Gebruiker kan niet inloggen: mogelijke oorzaken

Inhoud

[Het verloop van de inlogpoging 1](#_Toc96358739)

[Wat moet de Heracles beheerder nakijken? 4](#_Toc96358740)

[Nieuwe gebruiker toevoegen in Heracles 4](#_Toc96358741)

[Bestaande gebruiker controleren in Heracles 5](#_Toc96358742)

[Wat moet de CSAM beheerder nakijken? 7](#_Toc96358743)

[Inloggen in CSAM en naar het gebruikersbeheer van de ME gaan 7](#_Toc96358744)

[Nieuwe gebruiker toevoegen in CSAM 11](#_Toc96358745)

[Bestaande gebruiker controleren in CSAM 14](#_Toc96358746)

[Probleem toch nog niet opgelost? 16](#_Toc96358747)

### Het verloop van de inlogpoging

Het verloop van de inlogpoging geeft al een indicatie van wat er mis kan zijn met het gebruikersprofiel.

Om in te loggen gaat de gebruiker naar [www.screening.be](http://www.screening.be):

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

De gebruiker klikt op aanmelden en geeft pincode in:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Na ingeven van de pincode ziet de gebruiker het aanmeldscherm voor Heracles:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

In het vak ‘Kies een profiel’ moet de organisatie waarvoor men wil aanmelden ingevuld staan. In het voorbeeld hieronder is de gebruiker verbonden aan verschillende organisaties. Bij het inloggen kan de gebruiker kiezen voor welke organisatie hij/zij op dat moment wil inloggen door op de betreffende organisatie te klikken:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

**Indien de organisatie waarvoor de gebruiker wil inloggen volledig mist in het vak ‘Kies een profiel’ dan betekent dit dat de gebruiker nog helemaal niet of niet juist is aangemaakt bij de betreffende organisatie in CSAM, gelieve het profiel van deze gebruiker dan te controleren in CSAM. Zie de beschrijving hiervan verderop in de paragraaf ‘Wat moet de CSAM beheerder nakijken?’**

**Indien de organisatie waarvoor de gebruiker wil inloggen juist dubbel lijkt voor te komen in de lijst met organisaties dan betekent dit dat de gebruiker waarschijnlijk niet op de juiste manier is geregistreerd in CSAM. Zie dan ook verderop bij ‘Inloggen in CSAM en naar het gebruikersbeheer van de ME gaan.’**

Na het selecteren van de gewenste organisatie krijgt men, als alles in orde is, onmiddellijk toegang tot het Heracles ‘Home’ scherm.

Als er iets niet in orde is dan verschijnt de boodschap ‘Toegang geweigerd’:

Afbeelding met tafel

Automatisch gegenereerde beschrijving

Laat in dit geval de Heracles beheerder en de CSAM beheerder de hieronder beschreven checks uitvoeren:

### Wat moet de Heracles beheerder nakijken?

Wie de Heracles beheerder van uw mammografische eenheid kunt u intern navragen. Het Centrum voor Kankeropsporing kan dit, indien u er intern niet uit geraakt, eventueel ook voor u nagaan.

Hieronder wordt eerst beschreven hoe de Heracles beheerder binnen Heracles naar het gebruikersbeheer van de mammografische eenheid kan gaan en hoe een gebruiker die nog niet bestaat kan worden toegevoegd. Vervolgens wordt beschreven hoe bij een gebruiker die al wel bestaat, kan worden gecontroleerd of deze correct aangemaakt is.

#### Nieuwe gebruiker toevoegen in Heracles

Ga naar [www.screening.be](http://www.screening.be) en klik op **‘Nieuwe gebruiker’** als de gebruiker nog niet bestaat:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Vul alle verplichte gegevens in en zet een vinkje in het vakje ‘Actief’. Eventueel kan ook een voorkeur voor scherm oriëntatie worden aangeduid – dit is voor gebruikers die beelden moeten kunnen bekijken waarbij een koppeling wordt gemaakt tussen Heracles en het digitaal leesstation in de mammografische eenheid. Klik tenslotte op ‘Bewaren’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Vink vervolgens de juiste rol aan bij de gebruiker en klik weer op ‘Bewaren’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

De gebruiker is nu correct aangemaakt in Heracles.

