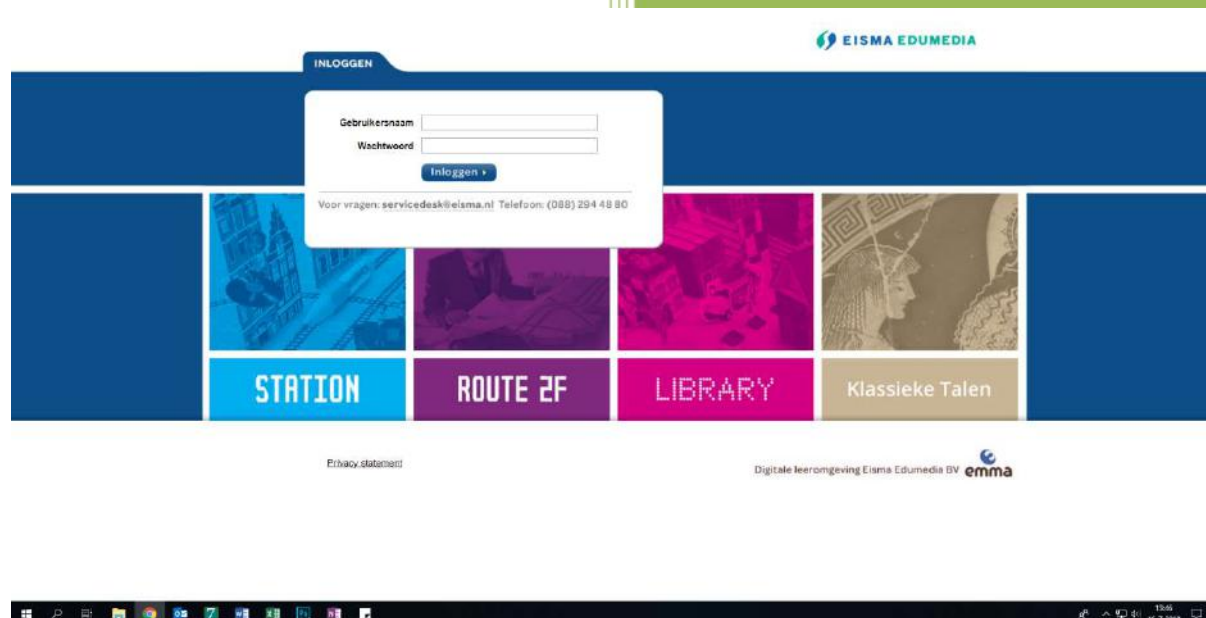


Via methodewebsite  
[www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl) of de  
ELO van de school

## Veelgestelde vragen rondom de online leerlingomgeving



Veelgestelde vragen  
rondom de online  
leerlingomgeving  
(Pallas, Minerva, Fortuna)

[servicedesk@eisma.nl](mailto:servicedesk@eisma.nl)

088-2944880

## Inhoudsopgave

- **Vraag: Welke systeemeisen en instellingen heeft mijn apparaat nodig?..... 3**
- **Vraag: Welke voorbereidingen moet een school treffen om het digitale materiaal gereed te krijgen voor de leerlingen ..... 3**
- **Vraag: Hoe gaat uitgeverij Eisma Edumedia om met mijn gegevens?..... 4**
- **Vraag: hoe sta ik cookies/ javascript toe?..... 4**
- **Vraag: Als ik inlog via [www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl) worden de velden weer wit. Terwijl ik eerder wel kon inloggen..... 5**
- **Vraag: Ik log in via de ELO van de school. Als ik op een linkje van Pallas/ Minerva/ Fortuna klik gebeurt er niets. .... 9**
- **Vraag: Hoe kan ik Grieks typen op de iPad of laptop/computer..... 15**
- **Vraag: Ik wil het scherm vergroten. Hoe doe ik dat? ..... 17**
- **Vraag: Ik ben aan het werk in Pallas/ Minerva/ Fortuna en een vraag/ antwoord klopt naar mijn idee niet..... 17**
- **Vraag: Ik heb oefeningen gemaakt, maar de antwoorden staan er niet meer..... 17**
- **Vraag: Ik wil vanuit de ELO doorklikken naar Pallas/ Minerva/ Fortuna maar er staat geen linkje naar de methode..... 18**
- **Vraag: Ik log in via de ELO van de school. Als ik op een linkje van Pallas/ Minerva/ Fortuna klik, kom ik op een wit scherm waarop geen tekst of alleen een code staat. .... 18**
- **Vraag: Ik log in via de ELO van de school. Als ik op een linkje van Pallas/ Minerva/ Fortuna klik, kom ik op een wit scherm met de melding “geen gegevens beschikbaar”. ... 18**
- **Vraag: Ik log in via de ELO van de school. Als ik op een linkje van Pallas/ Minerva/ Fortuna klik, kom ik op een wit scherm met de melding “leerling wel bekend. Materiaal niet bekend”. ..... 18**
- **Vraag: Ik heb een storing en wil een URL sturen naar de servicedesk..... 18**
- **Vraag: Ik wil een screenshot maken van mijn scherm en sturen naar de servicedesk. 19**

## Veelgestelde vragen rondom de online versies van Pallas, Minerva en Fortuna (zomer 2018)

- **Vraag: Welke systeemeisen en instellingen heeft mijn apparaat nodig?**

Antwoord: Zorg ervoor dat je gaat internetten via een actuele browser. Kies een van de browsers uit het volgende rijtje:

- Safari 5.1.7 of hoger
- Safari Mobile (iPad)
- Chrome 66 of hoger
- Firefox 54 of hoger
- Internet Explorer 11 of hoger

Zorg ervoor dat cookies, pop-ups en Javascript worden toegestaan.

- **Vraag: Welke voorbereidingen moet een school treffen om het digitale materiaal gereed te krijgen voor de leerlingen**

### *ELF in combinatie met een ELO*

Besteedt een school het leermiddelenfonds volledig uit, dan spreken we van een Extern Leermiddelen Fonds (ELF). De leerling plaatst dan zelf op eigen titel bestelling van de boeken/licenties bij de distributeur. In een geval van een ELF moeten de gegevens van de leerlingen in de ELO gematcht worden met de gegevens bij de distributeur, opdat de juiste leermiddelen voor de juiste leerling worden klaargezet. Dit noemen we prematching. Hier is dus ook een rol weggelegd voor de school (ELO-coördinator/ leermiddelcoördinator). ELO's waarmee de school de gegevensvergelijking kan uitvoeren zijn onder meer itslearning, Magister, Moodle (OpenEdu), Peppels en SOMtoday.

