

Whitepaper

De winst van een soepel digitaal ondertekeningproces



PinkWeb

Share. Care. Anywhere.



PinkWeb

Share. Care. Anywhere.

Whitepaper

De winst van een soepel digitaal ondertekeningsproces

De jaarrekening, opdrachtbevestiging, belastingaangifte of een adviesrapport - het hele jaar door zijn er heel wat documenten die door jou of de klant moeten worden ondertekend. In onze ver gedigitaliseerde samenleving kan dat tegenwoordig online. Dit leidt tot een enorme efficiencyslag. Voor kantoren die al veel van hun processen hebben geoptimaliseerd, is het een van de laatste stappen richting een soepel gestroomlijnde samenwerking met de klant. Maar digitaal ondertekenen blijkt voor veel kantoren ook een flinke uitdaging. Het is immers een behoorlijke verantwoordelijkheid om de digitale handtekening correct en rechtsgeldig onder een document te zetten. Daarnaast worstelen kantoren nog weleens met de vraag hoe zwaar de handtekening moet zijn. Wanneer is welk type voldoende?

In deze whitepaper gaan we hier uitgebreid op in. Je leest over het nut en de noodzaak van de digitale handtekening. Ook lees je waarom de winst het grootst is als digitaal ondertekenen onderdeel is van een gestroomlijnd proces. Dat is ook de filosofie van PinkWeb. We werken continu hard om handmatige acties zoveel mogelijk te automatiseren en het ondertekeningsproces volledig in de online omgeving te integreren. Zo ontzorgen we niet alleen de accountant, maar ook de klant.





Optimaliseer het ondertekeningproces

Inhoud

Hoofdstuk 1	Waarom digitaal ondertekenen juist voor accountants zo belangrijk is	4
Hoofdstuk 2	De voordelen van digitaal ondertekenen	5
Hoofdstuk 3	De digitale handtekening als schakel in een strak gestroomlijnd proces	7
Hoofdstuk 4	Drie soorten handtekeningen; voor welke kies je?	10
Hoofdstuk 5	<i>"We maken het ondertekeningproces niet alleen digitaal, maar ook slimmer"</i>	12
Hoofdstuk 6	Moore DRV <i>'Nooit meer dagenlang wachten op een handtekening'</i>	14
Hoofdstuk 7	Ondertekenen met PinkWeb	16

Hoofdstuk 1 Waarom digitaal ondertekenen juist voor accountants zo belangrijk is

Het digitaal ondertekenen is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Ook accountantskantoren zien het nut en de noodzaak van een digitale handtekening steeds vaker in. Een kantoor werkt efficiënter en de digitale ondertekening biedt meer zekerheid en betrouwbaarheid.

Klanten vertrouwen hun accountantskantoor heel wat gevoelige informatie toe. Het kantoor verwerkt bedrijfscijfers, gegevens van het personeel of de ondernemer tot rapportages,



adviezen en jaarrekeningen. Accountants zijn het aan de klant verplicht om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan.

Door documenten van een digitale handtekening te voorzien, wordt de betrouwbaarheid van deze stukken vergroot. Dat verkleint uiteindelijk de kans op fraude en ongeautoriseerd gebruik.

Daarnaast vereisen regelgevende instanties en overheden steeds vaker een digitale ondertekening. Zo is het sinds 2018 voor middelgrote bedrijven verplicht om de jaarrekening digitaal te deponeren bij de Kamer van Koophandel, en deze te voorzien van een ondertekende digitale controleverklaring van de accountant.

Ook komen steeds meer soorten documenten in aanmerking voor digitaal ondertekenen. Naast jaarrekeningen en financiële documenten, kun je brieven, adviesrapporten, opdrachtbevestigingen, offertes en contracten tegenwoordig digitaal ondertekenen en laten ondertekenen. Daarbij is de digitale handtekening betrouwbaarder omdat de authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van (financiële) informatie wordt gewaarborgd:

Authenticiteit: De digitale handtekening helpt bij het aantonen van de identiteit van de persoon die het document heeft ondertekend.

Er zijn diverse verificatiemethoden waarmee onomstotelijk kan worden vastgesteld wie de ondertekenaar is. Het controleren van de authenticiteit voorkomt fraude en misbruik.

Integriteit: De digitale handtekening verzekert de ontvanger van een document dat de inhoud van het document niet is veranderd sinds het werd ondertekend. Zodra een document is aangemaakt, worden er verschillende digitale gegevens verzameld en vastgelegd. Denk aan de naam, het mailadres van de ondertekenaar(s), de tijd en datum van ondertekening. Als de benodigde handtekeningen zijn gezet, wordt het document verzegeld en blijft de digitale variant onveranderd.

