Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Handleiding Mijn DUO zakelijk voor beheerders met eHerkenning

Inhoud

Inleiding 3

1. Algemeen 5
1.1 Aanmelden beheerder met eHerkenning 5
1.2 Systeemvereisten 5

2. Inloggen voor beheerders met eHerkenning 6
2.1 Het koppelproces 6
2.2 Aandachtspunten bij het koppelproces 10
2.3 Inloggen 11
2.4 Uitloggen 11
2.5 Problemen met uw eHerkenningsmiddel of inloggen 11
2.6 Het overzichtsscherm 12
2.7 Contactgegevens wijzigen 12

3. Beheren gebruikers 13
3.1 Gebruikers beheren 13
3.2 Nieuwe gebruiker aanmaken 14
3.3 Koppelproces gebruiker 16
3.4 Verlopen activatiecode 18
3.5 Autorisaties of gegevens van een gebruiker wijzigen 18
3.6 Autorisaties zoeken via de Takengids 20
3.7 Gebruiker ontkoppelen van eHerkenningsmiddel 20
3.8 Gebruiker meldt problemen met eHerkenningsmiddel of token 21

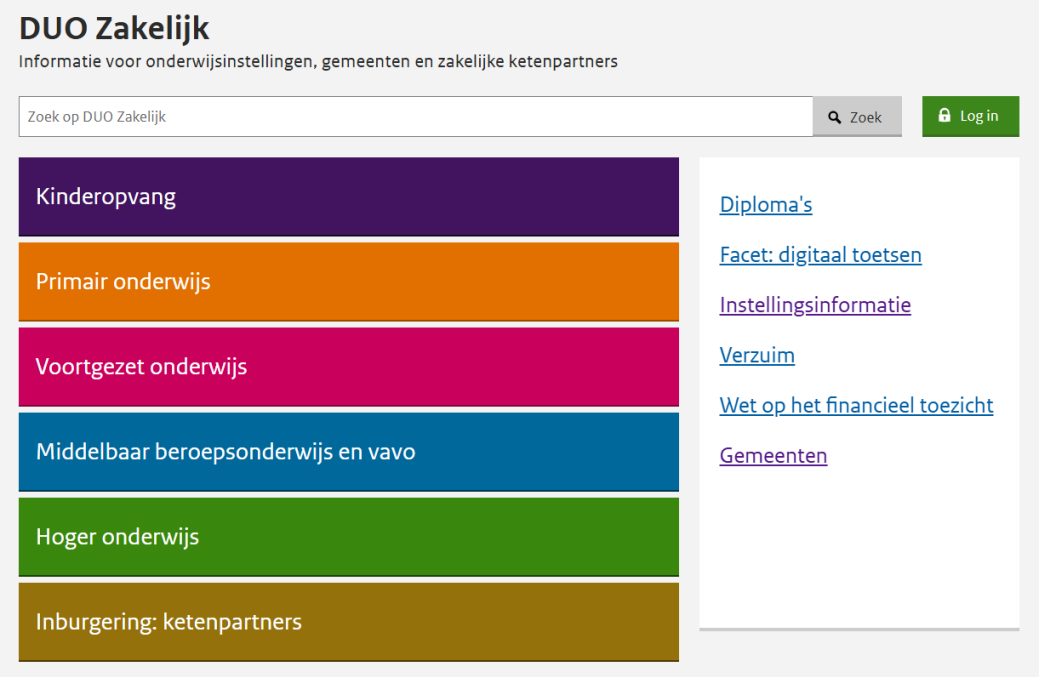
4. Bestaande beheerders: overstappen op eHerkenning 22
4.1 Overstap van beheerder 22
4.2 Overstap van gebruiker regelen 25
4.3 Aandachtspunten 28
4.4 Gebruiker verwijderen 28
4.5 Inleveren tokengeneratoren 28

5. Afmelden 29
5.1 Gebruiker afmelden (verwijderen) 29
5.2 Beheerder afmelden 30
5.3 Organisatie afmelden 30

6. Contact 30

Inleiding

Mijn DUO zakelijk is de beveiligde site van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) voor de gegevensuitwisseling met zakelijke klanten zoals onderwijsinstellingen en gemeenten. U kunt inloggen via de knop ‘Log in’ op https://duo.nl/zakelijk.



Voor de uitwisseling via Mijn DUO zakelijk heeft uw organisatie één of meer beheerders en gebruikers nodig. Het bevoegd gezag van een organisatie meldt een beheerder aan. De (organisatie-)beheerder kent rollen en kenmerken toe aan gebruiker(s). Deze rollen en kenmerken bepalen welke gegevens een gebruiker mag uitwisselen. Een beheerder kan zelf ook een gebruiker zijn.

U kunt als beheerder ook beheerdersrollen uitvoeren voor andere organisaties, namelijk als:

- de andere organisatie uw organisatie gemachtigd heeft voor een of meer beheerdersrollen met het formulier *Machtiging Verwerking door derden*, en
- de organisatie waarbij u in dienst bent u heeft aangemeld als beheerder Mijn DUO met een autorisatie voor de juiste rollen.

De autorisaties voor rollen en kenmerken die aan een gebruikersnaam met bijbehorend inlogmiddel zijn toegekend bepalen welke gegevens deze persoon kan uitwisselen.

Een gebruiker heeft in de meeste rollen te maken met privacygevoelige informatie. Daarop is sinds mei 2018 de AVG van toepassing. De beheerder is verantwoordelijk voor het toekennen van een gebruikersrol aan de juiste persoon. Het algemeen bestuur is verantwoordelijk voor het aanstellen van de juiste persoon als beheerder. De beheerder is verantwoordelijk voor het actueel houden van de bij DUO vastgelegde gegevens van de gebruikers.

Beheerders en gebruikers kunnen inloggen op Mijn DUO zakelijk op een van deze twee manieren:
- met een eHerkenningsmiddel niveau 3 (of hoger)
- met een gebruikersnaam, wachtwoord en token van DUO

Beheerders en gebruikers die nu nog inloggen met een token gaan op termijn ook over op inloggen met eHerkenning. Informatie over de procedure van omzetten leest u in hoofdstuk 4. Als uw account eenmaal succesvol is gekoppeld aan een eHerkenningsmiddel kunt u niet meer inloggen met een token.

Let op: gaan andere organisaties online zaken voor u regelen met eHerkenning? Vraag dan geen eHerkenning Ketenmachtiging aan, maar gebruik het formulier "Machtiging Verwerking door derden" van DUO. Dit formulier kunt u downloaden via duo.nl/zakelijk/eherkenning-gebruiken.jsp.

Met dit formulier kunt u een andere organisatie zoals een administratiekantoor, softwareleverancier, gemeente of bestuur autoriseren voor één of meerdere beheerdersrollen. De beheerder van de gemachtigde organisatie kan daarna medewerkers van de organisatie als gebruiker autoriseren.

eHerkenning is een veilig, makkelijk en betrouwbaar inlogmiddel waarmee beheerders en gebruikers kunnen inloggen op Mijn DUO zakelijk en bij andere (overheids-)organisaties.
- *Een eHerkenningsmiddel is persoonsgebonden en niet overdraagbaar, dat geeft meer zekerheid over uw online identiteit.*
- *Een persoon kan met hetzelfde eHerkenningsmiddel bij alle aangesloten (overheids-) organisaties inloggen, en hoeft dus minder wachtwoorden te onthouden. Het eHerkenningsmiddel moet wel voor elke organisatie het juiste betrouwbaarheidsniveau hebben en een machtiging voor die dienst.*
- *Een organisatie moet er zelf voor zorgen dat beoogde beheerder(s) en gebruiker(s) over een eigen eHerkenningsmiddel beschikken.*
- *eHerkenning wordt aangeboden door private partijen, er zijn kosten aan verbonden.*
- *Kijk voor meer informatie over eHerkenning op eherkenning.nl.*

Als beheerder kunt u op twee manieren te maken hebben met inloggen met eHerkenning:
- u logt zelf in met eHerkenning
- u beheert gebruikers die inloggen met eHerkenning

Ook als u zelf inlogt met een token, kunt u gebruikers die met eHerkenning inloggen beheren. En omgekeerd. Daarom staan in de hoofdstukken ‘Inloggen en Beheren gebruikers’ procedures voor zowel inloggen met token als inloggen met eHerkenning beschreven.

Naast deze handleiding voor beheerders is er een aparte handleiding voor gebruikers. Mijn DUO zakelijk geeft voor de meeste taken uitleg tijdens het proces (klik dan voor meer informatie over een invoegveld op ‘?’).

In deze handleiding wordt gebruik gemaakt van testgegevens. In uw eigen scherm ziet u de rollen en kenmerken die bij uw autorisatie horen.

1. Algemeen

1.1 Aanmelden beheerder met eHerkenning

Stappen
1. (Het bestuur van) uw organisatie moet ervoor zorgen dat de beoogde beheerder beschikt over een eHerkenningsmiddel op minimaal niveau 3 met een machtiging voor de dienst "Mijn DUO voor zakelijke klanten".

2. Als de beoogde beheerder de beschikking heeft gekregen over het juiste eHerkenningsmiddel meldt het bestuur de beheerder aan met formulier *'Aanmelding en wijziging beheerder Mijn DUO'*. Dit formulier kunt u downloaden via duo.nl/zakelijk/eherkenning-gebruiken.jsp. Stuur het volledig ingevulde en ondertekende formulier bij voorkeur per e-mail naar securityservicedesk@duo.nl of per post naar:

Dienst uitvoering Onderwijs
Afdeling Security Service Desk (SSD)
Antwoordnummer 199
9700 VB Groningen

3. Na de aanmelding stuurt DUO per koerier een brief met de gebruikersnaam voor het Mijn DUO-account naar de beheerder. Die moet zich bij de ontvangst legitimeren bij de koerier.

4. De beheerder vraagt telefonisch een activatiecode aan bij de Security Service Desk (SSD) van DUO. De SSD stuurt de activatiecode per e-mail naar het zakelijke e-mailadres van de beheerder.

5. De beheerder koppelt zijn eHerkenningsmiddel aan zijn Mijn DUO-account. Dit koppelproces is beschreven in paragraaf 2.1.

1.2 Systeemvereisten

Om Mijn DUO zakelijk te kunnen gebruiken, hebt u een computer met internetverbinding en browser nodig. De meest gebruikte browsers worden ondersteund. Hieronder vallen normaal gesproken Chrome, Microsoft Edge, Firefox en Safari. Is een browserversie door de leverancier niet meer ondersteund of wordt een advies gegeven een browserversie niet meer te gebruiken, dan ondersteunt DUO deze browser niet meer.

