

# Van bewustwording naar identiteitscontrole

## Van bewustwording naar identiteitscontrole Gemeente Haarlemmermeer voorkomt fraude met identiteitsdocumenten aan het loket

Elk jaar worden in Nederland duizenden identiteitsdocumenten als vermist opgegeven. Slechts een op de vijf van deze als vermist gemelde documenten komt weer boven water. Dat betekent dat zo'n 80% in het criminele circuit terecht kan komen en enorme schade kan aanrichten aan de maatschappij. Want is het identiteitsdocument wel vermist? Na de aangifte van vermissing van het document kan een nieuw paspoort worden aangevraagd. Door de uitgifte van een paspoort verstrekt de gemeente niet alleen aan iemand een identiteit maar ook het recht aanspraak te maken op sociale voorzieningen. Misschien wel onterecht of onder een valse identiteit. Dit is slechts een van de vraagstukken waar de afdeling Burgerzaken van gemeentes dagelijks mee te maken krijgt. Hoe kan een gemeente een paspoort controleren en identiteitsfraude voorkomen? De gemeente Haarlemmermeer ging op zoek naar een oplossing.

### Baliemedewerkers bewust maken van identiteitsfraude

Steeds meer gemeentes zijn zich bewust van de ernst van identiteits fraude. Zo constateerde ook de gemeente Haarlemmermeer. In veel gevallen zijn het de baliemedewerkers van Burgerzaken die als eerste identiteits fraude kunnen signaleren en voorkomen. Mede door de publiciteit rond identiteitsfraude en het grote aantal fraudezaken is de gemeente Haarlemmermeer bewuster gaan nadenken over haar rol bij het voorkomen van fraude met identiteitsdocumenten. Er werd besloten het personeel, en dan vooral de baliemedewerkers van Burgerzaken, hierover uitgebreid voor te lichten. Dik Cuvelier, Specialist Dienstverlening van de gemeente Haarlemmermeer: "We moesten onze mensen, met name de baliemedewerkers, bewust maken van de problematiek over identiteitsfraude".

### Kwaliteit tegenover snelheid

Cuvelier beschrijft het verdere proces van bewustwording tot identiteitscontrole aan het gemeenteloket. "Bij het hoger management hebben we de problematiek onder de aandacht gebracht. Dit was nog best lastig. Hoewel het een uitstekend streven is om identiteitsfraude te voorkomen, zouden de extra te verrichten inspanningen botsen met de na te streven dienstverlening en snelheid aan het loket. In feite zou dit neerkomen op een extra handeling, namelijk documentcontrole terwijl de klant wacht aan de balie". Deze extra handeling zou de snelheid en de hoog in het vaandel staande dienstverlening niet ten goede komen. Maar uiteindelijk werd de 'go' gegeven. "Want ook het controleren van identiteitsdocumenten en vooral de preventie van identiteitsfraude, zijn belangrijk. Voorwaarde was wel dat dit zo efficiënt mogelijk in het werkproces van de baliemedewerker moest worden opgenomen", aldus Dik Cuvelier. Vervolgens heeft Cuvelier samen met zijn collega Michael Pols, een draaiboek opgesteld met de te nemen stappen. De handleiding voor medewerkers werd aangepast op de nieuwe interne procedure. In de handleiding staat bijvoorbeeld waar men zoal op dient te letten bij het controleren van een identiteitsdocument.



### Hoe ziet een paspoort uit Senegal of Iran eruit?

De gemeente Haarlemmermeer opende in opdracht van de IND een vreemdelingenloket op Burgerzaken. Al snel kreeg de gemeente behoefte aan extra hulpmiddelen, meer kennis en aan een snellere en efficiënte oplossing om identiteitsdocumenten te controleren. Dik Cuvelier: "Toen er enige tijd volgens de nieuwe procedure werd gewerkt bij Burgerzaken, merkten we dat de baliemedewerkers hun aandacht voor de controle van identiteitsdocumenten langzaam verloren en minder alert werden. Hoe konden zij nu oordelen over de echtheid van bijvoorbeeld een identiteitsdocument uit Kaapverdië?" Het was dus noodzaak extra cursussen te organiseren. Maar zelfs na bijspijker cursussen kun je vaak niet met het blote oog een vervalsing herkennen. Dik: "Boven dien kun je van werknemers niet verwachten dat zij experts zijn". Het is zelfs voor experts moeilijk om elk identiteitsdocument te herkennen en te controleren op echtheid. De onzekerheid

Dik Cuvelier is Specialist Dienstverlening bij de gemeente Haarlemmermeer. Hij houdt zich o.a. bezig met de ondersteuning van de afdeling Publiekszaken en kwaliteits- en fraudezaken. Michael Pols is werkzaam op de afdeling Burgerzaken van de gemeente Haarlemmermeer als adviseur informatiebeveiliging.

bij het vaststellen van de echtheid van een paspoort speelde de baliemedewerkers in hoge mate parten. Michael: "Het is niet alleen een beslissing over de geldigheid van een paspoort maar ook over iemands identiteit, uitkering of verblijf in Nederland. We waren op zoek naar hulpmiddelen die niet alleen het controleproces zouden vergemakkelijken maar ook zouden versnellen. Uiteindelijk streven we er naar om kwaliteit en service aan het loket te leveren en een wachtrij te voorkomen. Dus snelheid (= dienstverlening) en referentiemateriaal (= zekerheid) speelden een grote rol".

