



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Functionele Beschrijving DigiD Logius

Versie 1.0

Datum
20-01-2016

Colofon

Documenthistorie

Versie	datum	Auteur	Opmerkingen/aanpassingen
0.1	05-10-2015	L. Impens	Eerste versie Functionele Beschrijving - DigiD
0.2		M. Claessen	Review eerste versie
0.3		D. Vermeeren	Review eerste versie
0.4		Werkgroep	Review eerste versie
0.5	20-11-2015	L. Impens	Tweede versie
0.6	25-11-2015	Werkgroep	Review tweede versie
0.7	01-12-2015	A. de Kloe	Review tweede versie
0.8	14-12-2015	L. Impens	Derde versie
0.9	16-12-2016	Werkgroep	Review derde versie
0.91	22-12-2016	Servicecentrum	Review derde versie
0.92	28-12-2016	D. Vermeeren	Review derde versie
1.0	12-01-2016	L. Impens	Definitieve versie

Colofon	2
1 Inleiding	5
1.1 Doel.....	5
1.2 Doelgroep.....	5
1.2.1 Wie kan aansluiten op DigiD?.....	5
1.3 Hoe sluit ik aan op DigiD?.....	5
1.4 Beheer.....	5
2 Waar bestaat DigiD uit?	7
2.1 Inleiding.....	7
2.2 Achtergrond.....	7
2.3 Wat is DigiD?.....	7
3 Welke functionaliteiten bevat DigiD?	10
3.1 Inleiding.....	10
3.2 Hoe werkt DigiD - Authenticeren.....	10
3.3 Zekerheidsniveaus.....	11
3.3.1 Authenticatie DigiD Basis.....	11
3.3.2 Authenticatie DigiD Midden.....	12
3.4 Eenmalig inloggen.....	12
3.5 Veiligheid.....	12
3.6 Sessieduur.....	13
3.7 Service en support.....	13
4 Authenticaties	14
5 Hoe werkt DigiD? – Gebruikersperspectief	15
5.1 Inleiding.....	15
5.2 Voorwaarden voor het aanvragen van een DigiD.....	15
5.2.1 Gebruiker is woonachtig in Nederland.....	15
5.2.2 Gebruiker is niet woonachtig in Nederland en heeft geen relatie met de SVB.....	15
5.2.3 Gebruiker is niet woonachtig in Nederland en heeft een relatie met de SVB.....	15
5.2.4 De BRP.....	16
5.3 Aanvragen (voor gebruikers woonachtig in Nederland).....	16
5.4 Activeren.....	17
5.5 Herstellen.....	18
5.6 Upgraden.....	18
5.7 Opheffen.....	19
5.8 DigiD via uitgiftebalie.....	19

5.9	<i>Mijn DigiD</i>	20
6	Afhankelijkheden	21
6.1	<i>Inleiding</i>	21
6.2	<i>Uitval bij storingen</i>	22
6.3	<i>Storingen bij externe afhankelijkheden</i>	22
6.3.1	BRP.....	22
6.3.2	Sms-dienst.....	22
6.3.3	eHerkenning	23
6.3.4	DigiNetwerk	23
6.3.5	Postbezorging	23
6.4	<i>Storing bij Kanalen</i>	23
6.4.1	DigiD Kern	23
6.4.2	Balie (fysieke balie)	23
6.4.3	www.digid.nl.....	24

1 Inleiding

1.1 Doel

De Functionele Beschrijving is een document dat op hoofdlijnen de functionele werking van DigiD beschrijft. De Functionele Beschrijving bevat een samenhang van de verschillende onderdelen die in de SNO (Service Niveau Overeenkomst) besproken worden, waardoor het voor afnemers duidelijk wordt waar je DigiD voor kunt inzetten. Tevens wordt aan de hand van de Functionele Beschrijving duidelijk waar incidenten kunnen optreden en wat daarvan de consequenties zijn.

1.2 Doelgroep

De Functionele Beschrijving is bedoeld als naslagwerk voor huidige afnemers, maar zeker ook voor nieuw aan te sluiten afnemers. De Functionele Beschrijving geeft antwoord op wat DigiD kan en welke processen daarbij gevolgd worden, beschreven op een functioneel (niet technisch) niveau.

1.2.1 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

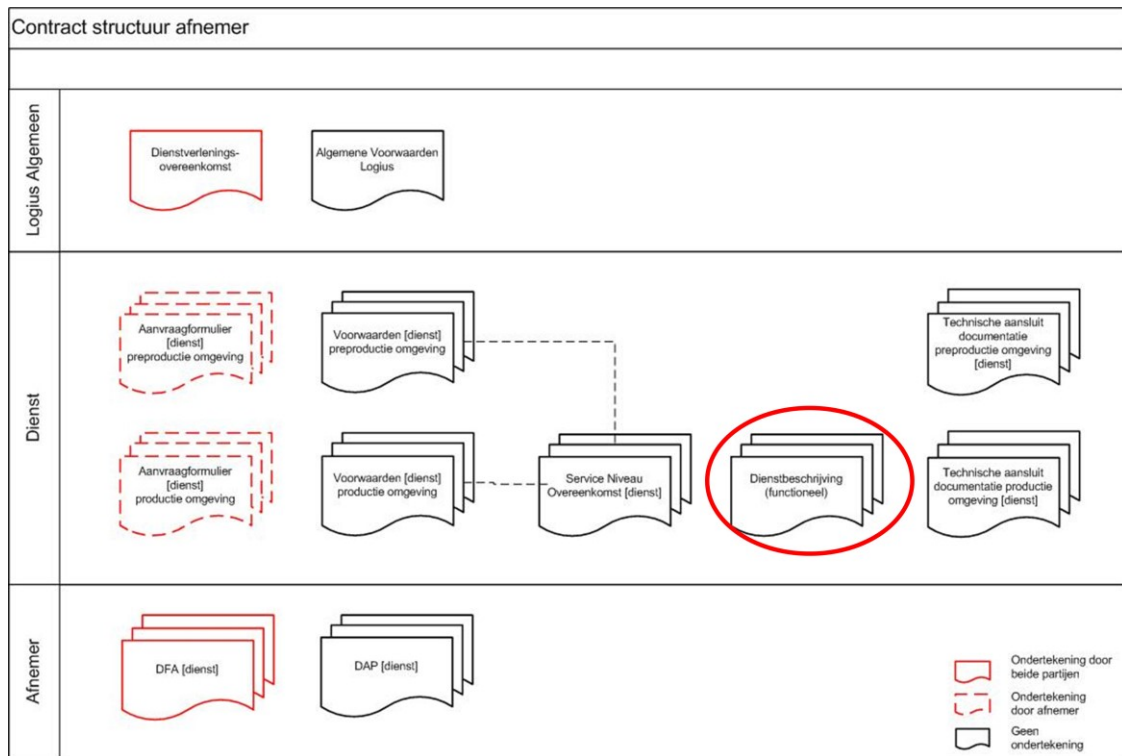
1.3 Hoe sluit ik aan op DigiD?

