

Wachtwoord: Vergeten

Je gebruikersnaam of wachtwoord wordt niet geaccepteerd: wat nu? Er zijn meer dan genoeg manieren om toch toegang te krijgen tot je account. We bespreken ze aan de hand van Microsoft en Google.

- Als het niet lukt om in te loggen op je account, kan dat grote gevolgen hebben. Zeker als er meerdere diensten aan je account zijn gekoppeld. Neem je Microsoftaccount: zonder de juiste inloggegevens kun je ineens niet meer bij je mail in Outlook en de bestanden die je hebt opgeslagen in OneDrive.

Hetzelfde geldt voor je Google-account: zonder de juiste inloggegevens heb je geen toegang tot Gmail, Google Photos, Google Play en andere diensten. Zeg maar dag tegen je foto's, video's, documenten, aantekeningen, presentaties, contactinformatie en andere gegevens.

We leggen stap voor stap uit wat te doen als je niet meer kunt inloggen.

Check dit eerst

Controleer voordat je aan de slag gaat met de, soms ingewikkelde, oplossingen die we bespreken, eerst deze eenvoudige mogelijke oorzaken:

- Heb je je wachtwoord (of pincode) juist getypt?
- Zijn hoofdletters, kleine letters of speciale tekens correct ingevoerd?

- Staat Caps Lock aan of Num Lock uit?
- Ben je wel verbonden met internet?

Inlogproblemen bij Microsoft

SCENARIO 1: wachtwoord vergeten of geweigerd

Je bent je wachtwoord voor Windows of voor een online Microsoftdienst vergeten of je wachtwoord wordt geweigerd. Volg dan deze stappen.

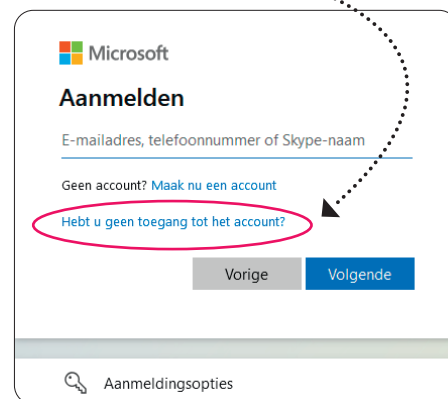
Stap 1: andere aanmeldingsoptie

Heb je behalve een wachtwoord ook met Windows Hello een gezichtsprofiel, vingerafdruk of beveiligingssleutel (Passkey) ingesteld? Kies dan voor **Aanmeldingsopties** en probeer op een andere manier in te loggen. Werkt dat ook niet of heb je geen andere aanmeldoptie ingesteld? Ga dan naar stap 2.

Stap 2: accountherstel

1 Gaat het om Windows? Klik dan in het

aanmeldscherm op **Ik ben mijn wachtwoord vergeten**. Wil je online inloggen bij Microsoft? Klik dan op **Hebt u geen toegang tot het account?**



Volg de stappen op het scherm. Die komen globaal neer op de volgende:

- 2** Bij online inloggen: vul je e-mailadres, telefoonnummer of Skype-naam in en klik daarna op **Persoonlijk account**.
- 3** Microsoft controleert je identiteit door een verificatiecode naar je telefoon te sturen (een sms of via de authenticatie-app)

of via je tweede e-mailadres. Dat moet je wel vooraf hebben ingesteld. Als dat niet het geval is, of je hebt geen toegang tot je telefoon, ga dan naar scenario 3.

Heb je geen verificatie in twee stappen ingesteld? Ga dan naar account.live.com/acsr om de toegang tot je account te herstellen.

4 Kopieer de verificatiecode of typ hem over.

5 Je kunt nu een nieuw wachtwoord aanmaken.

6 Je ontvangt een e-mail dat het wachtwoord van je Microsoftaccount is gewijzigd. Met je nieuwe inloggegevens heb je toegang tot alle data die je bij Microsoft hebt opgeslagen.

SCENARIO 2: aanmelden op andere manier mislukt

Als je Windows Hello hebt ingesteld, kun je je aanmelden bij je Microsoftaccount met een pincode, gezichtsherkenning, vingerafdruk of fysieke beveiligingssleutel. Maar wat als het fout gaat?

Gezichtsherkenning of vingerafdruk

Gaat het om gezichtsherkenning? Zorg dat de ruimte waarin je zit voldoende is verlicht en dat de cameraleens schoon is.

Wordt je vingerafdruk niet herkend? Ga na of de vingerafdruklezer van je apparaat schoon en droog is. Leg je vinger op verschillende manieren op de lezer.

Lukt het dan nog niet, probeer het dan via **Aanmeldingsopties** met pincode of wachtwoord.

