Ik krijg een foutmelding tijdens het inloggen

Het kan voorkomen dat je tijdens het inloggen een foutmelding krijgt. Veel problemen zijn opgelost door de webbrowser helemaal te sluiten en het nogmaals te proberen.

Foutmeldingen

500 Foutmelding
Deze melding komt voor wanneer er verkeerde gegevens van de Identity Provider (elektronisch leeromgeving) worden ontvangen van jou als gebruiker. Dit kan bijvoorbeeld zijn een verkeerd of geen BRIN-nummer. Controleer hier of jouw school is aangesloten op de Entree Federatie: https://www.kennisnet.nl/entree-federatie/aangesloten-partijen/ .

403 Foutmelding

Deze melding komt meestal voor wanneer de communicatie tussen de servers niet opgezet kan worden. Dit is meestal een probleem tussen de dienst en Entree Federatie. Neem in dit geval contact op met Kennisnet Support.

Ben je als dienst bezig met het maken van een koppeling met Entree Federatie, dan kan het zijn dat de koppeling nog niet bekend is of dat er een verkeerd Entity ID wordt meegestuurd.

400 Foutmelding
Meestal is dit een tijdelijk probleem in de webbrowser. Sluit de webbrowser en probeer het opnieuw. Werkt dit niet, probeer het dan via een andere webbrowser of via een in-private/incognito/privé navigatie:
- Werk je in Internet Explorer: klik dan op de toetsen ctrl + shift +P
- Werk je in Google Chrome: klik dan op de toetsen ctrl + shift + N
- Werk je in Mozilla Firefox: klik dan op de toetsen ctrl + shift + P
- Werk je in Safari: klik dan op de toetsen command +shift + N

Nadat je het privé-venster geopend hebt, kun je opnieuw naar de website van de dienst gaan.

Deze foutmelding kan ook voorkomen als je een verkeerde link of snelkoppeling gebruikt. Navigeer daarom direct naar de website van de dienst waar je wilt inloggen.

Support

Contact opnemen met Kennisnet Support
Indien het probleem zich voor blijft doen, dan kun je contact opnemen met Kennisnet Support.

Bij het doorgeven van een probleem, helpt het om antwoord te geven op de volgende vragen:
1. Op welke website (URL) wil je inloggen?
2. Welke stappen neem je om in te loggen?
3. Log je automatisch in met je schoolaccount of op een andere manier? Welke school?
4. Welke (fout)melding krijg je?

Telefoonnummer: 0800 - 321 22 33
E-mailadres: support@kennisnet.nl