

Betrouwbaarheidsniveaus gemeentelijke dienstverlening

**Een analyse van de toptaken van
gemeenten**

Inleiding

Nieuwe Nederlandse en Europese wetgeving rondom authenticatie heeft impact op de dienstverlening van gemeenten. In 2019 wordt de Wet Digitale Overheid [1] ingevoerd. In deze wet worden eisen gesteld aan het betrouwbaarheidsniveau van het inlogmiddel. Daarnaast treedt de eIDAS-verordening in werking die impact heeft op de attributen waar gemeenten beschikking over hebben.

Iedere gemeente moet het juiste betrouwbaarheidsniveau voor haar diensten bepalen. Het is niet altijd nodig het hoogste betrouwbaarheidsniveau te verlangen, afhankelijk van het product en het aanvraag- en uitgifteproces kan het minimaal vereiste betrouwbaarheidsniveau per organisatie verschillen. Dit document helpt gemeenten hierbij door voor de meeste gevraagde diensten deze analyse uit te voeren.

Dit document is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeenten Apeldoorn, Den Haag, Harderwijk, Vught en gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Inhoudsopgave	3
1. Achtergrond	4
2. Onderzoeksopzet	5
2.1. Selectie producten en diensten	5
2.2. Classificatie	5
2.3. Bevroagde organisaties.....	6
3. Taken	8
3.1. Afval	8
3.2. Reisdocumenten	8
3.3. Vergunningen	10
3.4. Uitkering	11
3.5. WMO	11
3.6. Belastingen	12
3.7. Bouwen en verbouwen.....	13
3.8. Verhuizen.....	13
3.9. Melding maken	14
3.10. Trouwen.....	14
3.11. Subsidie	15
3.12. Parkeren	16
3.13. Verklaring omtrent gedrag	16
3.14. Onderwijs.....	16
3.15. Burgerlijke stand.....	17
3.16. Jeugdzorg.....	17
4. Conclusie	18
4.1. Impact op werkproces	18
4.2. Nieuwe mogelijkheden.....	18
Bronnen	20
Bijlage 1	21
Bijlage 2	22
Bijlage 3	25

1. Achtergrond

Er ligt een nieuwe wet, de Wet Digitale Overheid klaar. Deze zal naar verwachting in 2019 van kracht worden. Deze wet verplicht gemeenten inlogmiddelen met betrouwbaarheidsniveaus substantieel en hoog te gebruiken. Ook is er een Ministeriële Regeling in de maak die beschrijft welke niveaus voor welke dienstverlening vereist zijn. Deze regeling schrijft daarmee voor wat gemeenten tot op heden zelf mochten bepalen met behulp van de handreiking Betrouwbaarheidsniveaus. Deze regeling is ten tijde van dit schrijven nog in concept.

Daarnaast treedt de eIDAS-verordening in werking. Dat betekent dat gemeenten Europees erkende inlogmiddelen moeten aanbieden en dat gemeenten beschikking krijgen over andere attributen.

De inlogmiddelen waarmee burgers en ondernemers kunnen inloggen, worden wettelijk vastgelegd. In het huidige wetsvoorstel zijn DigiD (Substantieel en Hoog) en eHerkenning (niveau 1, 2, 2+, 3 en 4) opgenomen. Hier komen mogelijk één of meerdere private inlogmiddelen voor burgers bij.

2. Onderzoeksopzet

2.1. Selectie producten en diensten

In mei 2016 heeft onderzoeks- en adviesbureau GBBO in opdracht van het toenmalige KING een onderzoek gedaan naar welke diensten op gemeentelijke websites het meest geraadpleegd worden [2]. Uit dit onderzoek is een top 30 met meest bezochte onderwerpen/diensten voor burgers en een top 10 meest bezochte diensten voor ondernemers gekomen.

Voor deze analyse is gekeken naar diensten waarbij er gegevensuitwisseling plaatsvindt tussen gemeente en burger en gemeente en ondernemer. Voor informatieproducten, waarbij openbare informatie op de website van gemeenten geraadpleegd wordt, zijn betrouwbaarheidsniveaus niet relevant. Deze producten zijn voor dit onderzoek dan ook uit de toplist gehaald.

Het GBBO-onderzoek gaat uit van diensten. Diensten kunnen meerdere producten omvatten. Om deze producten op een eenduidige manier te benoemen, is gebruik gemaakt van de door Samenwerkende Catalogi geboden lijst met uniforme productennamen, de Uniforme Productnamenlijst (UPL) [3]. Deze lijst bevat uniforme productnamen voor de meestvoorkomende gemeentelijke producten. Er is gekozen om de producten aan de hand van deze lijst uit te werken.

