

Tips bij niet of niet goed werkende licenties:

Thiememeulenhoff

Maak je voor het eerst gebruik van het digitale lesmateriaal, dan moet je eenmalig een e-mailadres invullen en bevestigen om voortaan altijd toegang te krijgen, ook bij eventuele verstoringen in de keten.

Gebruik altijd hetzelfde e-mailadres!

Een leerling die inlogt via een Kennisnetkoppeling (bv via de ELO) hoeft slechts één keer een e-mailadres in te vullen en te bevestigen. Er zijn enkele uitzonderingen:

- Een docent of leerling had twee accounts in het oude systeem
- Een school heeft twee systemen met elk een eigen Kennisnetkoppeling
- Een docent of leerling logt afwisselend in via een Kennisnetroute en rechtstreeks bij ThiemeMeulenhoff

Vult een gebruiker in één van bovenstaande situaties twee verschillende e-mailadressen in? Dan ontstaan er twee accounts in het (nieuwe) systeem en het lukt dan niet meer om in te loggen. Onze klantenservice moet dit handmatig oplossen waardoor er een langere wachtrij ontstaat.

Het belangrijkste advies aan gebruikers is: vul altijd hetzelfde e-mailadres in.

Hulp bij inloggen

Lukt het inloggen niet? Vervelend! Vaak is dit eenvoudig op te lossen. Bekijk hieronder of je het snel zelf kunt oplossen.

Heel belangrijk: gebruik altijd hetzelfde e-mailadres!

Je kan maar met één e-mailadres werken in je leeromgeving. Waarom? Eigenlijk is dit logisch, want het is een sleutel voor jouw persoonlijke omgeving. Net zoals je je fiets niet kunt openen met je voordeursleutel kan je ook in je leeromgeving maar binnenkomen met één e-mailadres.

Hieronder vind je antwoorden op de meest voorkomende vragen. We hopen dat jouw vraag ertussen staat en dat je met het antwoord tóch eenvoudig kunt inloggen!

Deze vragen en antwoorden helpen je met inloggen!

Ik heb geen e-mail ontvangen. Wat nu?

- Moet je je e-mailadres bevestigen om verder te kunnen maar heb je geen bevestigingsmail ontvangen?
-

- Check check dubbelcheck of je je e-mailadres goed hebt ingevuld. Kijk goed alle letters na, misschien heb je een typefoutje gemaakt. Je kunt je e-mailadres zelf corrigeren.
- Heb je je e-mailadres al enkele dagen geleden ingevuld? Kijk dan goed tussen alle mails in je mailbox. Je kunt de bevestigingsmail ook opnieuw versturen.
- Controleer voor de zekerheid ook de onbelangrijke mail en de de spam (ongewenste e-mail).
- Heb je alles goed gecontroleerd en heb je nog steeds geen e-mail ontvangen? Neem dan contact op met onze klantenservice. Zij helpen je verder.

Ik krijg de melding dat ik mijn cookies moet verwijderen maar als ik dat doe verschijnt het scherm opnieuw. Wat nu?

- Dit is een lastige situatie. Het kan dat je twee keer een e-mailadres hebt ingevuld, maar niet hetzelfde. Het e-mailadres bij jouw account werkt als een soort sleutel. Zijn er twee sleutels voor jouw account? Dan snapt het systeem het niet meer. Blijf je deze melding maar krijgen? Neem dan altijd contact op met onze klantenservice.

Ik moet voor de tweede keer een e-mailadres invullen. Klopt dat?

- In enkele situaties kan het gebeuren dat je je e-mailadres nog een keer moet invullen. Vul dan altijd hetzelfde e-mailadres in als dat je de vorige keer hebt ingevuld.

Ik weet niet meer welk e-mailadres ik de vorige keer heb ingevuld. Wat nu?

- Dat is lastig! Bedenk eens welk e-mailadres je meestal gebruikt. Gebruik je voor school je e-mailadres van school? Of gebruik je juist altijd je eigen e-mailadres. Vul het e-mailadres in waarvan je denkt dat je het de vorige keer hebt gebruikt en bevestig deze via de link in je mailbox. Kom je dan niet verder? Neem dan contact op met onze klantenservice.
- Onze klantenservice kan je snel helpen als...
- ... je vermeldt welke e-mailadressen je mogelijk gebruikt kunt hebben. Staat er een 'meldcode' op je scherm? Geef ook die door aan onze klantenservice zodat ze je snel kunnen helpen.

Mijn broer/zus komt in mijn account terecht, wat nu?

- Je kunt op dezelfde computer werken als jouw broer of zus. Zorg er wel voor dat je op een computer thuis altijd een eigen Windows-, Apple-, of Chromebook-account hebt. Aan dit persoonlijke account zijn je persoonlijke instellingen gekoppeld, waardoor je bij jouw eigen lesmaterialen en resultaten komt.
- Heb je geen eigen account op je thuiscomputer? Verwijder dan de cookies, werk in een incognitovenster of in een ander internetbrowser. Weet je niet hoe je dit moet doen? Bekijk dan de veelgestelde vragen hierover.

Ik moet cookies verwijderen, incognito werken of een andere browser gebruiken. Hoe moet dat?

- Soms wordt er gevraagd om je cookies te verwijderen, incognito te werken of in een andere browser te werken. We leggen je uit hoe dat moet.

- Verwijder je cookies volgens dit stappenplan
- Werk in een privémodus of incognitovenster volgens dit stappenplan
- Een browser is de internetomgeving waar je in werkt. Voorbeelden hiervan zijn Chrome, Safari, Edge of Firefox. Wisselen van browser betekent dat wanneer je normaal gesproken werkt in Chrome, dat je nogmaals probeert in te loggen in bijvoorbeeld Edge.

Als inloggen nog steeds niet lukt...

Heb je alles geprobeerd en lukt het inloggen echt niet? Neem dan contact op met onze klantenservice, dan helpen zij je verder! Onze klantenservice kan je het snelst helpen als je hetzelfde e-mailadres gebruikt als dat je hebt gebruikt in je toegangsroute. En heb je een scherm waarop een meldcode staat? Dan is het handig dat je die ook doorgeeft.

Een meldcode ziet er zo uit:



Hulp nodig? [Neem contact op met onze klantenservice](#)
meldcode: KH52LMXT - QY5S2STT