

# Nu nog even in de camera kijken

*In Midden-Delfland moet je niet zijn als je identiteitsfraude van plan bent. De gemeente gebruikt er camera's met gezichtsherkenning. Daarmee heeft ze een extra controlestap ingebouwd in het proces van vaststellen en verifiëren van iemands identiteit. Sonja Kuijper en Tom Hendriks werken met de camera's en zijn meer dan enthousiast: "In één minuut krijg je de zekerheid of je werkelijk de persoon voor je hebt die hij zegt te zijn."*

**Tekst:** Carla van den Bergen

Het gemeentehuis van Midden-Delfland kun je echt niet missen. In de landelijke omgeving van Schipluiden springt het eruit: een kleurrijk, hypermodern gebouw met veel glas en een rieten dak. Binnen hippe lampen, groene stoelen, ingebouwd licht boven ruime balies. Waarom verbaast het me niet als ik daarop camera's zie staan? Misschien wel omdat ze in deze entourage passen. Maar vanzelfsprekend zijn ze zeker niet. Want Midden-Delfland is een van de zeer weinige gemeenten die bij het vaststellen en verifiëren van je identiteit camera's gebruikt.

## **Nieuwe tijd, betere methode**

Hoe weet je dat de persoon die vóór je staat, degene is die je vanaf de foto aankijkt? En het document dat hij overhandigt, is dat echt? Dat zijn de vragen waar het om draait bij het vaststellen en verifiëren van iemands identiteit. Tot voor kort gebeurde dat handmatig. Persoon en foto werden met het blote oog vergeleken; het reisdocument met hulpmiddelen op echtheid gecontroleerd. Maar die methode was aan verbetering toe. Want nationaal en internationaal werd er steeds vaker melding gemaakt van document- en identiteitsfraude. Ook met het oog op de komst van de elektronische identiteit (e-ID) werd de noodzaak gevoeld het proces te versterken.

## **Het blijft mensenwerk**

Sonja Kuijper, vanaf 2010 werkzaam bij het KCC en sinds 2016 als specialist KCC bij de gemeente Midden-Delfland, weet alles van de handmatige methode. "We zijn bedreven in het vergelijken van foto en persoon. Daarvoor zijn we opgeleid. We weten precies op welke kenmerken we moeten letten: alles in een gezicht wat niet verandert, zoals de afstand tussen de ogen of de breedte van de mond. En dat geldt ook voor het controleren van een reisdocument of rijbewijs. De meeste echtheidskenmerken, zeker die van een Nederlands paspoort, zitten in ons hoofd. Maar het blijft mensenwerk; een paspoort heeft tegen de 180 kenmerken. Daarom besloten we allereerst tot de aanschaf van documentscanners."

## **Een grote, groene vink**

Een documentscanner stelt vast of een reisdocument echt of niet echt is. Hij gaat nog een paar stappen verder dan de handmatige controle. Tom Hendriks, al vanaf zijn stage in 2008 bij Midden-Delfland actief als generalist KCC: "De scanner kijkt na wat je met het blote oog niet ziet. Moest je daarvóór met een loep aan het werk of met een infraroodlampje, nu schuif je het document in de scanner, die maakt er een foto van, leest de chip uit en licht alle kenmerken in één keer door. Als alles goed is, krijg je een grote, groene vink en weet je dat het met het document goed zit."

## **Look-alikefraude populair**

Een documentscanner is stap één naar meer zekerheid. Maar Midden-Delfland liet het daar niet bij. Sonja: "Wereldwijd worden reisdocumenten voorzien van steeds meer

echtheidskenmerken. Ze hebben ook bijna allemaal een digitale chip. Een document vervalsen wordt dus steeds moeilijker. Maar nu is een ander soort fraude populair geworden: de *look-alike*fraude. Mensen die een gestolen paspoort hebben gekocht, zorgen dat ze tot in de puntjes gaan lijken op de persoon die op de foto staat. Ze passen de haardracht en –kleur aan, zetten een bril op of doen gekleurde contactlenzen in; voor ons is het niet te zien of dit de échte persoon is die we voor ons hebben. Een camera die het gezicht scant, en met gezichtsherkeningssoftware de pasfoto en de persoon vergelijkt, haalt de verschillen er gegarandeerd uit. Dat was een van de overwegingen om behalve een documentscanner ook een camera te gaan gebruiken. In combinatie met elkaar maken ze het aanvraagproces compleet. Echt een sprong vooruit!”

### **Kleine gemeenten lopen vast achter**

Midden-Delfland, een kleine gemeente met rond de 19.000 inwoners, is voorloper als het om cameragebruik gaat. Opvallend? Sonja: “Misschien niet zo heel vreemd. Want er zijn meer redenen waarom we de camera in wilden zetten. Een van de theorieën is dat mensen een kleine gemeente opzoeken als ze uit zijn op document- of identiteitsfraude. Omdat ze veronderstellen dat ze daar vast achterlopen en het er met de controle wel mee zal vallen. Integendeel dus! Verder hebben we hier veel te maken met buitenlandse mensen die werken in het Westland, studenten en docenten van de TU Delft, die in de buurt wonen. Zij komen hier naar het gemeentehuis. Dat vraagt om extra aandacht voor het identificatieproces.”

