

Beheren wie uw poort kan openen

Beste beheerder,

Als beheerder bepaalt u wie uw poort met TapIsLA kan openen. U nodigt nieuwe gebruikers uit, helpt mensen die een nieuwe telefoon hebben of hun wachtwoord kwijt zijn, en verwijdert mensen die geen toegang meer nodig hebben. In deze handleiding leest u stap voor stap hoe dat werkt.

Alles gebeurt in het onderdeel **Beheer** van de TapIsLA-portal. Dat kan op uw telefoon, maar voor grotere lijsten werkt een computer prettiger.

Goed om te weten

Anders dan bij gewone gebruikers is een beheerdersaccount niet aan één apparaat gekoppeld. U kunt dus zowel op uw telefoon als op een computer inloggen.

De schermafbeeldingen in deze handleiding tonen de Engelse weergave. Met de knop **NL / EN** bovenin zet u de portal in het Nederlands.

Wie kan wat?

ROL	WAT DEZE ROL KAN
Gebruiker	Opent de poort met de knop op de telefoon. Kan het eigen wachtwoord wijzigen. Werkt alleen op één gekoppelde telefoon.
Beheerder	Alles wat een gebruiker kan, plus: gebruikers van de eigen poort(en) toevoegen, bewerken, uitschakelen en verwijderen, nieuwe wachtwoorden versturen en het logboek bekijken.
Hoofdbeheerder (TapIsLA)	Richt poorten en modules in, wijst beheerders aan en wijzigt rollen. Neem voor deze wijzigingen contact op met TapIsLA.

1. Het beheergedeelte openen

1. Ga naar **tapisla.com** en log in met uw e-mailadres en wachtwoord.
2. Klik onder de openknop op **Beheer** (in het Engels: **Manage**).



De portal. Onder de openknop staat de link Beheer.

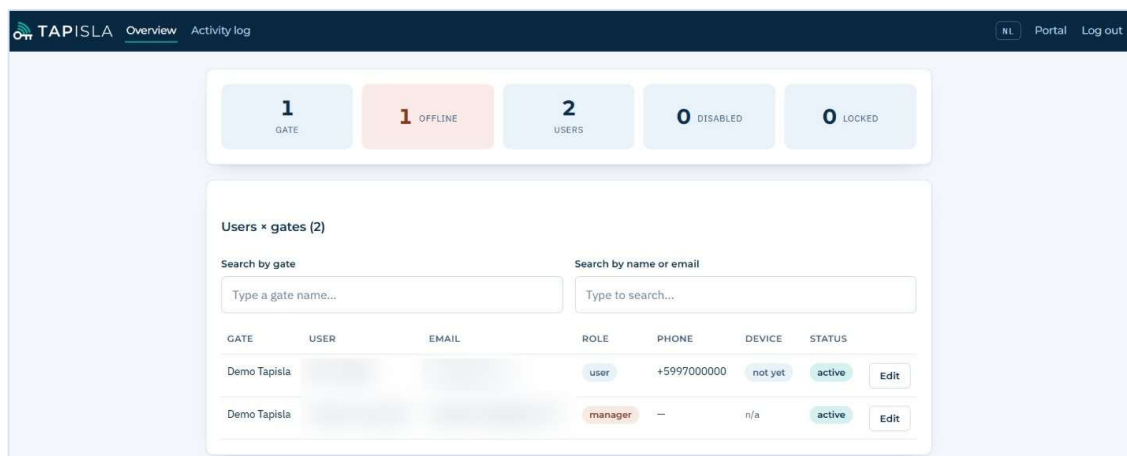
Bovenin het beheergedeelte vindt u:

- **Overview** (Overzicht) – alle gebruikers van uw poort(en). Hier doet u het meeste werk.
- **Activity log** (Logboek) – wie de poort heeft geopend en wie heeft geprobeerd in te loggen (zie hoofdstuk 8).
- **NL / EN** – wisselt de taal van de portal.
- **Portal** – terug naar de openknop. **Log out** – uitloggen.

