



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Gebruikerservaringen pilots publieke en private eID-middelen

Guido Brummelkamp; Jaap Wils; Jos Jooren; John Boog

Zoetermeer, 27 mei 2016

Ver.: JW

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Gebruikersonderzoek	11
1.1 Doel van het onderzoek	11
1.2 De drie pilots	12
2 Het publieke middel	15
2.1 Samenvatting	15
2.2 Informatievoorziening	16
2.3 Installatie van de kaartlezer	17
2.4 Gebruik	20
2.5 Oordeel over de kaart	21
2.6 Knelpunten en gebruik helpdesk	26
2.7 Kenmerken van gebruikers	27
2.8 Administratieve lasten	30
3 iDIN	33
3.1 Samenvatting	33
3.2 Gebruikt inlogmiddel	34
3.3 Informatievoorziening	35
3.4 Activatie en gebruik	36
3.5 Oordeel over gebruik van iDIN	37
3.6 Knelpunten en verbetermogelijkheden	40
3.7 Kenmerken van gebruikers	42
3.8 Administratieve lasten	44
4 Idensys	45
4.1 Samenvatting	45
4.2 Gebruikt middel	46
4.3 Aanvraagproces	47
4.4 Informatievoorziening	49
4.5 Gebruik	50
4.6 Oordeel over het middel	51
4.7 Knelpunten en gebruik helpdesk	54
4.8 Kenmerken van gebruikers	55
4.9 Administratieve lasten	57
Bijlagen	59
Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	59
1. Onderzoeksaanpak	59
2. Responscijfers gebruikersonderzoek per pilot	61
3. Digivaardigheid	62
4. Niet-deelnemers publieke pilot	63
Bijlage 2 Onderzoeksvragen	65
Bijlage 3 Specificatie administratieve lasten	69



Samenvatting

1. Gebruikersonderzoek

In het voorjaar van 2016 worden verschillende pilots uitgevoerd met eID-middelen in het BSN-domein:

- een pilot met publieke authenticatiemiddelen (met een Nederlandse Identiteitskaart ofwel eNIK en met een specimen rijbewijs ofwel eRijbewijs)
- een pilot met private middelen binnen het Idensys stelsel
- een pilot met het bankenmiddel iDIN.

Door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is aan de Tweede Kamer toegezegd te evalueren wat de mogelijkheden zijn en de wenselijkheid is van verschillende eID-middelen in het BSN-domein. Hiervoor is een evaluatiecommissie ingesteld: de Commissie Kuipers. De Commissie Kuipers toetst de pilots aan de hand van vooraf opgestelde evaluatiecriteria. Ter ondersteuning van de evaluatie door de commissie vinden verschillende onderzoeken plaats, waaronder dit gebruikersonderzoek. In het gebruikersonderzoek zijn de ervaringen met de drie pilots in kaart gebracht. Hiervoor zijn gebruikers online bevroegd over hun ervaringen, zijn focusgroepen gehouden en interviews met gebruikers afgenomen.

Bij de gepresenteerde resultaten dient te worden opgemerkt dat de planning van de drie pilots verschilt. Dit heeft voor de pilot met Idensys middelen ook gevolgen voor het onderzoek. Bij deze pilot was op het moment van uitvoering van het gebruikersonderzoek nog maar een beperkt aantal gebruikers actief. De cijfers over Idensys geven een eerste beeld van de stand van zaken. Met deze beperking moet bij de interpretatie van de cijfers rekening worden gehouden. Voor de andere twee pilots geldt dit niet. Er hebben bij deze pilots voldoende gebruikers aan het gebruikersonderzoek deelgenomen.

2. Resultaten op een rij

Voor het gebruikersonderzoek zijn per pilot zes hoofdvragen gesteld. Per hoofdvraag wordt in deze samenvatting ingegaan op de belangrijkste bevindingen per pilot en de eventuele verschillen en overeenkomsten daartussen. Een meer gedetailleerde samenvatting per pilot is in de hoofdstukken opgenomen waarin deze zijn behandeld.

De resultaten van de pilots kunnen niet zonder meer onderling worden vergeleken. Er zijn verschillen in achtergrond, betrokkenheid en kennisniveau van deelnemende gebruikers tussen de pilots. Ook is er verschil in uitgangssituatie tussen de middelen. Voor iDIN geldt dat gebruik wordt gemaakt van een middel waarmee gebruikers vertrouwd zijn. Voor de andere middelen is dit niet het geval. Gezien deze verschillen zijn de resultaten afzonderlijk per pilot gepresenteerd.

1. Wie neemt deel aan de pilots?

De drie pilots waarin de middelen zijn getest, zijn zeer verschillend in de wijze waarop gebruikers zijn geselecteerd. Ook binnen de pilots zijn weer verschillen tussen middelen en betrokken dienstverleners aanwezig. In veel gevallen is een combinatie van medewerkers van dienstverleners en burgers gericht gevraagd deel te nemen. Voor alle pilots geldt dat de gebruikers geen doorsnee vormen van de Nederlandse



bevolking. De gebruikers zijn in alle pilots meer dan gemiddeld hoger opgeleid, relatief vaak afkomstig uit de leeftijdscategorie 40-65 jaar, vaker man dan vrouw en meer dan gemiddeld digivaardig. Ouderen, lager opgeleiden en mensen met weinig digivaardigheden maken nauwelijks deel uit van de pilots.

Dat het profiel van gebruikers afwijkt van de Nederlandse bevolking is waarschijnlijk te verklaren uit de meer dan gemiddelde interesse van deze groep in nieuwe toepassingen en het gebruik daarvan. Niettemin blijkt dat de afwijking ten opzichte van de bevolking zeker niet doorweegt bij alle resultaten. Veel uitkomsten blijken breed gedeeld en maar beperkt afhankelijk te zijn van kenmerken als opleidingsniveau, digivaardigheid en leeftijd. In de behandeling van de resultaten gaan we verder in op de invloed van de kenmerken op het oordeel.

2. Hoe ervaren burgers het aanvraag- en uitgifteproces?

Het aanvraag- en uitgifteproces loopt per pilot sterk uiteen. Bij het publieke middel (eNIK en eRijbewijs) is het proces grotendeels vergelijkbaar met het proces van uitgifte van de conventionele ID-kaarten (Nederlandse Identiteitskaart en Rijbewijs). Extra stappen zijn de ontvangst van activeringscodes per post en de installatie van een kaartlezer die op een computer aangesloten moet worden. Bij iDIN gaat het om het activeren van een bestaand middel om het gebruik van iDIN mogelijk te maken. De uitgifte van de Idensys middelen verschilt per leverancier (waarbij het proces van CreAim en KPN vrijwel identiek is).

Publiek middel

Het belangrijkste aspect bij het uitgifteproces van het publieke middel blijkt de installatie van de kaartlezer. Bij 15% van de eNIK gebruikers lukte het uiteindelijk niet om de kaartlezer in gebruik te nemen (en bij 4% van de eRijbewijs gebruikers). Het installeren van de eNIK kaartlezer bleek voor 36% lastig te zijn. Voor de eRijbewijs gebruikers was het voor 17% lastig. De moeite die mensen hadden, hangt niet zozeer samen met hun digivaardigheid, internetgebruik of opleidingsniveau, maar vooral met het type computer dat ze gebruiken, hun besturingssysteem of hun internetbrowser.

Deelnemende gebruikers ontvingen verder een stappenplan en deelnemershandleiding met nadere informatie over het in gebruik nemen en inloggen. De gebruikers zijn over het algemeen tevreden over de volledigheid en de begrijpelijkheid van de informatie die met het stappenplan en de gebruikershandleiding is verstrekt (76%-90% is tevreden over de gevraagde aspecten).

iDIN

Het activeren van iDIN via de website van de Belastingdienst verloopt over het algemeen goed. In totaal geeft 5% aan bij het activeren tegen problemen te zijn aangelopen en nog eens 2% heeft bij zowel activeren als inloggen problemen ervaren. Specifiek is gevraagd of bij de activering duidelijk was dat dit eenmalig nodig is voor verder gebruik. Voor 74% was dit duidelijk.

Informatie over iDIN is beschikbaar op websites van banken en www.idin.nl. Ruim twee derde van de gebruikers die naar informatie hebben gezocht, vond daar de informatie die hij of zij nodig had. De aanwezige informatie is voor 85% (www.idin.nl) en 90% (sites banken) goed te begrijpen.

Idensys

Gebruikers van de Idensys middelen zijn over het aanvraagproces doorgaans tevreden. De meerderheid van de gebruikers is tevreden over de snelheid, eenvoud, duidelijkheid en zorgvuldigheid van het proces. De zorgvuldigheid (73% tevreden) en duidelijkheid (70% tevreden) worden het hoogst beoordeeld, de snelheid en de mate waarin het als eenvoudig wordt beoordeeld, blijven daarbij iets achter. In totaal heeft 30% van de gebruikers tijdens het aanvraagproces overwogen met de aanvraag te stopen. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat het proces technische problemen opleverde, te ingewikkeld werd gevonden of te lang duurde.

Informatie over Idensys middelen kan op verschillende sites worden gevonden. De meest gebruikte informatiebron is www.idensys.nl. Daarnaast heeft de meerderheid de website van de aanbieder bezocht. Gebruikers zijn tevreden over de mate waarin de aangeboden informatie was te begrijpen (variërend van 78-80%). Verder geeft twee derde tot drie kwart aan ook de benodigde informatie op de sites te hebben kunnen vinden.

3. Hoe vaak gebruiken burgers het middel?

De mogelijkheden voor het gebruik van de verschillende middelen waren gedurende de pilotperiode sterk uiteenlopend. Bij iDIN kon het middel uitsluitend bij de Belastingdienst worden gebruikt. De Idensys middelen konden bij de Belastingdienst en een beperkt aantal andere dienstverleners worden ingezet. De publieke middelen konden worden ingezet bij ongeveer 500 dienstverleners die benaderbaar zijn op het vereiste beveiligingsniveau van DigiD. Het gemiddeld gebruik gedurende de pilot hangt daarmee sterk samen met de mogelijkheden. Hier gaan we dan ook niet verder op in.

Bij de publieke pilot heeft 84% van de gebruikers het middel tenminste één keer gebruikt. Bij iDIN had 82% het middel op het moment van ondervragen tenminste één keer gebruikt en bij de Idensys middelen lag dit percentage op 76%. Dat dit laatste percentage iets lager is, heeft overigens waarschijnlijk vooral te maken met de korte doorlooptijd van het gebruikersonderzoek voor deze middelen. Al kort na aanvraag hebben gebruikers een vragenlijst ingevuld.

Een relevante indicator voor het gebruik van de middelen is verder in hoeverre gebruikers gedurende de pilots alsnog weer gebruik zijn gaan maken van DigiD. Bij het publieke middel heeft twee derde (eNIK 60% en eRijbewijs 67%) het reguliere inlogproces van DigiD gebruikt. Bij iDIN lag het percentage DigiD gebruik op 50% en bij Idensys op 57%. De belangrijkste verklaring daarvoor is de al eerder genoemde beperking in het aantal deelnemende overheidsdienstverleners. Bij alle middelen is het niet kunnen gebruiken van het middel bij een site van een dienstverlener de meest genoemde verklaring. Specifiek bij eNIK noemt 26% van de mensen die DigiD hebben gebruikt problemen met de kaartlezer als reden. Verder vindt ongeveer een vijfde van de mensen die DigiD hebben gebruikt dat DigiD gemakkelijker is (bij het publieke middel 18%, bij iDIN 22% en bij Idensys 21%).

4. Wat zijn de effecten op de administratieve lasten voor de burger?

Op basis van alle te verrichten handelingen door een burger zijn de administratieve lasten bepaald (de tijd en eventueel aanvullende kosten die iemand kwijt is) voor het afhalen/activeren, het gebruik bij het inloggen op een site en bij verlies.



De lasten worden bij het publieke middel in sterke mate bepaald door de verplichting dat zowel de aanvraag als het uitreiken van het middel op het gemeentehuis dient plaats te vinden. De reistijd maakt een groot deel van de lasten uit. Ook de installatie van de kaartlezer neemt relatief veel tijd in beslag. Voor verlies geldt ook dat hier de reistijd een groot onderdeel van de benodigde tijd uit maakt. Het tijdsbeslag voor het activeren bedraagt 141,5 minuten. Bij het gebruik voor inloggen gaat het om 2,5 minuten en bij verlies om 131,5 minuten. Wanneer het publieke middel standaard onderdeel uit gaat maken van de reguliere uitgifte van een ID-middel tellen alleen de extra handelingen voor het installeren van de e-functionaliteit mee. Het tijdsbeslag daalt dan tot 20 minuten voor zowel activeren als voor verlies.

Bij iDIN is terug te zien dat gebruik wordt gemaakt van een middel waar gebruikers al over beschikken. De handelingen voor het activeren zijn daarmee beperkt. In totaal gaat het om 2 minuten. Het gebruik voor inloggen neemt 1 minuut in beslag. Voor verlies is geen specifieke tijd opgenomen, omdat het hierbij feitelijk gaat om het verlies van de benodigde codes voor internetbankieren en dit niet specifiek voor iDIN geldt.

Voor de Idensys middelen geldt dat de lasten bij de drie leveranciers sterk vergelijkbaar zijn. Het activeren van het middel kost bij KPN en CreAim 11,5 minuten en bij Digidentity 10 minuten. Het gebruik voor het inloggen neemt bij alle drie de leveranciers 1 minuut in beslag. Bij verlies van wachtwoord of gebruikersnaam bedraagt de tijdsduur 2 minuten.

5. Wat zijn de ervaringen van burgers in het gebruik en in het oplossen van eventuele problemen bij het gebruik?

Publiek middel

Gebruikers van het publieke middel zijn behoorlijk tevreden over het gebruiksgemak. Van de eNIK gebruikers geeft 66% aan gemakkelijk in te kunnen loggen en zegt 58% snel in te kunnen loggen. Bij gebruikers van het eRijbewijs is de tevredenheid nog wat hoger: 80% zegt gemakkelijk in te kunnen loggen en 69% zich dit snel te kunnen doen. De belangrijkste ervaren voordelen van het gebruik zijn de snelheid van inloggen en het werken met een pincode die eenvoudiger is te onthouden dan een gebruikersnaam en wachtwoord.

Belangrijkste ervaren knelpunt is dat installatie van de kaartlezer vaak moeilijker verliep dan voorzien, vooral bij de eNIK. Deze moeite blijkt ook uit het aantal gebruikers, 25%, dat contact heeft gezocht met de helpdesk van DigiD of hun gemeente voor hulp bij installatie. Van deze mensen is 45% van de eNIK gebruikers en 61% van de eRijbewijs gebruikers tevreden over de afhandeling. Het lagere percentage bij de eNIK hangt samen met ervaren problemen met het installeren van de kaartlezer.

Kijkend naar welke nadelen men ervaart dan blijken deze voor eRijbewijs en eNIK vergelijkbaar. Regelmatig wordt naar voren gebracht dat het niet altijd praktisch is dat voor digitale identificatie een kaartlezer nodig is die pas werkt als die op die ene computer is aangesloten waar de driver op is geïnstalleerd.

iDIN

iDIN heeft ten opzicht van de andere middelen het voordeel dat gebruikers via het internetbankieren al vertrouwd zijn met de methode van inloggen. Dit is vooral terug

te zien in het oordeel over het gebruiksgemak. De gebruikers van iDIN zijn hier tevreden over: 85% is positief. Over de snelheid geeft 75% een positief oordeel. Bij beide aspecten maakt de mate van digivaardigheid en het opleidingsniveau nauwelijks uit voor het oordeel.

Duidelijke knelpunten in het gebruik zijn niet naar voren gekomen. Wel geeft 16% van de gebruikers aan last te hebben gehad van technische storingen of foutmeldingen. Deze traden met name op in de eerste week van de pilot.

Verbetermogelijkheden in het gebruik liggen voor gebruikers onder andere in het duidelijker maken van het verschil tussen activeren en het inloggen en mogelijkheden voor gebruik via een app om ook in te loggen in situaties dat het fysieke identificatiemiddel (scanner of identifier) niet bij de hand is.

Idensys middelen

De gebruikers van de Idensys middelen geven een positief oordeel over het gebruiksgemak. Over het gemak is 81% positief en over de snelheid geeft 80% een positief oordeel. Een ervaren voordeel is onder andere dat het snel werkt.

Van de gebruikers heeft een vijfde contact opgenomen met de leverancier met vragen of problemen. Deze groep is grotendeels tevreden (80%) over de afhandeling.

Knelpunten worden voornamelijk gezien in het aanvraagproces. Dit wordt door een deel van de gebruikers redelijk tijdrovend gevonden. Ook zijn er door verschillende gebruikers technische problemen geconstateerd bij het maken van selfies en foto's van ID-bewijzen. In het verdere gebruiksproces zijn geen duidelijke knelpunten naar voren gebracht.

6. Hoe beoordelen burgers de veiligheid, betrouwbaarheid en privacy en de toegevoegde waarde?

Publiek middel

De gebruikers van de eNIK en het eRijbewijs zijn in meerderheid positief over de ervaren veiligheid (respectievelijk 53% en 67%), betrouwbaarheid (66% en 77%) en het waarborgen van de privacy (55% en 69%). Het eRijbewijs scoort significant beter. Het verschil in beoordeling zal waarschijnlijk samenhangen met de moeite die men moest doen om de kaartlezer geïnstalleerd te krijgen. De mate waarin een respondent digivaardig is, heeft overigens geen invloed op diens oordeel over deze aspecten.

De meerwaarde van de eNIK/eRijbewijs ten opzichte van de reguliere DigiD (het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord) wordt door ongeveer de helft van alle gebruikers gezien.

De gebruikers staan in meerderheid positief ten opzichte van toekomstig gebruik van het eRijbewijs of de eNIK. Twee derde van alle gebruikers (68% bij het eRijbewijs en 69% bij de eNIK) denkt het middel in de toekomst te gaan gebruiken op het moment dat het zou worden ingevoerd.

iDIN

Over de ervaren veiligheid (79%), betrouwbaarheid (80%) en het waarborgen van de privacy (74%) is het grootste deel van de gebruikers van iDIN positief. Digivaardigheid en opleidingsniveau blijken nauwelijks invloed te hebben op de hoogte



van de waardering. Aandachtspunt op het gebied van privacy is dat een deel van de respondenten meer inzicht zou willen in welke informatie wordt uitgewisseld en wie daar toegang toe krijgt.

Ongeveer de helft van de gebruikers is positiever over iDIN dan over DigiD op de aspecten veiligheid, gemak en betrouwbaarheid. De snelheid scoort relatief wat lager.

De gebruikers die deelnamen aan de pilot staan positief ten opzichte van toekomstig gebruik van iDIN. In totaal denkt 81% het in de toekomst te blijven gebruiken, 5% is er negatief over en de overigen staan er neutraal tegenover of weten het nog niet.

Idensys middelen

De perceptie van de veiligheid scoort bij de Idensys middelen hoog: 90% is hier positief over. Waarschijnlijk hangt dit oordeel niet alleen samen met het gebruik van het middel zelf, maar ook met het als zorgvuldig ervaren aanvraagproces (zie punt 2) waarin de identiteitsvaststelling een belangrijk rol inneemt.

Over de betrouwbaarheid geeft 88% een positief oordeel en over de waarborgen voor de privacy 78%. Hoewel de privacy positief wordt beoordeeld, geven wel verschillende respondenten aan aarzelingen te hebben bij het delen van gevoelige persoonsinformatie met een private partij die bovendien niet altijd bekendheid geniet.

De meerwaarde van het Idensys middel ten opzichte van DigiD wordt positief beoordeeld. Wel is er duidelijk verschil tussen de beoordeelde aspecten. Met name zijn gebruikers positiever over de betrouwbaarheid (76%) en de veiligheid (78%) van het Idensys middel. Het gemak (53%) en de snelheid (43%) worden minder vaak beter gevonden dan DigiD. De middelen worden blijkbaar vooral gewaardeerd om de extra veiligheid en de betrouwbaarheid en in iets mindere mate om het gebruiksgemak.

Bijna alle gebruikers (91%) verwachten het middel ook in de toekomst te blijven gebruiken.

3. Aandachtspunten voor de toekomst

Op basis van de resultaten van het onderzoek zijn vanuit het perspectief van gebruikers twee aandachtspunten te benoemen voor een eventueel vervolg van pilots met eID-middelen.

- In de tot nu toe uitgevoerde pilots zijn verschillende groepen binnen de Nederlandse bevolking ondervertegenwoordigd. Het gaat met name om jongeren, ouderen en lager opgeleiden. Deze groepen kunnen in hun ervaringen en behoeften afwijken van de huidige groep gebruikers. Het aan te bevelen deze groepen gericht te betrekken bij verdere pilots.
- In de huidige pilots is de communicatie aan gebruikers nog low profile. In de kwalitatieve verdieping bleek behoefte aanwezig aan meer informatie over de noodzaak en toegevoegde waarde van de nieuwe middelen en de omgang met privacygevoelige gegevens. Deze aspecten zijn relevant voor het vertrouwen in het gebruik van deze middelen. Een ruimer aanbod aan informatie op de genoemde aspecten kan hierin helpen, zeker als een bredere groep gebruikers gaat deelnemen aan pilots.

1 Gebruikersonderzoek

1.1 Doel van het onderzoek

In het regeerakkoord is als doelstelling opgenomen dat burgers en bedrijven in 2017 digitaal zaken met de overheid moeten kunnen doen. In dit kader worden verschillende pilots uitgevoerd met eID-middelen in het BSN-domein:

- een pilot met publieke authenticatiemiddelen
- een pilot met private middelen binnen het Idensys stelsel
- een pilot met iDIN.

Door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is aan de Tweede Kamer toegezegd te evalueren wat de mogelijkheden zijn en de wenselijkheid is van verschillende eID-middelen in het BSN-domein. Hiervoor is een evaluatiecommissie ingesteld: de Commissie Kuipers. Deze commissie toetst de pilots aan de hand van vooraf opgestelde evaluatiecriteria. Ter ondersteuning van de evaluatie door de commissie vinden verschillende onderzoeken plaats. Hierbij gaat het onder andere om een gebruikersonderzoek.

