

Pilot-DAR nieuwste stap naar digitale overheid

Identiteitsvaststelling kerntaak gemeenten

Zodra de juridische borging rond is gaat in vijftien gemeenten¹ in Nederland de pilot ‘Digitaal Aanvragen Rijbewijzen (DAR)’ van start. Deze pilot-DAR staat niet op zichzelf: meerdere gemeenten geven in lijn met het regeerakkoord uit 2012 (Digitaal 2017) via diverse pilots richting aan de ontwikkeling van en het veilig digitaal zakendoen met de overheid. De burger komt daarbij steeds meer zelf aan de knoppen te zitten. De vraag rijst dan ook welke invloed dit heeft op de gemeentelijke taken en expertise, zoals het vaststellen van en de controle op de identiteit van de burger. We duiken in dit artikel dieper in dit vraagstuk.

De pilot-DAR luidt een modernisering van het huidige rijbewijzenstelsel in door het digitaliseren van enkele stappen in het aanvraagproces.² Zo vraagt de rijbewijshouder zijn of haar rijbewijs zelf (na digitale inlog) rechtstreeks aan bij de RDW, die als publieke dienstverlener in de mobiliteitsketen onder meer verantwoordelijk is voor het produceren van de rijbewijsdocumenten. Nu nog verzorgen gemeenten, na ontvangst van de rijbewijsdocumenten van de RDW, de formele uitgifte daarvan: tijdens de pilot-DAR wordt in lijn met het regeerakkoord die uitgiftetask van gemeenten verschoven naar de RDW.

Implicaties voor gemeenten

In de pilot-DAR wordt de verstrekking (zowel de aanvraag als afgifte) van rijbewijsdocumenten losgekoppeld van de taken rondom identificatie, zoals nu gebruikelijk is. Voor die loskoppeling is een wetswijziging nodig: volgens de huidige wegenverkeerswet vereist het uitgifteproces van een rijbewijs namelijk twee contactmomenten voor identiteitsvaststelling en -verificatie. Aangezien er in het digitale aanvraagproces maar één contactmoment plaatsvindt (namelijk bij het uitreiken van het rijbewijs), wordt het gebruik van een kwalitatief hoogstaande digitale identiteit belangwekkender.

Snelle en veilige digitale dienstverlening

Juist omdat de contactmomenten met de burger aan de balie afnemen, wordt met de pilot-DAR duidelijk wat de kerntaak van gemeenten in wezen zou moeten zijn: en die staat in nauw verband met de moderne maatschappij waarin we leven. Onze samenleving vraagt vandaag de dag om een snelle en veilige digitale overheidsdienstverlening. Het voordeel van digitalisering voor burgers is dat zij op eigen gewenst moment contact kunnen zoeken met de overheid. Digitale overheidsdienstverlening krijgt daarom steeds meer vorm, met nieuwe dienstverleningsconcepten tot gevolg.

Uitdagingen voor identiteits vaststelling door digitalisering

Toch ontstaan de meeste uitdagingen die de verantwoordelijke ministeries en uitvoeringsorganisaties in alle moderniseringstrajecten tegenkomen grotendeels vanwege de noodzakelijke handelingen om een identiteit vast te stellen, te registreren en te verifiëren. Daarbij komt dat door de afname van het fysieke contact, de kwaliteit van het contact zelf hoog moet zijn. Juist daarom wordt het belang van een goede identiteitsvaststelling crucialer en belangrijker. En daar kan de gemeente haar expertise leveren.

Identiteitsketen op de schop

De noodzaak om de gehele identiteitsketen en bijbehorende verantwoordelijkheden te herzien wordt al sinds de tests met een publiek e-ID-stelsel en de bijbehorende publieke middelen (nu: Idensys en DigiD Hoog) bij gemeenten gevoeld. De handelingen die verricht worden voor het aanvragen en verstrekken van een document zijn relatief niet ingewikkeld; de beoordeling of de persoon die aan de balie komt ook werkelijk is wie hij/ zij zegt te zijn, én het besluit om ook daadwerkelijk een document te verstrekken is

dat wel. Dit proces en de kwaliteit hiervan moeten zeer hoog zijn omdat dit voor lange tijd het enige contact is tussen een burger en de overheid.

Meer ruimte voor kwalitatief hoogwaardige beoordeling

Hoewel er nog gewerkt wordt aan grootschalige uitrol van Idensys en DigiD Hoog, wordt in de pilot-DAR voor gemeenten al wel de scheiding van het aanvraag- en afgifteproces ingevoerd, met als gevolg een vermindering van het baliecontact. De scheiding van administratieve taken en het beoordelingsmoment (deze wordt namelijk gedurende de pilot-DAR naar het einde van het proces verplaatst, het moment van afhalen) geeft vermoedelijk wel meer ruimte voor een kwalitatief hoogwaardige beoordeling door een ambtenaar met bijbehorende vaardigheden. Juist die vaardigheden zijn nodig als er gewerkt gaat worden met een publiek identiteitsmiddel waarmee burgers voor langere tijd zonder enig fysiek contact overheidsdienstverlening gaan afnemen.

