



Veel gestelde vragen over FortiClient VPN-gebruik en problemenoplossing

Belangrijke instructies wanneer u contact opneemt met de IT-ondersteuning

- **Vermeld uw gebruikersnaam en projectnummer:** Zorg ervoor dat u uw gebruikersnaam en projectnummer vermeldt wanneer u contact opneemt met de IT. Dit helpt ons om uw probleem sneller te identificeren en op te lossen.
- **Gebruik '@it' in het onderwerpveld:** Voeg '@it' toe aan het onderwerpveld van uw e-mail om ervoor te zorgen dat uw bericht wordt gericht aan de IT en snel wordt opgemerkt.
- **Stuur schermafdrucken mee:** Als u een probleem heeft met een specifieke foutmelding of situatie, stuur dan schermafdrucken mee met uw e-mail. Dit kan ons helpen om het probleem beter te begrijpen en u sneller van dienst te zijn.





1. Na het laden van het configuratiebestand in FortiClient wordt om een wachtwoord gevraagd. Wat moet ik doen als ik het gevraagde wachtwoord niet heb ontvangen of als het niet werkt?

Het wachtwoord dat FortiClient vraagt, staat normaal gesproken in de e-mail met de "Privacy Awareness Vragenlijst". Controleer deze e-mail en gebruik het daarin vermelde wachtwoord om verbinding te maken. Als u het wachtwoord niet kunt vinden, neem dan contact op met de IT voor verdere assistentie.

2. FortiClient vraagt om een SMS-code maar ik ontvang geen SMS. Wat moet ik doen?

Wanneer FortiClient om een SMS-code vraagt en een 'Answer' veld weergeeft, wacht dan tot het 'tokencode' op het scherm verandert naar een nieuwe code. Vervolgens moet u deze nieuwe code invoeren. Er wordt geen SMS verstuurd.

3. Wat betekent het als ik de melding 'Wrong credentials' krijg bij het opzetten van de VPN-verbinding en wat moet ik in dat geval doen?

Wanneer u de melding 'Wrong credentials' krijgt bij het opzetten van de VPN-verbinding, betekent dit dat er incorrecte gebruikersnaam of wachtwoord is ingevuld. Na 5 mislukte inlogpogingen kan uw account worden geblokkeerd. In dat geval dient u contact op te nemen met de IT voor verdere assistentie.



4. Wat moet ik doen wanneer ik niet bij de awareness vragenlijst kom terwijl ik wel een actieve VPN-verbinding heb?

1. Sluit andere VPN-applicaties af. Sluit alle achtergrondprocessen van andere VPN-applicaties af via het Taakbeheer. Op een Mac kun je activiteitenbeheer gebruiken.
2. Start een willekeurige browser op.
3. Maak verbinding met de VPN.
4. Ga naar de browser, die zou nog open moeten zijn, en vul dan handmatig de link in van de awareness vragenlijst.
5. Als u nog steeds problemen ondervindt, kunt u het op een andere computer proberen.

5. Ik krijg een melding "IPSec VPN connection is down" na het invoeren van mijn gebruikersnaam en wachtwoord. Wat moet ik doen?

U kunt de volgende stappen uitvoeren:

1. In FortiClient, naast RA-VPN, zie je 3 streepjes. Klik hierop.
2. Selecteer vervolgens "Edit the selected connection".
3. Onderaan, klap "Advanced settings" uit.
4. Kies vervolgens "Phase 2".
5. Scroll naar beneden tot je "DH Group" ziet staan.
6. Klap het menu uit en selecteer '14'.
7. Klik op 'Save'.
8. Probeer opnieuw in te loggen.
9. Als u deze melding blijft ontvangen, kan het zijn dat de VPN wordt geblokkeerd door het zakelijke netwerk. In dit geval kunt u proberen om uw computer met de hotspot van uw smartphone te verbinden en het opnieuw te proberen.
10. Sluit andere VPN-applicaties af. Sluit alle achtergrondprocessen van andere VPN-applicaties af via het Taakbeheer. Op een Mac kun je activiteitenbeheer gebruiken.
11. Als dit niet werkt, voer dan een herinstallatie uit van FortiClient. De handleiding voor het installatieproces is beschikbaar op onze website: <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/maatwerk-en-microdata/microdata-zelf-onderzoek-doen/inloggen-op-ra>



6. Ik ben bezig geweest met het installeren van FortiClient om toegang te krijgen tot de Remote Access omgeving. De installatie is gelukt, maar ik loop vast bij het voor de eerste keer inloggen. Wat moet ik doen als ik de melding 'Wrong Credentials' krijg nadat ik mijn gebruikersnaam en de 8-cijferige code uit de RSA-app heb ingevoerd?

Als u de melding 'Wrong Credentials' krijgt na het invoeren van uw gebruikersnaam en de 8-cijferige code uit de RSA-app, volg dan deze stappen:

1. Zorg ervoor dat u de correcte gebruikersnaam gebruikt die aan uw account is gekoppeld.
2. Laat het veld voor de pincode in de RSA-app leeg, druk op Submit en voer vervolgens de 8-cijferige code in het wachtwoordveld van FortiClient in.
3. Nadat u de 8-cijferige code hebt ingevoerd in FortiClient, zou u gevraagd moeten worden om een PIN tussen 4 en 8 cijfers in te stellen.
4. Nadat u de PIN hebt ingesteld in FortiClient, gebruik deze PIN vervolgens in de RSA-app op uw telefoon om de 8-cijferige code te genereren.
5. Gebruik de gegenereerde 8-cijferige code om een VPN-verbinding tot stand te brengen in FortiClient.
6. Als u nog steeds problemen ondervindt, neem dan contact op met de IT voor verdere assistentie.

7. Waar kan ik de RSA-app vinden?

Er zijn twee soorten RSA-applicaties: RSA Authenticator van RSA Security en RSA. Voor dit proces moet je de RSA Authenticator van RSA Security hebben. Deze app kan worden gedownload vanuit de app store op uw mobiele apparaat. Raadpleeg ook de handleiding die we per mail hebben verstrekt toen u een software token van ons ontving. Als u deze mail niet meer hebt, neem dan contact op met ons voor verdere assistentie.