



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Functionele beschrijving DigiD

Datum	22-06-2020
Versie	1.2
Status	Definitief

Colofon

Titel	Functionele beschrijving DigiD
Versienummer	1.2
Status	Definitief
Organisatie	Logius Postbus 96810 2509JE DEN HAAG servicecentrum@logius.nl

Documentbeheer

Logius is eigenaar van deze functionele beschrijving. Het document is te vinden op www.logius.nl. Het wordt bij elke release van DigiD bekeken en indien nodig bijgewerkt.

Datum	Versie	Auteur	Opmerkingen
12-01-2016	1.0	L. Impens	Definitieve versie Functionele Beschrijving DigiD
18-06-2020	1.1	M. Berg	Volledige herziening van versie 1.0
22-06-2020	1.2	M. Berg	Reviewopmerkingen verwerkt

Documentreferenties

Titel	Versie	Omschrijving
Functionele beschrijving DigiD app	1.0	Document dat de functionele werking van DigiD app beschrijft; te vinden op www.logius.nl .
Koppelvlakspecificatie SAML-DigiD	3.5	Document met technische informatie over de SAML-implementatie van DigiD; te vinden op www.logius.nl .
Koppelvlakspecificatie CGI-DigiD	2.5	Document met technische informatie over de CGI-implementatie van DigiD; te vinden op www.logius.nl .
Handleiding aansluiten op DigiD	4.2.2	Document met informatie over het aansluiten op DigiD; te vinden op www.logius.nl .
DigiD checklist testen	7.0	Document met de testcriteria die Logius aan de aansluiting van een webdienst op DigiD stelt; te vinden op www.logius.nl .
Serviceniveau-overeenkomst DigiD	2.6	Document met informatie over o.a. bereikbaarheid van het Logius servicecentrum; te vinden op www.logius.nl .

Titel	Versie	Omschrijving
Handreiking betrouwbaarheidsniveaus		https://www.forumstandaardisatie.nl/sites/bfs/files/atoms/files/fs-handreiking-betrouwbaarheidsniveaus-v4_0.pdf

Inhoud

Colofon	2
Documentbeheer.....	2
Documentreferenties	2
Inhoud	4
1 Inleiding.....	6
1.1 Doel en scope van dit document	6
1.2 Wie kan aansluiten op DigiD?	6
1.3 Hoe sluit ik aan op DigiD?	6
2 Waar bestaat DigiD uit?.....	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Achtergrond	7
2.3 Wat is DigiD?	7
3 Authentiseren.....	9
3.1 Inleiding	9
3.2 Betrouwbaarheidsniveaus	9
3.3 Inlogmiddelen	10
3.3.1 Gebruikersnaam en wachtwoord (DigiD Basis)	10
3.3.2 Gebruikersnaam / wachtwoord en sms-controle (DigiD Midden)	10
3.3.3 DigiD app (DigiD Midden)	10
3.3.4 DigiD app met ID-check (DigiD Substantieel).....	10
3.3.5 Rijbewijs / identiteitskaart (DigiD Hoog).....	10
3.4 Hoe werkt authentiseren - afnemersperspectief?.....	11
3.5 Hoe werkt authentiseren - gebruikersperspectief?.....	12
3.5.1 Inloggen met de DigiD app	12
3.5.2 Inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord	13
3.5.3 Inloggen met een sms-controle.....	14
3.6 Eenmalig inloggen.....	14
3.7 Veiligheid.....	14
3.8 Sessieduur.....	14
3.9 Service en support.....	15
3.10 Rapportage over authenticaties.....	15
4 DigiD account	16
4.1 Aanvragen	16
4.1.1 Gebruiker woonachtig in Nederland	16
4.1.2 Gebruiker niet woonachtig in Nederland en geen relatie met de SVB	18
4.1.3 Gebruiker niet woonachtig in Nederland en een relatie met de SVB	20
4.1.4 Basisregistratie personen	20
4.2 Activeren	21
4.3 Uitbreiden.....	22
4.3.1 Sms-controle	22
4.3.2 DigiD app	23
4.3.3 DigiD app met ID-check	24
4.4 Instellen 'Altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle'.....	24
4.5 Mijn DigiD.....	26
4.6 Herstellen	26

4.6.1	Herstellen via een brief	26
4.6.2	Herstellen via e-mail én sms-code	27
4.7	Opheffen	27
5	Storingen.....	28
5.1	Inleiding	28
5.2	Storingen bij externe afhankelijkheden	28
5.2.1	BRP	28
5.2.2	CRB	28
5.2.3	Sms-dienst	28
5.2.4	eHerkenning	29
5.2.5	DigiNetwerk.....	29
5.2.6	Postbezorging	29
5.3	Storing bij kanalen.....	29
5.3.1	DigiD Kern.....	29
5.3.2	Balie (fysieke balie)	29
5.3.3	DigiD website	30
5.3.4	Mijn DigiD	30
6	Woordenlijst.....	31

1 Inleiding

1.1 Doel en scope van dit document

De functionele beschrijving beschrijft op hoofdlijnen de functionele werking van DigiD. Het document is bedoeld als naslagwerk voor huidige en toekomstige afnemers van DigiD. Na het lezen van dit document zal het voor de afnemer duidelijk zijn waar je DigiD voor kunt inzetten, hoe burgers DigiD kunnen gebruiken en welke processen daarbij gevolgd worden. Tevens wordt aan de hand van de functionele beschrijving duidelijk waar incidenten kunnen optreden en wat daarvan de consequenties zijn.

Dit document is geen handleiding voor het aansluiten op DigiD en bevat geen technische details. Hiervoor dienen de documenten *Koppelvlakspecificatie SAML-DigiD* en *Koppelvlakspecificatie CGI-DigiD*.

Een beschrijving van de functionaliteit van de DigiD app is opgenomen in de *Functionele beschrijving DigiD app*.

1.2 Wie kan aansluiten op DigiD?

Om aan te kunnen sluiten op DigiD dient een organisatie op dit moment te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De organisatie is een publiekrechtelijke organisatie of een privaatrechtelijke organisatie die op basis van een wettelijke grondslag belast is met de uitvoering van een publieke taak;
- De organisatie mag op basis van een wettelijke grondslag het BSN (burgerservicenummer) gebruiken voor de uitvoering van de publieke taak;
- De taak waarvoor DigiD wordt gebruikt, is een publieke taak.

1.3 Hoe sluit ik aan op DigiD?

Om als afnemer aan te kunnen sluiten op DigiD is een aantal stappen noodzakelijk. In dit document wordt hier niet verder op ingegaan. De benodigde informatie is te vinden in het document *Handleiding Aansluiten DigiD* en op de website van Logius (www.logius.nl).

2 Waar bestaat DigiD uit?

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft inzicht in waar DigiD uit bestaat en wat een afnemer krijgt na het aansluiten op DigiD.

2.2 Achtergrond

Wie ergens gaat werken, medische zorg nodig heeft, een uitkering aanvraagt of een bankrekening opent, moet zich legitimeren. In de fysieke wereld gaat dit bijvoorbeeld met het tonen van een legitimatiebewijs. In de digitale wereld is het eveneens belangrijk om met voldoende zekerheid iemands identiteit vast te stellen. Daarvoor zijn andere middelen nodig.

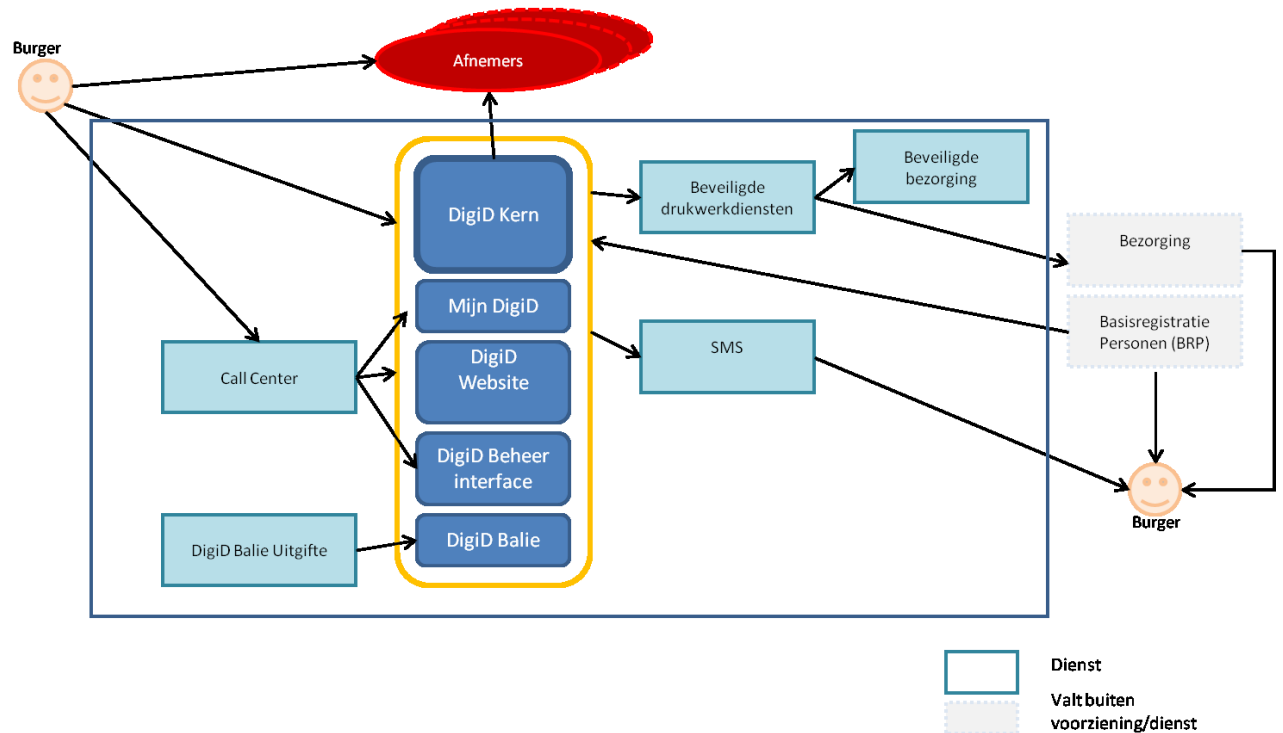
Burgers die zich online (via internet) willen legitimeren hebben een identificerend gegeven nodig zoals het BSN of een klantnummer bij een bank of webshop. Daarnaast zijn hulpmiddelen nodig zoals een bankpasje of een combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord. Deze laatste noemen we een authenticatiemiddel / inlogmiddel. Een inlogmiddel is een digitale sleutel waarmee iemand zich kan aanmelden voor een elektronische dienst. In het geval van DigiD wordt, voordat men DigiD kan gebruiken, gecontroleerd of een opgegeven bewijs van identiteit overeenkomt met gegevens die zijn vastgelegd, bijvoorbeeld in de BRP (Basisregistratie Personen).