Bij de evaluatie maakt de commissie gebruik van evaluatiecriteria die als meetlat dienen om uiteindelijk te komen tot een advies. Specifiek voor gebruikerservaringen wordt gekeken naar:

- in welke mate de gebruikers om kunnen gaan met de aangeboden authenticatiemiddelen
- in welke mate de inlogprocedures helder en begrijpelijk zijn voor de gebruikers
- in welke mate de gebruikers door willen gaan met de digitale dienstverlening met gebruik van deze inlogprocedures.

Zowel het *uitgifteproces*, het *inloggen* en *ondersteuning bij* en het *oplossen van eventuele problemen* die gebruikers ervaren dienen te worden beoordeeld op gebruikersvriendelijkheid.

Gebruikersonderzoek

In het gebruikersonderzoek zijn de ervaringen met de drie pilots in kaart gebracht. De pilots verschillen onderling sterk van opzet, het gebruikte middel en het type deelnemer. Dit betekent dat de ervaringen dan ook op het niveau van de verschillende pilots inzichtelijk zijn gemaakt. Wel zijn er duidelijke overeenkomsten in de aanpak en te hanteren vraagstelling. Met het onderzoek dient de commissie een antwoord te kunnen formuleren op de vooraf opgestelde evaluatiecriteria ten aanzien van het gebruik.



1.2 De drie pilots

Pilots publiek middel

De pilot publiek middel bestaat uit twee afzonderlijke pilots. De eerste betreft een test met een Nederlandse Identiteitskaart (NIK) die is voorzien van een chip die kan worden uitgelezen met een op een computer aangesloten kaartlezer. Deelnemers¹ aan deze pilot zijn geworven in december 2015 onder inwoners van de Gemeente Den Haag wiens identiteitskaart op korte termijn zou verlopen. Uiteindelijk hebben 375 mensen aan de pilot deelgenomen.

De tweede pilot betreft een test met een rijbewijs, die net als de NIK was voorzien van een chip en in combinatie met een kaartlezer kon worden gebruikt voor digitale identificatie. In deze pilot is gekozen voor een specimen rijbewijs², wat inhoudt dat het tijdelijke rijbewijs met de chip niet het reguliere rijbewijs verving. De pilot deelnemers hadden tijdens de proef dus nog steeds hun oude rijbewijs nodig om zich bijvoorbeeld als rijvaardige bestuurder te identificeren. De proef met het specimen rijbewijs is uitgevoerd in de gemeente Eindhoven en de gemeente Groningen. Hier namen respectievelijk 464 en 98 mensen deel. In Groningen betroffen het uitsluitend medewerkers van de gemeente. De deelnemers in Eindhoven zijn geworven onder de burgers die al langer mee doen aan een digitaal burgerpanel (dit is een panel dat wordt gebruikt voor onderzoek onder burgers, onder ander op het gebied van leefbaarheid) en onder medewerkers van de gemeente.

Beide pilots met publieke middelen hebben wat techniek betreft een sterke gelijkenis. Ook het proces dat de pilot deelnemers doorliepen van registreren, afhalen, installeren tot aan gebruik was grotendeels gelijk.

Pilots Idensys

In deze pilots worden diverse authenticatiemiddelen van private leveranciers in het BSN-domein getest. Met deze middelen kunnen gebruikers inloggen bij ongeveer vijftien publieke dienstverleners. De middelen maken hiervoor gebruik van het BSN-koppelregister. Gedurende de periode van het onderzoek zijn er drie leveranciers die voldoen aan gestelde eisen en zijn erkend als Idensys-leverancier. De huidige aanbieders zijn KPN, Digidentity en CreAim. De registratie van het Idensys-middel verloopt via de website van de middelleverancier. Deze leverancier zorgt ook voor de registratie in het BSN-koppelregister.

De pilots voor Idensys lopen in de periode april tot en met juni. Veel dienstverleners zijn in mei gestart met hun pilot. Voor het gebruikersonderzoek konden alleen de pilots die uiterlijk begin mei van start waren gegaan, worden meegenomen. Het gaat hierbij om de pilots bij de Belastingdienst, een zorgaanbieder en enkele gemeenten. Consequentie van de timing van het onderzoek is dat het aantal gebruikers nog beperkt is en er nog geen breed spectrum aan dienstverleners betrokken is. Verder is er verschil in het moment van erkenning van de leveranciers. Digidentity is eerder erkend dan de andere twee leveranciers en heeft ook de meeste gebruikers.

De gebruikers zijn aangedragen door dienstverleners en bestaan deels uit medewerkers en deels uit klanten van deze organisaties.

¹ Overall in het rapport waar wordt gesproken van deelnemers gaat het om de individuele gebruikers (burgers) die hebben deelgenomen aan één van de pilots.

² In het vervolg van het rapport korten we het specimen Rijbewijs voor het gemak en de leesbaarheid consequent af tot eRijbewijs.

Gezien het moment van onderzoek kan het gebruikersonderzoek voor Idensys alleen een eerste beeld van de opgedane ervaringen geven. Op basis van huidige groep gebruikers nog geen diepgravende analyse mogelijk van verschillen en verklaringen hiervoor.

iDIN

In de iDIN-pilot wordt het bankenmiddel iDIN gebruikt om in te loggen bij de Belastingdienst. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het BSN-koppelregister. Om mee te kunnen doen met de pilot dient een burger bij ING, Rabobank, ABN AMRO, Regiobank, SNS en/of Triodos te internetbankieren en boven de 18 jaar te zijn.

Gedurende de pilot kon het middel uitsluitend worden gebruikt voor identificatie bij de Belastingdienst. De pilot is gestart voor klanten van ING en Rabobank. De andere banken zijn later toegetreden. In het gebruikersonderzoek is het aantal gebruikers van deze tweede groep banken daarom beduidend kleiner.

Activering van iDIN was mogelijk via de website van de Belastingdienst. Gedurende de looptijd hebben medewerkers van de Belastingdienst, medewerkers van banken en overige geïnteresseerden iDIN geactiveerd. Een deel daarvan heeft aangegeven mee te willen werken aan onderzoek. Deze groep is benaderd.



2 Het publieke middel

2.1 Samenvatting

Kenmerken van gebruikers

In de periode maart tot en met mei 2016 hebben in totaal 937 mensen meegedaan aan de proef met het eRijbewijs danwel de eNIK. Het eRijbewijs werd getest in Eindhoven en Groningen, door respectievelijk 464 en 98 mensen. Van hen heeft 85% de vragenlijst ingevuld ten behoeve van de evaluatie. De eNIK is getest in Den Haag, daar deden 375 mensen mee. Van hen heeft 86% de vragenlijst ingevuld. De respons is daarmee hoog. Wel moet worden opgemerkt dat de populatie van pilotdeelnemers verschilt van de totale Nederlandse beroepsbevolking. De deelnemers aan de pilots zijn vaker hoger opgeleid, actiever op het internet en ook digitaal vaardiger.

Ingebruikname

De meeste deelnemers zijn kort na ontvangst met hun eRijbewijs dan wel eNIK aan de slag gegaan. Het ging niet altijd soepel, de installatie van de kaartlezer vormde voor veel mensen een hobbel. Deze hobbel bleek voor de eNIK gebruikers groter dan de voor eRijbewijs gebruikers. Het installeren van de eNIK kaartlezer bleek voor 36% lastig te zijn, voor de eRijbewijs gebruikers was het voor 17% lastig. De moeite die mensen hadden hangt niet zozeer samen met hun digivaardigheid, internetgebruik of opleidingsniveau, maar vooral met het type computer dat ze gebruiken, hun besturingssysteem of hun internetbrowser.

Dat installatie van de eNIK kaartlezer vaak moeilijker verliep dan voorzien, komt ook terug in de tijd die men zegt nodig te hebben gehad om de kaartlezer werkend te krijgen. De bezitters van de eNIK deden er gemiddeld 24 minuten over. Voor het eRijbewijs ligt dit gemiddelde op 14 minuten. Deze moeite blijkt voorts uit het gegeven dat een substantieel deel van alle deelnemers, namelijk 25%, contact heeft gezocht met de helpdesk van DigiD of hun gemeente voor hulp bij installatie.

Informatievoorziening

Alle deelnemers ontvingen een stappenplan en de deelnemershandleiding met nadere informatie over het in gebruik nemen en inloggen. De deelnemers zijn over het algemeen tevreden over de volledigheid en de begrijpelijkheid van de informatie die met het stappenplan en de gebruikershandleiding is verstrekt (76%-90% is tevreden over de gevraagde aspecten).

Oordeel over gebruik

De voordelen die de nieuwe kaarten beogen te hebben, worden door de meerderheid van de deelnemers ook als zodanig ervaren. eRijbewijs en eNIK verschillen daarin wel van elkaar. Het eRijbewijs wordt positiever beoordeeld. Van de eRijbewijs gebruikers ervaart 80% gemak, vindt 77% het middel betrouwbaar, en zegt 67% er een veilig gevoel bij te hebben. Bij de eNIK gebruikers liggen deze percentages steeds significant lager namelijk op respectievelijk 66%, 66% en 53%.

Gebruik in de toekomst

De deelnemers aan de pilot staan in meerderheid positief ten opzichte van toekomstig gebruik van het eRijbewijs of de eNIK. Twee derde van alle deelnemers (68% bij het eRijbewijs en 69% bij de eNIK) denkt het middel in de toekomst te gaan gebruiken op het moment dat het zou worden ingevoerd.



Vergelijking met DigiD

De meerwaarde van de eNIK/eRijbewijs ten opzichte van de reguliere DigiD (het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord) wordt door ongeveer de helft van alle deelnemers gezien. Zo vindt rond de 50% van alle deelnemers dat het inloggen met de kaart makkelijker is geworden. Rond de 45% van alle gebruikers vindt dat de kaart het inloggen veiliger maakt.

Knelpunten en verbetermogelijkheden

Kijkend naar welke nadelen men ervaart dan blijken deze voor eRijbewijs en eNIK vergelijkbaar. Vaak wordt naar voren gebracht dat het niet altijd praktisch is dat voor digitale identificatie een kaartlezer nodig is die pas werkt als die op die ene computer is aangesloten waar de driver op is geïnstalleerd. Veel deelnemers zouden zich ook digitaal willen identificeren vanaf telefoon of tablet of vanaf een andere computer, bijvoorbeeld die op hun werk. Verder is de installatie van de kaartlezer een verbeterpunt.

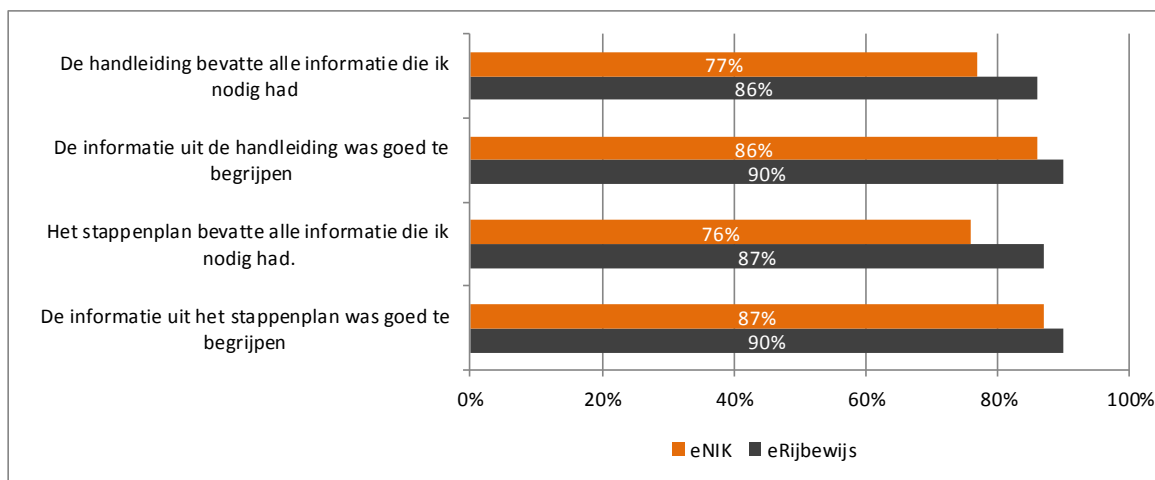
2.2 Informatievoorziening

Twee documenten speelden een belangrijke rol in het informeren van deelnemers over de mogelijkheden en het in gebruik nemen van de nieuwe kaart: het stappenplan en de deelnemershandleiding. Vrijwel iedere deelnemer geeft aan beide documenten ontvangen te hebben. De deelnemers aan de eRijbewijs pilot ontvingen het stappenplan en de deelnemershandleiding bij het ophalen van het eRijbewijs aan de balie van het gemeentekantoor. De deelnemers aan de eNIK pilot kregen het stappenplan vooraf toegestuurd. De deelnemershandleiding werd hen vervolgens verstrekt op het moment dat zij hun eNIK ophaalden bij het stadskantoor. Deze verschillen in het moment van informeren heeft geen invloed gehad op de mate waarin men informatie leest, begrijpt of de mate waarin men zich herinnert de informatie ontvangen te hebben. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen eNIK en eRijbewijs.

De deelnemers zijn over het algemeen tevreden over de volledigheid en de begrijpelijkheid van de informatie die met het stappenplan en de gebruikershandleiding is verstrekt. Deze tevredenheid geldt in grotere mate voor de deelnemers van het eRijbewijs. De gevonden verschillen op dit punt tussen eRijbewijs en eNIK zijn significant. Deze verschillen zullen vooral samenhangen met het gegeven dat deelnemers aan de eNIK pilot vaker problemen ervoeren met het installeren van de kaartlezer. Hier wordt later in dit hoofdstuk verder op ingegaan.

Van handleiding en stappenplan werd het stappenplan veruit het meest daadwerkelijk bekeken en gelezen. Vrijwel elke ontvanger van eNIK of eRijbewijs (96%) geeft aan het stappenplan te kennen en gelezen te hebben. De handleiding die de deelnemers daarnaast ontvingen was uitgebreider. Het weerhield de meeste deelnemers (zowel de deelnemers die deelname aan eNIK als eRijbewijs) er niet van de handleiding daadwerkelijk te gebruiken. Van beide groepen geeft 88% aan de handleiding gebruikt te hebben. Uit de groepsgesprekken met deelnemers kwam naar voren dat deze informatie vaak niet in eerste instantie werd gelezen. De meeste deelnemers gingen met hun kaartlezer aan de slag en gingen de handleiding pas lezen op het moment dat de installatie niet verliep zoals men verwachtte.

figuur 2.1 Oordeel over aanwezige informatie (percentage eens en helemaal eens met stelling)



Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

2.3 Installatie van de kaartlezer

Vrijwel iedereen die de kaartlezer heeft opgehaald, heeft deze in de loop van een aantal dagen ook aangesloten of een poging gedaan om dat te doen. Een deel van de deelnemers is het niet gelukt de kaartlezer werkend te krijgen. Het betreffen met name deelnemers aan de eRIJK pilot. 15% van de eRIJK gebruikers lukte het niet om zijn kaartlezer in gebruik te nemen. Onder eRIJBEWIJS gebruikers ligt dit op 4%.

tabel 2.1 Werkt de kaartlezer?

	eRIJBEWIJS (N=476)	eRIJK (N=309)
Ja	95%	84%
Nee	4%	15%
Weet niet	1%	1%
	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Dat de installatie van de kaartlezer niet altijd soepel verloopt, blijkt ook uit de ervaringen van deelnemers die het uiteindelijk wel is gelukt de lezer in gebruik te nemen. Van alle deelnemers geeft een kwart aan dat de installatie lastig was of helemaal niet lukt. Problemen werden vooral ervaren met de eRIJK.

De moeite die men al dan niet heeft om de kaartlezer werkend te krijgen hangt niet samen met de digivaardigheid van de deelnemers noch met de mate waarin met actief is op het internet. Ook het opleidingsniveau maakt geen verschil. Hieruit kan worden opgemaakt dat een succesvolle ingebruikname van de kaartlezer niet zozeer afhankelijk is van (de vaardigheden van) de respondent maar eerder van diens computer of besturingssysteem. Dit kwam ook in de groepsgesprekken naar voren.



Applegebruikers hadden vaker problemen, evenals gebruikers van bepaalde internetbrowsers zoals Google Chrome.

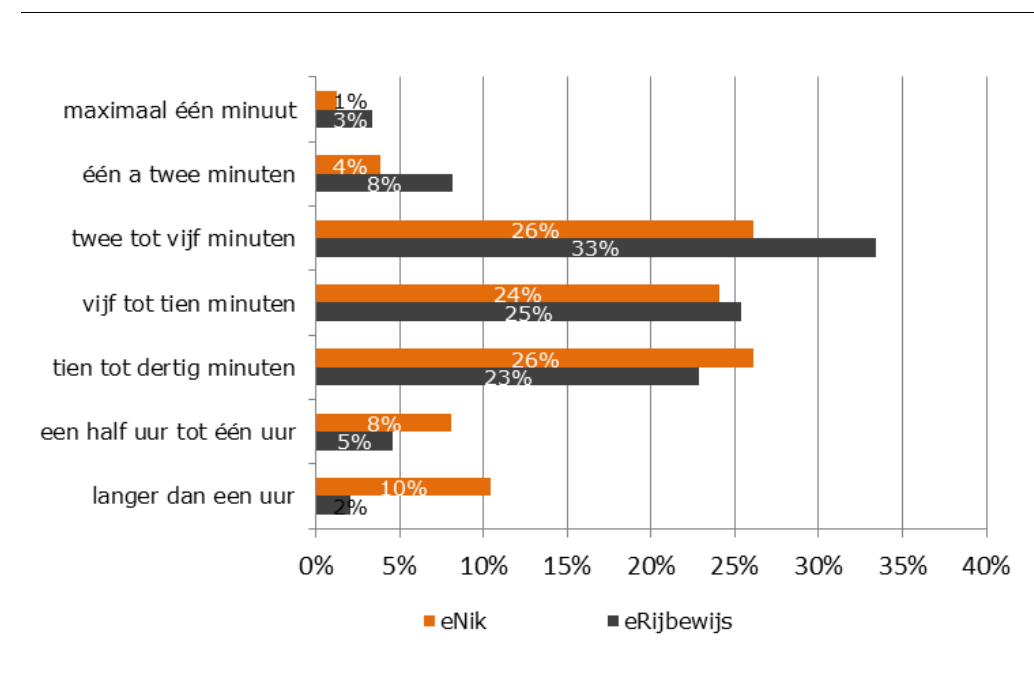
tabel 2.2 Hoe verliep de installatie van de kaartlezer?

	eRijbewijs (N=476)	eNIK (N=309)
Zonder enig probleem	60%	42%
Redelijk goed	23%	22%
Lastig	14%	29%
Het is mij niet gelukt	3%	7%
Weet niet meer	0%	0%
Totaal	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Dat installatie van de eNIK kaartlezer vaak moeilijker verliep, komt ook terug in de tijd die men zegt nodig te hebben gehad om de kaartlezer werkend te krijgen. De bezitters van de eNIK deden er gemiddeld 24 minuten over. Voor het eRijbewijs ligt dit gemiddelde op 14 minuten.

figuur 2.2 Hoe lang duurde het installeren van de kaartlezer ongeveer?



Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Tijdens de groepsinterviews is uitgebreider met de deelnemers stilgestaan bij de installatie van de kaartlezer. In deze gesprekken werden de uitkomsten van de enquête bevestigd. Veel mensen vinden het lastig de lezer werkend te krijgen. Vaak hadden zij hulp nodig bij de installatie. Zij lieten zich helpen door een partner, vriend(in) of huisgenoot of belde met de DigiD helpdesk. Enkele deelnemers hebben contact gezocht met de leverancier. Zij hadden zelf de naam van de leverancier

achterhaald door de kleine lettertjes op de onderkant van de kaartlezer te lezen. Doorvragen leerde dat de installatie problemen samen hingen met de 'driver' die niet automatisch werd geüpload en/of geïnstalleerd. Doordat mensen soms hulp nodig hadden van anderen gingen er soms meerdere dagen overheen voordat de kaartlezer werkte. *'Toen het niet lukte heb ik DigiD gebeld. De mevrouw aan de telefoon kon mij niet helpen. Ik ben toen twee dagen later teruggebeld'*.

tabel 2.3 Had u ondersteuning nodig bij het aansluiten van de kaartlezer van familie, vrienden of een huisgenoot?

	eRijbewijs (N=476)	eNIK (N=309)
Ja	8%	18%
Nee	92%	81%
Weet niet	0%	1%
	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Aan de deelnemers die aangaven het lastig te hebben gevonden om de kaartlezer werkend te krijgen, is gevraagd aan te geven waarom de installatie moeilijk verliep. 192 mensen hebben van de mogelijkheid gebruik gemaakt hun probleem toe te lichten. In onderstaand tekstkader enkele exemplarische toelichtingen.

Tekstkader 1 Wat installatie van de kaartlezer soms moeilijk maakt

- *'Installatie van de kaartlezer lukte niet met de internet browser die ik normaal gebruik (Chrome). Toen ik het via een andere browser deed, lukte het wel.'*
- *'Ik heb in eerste instantie geprobeerd de kaartlezer op mijn werk te installeren. Toen ik erachter kwam dat je de lezer maar op één computer kan gebruiken, heb ik de installatie afgekapt en heb ik het thuis opnieuw gedaan.'*
- *'Het lukt niet om de kaartlezer op mijn Apple laptop te installeren. Ik hoorde van de DigiD helpdesk dat meer Apple gebruikers er last van hebben.'*
- *'Na het inpluggen van de kaartlezer kon de driver niet automatisch worden gevonden. Ik heb toen contact gezocht met de leverancier. Uiteindelijk heb ik via hen de driver alsnog gevonden en kunnen installeren.'*
- *'Het lukte mij niet om de kaartlezer geïnstalleerd te krijgen. Mijn vriend heeft wel verstand van computers, die heeft ergens op internet de driver weten te vinden en geïnstalleerd.'*
- *'Ik heb enorm lopen zoeken om de juiste software te vinden- zoeken om de juiste windowsinstellingen te vinden (32 of 64 bit).'*
- *'Bij de installatie van het stuurprogramma kreeg ik de melding dat het stuurprogramma voor het apparaat, de kaartlezer, niet is geïnstalleerd, de zgn. "Smartcard." En: "Er is geen stuurprogramma gevonden".*
- *'Er moest een driver geïnstalleerd worden, en die kon niet gevonden worden door Windows 7. Nog steeds hapert de communicatie tussen de PC en de kaartlezer.'*

Bron: Enquête en groepsinterviews met deelnemers



2.4 Gebruik

Van alle deelnemers had 84% op het moment dat hen naar de ervaringen werd gevraagd de kaartlezer tenminste één keer gebruikt om in te loggen. Van de mensen die de kaartlezer nog niet hadden gebruikt, hing het niet-gebruik meestal samen met een niet werkende kaartlezer.

