	6
2.1.1.5	<u>Tabblad Berichten</u>	6
	<u>Acties</u>	9
2.1.2	<u>Vragenlijst</u>	10
2.2	<u>Mijn gegevens</u>	11

## Hoe werkt het klantenportaal?

### STARTEN MET HET KLANTENPORTAAL

#### Eerste keer inloggen

We hebben voor u een account aangemaakt voor ons klantenportaal. Om die reden ontvangt u een **eerste** e-mail van ons met een link.

*Stap voor stap:*

Met de link uit de e-mail start u de procedure voor het instellen van uw account in het klantenportaal op.

Na het klikken op de link dient u uw e-mailadres in te voeren.



Vul uw e-mailadres in en klik op verstuur om een link te ontvangen voor het wijzigen (of instellen) van uw wachtwoord.

  
   
www.268-10  

U ontvangt een **tweede** e-mail. Door te klikken op de link in deze e-mail wordt uw browser (=internet) geactiveerd waarbij u een wachtwoord kunt vastleggen.

Stel uw wachtwoord in a.u.b.

Het wachtwoord dient minimaal 8 tekens bevatten, waarvan minimaal 1 hoofdletter en 1 cijfer

  
  
  
  
www.268-10  

Na het klikken op "Instellen wachtwoord", logt u in op het klantenportaal. Automatisch zal "Mijn gegevens" de eerste keer geactiveerd worden. Zie voor nadere uitleg hoofdstuk "2.3 Mijn gegevens".

U ontvangt nog een **derde** e-mail ter bevestiging van het instellen van uw wachtwoord.

## Hoe werkt het klantenportaal?



### Wachtwoord vergeten

---

Bent u uw wachtwoord vergeten? Geen probleem.  
Via "instellen wachtwoord" op het klantenportaal, kunt u een nieuw wachtwoord instellen.

Welkom op het klantenportaal van

Wachtwoord

www.200-10  

## Hoe werkt het klantenportaal?

### HOME

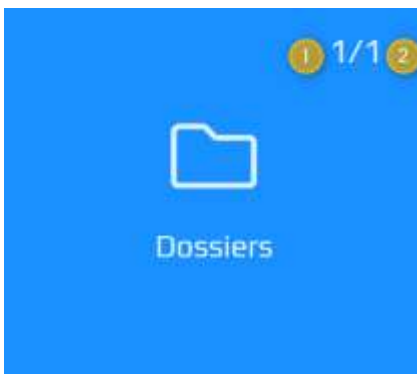
De eerste keer dat u inlogt komt u op het scherm "Mijn gegevens". Door te klikken op Home" gaat u terug naar het overzichtsscherm.



### Mijn gegevens

Wanneer de "Home" pagina geactiveerd is, ziet u drie categorieën, te weten: "Dossiers", "Acties" en "Mijn gegevens".

### Dossiers



Het onderdeel "Dossiers" geeft aan:

1. Het aantal "in behandeling" zijnde dossiers.
2. Het totaal aantal dossiers. Dit zijn dossiers met een andere status.

Indien u voor één dossier geautoriseerd bent, zal het dossier direct geactiveerd worden na het klikken op "Dossiers". Onderstaand vervolgscherm wordt dan niet getoond.

Door te klikken op "Dossiers" wordt een vervolgscherm geactiveerd.

### Betekenis iconen op deze pagina

## Hoe werkt het klantenportaal?

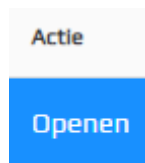
- Zoek


### Dossiers

Er kan gezocht worden op "Omschrijving" van een dossier of een "Dossiernummer".

### Filter

Standaard worden alle dossiers getoond. U kunt door te klikken op het filter aanvinken welke dossierstatussen er alleen nog getoond moeten worden. Dit filter toepassen is uiteraard alleen mogelijk indien er andere statussen zijn.



