

# FAQ voor het digitaal tekenen van jouw huurovereenkomst bij UGent

## Frequently Asked Questions

- [Frequently Asked Questions](#)
  - [1 Problemen met aanmelden met UGent- of externe account](#)
  - [2 Aanmelden zonder account: via Authenticatie Vlaanderen \(met jouw eID of de itsme app\)](#)
  - [3 Gebruik van de itsme app en hulp bij problemen](#)
  - [4 Problemen bij digitaal tekenen met jouw eID](#)
  - [5 Probleem bij digitaal tekenen met jouw eID: ongeldig of ontbrekend certificaat](#)
  - [6 Foutmelding bij het controleren van de digitale handtekeningen in Adobe Reader: "Ten minste één handtekening is problematisch..."](#)
  - [7 Andere problemen bij het gebruik van de Huurovereenkomst app en het digitaal tekenen van jouw huurovereenkomst](#)

### 1 Problemen met aanmelden met UGent- of externe account



Er wordt aangeraden je te registreren als **toekomstige student** bij Oasis via Authenticatie Vlaanderen: zie het volgende puntje in de FAQ.

Als toekomstige student bij UGent **kan** je een externe account aanmaken (met een niet-UGent-mailadres, bv: met jouw Gmail- of Microsoft-mailadres) om je in te schrijven en gebruik te maken van UGent-diensten. Dit wordt ook een gastaccount genoemd.

Nadat jouw registratie als student afgewerkt is krijg je een UGent-account (met een UGent-mailadres), dan meld je je best aan met jouw UGent-account.

Indien je problemen ondervindt bij het aanmelden, lees dan volgende informatie:

- [Inloggen met jouw UGent- of externe account](#)
- [Veelgestelde vragen over de nieuwe aanmeldprocedure](#)

### 2 Aanmelden zonder account: via Authenticatie Vlaanderen (met jouw eID of de itsme app)

Als toekomstige student bij UGent **kan** je je inschrijven via Authenticatie Vlaanderen (met jouw eID of de itsme app). Deze authenticatie wordt voorzien door de Vlaamse Overheid en is de aangeraden methode.

In dit geval heb je geen UGent- of externe account: je dient je opnieuw aan te melden in de Huurovereenkomst app via Authenticatie Vlaanderen.

Nadat jouw registratie als student afgewerkt is krijg je een UGent-account (met een UGent-mailadres), dan meld je je best aan met jouw UGent-account.

Indien je problemen ondervindt bij het aanmelden: de aanmeldpagina van Authenticatie Vlaanderen heeft een uitgebreide FAQ.

### 3 Gebruik van de itsme app en hulp bij problemen

Met de itsme app kan je behalve je aanmelden ook digitale handtekeningen plaatsen: eenvoudig met je smartphone zonder een eID lezer nodig te hebben.

Op de site van itsme vind je de nodige informatie:

- [aan de slag met itsme](#)
- [hulp bij problemen](#)

### 4 Problemen bij digitaal tekenen met jouw eID

Wanneer je problemen ondervindt bij het digitaal tekenen met jouw eID, volg de volgende stappen:

- maak gebruik van een recente versie van je browser, bij voorkeur de [Chrome browser](#)
- installeer de [eID software van de overheid](#)
- controleer of je jouw eID goed kan uitlezen door gebruik te maken van de [eID Viewer van de overheid](#)  
Indien je hier problemen ondervindt bij het uitlezen:
  - lees de [FAQ i.v.m eID van de overheid](#)
  - sluit jouw eID lezer opnieuw aan
  - installeer het stuurprogramma van jouw eID lezer opnieuw
- controleer of jouw "Signature certificaat" aanwezig en geldig is (zie volgende puntje van de FAQ)
- controleer of de "Connective browser package" goed geïnstalleerd is tijdens het tekenproces op het Connective platform: handleiding voor [Windows](#) en [Mac](#)

Indien je nog altijd problemen ondervindt:

- verwijder de Connective browser package: handleiding voor [Windows](#) en [Mac](#)
- herstart de browser
- start een nieuwe tekensessie, op het Connective platform zal je de Connective browser package opnieuw moeten installeren

Indien dit de problemen niet oplost: teken jouw huurovereenkomst digitaal met de **itsme app**.

