

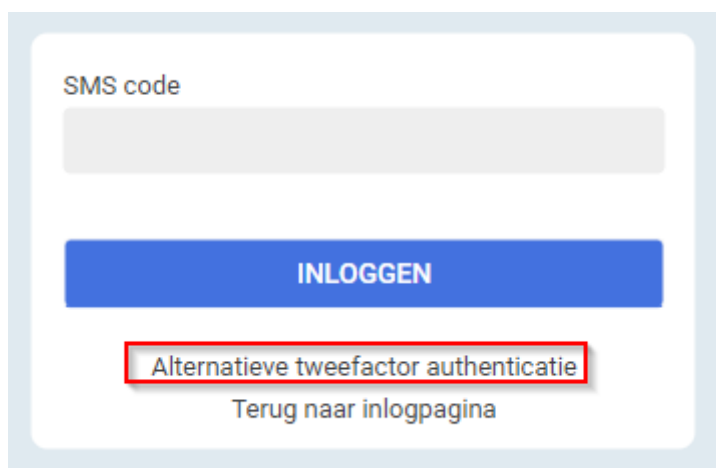
Onderwerp: Ik ontvang geen SMS om in te loggen.

### Stap 1. Herstart de telefoon

Als je gebruik maakt van SMS code als tweefactor authenticatie (2FA) en je ontvangt geen SMS bericht, herstart het eigen telefoontoestel. Dit forceert het toestel om alle diensten opnieuw te starten en alle verbindingen opnieuw te maken met de telecomdiensten. Is na het herstarten de SMS niet ontvangen? Doorloop dan de volgende stappen.

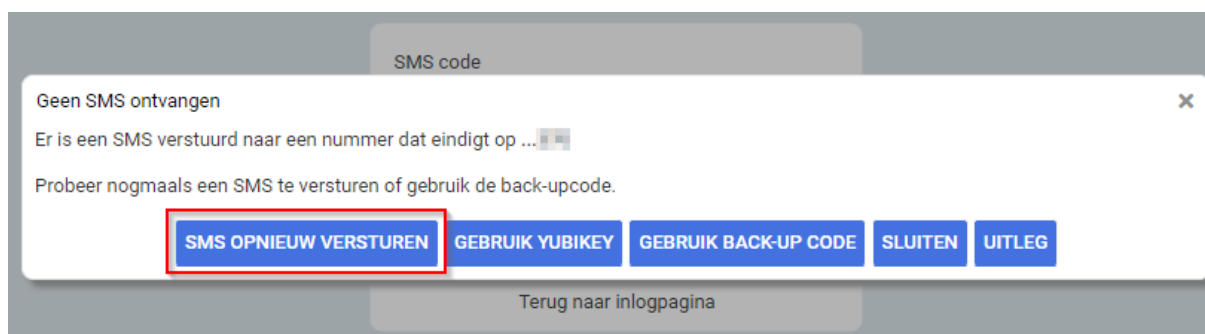
### Stap 2. Alternatieve authenticatie methode

Selecteer op het inlogscherm 'Alternatieve tweefactor authenticatie'.



### Stap 3. Selecteer 'SMS opnieuw versturen'

Selecteer vervolgens 'SMS opnieuw versturen'. Dit zorgt er voor dat er via een ander telecomnetwerk een SMS bericht wordt verzonden. Wordt deze ook niet ontvangen? Ga naar de volgende stap.



#### Stap 4. Controleer of er storings zijn bij de eigen telefoonprovider

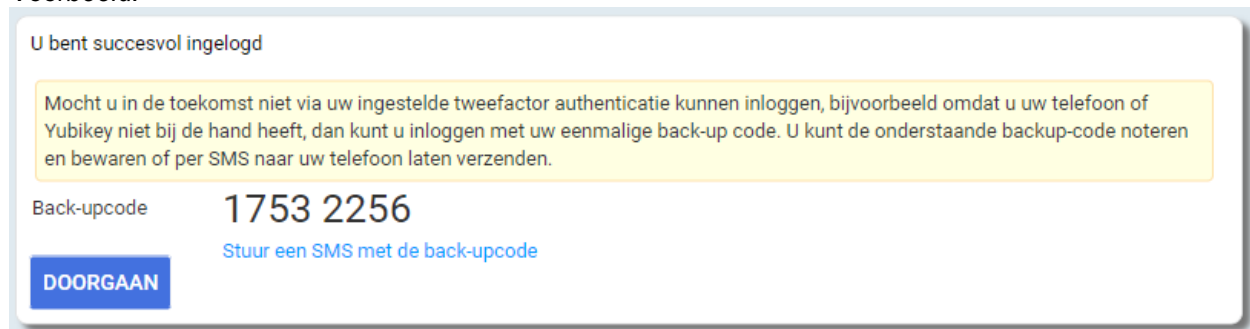
Mogelijk kunnen er geen SMS berichten worden ontvangen omdat er een actieve storing is bij de telecomaandbieder. Dit is het snelst te controleren via [www.allestoringen.nl](http://www.allestoringen.nl). Hierop is een actueel overzicht van storingsmeldingen te zien.

Zijn er geen storings? Ga naar de volgende stap.

#### Stap 5. Gebruik de back-up code

Tijdens het aanmaken van je account is er een back-up code gegeven. Met deze eenmalige back-up kan worden ingelogd als je geen telefoon of Yubikey bij de hand hebt.

