



EHBI EERSTE HULP BIJ INLOGGEN

1

Lener krijg de melding 'Inloggegevens onjuist'.

Kijk of de lener met de goede gebruikersnaam inlogt. Veel leners proberen in te loggen met hun gegevens van vóór de migratie.

Klopt de gebruikersnaam maar lukt het inloggen nog niet? Dan kan het zijn dat het wachtwoord niet klopt. Leners kunnen zelf een nieuw wachtwoord aanmaken door te kiezen voor 'Wachtwoord vergeten' en vervolgens hun gebruikersnaam in te vullen.

Lukt het na bovenstaande controles en stappen nog steeds niet om in te loggen? Dan kan je contact opnemen met de KB Klantenservice.

2

De lener krijgt een melding dat zij niet de juiste rechten hebben voor toegang tot de diensten van de online Bibliotheek.

Controleer eerst of hun abonnement überhaupt toegang geeft. Klopt dit in het jullie systeem? Dan kan je contact opnemen met de KB Klantenservice. Als de KB Klantenservice aangeeft dat er alleen een 'Basis' abonnement staat geregistreerd, moet je een handmatige synchronisatie uitvoeren voor de lener. Als dit niet werkt, dan kan er contact worden opgenomen met het functioneel beheer van de desbetreffende bibliotheek om het op te lossen.

3

Lener heeft een nieuw pasnummer gekregen, maar er kan niet mee worden ingelogd.

Wanneer een lener een nieuw pasnummer heeft gekregen om wat voor reden dan ook, komen die sporadisch niet door in het systeem van de KB Klantenservice. Dit dient te worden opgepakt door de openbare bibliotheek. Probeer eerst een handmatige synchronisatie. Lukt dit niet? Dan kan er contact opgenomen worden met het functioneel beheer van de desbetreffende openbare bibliotheek.

Als het onverhoopt nog niet is vervangen, dan kan er contact opgenomen worden met fbiam@kb.nl.

4

De mail voor een wachtwoord-reset komt niet binnen bij de lener.

Wanneer de lener niet kan inloggen vanwege onjuiste gegevens, kan de lener zelf een nieuw wachtwoord aanmaken door te kiezen voor 'Wachtwoord vergeten' en vervolgens hun gebruikersnaam in te vullen. Het komt wel eens voor dat de mail niet binnenkomt bij de lener, ook niet in de spambox. Controleer altijd eerst even of de lener het juiste e-mailadres in gedachten heeft.

Als alles klopt, maar het komt nog steeds niet binnen, kan je de KB Klantenservice contacteren. Wij maken dan een tijdelijk wachtwoord aan voor de lener.



Hoe kan je ons bereiken?

onlinebibliotheek.nl/contact

De KB Klantenservice is ook bereikbaar via het telefoonnummer van de KB Nationale Bibliotheek. **Dit nummer is echter niet bedoeld voor leners van de openbare bibliotheek.** Gebruik dit nummer ook alleen voor kleinere handelingen zoals het controleren van een abonnement of het wijzigen van een wachtwoord.

Wat kan de KB Klantenservice wijzigen?



De KB Klantenservice kan de volgende gegevens van de leners wijzigen, in het geval dat zij niet kunnen inloggen:

E-mailadres, wachtwoord en gebruikersnaam.

Wat wij niet kunnen aanpassen is het onderstaande:

Pasnummers en abonnement of abonnementsvormen.

Staat een abonnement verkeerd in het systeem van de online Bibliotheek? Dan gaat er iets fout in de synchronisatie.

Een medewerker van de openbare bibliotheek dient dan handmatig een sync uit te voeren in het ledensysteem. Er is geen connectie meer met G!DS, dus het dient vanuit de OB kant opgelost te worden. Eventueel kan dit samen met een functioneel beheerder of systeemleverancier worden opgepakt. **Wij gaan ook niet over lokale bibliotheek inlogproblemen.**