Vertrouwelijkheid: Als je een document in een digitaal proces laat ondertekenen, kun je daarmee bepalen wie toegang heeft tot dit document. Ook is achteraf te achterhalen wie het document heeft ingezien. Dit kan de vertrouwelijkheid van de informatie verbeteren. Met een papieren document kan dit nog wel eens misgaan; er is altijd - opzettelijk of onopzettelijk - een kans dat iemand het document leest voor wie het niet bedoeld is.

Hoofdstuk 2

De voordelen van digitaal ondertekenen

Kantoren die het digitaal ondertekenen hebben ingevoerd, profiteren daar enorm van. Ze werken efficiënter doordat documenten sneller van een handtekening zijn voorzien. Daarnaast kunnen ze veiliger omgaan met deze documenten en worden er minder fouten gemaakt.

Kantoren die nog een 'natte' handtekening onder stukken laten zetten, zijn onnodig veel tijd kwijt aan het zogenaamde 'print-scan-post'-proces. Ofwel: een collega zal het document moeten printen om het te laten ondertekenen door een bevoegd accountant. Deze medewerker zal het document moeten scannen om het digitaal te kunnen versturen aan de klant. Het kan sneller en efficiënter. Door het ondertekeningproces te digitaliseren, breng je het aantal stappen drastisch terug en verloopt de documentenstroom soepeler.

Meer gemak voor de klant

Het digitaal ondertekenen past daarnaast bij een moderne bedrijfsvoering. Klanten vinden het vanzelfsprekend dat zij hun stukken eenvoudig kunnen ondertekenen. Het past bij de huidige gedigitaliseerde samenleving waarin we steeds meer online regelen - met een paar swipes een hotelkamer of een vliegticket boeken. Als accountantskantoor zul je op de digitaliseringsgolf moeten meebewegen. Doe je dat niet, dan kiezen klanten mogelijk voor

een kantoor dat wel het gemak van online dienstverlening biedt. Ook medewerkers verwachten dat werkgevers zich inspanden om bedrijfsprocessen zo efficiënt mogelijk in te richten. Kantoren die niet voldoende investeren in digitalisering kunnen talentvolle mensen kwijtraken.

Veiligheid voorop

Als accountantskantoor wil je er zeker van zijn dat documenten van klanten veilig worden gedeeld en ondertekend. Klanten vertrouwen hier ook op. In een tijd waarin cybercriminaliteit continu toeneemt, moet je hier extra scherp op zijn. Het e-mailen van persoonsgevoelige informatie is uit den boze, het is simpelweg niet zonder risico's. Laat staan dat

je een document via de mail laat ondertekenen. Beter is het om stukken via een beveiligde omgeving te laten delen en ondertekenen. Zo'n digitale handtekening wordt gecreëerd dankzij verschillende beveiligings- en verificatielagen. De klant moet zich altijd met minimaal twee-factor authenticatie identificeren.

Wel zijn er verschillende manieren waarop het proces van digitaal ondertekenen kan worden gefaciliteerd. Daarbij geldt: hoe minder handmatige handelingen nodig zijn, hoe minder foutgevoelig het proces is. De kans op het maken van fouten kleiner is kleiner als een medewerker bijvoorbeeld niet zelf e-mailadressen hoeft in te voeren, maar als het systeem die automatisch uit het CRM-systeem haalt.



Goedkoper en milieuvriendelijker

Door digitaal te ondertekenen, kunnen kantoren veel op papier-, inkt- en portokosten besparen. Daarnaast is digitaal ondertekenen ook milieuvriendelijker. Het past beter bij deze tijd waarin duurzaamheid bovenaan de agenda staat. Door het zogenaamde print-scan-post-






proces te digitaliseren, dring je de CO2-uitstoot terug omdat je bespaart op papier, inkt en vervoer. Het komt je imago als kantoor ten goede. Veel accountantskantoren sturen hun klanten nog steeds een papieren jaarrekening toe omdat klanten daar waarde aan zouden hechten. Maar strookt dat nog wel met de realiteit?

Bespreek eens met de klant waarom je uit duurzaamheidsoverwegingen zou willen overstappen op een digitale jaarrekening. Grote kans dat een klant dat besluit alleen maar toejuicht.

Digitaal ondertekenen: een complex onderwerp

Veel accountantskantoren zijn bezig om zoveel mogelijk processen te digitaliseren. Zo kunnen ze efficiënt en slim samenwerken met de klant. Vaak is het ondertekeningsproces een van de laatste hobbels die moet worden genomen. Het leidt tot een enorme efficiencyslag. Toch vinden accountantskantoren het soms nog lastig om het digitaal ondertekenen te omarmen.