#### Bestaande gebruiker controleren in Heracles

Ga naar [www.screening.be](http://www.screening.be) en klik op ‘**Gebruiker zoeken’** als de gebruiker al bestaat:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Zoek de gebruiker en klik vervolgens op ‘Details’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Controleer of alle informatie is ingevuld, of de gebruiker op ‘Actief’ staat en of de gebruiker de juiste rol heeft toegekend gekregen:



Indien er iets mist, klik dan op de knop ‘Bewerken’ en vul de informatie aan.

### Wat moet de CSAM beheerder nakijken?

Wie de Heracles beheerder van uw mammografische eenheid kunt u intern navragen. Het Centrum voor Kankeropsporing kan dit niet voor u nagaan.

Hieronder wordt eerst beschreven hoe de CSAM beheerder binnen CSAM naar het gebruikersbeheer van de mammografische eenheid kan gaan. Daarna wordt beschreven hoe een gebruiker die nog niet bestaat kan worden toegevoegd. Vervolgens wordt beschreven hoe bij een gebruiker die al wel bestaat, kan worden gecontroleerd of deze correct aangemaakt is.

#### Inloggen in CSAM en naar het gebruikersbeheer van de ME gaan

Ga naar [www.csam.be](http://www.csam.be). Kies de optie ‘Beheer der Toegangsbeheerders door te klikken op de knop ‘Aan de slag’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Kies nu voor ‘Toegangen beheren’:

Afbeelding met tekst

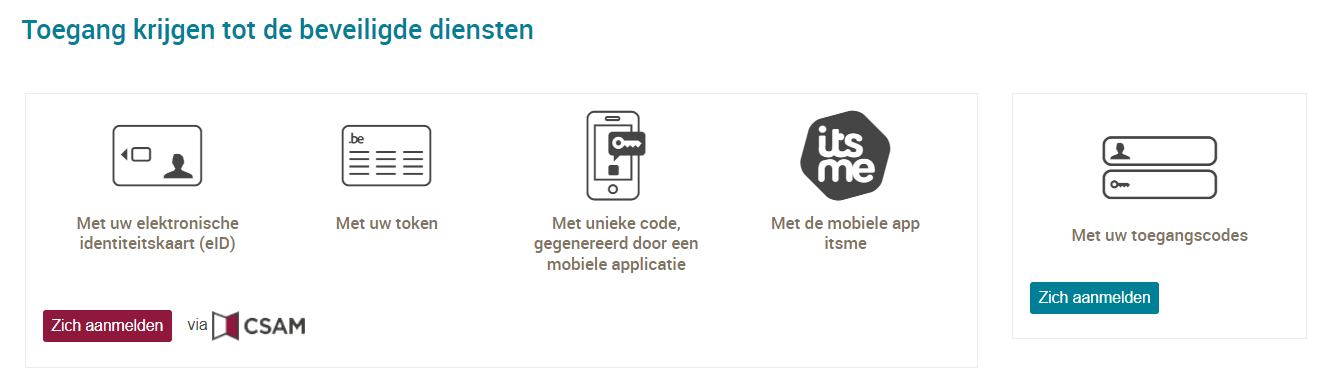
Automatisch gegenereerde beschrijving

Kies vervolgens voor ‘Sociale zekerheid’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Meld aan met eID met de optie die u verkiest:



Na inloggen ziet u een scherm met alle hoedanigheden waarbij u bent geregistreerd als beheerder of gebruiker, zoals in onderstaand voorbeeld:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Bij de hoedanigheden waarbij u staat aangeduid als beheerder kunt u het gebruikersbeheer uitoefenen. In bovenstaand voorbeeld is de aangemelde persoon onder andere beheerder van de mammografische eenheid met de twee daaronder hangende subafdelingen.