Zijn hierover vragen dan kan een school zich wenden tot:

Van Dijk: [customeroperations@vandijk.nl](mailto:customeroperations@vandijk.nl)

Iddink: [support.digitaal@iddink.nl](mailto:support.digitaal@iddink.nl)

OsingaDeJong: [dtdl@osingadejong.nl](mailto:dtdl@osingadejong.nl)

### *ILF in combinatie met een ELO*

Organiseert de school het leermiddelenfonds zelf, dan spreken we van een Intern Leermiddelen Fonds (ILF). De school moet dan de linkjes zelf bij de juiste klassen en vakken plaatsen. De volgende ELO's bieden de mogelijkheid linkjes naar leermiddelen per schoollocaties te leveren: itslearning, Magister, Moodle (OpenEdu), Peppels en SOMtoday. We kunnen helaas geen instructies geven hoe men in de diverse ELO's dan de linkjes moet plaatsen. Dat is per ELO verschillend (in sommige gevallen onder vakken, dan wel onder Studiewijzer of lesmateriaal etc). Scholen kunnen voor vragen contact opnemen met de klantenservice van de ELO.

### *Scholen die niet werken met een ELO*

Wanneer de scholen niet in de gelegenheid zijn om te werken met een ELO, dan kan er gewerkt worden via de methodewebsite [www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl). In deze omgeving worden de leerlinggegevens en docentgegevens geplaatst evenals het bestelde lesmateriaal. Leerlingen krijgen allemaal inloggegevens via de contactpersoon van de school. Indien nodig kunnen er verwerkerovereenkomsten met de school worden afgesloten in verband met de AVG-wetgeving. Neem contact op via [edumedia@eisma.nl](mailto:edumedia@eisma.nl) om te mogelijkheden te bespreken.

- **Vraag: Hoe gaat uitgeverij Eisma Edumedia om met mijn gegevens?**

Omtrent de privacy, gaan we ervan uit dat de scholen verwerkersovereenkomsten hebben gesloten met de distributeur van de leermiddelen. Indien men er prijs op stelt, dan kan men ook nog via ons een verwerkersovereenkomst voor één of meer lesmethodes afsluiten. Scholen die rechtstreeks bestellen bij Eisma kunnen er ook nog voor kiezen om een verwerkersovereenkomst af te sluiten.

Op onze website kun je hierover meer lezen. Je kunt hier ook verwerkersovereenkomsten downloaden.

<https://edumedia.eisma.nl/privacy-digitale-leermiddelen/>

- **Vraag: hoe sta ik cookies/ javascript toe?**

Als voorbeeld:

Instellingen in Chrome (desktop of laptop):

Klik op het Chrome-menu ☰ op de browserwerkbalk

Selecteer *Instellingen*

Klik op *Geavanceerde instellingen weergeven*

Klik in het gedeelte 'Privacy' op de knop *Instellingen voor inhoud*.

Selecteer de volgende opties:

Cookies – Toestaan dat lokaal gegevens worden ingesteld (aanbevolen)

JavaScript – Alle sites toestaan JavaScript uit te voeren (aanbevolen)

Pop-ups – kies zelf uw optie. Kiest u voor Sites niet toestaan pop-ups weer te geven, voeg dan [www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl) als uitzondering toe.

Instellingen in Chrome (tablet of mobiel):

Open de browser

Selecteer Instellingen

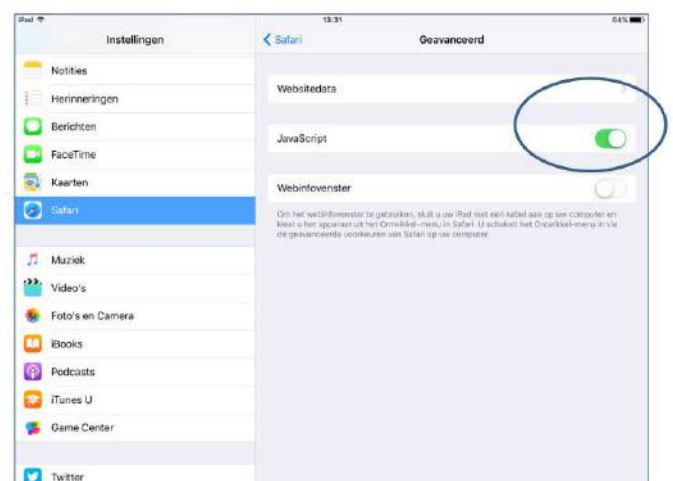
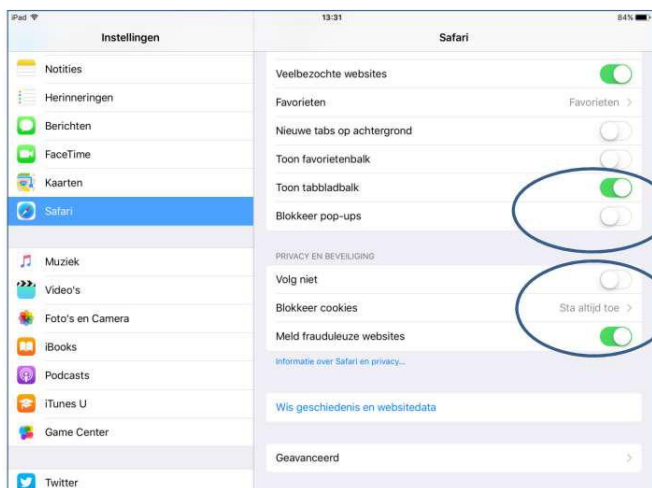
Kies voor site-instellingen

Selecteer de volgende opties:

Cookies – toestaan

JavaScript – toestaan dat sites JavaScript uitvoeren

Pop-ups – kies zelf uw optie. Kiest u voor Sites niet toestaan pop-ups weer te geven, voeg dan [www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl) als uitzondering toe.



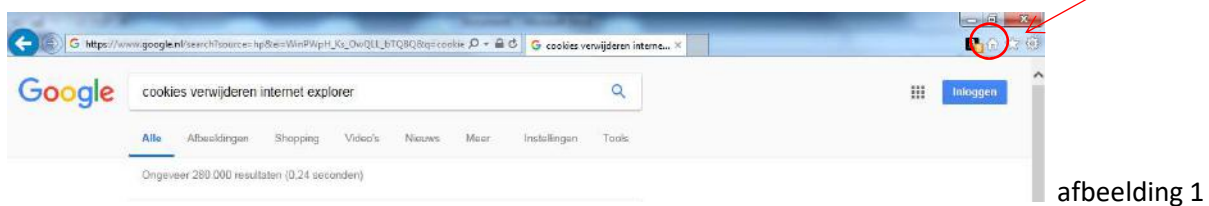
- **Vraag: Als ik inlog via [www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl) worden de velden weer wit. Terwijl ik eerder wel kon inloggen.**

Antwoord: Wellicht heb je per ongeluk eens een letter fout getypt bij je gebruikersnaam of wachtwoord. Het systeem onthoudt dit. Ga naar de instellingen van je internetbrowser en **wis de cookies en geschiedenis van je browser**. Log daarna opnieuw in.

