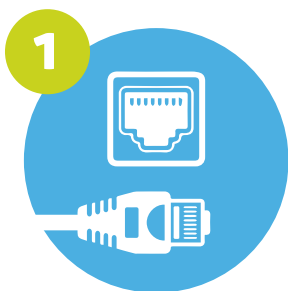
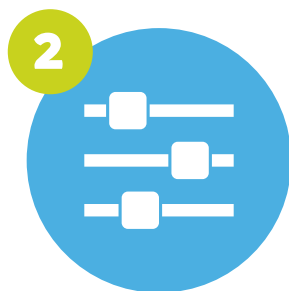


HANDLEIDING *KennisGlas*



AANSLUITEN

Sluit een netwerkkabel aan één zijde aan op de wandaansluiting en de ander op de computer.



INSTELLEN

Stel de computer in.
IP-adres verkrijgen: automatisch
DNS-server: automatisch



VERBONDEN

Je bent nu verbonden met het breedbandnetwerk van KennisGlas®

WAT IS KENNISGLAS?

Stadswonen Rotterdam heeft de meeste woningen voorzien van snelle infrastructuur waarover een internetverbinding wordt aangeboden. Deze infrastructuur wordt KennisGlas® genoemd.

Om verbinding met het internet te kunnen maken is de woonruimte ook voorzien van interne bekabeling tussen de woning en een centrale ruimte waar actieve netwerk apparatuur staat. Elke woning beschikt over tenminste een RJ45 100Mbps ethernet wandaansluiting. Hiermee kan je als huurder verbinding met internet maken.

Is jouw woning aangesloten op Kennisglas, dan maakt dit deel uit van je huurovereenkomst. De dienst wordt aangeboden door netwerkbeheerder en internetprovider Teleplaza. Hiermee heb je de beschikking over een internetverbinding van maximaal 1 Gbps, als het netwerk en de eigen apparatuur daar geschikt voor is.

Vragen over aansluiten, infrastructuur en de internetverbinding kun je via de website of per telefoon aan de helpdesk van KennisGlas® stellen.

DRAADLOOS INTERNET

Draadloos internet is **niet** inbegrepen. Je koopt hiervoor zelf een draadloze router. Controleer vervolgens of jouw router én apparaat het snelle 5Ghz ondersteunen en kies een WiFi-kanaal waar weinig mensen gebruik van maken. Het beste werken kanalen 36, 40, 44 en 48. Kanalen 52, 56, 60, 64, 100, 104, 108, 112, 116, 120, 124, 128, 132, 136 en 140 kun je beter niet kiezen, omdat deze gebruikt worden door de luchtvaart en weerstations.

PROBLEEMEN MET DE VERBINDING?

Het kan gebeuren dat de verbinding niet gelijk werkt. Volg dan deze 6 stappen:

1. Controleer of de kabel aan beide zijden goed vast zit. Bij het insteken hoor je een 'klik'.
2. Controleer of de netwerkaart goed is geïnstalleerd.
3. Controleer de netwerkeigenschappen. TCP/IPv4 moet ingesteld staan als protocol. Ook moet er automatisch een IP-adres verkregen worden via de DHCP server.
4. Controleer of de internetbrowser staat ingesteld om gebruik te maken van een proxyserver. Dit zou **niet** ingesteld moeten zijn.
5. Test bij een van je burens met een werkende internetverbinding of je met je eigen computer verbinding krijgt op zijn of haar netwerk: Volg de stappen bij 🌐. Gebruik daarna eerst je eigen kabel en dan (als dat nodig is) de kabel van je buurman. Hierdoor weet je of het probleem wordt veroorzaakt door de kabel, computer of de aansluiting.
6. Doe de test uit stap 5 opnieuw, maar dan met de computer van je burens in jouw eigen woning.

🌐 **Windows:** Druk op Windows-toets (⊞)+R, typ `cmd` en druk op Enter. In het zwarte scherm typ je `ipconfig /release` en druk op Enter. Sluit het venster.

MacOS: Open de Terminal App en typ hier `sudo ifconfig set en0 DHCP` en vervolgens `ifconfig getpacket en1`. Sluit de app.

Heb je na de 6 stappen nog steeds geen verbinding? Neem dan contact op met de helpdesk. Als ze jou op afstand niet kunnen helpen, komt er een monteur langs. Zorg dat je op dat moment thuis bent. We kunnen je een rekening sturen als het probleem in je woning blijkt te zijn. Bijvoorbeeld aan de computer of de bekabeling.



De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8:00–21:00 uur en zaterdag van 8:00–18.00 uur. Telefoon: 0900-KENNISGLAS (0900-5366 47 4527). Per e-mail is de helpdesk bereikbaar via helpdesk@kennisglas.nl. Zie ook www.kennisglas.nl