2. Inloggen voor beheerders met eHerkenning

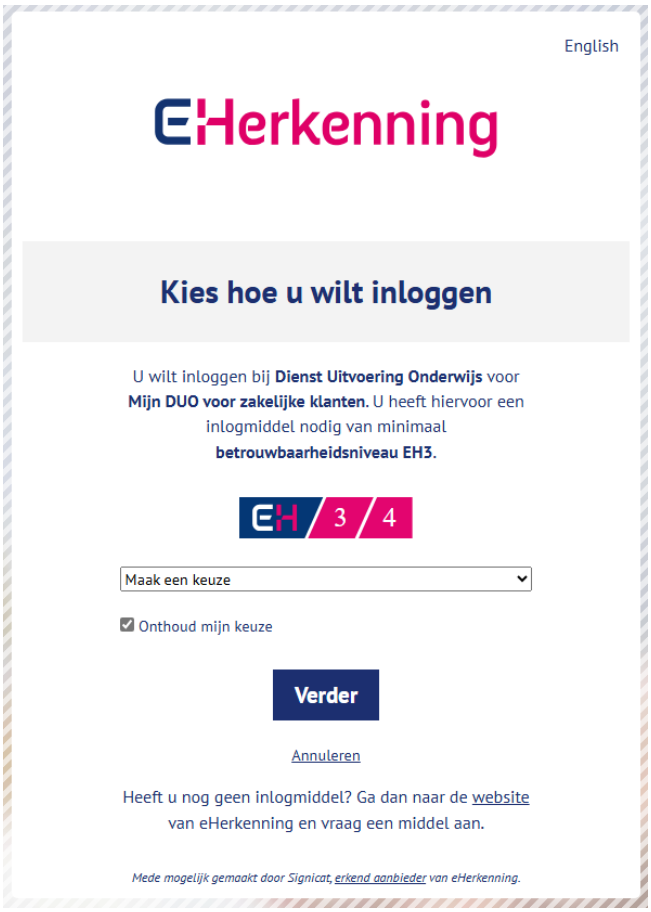
2.1 Het koppelproces

Voordat u kunt inloggen moet u eenmalig uw eHerkenningsmiddel koppelen aan uw Mijn DUO-account. Om het koppelproces te doorlopen hebt u nodig:

- uw eHerkenningsmiddel niveau 3 of hoger met een machtiging voor de dienst "Mijn DUO voor zakelijke klanten"
- de gebruikersnaam die u per brief hebt ontvangen
- de activatiecode die u van de Security Service Desk hebt gekregen, na het doorgeven van uw gebruikersnaam

Stap 1: Om het koppelproces te starten gaat u naar duo.nl/zakelijk/inloggen. Klik op de gewenste sector en vervolgens op Inloggen op Mijn DUO. Kies voor Log in met eHerkenning (stap 1a) en log in met uw eHerkenningsmiddel (stap 1b).

Afbeelding stap 1a: log in met eHerkenning

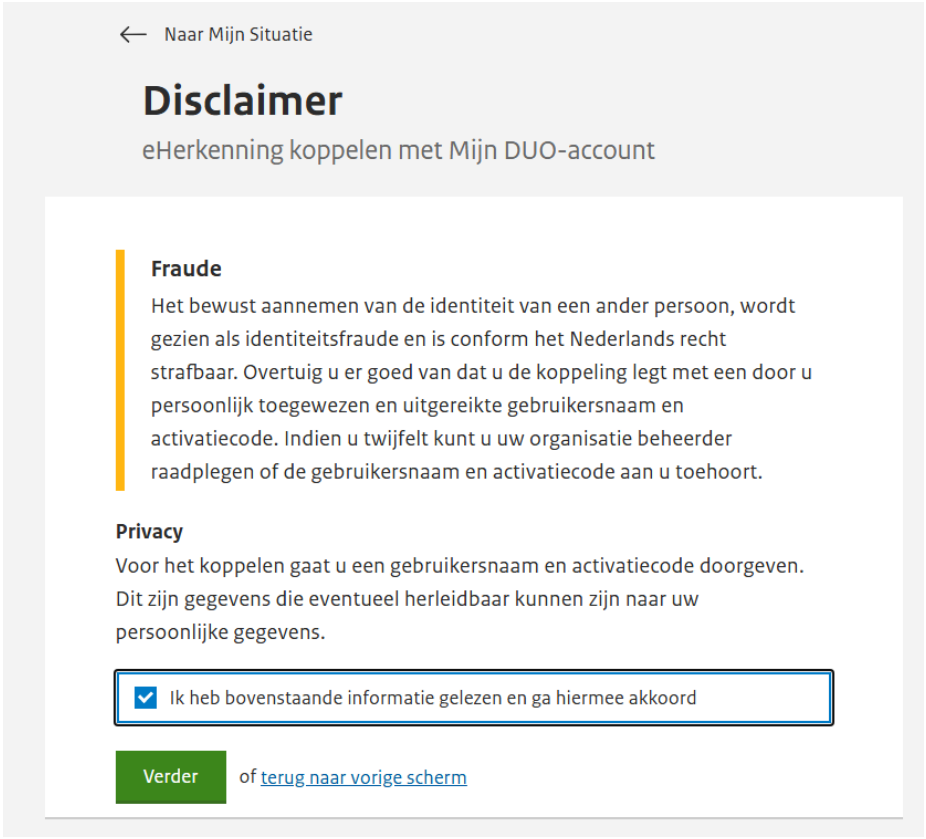


Afbeelding stap 1b: kies uw eHerkenningsmiddel

Stap 2: Bevestig dat u uw gebruikersnaam en een geldige activatiecode hebt. Klik op Verder.

Afbeelding stap 2: kies 'Ik heb een gebruikersnaam en geldige activatiecode'

Stap 3: Bevestig dat u gaat inloggen met de aan u toegewezen gebruikersnaam en activatiecode, en dat u akkoord gaat met het privacy statement. Klik op Verder.

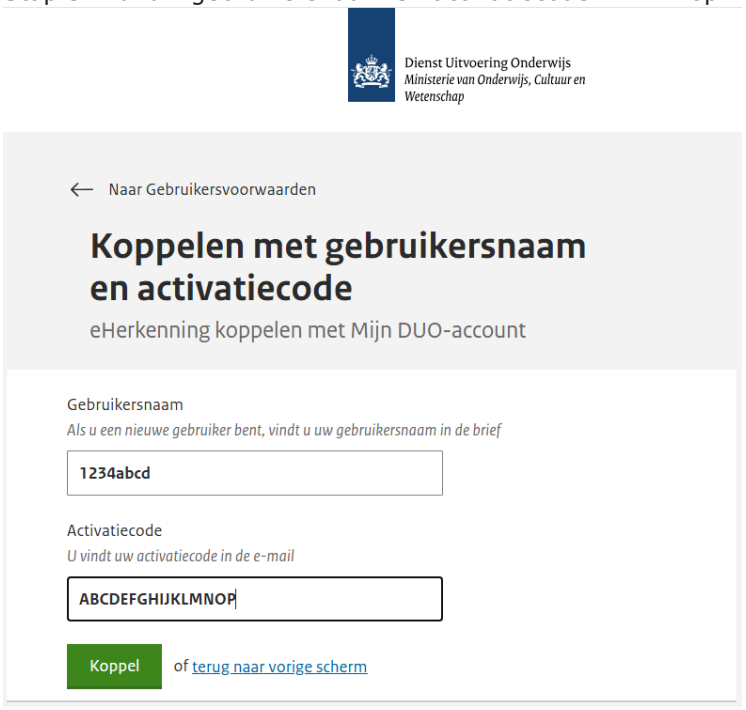


Afbeelding stap 3: privacy statement

Stap 4: Lees de gebruikersvoorwaarden en bevestig dat u die hebt gelezen en ermee akkoord gaat. Klik op Verder.

Afbeelding stap 4: gebruikersvoorwaarden

Stap 5: Vul uw gebruikersnaam en activatiecode in. Klik op Koppel.

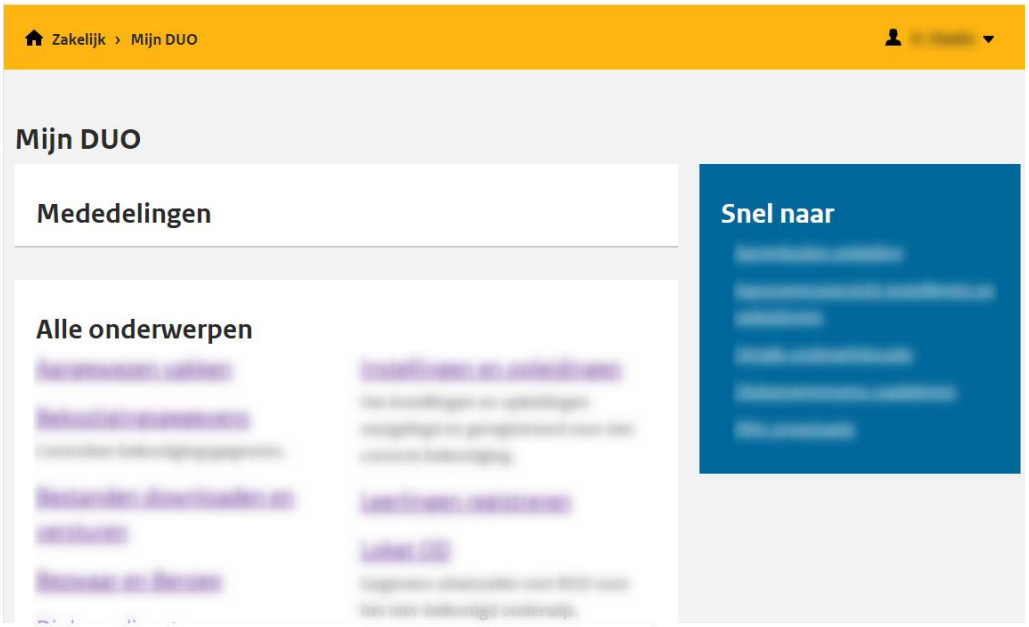


Afbeelding stap 5a: gebruikersnaam en activatiecode

De koppeling is klaar als het 'Koppeling gelukt'-scherm wordt getoond. Klik op Verder.

Afbeelding stap 5b: koppeling gelukt

Stap 6: Na de koppeling komt u in Mijn DUO. Klik vervolgens op ‘Gebruikers beheren’ en koppel de rollen en kenmerken voor de functionaliteiten waarvan u gebruik wilt maken (zie ook paragraaf 3.5).



Afbeelding stap 6a: Mijn DUO zakelijk overzichtsscherm

Afbeelding stap 6b: gebruikers beheren

2.2 Aandachtspunten bij het koppelproces

- Uw activatiecode is 24 uur geldig. Als uw activatiecode is verlopen moet u bij de SSD een nieuwe aanvragen.
- Als u 5 keer met een verkeerde combinatie activatiecode / gebruikersnaam probeert te koppelen wordt de activatiecode ongeldig. U moet dan een nieuwe activatiecode aanvragen bij de SSD. Tip: kopieer-en-plak de activatiecode, dat verkleint de kans op een verkeerde combinatie door typfouten.

2.3 Inloggen

Nadat uw eHerkenningsmiddel is gekoppeld aan uw Mijn DUO-account logt u in met uw eHerkenningsmiddel.

1. Ga naar duo.nl/zakelijk/inloggen.
2. Kies uw sector en kies Log in met eHerkenning
3. Log in met uw eHerkenningsmiddel

2.4 Uitloggen

1. Klik op uw gebruikersnaam rechtsboven in het scherm.
2. Klik onder 'Profiel' op uitloggen.

2.5 Problemen met uw eHerkenningsmiddel of inloggen

Hebt u vragen over of problemen met uw eHerkenningsmiddel? Kijk dan op eherkenning.nl of raadpleeg de leverancier van uw eHerkenningsmiddel.