Redenen hiervoor zijn:

-  Het digitale ondertekeningsproces kan complex zijn. Het vraagt specifieke kennis en vaardigheden om de digitale ondertekening correct en rechtsgeldig uit te voeren. Als kantoor heb je die kennis misschien niet in huis.
-  Om het digitaal ondertekenen soepel en veilig te laten verlopen, zullen er integraties nodig zijn met bestaande software. Sommige ondertekenoplossingen zijn misschien niet compatibel met de systemen van het accountantskantoor.
-  Er zijn verschillende ondertekenoplossingen op de markt die elk hun plussen en minnen hebben. Het is belangrijk om een weloverwogen keuze te maken.
-  Er zijn drie verschillende niveaus voor digitale handtekeningen: de gewone elektronische handtekening, de geavanceerde handtekening en de gekwalificeerde handtekening. Deze verschillen in beveiligings- en betrouwbaarheidsniveau. Het is niet altijd voor iedereen duidelijk welke optie in welk geval het beste is.
-  De wet- en regelgeving voor digitale handtekeningen kan complex zijn. Als accountantskantoren zul je ervoor moeten zorgen dat je voldoet aan de geldende wetten en regelgeving.

Hoofdstuk 3 De digitale handtekening als schakel in een strak gestroomlijnd proces

Er zijn tegenwoordig veel oplossingen op de markt voor digitaal ondertekenen. Dat maakt het voor kantoren lastig kiezen. Een ding staat vast: accountantskantoren pakken de grootste winst als ze het digitaal ondertekenen naadloos integreren in bestaande bedrijfsprocessen.

Kantoren die kiezen voor digitaal ondertekenen, doen er verstandig aan om een weloverwogen keuze te maken. De oplossing moet doen wat je wil, veilig zijn en passen binnen je werkwijze. Maar ook kantoren die al gebruikmaken van een ondertekenoplossing, zouden regelmatig moeten controleren of hun ondertekenproces efficiënter kan worden ingericht.

Nadelen van een losse ondertekenoplossing

Er zijn behoorlijk wat losse digitale ondertekenoplossingen op de markt, waarmee accountantskantoren verschillende documenten kunnen laten ondertekenen. Maar elk accountantskantoor zou zich moeten realiseren dat er grote nadelen kleven aan een losse tool.

Veel handmatig werk

Medewerkers zullen met een losse ondertekenoplossing veel handmatig werk moeten verrichten. Bedenk bijvoorbeeld dat:

- Het document dat ondertekend moet worden, vaak nog zelf moet worden geüpload in de betreffende applicatie
- Er moet worden bepaald welke personen moeten ondertekenen
- De gegevens van de beoogde ondertekenaars in de tool moeten worden ingevuld; deze personen moeten worden geïnformeerd dat er een document ter ondertekening voor hen klaarstaat
- Als het document is ondertekend, het document moet worden teruggestuurd naar de persoon die om de ondertekening verzocht
- Het ondertekende document moet worden gedownload
- Het ondertekende document op de juiste plek moet worden opgeslagen voor een volledige dossiervorming.

Grotere kans op fouten

De handmatige taken vergen niet alleen tijd en aandacht van medewerkers, de kans op fouten is ook groter. Het is niet ondenkbaar dat een medewerker bij het invoeren van de e-mailadressen een typefout maakt. Daardoor kan een vertrouwelijk document zomaar bij een verkeerde persoon belanden of het ondertekenproces loopt vast.

Grotere veiligheidsrisico's

Het komt daarnaast regelmatig voor dat de ondertekenaars niet voldoende geverifieerd zijn. Niet elke oplossing biedt het juiste niveau van authenticatie voor het doel van de ondertekening; vaak kunnen documenten al worden ondertekend via een eenvoudige e-mail link, zelfs zonder twee-factor authenticatie. Ook wordt een vertrouwelijk document soms na ondertekening als attachment in een e-mail verzonden.

Mensen zoeken naar 'olifantenpadjes'

Als medewerkers onnodig handmatig werk moeten doen, zullen ze naar creatieve manieren zoeken die sneller zijn, de zogenaamde olifantenpadjes. Helaas zijn die niet altijd veilig; ze mailen een document of 'knutselen' een handtekening in elkaar door een handtekening op papier te scannen. Zo'n handtekening is echter niet hetzelfde als een digitale handtekening, die via een elektronische transactie tot stand komt. Deze is dus minder of zelfs niet betrouwbaar.

Dossiervorming verloopt moeizaam

Zodra een ondertekend document is teruggestuurd, zou deze moeten worden gearchiveerd voor een volledige dossiervorming. Als dit handmatig moet gebeuren, is de kans op fouten groter; documenten kunnen door typefouten op een verkeerde plek worden opgeslagen of ze worden door verschillende medewerkers op andere wijze gearchiveerd. Ook schiet het archiveren er regelmatig - door de hectiek op kantoor - bij in.

