



## PROBLEMEN MET INLOGGEN? WIJ HELPEN JE VERDER.

Log in op de Triple P site voor professionals. Hier vind je alles wat jij als professional nodig hebt om Triple P nog eenvoudiger over te brengen.

Indien je problemen hebt met inloggen of het aanmaken van een account, gebruik dan dit inloghandboek. Klik op een onderwerp hieronder om gelijk te navigeren naar je vraag.

Met vriendelijke groet,

Het Triple P Support Team.



Probeer je in te loggen in ASRA (the Automatic Scoring and Reporting Application)? ASRA is een separate website, met een eigen login proces. Vraag jouw Coördinator om meer informatie of log in op deze site voor professionals en gebruik de link in het menu: Implementatie > Scoring Application.



## INDEX

---

### Problemen omtrent de welkomst- of bevestigingsmail:

- ▶ Ik heb geen welkomstmail ontvangen.....03
- ▶ Hoe zet ik Triple P op de lijst van veilige afzenders? .....03
- ▶ Kan ik een Triple P profiel aanmaken zonder een welkomstmil? .....03
- ▶ De activatie link in de bevestigingsmail werkt niet .....03

### Problemen omtrent je e-mailadres:

- ▶ Ik krijg een foutmelding waarin staat dat mijn e-mailadres niet is geregistreerd .....04
- ▶ Ik ben het e-mailadres vergeten waarmee ik sta geregistreerd.....04
- ▶ Ik wil mijn e-mailadres wijzigen.....04
- ▶ Ik deel een e-mailadres met een andere Triple P beroepskracht.....04

### Problemen omtrent je wachtwoord:

- ▶ Mijn wachtwoord werkt niet .....05
- ▶ Ik ben mijn wachtwoord vergeten.....05
- ▶ Het tijdelijke wachtwoord werkt niet/is verlopen .....05
- ▶ Ik wil mijn wachtwoord wijzigen.....05
- ▶ Ik heb een nieuw wachtwoord aangemaakt maar deze werkt niet .....05

### Andere problemen:

- ▶ Mijn vraag staat niet in bovenstaande lijst en ik heb hulp nodig bij het inloggen .....06
- ▶ Ik heb contact opgenomen met support maar heb nog geen antwoord vernomen.....06

# PROBLEMEN OMTRENT DE WELKOMST-OF BEVESTIGINGSMAIL

---

## Ik heb geen welkomstmail ontvangen.

Je ontvangt de welkomstmail na je training zodat je kunt inloggen in de site voor professionals. Deze e-mail heeft als onderwerp: 'Jouw login gegevens'.

Wanneer je deze niet hebt ontvangen:

- **HEEL BELANGRIJK** – Controleer je spam folder wanneer de e-mail niet zichtbaar is. Om dit in de toekomst te voorkomen, kun je het e-mailadres [communications@triplep.net](mailto:communications@triplep.net) ► toevoegen aan de lijst van veilige afzenders. Op deze manier komen e-mails niet meer terecht in je spam folder.
- Wacht 30 minuten voor het geval er een server backlog is.
- Controleer of andere Triple P getrainden uit jouw groep een e-mail hebben ontvangen. Zo niet, neem dan contact op met de IT ondersteuning van je eigen organisatie voor het identificeren van het probleem.
- Controleer je mailbox de komende dagen nog een keer, soms komt het voor dat gegevens van je training later worden ingediend.

## Hoe zet ik Triple P op de lijst van veilige afzenders?

Dit is afhankelijk van welk programma je gebruik maakt. Volg de onderstaande stappen indien je gebruik maakt van de huidige versie van Microsoft Outlook:

- Klik met je rechtermuisknop op elke willekeurige e-mail.
- Aan de rechterkant van "Junk/ongewenst" zie je een pijltje. Beweeg met je muis totdat je "Junk Email Options" of "Ongewenst" onderaan de lijst ziet verschijnen.
- Klik op "Junk Email Options" of "Ongewenst" en klik vervolgens op de Veilige Afzenders tab bovenin.
- Voeg de e-mailadressen toe die je wil markeren als veilige afzenders.

Indien je een andere versie hebt van Microsoft Outlook of gebruik maakt van een ander programma, adviseren wij je contact op te nemen met je IT support team of naar het volgende te zoeken via de Google zoekmachine: "Hoe voeg ik een e-mailadres toe aan de lijst van veilige afzenders" met daarachter de naam van je e-mail provider (bijv. "Outlook 2010"). Als je wilt weten welke versie van Microsoft Outlook je hebt, kun je dit hier opzoeken: <https://support.office.com/en-us/article/What-version-of-Outlook-do-I-have-b3a9568c-edb5-42b9-9825-d48d82b2257c> ►

## Kan ik een Triple P profiel aanmaken zonder een welkomstmail?

Zolang je e-mailadres in ons systeem geregistreerd staat, kun je een profiel aanmaken (dit kan voorkomen als je een Triple P training afgerond hebt).

