



Communicatiehandleiding: Inloggen via DigiD app met eenmalige ID-check

Bijna alle Nederlanders hebben een DigiD. Daarmee loggen zij in bij de overheid, het onderwijs, de zorg en pensioenfondsen. Het is belangrijk dat dit veilig en betrouwbaar gebeurt. Gebruikers kunnen nu nog bij 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 klein deel van uw gebruikers nog helemaal geen DigiD heeft. Van deze groep wordt het meest vereist. Zij moeten een DigiD aanvragen, de DigiD app downloaden en activeren met de ID-check. Het is daarom belangrijk dat u hen ruim van te voren informeert en meeneemt in de verandering.

Gebruikers met DigiD

6% 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 en activeren met de ID-check.

De andere 94% van de gebruikers heeft naast gebruikersnaam en wachtwoord ook de DigiD app en/of de (gesproken) sms-controle geactiveerd. Op dit moment hebben we meer dan 10 miljoen gebruikers met een geactiveerde DigiD app, waarvan bijna 4 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 is 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 waarnaar uw organisatie 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 op een ander apparaat met NFC-lezer van een ander 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 zijn 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. Wilt u aansluiten op DigiD Machtigen? Kijk dan op de [website van Logius >](#) .

- **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 homepagina 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 instructievideo's en stappenplannen over het activeren van de DigiD app en uitvoeren van ID-check zijn hier gemakkelijk te vinden.

- **Cursussen**

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

- **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:

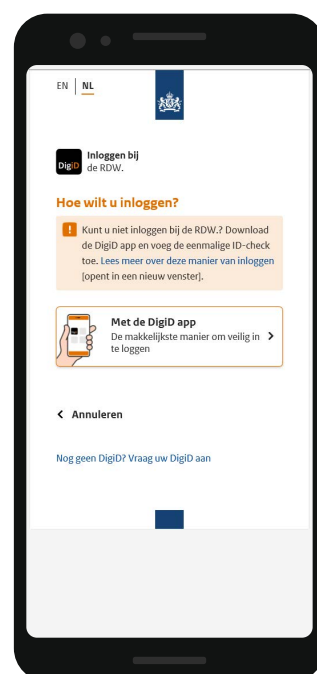
- Alleen inloggen met de DigiD app zichtbaar in het inlogscherf
- In het inlogscherf wordt gelinkt naar het aanvragen van een DigiD voor mensen die nog geen account hebben
- Eenvoudig de DigiD app direct activeren via ID-check of sms-controle
- In de DigiD app zelf worden gebruikers verleid om de ID-check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

Melding op inlogscherf DigiD

DigiD kan op uw verzoek ook een extra melding plaatsen op het DigiD-inlogscherf 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 buttons toe van de officiële app stores op uw website.



- **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.

Engelse vertaling:

Why this new login method?

You are making more and more arrangements on the internet. This often involves personal, privacy-sensitive data. Security is paramount. Now, but also in the future. That's why the government is making sure there are secure ways for logging in. So that your data is properly protected.

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.

Engelse vertaling:

What is DigiD?

Your DigiD allows you to identify yourself when making arrangements on the internet, such as with the government, educational institutes, healthcare institutions or your pension fund. Your DigiD allows you to log in anywhere easily and securely.

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 beter beschermd. Download de DigiD app en voer de ID-check uit met de app.

Engelse vertaling:

Logging into [naam organisatie] is changing

From [ingangsdatum invullen], you will only be able to log into [naam organisatie of dienst invullen] using the DigiD app, which now also includes a check of your identity document (ID check). This means that you will always need your phone when logging in. As a result, your personal data are better protected. Download the DigiD app and perform the ID check with the 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 beter beschermd. Download de DigiD app en voer de ID-check uit met de app.

Engelse vertaling:

New way of logging into [naam organisatie]

From now on, you can only log into [naam organisatie of dienst invullen] using the DigiD app, which now also includes a once-only check of your identity document (ID check). This means that you always need your phone when logging in. As a result, your personal data are better protected. Download the DigiD app and perform the ID check with the app.