2. Het overzicht

Bovenaan ziet u een aantal tegels die in één oogopslag de stand van zaken laten zien:

TEGEL	BETEKENIS
Gate(s)	Het aantal poorten dat u beheert.
Offline	Poorten waarvan de module op dit moment geen internetverbinding heeft. Openen met de knop op de telefoon werkt dan niet voor die poort (zie hoofdstuk 9).
Users	Het aantal gebruikers van uw poorten.
Disabled	Gebruikers die tijdelijk zijn uitgeschakeld (het vakje Active staat uit).
Locked	Gebruikers die na te veel mislukte inlogpogingen een uur geblokkeerd zijn (zie hoofdstuk 7).



Het overzicht met de statustegels, de zoekvelden en de gebruikerslijst.

Beheert u meer dan één poort, typ dan onder **Search by gate** de naam van de poort om alleen die poort te zien. Om snel iemand te vinden, typt u onder **Search by name or email** een deel van de naam of het e-mailadres.

De kolom Device (apparaat)

- **not yet** – de gebruiker is uitgenodigd, maar heeft nog niet op een telefoon ingelogd.
- **linked • datum** – het account is sinds die datum aan een telefoon gekoppeld. Alles in orde.
- **n/a** – niet van toepassing. Beheerders zijn niet aan een apparaat gekoppeld.

rw-regatta	user	–	linked - 18-09-2026	active	Edit
rw-regatta	user	–	not yet	active	Edit
rw-regatta	user	–	linked - 31-08-2026	active	Edit
rw-regatta	user	–	not yet	active	Edit
rw-regatta	user	–	not yet	active	Edit
rw-regatta	user	–	linked - 20-09-2026	active	Edit
rw-regatta	user	–	linked - 18-09-2026	active	Edit
rw-regatta	user	–	linked - 20-09-2026	active	Edit
rw-regatta	user	–	not yet	active	Edit
rw-regatta	user	–	not yet	active	Edit
rw-regatta	manager	–	n/a	active	Edit

In de kolom Device ziet u direct wie de uitnodiging heeft geactiveerd.

Belangrijk: één telefoon per gebruiker

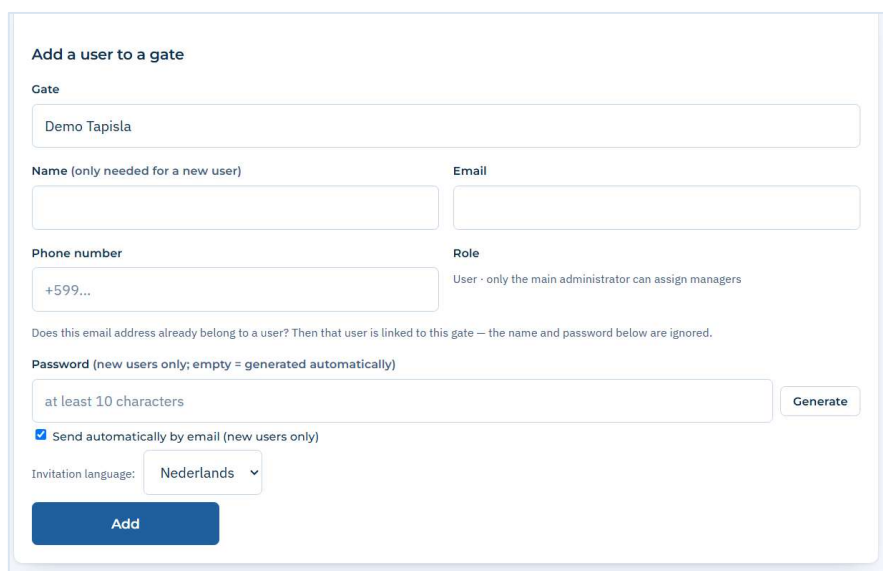
Om veiligheidsredenen werkt een gebruikersaccount op één telefoon: het apparaat waarop de gebruiker de eerste keer inlogt. Zo werkt een doorgegeven wachtwoord niet op de telefoon van iemand anders.