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

1.4 Beheer

Logius is eigenaar van de Functionele Beschrijving. Het document is te vinden op www.logius.nl/digid. Het document wordt bij elke DigiD-release bekeken en indien noodzakelijk bijgewerkt.

In onderstaande figuur (*fig.1*) is schematisch weergegeven hoe de contractstructuur van Logius is opgebouwd. Hier wordt naar terugverwezen in de Functionele Beschrijving bij het noemen van meer specifieke, gedetailleerde informatie met betrekking tot DigiD.



2 Waar bestaat DigiD uit?

2.1 Inleiding

Om inzicht te krijgen in wat u als afnemer krijgt bij het aansluiten op DigiD, wordt in dit hoofdstuk beschreven waar de voorziening DigiD uit bestaat.

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.

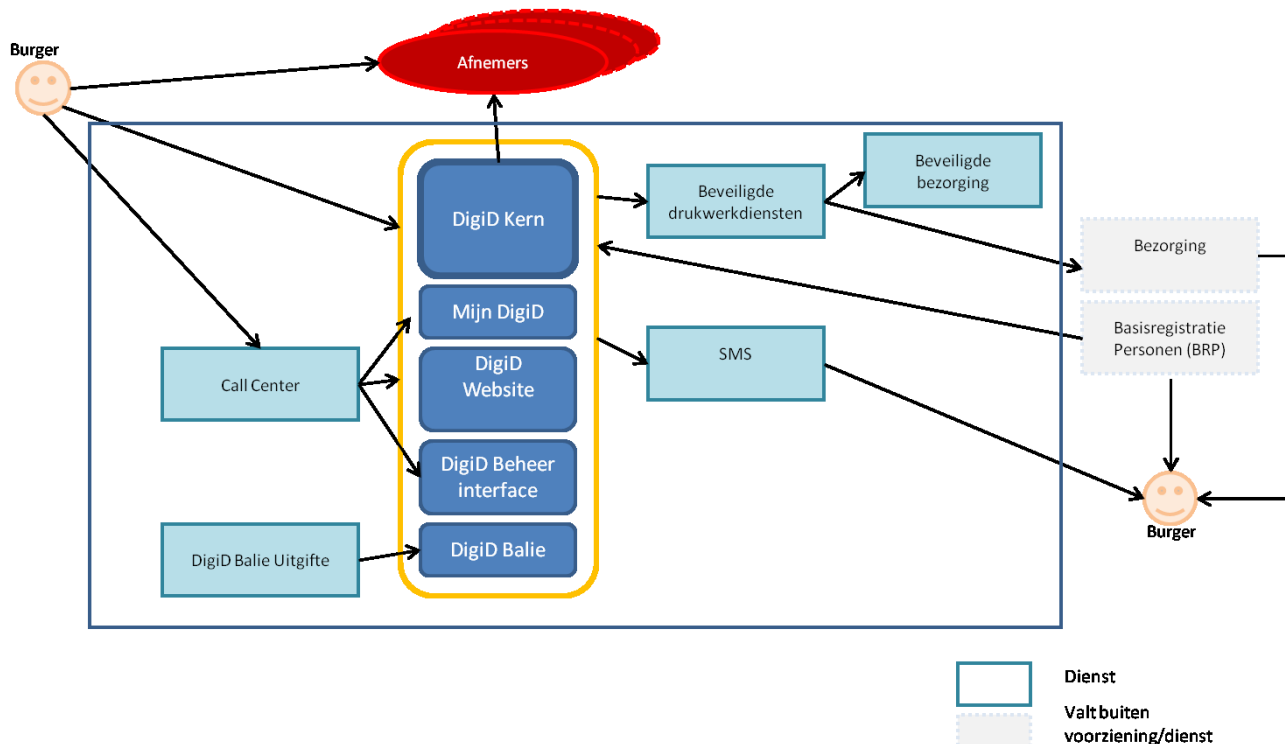
Burgers die zich online (via internet) willen legitimeren hebben een identificerend gegeven nodig zoals het BSN of een klantnummer bij een bank of webshop. Daarnaast zijn hulpmiddelen nodig zoals DigiD, een bankpasje of een combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord. Deze laatste noemen we authenticatiemiddelen. Een authenticatiemiddel 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 uw digitale dienstverlening. DigiD biedt zekerheid over met wie u te maken heeft. DigiD bestaat uit minimaal een gebruikersnaam en een wachtwoord, welke gekoppeld zijn aan het BSN van de betreffende burger. Doordat een gebruiker inlogt met minimaal gebruikersnaam en wachtwoord op uw digitale dienstverlening krijgt u het BSN en het zekerheidsniveau van de persoon die inlogt (zie onder 3.3). Hiermee kunt u direct nagaan welke informatie u al van deze persoon heeft en kunt u uw diensten op maat aanbieden.

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

Conceptueel bestaat de huidige dienst DigiD uit een aantal componenten:



Figuur 2, 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 en activeren van een account.