Het combineren van de top 30 burgerproducten en de top 10 ondernemersproducten uit het onderzoek van GBBO en de UPL resulteerde in een lijst met ruim 200 producten. Er is gekeken welke producten daadwerkelijk gegevensuitwisseling vereisen. In de gesprekken die met gemeenten zijn gevoerd, is nog een aantal extra producten geschrapt die weinig gebruikt leken en/of waarin geen bijzondere gegevens werden uitgewisseld. Dit heeft geleid tot een lijst van onderwerpen met daarbij een of meerdere producten uit de UPL. Deze lijst is te vinden in bijlage 1. De uitwerking per onderwerp is te vinden in het volgende hoofdstuk.

2.2. Classificatie

Het Forum Standaardisatie heeft een handreiking Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening uitgebracht [4]. Versie 4 van dit document is gebruikt voor het bepalen van de betrouwbaarheidsniveaus van de verschillende diensten.

Daarnaast is gekeken naar de concept Ministeriële Regeling betrouwbaarheidsniveaus authenticatie elektronische dienstverlening van 26 april 2018 [5]. Dit document beschrijft vergelijkbare niveaus als de eerder genoemde handleiding, hoewel de aspecten van een dienst waarnaar gekeken wordt iets verschillen. Zo gaat de Ministeriële Regeling iets dieper in op het gebruik van het BSN en wordt er niet gekeken naar de rechtsgevolgen of het publiek belang.

De handreiking benoemt rechtsgevolgen en het publiek belang, de Ministeriële Regeling onderscheidt deze niet. Het publiek belang en de rechtsgevolgen zijn vaak lastig vast te stellen. Waar ze wel vast te stellen waren, hadden ze geen impact op het betrouwbaarheidsniveau. In dit rapport is er daarom niet gekeken naar

de rechtsgevolgen en het publiek belang. De Ministeriële Regeling is als uitgangspunt genomen, in bijlage 3 zijn de criteria voor betrouwbaarheidsniveaus uit de Ministeriële Regeling opgenomen.

2.2.1. Productdefinitie

Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat veel producten deels digitaal werden aangeboden. Het is bijvoorbeeld vaak mogelijk om digitaal een afspraak te maken. De daadwerkelijke dienst wordt dan vervolgens op de traditionele wijze afgehandeld.

Voor de bepaling van het betrouwbaarheidsniveau is er gekeken naar de situatie waarbij de volledige dienst digitaal aangeboden wordt. Dat houdt in dat de aanvraag, de behandeling en de afhandeling digitaal verlopen. Bij iedere dienst is duidelijk vermeld welke factoren het betrouwbaarheidsniveau beïnvloeden, om zo eenvoudig een eigen inschatting te kunnen maken. Door bijvoorbeeld maar een deel van het proces te digitaliseren kan een lager betrouwbaarheidsniveau voldoende zijn.

2.2.2. Vereiste gegevens

Er is gekeken naar gegevens die relevant kunnen zijn voor het bepalen van het betrouwbaarheidsniveau. Relevantie betekent dat het soort gegevens staat beschreven in de concept Ministeriële Regeling [5].

Er is in dit rapport geen rekening gehouden met wat de wet voor de betreffende dienst aangeeft over de gegevens die aangeleverd moeten worden. De juridische kennis en tijd die hiervoor nodig is, vielen niet binnen de scope van dit project.

2.2.3. Gebruik BSN

Als het BSN wordt opgegeven door de gebruiker zelf (bijvoorbeeld impliciet door in te loggen met DigiD) en de gemeente laat het BSN vervolgens niet zien op het scherm en vermelden het niet in de correspondentie, dan is niveau Laag voldoende. Er is dan geen risico dat iemand die het BSN nog niet heeft het via deze dienst wel in handen krijgt. Dat staat los van het intern bij een gemeente opslaan van het BSN en gebruiken in het proces. Die risico's moeten zijn afgedekt doordat de informatiebeveiliging van de gemeente op orde is.

Als het BSN wel wordt teruggekoppeld aan de gebruiker, of als het door een andere dan de gebruiker wordt verwerkt is niveau Substantieel of Hoog vereist.

2.2.4. Diepte proces

Het proces van een gemeente strekt zich verder uit dan alleen de interactie met de burger of ondernemer. In het gehele proces kunnen meer gegevens gebruikt worden dan alleen de gegevens die de burger of ondernemer aanlevert of die de gemeente teruglevert. Voor het bepalen van het betrouwbaarheidsniveau is er gekeken naar de gegevens die in de interactie worden uitgewisseld.

2.3. Bevraagde organisaties

Voor dit rapport is een aantal organisatie bevraagd over hun processen en de gegevens die daarin verwerkt worden. De volgende organisaties zijn bevraagd:

- Gemeente Apeldoorn
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Harderwijk
- Gemeente Vught
- Gemeentelijke Belastingkantoor Twente



3. Taken

In dit hoofdstuk staan per onderwerp de diensten die onderzocht zijn. In bijlage 1 is een overzicht van alle uitgewerkte diensten te vinden.

