

## Veelgestelde vragen

### Account activeren

**De inlogpagina is in het Engels. Hoe kom ik op de Nederlandstalige pagina?**

- Waarschijnlijk staat je internetbrowser ingesteld in de Engelse taal. Je kunt de Nederlandse taal instellen rechtsboven in de inlogpagina.

**Ik heb een account aangemaakt en kom op een pagina Mijn applicaties met allemaal icoontjes. Wat moet ik doen?**

- Ga naar mijnpostnl.nl voor Mijn PostNL en mijnwerk.postnl.nl voor Mijn werk.

**De inlogpagina herkent mijn e-mailadres niet. Wat moet ik doen?**

- Bel met de Servicedesk IT: 088-86 84000.

**Mijn wachtwoord wordt niet geaccepteerd. Wat moet ik doen?**

- Maak een nieuw wachtwoord dat voldoet aan de PostNL wachtwoord eisen (zie onderaan).

**Ik vul een wachtwoord in volgens de eisen, maar de inlogpagina accepteert dit wachtwoord niet. Wat moet ik doen?**

- Bel met de Servicedesk IT: 088-86 84000.

**De activatie-e-mail werkt niet of komt laat binnen. Wat moet ik doen?**

- Er zijn technische problemen met de inlogpagina. Probeer het later nogmaals of bel met de Servicedesk IT (088-86 84000) bij aanhoudende problemen.

**Ik heb mijn account geactiveerd, maar nu kan ik niet inloggen?**

- Er zijn technische problemen met de inlogpagina. Probeer het later nogmaals of bel met de Servicedesk IT (088-86 84000) bij aanhoudende problemen.

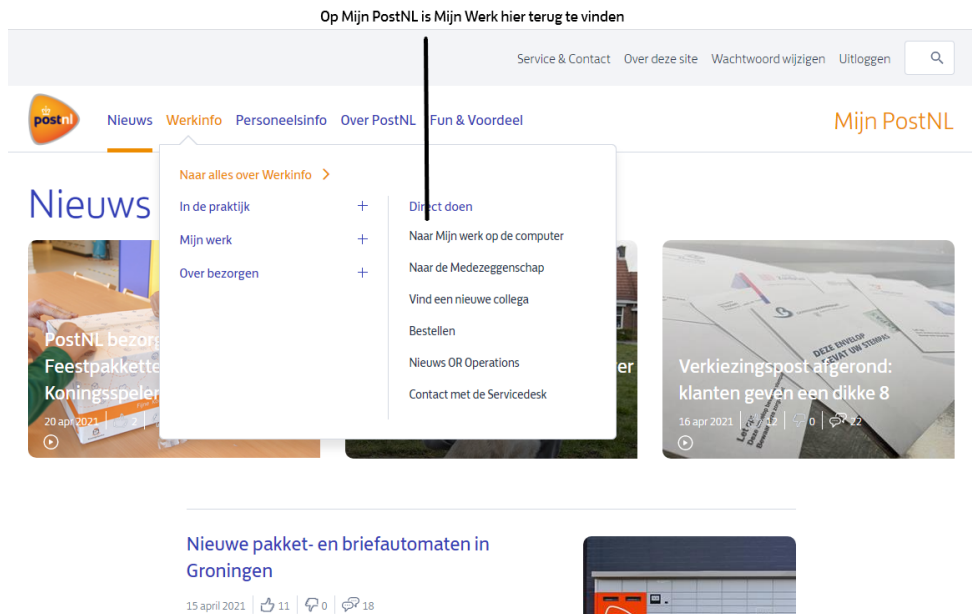
**Het inlogscherm verdwijnt wanneer ik op inloggen klik. Ik krijg een wit scherm. Wat moet ik doen?**

- Er zijn technische problemen met de inlogpagina. Probeer het later nogmaals of vernieuw de pagina door op 'F5' te drukken. Bel met de Servicedesk IT (088-86 84000) bij aanhoudende problemen.