- Ga naar [www.triplep-parenting.net/provider/provider\\_login/nl/](http://www.triplep-parenting.net/provider/provider_login/nl/) ► en klik op 'Triple P profiel aanmaken'.
- Maak een wachtwoord aan en wacht op de bevestigingsmail. Indien je deze niet ontvangt hebt, controleer je spam box of neem contact op met je IT support team.

## De activatie link in de bevestigingsmail werkt niet.

Je krijgt een welkomst- of bevestigingsmail als je een wachtwoord aanmaakt voor je Triple P profiel.

- Door op de activatie link in deze e-mail te klikken, is het aanmaken van je profiel compleet.
- De activatie link is 48 uur geldig. Als je een nieuwe link nodig hebt, ga dan naar [www.triplep-parenting.net/provider/provider\\_login/en/](http://www.triplep-parenting.net/provider/provider_login/en/) ► en klik op "wachtwoord vergeten" om je wachtwoord te resetten en het opnieuw te proberen.
- Volg de stappen onder "[Ik heb geen welkomstmail ontvangen](#)" om te voorkomen dat e-mails ten onrechte in je spam box terecht komen.

## PROBLEMEN OMTRENT JE E-MAILADRES

---

### Ik krijg een foutmelding waarin staat dat mijn e-mailadres niet is geregistreerd.

Wanneer je deze foutmelding krijgt:

- Heb je nog geen profiel aangemaakt? Maak een profiel aan en registreer je e-mailadres (Kijk onder het onderwerp "[Ik heb geen welkomstmail ontvangen](#)").
- Controleer of je hetzelfde e-mailadres gebruikt als die je hebt opgegeven tijdens je Triple P training.

### Ik ben het e-mailadres vergeten waarmee ik sta geregistreerd.

Doorzoek je inbox naar andere e-mails van Triple P.

Als je eerder van ons een e-mail hebt ontvangen, sta je hoogstwaarschijnlijk geregistreerd met dat e-mailadres.

Indien je meerdere keren geprobeerd hebt om in te loggen, stuur ons dan een [e-mail](#) met daarin de volgende gegevens:

- Je volledige naam.
- Woon- of werkplaats (Land en plaats).
- Het e-mailadres waarmee je denkt geregistreerd te zijn.
- Triple P niveaus waarin je getraind bent.
- Datum training.
- Plaats van training.
- Naam van trainer.

Voeg het e-mailadres [support\\_nl@triplep.net](mailto:support_nl@triplep.net) toe aan de lijst van veilige afzenders, zodat onze e-mails niet in je spam box terecht komen of worden gemarkeerd als spam. (Wil je weten hoe je dit doet, kijk dan bij "Hoe zet ik Triple P op de lijst van veilige afzenders?" onder "Problemen omtrent de welkomst- of bevestigingsmail" in dit inloghandboek.)

### Ik wil mijn e-mailadres wijzigen.

Heb je je e-mailadres en wachtwoord onthouden, log dan in via je eigen pagina of de Home pagina. Klik op "[Profiel bewerken](#)" en verzend de wijzigingen door te klikken op 'Opslaan' onderaan de pagina. Hier kun je ook je wachtwoord wijzigen.

Als je geen toegang meer hebt tot je oude e-mailadres of deze vergeten bent, kunnen wij je e-mailadres wijzigen zodat deze overeen komt met het meest recente e-mailadres dat wij van je hebben.

Stuur ons een [e-mail](#) met het verzoek om je e-mailadres te wijzigen. Vermeld hierbij de volgende gegevens:

- Je volledige naam.
- Je oude e-mailadres.
- Woon- of werkplaats (Land en plaats).
- Triple P niveaus waarin je getraind bent.
- Nieuw e-mailadres.

### Ik deel een e-mailadres met een Triple P beroepskracht.

Je e-mailadres dient als je persoonlijke identificatie in onze database. Vandaar dat elke Triple P beroepskracht een uniek e-mailadres dient te hebben. Neem daarom contact op met je Triple P coördinator.

Zodra je je eigen unieke e-mailadres hebt, houd ons dan op de hoogte per e-mail (voeg hierbij gegevens toe zoals aangegeven in stap 3 hierboven bij "[Ik wil mijn e-mailadres wijzigen](#)").



## PROBLEMEN OMTRENT JE WACHTWOORD

---

### Mijn wachtwoord werkt niet.

Wachtwoorden zijn hoofdlettergevoelig, dus controleer of je 'Caps Lock' niet per ongeluk aan staat en of er onnodige spaties in je wachtwoord zitten. Het is wellicht beter om je wachtwoord zelf in te typen in plaats van deze te kopiëren en plakken.