Voorbeeld:



U bent succesvol ingelogd

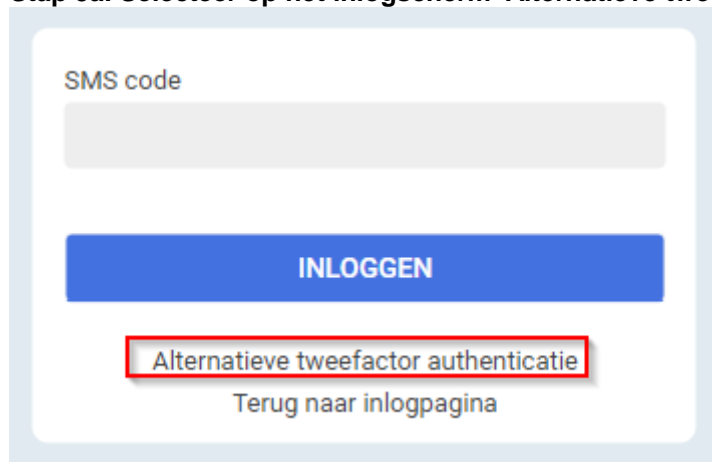
Mocht u in de toekomst niet via uw ingestelde tweefactor authenticatie kunnen inloggen, bijvoorbeeld omdat u uw telefoon of Yubikey niet bij de hand heeft, dan kunt u inloggen met uw eenmalige back-up code. U kunt de onderstaande backup-code noteren en bewaren of per SMS naar uw telefoon laten verzenden.

Back-upcode **1753 2256**

[Stuur een SMS met de back-upcode](#)

**DOORGAAN**

#### Stap 5a. Selecteer op het inlogscherm 'Alternatieve tweefactor authenticatie'.



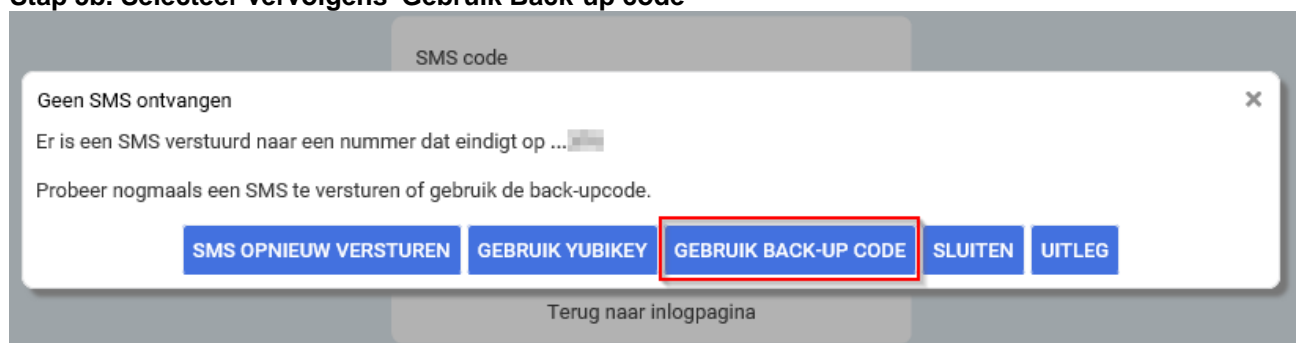
SMS code

**INLOGGEN**

**Alternatieve tweefactor authenticatie**

Terug naar inlogpagina

#### Stap 5b. Selecteer vervolgens 'Gebruik Back-up code'



SMS code

Geen SMS ontvangen

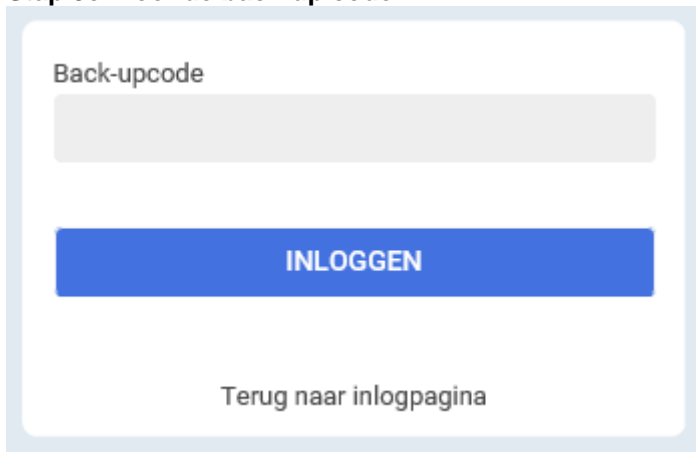
Er is een SMS verstuurd naar een nummer dat eindigt op ...

Probeer nogmaals een SMS te versturen of gebruik de back-upcode.

**SMS OPNIEUW VERSTUREN** **GEBRUIK YUBIKEY** **GEBRUIK BACK-UP CODE** **SLUITEN** **UITLEG**

Terug naar inlogpagina

### Stap 5c. Voer de back-up code in



The screenshot shows a login interface with a light blue border. At the top, the text 'Back-upcode' is displayed above a grey rectangular input field. Below the input field is a prominent blue button with the white text 'INLOGGEN'. At the bottom of the form, there is a link that reads 'Terug naar inlogpagina'.

### Stap 6. Neem contact op met de eigen functioneel beheerder

Heeft geen van bovenstaande stappen een succesvol resultaat opgeleverd? Neem dan contact op met de functioneel beheerder van je eigen organisatie.

De functioneel beheerder kan de tweefactorauthenticatie manier wijzigen, of een alternatieve manier toevoegen. Zoals bijvoorbeeld het gebruik van een Authenticator applicatie. In het geval van SMS authenticatie ben je hiermee niet afhankelijk van telecomdiensten.