2.3 Wat is DigiD?

Met DigiD kunnen personen zich gemakkelijk, veilig en betrouwbaar authenticeren voor digitale verlening. DigiD biedt zekerheid over met wie de afnemer / dienst te maken heeft. DigiD bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord, eventueel uitgebreid met een sms-controle en/of de DigiD app, welke gekoppeld zijn aan het BSN van de betreffende burger. Doordat een gebruiker inlogt met gebruikersnaam en wachtwoord / DigiD app, krijgt de afnemer het BSN en het betrouwbaarheidsniveau van de persoon die inlogt (zie 3.5). Hiermee kan de afnemer direct nagaan welke informatie hij al van deze persoon heeft en kan hij zijn diensten op maat aanbieden.

DigiD zorgt voor een koppeling met de webdienst: het toont de burger een inlogscherf met de keuze van inlogmiddel. Tevens heeft DigiD de rol van authenticatiedienst (staat garant voor de identiteit), geeft verschillende digitale inlogmiddelen uit en heeft een uitgebreid ondersteuningsapparaat voor burgers en afnemers.

Conceptueel bestaat de huidige dienst DigiD uit een aantal componenten:



Figuur 1: conceptuele opbouw DigiD

- **DigiD Kern:** dit betreft de kernfunctionaliteit van DigiD. Hieronder valt het authenticeren van een burger ten behoeve van een afnemer en het aanvragen, activeren en herstellen van een account.
- **Mijn DigiD:** hier kan de gebruiker beheer uitvoeren op zijn account en de geschiedenis van zijn account inzien;
- **DigiD-website:** op www.digid.nl is alle essentiële informatie over DigiD beschikbaar voor burgers. Daarnaast is het bedoeld om de burger op weg te helpen, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een DigiD.
- **DigiD beheer interface:** dit component van DigiD is ingericht ten behoeve van het beheer van de DigiD-applicatie en wordt intern door Logius gebruikt;
- **DigiD-balie:** door middel van dit component kan face-to-face uitgifte van een DigiD account plaatsvinden. Een baliemedewerker logt in met eHerkenning en kan – na controle van de identiteit - de activeringscode persoonlijk aan een burger overhandigen. DigiD-balie is speciaal opgestart voor uitgifte van een activeringscode aan gebruikers met de Nederlandse nationaliteit die niet in Nederland wonen. Hierbij is een extra face-to-face uitgifte noodzakelijk.

3 Authentiseren

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet wat de functionaliteiten van DigiD zijn. De functionaliteiten worden vanuit afnemersperspectief en gebruikersperspectief omschreven. We spreken hier over authentiseren, aangezien dit de DigiD-functionaliteit is die afnemers gebruiken om gebruikers online zaken te kunnen laten doen met hun webdienst.

3.2 Betrouwbaarheidsniveaus

DigiD kent vier betrouwbaarheidsniveaus die de mate van zekerheid bepalen over de identiteit van de zich authentiserende gebruiker:

- **DigiD Basis:** gaat uit van iets dat een persoon weet en wat alleen hij weet. Bijvoorbeeld een wachtwoord. DigiD Basis kan gebruikt worden wanneer een beperkt aantal persoonsgegevens van de gebruiker wordt vastgelegd, bijvoorbeeld gegevens over een arbeidsrelatie of een klantrelatie.
- **DigiD Midden:** gaat uit van de combinatie van iets dat een persoon weet en iets dat een persoon heeft. Deze combinatie maakt het inlogmiddel veiliger. DigiD Midden kan gebruikt worden als het gaat om uitwisseling van financieel-economische gegevens van gebruikers of bijzondere persoonsgegevens (godsdienst, politieke gezindheid, gezondheid).
- **DigiD Substantieel:** gaat uit van de combinatie van iets dat een persoon weet en iets dat een persoon heeft. Daarnaast is geverifieerd dat de persoon in het bezit is van een Nederlands paspoort, identiteitskaart of rijbewijs dat de opgegeven identiteit vertegenwoordigt. DigiD Substantieel kan gebruikt worden als het gaat om uitwisseling van gegevens die extra privacygevoelig zijn zoals medische gegevens.
- **DigiD Hoog:** gaat uit van de uitgifte van het inlogmiddel bij een balie ('face-to-face') en van de combinatie van iets dat een persoon heeft (inlogmiddel) en iets dat een persoon weet (bijbehorende pincode). Dit betrouwbaarheidsniveau wordt in de toekomst beschikbaar.

In Europees verband zijn er afspraken gemaakt over betrouwbaarheidsniveaus bij de digitale identificatie van burgers: de zogenaamde eIDAS-verordening onderscheidt drie niveaus. Onderstaande tabel geeft de relatie tussen de DigiD- en de eIDAS-niveaus weer, gerangschikt naar oplopende betrouwbaarheid.

DigiD	eIDAS
Basis	Laag
Midden	
Substantieel	Substantieel
Hoog	Hoog

De afnemer kiest zelf het DigiD betrouwbaarheidsniveau dat past bij zijn diensten. De afnemer kan aangeven wat het minimale betrouwbaarheidsniveau is dat de burger moet gebruiken om in te loggen. De *Handreiking Betrouwbaarheidsniveaus* van het Forum Standaardisatie biedt hier

handvatten voor.

Gebruikers kiezen zelf op welk niveau zij willen authenticeren bij het inloggen, mits het minimaal voldoet aan het niveau dat de afnemer vereist. Mocht het voor een dienst bijvoorbeeld noodzakelijk zijn om te authenticeren op betrouwbaarheidsniveau DigiD Midden en de gebruiker heeft een DigiD account met alleen gebruikersnaam en wachtwoord (betrouwbaarheidsniveau Basis), dan zal de gebruiker eerst zijn account moeten uitbreiden alvorens te kunnen inloggen. Hoe dit precies in zijn werk gaat, wordt beschreven in paragraaf 4.3 Uitbreiden.

3.3 Inlogmiddelen

DigiD kent meerdere inlogmiddelen. Een inlogmiddel heeft een bepaald betrouwbaarheidsniveau.

3.3.1 Gebruikersnaam en wachtwoord (DigiD Basis)

De gebruiker identificeert zich met een gebruikersnaam en een wachtwoord.

3.3.2 Gebruikersnaam / wachtwoord en sms-controle (DigiD Midden)

De gebruiker identificeert zich met een gebruikersnaam, een wachtwoord én een sms-code. DigiD stuurt deze sms-code naar het geregistreerde telefoonnummer van de gebruiker, nadat de gebruiker ingelogd heeft met gebruikersnaam en wachtwoord. Deze sms-code dient als extra controlemiddel om de identiteit van de gebruiker vast te stellen.

3.3.3 DigiD app (DigiD Midden)

De gebruiker identificeert zich met de DigiD app, welke gekoppeld is aan het DigiD account. Informatie over de DigiD app is te vinden in de *Functionele beschrijving DigiD app*.

3.3.4 DigiD app met ID-check (DigiD Substantieel)

De gebruiker identificeert zich met de DigiD app, welke gekoppeld is aan het DigiD account en waarmee de eenmalige ID-check succesvol is uitgevoerd. Informatie over de DigiD app met ID-check is te vinden in de *Functionele beschrijving DigiD app*.

