



PEIJNENBURG  
VAN DAMME

**Handleiding  
Digitaal klantenportaal  
Dossier Online**

*versie 04-2024*



## Inhoudsopgave

1.	Starten met het klantenportaal .....	3
1.1	Eerste keer inloggen.....	3
1.2	Wachtwoord vergeten.....	4
2.	Home .....	5
2.1	Dossiers.....	5
2.1.1.1	Voortgang .....	6
2.1.1.2	Tabblad Correspondentie .....	6
2.1.1.3	Tabblad Documenten .....	6
2.1.1.4	Tabblad Door mij aangeleverd .....	6
2.1.1.5	Tabblad Berichten.....	7
	Acties .....	10
2.1.2	Vragenlijst.....	11
2.2	Mijn gegevens.....	11

## 1. STARTEN MET HET KLANTENPORTAAL

### 1.1 Eerste keer inloggen

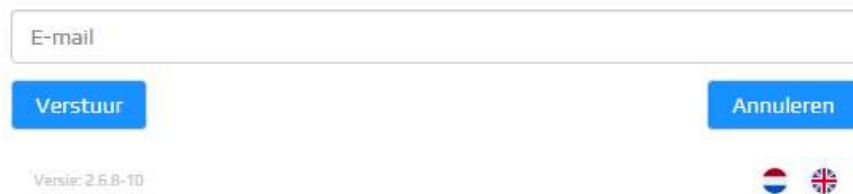
We hebben een account aangemaakt voor je op ons digitale klantenportaal (Dossier Online). Daarom ontvang je een **eerste** e-mail van ons met een link.

*Stap voor stap:*

- Met de link uit de e-mail kun je je account instellen op het digitale klantenportaal.

Na het klikken op de link vul je je e-mailadres in.

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



The screenshot shows a web form for password reset. It features a text input field labeled 'E-mail'. Below the field are two blue buttons: 'Verstuur' (Send) on the left and 'Annuleren' (Cancel) on the right. At the bottom left, there is a version number 'Versie: 2.5.8-10'. At the bottom right, there are two small flags representing the Netherlands and the United Kingdom.

- Je ontvangt een **tweede** e-mail. Door te klikken op de link in de tweede e-mail wordt je browser (=internet) geopend. Daar kun je dan je zelfgekozen wachtwoord vastleggen.

Stel uw wachtwoord in a.u.b.

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



The screenshot shows a web form for creating a password. It includes a greyed-out text input field at the top. Below it are two text input fields: 'Wachtwoord' (Password) and 'Herhaal wachtwoord' (Repeat password). A blue button labeled 'Instellen wachtwoord' (Set password) is positioned below the second field. At the bottom left, the version number 'Versie: 2.5.8-10' is displayed. At the bottom right, there are two small flags representing the Netherlands and the United Kingdom.


- Na het klikken op "Instellen wachtwoord", log je in op het klantenportaal. Automatisch zal "Mijn gegevens" de eerste keer geactiveerd worden. Zie voor nadere uitleg hoofdstuk "2.3 Mijn gegevens".
- Je ontvangt nog een **derde** e-mail ter bevestiging van het instellen van je wachtwoord.

## 1.2 Wachtwoord vergeten

---

Ben je je wachtwoord vergeten? Geen probleem!

Via "instellen wachtwoord" op het klantenportaal, kun je een nieuw wachtwoord instellen.

Welkom op het klantenportaal van 

Wachtwoord

Inloggen

Instellen wachtwoord

Versie: 2.6.8-10



## 2. HOME

De eerste keer dat je inlogt, kom je op het scherm "Mijn gegevens". Door te klikken op "Home" ga je terug naar het overzichtsscherm.