Zorg ervoor dat je wachtwoord voldoet aan onze eisen voor het aantal tekens etc. (Lees hierover meer onder "[Ik heb een nieuw wachtwoord aan gemaakt maar deze werkt niet](#)").

Klik op "Wachtwoord vergeten?" om je wachtwoord te herstellen.

### Ik ben mijn wachtwoord vergeten.

Indien je zeker weet dat je een profiel hebt aangemaakt maar je wachtwoord bent vergeten:

- Zoek naar "bestaand profiel" en klik op de link "Wachtwoord vergeten?".
- Voeg het e-mailadres [support\\_nl@triplep.net](mailto:support_nl@triplep.net) ► en [communications@triplep.net](mailto:communications@triplep.net) ► toe aan de lijst van veilige afzenders. (Hoe je dit kunt doen lees je onder "[Hoe zet ik Triple P op de lijst van veilige afzenders?](#)" bij het onderdeel "[Problemen omtrent de welkomst- of bevestigingsmail](#)"). Check je inbox of je "Junk/ongewenst" inbox als je geen e-mail hebt ontvangen.

### Mijn tijdelijke wachtwoord werkt niet/ is verlopen.

Indien je tijdelijke wachtwoord niet werkt, kun je dezelfde stappen doorlopen als wanneer je wachtwoord niet werkt.

Activatie links voor een tijdelijk wachtwoord zijn alleen 48 uur geldig. Volg dezelfde stappen voor het aanmaken van een wachtwoord en activeer de link binnen 48 uur.

### Ik wil mijn wachtwoord wijzigen.

Indien je je huidige wachtwoord wilt wijzigen:

- Log in op je profiel.
- Klik op "Profiel bewerken".
- Scroll naar beneden en wijzig je wachtwoord.

Als je bent ingelogd met een tijdelijke activatie link, gebruik dit dan als je "oude wachtwoord". Het is wellicht beter om je wachtwoord zelf in te typen in plaats van deze te kopiëren en plakken.

### Ik heb een nieuw wachtwoord aangemaakt maar deze werkt niet.

Indien je geprobeerd hebt je wachtwoord te herstellen via de link die wij naar je gemaïld hebben en je wilt een nieuw wachtwoord aanmaken, vragen wij je "oude wachtwoord" te vervangen door je "nieuwe wachtwoord". Gebruik in dit geval voor het "oude wachtwoord" het tijdelijke wachtwoord dat je zojuist hebt ontvangen. Voor het "nieuwe wachtwoord" kun je een nieuw wachtwoord bedenken dat voldoet aan de eisen.

Je wachtwoord moet minimaal:

- 8 karakters,
- één hoofdletter (A-Z),  
EN
- één getal (0-9) bevatten.

**OPTIONEEL:** Je krijgt een nóg sterker wachtwoord door een symbool toe te voegen: \* & ) ( % \$ # @ ! ?.

## ANDERE PROBLEMEN:

---

### Mijn vraag staat niet in bovenstaande lijst en ik heb hulp nodig bij het inloggen.

Spijtig dat je vraag er niet tussen zit, maar wij zullen ons best doen je te helpen. Zorg ervoor dat je alle opties in dit inloghandboek geprobeerd hebt. Stuur voor meer ondersteuning een e-mail naar:

[support\\_nl@triplep.net](mailto:support_nl@triplep.net) ▶

- Het kan enkele dagen duren tot je een respons krijgt. Wij willen je vriendelijk vragen hier begrip voor te hebben.
- Om ons in staat te stellen je vraag zo snel mogelijk te beantwoorden, vragen wij je het probleem te benoemen in het e-mail onderwerp.
- Laat ons weten welke foutmelding je krijgt.
- Laat ons weten wat de URL is van de pagina waar je het probleem ervaart.
- Vermeld indien mogelijk van welk type systeem je gebruik maakt (Windows, Mac) en van welke internet browser (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Safari, etc).
- Stuur indien mogelijk een schermafbeelding mee om je probleem toe te lichten. (Hoe je dit kunt doen, vind je hier: <https://www.take-a-screenshot.org/>▶).

### Ik heb contact opgenomen met support maar heb nog geen antwoord vernomen.

Voeg het e-mailadres [support\\_nl@triplep.net](mailto:support_nl@triplep.net) ▶ toe aan de lijst van veilige afzenders. (Hoe je dit kunt doen lees je onder "[Hoe zet ik Triple P op de lijst van veilige afzenders?](#)" bij het onderdeel "[Problemen omtrent de welkomst- of bevestigingsmail](#)").

Let op: wij zijn niet 24 uur per dag beschikbaar waardoor het een aantal dagen kan duren totdat je een respons krijgt. Houd er rekening mee dat dit tijdens de feestdagen iets langer kan duren. Wij bedanken je alvast voor je begrip.