### **Nieuw controlesysteem biedt zekerheid en past in kwaliteitsbeleid**

Een controleoplossing die de handelingen van de baliemedewerker geheel of gedeeltelijk zou overnemen zou uitkomst kunnen bieden. Tijdens een NVVB congres maakte Dik Cuvelier kennis met ID DocumentScan. Met ID DocumentScan kan elke organisatie eenvoudig een identiteitsdocument scannen en direct op echtheid controleren. Dik Cuvelier: "Het is een laagdrempelig, makkelijk systeem. Het systeem voert een aantal checks automatisch uit, bijvoorbeeld de controle van de machineleesbare strook onderin het document, de UV reactie, en het uitlezen van de chip in een biometrisch paspoort". Sinds de gemeente werkt met ID DocumentScan, zijn de baliemedewerkers vaker zeker van hun zaak en in staat een betrouwbare documentcontrole uit te voeren. De geautomatiseerde controle versnelt het gehele proces aanzienlijk, waardoor de service en kwaliteit niet in het geding raken en de wachttijden niet zijn toegenomen. Dik Cuvelier: "De controle van een identiteitsdocument duurt slechts enkele minuten. Bestaat er toch twijfel over het document of is het vals dan kunnen we via ID DocumentScan direct contact opnemen met de Koninklijke Marechaussee voor een advies".

### **Geen wasmachinegevallen meer**

Nu de baliemedewerkers het nut van een goede identiteitscontrole en fraudepreventie onderkennen, is het de beurt aan de burger, vinden Dik en Michael. Michael: "Juist de burger dient zich bewust te zijn van de waarde van zijn of haar identiteitsdocument. Dit stelt je in staat een bankrekening te openen, een huis te kopen of een baan aan te nemen. De straatwaarde van een Nederlands paspoort is ruim twaalf duizend euro. Volgens statistieken van de overheid veroorzaakt een vervalst paspoort gemiddeld zo'n dertig duizend euro maatschappelijke schade. Om nog maar niet te spreken over de schade voor het individu. Er zijn plannen om de paspoortafgifte in de toekomst via een automaat mogelijk te maken. Vergelijkbaar met geld opnemen via een pinautomaat". Volgens Michael, indien goed ingevoerd, geen verkeerde ontwikkeling. Maar het draagt niet echt bij aan de bewustwording van de burger over hoe om te gaan met identiteitsdocumenten. De meeste mensen hebben geen enkel besef van de waarde

van een paspoort. Hierdoor komt het nog te vaak voor dat iemand voor de derde keer een paspoort komt aanvragen wegens verlies of beschadiging. Iemand die voor de derde keer met een 'wasmachinegeval' aan komt, kan gewoon pech hebben gehad of slordig zijn geweest. Maar het blijft verdacht", aldus Michael Pols. Dik Cuvelier lacht: "Sinds wij actief identiteitsdocumenten controleren en ID DocumentScan gebruiken, hebben wij duidelijk minder wasmachinegevallen gehad". Gemiddeld komt de gemeente Haarlemmermeer jaarlijks zo'n 30 fraudegevallen met identiteitsdocumenten tegen. De burger dient zich bewust te zijn van de waarde van een identiteitsdocument Volgens beide heren is het belangrijk dat overheidsinstanties in de strijd tegen



identiteitsfraude nauw met elkaar samenwerken. Michael Pols denkt dat burgers te weinig beseffen wat voor consequenties het kan hebben voor henzelf en de maatschappij als zij slordig met hun paspoort omgaan. "Het is een boekje, maar dat boekje verleent de burger zijn identiteit. Zonder boekje, geen identiteit. De overheid zou de burger hier meer bewust van moeten maken". Michael en Dik zijn ervan overtuigd dat dit niet alleen de taak van de gemeente is. Zij gaan voor een landelijke aanpak via een overheids campagne gericht op de burger. Meer voorlichting kan bijdragen aan de bewustwording van de burger en leiden tot een afname in het aantal vermiste paspoorten. Cuvelier: "Een bewuste burger zou het gemeentes veel makkelijker kunnen maken"

© Burgerzaken en Recht, nr. 12, december 2009