Situatie 1

Client heeft een DigiD en is in het bezit van de inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord).

- In theorie zou de client het wachtwoord kunnen wijzigen in MijnDigiD. Toch adviseren wij om z.s.m. de DigiD te laten opschorten. Bij het wijzigen van een wachtwoord wordt er een notificatie e-mail verstuurd naar het e-mailadres wat in de DigiD staat geregistreerd. Dit kan een e-mailadres van de ex-partner zijn.
- Wanneer de client dus in het bezit is van de gebruikersnaam en wachtwoord adviseren wij de stappen uit situatie 2 te volgen.

Situatie 2

Client is niet in het bezit van de inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord)

- De DigiD moet z.s.m. opgeschort worden.
  Telefonisch: Wanneer u belt met de DigiD Helpdesk (088-1236555) krijgt u de 1ste lijns helpdesk aan de telefoon. Geef aan dat u de DigiD van een client in uw crisisopvang wil opschorten. Vraag de medewerker om een serviceaanvraag aan te maken.
  U zult vervolgens worden teruggebeld tijdens kantooruren door een medewerker van de servicedesk (2e lijn). Zij kunnen tijdens het gesprek de DigiD uit voorzorg opschorten. U houdt contact met de medewerker van de 2e lijn.
- Via contactformulier: contactformulier. N.a.v. deze melding wordt er z.s.m. teruggebeld door een medewerker van de servicedesk (2e lijn). Deze meldingen (telefonisch & via contactformulier) worden bij de servicedesk van Logius met voorrang opgepakt.

Situatie 3

Client heeft nog geen DigiD.

- Pas het BRP adres van de client z.s.m. aan bij de gemeente. Zodra het nieuwe adres is aangepast in de BRP kan er een nieuwe DigiD worden aangevraagd.
- (Achtergrond informatie)
  Het aanpassen van een BRP adres bij de gemeente kan een paar dagen duren. Hoe weet ik dat een adres is aangepast?
  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 client 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 client dan zie je een melding dat de gegevens niet overeenkomen. (het nieuwe adres is dan nog niet in de BRP verwerkt).

Let op!
Zijn er kinderen betrokken?
Ga na of de kinderen ook een DigiD account hebben. Ook deze accounts moeten worden opgeschort of vervangen.

Let op!
Zijn er machtigingen actief? Zowel bij de client als ook bij de kinderen? Deze moeten worden opgeheven. De medewerker van de servicedesk (2e lijn) kan dit controleren en evt. opheffen.

Let op!
Laat een client altijd zelf de DigiD aanvragen en de inloggegevens zelf bedenken en onthouden!
Bij het activeren van de nieuwe DigiD moeten deze gegevens opnieuw worden ingevoerd op exact dezelfde manier zoals ze zijn bedacht bij de aanvraag.

Benadruk aan client om de inloggegeven van DigiD nooit aan iemand anders te overhandigen. DigiD is strikt persoonlijk.

Procedure opschorten uit voorzorg voor burgers in een crisisopvang

(Deze e-mail sturen wij nadat de DigiD van client door de 2e lijn uit voorzorg is opgeschort.)

Zoals telefonisch besproken, hebben wij de DigiD van uw client <naam burger> uit voorzorg tijdelijk opgeschort. Graag ontvangen wij hiervoor nog een schriftelijk verzoek.

Welke stappen volgt u?

Stuur binnen twee weken een schriftelijk verzoek naar DigiD. Dit kan per contactformulier of per brief naar:

DigiD
Postbus 96810
2509 JE Den Haag

Aan welke eisen moet het verzoek voldoen?

Vermeld in uw verzoek dat het om een verzoek tot opschorting van de DigiD van <naam burger> gaat.

Verwerk verder in uw verzoek:

- een kopie van de voor- en achterkant van haar ID-bewijs (paspoort of ID-kaart). Heeft uw cliënt een buitenlandse nationaliteit? Maak dan een kopie van de verblijfsvergunning;
- een handtekening;
- het burgerservicenummer;
- meldingsnummer XXXXXX.