-  of **Openen** = Openen van een dossier

Na het openen van een dossier worden er een viertal tabbladen ("correspondentie", "documenten", "door mij aangeleverd" en "berichten") getoond met mogelijk vermelding van het aantal documenten/berichten.

Tevens wordt per tabblad het aantal ongelezen documenten of berichten weergegeven.

### Voortgang

---

Standaard is de voortgang van een dossier ingeklapt.

Indien er **geen** voortgangslijst (=wat er wel of nog niet is uitgevoerd in uw dossier) beschikbaar is, dan zal achter voortgang (0/0) staan.

Indien er **wel** een voortgangslijst beschikbaar is in uw dossier, dan zal bijvoorbeeld achter voortgang staan (4/10). Dit betekent dat er vier processen in uw dossier zijn afgerond van de in totaal tien processen.

### Tabblad Correspondentie

---

## Hoe werkt het klantenportaal?

Hier worden de door ons gepubliceerde brieven en/of e-mailberichten getoond. Indien u klikt op "Download" dan zal er een pijl getoond worden waar het te downloaden document te openen is.

### Tabblad Documenten

---

Hier worden de door ons gepubliceerde overige documenten getoond zoals bijvoorbeeld een concept van de akte of een volmacht. Indien u klikt op "Download" dan zal er een pijl getoond worden waar het te downloaden document te openen is.

### Tabblad Door mij aangeleverd

---

Overzicht van door u ingevulde vragenlijsten en/of aangeleverde documenten zoals een kopie van een legitimatiebewijs.

Het aanleveren van documenten is mogelijk door het antwoorden op een ontvangen bericht of het zelf versturen van een bericht. Zie hiervoor het tabblad "Berichten".

### Tabblad Berichten

---

Dit overzicht toont alle inkomende- en uitgaande berichten.

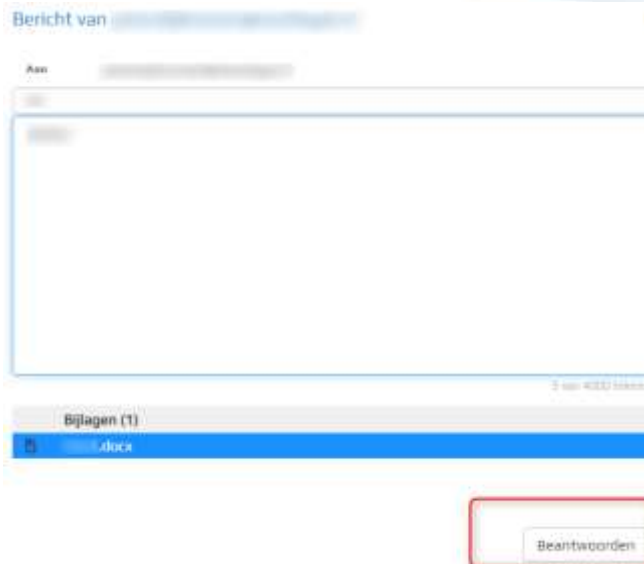
- *Inkomende berichten*

Deze berichten zijn afkomstig van ons. U kunt dit ook herkennen aan:  .

Een bericht kan gelezen worden door één keer te klikken op het bericht.

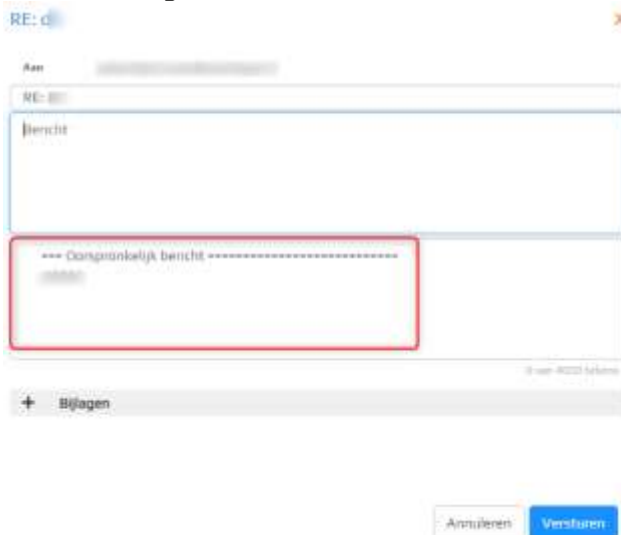
U kunt reageren op een bericht door het bericht te selecteren en vervolgens te klikken op "Beantwoorden".