3. Subboodschappen: benodigdheden

Wat heb ik nodig?

- Een smartphone of tablet met NFC-lezer en iOS (13.2 of hoger) of Android (7.0 of hoger)
- De DigiD app
- Een geldig Nederlands identiteitsbewijs:
 - Paspoort
 - Identiteitskaart
 - Rijbewijs (uitgegeven na 14 november 2014)

Engelse vertaling:

What do I need?

- A smartphone or tablet with an NFC reader and iOS (13.2 or higher) or Android (7.0 or higher)
- The DigiD app
- A valid Dutch identity document:
 - Passport
 - Identity card
 - Driving licence (issued after 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 de DigiD app downloaden en deze activeren met de ID-check. **Let op!** U kunt de ID-check alleen uitvoeren als u over het juiste identiteitsbewijs beschikt. Een paspoort of identiteitskaart 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.

Engelse vertaling:

I am Dutch, but I live abroad

Do you live abroad and do you have a DigiD? If so, you can also use the DigiD app and add the ID check. **Please note!** You can only perform the ID check if you have the correct identity document. A passport or identity card issued abroad is not suitable.

Don't have a DigiD yet? You can apply for a DigiD for abroad on the DigiD website. You will then need to visit a service desk to activate your DigiD.

Hoe voer ik de ID-check uit als ik de app al geactiveerd heb (zonder ID-check)?

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.

Engelse vertaling:

How do I perform the ID check when I already activated the app (without ID check)?

To log in, you need to perform the ID check with the DigiD app:

- Go to the menu in the app (you can recognise the menu by the three parallel horizontal lines at the top left of the app).
 - Select ID check and follow the steps.
-

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 of identiteitskaart is afgegeven door een ambassade/consulaat. Dit reisdocument staat niet geregistreerd in de Registratie Niet-Ingezetenen.

Engelse vertaling:

ID check does not work. What should I do?

- Exit the app and open it again.
- Make sure the NFC reader on your phone is switched on. Please note: NFC is switched on by default on iPhones.
- Place your phone on top of your identity document with the back of the phone facing downwards. You may need to move your phone across your identity document until a connection is established.
- If necessary, try the above while holding the identity document and phone in your hand.
- If you have a protective cover on your phone, remove it and try again.
- If you have a Samsung phone and it is in power saving mode, deselect this option, exit the DigiD app and reopen it.

Other reasons why it may not be working:

- NFC reader is broken
- Driving licence was issued before 14 November 2014.
- Identity document is no longer valid.
- Passport or identity card was issued by an embassy/consulate. This travel document is not listed in the Non-Residents Records Database.

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 [\[proces voor papieren/fysieke route invullen\]](#).

Engelse vertaling:

I have a foreign identity document

If you have a foreign identity document, unfortunately it is not possible to perform the ID check. This is only possible with a Dutch identity document. You can also request your data by [\[proces voor papieren/fysieke route invullen\]](#).

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.
- Open de app en activeer deze door uw identiteitsbewijs te scannen met de app (ID-check). U heeft hiervoor een smartphone nodig met NFC-lezer en een geldig Nederlands identiteitsbewijs.
- 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 en volg de stappen. Voeg hierna de ID-check toe.

Engelse vertaling:

I don't have a DigiD app. What should I do?

- Download the DigiD app exclusively from the official Apple App Store (iOS) or Google Play Store (Android) onto your smartphone or tablet. After this, you need to activate the app.

- Open the app and activate it by scanning your identity document with the app (ID check). For this you will need a smartphone with an NFC reader and a valid Dutch identity document.
 - Open the app and select activate with ID check and follow the steps.
 - After this you are ready and you can log into our website using the DigiD app.
 - Having trouble activating the app? Select activate with SMS verification and follow the steps. Then add the ID check.
-

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.