Bij iedere dienst staat een lijst met gegevens. Dit zijn de gegevens die minimaal vereist zijn om het proces te kunnen doorlopen.

3.1. Afval

Afvaldienstverlening bestaat voornamelijk uit informatieproducten. De voornaamste dienst binnen dit onderwerp is de aanvraag van een afvalcontainer.

3.1.1. Afvalcontainer

De dienst Afvalcontainer bestaat uit het aanvragen van een afvalcontainer en deze vervolgens geleverd krijgen. Het betreft een dienst voor burgers. Om een afvalcontainer aan te vragen zijn alleen naam en adres vereist. Het BSN is hier alleen noodzakelijk als burgers moeten betalen voor de afvalcontainer. Het beleid hierover verschilt per gemeente.

- BSN

BSN	Verschildt per gemeente
Relevante (persoons)gegevens	Naam en adres
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.1.1.1. Medische container

Naast de standaard afvalcontainer is het bij sommige gemeenten ook mogelijk om een speciale container voor medisch afval aan te vragen. In dat geval moet de aanvrager zich identificeren met een BSN en bewijzen over zijn of haar medicijngebruik aanleveren. Het vragen van deze medische gegevens zou betekenen dat de dienst naar betrouwbaarheidsniveau Hoog moet.

3.2. Reisdocumenten

3.2.1. Paspoort aanvragen

De dienst Paspoort aanvragen bestaat uit het aanvragen en toegekend krijgen van een paspoort. Omdat het een fysiek document betreft dat uitgereikt moet worden aan de juiste persoon, maakt dit geen onderdeel uit van de digitale dienst. De aanvraag van het paspoort betreft een dienst voor burgers. Om een paspoort aan te vragen moeten de volgende gegevens minimaal aangeleverd worden:

- BSN
- Pasfoto
- Vingerafdruk
- Handtekening

Daarnaast moet de aanvrager alle in zijn/haar bezit zijnde identiteitsdocumenten kunnen tonen, maar dit kan ook met de uitrijking van het document plaatsvinden.

Pasfoto, vingerafdruk en handtekening vallen in de categorie biometrische gegevens.

Kanttekening bij deze dienst is dat ergens in het proces moet worden vastgesteld dat de biometrische gegevens inderdaad afkomstig zijn van de aanvrager. Op dit moment zijn daar nog geen digitale mogelijkheden voor.

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Pasfoto, vingerafdruk en handtekening
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Bij uitreiking van het paspoort vindt er een controle plaats, daarmee wordt de economische impact beperkt tot het aanvragen van een paspoort voor iemand anders. Het paspoort zelf kan alleen door de persoon zelf worden afgehaald. De economische impact is dus laag.
Betrouwbaarheidsniveau	Substantieel, op basis van de biometrische gegevens in het proces.

3.2.2. Rijbewijs aanvragen

De dienst Rijbewijs aanvragen bestaat uit het aanvragen en toegekend krijgen van een rijbewijs. Omdat het een fysiek document betreft dat uitgereikt moet worden aan de juiste persoon, maakt dit geen onderdeel uit van de digitale dienst. De aanvraag van het rijbewijs betreft een dienst voor burgers. Het aanvragen van het rijbewijs gaat via de RDW, de gemeente vervult hierin alleen de baliefunctie. Om een rijbewijs aan te vragen moeten de volgende gegevens minimaal aangeleverd worden:

- BSN
- Pasfoto
- Handtekening

Pasfoto en handtekening vallen in de categorie biometrische gegevens.

Kanttekening bij deze dienst is dat ergens in het proces moet worden vastgesteld dat de biometrische gegevens inderdaad afkomstig zijn van de aanvrager. Op dit moment zijn daar nog geen digitale mogelijkheden voor. Het vastgestelde betrouwbaarheidsniveau is dan ook niet het definitieve betrouwbaarheidsniveau.

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Pasfoto en handtekening
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Bij uitreiking van het rijbewijs vindt er een controle plaats, daarmee wordt de economische impact beperkt tot het aanvragen van een rijbewijs voor iemand anders. Het paspoort zelf kan alleen door de persoon zelf worden afgehaald. De economische impact is dus laag.

Betrouwbaarheidsniveau	Substantieel, op basis van de biometrische gegevens in het proces.
-------------------------------	---

3.2.3. Gezondheidsverklaring rijbewijs

De dienst Gezondheidsverklaring rijbewijs bestaat uit het inleveren van een formulier met een verklaring dat de aanvrager geen gezondheidsproblemen heeft die het veilig besturen van een voertuig belemmeren. De gezondheidsverklaring is een dienst van het CBR, de gemeente fungeert hier als balie van het CBR. Er is daarom voor gemeenten ook geen aanleiding om deze dienst digitaal aan te bieden.

