

Veel gestelde vragen

Vraag: Mijn toegangscode klopt niet of is verlopen, wat moet ik doen?

Antwoord: Open uw notificatie e-mail en klik op 'Bericht lezen'. U ontvangt dan een nieuwe code waarbij de vorige code ongeldig wordt. Iedere keer dat u een toegangscode ontvangt is deze eenmalig te gebruiken en 15 minuten geldig.

Vraag: Mijn telefoonnummer is niet (meer) correct, wat moet ik doen?

Antwoord: Bel of e-mail de verzender om te vragen of de secure e-mail nogmaals verzonden kan worden met het juiste telefoonnummer.

Vraag: Hoe kan ik zien dat de webpagina te vertrouwen is?

Antwoord: Dit kunt u zien aan de groene balk van de URL in uw browser. De URL van de Viewer begint altijd met <https://viewer.zorgmail.nl>. Wijkt dit af, neem dan contact op met de verzender.

Vraag: Ik heb mijn notificatie e-mail per ongeluk verwijderd, wat moet ik doen?

Antwoord: Bel of e-mail de verzender om te vragen of de secure e-mail nogmaals verzonden kan worden.

Vraag: Kan ik ook de tekst uit het bericht downloaden en opslaan?

Antwoord: Dit is niet mogelijk.

Vraag: E-mail is toch geen veilig medium om vertrouwelijke gegevens uit te wisselen?

Antwoord: Het klopt dat e-mail normaliter geen veilig medium is hiervoor, maar doordat de instelling die u berichten stuurt is aangesloten op ZorgMail is dit wel veilig. Dit is ook de reden dat u een aparte code per SMS of e-mail ontvangt om het bericht te openen binnen een beveiligde omgeving.

Vraag: Ik wil een reply-all doen, kan dit?

Antwoord: In het geval van meerdere ontvangers, is het alleen mogelijk om veilig te antwoorden naar de verzender van uw e-mail.

Vraag: Hoe lang blijft mijn bericht bewaard?

Antwoord: Uw bericht wordt 90 dagen bewaard. Na 90 dagen wordt het bericht verwijderd.