



Communicatiehandleiding: inloggen met de DigiD app en sms-controle

Bijna alle Nederlanders hebben een DigiD. Daarmee loggen zij in bij de overheid, het onderwijs, de zorg en pensioenfondsen. Het is belangrijk dat dit veilig en betrouwbaar gebeurt. Gebruikers kunnen nu nog bij veel organisaties inloggen met alleen een gebruikersnaam en wachtwoord. Steeds vaker hebben zij ook hun telefoon nodig tijdens het inloggen. U als afnemer speelt een belangrijke rol in de communicatie over deze verandering. Deze communicatiehandleiding biedt u handvaten om uw gebruikers te informeren.



Wat verandert er voor mijn gebruikers?

Bestaande gebruikers van DigiD

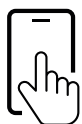
Een kleine 6% van de DigiD-accounts bestaat op dit moment alleen uit een gebruikersnaam en wachtwoord. Om gebruik te kunnen blijven maken van uw dienstverlening moeten deze gebruikers de DigiD app of de (gesproken) sms-controle activeren.

De andere 94% van de gebruikers heeft naast gebruikersnaam en wachtwoord ook de DigiD app en/of de (gesproken) sms-controle geactiveerd. Dit betekent niet dat deze groep het ook altijd gebruikt om in te loggen. Ongeveer een kwart van alle gebruikers logt nu nog meestal in met gebruikersnaam en wachtwoord. Ook deze gebruikers moeten mogelijk wennen aan het gebruik van inloggen met de DigiD app of (gesproken) sms-controle.

Nieuwe DigiD-accounts

Gebruikers die een nieuwe DigiD aanmaken worden verleid direct hun telefoonnummer toe te voegen. Zo kunnen zij op een later moment makkelijk de DigiD app of (gesproken) sms-controle activeren en toegang krijgen tot uw online diensten.

Manieren van inloggen



Inloggen met de DigiD app

De DigiD app biedt uw gebruikers het meeste toekomstperspectief. Diensten die extra privacygevoelig zijn, bijvoorbeeld om toegang te krijgen tot medische gegevens, vereisen op termijn een eenmalige ID-check. Na controle van het identiteitsbewijs is deze toegevoegd aan de DigiD app van de gebruiker. Inloggen voor deze diensten gebeurt vervolgens altijd met de DigiD app. Als afnemer helpt u uw gebruikers door de focus op de DigiD app te leggen in uw berichtgeving.

Kernboodschap DigiD app

De makkelijkste manier om veilig in te loggen. Zo zijn uw persoonlijke gegevens nog beter beschermd. U hoeft geen wachtwoord te onthouden. Alleen een pincode die u zelf kiest.



Inloggen met sms-controle

Gebruikers zonder smartphone kunnen gebruik maken van inloggen met sms-controle. Ze activeren deze manier van inloggen in Mijn DigiD. Ook is het mogelijk om een gesproken-sms te ontvangen. De sms-code komt dan telefonisch binnen op een vaste lijn of op de mobiele telefoon. Ook deze manier van inloggen kunnen gebruikers activeren in hun DigiD-account.

Kernboodschap inloggen met sms-controle

Inloggen in twee stappen met een sms-code. Ook als u geen mobiele telefoon heeft. Zo zijn uw persoonlijke gegevens nog beter beschermd.

Hulpmiddelen voor uw gebruikers

Ook wanneer gebruikers moeten inloggen met de DigiD app of sms-controle zijn er hulpmiddelen beschikbaar waar uw organisatie naar kan verwijzen:

- **DigiD.nl**

Verwijs in uw berichtgeving altijd door naar digid.nl >. Hier vinden gebruikers altijd de laatste stand van zaken. Ook hulpmiddelen zoals instructievideo's en stappenplannen over het activeren van de DigiD app en inloggen met sms-controle zijn hier te vinden.

- **Helpdesk**

Uw gebruikers nemen mogelijk contact met uw organisatie op naar aanleiding van deze verandering. Om deze vragen te beantwoorden kunt u ook gebruikmaken van de FAQ's over inloggen met de DigiD app en inloggen met sms-controle. Deze vindt u terug op pagina 7 van deze handleiding.

Heeft een gebruiker vragen over zijn specifieke situatie? Denk bijvoorbeeld aan 'Waarom ontvang ik geen sms?' of 'Het lukt niet om de DigiD app te activeren, wat nu?'. Dan kunt u de gebruiker doorverwijzen naar digid.nl >. Komt de gebruiker er alsnog niet uit? U kunt ook aangeven dat ze telefonisch contact op kunnen nemen met de DigiD helpdesk. De DigiD helpdesk is op werkdagen van 8.00 tot 22.00 uur te bereiken op 088 123 65 55. De helpdesk is ook via het [contactformulier](#) of via Twitter ([@digidwebcare](https://twitter.com/digidwebcare)) te bereiken.

