



Communicatiehandleiding: Inloggen via DigiD app met eenmalige ID-check

Ruim 15 miljoen 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 de meeste organisaties inloggen met alleen een gebruikersnaam en wachtwoord. Steeds vaker hebben zij ook hun telefoon nodig tijdens het inloggen. Op die manier zijn persoonlijke gegevens beter beschermd. Sommige gegevens zijn extra privacygevoelig, zoals informatie over iemands gezondheid. Om zulke informatie te kunnen inzien of wijzigen, is ook een eenmalige controle (ID-check) van een Nederlands paspoort, rijbewijs of identiteitskaart nodig. U als afnemer speelt een belangrijke rol in de communicatie over deze verandering. Deze communicatiehandleiding biedt u handvaten om uw gebruikers hierover te informeren.

Inhoudsopgave

Wat verandert er voor mijn gebruikers?	3
Communiceren doen we samen	6
De communicatieboodschappen	8



Wat verandert er voor mijn gebruikers?

Als uw organisatie binnenkort gaat overstappen naar DigiD betrouwbaarheidsniveau Substantieel, dan heeft dit gevolgen voor gebruikers van uw online dienstverlening. Hieronder staat omschreven welke gevolgen dit kan hebben voor verschillende doelgroepen en welke hulpmiddelen er voor hen beschikbaar zijn.

Gebruikers zonder DigiD

Als u nog geen DigiD vereist voor toegang tot uw online dienstverlening, dan kan het zo zijn dat een deel van uw gebruikers nog helemaal geen DigiD heeft. Van deze groep wordt het meest vereist. Zij moeten eerst een DigiD aanvragen, vervolgens de DigiD app downloaden, activeren en tot slot de ID-check uitvoeren met de app. Het is daarom belangrijk dat u hen ruim van te voren informeert en meeneemt in de verandering.

Gebruikers met DigiD

14% van de DigiD-accounts kunnen alleen inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord. Om gebruik te kunnen blijven maken van uw dienstverlening moeten deze gebruikers de DigiD app downloaden, activeren en eenmalig hun identiteitsbewijs laten controleren (ID-check) via de DigiD app.

De andere 86% van de gebruikers heeft naast gebruikersnaam en wachtwoord ook de DigiD app en/of de (gesproken) sms-controle geactiveerd. Inloggen doen zij nu nog voor het grootste gedeelte met gebruikersnaam en wachtwoord. Op dit moment hebben we meer dan 7 miljoen gebruikers met een geactiveerde DigiD app, waarvan 1 miljoen al de ID-check heeft uitgevoerd. Veel gebruikers moeten dus nog de DigiD app activeren en daarnaast de ID-check uitvoeren.

Gebruikers die niet meer kunnen inloggen

Na uw overstap blijft er altijd een groep mensen over die niet meer kan inloggen, bijvoorbeeld omdat zij geen geschikte smartphone hebben. Voor hen zijn er een aantal alternatieve oplossingen. U leest hierover op de volgende pagina.

Hulpmiddelen voor uw gebruikers

Wanneer gebruikers moeten inloggen met de DigiD app en de ID-check moeten uitvoeren, zijn er hulpmiddelen beschikbaar waar uw organisatie naar kan verwijzen:

- **CheckID app**

Omdat niet iedereen over een smartphone of tablet met NFC-lezer beschikt, heeft DigiD de CheckID app ontwikkeld. Zo kan iemand anders op een ander apparaat met NFC-lezer de eenmalige ID-check uitvoeren. Bijvoorbeeld op het apparaat van een buurman of familielid.

De CheckID app werkt als volgt: degene die een smartphone heeft met NFC-lezer downloadt de CheckID app. Met de app op deze telefoon wordt het identiteitsbewijs (ID-check) gescand van de persoon die geholpen wil worden. Vervolgens wordt via een beveiligde verbinding de ID-check toegevoegd aan de DigiD app van deze persoon. De telefoon van de helper wordt alleen als kaartlezer gebruikt. Deze persoon hoeft dus niet in te loggen met de eigen DigiD en er worden ook geen gegevens opgeslagen via de app.

De CheckID app is beschikbaar in de officiële app stores.