3.3. Vergunningen

Het aanbod van vergunningen verschilt sterk per gemeente. Voor dit rapport is gekeken naar de Evenementenvergunning en de Drank- en horecaverunning met de focus op de dienst voor ondernemers. Er is globaal gekeken naar een aantal andere vergunningen, maar de attributen bleken vergelijkbaar met de evenementenvergunning, of er was nog minder persoonsinformatie vereist.

3.3.1. Evenementenvergunning

De dienst Evenementenvergunning bestaat uit het aanvragen en ontvangen van de vergunning. Het betreft een dienst zowel voor burgers als voor ondernemers. Om een Evenementenvergunning aan te vragen moeten minimaal de volgende gegevens worden aangeleverd:

- KvK-nummer (als ondernemer)
- BSN aanvrager
- Adres waar de vergunning heen moet
- Contactinformatie (e-mail/telefoonnummer)
- Gegevens over het evenement

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	BSN of KvK-nummer
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.3.2. Drank- en horecaverunning

De drank- en horecaverunning wordt verleend aan een persoon bij een bedrijf. Het verlenen van een drank- en horecaverunning wordt door de gemeente gedaan. Om een drank- en horecaverunning aan te vragen moeten minimaal de volgende gegevens worden aangeleverd:

- KvK-nummer
- Contactadres
- BSN medewerker(s)
- SVH-verklaring Sociale Hygiëne

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	KvK-nummer, BSN medewerker en SVH-verklaring Sociale Hygiëne
Wijziging basisregistratie	Nee

Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.4. Uitkering

3.4.1. Bijzonderebijstandsuitkering

De dienst Bijzonderebijstandsuitkering bestaat uit het aanvragen en al dan niet toekennen van de uitkering. Het betreft een dienst voor burgers. Om een bijzonderebijstandsuitkering aan te vragen moeten minimaal de volgende gegevens worden aangeleverd:

- BSN
- Inkomensgegevens
- Bankrekeningnummer

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Inkomensgegevens, bankrekeningnummer
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Het economisch belang is gemiddeld. Wanneer iemand ongeautoriseerde toegang verkrijgt en bijstand aanvraagt met een eigen rekeningnummer, dan kan de schade hoog oplopen.
Betrouwbaarheidsniveau	Substantieel, op basis van de gevraagde inkomensgegevens en het economisch belang.

3.5. WMO

3.5.1. Leerlingenvervoer

De dienst Leerlingenvervoer bestaat uit de aanvraag en het al dan niet toegekend krijgen van leerlingenvervoer. Het betreft een dienst voor burgers die wordt aangevraagd door ouders van de betreffende leerling. Om leerlingenvervoer aan te vragen moeten minimaal de volgende gegevens worden aangeleverd:

- BSN ouder
- BSN leerling
- Inkomensgegevens van ouders
- Medische verklaring van leerling

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Inkomensgegevens ouders en medische verklaring leerling.
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Hoog, op basis van de medische verklaring over de leerling.

3.5.2. WMO-voorziening

De dienst WMO-voorziening bestaat uit het aanvragen van één of meerdere WMO-voorzieningen en het al dan niet toegekend krijgen daarvan. Het betreft een dienst voor burgers. Om een WMO-voorziening aan te vragen zijn minimaal de volgende gegevens vereist:

- BSN
- Medische gegevens

Uit gesprekken met verschillende gemeenten blijkt dat de aanvraag van WMO-voorzieningen nu maatwerk is. In het huidige proces beoordeelt de gemeente na een huisbezoek welke voorzieningen noodzakelijk zijn en hoeft de burger geen verdere digitale processen te doorlopen.

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Medische gegevens
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Hoog, op basis van de medische gegevens.

3.5.3. Gehandicaptenparkeerkaart

De dienst Gehandicaptenparkeerkaart bestaat uit het aanvragen en al dan niet toegekend krijgen van een gehandicaptenparkeerkaart. Het betreft een dienst voor burgers. Om een gehandicaptenparkeerkaart aan te vragen zijn minimaal de volgende gegevens vereist:

- BSN
- Kenteken
- Medische gegevens

Om voor de eerste keer een gehandicaptenparkeerkaart te krijgen is een medische keuring vereist. De organisatie die de keuring uitvoert, geeft een advies aan de betreffende gemeente. Toch kan het zijn dat er medische gegevens meegestuurd moeten worden, bijvoorbeeld wanneer er al een advies is en er geen nieuwe keuring nodig is. Ook vragen sommige gemeenten standaard om de medische grond van de aanvraag.

