

# eID

Bart Noels

Het was met een respectvol gebaar dat minister en gedeputeerde de elektronische identiteitskaart (eID) gebruikten om een boek uit te lenen. Die eerste transactie werd plechtig verricht in de kleine bib van Avelgem, in het zuiden van West-Vlaanderen, in 2006. Camera's flitsten, lachende gezichten, alles zag er nieuw en beloftevol uit. Zes jaar later is de eID gemeengoed geworden en is het tijd om ook echt aan de slag te gaan met de data.

## eID ALS BIBLIOTHEEKPAS

Elektronische identiteitskaarten waren in 2006 nog lang geen gemeengoed: eGovernment stond nog in zijn kinderschoenen. België was in de jaren 2000 voor op zijn tijd en had als één van de eerste landen in Europa de nieuwe identiteitskaarten ontwikkeld. Doel was om die kaarten ruim te verspreiden als identificatiemiddel, maar ze dienden vooral als hulpmiddel om transacties elektronisch te laten verlopen. De bib van Avelgem kreeg de primeur: een ernstig 'persoonsdocument' werd plots ook een bibliotheekpas. De barcodes verbleekten bij al dat elektronisch geweld. Zes jaar later is de eID goed ingeburgerd. Niet enkel in de bib, maar ook in de fitnessclub en aan het gemeenteloket. Je kan er zelfs de trein mee op.

## JUISTE GEGEVENS ALS TROEF

De argumenten om de elektronische identiteitskaarten te gebruiken als lidkaart in de bib blijven na zes jaar nog even valide. Voor de gebruiker spaart het een kaart uit en is het niet nodig om zelf de juiste coördinaten door te geven, aangezien die worden gelezen van de kaart. De bibliotheek beschikt over juiste adresgegevens, belangrijk in het kader van briefwisseling en andere transacties. Nu bibliotheken vrijwel allemaal in een netwerk functioneren, beschikken die dus gezamenlijk over zuivere data. Gedaan met de vijf verschillende schrijfwijzen van een naam, de ontbrekende geboortedatums en andere problemen met persoonsgegevens.

## BACK-UP BLIJFT NODIG

Is alles nu zonneshijn? Neen, de elektronische identiteitskaart blijkt al sedert de invoering geen alles-oplossend instrument te zijn. Ten eerste is het gebruik ervan niet verplicht in bibliotheken, volgens een aanbeveling van de

Privacycommissie in 2008. Weinig burgers weten dit en de gevallen waarin een gebruiker resoluut een gewone lidkaart eist, zijn gering. Het grotere probleem is dat heel wat kinderen geen eID hebben, de kids-eID is niet verplicht. Verder zijn er nog heel wat uitzonderingen, zoals nieuwkomers of buitenlanders, zonder eID.

En dan is er nog het comfort voor de gebruikers. Het bibreglement stipuleert veelal dat het gebruik van de lidkaart persoonlijk is, maar daar wordt in de praktijk wel eens van afgeweken. Zo brengen mensen pakketten boeken binnen met de bibpas van man- of vrouwlief. Dat gaat meestal goed voor barcodekaarten, maar een eID meegeven is in de praktijk lastiger, want dat document heeft een ander statuut. Bovendien heb je ook nog eens de inhoudelijke discussie over vrijetijdspassen en accounts (op vrijetijdswbsites zoals UiT), waarvan sommigen vinden dat die een informeel karakter moeten kunnen hebben om zo geen drempel te vormen. Conclusie: je kunt je eID wel inzetten voor het grote deel van je leners, maar je zal nog altijd een back-up moeten voorzien.

## PRIVACY EN PROPORTIONALITEIT

De voorbije zes jaar gaat de introductie van identiteitskaarten voor transacties gepaard met debatten over privacy. De vraag is of dat debat telkens opnieuw moet worden gevoerd. De wetgever vraagt in essentie een basisrespect voor gebruikersgegevens: het rekening houden met proportionaliteit. Informatie verzamelen in het kader van dienstverlening mag enkel voor zover de data zinvol worden gebruikt voor die service. Een e-mailadres vragen om een dienst op te zetten om burgers te informeren over wegenwerken in de buurt is goed. Datzelfde e-mailadres koppelen met

leeftijd, voorkeuren en gezinssamenstelling is dan weer niet relevant om voor te lichten over wegenwerken.

Ook het creëren van afscheidingen in de organisatie en het scheppen van transparantie naar de gebruiker zijn cruciaal. Het is belangrijk dat enkel de burger de totaliteit van de gegevens over zichzelf kan zien. Een burger mag zien welke melding hij heeft lopen bij de gemeente, welke boeken momenteel zijn uitgeleend en welke sportkampen geboekt zijn. De sportdienst heeft echter geen zaken met de boeken en het meldpunt hoeft de geboekte sportkampen niet te zien, tenzij de burger daarvoor uitdrukkelijk toestemming geeft.

Bij gebruikersanalyses worden kaarten met voorkeuren of eigenschappen gecombineerd. Zo kan je in kaart brengen waar de bibliotheekleden in de gemeente wonen en kan je lacunes in je dienstverlening gemakkelijker detecteren. Dat doe je echter op wijkniveau, niet op niveau van een individu.