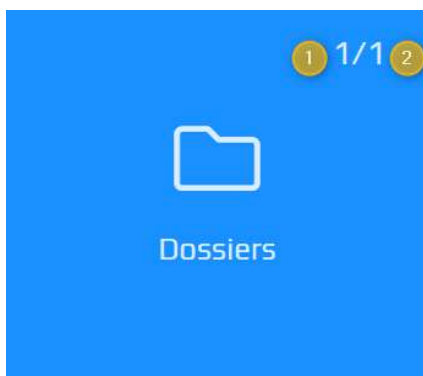


## Mijn gegevens

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

### 2.1 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 je 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

- Zoek


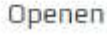
## Dossiers



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

-  Filter  
Standaard worden alle dossiers getoond. Je 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 van een dossier

Na het openen van een dossier wordt er een viertal tabbladen ("correspondentie", "documenten", "door mij aangeleverd" en "berichten") getoond met mogelijk vermelding van het aantal documenten/berichten. Daarnaast wordt per tabblad het aantal ongelezen documenten of berichten weergegeven.

#### 2.1.1.1 Voortgang

---

Standaard is de voortgang van een dossier ingeklapt. Indien er **geen** voortgangslijst (=wat er wel of nog niet is uitgevoerd in je 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 je dossier zijn afgerond van de in totaal tien processen.

#### 2.1.1.2 Tabblad Correspondentie

---

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

#### 2.1.1.3 Tabblad Documenten

---

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

#### 2.1.1.4 Tabblad Door mij aangeleverd

---

Overzicht van door jou 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".

### 2.1.1.5 Tabblad Berichten

---

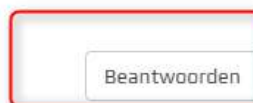
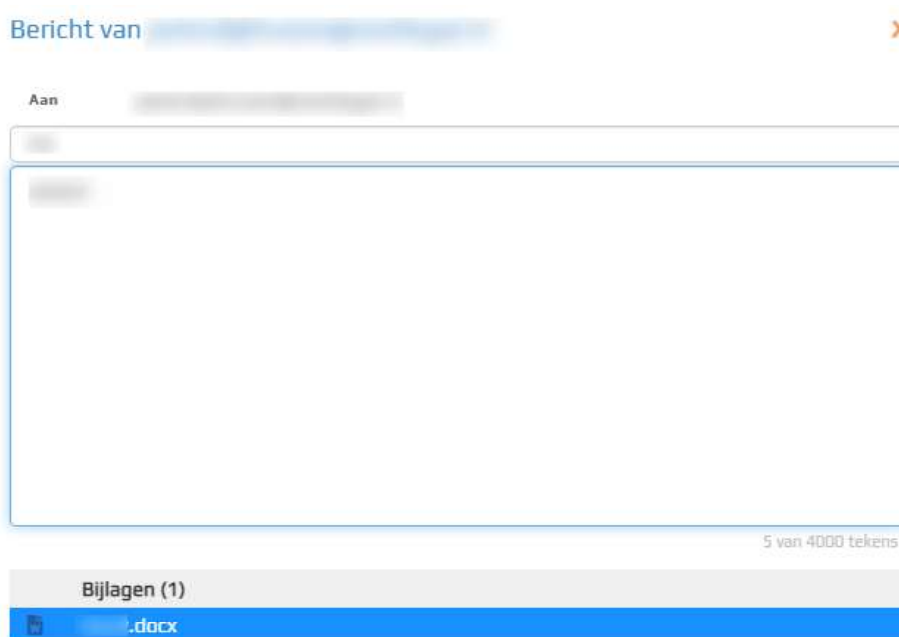
Dit overzicht toont alle inkomende- en uitgaande berichten.

- *Inkomende berichten*



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

Een bericht kan gelezen worden door één keer te klikken op het bericht. Je kunt reageren op een bericht door het bericht te selecteren en vervolgens te klikken op "Beantwoorden".



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

RE: d X

Aan [redacted]

RE:

Bericht

=== Oorspronkelijk bericht =====

[redacted]

0 van 4000 tekens

+ Bijlagen

Annuleren Versturen

- *Uitgaande berichten*  
Deze berichten zijn van jou afkomstig en zijn verzonden naar ons. Je kunt die ook herkennen



aan: .