Hebt u problemen met inloggen? Raadpleeg de pagina "Problemen met inloggen" (duo.nl/zakelijk/inloggen/problemen-met-inloggen.jsp).

Let op:

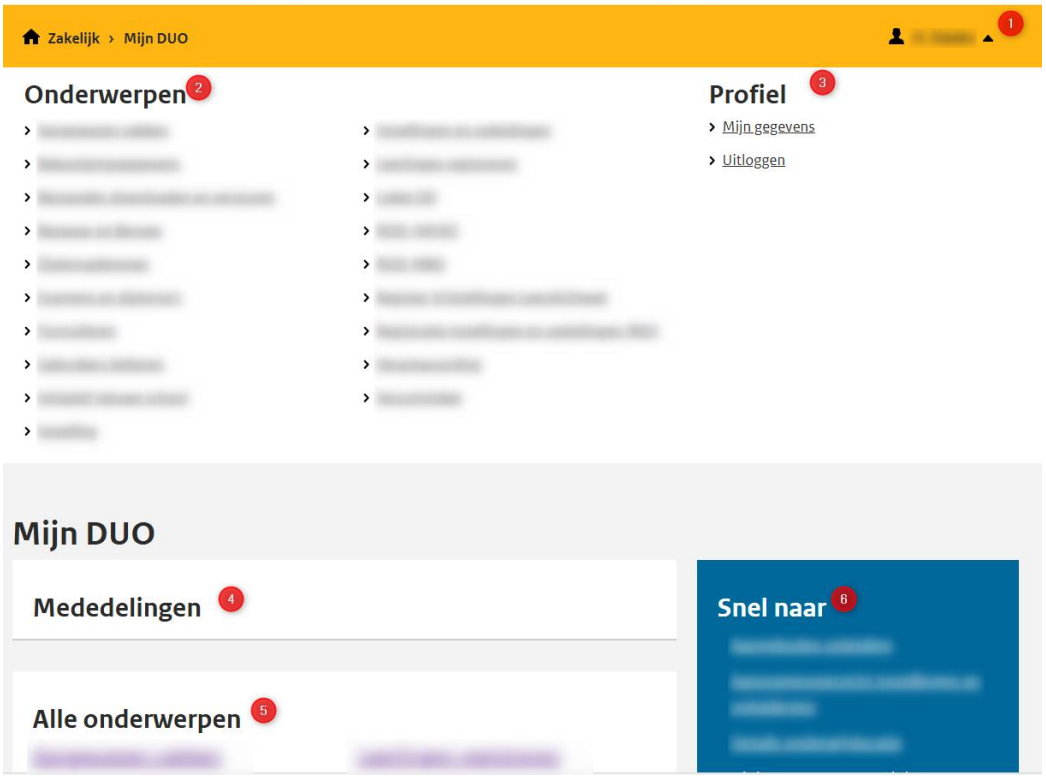
- Als u de afgelopen 18 maanden niet hebt ingelogd, is de koppeling van uw eHerkenningsmiddel aan uw Mijn DUO-account ongedaan gemaakt. U moet het koppelproces opnieuw doorlopen.
- Kunt u niet inloggen omdat uw eHerkenningsmiddel defect, gestolen of zoek is? Meld dit zo snel mogelijk, in elk geval binnen 72 uur aan de SSD (zie hoofdstuk 7 Contact). De koppeling van uw eHerkenningsmiddel aan uw Mijn DUO-account wordt dan ongedaan gemaakt. Om weer toegang te krijgen tot Mijn DUO moet u het koppelproces weer doorlopen met uw (nieuwe) eHerkenningsmiddel.

2.6 Het overzichtsscherm

Als u bent ingelogd kunt u altijd het menu met alle onderwerpen oproepen door op uw naam (1) rechtsboven in de balk te klikken.

Links, onder ‘Onderwerpen’ (2), staan de taken waarvoor u geautoriseerd bent. U start het proces door op de taak te klikken. Tijdens het proces krijgt u de nodige instructies voor het uitvoeren van een taak. Rechts, onder ‘Profiel’ (3), kunt u naar Mijn gegevens en Uitloggen.

In het hoofdscherm van Mijn DUO staan ‘Mededelingen’ (4) die voor u van toepassing zijn, staan alle beschikbare onderwerpen vermeld (5) en is de tegel ‘Snel naar’ (6) beschikbaar waarin veelgebruikte taken staan.



2.7 Contactgegevens wijzigen

U bent zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van uw gegevens. U kunt uw (contact)gegevens wijzigen in het scherm ‘Mijn gegevens’.

1. Ga naar het menuscherm.
2. Klik onder ‘Profiel’ op ‘Mijn gegevens’.
3. Voer de wijziging door.
4. Klik op Opslaan.

3. Beheren gebruikers

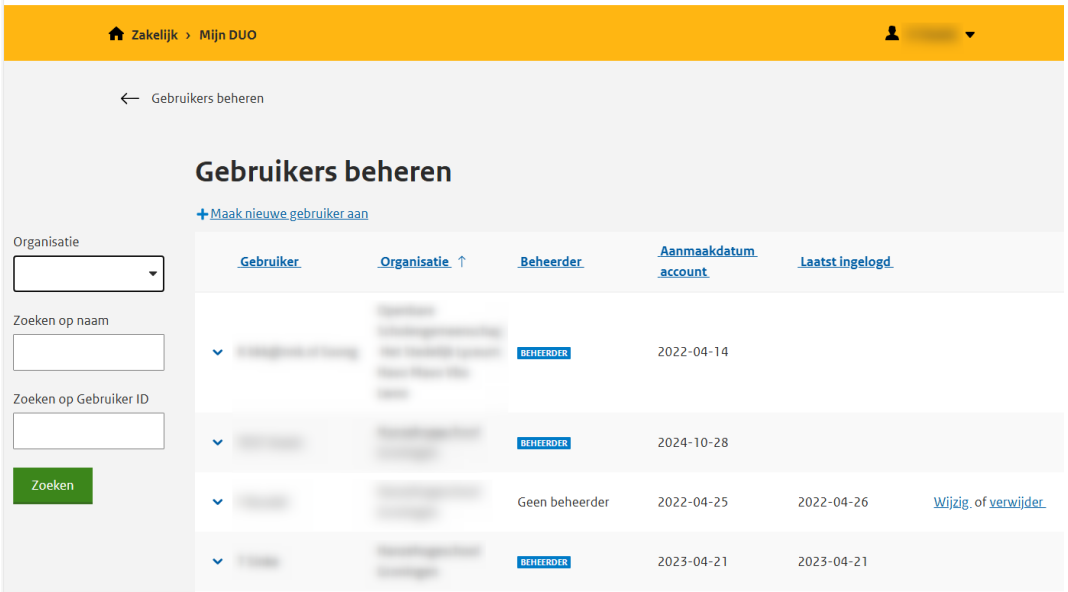
U kunt gebruikers opvoeren en aan hen rollen en kenmerken toekennen waarvoor u, in uw rol als beheerder, toestemming hebt gekregen. Een rol bepaalt welke taken een gebruiker kan uitvoeren, een kenmerk bepaalt voor welke onderwijsinstelling(en), gemeente(n) of andere organisatie(s) de gebruiker die taken mag uitvoeren. U kunt alleen gebruikers autoriseren voor organisatiedelen waarvoor u zelf als beheerder geautoriseerd bent. DUO stelt de rollen vast. Als een rol aan een gebruiker is toegekend, krijgt hij of zij autorisatie om bepaalde diensten uit te voeren.

3.1 Gebruikers beheren

1. Ga naar het overzichtsscherm met alle onderwerpen of naar het menu door te klikken op uw naam rechtsboven in het scherm.

2. Klik onder ‘Onderwerpen’ op ‘Gebruikers beheren’ en vervolgens op de taak Gebruikers beheren’. Onderstaand scherm verschijnt dan. In dit scherm wordt een lijst getoond met alle gebruikers van de organisaties waarvoor u de autorisaties mag beheren.

3. Controleer of de gebruiker in de lijst voorkomt. Tip: u kunt de lijst verkleinen door een organisatie te selecteren of door zoektermen toe voegen in het veld ‘Zoeken op naam’ of ‘Zoeken op Gebruiker ID’.



Figuur: gebruikers beheren

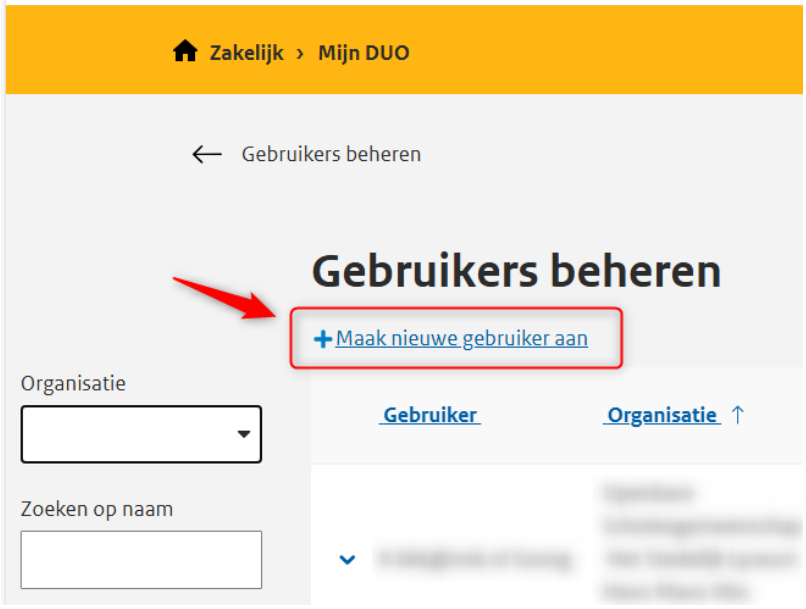
Komt de gebruiker in de lijst voor? Dan heeft de gebruiker al toegang tot Mijn DUO zakelijk. U kunt gelijk rollen en selectiekenmerken wijzigen, toevoegen of verwijderen. Lees verder in paragraaf ‘3.5 Autorisaties of gegevens van een gebruiker wijzigen’. De gewijzigde autorisatie werkt nadat de gebruiker opnieuw is ingelogd.

Is de gebruiker nog niet geregistreerd? Dan moet u eerst de nieuwe gebruiker toevoegen voordat u rollen en selectiekenmerken kunt toevoegen. Lees verder in paragraaf ‘3.2 Nieuwe gebruiker aanmaken’.