Getekende documenten kunnen zoekraken

Bij een onzorgvuldige dossiervorming is het vaak onduidelijk waar de ondertekende documenten zijn. Soms zitten ze in een van de vele mailboxen van individuele medewerkers. Het is vaak een gedoe om die dan weer in de systemen te krijgen - het CRM-systeem, Sharepoint of ander soort softwarepakket?

Geen overzicht op binnengekomen handtekeningen

Bij het gebruik van losstaande tools moeten kantoren zelf bijhouden welke handtekeningen van de klant inmiddels binnen zijn. Is dat niet het geval dan zullen ze moeten nabellen of een e-mail moeten sturen. Het is makkelijk om het overzicht kwijt te raken met de kans dat deadlines niet worden gehaald.



De voordelen van een geïntegreerde ondertekenoplossing

Als je kiest voor een geïntegreerde oplossing tackel je veel van de geschetste problemen. Zo heb je met PinkWeb in slechts vijf stappen een digitale handtekening retour en wordt het document ook nog eens netjes opgeborgen.

In 5 stappen een digitale handtekening met PinkWeb



Stap 1

Vanuit verschillende programma's - zoals een boekhoud- of rapportagepakket - wordt een document ter ondertekening aangeboden aan de klant. Dit is mogelijk omdat PinkWeb koppelt met een groot aantal pakketten.



Stap 2

PinkWeb wijst de stukken automatisch toe aan de tekenings-bevoegde personen binnen een bedrijf. Dankzij de koppeling met het CRM-pakket herkent Pinkweb welke mensen de verschillende documenten mogen ondertekenen. Dat kunnen medewerkers binnen de eigen organisatie zijn dan wel personen bij de klant of relatie.



Stap 3

De klanten krijgen in de applicatie, per e-mail en/of een push-notificatie in de app een seintje dat er in de beveiligde omgeving van PinkWeb een document klaar staat om te ondertekenen.



Stap 4

De klant zet eenvoudig een digitale handtekening op het juiste niveau, waarna het document in PinkWeb verschijnt in het overzicht van ondertekende documenten.



Stap 5

Afhankelijk van het soort document wordt dit doorgestuurd naar de belastingdienst, de Kamer van Koophandel of de bank. Ook wordt het stuk automatisch op de juiste plek gearchiveerd in het systeem voor dossiervorming.

Hoofdstuk 4

Drie soorten handtekeningen; voor welke kies je?

Het digitaal ondertekenen van een document is een rechtshandeling, waar dus ook rechtsgevolgen uit voort kunnen vloeien. Als onvoldoende bewezen is dat een overeenkomst is ondertekend, kan deze ongeldig worden verklaard. Niet onverstandig om je hier als kantoor serieus in te verdiepen. Bedenk goed voor welk type handtekening je kiest.

In 2014 formuleerde Europa spelregels voor het 'digitaal zakendoen', die sinds 2018 van kracht zijn in Nederland. De zogenaamde eIDAS-verordening* omschrijft aan welke eisen moet worden voldaan om een elektronische identiteit veilig en betrouwbaar te gebruiken. eIDAS benoemt drie soorten elektronische handtekeningen met elk een eigen zekerheidsniveau. Dat zijn:

De 'gewone' elektronische handtekening (SES)

SES staat voor Standard Electronic Signature. Dit is de simpelste digitale handtekening. Het kan een scan zijn van een met pen geschreven handtekening, maar hij kan ook digitaal worden gezet in bijvoorbeeld het tekstverwerkingsprogramma Word. Deze e-handtekening is niet waterdicht. Het is niet altijd te achterhalen of de ondertekenaar wel is wie hij beweert te zijn. Iemand kan een handtekening makkelijk namaken. Daarom volstaat een gewone

elektronische handtekening niet voor wettelijk bindende documenten, maar wel voor minder belangrijke zaken. Denk aan het in ontvangst nemen van een pakje of een akkoord geven in een computerprogramma.

De 'geavanceerde' digitale handtekening (AES)

AES staat voor Advanced Electronic Signature. Deze handtekening heeft hogere eisen en is dus betrouwbaarder en veiliger dan de gewone elektronische handtekening.

Dit zijn de eigenschappen:

1. De handtekening is uniek verbonden aan de ondertekenaar.
2. Het is mogelijk om de identiteit van de ondertekenaar te achterhalen.
3. De handtekening is lastig na te maken en dus betrouwbaarder dan een gewone elektronische handtekening.
4. Gebruik van deze handtekening legt bij verzending verschillende gegevens vast. Zoals de afzender (een persoon), het document en het tijdstip. Er wordt een audit trail aangemaakt met de historie van een document. Eventuele wijzigingen zijn achteraf traceerbaar. Zo is duidelijk wat de ondertekende versie van het document is geweest en wie dat heeft getekend. Er kan zo geen discussie tussen partijen ontstaan welke versie akkoord is bevonden en ondertekend.

