

Checklist bij Inlogproblemen Inkomensportaal

Wat kunt u proberen als uw wachtwoord niet werkt?

- Log in met uw polisnummer in plaats van uw relatienummer.
- Zorg dat uw wachtwoord niet ouder is dan 1 jaar.
- Vraag een nieuw wachtwoord aan.
- 3x een onjuist wachtwoord ingevoerd? Wacht dan 15 minuten. En dan kan opnieuw worden ingelogd.
- Verwijder in uw browser de cookies (zie instructie hieronder).
- Check uw e-mailadres. En geef ons het juiste e-mailadres door.
- Als u een gedelegeerde account heeft kan alleen uw hoofdbeheerder een link versturen om een nieuw wachtwoord aan te maken.

U heeft een nieuw wachtwoord aangevraagd?

- U heeft de e-mail link niet ontvangen:
 - Heeft u uw spam mailbox gecontroleerd?
 - Hebben we het juiste e-mailadres?
 - Heeft u uw cookies verwijderd?
Hierdoor kan uw mail worden geblokkeerd.
 - De geldigheidsduur van de link is 2 uur.
Na afloop van deze periode moet een nieuwe link worden opgevraagd.
- Er kan slechts 1x per dag een nieuw wachtwoord aangemaakt worden. Om dan opnieuw een wachtwoord aan te vragen moet u 24 uur wachten.

Cookies verwijderen Chrome

(In het geval van inlogproblemen en niet ontvangen van de mail voor het wijzigen van het wachtwoord)

- Open Chrome en tik rechts bovenin op de drie verticaal geordende puntjes.
- Klik op Meer hulpprogramma's > Browsegegevens wissen.
- Kies boven in het venster dat nu verschijnt een tijdsperiode waarvan je de cookies wilt wissen: vanaf Onbeperkt tot Het laatste uur.
- Vink het vakje naast Cookies en andere sitegegevens aan.
- Tik vervolgens op Gegevens wissen.

Link naar supportpagina Google Chrome

<https://support.google.com/chrome/answer/95647>

Cookies verwijderen Edge

- 1 Klik rechtsboven op het pictogram met de drie puntjes.
- 2 Klik op Instellingen.
- 3 Klik links op Privacy en services.
- 4 Klik onder 'Browsegegevens wissen' op Kiezen wat u wilt wissen.
- 5 Standaard zijn enkele opties aangevinkt. Laat het vinkje voor Cookies en opgeslagen websitegegevens staan. Klik op de hokjes voor de andere aangevinkte opties om de vinkjes te verwijderen.
- 6 Klik op Nu wissen.
- 7 De gegevens worden gewist.

Cookies verwijderen Firefox

- 1 Open Firefox.
- 2 Klik rechtsboven op de menuknop.
- 3 Klik op Opties.
- 4 Een nieuw tabblad opent. Klik links op Privacy & Beveiliging.
- 5 Klik rechtsonder 'Cookies en websitegegevens' op Gegevens wissen.
- 6 Zet een vinkje voor Cookies en websitegegevens als dat vinkje er nog niet staat.
- 7 Klik op Wissen > Nu wissen om alle cookies te verwijderen.
- 8 Sluit het venster via het kruisje rechtsboven.

Cookies verwijderen Safari

- 1 Open Safari.
- 2 Klik links in de menubalk op Safari.
- 3 Klik op Wis geschiedenis.
- 4 Verwijder de geschiedenis van een bepaalde periode. Klik daarvoor achter 'Wis' op het keuzemenu.
- 5 Klik op de gewenste periode, bijvoorbeeld hele geschiedenis.
- 6 Klik tot slot op Wis geschiedenis.