- **DigiD Machtigen**

Met DigiD Machtigen kan een persoon iemand machtigen die namens hem optreedt. Dit is handig als een gebruiker zelf niet 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.

- **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. U moet dit zelf organiseren als u dat niet al gedaan heeft.

- **Digid.nl**

Verwijs in uw berichtgeving altijd door naar de homepage van digid.nl > en dus niet naar specifieke pagina's binnen de website van DigiD (deeplinks). Deeplinks kunnen soms gewijzigd worden waardoor bezoekers een foutmelding kunnen krijgen. Op de website vinden gebruikers altijd de laatste stand van zaken. Hulpmiddelen zoals stappenplannen over het activeren van de DigiD app en uitvoeren van ID-check zijn hier gemakkelijk te vinden.

- **Hulpprogramma's**

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.

- **DigiD helpdesk**

Uw gebruikers nemen mogelijk contact op met uw organisatie naar aanleiding van deze verandering. Om deze vragen te beantwoorden, kunt u gebruikmaken van de communicatieboodschappen vanaf pagina 8. Als u een vraag hier niet mee kunt beantwoorden, dan kunt u doorverwijzen naar de DigiD helpdesk. De DigiD helpdesk is op werkdagen van 08.00 tot 22.00 uur te bereiken via telefoonnummer 088 123 65 55. De helpdesk is ook per mail (info@digid.nl) of via Twitter te bereiken ([@digidwebcare](https://twitter.com/digidwebcare)).

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 en het eenmalig uitvoeren van de ID-check. Denk aan:

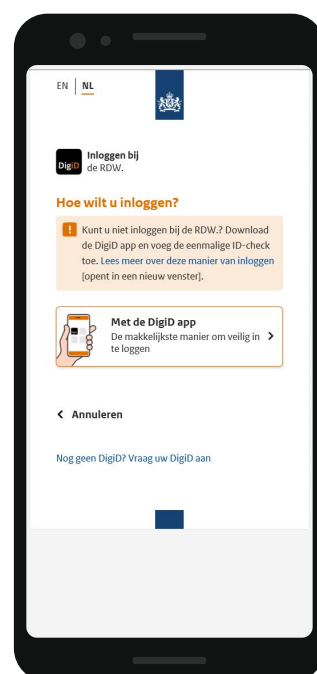
- Alleen inloggen met de DigiD app zichtbaar in het inlogscher
- In het inlogscher wordt gelinkt naar het aanvragen van een DigiD voor mensen die nog geen account hebben
- Eenvoudig de DigiD app direct activeren via ID-check of sms-controle
- In de DigiD app zelf worden gebruikers verleid om de ID-check toe te voegen aan de app als zij dit nog niet hebben gedaan

Melding op inlogscher DigiD

DigiD kan op uw verzoek ook een extra melding plaatsen op het DigiD-inlogscher nog voordat u inloggen met de DigiD app en eenmalige ID-check verplicht stelt. Dit geldt uiteraard alleen in het geval u al een DigiD aansluiting heeft. Gebruikers worden zo meegenomen in de verandering nog voordat de nieuwe manier van inloggen wordt doorgevoerd.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de volgende tekst:

Vanaf **[ingangsdatum]** kunt u hier alleen nog inloggen met een DigiD app waarmee uw identiteitsbewijs is gecontroleerd (eenmalige ID-check) **[opent in een nieuwe venster]**.



De rol van uw organisatie

Uw organisatie betekent veel in de communicatie richting gebruikers. Start 3 tot 6 maanden vóór de ingangsdatum met communiceren. Adviseer gebruikers om tijdig actie te ondernemen. Wij adviseren u om een pagina op uw website te maken waarop u uitlegt wat er gaat veranderen. Vanaf pagina 8 van deze handleiding vindt u communicatieboodschappen 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, folders, afspraken met belangenorganisaties en cliëntenraden. Maak hiervoor ook gebruik van de communicatieboodschappen 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 na ID-check in te loggen.