DigiD Kern bestaat uit verschillende functies:

- **Authenticatie Basis** (inloggen met DigiD o.b.v. gebruikersnaam en wachtwoord);
- **Authenticatie Midden** (inloggen met DigiD o.b.v. gebruikersnaam en wachtwoord, plus extra code via sms);
- **Aanvragen, activeren, herstellen Basis** (Aanvragen en activeren van een basisaccount, herstellen van een wachtwoord);
- **Aanvragen, activeren, herstellen en upgraden (naar) Midden** (Aanvragen en activeren van een Midden-account, herstellen van een wachtwoord, upgraden van een Basis- naar Midden-account);

Als Afnemer heeft u enkel direct te maken met de authenticaties Basis en Midden van **DigiD Kern**. Deze functionaliteiten zijn direct gekoppeld aan de webdienst en het kunnen inloggen van gebruikers bij deze webdienst.

- **Mijn DigiD:** hier kan de gebruiker beheer uitvoeren op zijn account en de geschiedenis van zijn account inzien;
- **DigiD-website:** dit betreft de voorpagina (www.digid.nl) en informatievoorziening om de applicatie heen, zoals de frequently asked questions (FAQ);
- **DigiD beheer interface:** deze component van DigiD is ingericht ten behoeve van het beheer van de DigiD-applicatie;
- **DigiD Balie:** door middel van deze 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.

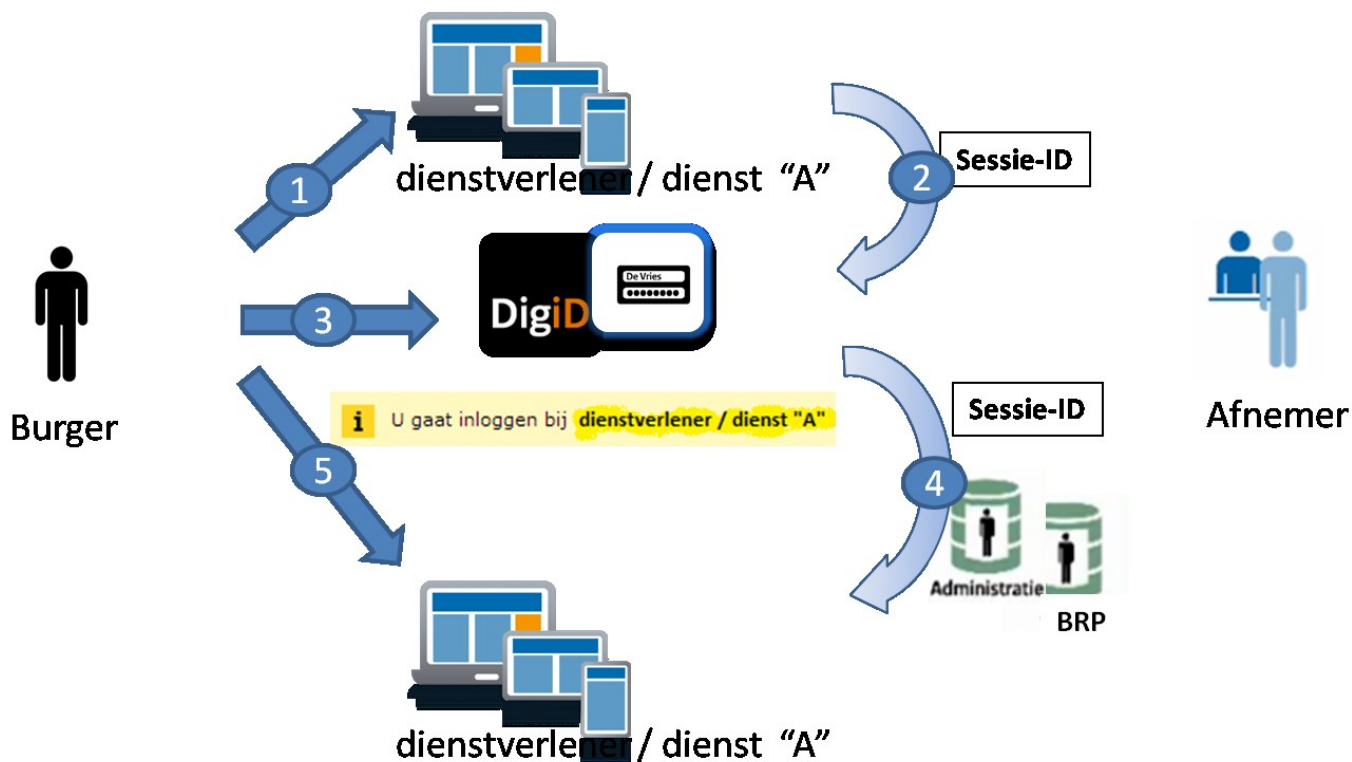
3 Welke functionaliteiten bevat DigiD?

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet wat de functionaliteiten van DigiD zijn. Allereerst zullen de functionaliteiten vanuit afnemersperspectief worden omschreven. We spreken hier over authenticeren, aangezien dit de DigiD-functionaliteit is die afnemers gebruiken om gebruikers online zaken te kunnen laten doen met hun webdienst. Daarna volgt een uitleg over de functionaliteiten vanuit burgerperspectief.

3.2 Hoe werkt DigiD - Authenticeren

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



Figuur 3. Inlogproces webdienst

Stap 1; burger 1)

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

Stap 2; afnemer 2)

Vanuit de website van uw dienst 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 3)

De Burger wordt doorverwezen naar DigiD. De gebruiker ziet op het inlogscherf van DigiD duidelijk ten behoeve van welke dienstverlener of dienst hij zich gaat authenticeren. Dit is dezelfde dienstverlener of dienst als in stap 1; burger 1). De gebruiker logt in. De gebruiker wordt geïdentificeerd.

Stap 4; afnemer 4)

U ontvangt van DigiD het BSN van de gebruiker en het zekerheidsniveau waarop de authenticatie heeft plaatsgevonden. U kunt op basis van de ontvangen identificatie (BSN) bepalen of de gebruiker geautoriseerd is om gebruik te maken van uw dienst. Tevens kunt u aan de hand van het BSN de gegevens van de gebruiker uit het BRP of uw eigen administratie halen. De gebruiker komt na authenticatie weer terug op de site van uw dienst, welke dezelfde is als in stap1; burger 1) en stap 3; burger 3).