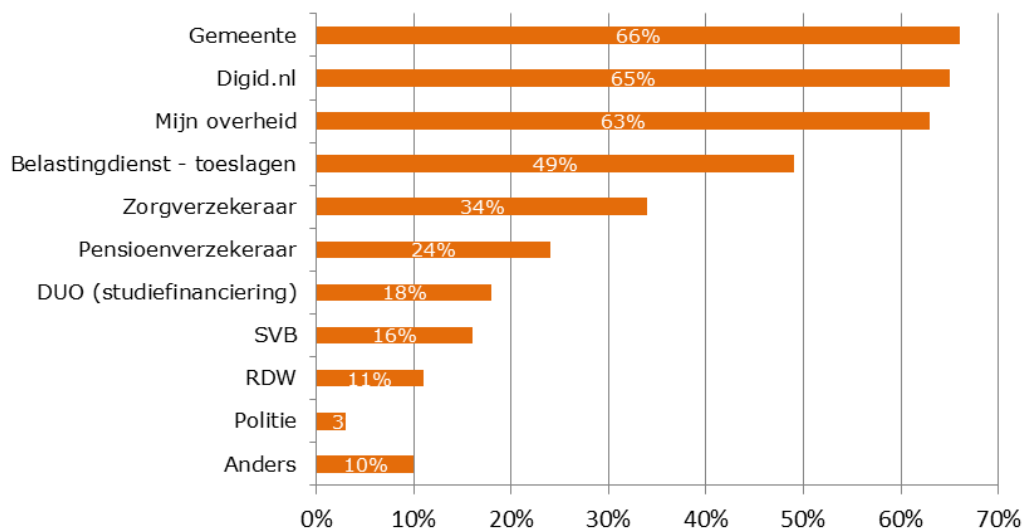
tabel 2.4 Heeft u de kaartlezer inmiddels al een keer gebruikt?

	eRijbewijs (N=479)	eNIK (N=324)
Ja	89%	84%
Ik heb het geprobeerd maar het is tot nu toe niet gelukt	7%	9%
Nee, ik heb het nog niet geprobeerd	4%	7%
Weet niet (meer)	0%	0%
Totaal	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Inloggen met de eNIK/eRijbewijs deed men vooral bij de gemeente, DigiD, Mijn overheid en bij de Belastingdienst.

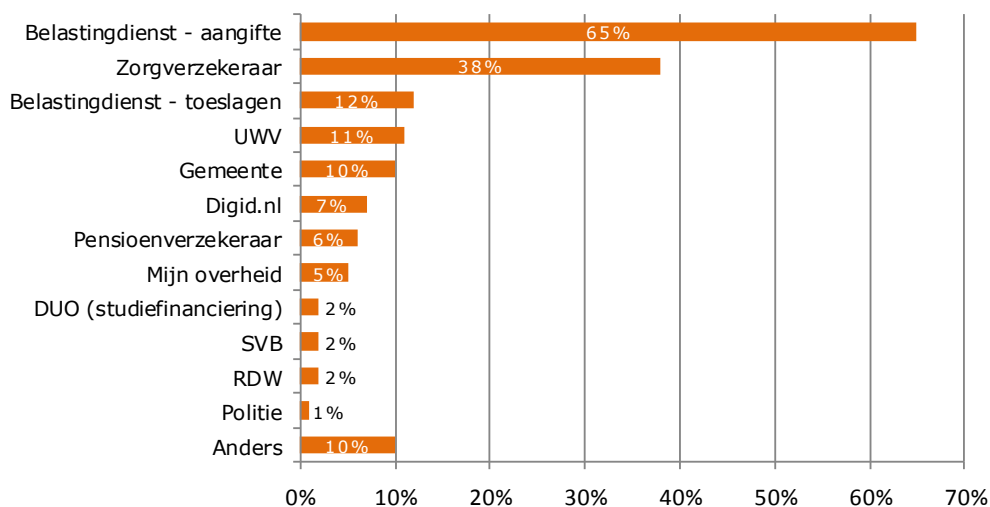
figuur 2.3 Bij welke instanties heeft u op de website ingelogd met uw eNIK/eRijbewijs?



Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Niet alle instanties die aangesloten zijn op DigiD waren ten tijde van de uitvoering van de pilot klaar voor de eNIK of het eRijbewijs. Een meerderheid van de deelnemers heeft aangegeven dat het hen niet altijd lukte om in te loggen met hun nieuwe kaart. Vooral de Belastingdienst-aangifte is veel genoemd (65% van de deelnemers deed daar tevergeefs een poging).

figuur 2.4 Bij welke instanties is het u niet gelukt om op de website in te loggen met uw eNIK/eRijbewijs?



Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Dat het niet altijd lukte om in te loggen met behulp van nieuwe kaart en kaartlezer verklaart waarom bijna twee derde (64%) van de pilotdeelnemers toch nog moest terugvallen op DigiD (zij logden in met behulp van hun gebruikersnaam en wachtwoord).

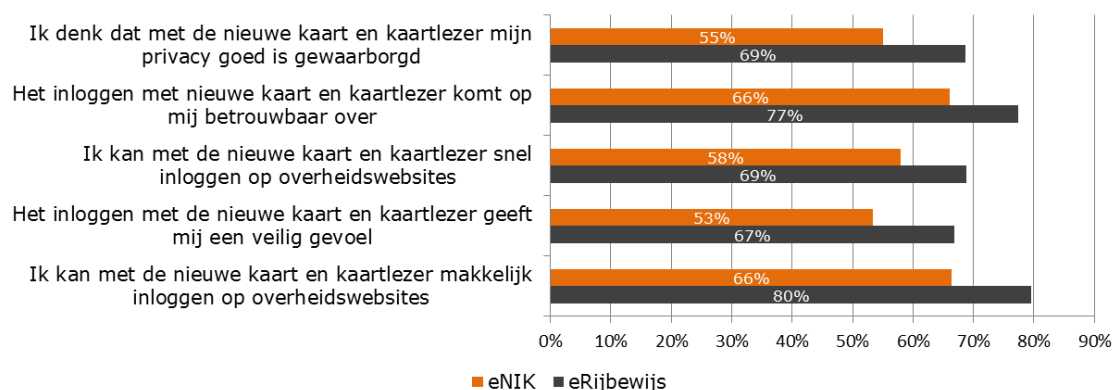
2.5 Oordeel over de kaart

Naast de voordelen die de deelnemers uit zichzelf naar voren brachten, is in de enquête gevraagd naar de voordelen die beide kaarten beogen te hebben zoals veiligheid, gemak en betrouwbaarheid. Gemak en betrouwbaarheid scoren hoog.

Er zijn verschillen in de beoordeling tussen de kaarten. Het eRijbewijs scoort significant beter. Het verschil in beoordeling zal waarschijnlijk samenhangen met de moeite die men moest doen om de kaartlezer geïnstalleerd te krijgen. De moeite die eNIK gebruikers vaker moesten nemen bij installatie zal hun beoordeling over gemak en betrouwbaarheid waarschijnlijk hebben gedrukt. Het is een verband dat in het groepsgesprek en de interviews in ieder geval duidelijk naar voren kwam. In de beoordeling van het uiteindelijke gebruiksgemak (het inloggen met de kaartlezer) werd door meerdere respondenten weer teruggegrepen naar de problemen die zij ondervonden met de installatie. In dit licht is het voorstelbaar dat de gevonden verschillen in het oordeel over de kaarten kleiner zal worden naarmate de tijd tussen installatie van de kaartlezer en het gebruik ervan verstrijkt.



figuur 2.5 Oordeel over eNIK en eRijbewijs op vijf aspecten



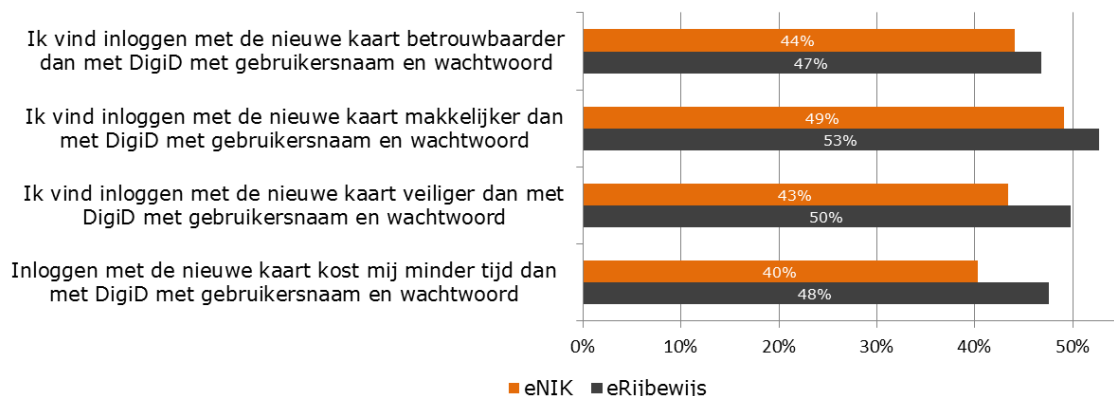
Bron: Enquête onder pilotdeelnemers Den Haag, Eindhoven en Groningen

De mate waarin een respondent actief is op het internet of de mate waarin hij digivaardig is, heeft geen invloed op diens oordeel over de nieuwe kaart. Dit geldt zowel voor het eRijbewijs als voor de eNIK.

Vergelijking met DigiD

De meerwaarde van de eNIK/eRijbewijs ten opzichte van de reguliere DigiD (het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord) wordt niet door alle deelnemers gezien. Zo vindt rond de 50% van alle deelnemers dat het inloggen met de kaart makkelijker is geworden. Rond de 45% van alle gebruikers vindt dat de kaart het inloggen veiliger maakt.

figuur 2.6 Ervaren voordeel van eNIK/eRijbewijs ten opzichte van regulier DigiD (inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord)



Bron: Enquête onder pilotdeelnemers Den Haag, Eindhoven en Groningen

De verschillen tussen eNIK gebruikers en eRijbewijs gebruikers tekenen zich hier niet altijd af. De meerwaarde van de kaart ten opzichte van het reguliere inloggen met DigiD wordt door beide groepen van gebruikers ongeveer gelijk ingeschat. Kijkend

naar de vier aspecten scoort het eRijbewijs significant iets beter als het gaat om veiligheid en betrouwbaarheid.

De mate waarin pilotdeelnemers voordelen zien van inloggen via de nieuwe kaart ten opzichte van het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord wordt deels beïnvloed door de mate waarin zij op het internet actief zijn. Actieve internetgebruikers zien vaker in de kaart (eRijbewijs/eNIK) een veiligere manier van inloggen dan het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Tegelijkertijd zien de frequente internetgebruikers minder vaak een tijdsinstaat ten opzichte van het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord.

Dat eNIK en eRijbewijs van elkaar verschillen in het gemak waarmee de deelnemers de kaartlezer werkend krijgen, leidt er niet toe dat het uiteindelijke algehele gebruikersgemak verschillend wordt beoordeeld. 60% van alle deelnemers ervaart over het algemeen gemak van de kaart ten opzichte van het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord. De verschillen in tabel 2.5 tussen eNIK en eRijbewijs zijn niet significant. En dat geldt ook voor de mate waarin de deelnemers nadelen ondervinden van de nieuwe kaart ten opzichte van het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord.

tabel 2.5 Ervaart u voordelen van uw nieuwe identiteitskaart met kaartlezer ten opzichte van het inloggen met DigiD met gebruikersnaam en wachtwoord?

	<i>eRijbewijs</i> (N=476)	<i>eNIK</i> (N=309)
Ja	60%	61%
Nee	32%	29%
Weet niet	8%	10%
	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

tabel 2.6 Ervaart u nadelen van uw nieuwe identiteitskaart met kaartlezer ten opzichte van het inloggen met DigiD met gebruikersnaam en wachtwoord?

	<i>eRijbewijs</i> (N=476)	<i>eNIK</i> (N=309)
Ja	48%	40%
Nee	46%	51%
Weet niet	7%	9%
	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

De voordelen van de kaart worden over de gehele populatie van deelnemers, ongeacht hun opleiding, digivaardigheden en internetgebruik gelijk ervaren. De mate waarin nadelen worden ervaren is niet gelijk verdeeld. De mensen die digivaardiger zijn zien vaker nadelen van de nieuwe kaart (eRijbewijs/eNIK) ten opzichte van het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Wellicht komt dit doordat zij vaker vanaf een mobiel of tablet werken, waar de kaartlezer niet op aangesloten kan worden. Op dit ervaren nadeel wordt in het vervolg van deze paragraaf verder ingegaan.



De deelnemers is gevraagd welke voordelen zij zien in het gebruik van de nieuwe kaart. Zij konden deze voordelen in de enquête in een open antwoordveld zelf formuleren. De voordelen worden voornamelijk gezien in de snelheid van inloggen ten opzichte van het gebruik van een wachtwoord in combinatie met een password. Deze snelheid komt voort uit het gegeven dat men gebruikersnaam en wachtwoord minder vaak direct paraat heeft dan een pincode. Veel deelnemers plaatsten bij hun positieve ervaringen vaak ook de kanttekening dat het even duurt voordat alles werkt. De algemene teneur is 'als het eenmaal werkt, werkt het snel'. Weinig deelnemers benoemde uit zichzelf het aspect veiligheid als voordeel.

Nadelen worden ook vaak ervaren. Ook hier is in de enquête op doorgevraagd. Nadelen die mensen uit zichzelf noemen hebben vooral betrekking op het gegeven dat je voor het inloggen steeds drie dingen bij de hand moet hebben: je kaart, de kaartlezer en de specifieke computer waarop de driver is geïnstalleerd. Een ander veelgenoemd nadeel komt voort uit het gegeven dat de kaart ten tijde van de proef op veel sites nog niet kon worden gebruikt (zoals bij de Belastingdienst voor de aangifte).

Tekstkader 2 Enkele exemplarische antwoorden op de vraag welke voor- dan wel nadelen men ervaart bij het gebruik van de nieuwe kaart

Voordelen

- *'Als alles aangesloten is, werkt het inloggen zeer snel.'*
- *'Als je DigiD weinig gebruikt, dan kan het lastig zijn om het wachtwoord te onthouden.'*
- *'De zelf in te stellen pincode bij het specimen rijbewijs is makkelijker.'*
- *'Als je de DigiD opnieuw moet aanvragen ben je weer best veel tijd kwijt.'*
- *'Als je de kaartlezer en je ID-kaart in de buurt hebt gaat het inloggen sneller dan normaal.'*

Nadelen

- *'Aansluiten van kaartlezer, het onthouden van de CAN code en pincode kost mij meer tijd dan het invoeren van mijn DigiD en wachtwoord.'*
- *'Het is onhandig dat je het apparaat per se nodig hebt, nu kun je eigenlijk alleen thuis zaken regelen terwijl dit ook zou kunnen in een pauze op het werk bijvoorbeeld.'*
- *'Kaartlezer moet ergens opgeborgen worden = vatbaar voor kwijtraken. Omdat je hem niet zo vaak nodig hebt is dat wel een lastig punt.'*
- *'99% van mijn online gebruik vindt plaats op mobiele devices (telefoon & tablet). De gekozen oplossing zorgt ervoor dat ik mijn (werk)laptop moet gebruiken om in te kunnen loggen, ik heb zelf privé geen enkel compatible device in huis.'*
- *'Als iemand je ID kaart heeft gestolen, kan diegene naar mijn idee gemakkelijker onder jouw naam dingen doen.'*
- *'Dat het nog niet overal werkt. Wat voor mij belangrijk is, is de belastingdienst en de zorgverzekering.'*

Nog gebruik gemaakt van DigiD?

Gebruikers is gevraagd of zij na de ingebruikname van de kaartlezer ook nog gebruik hebben gemaakt van het reguliere inloggen via DigiD en wat de redenen hiervoor zijn. Ongeveer twee derde van alle deelnemers geeft aan dat zij tijdens de proef buiten de kaartlezer om wel eens hebben ingelogd.

tabel 2.7 Heeft u na ingebruikname van uw kaartlezer wel eens ingelogd met alleen DigiD?

	eRijbewijs (N=479)	eNIK (N=324)
Ja	67%	60%
Nee	33%	40%
	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Dat nog vaak werd teruggerepen op het reguliere inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord komt voort uit het gegeven dat nog niet alle sites waren voorbereid op eNIK/eRijbewijs. Zo kon er nog geen belastingaangifte mee worden gedaan. Een andere belangrijke reden voor het niet gebruik van de kaart was een niet functionerende kaartlezer. Daarnaast vindt bijna een vijfde van alle deelnemers het inloggen met DigiD uiteindelijk toch gemakkelijker.

tabel 2.8 Waarom logde u niet in met uw kaartlezer?

	eRijbewijs (N=320)	eNIK (N=193)
De kaartlezer kon ik niet gebruiken bij de betreffende site	65%	45%
De kaartlezer werkte niet goed	17%	26%
Ik heb meer vertrouwen in de veiligheid van DigiD	1%	4%
Ik heb meer vertrouwen in de omgang met privacy van DigiD	1%	1%
DigiD is gemakkelijker	18%	18%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Gebruik in de toekomst

Veel deelnemers zijn uiteindelijk positief over de proef. Er bestaat over het algemeen besef dat een betrouwbaar identificatiemiddel een belangrijke voorwaarde is voor een betrouwbare digitale dienstverlening. De meeste deelnemers (twee derde van alle deelnemers) verwachten dan ook het eRijbewijs of de eNIK in de toekomst te gaan gebruiken op het moment dat het zou worden ingevoerd. In deze verwachting verschilt de groep eRijbewijs gebruikers niet van de groep eNIK gebruikers.

tabel 2.9 Zou u in de toekomst gebruik willen blijven maken van de eNIK/het eRijbewijs?

	eRijbewijs (N=442)	eNIK (N=273)
(Zeer) waarschijnlijk wel	68%	69%
Neutraal	15%	16%
(Zeer) waarschijnlijk niet	17%	15%
	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen



2.6 Knelpunten en gebruik helpdesk

Een kwart van alle deelnemers heeft tijdens de proef contact gezocht met de helpdesk van DigiD of met hun gemeente. Veruit de meeste vragen waarmee mensen contact zochten, gingen over de installatie van de kaartlezer (negen op de tien vragen). Daarnaast hadden vragen betrekking op het niet kunnen inloggen op specifieke sites zoals die van de Belastingdienst of zorgverzekeraar.

tabel 2.10 Heeft u tijdens de proef contact gezocht met de helpdesk van DigiD of met uw gemeente vanwege een vraag of probleem?

	eRijbewijs (N=476)	eNIK (N=309)
Ja	25%	25%
Nee	75%	73%
Weet niet meer	0%	2%
	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

In de mate waarin men contact heeft gezocht, verschillen de gebruikers van de eNIK en het eRijbewijs niet van elkaar. Wel zijn er verschillen in het kanaal dat zij kiezen. eNIK gebruikers namen vaker contact op met DigiD, eRijbewijs gebruikers wendden zich vaker tot hun gemeente.

tabel 2.11 Hoe heeft u contact gezocht?

	eRijbewijs (N=476)	eNIK (N=309)
Ik heb gebeld met de gemeente	14%	13%
Ik heb de gemeente een e-mail gestuurd	35%	18%
Ik ben bij de gemeente langsgegaan	1%	4%
Ik heb gebeld met DigiD	27%	31%
Ik heb een e-mail gestuurd naar DigiD	17%	26%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Verder zijn er verschillen tussen eNIK deelnemers en eRijbewijs deelnemers in de beoordeling van de DigiD helpdesk/gemeente. De eNIK deelnemers zijn minder tevreden, dit hangt mogelijk samen met de grotere moeite die zij hadden met de installatie van de kaartlezer.

tabel 2.12 Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw vraag of probleem?

	eRijbewijs (N=476)	eNIK (N=309)
Tevreden	61%	45%
Neutraal	18%	25%
Ontevreden	20%	26%
Weet niet meer	1%	4%
	100%	100%

Bron: Enquête onder pilotdeelnemers, Den Haag, Eindhoven en Groningen

Voor zover deelnemers niet tevreden waren over de helpdesk, hadden die betrekking op de openingstijden (alleen tijdens kantooruren bereikbaar) en de beperkte toegevoegde waarde die de helpdesk had ten opzichte van de gebruikershandleiding/stappenplan en/of de kennis van de deelnemer zelf.

