



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoekster klaagt erover dat DigiD, dat wordt beheerd en ontwikkeld door de directie Gemeenschappelijke Beheer Organisatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), haar geen bescherming biedt tegen het misbruik dat haar ex-echtgenoot maakt van de persoonsgegevens van haarzelf, een van hun zoons en haar moeder.

## Beoordeling

### Algemeen

1. In toenemende mate kan men via internet zaken doen met overheidsinstellingen. Om zekerheid te hebben omtrent de identiteit van iemand die digitaal een bepaalde kwestie bij een overheidsinstantie wil regelen, heeft de overheid de DigiD-inlogcode ontwikkeld. Iedereen die beschikt over een BurgerServiceNummer (BSN, voorheen Sofinummer) en ingeschreven staat bij een Nederlandse gemeente kan via internet zo'n inlogcode aanvragen. Bij de aanvraag dient men zijn BSN, naam, geboortedatum en adresgegevens te verstrekken. Het DigiD-systeem controleert vervolgens de verstrekte gegevens met gegevens uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Als deze gegevens overeenkomen, wordt per gewone post een persoonlijke activeringscode verzonden naar het bij de GBA bekende huisadres (GBA-adres). De DigiD-activeringscode is slechts een beperkte tijd geldig. Na activering kan de DigiD-inlogcode worden gebruikt. DigiD wordt beheerd en ontwikkeld door de Gemeenschappelijke Beheer Organisatie (GBO), een directie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De GBO presenteert zich naar de buitenwereld toe ook onder de namen 'GBO.overheid' en 'DigiD'.

### I. Bevindingen

2. Bij brief van 28 augustus 2007 meldde verzoekster aan de servicedesk van DigiD het vermoeden dat haar ex-echtgenoot misbruik maakte van de mogelijkheid om met haar gegevens een DigiD-inlogcode aan te vragen. In 2007 had DigiD haar namelijk al driemaal een activeringscode toegezonden terwijl zijzelf daartoe geen aanvragen had ingediend. Als haar ex-echtgenoot ooit een activeringscode in handen zou krijgen, zou hij haar DigiD-inlogcode kunnen misbruiken. Ook als hij nooit een activeringscode in handen zou krijgen ondervond zij toch hinder van zijn herhaalde DigiD-aanvragen omdat de haar bekende inlogcode met elke nieuwe aanvraag ongeldig werd. Tevens meldde zij dat niet alleen zijzelf door haar ex-echtgenoot werd lastig gevallen, maar ook haar moeder en zoon. Verzoekster hoopte dat DigiD een structurele oplossing voor dit probleem zou bieden.

3. Omdat de servicedesk van DigiD haar geen oplossing bood legde verzoekster haar probleem voor aan de Nationale ombudsman. Zij vermeldde daarbij dat haar

ex-echtgenoot in het verleden via de Verhuisservice van TNT Post had geprobeerd om de post van haar moeder op een ander adres te laten bezorgen.

4. Uit telefonische informatie van GBO.overheid bleek vervolgens dat men bekend was met het probleem, maar daarvoor binnen DigiD geen oplossing had.

5. In reactie op de klacht deelde de staatssecretaris van BZK mee dat GBO.overheid de melder van (een vermoeden van) misbruik allereerst adviseert om een nieuwe DigiD-inlogcode aan te vragen of het wachtwoord te wijzigen om zo weer controle te krijgen over zijn eigen DigiD-inlogcode. Indien noodzakelijk kan GBO.overheid de inlogcode ook opheffen. Na een melding van misbruik onderzoekt GBO.overheid ook welke handelingen met de inlogcode zijn verricht en informeert het de betrokken overheidsinstellingen over het misbruik. Begin maart 2008 kon echter nog niet worden voorkomen dat een kwaadwillend persoon op naam van iemand anders een DigiD-inlogcode aanvraag. De staatssecretaris wees erop dat de DigiD-inlogcode voor gebruik echter wel eerst moest worden geactiveerd door middel van een activeringscode en dat die activeringscode slechts enkele weken geldig is. De activeringscode werd bovendien alleen gezonden naar het GBA-adres van degene op wiens naam de inlogcode was aangevraagd. Zolang een kwaadwillend persoon geen toegang had tot de postbus van die persoon, zou de desbetreffende persoon daardoor alleen last hebben van het feit dat een nieuwe DigiD-aanvraag de reeds bestaande DigiD-inlogcode overschrijft en het gedurende de geldigheidsduur van de activeringscode niet mogelijk is om een nieuwe DigiD-inlogcode aan te vragen. Zou een kwaadwillend persoon daarentegen wel toegang weten te krijgen tot de postbus van de desbetreffende persoon, dan zou het risico op misbruik van de DigiD-inlogcode groter worden. Daarom was besloten dat GBO.overheid een constructie zou ontwikkelen die moet voorkomen dat iemand herhaaldelijk een DigiD-inlogcode kan aanvragen voor een ander persoon. De oplevering van de constructie stond gepland voor oktober 2008.

## **II. Beoordeling**

6. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit vereiste impliceert dat wanneer een bestuursorgaan constateert dat een van zijn voorzieningen kan worden misbruikt, het ernaar dient te streven dat een dergelijk misbruik onmogelijk wordt.

7. Door de melding van verzoekster was het GBO.overheid bekend dat het voor een kwaadwillend persoon relatief eenvoudig is om herhaaldelijk iemand anders overlast te bezorgen. Weliswaar onderzoekt GBO.overheid na iedere melding van (een vermoeden van) misbruik of de inlogcode is misbruikt en informeert het de betrokken bestuursorganen daarover, maar daarmee laat het de mogelijkheid tot herhaaldelijk misbruik ongemoeid. Het had daarom op de weg van GBO.overheid gelegen om bij het bekend worden van

deze vorm van misbruik van de DigiD-aanvraag op zoek te gaan naar een manier om dit misbruik te voorkomen. Door dit na te laten, handelde GBO.overheid in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Gemeenschappelijke Beheersorganisatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), is gegrond, wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het voornemen om per oktober 2008 een beschermingsconstructie in het DigiD-systeem op te nemen.

## **Onderzoek**

Op 12 oktober 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw E. te Helmond, met een klacht over een gedraging van GBO.overheid.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd aan de minister een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De staatssecretaris van BZK berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### **Informatieoverzicht**

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Brief van DigiD aan verzoekster van 11 januari 2007.

Brief van DigiD aan verzoekster van 9 april 2007.

Brief van DigiD aan verzoekster van 30 juli 2007.

Brief van TNT Post aan de moeder van verzoekster van 3 augustus 2007.

Brief van verzoekster aan de Belastingdienst te Helmond van 26 augustus 2007.

Proces-verbaal van aangifte door verzoekster van valsheid in geschrifte van 27 augustus 2007.

Brief van verzoekster aan de servicedesk van DigiD van 28 augustus 2007.

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 11 oktober 2007.

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 20 oktober 2007.

Telefoonnotitie van gesprek tussen medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman en van GBO.overheid van 9 november 2007.

Brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Nationale ombudsman van 4 maart 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Zie onder Beoordeling.