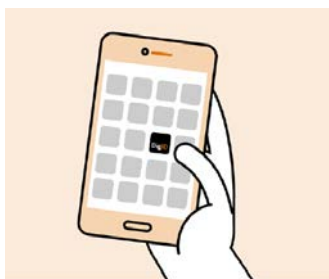
Tips & tricks

- **Communiceer niet over het inlogniveau**

Binnen uw organisatie wordt wellicht gesproken over het betrouwbaarheidsniveau of inlogniveau DigiD substantieel. Deze termen zeggen uw gebruikers vrij weinig. Spreek in berichtgeving richting gebruikers niet over het verhogen van het inlogniveau. Maak enkel gebruik van de boodschappen uit deze handleiding.

- **Maak het visueel**

Voeg de animatievideo over inloggen met de DigiD app toe aan de webpagina met uitleg over de nieuwe manier van inloggen. U vindt deze op logius.nl. Voeg daarnaast buttons toe van de officiële app stores.



- **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 > .



De communicatieboodschappen

1. Hoofdboodschap: inloggen algemeen

Waarom nieuwe manier van inloggen?

U regelt steeds meer online. Vaak gaat het daarbij om persoonlijke, privacygevoelige gegevens. Veiligheid staat voorop. Nu, maar ook in de toekomst. Daarom zorgt de overheid voor veilige manieren van inloggen. Zo zijn uw gegevens goed beschermd.

2. Subboodschap: DigiD algemeen

Wat is DigiD?

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.

2a. Subboodschap organisatie / dienst bij overgaan op betrouwbaarheidsniveau substantieel (op eerder moment ter aankondiging)

Inloggen bij [naam organisatie] verandert

Bij [naam organisatie of dienst invullen] kunt u vanaf [ingangsdatum invullen] alleen nog inloggen met de DigiD app waaraan een controle van uw identiteitsbewijs is toegevoegd (ID-check). 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 en voer de ID-check uit met de app.

2b. Subboodschap organisatie / dienst bij overgaan op betrouwbaarheidsniveau substantieel (tijdens inloggen)

Nieuwe manier van inloggen bij [naam organisatie]

Bij [naam organisatie of dienst invullen] kunt u voortaan alleen nog inloggen met de DigiD app waaraan een eenmalige controle van uw identiteitsbewijs is toegevoegd (ID-check). Dit betekent dat u altijd uw telefoon nodig heeft bij het inloggen. Zo zijn uw persoonlijke gegevens nog beter beschermd. Download de DigiD app en voer de ID-check uit met de app.

3. Subboodschappen: benodigdheden

Wat heb ik nodig?

- De DigiD app
- Een smartphone of tablet met iOS (13.2 of hoger) of Android (6.0 of hoger) met een NFC-lezer
- Een geldig Nederlands identiteitsbewijs:
 - Paspoort
 - Identiteitskaart
 - Rijbewijs (uitgegeven na 14 november 2014)

Ik ben Nederlander, maar ik woon in het buitenland

Woont u in het buitenland en heeft u een DigiD? Dan kunt u ook gebruikmaken van de DigiD app en de ID-check toevoegen. **Let op!** U kunt de ID-check alleen uitvoeren als u over het juiste identiteitsbewijs beschikt. Een paspoort uitgegeven in het buitenland is niet geschikt.

Heeft u nog geen DigiD? Vraag een DigiD voor in het buitenland aan via de website van DigiD. U moet dan langs een balie om uw DigiD te activeren.

Hoe voer ik de ID-check uit?

Om in te kunnen loggen, moet u de ID-check uitvoeren met de DigiD app:

- Ga naar het menu in de app (u herkent het menu aan de liggende streepjes linksboven in de app).
- Selecteer ID-check en volg de stappen.

ID-check lukt niet. Wat moet ik doen?

- Sluit de app en open deze opnieuw.
- Ga na of de NFC-lezer op uw telefoon is ingeschakeld. Let op: NFC staat standaard aan op iPhones.
- Leg uw telefoon met de achterkant op uw identiteitsbewijs. Verschuif eventueel uw telefoon over uw identiteitsbewijs totdat er verbinding is.
- Probeer de bovenstaande handeling ook in uw hand.
- Heeft u een beschermhoesje om uw telefoon? Verwijder dit en probeer het nog een keer.
- Heeft u een Samsung telefoon en staat deze in spaarstand? Schakel deze uit, sluit de DigiD app af en open het opnieuw.

