

Documentcontrole en gezichtsvergelijking bij aanmelding publieksbalie

Wie herinnert zich nog de Pearle-reclame van de douanebeambte? Hij schudde steeds zijn hoofd om te wisselen van leesbril naar gewone bril. Met de ene kon hij het paspoort lezen en met de andere stelde hij vast of de persoon bij dat document hoorde. Voor mij is dat beeld het laatste jaar een metafoor geworden voor 'ID-controle 0.1'

Tekst: Gerard Reijgersberg

Foto: Marco Slot

IDENTITEITSCONTROLE 0.1

Want het is natuurlijk een utopie om te denken dat je alle echtheidskenmerken (met of zonder leesbril) kunt zien. Laat staan dat je de echtheidskenmerken (her)kent van al die verschillende documenten uit diverse landen. Natuurlijk is de serieuze burgerzakenambtenaar standaard in bezit van zo'n handige inklaploep die acht keer vergroot. En bijna elke gemeente kent wel de retrocheck. Maar in Zwolle waren we ervan overtuigd dat die hulpmiddelen niet langer toereikend zijn. We zochten naar een oplossing waarbij we klantgeleiding, documentcontrole én gezichtsvergelijking konden combineren. Een extra voordeel van zo'n oplossing is dat je iedere klant voor de publieksbalie op dezelfde wijze controleert en dus nooit het verwijt kunt krijgen dat je aan etnische profilering doet. En het heeft een grote preventieve werking.

Via een aanvraag voor het meerjarenprogramma ICT kregen we de financiële middelen rond. Daarbij hielp het erg dat onze portefeuillehouder, (inmiddels oud-)burgemeester Henk Jan Meijer, zelf groot pleitbezorger was van de bestrijding en voorkoming van identiteitsfraude. Het zaadje voor de eerste

Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI) werd dan ook in Zwolle geplant, met Meijer als veelvuldig boegbeeld van de WTI Oost Nederland bij bestuurlijke tafels van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en congressen waar fraude op de agenda stond. Zijn 'mantra': "Het vaststellen van de juiste identiteit hoort voor mij bij een goede dienstverlening."

JURIDISCHE ZOEKTOCHT

Dan heb je het financieel en bestuurlijk geregeld, maar hoe pak je het vervolgens aan? De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) kon wegens capaciteitsgebrek geen advies geven. En onze functionaris gegevensbescherming bleef in eerste instantie steken bij: "Is identiteitscontrole met gezichtsvergelijking wel proportioneel bij de vernieuwing van een paspoort?". Maar ze erkende tegelijkertijd dat er eigenlijk weinig informatie beschikbaar is; laat staan jurisprudentie. Ik moest dus zelf op zoek naar informatie.

Gelukkig vond ik vrij snel een rapport van de AP over een transportbedrijf dat een documentscanner wilde gebruiken

voor de controle van ID-bewijzen van bezorgende en ladende chauffeurs. De AP stelde vast: "Het is voor [bedrijf X] ondoenlijk om alle kenmerken van de verschillende versies van identiteitsdocumenten die in omloop zijn bij te houden. Bovendien zijn sommige echtheidskenmerken alleen met hulpmiddelen als UV-licht, infrarood of een RFID-scanner te controleren, zodat controle met de hand niet voldoet. Controle van echtheidskenmerken die alleen onder UV-licht of infraroodlicht te zien zijn, is alleen mogelijk door middel van technische hulpmiddelen. Ook is het niet mogelijk om zonder technisch hulpmiddel de digitale pasfoto op de RFID chip op te vragen om die te vergelijken met de pasfoto die op de houderpagina staat. Daarmee staat vast dat deze gegevensverwerking als noodzakelijk voor het doel moet worden beschouwd."