- **DigiD Machtigen**

Met DigiD Machtigen kan een persoon iemand machtigen die namens hem optreedt. Dit is handig als een gebruiker niet zelf goed met een computer of digitale dienstverlening overweg kan of dat wil uitbesteden. Een gemachtigde kan bijvoorbeeld een familielid, een zorgverlener of een belastingadviseur zijn. De machtiging geldt voor een specifieke tijdsperiode en voor één afgebakende digitale dienst. Wilt u aansluiten op DigiD Machtigen? Kijk dan op de [website van Logius](#) >.

- **Cursussen**

Bibliotheken bieden geregeld cursussen over het gebruik van DigiD aan. Ze doen dit in samenwerking met Digisterker. Uw gebruikers kunnen contact opnemen met de lokale bibliotheek over de mogelijkheden.

- **Papieren kanaal**

Er zullen altijd mensen zijn die niet meer bij u kunnen inloggen. Bijvoorbeeld omdat zij geen geschikte smartphone hebben en geen gebruik kunnen of willen maken van bovengenoemde oplossingen. In dat geval zult u gebruik moeten maken van uw papieren kanaal om deze personen niet uit te sluiten van uw dienstverlening.



Communiceren doen we samen

Wat doet DigiD om gebruikers op weg te helpen

In de klantreis van DigiD wordt er alles aan gedaan om gebruikers mee te krijgen naar inloggen met de DigiD app of sms-controle.

Denk aan:

- DigiD app direct bovenaan in het inlogscherm zichtbaar
- Gelijk een telefoonnummer toevoegen bij aanvragen van een nieuwe DigiD
- Pop-up melding over de DigiD app voor gebruikers die alleen kunnen inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord

DigiD kan op uw verzoek ook een extra melding plaatsen op het inlogscherm. Gebruikers worden zo meegenomen in de verandering; vóór u inloggen met de DigiD app of sms-controle verplicht stelt en vanaf het moment dat inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord niet meer mogelijk is.



Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de volgende teksten:

Vanaf **[datum]** kunt u hier alleen nog inloggen met de DigiD app of een controle via sms. Download de DigiD app of activeer de controle via sms in **Mijn DigiD >**.

Kunt u niet inloggen bij **[naam dienst]** ? Download de DigiD app of voeg een andere inlogmethode toe via **Mijn DigiD >**.

De rol van uw organisatie

Ook uw organisatie kan in de communicatie richting gebruikers veel betekenen. Start 3 tot 6 maanden vóór de ingangsdatum met de communicatie. Adviseer gebruikers om tijdig actie te ondernemen. Mogelijk kunt u een pagina op uw website maken waar u uitlegt wat er gaat veranderen. Op pagina 7 van deze handleiding vindt u teksten voor deze webpagina terug. Maak gebruik van deze teksten om de eenduidigheid te waarborgen.

Uw organisatie kan het beste beoordelen op welk moment aanvullende berichtgeving nodig is en passend is om uw doelgroep tijdig mee te krijgen in de verandering. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van (directe) mailings, social media en afspraken met belangenorganisaties en cliëntenraden. Maak gebruik van deze teksten om de eenduidigheid te waarborgen. De gebruiker wordt zo op verschillende momenten meegenomen in de verandering; van informeren/verleiding tot het moment waarop gebruikers verplicht worden om met de DigiD app of sms-controle in te loggen.

Tips & tricks

- **Communiceer niet over het inlogniveau**

Binnen uw organisatie wordt wellicht gesproken over betrouwbaarheidsniveaus of inlogniveaus DigiD basis en DigiD midden. Deze termen zeggen uw gebruikers vrij weinig. Spreek in berichtgeving richting gebruikers niet over het verhogen van het inlogniveau. Maak enkel gebruik van de kernboodschappen uit deze handleiding.

- **Blijf op de hoogte**

Nieuwe releases van DigiD en de DigiD app kunnen altijd tot functionele en/of visuele wijzigingen leiden. Wilt u weten wanneer een release plaatsvindt en wat er verandert? Kijk verder op logius.nl >.



Kernboodschappen voor uw eigen website

Kernboodschap DigiD algemeen

Met uw DigiD laat u zien wie u bent als u op internet iets regelt. Of dat nou bij de overheid is, het onderwijs, de zorg of uw pensioenfonds: dankzij uw DigiD kunt u overal makkelijk en veilig inloggen.