Stap 5; burger 5)

De gebruiker kan verder met het gebruiken van uw dienst.

3.3 Zekerheidsniveaus

DigiD heeft twee zekerheidsniveaus: DigiD Basis en DigiD Midden. In de toekomst zal ook een hoog zekerheidsniveau voorhanden zijn. Het zekerheidsniveau bepaalt de mate waarin u zekerheid heeft over de identiteit van degene die uw dienst gebruikt.

3.3.1 Authenticatie DigiD Basis

Het basisniveau van authenticatie gaat uit van iets dat een persoon weet en wat alleen hij weet. Bv. een wachtwoord of pincode

Voor DigiD Basis identificeren gebruikers zich met een gebruikersnaam en een wachtwoord. DigiD Basis kunt u gebruiken wanneer u een beperkt aantal persoonsgegevens van de gebruiker vastlegt, bijvoorbeeld gegevens over een arbeidsrelatie of een klantrelatie.



3.3.2 Authenticatie DigiD Midden

Het middenniveau van authenticatie gaat uit van de combinatie van iets dat een persoon weet en iets dat een persoon heeft. Deze combinatie maakt het authenticatiemiddel veiliger.

Op dit zekerheidsniveau identificeren gebruikers zich met een gebruikersnaam, een wachtwoord én een sms-code. DigiD stuurt deze sms-code naar de geregistreerde mobiele telefoon 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. DigiD Midden kunt u gebruiken als het gaat om uitwisseling van financieel-economische gegevens van gebruikers of bijzondere persoonsgegevens (godsdiens, politieke gezindheid, gezondheid).



U kiest zelf het zekerheidsniveau dat past bij uw diensten. U kunt aangeven wat het minimale authenticatieniveau is dat de burger moet gebruiken om in te loggen. De [Handreiking Betrouwbaarheidsniveaus](#) van het Forum standaardisatie biedt u hier handvatten voor.

Gebruikers kiezen zelf op welk niveau zij willen authenticeren bij de initiële aanvraag van hun DigiD (het aanvraagproces wordt uitgelegd in paragraaf 5.3) en/of bij het inloggen. Mocht u het voor uw dienst noodzakelijk achten om te authenticeren op niveau DigiD Midden en de gebruiker heeft een DigiD Basis account, dan zal de gebruiker zijn account moeten aanpassen. Hoe dit precies in zijn werk gaat, wordt beschreven in paragraaf 5.6.

3.4 Eenmalig inloggen

U kunt kiezen of u 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 uw 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.

3.5 Veiligheid

Logius houdt het systeem veilig en betrouwbaar. Bij alle Logius-diensten heeft u 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 4. Veiligheid dmv PKI certificaten

Onafhankelijke partijen controleren de beveiliging middels assessments, tests en audits. Op deze manier kunnen we de veiligheid en betrouwbaarheid waarborgen en weet u waar u aan toe bent en wat u van ons kunt verwachten. Afnemers dienen zelf ook ieder jaar assessments te doen.

3.6 Sessieduur

Na het inloggen houdt de webdienst een sessie van de gebruiker bij. Na maximaal vijftien minuten zonder activiteit, verloopt de sessie.

Bij uitloggen of als alle actieve browserschermen afgesloten worden, vervalt de sessie ook. De dienst aanbieder 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.

3.7 Service en support

Vanuit Logius wordt service en support geboden als u aangesloten bent op DigiD. U kunt bij ons terecht wanneer u vragen heeft over de aansluiting, storingen of wanneer u een klacht heeft. Het Logius servicecentrum kan u hiermee verder helpen. De bereikbaarheid van het servicecentrum staat beschreven in de Serviceniveauovereenkomst (SNO) voor klanten. Dit document beschrijft de dienstverlening die Logius haar klanten biedt. Er wordt in deze functionele beschrijving verder niet inhoudelijk ingegaan op de service die Logius biedt.

4 Authenticaties

Logius, de beheerorganisatie van DigiD, levert achteraf op maandelijks basis rapportages op die inzicht geven in het aantal authenticaties die plaats hebben gevonden op uw 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 uw webdienst afhandelen.

Ter verduidelijking volgen hieronder de meest voorkomende redenen waarom een authenticatie niet slaagt. In deze gevallen spreken we over poging tot authenticeren:

- Gebruiker komt vanuit uw 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 moet inloggen met Midden maar sms komt niet aan;
- Gebruiker moet inloggen met Midden maar heeft telefoon niet bij de hand;
- Gebruiker moet inloggen met Midden maar heeft een Basis account;
- 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.

5 Hoe werkt DigiD? – Gebruikersperspectief

5.1 Inleiding

Voordat een gebruiker met zijn DigiD kan inloggen bij uw dienst, zal hij deze eerst moeten aanvragen en activeren. In deze paragraaf wordt uitgelegd hoe het proces werkt vanuit het perspectief van de gebruiker.

5.2 Voorwaarden voor het aanvragen van een DigiD

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 hieronder kort besproken, inclusief de voorwaarden waaraan je als gebruiker moet voldoen om via die bepaalde route een DigiD aan te vragen.

5.2.1 Gebruiker is 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.

Het aanvraagproces voor gebruikers woonachtig in Nederland staat beschreven in paragraaf 5.3.

5.2.2 Gebruiker is niet woonachtig in Nederland en heeft 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
-

Het aanvraagproces voor het aanvragen van een DigiD vanuit het buitenland staat beschreven in paragraaf 5.8.

5.2.3 Gebruiker is niet woonachtig in Nederland en heeft 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:

- Gebruiker moet een brief hebben ontvangen van de SVB waarin staat dat de gebruiker 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

Voor het aanvragen van een DigiD via de SVB moeten burgers naar de website van de SVB gaan. Dit proces is gelijk aan het aanvraagproces van een DigiD voor gebruikers woonachtig in Nederland.