3.2 Nieuwe gebruiker aanmaken

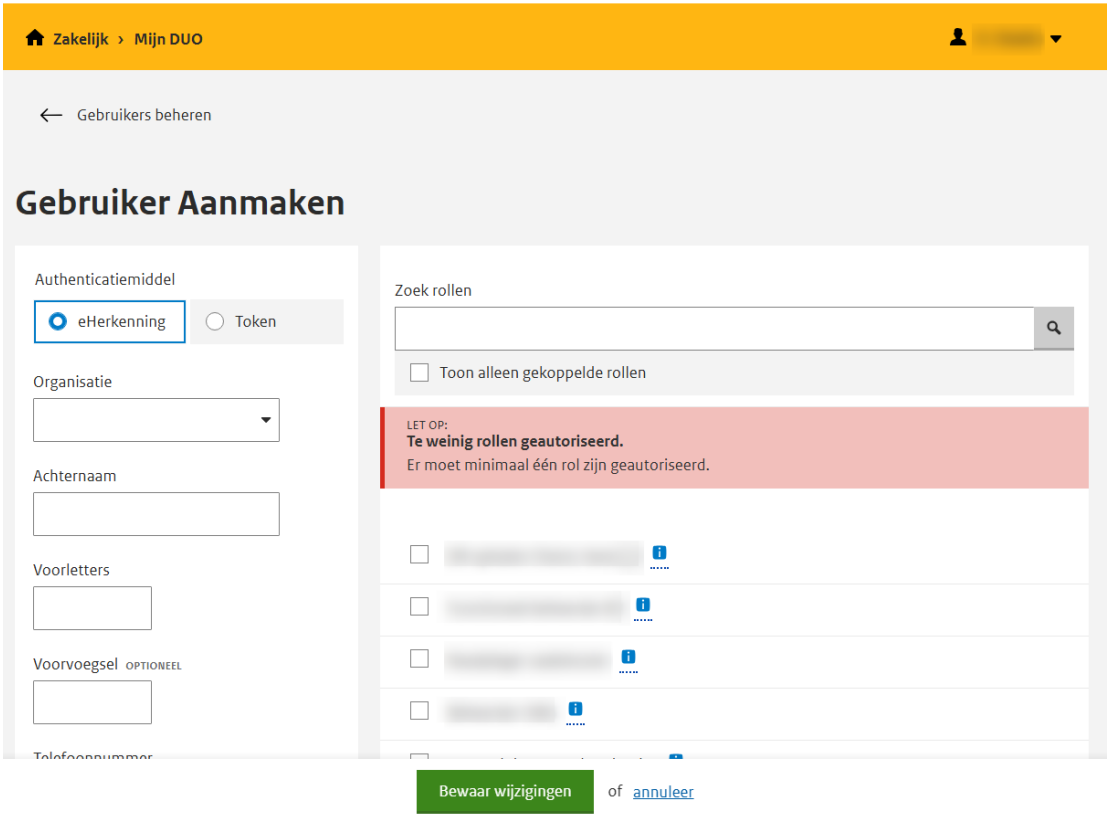
Controleer, voordat u een nieuwe gebruiker aanmaakt, eerst of de beoogde gebruiker een eHerkenningsmiddel heeft op minimaal niveau 3 voor de dienst "Mijn DUO voor zakelijke klanten". Maak pas dan de gebruiker daadwerkelijk aan.

1. Klik in het scherm 'Gebruikers beheren' op 'Maak nieuwe gebruiker aan'.



Figuur: maak nieuwe gebruiker aan

2. Kies voor authenticatiemiddel 'eHerkenning'.

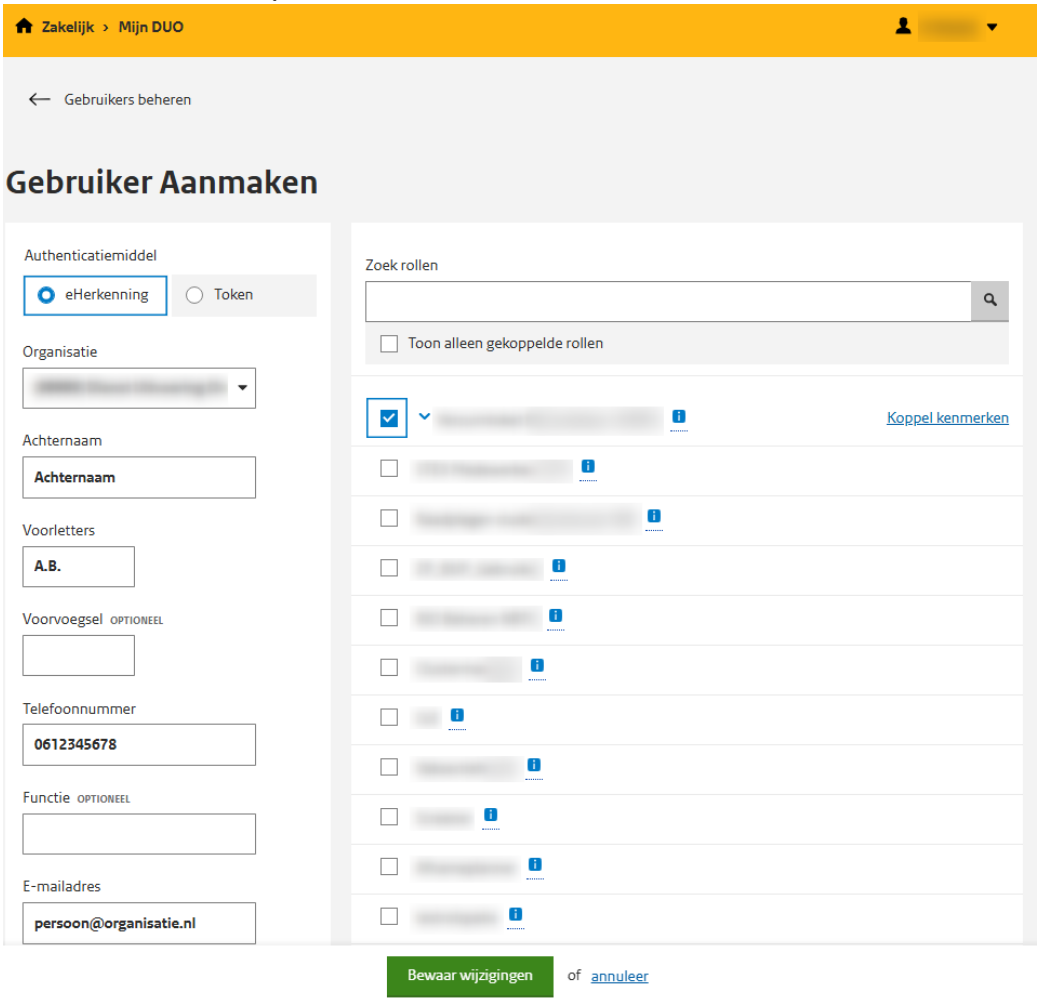


Figuur: gebruiker aanmaken met eHerkenning

3. Vul de gegevens zoals organisatie, naam en e-mailadres van de nieuwe gebruiker in. Kies voor de autorisaties minimaal één rol en bij elke rol minimaal één selectiekenmerk. Als er geen rol met een selectiekenmerk geselecteerd is blijft de foutmelding ‘Te weinig rollen geautoriseerd’ zichtbaar.

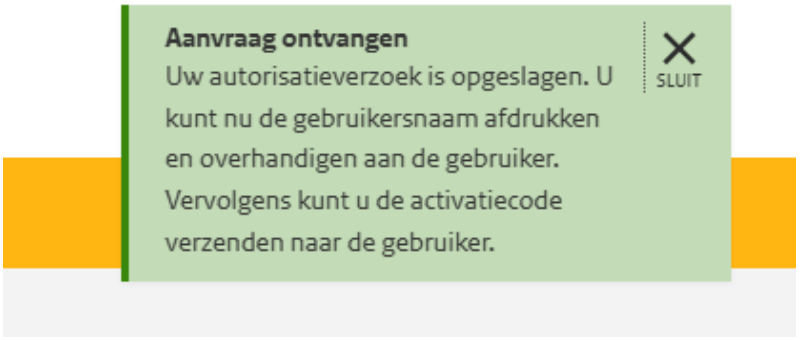
4. Het opgegeven e-mailadres van de gebruiker moet een zakelijk en persoonlijk e-mailadres zijn. U ziet een foutmelding als u een e-mailadres hebt ingevuld dat niet uniek is.

5. Als u alle verplichte velden hebt ingevuld en minimaal één rol en één bijbehorend kenmerk hebt geselecteerd, verdwijnen de foutmeldingen. Klik op ‘Bewaar wijzigingen’ om de nieuwe gebruiker met rollen en selectiekenmerken op te slaan. Daarmee doet u het autorisatieverzoek aan DUO. (Als u op ‘annuleer’ klikt, wordt er niets vastgelegd. U komt dan terug in het scherm ‘Gebruikers beheren’.)



Figuur: gebruiker aanmaken

6. Als het opslaan gelukt is, ziet u de melding ‘Aanvraag ontvangen’. Mocht het opslaan niet gelukt zijn, dan ziet u de melding ‘Gebruiker niet opgeslagen’. Controleer in dat geval of alle gegevens correct zijn ingevuld. Meestal heeft het telefoonnummer of e-mail adres in dat geval niet het juiste formaat.



Afbeelding: gebruiker aanmaken is gelukt

Afbeelding: er is een fout opgetreden, gebruiker niet opgeslagen

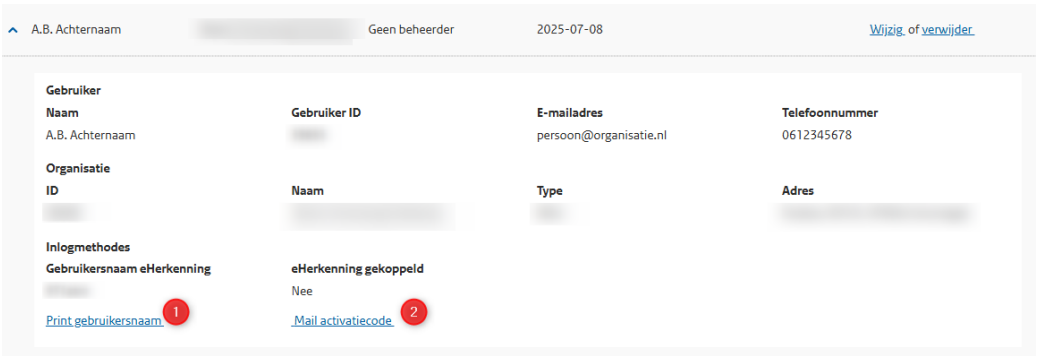
De opgevoerde gebruiker kan nog niet direct gebruikmaken van Mijn DUO zakelijk. De gebruiker moet eerst zijn eHerkenningsmiddel koppelen aan zijn Mijn DUO-account. De rol van de beheerder in dit proces is beschreven in paragraaf 3.3.

3.3 Koppelproces gebruiker

De opgevoerde gebruiker kan nog niet direct gebruikmaken van Mijn DUO zakelijk. Hiervoor moet de gebruiker eerst zijn eHerkenningsmiddel aan zijn Mijn DUO-account koppelen. U hebt als beheerder een belangrijke rol in dit proces. DUO kan gebruikers die onder uw beheer vallen namelijk niet voorzien van een activatiecode.