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Medische gegevens
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Hoog, op basis van de medische gegevens

3.6. Belastingen

3.6.1. Bezwaar

De dienst Bezwaar bestaat uit het indienen van een bezwaar en het al dan niet toegekend krijgen van het bezwaar. Het betreft een dienst voor zowel ondernemers als burgers. Om een bezwaar in te dienen zijn minimaal de volgende gegevens nodig:

- BSN
- Naam
- Adres
- Nummer belastingaanslag

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Naam en adres.
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.7. Bouwen en verbouwen

3.7.1. Omgevingsvergunning

Het aanvragen van een omgevingsvergunning bestaat uit het indienen van een aanvraag en het al dan niet toegekend krijgen van de vergunning. Het betreft een dienst voor zowel ondernemers als burgers. Vergunningen worden altijd aangevraagd via het Omgevingsloket. De vergunning wordt vervolgens per post verstuurd en/of op de gemeentelijke website getoond. Om een vergunning aan te vragen zijn minimaal de volgende gegevens nodig:

- BSN / KvK-nummer
- Gegevens bouwwerk

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	-
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

Het eventueel aanpassen van het betrouwbaarheidsniveau van het Omgevingsloket ligt niet bij gemeenten, maar bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Zij is de beheerder van het loket.

3.8. Verhuizen

Een verhuismelding is het aankondigen van een verhuizing en het doorvoeren van deze verhuizing in de GBA. Een verhuismelding wordt door een burger gedaan. Het is een dienst waar de gemeente bij betrokken is. Voor een verhuizing zijn de volgende gegevens minimaal vereist:

- BSN
- Nieuw adres

Belangrijkste aandachtspunt in dit proces is dat het een wijziging in de GBA betreft.

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Nieuw adres
Wijziging basisregistratie	Ja, na controle
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Substantieel, op basis van de wijziging die wordt gedaan in de basisregistratie.

3.9. Melding maken

Er zijn verschillende soorten meldingen die bij een gemeente gedaan kunnen worden. De meest gedane meldingen zijn een melding openbare ruimte en een klacht.

3.9.1. Melding openbare ruimte

Iedereen kan in principe een melding openbare ruimte doen. Daarvoor is het niet nodig om te weten wie de melding heeft gedaan. Er zijn dus ook geen persoonsgegevens vereist.

Er zijn wel contactgegevens vereist als iemand terugkoppeling wil van de gedane melding. Hieronder de tabel voor deze situatie.

BSN	Nee
Relevante (persoons)gegevens	Contactgegevens
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Nee
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.9.2. Klacht

Iedereen mag een klacht indienen. Het is enkel nodig om te weten hoe de persoon die de klacht heeft ingediend gecontacteerd kan worden. De reden dat het hier wel vereist is, is omdat klachten over personen in de organisatie kunnen gaan. Het is dan niet wenselijk dat de klacht anoniem is. De volgende persoonsgegevens zijn minimaal vereist:

- Naam
- Contactgegevens

BSN	Nee
Relevante (persoons)gegevens	Naam en contactgegevens.
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.10. Trouwen

3.10.1. Geregistreerd partnerschap en huwelijksaangifte

De procedure voor het geregistreerd partnerschap en de huwelijksaangifte is vrijwel gelijk. De dienst bestaat uit het vooraankondigen van het geregistreerd partnerschap of het huwelijk. Het is een dienst die voor burgers is en waarbij de gemeente als organisatie bij betrokken is. Voor een huwelijk of geregistreerd partnerschap zijn de volgende gegevens minimaal vereist:

- BSN

De wijziging wordt na controle vastgelegd in de BRP.

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Naam
Wijziging basisregistratie	Ja, na controle.
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Substantieel, op basis van de wijziging die wordt gedaan in de basisregistratie.

3.10.2. Naamgebruik verzoek aanduiding

Bij een wijziging van het naamgebruik kan de aanschrijfname van een individu gewijzigd worden. De dienst bestaat uit het indienen van een aanvraag en de toekenning hiervan. Een wijziging van naamsgebruik is voor burgers. De volgende gegevens zijn minimaal vereist:

- BSN
- Gewenste naamsaanduiding

De wijziging wordt na controle vastgelegd in de BRP.

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Naam.
Wijziging basisregistratie	Ja, na controle
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Substantieel, op basis van de wijziging die wordt gedaan in de basisregistratie.

3.11. Subsidie

Er zijn veel verschillende soorten subsidies. Deze verschillen ook onderling per gemeente. Zowel ondernemers als burgers kunnen subsidies aanvragen, afhankelijk van de soort subsidie. Het proces voor het aanvragen van een subsidie bestaat uit het indienen van een aanvraag en het al dan niet toegekend krijgen van de subsidie. De gegevens die bij deze aanvraag worden ingediend:

- KvK-nummer (in geval van aanvraag door een bedrijf)
- BSN (in geval van aanvraag door een burger)
- Rekeningnummer

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	-
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.12. Parkeren

3.12.1. Parkeervergunning en parkeeronthefing

Bij een parkeervergunning wordt er een vergunning aangevraagd om in een bepaald gebied te mogen parkeren, bij een parkeeronthefing wordt er een ontheffing aangevraagd voor een bepaald gebied waar parkeren normaal gesproken niet is toegestaan. Een parkeervergunning kan zowel door ondernemers als door burgers worden aangevraagd. De minimaal vereiste gegevens zijn:

