

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?](#)

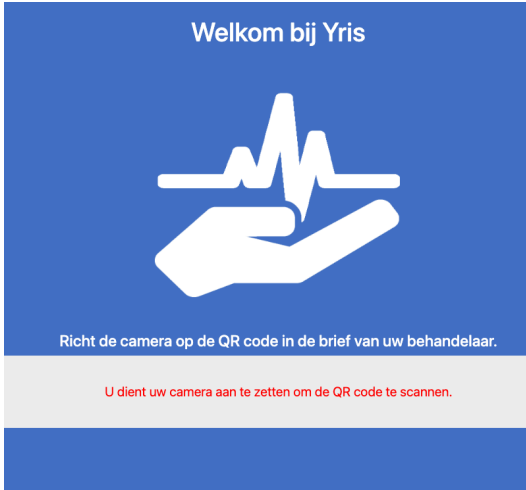
[9. U bent ingelogd, vult de SMS code in en krijgt de melding: de SMS code is verlopen](#)

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

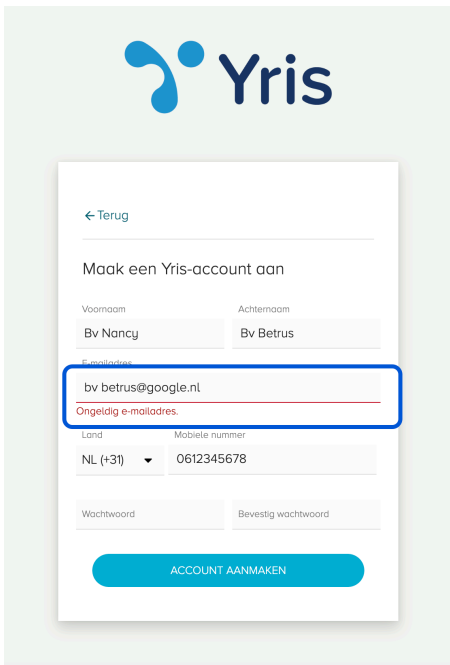
1. Wat is het verschil tussen alle codes

- u logt in met uw e-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 e-mailadres een code ivm de extra beveiliging. Dit bericht komt op het e-mailadres 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!

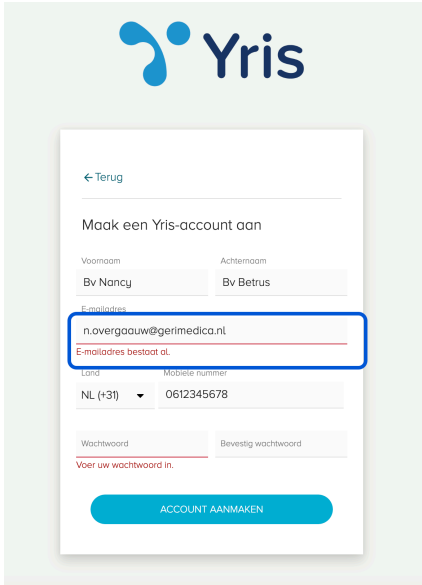
2. Er wordt gevraagd om het scannen een QR code

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 A blue screen with the text 'Welkom bij Yris' at the top. Below it is a white graphic of a hand holding a pulse line. At the bottom, it says 'Richt de camera op de QR code in de brief van uw behandelaar.' and 'U dient uw camera aan te zetten om de QR code te scannen.'	U bent niet op de juiste website. Gaat u a.u.b. naar ecd.yris.nl

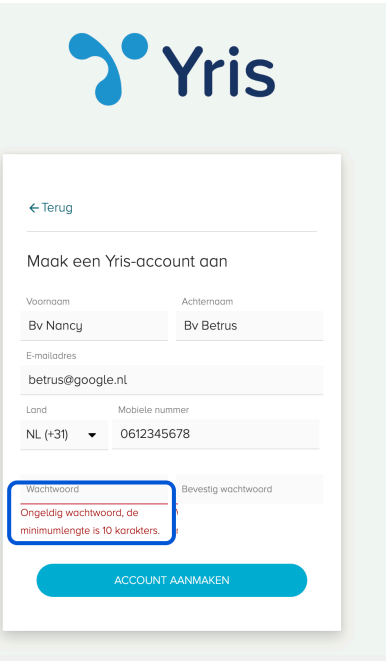
3. U wilt een account aanmaken en ziet: Ongeldig e-mailadres.

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 A screenshot of the Yris account creation form. 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 showing 'NL (+31)'), 'Mobiele nummer' (filled with '0612345678'), 'Wachtwoord', and 'Bevestig wachtwoord'. A blue button at the bottom says 'ACCOUNT AANMAKEN'.	Pas u a.u.b. het e-mailadres aan tot een goed mailadres (er moet altijd een @ in staan en een .nl/.be/. etc).