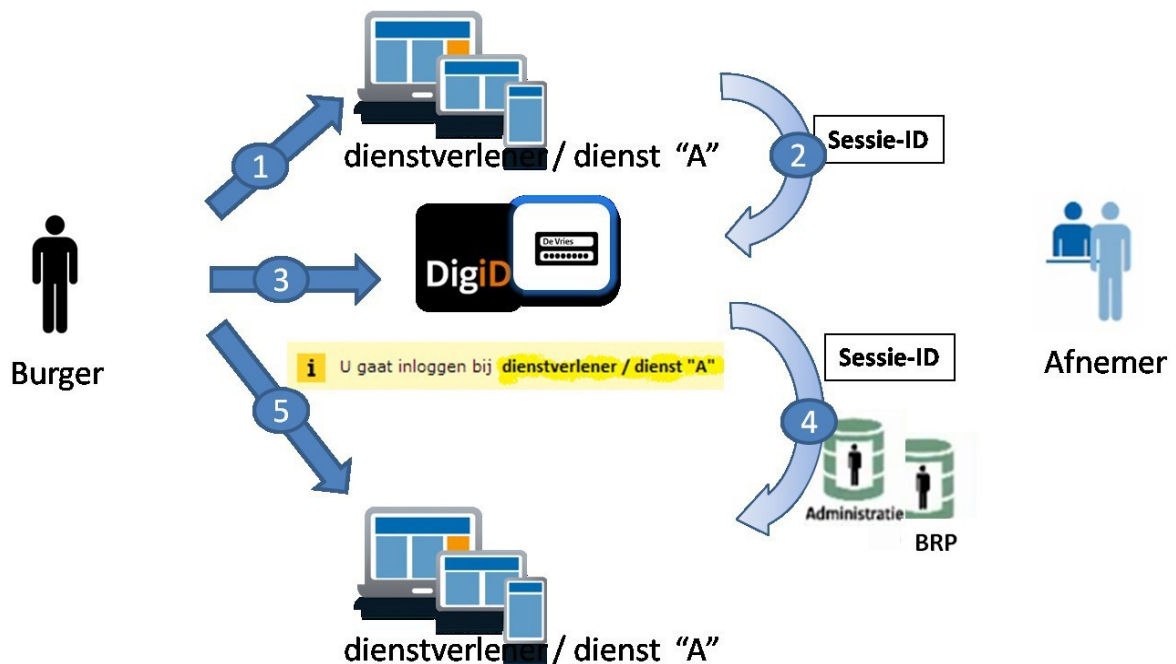
3.3.5 Rijbewijs / identiteitskaart (DigiD Hoog)

De gebruiker identificeert zich met zijn/haar rijbewijs of identiteitskaart en een (bijbehorende) pincode.

Dit inlogmiddel komt in de toekomst beschikbaar en is daarom verder nog niet beschreven.

3.4 Hoe werkt authenticiseren - afnemersperspectief?

Zodra de gebruiker een actieve DigiD heeft, kan hij inloggen bij een webdienst. Hieronder wordt visueel weergegeven welke stappen de gebruiker doorloopt om in te loggen bij een webdienst.



Figuur 2: inlogproces bij een webdienst

Stap 1 **burger**

De burger bevindt zich op de website van een publieke dienstverlener of publieke dienst. De burger wil deze dienst gebruiken maar moet zich daarvoor authenticiseren door middel van DigiD.

Stap 2 **afnemer**

Vanuit de website van de webdienst wordt de burger doorverwezen naar DigiD. Het sessie-ID zorgt ervoor dat de sessie geïdentificeerd wordt en dat bekend is bij welke afnemer er ingelogd gaat worden.

Stap 3 **burger**

De burger wordt doorverwezen naar DigiD. De burger ziet op het inlogscher van DigiD duidelijk ten behoeve van welke dienstverlener of dienst hij zich gaat authenticiseren. Dit is dezelfde dienstverlener of dienst als in stap 1.

De gebruiker logt in, zie paragraaf 3.5 Hoe werkt authenticiseren - gebruikersperspectief?.

Stap 4 **afnemer**

Na een succesvolle authenticatie van de gebruiker ontvangt de afnemer van DigiD het BSN van de gebruiker en het betrouwbaarheidsniveau waarop de authenticatie heeft plaatsgevonden. De afnemer kan op basis van de ontvangen identificatie (BSN) bepalen of de gebruiker geautoriseerd is om gebruik te maken van zijn dienst. Tevens kan de afnemer aan de hand van het BSN de gegevens van de gebruiker uit het BRP of de eigen administratie halen. De gebruiker komt na authenticatie weer terug op de site van de dienst, welke dezelfde is als in stap1 en stap 3.

Stap 5 **burger**

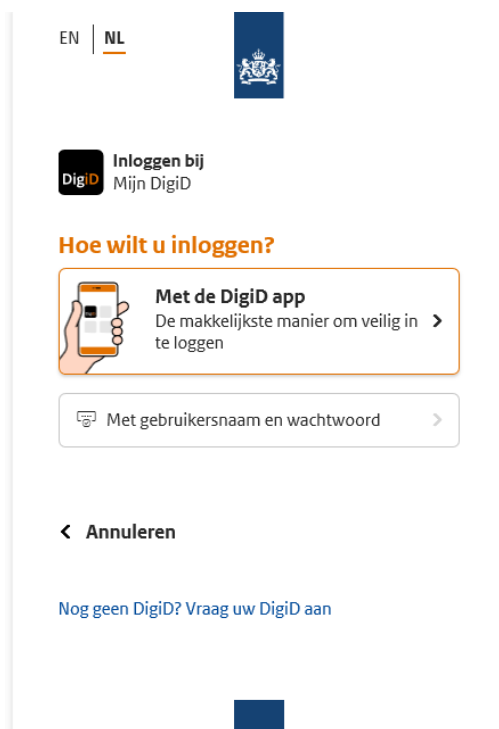
De gebruiker kan verder met het gebruiken van de dienst.

3.5 Hoe werkt authenticeren - gebruikersperspectief?

Op het inlogscherm van DigiD krijgt de burger alleen de mogelijkheden (zogenaamde tegels) te zien die minimaal overeenkomen met het betrouwbaarheidsniveau dat de webdienst vereist.

In onderstaand voorbeeld van het inlogscherm (Figuur 3) is het betrouwbaarheidsniveau Basis en zijn de tegels 'Met de DigiD app' en 'Met gebruikersnaam en wachtwoord' zichtbaar. Mijn DigiD dient hier als voorbeeld van een webdienst. Figuur 4 toont het inlogscherm indien de webdienst betrouwbaarheidsniveau Midden vereist.

NB. Indien betrouwbaarheidsniveau Basis vereist wordt, is de tegel 'Met een sms-controle' niet zichtbaar. Voor een gebruiker die in zijn DigiD de instelling 'Altijd inloggen met DigiD app of sms-controle' actief heeft, volgt de sms-controle 'automatisch' na invoeren gebruikersnaam / wachtwoord. Zie ook 4.4 Instellen 'Altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle'



Figuur 3: inlogscherm DigiD Basis



Figuur 4: inlogscherm DigiD Midden

3.5.1 Inloggen met de DigiD app

De gebruiker kiest voor de tegel 'Met de DigiD app' (Figuur 3 of Figuur 4). Hij kan dat doen op een mobiel apparaat of op een desktop. In het geval van een mobiel apparaat kan hij de DigiD app op hetzelfde apparaat openen.

In het geval van een desktop moet de gebruiker twee apparaten – desktop en apparaat met daarop de DigiD app – eerst aan elkaar koppelen door het invoeren van een koppelcode en het scannen van een QR-code.

Zowel op een mobiel apparaat als op een desktop bevestigt de gebruiker vervolgens in de DigiD app bij welke webdienst hij wil inloggen en voert hij zijn pincode in. Hierna is hij succesvol geauthentiseerd.

Het proces van inloggen met de DigiD app is uitgebreid beschreven in de *Functionele beschrijving DigiD app*.

3.5.2 Inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord

De gebruiker kiest voor de tegel 'Met gebruikersnaam en wachtwoord'. Vervolgens verschijnt het scherm (

Figuur 5: gebruikersnaam en wachtwoord

Figuur 5) voor het invoeren van de gebruikersnaam en wachtwoord.

De ingevoerde gegevens worden gecontroleerd. Komen de door de gebruiker ingevulde gegevens overeen met een actief DigiD account, dan is de gebruiker succesvol geauthentiseerd.

NB. Indien de gebruiker in zijn DigiD de instelling 'Altijd inloggen met DigiD app of sms-controle' actief heeft, wordt – ook als de webdienst dit niet vereist – de sms-controle uitgevoerd, zie 3.5.3 Inloggen met een sms-controle.