Dat betekent ook dat een gebruiker geen toegang meer heeft na aanschaf van een nieuwe telefoon, na het wissen van de browsergegevens, of als hij of zij per abuis eerst op een computer heeft ingelogd. Dit lost u eenvoudig op door een nieuw wachtwoord te sturen (zie hoofdstuk 5).

3. Een gebruiker toevoegen

Scroll op de pagina Overview naar beneden naar **Add a user to a gate**.

1. **Gate** – kies de poort waartoe de gebruiker toegang krijgt.
2. **Name** en **Email** – het e-mailadres is ook de inlognaam. Controleer het goed: de uitnodiging gaat naar dit adres.
3. **Phone number** – alleen nodig als de poort ook per sms te openen is. Gebruik de internationale notatie, bijvoorbeeld +599 717 1234.
4. **Password** – laat dit leeg. Het systeem maakt dan zelf een sterk wachtwoord aan (minimaal 10 tekens).
5. Laat **Send automatically by email** aangevinkt en kies de **Invitation language** (Nederlands of English).
6. Klik op **Add**.



The screenshot shows a web form titled "Add a user to a gate". It contains several input fields: "Gate" (with "Demo Tapisla" selected), "Name (only needed for a new user)", "Email", "Phone number" (with "+599..." entered), and "Role" (with a dropdown menu showing "User - only the main administrator can assign managers"). Below these fields is a checkbox for "Send automatically by email (new users only)" which is checked, and a dropdown for "Invitation language" set to "Nederlands". A "Generate" button is next to the password field. At the bottom is a large blue "Add" button.

Een nieuwe gebruiker toevoegen.

Tip

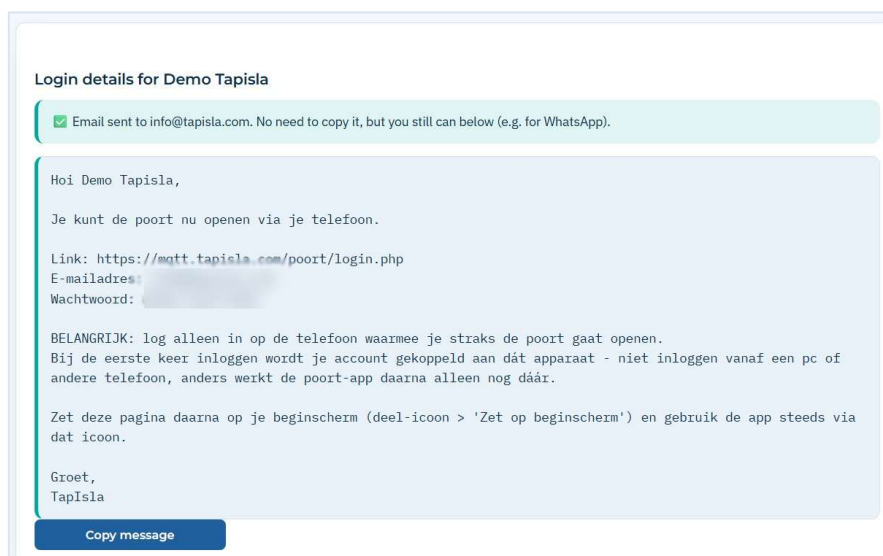
Laat het systeem het wachtwoord zelf aanmaken. De gebruiker krijgt het per e-mail en kan het later zelf wijzigen via Wachtwoord in de portal. Dat scheelt u veel werk.

E-mailadres al bekend? Hoort het e-mailadres al bij een bestaande gebruiker (bijvoorbeeld iemand die ook toegang heeft tot een andere poort), dan wordt die persoon gewoon aan deze poort gekoppeld. De ingevulde naam en het wachtwoord worden dan genegeerd en de gebruiker houdt zijn of haar huidige wachtwoord.

De rol van een nieuwe gebruiker is altijd Gebruiker. Alleen de hoofdbeheerder kan iemand beheerder maken.