Pincode Wordt je pincode niet herkend, klik dan op **Pincode vergeten**. Je wordt dan gevraagd om je wachtwoord. Weet je je wachtwoord niet meer, zie scenario 1. Vervolgens kun je worden gevraagd om tweestapsverificatie, als je dat hebt ingesteld. Dit kan betekenen dat je een code ontvangt via e-mail, sms of je authenticatie-app. Werkt dit niet, zie scenario 3.

Fysieke sleutel Gebruik je een fysieke beveiligingssleutel om je aan te melden en ben je die kwijt? Gebruik dan een reserve-sleutel. Heb je geen reservesleutel? Neem

dan contact op met de helpdesk van Microsoft om de toegang tot je account te herstellen.

SCENARIO 3: tweefactor-authenticatie lukt niet

Om je Microsoftaccount extra te beveiligen, kun je tweefactorauthenticatie (2FA, verificatie in twee stappen) inschakelen. Je moet dan na je wachtwoord nog een cijfercode invullen uit een sms of authenticatie-app op je telefoon. Heb je dat ingesteld, maar heb je geen toegang tot je mobiele telefoon of authenticatie-app?

Stap 1: probeer deze opties

Back-up e-mailadres Microsoft stuurt een verificatiecode naar een ander e-mailadres, als je dat hebt ingesteld.

Herstelcode Bij het het instellen van 2FA heb je als het goed is een herstelcode ontvangen. Als je die ergens hebt opgeslagen, kun je die invoeren.

Vertrouwd apparaat Als je eerder op een andere computer of telefoon hebt aangevinkt 'vertrouw dit apparaat', probeer dan hiermee in te loggen zonder 2FA-code.

Andere telefoon Mocht je de authenticatie-app ook op een ander apparaat hebben geïnstalleerd, dan kun je hiermee toegang krijgen.

Stap 2: accountherstel

Klik dan op **Ik kan mijn verificatiecode niet gebruiken**. Je wordt dan doorgestuurd naar account.live.com/acsr om de toegang te herstellen. Je krijgt aanvullende vragen om je identiteit te bevestigen.

G Inlogproblemen bij Google

Lukt het niet om in te loggen op je Google-account? Ook Google heeft allerlei manieren om je weer toegang te geven tot je account.

SCENARIO 1: gebruikersnaam vergeten

Als je de gebruikersnaam of het e-mailadres van je Google-account bent vergeten, gebruik dan de hersteltool voor gebruikersnamen: accounts.google.com/signin/username recovery. Daarvoor heb je de volledige naam van het account, een telefoonnummer of een herstelmailadres voor het account nodig. Google stuurt dan een code op. Deze heb je nodig om te bevestigen dat het om jouw account gaat.

SCENARIO 2: wachtwoord vergeten of geweigerd

Stap 1: anders aanmelden

- 1** Klik op **Wachtwoord vergeten?**
- 2** Google biedt je een aantal alternatieve inlogmogelijkheden, afhankelijk van wat je hebt ingesteld, zoals een verificatiecode via sms, de authenticatorapp of een herstelmailadres, of op **Ja** klikken op een ander apparaat met dit account.
- 3** Heb je geen alternatieve opties of werken ze niet? Dan kun je je account laten herstellen (stap 2).

Stap 2: accountherstel

Google heeft een accountherstelpagina ingericht om je wachtwoord opnieuw in te stellen: accounts.google.com/signin/recovery. Je krijgt een aantal vragen ▶

The screenshot shows the Google account recovery interface. At the top left is the Google logo. Below it, the name 'Henk van Houten' is displayed. Underneath the name is a dropdown menu showing the email address 'henkvanhouten61@gmail.com'. To the right of the email is a password field with the placeholder text 'Geef je wachtwoord op' and a series of dots representing the password. Below the password field is a checkbox labeled 'Wachtwoord tonen'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Volgende' and a red circle around the text 'Wachtwoord vergeten?' with a dotted arrow pointing to it from the text above.

voorgeschiedeld om te bevestigen dat het jouw account is dat je probeert te herstellen, zoals welke wachtwoorden je in het verleden hebt gebruikt voor je Google-account. Ben je die vergeten? Denk goed na en geef je best mogelijke antwoord op de vragen die Google stelt.

Google adviseert om tijdens het accountherstelproces zo veel mogelijk vragen goed te beantwoorden en gebruik te maken van een bekend apparaat en een bekende locatie. Tevens heb je een herstelmailadres of alternatief e-mailadres nodig om weer toegang te krijgen tot je account. Verwacht je een e-mail van Google maar heb je niets ontvangen? Controleer dan je spamfolder.