Veilig toesturen kopie identiteitsbewijs

Noteer op uw kopie:

- dat het een kopie is;
- voor wie de kopie bedoeld is;
- de datum waarop u de kopie afgeeft.

Let op: zorg ervoor dat de handtekening en het burgerservicenummer zichtbaar blijven op de kopie van uw ID-bewijs.

Client plaatst de handtekening in de brief.

Na identificatie wordt de kopie verwijderd, wij slaan deze gegevens niet op. N.B. Voor het veilig toesturen van een kopie van uw ID-bewijs kunt u gebruik maken van de KopieID app.

Wil uw cliënt een nieuwe DigiD aanvragen?

Stuur bovengenoemde documenten opnieuw naar ons toe. Laat het verzoek ondertekenen. Noteer ook het burgerservicenummer. Na ontvangst van het verzoek zullen wij de DigiD zo snel mogelijk verwijderen. U ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Hierna kan een nieuwe DigiD aangevraagd worden. De brief met activeringscode wordt verstuurd naar het adres waarop uw cliënt is ingeschreven.

DigiD is strikt persoonlijk. Bij identiteitsfraude doen wij aangifte bij de Politie.

Twee knelpunten:

1. Geen (geldig) legitimatiebewijs aanwezig;
   Wij gaan hier coulant mee om. Wij zullen de DigiD ook zonder aanwezigheid van de gevraagde gegevens uit voorzorg opschorten. Telefonisch kunnen we de identiteit van client verifiëren (2e lijn). Daarnaast helpt het om officieel briefpapier van de opvang te gebruiken. Daarentegen; bij het verzoek tot opheffen van het account dient de client wel alle gevraagde documenten aan te leveren.

   Gevraagde gegevens bij opheffen DigiD:
   a. Een kopie van de voor- en achterkant van uw ID-bewijs (paspoort of identiteitskaart).
   b. Heeft u een buitenlandse nationaliteit? Maak dan een kopie van uw verblijfsvergunning.
   c. Uw burgerservicenummer.
   d. Uw telefoonnummer.
   e. Zet uw handtekening onder het verzoek.
   f. Het meldingsnummer XXX.

Is de client (nog) niet in bezit van een identiteitsbewijs, dan kan een kopie van een standaard uittreksel BRP van de gemeente bijgevoegd worden. Hier zijn kosten aan verbonden.

2. DigiD kinderen wanneer ook vader gezag heeft;
   DigiD heeft geen inzage in het gezagsregister. Mocht de tegenpartij contact met ons opnemen en aangeven dat er ouderlijk gezag is, dan zullen wij niet ingaan op het verzoek van de ouder. Bij deze vraag is ons standaard antwoord om het met de (ex)partner op te lossen, eventueel met hulp van een mediator.

Wanneer cliënt al een DigiD heeft, maar de kans bestaat dat de (ex-)partner de gebruikersnaam en het wachtwoord kent, dan is het **noodzakelijk** de DigiD eerst op te laten schorten. Partner kan immers een nieuwe gebruikersnaam aanvragen, waarvoor een activeringscode aan het oude adres wordt verstuurd. Dit kan zorgen voor **misbruik of oneigenlijk gebruik.**

Werkwijze:

- DigiD brief opschorten opsturen. Hierin de BSN noteren en cliënt laten ondertekenen;

- Brief en kopie paspoort (+BSN) en een handtekening van client e-mailen via het contactformulier.
- De cliënt inschrijven op het briefadres;
- E-mail sturen (met kopie paspoort **en/of ID bewijs**) via contactformulier met het verzoek om opschorting ongedaan te maken/ **DigiD op te heffen**. Verzoek hierin dat en wanneer zij met jou contact kunnen opnemen met een datum en tijdstip;
- **Wacht op seintje van de 2e lijn dat de bestaande DigiD is verwijderd**.
- Samen met cliënt een nieuwe DigiD aanvragen een nieuwe gebruikersnaam en wachtwoord aanmaken, dit doet de cliënt zelf.
- Een activeringscode wordt binnen 3 werkdagen opgestuurd.