5.2.4 De BRP

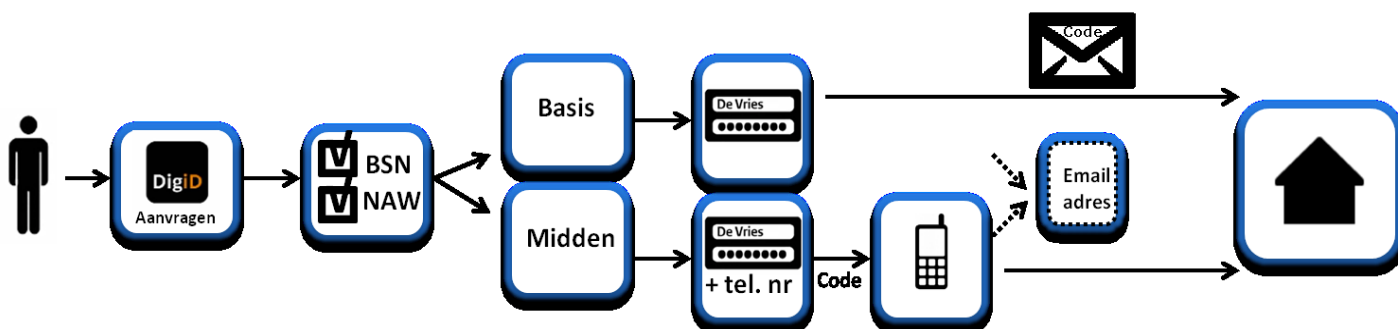
In de Basisregistratie personen (BRP, voorheen GBA) worden de persoonsgegevens bijgehouden van iedereen die in Nederland woont. Ook de persoonsgegevens van mensen in het buitenland die een relatie hebben met de Nederlandse overheid staan erin (de niet ingezetenen). De overheid gebruikt deze persoonsgegevens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

5.3 **Aanvragen (voor gebruikers woonachtig in Nederland)**

DigiD kan alleen door de gebruiker van DigiD worden aangevraagd. Hieronder wordt visueel weergegeven welke stappen de gebruiker doorloopt om een DigiD aan te vragen.



Figuur 5, schematische weergave aanvraagproces

Stap 1

De gebruiker gaat naar www.digid.nl en kiest voor 'DigiD aanvragen'. Hier vult de gebruiker burgerservicenummer, geboortedatum, postcode en huisnummer in.

Stap 2

Deze gegevens worden gecontroleerd bij de BRP.

Stap 3

Komen de door de gebruiker ingevulde gegevens overeen met de gegevens in de BRP, dan verschijnt het tweede invulscherm. In dit scherm kiest de gebruiker of hij gebruik wil maken van extra sms-controle of niet. Er wordt door het systeem aangegeven dat voor steeds meer webdiensten een extra inlogcode nodig is om in te loggen.

Stap 4

De volgende stap voor de gebruiker is het invullen van een zelf te kiezen gebruikersnaam en wachtwoord. De gebruikersnaam en wachtwoord moeten wel aan bepaalde voorwaarden voldoen om veiligheid te kunnen waarborgen. Indien de gebruiker heeft gekozen voor het authenticeren middels extra sms-controle, dan wordt ook het invullen van het mobiele nummer verplicht gesteld. In dit geval wordt er een controle-sms verstuurd naar het mobiele nummer van de gebruiker. De gebruiker vult deze code in op de website en kan verder met het aanvraagproces.

NB. Maximaal vijf DigiD-accounts kunnen hetzelfde mobiele nummer gekoppeld hebben aan het account. Wordt bij een zesde keer het nummer nogmaals ingevoerd bij het account, dan verschijnt een foutmelding en moet men een ander telefoonnummer gebruiken.

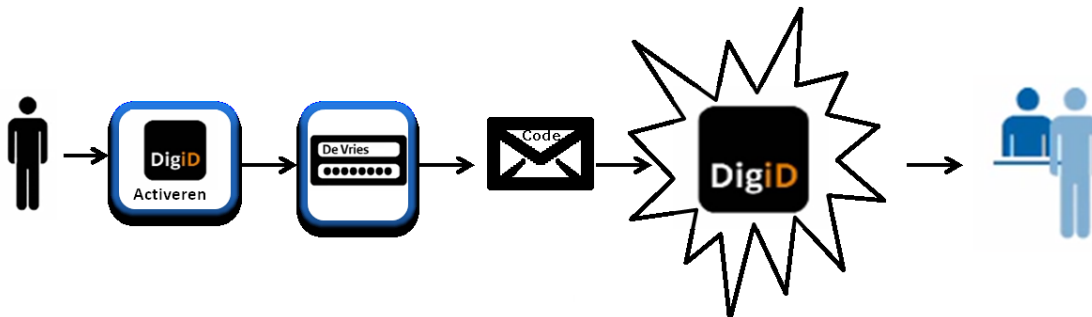
Stap 5

Als laatste stap kan de gebruiker zijn e-mailadres invullen. Dit is niet verplicht. Als de burger wel zijn e-mailadres invult, wordt er een bevestigingsmail gestuurd naar zijn e-mailadres. Hierin staat een code, welke de gebruiker in moet vullen in het aanvraagsscherm. Op deze manier wordt het e-mailadres geverifieerd en kan DigiD er zeker van zijn dat de gebruiker het juiste e-mail adres heeft opgegeven. 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 een brief met activeringscode op zijn BRP-woonadres.

5.4 Activeren

Voordat de gebruiker gebruik kan maken van uw dienst, zal hij de zojuist aangevraagde DigiD nog moeten activeren. Hieronder wordt visueel weergegeven welke stappen de gebruiker doorloopt om een DigiD te activeren.