Het uitnodigingsbericht

Na het opslaan verschijnt een venster met het bericht dat naar de gebruiker is verstuurd, met daarin de link, het e-mailadres en het wachtwoord. Is de e-mail niet aangekomen? Klik op **Copy message** en stuur de tekst bijvoorbeeld via WhatsApp.



Het bericht dat de gebruiker ontvangt. Met Copy message kunt u het ook via WhatsApp sturen.

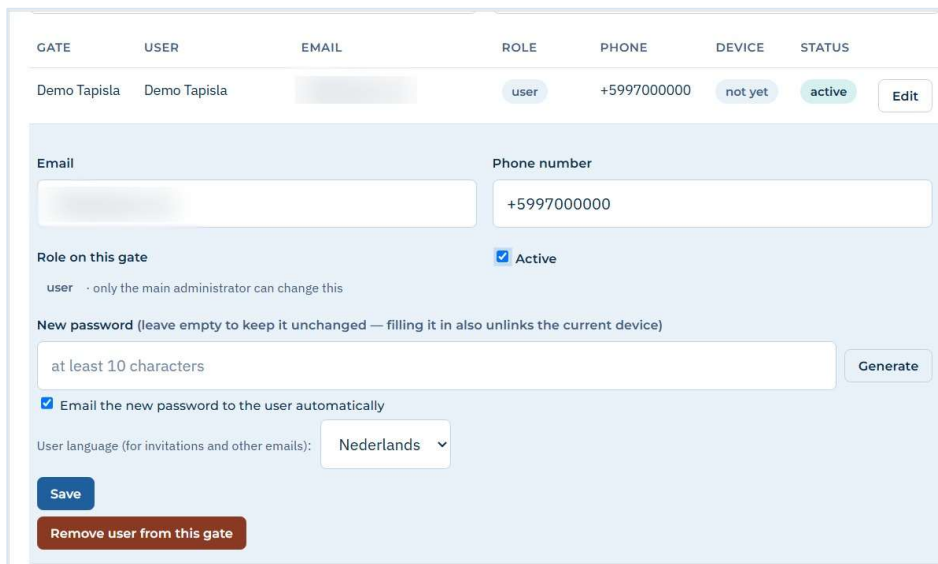
Geef dit door aan de gebruiker

Open de link **op de telefoon waarmee u de poort gaat openen**, in **Safari** (iPhone) of **Chrome** (Android). Dus niet op een computer, en niet binnen de mail-app of WhatsApp: tik op de link en kies "Openen in browser".

Zet daarna de knop op het beginscherm. De handleiding "De poortknop op uw beginscherm" legt dat in vier stappen uit.

4. Een gebruiker bewerken

Zoek de gebruiker op in het overzicht en klik op **Edit**. Onder de regel opent een formulier.



Een gebruiker bewerken.

- **Email** en **Phone number** – verbeter hier een typefout. Bij poorten die ook per sms openen, herkent de poort de gebruiker aan dit telefoonnummer.
- **Active** – haal dit vinkje weg om een gebruiker tijdelijk te blokkeren zonder hem of haar te verwijderen, bijvoorbeeld tijdens een langere afwezigheid. Vink het weer aan om de toegang te herstellen.
- **New password** – leeg laten houdt het huidige wachtwoord. Zie hoofdstuk 5.
- **User language** – de taal van e-mails aan deze gebruiker.

Klik op **Save** om de wijzigingen op te slaan.

5. Nieuwe telefoon of wachtwoord vergeten

De meest gehoorde vraag van gebruikers is: "De poort-app doet het niet meer." Meestal is een van deze zaken de oorzaak:

- de gebruiker heeft een nieuwe telefoon, of de telefoon is opnieuw ingesteld;
- de gebruiker heeft eerst op een computer of een andere telefoon ingelogd;
- de browsergegevens (cookies) zijn gewist, bijvoorbeeld door een opschoon-app;
- de gebruiker is het wachtwoord vergeten.

De oplossing is in alle gevallen hetzelfde: stuur een nieuw wachtwoord.