SCENARIO 3: tweefactor-authenticatie lukt niet

Wat als je tweefactorauthenticatie hebt ingesteld, maar geen toegang tot je mobiel of authenticatie-app hebt? Dan zijn er meerdere mogelijkheden om weer toegang tot je Google-account te krijgen.

Gebruik een van je herstelopties als je die hebt ingesteld. Denk aan een alternatief telefoonnummer, een back-upcode, beveiligingssleutel, of een tweede toestel (bijvoorbeeld van je partner of werk).

Inloggen vanaf een veilig apparaat: als je eerder hebt ingelogd vanaf een apparaat en het selectievakje naast 'Niet meer vragen op deze computer' hebt aangevinkt, kun je waarschijnlijk zonder tweede verificatiestap inloggen op dat apparaat. Nadat je bent ingelogd op je Google-account, kun je je verificatiemethoden beheren.

Vraag een nieuwe simkaart of telefoon aan bij je provider: als je je telefoon bent kwijtgeraakt, kun je je provider vragen om je telefoonnummer over te zetten naar een nieuwe simkaart.

Lukt het na bovenstaande tips nog niet om in te loggen? Volg dan stap 2 uit scenario 2 om je account te herstellen.

Tips om inlogproblemen te voorkomen

Voorkomen is beter dan genezen. Met deze tips verklein je de kans op inlogproblemen.

1 Gebruik een wachtwoordmanager

Een password- of wachtwoordmanager maakt en bewaart sterke wachtwoorden voor al je accounts. In deze Digi-taalgids staat op pagina 40 een uitgebreid artikel over wachtwoordmanagers.

2 Stel herstelopties in

Herstelopties zijn essentieel om weer toegang tot je account te krijgen als je je wachtwoord bent vergeten, je account is gehackt of als je om een andere reden geen toegang hebt tot je account. Stel voor de zekerheid minimaal twee of drie herstelopties in, zoals een alternatief e-mailadres, telefoonnummer, een of meerdere vertrouwde apparaten of een authenticatie-app. Door er vooraf tijd en energie in te steken voorkom je heel wat ellende achteraf.

Herstelopties toevoegen bij Microsoft en Google doe je zo:

Microsoft

- 1 Ga naar account.microsoft.com en log in.
- 2 Ga naar **Beveiliging** en klik achter 'Account' op **Beheren hoe ik me aanmeld**.

3 Op dit scherm kun je nu extra herstelopties toevoegen, waaronder een tweede mailadres, een code via sms en verificatie via een authenticator-app.

Onder **Een methode voor aanmelden of verifiëren kiezen** vind je nog meer opties.

Google

1 Ga naar myaccount.google.com en log in.

2 Ga naar **Beveiliging**.

3 Op dit scherm kun je nu extra herstelopties toevoegen onder 'Inloggen bij Google'. Je kunt herstelopties ook instellen via de Google-app op je smartphone: tik op **Je Google-account beheren** > tabblad **Beveiliging**. Tik onder 'Manieren waarop we kunnen controleren dat jij het bent' op **Herstelmailadres** of **Telefoonnummer** en volg de stappen op het scherm.