## Hoe werkt het klantenportaal?



Bericht van [naam]  
Aan [naam]  
[Inhoud van bericht]  
Bijlagen (1)  
[naam].docx  
Beantwoorden

Bij het "Beantwoorden" van een bericht heeft u de mogelijkheid om bijlage(n) toe te voegen. Bij het beantwoorden van een ontvangen bericht, wordt het oorspronkelijke bericht ook getoond.



RE: [naam] ✕  
Aan [naam]  
RE: [naam]  
Bericht  
--- Oorspronkelijk bericht ---  
[Inhoud van bericht]  
+ Bijlagen  
Annuleren Versturen

- *Uitgaande berichten*  
Deze berichten zijn van u afkomstig en zijn verzonden naar ons. U kunt die ook herkennen aan: **Aan** .

## Hoe werkt het klantenportaal?

Een nieuw bericht versturen naar ons notariskantoor kan door te klikken op "Nieuw bericht". Het "Onderwerp" en "Bericht (=inhoud van het bericht)" zijn **verplicht** om in te vullen. In dit bericht kunt u ook bijlage(n) toevoegen.

U kunt maximaal 4.000 tekens invoeren in een bericht.

Bij het typen van een bericht ziet u hoeveel tekens u reeds ingevoerd heeft.

### Nieuw bericht



Aan

kopie stukken

Beste,

Hierbij zend ik |

24 van 4000 tekens

Zodra u het maximaal aantal tekens bereikt heeft zal er een melding gegeven worden.

#### Maximum bereikt

Het maximaal aantal van 4000 karakters voor een bericht is bereikt. Meer tekst zal worden verwijderd.

OK

De tekst **na** de 4.000 tekens zal automatisch verwijderd worden.

- *Bijlagen toevoegen bij het beantwoorden van een bericht of bij het opstellen van een nieuw bericht*

Klik op "  Bijlagen "

In het pop-up scherm kunt u klikken op "Bladeren" of u heeft de keuze om bestanden naar het pop-up scherm te verslepen.

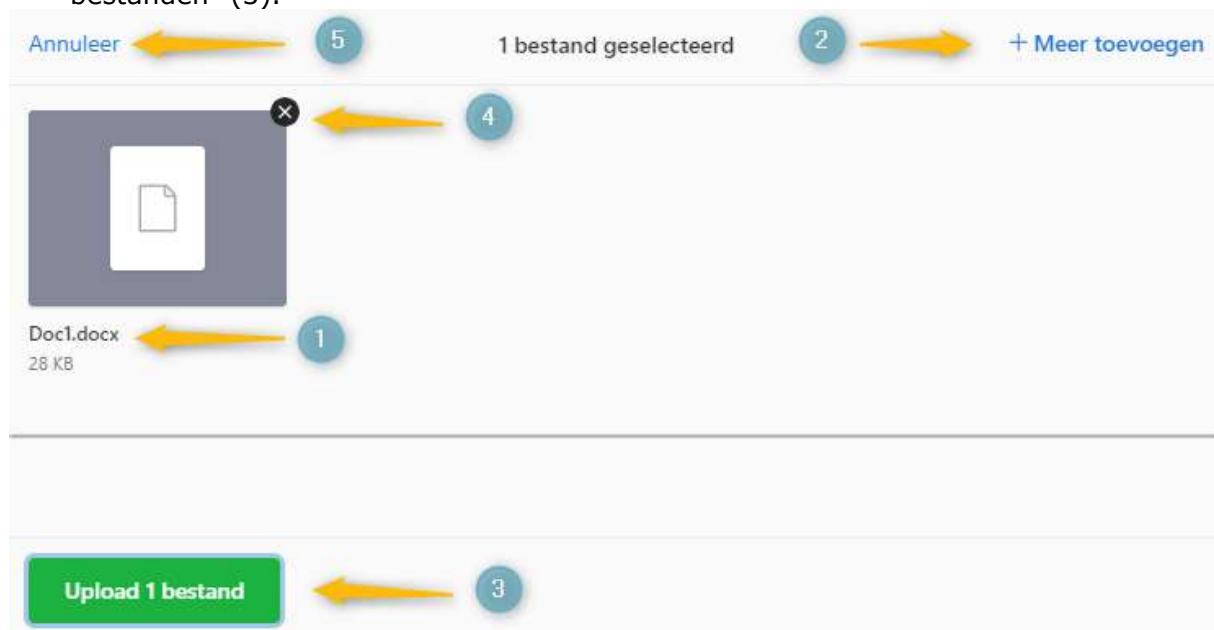
Selecteer één of meerdere documenten.



