

# FAQ Digitaal ondertekenen

---

## Ik heb geen email ontvangen. Wat nu?

Indien u geen email hebt ontvangen van DocuSign met de vraag of u de overeenkomst wilt ondertekenen dan raden we u aan om de volgende stappen te doorlopen:

1. Controleer uw spamfilter van uw emailprogramma.
2. Neem contact op met [procurementssupport@ns.nl](mailto:procurementssupport@ns.nl) zodat de email nogmaals verstuurd kan worden.

Mocht u ondanks het doorlopen van bovenstaande stappen nog steeds geen email hebben ontvangen dan raden we u aan om een gratis DocuSign account aan te maken met het emailadres waar de overeenkomst naartoe is gestuurd. Na het aanmaken van een account zal het document beschikbaar zijn in de inbox van uw DocuSign account.

## Moet ik een DocuSign account aanmaken?

Hoewel DocuSign vraagt of u een account aan wilt maken, is dit niet verplicht of noodzakelijk. Wel kan het handig zijn als u in de toekomst verwacht vaker documenten te ondertekenen door middel van DocuSign. Voordelen zijn onder andere dat u op één plek kunt zien welke documenten nog ondertekend moeten worden en dat u een gepersonaliseerde handtekening en paraaf kunt instellen. Echter kunt u er gerust voor kiezen om geen account aan te maken.

## Hoe kan ik zien wie er nog moeten tekenen?

De email die u ontvangen hebt om te ondertekenen, bevat een persoonlijke hyperlink om naar DocuSign te gaan. U kunt deze niet alleen gebruiken om de documenten te ondertekenen maar ook om te zien wie er nog moet ondertekenen.

1. Klik op de hyperlink in de DocuSign email die u hebt ontvangen.
2. Klik op 'Overige acties'.
3. Klik op 'Certificaat bekijken'.
4. Onder het kopje 'Ondertekenaar gebeurtenissen' kunt u zien wie er al getekend hebben en wie er nog moeten ondertekenen.

## Hoe maak ik een account aan in DocuSign?

Soms kan het handig zijn om toch een DocuSign account te hebben. Volg onderstaande stappen om een account aan te maken:

1. Kies er voor om een gratis proefversie aan te maken.
2. Vul alle verplichte velden in. Let op, het is belangrijk dat u bij 'E-mail' geen privé emailadres invult!
3. Bevestig uw e-mailadres door op de link te klikken die DocuSign naar uw emailadres heeft gestuurd.
4. Stel een wachtwoord in.
5. Stel een beveiligingsvraag in.

U kunt nu onder het kopje 'Beheren' > 'Postvak IN' alle binnengekomen te ondertekenen documenten inzien.

### Krijgt een ondertekenaar elk document te zien?

Het kan zijn dat er in bepaalde gevallen voor gekozen is, dat sommige ondertekenaars meer documenten krijgen te zien dan andere. Dit kunnen bijvoorbeeld bepaalde interne memo's zijn. Echter iedereen krijgt elk document te zien dat zij dienen te ondertekenen en de eventueel bijhorende bijlagen. U kunt nooit documenten ondertekenen die u niet ontvangen en/of gezien hebt in DocuSign.

### Kan ik zien wie welk document in kan zien?

Nee, dit is niet mogelijk. Indien bepaalde documenten niet zichtbaar zijn voor iedereen, bijvoorbeeld bepaalde interne memo's, dan worden de zichtbaarheidscondities niet gedeeld met de verschillende ondertekenaars. Anders zou u ook kunnen zien welke documenten u niet te zien krijgt.

Mocht u bang zijn dat onbedoeld documenten met de verkeerde ondertekenaars worden gedeeld, neem dan contact op met [procurementsupport@ns.nl](mailto:procurementsupport@ns.nl). Zij kunnen controleren wie welke document kan inzien.