

---

## OPSCRIFT

Vergadering van 27 juni 2016

Nummer: 2016\_MV\_00350

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Robin De Wulf: Klantvriendelijkheid bij digitale toepassingen Stad Gent**

**Raadslid(-leden):**

Robin De Wulf - N-VA

**Bevoegd:**

Daniel Termont

**Betrokken:**

Filip Watteeuw

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

.

**Vraag:**

Op <http://stad.gent> kunnen burgers een account "mijn Gent" aanmaken, waarmee ze zaken kunnen regelen zoals bv een sportzaal reserveren ed.

Wil je echter een bewonerskaart, dan klik je door op "parkeervergunningen.stad.gent" waar je kan inloggen met ofwel eID ofwel gebruikersnaam en wachtwoord. De gegevens van stad.gent werken daar echter niet, beide zijn niet gekoppeld.

Voor een parkeerkaart moet de burger zelf de nummerplaat invoeren, wat moeizaam gaat, maar de toepassing controleert wel de ingegeven nummerplaat (via een koppeling naar DIV).

Waarom wordt er met verschillende accounts gewerkt?

Waarom worden de bij de burger horende nummerplaten niet automatisch getoond, zodat de burger maar de juiste hoeft aan te klikken?

Wat wordt er gedaan om de klantvriendelijkheid in dit verband te verhogen?

## ANTWOORD

**28 juni 2016**

Momenteel zijn er inderdaad naast het Mijn Gent profiel, nog enkele andere inlogprofielen met andere gebruikersnaam en paswoord in gebruik. De doelstelling is om op termijn deze allemaal in te schuiven in het Mijn Gent profiel. In het verleden is dit al gerealiseerd voor jobline (solliciteren bij het Stedelijk Onderwijs), participatieplatformen en het reserveren van sportactiviteiten op de recent vernieuwde sportsite.

Er staan echter nog verschillende profielen op de roadmap voor de komende jaren.

Wat betreft de gebruikersnaam en wachtwoord op 'parkeervergunningen.stad.gent' is dit enkel een alternatief voor mensen die problemen hebben met het aanmelden via eID (hebben geen kaartlezer of token, of kennen hun pincode niet meer). Zij kunnen een scan van hun eID doormailen naar het Mobiliteitsbedrijf en krijgen dan een tijdelijke username en paswoord van het Mobiliteitsbedrijf. Zo staat de identiteit van de aanvrager ondubbelzinnig vast. Dat is de reden waarom de Mijn Gent inloggegevens hier niet werken.

Werken met het Mijn Gent profiel is hier geen optie. Om de vertrouwelijkheid van de gegevens van onze inwoners te beschermen, en fraude te voorkomen vereist deze dienstverlening een "sterke authenticatie". Aanmelden met de elektronische identiteitskaart of token verzekert de identiteit van de burger, zodat een burger met hoge zekerheid enkel zijn eigen gegevens te zien krijgt. Gezien de toenemende frequentie van identiteitsdiefstal, zijn een gebruikersnaam en paswoord te onbetrouwbaar voor het aanvragen van een bewonerskaart.

Op termijn wensen wij te werken aan profielgegevens die gekoppeld zijn aan de eID, zodat de gegevens van de burgers in het profiel betrouwbaarder worden en niet meermaals moeten ingevoerd worden. Tevens zit er een stijgend aanbod aan dienstverlening in de pijplijn die een sterke vorm van authenticatie vereist. Niet alle burgers hebben een kaartlezer, kennen hun pincode, .... In het najaar plannen wij een communicatiecampagne waarbij wij burgers hier verder wensen in te begeleiden en zo klaar te maken voor het stijgend aantal dienstverlening die een sterke authenticatie vereist om ze digitaal aan te kunnen bieden. Zo willen we de Gentse samenleving mee klaar maken voor het stijgend aantal digitale dienstverlening met sterke authenticatie.

Wanneer een burger reeds een vergunning geregistreerd heeft kan hij in zijn account <sup>[1]</sup> alle vergunningen/nummerplaten consulteren.

De vraag gaat vermoedelijk echter over het niet weergeven van actieve nummerplaten in het aanvraagproces.

De reden dat niet alle actieve nummerplaten, gekoppeld aan een rijksregisternummer, automatisch binnengehaald worden is de volgende:

- De service die bij de DIV (Directie Inschrijvingen Voertuigen) mag gebruikt worden werkt met de nummerplaat als unieke sleutel.
- Dus op basis van de nummerplaat kunnen de gegevens van de eigenaar opgehaald worden.

Omgekeerd werkt deze service niet: m.a.w. met de gegevens van een burger kunnen de actieve nummerplaten niet opgehaald worden.

- Indien dit toch zou gebeuren (puur theoretisch) zou dit een continue bevraging van de databank van de DIV betekenen. Dit zou een vertragende factor zijn voor het e-loket en de aanvraag van een vergunning.

---

[\[1\]](#) Van bij de start is het de opzet geweest om op termijn dit account te integreren met het Mijn Gent profiel.

---