Tekstkader 3 Enkele exemplarische klachten over helpdesk DigiD/gemeente

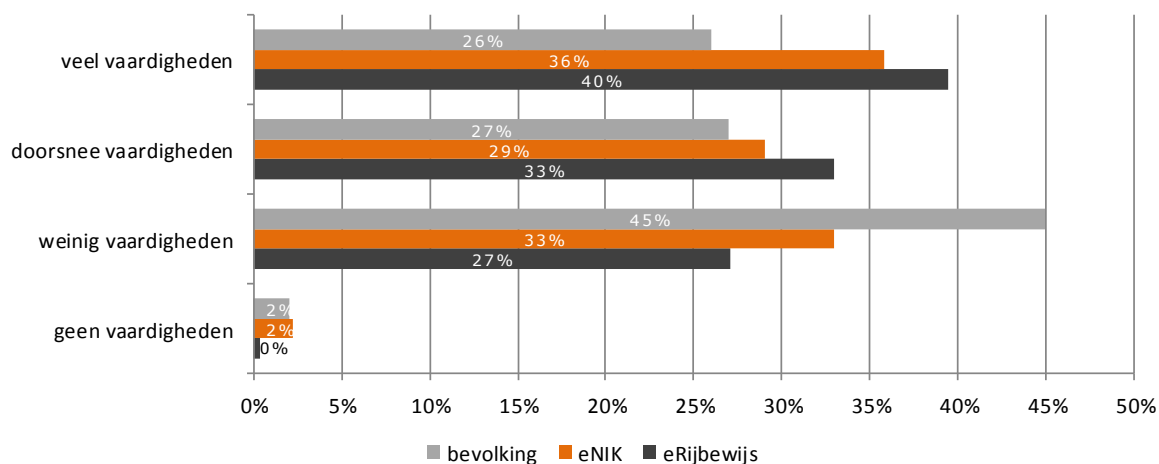
- *'De DigiD Helpdesk is bereikbaar van 08:00 tot 17:00. Voor een fulltime werkend persoon zijn deze tijden niet handig omdat je thuis achter je pc moet zitten.'*
- *'De helpdeskmedewerkers (die overigens heel bereidwillig waren) kwamen niet met suggesties (of informatie) die ik niet zelf al had overwogen.'*
- *'Ik zou teruggebeld worden, dit is inmiddels al bijna een week geleden. Tot op heden kaartlezer nog niet geactiveerd en hierdoor eNIK niet gebruikt.'*
- *'Weinig kundig (lopen de stappen in de handleiding langs (dat kan ik zelf ook!)). En weten niet meer dan in de handleiding staat.'*

2.7 Kenmerken van gebruikers

De samenstelling van de groep van deelnemers aan beide pilots verschilt van de samenstelling van de gehele Nederlandse bevolking. Het belangrijkste verschil heeft betrekking op het opleidingsniveau. Er is een sterke oververtegenwoordiging van hoger opgeleide mensen (respectievelijk een sterke ondervertegenwoordiging van lager opgeleiden). Verder bevinden zich onder de deelnemers relatief veel mensen in de leeftijdscategorie 40-65 jaar. Ten slotte blijken de deelnemers digivaardiger. In onderstaande figuren zijn voor beide pilots de deelnemers op een aantal kenmerken afgezet tegen de totale Nederlandse bevolking.

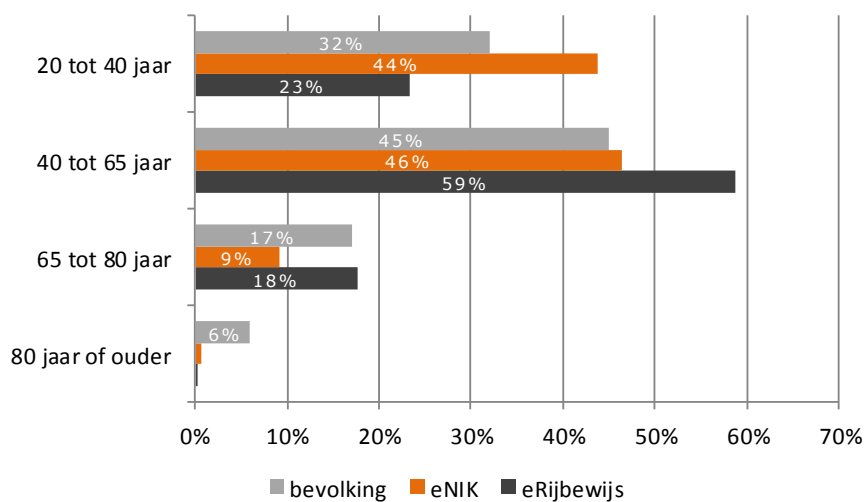


figuur 2.7 Digivaardigheid



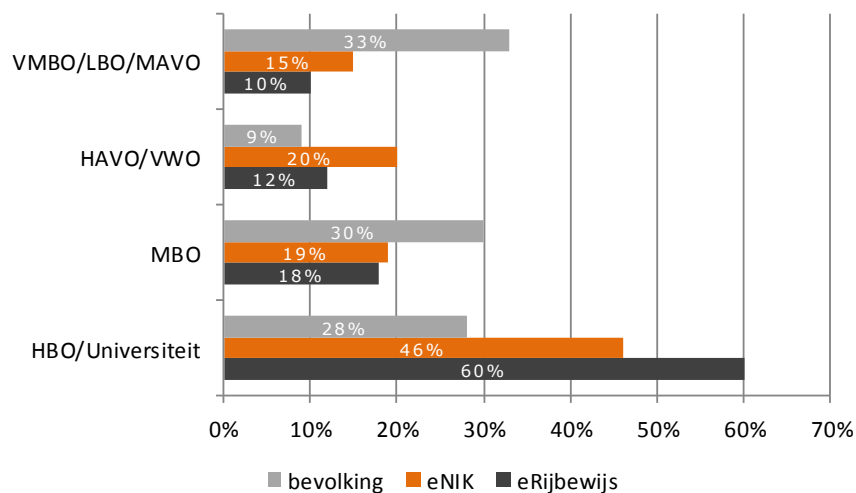
Bron: CBS voor cijfers Nederlandse bevolking, onderzoek ICT, kennis en economie 2013; enquête onder pilot deelnemers Den Haag, Eindhoven en Groningen

figuur 2.8 Leeftijdsopbouw groep pilotdeelnemers versus bevolking



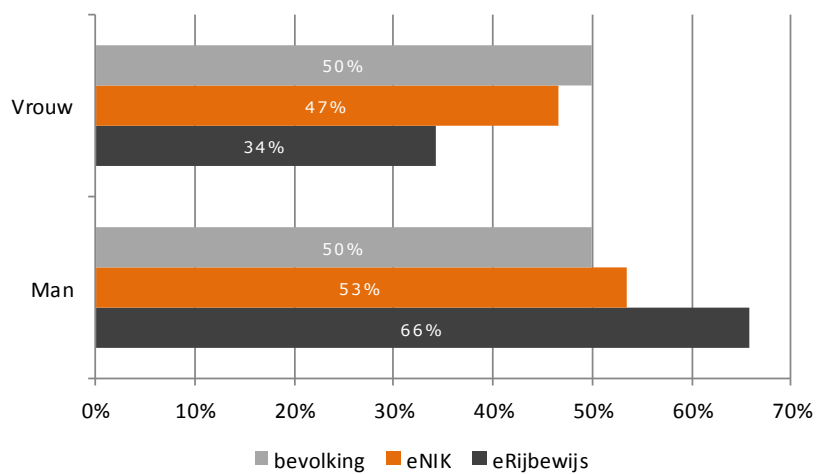
Bron: Enquête onder pilot deelnemers Den Haag, Eindhoven en Groningen & CBS Statline

figuur 2.9 Opleidingsniveau



Bron: Enquête onder pilot deelnemers Den Haag, Eindhoven en Groningen & CBS Statline

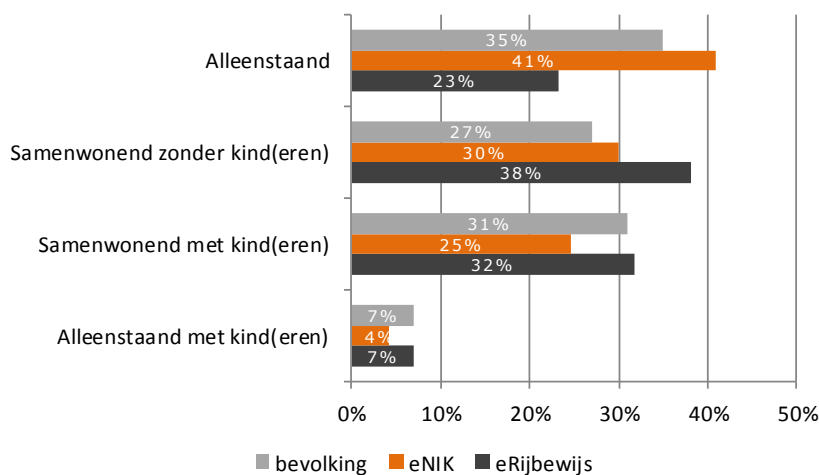
figuur 2.10 Geslacht



Bron: Enquête onder pilot deelnemers Den Haag, Eindhoven en Groningen & CBS Statline



figuur 2.11 Samenstelling huishouden



Bron: Enquête onder pilot deelnemers Den Haag, Eindhoven en Groningen & CBS Statline

2.8 Administratieve lasten

Op basis van alle te verrichten handelingen door een burger zijn de administratieve lasten bepaald (de tijd en eventueel aanvullende kosten die iemand kwijt is) voor het afhalen/activeren, het gebruik bij het inloggen op een site en bij verlies. De methode voor het bepalen van de lasten is nader toegelicht in de bijlage. Ook is in bijlage 3 een nadere specificatie van alle handelingen en de tijdsduur gegeven.

De lasten worden bij het publieke middel in sterke mate bepaald door de verplichting dat zowel de aanvraag als het uitreiken van het middel op het gemeentehuis dient plaats te vinden. De reistijd maakt een groot deel van de lasten uit. Ook de installatie van de kaartlezer neemt relatief veel tijd in beslag. Voor verlies geldt ook dat hier de reistijd er een groot onderdeel van uit maakt.

tabel 2.13 Administratieve lasten voor een burger voor gebruik, activeren en verlies

	Tijd in minuten	aanvullende kosten
Activeren	141,5	€ 10,00
Gebruik	2,5	-
Verlies en herstel	131,5	€ 10,00

Bij de uitwerking zijn alle huidige processtappen van het aanvragen en afhalen van het middel meegenomen. Een deel van de tijdsduur hangt echter samen met het reguliere proces van aanvragen van een wettelijk ID-middel. In hoeverre de benodigde tijd voor de aanvraag en het afhalen volledig voor rekening van de eNIK en het eRijbewijs komen, is in de toekomst afhankelijk van de wijze waarop het middel wordt aangeboden. Als burgers een publiek identificatiemiddel aanvragen ter vervanging van een (bijna) verlopen ID-middel, dan dienen de processtappen die bij het reguliere aanvraagproces horen niet te worden meegerekend. Alleen de lasten die

dan specifiek aan het in gebruik nemen van de e-functionaliteit zijn toe te schrijven tellen in dat geval mee voor de lasten. De lasten voor de e-functionaliteit zijn aanmerkelijk lager. Ter indicatie: de tijd voor zowel activeren als voor verlies en herstel daalt tot 20 minuten.



3 iDIN

3.1 Samenvatting

Kenmerken van gebruikers

Deelnemers aan de iDIN-pilot vormen geen doorsnee van de Nederlandse bevolking. Onder de deelnemers zitten relatief veel mannen, mensen met een hogere opleiding en mensen met bovengemiddelde digivaardigheid. Onder de deelnemers bevonden zich verder relatief veel mensen in de leeftijdscategorie 40-65 jaar. Niettemin blijken er tussen deelnemers van de pilots op de genoemde kenmerken nauwelijks significante verschillen te zijn in hun oordeel. Aandachtspunt daarbij is wel dat de groep mensen met geen of weinig digivaardigheden, ouderen en lager opgeleiden zijn ondervertegenwoordigd en verschillen bij deze specifieke groepen daardoor niet goed waarneembaar zijn.

Activatie en gebruik

De activatie van iDIN via de website van de Belastingdienst is over het algemeen goed verlopen. Verder was het voor het grootste deel van de gebruikers (74%) duidelijk dat activering eenmalig nodig is. Een klein deel heeft na activatie iDIN niet gebruikt (18%). De reden hiervoor is vooral dat men hier op het moment van invullen van de vragenlijst nog niet aan toe was gekomen.

Informatievoorziening

Ongeveer de helft van de gebruikers heeft beschikbare informatie op de websites van banken of www.idin.nl geraadpleegd. Ruim twee derde vond daar de benodigde informatie. De aanwezige informatie is voor 85% (www.idin.nl) en 90% (sites banken) goed te begrijpen.

Oordeel over gebruik

Gebruikers hebben iDIN op vijf aspecten beoordeeld: gemak, veiligheid, snelheid, betrouwbaarheid en het waarborgen van de privacy. Op alle aspecten geeft een ruime meerderheid een positief oordeel. iDIN heeft ten opzicht van de andere middelen het voordeel dat gebruikers via het internetbankieren al bekend zijn met de methode van inloggen. Dit is terug te zien in het oordeel over het gebruiksgemak. Het gemak scoort hoog: 85% geeft een positief oordeel. Bij de andere aspecten variëren de scores van 74%-80%.

Gebruik in de toekomst

De deelnemers aan de pilot staan positief ten opzichte van toekomstig gebruik van iDIN. In totaal denkt 81% het in de toekomst te blijven gebruiken, 5% is er negatief over en de overigen staan er neutraal tegenover of weten het nog niet.

Vergelijking met DigiD

Het gebruik van de iDIN is door deelnemers vergeleken met het huidige gebruik van DigiD. Ongeveer de helft van de gebruikers is positiever over iDIN dan over DigiD op de aspecten veiligheid, gemak en betrouwbaarheid. De snelheid scoort relatief wat lager. Tijdens de pilot heeft ongeveer de helft van de gebruikers na activering nog gebruik gemaakt van DigiD. De belangrijkste verklaring daarvoor is dat iDIN nog niet op andere sites dan die van de Belastingdienst gebruikt kan worden.



Knelpunten en verbetermogelijkheden

Bij het activeren of het gebruik heeft een beperkt deel van de gebruikers problemen ondervonden (16%). Iets vaker zijn deze problemen opgetreden bij het inloggen dan bij het activeren. Deze problemen traden in de helft van de gevallen op in de eerste week van de pilot. Duidelijke knelpunten komen niet naar voren bij gebruikers. Wel zijn verschillende mogelijkheden voor verbetering genoemd. Gebruikers geven onder andere aan het handig te vinden als het activeren en inloggen in één stap gecombineerd zouden kunnen worden. Ook is genoemd dat gebruik zonder een token of Tan-code handiger is. Zeker een token is niet altijd bij de hand. Een deel van de gebruikers heeft behoefte aan een app voor gebruik op de mobiele telefoon of tablet. Verder bestaat behoefte aan meer toelichting op het activeren en meer inzicht in welke informatie wordt uitgewisseld en wie daar toegang toe krijgt.

Verschillen tussen middelen

Binnen de iDIN-pilot werkt iedere bank met zijn eigen middel. Dit kan betekenen dat het oordeel van gebruikers afhangt van het gebruikte bankenmiddel. Gebruikers van ING zijn vergeleken met gebruikers van de overige banken die met een apart identificatiemiddel werken. Uit analyse blijkt dat de beoordeling in hoge mate gelijk is. Op specifieke punten treden enkele verschillen op. Zo zijn gebruikers bij de ING iets tevredener over het gemak en zijn gebruikers van de overige banken iets positiever over het waarborgen van de privacy. In vergelijking tot DigiD scoren de overige banken iets beter op de ervaren veiligheid en betrouwbaarheid. Tot slot hebben gebruikers van ING gedurende de pilot iets minder vaak last gehad van storingen of foutmeldingen.

3.2 Gebruikt inlogmiddel

Gedurende de pilotperiode waren de inlogmiddelen van ING en Rabobank het eerst beschikbaar. Van beide banken zijn dan ook de grootste groepen gebruikers afkomstig. In totaal is 88% klant bij deze twee banken.

tabel 3.1 Van welke bank inlogmiddel gebruikt?

	(N=449)
ING	55%
Rabobank	33%
Overige banken*	12%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

* ABN AMRO, Regiobank, SNS en/of Triodos

Vanwege de kleinere aantallen respondenten bij andere banken dan ING en Rabobank kan niet op het niveau van iedere bank een uitsplitsing van resultaten worden gegeven. Om deze reden is gekozen in de resultaten een uitsplitsing te maken tussen ING enerzijds en overige banken anderzijds. Deze keuze is gemaakt vanwege het verschil tussen de methoden (Tan-codes versus een apart identificatiemiddel als E.identifier, Rabo Scanner of Identifier).

3.3 Informatievoorziening

Informatie over iDIN is te vinden op de websites van banken. Iedere bank heeft een pagina waarop achtergrondinformatie over iDIN is opgenomen. Ook is via www.idin.nl informatie beschikbaar. Via deze website komen geïnteresseerden op een pagina van de website van de Betaalvereniging Nederland terecht. Onderdeel van de beschikbare informatie is een instructievideo waarin de werking wordt toegelicht. Ongeveer de helft van de gebruikers heeft informatie geraadpleegd.

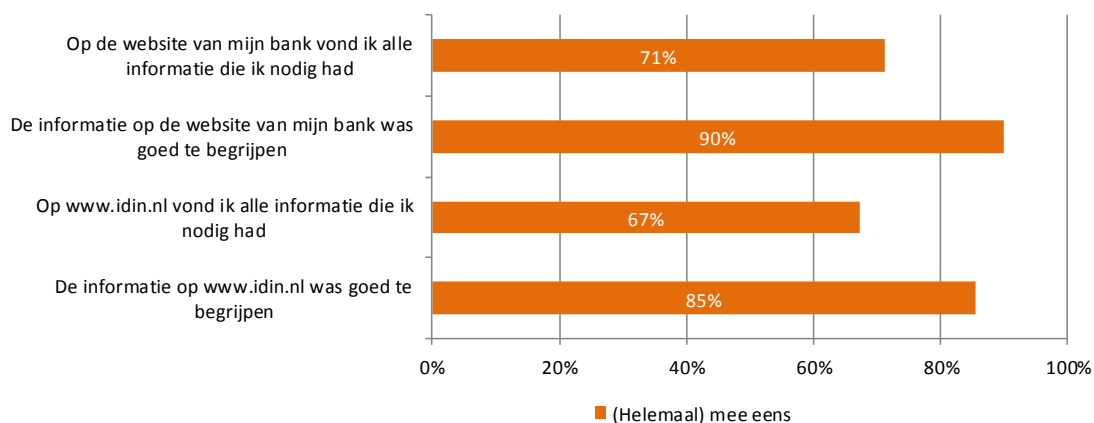
tabel 3.2 Gekeken op de website van bank of www.idin.nl om meer te weten te komen over iDIN?

	<i>N=191</i>
Ja, website van mijn bank	14%
Ja, www.idin.nl	12%
Ja, www.idin.nl en website van mijn bank	17%
Nee	54%
Weet niet (meer)	3%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

Kijkend naar de achtergrondkenmerken van gebruikers dan blijken er weinig verschillen in de mate waarin zij informatie hebben geraadpleegd. Er is geen verschil te constateren in digivaardigheid en geen verschil in opleidingsniveau.

figuur 3.1 Oordeel over aanwezige informatie



Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

De informatie op zowel de websites van banken als op www.idin.nl vonden de gebruikers goed te begrijpen. Het grootste deel (88% over www.idin.nl en 90% over de banksite) is het met de stelling eens of helemaal eens. Over de mate waarin alle benodigde informatie op de site kon worden aangetroffen is het oordeel iets minder positief. Op websites van banken vindt 72% de benodigde informatie en op www.idin.nl is dat 68%.



3.4 Activatie en gebruik

Om iDIN te kunnen gebruiken bij de Belastingdienst is eerst activatie nodig. Deze activering bestaat uit toestemming aan de eigen bank om eenmalig het BSN, naam en geboortedatum via een beveiligd bericht aan de Belastingdienst te verstrekken. Activering is eenmaal nodig voor verder gebruik.

tabel 3.3 Is bekend dat iDIN één keer geactiveerd hoeft te worden voor gebruik bij overheidssites en zorgverzekeringen?

	N=449
Ja	74%
Nee	26%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

iDIN is tijdens de pilotperiode alleen te gebruiken voor inloggen bij de Belastingdienst. Gemiddeld hebben gebruikers 2,5 ingelogd.

Het inlogscherf voor iDIN was gedurende de pilot nog niet prominent op de website van de Belastingdienst aanwezig. Om deze reden zijn gebruikers gevraagd aan te geven of zij het inlogproces duidelijk vonden na het moment dat men eenmaal de goede pagina had gevonden. Hiermee is specifiek gevraagd naar het inlogproces zelf en niet naar de vindbaarheid op de website van de Belastingdienst.

Gebruikers blijken in bijna alle gevallen het inlogproces bij de Belastingdienst duidelijk te vinden. De mate van digivaardigheid van gebruikers heeft geen invloed.

tabel 3.4 Waren alle stappen van het inloggen met iDIN bij de Belastingdienst duidelijk?

	N=370
Ja	92%
Nee	8%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

Uiteindelijk heeft 18% van de mensen die iDIN hebben geactiveerd het niet gebruikt (op het moment van invullen van de vragenlijst). De belangrijkste reden hiervoor is dat de respondent hier nog niet aan toe is gekomen (59%). Verder had 9% van de mensen die het nog niet gebruikt hebben last van een technische storing bij het inloggen en 1% bij het activeren. In de categorie *anders* geven respondenten onder andere aan het nog niet nodig te hebben gehad, al aangifte te hebben gedaan of niet bekend te zijn met de mogelijkheid het ook te gebruiken bij de Belastingdienst. 72% (van de niet-gebruikers) geeft overigens aan te verwachten binnenkort alsnog met iDIN in te loggen bij de Belastingdienst.

tabel 3.5 Waarom iDIN nog niet gebruikt om in te loggen bij de Belastingdienst?

	N=79
Nog niet aan toe gekomen	59%
Last gehad van technische storing bij activeren	1%
Last gehad van technische storing bij poging tot inloggen	9%
Moeilijk vindbaar op de site van de Belastingdienst	13%
Het activatieproces niet positief ervaren	3%
Anders	29%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

3.5 Oordeel over gebruik van iDIN

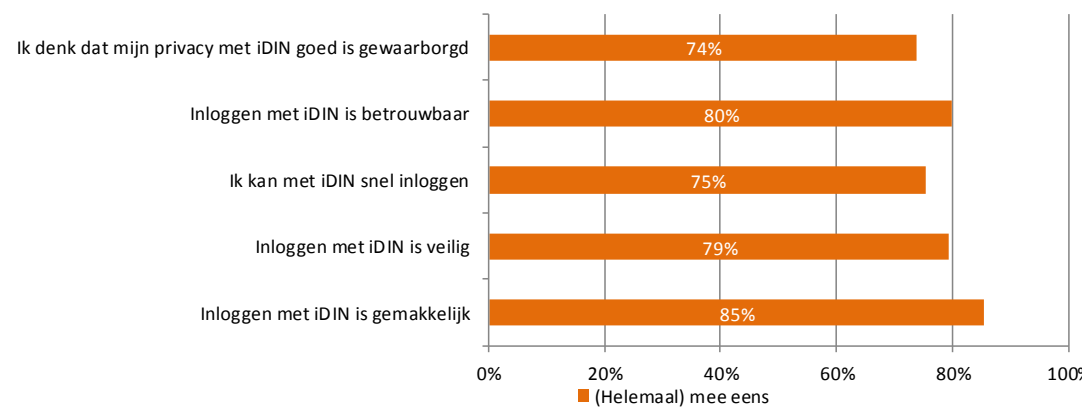
Gebruikers zijn gevraagd iDIN op vijf aspecten te beoordelen. Op al deze aspecten geeft een ruime meerderheid van de respondenten een positief oordeel. Het gemak scoort het hoogst: 85% is het eens of helemaal eens met de stelling dat het inloggen gemakkelijk gaat. Over de betrouwbaarheid en veiligheid geeft 80% een positief oordeel. Bij de privacy en snelheid is respectievelijk 74% en 75% positief.