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 kun je ook bijlage(n) toevoegen.  
Je kunt maximaal 4.000 tekens invoeren in een bericht.  
Bij het typen van een bericht zie je hoeveel tekens je reeds ingevoerd hebt.

Nieuw bericht X

Aan

Beste,

Hierbij zend ik |

24 van 4000 tekens

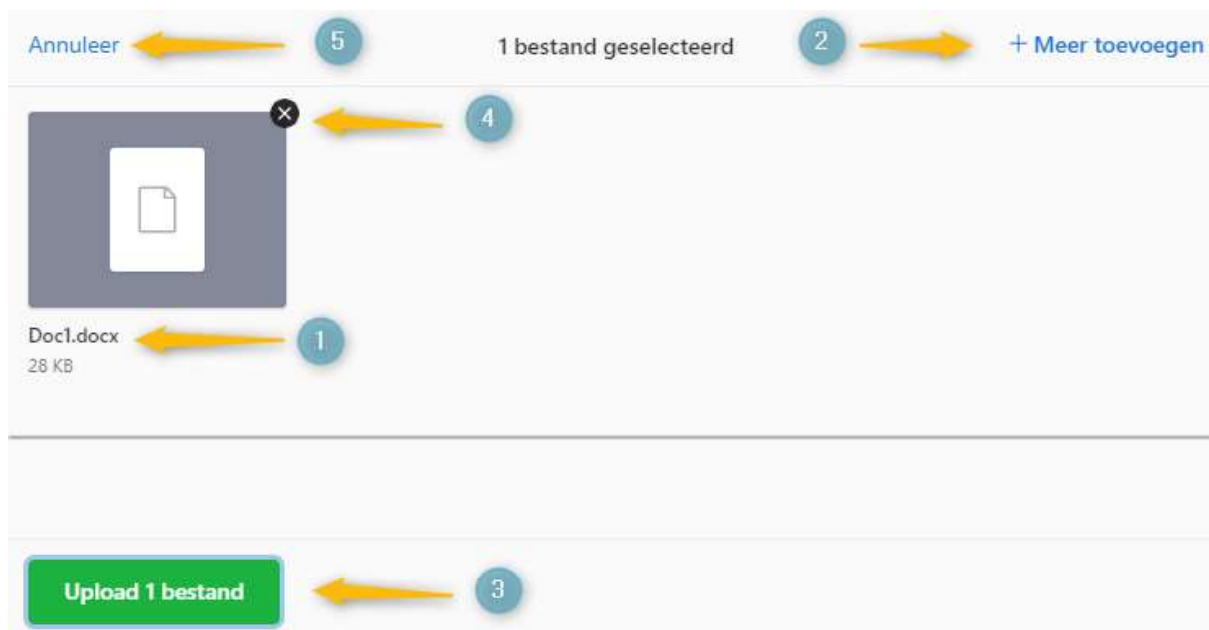


Zodra je het maximaal aantal tekens bereikt heeft zal er een melding gegeven worden.



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

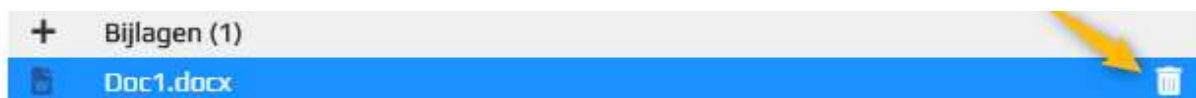
- *Bijlagen toevoegen bij het beantwoorden van een bericht of bij het opstellen van een nieuw bericht*
  - Klik op "**+** Bijlagen"
  - In het pop-up scherm kun je klikken op "Bladeren" of je hebt de keuze om bestanden naar het pop-up scherm te verslepen.
  - Selecteer één of meerdere documenten.
  - Je ziet de bestanden vermeld staan die je heeft geselecteerd (1). Eventueel kun je nog andere bestanden toevoegen door te klikken op "+ Meer toevoegen" (2). Als alle toe te sturen bestanden compleet zijn klik je op "Upload [x] bestanden" (3).



