



Zo snel mogelijk naar een hoog betrouwbaarheidsniveau

Inloggen met de eNIK en Idensys

De één rondt af, de ander start op. Twee gemeentes testen een nieuwe manier van inloggen. Den Haag liet bijna 400 burgers inloggen via DigiD met een eNIK, waarmee ze vrijwel alle digitale diensten konden afnemen. In Rotterdam kunnen binnenkort maximaal 400 'friends & family' met een app of sms-code van Idensys terecht bij het online loket van de gemeente. "Alleen met meer zekerheid over iemands identiteit kunnen we verder digitaliseren" aldus Menno Stigter (Informatiearchitect Dienst Publiekszaken gemeente Den Haag) en Marco Smit (pilotmanager gemeente Rotterdam). *Rosalie Schuurman, Logius*



Beide gemeentes komen regelmatig voor in de top-vijf lijstjes van digitale koplopers. 'We hebben al veel dienstverlening gedigitaliseerd, maar sommige processen hebben nog steeds een identiteitscheck aan de balie nodig.' Smit licht toe: 'Neem onze kredietbank. Rotterdammers kunnen hier terecht voor hulp om van hun schulden af te komen. Daar komt veel gevoelige informatie bij kijken over iemands financiële situatie. Als je deze informatie in de toekomst digitaal gaat uitwisselen wil je wel echt heel zeker weten dat iemand is wie hij zegt te zijn.'

Inloggen met een selfie

Bij beide gemeentes kunnen gebruikers tijdens de pilots inloggen op de bestaande digitale dienstverlening. De gemeente Rotterdam test drie verschillende inlogmethodes. Smit vertelt hoe dat zit: 'Idensys is een publiek-private samenwerking, waar verschillende leveranciers Idensys mogen leveren. We hebben drie erkende leveranciers die alle drie een eigen inlog-

methode aanbieden. Je kunt bijvoorbeeld inloggen via een selfie, waarbij een automatische check plaatsvindt met biometrische gegevens op je ID-bewijs. Maar je kunt ook kiezen voor de combinatie username/wachtwoord en mobiele code. Pilotgebruikers kiezen zelf welk middel ze willen uitproberen. De ID-check voor de uitgifte van het middel vindt digitaal of op een zelfgekozen locatie plaats.'

Kosteloos de eNIK

Den Haag heeft het uitgifte- en gebruiksproces van de eNIK getest. Stigter vertelt hoe de gemeente dat heeft gedaan. 'We

hebben een grote groep burgers aangeschreven wiens identiteitskaart binnenkort verloopt. In ruil voor deelname aan de pilot kregen ze van ons kosteloos de eNIK. We hebben ze vervolgens gevraagd om een aantal keren in te loggen op ons portaal. Voor het face-to-face uitgifteproces hebben we twee aparte balies ingericht op Stadsdeelkantoor Laak'. Dit zorgde volgens Stigter ook weer voor een groep uitvallers; 'onze inwoners zijn gewend om gemeentezaken om de hoek bij hun stadsdeelkantoor te regelen. Dat is iets waar we rekening mee houden bij een vervolg.'

Technisch moet het perfect werken

Rotterdam staat aan de vooravond van de start van de pilot. 'We richten nu de productieomgeving in' vertelt Smit. 'En dan gaat het echt beginnen. De pilot is voor ons al voor een belangrijk deel geslaagd als we onze mijnloket-omgeving gereed hebben om in te loggen met Idensys. Daar moet je gewoon tijd en energie in steken, want technisch moet het perfect werken.' Marco is verder heel benieuwd naar ervaringen van de pilotdeelnemers. 'We hebben er bewust voor gekozen om deelnemers niet te veel voor te bereiden, omdat we geïnteresseerd zijn in alles wat ze tegenkomen. We gaan ze daarover uitgebreid bevragen.'

Mooi resultaat

Voor de gemeente Den Haag zit de pilot er inmiddels bijna op. De eerste afspraken met de Haagse burgers om hun eNIK weer om te ruilen voor een gewone NIK vinden plaats. Stigter licht toe: 'We gebruiken daarvoor dezelfde balies op

het stadsdeelkantoor die we ook voor het uitgifteproces hebben ingericht. Dat doen we op verzoek van het RVIG die niet wil dat de kaarten een eigen leven gaan leiden. Samen met pilotgemeentes Eindhoven en Groningen hebben we tegen de 10.000 succesvolle inlogacties gehad. Dat is een mooi resultaat.'

Geen verschil in publiek of privaat

En dat resultaat smaakt naar meer. Stigter vertelt over de Haagse ambitie om de digitale dienstverlening aan burgers flink uit te breiden: 'In de I-visie 2015-2018 schetsen we hoe burgers verwachten dat ze steeds meer zaken digitaal kunnen afhandelen met de gemeente. Essentieel hierin is dat we met meer zekerheid iemands identiteit vast kunnen stellen. We willen daarom zo snel mogelijk verder gaan met het kunnen inloggen op hogere betrouwbaarheidsniveaus. Met welk product én of dit publiek of privaat uitgegeven wordt is voor ons van minder van belang. Voor ons telt vooral de gebruiksvriendelijkheid. Daarom kijken we ook vol

belangstelling naar de ervaringen van de gemeente Rotterdam.'

Dienstverlening over landsgrenzen heen

Smit beaamt de Haagse visie op dienstverlening. Hij sluit af: 'Uiteindelijk willen we iedereen die digitaal aanklopt maximaal faciliteren. Voor ons stopt dit niet bij de gemeente- of zelfs de landsgrens. Op de Maasvlakte en in het Rotterdamse Havengebied komen veel buitenlandse bezoekers. Daar hebben ze nu een vergunning voor nodig, waarvoor we zelf een apart systeem hebben ingericht. Dat hoeft straks hopelijk niet meer. Met Idensys kunnen we in de toekomst ook de identiteit van burgers met andere nationaliteiten checken. Zo worden we zelfs EU-proof!' □

