FAQ

Q: Het lukt mij niet om een buitenlands nummer in te voeren.
A: Het is mogelijk dat de buitenlandse sms-provider berichten van Secure Transfer als spam aanmerkt en deze niet doorstuurt. Een workaround is om je eigen telefoonnummer te gebruiken en de ontvangen sms handmatig door te sturen naar de ontvanger.

Q: Ik krijg de foutmelding ‘dit e-mailadres is van een medewerker’.
A: De ontvanger kan gebruikmaken van Secure Transfer. In dat geval kunnen bestanden worden verstuurd zonder telefoonnummer. Heeft de ontvanger nog geen Secure Transfer-account, dan moet dit eerst worden aangemaakt.

Q: De website is niet bereikbaar.
A: Probeer eerst de cookies op te ruimen of een andere browser gebruiken. Als dit niet werkt dan kan het zijn dat het IP-adres wordt geblokkeerd door de firewall van Secure Transfer. Neem in dat geval contact op met de Servicedesk (servicedesk@odc-noord.nl) en vermeld onder andere het IP-adres van waaruit wordt geprobeerd te versturen (dit kan je vinden op www.watismijnip.nl).

Q: Versturen lukt niet.
A: Probeer opnieuw in te loggen, je wordt namelijk na 15 minuten ongemerkt uitgelogd.

Lukt het alsnog niet of kun je je vraag hierboven niet vinden. Neem dan contact op met de Servicedesk (servicedesk@odc-noord.nl). Voor snelle afhandeling vragen we je om een screenshot met de foutmelding (inclusief URL) en je IP-adres mee te sturen.