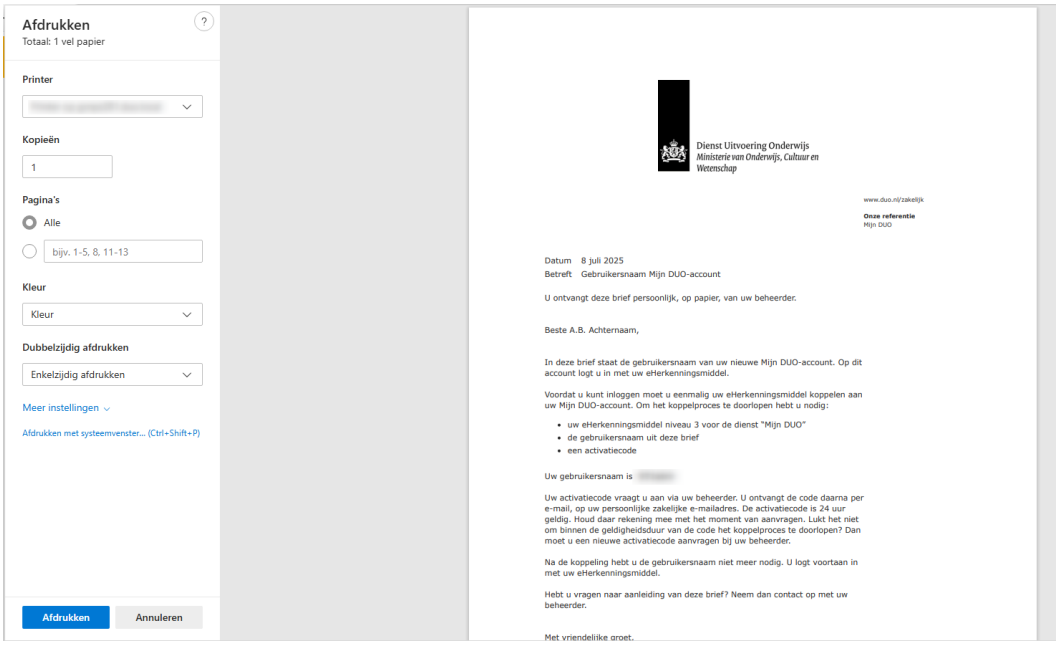
1. Zoek de (nieuwe) gebruiker en **klik op het pijltje links van de naam** om de gegevens van deze gebruiker open te klappen. Alleen als eHerkenning nog niet is gekoppeld, ziet u een link (1) om de gebruikersnaam uit te printen (‘Print gebruikersnaam’) en een link (2) om de activatiecode te versturen (‘Mail activatiecode’).

Let op: u ziet u deze links **niet** als u op de knop Wijzig klikt.



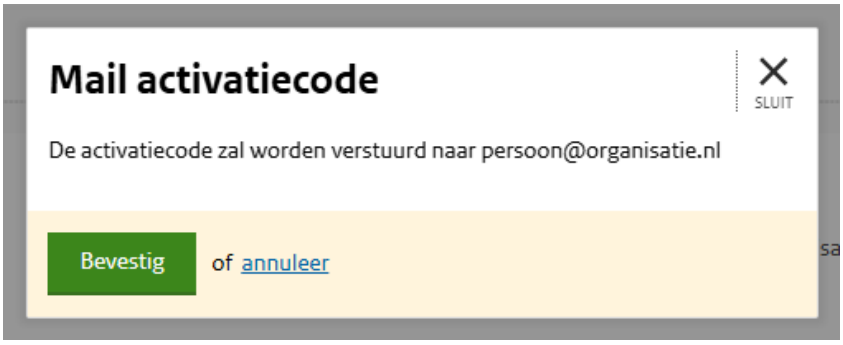
Afbeelding stap 1: Geopende gegevens gebruiker na klik op het pijltje links van de naam

2. Klik op ‘Print gebruikersnaam’. Er wordt een brief gemaakt die u kunt printen. Deze brief overhandigt u daarna persoonlijk aan de gebruiker. Spreek daarbij met de gebruiker af wanneer u de activatiecode aanmaakt. De activatiecode is namelijk 24 uur geldig.



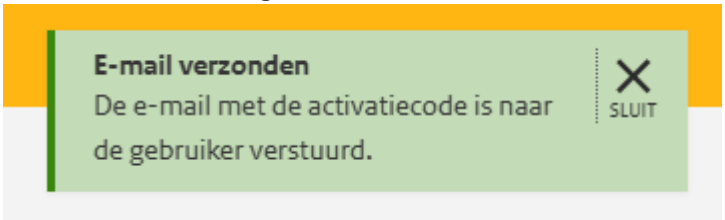
Afbeelding stap 2: print de brief met de gebruikersnaam

3. Klik op ‘Mail activatiecode’ om een activatiecode te genereren. Klik op ‘Bevestig’. Tip: voer deze stap pas uit als u weet dat de gebruiker binnen 24 uur het koppelproces gaat doorlopen.



Afbeelding stap 3: mail de activatiecode naar de nieuwe gebruiker

4. De gebruiker ontvangt de activatiecode per e-mail. De gebruiker moet dus binnen 24 uur na het aanmaken van de activatiecode het koppelproces doorlopen. Lukt dat niet binnen de tijdslimiet, dan moet de gebruiker bij u een nieuwe activatiecode aanvragen.



Afbeelding stap 4: e-mail met activatiecode is verstuurd

3.4 Verlopen activatiecode

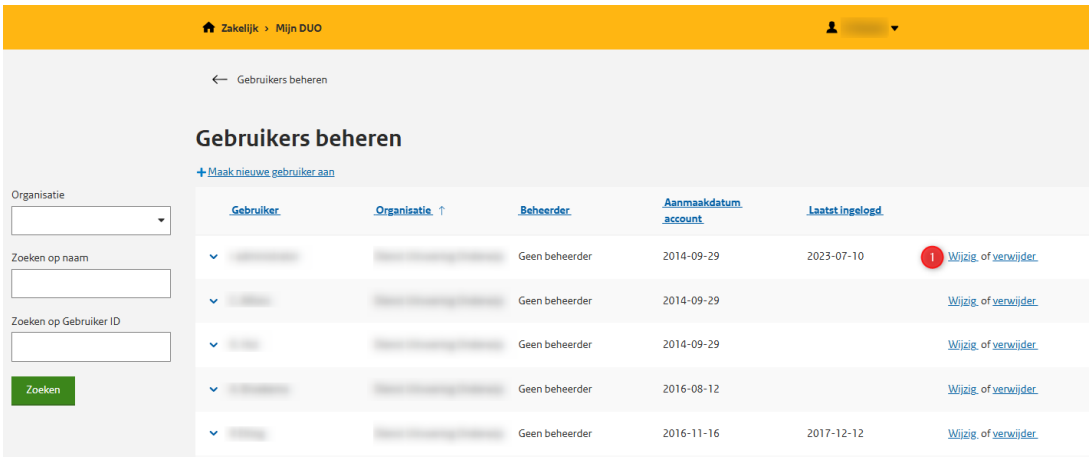
Wanneer een gebruiker zich meldt omdat hij een nieuwe activatiecode nodig heeft, dan kunt u via de stappen 1 en 3 van paragraaf 3.3 een nieuwe activatiecode genereren.

3.5 Autorisaties of gegevens van een gebruiker wijzigen

Aan een (nieuwe) gebruiker kunt u rollen en kenmerken koppelen. Dit zijn de rollen en kenmerken die u met uw beheerdersrol mag toekennen. U kunt ook aan uzelf gebruikersrollen en kenmerken koppelen. U kunt echter niet aan andere beheerders rollen en kenmerken koppelen. Een hulpmiddel voor een overzicht van mogelijke taken en bijbehorende rollen is te vinden in de takengids. Waar deze te vinden is en hoe dit werkt staat beschreven in paragraaf 3.6.

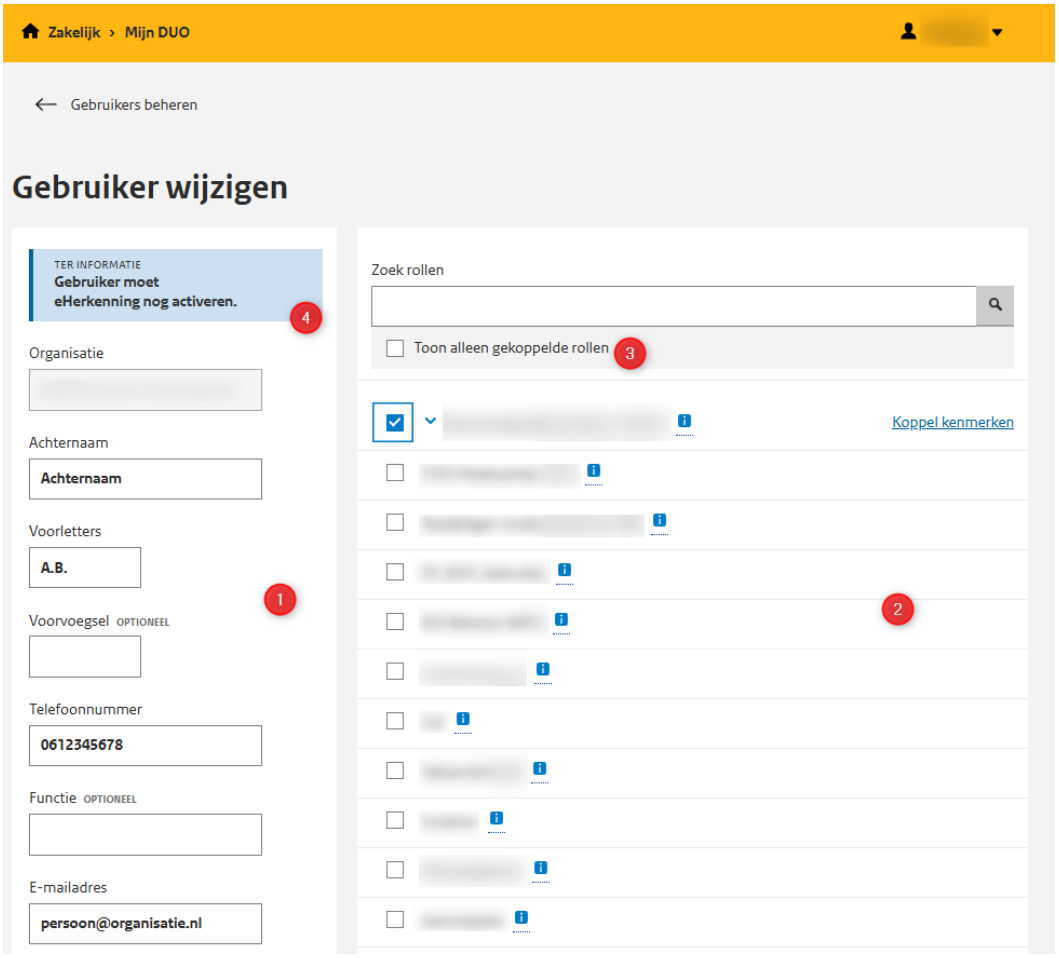
1. Ga naar het scherm ‘Gebruikers beheren’.

2. Klik rechts van de gebruiker op ‘Wijzig’ (1).



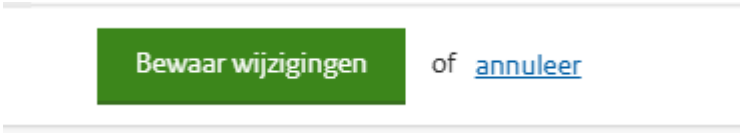
Afbeelding stap 2: wijzig gebruiker

3. U komt in het scherm ‘Gebruiker wijzigen’. In de linker kolom (1) kunt u gegevens van de gebruiker wijzigen. In de rechter kolom (2) kunt u rollen en kenmerken van deze gebruiker toevoegen of verwijderen. Door de optie ‘Toon alleen gekoppelde rollen’ (3) aan te vinken, worden alleen de rollen getoond die al gekoppeld zijn. Bijzondere informatie, zoals bijvoorbeeld het feit dat eHerkenning nog niet geactiveerd is voor de gebruiker, wordt bovenin de linker kolom getoond (4).