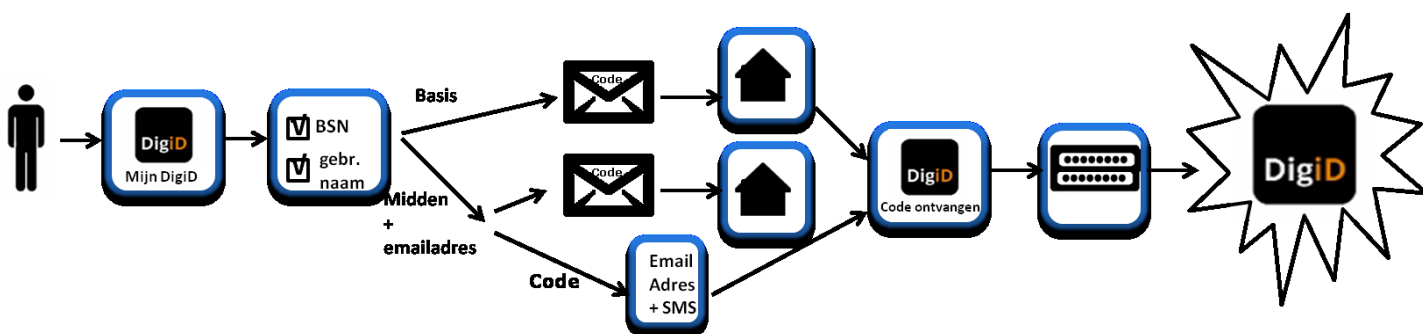


De gebruiker gaat op www.digid.nl naar 'Code ontvangen' en kiest voor activeringscode invoeren. De gebruiker logt in door zijn gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen. De gebruiker vult vervolgens de activeringscode in die hij heeft ontvangen. Het door de gebruiker aangemaakte DigiD-account is hiermee geactiveerd. De gebruiker kan nu gebruik maken van uw digitale dienst.

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.

5.5 Herstellen

Een gebruiker kan zijn wachtwoord herstellen als hij dit niet meer weet. De manier waarop de gebruiker dit kan doen, is afhankelijk van het type account dat hij heeft en of hij zijn e-mailadres heeft ingevuld bij de aanvraag van zijn DigiD. Het proces wordt hieronder schematisch weergegeven.



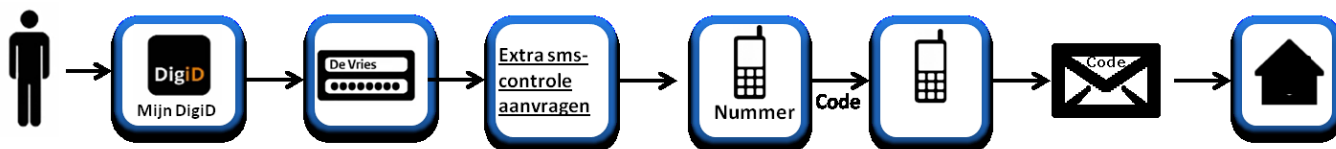
figuur 1. Schematische weergave herstellen

De gebruiker gaat naar www.digid.nl en logt in bij Mijn DigiD en klikt op de link wachtwoord vergeten. Er opent een nieuw scherm waarin gevraagd wordt om BSN en gebruikersnaam. Heeft de gebruiker een Basis-account dan wordt aangegeven dat er een brief met een activeringscode verstuurd wordt naar het woonadres van de gebruiker. Heeft de gebruiker een Midden-account en hij heeft zijn e-mailadres ingevuld bij het aanvragen van zijn DigiD (of op een later tijdstip ingevuld bij Mijn DigiD) dan krijgt de gebruiker de keuze of hij zijn wachtwoord wil herstellen via e-mail en sms-code of via een brief. Kiest de gebruiker ervoor om het wachtwoord te herstellen via e-mail en sms-code, dan wordt een herstelcode naar het e-mailadres van de gebruiker verstuurd. Nadat de gebruiker deze code ingevuld heeft op het DigiD-scherm, ontvangt hij tevens een sms-code. Deze code vult hij ook in op het DigiD-scherm. Hierna is het nieuwe wachtwoord geactiveerd.

5.6 Upgraden

Als een gebruiker bij het aanvragen van een DigiD niet gekozen heeft voor een Midden account, dan kan hij dit later alsnog aanpassen. We noemen dit het 'upgraden van zijn account van Basis naar Midden'. Aanleiding van upgraden kan zijn dat de gebruiker wil inloggen bij een webdienst waar een Midden account verplicht is gesteld of dat hij het basisniveau zelf niet langer als veilig genoeg beschouwd. In dit laatste geval zal de gebruiker de optie 'altijd inloggen met extra sms-controle' instellen en altijd inloggen met een extra sms-controle, ook als de webdienst op niveau Basis zit.

Hieronder wordt visueel uitgelegd welke stappen een gebruiker moet uitvoeren om van een Basis- naar een Midden-account te gaan.

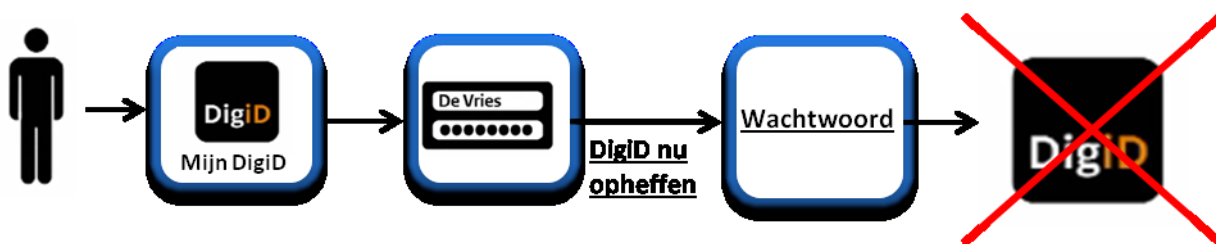


Figuur 8. Schematische weergave upgraden

De gebruiker gaat naar www.digid.nl en logt in bij Mijn DigiD met gebruikersnaam en wachtwoord. De gebruiker komt in het overzicht van zijn persoonlijke instellingen en gaat naar 'Inloggegevens'. Hier klikt hij op de link 'extra sms-controle aanvragen'. De gebruiker vult zijn telefoonnummer in. De gebruiker kan tevens aangeven of hij een gesproken sms wil ontvangen. Er wordt een sms met een code verstuurd naar het telefoonnummer dat de gebruiker heeft opgegeven. De gebruiker vult deze code in op het scherm om zijn telefoon te verifiëren. Er wordt een brief met een activeringscode gestuurd naar het woonadres van de gebruiker. Zodra de brief is ontvangen, gaat de gebruiker naar www.digid.nl en kiest voor 'code ontvangen'. De gebruiker logt in met gebruikersnaam en wachtwoord. In het volgende scherm vult de gebruiker de activeringscode in. Het Midden-account is nu geactiveerd.