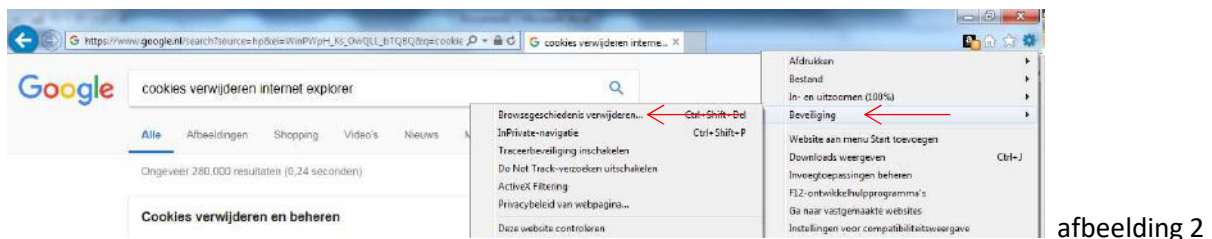
Hieronder staan de instructies met betrekking tot de grootste internetbrowsers:

## Internet Explorer

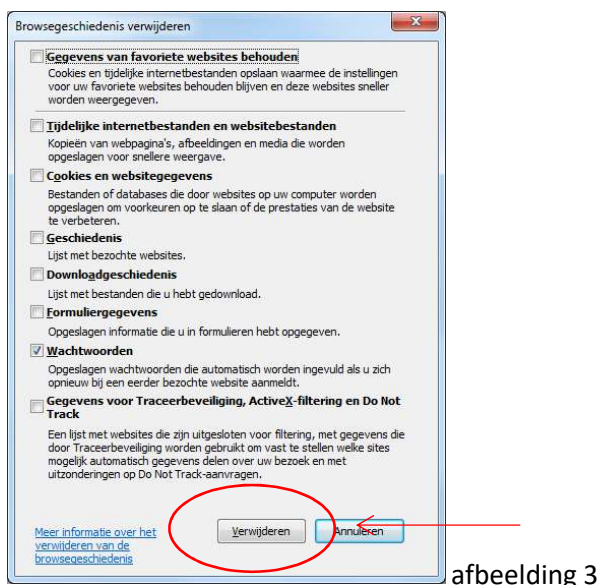
1. Open Internet Explorer
2. Ga naar de rechterbovenzijde met de muis, naar *Extra* (zie afbeelding 1)



3. Kies de optie *Beveiliging* en vervolgens *Browsersgeschiedenis verwijderen* (zie afbeelding 2)



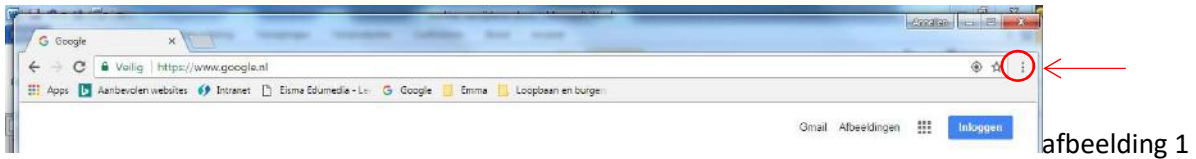
4. Vink de velden aan die u wilt behouden (tip: wachtwoorden bewaren) (zie afbeelding 3)



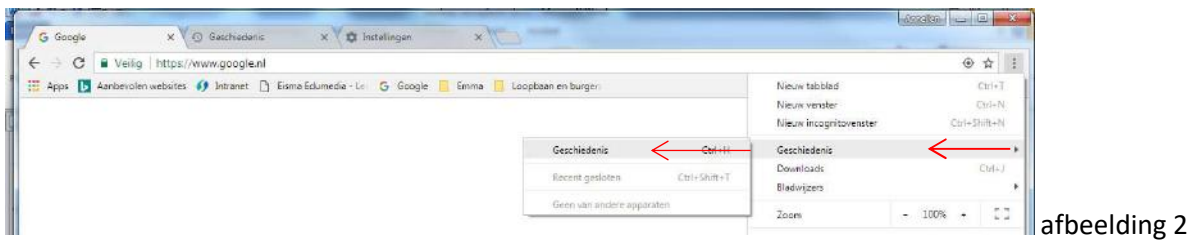
5. Klik op verwijderen (afbeelding 3)

## Google Chrome

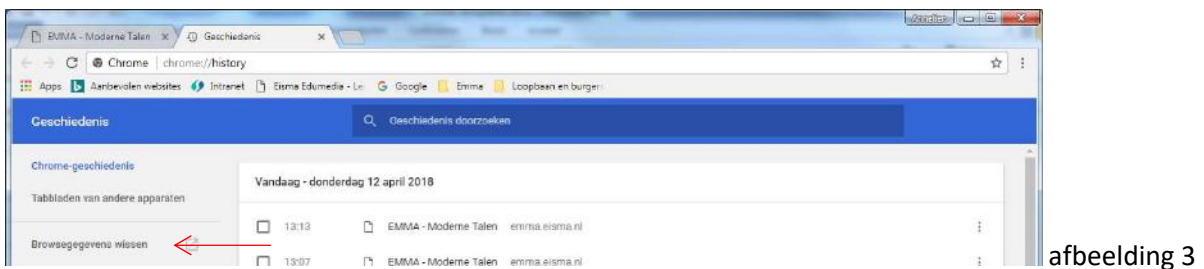
1. Open Google Chrome
2. Ga naar de rechterbovenzijde naar *Google Chrome aanpassen en beheren* (afbeelding 1)



3. Ga naar *Geschiedenis* en vervolgens naar *Geschiedenis* (afbeelding 2)



4. Klik op *Browsergeschiedenis wissen* (afbeelding 3)



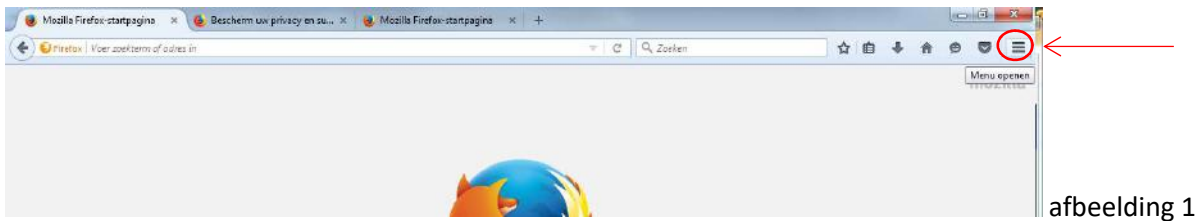
5. Ga naar het tabblad *geavanceerd* en vink de items aan die gewist mogen worden (tip: bewaar wachtwoorden) (afbeelding 4)



