

## Als inloggen op Account Services niet lukt

Als het niet lukt om op de Account Services-pagina in te loggen, dan kan je dit vaak snel oplossen door een andere browser (Firefox, Chrome of Internet Explorer) te gebruiken. Helpt dat niet, dan is de oplossing meestal het leegmaken van de cache van je browser. Hieronder lees je hoe dat gaat.

Mocht je na het legen van de browsercache nog steeds inlogproblemen ervaren, kan dit worden veroorzaakt door de cookie instellingen van je browser. Een aantal browsers weigert sinds een beveiligingsupdate standaard 'third party cookies'. Omdat de cookies vanuit ULCN niet worden geaccepteerd, word je niet ingelogd maar wordt de inlogpagina vernieuwd. Hoe je de instellingen van je browser kunt aanpassen lees je hieronder.

### Probeer eerst Firefox, Chrome of Internet Explorer

Gebruik je Safari of Opera als browser?  
Probeer dan een andere browser, zoals Firefox, Chrome of Internet Explorer.

Gebruik je Edge?  
Zorg dan dat je de laatste versie hebt. (Helaas hebben sommige beheerde universitaire computers een versie van Edge die niet geschikt is.)

Kun je nu wel inloggen, gebruik dan voortaan die andere browser voor Account Services.

### Test of de cache de oorzaak is

Lukt het nog steeds niet om in te loggen? Test dan als volgt of de cache het inlogprobleem veroorzaakt:

1. Open je browser en gebruik de volgende toetscombinatie om als test de cache-opslag tijdelijk te omzeilen:
  - Chrome: Ctrl+Shift+n
  - Firefox: Ctrl+Shift+p
  - Internet Explorer Ctrl+Shift+p

Je browser opent nu een venster in de incognito modus, waarbij geen cache gebruikt wordt.

2. Ga nu naar <https://account.services.universiteitleiden.nl> en log in.
3. Lukt het nu nog niet om in te loggen?  
Neem dan contact op met de ISSC helpdesk:  
helpdesk@issc.leidenuniv.nl,  
+31(0)71 527 8888.

#### 4. Lukt het nu wél om in te loggen?

Dan was de cache de oorzaak. Meld je af, sluit het *incognito* testvenster en leeg de cache van je browser. Leeg de cache van de browser

Cache legen gaat als volgt:

#### **Chrome:**

1. Klik op het blokje met 3 streepjes, recht bovenin.
2. Klik op *Geschiedenis > Browsegeschiedenis wissen*.
3. Klik onder *Privacy* op *Browsegegevens wissen*.
4. Zorg in ieder geval dat je *Browsegeschiedenis* en *Cookies en andere site plugin-gegevens* selecteert bij het verwijderen.
5. Herstart de browser.

#### **Firefox:**

1. Klik op het blokje met 3 streepjes rechtsboven, klik op *Opties > Privacy* en selecteer *Individuele cookies verwijderen*.
2. Klik op *Alle cookies verwijderen*.
3. Selecteer *Recente geschiedenis wissen*.
4. Klik op *Nu wissen*.
5. Herstart de browser.

#### **Internet Explorer:**

1. Ga naar het menu *Extra > Internetopties > tab Algemeen*.
2. Klik onder *Browsegeschiedenis* op *Verwijderen*.
3. Wil je niet alles verwijderen? Vink dan in ieder geval *Cookies* en *Tijdelijke internetbestanden* aan en klik op *Verwijderen*.
4. Herstart de browser.

Je browser-cache is nu hersteld. Log weer in op <https://account.services.universiteit leiden.nl> en wijzig je wachtwoord.

Kun je nog steeds niet inloggen? Neem dan contact op met de ISSC helpdesk: [helpdesk@issc.leidenuniv.nl](mailto:helpdesk@issc.leidenuniv.nl), +31(0)71 527 8888.

## **Pas de cookie instellingen van de browser aan**

Per browser kunnen de instellingen handmatig worden aangepast zodat third-party cookies worden geaccepteerd:

#### **Chrome (Windows)**

1. Klik in chrome in de adresbalk.
2. Vul in *chrome://flags/#same-site-by-default-cookies* en klik op enter.

3. Zorg dat de instelling voor 'SameSite by default cookies' op disabled staat.

**Safari (MacOS):**

1. Ga naar instellingen
2. Selecteer Safari
3. Ga naar tabblad privacy
4. Verwijder vinkje bij 'Website tracking: prevent cross-site tracking'
5. Herstart de browser

**Safari (iOS):**

1. Ga naar instellingen
2. Selecteer Safari
3. Zorg dat 'Website tracking: prevent cross-site tracking' is uitgeschakeld (uitgegreisd)
4. Herstart de browser