Toen was het voor mij duidelijk: als een transportbedrijf met een documentscanner paspoorten mag controleren op echtheid, mag de afgeevende instantie het toch zéker. Daarnaast vind je in de Wet basisregistratie personen (BRP), het Burgerlijk Wetboek (BW), de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001 (PUN) en het Reglement Rijbewijzen steeds de verplichting terug om eerst de identiteit vast te stellen voordat je een aangifte verwerkt, een akte opmaakt of een identiteitsdocument aanvraagt. Vervolgens concludeerde ik: een deugdelijke identiteitsvaststelling is niet mogelijk zonder gebruik te maken van technische hulpmiddelen (lees: een documentscanner), en een gezichtsvergelijking om te kunnen controleren of document en persoon bij elkaar horen.

POORTWACHTER VAN DE IDENTITEITSKETEN

Iedereen zal het met mij eens zijn dat wij als 'poortwachter van de identiteitsketen' een extra verantwoordelijkheid hebben. We zijn niet alleen de instantie die officiële identiteitsdocumenten afgeeft, we zijn ook de 'houder van de BRP', wellicht de belangrijkste van alle basisregistraties. Honderden afnemers moeten blind kunnen vertrouwen op de juistheid van de persoonsgegevens in die BRP. Dan mogen ze ook verwachten dat we niet iedereen zomaar door die 'poort' laten. Want eenmaal in de keten kan de fraudeur allerlei zaken regelen en aanvragen, en keert de belastingdienst bijvoorbeeld – ten onrechte – toeslagen uit. Wat mij betreft ligt hierin meteen een extra legitimatie om de identiteit te controleren met een documentscanner en gezichtsvergelijking.

COCREATIE

Toen ik meende dat ik voldoende juridische grondslag had gevonden, legden wij onze wensen voor een integrale oplossing neer bij de leverancier van ons klantgeleidingssysteem en de leverancier van de scanner die wij gebruiken. Er volgden vele



sessies waarbij we samen keken wat er technisch mogelijk was, hoe we de oplossing AVG-proof hielden en hoe we het proces moesten inrichten. Nadat al deze 'hobbels' waren genomen, startte in de zomer van 2018 een pilot. Regelmatig wisselden we praktijkervaringen uit. De intentie was vanaf het begin duidelijk: we willen samen een goed product ontwikkelen dat als systeem in de markt gezet kan worden. Inmiddels is ons nieuwe aanmeldmeubel met drie kiosken in gebruik genomen.

HOE WERKT HET AANMELDMEUBEL?

Elke klant voor onze publieksbalie meldt zich met een ID-bewijs aan bij een kiosk. Bij controle van het document ziet de klantgeleiding direct of de persoon een afspraak heeft (wij werken volledig op afspraak). Die gegevens worden vergeleken. Heeft de klant geen afspraak, dan ziet hij na de documentcontrole de producten of diensten waarvoor dit niet nodig is, bijvoorbeeld voor het afhalen van een ID-bewijs, het betalen van gemeentelijke belastingen of de verschillende diensten van ons sociale domein. De klant ziet of merkt zelf overigens niets van het resultaat van de controle.

De baliemedewerker krijgt het scanresultaat te zien met daarbij een groene, gele of rode smiley. Voor een extra controle kan de medewerker een compact rapport openen dat verder niet wordt opgeslagen. Daarnaast slaat het systeem een volledig rapport op met een zogenoemde PKI-encryptie; een versleutelmethode die door de AP is goed gekeurd. De backoffice kan deze rapporten met een zogenoemde 'decrypt-key' ontsleutelen om ze bijvoorbeeld als bewijsstuk bij een fraudeaangifte te voegen.

LEERPERIODE

De komende tijd gebruiken we vooral om veel ervaring op te doen met ons nieuwe aanmeldmeubel. Met de nieuwe software kunnen we ook rapportages maken. Dit is belangrijk voor ons management en ook om 'fraudetrends' te ontdekken. Ik zal niet beweren dat we nu het ei van Columbus in huis hebben, maar we zetten in Zwolle wél een extra slot op onze 'poort'.