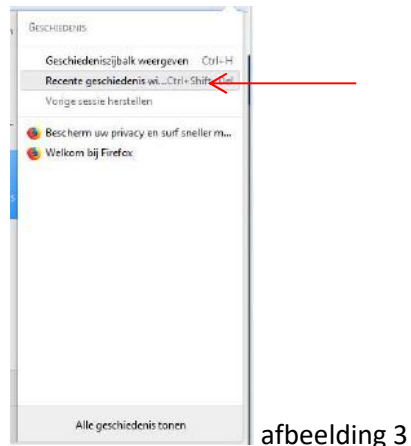
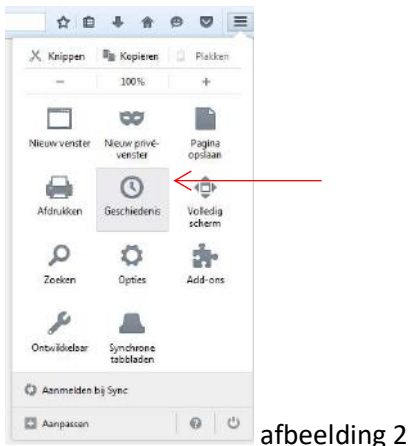
6. Klik op *gegevens wissen* (afbeelding 4)

## Mozilla Firefox

1. Open Mozilla Firefox
2. Ga naar de rechterbovenzijde naar *Menu openen* (afbeelding 1)



3. Ga naar *Geschiedenis* (afbeelding 2)



4. Klik op *Recente geschiedenis wissen* (afbeelding 3)
5. Klik op *Details* en vink aan welke geschiedenis gewist mag worden (afbeelding 4)



6. Klik op *Nu wissen* (afbeelding 4)



## Safari

1. Klik op Instellingen (afbeelding 1)



afbeelding 1

2. Klik op Safari in de lijst met instellingen (afbeelding 2)



afbeelding 2

3. Kies voor de optie *Wis geschiedenis en websitedata* (afbeelding 3)



afbeelding 3



afbeelding 4

4. Klik op *Wis geschiedenis en data* (afbeelding 4)



- **Vraag: Ik log in via de ELO van de school. Als ik op een linkje van Pallas/ Minerva/ Fortuna klik gebeurt er niets.**

Antwoord: Je internetbrowser staat geen **pop-ups** toe, of herkent de site niet als een veilige website. Je moet enkele instellingen van je internetbrowser aanpassen om **pop-ups toe te staan**. Hieronder staan de belangrijkste voorbeelden:

## Internet Explorer

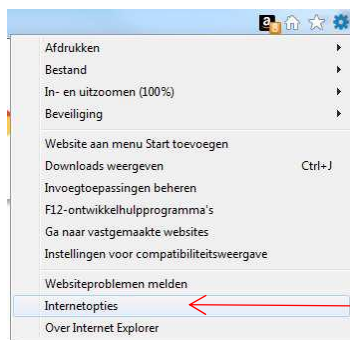


1. Open Internet Explorer
2. Ga naar de rechterbovenzijde met de muis, naar *Extra* (zie afbeelding 1)

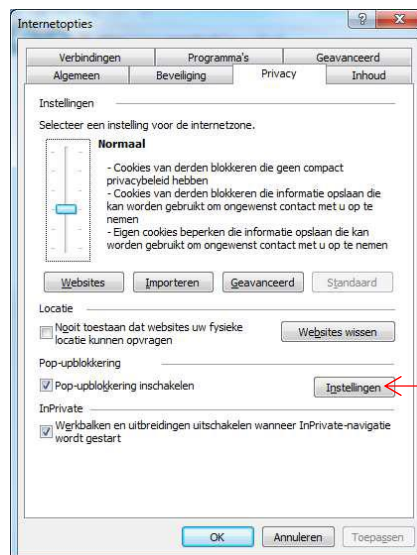


afbeelding 1

3. Kies de optie *Internetopties* (zie afbeelding 2)

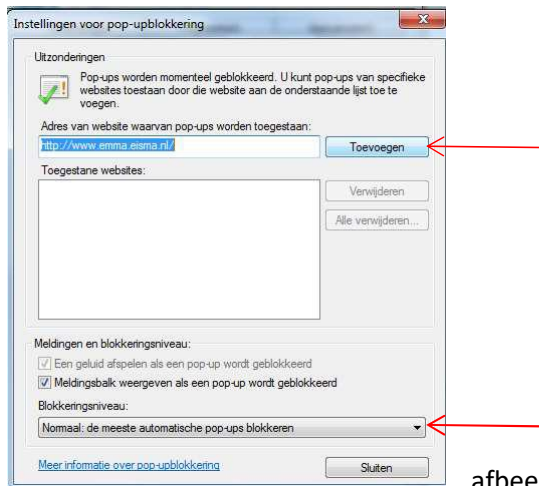


afbeelding 2



afbeelding 3

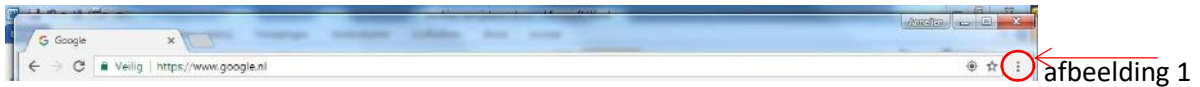
4. Kies de optie *Privacy* en ga naar *Pop-up blokkering inschakelen* en klik op *Instellingen* (afbeelding 3)
5. Vul het adres van de toegestane website in ([www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl)) en klik op *Toevoegen* en dan op *Sluiten* (afbeelding 4 op de volgende pagina)