Andere redenen waarom het niet lukt:

- NFC-lezer is kapot
- Rijbewijs is van voor 14 november 2014
- Identiteitsbewijs is niet meer geldig
- Paspoort is afgegeven door een ambassade/consulaat. Dit reisdocument staat niet geregistreerd in de Registratie Niet-Ingezetenen.

4. Subboodschappen voor alle bijzondere doelgroepen en uitzonderingen

Ik heb een buitenlands identiteitsbewijs

Als u een buitenlands identiteitsbewijs heeft, dan is het helaas niet mogelijk om de ID-check uit te voeren. Dit kan alleen met een Nederlands identiteitsbewijs. U kunt ook uw gegevens opvragen door [\[proces voor papieren/fysieke route invullen\]](#).

Ik heb geen DigiD app. Wat moet ik doen?

- Download de DigiD app alleen via de officiële Apple App Store (iOS) of Google Play Store (Android) op uw smartphone of tablet. Hierna moet u de app activeren.
- Activeer de app door uw identiteitsbewijs te scannen met de app (ID-check). U heeft hiervoor een smartphone nodig met NFC-lezer en een geldig Nederlands identiteitsbewijs.
- Open de app en selecteer activeren met ID-check en volg de stappen.
- Hierna bent u gereed en kunt u inloggen met de DigiD app op onze website.
- Lukt het activeren niet? Selecteer dan activeren met sms-controle of brief en volg de stappen. Voeg hierna de ID-check toe.

Mijn smartphone is niet geschikt voor ID-check

Heeft uw telefoon geen NFC-lezer en kunt u daardoor geen ID-check toevoegen aan uw DigiD app? Met de CheckID app van DigiD kan iemand anders u daarbij helpen.

Vraag iemand in uw directe omgeving de CheckID app te downloaden.

De CheckID app is te downloaden via [Google Play >](#) of via de [App Store >](#).

Let op, u heeft een geactiveerde DigiD app op uw eigen telefoon nodig.

Hoe werkt de CheckID app?

- De persoon die u helpt, opent de CheckID app.
- Open uw eigen DigiD app.
- Druk op start in uw DigiD app.
- Voer de code die in uw DigiD app verschijnt in op de CheckID app.
- Scan met de DigiD app de QR-code die in de CheckID app verschijnt.
- Bevestig in de DigiD app dat u de eenmalige ID-check wilt uitvoeren.
- Voer de pincode van uw DigiD app in.
- Plaats uw identiteitsbewijs achter de telefoon met de CheckID app en druk op 'Start scannen'.
- De CheckID app maakt een beveiligde verbinding en voegt de ID-check toe aan uw DigiD app.

In uw DigiD app onder instellingen ziet u een groen vinkje bij ID-check staan. De ID-check is gelukt.

Iemand anders regelt online mijn zaken [optioneel: als uw organisatie DigiD Machtigen gebruikt]

Hiervoor moet u eerst toestemming geven via DigiD Machtigen. Daarna kan iemand namens u inloggen en uw zaken regelen. Het is belangrijk dat u nooit uw persoonlijke DigiD-inloggegevens aan iemand anders geeft. Ga voor meer informatie over machtigen naar [machtigen.digid.nl >](https://machtigen.digid.nl).

Ik heb geen smartphone

Als u geen telefoon of tablet heeft waarop u de DigiD app kunt installeren, dan kunt u helaas niet inloggen bij [\[naam organisatie\]](#). DigiD is niet verplicht. U kunt ook uw gegevens opvragen door [\[proces voor papieren/fysieke route invullen\]](#).

Ik heb nog geen DigiD

Vraag uw DigiD dan aan op digid.nl > . Voeg bij de aanvraag uw telefoonnummer en e-mailadres toe. Download hierna de DigiD app en activeer de app via de ID-check.

Ik heb moeite met computers. Of ik heb geen computer.

Bij veel bibliotheken staan computers die u kunt gebruiken. Vaak kunt u daar ook een cursus volgen over het gebruik van DigiD. Of gewoon oefenen met de computer. Ga langs bij uw lokale bibliotheek en vraag naar de mogelijkheden bij u in de buurt. Oefenen kan ook via de stappenplannen op digid.nl > .

Hulp nodig?

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 > .



Dit is een uitgave van:

Logius

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Postbus 96810 | 2509 JE Den Haag

www.logius.nl

september 2020

