

Inactief inlogaccount wordt na 24 uur verwijderd update juli 2025

Zoals we schreven speelde er een probleem met het inlogaccount:

- De knop 'inlogaccount activeren' is verdwenen in de nieuwe versie van Wise;
- Tegelijkertijd speelde er een probleem bij de KB, waardoor een inactief inlogaccount niet na 24 uur werd verwijderd.

Hierdoor bleef een inlogaccount lang staan op 'inactief', zonder dat de medewerker of de klant het account konden activeren.

Het probleem bij de KB is inmiddels opgelost. Hierdoor wordt een inlogaccount na 24 uur verwijderd als de klant het niet heeft geactiveerd (dus als de klant niet op de link in de mail heeft geklikt). Je ziet de volgende melding in Wise:



Zoals beschreven in de melding, kun je een nieuw inlogaccount voor de klant genereren of een bestaand inlogaccount koppelen. Een nieuw account genereren zou weer moeten lukken.

Zie onderstaand stroomschema.

Problemen met inlogaccount in Wise:
stroomschema 18 juni 2025

Klant → Inlogaccount → Toon inlogaccount-gegevens

Inlogaccount	>	Koppel inlogaccount
Instellen pincode		Genereer inlogaccount
Resetten wachtwoord		Toon inlogaccount-gegevens
Financieel	>	Reset herstel-e-mailadres
Uitbetaalverzoeken		Activeer inlogaccount

Inlogaccount-gegevens		X
Gebruikersnaam		39
E-mail		ht.nl
Status	Actief	
OK		

Inlogaccount-gegevens		X
Gebruikersnaam		76
E-mail		ht.nl
Status	Inactief	
OK		

Oorzaak: het inlogaccount is losgekoppeld doordat een medewerker de optie 'Vergeet inlogaccount in Wise' heeft gebruikt, of de klant heeft nooit een inlogaccount gehad.

Oplossing: volg de volgende stappen

1. Klant → Inlogaccount → Koppel inlogaccount
2. Vul het pasnummer in en druk op 'Zoeken'
3. Als er een inlogaccount gevonden wordt, controleer of het e-mailadres van het inlogaccount van de klant is, voor je gaat koppelen. Als dit klopt, druk dan op 'Koppelen'.
4. Als het koppelen van het pasnummer niet lukt, vul dan de ISIL-code van je bibliotheek in (een code die begint met NL- en vaak op het pasje staat), met daarachter een streepje (-) en daarna het pasnummer. Kijk of het e-mailadres van het inlogaccount van de klant is, voor je gaat koppelen. Als dit klopt, druk dan op 'Koppelen'.
5. Als het koppelen niet lukt, klik op 'Genereer inlogaccount'.

NIET de optie 'Vergeet inlogaccount in Wise' gebruiken. Heb je deze optie toch gebruikt, volg dan de stappen in de middelste kolom.

Oplossing: volg de volgende stappen

1. Klopt het e-mailadres? Wijzig dit zo nodig in NAW en inlogaccount.
2. Check of de klant met de goede gebruikersnaam inlogt.
3. Wijs de klant op de functie 'wachtwoord vergeten' op bibliotheek.nl/hulp-bij-inloggen. Vul hier de gebruikersnaam in.
4. Als de mail van 'wachtwoord vergeten' niet aankomt, adviseer de klant in de spam/ongewenste berichten te kijken. Als de mail hier niet staat, neem contact op met de KB/Online Bibliotheek.

Oorzaak: de klant heeft niet op de activeringslink in de mail geklikt.

Oplossing: volg de volgende stappen

1. Klopt het e-mailadres? Wijzig dit zo nodig in NAW en inlogaccount.
 2. Klant → Inlogaccount → Vergeet inlogaccount in Wise;
 3. Klant → Inlogaccount → Genereer inlogaccount.
- **Genereren is gelukt:** vraag de klant om op de activeringslink in de mail te klikken.
 - **Genereren is niet gelukt:** ga naar <https://login.kb.nl/si/registration/>. Laat de klant daar een nieuw inlogaccount aanmaken en activeren. Koppel dit inlogaccount aan de klant in Wise.