

# gelre ziekenhuizen



**Thuiswerken FAQ**

# Thuiswerken FAQ

Hieronder worden op meest gestelde vragen over het thuiswerken een antwoord gegeven. Mochten onderstaande vragen niet helpen of krijgt u een andere foutmelding? Kunt u altijd bellen met de Servicedesk I&T via (+31) 575 59 2000.

**Q: Naar welke website moet ik gaan voor het thuiswerken?**

**A:** Dat is de website <https://desktop.gelre.nl> . Op deze website meldt u zich aan om vanaf afstand in te loggen op de Gelre Cloud omgeving.

**Q: Waar kan ik de Citrix Receiver downloaden?**

**A:** Klik [hier](#) voor de juiste versie van de Citrix Receiver voor uw besturingssysteem.

**Q: Waarvoor moet ik het vakje *TokenCode* gebruiken op desktop.gelre.nl?**

**A:**

- Maakt u gebruik van een SMS code? Dan hoeft u hier niets in te vullen en klikt u op Log on. Vul in het volgende scherm de naar u verzonden SMS code in en u logt in op de Gelre Cloud omgeving.
- Maakt u gebruikt van de MFA app? Dan hoeft u hier niets in te vullen en klikt u op Log on. Beantwoord de popup melding op uw telefoon met Goedkeuren en u logt in op de Gelre Cloud omgeving.

**Q: Wat is MFA?**

**A:** Multi-Factor Authenticatie (MFA) een authenticatie methode waarbij de online gebruiker twee stappen succesvol moet doorlopen om externe toegang tot de ziekenhuis systemen te krijgen.

Hier voor is nodig:

Een 06 nummer en telefoon

Of eventueel een smartphone voor het gebruik van de App

Als hier aan voldaan is zou de Handleiding instellen MFA gebruikt kunnen worden om het in te stellen.

Deze handleiding staat op het Intranet, Qportaal en TOPdesk

## Mogelijke problemen waar u tegenaan kunt lopen :

**Q: Ik heb MFA ingesteld maar na het inloggen krijg ik geen pushmelding/SMS/belletje. Er verschijnt dan geen foutmelding.**

- A:**
1. Meldt u opnieuw aan op de website: [aka.ms/mfasetup](https://aka.ms/mfasetup).
  2. Log hierop in met uw emailadres en bijbehorend wachtwoord.
  3. Controleer of er een vinkje staat bij Telefoon voor authenticatie en of uw telefoon nummer hier juist staat ingesteld. Zo niet, vul deze opnieuw in.
  4. Klik op opslaan om de instellingen op te slaan.

**Q: Na het invoeren inloggen verschijnt de foutmelding: Incorrect Credentials. try again.**

**A:** Hierbij voert u de verkeerde combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord in om u aan te melden. Voer als gebruikersnaam niet uw Emailadres in.


**Q: Na het inloggen op <https://desktop.gelre.nl> verschijnt er een blanco pagina.**

**A:** Verwijder de cookies van uw browser. Hieronder staan de meeste gebruikte webbrowsers:


### Cookies verwijderen in Google Chrome

- Open Google Chrome.
- Klik op het pictogram 'Google Chrome aanpassen en beheren'. Dit is het pictogram met drie stipjes .
- Klik op **Meer hulpprogramma's > Browsegegevens wissen**.
- Een venster opent. Zet een vinkje voor *Cookies en andere sitegegevens* als dat vinkje er nog niet staat.
- Selecteer achter 'Periode' vanaf welk moment de cookies verwijderd moeten worden.
- Klik op **Gegevens wissen**.

### Cookies verwijderen in Firefox

- Open Firefox.
- Klik rechtsboven op de menuknop .
- Klik op **Opties**.
- Een nieuw tabblad opent. Klik links op **Privacy & Beveiliging**.
- Klik rechtsonder 'Cookies en websitegegevens' op **Gegevens wissen**.
- Zet een vinkje voor *Cookies en websitegegevens* als dat vinkje er nog niet staat.
- Klik op **Wissen > Nu wissen** om alle cookies te verwijderen.
- Sluit het venster via het kruisje rechtsboven.

### Cookies verwijderen in Internet Explorer

- Open Internet Explorer.
- Klik op het pictogram 'Extra'. Dit is het pictogram van een tandwiel .
- Klik op **Beveiliging > Browsegeschiedenis verwijderen**.
- Geef nu aan welke zaken u wilt verwijderen, waaronder cookies. Zet hiervoor een vinkje voor *Cookies en websitegegevens* als dat vinkje er nog niet staat.
- Klik op **Verwijderen**.

**Q:** Bij het aanmelden op <https://webmail.gelre.nl> (Gelre email en agenda programma) verschijnt een blanco/lege pagina of kunnen emails niet worden geopend.

**A:** Verwijder de cookies zoals hierboven staat aangegeven.