Uit de gehouden focusgroep en interviews over iDIN komt ook het beeld naar voren dat de snelheid en het gemak hoog is. Het activeren en inloggen zag er vertrouwd uit. Doordat het hetzelfde werkt als internetbankieren vinden de meeste deelnemers aan de focusgroep het een prettig systeem. Het gemak kan vooral in de toekomst groter worden als het ook voor andere diensten kan worden gebruikt dan waarvoor nu DigiD nodig is. Het kan dan mogelijk de vele wachtwoorden en inlogcodes terugbrengen. Daarnaast is er een behoorlijk vertrouwen in de bank en het bankmiddel als inlogsysteem. *'100% veilig bestaat niet, maar dit geeft wel een veilig gevoel'*.

Een punt van aandacht dat naar voren kwam in de focusgroep is dat vanuit de beschikbare informatie weinig duidelijk is over de privacy. Daarover bestonden diverse vragen: *'Wie kan er bij deze gegevens? Wat is er nu over mij bekend bij de Belastingdienst? Wie kan zien waar ik allemaal inlog? Kan het niet op straat komen te liggen? Kunnen de voorwaarden tussentijds wijzigen en moet je dan opnieuw activeren? Hoe gaat men om met de gegevens als je van bank wisselt?'*



figuur 3.2 Oordeel over vijf gebruikaspecten



Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

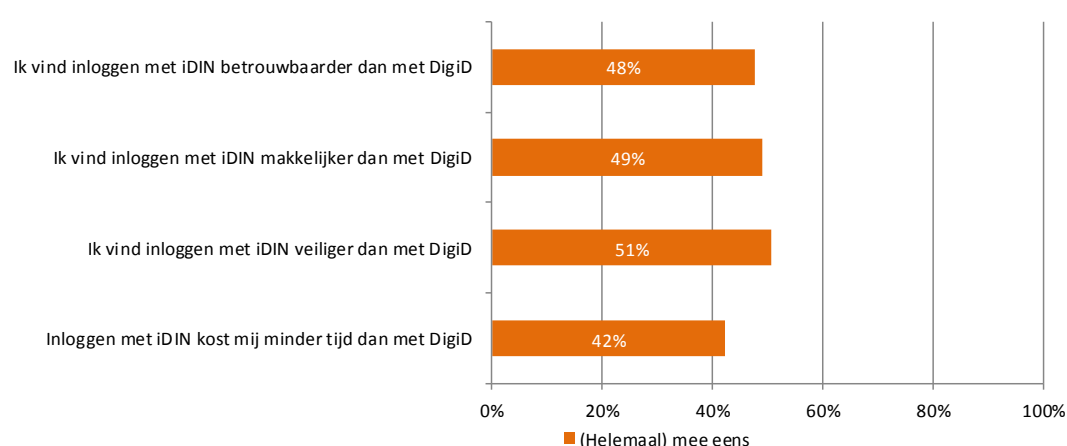
Er treedt nauwelijks verschil op tussen het middel van de ING en dat van de overige banken. Bij het aspect gemak is het oordeel over de ING iets hoger (89% tegenover 82%). Bij de perceptie van de waarborgen voor de privacy zijn gebruikers van de overige banken iets positiever (83% tegenover 61%).

Naast het gebruikte middel kunnen uiteraard ook de kenmerken van gebruikers een rol spelen bij hun oordeel. De mate van digivaardigheid heeft geen aantoonbare invloed op de mening van betrokkenen. Mensen met veel digivaardigheden wijken niet significant af in hun oordeel van mensen met gemiddeld of weinig vaardigheden. Ook opleidingsniveau en geslacht hebben geen aantoonbare invloed op het oordeel van de onderzochte gebruikers.

Vergelijking iDIN met DigiD

Gebruikers zijn gevraagd iDIN op enkele aspecten te vergelijken met DigiD. Bij de vier aspecten is ongeveer de helft van de gebruikers positief over iDIN in vergelijking tot DigiD. Daarnaast is een kwart tot een derde van de gebruikers bij deze aspecten neutraal over het verschil tussen DigiD en iDIN. Bij de snelheid (*inloggen met iDIN kost mij minder tijd dan met DigiD*) is relatief een iets minder grote groep positief in hun oordeel over iDIN in vergelijking tot DigiD dan bij de andere aspecten.

figuur 3.3 Oordeel over iDIN in vergelijking tot DigiD



Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

Als de stellingen zijn uitgesplitst naar bankmiddel (ING ten opzichte van de overige banken) dan is bij twee aspecten een significant verschil te zien. Bij de overige banken zijn gebruikers iets positiever over de veiligheid ten opzichte van DigiD dan ING gebruikers (64% versus 33%). Hetzelfde geldt voor het oordeel over de betrouwbaarheid (64% is bij de overige banken positiever versus 25% bij de ING).

Er treden geen significante verschillen op tussen gebruikers in de mate van digivaardigheid of het opleidingsniveau.

Nog gebruik gemaakt van DigiD?

Gebruikers is gevraagd of zij na het activeren van iDIN ook nog gebruik hebben gemaakt van DigiD en wat de redenen hiervoor zijn.

De helft van de gebruikers heeft DigiD nog gebruikt na de activering van iDIN. Een belangrijke verklaring daarvoor is dat tijdens de pilot iDIN alleen bij de Belastingdienst kon worden gebruikt. Bij andere sites moest daarom nog gebruik worden gemaakt van DigiD. Ruim een vijfde (22%) van de groep die DigiD is blijven gebruiken, vindt DigiD gemakkelijker. Een beperkt aantal respondenten heeft geen vertrouwen in de veiligheid of privacy of vond iDIN niet goed werken.

tabel 3.6 Heeft u na de ingebruikname van iDIN ook nog gebruik gemaakt van DigiD?

	N=191
Ja	50%
Nee	50%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN



tabel 3.7 Reden waarom DigiD is gebruikt

	N=96
Ik kon iDIN niet gebruiken bij de betreffende site	46%
iDIN werkte niet goed	5%
Ik heb meer vertrouwen in de veiligheid van DigiD	5%
Ik heb meer vertrouwen in de omgang met privacy van DigiD	6%
DigiD is gemakkelijker	22%
Anders	46%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

In de categorie *andere* wordt onder andere aangegeven dat men gewend is aan DigiD ("uit gewoonte"), DigiD sneller vindt, men op het moment van inloggen de benodigde apparatuur niet bij de hand had, of dat (voor de gezamenlijke aangifte) de partner nog geen iDIN had aangemaakt.

Gebbruik in de toekomst

Aan gebruikers is gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij in de toekomst gebruik blijven maken van iDIN. In totaal zegt 81% dat het waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk in de toekomst iDIN wil blijven gebruiken. Een klein percentage (5%) acht het niet waarschijnlijk dat zij dit in de toekomst blijven doen. Er treedt geen significant verschil op tussen gebruikers van de ING en van de overige banken.

tabel 3.8 Hoe waarschijnlijk is het dat u in de toekomst gebruik wilt blijven maken van iDIN?

	Totaal (N=191)
(Zeer) waarschijnlijk wel	81%
Neutraal	13%
(Zeer) waarschijnlijk niet	5%
Weet niet	2%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

3.6 Knelpunten en verbetermogelijkheden

Gebruikers kunnen tijdens zowel het activeren als het inloggen tegen problemen oplopen. Bij eventuele problemen kunnen gebruikers terecht bij hun bank. In totaal heeft 16% van de gebruikers problemen ondervonden door technische storingen of foutmeldingen. Dit aantal is iets groter bij de overige banken dan bij ING (21% versus 12%). Bij het activeren treedt een significant verschil op tussen de ING en de overige banken in de mate waarin een storing is ervaren. Waarschijnlijk is dit veroorzaakt doordat één van de banken in de categorie overig de eerste maand met een probleem bij het activeren kampte.

tabel 3.9 Heeft u last gehad van technische storingen en/of foutmeldingen?

	ING	Overige banken	Totaal (N=370)
Nee	88%	79%	84%
Ja, bij activeren	3%	7%	5%
Ja, bij inloggen	8%	10%	9%
Ja, bij beide	1%	4%	2%

Bron: Enquête onder gebruikers iDIN

Verbetermogelijkheden

Gebruikers hebben in de enquête verschillende opmerkingen gemaakt over verbetermogelijkheden of aspecten waar ze tegenaan liepen.

- Veel opmerkingen hadden betrekking op de huidige vindbaarheid op de website van de Belastingdienst
- Het zowel moeten activeren als aanvullend opnieuw inloggen wordt door een deel van de gebruikers onhandig gevonden. Zij zouden dit gecombineerd willen zien.
- Meer communicatie en toelichting over het verschil tussen activeren en inloggen wordt door meerdere gebruikers genoemd.
- Een deel van de gebruikers heeft behoefte aan inzicht in welke informatie met wie wordt uitgewisseld.
- Een deel van de gebruikers zou in willen loggen zonder Tan-code of token. In het verlengde daarvan geven gebruikers aan behoefte te hebben aan een app voor gebruik op mobiele telefoon of tablet.

Tekstkader 4 Enkele typerende opmerking over verbetermogelijkheden

- *Voor mij was het proces duidelijk. Ik zou het vooral breder willen kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld ook bij het DUO.*
- *Vindbaarheid vergroten. Nog wat duidelijker zijn over niet delen van bankgegevens. Ook door elkaar gebruik middelen toelichten (digid vs Idin etc). Ook voor apps mogelijk maken.*
- *Via een app inloggen ipv scanner*
- *Verskil tussen registratie en reguliere login is niet echt duidelijk in de schermen.*
- *Vanuit het eerste inlogscherm duidelijker maken hoe je in kan loggen. Ik ben nu even aan het zoeken geweest. Het stond op het 2e scherm.*
- *Vanaf het inlog scherm zat iDIN erg verstopt, tussendoor kwam ook nog een pop-up over gebruik van mailbox voor Mijn Overheid. Het gegevens delen gaat heel impliciet. Achteraf kon ik mij niet herinneren dat ik ook het BSN met de Belastingdienst had gedeeld.*
- *Bij mijn bank kan ik met een app inloggen, ook voor ideaal. Pin code plus geregistreerd apparaat zijn blijkaar voldoende. Ik weet daarom ook nauwelijks mijn username password. Kan zoiets ook voor overheidsinloggen, ipad plus code (eventueel plus tan) ipv username wachtwoord met tan?*

In de enquête komt naar voren dat drie kwart vindt dat de privacy goed is gewaarborgd. Wel blijkt uit de gehouden focusgroep en interviews over iDIN dat er behoefte is aan meer informatie en voorlichting over de omgang met de privacy. Met name is meer informatie gewenst over wat activeren betekent, welke gegevens om welke reden worden uitgewisseld, wie daar toegang toe heeft en wat over het gebruik bekend is.



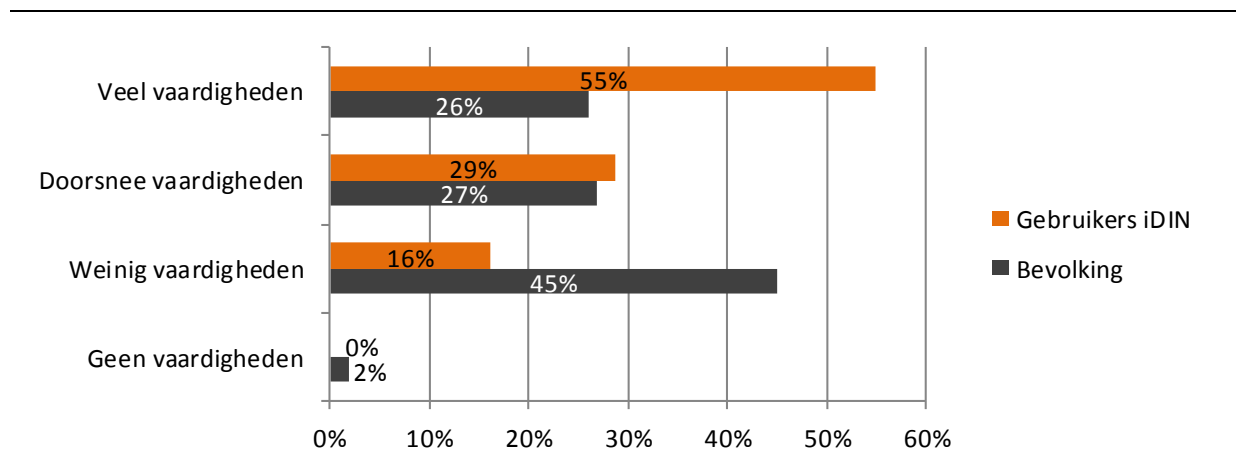
3.7 Kenmerken van gebruikers

In het hoofdstuk zijn de resultaten van gebruikers van iDIN gepresenteerd. Een relevante vraag daarbij is hoe deze gebruikers zich verhouden tot de Nederlandse bevolking op enkele achtergrondkenmerken. Hierbij gaat het om digivaardigheid, opleidingsniveau, leeftijd, gezinssamenstelling en geslacht.

De gebruikers van iDIN tijdens de pilot blijken vaker man dan vrouw, hoger opgeleid, vaker in de leeftijdscategorie 40-65 jaar te vallen, zijn vaker samenwonend met kinderen en beschikken over meer dan gemiddelde digivaardigheid. In onderstaande figuren zijn de verschillen tussen gebruikers van iDIN en de Nederlandse bevolking gepresenteerd.

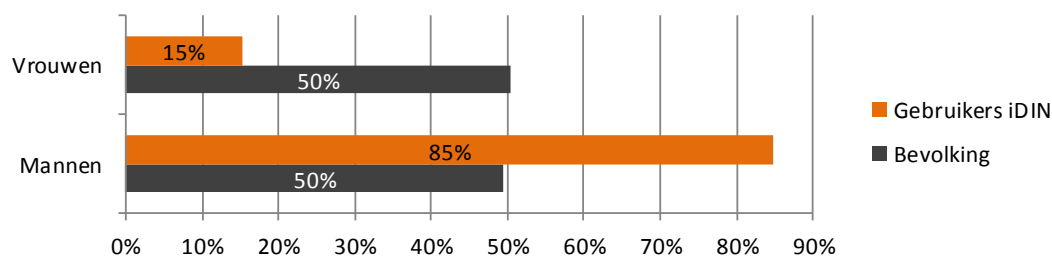
Uit deze figuren is op te maken dat de gebruikers zeker geen doorsnee van de Nederlandse bevolking vormen. Uit de eerder gepresenteerde analyse van de resultaten blijken er nauwelijks significante verschillen in oordelen tussen gebruikers op de achtergrondkenmerken. Daarbij speelt wel een rol dat verschillende groepen in het onderzoek dermate klein van omvang zijn dat er statistisch ook niet snel verschillen waarneembaar kunnen zijn. Dit geldt met name voor mensen met weinig digivaardigheden, vrouwen, ouderen en lager opgeleiden.

figuur 3.4 Digivaardigheid



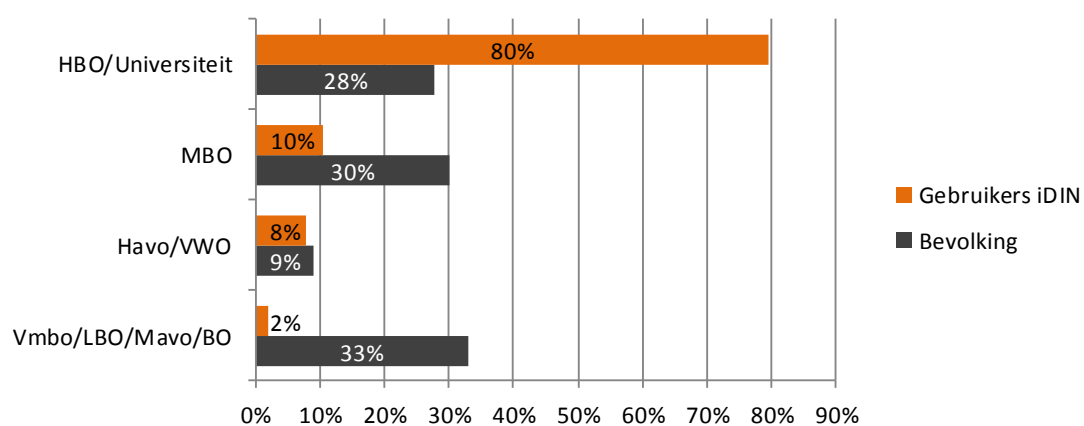
Bron: CBS voor cijfers Nederlandse bevolking, onderzoek ICT, kennis en economie 2013; enquête onder gebruikers iDIN

figuur 3.5 Geslacht



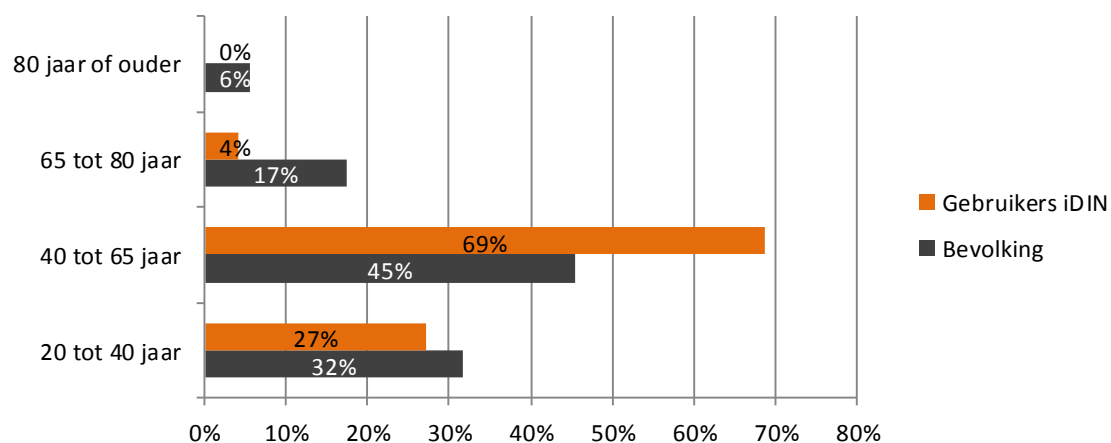
Bron: CBS Statline voor cijfers Nederlandse bevolking; enquête onder gebruikers iDIN

figuur 3.6 Hoogst genoten opleiding (15 jaar en ouder)



Bron: CBS Statline voor cijfers Nederlandse bevolking; enquête onder gebruikers iDIN

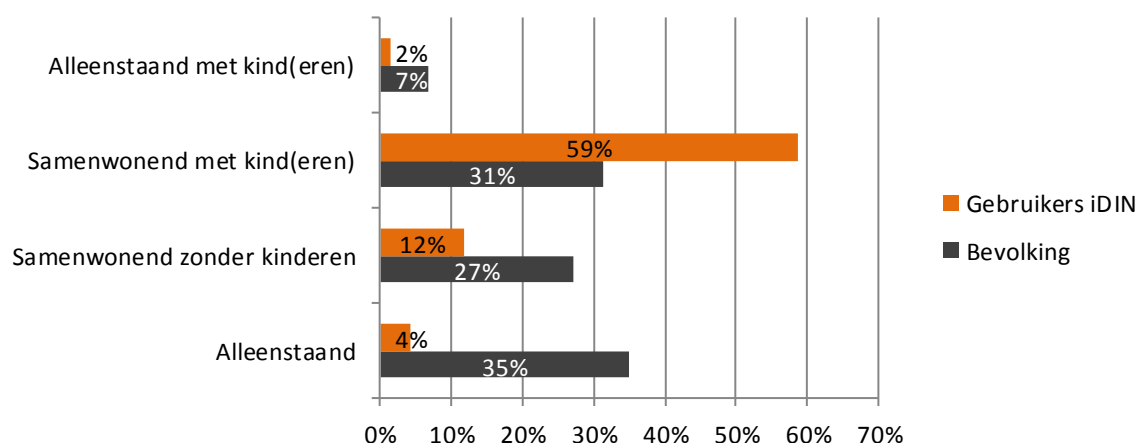
figuur 3.7 Verdeling leeftijd



Bron: CBS Statline voor cijfers Nederlandse bevolking; enquête onder gebruikers iDIN



figuur 3.8 Samenstelling huishouden



Bron: CBS Statline voor cijfers Nederlandse bevolking; enquête onder gebruikers iDIN

3.8 Administratieve lasten

Op basis van alle te verrichten handelingen door een burger zijn de administratieve lasten bepaald (de tijd en eventueel aanvullende kosten die iemand kwijt is) voor het afhalen/activeren, het gebruik bij het inloggen op een site en bij verlies. De methode voor het bepalen van de lasten is nader toegelicht in de bijlage. Ook is in bijlage 3 een nadere specificatie van alle handelingen en de tijdsduur gegeven.

De lasten worden bij iDIN sterk beïnvloed door het al beschikken over het middel door de burger. De handelingen voor het activeren zijn daarmee beperkt. Voor verlies is geen specifieke tijd opgenomen, omdat het hierbij feitelijk gaat om het verlies van de benodigde codes voor internetbankieren en dit niet specifiek voor iDIN geldt.

tabel 3.10 Administratieve lasten voor een burger voor gebruik, activeren en verlies

	<i>Tijd in minuten</i>	<i>Aanvullende kosten</i>
Activeren	2	-
Gebruik	1	-
Verlies en herstel	-	-

4 Idensys

4.1 Samenvatting

Kenmerken van gebruikers

In de Idensys pilots worden authenticatiemiddelen van verschillende private leveranciers in het BSN-domein getest. Gedurende de periode van het onderzoek zijn er drie leveranciers erkend als Idensys leverancier: KPN, Digidentity en CreAim. De pilots voor Idensys lopen in de periode april tot en met juni. Veel dienstverleners zijn in mei gestart met hun pilot. Voor het gebruikersonderzoek konden alleen de pilots die uiterlijk begin mei van start waren gegaan, worden meegenomen. In totaal hebben 172 gebruikers meegedaan aan het onderzoek. De respons is per leverancier gemiddeld 38%. Deze lagere respons dan bij de andere pilots is te verklaren door de veel beperktere doorlooptijd en het ontbreken van de mogelijkheid respondenten meerdere keren te rapellen.