## Hoe werkt het klantenportaal?

U ziet de bestanden vermeld staan die u heeft geselecteerd (1).

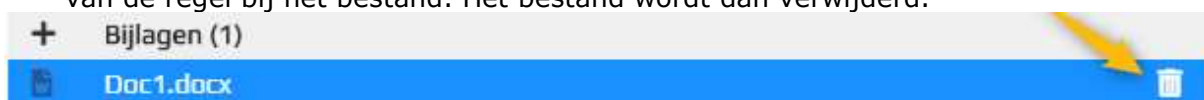
Eventueel kunt u nog andere bestanden toevoegen door te klikken op "+ Meer toevoegen" (2). Als alle toe te sturen bestanden compleet zijn klik u op "Upload [x] bestanden" (3).



Bovenstaande schermafdruk toont bij (1) het document wat u gaat toesturen. Dit bestand kan ook verwijderd worden door te klikken op het "**zwarte kruisje**" (4) bij het document.

Ook kunt u kiezen voor "Annuleer" (5) indien u besluit geen documenten toe te voegen.

Het bericht wordt getoond met de toegevoegde bijlage(n). Eventueel kunt u een verkeerd toegevoegd document verwijderen door te klikken op de "prullenbak" aan het eind van de regel bij het bestand. Het bestand wordt dan verwijderd.



Klik op "Versturen" om het bericht met bijlage(n) te versturen naar ons.