---

## 5 Probleem bij digitaal tekenen met jouw eID: ongeldig of ontbrekend certificaat

Om een digitale handtekening te plaatsen met jouw eID heb je een geldig "Signature certificate" nodig op jouw eID.

Het kan gebeuren dat

- het "Signature certificate" geblokkeerd is: wanneer een eID wordt uitgereikt aan een minderjarig persoon wordt deze automatisch geblokkeerd zodat deze niet kan gebruikt worden om documenten te ondertekenen
- het "Signature certificate" ontbreekt: het komt soms voor dat er een eID wordt afgeleverd zonder een "Signature certificate"

Dit kan je nagaan via de **eID viewer** software van de overheid: na het uitlezen van jouw eID open je het derde tabblad "Certificates".

Normaal zou je daar twee certificaten op jouw naam moeten zien: "Authentication" en "Signature". Het "Signature certificate" kan hier ontbreken. Indien het certificaat aanwezig is kan je het valideren: er moet een groen vinkje bij je certificaat staan.

Wanneer je momenteel meerderjarig bent kan je via de stadsdiensten jouw eID deblokken. Wanneer je nog steeds minderjarig bent, dient jouw ouder of voogd te tekenen: dit kan zowel digitaal als met de hand.

**Belangrijk:** de blokkering wordt niet automatisch opgegeven wanneer je meerderjarig wordt. Het komt dus vaak voor dat meerderjarige personen in het bezit zijn van een eID waarmee niet digitaal getekend kan worden.

Wanneer het "Signature certificate" ontbreekt zal je je tot de stadsdiensten moeten wenden om jouw eID van een "Signature certificate" te voorzien.

---

## 6 Foutmelding bij het controleren van de digitale handtekeningen in Adobe Reader: "Ten minste één handtekening is problematisch..."

De handtekeningen op het document (deze van UGent of deze van de student) worden niet erkend door Adobe, maar zijn niettemin correct.

Dit komt omdat de certificaten niet opgenomen zijn in Adobe's "Trusted Certificates / Vertrouwde Certificaten" lijst.

Oplossing:

Je kan de "Trusted Certificates / Vertrouwde Certificaten" lijst van Adobe handmatig updaten:

Nederlandstalige versie Adobe:

- Bewerken -> Voorkeuren
- Betrouwbaarheidsbeheer -> Automatische updates voor AATL / EUTL -> Nu bewerken (beide bewerken)

Engelstalige versie Adobe:

- Edit -> Preferences
- Trust Manager -> Automatic Adobe Approved Trusted Certificates Update -> Update Now (zowel AATL en EUTL bewerken)

Hierna zou het probleem moeten verdwijnen.

Indien je werkt met een oudere versie van Adobe kan het zijn dat jouw handtekening die je hebt geplaatst met behulp van jouw eID niet herkend wordt. Dit probleem wordt hier beschreven: <https://eid.belgium.be/nl/digitale-handtekeningen#7265>

Je kan de digitale handtekeningen controleren m.b.v. "Handtekeningvenster/Signature Panel" (midden-links in de werkbalk). Hierin zie je "Geldigheid van handtekening is onbekend: de identiteit van de ondertekenaar is onbekend omdat deze niet is opgenomen in de lijst met vertrouwde certificaten...". Wanneer je de certificaatdetails bekijkt, zie je "Het geselecteerde certificaatpad is geldig". Dit betekent niet dat de digitale handtekening ongeldig is, enkel dat Adobe de identiteit van de uitgever van het certificaat niet kent.

---

## 7 Andere problemen bij het gebruik van de Huurovereenkomst app en het digitaal tekenen van jouw huurovereenkomst

Sommige problemen worden veroorzaakt door het gebruik van een verouderde of niet-ondersteunde browser. We raden het gebruik van de Chrome browser aan.

Download de meest recente versie van de [Chrome browser](#) en probeer opnieuw.

Indien er nog problemen zijn neem je best contact op met de helpdesk : [helpdesk@ugent.be](mailto:helpdesk@ugent.be)

Gelieve volgende zaken mee te geven:

- het nummer van jouw huurovereenkomst en de naam van de huurder(s)
  - screenshots van eventuele foutmeldingen
  - het tijdstip (datum + tijd) van je poging om het huurovereenkomst af te halen / digitaal te tekenen
  - versie besturingssysteem (Windows, Mac,...) en versie van browser
-