- Naam
- Adres
- Kenteken
- Bewijs dat het kenteken op naam van de aanvrager staat

BSN	Nee
Relevante (persoons)gegevens	Naam en adres.
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.13. Verklaring omtrent gedrag

Verklaring omtrent gedrag wordt verstrekt door het Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De digitale aanvraag verloopt via Justis via een landelijk gestandaardiseerd formulier. Een groot aantal gemeenten biedt daarnaast nog de mogelijkheid om een papieren aanvraag via de balie in te dienen. Er is dus geen aanleiding voor een gemeente om dit proces te digitaliseren, de verantwoordelijkheid voor het eventueel verhogen van het betrouwbaarheidsniveau ligt geheel bij Justis.

3.14. Onderwijs

3.14.1. Leerplichtvrijstelling

Leerplichtvrijstelling kan aangevraagd worden door burgers. De dienst kan in samenwerking met de school worden aangeboden. Scholen mogen tot tien dagen vrijstelling verlenen, daarboven moet de vrijstelling bij de leerplichtambtenaar worden aangevraagd.

Het proces bestaat uit het indienen van een aanvraag bij de leerplichtambtenaar. De minimaal vereiste gegevens voor deze aanvraag zijn:

- BSN (kind en ouder)
- Gegevens die de vrijstelling rechtvaardigen (mogelijk medisch of religieuze gegevens)

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	Gegevens die de vrijstelling rechtvaardigen (mogelijk medisch of religieuze gegevens)
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Hoog, op basis van medische of religieuze gegevens.

3.15. Burgerlijke stand

Diensten rondom de burgerlijke stand bestaan uit het opvragen van aktes en uittreksels. Dit is alleen voor burgers. De dienst wordt door de gemeente geleverd.

3.15.1. Akte van de burgerlijke stand en uittreksel BRP

Er kunnen verschillende aktes opgevraagd worden, zoals een geboorteakte en een huwelijksakte. Voor het aanvragen van een akte hoef je je in principe alleen te identificeren. Daarnaast is er soms de mogelijkheid om aan te geven naar welk adres je wilt dat de akte wordt verzonden. Standaard wordt de akte naar het adres van inschrijving gestuurd. De minimaal vereiste gegevens voor deze aanvraag zijn:

- BSN

BSN	Ja
Relevante (persoons)gegevens	-
Wijziging basisregistratie	Nee
Economisch belang	Laag
Betrouwbaarheidsniveau	Laag

3.16. Jeugdzorg

Per 2015 is de jeugdzorg gedecentraliseerd. Jeugdzorg komt niet voor als apart onderwerp in het onderzoek van GBBO. Mogelijk heeft dit te maken met de onderzoeksperiode van dit onderzoek, namelijk van 1 maart 2015 tot en met 29 februari 2016.

Hoewel diensten rondom jeugdzorg om deze reden geen onderdeel waren van de interviews met gemeenten, is er naderhand wel gekeken of er iets gezegd kan worden over de betrouwbaarheidsniveaus.

Voor diensten in dit document is gekeken naar de interactie met de burger. Voor diensten rondom jeugdzorg ligt dit iets anders. Jeugdzorgaanvragen komen vaak via andere organisaties bij gemeenten terecht. In deze gevallen is er dus geen sprake van een dienst die door een ouder of kind zelf wordt aangevraagd.

Wel is er in alle gevallen sprake van medische/gevoelige informatie. Wanneer er dus diensten of informatie direct digitaal aan ouders of kinderen worden geleverd, dan moet het inlogniveau betrouwbaarheidsniveau Hoog zijn.

4. Conclusie

In de topdiensten komen zowel diensten voor waarvan het betrouwbaarheidsniveau laag, substantieel of hoog is. Belangrijke gegevens die dit beïnvloeden zijn medische gegevens, biometrische gegevens en het al dan niet doorvoeren van wijzigingen in basisregistratie in het proces.

Uit de gesprekken bleek dat er vaak gevraagd wordt naar naam en adres. Tegelijkertijd moet de aanvrager ook zijn of haar BSN geven. Een gemeente kan met het BSN de GBA raadplegen, waar het adres en de naam van de aanvrager in vermeld staat, waardoor de vraag naar naam en adres eigenlijk overbodig is (en daarmee een hoger betrouwbaarheidsniveau kan voorkomen).