De gebruikers wijken op enkele aspecten duidelijk af van de doorsnee Nederlandse bevolking. De gebruikers tijdens de pilots zijn gemiddeld genomen beduidend hoger opgeleid, jonger dan gemiddeld en digivaardiger.

Gezien het moment van onderzoek en het aantal respondenten geeft het gebruikersonderzoek voor Idensys een eerste beeld van de opgedane ervaringen.

Aanvraag en ingebruikname

Gebruikers zijn over het aanvraagproces doorgaans tevreden. De meerderheid van de gebruikers is tevreden over de snelheid, eenvoud, duidelijkheid en zorgvuldigheid van het proces. De snelheid en de mate waarin het als eenvoudig wordt beoordeeld blijven wel achter bij de duidelijkheid en de zorgvuldigheid van het proces. De zorgvuldigheid scoort met 73% tevreden gebruikers het hoogst. Tijdens het aanvraagproces heeft 30% overwogen met de aanvraag te stoppen. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat het proces technische problemen opleverde, te ingewikkeld werd gevonden of te lang duurde.

Informatievoorziening

Gebruikers kunnen op verschillende sites meer informatie vinden over het middel, het aanvraagproces en gebruiksmogelijkheden. De meest gebruikte informatiebron is www.idensys.nl. Respondenten zijn tevreden over de mate waarin de aangeboden informatie was te begrijpen (variërend van 78-80%). Verder geeft twee derde tot drie kwart aan ook de benodigde informatie op de sites te hebben kunnen vinden.

Oordeel over gebruik

Een duidelijke meerderheid van de respondenten is bij alle drie de leveranciers positief over het gebruik van de Idensys middelen. Gebruikers zijn het meest positief over de ervaren veiligheid (90% geeft een positief oordeel). Waarschijnlijk hangt dit oordeel niet alleen samen met het gebruik van het middel zelf, maar ook met het als zorgvuldig ervaren aanvraagproces waarin de identiteitsvaststelling een belangrijk rol inneemt.



Over de betrouwbaarheid geeft 88% een positief oordeel. Bij de privacy, snelheid en gemak is respectievelijk 78%, 80% en 81% positief. Bij alle drie de leveranciers zijn de gebruikers positief op de gemeten aspecten.

Gebruik in de toekomst

Het positieve oordeel over het gebruik is terug te vinden in het oordeel over toekomstig gebruik. Bijna alle gebruikers (91%) verwachten het middel ook in de toekomst te blijven gebruiken. Tussen de drie leveranciers is hierbij weinig verschil.

Vergelijking met DigiD

De meerwaarde van het Idensys middel ten opzichte van DigiD wordt positief beoordeeld. Wel is er duidelijk verschil tussen de beoordeelde aspecten. Met name zijn gebruikers positiever over de betrouwbaarheid (76%) en de veiligheid (78%) van het Idensys middel. Het gemak (53%) en de snelheid (43%) worden minder vaak beter gevonden dan DigiD. De middelen worden blijkbaar vooral gewaardeerd om de extra veiligheid en de betrouwbaarheid en in iets mindere mate om het gebruiksgemak.

Knelpunten en verbetermogelijkheden

Eén van de ervaren knelpunten die naar voren komt, is dat de leveranciers van de middelen niet altijd bekend zijn. Het verstrekken van vertrouwelijke gegevens aan een onbekende en bovendien private partij roept bij een deel van de gebruikers vragen op. Verder wordt het aanvraagproces door een deel van de gebruikers als redelijk tijdrovend ervaren. Ook zijn technische problemen geconstateerd bij het maken van selfies en foto's van ID-bewijzen.

4.2 Gebruikt middel

Gedurende de pilotperiode waren de Idensys-middelen van drie leveranciers beschikbaar: Digidentity, CreAim en KPN. De meeste deelnemers aan het onderzoek hebben ervaring opgedaan met het middel van Digidentity.

tabel 4.1 Via welke aanbieder maakt u gebruik van een Idensys middel?

	(N=172)
Digidentity	52%
CreAim	28%
KPN	20%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

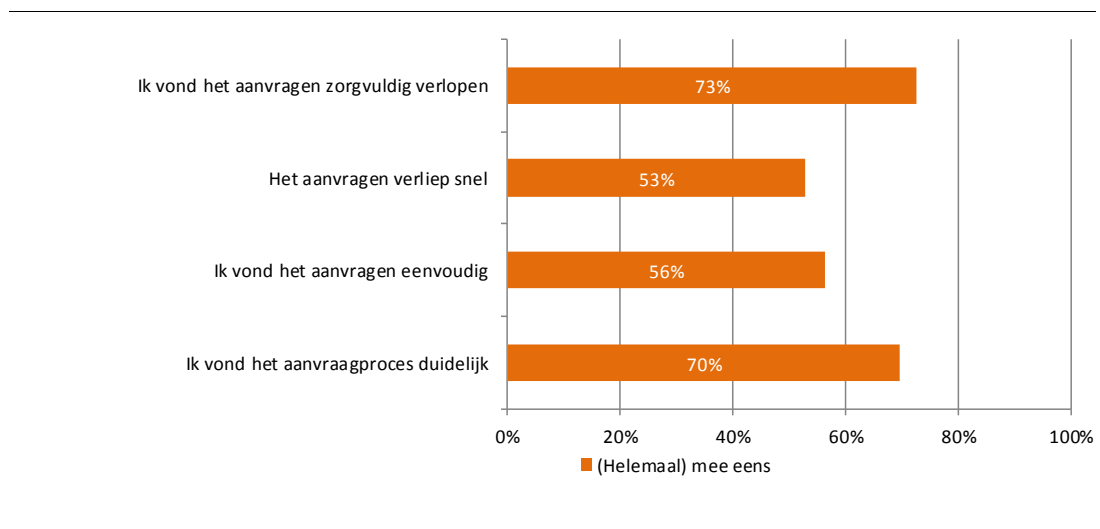
Vanwege het beperkte aantal respondenten is in de presentatie van de cijfers geen nadere uitsplitsing gemaakt naar leverancier. Wel wordt in de beschrijvende tekst ingegaan op opvallende verschillen en wordt de orde grootte van deze verschillen genoemd. Hiermee kan wel een indruk worden gekregen van de verschillen die gebruikers ervaren gedurende het aanvraags- en gebruiksproces.

4.3 Aanvraagproces

In het aanvraagproces wordt een gebruikersnaam en wachtwoord aangemaakt en vindt identificatie volgens een aantal vastgestelde stappen plaats. Leveranciers verschillen in de wijze waarop zij het aanvraagproces hebben ingericht. Onder andere verschilt de wijze waarop de controle op de identiteit plaatsvindt. Bij Digidentity worden foto's via een app (een selfie en een foto van het ID-bewijs) naar Digidentity verzonden. Aan de hand hiervan vindt een controle plaats door een medewerker. Bij CreAim en KPN wordt de identificatie face-tot-face gedaan (dat kan op afspraak thuis of bijvoorbeeld op het werk, of bij de balie van een PostNL agentschap).

Gebruikers zijn over het aanvraagproces doorgaans tevreden. De snelheid en de mate waarin het als eenvoudig wordt beoordeeld blijven achter bij de duidelijkheid en de zorgvuldigheid van het proces. Dit laatste aspect scoort met 73% tevreden gebruikers het hoogst.

figuur 4.1 Oordeel over het aanvraagproces (N=172)



Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

Er treden enige verschillen op tussen de leveranciers. Gebruikers van Digidentity zijn iets minder tevreden over de eenvoud en snelheid van het aanvraagproces. Bij gebruikers van CreAim ligt het oordeel op de vier aspecten iets hoger dan gemiddeld.

Het aanvraagproces bestaat bij alle leveranciers uit verschillende stappen waarin de identiteit wordt vastgesteld en het middel uiteindelijk wordt verstrekt. Een deel van de aanvragers is gedurende dit proces afgehaakt. Ook voor mensen die het middel uiteindelijk wel hebben aangevraagd is het mogelijk dat gedurende het proces momenten zijn geweest dat zij hebben getwijfeld of zij het volledig wilde afmaken. In totaal blijkt 30% gedurende het proces te hebben getwijfeld. Gebruikers van CreAim en KPN hebben minder vaak twijfel gehad dan die van Digidentity.



tabel 4.2 Tijdens het aanvraagproces overwogen te stoppen met de aanvraag?

	(N=172)
Ja	30%
Nee	69%
Weet niet (meer)	1%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

De belangrijkste genoemde redenen waarom overwogen is te stoppen, zijn dat het proces technische problemen opleverde, te ingewikkeld werd gevonden of te lang duurde.

tabel 4.3 Waarom overwogen te stoppen met de aanvraag? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	N=52
Technische problemen	56%
Proces is ingewikkeld	46%
Proces duurt lang	40%
Onduidelijk aan wie ik informatie verstrek	15%
Geen vertrouwen in zorgvuldige omgang met mijn gegevens	8%
Anders	27%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

Gedurende het aanvraagproces had slechts een beperkt deel van de gebruikers (5%) ondersteuning nodig uit de directe omgeving.

tabel 4.4 Ondersteuning nodig van familie, vrienden of huisgenoten bij aanvragen Idensys middel?

	(N=172)
Ja	5%
Nee	95%
Weet niet (meer)	0%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

Gebruikers zijn gevraagd verbetersuggesties voor het proces te noemen. Er zijn suggesties genoemd die betrekking hebben op de wens tot vereenvoudiging en versnelling van het proces (te veel stappen), suggesties voor meer duidelijkheid vooraf over de precieze stappen in het proces en de duur daarvan. Ook zijn opmerkingen gemaakt over het maken van foto's van het ID-bewijs en selfies. In de onderstaande tekstbox staan enkele illustratieve reacties opgenomen.

- *Graag iets meer informatie over (de duur van) het proces tussen registratie en goedkeuring. Uiteindelijk kwam de goedkeuring best nog wel vlot, maar van te voren had ik geen idee hoelang dit zou duren.*
- *Het aanvraagproces is tamelijk complex, kent veel stappen.*
- *Het maken van de foto's (foto id bewijs en selfies) duurde erg lang. Het lukte maar niet om een juiste foto te maken vooral van id bewijs (schittering en het juist plaatsen van de camera op mijn paspoort).*
- *Ik vond dat er te weinig informatie werd gegeven over wanneer en hoe je geïnformeerd zou worden. Komt informatie en inloggegevens via de mail, via de post of op je telefoon en wanneer moet ik uiterlijk over de gevraagde info beschikken.*
- *Meer toelichting over de stappen en een gebruiksinstructie voor de app.*
- *Meer uitleg van te voren geven uit welke stappen het proces bestaat*
- *Proces van foto maken kan wellicht iets duidelijker of anders worden ingericht. Het ging bij mij niet soepel maar is wellicht wel erg persoonlijk.*
- *Tijdens het aanvraagproces moet een ID bewijs gescand worden. Dat werkt alleen bij daglicht. 's avonds of te donker of te veel reflectie. Moest dus tot de volgende dag wachten.*
- *Er was niet veel uitleg over hoe er bijvoorbeeld omgegaan wordt met de aangeleverde gegevens incl. BSN op foto van WID. Het nemen van de foto's verliep moeizaam.*

4.4 Informatievoorziening

Gebruikers van Idensys middelen kunnen op verschillende sites meer informatie vinden over het middel, het aanvraagproces en gebruiksmogelijkheden. De meest gebruikte informatiebron is www.idensys.nl. Daarnaast heeft de meerderheid de website van de aanbieder bezocht. Sites van dienstverleners als de Belastingdienst of gemeente zijn minder vaak bekeken.

tabel 4.5 Geraadpleegde informatiebronnen? (N=172)

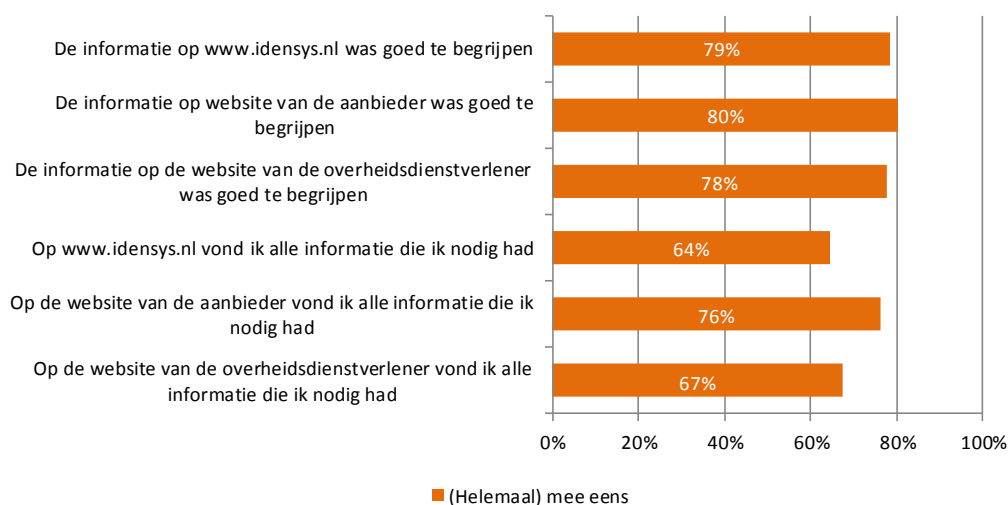
	<i>Ja</i>
Op www.idensys.nl gekeken	62%
Website gebruikt van de organisatie die Idensys aanbiedt	53%
Website gebruikt van een overheidsdienstverlener	28%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

Respondenten zijn tevreden over de mate waarin de aangeboden informatie was te begrijpen (variërend van 78-80%). Verder geeft twee derde tot drie kwart aan ook de benodigde informatie op de sites te hebben kunnen vinden. De sites van de aanbieders scoren hierbij hoger dan die van Idensys en overheidsdienstverleners.



figuur 4.2 Beoordeling beschikbare informatie



Verder geeft 19% van de gebruikers aan bij het middel nog een folder te hebben ontvangen met nadere uitleg. Bijna alle gebruikers vinden dat de informatie goed te begrijpen was en dat de informatie die zij nodig hadden ook werd aangetroffen.

4.5 Gebruik

Ruim drie kwart van de respondenten (76%) heeft het middel ook daadwerkelijk gebruikt; 20% heeft het nog niet geprobeerd.

tabel 4.6 Idensys middel al een keer gebruikt om in te loggen bij een overheidswebsite?

	(N=172)
Ja	76%
Ik heb het geprobeerd, maar het is tot nu toe niet gelukt	5%
Nee, ik heb het nog niet geprobeerd	20%
Weet niet meer	0%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

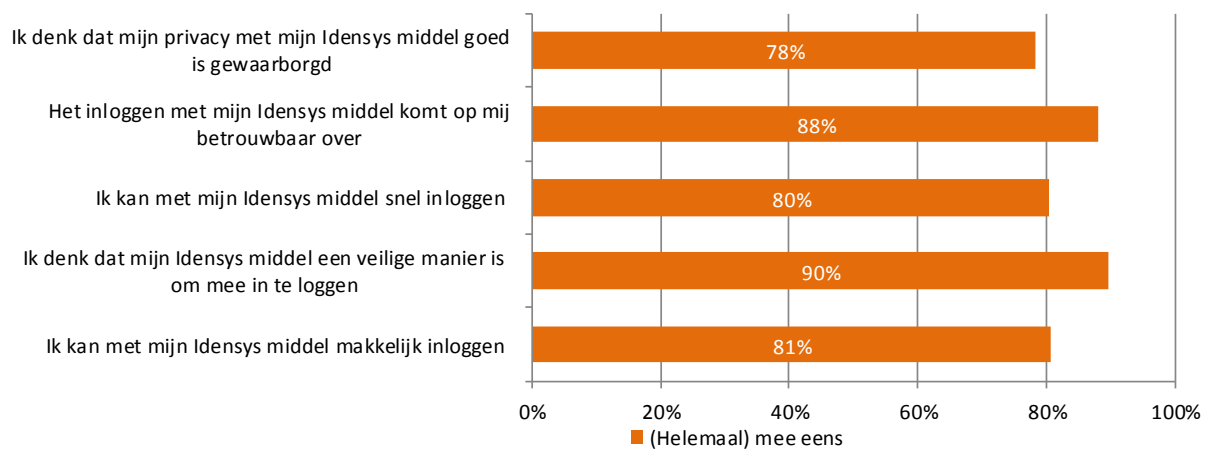
Het gebruik spitst zich bijna volledig toe op de Belastingdienst. Het totaal heeft 95% van de gebruikers hierbij ingelogd. Verder zijn enkele organisaties in de zorg en een gemeente genoemd. Bij de Belastingdienst is gemiddeld 2,7 keer ingelogd.

4.6 Oordeel over het middel

Gebruikers zijn gevraagd hun Idensys middel op vijf aspecten te beoordelen. Op al deze aspecten geeft een ruime meerderheid van de respondenten een positief oordeel. De perceptie van de veiligheid scoort het hoogst: 90% is het eens of helemaal eens met de stelling dat het inloggen een veilig manier is voor identificatie bij overheidssites. Over de betrouwbaarheid geeft 88% een positief oordeel. Bij de privacy, snelheid en gemak is respectievelijk 78%, 80% en 81% positief.

Bij alle drie de leveranciers zijn de gebruikers positief op de gemeten aspecten. Bij het aspect *gemakkelijk inloggen* ligt de waardering van gebruikers van DigiD iets lager dan gemiddeld.

figuur 4.3 Oordeel over vijf gebruikaspecten (N=135)



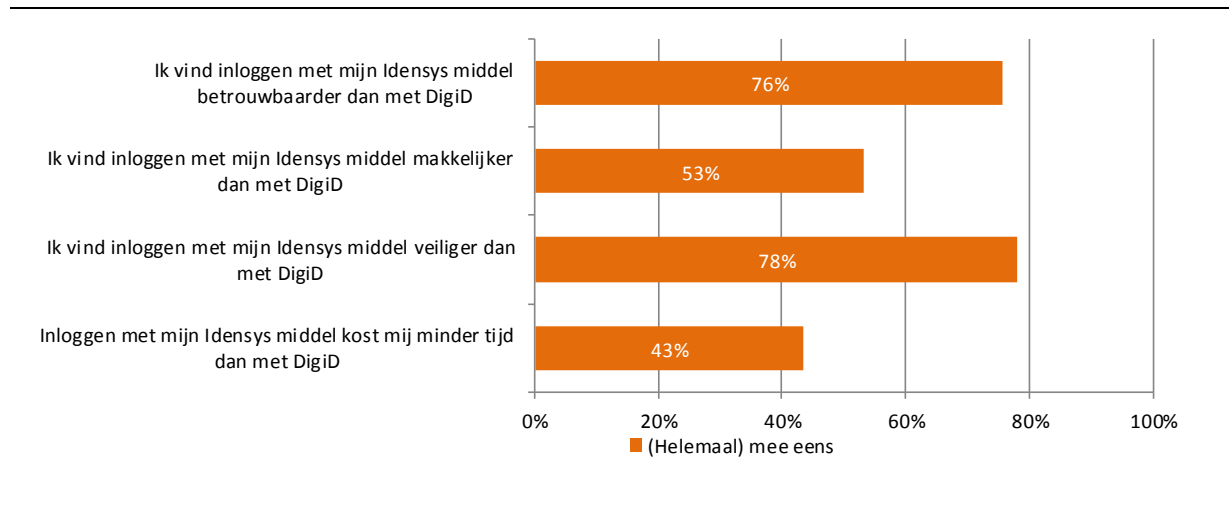
Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

Vergelijking Idensys met DigiD

Gebruikers zijn gevraagd hun Idensys middel op enkele aspecten te vergelijken met DigiD. Bij drie van de vier aspecten is meer dan de helft van de gebruikers positief over hun Idensys middel in vergelijking tot DigiD. Met name de aspecten betrouwbaarheid en veiligheid scoren hoog in de perceptie van gebruikers. Ruim drie kwart is bij beide aspecten positiever over hun Idensys middel dan over DigiD. Het gemak (53% positief) en de snelheid (43% positief) krijgen een lagere waardering. De middelen worden blijkbaar vooral gewaardeerd om de extra veiligheid en de betrouwbaarheid en in iets mindere mate om het gebruiksgemak (gemakkelijk en snel).



figuur 4.4 Oordeel over Idensys middel in vergelijking tot DigiD (N=135)



Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

Het bovenstaande beeld komt bij alle drie de Idensys middelen terug. Wel is er enig verschil in de hoogte van de waardering. KPN en Digidentity scoren op de vier aspecten net iets onder het gemiddelde en CreAim scoort er iets boven.

Een ruime meerderheid van de gebruikers (72%) ervaart voordelen van het Idensys middel ten opzichte van DigiD. Bij alle drie de leveranciers ziet een ruime meerderheid voordelen in het gebruik. De groep gebruikers die nadelen ervaart is vrij beperkt van omvang (20%).

tabel 4.7 Ervaart u voordelen van het gebruik van Idensys ten opzichte van DigiD?

	(N=123)
Ja	72%
Nee	28%
Weet niet	0%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

tabel 4.8 Ervaart u nadelen van het gebruik van Idensys ten opzichte van DigiD?

	(N=123)
Ja	20%
Nee	80%
Weet niet	0%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

De gebruikers is gevraagd aan te geven welke voordelen zij zien. De voordelen worden voornamelijk gezien in de veiligheid, het kunnen werken met een pincode en de mogelijkheden tot meervoudig gebruik (niet alleen bij overheidsdiensten maar ook breder).

Nadelen worden minder vaak ervaren. Nadelen die mensen uit zichzelf noemen hebben onder andere betrekking op de gevoeligheid van gegevens die aan een private partij worden verstrekt. Meerdere respondenten geven aan dat het vertrouwen uitsluitend is gebaseerd op de aansluiting bij Idensys. De partij zelf is onbekend. Een ander vaker genoemd nadeel is dat het aanvraagproces als vrij omslachtig en tijdrovend wordt beoordeeld.

