



CLIENT
FILES

SIMPLY.
WORKING.
TOGETHER.

KENNISBANK
Korte instructie · One-pager

Ik log voor het eerst in en moet een QR-code scannen

Onderwerp: Inloggen · Tweefactorauthenticatie (2FA) · Authenticator app

In het kort

Client-Files beveiligt het inloggen met tweefactorauthenticatie (2FA). Naast je e-mailadres en wachtwoord voer je een code in uit een authenticator app op je smartphone. De eerste keer verbind je die app met Client-Files door een QR-code te scannen. Daarna is het steeds alleen de code invoeren.

Symptoom

Je logt voor het eerst in op Client-Files. Na je e-mailadres en wachtwoord verschijnt een scherm met een QR-code en je weet niet goed wat je daarmee moet doen.

Oorzaak

Client-Files gebruikt 2FA om persoonlijke gegevens zo goed mogelijk te beschermen. Daarmee voldoen we aan de steeds strengere eisen voor de beveiliging van persoonsgegevens. Voor die extra stap heb je een authenticator app nodig op je smartphone. Wij adviseren Google Authenticator. Microsoft Authenticator werkt ook, maar is iets minder intuïtief.

Oplossing

1. Installeer een authenticator app op je smartphone. Die is gratis te downloaden in de App Store of Google Play.
2. Ga naar de inlogpagina van Client-Files en voer je e-mailadres en wachtwoord in. Er verschijnt een QR-code.
3. Scan de QR-code met de authenticator app. Lukt scannen niet, voer dan in de app de code in die boven de QR-code staat.
4. Klik op de gele knop **Ja, ik heb bovenstaande QR code gescand**.
5. Vul de code in die op dat moment in de app ziet en log in.



Ja, ik heb bovenstaande QR code gescand

Goed om te weten

- De QR-code scan je alleen de eerste keer. Daarna heb je bij elke inlog alleen een nieuwe code uit de app nodig.
- De code in de app verversst elke 30 seconden. Voer dus de code in die je op dat moment ziet.
- Nieuwe telefoon of app kwijt? Klik op het inlogscherf op **Nieuwe QR-code aanvragen?** en doorloop de stappen opnieuw. Daar vind je ook de link als je je wachtwoord bent vergeten.
- Blijf je de melding Ongeldige combinatie krijgen, lees dan **KB-014**.

[Wachtwoord vergeten of wijzigen?](#)

[Nieuwe QR-code aanvragen?](#)