Om de gebruikersvriendelijkheid te verhogen kan het zinvol zijn formulieren voor in te vullen. Wanneer dit een combinatie van BSN en andere persoonsgegevens betreft, zoals adres of naam, dan betekent dit dat het betrouwbaarheidsniveau minimaal substantieel moet zijn. Iemand die zich ongeautoriseerde toegang verschaft, heeft dan namelijk de beschikking over een waardevolle combinatie van persoonsgegevens. Daarbij wel de kanttekening dat het correspondentieadres niet in de GBA bestaat en dus in combinatie met het BSN niet een hoger betrouwbaarheidsniveau vereist.

Een andere reden om extra gegevens te vragen is om te controleren of de huidige gegevens juist zijn. Wanneer het opgegeven adres afwijkt van het adres in de GBA, is dat een reden om te controleren of het adres nog juist is. Daarnaast is informatie uit de RNI niet altijd up-to-date. Bij personen die ingeschreven staan in de RNI, is de adrescontrole daarom een essentieel onderdeel van het proces.

4.1. Impact op werkproces

De impact van een hoger betrouwbaarheidsniveau op het werkproces is minimaal. De belangrijkste impact is dat een paspoortcontrole aan de balie in veel gevallen niet meer noodzakelijk is, omdat het betrouwbaarheidsniveau in veel gevallen voldoende zekerheid kan bieden over de persoon die de dienst aanvraagt.

De impact van eIDAS en de beperkte set aan gegevens die geleverd wordt, is waarschijnlijk ook beperkt. Ook in de huidige situatie worden vaak al adresgegevens gevraagd. Wanneer een burger inlogt met DigiD dient deze vraag voornamelijk om te controleren of de burger met het juiste adres staat ingeschreven. Wanneer een burger inlogt via eIDAS en geen BSN heeft, of het BSN niet meegeleverd wordt, dan kunnen diensten waarbij een BSN verplicht is niet worden afgenomen. Als het BSN niet noodzakelijk is, maar het adres wel, dan moet het adres alsnog gevraagd worden.

4.2. Nieuwe mogelijkheden

Uit de interviews kwamen geen nieuwe ideeën voor verbeterde dienstverlening naar voren. In algemene zin kan gezegd worden dat de processen waar nu nog paspoortcontrole voor aan de balie vereist is, volledig gedigitaliseerd kunnen worden.

Belangrijke beperking daarin is dat de mogelijkheid tot digitale controle op biometrische gegevens nog ontbreekt. Daardoor kan de aanvraag van een paspoort of rijbewijs sowieso nog niet volledig digitaal.

Een mogelijk interessante nieuwe dienst is het volledig digitaal sluiten van een huwelijk. Op dit moment is er in het proces een paspoort(kopie)controle nodig. Met een hoger betrouwbaarheidsniveau is deze controle overbodig en kan het proces geheel digitaal verlopen.

Bronnen

- [1] Forum Standaardisatie, „Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening. Een handreiking voor overheidsorganisaties,” [Online]. Available: <https://www.forumstandaardisatie.nl/thema/handreiking-betrouwbaarheidsniveaus>.
- [2] GBBO, „De top diensten van gemeentelijke websites landelijk in beeld o.b.v het gedrag van inwoners en ondernemers.,” 2016.
- [3] *Concept Ministeriële Regeling betrouwbaarheidsniveaus authenticatie elektronische dienstverlening (26-04-2018)*.
- [4] Logius, „Uniforme productnamenlijst,” [Online]. Available: <https://standaarden.overheid.nl/owms/terms/UniformeProductnaam.html>.
- [5] „Wet digitale overheid,” [Online]. Available: https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/34972_wet_digitale_overheid.

Bijlage 1

De lijst met de in dit rapport geanalyseerde diensten.

Onderwerp	Dienst
Afval	Afvalcontainer
Reisdocumenten	Paspoort aanvragen
Reisdocumenten	Rijbewijs aanvragen
Reisdocumenten	Gezondheidsverklaring rijbewijs
Vergunningen	Evenementenvergunning
Vergunningen	Drank- en horecavergunning
Uitkering	Bijzonderebijstandsuitkering
WMO	Leerlingenvervoer
WMO	WMO-voorziening
WMO	Gehandicaptenparkeerkaart
Belastingen	Bezwaar
Bouwen en verbouwen	Omgevingsvergunning
Verhuizen	Verhuizen
Melding maken	Melding openbare ruimte
Melding maken	Klacht
Trouwen	Geregistreerd partnerschap en huwelijksaangifte
Trouwen	Naamgebruik verzoek aanduiding
Subsidie	Subsidie
Parkeren	Parkeervergunning en parkeerontheffing
Verklaring omtrent gedrag	Verklaring omtrent gedrag
Onderwijs	Leerplichtvrijstelling
Burgerlijke stande	Akte van de burgerlijke stand en uittreksel BRP

Bijlage 2

Top 30 en top 10 onderwerpen met bijbehorende UPL-naam uit het GBBO-rapport.

