

Het lukt mij niet om het Connective Browser package te installeren

Om eID te gebruiken met je Doccle-account moet je het Connective Browser package installeren. Dit bestaat uit een **extensie voor je webbrowser** en een **plugin** die wordt geïnstalleerd op je besturingssysteem (Windows of macOS uitsluitend, Linux en ChromeOS worden niet ondersteund).

In het geval dat de installatie niet (volledig) werd uitgevoerd of gelukt is zal je **telkens opnieuw worden gevraagd om de installatie uit te voeren**.

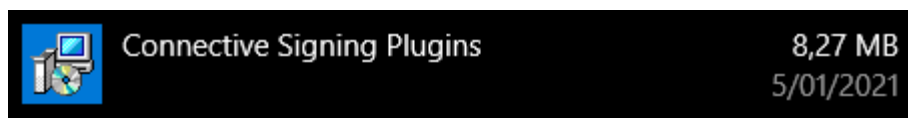
Hierna vind je de meest voorkomende oorzaken en de bijhorende oplossingen voor problemen bij de installatie van de software:

- [**Ik moet de installatie van de software telkens opnieuw uitvoeren \(Windows / alle browsers\)**](#)
- [**De installatie lukt niet in webbrowser Mozilla Firefox**](#)
- [**De installatie lukt niet in webbrowser Microsoft Edge**](#)

Ik moet de installatie van de software telkens opnieuw uitvoeren (Windows / alle browsers)

Hierbij is de meest voorkomende oorzaak dat de plugin niet volledig of niet correct werd geïnstalleerd.

Ga in Windows naar 'Instellingen' > 'Apps en onderdelen' en kijk na of de app **Connective Signing Plugins** aanwezig is:



Als je de app niet terugvindt, moet je de installatie van de plugin nog volledig uitvoeren.

Het is hierbij belangrijk dat je, na het downloaden van de plugin, ook het **gedownloade bestand opent** om de installatie te starten, zoals hier wordt afgebeeld (in Google Chrome):

https://plugin.connective.eu/?lan x +



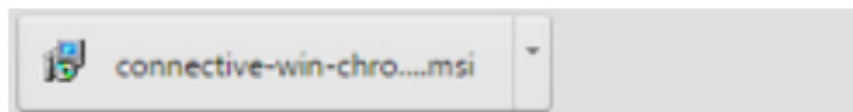
plugin.connective.eu/?language=nl&redirectUrl=https%3A%2F%2Fids.connective.eu%2Freadout.html%3Fclient_id%3Df585401f9df64e15a7375b



Open het gedownload bestand

Het gedownloade bestand wordt bovenaan of onderaan je browser weergegeven (zie screenshot). Klik 'S' installatie te beginnen.

