

Welkom bij Yris, het cliëntportaal van Ysis

Meest gestelde vragen

Om uw gegevens in Yris te zien heeft u 2 dingen nodig:

- een account, deze maakt u zelf aan. De uitleg hoe dit werkt vindt u [hier](#)
- een koppelcode om de dossierinformatie in te zien, deze krijgt u van de zorgorganisatie. De uitleg over de koppeling met uw dossier vindt u [hier](#)

Het kan zijn dat er iets niet goed gaat. Wellicht staat de oplossing bij deze [meest gestelde vragen](#).

Staat uw vraag er niet tussen? Neem dan contact op met uw contactpersoon bij uw zorgorganisatie.

De volgende vragen beantwoorden we in deze uitleg:

[1. Wat is het verschil tussen alle codes](#)

[2. Er wordt gevraagd om het scannen een QR code](#)

[3. U wilt een account aanmaken en ziet: Ongeldig e-mailadres.](#)

[4. U wilt een account aanmaken en ziet: E-mailadres bestaat al](#)

[5. U wilt een account aanmaken en ziet: Ongeldig wachtwoord](#)

[6. U wilt een account aanmaken en ziet: Wachtwoord komt niet overeen](#)

[7. U wilt inloggen, maar bent uw wachtwoord vergeten?](#)

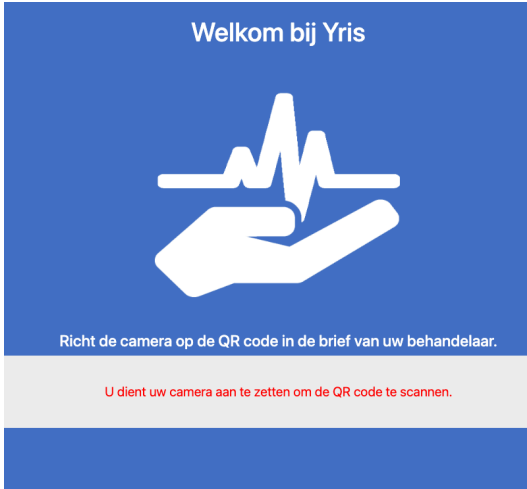
[9. U bent ingelogd, vult de SMS code in en krijgt de melding: de SMS code is verlopen](#)

[10. U bent bezig met inloggen maar krijgt de melding: dat de sessie verlopen is](#)

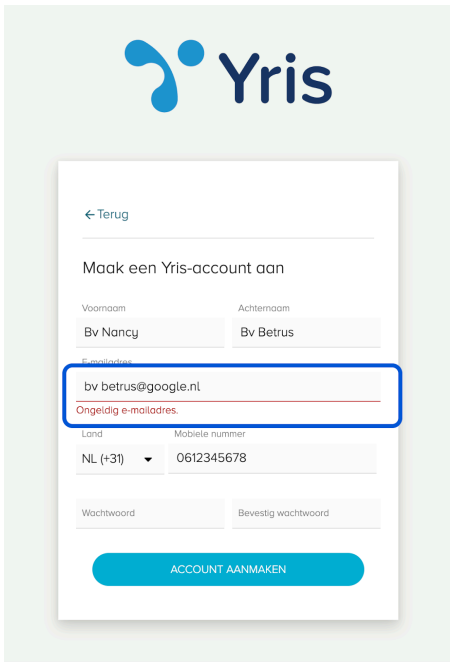
1. Wat is het verschil tussen alle codes

- u logt in met uw mailadres en het wachtwoord wat u zelf heeft bedacht toen u het Yris account aanmaakte. Onthoudt deze dus altijd goed!
- Iedere keer als u inlogt met uw e-mailadres en het wachtwoord, krijgt u op uw mobiele telefoon een SMS code ivm de extra beveiliging. Dit bericht komt op het telefoonnummer binnen wat u heeft ingevuld bij het aanmaken van het Yris account
- De eerste keer dat u het dossier wil inzien, heeft u een code nodig zodat we zeker weten dat de juiste persoon toegang heeft tot de gegevens. Deze code staat in een brief die u gehad heeft. Deze code gebruikt u dus eenmalig!