#	Onderwerp	UPL-naam
1	Contactgegevens	Algemene contactinformatie Openingstijden
2	Afval	Algemene informatie over afval Huisvuil Afvalkalender Afval scheiden
3	Reisdocumenten	Paspoort Rijbewijs Identiteitskaart
4	Vergunningen	Omgevingsvergunning Algemene informatie over vergunningen Parkeervergunning
5	Uitkering / laag inkomen	Bijstand Regelingen voor minima Uitkering Schulden
6	WMO	Algemene informatie over WMO Begeleiding thuis wonen Vervoer
7	Belastingen	OZB / WOZ Algemene informatie over belastingen
8	Bouwen en verbouwen	Algemene informatie over bouwen en verbouwen Asbest Nieuwbouw
9	Verhuizen	Verhuizen
10	Bestemmingsplan	Bestemmingsplan

11	Melding maken	Melding maken Melding openbare ruimte Melding overlast
12	Trouwen	Trouwen
13	Sport	Algemene informatie over sport Informatie over zwembad(en)
14	Evenementen	Evenementen Feestdagen
15	Recreatie	Algemene informatie over recreatie
16	Afspraak maken	Afspraak maken
17	Milieustraat	Milieustraat Milieupas
18	Verkeer	Werkzaamheden Algemene informatie over verkeer
19	Winkelen	Markt Koopzondag Algemene informatie over winkelen
20	Subsidie	Algemene informatie over subsidies
21	Algemene informatie over de gemeente	Ruimtelijke indeling
22	Parkeren	Algemene informatie over parkeren
23	Kavel	Kavel
24	Verklaring omtrent gedrag	Verklaring omtrent gedrag
25	Algemene plaatselijke verordening	Algemene plaatselijke verordening
26	Bekendmaking	Bekendmaking
27	Onderwijs	Algemene informatie over scholen en onderwijs

28	Burgerlijke Stand	Algemene informatie over de Burgerlijke Stand
29	Uittreksel Basisregistratie Personen	Uittreksel Basisregistratie Personen
30	Gevonden en verloren	Gevonden en verloren

#	Product / dienst
1	Evenement organiseren, vergunning of melding
2	Standplaats, vergunning
3	Asbest verwijderen uit woning, melding
4	Drank- en horecaverunning
5	Toeristenbelasting
6	Kabels en leidingen leggen in openbare grond
7	Overlijden, aangifte
8	Precariobelasting
9	Ventvergunning
10	Horecabedrijf exploitatievergunning

Bijlage 3

Criteria betrouwbaarheidsniveaus uit de Ministeriële Regeling.

Aspecten van de dienst	Criteria betrouwbaarheidsniveaus		
	Niveau laag	Niveau substantieel	Niveau hoog
Specifieke wettelijke eisen aan betrouwbaarheidsniveau van identificatiemiddel of dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Specifieke wetgeving vereist minimaal betrouwbaarheidsniveau laag 	<ul style="list-style-type: none"> • Specifieke wetgeving vereist minimaal betrouwbaarheidsniveau substantieel 	<ul style="list-style-type: none"> • Specifieke wetgeving vereist betrouwbaarheidsniveau hoog
Aard van de persoonsgegevens (behoudens het burgerservicenummer) of aard van de verwerking daarvan	<ul style="list-style-type: none"> • Geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens • Geen <i>persoonsgegevens van strafrechtelijke aard</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijzondere categorieën van persoonsgegevens; • <i>Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard</i>; • Gevoelige persoonsgegevens niet zijnde bijzondere categorieën van persoonsgegevens of niet zijnde persoonsgegevens van strafrechtelijke aard. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonsgegevens die, als deze gegevens in verkeerde handen vallen: <ul style="list-style-type: none"> - stigmatiserend kunnen werken; - reputatieschade kunnen opleveren; - schade kunnen opleveren aan de gezondheid, of - voor de betrokken persoon chantabel kunnen zijn.
Aard van de verwerking van het burgerservicenummer	<ul style="list-style-type: none"> • Burgerservicenummer van de gebruiker: <ul style="list-style-type: none"> - opgegeven door inlogger 	<ul style="list-style-type: none"> • Verwerking burgerservicenummer niet opgegeven door inlogger 	Geen criteria
Gevolgen voor de gegevens in de basisregistraties	Geen criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Controle ingeregeld op de verwerking van gegevens 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen controle ingeregeld op de verwerking van gegevens
Economisch belang	<ul style="list-style-type: none"> • De directe economische schade voor burgers is lager dan €1000,- • De directe economische schade voor ondernemingen tot 250 werknemers is lager dan €100.000,- • De directe economische schade voor andere ondernemingen is lager dan €500.000,- 	<ul style="list-style-type: none"> • De directe economische schade voor burgers hoger dan €1000,- en • De directe economische schade voor ondernemingen tot 250 werknemers is hoger dan €100.000,- • De directe economische schade voor andere ondernemingen is hoger dan €500.000,- 	Geen criteria