

Digitaal ondertekenen wint terrein: Scrive biedt de meest geavanceerde oplossingen

30-03-2021 10:02

Het is een kwestie van tijd voordat alle hypotheekakten en koopovereenkomsten online worden ondertekend. Wordt met deze efficiencyslag het klantcontact onpersoonlijker? Integendeel. Want feestelijke momenten kunnen nog steeds samen worden gevierd. En wellicht biedt de vrijgekomen tijd in de agenda juist wel meer ruimte voor advisering van diezelfde klanten?

Kopers terugbellen wanneer zij enkele jaren geleden een hypotheek hebben afgesloten en zij deze mogelijk willen oversluiten? Potentiële klanten opnieuw bezoeken wanneer daar aanleiding toe is? Het zijn slechts twee voorbeelden van de manier waarop ruimte in de agenda commercieel nuttig kan worden besteed. Zonder de permanente druk om alle benodigde handtekeningen voor een contract te verzamelen, ontstaat meer tijd voor hoogwaardige werkzaamheden. Dat is ten minste één van de gedachten achter de oplossingen van Scrive.

Over Scrive

Scrive, een van oorsprong Zweedse organisatie opgericht in 2010 dat een Nederlands kantoor opende in 2020, werd al snel marktleider in oplossingen voor elektronische handtekeningen in Scandinavië. Wat is de missie van het bedrijf, dat inmiddels 4.000 klanten heeft in meer dan 40 landen? Digitalisering haalbaar en duurzaam maken, op technisch en juridisch vlak.

Het kantoor in Nederland dat zich bevindt aan de Apollolaan in Amsterdam, staat onder leiding van Ellen Hermans, Country Manager Benelux. Met haar team van ondertussen tien collega's zet zij zich dagelijks in om vastgoedbedrijven te helpen efficiënter te werken en zo hun eigen klantbeleving te verbeteren.

'De tijd van slordige scans is echt voorbij'

"Werk je in het vastgoed, dan wil je zoveel mogelijk efficiëntie," meent Ellen Hermans, Country Manager Benelux bij Scrive. "Daarom hebben wij ervoor gezorgd dat klanten op willekeurig welk moment, ongeacht het device dat zij gebruiken, overeenkomsten kunnen laten tekenen. De tijd van slordige scans met een grote kans op fouten is echt voorbij. Dit betekent niet alleen een enorme tijdswinst, maar heeft ook een forse vooruitgang in kwaliteit tot gevolg: het gemiddelde aantal fouten in concept-overeenkomsten wordt in één keer gereduceerd tot nul; cruciaal in de vastgoedbranche, waar contracten doorgaans hoge bedragen betreffen. En omdat er zoveel koppelingen mogelijk zijn met andere systemen die je als ondernemer gebruikt, zoals Office 365 en Salesforce, kun je op velerlei gebieden tijdswinst behalen."

Reactietijd: van weken naar minuten

Wie het hier volmondig mee eens is, is Roger Bakker, directeur van Westrhenen Voerman Bedrijfshuisvesting in Almere. "Wij merken sinds we Scrive zijn gaan gebruiken dat we 90% minder tijd aan administratie besteden. Dat komt onder andere doordat onze klanten veel sneller tekenen. Waar we soms weken moesten wachten, komen handtekeningen nu vaak binnen dagen. En soms zelfs binnen minuten." Heeft het systeem nog meer voordelen? Bakker: "Zelf vind ik het geheel professioneel ogen. Je kunt alle documenten in je eigen huisstijl vormgeven. En het scheelt veel papier; belangrijk in een tijd waarin duurzaamheid voorop staat. Van veel klanten horen wij terug dat zij deze werkwijze plezierig vinden."

Hermans: "Wij zijn geen partij die je iets verkoopt en je het daarna zelf laat uitzoeken. Wij voegen daadwerkelijk waarde toe. Ons succes zit in het gebruik. Daarom krijg je indien nodig ondersteuning van onze *customer success manager* die je mensen meeneemt in het proces, de onboarding zagezegd. Uiteindelijk vergt de overgang naar een nieuw, digitaal tijdperk in onze visie namelijk een gedragsverandering. Onze technisch

geavanceerde tools vormen daarvan slechts de basis.' DGA Bakker kan het na de zorgvuldige implementatie beamen: "Scrive helpt ons altijd, welke vraag ik ook heb."

Veiliger en efficiënter inrichten van processen

Toch is vooral veiligheid het uitgangspunt geweest bij de ontwikkeling van de systemen en bijbehorende modules. Scrive biedt maximale veiligheid; meer dan eenvoudige tekenmodules ooit kunnen waarmaken. Als Trusted Service Provider voldoet Scrive volledig aan de Europese wet- en regelgeving op het gebied van identificatie, zoals de eIDAS-Verordening (electronic IDentification, Authentication and trust Services) en onze AVG wetgeving. De bewijslast die vasthangt aan de ondertekende documenten is van het hoogste niveau, mocht je een dispuut hebben en voor de rechtbank verschijnen. Daarom wordt ook veel waarde gehecht aan identificatie van de ondertekenaar van een contract; via SMS-pin, bank identificatie (iDIN) dan wel de meest zware vorm met gezichtsherkenning en paspoortscan (Onfido). Door het gebruik van geavanceerde blockchain-technologie blijft de bewijslast te allen tijde toegankelijk voor de klant, onafhankelijk van Scrive als leverancier.

Hermans sluit af: "Ik heb veel waardering en begrip voor organisaties in het vastgoed die in deze bijzondere tijd moeten opereren. Terug naar 'normaal' begint ook hier steeds meer door te dringen dat dit niet gaat gebeuren. Werken op afstand blijft. Juist daarom moet de omslag naar online nu plaatsvinden. We zien ook echt dat veel ondernemingen in het vastgoed versneld aan het digitaliseren zijn. Van boekhoudpakketten tot cloud-based CRM applicaties, vaak zonder rechtsgeldige tekenmodule of mogelijkheid tot authenticatie. Het inrichten van zo'n ondertekenproces kan vrij eenvoudig worden gerealiseerd en de tijdwinst is direct voelbaar. Innoveren is noodzakelijk, zeker in deze tijd!"

Foto: Ellen Hermans, Scrive Country Manager Benelux

Redactie