Volg de instructies op uw scherm



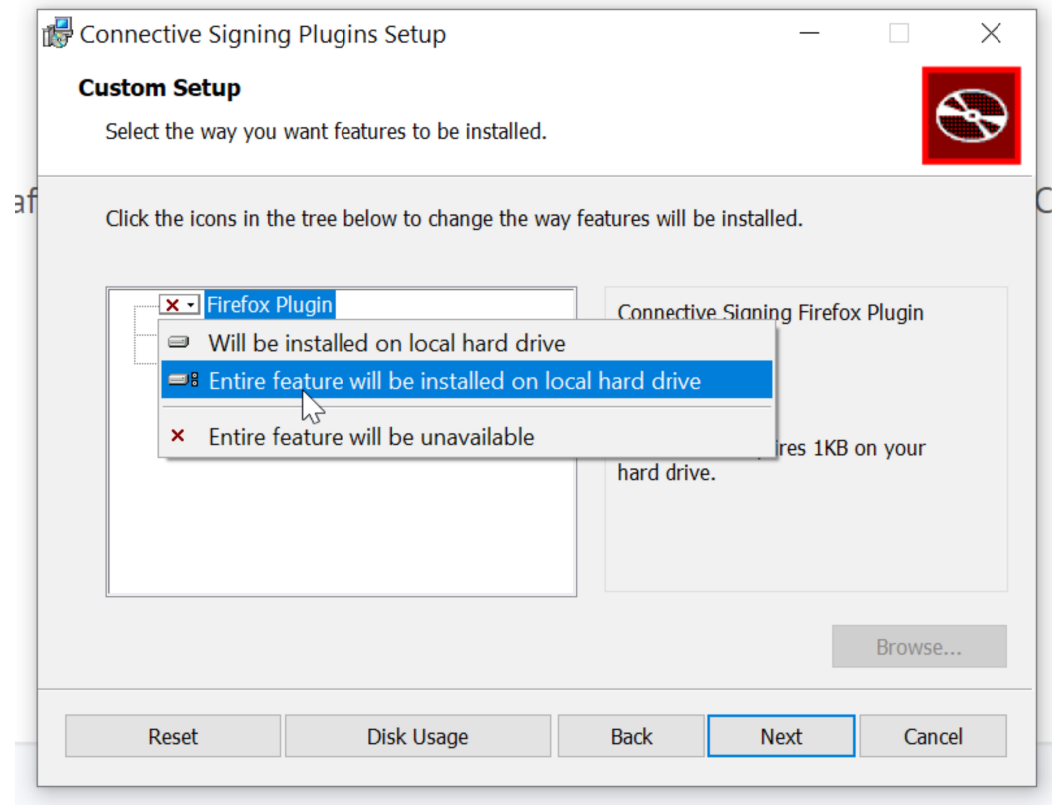
[Opnieuw downloaden](#)

Je kan het bestand ook openen vanaf de locatie waar je het hebt gedownload, bijvoorbeeld de map "Downloads" of je bureaublad.

De installatie lukt niet in webbrowser Mozilla Firefox

Als je Firefox gebruikt, dien je bij het installeren van de plugin nog een **extra optie te activeren** die ervoor zorgt dat de plugin ook wordt geïnstalleerd voor Firefox.

Tijdens het installatieproces ziet dit er zo uit:



Onder **Firefox Plugin** selecteer je **Entire feature will be installed on local hard drive** (De volledige functie wordt op de lokale harde schijf geïnstalleerd) alvorens je verder gaat met het installatieproces.

Mocht je deze stap niet krijgen bij het opnieuw uitvoeren van de installatie, deïnstalleer dan eerst de plugin en extensie ([zie hier](#)) en voer vervolgens de installatie opnieuw uit.

De installatie lukt niet in webbrowser Microsoft Edge

Sinds de vernieuwde versie van Edge (januari 2020) gebaseerd op Chromium (ontwikkeld door Google), werken de meeste Chrome-extensies ook in Microsoft Edge. Echter moet je hiervoor wel eenmalig je toestemming geven.

In Edge kan er dan deze melding verschijnen: "U kunt nu extensies van de Chrome Web Store toevoegen aan Microsoft Edge", met de knop **Extensies uit andere winkels toestaan** (zie afbeelding onderaan).

Pas van zodra je op die knop hebt geklikt kan je ook de **Connective signing extension** laten werken in Edge.

https://plugin.connective.eu/?lan x Connective signing extension - C x +

← → ↻ 🔒 https://chrome.google.com/webstore/detail/connective-signing-extens/kclpjmhngbacampgdcdojmiedamj

 U kunt nu extensies van de Chrome Web Store toevoegen aan Microsoft Edge

[Extensies uit andere winkels toestaan](#)



chrome web store

[Homepage](#) > [Extensies](#) > Connective signing extension



Connective signing extension

Aangeboden door: [plugin.connective.eu](#)

★★★★★ 80

[Productiviteit](#)

 600.000+ gebruikers

[Overzicht](#)

[Recensies](#)

[Gerelateerd](#)

Mocht je deze stap niet krijgen bij het opnieuw proberen, dien je mogelijk eerst de extensie te verwijderen