## Mijn werk (voor bezorgers, voorbereiders en sorteerders van post)

### Waar vind ik Mijn werk op Mijn PostNL?

- Ga op Mijn PostNL naar “Naar Mijn werk op de computer” onder Werkinfo. Op de volgende pagina kun je klikken op mijnwerk.postnl.nl om naar Mijn werk te gaan. Direct inloggen op Mijn werk? Ga dan naar mijnwerk.postnl.nl



### Waarom log ik niet meer in met mijnpostnl.nl voor Mijn werk?

- Het internetadres mijnpostnl.nl is gekoppeld aan de website Mijn PostNL. Als je dit adres gebruikt, land je op de homepage van Mijn PostNL i.p.v. op Mijn werk. Op Mijn werk log je in via mijnwerk.postnl.nl

## Extra veilig inloggen

### Ik moet met een extra controlestep inloggen. Waarom is dat?

- Het platform of de applicatie die je wilt benaderen is extra beveiligd. Ook wel multi-factor-authenticatie genoemd (kortweg MFA). Je kunt de controlestep herkennen aan de tekst “Extra zekerheid is vereist”.



Wilt u gebruikmaken van de diensten van PostNL? Ga dan naar [postnl.nl](https://postnl.nl)

[Privacyverklaring](#) - [Disclaimer](#) - [Help](#) - Copyright PostNL

### De inlogcode werkt niet of komt laat binnen. Wat moet ik doen?

- Er zijn technische problemen met de inlogpagina. Probeer het later nogmaals of bel met de Servicedesk IT (088-86 84000) bij aanhoudende problemen.

## PostNL wachtwoordeisen

### Waar moet een PostNL wachtwoord aan voldoen?

- Het PostNL wachtwoord moet voldoen aan de onderstaande eisen:

Omschrijving	Eisen
Karakters toegestaan	a – z A – Z 0 – 9 @ # \$ % ^ & * - _ ! + = [ ] { }   \ : ' , . ? / ` ~ " ( ) ;
Karakters niet toegestaan	Spaties Unicode karakters (anders dan hoofd- of kleine letters). Inclusief Chinese tekens.
Wachtwoord beperkingen	Je wachtwoord moet minimaal 12 karakters en maximaal 64 karakters zijn. Je wachtwoord moet bestaan uit 3 van de 4 onderstaande categorieën: kleine letters hoofdletters cijfers (0-9) tekens (zie de toegestane karakters hierboven) Je wachtwoord mag niet je voornaam, achternaam, displaynaam (volledige naam) of (uniek) personeelsnummer/inlognaam bevatten.
Wat mag niet:	Je volledige naam is bijvoorbeeld “Erin Hagens”. Wachtwoord: Erin2017 ( <b>niet toegestaan</b> ). Het is niet toegestaan om “erin” of “hagens” of een variant daarvan te gebruiken in je wachtwoord.
Wachtwoordgeschiedenis	Het is niet toegestaan een van je vorige 10 wachtwoorden te gebruiken als nieuw wachtwoord.
Wat mag niet:	Oude wachtwoorden: Voorbeeldwachtwoord1, Voorbeeldwachtwoord2, Voorbeeldwachtwoord3. Huidig wachtwoord: Voorbeeldwachtwoord4 Nieuw wachtwoord: Voorbeeldwachtwoord2 ( <b>niet toegestaan</b> )
Wat mag wel:	Nieuw wachtwoord: Voorbeeldwachtwoord5 ( <b>wel toegestaan</b> )
Wat mag niet:	Het is niet toegestaan veelvoorkomende of contextafhankelijke wachtwoorden te gebruiken. Denk hierbij aan “Welkom00”, “DenHaag2020”, “Zomer2019” en “AA-toren11LZ” Ook het toevoegen van een volgnummer aan het einde van je wachtwoord en deze steeds aan te passen is niet toegestaan. Denk aan: “Welkom00” en “Welkom01”.
Maak een wachtwoord met behulp van de wachtwoordgenerator.	<a href="http://passwordsgenerator.net/">http://passwordsgenerator.net/</a> <a href="http://www.onlinewachtwoordgenerator.nl/">http://www.onlinewachtwoordgenerator.nl/</a>