The image displays two sequential screenshots of the DigiD login process. The left screenshot shows the initial login screen with the DigiD logo and the text 'Inloggen bij Mijn DigiD'. Below this, it prompts the user to 'Vul hieronder uw gebruikersnaam en wachtwoord in'. There are two input fields: 'DigiD gebruikersnaam' and 'Wachtwoord'. A checkbox labeled 'Onthoud mijn DigiD gebruikersnaam' is present. At the bottom, there are two buttons: '< Vorige' and 'Inloggen >'. The right screenshot shows the screen after a successful login attempt. It displays a message 'Er is een sms-code gestuurd naar: XXXXXXX166' and 'Verzonden op: 17 juni 2020, 16:19 uur (Nederlandse tijd)'. Below this, it prompts the user to 'Vul de code in die u op uw telefoon heeft ontvangen.' There are six input boxes for the code, followed by a link 'Geen code ontvangen?'. At the bottom, there are two buttons: '< Annuleren' and 'Volgende >'.

Figuur 5: gebruikersnaam en wachtwoord

Figuur 6: sms-controle

3.5.3 Inloggen met een sms-controle

De gebruiker kiest voor de tegel 'Met een sms-controle' (Figuur 4). Vervolgens verschijnt het invulscherf (

Figuur 5) voor het invoeren van de gebruikersnaam en wachtwoord.

De ingevoerde gegevens worden gecontroleerd. Komen de door de gebruiker ingevulde gegevens overeen met een actief DigiD account, dan ontvangt de gebruiker een sms-code op het telefoonnummer dat hij heeft geregistreerd bij zijn DigiD account. De gebruiker vult de ontvangen sms-code in (Figuur 6). Is de ingevulde sms-code correct, dan is de gebruiker succesvol geauthentiseerd.

3.6 Eenmalig inloggen

De afnemer kan kiezen of hij wel of geen gebruik wilt maken van eenmalig inloggen. Eenmalig inloggen wordt ook wel Single Sign On genoemd (SSO). Met eenmalig inloggen hoeven gebruikers van diensten binnen hetzelfde domein niet opnieuw in te loggen als ze in dezelfde browsersessie navigeren naar een andere webdienst die ook eenmalig inloggen gebruikt. Hoe meer organisaties eenmalig inloggen gebruiken, hoe toegankelijker de publieke digitale dienstverlening wordt.

3.7 Veiligheid

Logius houdt het systeem veilig en betrouwbaar. Bij alle Logius-diensten heeft de afnemer een digitaal certificaat van PKI-overheid nodig. Dit waarborgt de betrouwbaarheid van informatie-uitwisseling via websites op basis van Nederlandse wetgeving. PKI staat voor Public Key Infrastructure. De Nederlandse overheid heeft specifieke voorwaarden gesteld voor de uitgifte van certificaten zodat deze veilig gebruikt kunnen worden door de Nederlandse overheid.



Figuur 7: veiligheid d.m.v PKI-certificaten

3.8 Sessieduur

Na het inloggen houdt de webdienst een sessie van de gebruiker bij. Na maximaal vijftien minuten zonder activiteit, verloopt de sessie en kan hij niet verder.

Bij uitloggen of als alle actieve browserschermen afgesloten worden, vervalt de sessie ook. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het inregelen van deze sessieduur. Dit wordt aangegeven in de *Checklist testen*, welke terug te vinden is op de site van Logius.

3.9 Service en support

Logius biedt service en support aan afnemers die zijn aangesloten op DigiD. De afnemer kan bij ons terecht wanneer hij vragen heeft over de aansluiting, storingen of wanneer hij een klacht heeft. Logius kan de afnemer hiermee verder helpen. De bereikbaarheid van Logius staat beschreven in *Serviceniveau-overeenkomst DigiD* voor klanten. Dit document beschrijft de dienstverlening die Logius haar klanten biedt. Er wordt in deze functionele beschrijving hier niet verder inhoudelijk op ingegaan.

3.10 Rapportage over authenticaties

Maandelijks levert Logius een rapportage op die inzicht geeft in het aantal authenticaties die in de afgelopen maand plaats hebben gevonden bij webdienst(en). De authenticaties zijn verdeeld in geslaagde authenticaties en pogingen tot authenticeren.

Een authenticatie is geslaagd als de afnemer waarbij de gebruiker wil inloggen wordt herkend in het beheersysteem van Logius en de gebruiker aan de hand van het vereiste niveau van inloggen - minimaal de gebruikersnaam en het wachtwoord dat hij invult - kan worden geïdentificeerd. Alleen dan kan de gebruiker daadwerkelijk zijn zaken online met de webdienst afhandelen.

Ter verduidelijking volgen hieronder de meest voorkomende redenen waarom een authenticatie niet (succesvol) afgerond wordt. In deze gevallen spreken we over poging tot authenticeren:

- Gebruiker komt vanuit de webdienst in het inlogscherf van DigiD, maar wil niet inloggen en navigeert weg van het inlogscherf;
- Gebruiker weet zijn wachtwoord en gebruikersnaam niet meer en logt verkeerd in;
- Gebruiker kiest voor inloggen met sms-controle maar de sms komt niet aan;
- Gebruiker moet inloggen met (minimaal) sms-controle of de DigiD app (betrouwbaarheidsniveau Midden) maar heeft telefoon niet bij de hand;
- Gebruiker moet inloggen met (minimaal) sms-controle of de DigiD app (betrouwbaarheidsniveau Midden) maar heeft een DigiD met alleen een gebruikersnaam / wachtwoord (betrouwbaarheidsniveau Basis);
- Gebruiker logt niet in binnen vijftien minuten nadat gebruiker op inlogscherf is gekomen;
- Er is een storing in de koppeling van de webdienst met DigiD;
- Er is een storing bij DigiD.

Sessie beëindigd na authenticatie

Het kan voorkomen dat het BSN niet gevonden wordt in de administratie van de dienst aanbieder, bijvoorbeeld omdat de gebruiker geen klant is bij de afnemer. In dit geval is de authenticatie wel geslaagd, maar wordt de sessie bij de afnemer beëindigd. De afnemer is verantwoordelijk voor het inregelen van deze beëindiging.

4 DigiD account

Voordat een gebruiker met zijn DigiD kan inloggen bij een webdienst, zal hij deze eerst moeten aanvragen en activeren. In dit hoofdstuk worden de meest relevante processen uitgelegd vanuit het perspectief van de gebruiker. Naast het aanvragen en activeren, ook het uitbreiden, herstellen en opheffen van het DigiD account.

4.1 Aanvragen

Een gebruiker kan een DigiD aanvragen om zich veilig en betrouwbaar te authenticeren voor digitale dienstverlening. DigiD kan alleen door de gebruiker van DigiD zelf worden aangevraagd.

Er zijn drie routes die kunnen leiden tot een actieve DigiD. Afhankelijk van de situatie van de gebruiker, volgt men een van deze drie routes. De routes worden in de volgende paragrafen beschreven, inclusief de voorwaarden waaraan je als gebruiker moet voldoen om via die bepaalde route een DigiD aan te vragen.

4.1.1 *Gebruiker woonachtig in Nederland*

Als je in Nederland woont, moet je als gebruiker voldoen aan onderstaande voorwaarden om een DigiD aan te kunnen vragen:

- De gebruiker moet in het bezit zijn van een BSN;
- De gebruiker moet ingeschreven staan in de BRP (Basisregistratie Personen)

Aan de hand van deze twee elementen kan DigiD vaststellen of de gebruiker is wie hij zegt dat hij is.

Voor het aanvragen van een DigiD doorloopt de gebruiker de volgende stappen:

[1]

[2]

[3]

[4]

- De gebruiker gaat naar www.digid.nl en kiest voor 'Aanvragen' en vervolgens voor 'Aanvraagformulier DigiD'. Hier vult hij zijn burgerservicenummer, geboortedatum, postcode en huisnummer in.
De ingevoerde gegevens worden gecontroleerd bij de BRP. Komen de door de gebruiker ingevulde gegevens overeen met de gegevens in de BRP, dan wordt het aanvraagproces vervolgd.
- In dit scherm vult de gebruiker een zelf gekozen gebruikersnaam en wachtwoord in. De gebruikersnaam en wachtwoord moeten wel aan bepaalde voorwaarden voldoen om veiligheid te kunnen waarborgen.
Ook wordt in dit scherm optioneel een telefoonnummer en e-mailadres gevraagd.

NB. Hetzelfde telefoonnummer kan aan maximaal vijf DigiD accounts gekoppeld zijn. Wordt bij een zesde account hetzelfde telefoonnummer ingevoerd, dan verschijnt een foutmelding en moet men een ander telefoonnummer opgeven. Ditzelfde geldt voor het e-mailadres, hetzelfde e-mailadres kan aan maximaal vijf DigiD accounts gekoppeld zijn.

- Indien de gebruiker in stap 2 het telefoonnummer heeft ingevuld dan wordt er een controle-sms verstuurd naar het telefoonnummer van de gebruiker. De gebruiker vult deze code in op het scherm en kan verder met het aanvraagproces.

4. Indien de gebruiker in stap 2 een e-mailadres heeft ingevuld dan wordt er een bevestigingsmail gestuurd naar dit e-mailadres. Hierin staat een code, welke de gebruiker in moet vullen in het aanvraagscherm. Op deze manier wordt het e-mailadres geverifieerd en kan DigiD er zeker van zijn dat de gebruiker het juiste e-mailadres heeft opgegeven.