De geavanceerde handtekening is geschikt voor het tekenen van overeenkomsten in PDF die een gemiddeld juridisch risico met zich meebrengen.



De 'gekwalficeerde' digitale handtekening (QES)

QES staat voor Qualified Electronic Signature. Deze handtekening heeft het hoogste betrouwbaarheidsniveau en staat gelijk aan de 'natte handtekening'. Net als bij de geavanceerde handtekening wordt hierbij een unieke code gebruikt, alleen wordt er bij de gekwalificeerde 'digitale' handtekening ook een certificaat verlangd van een door de overheid erkende certificaatdienstverlener. Voor accountants geldt bovendien dat zij alleen een gekwalificeerde elektronische handtekening kunnen zetten op een verklaring bij de jaarrekening, als zij zijn ingeschreven bij het NBA. Elke ondertekening wordt dan gedaan met een persoonsgebonden beroeps-certificaat, waarbij steeds de validiteit van de inschrijving bij het NBA wordt gecheckt.

* eIDAS staat voor *Electronic Identities And Trust Services*

Wanneer gebruik je welke handtekening?

Voor accountants is het nog weleens lastig voor welke handtekening ze moeten kiezen. Voor een aantal stukken is het helder. Sinds 2017 moeten de jaarstukken van middelgrote bedrijven digitaal worden aangeleverd. Het is wettelijk vastgesteld dat accountantskantoren die zo'n op SBR gebaseerde elektronische accountantsverklaring afgeven bij een jaarrekening altijd gekwalificeerd moeten tekenen - dit proces heet SBR Assurance. Controlerende accountants ondertekenen de verklaring als een XML-bestand. Dit wordt gedaan met een persoonsgebonden beroeps-certificaat dat de identiteit bewijst én dat de accountant is ingeschreven, dus wettelijk de verklaring mag afgeven.

Maar er is een groot aantal documenten waarbij het als accountants-of administratiekantoor niet nodig is om gekwalificeerd te ondertekenen. Het voelt misschien fijn om altijd met het hoogste niveau van zekerheid te tekenen, maar dat loopt ook in de papieren. Je kiest altijd voor de meest volledige, duurste oplossing en dat is niet altijd nodig. Vergelijk het met het versturen van een brief. Die hoeft ook niet altijd aangetekend verstuurd te worden, soms is een postzegel meer dan genoeg. Zeker binnen de samenstellpraktijk kunnen kantoren in veel gevallen volstaan met een geavanceerde handtekening. Denk aan de verklaring bij de jaarrekening, uitgaande correspondentie en de sommige belastingaangiften. Omdat de ondertekening alleen plaatsvindt vanuit het kantoor is het eenvoudiger

om aan te tonen dat de handtekening 'op unieke wijze aan de ondertekenaar is verbonden'. Dit zal doorgaans door een persoonlijke inlog vanuit de organisatie geborgd zijn: hierdoor kan alleen de accountant (of fiscalist) de handtekening plaatsen.

Het is een ander verhaal als het gaat om een document dat door meer partijen moet worden getekend. De zekerheid die je kiest, is dan afhankelijk van de waarde of het risico dat je loopt. Iedereen moet die afweging zelf maken. Stel dat je een overeenkomst tekent van 10 jaar met een waarde van 10 miljoen euro per jaar, dan zul je het hoogste zekerheidsniveau willen kiezen. Je doet er dan goed aan om ook van de andere partij op betrouwbare wijze vast te stellen dat de handtekening verbonden is met de ondertekenaar. Zo sta je sterker bij de rechter mocht het tot een geschil komen.



Let op identiteitsfraude

Als accountantskantoor wil je documenten zo veilig mogelijk delen met klanten. Het is niet verstandig om te kiezen voor een ondertekening-oplossing waarbij klanten per e-mail en een link worden uitgenodigd om te tekenen. Dit maakt identiteitsfraude makkelijker; een vertrouwelijk document wordt weliswaar met twee-factor authenticatie ondertekend, maar als het afschrift met getekend document als attachment in een e-mail wordt verstuurd, is dit niet meer veilig.

In de volgende concrete situaties, kies je meestal voor:

- De verklaring bij een pdf-versie van de jaarrekening kan met een geavanceerde handtekening
- De aanbiedingsbrief bij dezelfde jaarrekening (pdf) kan ook worden ondertekend met een geavanceerde digitale handtekening.
- De LOR bij de jaarrekening zou geavanceerd moeten worden ondertekend door de klant.**
- De opdrachtbevestiging kan geavanceerd worden ondertekend door het kantoor, de accountant en de (nieuwe) klant. Bij de ondertekening is het gebruik van twee-factor authenticatie sterk aanbevolen. Bij een nieuwe klant is het verstandig om vast te stellen dat het 2e authenticatiemiddel (bijvoorbeeld de mobiele telefoon) echt gebruikt wordt door de ondertekenaar.