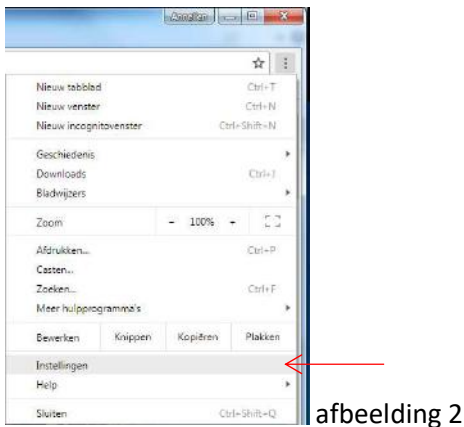
afbeelding 4

## Google Chrome

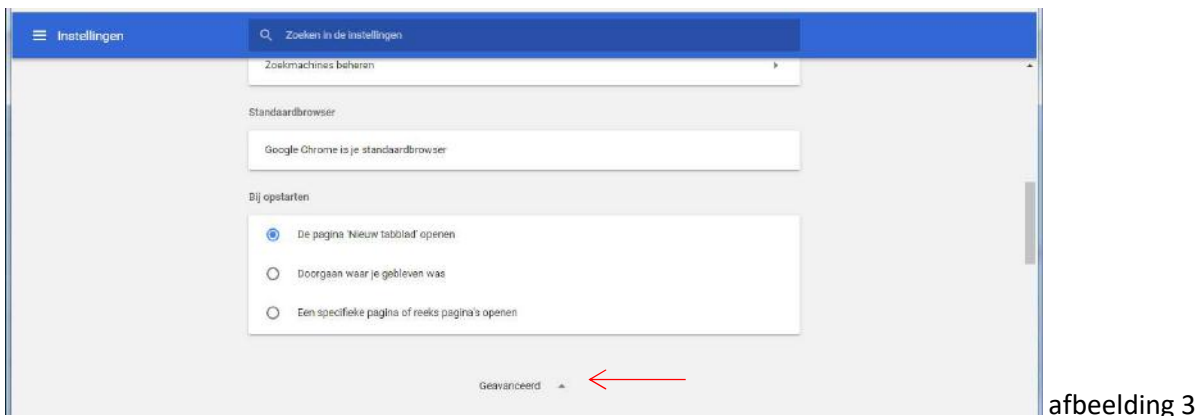
1. Open Google Chrome
2. Ga naar de rechterbovenzijde naar *Google Chrome aanpassen en beheren* (afbeelding 1)



3. Ga naar *Instellingen* (afbeelding 2)



4. Klik op *Geavanceerd* (afbeelding 3)



5. Klik op *Instellingen voor content*



6. Klik op *Pop-ups Geblokkeerd* (afbeelding 5)



afbeelding 5

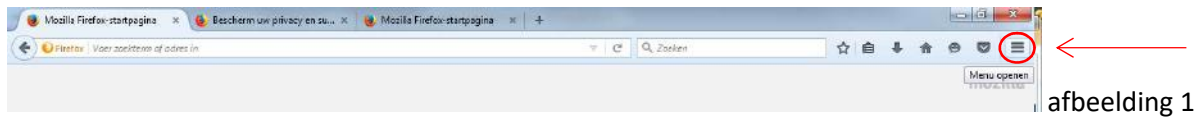
7. Klik op *Toevoegen* en vul het adres in van de toegestane website ([www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl)) en klik tot slot op toevoegen.



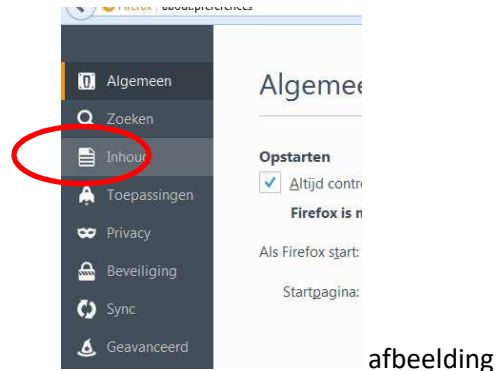
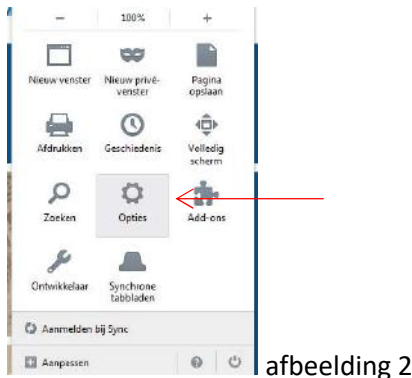
afbeelding 6

## Mozilla Firefox

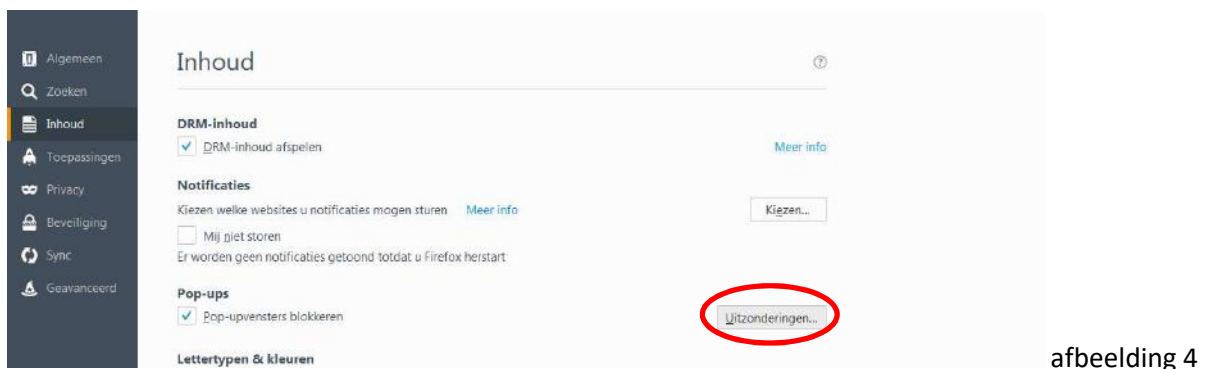
1. Open Mozilla Firefox
2. Ga naar de rechterbovenzijde naar *Menu openen* (afbeelding 1)



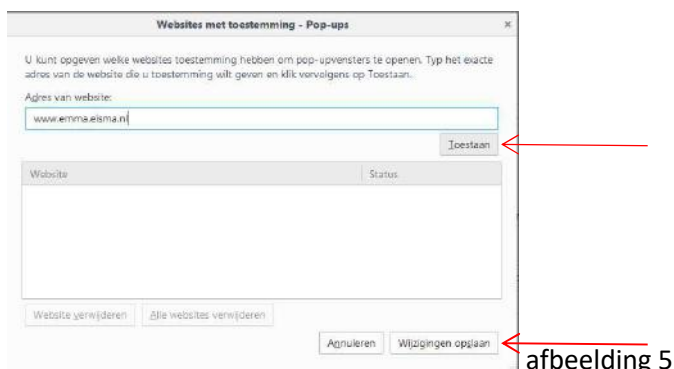
3. Ga naar *Opties* (afbeelding 2)



4. Klik op *Inhoud* (afbeelding 3)
5. Ga naar *Pop-ups* en klik op *Uitzonderingen* (afbeelding 4)



6. Vul het adres van de website ([www.emma.eisma.nl](http://www.emma.eisma.nl)) in waarbij pop-ups zijn toegestaan, klik op *Toestaan* en klik tot slot op *Wijzigingen opslaan* (afbeelding 5)