NB. DigiD stuurt informatie naar het e-mailadres wanneer de gebruiker een nieuwe DigiD aanvraagt, een DigiD activeert, het DigiD account bijna verloopt en er iets wijzigt in de instellingen van het DigiD account. Tevens wordt het e-mailadres gebruikt voor wachtwoordherstel.

Als deze stappen zijn doorlopen, ontvangt de gebruiker een brief met activeringscode op zijn woonadres (geregistreerd bij de BRP).

4.1.2 Gebruiker niet woonachtig in Nederland en geen relatie met de SVB

Als je niet in Nederland woont, kun je ook een DigiD aanvragen. Hiervoor moet de gebruiker voldoen aan onderstaande voorwaarden:

- De gebruiker moet in het bezit zijn van een BSN;
- De gebruiker moet ingeschreven staan het RNI (Register niet ingezetenen);
- De gebruiker moet de Nederlandse identiteit hebben;
- De gebruiker moet in het bezit zijn van een geldig Nederlands identiteitsbewijs;
- De gebruiker moet in het bezit zijn van een mobiele telefoon waarop de gebruiker zowel berichten uit het buitenland als uit Nederland kan ontvangen;
- De gebruiker moet in het bezit zijn van een e-mailadres dat geverifieerd kan worden;

Nederlanders die in het buitenland wonen, kunnen een DigiD aanvragen via de website www.digid.nl en zich melden bij een speciale balie van een aantal gemeentes en Nederlandse Ambassades of Consulaten. Daar kunnen ze de activeringsbrief persoonlijk ophalen.

De balies waar een aanvrager die in het buitenland woont zich kan melden, zijn balies die toegang hebben tot het RNI. In Nederland bestaan achttien RNI-balies. Overigens is niet elke RNI-balie ingericht als balie waar een gebruiker die vanuit het buitenland een DigiD heeft aangevraagd een afspraak kan maken om zijn activeringsbrief op te halen. Er zijn op dit moment meer dan tien balies waar een aanvrager uit het buitenland hiervoor terecht kan. Op www.digid.nl onder 'Balies voor DigiD' staat de meest actuele lijst van balies.

De gebruiker doorloopt de volgende stappen:

[1]

EN | **NL**

DigiD DigiD aanvragen (buitenland)

Stap 1 van 4

Persoonsgegevens

U wilt een DigiD aanvragen omdat u in het buitenland woont en niet staat ingeschreven op een woonadres in Nederland.

! Let op! Na het aanvragen ontvangt u één brief, maar een baliecode. Met de baliecode gaat u binnen 30 dagen (Nederlandse tijd) naar één van de **DigiD balies** [opent in een nieuw venster] om uw DigiD activeringscode te ontvangen. Mogelijk moet u eerst een afspraak maken.

Om een DigiD aan te vragen vanuit het buitenland heeft u dit nodig:

- de Nederlandse nationaliteit
- een geldig Nederlands paspoort of een geldige Nederlandse identiteitskaart
- een burgerservicenummer (BSN) / persoonsnummer
- een **inschrijving in de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI)** [opent in een nieuw venster]
- een telefoonnummer waarop u sms-berichten kunt ontvangen
- een e-mailadres

Meer informatie over het aanvragen van een DigiD via een balie [opent in een nieuw venster]

Burgerservicenummer *

Geboortedatum *

DD MM JJJJ

Bijvoorbeeld 27-6-1987

Documentnummer Nederlands paspoort of Nederlandse identiteitskaart *

Bijvoorbeeld NP12BR456

Nederlands paspoort of Nederlandse identiteitskaart geldig tot *

DD MM JJJJ

Bijvoorbeeld 14-9-2025

< Annuleren Volgende >

[2]

EN | **NL**

DigiD DigiD aanvragen

Stap 2 van 4

Gegevens

Kies hieronder uw gebruikersnaam en wachtwoord en vul uw contactgegevens in.

! Onthoud uw inloggegevens goed! Uw gebruikersnaam en wachtwoord heeft u later nodig om uw DigiD te activeren.

Gebruikersnaam *

Wachtwoord *

Herhaal wachtwoord *

Contactgegevens

Telefoonnummer *

☐ Ik wil gesproken sms-berichten ontvangen.

E-mailadres

☐ Ik wil geen e-mailadres opgeven.

< Annuleren Volgende >

[3]

EN | **NL**

DigiD DigiD aanvragen

Stap 3 van 4

Er is een sms-code gestuurd naar: 0612345678

Verzonden op: 18 maart 2019, 13:41 uur (Nederlandse tijd).

☐ Vul de code in die u op uw telefoon heeft ontvangen.

Geen code ontvangen?

Annuleren Volgende >

[4]

EN | **NL**

DigiD DigiD aanvragen

Stap 4 van 4

Er is een e-mail gestuurd naar: test@test.com

! Let op! Sluit dit scherm niet af, anders moet u opnieuw een DigiD aanvragen. Open daarom uw e-mail in een ander venster. [Open een nieuw venster]

☒ Vul de code in die u via e-mail heeft ontvangen.

Geen code ontvangen? Verstuur opnieuw!
E-mailadres onjuist? E-mailadres wijzigen

Annuleren Volgende >

- De gebruiker gaat naar www.digid.nl en kiest in het aanvraagscherm voor de optie 'Ik woon in het buitenland'. In het scherm vult hij zijn burgerservicenummer, geboortedatum, nationaliteit, documentnummer van het paspoort of ID-kaart en de geldigheidsperiode van het paspoort of ID-kaart. Deze gegevens worden gecontroleerd in de RNI. Komen de door de gebruiker ingevulde gegevens overeen met de gegevens in de RNI, dan wordt het aanvraagproces vervolgd.
- In dit scherm vult de gebruiker een zelf gekozen gebruikersnaam en wachtwoord in. De gebruikersnaam en wachtwoord moeten wel aan bepaalde voorwaarden voldoen om veiligheid te kunnen waarborgen. Tevens vult de gebruiker in dit scherm zijn mobiele telefoonnummer en e-mailadres

in. Bij het aanvragen van een DigiD door een gebruiker met een woonadres in het buitenland is een telefoonnummer en e-mailadres verplicht.

3. Het systeem stuurt een controle-sms naar het telefoonnummer van de gebruiker. De gebruiker vult deze code in op het scherm.
4. Het systeem stuurt een bevestigingsmail naar het opgegeven e-mailadres van de gebruiker. Hierin staat een code die de gebruiker moet invullen in het aanvraagsscherm. Op deze manier wordt het e-mailadres geverifieerd en kan DigiD er zeker van zijn dat de gebruiker het juiste e-mailadres heeft opgegeven.

NB. DigiD stuurt informatie naar het e-mailadres wanneer de gebruiker een nieuwe DigiD aanvraagt, een DigiD activeert, het DigiD account bijna verloopt, er iets wijzigt in de instellingen van het DigiD account. Tevens wordt het e-mailadres gebruikt voor wachtwoordherstel.

Als deze stappen zijn doorlopen, ontvangt de gebruiker via sms en e-mail een baliecode. Met deze code kan de gebruiker een afspraak maken bij de balie om de brief met activeringscode persoonlijk op te halen. Deze afspraak moet binnen dertig dagen gemaakt worden, anders vervalt de baliecode en moet een nieuwe aanvraag worden gedaan.

4.1.3 Gebruiker niet woonachtig in Nederland en een relatie met de SVB

Indien een gebruiker in het buitenland woont en een relatie heeft met de SVB, dan kan de gebruiker ook een DigiD aanvragen via de website van de SVB. De gebruiker moet dan aan de volgende voorwaarden voldoen:

De gebruiker moet een brief hebben ontvangen van de SVB waarin staat dat de hij binnenkort AOW ontvangt, óf

- De gebruiker ontvangt al AOW, en;
- De gebruiker woont niet in Nederland, en;
- De gebruiker is in het bezit van een BSN.

De identiteit van de gebruiker is bij de SVB gecontroleerd. Voor het aanvragen van een DigiD komt de gebruiker, via een link van de SVB, direct in het tweede invulscherm van het aanvraagproces, zie stap 2 in 4.1.1 Gebruiker woonachtig in Nederland.

In dit scherm vult de gebruiker een zelf gekozen gebruikersnaam en wachtwoord in. Ook vult de gebruiker zijn telefoonnummer en e-mailadres in, beide gegevens zijn verplicht.

Het aanvraagproces is verder gelijk aan de aanvraag van een DigiD voor een gebruiker woonachtig in Nederland.

NB. De NAW-gegevens van de gebruiker worden aangeleverd door de SVB. Naar dit adres (in het buitenland) wordt de brief met activatiecode verstuurd.

4.1.4 Basisregistratie personen

In de Basisregistratie personen (BRP, voorheen GBA) worden de persoonsgegevens bijgehouden van iedereen die in Nederland woont. Ook de persoonsgegevens van mensen in het buitenland die een relatie hebben met de Nederlandse overheid staan erin (de niet ingezetenen). De overheid gebruikt deze persoonsgegevens om haar taken uit te kunnen voeren.