LET OP: Gebruikers moeten ALTIJD op het niveau van de mammografische eenheid site worden aangemaakt om toegang te krijgen tot Heracles, gebruikers die op een hoger niveau worden aangemaakt zullen geen toegang hebben tot Heracles. Zie ook onderstaand voorbeeld:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Klik voor het gebruikersbeheer van de mammografische eenheid dus op de link van de mammografische eenheid **site**.

In het volgende scherm klik je weer op de link van de gewenste mammografische eenheid **site**: 

In het hierop volgende scherm zie je rechts het vak ‘Functionaliteiten’ – klik eerst op ‘Gebruikers’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving  
Nu wordt het scherm met het overzicht van de gebruikers van de subafdeling site getoond:

Afbeelding met tafel

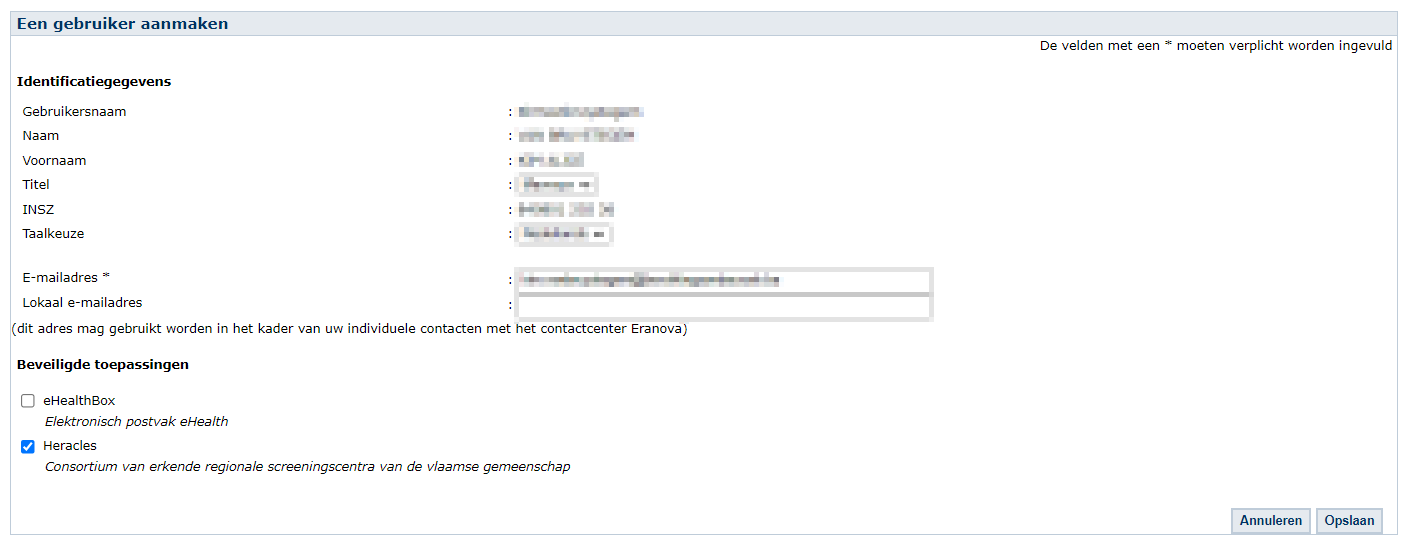
Automatisch gegenereerde beschrijving

#### Nieuwe gebruiker toevoegen in CSAM

Voer rechtsonder het rijksregisternummer in om een **nieuwe gebruiker** toe te voegen