Tekstkader 6 Enkele exemplarische antwoorden op de vraag welke voor- dan wel nadelen men ervaart

<p>Voordelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Veel vlotter en betrouwbaarder. Dit geldt voor het inloggen zelf. Maar ook voor het aanvraag proces.</i> • <i>Ik hoef geen moeilijk wachtwoord te onthouden die ik slecht 1 maal per jaar gebruik.</i> • <i>Ik heb het gevoel dat mijn privacy beter gewaarborgd is, doordat er daadwerkelijk iemand mijn identiteit heeft gecontroleerd.</i> • <i>De persoonlijke legitimatie en het verplicht inloggen met extra PIN code ervaar ik als aanzienlijk veel veiliger dan DigiD en zorgt er voor dat anderen bedoeld of onbedoeld minder makkelijk identiteitsfraude kunnen plegen</i> • <i>Vooruitzicht om ook te gebruiken op commerciële diensten (veilig en minder "sleutels" nodig)</i> <p>Nadelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Enige nadeel is dat ik de leverancier niet ken. Mijn vertrouwen in de leverancier is uitsluitend gebaseerd op hun aansluiting op Idensys. Ze krijgen best wel vertrouwelijke gegevens (kopie paspoort en foto) van mij.</i> • <i>Gegevens staan opgeslagen bij een private partij. Dit kan een nadeel zijn. Aan de andere kant is een bank ook een private partij en die hebben ook alles van je.</i> • <i>Het aanvraagproces vraagt meer tijd</i> • <i>Gebruiksgemak bij het aanvragen kon beter. Ook staat het mij een beetje tegen dat het zo overduidelijk door een commerciële partij wordt uitgevoerd en dat de overheid dit niet gewoon in eigen beheer houdt.</i>

Nog gebruik gemaakt van DigiD?

Gebruikers is gevraagd of zij na de ingebruikname van het Idensys middel ook nog gebruik hebben gemaakt van DigiD en wat de redenen hiervoor zijn. Meer dan de helft van de gebruikers geeft aan dat zij na ingebruikname hebben ingelogd met DigiD.

tabel 4.9 Heeft u na ingebruikname van uw Idensys middel wel eens ingelogd met alleen DigiD?

	<i>(N=167)</i>
Ja	57%
Nee	43%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

Dat nog relatief vaak werd teruggegrepen op het inloggen met DigiD komt vooral doordat nog maar bij een beperkt aantal sites het gebruik van het Idensys middel mogelijk was. Daarnaast vindt een vijfde van alle deelnemers het inloggen met DigiD uiteindelijk toch gemakkelijker.



tabel 4.10 Waaron heeft u gebruik gemaakt van DigiD?

	(N=720)
Ik kon mijn Idensys middel niet gebruiken bij de betreffende site	67%
Mijn Idensys middel werkte niet goed	7%
Ik heb meer vertrouwen in de veiligheid van DigiD	2%
Ik heb meer vertrouwen in de omgang met privacy van DigiD	2%
DigiD is gemakkelijker	21%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

Gebruik in de toekomst

Gebruikers zijn positief over het middel. Bijna alle gebruikers (91%) verwachten het middel ook in de toekomst te blijven gebruiken. Tussen de drie leveranciers is hierbij weinig verschil.

tabel 4.11 Zou u in de toekomst gebruik willen blijven maken van Idensys?

	(N=130)
(Zeer) waarschijnlijk wel	91%
Neutraal	7%
(Zeer) waarschijnlijk niet	4%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

4.7 Knelpunten en gebruik helpdesk

Een vijfde van alle deelnemers heeft contact gezocht met de helpdesk van één van de leveranciers van het Idensys middel. De aard van het contact varieerde van vragen over extra informatie (onder andere over kosten en achtergrondinformatie over het middel en de identificatie) tot specifieke vragen over problemen in het aanvraag- of gebruiksproces. Enkele gebruikers kregen in het registratieproces te maken met een probleem als het niet ontvangen van een SMS-code of het vastlopen van de registratie.

tabel 4.12 Heeft u tijdens de proef contact gezocht met de leverancier vanwege een vraag of probleem?

	(N=170)
Ja	21%
Nee	79%
Weet niet meer	0%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

In de meeste gevallen is telefonisch contact gezocht met de leverancier (49%), gevolgd door contact per mail (40%). Het beperkte aantal mensen dat contact heeft opgenomen is grote meerderheid tevreden.

tabel 4.13 Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw vraag of probleem?

	(N=35)
Tevreden	80%
Neutraal	9%
Ontevreden	11%
Weet niet meer	0%
	100%

Bron: Enquête onder gebruikers Idensys

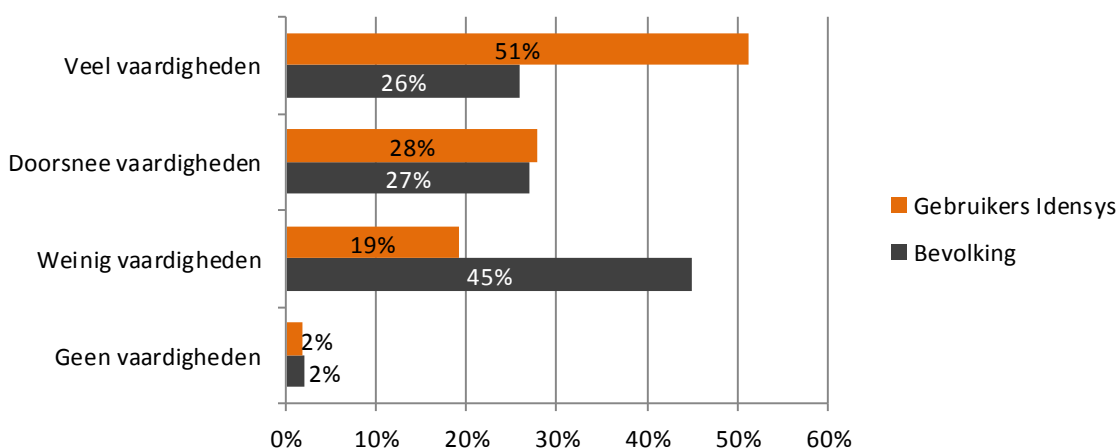
Het beperkte aantal niet-tevreden mensen geeft aan nog geen antwoord te hebben ontvangen of een antwoord te hebben gekregen dat nog steeds hun probleem niet oploste.

4.8 Kenmerken van gebruikers

De eerste groep gebruikers van Idensys is nog beperkt in omvang. Nadere uitsplitsing van de resultaten op grond van achtergrondkenmerken is daarom nog niet goed mogelijk. Wel kan een schets worden gegeven van de kenmerken van de huidige groep gebruikers. Hierbij gaat het om digivaardigheid, opleidingsniveau, leeftijd, gezinssamenstelling en geslacht.

De gebruikers van Idensys tijdens de pilot blijken meer dan gemiddeld man, zijn vaker hoger opgeleid, vallen vaker in de leeftijdscategorieën 20-40 en 40-65 en beschikken over meer dan gemiddelde digivaardigheid. Met name ouderen, mensen met weinig digivaardigheden en lager opgeleiden zijn ondervertegenwoordigd.

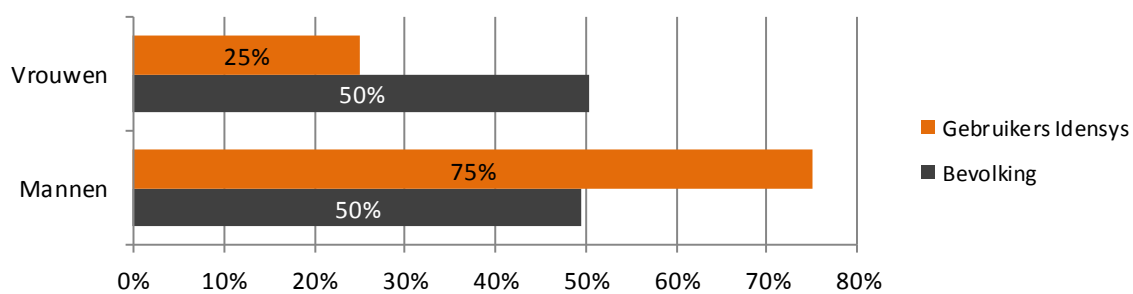
figuur 4.5 Digivaardigheid



Bron: CBS voor cijfers Nederlandse bevolking, onderzoek ICT, kennis en economie 2013; enquête onder gebruikers Idensys

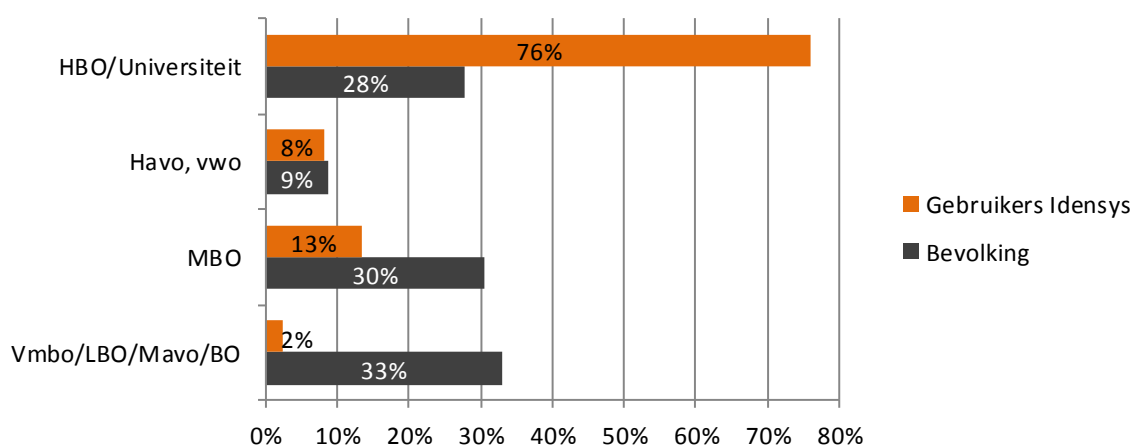


figuur 4.6 Geslacht



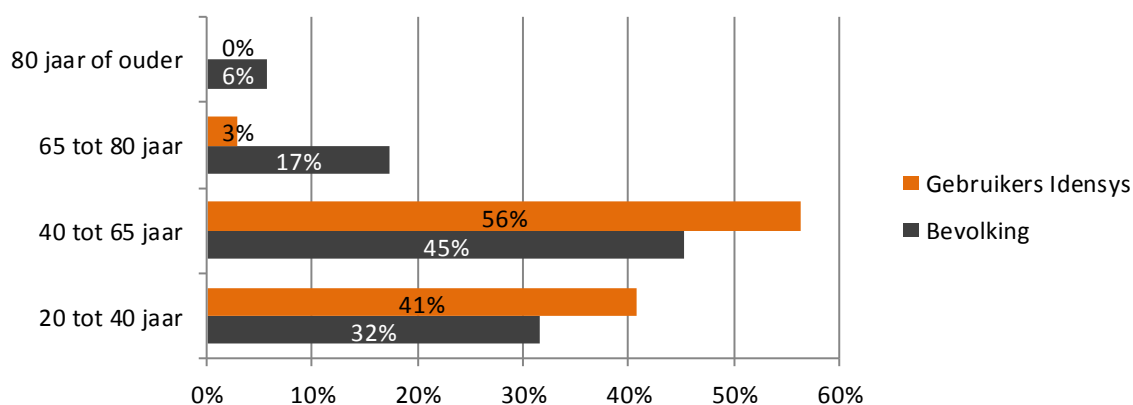
Bron: CBS Statline voor cijfers Nederlandse bevolking; enquête onder gebruikers Idensys

figuur 4.7 Hoogst genoten opleiding (15 jaar en ouder)



Bron: CBS Statline voor cijfers Nederlandse bevolking; enquête onder gebruikers Idensys

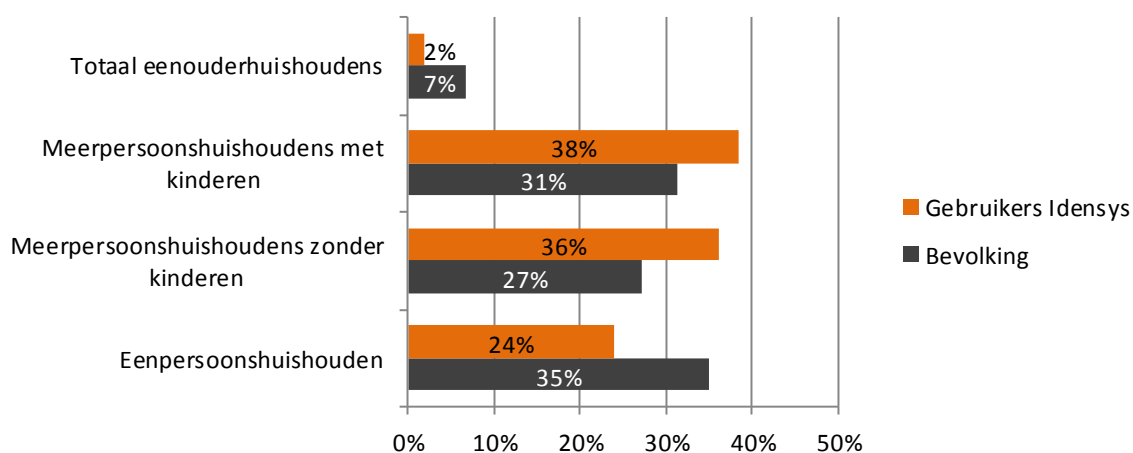
figuur 4.8 Verdeling leeftijd



Bron: CBS Statline voor cijfers Nederlandse bevolking; enquête onder gebruikers Idensys



figuur 4.9 Samenstelling huishouden



Bron: CBS Statline voor cijfers Nederlandse bevolking; enquête onder gebruikers Idensys

4.9 Administratieve lasten

Op basis van alle te verrichten handelingen door een burger zijn de administratieve lasten bepaald (de tijd en eventueel aanvullende kosten die iemand kwijt is) voor het afhalen/activeren, het gebruik bij het inloggen op een site en bij verlies. De methode voor het bepalen van de lasten is nader toegelicht in de bijlage. Ook is in bijlage 3 een nadere specificatie van alle handelingen en de tijdsduur gegeven.

De lasten zijn bij de drie leveranciers sterk vergelijkbaar. Bij KPN en CreAim is het proces vrijwel identiek. Daarbij is uitgegaan van de meest efficiënte identificatie (op zelf gekozen locatie zonder reistijd). Bij Digidentity is het proces anders van opzet, maar de uiteindelijk tijd scheelt niet veel. Vooralnog zijn er geen bijkomende kosten voor burgers van het middel zelf.

tabel 4.14 Administratieve lasten Digidentity voor een burger voor gebruik, activeren en verlies

	Tijd in minuten	Aanvullende kosten
Activeren	10	-
Gebruik	1	-
Verlies en herstel	2	-

tabel 4.15 Administratieve lasten KPN voor een burger voor gebruik, activeren en verlies

	Tijd in minuten	Aanvullende kosten
Activeren	11,5	-
Gebruik	1	-
Verlies en herstel	2	-



tabel 4.16 Administratieve lasten CreAim voor een burger voor gebruik, activeren en verlies

	<i>Tijd in minuten</i>	<i>Aanvullende kosten</i>
Activeren	11,5	-
Gebruik	1	-
Verlies en herstel	2	-

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

1. Onderzoeksaanpak

Om de ervaringen van gebruikers in kaart te brengen is een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek bestond uit de volgende fasen:

1. Voorbereidingsfase
2. Opstellen vragenlijsten
3. Kwantitatief onderzoek gebruikers
4. Kwalitatief gebruikersonderzoek
5. Administratieve lasten
6. Analyse en rapportage

Voorbereidingsfase

De eerste stap van het onderzoek bestond uit interviews met betrokken projectleiders, leveranciers en enkele betrokkenen dienstverleners bij de verschillende pilots. Van iedere pilot is op deze wijze een beeld gekregen van de opzet, uitvoering, stand van zaken en de verschillende stappen die waar burgers tijdens de pilot mee te maken krijgen. Op deze wijze is per pilot een customer journey in kaart gebracht die burgers doorlopen.

Opstellen vragenlijsten

Op basis van de customer journey zijn voor de drie pilots vragenlijsten ontwikkeld voor zowel het kwantitatief als kwalitatief onderzoek. De vragenlijst volgt de gebruiker in het deelnameproces aan de pilot. Gevraagd is naar het aanvraagproces, de verstrekte communicatie, de activering/ingebruikname, het gebruik, problemen waar de gebruiker mee te maken heeft gehad en de algehele waardering.

De vragenlijsten zijn per pilot in opzet en aard hetzelfde. Uiteraard komen verschillen in opzet en uitvoering (wijze van uitgifte of activeren, informatievoorziening, gebruiksmogelijkheden) terug in de vragenlijst. Specifiek voor iDIN geldt dat door banken en de Betaalvereniging een eigen vragenlijst was ontwikkeld voor onderzoek onder de doelgroep. Deze is samengevoegd met een lijst met vragen die vanuit het gebruikersonderzoek van belang zijn.

Kwantitatief onderzoek gebruikers

Alle deelnemers aan de pilots zijn via een online vragenlijst benaderd. In de volgende paragrafen zijn de responscijfers weergegeven.

Kwalitatief onderzoek gebruikers

Aanvullend op het kwantitatief onderzoek is ook een kwalitatieve verdieping uitgevoerd. Deze bestond uit twee onderdelen:

- 2 focusgroepen met gebruikers (publiek middel en iDIN)
- individuele usability interviews met gebruikers (publiek middel en iDIN).

In deze kwalitatieve verdieping is met gebruikers stilgestaan bij opgedane ervaringen, hun oordeel over het gebruikte middel en hun intentie voor toekomstig gebruik.



Uiteindelijk bleek het binnen de looptijd van het onderzoek niet mogelijk nog een kwalitatieve verdieping onder Idensys gebruikers te houden.

Aanvullende op de focusgroepen en interviews zijn de *online discussies* over de verschillende middelen gevolgd. Uit de analyse hiervan blijkt dat er nauwelijks door gebruikers zelf ervaringen zijn gemeld. De meeste activiteiten zijn waargenomen rond de formele persmomenten en rond enkele publicaties van deskundigen. Uit reacties op deze publicaties (niet van gebruikers zelf), blijkt dat mensen vooral aandacht vragen voor de privacy. Over het geheel genomen is er dermate weinig online activiteit dat dit inhoudelijk niet is meegenomen in de analyse van de resultaten.

Administratieve lasten

Een specifieke vraag in het onderzoek heeft betrekking op administratieve lasten van burgers bij het aanvragen, gebruik en bij verlies van het middel. Voor het in kaart brengen hiervan de administratieve lasten (ofwel de regeldruk) van burgers is gebruik gemaakt van definities en de methodiek van het Standaardkostenmodel. Daarbij is onder meer de tijd die burgers nodig hebben voor het uitvoeren van de handelingen om te kunnen voldoen aan een verplichting van belang. Voor standaardhandelingen heeft Panteia het Classificatiesysteem Administratieve Handelingen (CASH) en de Panteia Database Informatieverplichtingen Administratieve Lasten ontwikkeld, waarin per handeling de gemiddelde tijd is aangegeven die burgers besteden om deze administratieve handelingen uit te voeren. Als eenmaal inzicht bestaat in welke handelingen door burgers moeten worden verricht en of het daarbij gaat om eenvoudige, gemiddelde of complexe handelingen dan kan de tijdbesteding per werkproces voor burgers afgeleid worden uit CASH. Daarom is het niet noodzakelijk om voor alle handelingen burgers raadplegen. Daarnaast zijn er specifieke handelingen additioneel uitgevraagd via de internetenquête.

Analyse van de administratieve lasten is verdeeld in een aantal stappen:

1. Eerst zijn de werkprocessen die burgers moeten doorlopen bij het aanvragen/activeren, het gebruik en bij verlies in kaart gebracht. Dit is gebaseerd op deskresearch, het zelf aanvragen van middelen en interviews met betrokkenen.
2. De werkprocessen zijn onderverdeeld in handelingen.
3. Van alle handelingen is vervolgens de tijdsduur bepaald.

2. Responscijfers gebruikersonderzoek per pilot

Publieke pilot

De publieke pilot is in drie gemeenten uitgevoerd. In alle drie de gemeenten is een hoge respons gerealiseerd. De pilot in Groningen is enkele weken later van start gegaan dan de andere twee gemeenten. De enquête heeft daarom relatief kort online gestaan, waardoor er minder rappelmails zijn verzonden en het aantal deelnemers iets lager is dan in de andere gemeenten.