In de BRP staan onder andere de volgende persoonsgegevens:

- Naam, voornamen, geboortedatum, geboorteplaats en geboorteland;
- Gegevens over de ouders;
- Gegevens over huwelijk en geregistreerd partnerschap;
- Gegevens over kinderen;
- Gegevens over nationaliteit en eventueel over het verblijfsrecht;
- Verblijfplaats (adres);
- Het burgerservicenummer (BSN);
- Gegevens van reisdocumenten (paspoort / identiteitskaart).

4.2 Activeren

Voordat de gebruiker gebruik kan maken van een webdienst, zal hij de zojuist aangevraagde DigiD nog moeten activeren.

Voor het activeren zijn drie mogelijkheden. Bij alle drie de mogelijkheden wordt er vanuit gegaan dat de gebruiker de brief met de activeringscode heeft ontvangen.

De gebruiker heeft een DigiD met alleen gebruikersnaam en wachtwoord aangevraagd, hij heeft geen telefoonnummer opgegeven.

1. De gebruiker gaat op www.digid.nl naar 'Code invullen', kiest voor 'Activeringscode invoeren' en vervolgens 'Vul de activeringscode in'.
2. De gebruiker logt in door zijn gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen.
3. De gebruiker vult vervolgens de activeringscode in die hij per brief heeft ontvangen (Figuur 8).
4. Het door de gebruiker aangemaakte DigiD account is hiermee geactiveerd. De gebruiker kan nu gebruik maken van DigiD.



The screenshot shows the DigiD activation interface. At the top, there are language links for 'EN' and 'NL', with 'NL' being the active selection. To the right is the Dutch royal coat of arms. Below this is the 'DigiD Activeren' logo. The main heading is 'Activeringscode' in orange. Underneath, it says 'Vul de code in die u per post heeft ontvangen.' followed by a large empty text input field. At the bottom, there are two buttons: 'Annuleren' and 'Activeren' (which is highlighted in orange). A small blue square is visible at the very bottom of the page.

Figuur 8: activeringscode

De gebruiker heeft bij het aanvragen van zijn DigiD een telefoonnummer opgegeven en wil zijn DigiD via de website van DigiD activeren.

1. De gebruiker gaat op www.digid.nl naar 'Code invullen', kiest voor 'Activeringscode invoeren' en vervolgens 'Vul de activeringscode in'.
2. De gebruiker logt in door zijn gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen.
3. De gebruiker ontvangt een sms-code op het telefoonnummer dat hij heeft opgegeven bij de aanvraag voor een DigiD. De gebruiker vult de ontvangen sms-code in.
4. De gebruiker vult vervolgens de activeringscode in die hij per brief heeft ontvangen.
5. Het door de gebruiker aangemaakte DigiD account en sms-controle zijn hiermee geactiveerd. De gebruiker kan nu gebruik maken van DigiD.

De gebruiker heeft bij het aanvragen van zijn DigiD een telefoonnummer opgegeven en wil zijn DigiD via de DigiD app activeren.

1. De gebruiker download de DigiD app via de officiële kanalen (App Store of Google Play).
2. De gebruiker voert in de DigiD app zijn gebruikersnaam en wachtwoord in.
3. De gebruiker ontvangt een sms-code op het telefoonnummer dat hij heeft opgegeven bij de aanvraag voor een DigiD. De gebruiker vult in de DigiD app de ontvangen sms-code in.
4. De gebruiker vult vervolgens de activeringscode in die hij per brief heeft ontvangen.
5. De gebruiker kiest een pincode voor de DigiD app.
6. Het door de gebruiker aangemaakte DigiD account en sms-controle is hiermee geactiveerd. Omdat de gebruiker de DigiD app gebruikt heeft voor het activeren van de aangevraagde DigiD, is ook de DigiD app direct geactiveerd. De gebruiker kan nu gebruik maken van DigiD.

LET OP: Indien er gedurende drie jaar geen activiteit plaatsvindt met het DigiD account, komt deze te vervallen. De gebruiker moet dan een nieuwe DigiD aanvragen.

4.3 Uitbreiden

Een gebruiker kan zijn DigiD uitbreiden met andere inlogmiddelen. Bijvoorbeeld een DigiD met alleen gebruikersnaam en wachtwoord (betrouwbaarheidsniveau Basis) kan uitgebreid worden met de sms-controle en/of DigiD app (met ID-check).

Aanleiding kan zijn dat de gebruiker wil inloggen bij een webdienst waar een sms-controle of inloggen met de DigiD app verplicht is gesteld.

In de volgende paragrafen wordt per inlogmiddel beschreven hoe de gebruiker deze kan toevoegen aan zijn DigiD account.

4.3.1 Sms-controle

Om een DigiD account met alleen gebruikersnaam en wachtwoord, uit te breiden met sms-controle, doorloopt de gebruiker de volgende stappen:

1. De gebruiker gaat naar www.digid.nl en logt in bij Mijn DigiD met gebruikersnaam en wachtwoord.
2. De gebruiker komt in het overzicht van zijn persoonlijke instellingen en klikt op de link 'Sms-controle aanvragen'.
3. De gebruiker vult zijn telefoonnummer in. Hij kan tevens aangeven of hij een gesproken sms wil ontvangen.

4. Het systeem stuurt een sms met een code naar het telefoonnummer dat de gebruiker heeft opgegeven. De gebruiker vult deze code in op het scherm om zijn telefoonnummer te verifiëren.
5. Het systeem stuurt een brief met een activeringscode naar het woonadres van de gebruiker.

Na ontvangst van de brief:

6. De gebruiker gaat naar www.digid.nl en kiest voor 'Code invullen', daarna voor 'Activeringscode invoeren' en vervolgens 'Vul de activeringscode in'.
7. De gebruiker logt in door zijn gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen.
8. De gebruiker ontvangt een sms-code op het telefoonnummer dat hij heeft opgegeven bij de aanvraag voor de sms-controle. De gebruiker vult de ontvangen sms-code in.
9. De gebruiker vult vervolgens de activeringscode in die hij per brief heeft ontvangen.

De sms-controle is hiermee geactiveerd. De gebruiker kan nu gebruik maken van webdiensten die betrouwbaarheidsniveau Midden vereisen.

Heeft de gebruiker een DigiD account met de DigiD app dan is het mogelijk om de sms-controle te activeren zonder te hoeven wachten op een brief met activatiecode.

De gebruiker doorloopt de volgende stappen:

1. De gebruiker gaat naar www.digid.nl en logt in bij Mijn DigiD met gebruikersnaam en wachtwoord.
2. De gebruiker komt in het overzicht van zijn persoonlijke instellingen en klikt hij op de link 'Sms-controle activeren'.
3. De gebruiker vult zijn telefoonnummer in. Hij kan tevens aangeven of hij een gesproken sms wil ontvangen.
4. Het systeem stuurt een sms met een code naar het telefoonnummer dat de gebruiker heeft opgegeven. De gebruiker vult deze code in op het scherm om zijn telefoonnummer te verifiëren.
5. De gebruiker doet een authenticatie met de DigiD app om het activeren van de sms-controle te bevestigen. In het geval de gebruiker Mijn DigiD in de browser op een mobiel apparaat geopend heeft, kan hij de DigiD app op hetzelfde apparaat openen. In het geval Mijn DigiD in een browser op een desktop geopend is, moet de gebruiker twee apparaten – desktop en apparaat met daarop de DigiD app – eerst aan elkaar koppelen door het invoeren van een koppelcode en het scannen van een QR-code.
Zowel op een mobiel apparaat als met de desktop bevestigt de gebruiker vervolgens in de DigiD app de actie die hij wil doen, namelijk sms-controle activeren. Daarna voert hij de pincode van de DigiD app in.

Hierna is de sms-controle succesvol toegevoegd aan het DigiD account van de gebruiker.

Het proces van bevestigen/authentiseren met de DigiD app is beschreven in de *Functionele beschrijving DigiD app*.

4.3.2 DigiD app

De gebruiker kan zijn DigiD account uitbreiden met de DigiD app. Hij kan de DigiD app

downloaden via de officiële kanalen (App Store of Google Play). De gebruiker volgt vervolgens de stappen in de DigiD app.

Indien de gebruiker een DigiD account met alleen gebruikersnaam en wachtwoord heeft, wordt na het doorlopen van de stappen in de DigiD app gevraagd om de ID-check uit te voeren en daarmee de DigiD app te activeren. Heeft de gebruiker geen geschikt document (paspoort / identiteitsbewijs of rijbewijs) dan wordt een brief met activatiecode naar het woonadres van de gebruiker gestuurd. Met deze code kan hij de DigiD app activeren.

Heeft de gebruiker een DigiD account met gebruikersnaam / wachtwoord en sms-controle, dan kan de DigiD app geactiveerd worden zonder te wachten op een brief met activatiecode. De gebruiker download de DigiD app en vult zijn gebruikersnaam en wachtwoord in. Vervolgens ontvangt de gebruiker een sms-code op zijn telefoonnummer. De gebruiker vult de ontvangen sms-code in. De DigiD app is hierna geactiveerd.

Na activeren van de DigiD app kan de gebruiker gebruik maken van webdiensten die betrouwbaarheidsniveau Midden vereisen.