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

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

- Het bericht wordt getoond met de toegevoegde bijlage(n). Eventueel kun je 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.



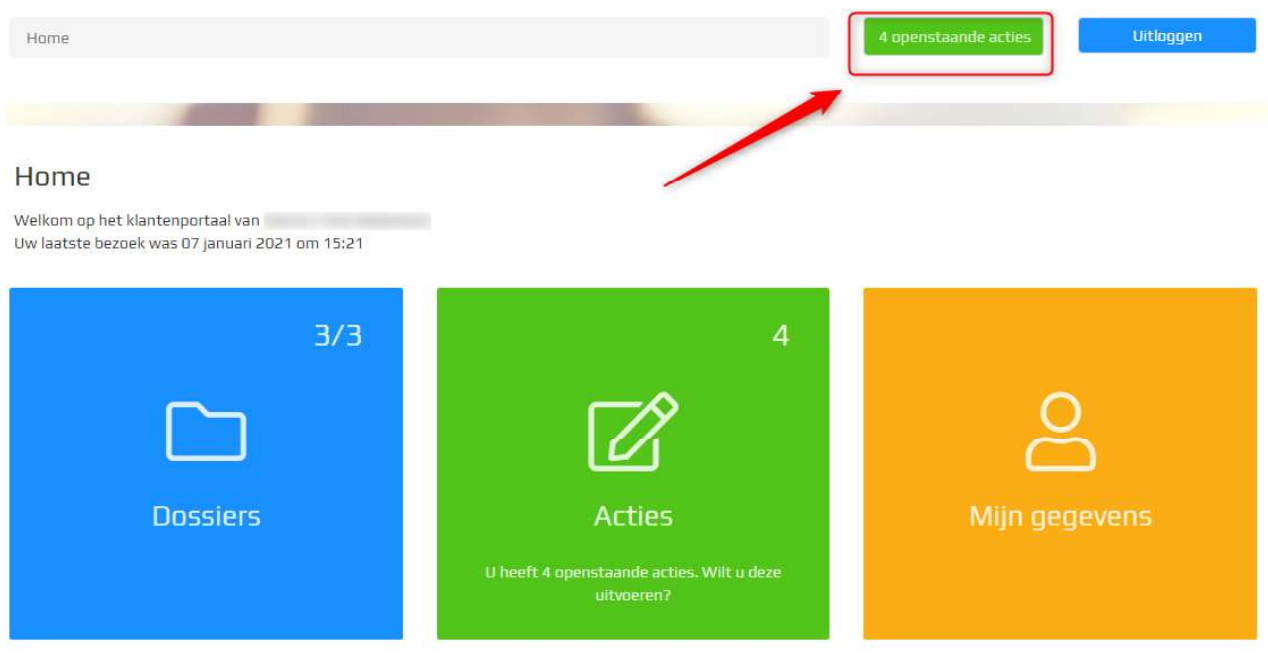
- Klik op "Versturen" om het bericht met bijlage(n) te versturen naar ons.

## Acties



Als ons kantoor je 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 je geen vragenlijst (meer) hoeft in te vullen.

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



## 2.1.2 Vragenlijst

---

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

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

## 2.2 Mijn gegevens

---

Onder "Mijn gegevens" kun je 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 je mobiele nummer ontvang je vervolgens een sms-bericht met een code.

Na het ingeven van de code krijg je nog een scherm met een herstelcode. Deze herstelcode heb je nodig als je mobiele nummer niet beschikbaar is en je wil inloggen op het klantenportaal.

- **Notificaties**  
Je kunt aangeven of je 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 jou is gestuurd.

*Bent je als bedrijf ingelogd op het klantenportaal?*

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

*Betekenis iconen:*



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.