De specifieke vaardigheden die ambtenaren moeten hebben zijn niet alleen nodig om de veiligheid en kwaliteit van identificatie te garanderen: ze zijn ook rand-voorwaardelijk voor het signaleren, bestrijden en voorkomen van fraude. In de praktijk zijn deze vaardigheden lastig te combineren met vaardigheden die nodig zijn om klantgericht en snel te zijn. Juist dat wordt nu nog elke dag gevraagd van balied medewerkers die documenten aanvragen en uitgeven. Bij de afgifte van publieke middelen (eNIK en eRijbewijs) medio 2018 moet deze kwalitatief hoogwaardige beoordeling wat betreft de NVVB eenmalig vooraf plaatsvinden. Dit document met eID-functionaliteit vormt vanaf dan immers de basis voor het digitaal afnemen van diverse soorten overheidsdienstverlening. Het is dan ook geen vanzelfsprekendheid dat de documenten die reeds in omloop zijn en al beschikken over een chip, direct geschikt zijn voor het digitaal afnemen van overheidsdienstverlening.

Verantwoordelijkheid voor identificatie

De pilot-DAR is een nieuwe stap is in de richting van een digitale overheid. De proef geeft de deelnemende gemeenten na de start ervan handvatten om hun rol in de toekomst te gaan vorm te geven. De gemeente blijft in dat toekomstscenario verantwoordelijk voor het vaststellen van de identiteit, maar verlegt haar focus naar het vastleggen ervan middels documenten (zoals bij geboorte of eerste inschrijving), het koppelen van de fysieke en de digitale identiteit van de burger, en het verzorgen van de identificatie voorafgaand aan verstrekking van een publiek identificatiemiddel. Hiermee versterkt de gemeente ook in de digitale wereld haar rol als poortwachter van een kwalitatief hoogwaardige identiteitsvaststelling en -verificatie. Een verhoging van het werk- en denkniveau van medewerkers Burgerzaken én het gebruik van (technologische) hulpmiddelen zou hierbij een reële eis van alle andere overheidsorganisaties zijn. Zij moeten immers blind kunnen vertrouwen op de beoordeling van gemeenten.

¹ De deelnemende gemeenten zijn: Alblasserdam, Amsterdam, Arnhem, Dordrecht, Eindhoven, Haarlemmermeer, Hendrik Ido Ambacht, 's-Hertogenbosch, Hollands Kroon, Molenwaard, Papendrecht, Rotterdam, Sliedrecht, Utrecht en Zwijndrecht.

² Voor meer informatie over het digitale aanvraagproces kunt u het artikel (inclusief infographic) over pilot-DAR in B&R#1 2017 raadplegen op de website van de NVVB.



Gemeente Arnhem: ‘Onze inwoners alle opties bieden om rijbewijs aan te vragen’

De gemeente Arnhem is een van de vijftien gemeenten die deelneemt aan de pilot-DAR. De gemeente houdt de ontwikkelingen op het gebied van digitalisering nauwlettend in de gaten. Is dat ook een belangrijke motivatie voor deelname aan de pilot-DAR? Melissa Korver, adviseur Innovatie en Digitale dienstverlening, afdeling Publieke Dienstverlening van de gemeente Arn-

hem: ‘Wij willen onze inwoners alle kanalen bieden die er zijn om een rijbewijs te verlengen. Het moderniseren van het rijbewijsproces maakt het voor inwoners mogelijk om een rijbewijs tijd- en plaatsonafhankelijk te verlengen. Ze krijgen hierdoor zelf de regie in handen en hoeven zich niet meer te schikken naar de openingstijden en locaties van het gemeente-kantoor.’ Een logische stap die past bij de moderne samenleving: ‘We zitten in een tijdperk waarbij de overheid niet achter kan blijven op ontwikkelingen die gaande zijn. Denk alleen al aan het gemak van het 24/7 kunnen shoppen bij webwinkels, en de volgende dag je producten al in huis hebben,’ aldus Korver.

Bij de gemeente Arnhem zijn de voorbereidingen voor de start van de pilot inmiddels in volle gang. Zo worden nu al interne bijeenkomsten georganiseerd om de medewerkers en het management mee te nemen in alle ontwikkelingen. Korver: ‘Zij worden geïnformeerd en gaan actief meedenken over hoe we dit zo goed mogelijk kunnen inrichten in het dagelijks werk. De expertise van het proces rond de aanvraag van rijbewijzen ligt echt bij onze medewerkers van Burgerzaken. Alleen met hun inzet en expertise kunnen we de pilot succesvol uitvoeren.’