**Veelgestelde vragen DigiD en DigiD app IDO**

**Gebruikersnaam vergeten of wijzigen**

* Vraag een nieuwe DigiD aan. U verliest geen gegevens als u een nieuwe DigiD aanvraagt.
* Het is niet mogelijk om uw gebruikersnaam te wijzigen of op te vragen bij de helpdesk.

**Wachtwoord vergeten**

1. Ga naar de website <https://digid.nl/herstellen>. Volg de stappen om uw wachtwoord te herstellen.
2. Of log in op MijnDigiD met de DigiD app en kies voor Wachtwoord wijzigen/ opnieuw instellen.

Let op: heeft u uw DigiD nog niet geactiveerd? Dan moet u helaas een nieuwe DigiD aanvragen.

##### **Pincode DigiD app vergeten**

* Het is helaas niet mogelijk om uw pincode te wijzigen als u deze vergeten bent. U moet de app dan deactiveren en weer opnieuw activeren, zodat u een nieuwe pincode kunt kiezen. U verliest geen gegevens als u de app opnieuw activeert.

##### **Pincode DigiD app wijzigen**

1. Open de DigiD app.
2. Voer uw pincode in.
3. Open het menu.
4. Kies voor ‘Mijn DigiD’
5. Kies voor ‘Pincode wijzigen’.

Volg hierna de stappen in de app om uw pincode te wijzigen.

**Inlogscherm vraagt om koppelcode**

Wanneer u inlogt op uw mobiele telefoon of tablet hoort de DigiD app automatisch te openen bij het inloggen. Gebeurt dit niet en wordt u gevraagd om de koppelcode in te voeren? Dit komt door de instellingen van uw browser. Uw browser staat dan ingesteld als ‘desktopsite’. De iPad staat standaard zo ingesteld.

* Ga naar de instellingen van uw browser en schakel de functie ‘desktopsite’ uit.

**Activeren of inloggen lukt niet**

Bij het activeren van DigiD of inloggen met DigiD gaat soms iets mis. Dan krijgt u een foutmelding. Dit kunt u eenvoudig oplossen door de instellingen van de browser, apparaat en internet te controleren. Zie hiervoor de volgende tips.

Instellingen mobiele telefoon, tablet en app

* Updaten: controleer of u de laatste versies gebruikt. Update het besturingssysteem van uw apparaat, uw internetbrowser en uw DigiD app.
* Datum en tijd op automatisch: zet de datum en tijd op Automatisch via de instellingen van uw toestel.
* Taal veranderen: verander de taal in de DigiD app. Ga hiervoor via het menu van de DigiD app naar Instellingen – Taal. Verander de taal. Zodra de DigiD app werkt, kunt u de taal weer wijzigen. Verander ook de taal op uw toestel via de instellingen van uw toestel.
* Antivirus en beveiliging tijdelijk uitzetten: schakel antivirus en beveiligingsprogramma's zoals KPN veilig (tijdelijk) uit.

Instellingen internet en browser

* Geopende internetpagina’s sluiten: sluit alle openstaande internetpagina’s af, zowel in de aparte vensters als de openstaande pagina's in tabbladen. Probeer opnieuw in te loggen.
* Internetverbinding veranderen: schakel van wifi naar 4G/5G of van 4G/5G naar wifi.
* Standaard browser gebruiken: de DigiD app werkt niet altijd goed in alle browsers. Gebruik daarom Chrome, Edge, Firefox of Safari (Apple).
* Gebruik geen Google-zoekwidget, maar een browser: de Google-zoekwidget, die bijvoorbeeld op het startscherm van uw telefoon staat, is geen browser. U kunt deze niet gebruiken om in te loggen met DigiD.
* Maak geen gebruik van een snelkoppeling: een snelkoppeling is een pictogram op uw bureaublad/startscherm om snel toegang te krijgen tot een website. Open altijd eerst een browser op uw telefoon en ga dan naar de website waar u wilt inloggen met DigiD.
* Staat de privé modus of incognito modus van uw browser aan? Dan kunt u niet inloggen met DigiD. Ga naar de instellingen van uw browser en zet deze modus uit.
* Controleer of uw browser functionele cookies accepteert: blokkeert uw browser alle cookies? Dan kunt u niet inloggen met DigiD. De functionele cookies zijn nodig om de website goed te laten werken. Ga naar de instellingen van uw browser en schakel functionele cookies in. De cookies van DigiD slaan geen persoonsgegevens of inloggegevens op.

**Inloggen lukt niet via link uit een e-mail**

Als u via een link uit een e-mail naar een website gaat, dan lukt het soms niet om in te loggen. Open de browser en ga naar de website van de organisatie waar u wilt inloggen. Log daar in met uw DigiD.

**Ik moet inloggen met de app of sms-controle, maar kan dit niet meer**

Wanneer u 'Altijd inloggen in minimaal 2 stappen' heeft aangezet, kunt u alleen inloggen met de DigiD app of met de sms-controle. Dit is veiliger dan inloggen met alleen uw gebruikersnaam en wachtwoord.

Mogelijk loopt u wel vast door deze instelling. Bijvoorbeeld als u de DigiD app niet meer heeft. Download en activeer dan de DigiD app om weer gebruik te kunnen maken van uw DigiD.

Kunt u de DigiD app niet gebruiken? En klopt uw telefoonnummer niet in uw DigiD-account?
Vraag dan een nieuwe DigiD aan. Hierna kunt u weer inloggen met uw DigiD. U verliest geen gegevens wanneer u een nieuwe DigiD aanvraagt.