Ten slotte moeten databanken met individuele voorkeuren extra beveiligd worden. Een veilige methode om in te loggen met de elektronische identiteitskaart, een goed beveiligde webomgeving en vooral sterke afspraken rond beheer en gebruik moeten misbruik onmogelijk maken.

## DOÉ IETS MET GEBRUIKERSGEGEVENS

In plaats van de fixatie op privacy en op wat allemaal niét zou mogen, zou de sector eigenlijk bezig moeten zijn met het profiteren van de gegevens. Het analyseren en gebruiken van gebruikersgegevens kan een hoger doel dienen dan het louter bijhouden van geleende boeken of het uitsturen van brieven aan nalatige

leners. Marketing en dienstverlening op basis van gebruikersgegevens kennen we al van in de supermarkt. Sommige ketens bieden op basis van die informatie gepersonaliseerde kortingen aan. Waarom kunnen bibliotheken en lokale besturen hun gebruikersgegevens niet beter ontginnen om meer gerichte diensten aan te bieden? Bibliotheken willen dat mensen boeken lezen, niet enkel die waar ze nu in geïnteresseerd zijn, maar ook diegene waar ze potentieel in geïnteresseerd zouden kunnen zijn. Ze willen bovendien dat lezers ook buiten de bibliotheek een geschikt aanbod vinden. Wie *Congo* heeft gelezen zal vast ook wel naar de theatervoorstelling van de zelfde auteur willen gaan kijken. Dit vraagt om actief bezig zijn met gebruikersgegevens: analyses maken, voorstellen doen en dynamisch omgaan met de gebruikers. Dit vereist dus dat je op een bepaald moment de discussie verlegt van de kwaliteit van je gegevens naar wat je nu precies wilt doen met al die adressen, geboortedata en andere lenersinformatie.

### DENK NIET ALLEEN BIB, MAAR OOK GEMEENTE

Bibliotheken zitten niet op een eiland. Het gaat niet enkel over de relatie tussen de databank van de bibliotheek en die van het rijksregister. Heel wat gemeenten denken momenteel aan het intern beter koppelen van gebruikersgegevens, zodat je als burger bijvoorbeeld maar één keer je gsm-nummer hoeft door te geven, en dat je nummer dan automatisch wordt doorgegeven aan de verschillende databanken van de gemeente. Je zou in de gemeente kunnen werken met één grote databank die alle informatie over een individu, samen met alle transacties, verbindt, maar dat zou een onbegonnen zaak zijn. Niet alleen

omdat je de hele werking van een lokaal bestuur niet zou kunnen vatten in één databank, maar ook omdat dit inhoudelijk niet wenselijk is. Sommige data zijn specifiek voor een bepaald soort dienstverlening, zoals een bibliotheek of een milieudienst, en moeten niet gedeeld worden over de organisatie. Denk aan het hiervoor uitgelegde proportionaliteitsbeginsel.

Een aantal gemeenten willen werken aan Customer Relationship Management (CRM). Dit wil zeggen dat ze burgers over alle diensten heen beter willen bedienen op basis van data. Belangrijk hierbij is dat er slechts één authentieke lijst is en dat er dus geen lijsten verspreid liggen over de organisatie. Hoe houd je anders overzicht over wat de juiste actuele gegevens zijn? De A-kaart in Antwerpen is bijvoorbeeld een initiatief dat bouwt op CRM. Niet enkel combineert deze A-kaart een aantal vrijetijdskarten met een spaarpuntensysteem, het is bovendien een elegant instrument voor mensen met een OMNIO-statuut die hun rechten en voordelen kunnen uitoefenen zonder daar andere passen voor nodig te hebben. Door de A-kaart beschikken de vrijetijdskarten bovendien stilaan over een interessant gebruikersbestand voor analyse en marketing.

De vraag is dus of de bibliotheek niet beter aansluit bij dit soort lokale oefeningen en uitkijkt naar mogelijke koppelingen met het lokale bevolkingsbestand. Misschien dat dit nog interessanter wordt dan de koppeling met het Rijksregister, dat finaal door het lokaal bestuur zelf wordt gevoed met informatie. De eID-kaart blijft dan enkel nog een instrument om zich minstens eenmalig kenbaar te maken. ■■

### WAT MAG EN WAT MAG NIET?

De Privacycommissie heeft op vraag van Bibnet richtlijnen gemaakt voor het gebruik van de elektronische identiteitskaart in bibliotheken.

- Bibliotheken mogen het rijksregisternummer gebruiken als lenersnummer en de eID-kaart gebruiken bij inschrijven en voor online toepassingen.
- Bibliotheken mogen bepaalde gegevens van de lener consulteren in het Rijksregister, zoals adres en geboortedatum.
- De bibliotheken moeten toegang tot het Rijksregister vragen via een korte procedure. Ze moeten hierbij aantonen dat ze een consulent hebben die waakt over de informatieveiligheid.

> Je kan alles nalezen en het aanvraagdocument downloaden op [http://www.bibnet.be/portaal/Bibnet/Lokale\\_Ondersteuning/RFID/eID-kaart/](http://www.bibnet.be/portaal/Bibnet/Lokale_Ondersteuning/RFID/eID-kaart/)