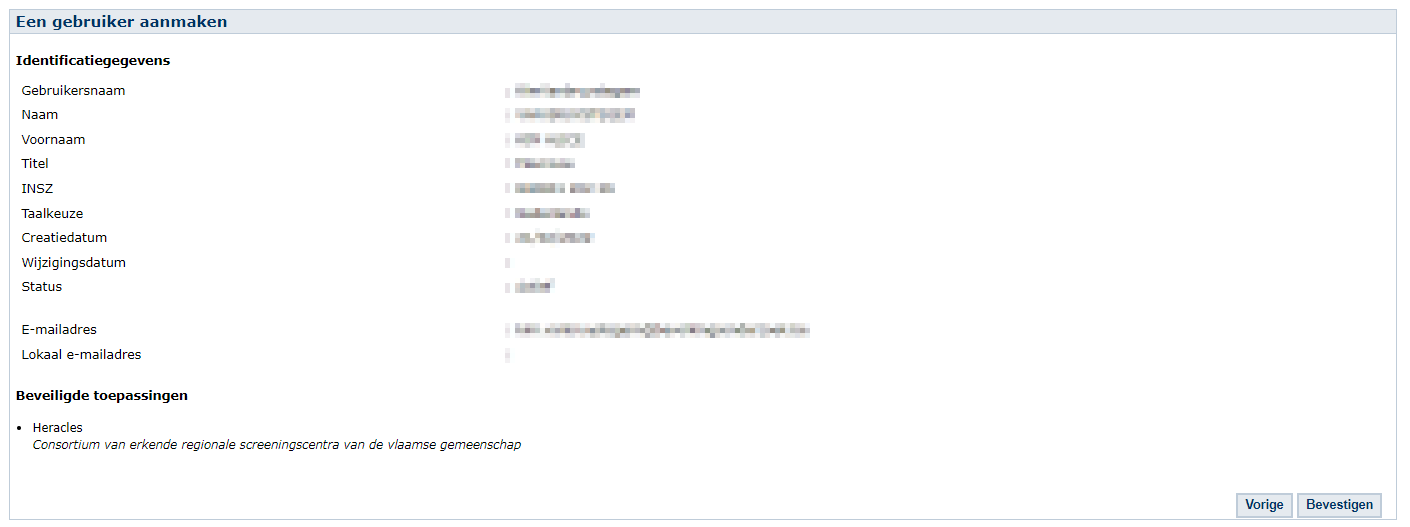
Afbeelding met tafel

Automatisch gegenereerde beschrijving

In het volgende scherm moeten de identificatiegegevens van de gebruiker worden ingevuld en de passende beveiligde toepassingen worden aangevinkt:

Indien de gebruiker een arts is moeten beide beveiligde toepassingen worden aangevinkt. Indien de gebruiker géén arts is dan moet alleen ‘Heracles’ worden aangevinkt. Klik op ‘Opslaan’.

In het volgende scherm kunt u de ingevoerde gegevens nog eens nakijken en als alles klopt klikken op de knop ‘Bevestigen’:



Na bevestigen verschijnt de lijst met alle gebruikers, hier staat nu ook de nieuwe gebruiker. Nu de gebruiker is aangemaakt moet deze nog een functie toegewezen krijgen. Klik hiervoor rechts in het scherm in het vak ‘Functionaliteiten’ op de link ‘Functies en verantwoordelijkheden hiërarchie’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Nu verschijnt een overzicht van alle gebruikers, zorg ervoor dat het tabblad ‘Functie’ actief staat en klik vervolgens op het groene potloodje dat achter de naam van de nieuw aangemaakte gebruiker staat:

Afbeelding met tafel

Automatisch gegenereerde beschrijving

Selecteer nu de passende functie voor de gebruiker, vul de startdatum in en klik op ‘Toevoegen’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

De gebruiker is nu correct aangemaakt en zal na ongeveer 20 minuten toegang hebben tot Heracles.