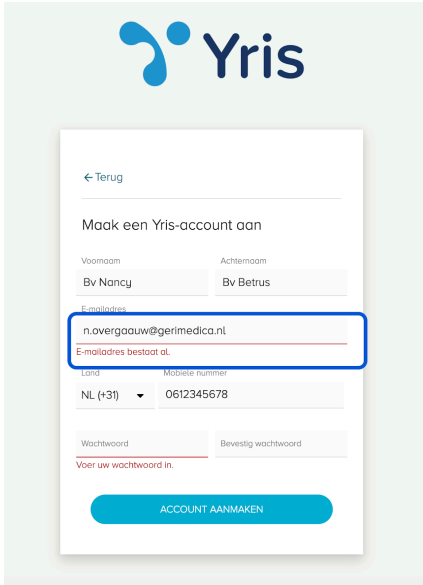
2. Er wordt gevraagd om het scannen een QR code

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 <p>The image shows a blue screen with the text 'Welkom bij Yris' at the top. Below it is a white icon of a hand holding a pulse line. At the bottom, there is a white box with the text 'Richt de camera op de QR code in de brief van uw behandelaar.' and a red text below it: 'U dient uw camera aan te zetten om de QR code te scannen.'</p>	<p>U bent niet op de juiste website. Gaat u a.u.b. naar ecd.yris.nl</p>

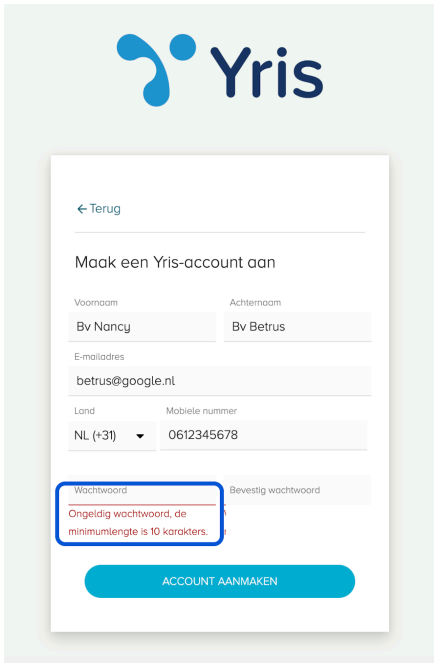
3. U wilt een account aanmaken en ziet: Ongeldig e-mailadres.

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 <p>The image shows the Yris account creation screen. At the top is the Yris logo. Below it is a white form with a blue header 'Maak een Yris-account aan'. The form has fields for 'Voornaam' (filled with 'Bv Nancy'), 'Achternaam' (filled with 'Bv Betrus'), 'E-mailadres' (filled with 'bv betrus@google.nl' and highlighted with a red box and the error message 'Ongeldig e-mailadres.'), 'Land' (dropdown menu with 'NL (+31)'), and 'Mobiele nummer' (filled with '0612345678'). There are also fields for 'Wachtwoord' and 'Bevestig wachtwoord'. At the bottom is a blue button labeled 'ACCOUNT AANMAKEN'.</p>	<p>Pas u a.u.b. het e-mailadres aan tot een goed mailadres (er moet altijd een @ in staan en een .nl/.be/. etc).</p>

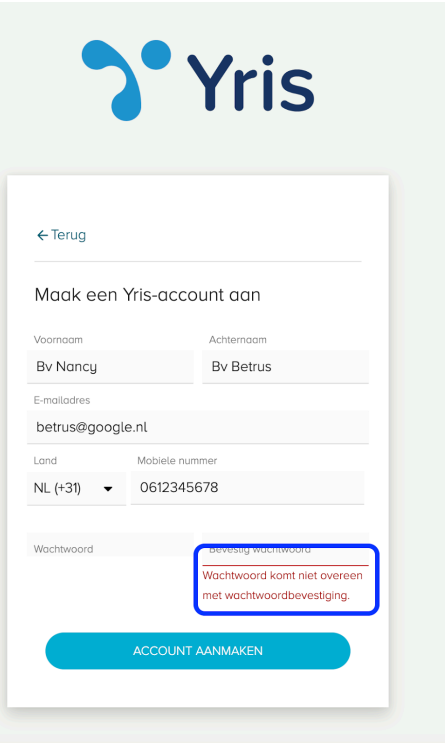
4. U wilt een account aanmaken en ziet: E-mailadres bestaat al

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 <p>The screenshot shows the Yris account creation page. The title is 'Maak een Yris-account aan'. The form includes fields for 'Voornaam' (filled with 'Nancy'), 'Achternaam' (filled with 'Betrus'), 'E-mailadres' (filled with 'n.Overgaauw@gerimedica.nl'), 'Land' (NL (+31)), and 'Mobiële nummer' (0612345678). There are also fields for 'Wachtwoord' and 'Bevestig wachtwoord'. A red error message is displayed below the email field: 'E-mailadres bestaat al.' A blue box highlights the email field and the error message. At the bottom, there is a blue button labeled 'ACCOUNT AANMAKEN'.</p>	<p>Met dit E-mail adres bestaat al een account. Klopt dat? Maar weet u uw wachtwoord niet meer? Klikk u dan op wachtwoord vergeten</p>