1. Zoek de gebruiker op en klik op **Edit**.
2. Klik naast **New password** op **Generate**.
3. Laat **Email the new password to the user automatically** aangevinkt en controleer de taal.

4. Klik op **Save**. Het venster met het bericht verschijnt weer; kopieer het zo nodig voor WhatsApp.
5. Vraag de gebruiker de link te openen op de juiste telefoon, in Safari of Chrome.

Let op

Het invullen van een nieuw wachtwoord ontkoppelt ook de huidige telefoon. De oude telefoon werkt direct niet meer, en de eerste telefoon waarop de gebruiker met het nieuwe wachtwoord inlogt, wordt het gekoppelde apparaat.

Gebruikers kunnen het vaak zelf oplossen. Klopt het wachtwoord maar wordt de telefoon niet herkend, dan biedt het inlogscherf een knop om een link te mailen. Met die link (30 minuten geldig) koppelt de gebruiker de telefoon opnieuw, zonder uw hulp. Ook deze link moet in Safari of Chrome worden geopend, niet binnen de mail-app.

6. Een gebruiker verwijderen

Verhuist iemand of hoort iemand geen toegang meer te hebben, klik dan op **Edit** en daarna op **Remove user from this gate**. De toegang vervalt onmiddellijk.

- Hiermee vervalt alleen de toegang tot **deze** poort. Heeft de persoon toegang tot andere poorten, dan blijft die bestaan.
- Alleen tijdelijk blokkeren? Haal dan liever het vinkje bij **Active** weg (zie hoofdstuk 4).
- Verwijder gebruikers op de dag van vertrek. Dat is veiliger en houdt de lijst overzichtelijk.

7. Geblokkeerde accounts

Na **5 mislukte inlogpogingen** achter elkaar wordt een account automatisch **60 minuten** geblokkeerd en wordt de gekoppelde telefoon ontkoppeld. Dit beschermt tegen het raden van wachtwoorden en tegen het delen van een account. Zowel een fout wachtwoord als inloggen vanaf een onbekende telefoon telt als mislukte poging.

De gebruiker krijgt hierover een melding op het scherm. Na een uur kan de gebruiker weer inloggen met e-mailadres en wachtwoord; de telefoon wordt dan automatisch opnieuw gekoppeld. Is de gebruiker het wachtwoord vergeten? Stuur dan een nieuw wachtwoord (hoofdstuk 5), zodat hij of zij na afloop van het uur kan inloggen.

8. Het logboek

Onder **Activity log** ziet u wat er bij uw poort is gebeurd: wie de poort wanneer heeft geopend, geslaagde en mislukte inlogpogingen, nieuwe gebruikers en wachtwoordresets. U kunt filteren op poort en op gebruiker. Bij inlogproblemen is het logboek de beste plek om te beginnen:

U ZIET	WAT HET BETEKENT EN WAT U DOET
Mislukte login	Het wachtwoord was fout. Tussen haakjes staat vaak waarom, bijvoorbeeld een spatie of een hoofdletter aan het begin (een veelvoorkomende autocorrectie op telefoons).
Login geweigerd (onbekend apparaat)	Het wachtwoord klopte, maar de telefoon werd niet herkend: een andere browser, een privétabblad, gewiste browsergegevens of de ingebouwde browser van een mail- of chat-app. Vraag hoe de gebruiker de portal opent. Oplossing: de gebruiker vraagt op het inlogscherm een link aan, of u stuurt een nieuw wachtwoord.
Account geblokkeerd	5 mislukte pogingen. Het account is een uur geblokkeerd en de telefoon is ontkoppeld (hoofdstuk 7).
Apparaat gekoppeld	De gebruiker heeft voor het eerst op een telefoon ingelogd of een telefoon opnieuw gekoppeld. Alles in orde.

Privacy

Het logboek toont nooit welk wachtwoord iemand heeft ingetypt, alleen de reden waarom een inlogpoging mislukte. Niemand van TapIsla, en ook geen beheerder, kan het wachtwoord van een gebruiker zien.