** Bron: Full Finance

Hoofdstuk 5 Marcel Janssen van PinkWeb: *'We maken het ondertekeningsproces niet alleen digitaal, maar ook slimmer'*

PinkWeb heeft als missie om de efficiency op kantoren zoveel mogelijk te vergroten. Ook het ondertekeningsproces verloopt tegenwoordig via de online omgeving en leidt zo tot tijdswinst en gemak. 'We kijken voortdurend welke stappen geautomatiseerd kunnen worden', zegt Marcel Janssen, product director bij PinkWeb.

Het digitaal ondertekenen is niet nieuw; veel kantoren gebruiken al een ondertekening-oplossing. 'Maar de manier waarop deze in de bedrijfsprocessen is geïmplementeerd, loopt sterk uiteen.' Dat is de ervaring van Marcel Janssen, Product Strategy Director bij Pinkweb. 'Wat we veel zien, is dat kantoren het ouderwetse proces - van printen, ondertekenen, aan de klant versturen - gedigitaliseerd hebben. Dat lijkt een enorme verbetering. 'Maar feitelijk doorloop je als kantoor nog steeds dezelfde stappen, je hebt immers alleen die stappen gedigitaliseerd.'

Slimmer ondertekeningsproces

Het kan innovatiever, stelt Janssen, die hier met zijn team ook hard aan werkt. Zo streeft PinkWeb ernaar om stappen die niet per se nodig zijn, te automatiseren. 'Dat is onze filosofie. Zo weet PinkWeb als spil tussen de verschillende softwareprogramma's wie er binnen een bepaald bedrijf bevoegd is om bepaalde documenten te tekenen. Ook kan Pinkweb nu

al veel stukken - zonder dat er mensenhanden aan te pas komen - archiveren in de juiste dossiers. We maken het ondertekeningsproces niet alleen digitaal, maar dankzij automatisering maken we het ook slimmer.'



'Steeds meer stappen elimineren'

Marcel Janssen, Pinkweb

Dat is volgens Janssen een proces dat voortdurend in ontwikkeling is. 'We streven ernaar om steeds meer stappen te elimineren. Met de belofte van kunstmatige intelligentie en het gebruik van machine learning kunnen we nog meer automatiseren. Omdat alle documentstromen via ons portaal lopen, weten

we al veel van de klant; wie mag er tekenen, wie mag welke dossiers inzien. 'Die gedetailleerde kennis kunnen we inzetten om het - ondertekeningsproces te optimaliseren en automatiseren.'

Goedkoper en efficiënter

Binnen Pinkweb was het altijd al mogelijk om documenten te ondertekenen. Documenten ondertekenen, waarbij de ondertekening in het document zelf wordt opgeslagen, gebeurde lange tijd met twee externe oplossingen. Sinds vorig jaar heeft PinkWeb echter een geïntegreerde eigen oplossing daarvoor toegevoegd aan de online omgeving. Janssen vertelt dat de twee bestaande ondertekening-oplossingen blijven bestaan. 'We willen dat klanten kunnen kiezen - ze zijn er misschien erg aan gewend of hebben nog een contract lopen. Maar uiteindelijk levert de geïntegreerde oplossing van PinkWeb flinke voordelen op. Allereerst is deze gratis voor PinkWeb-gebruikers. Maar kantoren zullen vooral profiteren van een gestroomlijnd ondertekeningsproces dat hun werk efficiënter, veiliger en gemakkelijker maakt.

Fysieke token niet nodig

Met de geïntegreerde oplossing van PinkWeb kunnen kantoren tegenwoordig op meerdere niveaus ondertekenen. Naast de geavanceerde handtekening, biedt PinkWeb nu ook SBR Assurance aan in de online omgeving.

'Een uitstapje maken naar een externe tool is daardoor niet meer nodig; binnen PinkWeb kunnen accountants de verklaring bij de jaarrekening digitaal ondertekenen met hun persoonsgebonden beroepscertificaat.' Voor accountants heeft dit naast de soepele documentenstroom nog een voordeel volgens Janssen. 'Zij hebben niet langer meer een fysieke token, zoals een USB-stick of smartcard, nodig. PinkWeb werkt namelijk met persoonsgebonden beroepscertificaten in de cloud, verzorgd door certificaatautoriteit KPN. Dit voorkomt een hoop gedoe; fysieke tokens kunnen kwijtraken of ze zijn niet altijd bij de hand.'