De processen in de DigiD app zijn beschreven in de *Functionele beschrijving DigiD app*.

4.3.3 DigiD app met ID-check

Steeds meer webdiensten zullen betrouwbaarheidsniveau Substantieel vereisen bij het inloggen. Bijvoorbeeld om meer privacygevoelige gegevens te raadplegen, zoals een patiëntendossier.

Met de DigiD app met ID-check kan de gebruiker gebruikmaken van webdiensten die betrouwbaarheidsniveau Substantieel vereisen.

Om een DigiD app met ID-check toe te voegen aan het DigiD account zijn twee mogelijkheden:

- Bij het activeren van de DigiD app direct de ID-check uitvoeren;
- Bij een reeds geactiveerde DigiD app (op betrouwbaarheidsniveau Midden) alsnog de ID-check uitvoeren.

Beide processen zijn beschreven in de *Functionele beschrijving DigiD app*.

4.4 Instellen 'Altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle'

De gebruiker kan in Mijn DigiD instellen altijd in te willen loggen met de DigiD app of sms-controle. Hij heeft dan altijd zijn telefoon of tablet nodig bij het inloggen, ook als de webdienst dit niet vereist. Door dit in te stellen zijn de persoonlijke gegevens beter beschermd.

De gebruiker gaat naar www.digid.nl en logt in bij Mijn DigiD met gebruikersnaam en wachtwoord of met de DigiD app.

De gebruiker komt in het overzicht van zijn persoonlijke instellingen en klikt bij 'Altijd

inloggen met de DigiD app of sms-controle' op de link 'Wijzigen' (Figuur 9).

In het volgende scherm (Figuur 10) kan de gebruiker aangeven altijd met de DigiD app of sms-controle te willen inloggen.

NB. Als de gebruiker deze instelling van 'actief' naar 'niet actief' wijzigt, wordt gevraagd te bevestigen met een wachtwoord of de DigiD app. De persoonlijke gegevens worden immers daardoor minder goed beveiligd.

Altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle

U kunt instellen altijd in te loggen met de DigiD app of sms-controle. U heeft dan altijd uw telefoon nodig bij het inloggen. Zo zijn uw persoonlijke gegevens beter beschermd.

Altijd inloggen met de
DigiD app of sms-controle

Niet actief

[Wijzigen](#)

Figuur 9: Mijn DigiD - Instelling 'Altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle'



The screenshot shows the 'Wijzigen' (Change) screen for the login preference. At the top, there is a blue header bar with the Dutch royal coat of arms on the left and an 'Uitloggen' (Logout) button on the right. Below the header, the title 'DigiD Altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle' is displayed. The main text explains that users can choose to always log in with the DigiD app or SMS control, which provides better security. Below this, a question is posed: 'Wilt u altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle?'. There are two radio button options: 'Nee' (No), which is currently selected, and 'Ja, ik wil altijd inloggen met de DigiD app of een sms-controle' (Yes, I want to always log in with the DigiD app or an SMS control). At the bottom, there are two buttons: 'Annuleren' (Cancel) with a back arrow, and 'Opslaan' (Save) in an orange box.

Figuur 10: wijzigen instelling 'Altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle'

4.5 Mijn DigiD

In Mijn DigiD heeft een gebruiker de mogelijkheid om zijn persoonlijke instellingen in te zien en aan te passen. Een gebruiker gaat hiervoor naar www.digid.nl en kiest voor 'Mijn DigiD'.

De gebruiker logt in met gebruikersnaam en wachtwoord of de DigiD app en komt in het scherm van Mijn DigiD met zijn persoonlijke instellingen.

De volgende acties kan een gebruiker doen binnen Mijn DigiD:

- Gebruiksgeschiedenis bekijken
- Wachtwoord wijzigen (het oude wachtwoord invoeren en vervolgens een nieuw wachtwoord kiezen)
- Wachtwoord opnieuw instellen (een nieuw wachtwoord kiezen en vervolgens bevestigen met de DigiD app)
- E-mailadres toevoegen / wijzigen / verwijderen
- Telefoonnummer, behorende bij de sms-controle, wijzigen
- Gesproken sms activeren (in plaats van een sms-code ontvangt de gebruiker een gesproken sms op zijn telefoon)
- Sms-controle verwijderen
- DigiD app deactiveren / verwijderen
- Instellen voorkeurstaal voor communicatie met DigiD (Nederlands of Engels)
- DigiD opheffen

4.6 Herstellen

Een gebruiker kan het wachtwoord van zijn DigiD herstellen als hij dit niet meer weet. De manier waarop de gebruiker dit kan doen, is afhankelijk van de inlogmiddelen die zijn DigiD heeft en of zijn e-mailadres geverifieerd is.

Heeft de gebruiker een DigiD met alleen gebruikersnaam en wachtwoord (betrouwbaarheidsniveau Basis) dan is herstellen alleen mogelijk via een brief met herstelcode naar het woonadres (geregistreerd in de BRP).

Heeft de gebruiker een DigiD met gebruikersnaam / wachtwoord, een telefoonnummer en een geverifieerd e-mailadres dan heeft hij de keuze uit:

- Herstellen via een brief met herstelcode naar het woonadres (geregistreerd in de BRP);
- Herstellen via e-mail én sms-code;

NB. Weet de gebruiker zijn gebruikersnaam niet meer, dan is het niet mogelijk het wachtwoord te herstellen. De gebruiker moet dan een nieuwe DigiD aanvragen.

In de volgende paragrafen zijn de beide mogelijkheden om het wachtwoord te herstellen beschreven.

4.6.1 Herstellen via een brief

Voor het herstellen van een DigiD via een brief doorloopt de gebruiker de volgende stappen:

1. De gebruiker gaat naar www.digid.nl, vervolgens naar het inlogscherf van Mijn

DigiD, kiest voor de tegel 'Met gebruikersnaam en wachtwoord' en klikt onderaan op de link 'Wachtwoord vergeten?'.

2. De gebruiker vult zijn BSN en gebruikersnaam in.
3. Het systeem controleert de combinatie van BSN en gebruikersnaam. Indien beide behoren tot een actief DigiD account, wordt een brief met herstelcode naar het woonadres, geregistreerd bij de BRP, van de gebruiker gestuurd.

Na ontvangst van de brief:

4. De gebruiker gaat op www.digid.nl naar 'Code invullen', kiest voor 'Herstelcode wachtwoord invoeren' en vervolgens 'Voer de herstelcode in'.
5. De gebruiker vult zijn BSN en gebruikersnaam in.
6. De gebruiker vult de herstelcode uit de brief in.
7. De gebruiker kiest een nieuw wachtwoord en vult dit tweemaal in. Hierna is het nieuwe wachtwoord geactiveerd.

4.6.2 *Herstellen via e-mail én sms-code*

Voor het herstellen van een DigiD via e-mail én sms-code doorloopt de gebruiker de volgende stappen:

1. De gebruiker gaat naar www.digid.nl, vervolgens naar het inlogscherf van Mijn DigiD, kiest voor de tegel 'Met gebruikersnaam en wachtwoord' en klikt onderaan op de link 'Wachtwoord vergeten?'.
2. De gebruiker vult zijn BSN en gebruikersnaam in.
3. Het systeem controleert de combinatie van BSN en gebruikersnaam. Indien beide behoren tot een actief DigiD account wordt een e-mail met herstelcode naar het bij het DigiD geverifieerde e-mailadres gestuurd.
4. De gebruiker vult de herstelcode in die hij per e-mail heeft ontvangen.
5. Het systeem verstuurd een sms-code naar het telefoonnummer geregistreerd bij het DigiD account.
6. De gebruiker vult de sms-code in die hij op zijn telefoonnummer heeft ontvangen.
7. De gebruiker kiest een nieuw wachtwoord en vult dit tweemaal in. Hierna is het nieuwe wachtwoord geactiveerd.

4.7 **Opheffen**

Gebruikers kunnen hun DigiD te allen tijde opheffen. Dit doet een gebruiker door in te loggen in Mijn DigiD met gebruikersnaam en wachtwoord of de DigiD app.

De volgende stappen worden vervolgens doorlopen:

1. De gebruiker kiest in Mijn DigiD voor de link 'DigiD nu opheffen'.
2. Het systeem geeft informatie aan de gebruiker over het opheffen van het DigiD account en vraagt of de gebruiker dit zeker weet.
3. Is de gebruiker met gebruikersnaam en wachtwoord ingelogd in Mijn DigiD, dan vult de gebruiker op het volgende scherm ter bevestiging zijn wachtwoord in.
Is de gebruiker met de DigiD app ingelogd in Mijn DigiD, dan wordt de gebruiker gevraagd middels een authenticatie met de DigiD app het opheffen te bevestigen.

Hierna is het DigiD account opgeheven en kan de gebruiker zich niet meer met zijn DigiD bij webdiensten authenticeren.

5 Storingen

5.1 Inleiding

Er zijn een aantal externe afhankelijkheden en kanalen die invloed hebben op het optimaal functioneren van DigiD. Niet elke externe afhankelijkheid of kanaal heeft invloed op dezelfde functionaliteit van DigiD. Onderstaand de externe afhankelijkheden en kanalen die van invloed (kunnen) zijn op de functionaliteiten van DigiD.