9. Poort offline

Keurt de tegel **Offline** rood, dan heeft de module bij de poort geen internetverbinding. Openen met de knop op de telefoon werkt voor die poort pas weer als de verbinding hersteld is. Gebruikers kunnen wel hun tag of afstandsbediening gebruiken (en sms, waar beschikbaar).

1. Controleer of er stroom is bij de poort en of de wifi op die locatie werkt (bijvoorbeeld na een stroomstoring of nadat de router opnieuw is opgestart).
2. Meestal maakt de module binnen enkele minuten vanzelf weer verbinding zodra stroom en wifi terug zijn.
3. Na 15 minuten nog steeds offline? Neem contact op met TapIsla.

10. Privacy en veiligheid

- Geef alleen toegang aan mensen die daar recht op hebben, en trek de toegang in zodra dat recht vervalt.
- Vraag een gebruiker nooit om zijn of haar wachtwoord. TapIsla vraagt daar ook nooit om.
- Deel uw eigen beheerdersaccount niet. Moet iemand anders meehelpen met beheren? Vraag TapIsla om die persoon beheerder te maken.
- Klik op een gedeelde computer altijd op **Log out** als u klaar bent.

- Gebruik de namen, e-mailadressen en telefoonnummers in de portal alleen voor de toegang tot de poort.

11. Snel problemen oplossen

PROBLEEM	WAARSCHIJNLIJKE OORZAAK	OPLOSSING
Uitnodigingsmail komt niet aan	Spamfolder, of een typefout in het e-mailadres.	Controleer het adres onder Edit en verbeter het. Stuur een nieuw wachtwoord en deel het bericht zo nodig via WhatsApp.
"Onbekend apparaat"	Andere telefoon of browser, privétabblad, gewiste gegevens.	Gebruiker vraagt op het inlogscherf een link aan, of u stuurt een nieuw wachtwoord (hoofdstuk 5).
Gebruiker heeft een nieuwe telefoon	Het account is nog aan de oude telefoon gekoppeld.	Stuur een nieuw wachtwoord (hoofdstuk 5).
Gebruiker logde eerst in op een computer	De computer is nu het gekoppelde apparaat.	Stuur een nieuw wachtwoord en laat de gebruiker de link op de telefoon openen.
Icoon op beginscherf vraagt steeds om in te loggen	Icoon toegevoegd vanuit een privétabblad of een andere browser.	Icoon verwijderen, nieuw wachtwoord sturen, link openen in Safari of Chrome en het icoon opnieuw toevoegen.
Gebruiker tikte op "Uitloggen" en moet nu een wachtwoord invullen	Na uitloggen is het wachtwoord één keer nodig.	Gebruiker logt in met het wachtwoord. Vergeten? Stuur een nieuw wachtwoord.
Account geblokkeerd	5 mislukte pogingen.	60 minuten wachten; stuur een nieuw wachtwoord als het vergeten is.
De knop opent de poort niet	De poort is offline.	Zie hoofdstuk 9.

Checklists

Nieuwe bewoner

- Voeg de gebruiker toe met het juiste e-mailadres (hoofdstuk 3).
- Vraag de uitnodiging op de eigen telefoon te openen, in Safari of Chrome.
- Deel de handleiding "De poortknop op uw beginscherf".
- Controleer een paar dagen later of in de kolom Device "linked" staat.

Bewoner vertrekt

- Verwijder de gebruiker op de dag van vertrek van de poort (hoofdstuk 6).
- Neem eventuele tags of afstandsbedieningen apart in.

Bewoner heeft een nieuwe telefoon

- Stuur een nieuw wachtwoord (hoofdstuk 5).
- De gebruiker opent de link op de nieuwe telefoon en zet de knop opnieuw op het beginscherm.

Heeft u vragen, of werkt iets niet? Neem gerust contact met ons op.

info@tapisla.com · [WhatsApp \[nummer toevoegen\]](#) · tapisla.com

Met vriendelijke groet,

TapIsla