

## Verhelpen van problemen

### 1. Wat is het probleem?

- a. U ziet een foutmelding in het scherm. Ga naar vraag 2.
- b. U heeft geen e-mail ontvangen. Ga naar vraag 3.
- c. U kunt niet in loggen Ga naar vraag 4.
- d. U kunt geen taak starten (les of screeningsformulier) . Ga naar vraag 5.

### 2. U krijgt een foutmelding?

- a. Een melding met een rood kader. Maak een schermafdruck (bij een Windows computer door de toetsten *Alt*, *Ctrl* en *Print Scrn* tegelijk in te drukken) en stuur deze op naar [support@sprink.nl](mailto:support@sprink.nl) (open de email en plak de schermafdruck)  
Ga naar vraag 5
- b. Een melding dat een pop-up is geblokkeerd Ga naar vraag 5.
- c. Overige foutmelding. Maak een schermafdruck en stuur deze op naar [support@sprink.nl](mailto:support@sprink.nl) Ga naar vraag 5

### 3. Welk e-mail adres gebruikt u?

- a. Stuur een melding met u e-mail adres naar [support@sprink.nl](mailto:support@sprink.nl)

### 4. Welke actie heeft u ondernomen om in te loggen?

Logt u voor de eerste keer in?

- a. Toets het wachtwoord in en maak geen gebruik van knippen/plakken omdat er dan een spatie in het wachtwoord kan komen. Beter is om het wachtwoord over te typen, dit in verband met spatie gevoeligheid.  
Werkt dit niet: Ga naar b
- b. Controleer of de Caps Lock toets uit staat. Let op het onderscheid tussen hoofd en kleine letters en toets het wachtwoord opnieuw in.  
Werkt dit niet: Ga naar c
- c. Controleer of u de juiste gebruikersnaam gebruikt. De gebruikersnaam is het e-mail adres wat doorgegeven is bij de aanmelding: let op hoofd en kleine letters en op de uitgang .nl of .com). indien dit niet werkt stuur dan een melding met u e-mail adres naar [support@sprink.nl](mailto:support@sprink.nl)

Heeft u al eens ingelogd?

- d. Controleer of u de juiste gebruikersnaam gebruikt (let op hoofd en kleine letters en op de uitgang .nl of .com). De gebruikersnaam is het e-mail adres wat doorgegeven is bij de aanmelding.  
Werkt dit niet: Ga naar e
- e. Vraag een nieuw wachtwoord aan.

### 5. Welke webbrowser gebruikt u?

- a. Maakt u gebruik van Internet Explorer, Firefox, Chrome, of Safari? Ga naar vraag 6.
- b. Maakt u gebruik van een andere webbrowser. Deze wordt helaas niet ondersteund. Wij verzoeken u één van de bovenstaande browser te installeren.  
Werkt dit niet: Ga naar vraag 6

## Verhelpen van problemen

### 6. Welke versie webbrowser gebruikt u?

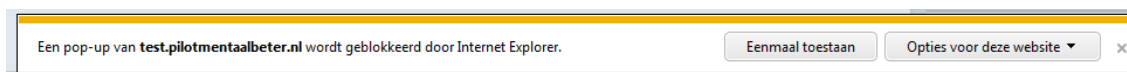
Internet Explorer	Klik op het radar icoon rechts boven. Klik op Over Internet Explorer. Vraag naar het versie nummer.
Firefox	Klik links boven op Firefox. Klik op het pijltje naast help. Klik op Over Firefox. Vraag naar het versie nummer.
Chrome	Klik rechts boven op het gereedschap icoon. Klik op Over Google Chrome. Vraag naar het versie nummer.
Safari	Klik op Safari. Klik op Over Safari. Vraag naar het versie nummer.

Ga naar vraag 7.

### 7. Heeft u een pop-up blocker aanstaan?

Afhankelijk van de webbrowser / versie dient u de volgende stappen uit te voeren. Kijk daarvoor bij de stappen voor de webbrowser die u heeft. Kunt u na deze stappen nog steeds geen taken starten? Maak dan een schermafbeelding en stuur deze met het versienummer van de browser naar [support@sprink.nl](mailto:support@sprink.nl)

#### Internet Explorer



- De waarschuwing verschijnt onder in beeld.
- Klik op Opties voor deze website. Selecteer de optie altijd toestaan.

Ziet u deze melding niet

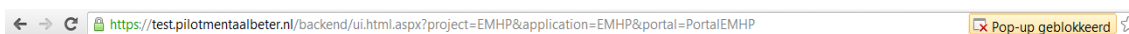
- druk dan op F5 om de taak weer te openen en Herhaal de stappen a en b.

#### Firefox



- De waarschuwing verschijnt boven in beeld.
- Klik op Opties. Selecteer de optie toestaan.
- Ziet u deze melding niet, druk dan op F5 om de taak weer te openen. Herhaal de stappen bij a en b.

#### Chrome



- De waarschuwing verschijnt boven in beeld in de browser



- Klik op het kruisje (2de afbeelding, zwart omrand). Selecteer de optie altijd toestaan.

## Verhelpen van problemen

- c. Ziet u deze melding niet, druk dan op F5 om de taak weer te openen. Herhaal de stappen bij a en b.

### **Safari**

- a. Klik op Safari. Klik op settings (in Safari). Klik op Blokkeer pop-ups. Er moet geen vinkje staan.
- b. Als dat niet werkt, ververs de pagina en open de taak opnieuw.