

Veelgestelde vragen | Digitaal facturen ontvangen

1. Mijn toegangscode klopt niet of is verlopen, wat moet ik doen?

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.

2. Mijn telefoonnummer is niet (meer) correct, wat moet ik doen?

Bel of e-mail de verzender om te vragen of de secure e-mail nogmaals verzonden kan worden met het juiste telefoonnummer. Of meld het gebruik van een onjuist telefoonnummer vanuit het scherm waar u een toegangscode kunt opvragen

3. Hoe kan ik zien dat de webpagina te vertrouwen is?

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.

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

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

5. Kan ik ook de tekst uit het bericht downloaden en opslaan?

Ja dit is mogelijk door bovenin het bericht te klikken op 'Bericht downloaden'.

6. E-mail is toch geen veilig medium om vertrouwelijk gegevens uit te wisselen?

Het klopt dat e-mail normaliter geen veilig medium is hiervoor, maar doordat de apotheek 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.

7. Ik wil een reply-all doen, kan dit?

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

8. Hoe lang blijft mijn bericht bewaard?

Uw bericht wordt 90 dagen bewaard. Na 90 dagen wordt het bericht automatisch verwijderd.

9. Ik kan mijn factuur niet openen op mijn mobiel en/of tablet.

Download dan Adobe Acrobat Reader DC op uw device om het bestand alsnog te kunnen openen. Adobe Acrobat Reader DC is de gratis wereldstandaard voor het betrouwbaar weergeven, afdrukken en annoteren van PDF-documenten.