



## Veelgestelde vragen OSW

### **Het systeem vraagt mij steeds om een bevestigingscode, wat moet ik doen?**

Online Samenwerken is extra beveiligd met een dubbele verificatie. Naast uw gebruikersnaam en wachtwoord dient u ook een bevestigingscode in te vullen die u wordt toegestuurd via een sms bericht.

### **Ik ben mijn gebruikersnaam vergeten, wat moet ik doen?**

U kunt uw gebruikersnaam vinden in de e-mail die u heeft ontvangen toen u zich in Online Samenwerken registreerde. Heeft u deze e-mail niet meer? Neem dan contact op met uw contactpersoon bij PwC.

### **Ik ben mijn wachtwoord vergeten, kan ik het opnieuw aanmaken?**

Op het login scherm vindt u een link “Wachtwoord vergeten”. U kunt vervolgens een e-mailadres invullen om per mail uitleg te ontvangen voor het aanmaken van een nieuw wachtwoord. Als extra beveiliging ontvangt u via sms een bevestigingscode.

### **Ik heb nog steeds geen e-mailbericht ontvangen om mijn wachtwoord opnieuw aan te maken, wat moet ik nu doen?**

Wanneer u via “Wachtwoord vergeten” een nieuw wachtwoord opvraagt, krijgt u een e-mail met verdere uitleg. Het is mogelijk dat deze e-mail in uw spam folder terecht komt. Controleer in uw spam folder of u een e-mail hebt ontvangen van “noreply\_pwc”. Voeg deze afzender toe aan uw vertrouwde afzenders zodat de e-mails van deze afzender niet meer worden geblokkeerd.

### **Ik krijg een bericht dat mijn login is mislukt, wat moet ik doen?**

Controleer of u uw gebruikersnaam en wachtwoord juist heeft ingevuld. Uw gebruikersnaam kunt u terugvinden in de e-mail die u heeft ontvangen toen u zich in Online Samenwerken registreerde. Via de link “Wachtwoord vergeten” kunt u een nieuw wachtwoord instellen. Probeer opnieuw in te loggen met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Lukt het inloggen nog steeds niet? Neem dan contact op met uw contactpersoon bij PwC.

Let op! Als u 5 keer verkeerde inloggegevens invult, wordt uw toegang tot Online Samenwerken voor 1 uur geblokkeerd.

### **Waarom eindigt mijn sessie en moet ik na verloop van tijd opnieuw inloggen?**

Na een bepaalde periode van inactiviteit in Online Samenwerken verloopt uw sessie en moet u opnieuw inloggen. Dit is ingesteld om de kans te verkleinen dat een ongeautoriseerd persoon uw sessie gebruikt om toegang te krijgen tot uw gegevens in Online Samenwerken.

### **Wat moet ik doen als ik andere of aanvullende vragen heb?**

Neem voor overige vragen contact op met uw contactpersoon bij PwC.