5. U wilt een account aanmaken en ziet: Ongeldig wachtwoord

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 <p>The screenshot shows the Yris account creation page. The title is 'Maak een Yris-account aan'. The form includes fields for 'Voornaam' (filled with 'Nancy'), 'Achternaam' (filled with 'Betrus'), 'E-mailadres' (filled with 'betrus@google.nl'), 'Land' (NL (+31)), and 'Mobiële nummer' (0612345678). There are also fields for 'Wachtwoord' and 'Bevestig wachtwoord'. A red error message is displayed below the password field: 'Ongeldig wachtwoord, de minimumlengte is 10 karakters.' A blue box highlights the password field and the error message. At the bottom, there is a blue button labeled 'ACCOUNT AANMAKEN'.</p>	<p>Een wachtwoord moet minstens 10 tekens bevatten. Bedenkt u een ander wachtwoord?</p>

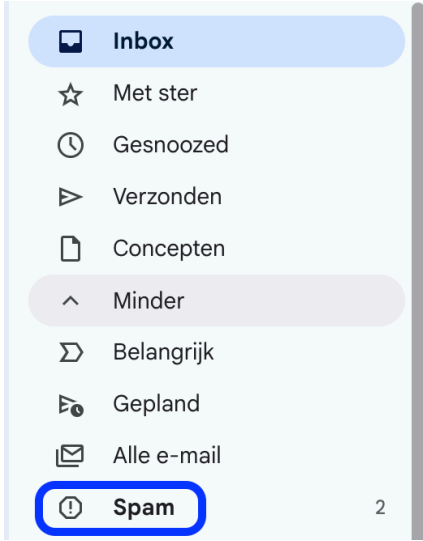
6. U wilt een account aanmaken en ziet: Wachtwoord komt niet overeen

Wat ziet u	Wat kunt u doen
	<p>Bij het voor de tweede keer intypen van het wachtwoord zit een foutje. Probeer het nog eens?</p>

7. U wilt inloggen, maar bent uw wachtwoord vergeten?

Wat ziet u	Wat kunt u doen
	<p>Klik op wachtwoord vergeten. Op het eerder ingevoerde e-mailadres komt een link om een nieuw wachtwoord aan te maken</p>

8. U heeft geklikt op wachtwoord vergeten, maar het mail bericht komt niet binnen

Wat ziet u	Wat kunt u doen
	<p>Omdat het bericht van een verzender komt die nog niet bekend voor uw apparaat, kan het zijn dat het bericht in uw spam of ongewenste berichten is gekomen. Dat kan er zo uit zien, maar kan verschillen per e-mail</p>  <p>The screenshot shows an email inbox interface. At the top is 'Inbox'. Below it are categories: 'Met ster', 'Gesnoozed', 'Verzonden', 'Concepten', 'Minder', 'Belangrijk', 'Gepland', and 'Alle e-mail'. At the bottom, the 'Spam' folder is highlighted with a blue box and contains the number '2'.</p>

9. U bent ingelogd, vult de SMS code in en krijgt de melding: de SMS code is verlopen

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 <p>The screenshot shows the Yris login screen. At the top is the Yris logo. Below it is a white box with the text: 'Er is een fout opgetreden...' and 'De code is verlopen.'</p>	<p>Het duurde te lang voor u de code intypte in het scherm. Probeert u nogmaals in te loggen. Gaat u daarvoor naar de vorige pagina door linksboven op uw internet pagina op het pijltje terug te klikken</p>  <p>The screenshot shows two navigation arrows, a left arrow and a right arrow, on a light pink background.</p>

10. U bent bezig met inloggen maar krijgt de melding: dat de sessie verlopen is

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 <p>The screenshot shows the Yris logo at the top. Below it, a white box contains the text: "Sessie is verlopen". Underneath, there are two lines of text: "Om het loginproces opnieuw te doen Klik hier ." and "Om door te gaan met het loginproces Klik hier ."</p>	<p>Klikt u op opnieuw inloggen en probeert u het nog eens? U Kunt daarvoor ook naar de vorige pagina door linksboven op uw internet pagina op het pijltje terug te klikken</p>  <p>A small pink box containing two navigation arrows: a left-pointing arrow and a right-pointing arrow.</p>