

Veel gestelde vragen en antwoorden

1. Waar kan ik een instructie vinden om het nieuwe inloggen in te stellen?

Hieronder volgen twee links naar instructies waarin het instellen van het nieuwe inloggen uitgebreid behandeld wordt. Ook is er een korte YouTube video beschikbaar waar de stap van het koppelen van de mobiele telefoon wordt uitgelegd.

[Snelgids het nieuwe inloggen](#)

[Het nieuwe inloggen](#)

[Youtube video](#)

2. Waar kan ik het contactformulier voor het nieuwe inloggen vinden?

U kunt dit contactformulier vinden via www.dyade.nl en door op de homepagina te gaan naar **Nieuwe inloggen vanaf 30-11-2020**.

3. Ik ben mijn wachtwoord vergeten, hoe kan ik deze wijzigen?

U kunt zelf een nieuw wachtwoord aanvragen via **Problemen met inloggen?**. U vindt deze link onderaan de inlogpagina.

4. Mijn activatielink is verlopen, hoe kan ik een nieuwe link ontvangen?

Een activatielink is slechts vijf dagen geldig. Als u niet binnen vijf dagen het activeren heeft afgerond, dan moeten wij deze handmatig opnieuw verzenden. U kunt hiervoor het contactformulier voor het nieuwe inloggen invullen (zie vraag 2).

5. Ik heb geen activatielink ontvangen en/of ben deze kwijt. Kan ik een nieuwe ontvangen?

De activatiemail is automatisch verstuurd naar uw e-mailadres dat geregistreerd staat in Youforce, waardoor deze in een spamfilter en/of afwijkend postvak terecht gekomen kan zijn. Mocht u de mail niet direct zien, controleer dan eerst goed uw overige postmapjes. Voorbeelden van deze postmapjes zijn: 'overige berichten' & 'ongewenste berichten' (voor o.a. hotmailadressen) en 'spam' & 'reclame' (voor o.a. gmailadressen).

Mocht dit niks opleveren, vult u dan ons contactformulier in (zie vraag 2).

6. Ik heb een nieuwe mobiele telefoon, wat nu?

Als u uw oude telefoon nog heeft, kunt u daarmee uw nieuwe telefoon koppelen. Dit doet u vanuit de mobiele app via **Apparaat wijzigen** door tijdens het inloggen **Instellingen** te selecteren. Als u uw oude telefoon niet meer heeft, dan moeten wij handmatig uw oude telefoon ontkoppelen. U kunt daarvoor het contactformulier invullen (zie vraag 2).

7. Wanneer ik probeer in te loggen krijg ik de foutmelding 'Verboden Ondefinieerd' of 'Verboden Ondefinieerd', hoe los ik dit op?

Deze melding wordt meestal veroorzaakt omdat u via een oude/verkeerde link probeert in te loggen en/of omdat uw internetbrowser bepaalde instellingen onthoudt. Volg daarom de volgende stappen:

- Ga in een andere browser en/of een incognito-/privétabblad naar www.dyade.nl
- Klik rechtsboven op **Mijn Dyade**
- Klik op **Youforce (Nieuwe inloggen)**
- Log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord

Een andere reden voor deze melding kan zijn dat u drie keer verkeerd heeft proberen in te loggen (foutieve gebruikersnaam en wachtwoord combinatie). U kunt zelf een nieuw wachtwoord aanvragen via **Problemen met inloggen?**. U vindt deze link onderaan de inlogpagina.

8. Hoe koppel ik mijn telefoon als deze de QR-code niet kan lezen?

Onder de QR-code staat een koppelingsleutel. Deze sleutel kunt u gebruiken in plaats van de QR-code te scannen.