**Scannen identiteitsbewijs lukt niet**

1. Check of uw telefoon een NFC-lezer heeft en of deze aan staat.
2. Controleer of het identiteitsbewijs (ID-bewijs) geschikt is om te scannen. Alléén **Nederlandse** ID-bewijzen kunnen gescand worden:
* Paspoort
* Identiteitskaart
* Rijbewijs uitgegeven na 14 november 2014

Buitenlandse ID-bewijzen of verblijfsvergunningen kunnen niet gescand worden.

1. Zorg dat u eerst klikt op ‘Doorgaan’ of ‘Start scannen’, pas dan gaat de telefoon proberen om de chip te zoeken. Het helpt om de telefoon langzaam over het ID-bewijs te schuiven. Soms duurt het iets langer voordat de chip gevonden is. Als de chip gevonden is, dan moet u het document stil tegen de telefoon aanhouden.
2. Misschien is de afstand tussen de NFC-lezer en de chip in uw ID-bewijs te groot. Leg uw apparaat met de achterkant op uw ID-bewijs. Vaak helpt het om uw apparaat langzaam over het ID-bewijs te verschuiven totdat er verbinding is. Tip: controleer op internet op welke plek in het toestel de NFZ-lezer zit.
3. Zit er een hoesje om uw telefoon of tablet? Verwijder deze dan en probeer het opnieuw. De meeste apparaten maken een geluidje wanneer er verbinding wordt gemaakt met de chip in het ID-bewijs.
4. Is er metaal in de buurt bijvoorbeeld het frame van een tafel? Dan werkt NFC mogelijk niet. Leg het ID-bewijs in uw hand en probeer het ID-bewijs opnieuw uit te lezen.

**QR-code scannen lukt niet**

* Vergroot het scherm van uw browser naar minimaal 200%.
* Gebruik een standaard browser zoals: Firefox, Edge, Chrome of Safari.
* Zorg ervoor dat het pijltje van uw muis niet voor of naast de QR-code staat.
* Controleer of uw camera helemaal vrij is en er geen hoesje deels voor zit.

**Ik deel mijn mobiele telefoon met iemand anders**

Dat maakt niet uit voor het aanvragen van een DigiD of de sms-controle. Een telefoonnummer kan gekoppeld worden aan maximaal vijf verschillende DigiD-accounts.

Het is niet mogelijk om met meerdere personen dezelfde DigiD app te gebruiken. De app is namelijk gekoppeld aan het DigiD-account van diegene die de app heeft geactiveerd. Dat is extra veilig. U kunt dus maar één DigiD app op één mobiel apparaat installeren.

**Geen mobiele telefoon**

U kunt uw vaste telefoonnummer toevoegen aan uw DigiD. Tijdens het inloggen wordt u dan automatisch gebeld en de sms-code wordt dan uitgesproken. Zo logt u dan in via sms-controle. Dan kunt u inloggen met de sms-controle.

**Telefoonnummer wijzigen**

In Mijn DigiD kunt u uw telefoonnummer wijzigen. Het maakt niet uit of u uw oude telefoonnummer nog in gebruik heeft of niet. Het wijzigen kan met behulp van de DigiD app, via het oude telefoonnummer of via een brief.

Log in bij Mijn DigiD. Ga naar ‘Telefoonnummer wijzigen’ en volg de stappen.

**Vanuit het buitenland sms-controle toevoegen aan mijn DigiD of telefoonnummer wijzigen**

Wilt u sms-controle toevoegen aan uw DigiD vanuit het buitenland? Of uw telefoonnummer wijzigen? Dat is beide alleen mogelijk met een geactiveerde DigiD app. Heeft u die niet, dan kunt u een nieuwe DigiD aanvragen waaraan u direct de sms-controle toevoegt.

**Aanvragen DigiD vanuit het buitenland**

U vraagt DigiD vanuit het buitenland aan via digid.nl. Daarna haalt u een activeringscode op door langs te gaan bij een DigiD-balie in Nederland of in het buitenland. Of door te videobellen met Nederland Wereldwijd. Met de activeringscode activeert u uw DigiD.

Let op: Ontvangt u AOW of krijgt u dit binnenkort? Dan kunt u DigiD aanvragen via de website van de SVB. U hoeft dan niet langs een balie of te videobellen met Nederland Wereldwijd.

Kijk voor meer informatie op de website van Nederland Wereldwijd: www.nederlandwereldwijd.nl.

**Te veel apps actief (maximaal 5)**

Lukt het activeren van de DigiD app niet en krijgt u de foutmelding: 'U bent niet ingelogd - Timeout' of 'Activatie niet gelukt, probeer het opnieuw'. Of krijgt u de melding te veel apps actief?

Dan kan het zijn dat er 5 DigiD apps staan geregistreerd in uw DigiD-account.

U kunt dan ruimte maken voor uw nieuwe DigiD app:

Log in op 'Mijn DigiD'. Controleer onder het kopje ‘DigiD app’ op welke apparaten de DigiD apps actief zijn. Deactiveer de DigiD app op een of meerdere apparaten.

**Let op**: Krijgt u na het invoeren van uw gebruikersnaam en wachtwoord de melding 'U kunt geen sms-code ontvangen', vraag dan een nieuwe DigiD aan via de website van DigiD. U verliest geen gegevens wanneer u een nieuwe DigiD aanvraagt.