### **Meestal positief**

Hoe reageren mensen op een camera? Tom ziet tot op heden geen heftige reacties: “Mensen worden soms wel overrompeld. Iemand komt bijvoorbeeld voor een nieuw paspoort. Nadat we de documentscanner zijn werk hebben laten doen, vragen we, zonder enige nadruk, of hij of zij voor gezichtsherkenning nog even in de camera wil kijken. Dan zijn ze toch vaak verrast: gezichtsherkenning? Sommigen vragen toelichting, maar de meeste mensen vinden het positief.”

### **Nadrukkelijk communiceren**

“Het hoeft overigens geen verrassing te zijn, want we communiceren op allerlei manieren over het gebruik van de camera’s. In brieven, in de afspraakbevestiging, in de ontvangstruimte staat het, en in de gemeenteberichten. We hebben zelfs een YouTube-filmpje gemaakt waarop je kunt zien hoe we de camera gebruiken. Maar tóch zijn ze vaak verbaasd. Daar moet je dus op voorbereid zijn.

### **Mannen met snorren**

Kun je dan nu voor 100% vertrouwen op de apparatuur? Sonja: “Dat kan zeker, ja. Maar je moet altijd wel kijken naar het percentage waarop scanner en camera akkoord geven. De documentscanner geeft voor alle kenmerken in een reisdocument een akkoord of niet. Voldoet zo’n 95% dan geeft hij een groene vink. Zo werkt de gezichtsvergelijking ook. Verschijnt er ergens een oranje vraagteken, dan kunnen we doorklikken om te kijken waar dat door veroorzaakt wordt. De camera had bijvoorbeeld moeite met mannen met snorren, en met kale hoofden; dat was een bug in de software. Wij kijken het na en beoordelen altijd als laatste of we toch akkoord kunnen geven.”

### **Een aanrader**

Alle gemeenten aan de camera dus? Sonja: “Ja, wij raden het zeker aan. We ervaren het als extra ondersteuning, het is een dubbelcheck en een stabiele factor in het proces. De kans op fraude wordt nóg kleiner. En wij denken dat het ook preventief zou kunnen

werken. Stel dat iemand fraude overweegt. Als zichtbaar is dat wij met een extra controle werken, zal dat waarschijnlijk afschrikken.”

### **Eén minuut extra**

Wat zou voor een gemeente een belemmering kunnen zijn om een camera in te zetten? Tom: “Ik kan bijna geen nadelen bedenken. De investering misschien? Het is inderdaad apparatuur met een prijskaartje. Of het idee dat de camera ingewikkeld is in het gebruik? Zet dat idee dan uit je hoofd, want het is een enorm gebruiksvriendelijk systeem, een kind kan de was doen. Misschien de veronderstelling dat je veel meer tijd nodig hebt voor het hele proces, omdat je iets toevoegt? Ik denk dat we in één minuut die extra stap met de camera zetten. Eén minuut. Dus: het maakt het werkproces niet ingewikkelder of tijdrovend. Iemand die het zelf wil zien, nodigen we van harte uit langs te komen!”

### **Contact met klanten blijft**

Staan er op dit gebied nog ontwikkelingen op de rol? Sonja: “We onderzoeken of we de reisdocumenten thuis willen laten bezorgen. Dan blijft alleen de aanvraag nog bij ons en hoeven de mensen dus nog maar één keer naar het gemeentehuis te komen.” Minder direct contact met de klanten in de toekomst? Tom, die eerder vertelde dat hij dát juist het leukste vond aan zijn werk: “Dat zal wel meevallen. Omdat bij ons de teams van het KlantContactCentrum en Burgerzaken zijn samengegaan, krijgen we nu ook andere dan de geëigende taken richting Burgerzaken. Daardoor blijven we dat contact wel houden. Ook omdat we bijna allemaal Ambtenaar Burgerlijke Stand zijn en daarom alléén al mensen aan de balie krijgen, want trouwen, kinderen krijgen, overlijden: dat blijft doorgaan.”

---

### **[streamers]**

“De *look-alike*fraude is populair geworden. Mensen met een gestolen paspoort zorgen dat ze tot in de puntjes gaan lijken op de persoon die op de foto staat.”

“We ervaren het als extra ondersteuning. De kans op fraude wordt nóg kleiner. En wij denken dat het ook preventief zou kunnen werken.”

---

### **<kader>**

#### **ID-cover tegen identiteitsdiefstal**

Midden Delfland maakt haar burgers bewust van de kans op ‘identiteitsdiefstal’, en hoe die te verkleinen. Als iemand zijn reisdocument of rijbewijs komt ophalen, krijgt hij een ID-cover mee. Die schermt de gegevens af, zoals Burgerservice- en documentnummer, die niet door elke instantie gekopieerd mogen worden. Tom Hendriks: “Willen ze dus in een hotel een kopie van je paspoort: schuif de ID-cover eroverheen. En vraag of je de kopie mag zien.”

**<kader>**

**Filmpje**

De gemeente Midden-Delfland heeft een filmpje gemaakt over het proces bij het aanvragen van een paspoort waarop je kunt zien hoe de camera's aan de balie gebruikt worden.



<https://www.youtube.com/watch?v=RTEVZJh86RU> of