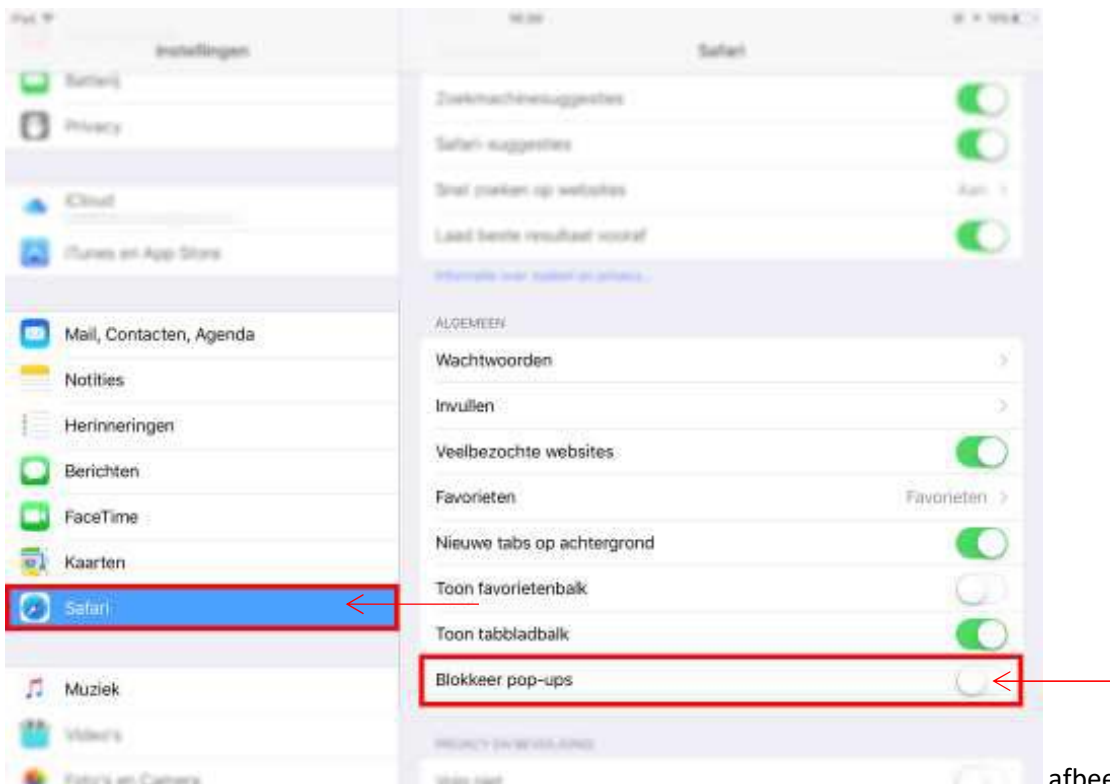
## Safari

1. Klik op Instellingen (afbeelding 1)



afbeelding 1

2. Klik op Safari in de lijst met instellingen (afbeelding 2)



afbeelding 2

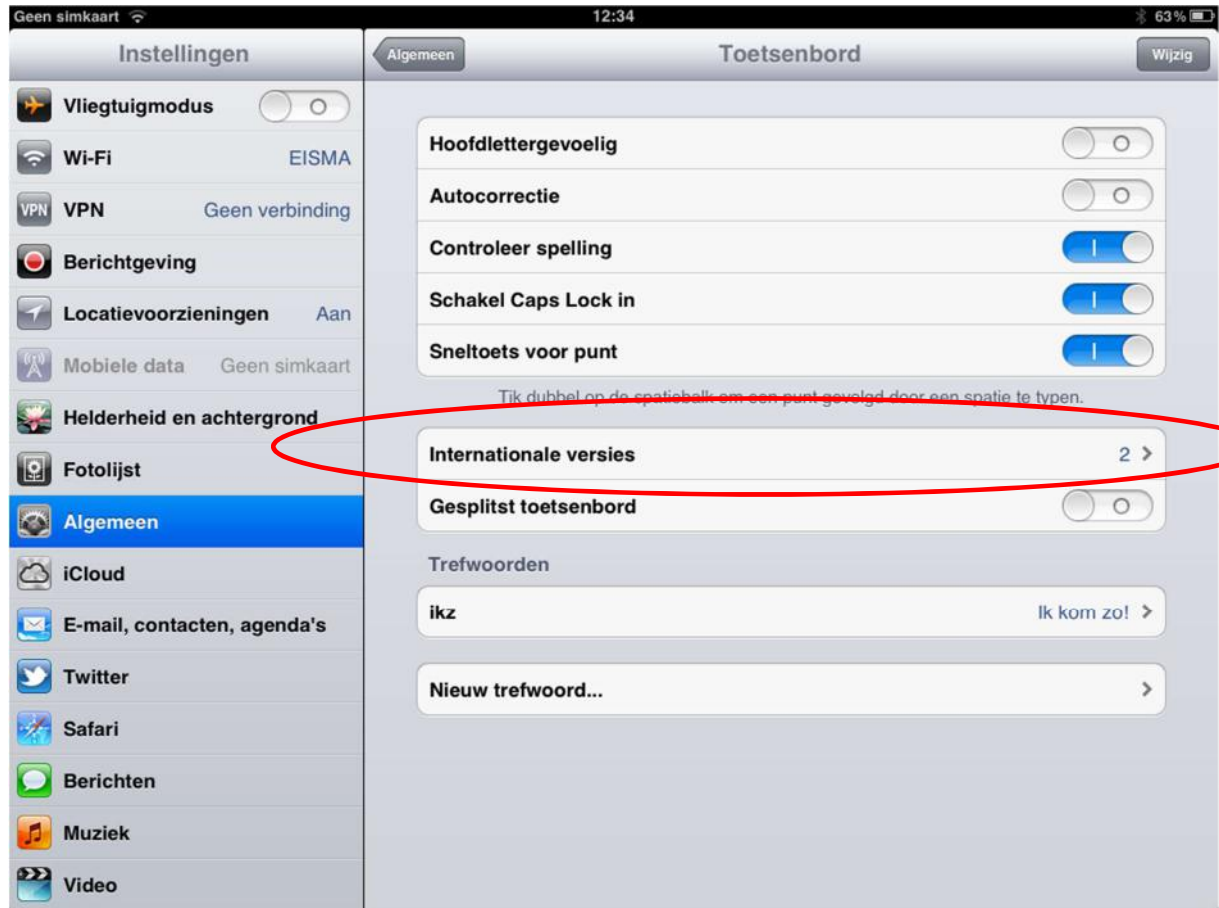
3. Zet tot slot het vinkje uit bij *Blokkeer pop-ups* (afbeelding 2)

- **Vraag: Hoe kan ik Grieks typen op de iPad of laptop/computer**

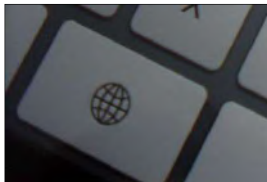
Optie 1 om Griekse tekens te kunnen typen:

Standaard is je toetsenbord op de iPad ingesteld als QWERTY-toetsenbord. Je kunt hier ook het Griekse toetsenbord aan toevoegen.