Winst voor kantoor en klant

Meer gemak en efficiency voor het accountantskantoor is al een grote winst, maar de klant plukt vruchten van een geïntegreerde onderteken-oplossing 'Ze hebben een betere klantervaring omdat zij in dezelfde omgeving blijven. Bovendien biedt PinkWeb hen een app; daarmee kunnen klanten de stukken overal en op elk moment ondertekenen.'



Hoofdstuk 6

Nooit meer dagenlang wachten op een handtekening

Sinds enige jaren kent Moore DRV een digitaal ondertekenproces. In plaats van dagen is een document nu binnen een paar uur voorzien van een handtekening.



‘Een papieren rapport kon vroeger nog wel eens op een verkeerd bureau belanden’

Cornee Hertogh (Moore DRV)

Al langer konden klanten van Moore DRV documenten digitaal goedkeuren. In 2019 maakte de accountants- en adviesorganisatie, met 14 kantoren in Zuidwest-Nederland, het digitaal ondertekenen van veel meer documenten mogelijk. Die beslissing vloeide voort

uit de missie om processen verder te optimaliseren. ‘We willen niet alleen een aantrekkelijke werkgever zijn, we zullen ook met minder mensen meer moeten doen’, vertelt IT-manager Cornee Hertogh. ‘Elk procentje winst in de processen is meegenomen.’

De winst die Moore DRV boekte dankzij het digitaal ondertekenen, was wel meer dan dat. Terwijl tekeningsbevoegde medewerkers tot die tijd altijd op kantoor moesten zijn om een bijvoorbeeld een jaarrekening of een aangifte te paraferen, kan dat nu overal via de mobiele telefoon of laptop. Daar plukte de organisatie vooral ook tijdens de coronapandemie de vruchten van. ‘Ik moet er niet aan denken dat we het ondertekenen destijds nog niet hadden gedigitaliseerd’, zegt Hertogh. ‘Tegenwoordig past het digitaal ondertekenen goed bij het hybride werken, dat mede is ontstaan door de pandemie. Er wordt vaker thuis, bij de klant of op een ander kantoor gewerkt. Elke medewerker heeft daarom standaard een laptop en zakelijke telefoon.’

Minder milieubelastend

Sinds de invoering verloopt het digitale ondertekeningsproces binnen Moore DRV vele malen sneller. Voorheen ging een afgeronde jaarrekening naar een secretariael medewerker die er een mooi vormgegeven document van maakte. Dit stuk werd geprint en ingebonden, waarna het terechtkwam in de postvakjes

van tekeningsbevoegde collega’s. Eenmaal voorzien van een handtekening ging het stuk vervolgens terug naar het secretariaat dat de jaarrekening scande om het elektronisch te kunnen archiveren. De klant kreeg de jaarrekening per post of digitaal. ‘Het traject duurde dagen, nu is er vaak binnen een paar uur een akkoord’, zegt business process consultant Davy Thomas. Het kantoor digitaliseerde als eerste het ondertekenen van de jaarrekening, daarna volgden de opdrachtbevestigingen. Tegenwoordig worden ook alle interne hrm-documenten indien nodig elektronisch ondertekend.

Het digitaal ondertekenen scheelt niet alleen aanzienlijk in papier-, print- en portokosten, het is ook minder belastend voor het milieu. Hertogh: ‘Met ons grote klantenportfolio besparen we een flink aantal bomen.’ Het kantoor ontmoedigt daarom klanten die nog een papieren jaarrekening per post willen ontvangen. ‘Ik sluit niet uit dat we er in de toekomst een toeslag voor zullen rekenen. We worden steeds meer een volwaardig ESG-kantoor.’

Laagdrempelig

Het digitaal ondertekenen verloopt via de online omgeving van PinkWeb. Dankzij koppelingen met softwareprogramma’s kunnen medewerkers met één druk op de knop documenten aan de klant aanbieden. ‘Daarbij is het prettig dat medewerkers overzicht hebben van de

ondertekeningsstatus', zegt Thomas. 'Als een stuk langer blijft liggen, kan een reminder worden gestuurd aan de klant. De ervaring leert dat klanten meestal binnen een enkele dag goedkeuren. Het ondertekenen is heel laagdrempelig.' Net als het kantoor profiteert de klant volgens Thomas van de digitaliseringsslag. 'Ze kunnen hun dossier 24/7 terugvinden en inzien. Ze zijn niet afhankelijk van onze openingstijden. Als een bepaald document niet in het dossier staat, maar wij hebben dat wel in ons bezit, dan plaatsen we het in het dossier. We hoeven het niet versleuteld te versturen.'