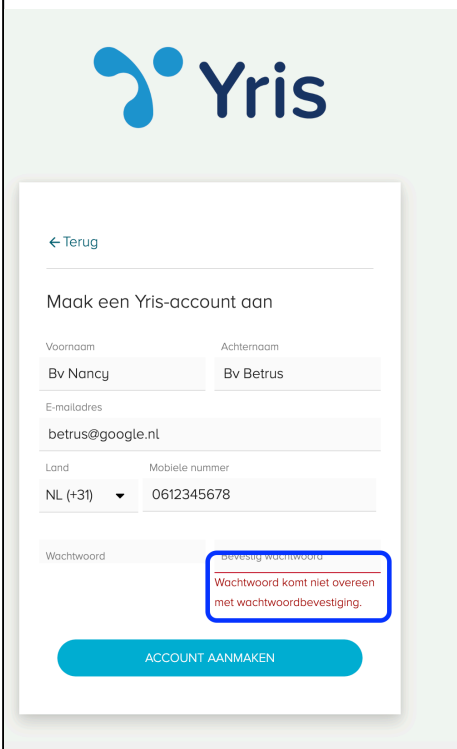
4. U wilt een account aanmaken en ziet: E-mailadres bestaat al

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 The screenshot shows the Yris account creation interface. The title is 'Maak een Yris-account aan'. There are fields for 'Voornaam' (filled with 'Bv Nancy') and 'Achternaam' (filled with 'Bv Betrus'). The 'E-mailadres' field is highlighted with a blue border and contains 'n.overgaauw@gerimeditica.nl'. Below it, a red error message states 'E-mailadres bestaat al.' (Email address already exists). There are also fields for 'Land' (NL (+31)) and 'Mobiele nummer' (0612345678), and password fields. A blue button at the bottom says 'ACCOUNT AANMAKEN'.	Met dit e-mail adres bestaat al een account. Klopt dat? Maar weet u uw wachtwoord niet meer? Klikte u dan op wachtwoord vergeten

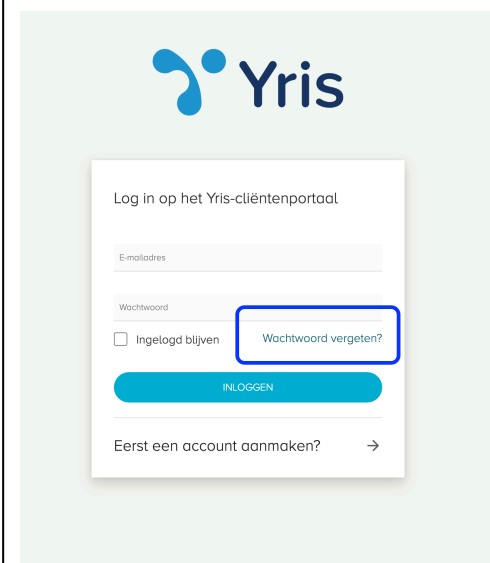
5. U wilt een account aanmaken en ziet: Ongeldig wachtwoord

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 The screenshot shows the Yris account creation interface. The title is 'Maak een Yris-account aan'. There are fields for 'Voornaam' (filled with 'Bv Nancy') and 'Achternaam' (filled with 'Bv Betrus'). The 'E-mailadres' field contains 'betrus@google.nl'. There are also fields for 'Land' (NL (+31)) and 'Mobiele nummer' (0612345678), and password fields. The 'Wachtwoord' field is highlighted with a blue border and contains a red error message: 'Ongeldig wachtwoord, de minimumlengte is 10 karakters.' (Invalid password, the minimum length is 10 characters). A blue button at the bottom says 'ACCOUNT AANMAKEN'.	Een wachtwoord moet minstens 10 tekens bevatten. Bedenkt u een ander wachtwoord?

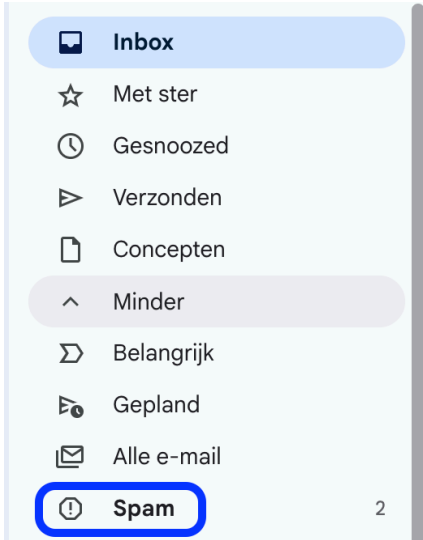
6. U wilt een account aanmaken en ziet: Wachtwoord komt niet overeen

Wat ziet u	Wat kunt u doen
	Bij het voor de tweede keer invoeren van het wachtwoord zit een foutje. Probeert u het nog eens?

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

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

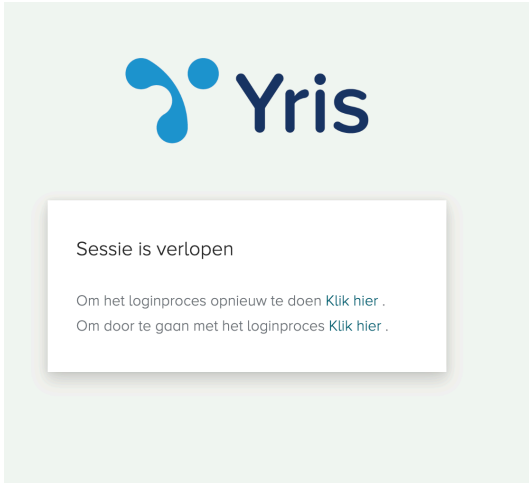
8. U heeft geklikt op wachtwoord vergeten, maar het mail bericht komt niet binnen

Wat ziet u	Wat kunt u doen
	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 

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

Wat ziet u	Wat kunt u doen
	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 

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

Wat ziet u	Wat kunt u doen
 The screenshot shows the Yris login interface. At the top is the Yris logo. Below it, a white message box contains the text: 'Sessie is verlopen' (Session has expired). 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 .'.	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  A small pink rectangular box containing two grey navigation arrows: a left-pointing arrow and a right-pointing arrow.