Afbeelding stap 3: gebruiker wijzigen

4. Alleen als u iets hebt gewijzigd en er geen foutmeldingen zijn, krijgt u onderin het scherm de knoppen ‘Bewaar wijzigingen’ en ‘annuleer’. Klik op ‘Bewaar wijzigingen’. Als u op ‘annuleer’ klikt wordt er niets vastgelegd. U komt terug in het scherm ‘Gebruikers beheren’.



Afbeelding stap 4: bewaar wijzigingen of annuleer

3.6 Autorisaties zoeken via de Takengids

In paragraaf 3.5 staat beschreven hoe rollen en kenmerken aan gebruikers gekoppeld kunnen worden. Een hulpmiddel hierbij is de applicatie ‘Takengids’. De takengids is te vinden bij het onderwerp 'Gebruikers beheren' (onder ‘Onderwerpen’ => ‘Gebruikers Beheren’).

Met de takengids kunnen organisatiebeheerders een overzicht krijgen van alle mogelijke taken die relevant zijn voor hun organisatie(s). Per taak is vervolgens zichtbaar welke rollen toegang tot deze taak hebben. Bij de rol is te zien welke beheerder de betreffende rol kan toekennen aan gebruikers.

Links in het scherm van de takengids staan selectiemogelijkheden op een specifieke organisatie en/of taak. Na op ‘Zoek’ te hebben geklikt is een overzicht van taken zichtbaar. Elke taak bestaat uit een tabblad ‘Taak’. Hier staat een korte omschrijving van de taak. Het tabblad ‘Rollen’ toont vervolgens voor die taak de rollen en bijbehorende beheerders.

3.7 Gebruiker ontkoppelen van eHerkenningsmiddel

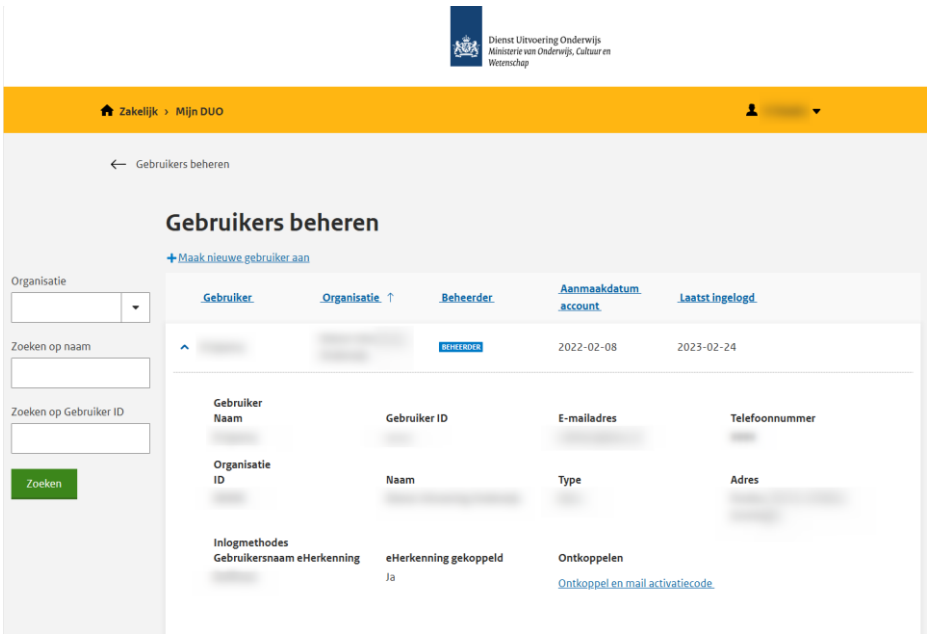
Soms moet u een gebruikersaccount ontkoppelen van een eHerkenningsmiddel, zodat de gebruiker een ander eHerkenningsmiddel aan zijn account kan koppelen. Bijvoorbeeld als iemand:
- een verkeerd account heeft gekoppeld
- een nieuwe eHerkenningsleverancier heeft

Gelijk na de ontkoppeling ontvangt de gebruiker per e-mail een activatiecode om opnieuw een eHerkenningsmiddel aan zijn account te koppelen.
Let op: het is niet mogelijk om over te stappen op tokeninlog.

U kunt hier ook uzelf als gebruiker selecteren om zo de ontkoppeling te regelen. Let er dan op dat het nieuwe eHerkenningsmiddel in dezelfde sessie gekoppeld moet worden, of in elk geval binnen 24 uur omdat u anders bij een verlopen activatiecode niet opnieuw een activatiecode voor uzelf kunt genereren.

Stappen
1. Controleer bij een verzoek om ontkoppeling of de gebruiker zelf op de hoogte is van het verzoek en de beschikking heeft over een ander persoonlijk eHerkenningsmiddel.

2. U zoekt de gebruiker op in de applicatie “Gebruikers beheren” (onder ‘Onderwerpen’ => ‘Gebruikers Beheren’). Zoek en selecteer de gebruiker. Bij het openklappen van de gebruiker is zichtbaar of de gebruiker een eHerkenningsmiddel heeft gekoppeld (eHerkenning gekoppeld = Ja).



Afbeelding stap 2: Gebruiker zoeken

3. U kiest voor de knop “Ontkoppel en mail activatiecode”. Het scherm toont een waarschuwing over de gevolgen.

Afbeelding stap 3: Waarschuwing na een klik op de knop ‘Ontkoppel en mail activatiecode’

4. Klik op ‘Bevestig’. Het gebruikersaccount is nu niet meer gekoppeld aan een eHerkenningsmiddel. Het systeem stuurt per e-mail een nieuwe activatiecode naar de gebruiker. Deze code is 24 uur geldig.

5. De gebruiker doorloopt weer het koppelproces (zie 1.2 in de handleiding voor Gebruikers). De gebruiker is verantwoordelijk voor het koppelen van het juiste eHerkenningsmiddel.

3.8 Gebruiker meldt problemen met eHerkenningsmiddel of token

Wanneer een gebruiker meldt dat hij niet kan inloggen omdat zijn eHerkenningsmiddel of token zoek of beschadigd is, dan moet u als beheerder hiervan zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 72 uur na de ontdekking, melding maken bij de SSD. De SSD kan dan de koppeling ongedaan maken (in geval van inloggen met eHerkenning) of het account blokkeren (in geval van tokeninlog).

4. Bestaande beheerders: overstappen op eHerkenning

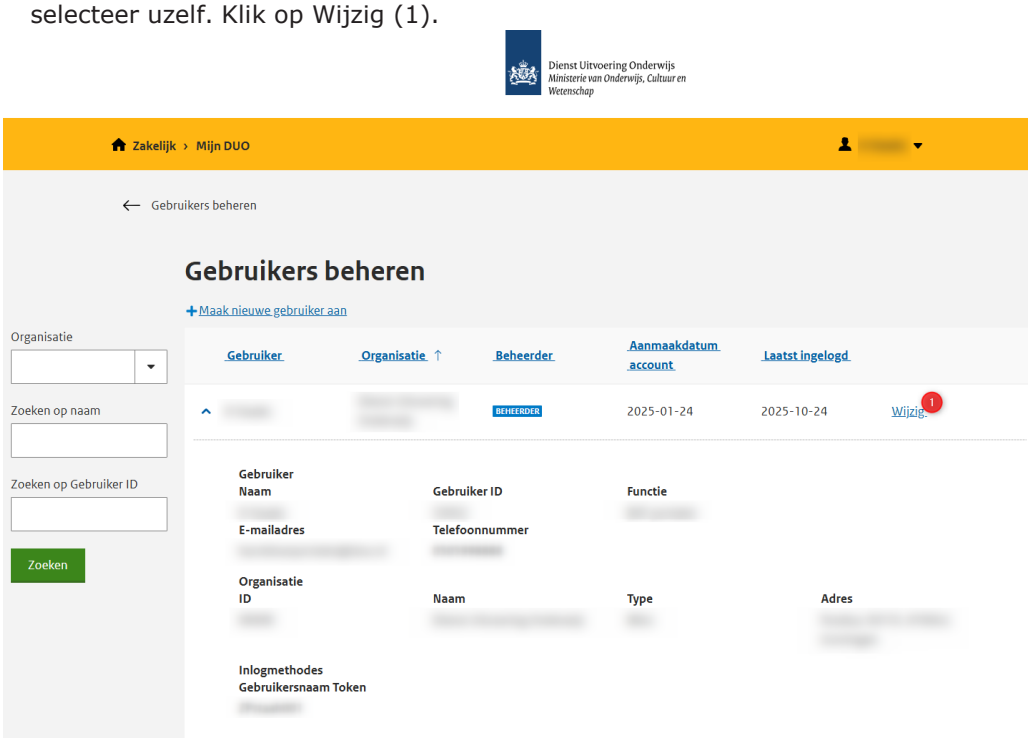
Op termijn loggen alle beheerders en gebruikers van Mijn DUO in met eHerkenning. Beheerders en gebruikers die nu inloggen met een token en die toegang tot Mijn DUO willen houden, moeten daarom overstappen. Beheerders regelen in Mijn DUO hun eigen overstap en die voor de gebruikers die in dienst zijn van hun eigen organisatie (zie ook de aandachtspunten in 5.3). We raden beheerders aan om eerst over te stappen, zodat zij gebruikers vanuit eigen ervaring kunnen ondersteunen in het overstap-proces.

4.1 Overstap van beheerder

Stappen
Stap 1 kost minimaal enkele (werk)dagen. De stappen 2 - 4 doorloopt u in 1 sessie, maar pas nadat u uw persoonlijke eHerkenningsmiddel (stap 1) hebt ontvangen.

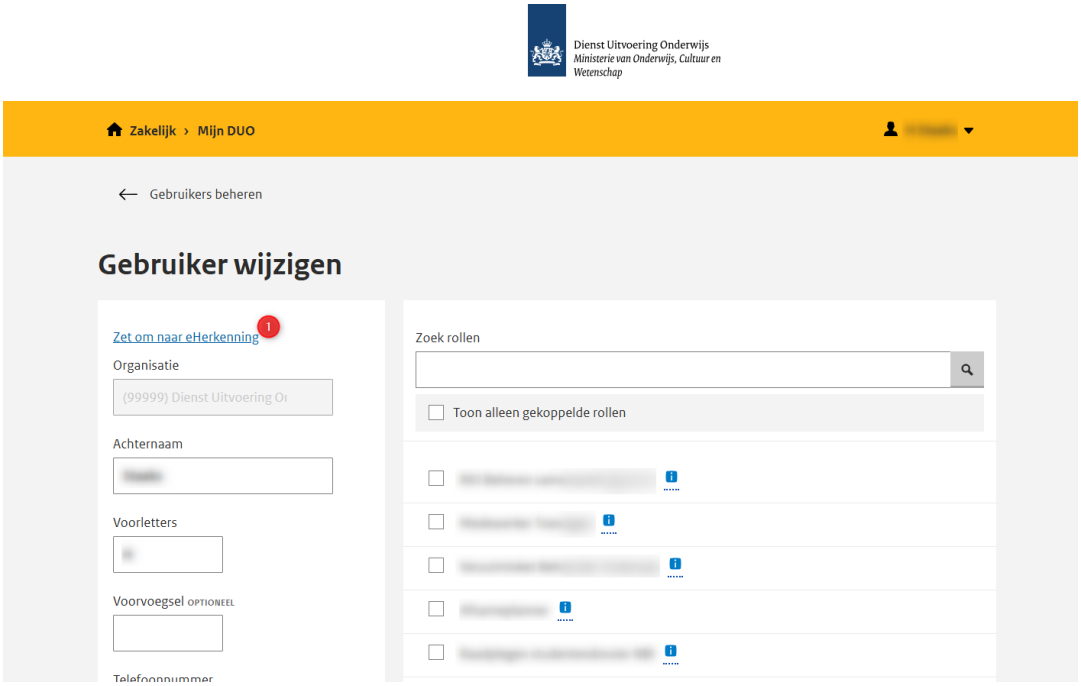
1. De organisatie waarvan u beheerder bent moet voor u de aanschaf regelen van een eHerkenningsmiddel op minimaal betrouwbaarheidsniveau 3, met een machtiging voor de dienst ‘Mijn DUO voor zakelijke klanten’.