#### Bestaande gebruiker controleren in CSAM

Klik op het groene potloodje achter de gebruiker **als de gebruiker al bestaat:**

Afbeelding met tafel

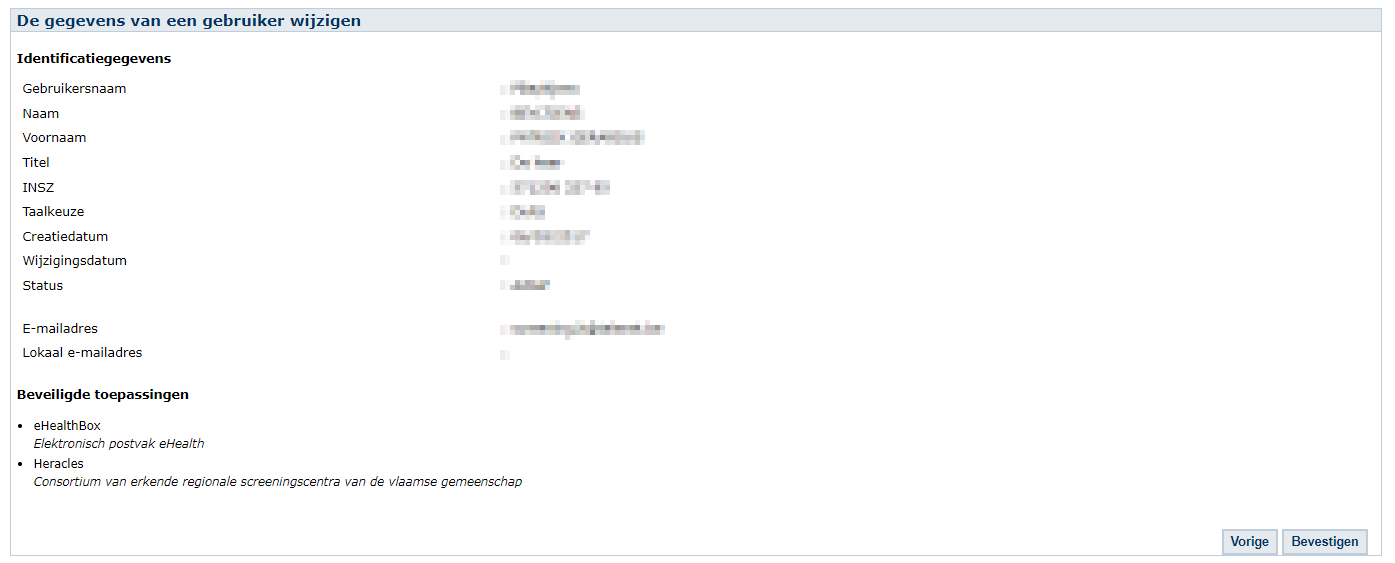
Automatisch gegenereerde beschrijving

Controleer in het volgende scherm of de beveiligde toepassingen correct staan aangevinkt. Indien het gaat om een arts moeten zowel de eHealthbox als Heracles aangevinkt worden. Indien de gebruiker geen arts is dan moet alleen Heracles aangeduid worden. Klik op ‘Opslaan’ als een wijziging wordt aangebracht.

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

In het volgende scherm: klik op ‘Bevestigen’:



Kijk nu nog na of bij de gebruiker een correcte functie en start datum staan geregistreerd. Klik hiervoor rechts in het scherm in het vak ‘Functionaliteiten’ op de link ‘Functies en verantwoordelijkheden hiërarchie’:

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Nu verschijnt een overzicht van alle gebruikers, zorg ervoor dat het tabblad ‘Functie’ actief staat en klik vervolgens op het groene potloodje dat achter de naam van de betreffende gebruiker staat:

Afbeelding met tafel

Automatisch gegenereerde beschrijving

Nu wordt de informatie ivm de geregistreerde functie getoond. In het voorbeeld hieronder heeft de gebruiker de functie ‘Administratieve gebruiker ME (Heracles)’ en de startdatum ‘10/10/2016’. Als er geen functie en/of start datum zijn ingevuld, voeg die dan nog toe en klik op ‘Toevoegen’.

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Na ongeveer 20 minuten zijn de wijzigingen verwerkt en heeft de gebruiker toegang tot Heracles.

### Probleem toch nog niet opgelost?

Als het probleem met bovenstaande stappen toch nog niet verholpen is, contacteer dan eHealth:

* Telefonisch: 02 788 51 55
* Email: support@ehealth.fgov.be