De kanalen zijn de 'wegen' die bewandeld moeten worden om tot de functionaliteiten te komen. De externe afhankelijkheden zijn de 'instrumenten' die nodig zijn om deze weg te kunnen bewandelen.

Externe afhankelijkheden:

- BRP
- CRB
- Sms-dienst
- eHerkenning
- DigiNetwerk
- Postbezorging

Kanalen:

- DigiD Kern
- Balie (fysieke balie)
- DigiD website (www.digid.nl)
- Mijn DigiD

5.2 Storingen bij externe afhankelijkheden

In de volgende paragrafen is opgenomen welke functionaliteit of welk kanaal niet of beperkt beschikbaar is zodra er een storing is bij een externe afhankelijkheid.

5.2.1 BRP

Een storing bij het BRP heeft de volgende invloed op het functioneren van DigiD:

- Er kan geen nieuwe DigiD aangevraagd worden, ook niet vanuit het buitenland (uitval deel DigiD Kern);
- Er kan geen wachtwoord hersteld worden als het wachtwoord hersteld moet worden middels een brief (uitval deel DigiD Kern);
- Een gebruiker met een DigiD account op betrouwbaarheidsniveau Basis kan zijn account niet uitbreiden met sms-controle of de DigiD app (uitval deel DigiD Kern);
- Een gebruiker met de DigiD app kan niet de ID-check uitvoeren met zijn paspoort of identiteitskaart (uitval deel DigiD Kern).

5.2.2 CRB

Een storing bij de CRB heeft de volgende invloed op het functioneren van DigiD:

- Een gebruiker met de DigiD app kan niet de ID-check uitvoeren met zijn rijbewijs (uitval deel DigiD Kern);

5.2.3 Sms-dienst

Een storing bij de sms-dienst heeft tot gevolg dat:

- Er niet kan worden ingelogd met sms-controle (uitval deel DigiD Kern);

- Er geen nieuwe DigiD – met telefoonnummer - aangevraagd kan worden, ook niet vanuit het buitenland; (uitval deel DigiD Kern);
- Het wachtwoord niet hersteld kan worden middels e-mail en sms-code (uitval deel DigiD Kern);
- Een gebruiker met een DigiD account op betrouwbaarheidsniveau Basis zijn account niet kan uitbreiden met sms-controle (uitval deel DigiD Kern);
- Een gebruiker niet kan inloggen bij Mijn DigiD als hij de instelling 'Altijd inloggen met de DigiD app of sms-controle' aan heeft staan (uitval deel Mijn DigiD);

5.2.4 eHerkenning

Indien er een storing is bij eHerkenning dan kan een baliedewerker de activeringsbrief van een gebruiker die een DigiD heeft aangevraagd vanuit het buitenland niet overhandigen (uitval deel Balie).

5.2.5 DigiNetwerk

Een storing op het DigiNetwerk heeft als gevolg dat een baliedewerker de activeringsbrief van een gebruiker die een DigiD heeft aangevraagd vanuit het buitenland niet kan overhandigen (uitval deel Balie).

5.2.6 Postbezorging

Er is een aantal scenario's die invloed hebben op de postbezorging en hierdoor op een aantal functies van DigiD:

- Als er een staking is bij PostNL betekent dit dat er niet kan worden geactiveerd, hersteld middels brief of het DigiD account worden uitgebreid omdat de brief met activeringscode niet wordt afgeleverd op het woonadres van de gebruiker;
- Als er geen connectie gemaakt kan worden tussen de DigiD-applicatie en de printer van de leverancier die de brieven print, betekent dit dat de brieven niet kunnen worden overhandigd aan PostNL en er niet kan worden geactiveerd, hersteld middels brief of account kan worden uitgebreid (middels brief);
- Als de printer of printstraat bij de leverancier kapot is, kan ook niet worden geactiveerd, hersteld middels brief of account worden uitgebreid met sms-controle.

5.3 Storing bij kanalen

In de volgende paragrafen is opgenomen welke functionaliteit niet of beperkt beschikbaar is zodra er een storing is bij een kanaal.

5.3.1 DigiD Kern

Indien er een storing is op de applicatie van DigiD dan kan:

- Een gebruiker niet authenticeren op betrouwbaarheidsniveau Basis / Midden en Substantieel;
- Een gebruiker geen nieuwe DigiD aanvragen, ook niet vanuit het buitenland;
- Een gebruiker niet zijn DigiD activeren en herstellen;
- Een gebruiker met een DigiD account op betrouwbaarheidsniveau Basis niet zijn account uitbreiden met sms-controle of de DigiD app;
- Een gebruiker met een DigiD app niet de ID-check uitvoeren;
- Een gebruiker niet Mijn DigiD raadplegen;
- Een gebruiker niet zijn persoonlijke instellingen in Mijn DigiD wijzigen.

5.3.2 Balie (fysieke balie)

De fysieke balie is afhankelijk van eHerkenning, alsmede van het lokale netwerk. Als hier

een storing is, dan kan een baliemedewerker de activeringsbrief van een gebruiker die een DigiD heeft aangevraagd vanuit het buitenland niet overhandigen.

5.3.3 *DigiD website*

Indien de DigiD website (www.digid.nl) niet bereikbaar is, dan betekent dit dat:

- Er geen nieuwe DigiD aangevraagd kan worden, ook niet vanuit het buitenland;
- Er geen herstelcode ingevoerd kan worden en een DigiD-wachtwoord niet hersteld kan worden;
- Er geen DigiD via de website geactiveerd kan worden; (het activeren van een aangevraagd DigiD account via de DigiD app is wel mogelijk);
- Een gebruiker met een DigiD account op betrouwbaarheidsniveau Basis niet zijn account kan uitbreiden met sms-controle;
- Een gebruiker niet Mijn DigiD kan raadplegen;
- Een gebruiker niet zijn persoonlijke instellingen in Mijn DigiD kan wijzigen.

5.3.4 *Mijn DigiD*

Indien Mijn DigiD niet bereikbaar is, dan betekent dit dat:

- Een gebruiker met een DigiD account op betrouwbaarheidsniveau Basis niet zijn account kan uitbreiden met sms-controle;
- Een gebruiker niet Mijn DigiD kan raadplegen;
- Een gebruiker niet zijn persoonlijke instellingen in Mijn DigiD kan wijzigen.

6 Woordenlijst

Woord/afkorting	Betekenis
Afnemer	De organisatie die is aangesloten op DigiD, zodat gebruikers daarmee kunnen inloggen bij hun webdienst.
Betrouwbaarheidsniveau	Het niveau van het middel waarmee de gebruiker inlogt. DigiD kent de volgende betrouwbaarheidsniveaus: • Basis: gebruikersnaam & wachtwoord, • Midden: gebruikersnaam, wachtwoord en sms-controle, of DigiD app zonder ID-check, • Substantieel: DigiD app met uitgevoerde ID-check, • Hoog: Applet op een identiteitsdocument.
BRP	<i>Basisregistratie Personen</i> ; Register beheerd door de RvIG dat persoonsgegevens bevat van inwoners van Nederland (ingezetenen) en van personen die Nederland hebben verlaten (niet ingezetenen).
CRB	<i>Centraal Rijbewijzen- en Bromfietscertificatenregister</i> ; Register beheerd door de RDW met daarin gegevens over rijbewijs, rijvaardigheid en rijgeschiktheid van burgers.
Dienstaanbieder	De aanbieder van de webdienst waarbij een gebruiker inlogt met DigiD. Voorbeelden van dienaanbieders zijn de Belastingdienst, de gemeente Amsterdam en Achmea. Ook wel: <i>Afnemer</i> .
DigiD	Authenticatiedienst die authenticatieverzoeken van burgers afhandelt voor aangesloten dienstverleners.
DigiD app	Inlogmiddel van DigiD met betrouwbaarheidsniveau Midden of Substantieel; het is een applicatie voor een mobiel apparaat (telefoon, tablet, etc.) waarmee gebruikers zich identificeren met een pincode.
eIDAS	<i>Electronic Identities And Trust Services</i> ; Europese verordening waarin de lidstaten afspraken hebben gemaakt om bij de digitale identificatie van burgers dezelfde begrippen, betrouwbaarheidsniveaus en onderlinge digitale infrastructuur te gebruiken. Een onderdeel van de verordening is het grensoverschrijdend gebruik van Europees erkende inlogmiddelen.
Gebruiker	De burger die zich met zijn DigiD (app) authentiseert.
ID-check	Eenmalige controle van paspoort, identiteitskaart of rijbewijs van de gebruiker, door het document uit te lezen met behulp van een NFC-lezer. Na de ID-check is de DigiD app geactiveerd op betrouwbaarheidsniveau Substantieel.
Logius	De beheerorganisatie van DigiD.
RvIG	<i>Rijksdienst voor Identiteitsgegevens</i> ; organisatie die onder meer de BRP beheert.
Webdienst	Dienst van een (semi-)publiekrechtelijke of privaatrechtelijke instelling met een publieke taak, die via het internet ontsloten wordt.