Ga naar Instellingen – Algemeen – Toetsenbord – Internationale versies:



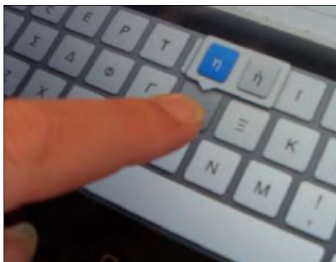
Ga dan naar “Voeg toetsenbord toe”. En kies dan uit de hele lijst die tevoorschijn komt: Grieks. Je kunt vanaf dan typen met het Griekse toetsenbord in Pallas-online. Het schakelen tussen beide toetsenborden kun je doen door te drukken op het wereldbolletje op het toetsenbord.







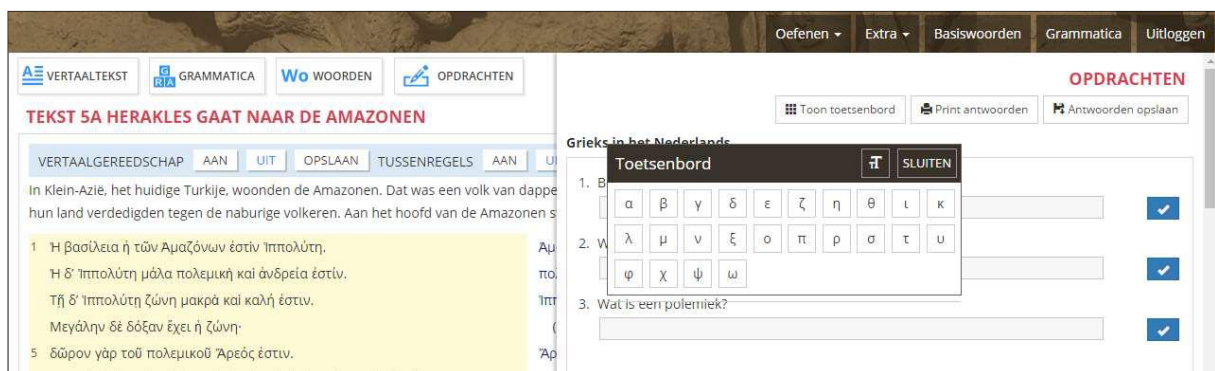
Let op: het Griekse toetsenbord lijkt alleen hoofdletters te bevatten. Wanneer je op een letter drukt, dan zie je dat de opties voor de letters tevoorschijn komen.



Door je vinger naar de gewenste letter te slepen en dan los te laten kun je die letter typen bij de opdrachten.

Optie 2 om Griekse tekens te kunnen typen:

Je kunt ook gebruik maken van het toetsenbordje dat al in online omgeving zit. Boven de opdrachten vind je een scherm "toetsenbord Aan-Uit". Dan opent er een klein schermpje met alle Griekse letters:



Door een letter langer ingedrukt te houden, opent er een minipop-upje met de letters met de accenten:



Door dan de gewenste letter te selecteren, kun je typen.

Het is wel zo, dat wanneer je op de iPad letters aantikt uit het online toetsenbordje, zoals hierboven, het toetsenbord van de iPad ook automatisch naar boven komt schuiven. Dit is een instelling van de iPad. Je zou het toetsenbord van de iPad wel helemaal kunnen uitschakelen, maar dan kun je ook geen normale woorden meer typen. Dus dat zou wel een hele verregaande optie zijn. Deze optie zouden wij niet aanraden.

Het gebruik van het Griekse lettertype op de laptop/ computer

Via onze site is een programma te downloaden dat een Grieks lettertype kan installeren.

Ga naar:

<https://edumedia.eisma.nl/lesmethoden/grieks/grieks-typen/>

Volg de instructies in beeld en lees de handleiding in de pdf die gedownload wordt. Door een toetsenbordcombinatie kunt u op uw toetsenbord omschakelen naar het Griekse toetsenbord en weer terug.

- **Vraag: Ik wil het scherm vergroten. Hoe doe ik dat?**

Antwoord: Er zijn verschillende opties voor de verschillende apparaten. De meest gangbare manieren zijn als volgt:

Apple computer/ laptop: Door de ctrl-toets ingedrukt te houden en een scroll beweging te maken met de muis of het trackpad kun je in- en uitzoomen

Windows computer/ laptop: Met de toets CTRL in combinatie met de + of – van het numeriek toetsenbord kun je in- en uitzoomen

iPad: tik twee keer snel achter elkaar met drie vingers op het scherm om in te zoomen. Tik je daarna weer twee keer snel achter elkaar met drie vingers op het scherm dan zoom je weer uit.

- **Vraag: Ik ben aan het werk in Pallas/ Minerva/ Fortuna en een vraag/ antwoord klopt naar mijn idee niet.**

Antwoord: geef het aan ons door via de knop [servicedesk@eisma.nl](mailto:servicedesk@eisma.nl).

Omschrijf je opmerking zo duidelijk mogelijk, des te gemakkelijker kunnen wij ermee aan de slag gaan. Wil je niet rechtstreeks met ons mailen, vraag dan aan je docent of hij/zij ons een bericht wil sturen.

- **Vraag: Ik heb oefeningen gemaakt, maar de antwoorden staan er niet meer.**

Antwoord: Zorg ervoor dat je na het maken van elke vraag klikt op Opslaan of Nakijken. Dan worden de antwoorden weggeschreven naar de database. Als je 100% zeker weet dat je dit gedaan hebt, en toch zijn je antwoorden weg, meld het dan via [servicedesk@eisma.nl](mailto:servicedesk@eisma.nl). Meld ons dan ook wanneer je de vraag hebt gemaakt en hebt opgeslagen. Wij nemen dan contact met je op om te kijken wat er aan de hand kan zijn. We hebben een programma ingebouwd waarmee we achter de schermen kunnen kijken wanneer bepaalde vragen zijn gemaakt én opgeslagen. Wil je niet rechtstreeks met ons mailen, vraag dan aan je docent of hij/zij ons een bericht wil sturen.

- **Vraag: Ik wil vanuit de ELO doorklikken naar Pallas/ Minerva/ Fortuna maar er staat geen linkje naar de methode.**

Antwoord: neem contact op met de ELO-beheerder of boekenfondscoördinator bij jou op school. Het kan zijn dat er met jouw bestelling iets niet goedgegaan is, of dat de ELO beheerder nog enkele stappen moet zetten om het materiaal in jouw ELO te krijgen.