2. Nadat u de beschikking hebt gekregen over het juiste eHerkenningsmiddel logt u nog één keer in met uw token. Ga vervolgens naar het scherm ‘Gebruikers beheren’ (onder ‘Onderwerpen’ => ‘Gebruikers Beheren’) en selecteer uzelf. Klik op Wijzig (1).



Afbeelding stap 2: Klik op Wijzig

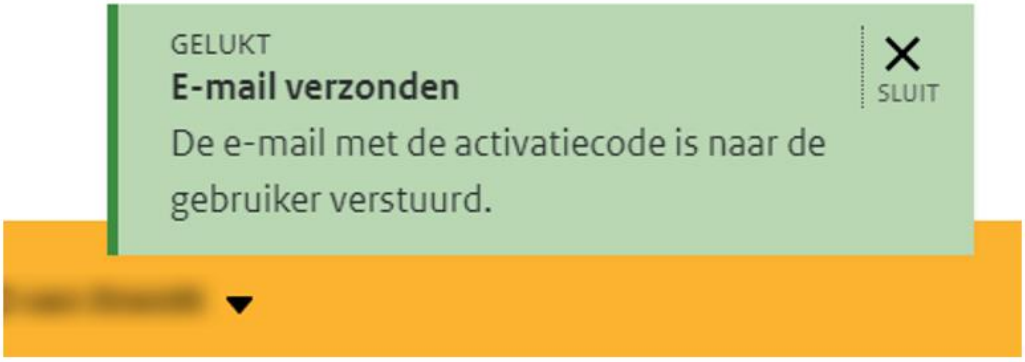
3. Klik in het volgende scherm in de linker kolom op ‘Zet om naar eHerkenning’ (1). Daarna komt de keus om te bevestigen of te annuleren. Klik op ‘Bevestig’ om de omzetting definitief te maken. Let op: na bevestigen kunt u de omzetting niet meer ongedaan maken.



Afbeelding stap 3a: Klik op ‘Zet om naar eHerkenning’

Afbeelding stap 3b: Kies ‘Bevestig’

U krijgt binnen enkele minuten een e-mail met een activatiecode die 24 uur geldig is.



Afbeelding stap 3c: Bevestiging van activatiecode via e-mail

4. Koppel uw eHerkenningsmiddel aan uw Mijn DUO-account. Voor de koppelprocedure hebt u nodig:
   - de gegevens van uw eHerkenningsmiddel (gebruikersnaam, wachtwoord en verificatiemiddel)
   - de gebruikersnaam van uw Mijn DUO account
   - de activatiecode

Log opnieuw in via duo.nl/zakelijk/inloggen. Kies voor Inloggen met eHerkenning en log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord van uw eHerkenningsleverancier. Volg daarna de aanwijzingen in het proces. Die zijn in grote lijnen ook beschreven als stap 2 - 6 in paragraaf 2.1.

Als de activatiecode niet meer geldig is of als u 5x een verkeerde activatiecode hebt ingevoerd, moet u een nieuwe activatiecode aanmaken: log in met uw token (dat kan zolang u nog niet het hele koppelproces hebt doorlopen), selecteer weer uzelf als gebruiker, klik op ‘Wijzig’ en klik op de knop ‘Mail activatiecode’. Tip: kopieer en plak de activatiecode.

Nadat uw eHerkenningsmiddel is gekoppeld aan uw Mijn DUO-account kunt u niet meer inloggen met uw token. Stuur uw tokengenerator terug naar DUO (zie paragraaf 4.5).

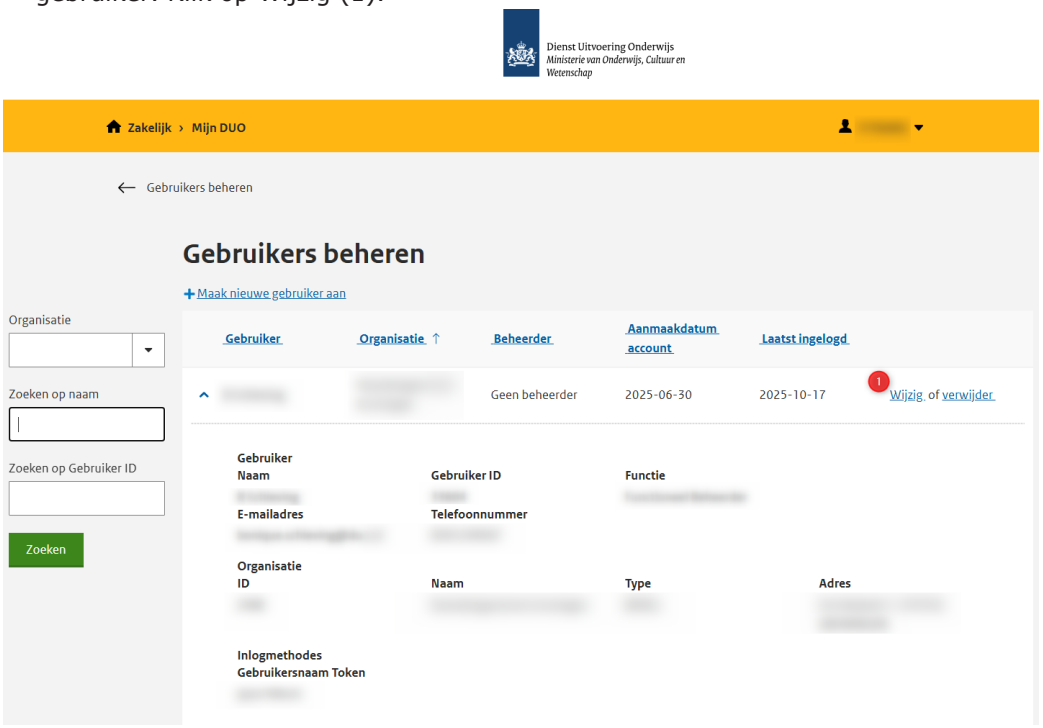
4.2 Overstap van gebruiker regelen

Stap 1 kost minimaal enkele (werk)dagen. De stappen 2 - 3 kunt u in 1 sessie uitvoeren, maar pas nadat de gebruiker zijn persoonlijke eHerkenningsmiddel (stap 1) heeft ontvangen. De gebruiker moet vervolgens stap 4 uitvoeren, binnen 24 uur na stap 3. De stappen 2 en 3 moet u doen voor elke gebruiker die overstapt op inloggen met eHerkenning.

Stappen

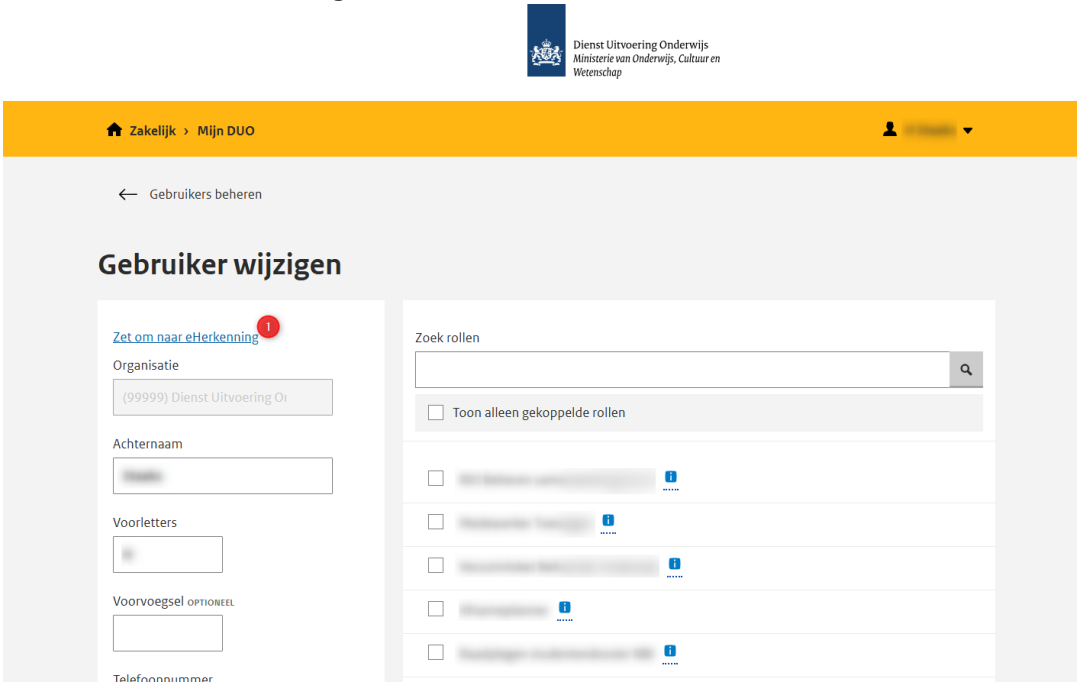
1. De organisatie waarvan u beheerder bent moet de aanschaf regelen van een eHerkenningsmiddel voor de gebruiker(s) die toegang moet(en) houden tot Mijn DUO. Het gaat om een eHerkenningsmiddel op minimaal betrouwbaarheidsniveau 3, met een machtiging voor de dienst 'Mijn DUO voor zakelijke klanten'.

2. Check voor elke gebruiker die overstapt of hij al in het bezit is van het juiste eHerkenningsmiddel. En informeer de gebruiker dat hij voor de overstap een e-mail met een activatiecode gaat ontvangen. Ga dan naar het scherm 'Gebruikers beheren' (onder 'Onderwerpen' => 'Gebruikers Beheren') en selecteer de gebruiker. Klik op Wijzig (1).



Afbeelding stap 2: Klik op 'Wijzig'

3. Klik in de linker kolom op ‘Zet om naar eHerkenning’ (1). Daarna komt de keus om te bevestigen of te annuleren. Klik op ‘Bevestig’ om de omzetting definitief te maken. Let op: na bevestigen kunt u de omzetting niet meer ongedaan maken.
   De gebruiker krijgt binnen enkele minuten een e-mail met een activatiecode die 24 uur geldig is. Bij een volgende selectie van deze gebruiker is de knop ‘Zet om naar eHerkenning’ niet meer zichtbaar.