5.7 Opheffen

Gebruikers kunnen hun DigiD te allen tijde opheffen. Dit doet een gebruiker door in te loggen in Mijn DigiD met minimaal gebruikersnaam en wachtwoord. De gebruiker scrolt naar de link 'DigiD nu opheffen' en vult zijn wachtwoord in. Hierna is het DigiD-account opgeheven. Zie hieronder voor een schematische weergave.



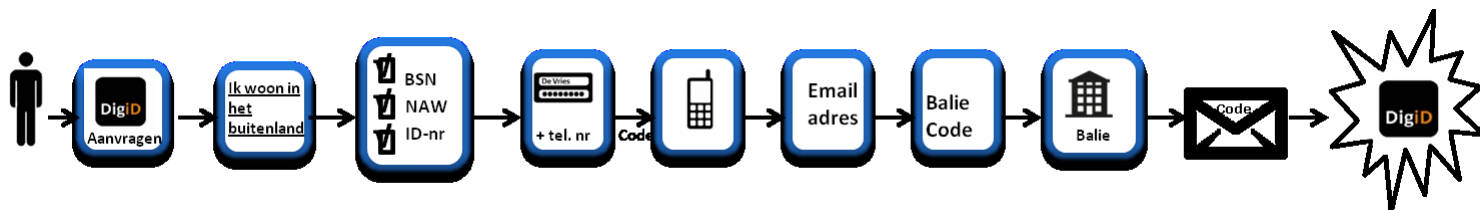
Figuur 9. Schematische weergave opheffen

5.8 DigiD via uitgiftebalie

Ook Nederlanders die in het buitenland wonen, kunnen een DigiD aanvragen. Zij kunnen dit via de website www.digid.nl doen en zich melden bij een speciale balie van een aantal gemeentes en Nederlandse Ambassades of Consulaten. Hier 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 'Over DigiD' staat de meest actuele lijst van balies.

In de schematische weergave hieronder staat uitgelegd hoe het aanvragen van een DigiD vanuit het buitenland in zijn werk gaat.



De gebruiker gaat naar www.digid.nl en kiest in het aanvraagscherm voor de optie 'Ik woon in het buitenland'. In het scherm vult de gebruiker burgerservicenummer, geboortedatum, 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 verschijnt het volgende scherm. De volgende stap voor de gebruiker is het invullen van een zelf te kiezen gebruikersnaam en wachtwoord. De gebruikersnaam en het wachtwoord moeten wel aan bepaalde voorwaarden voldoen, om de veiligheid te kunnen waarborgen. Tevens vult de gebruiker in dit scherm zijn mobiele telefoonnummer in. Bij het aanvragen van een account vanuit het buitenland wordt een Midden-account afgedwongen. Na het invullen van het mobiele nummer wordt een controle-sms verstuurd. De gebruiker vult deze code in op de website en kan verder met het aanvraagproces. Als laatste stap moet de gebruiker zijn e-mailadres invullen. Er wordt een bevestigingsmail gestuurd. Hierin staat een code, welke de gebruiker in moet vullen in het aanvraagscherm.

Zodra de gebruiker de code heeft ingevoerd, ontvangt de gebruiker via sms en e-mail een baliecode. Met deze code kan de gebruiker een afspraak maken bij de balie om de activeringscode op te halen. Deze afspraak moet binnen dertig dagen gemaakt worden, anders vervalt de baliecode.

5.9 Mijn DigiD

In DigiD heeft een gebruiker ook de mogelijkheid om zijn persoonlijke instellingen in te zien en aan te passen. Een gebruiker gaat hiervoor naar www.digid.nl en kiest voor 'Inloggen Mijn DigiD'. Gebruiker logt in met minimaal gebruikersnaam en wachtwoord en komt in het scherm van Mijn DigiD met zijn persoonlijke instellingen. De volgende acties kan een gebruiker doen binnen Mijn DigiD:

- Gebruikersgeschiedenis bekijken;
- DigiD opheffen;
- Wachtwoord wijzigen;
- Telefoonnummer wijzigen;
- E-mailadres wijzigen;
- E-mailadres verwijderen;
- E-mailadres toevoegen;
- Instellen extra sms-controle;
- Altijd extra sms-controle aanzetten;
- Gesproken sms activeren;
- Controle via sms verwijderen