Betrouwbaarder

De digitale handtekening is volgens Hertogh bovendien van grote waarde omdat deze betrouwbaarder is dan de 'natte' handtekening. 'Een digitaal ondertekend document is voorzien van een audit trail. Daarin staat wie het heeft aangemaakt, welke personen het hebben ingezien en welke versie door wie en wanneer is ondertekend.' Ook de kans op fouten is kleiner, vindt de IT-manager. 'Een papieren rapport kon op een verkeerd bureau belanden. 'Nu komt het stuk direct bij de juiste persoon terecht.' Daarbij weet PinkWeb naar wie welk document gestuurd moet worden binnen een grotere onderneming. 'Dat gebeurt geautomatiseerd en ook dat verkleint de kans op fouten; als een collega een e-mailadres handmatig zou moeten invoeren, kan per ongeluk een verkeerd adres worden ingevoerd. Ook dan kan een vertrouwelijk stuk terechtkomen bij iemand voor wie dat niet

bedoeld is.'

Voordat Moore DRV overstapte op het digitaal ondertekenen, verdiepte het kantoor zich goed in de wet- en regelgeving. Hertogh: 'We ondertekenen alle stukken geavanceerd. Alleen de controleverklaringen voor middelgrote ondernemingen worden voorzien van een gekwalificeerde handtekening, zoals wettelijk verplicht is.' Tot voor kort stond het benodigde beroepsgebonden certificaat op een fysieke token, zegt collega Thomaes. 'We zijn echter overgestapt op een cloud-based certificaat. Daarmee hebben medewerkers hun certificaat altijd en overal bij de hand. Ook voor ons kantoor betekent het minder geregeld met uitgegeven tokens.'



Davy Thomaes (Moore DRV)

Buddy-kantoren

Voor het delen van gegevens en documenten met klanten gebruikt Moore DRV uitsluitend PinkWeb. Ook het ondertekenen verloopt via

de online omgeving. Dat is voor recent overgenomen kantoren soms wennen, ervaart Hertogh. 'Zij laten de klant soms nog vrij in de keuze voor een portaal als dat van PinkWeb of ze staan toe dat klanten 'nat' ondertekenen. Dat is voor ons echter geen optie. Als ze onderdeel worden van Moore DRV willen we dat die kantoren zo snel mogelijk alles via PinkWeb gaan delen en ondertekenen. Het is veel efficiënter als alle processen gestandaardiseerd en uniform zijn.' Moore DRV doet er veel aan om dit goed uit te leggen. Dat doet het kantoor met marketing-campagnes en instructiefilmpjes. 'Ook worden zogenaamde buddy-kantoren ingeschakeld. Medewerkers van deze vestigingen zitten dan vaak bij die kantoren om de nieuwe collega's vertrouwd te maken met PinkWeb en het gemak van digitaal ondertekenen. We weten inmiddels uit ervaring dat nieuwe kantoren uiteindelijk heel blij zijn met deze efficiëncyslag.'



Hoofdstuk 7

Onderteken met PinkWeb

De quick wins van PinkWeb: zo min mogelijk handwerk

Je hoeft geen stukken te uploaden of te verplaatsen naar de ondertekeningstool. Dankzij koppelingen met diverse pakketten, stuurt PinkWeb ze rechtstreeks door.

Je hoeft niet bij elk document steeds weer aan te geven welke persoon het moet tekenen. Vaak zijn het dezelfde mensen die bepaalde documenten ondertekenen.

Je hoeft ondertekende stukken niet te archiveren, dat gebeurt automatisch, ook naar achterliggende systemen.

Je hoeft nooit meer te zoeken naar ondertekende documenten, omdat die altijd centraal worden bewaard.

Je kunt ondertekende documenten makkelijk verder gebruiken vanwege de koppelingen met andere softwareprogramma's.

Je hebt goed zicht op klanten die wel of niet hebben ondertekend. In het online portaal zie je in een oogopslag welke klanten nog niet hebben ondertekend.

PinkWeb herinnert klanten als de deadline nadert en ze nog niet hebben getekend. Je hoeft dit niet zelf in bijvoorbeeld Excel bij te houden.

PinkWeb ondersteunt niet alleen het ondertekenen van PDF documenten, maar ook het verwerken van XBRL bestanden en de XML verklaring bij de jaarrekening, naast koppelingen naar Belastingdienst, KvK en banken.

Ondertekenen in een mobiele app, makkelijker kan bijna niet.

PinkWeb ontzorgt accountantskantoren

Kantoren die voor PinkWeb kiezen hebben de beschikking over één herkenbare en veilige omgeving om documenten uit te vragen, te delen en te ondertekenen. Wil jij meer weten over onze digitale ondertekenoplossing? Plan dan een demo in.



Wil jij meer weten over de mogelijkheden voor jouw bedrijf? Neem contact met ons op. We leren je graag kennen.

033 – 75 01 334 | info@pinkweb.nl