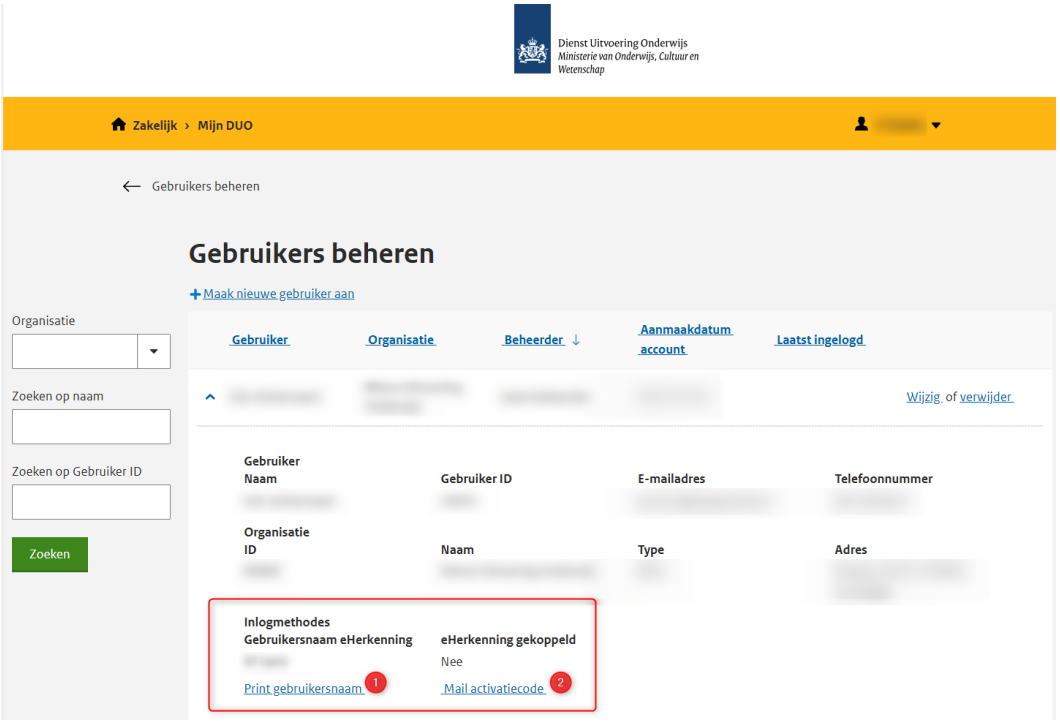


Afbeelding stap 3: Klik op ‘Zet om naar eHerkenning’

4. De gebruiker doorloopt het koppelproces. Daarvoor heeft hij nodig:
   - zijn persoonlijke eHerkenningsmiddel (gebruikersnaam, wachtwoord en verificatiemiddel)
   - de gebruikersnaam van zijn huidige Mijn DUO-account
   - zijn activatiecode

Om het koppelproces te starten moet de gebruiker (opnieuw) inloggen. Op de inlogpagina kiest hij voor Inloggen met eHerkenning. Hij volgt de aanwijzingen in het proces. Die zijn ook in grote lijnen beschreven in de ‘handleiding voor gebruikers Mijn DUO zakelijk’, paragraaf 1.2.

De gebruiker kan contact met u opnemen als de activatiecode is verlopen of als hij de activatiecode 5x verkeerd heeft ingevuld. U kunt dan een nieuwe activatiecode door het systeem laten mailen met de knop ‘Mail activatiecode’ (2). Controleer het e-mailadres en bevestig. Ook kan de gebruiker zijn gebruikersnaam vergeten zijn. Via de knop ‘Print gebruikersnaam’ (1) kan deze nogmaals geprint worden. Beide knoppen zijn alleen zichtbaar als eHerkenning nog niet gekoppeld is. In dat geval is de gebruikersnaam zichtbaar, maar staat ‘eHerkenning gekoppeld’ op ‘Nee’.



Afbeelding: Print gebruikersnaam en Mail activatiecode

Zodra het koppelproces succesvol is doorlopen is dit zichtbaar bij de gebruiker doordat ‘eHerkenning gekoppeld’ op ‘Ja’ staat.

5. Vraag de gebruiker om zijn tokengenerator bij u in te leveren en stuur de ingeleverde tokengeneratoren naar DUO (zie paragraaf 4.5).

4.3 Aandachtspunten

- Regel de omzetting voor uzelf of voor een gebruiker pas als u zeker weet dat diegene het juiste persoonlijke eHerkenningsmiddel heeft: minimaal betrouwbaarheidsniveau 3, met een machtiging voor de dienst 'Mijn DUO voor zakelijke klanten'.
- Controleer voor de overstap of bij de gebruiker een persoonlijk werk-gerelateerd e-mailadres geregistreerd staat. Alleen dan kan het systeem een activatiecode sturen.
- Regel de omzetting voor een gebruiker op een moment dat de gebruiker in staat is om binnen 24 uur de koppelprocedure te doorlopen.
- Neemt een gebruiker die overstapt op inloggen met eHerkenning rollen en kenmerken over van een gebruiker die niet overstapt op inloggen met eHerkenning? Vergeet dan niet om die rollen en kenmerken aan te passen.
- Medewerkers van administratiekantoren die u als gebruiker beheert hoeft u niet om te zetten naar inloggen met eHerkenning. Deze gebruikers krijgen een nieuw account via hun administratiekantoor. Als zij via dit nieuwe account kunnen inloggen zal het administratiekantoor u verzoeken om de oude gebruikersaccounts te verwijderen.

* Zo lang u het koppelproces nog niet succesvol hebt doorlopen, kunt u nog inloggen met uw token. U hebt dus altijd toegang tot Mijn DUO.

4.4 Gebruiker verwijderen

Vraag niet-actieve gebruikers of zij inderdaad geen gebruik meer maken van Mijn DUO en dus niet overstappen op eHerkenning. Na een persoonlijke bevestiging hiervan kunt u deze gebruikersaccounts verwijderen (zie paragraaf 5.1).

Vraag de verwijderde gebruiker om zijn tokengenerator bij u in te leveren en stuur de ingeleverde tokengeneratoren naar DUO (zie paragraaf 4.5).

4.5 Inleveren tokengeneratoren

Het is niet meer mogelijk om in te loggen met een token als het account eenmaal is gekoppeld aan een eHerkenningsmiddel. Gebruikers leveren hun tokengenerator in bij hun beheerder. Ook gebruikers die niet overgaan op inloggen met eHerkenning moeten hun tokengenerator inleveren. Stuur de tokengeneratoren op naar:

Dienst Uitvoering Onderwijs
Afdeling Security Service Desk (SSD)
Antwoordnummer 199
9700 VB Groningen

5. Afmelden

5.1 Gebruiker afmelden (verwijderen)

Voor een actuele administratie moet u als beheerder van uw organisatie het account verwijderen van gebruikers die geen werkzaamheden op Mijn DUO zakelijk meer uitvoeren voor uw organisatie. Dat doet u door de gegevens van de gebruiker te verwijderen. De gebruiker heeft dan geen toegang meer tot Mijn DUO.

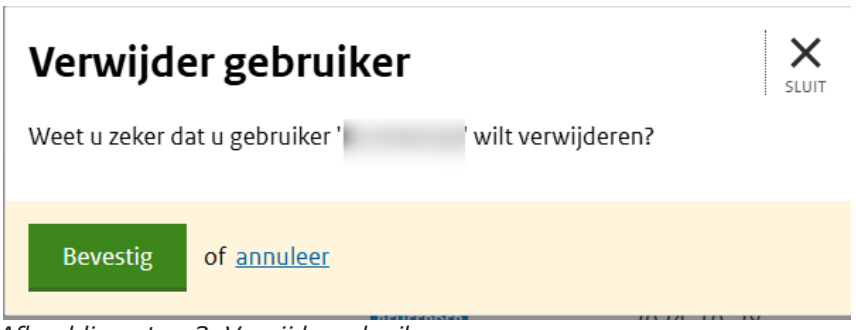
U kunt hierbij gebruikmaken van de kolommen 'Aanmaakdatum account' en 'Laatst ingelogd' in het scherm 'Gebruikers beheren' (onder 'Onderwerpen' => 'Gebruikers Beheren'). Door hierop de sorteren (klikken op de kolomtitel (1) en (2)) kunt u gebruikers die lang niet zijn ingelogd eenvoudig vinden.

Afbeelding: Gebruikers sorteren op datum

Stappen verwijderen gebruiker
1. Ga naar het scherm 'Gebruikers beheren' en zoek de gebruiker.

2. Klik rechts van de gebruiker op 'verwijder'.

3. De pop-up 'Verwijder gebruiker' verschijnt.



Afbeelding stap 3: Verwijder gebruiker

4. Klik op 'Bevestig'. (Als u op 'annuleer' klikt wordt de gebruiker niet verwijderd.)

5.2 Beheerder afmelden

Stopt u als beheerder van uw organisatie? Dan moet u uw beheeraccount voor Mijn DUO intrekken. Gebruik hiervoor het formulier *Aanmelding en wijziging Mijn DUO Zakelijk (beheerder)*.
Bij de afmelding als beheerder kunt u ervoor kiezen om wel of niet als gebruiker actief te blijven. Andere gebruikers blijven gebruikers als u zich afmeldt als beheerder. Let op: om (andere) gebruikers te beheren heeft uw organisatie minimaal 1 beheerder nodig.

Wordt uw account verwijderd en maakte u gebruik van tokeninlog, dan moet u uw tokengenerator terugsturen naar DUO. U vindt het retouradres in hoofdstuk '6. Contact' of op het formulier *Aanmeldingen en wijziging Mijn DUO Zakelijk (beheerder)*.

5.3 Organisatie afmelden

Wil uw organisatie geen gebruik meer maken van Mijn DUO zakelijk? Dan moet u dit schriftelijk aan DUO doorgeven. U hoeft geen reden op te geven. Bij het afmelden van uw organisatie worden ook alle betrokken gebruikers afgemeld.
U ontvangt een bevestigingsbericht van de afmelding. De afmelding van uw organisatie regelt u dus niet via Mijn DUO zakelijk. U hoeft op de site dan ook geen gegevens te wijzigen.
Maakten beheerder(s) en gebruiker(s) gebruik van tokeninlog, dan moet u alle tokengeneratoren terugsturen naar DUO.

6. Contact

Voor vragen over eHerkenning kijkt u op eherkenning.nl of raadpleegt u de leverancier van uw eHerkenningsmiddel.

Voor vragen over token, wachtwoord, aanmelden, inloggen en over het omzetten naar eHerkenning kunt u telefonisch contact opnemen met de SecurityServiceDesk (SSD) (050) 599 84 40 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 13.00 uur).
Per e-mail kunt u contact opnemen via securityservicedesk@duo.nl.

Retouradres voor tokens die niet meer in gebruik zijn:
Dienst Uitvoering Onderwijs
Afdeling Security Service Desk (SSD)
Antwoordnummer 199
9700 VB Groningen

Wilt u meer informatie of hebt u vragen over de diensten, kijk dan op de contactpagina (duo.nl/zakelijk/contact) voor het e-mailadres of telefoonnummer van de betreffende dienst.