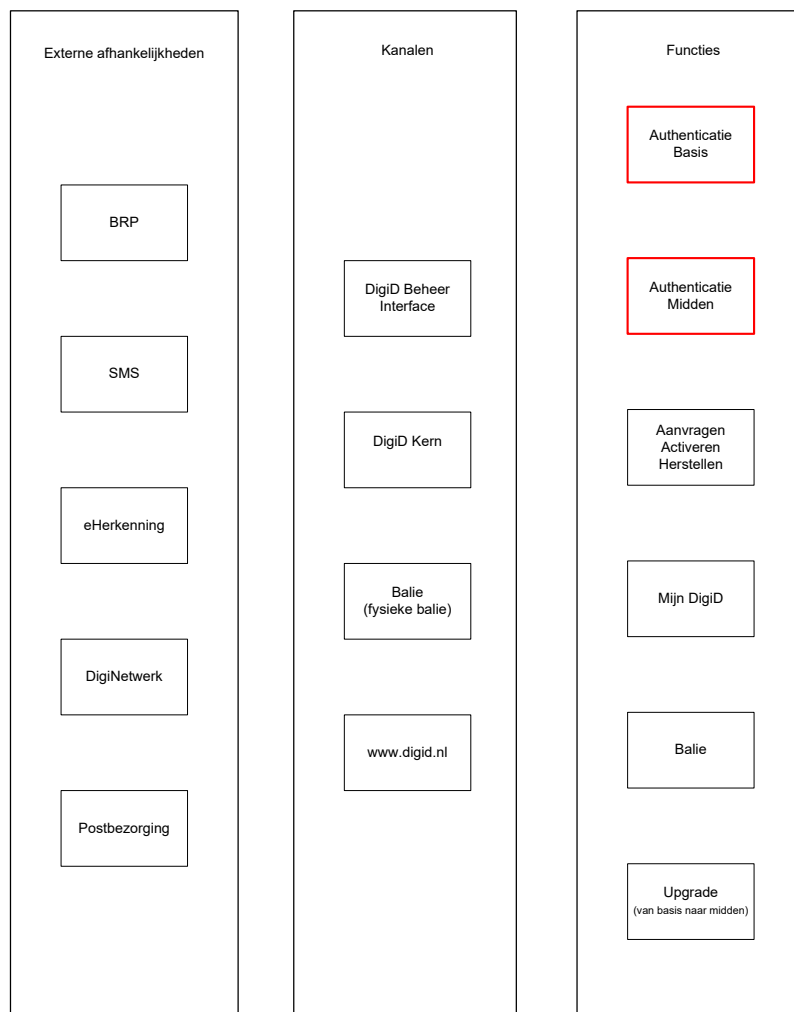
6 Afhankelijkheden

6.1 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 schema geeft inzicht in welke externe afhankelijkheden en kanalen er zijn 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.

De functies authenticatie Basis en authenticatie Midden zijn in het rood weergegeven. Dit om aan te duiden dat deze functies direct van invloed zijn op het inloggen bij de webdienst van de afnemer.



Figuur 11. Architectuur afhankelijkheden, kanalen, functies

6.2 Uitval bij storingen

In de matrix die hieronder volgt, is weergegeven welke functionaliteit of welk kanaal niet of beperkt beschikbaar is zodra er een storing is bij een externe afhankelijkheid of kanaal.

Storing bij:	Uitval van kanalen:			Uitval van functies:					
	DigiD Kern	Balie (fysieke balie)	www.digid.nl	Authenticatie Basis	Authenticatie Midden	Aanvragen/activiteiten/herstellen	Mijn DigiD (wijzigen persoonlijke instellingen)	Balie (aanvraag vanuit buitenland)	Upgrade (van basis naar midden)
Externe afhankelijkheden									
BRP	Deel uitval	Volledige uitval				Volledige uitval		Volledige uitval	Volledige uitval
SMS	Deel uitval				Volledige uitval	Deel uitval	Deel uitval	Volledige uitval	Volledige uitval
eHerkenning		Volledige uitval						Volledige uitval	
DigiNetwerk									
Postbezorging						Volledige uitval			Volledige uitval
Kanalen									
DigiD Kern				Volledige uitval	Volledige uitval				Volledige uitval
Balie (fysieke balie)								Volledige uitval	
www.digid.nl						Volledige uitval	Volledige uitval	Volledige uitval	Volledige uitval

 Volledige uitval
 Deel uitval

Figuur 12. Matrix afhankelijkheden

6.3 Storingen bij externe afhankelijkheden

6.3.1 BRP

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

- Er kan geen DigiD aangevraagd worden (uitval deel DigiD Kern);
- Er kan geen wachtwoord hersteld worden als het wachtwoord hersteld moet worden middels een brief;
- Er kan geen DigiD aangevraagd worden vanuit het buitenland;
- Een gebruiker kan niet upgraden van een Basis- naar een Midden-account.

6.3.2 Sms-dienst

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

- Er niet kan worden geauthenticeerd op niveau Midden (uitval deel DigiD Kern);
- Dat het wachtwoord niet hersteld kan worden middels e-mail en sms-code (uitval deel DigiD Kern);
- Er kan geen Midden-account aangevraagd worden (deel uitval DigiD Kern);
- Een gebruiker niet kan upgraden van een Basis- naar een Midden-account (uitval deel DigiD Kern);
- Dat een gebruiker niet kan inloggen in Mijn DigiD als hij de functionaliteit 'altijd inloggen met extra sms-controle' aan heeft staan (uitval deel Mijn DigiD);
- Een gebruiker kan niet inloggen bij een webdienst die niveau Midden vereist

6.3.3 eHerkenning

Indien er een storing is bij de voorziening eHerkenning dan:

- Kan een baliedewerker de activeringsbrief van een gebruiker die een DigiD heeft aangevraagd vanuit het buitenland niet overhandigen

6.3.4 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

6.3.5 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 geüpgrade 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 geüpgrade.
- Als de printer of printstraat bij de leverancier kapot is, kan ook niet worden geactiveerd, hersteld middels brief of geüpgrade.

6.4 **Storing bij Kanalen**

6.4.1 DigiD Kern

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

- Een gebruiker niet authenticeren op niveau Basis;
- Een gebruiker niet authenticeren op niveau Midden;
- Een gebruiker niet activeren, herstellen en aanvragen;
- Een gebruiker zijn Basis-account niet upgraden naar een Midden-account;
- Een gebruiker Mijn DigiD niet kan raadplegen

6.4.2 Balie (fysieke balie)

De fysieke balie is afhankelijk van de voorziening eHerkenning, alsmede van het lokale netwerk. Als hier een storing is, dan:

- Kan een baliedewerker de activeringsbrief van een gebruiker die een DigiD heeft aangevraagd vanuit het buitenland niet overhandigen

6.4.3 www.digid.nl

Indien www.digid.nl niet bereikbaar is, dan betekent dit:

- Dat er geen nieuwe DigiD aangevraagd kan worden, ook niet vanuit het buitenland;
- Dat er geen herstelcode ingevoerd kan worden en een DigiD-wachtwoord niet hersteld kan worden;
- Dat er geen wachtwoord gewijzigd kan worden;
- Dat een gebruiker zijn persoonlijke instellingen niet kan wijzigen;
- Een gebruiker niet kan upgraden van een Basis- naar een Midden-account

NB. Het servicecentrum kan gebruikers wel telefonisch helpen met bovenstaande functionaliteiten. Immers, de beheeromgeving van DigiD is wel bereikbaar. Dit geldt niet voor het wijzigen van een wachtwoord. Dit kan enkel door de gebruiker zelf gedaan worden.