- **Vraag: Ik log in via de ELO van de school. Als ik op een linkje van Pallas/ Minerva/ Fortuna klik, kom ik op een wit scherm waarop geen tekst of alleen een code staat.**

Antwoord: er kan een probleem zijn met de koppeling van het lesmateriaal. Stuur ons een link van het scherm van de foutmelding én een screenshot toe. Dan kunnen wij beoordelen of wij het probleem kunnen oplossen, of dat wij dit kunnen in combinatie met de leermiddelenleverancier

(zie hieronder om te leren hoe je een URL en een screenshot naar ons stuurt)

- **Vraag: Ik log in via de ELO van de school. Als ik op een linkje van Pallas/ Minerva/ Fortuna klik, kom ik op een wit scherm met de melding “geen gegevens beschikbaar”.**

Antwoord: Wellicht is je naam niet (goed) bij ons bekend. Stuur ons de volledige URL van het scherm via [edumedia@eisma.nl](mailto:edumedia@eisma.nl). In die URL staan codes die wij kunnen toevoegen. Daarna kun je weer inloggen. De URL lijkt op onderstaande link:

[https://emma.eisma.nl/scorm\\_check\\_user.php?MethodeId=71&BlokId=347&OnderdeelId=1&SchoolId=1228&StudentId=000-000000&StudentName=achternaam, voornaam](https://emma.eisma.nl/scorm_check_user.php?MethodeId=71&BlokId=347&OnderdeelId=1&SchoolId=1228&StudentId=000-000000&StudentName=achternaam, voornaam)

(zie hieronder om te leren hoe je een URL naar ons stuurt)

- **Vraag: Ik log in via de ELO van de school. Als ik op een linkje van Pallas/ Minerva/ Fortuna klik, kom ik op een wit scherm met de melding “leerling wel bekend. Materiaal niet bekend”.**

Antwoord: Waarschijnlijk is het lessenpakket nog niet goed aan je account gekoppeld. Stuur ons de volledige URL van het scherm via [edumedia@eisma.nl](mailto:edumedia@eisma.nl). In die URL staan codes die wij kunnen toevoegen. Daarna kun je weer inloggen. De URL lijkt op onderstaande link:

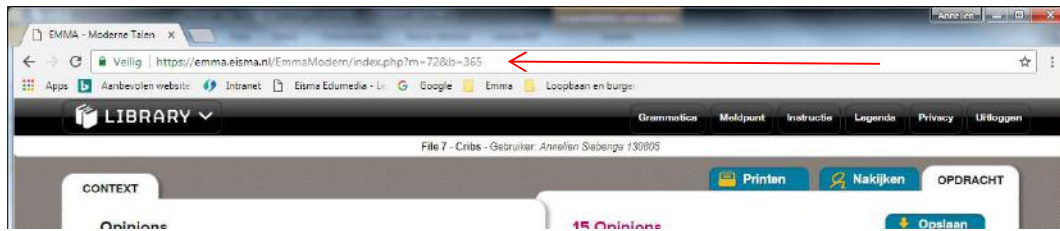
[https://emma.eisma.nl/scorm\\_check\\_user.php?MethodeId=71&BlokId=347&OnderdeelId=1&SchoolId=1228&StudentId=000-000000&StudentName=achternaam, voornaam](https://emma.eisma.nl/scorm_check_user.php?MethodeId=71&BlokId=347&OnderdeelId=1&SchoolId=1228&StudentId=000-000000&StudentName=achternaam, voornaam)

(zie hieronder om te leren hoe je een URL naar ons stuurt)

- **Vraag: Ik heb een storing en wil een URL sturen naar de servicedesk**

Antwoord: Selecteer met de cursor van de muis het webadres/URL in de adresbalk (zie rode pijl afbeelding 1). Klik op de rechtermuis knop als je de tekst hebt geselecteerd. Kies de optie ‘Kopiëren’.

Ga vervolgens naar je email-account, stuur een email aan [servicedesk@eisma.nl](mailto:servicedesk@eisma.nl) en plak in deze email de gekopieerde URL. Dit doe je door in de nieuwe email op de rechtermuisknop te drukken en te kiezen voor ‘Plakken’.



Afbeelding 1

- **Vraag: Ik wil een screenshot maken van mijn scherm en sturen naar de servicedesk**

Antwoord:

Screenshot maken op een Windows-computer/laptop: Ga naar het scherm waar je een afbeelding van wilt maken. Druk op je toetsenbord op de *PrintScreen-toet (Print Scrn)*. Meestal zit deze toets direct rechts van de F12-toets. De schermafbeelding wordt op je klembord opgeslagen. Open direct na het maken van de screenshot een nieuwe email, plak de screenshot in de email doormiddel van 'Plakken' op je rechtermuis te selecteren of door gelijktijdig 'Ctrl+V' in te toetsen.

Screenshot maken op een iPad: Ga naar het scherm waar je een afbeelding van wilt maken. Houdt de 'Aan/Uit knop' ingedrukt en druk tegelijk kort op de ronde 'Home'-knop om een schermafbeelding te maken. Je hoort een sluitergeluidje. De schermafbeelding is gemaakt en terug te vinden bij de *Foto's app*. Open een nieuwe email, voeg de afbeelding in door kort op het lege scherm te drukken, in de zwarte balk selecteer je de optie 'Voeg foto of video in'. Selecteer de schermafbeelding.

Screenshot maken op een Mac: Ga naar het scherm waar je een afbeelding van wilt maken. Met de toetsencombinatie Command (⌘) + Shift (⇧) + 3 maak je een schermafbeelding van je huidige scherm. Je kunt de afbeelding terugvinden in de Finder (ook wel bekend als bureaublad). Open een nieuwe email en selecteer de schermafbeelding als bijlage.

\*\*\*\*\*

Heb je ondanks de uitleg op deze pagina's nog een vraag of opmerking voor ons, neem dan gerust contact met ons op. Stuur een e-mail naar [servicedesk@eisma.nl](mailto:servicedesk@eisma.nl) en vermeld in die e-mail sowieso de volgende gegevens:

- *Je naam*
- *Je school*
- *Je klas*
- *Met welk apparaat je werkt (Apple computer/laptop, Windows computer/ laptop, iPad, Android-tablet etc) en welk besturingssysteem en versie hierop draait*
- *Met welke browser je werkt en welke versie*
- *Beschrijf je probleem of opmerking zo duidelijk mogelijk*

We helpen je graag!

**We zullen je gegevens niet opslaan in onze databases en je zult later ook niet voor reclaimedoeleinden benaderd worden. Wil je niet rechtstreeks met ons mailen, vraag dan aan je docent of hij/ zij ons een bericht wil sturen met daarin je vraag/ opmerking.**