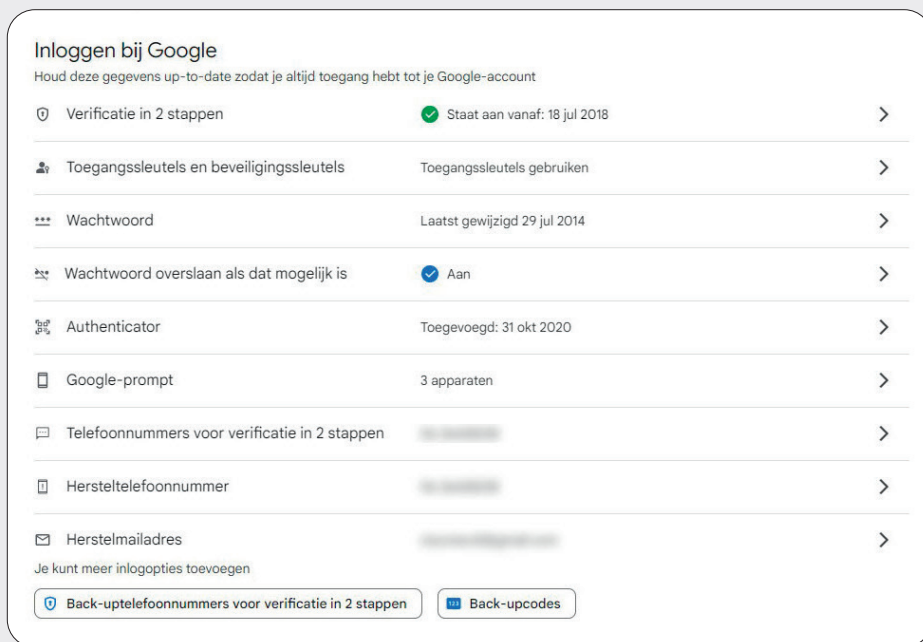
3 Back-upopties voor 2FA

Als je geen back-upopties voor verificatie in twee stappen (2FA) opgeeft om toegang tot je Microsoft- of Google-account te herstellen, maak je het jezelf moeilijker dan noodzakelijk. Back-upopties instellen kost weinig tijd en energie en maakt je leven zo veel gemakkelijker als inloggen een probleem vormt.

Manieren om te bewijzen wie u bent
 Beheer de aanmeldings- en verificatieopties voor uw Microsoft-account. [Meer informatie over aanmelden en verifiëren.](#)

Wachtwoord invoeren	Bijgewerkt
Laatste wijziging: 22-10-2014 Gebuikt voor: Accountaanmelding Wachtwoord wijzigen Activiteit weergeven	
> Een code per e-mail verzenden	Bijgewerkt
> Een code per e-mail verzenden	Bijgewerkt
> Een code verzenden via sms	Bijgewerkt
+ Een methode voor aanmelden of verifiëren kiezen	

De pagina op account.microsoft.com waar je je alternatieve aanmeldopties instelt



De pagina op myaccount.google.com waar je je alternatieve aanmeldopties instelt

Microsoft

- 1 Ga naar account.microsoft.com en log in.
- 2 Ga naar **Beveiliging** en klik op **Beheren hoe ik me aanmeld**.
- 3 Onder 'Extra beveiliging' zie je **Verificatie in twee stappen** staan. Klik op **Inschakelen** en volg de stappen op het scherm.

Google

- 1 Ga naar myaccount.google.com en log in.
- 2 Ga naar **Beveiliging**.
- 3 Klik onder 'Inloggen bij Google' op **Verificatie in 2 stappen** > **Aan de slag**. Volg de

stappen op het scherm om back-upopties voor 2FA in te stellen. Gebruik je liever je smartphone? Open de Google-app en ga naar **Je Google-account beheren** > **Beveiliging** > **Verificatie in 2 stappen**.

4 Gebruik een fysieke beveiligingssleutel

Vind je het onthouden van gebruikersnamen en wachtwoorden maar lastig? Dan kan een beveiligingssleutel zoals een Yubikey de oplossing bieden. De nieuwste modellen hebben een usb-aansluiting, NFC en bluetooth. Daardoor kun je ze zowel op computers als smartphones gebruiken om in te loggen op je accounts.

Ga je met een beveiligingssleutel aan de slag, schaf dan meteen een reservesleutel aan en registreer deze op je accounts. Mocht je je sleutel kwijtraken, dan heb je altijd een back-up achter de hand. Sommige producenten hebben een eigen authenticatie-app die toegangscodes genereert om in te loggen. Deze is beschikbaar voor alle grote besturingssystemen.

5 Overweeg een Passkey

Toegangssleutels of Passkeys zijn een relatief nieuw gereedschap om je online accounts te beveiligen en alle grote platforms (Microsoft, Google en Meta) bieden ze aan. In plaats van een gebruikersnaam en wachtwoord gebruik je een geregistreerd apparaat om in te loggen. Wil je meer weten over toegangssleutels? Lees dan ons artikel hierover in de **Digitaalgids** van september 2023 of kijk op de website van Google: support.google.com/accounts/answer/13548313. ■

Inlogproblemen oplossen bij andere diensten

Apple: support.apple.com/nl-nl/102633

DigiD: digid.nl/inlogmethodes/gebruikersnaam-en-wachtwoord

Disney+: help.disneyplus.com/nl-NL/article/disneyplus-login-issues

Facebook: nl-nl.facebook.com/help/283100488694834

Instagram: help.instagram.com/409847499070242

Netflix: help.netflix.com/nl/node/470

Signal: support.signal.org/hc/nl/articles/360007211952-Problemen-bij-installatie-of-bijwerken-oplossen

Spotify: support.spotify.com/nl/article/cannot-remember-login/

Videoland: hulp.videoland.com/article/het-lukt-niet-om-in-te-loggen-wat-nu

WhatsApp: faq.whatsapp.com/1131652977717250

Stel meerdere herstelopties in, zoals een extra e-mailadres of een authenticatie-app

Digitaal bijblijven?

In de Digitaalgids vind je elke 2 maanden alles over digitale trends en online dreigingen. Probeer nu met korting.

Bekijk de aanbieding

