

## Veelgestelde vragen over mijnCaress voor Cliënten

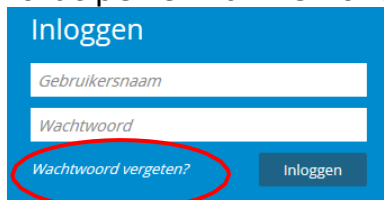
Staat het antwoord op je vraag niet in de handleiding of hier bij veelgestelde vragen? Neem dan contact op met uw Persoonlijk Begeleider en stel je vraag.

### Wat moet ik doen als ik de melding krijg dat het een versleutelde verbinding is?

Controleer of je de juiste link gebruikt. De link van het Cliëntportaal is <https://sheerenloo.mijncaress.nl/clientportaal/>

### Hoe kan ik een nieuw wachtwoord krijgen?

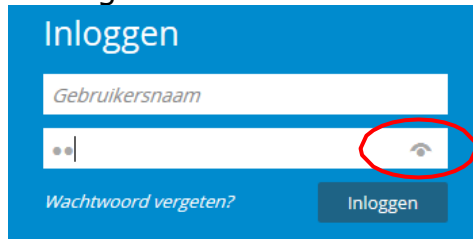
Klik onder het inlogscherf op 'Wachtwoord vergeten?'. Het nieuwe wachtwoord wordt per e-mail verzonden.



The image shows a blue login form titled 'Inloggen'. It contains two input fields: 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord'. Below the 'Wachtwoord' field, there is a link 'Wachtwoord vergeten?' which is circled in red. To the right of this link is a dark blue button labeled 'Inloggen'.

### Hoe kan ik mijn wachtwoord zien wanneer ik deze intoets?

Klik op het icoontje achter het wachtwoord. Het wachtwoord wordt dan even getoond en hierdoor kunt u zien of u het wel/niet juist ingetypt hebt.



The image shows the same blue login form titled 'Inloggen'. The 'Wachtwoord' field is now filled with dots. A small eye icon is visible to the right of the dots, which is circled in red. The 'Inloggen' button is still present at the bottom right.

### Ik ben mijn wachtwoord vergeten en krijg de melding: 'Er is geen gebruikers-account dat overeenkomt met de door u toegevoegde e-mailadres'. Wat moet ik doen?

Gebruik je het e-mailadres dat je hebt opgegeven? Zo ja, neem contact op met de Persoonlijk Begeleider. Zij helpen je verder.

## Wachtwoord vergeten

Als u uw wachtwoord bent vergeten, vul dan hieronder uw gebruikersnaam en e-mailadres in.

U ontvangt dan binnen enkele minuten een e-mail van ons waarmee u een nieuw wachtwoord kunt opgeven.



De door u ingevoerde gebruikersnaam en e-mailadres combinatie is onjuist

[Terug naar inloggen](#)

Versturen

## Wat moet ik doen als ik geen sms-code ontvang?

Klik op 'Géén code ontvangen'. Je krijgt de code nogmaals toegestuurd naar je telefoon. Ontvang je hierna geen sms-code? Dan kan dit komen doordat de u de SMS-diensten uit heeft staan. Neem hiervoor contact op met je telefoonaanbieder en/of je Persoonlijk Begeleider.

## Apparaat verificatie

Ter verificatie is een SMS met een code naar uw telefoonnummer verzonden.

[Géén code ontvangen?](#)

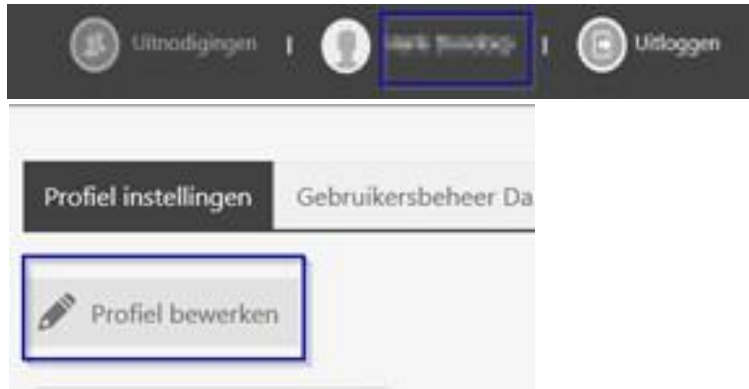
Controleren

## Ik krijg elke dag weer een nieuwe sms-code. Hoe zet ik dit uit?

Log je steeds op een ander apparaat in? Dan moet je inderdaad steeds een code invoeren. Gebruik je steeds hetzelfde apparaat? Dan moet je het smsje niet elke dag krijgen. Is dit wel het geval? Neem dan contact op met de Persoonlijk Begeleider. Hij of zij meldt dit bij de Servicedesk. Zij kunnen het dan voor je oplossen.

## Hoe geef ik een ander telefoonnummer en/of e-mailadres door?

Klik, na het inloggen, op je naam en klik vervolgens op 'Profiel bewerken'. Hier kan het telefoonnummer en/of e-mailadres gewijzigd worden. Na 1 uur zijn je nieuwe gegevens opgeslagen en kan je met je nieuwe mailadres inloggen.



### Kan ik in het buitenland ook SMS-codes ontvangen?

Ja en nee, dit heeft te maken met technische mogelijkheden. Neem hiervoor contact op met de Persoonlijk Begeleider.

### Ik zie de knop 'uitnodigingen' niet. Hoe komt dit?

De knop uitnodigingen is alleen beschikbaar, zodra iemand een uitnodiging is gestuurd voor toegang tot een dossier.

### Ik zie opeens Engelse teksten in beeld. Hoe zet ik dit uit?

#### Vertaling in- of uitschakelen

Standaard biedt Chrome aan om pagina's te vertalen die zijn geschreven in een taal die u niet begrijpt.

##### Vertaling in- of uitschakelen voor alle talen

U kunt bepalen of Chrome aanbiedt om webpagina's te vertalen.

1. Open Chrome op uw computer.
2. Klik in de rechterbovenhoek op Meer  $\vdots$  > **Instellingen**.
3. Klik onderaan op **Geavanceerd**.
4. Klik onder Talen op **Taal**.
5. Vink het selectievakje 'Aanbieden om pagina's te vertalen die in een voor u onbekende taal zijn' aan of verwijder het vinkje.

##### Vertaling in- of uitschakelen voor een specifieke taal

U kunt bepalen of Chrome aanbiedt om webpagina's te vertalen naar een specifieke taal.

1. Open Chrome op uw computer.
2. Klik in de rechterbovenhoek op Meer  $\vdots$  > **Instellingen**.
3. Klik onderaan op **Geavanceerd**.
4. Klik onder Talen op **Taal**.
5. Klik op Meer  $\vdots$  naast de taal die u wilt gebruiken.
  - Als de taal niet wordt weergegeven, klikt u op **Talen toevoegen** om deze toe te voegen.
6. Schakel **Aanbieden pagina's te vertalen in deze taal** in of uit.

Dit zie je waarschijnlijk omdat je Google Chrome gebruikt? De vertaler van Chrome vertaalt nu mijnCaress voor Cliënten voor jou in het Engels. Je kunt dit uitschakelen door de volgende stappen te nemen: