Veilig opschorten en verwijderen DigiD van cliënt in de opvang

valente

0 Startsituatie

Of de cliënt wel of geen DigiD en inloggegevens heeft, in alle gevallen moet deze uit veiligheidsoverwegingen opgeschort en vervolgens verwijderd worden. [1]

Als je cliënt helemaal geen DigiD heeft, moet éérst het BRP-adres worden gewijzigd en dan een DigiD worden aangevraagd (**zie stap 5**).

1 Contact opnemen met DigiD Helpdesk

- Via contactformulier of telefonisch: 088-1236555.
- Geef aan dat je de DigiD van een cliënt in de crisisopvang wil opschorten.
- Vraag de medewerker om een serviceaanvraag aan te maken. **Deze meldingen worden met voorrang opgepakt.**

2 DigiD Servicedesk belt

Na de melding belt er z.s.m. een medewerker van de Servicedesk, die tijdens het gesprek de DigiD uit voorzorg kan opschorten. Hiermee zorg je ervoor dat de DigiD meteen niet meer gebruikt kan worden – in stap 4 zorg je dat deze definitief verwijderd wordt.

Let op! Zijn er kinderen betrokken? [2]
Zijn er machtigingen actief? Vraag medewerker deze ook op te schorten.

3 Schriftelijke bevestiging

Na het telefoongesprek krijg je een e-mail met bevestiging van de opschorting van de DigiD van je cliënt, en verzoek tot tevens schriftelijk indienen van verzoek tot opschorting.

Vereisten hiervoor staan in de e-mail, o.a. kopie van ID. *(Als er geen (geldig) legitimatiebewijs aanwezig is, verifieert de medewerker Servicedesk de identiteit van cliënt in deze stap telefonisch.)*

4 Verwijderen DigiD

Verzoek via het contactformulier om de DigiD te verwijderen. Een verwijdering van DigiD wordt vervolgens schriftelijk bevestigd naar het BRP adres. Zorg daarom eerst dat de cliënt is ingeschreven op het briefadres van de opvanglocatie.

(Bij verzoek tot verwijderen van de DigiD is een ID-bewijs wél noodzakelijk. Alternatief kan een kopie van een standaard uittreksel BRP van de gemeente bijgevoegd worden. Hier zijn kosten aan verbonden.)

5 Nieuwe DigiD aanvragen

Nadat de oude DigiD is opgeheven, kan er een nieuwe DigiD worden aangevraagd.
Cliënt vraagt zelf (met jou) een nieuwe DigiD aan. Een activeringscode wordt binnen 3 tot 5 werkdagen opgestuurd.

Let op! Vraag wel pas een nieuwe DigiD aan als het BRP-adres aangepast is. [3]

Toelichting voetnoten

valente

1

Situatie 1

Cliënt heeft een DigiD en is in bezit van de inloggegevens (**gebruikersnaam en wachtwoord**)

In theorie zou de cliënt het wachtwoord kunnen wijzigen in MijnDigiD. Toch is het advies om z.s.m. de DigiD te laten opschorten. Bij het wijzigen van een wachtwoord wordt er namelijk een e-mailnotificatie verstuurd naar het e-mailadres wat in de DigiD staat geregistreerd. Dit kan een adres van de ex-partner zijn.

→ Wanneer de cliënt dus in het bezit is van de gebruikersnaam en wachtwoord adviseren wij de stappen uit **situatie 2** te volgen.

Situatie 2

Cliënt heeft een DigiD en is niet in bezit van de inloggegevens

De DigiD moet z.s.m. opgeschort worden.

→ **Volg de stappen uit het stroomschema.**

Situatie 3

Cliënt heeft nog geen DigiD

Pas het BRP-adres van de cliënt z.s.m. aan bij de gemeente. Zodra het nieuwe adres is aangepast in de BRP kan er een nieuwe DigiD worden aangevraagd.

→ **Volg hiervoor het stroomschema.**

2

DigiD kinderen wanneer ook vader gezag heeft

Mocht de tegenpartij contact opnemen en aangeven dat er ouderlijk gezag is, dan gaat DigiD níet in op het verzoek van de ouder. DigiD heeft geen inzage in het gezagsregister en geeft standaard als antwoord om het met de (ex-)partner op te lossen, eventueel met hulp van een mediator.

3

Hoe weet ik dat een adres is aangepast?

Het aanpassen van een BRP adres bij de gemeente kan een paar dagen duren. Vul de gegevens van het nieuwe adres in bij de 1ste stap van een DigiD aanvraag. DigiD: Aanvragen | Persoonsgegevens
Deze gegevens worden gecontroleerd.

- Als de nieuwe postcode en het huisnummer gekoppeld zijn aan het BSN van de cliënt, word je verwezen naar de volgende stap in het aanvraagproces (*adres is dan aangepast*).
- Is het nieuwe BRP-adres (nog) niet gekoppeld aan het BSN van de cliënt, dan zie je een melding dat de gegevens niet overeenkomen (*het nieuwe adres is dan nog niet in de BRP verwerkt*).