Bij **[naam organisatie of dienst invullen]** kunt u vanaf **[ingangsdatum invullen]** alleen nog inloggen met de DigiD app of sms-controle. Dit betekent dat u voortaan altijd uw telefoon nodig heeft bij het inloggen. Zo zijn uw persoonlijke gegevens nog beter beschermd. Download de DigiD app of activeer inloggen met sms-controle in Mijn DigiD.

Kernboodschap over de DigiD app

Inloggen met de DigiD app

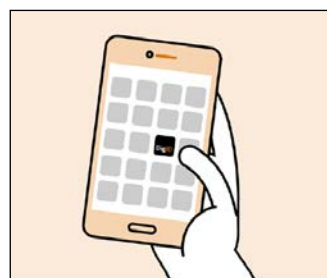
De DigiD app is de makkelijkste manier om veilig in te loggen. Zo zijn uw persoonlijke gegevens nog beter beschermd. U hoeft geen wachtwoord te onthouden. Alleen een pincode die u zelf kiest.

Wat heb ik nodig?

Een smartphone of tablet met iOS (12.0 of hoger) of Android (7.0 of hoger).

Hoe werkt de DigiD app?

- Open de website waar u wilt inloggen en kies voor 'Inloggen met DigiD app'. Voer uw pincode in.
- Opent u deze website op uw desktop? Neem dan eerst de koppelcode uit de app over en scan met uw smartphone de QR-code op de website. Voer hierna uw pincode in.
- Verwijs naar de instructievideo 'Inloggen met de DigiD app' op digid.nl > .



Hoe regel ik het?

Download de app alleen uit de officiële Apple App Store (iOS) of de Google Play Store (Android). Voordat u de app kunt gebruiken, moet u deze activeren. Op digid.nl > staan stappenplannen en instructievideo's over hoe u dit doet.



Overige kernboodschappen

Ik heb geen smartphone

U kunt ook inloggen met een sms-controle. U ontvangt dan een sms-code op uw mobiele telefoon. Of kies voor een gesproken sms-code. Ook deze kunt u op uw mobiele telefoon ontvangen. Voeg uw telefoonnummer toe in [Mijn DigiD](#) > en activeer inloggen met sms-controle.

Ik heb alleen een vaste telefoon

Ook als u geen mobiele telefoon hebt kunt u inloggen met sms-controle. U wordt dan automatisch gebeld op uw vaste lijn en ontvangt een gesproken sms-code. Deze manier van inloggen activeert u in uw [Mijn DigiD](#) > .

Ik heb nog geen DigiD

U kunt een DigiD aanvragen via digid.nl > of in de DigiD app zelf. Wilt u een DigiD aanvragen via de app? Volg dan de volgende stappen:

1. Download de de DigiD app via de Apple App Store (iOS) of Google Play Store (Android).
2. Open de app.
3. Tik op 'Start'.
4. Kies 'Nee' wanneer de app vraagt of u al gebruik maakt van de app op een ander apparaat.
5. Kies 'Geen DigiD'.
6. Volg hierna de stappen in de app.

Als u uw DigiD heeft aangevraagd, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen uw activeringscode per post. Hiermee kunt u uw DigiD-account activeren.

Let op! Als u gebruik wilt maken van de sms-controle, dan moet u een DigiD aanvragen via digid.nl > . Voeg bij de aanvraag uw telefoonnummer toe.

Ik woon in het buitenland [optioneel: als deze doelgroep een significant deel van uw klantpopulatie is]

In het buitenland kunt u ook inloggen met de DigiD app of met sms-controle. Voeg deze manieren van inloggen toe aan uw DigiD account. Heeft u dit nog niet voor vertrek geregeld? Dan moet u mogelijk een activeringscode bij een DigiD balie in het buitenland ophalen. Kijk verder op digid.nl >.

Ik wil iemand anders machtigen [optioneel: als uw organisatie DigiD Machtigen gebruikt]

Wilt u dat iemand anders uw zaken regelt met [\[naam organisatie invullen\]](#) ? Dit kan met DigiD Machtigen. Meer informatie of direct een machtiging regelen? Ga naar machtigen.digid.nl >.

Meer weten?

DigiD is de vertrouwde manier om te laten zien wie u bent als u op internet iets regelt. Wilt u meer weten over inloggen met DigiD? Kijk verder op digid.nl >.



Zet uw organisatie meer communicatiemiddelen in om gebruikers te informeren over de DigiD app en sms-controle? Voorbeelden voor social media berichten of directe mailings kunt u opvragen bij communicatie@logius.nl.

Dit is een uitgave van:

Logius

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Postbus 96810 | 2509 JE Den Haag

www.logius.nl

juli 2021