Engelse vertaling:

My smartphone is not suitable for ID check

Does your phone not have an NFC reader and is this preventing you from adding an ID check to your DigiD app? With the CheckID app from DigiD, someone else can help you with that. Ask someone you know well to download the CheckID app.

The CheckID app can be downloaded from [Google Play >](#) or from the [App Store >](#) .

Please note! You need an activated DigiD app on your own phone.

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.

Engelse vertaling:

How does the CheckID app work?

- The person who is helping you opens the CheckID app.
- Open your own DigiD app.
- Press start in your DigiD app.
- Enter the code that appears in your DigiD app in the CheckID app.
- Use the DigiD app to scan the QR code that appears in the CheckID app.
- Confirm that you want to perform the once-only ID check in the DigiD app.
- Enter the PIN code of your DigiD app.
- Place your identity document behind the phone with the CheckID app and press 'Start scanning'.
- The CheckID app establishes a secure connection and adds the ID check to your DigiD app.

In your DigiD app, under settings, you will see a green check mark beside ID check. This means the ID check has been performed successfully.

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 > .

Engelse vertaling:

Someone else manages my affairs online for me

You must first authorise them to do so via DigiD Machtigen. After that, that person can log in on your behalf and take care of your official affairs for you. It is important that you never give your personal DigiD login credentials to anyone else. For more information about authorising another person, go to 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 [\[proces voor papieren/fysieke route invullen\]](#).

Engelse vertaling:

I don't have a smartphone

If you don't have a phone or tablet on which you can install the DigiD app, unfortunately you won't be able to log into [\[naam organisatie\]](#). DigiD is not compulsory. You can also request your data by [\[proces voor papieren/fysieke route invullen\]](#).

Ik heb nog geen DigiD

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

- Download de DigiD app via de Apple App Store of Google Play Store
- Open de app
- Tik op 'Start'
- Kies 'Nee' wanneer de app vraagt of u al gebruik maakt van de app op een ander apparaat.
- Kies 'Geen DigiD'
- Volg de stappen in de app.

Na het afronden van uw aanvraag, ontvangt u binnen 3 werkdagen een activeringscode per post. Hiermee kunt u uw account activeren in de app.

Engelse vertaling:

I don't have a DigiD yet

You can apply for your DigiD at digid.nl > or in the DigiD app. Do you want to apply for a DigiD in the app? Then do the following:

- Download the DigiD app in the Apple App Store or Google Play Store
- Open the app
- Select 'Start'
- Select 'No' when the DigiD app asks you if you're already using the app on another device.
- Select 'No DigiD'
- Follow the steps in the app.

After completing your application, you will receive an activation code within 3 working days. With this code you can activate your account in the app.

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

Wilt u leren hoe u een DigiD aanvraagt of hoe u de DigiD app kunt gebruiken? Veel bibliotheken bieden een Digisterker cursus om te leren omgaan met websites van de overheid en DigiD. Deze cursus is voor iedereen met een beetje internet-ervaring. Is een Digisterker iets voor u? Neem dan contact op met uw lokale bibliotheek of kijk voor [cursussen bij u in de buurt](#) > . Wilt u liever zelf vanuit huis oefenen? Bekijk dan de instructievideo's en stappenplannen op digid.nl > .

Engelse vertaling:

I have trouble using computers. Or I don't have a computer.

Would you like to learn how to apply for a DigiD or how to use the DigiD app? Many libraries offer a Digisterker course to learn how to use government websites and DigiD. Anyone with a little internet experience can take this course. Interested in taking this course? Then contact your library or look for [courses in your neighborhood >](#). Please note: the courses are in Dutch. Do you prefer to practise from home? Then use the step by step plans at [digid.nl >](#).

Hulp nodig?

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

Engelse vertaling:

Need help?

DigiD is the trusted way to identify yourself when you are making arrangements on the internet. If you would like to know more about logging in with DigiD, go to [digid.nl >](#) .



Dit is een uitgave van:

Logius

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Postbus 96810 | 2509 JE Den Haag

www.logius.nl

juli 2021