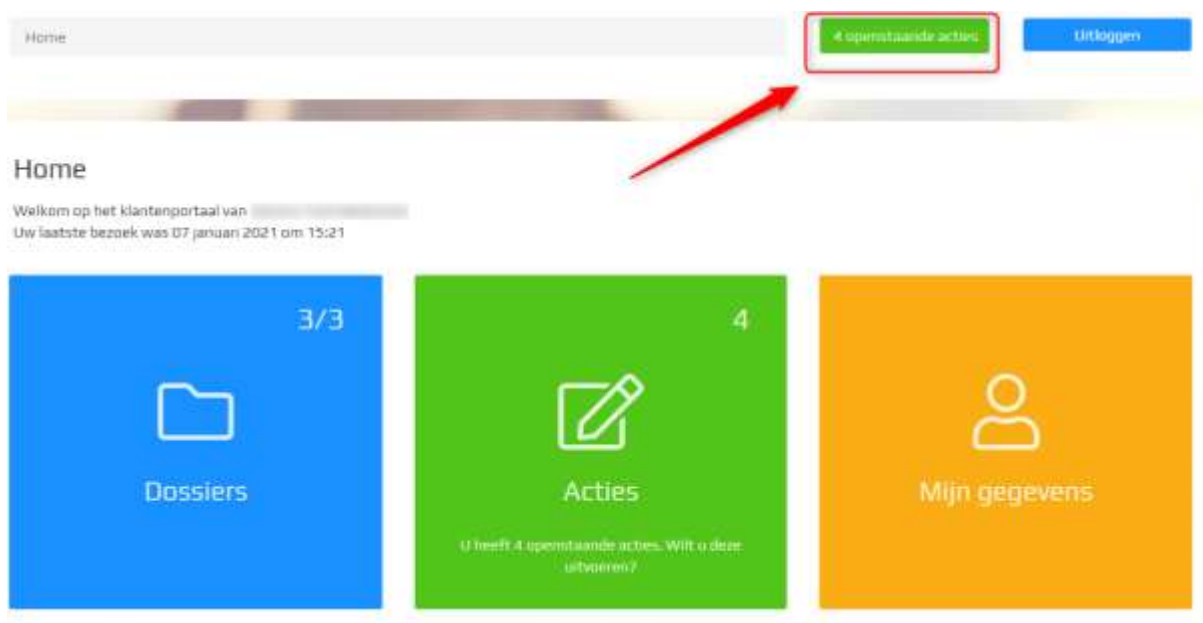
### Acties

## Hoe werkt het klantenportaal?



Als ons kantoor u een vragenlijst heeft toegestuurd via het klantenportaal, dan zal deze vragenlijst onder de "Acties" getoond worden. Indien het cijfer op "0" staat, betekent dit dat u geen vragenlijst (meer) hoeft in te vullen.

Daarnaast worden de "acties" in beeld gebracht ongeacht welke tegel geactiveerd is.



### Vragenlijst

Wanneer voor "Invullen" gekozen wordt, wordt de vragenlijst opgestart zodat u deze kunt invullen. **U mag tussentijds het beantwoorden stoppen mits u op de knop "volgende" klikt om de ingegeven antwoorden op te slaan.** Op een ander moment kunt u het beantwoorden van de vragen voltooien.

Dit stoppen van het beantwoorden kan door te kiezen voor "Uitloggen" of door terug naar "Home" te gaan.

Na het voltooien wordt het resultaat getoond met de mogelijkheid om de vragenlijst te printen.

## Hoe werkt het klantenportaal?

In het dossier waar het verzoek is gedaan, kunt u onder "Door mij aangeleverde documenten" het pdf-bestand terugvinden. Dit document kunt u te allen tijde downloaden.

### Mijn gegevens

---

Onder "Mijn gegevens" kunt u het volgende instellen:

#### *Instellen taal*

Keuze: Nederlands en Engels. Na het uitloggen zal de taalkeuze worden geactiveerd.

#### *2-staps verificatie*

Als extra beveiliging voor het inloggen op het klantenportaal kunt u 2-staps verificatie instellen.

Na het ingeven van uw mobiele nummer ontvangt u vervolgens een sms-bericht met een code.

Na het ingeven van de code krijgt u nog een scherm met een herstelcode. Deze herstelcode heeft u nodig als uw mobiele nummer niet beschikbaar is en u wilt inloggen op het klantenportaal.

#### *Notificaties*

U kunt aangeven of u een e-mail (notificaties) wilt ontvangen als er nieuwe documenten zijn klaargezet, formulier(en) (=vragenlijst) zijn klaargezet of er een bericht door de behandelaar naar u is gestuurd.

#### *Bent u als bedrijf ingelogd op het klantenportaal?*

Zo ja, dan heeft u de mogelijkheid aan het bedrijfsaccount extra accounts toe te voegen. Dit kunt u doen onder het kopje "Accounts" | "Extra accounts".

#### *Betekenis iconen:*

**Nieuw account**



Het toevoegen van extra accounts aan het hoofdaccount van de rechtspersoon.

Inzien van de vastgelegde gegevens van het extra account.

Het verwijderen van het extra account.