Tabel 0.1 Responscijfers publieke pilots

	<i>Eindhoven eRijbewijs</i>	<i>Den Haag eNIK</i>	<i>Groningen eRijbewijs</i>
Pilotdeelnemers	464	375	98
Respondenten	414	322	65
Responspercentage	89%	86%	66%

Idensys

Zoals eerder aangegeven zijn de pilots met de Idensys-middelen laat in het onderzoek gestart. De looptijd voor de dataverzameling was beduidend korter dan voor de overige pilots. Dit geldt het sterkst voor de gebruikers van KPN die pas aan het einde van de looptijd van het onderzoek de vragenlijst hebben kunnen invullen. Dit heeft duidelijk invloed gehad op de hoogte van de respons.

tabel 0.2 Responscijfers Idensys per middelenleverancier

	<i>Digidentity</i>	<i>CreAim</i>	<i>KPN</i>
Pilotdeelnemers	229	70	150
Respondenten	89	48	35
Responspercentage	39%	69%	23%

iDIN

Voor de iDIN-pilot geldt dat alle gebruikers die iDIN hebben geactiveerd, gevraagd zijn om toestemming voor benadering met een vragenlijst. Gebruikers die hiermee akkoord gingen, hebben de vragenlijst toegestuurd gekregen. Daarvan heeft uiteindelijk 66% deelgenomen aan het onderzoek.

tabel 0.3 Respons iDIN pilot Belastingdienst

Uitgenodigde deelnemers	680
Respondenten	449
Responspercentage	66%



3. Digivaardigheid

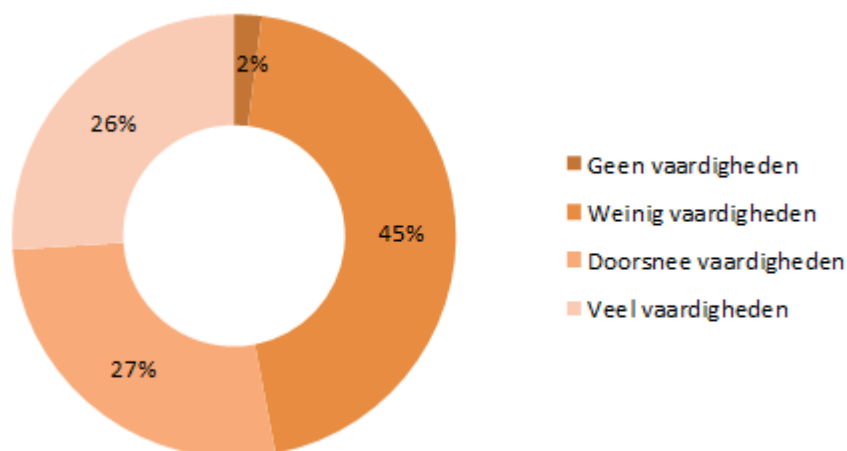
Deelnemers aan de pilots vormen geen doorsnee van de Nederlandse bevolking. Het gaat over het algemeen om mensen die gemotiveerd zijn nieuwe ontwikkelingen uit te testen. Verder geldt dat deelnemers vooral zijn geworven uit medewerkers van dienstverlenende organisaties. Dit betekent dat sprake is van een zekere selectiviteit. Hoewel het logisch is dat deelnemers aan pilots afwijken is het wel van belang aandacht te besteden in de analyse aan de mate van afwijking. Naast de gebruikelijke achtergrondkenmerken als opleiding, leeftijd en geslacht speelt specifiek bij dit thema ook de digivaardigheid een rol.

Uit eerder onderzoek (waaronder gebruikersonderzoek van Panteia³) naar ervaringen met digitale dienstverlening vanuit de overheid, is gebleken dat de digitale vaardigheid van een respondent een bepalende invloed heeft op zijn beleving en oordeel bij digitale dienstverlening. Deze factor heeft meer invloed dan leeftijd of opleidingsniveau. Aandacht voor de digivaardigheid van gebruikers is in geval van gebruikerservaringen in het BSN domein ook belangrijk door de aanleiding van het gebruik. In het geval van overheidsdiensten is het namelijk niet altijd een vrijwillige keuze om ervan gebruik te maken.

Om de digivaardigheid van respondenten te bepalen zijn verschillende methoden in omloop. Het nadeel van de meeste methoden is dat hiermee geen goed beeld aanwezig is van de Nederlandse bevolking als geheel, maar alleen van specifieke gebruikersgroepen. Juist een vergelijking met de gehele Nederlandse bevolking is van belang voor het gebruikersonderzoek. Voor dit onderzoek is daarom gekozen voor het gebruik van een indeling van het CBS gericht op internetvaardigheden. In het onderzoek ICT, kennis en economie uit 2013 zijn alle Nederlanders op basis van acht activiteiten ingedeeld in vier categorieën:

- geen vaardigheden: geen van de acht activiteiten uitgevoerd
- weinig vaardigheden: één, twee of drie activiteiten uitgevoerd
- doorsnee vaardigheden: vier of vijf activiteiten uitgevoerd
- veel vaardigheden: zes, zeven of acht vaardigheden uitgevoerd.

Figuur 0.1 Indeling bevolking (personen van 12 tot en met 74 jaar) in categorieën vaardigheden



Bron: CBS onderzoek ICT, kennis en economie 2013.

³ Gebruikersonderzoek MijnOverheid: beleving en beeld van MijnOverheid van gebruikers en niet-gebruikers.

Op basis van deze indeling in vaardigheden is per pilot een vergelijking gemaakt en is gekeken in hoeverre deze van invloed zijn op het oordeel van respondenten.

4. Niet-deelnemers publieke pilot

Specifiek voor de publieke pilots geldt dat een deel van de beoogde deelnemers uiteindelijk heeft afgezien van deelname. Zij hebben hun identiteitskaart of specimen rijbewijs niet afgehaald. Onder deze groep is een beknopte vragenlijst uitgezet. Doel hiervan is de beweegredenen om af te zien van deelname aan de pilot te achterhalen. Voor de gemeente Den Haag was het mogelijk deze groep te benaderen om na te gaan waarom zij van deelname afzagen. In totaal hebben 53 van de 174 niet-deelnemers een vragenlijst ingevuld.

Belangrijkste reden om niet deel te nemen was de tijd die het zou gaan kosten. Van de deelnemers verwacht dat zij vier keer een bezoek zouden brengen aan het stadsdeelkantoor Laakhaven. Eén keer om de eNIK aan te vragen, een keer om het op te halen, vervolgens een keer om de eNIK in te leveren en een nieuwe reguliere NIK aan te vragen en tenslotte nog een vierde keer om de reguliere NIK af te halen.

Tabel 0.4 Waaron heeft u uiteindelijk niet meegedaan met de pilot?

	(N=53)
De tijd die het afhaken kost	40%
Het aantal keer dat ik naar het loket moet	30%
De beschikbare informatie	17%
Mijn eigen computervaardigheden	9%
Mijn huidige gebruik van digitale diensten overheid	11%
Mijn vertrouwen in het nieuwe middel	9%

Bron: Enquête onder niet-deelnemers aan de eNIK pilot

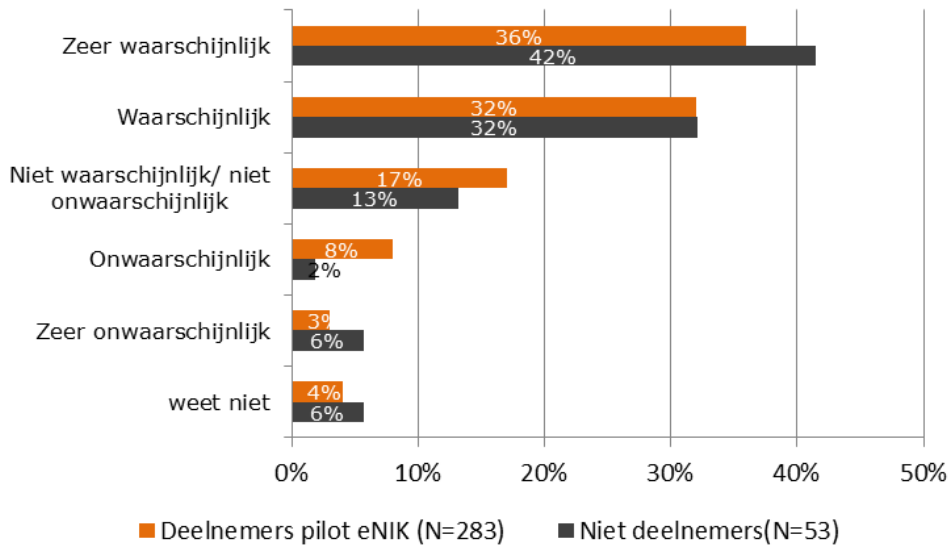
Tabel 0.5 Was het u duidelijk wat de pilot inhield?

	(N=53)
Duidelijk	74%
Enigszins duidelijk	13%
Niet duidelijk	8%
Weet niet	5%
Totaal	100%

Bron: Enquête onder niet-deelnemers aan de eNIK pilot

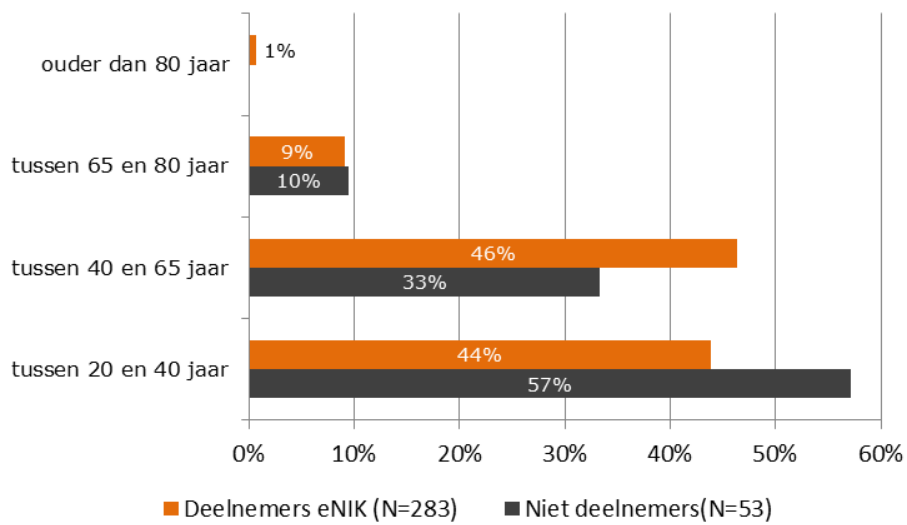


Figuur 0.2 Zou u in de toekomst gebruik maken van een eNIK?



Bron: Enquête onder niet-deelnemers aan de eNIK pilot

figuur 0.3 Niet-deelnemers aan de pilot versus deelnemers aan de Pilot (eNIK Den Haag)



Bron: Enquête onder niet deelnemers aan de eNIK pilot

Bijlage 2 **Onderzoeksvragen**

De onderzoeksvragen voor de drie pilots zijn grotendeels vergelijkbaar. Wel zijn er enige verschillen tussen de pilot publieke middelen enerzijds en de pilot private middelen en de pilot bankenmiddel anderzijds.

A. Onderzoeksvragen publieke middelen in het BSN-domein

1. Wie neemt deel aan de pilot?

- Wat zijn de achtergrondkenmerken van de gebruiker?
- Tot welke gebruikersgroep behoort de gebruiker?
- Wat is het niveau van de digitale vaardigheden van de gebruiker?
- Welk deel van de uitgenodigde gebruikersgroep heeft uiteindelijk geen deel genomen en wat waren daarvoor redenen?

2. Hoe ervaren burgers het aanvraag- en uitgifteproces van de eNIK en het specimen rijbewijs?

- Was het verloop van het gehele aanvraag- en uitgifteproces bij de start duidelijk?
- Hoe is het aanvraagproces en uitgifteproces ervaren?
- Was de verkregen informatie bij het aanvraag- en bij het uitgifteproces duidelijk en bruikbaar?
- Hoe is het ontvangen van de code verlopen?
- Zijn er verschillen tussen groepen burgers in de beleving van het aanvraag-en uitgifteproces?
- Zijn er verschillen tussen de eNIK en het specimen rijbewijs?

3. Hoe vaak gebruiken burgers het middel?

- Hoeveel deelnemers aan de pilot hebben het middel geactiveerd?
- Hoeveel deelnemers aan de pilot hebben het middel ook daadwerkelijk gebruikt?
- Wat is de frequentie van het gebruik?
- Voor welke diensten/producten is het gebruikt?
- Zijn er deelnemers die tijdens de pilot stoppen met het gebruik van het middel en terugkeren naar het gebruik van DigiD?
- Wat is de reden dat eventueel is teruggevallen op het gebruik van DigiD?
- Zijn er verschillen tussen groepen burgers in het gebruik van het middel?

4. Wat zijn de effecten van het gebruik op de administratieve lasten voor de burger?

- Wat zijn de te verrichten handelingen en het gemoeide tijdsbeslag bij het activeren van de e-functionaliteit?
- Wat zijn de te verrichten handelingen en het gemoeide tijdsbeslag bij het verrichten van standaard identificatiehandelingen?
- Wat zijn de te verrichten handelingen en het tijdsbeslag bij het verlies van de pin- en PUKcode?



5. *Wat zijn de ervaringen van burgers in het gebruik en in het oplossen van eventuele problemen bij het gebruik?*

- Hoe gebruiksvriendelijk ervaren burgers de wijze van installeren voor het eerste gebruik en het inloggen?
- Hoe ervaren burgers de uitleg over het gebruik van het middel? Was deze informatie voldoende?
- Ervaren burgers problemen bij het inloggen of bij het gebruik? Welke problemen zijn dit eventueel?
- Hoe zijn eventuele problemen opgelost? Welke stappen zijn doorlopen en met wie is contact opgenomen?
- Hoe wordt eventueel contact met de helpdesk beoordeeld? Hoe is de deskundigheid en de snelheid van beantwoording?
- Zien burgers nog verbetermogelijkheden in de techniek of de wijze van oplossen van problemen?
- Zijn er verschillen tussen groepen burgers in hun ervaringen?
- Zijn er verschillen tussen de eNIK en het specimen rijbewijs?

6. *Hoe beoordelen burgers de veiligheid, betrouwbaarheid en privacy?*

- Hoe veilig vinden burgers het gebruikte middel?
- Hoe betrouwbaar vinden burgers het gebruikte middel?
- Hoe denken burgers dat het met de privacy gesteld is?
- Hoe beoordelen burgers de veiligheid, betrouwbaarheid en privacy ten opzichte van DigiD?
- Zijn er verschillen tussen groepen burgers in hun oordeel?
- Zijn er verschillen tussen de eNIK en het specimen rijbewijs?

B. Onderzoeksvragen private middelen Idensys en iDIN

1. *Wie neemt deel aan de pilot?*

- Wat zijn de achtergrondkenmerken van de gebruikers?
- Tot welke gebruikersgroep behoren de gebruikers?
- Wat is het niveau van de digitale vaardigheden van de gebruikers?
- Hoe verhouden de kenmerken van gebruikers (deelnemers) zich tot de gehele populatie Nederlandse burgers?

2. *Hoe ervaren gebruikers het aanvraag- en uitgifteproces van de beide pilots?*

- Was de verkregen informatie in het aanvraag- en in het uitgifteproces duidelijk en bruikbaar?
- Zijn er verschillen tussen groepen gebruikers in de beleving van het aanvraag-en uitgifteproces?

3. *Hoe vaak gebruiken deelnemers het middel in het publieke domein?*

- Wat is de frequentie van het gebruik?
- Voor welke diensten/producten/overheidsinstanties is het gebruikt?
- Zijn er deelnemers die tijdens de pilot stoppen met het gebruik van het middel en terugkeren naar het gebruik van DigiD?
- Wat is de reden dat eventueel is teruggevallen op het gebruik van DigiD?
- Zijn er verschillen tussen groepen gebruikers in de wijze van het gebruik van het middel?

4. *Wat zijn de effecten van het gebruik op de administratieve lasten voor de burger/consument?*
 - Wat zijn de te verrichten handelingen en het gemoeide tijdsbeslag bij het activeren?
 - Wat zijn de te verrichten handelingen en het gemoeide tijdsbeslag bij het verrichten van standaard identificatiehandelingen?
 - Wat zijn de te verrichten handelingen en het tijdsbeslag bij verlies?

5. *Wat zijn de ervaringen van gebruikers in het gebruik en in het oplossen van eventuele problemen bij het gebruik?*
 - Hoe gebruiksvriendelijk ervaren gebruikers de wijze van installeren voor het eerste gebruik en het inloggen?
 - Hoe ervaren gebruikers de uitleg over het gebruik van het middel? Was deze informatie voldoende?
 - Ervaren gebruikers problemen bij het inloggen of bij het gebruik? Welke problemen zijn dit eventueel?
 - Hoe zijn eventuele problemen opgelost? Welke stappen zijn doorlopen en met wie is contact opgenomen?
 - Hoe wordt eventueel contact met de helpdesk beoordeeld? Hoe is de deskundigheid en de snelheid van beantwoording?
 - Zien gebruikers nog verbetermogelijkheden in de techniek of de wijze van oplossen van problemen?
 - Zijn er verschillen tussen groepen gebruikers en hun ervaringen?

6. *Hoe beoordelen gebruikers de gebruiksvriendelijkheid en toegevoegde waarde van het gebruikte middel?*
 - Hoe gebruiksvriendelijk wordt het middel gevonden?
 - Hoe is het met de privacy gesteld?
 - Hoe beoordelen gebruikers de veiligheid, betrouwbaarheid en privacy ten opzichte van andere middelen?
 - Heeft de het middel meerwaarde voor de gebruikers?
 - Treden verschillen op tussen groepen gebruikers?
 - Treden er verschillen op tussen de middelen?



Bijlage 3 Specificatie administratieve lasten

Publiek middel

Activeren publieke middelen		Handelingen	Seconden	Out-of-pocketkosten
1	Ontvangst verzoek	Ontvangst en lezen e-mail gemeente met verzoek afspraak te maken	120	
2	Afspraak maken online	Naar website gemeente om afspraak in te plannen en lezen tekst	120	
3	Afspraak maken online	Opzoeken Digid code	180	
4	Afspraak maken online	Invoeren Digid gebruikersnaam en wachtwoord	30	
5	Afspraak maken online	Selecteren dienst en afspraakdatum kiezen	120	
6	Aanvragen kaart bij gemeente	Opzoeken identiteitskaart	60	
7	Aanvragen kaart bij gemeente	Maken pasfoto's in buurt gemeentehuis	600	
8	Aanvragen kaart bij gemeente	Reistijd heen en weer	2700	€ 5
9	Aanvragen kaart bij gemeente	Afhandeling aan loket (overhandiging, betaling en ophaalafspraak)	300	
10	Ontvangst brief en code	Ontvangst en lezen brief en ontvangst PIN- en PUK-codes	120	
12	Ophalen kaart bij gemeente	Opzoeken huidige identiteitskaart	60	
13	Ophalen kaart bij gemeente	Reistijd heen en weer	2700	€ 5
14	Ophalen kaart bij gemeente	Afhandeling aan loket (overhandiging kaart, kaartlezer, uitleg, inleverafspraak, voucher)	300	
15	Ingebruikname kaartlezer	Kaartlezer aansluiten, lezen handleiding, activeren kaartlezer, inloggen website	1080	
Totaal aantal seconden			8490	€ 10,00
Gebruik publiek middel			Seconden	
1		Inloggen bij Digid aangesloten websites	30	
2		Inloggen MijnOverheid met kaartlezer	30	
3		Plaats id-bewijs op kaartlezer	60	
4		Pincode invoeren	30	
Totaal aantal seconden			150	
Verlies en herstel kaartlezer			Seconden	
1	Melding	Melding vermissing bij gemeente	120	
2	Afspraak maken online	Naar website gemeente om afspraak in te plannen en lezen tekst	120	
3	Afspraak maken online	Opzoeken Digid code	180	
4	Afspraak maken online	Invoeren Digid gebruikersnaam en wachtwoord	30	
5	Afspraak maken online	Selecteren dienst en afspraakdatum kiezen	120	
6	Aanvragen nieuwe kaartlezer	Opzoeken identiteitskaart	60	
8	Aanvragen nieuwe kaartlezer	Reistijd heen en weer	2700	€ 5
9	Aanvragen nieuwe kaartlezer	Afhandeling aan loket (overhandiging, betaling en ophaalafspraak)	300	
10	Ontvangst brief en code	Ontvangst en lezen brief en ontvangst PIN- en PUK-codes	120	
12	Ophalen nieuwe kaartlezer	Opzoeken huidige identiteitskaart	60	
13	Ophalen nieuwe kaartlezer	Reistijd heen en weer	2700	€ 5
14	Ophalen nieuwe kaartlezer	Afhandeling aan loket (overhandiging kaart, kaartlezer, uitleg, inleverafspraak, voucher)	300	
15	Ingebruikname kaartlezer	Kaartlezer aansluiten, lezen handleiding, activeren kaartlezer, inloggen website	1080	



iDIN

Activeren iDIN	Seconden
1 Ga naar de website van bijv. Belastingdienst	30
2 iDIN voor eenmalig gebruik activeren door kiezen bank	10
3 Inloggen bank gebruikersnaam en wachtwoord / reader	20
4 Gegevens versturen aan bijv. Belastingdienst	30
5 Ondertekenen Tan-codes / reader	30
TOTAAL	120
Gebruik iDIN	Seconden
1 Ga naar de website van bijv. Belastingdienst	30
2 iDIN inloggen	10
3 Inloggen bank gebruikersnaam en wachtwoord / reader en ingelogd bijv. Belastingdienst	20
TOTAAL	60
Verlies en herstel iDIN	Seconden
1 Staat gelijk aan verlies gebruikersnaam en wachtwoord bank (geen extra effect iDIN)	0

Idensys

Activeren Idensys Digidentity	Seconden
1 Naar website Digidentity om account aan te maken	30
2 Kies gebruikersnaam en wachtwoord en voer e-mailadres in	30
3 Tik de bevestigingscode in	10
4 E-mail bevestigen knop	5
5 Naar de Appstore intikken Digidentity	30
6 Download installeer en code appstore intikken	10
7 Installeer App	30
8 Openen	5
9 Digikey toevoegen en toestemming toegang	10
10 Pak mobiel en Scan QR-code - ga verder	10
11 Push-notifications aanzetten - Zet aan	5
12 Digidentity wil u een bericht sturen	5
13 5-cijferig pincode	5
14 Pin is ingesteld. Ga terug naar browser	5
15 Invullen voornaam, tussenvoegsel, achternaam, geboortedatum, geslacht.	20
16 Vraag: heb je deze naam sinds je geboorte?	5
17 Persoonsgegevens toevoegen. Postcode en huisnummer	5
18 Vraag: wanneer ben je verhuisd naar dit adres?	15
19 Controleer je persoons- en adresgegevens	10
20 Upload een persoonlijk document	10
21 Ga naar Digidentity app	5
22 Upload Start Scancode op computer Qrcode	10
23 Kies en zoek het ID-document op (paspoort identiteitskaart of rijbewijs)	60
24 Ga naar App op telefoon	10
25 Scan QR-code - ga verder	10
26 Voorkant scan rijbewijs	20
27 Achterkant scan rijbewijs - bevestig	20
28 Selfie frontaal	10
29 Selfie beweging naar rechts kijken	10

30	Uploaden en verificatie	90
33	IDEAL-banktransactie van 1 cent uitvoeren	10
34	Naam Bank	10
35	Inlog Mijn ING - tancode bevestig	20
36	Personaliseren Digikey	30
37	Controleren gegevens	10
38	Bevestig met pincode	20
	TOTAAL	600
Gebruik Idensys Digidentity		Seconden
1	Op de website dienstverlener kiezen voor welke provider	10
2	Gebruikersnaam en wachtwoord provider ingeven	30
3	Naar App om Digikey in te geven	20
	TOTAAL	60
Verlies en herstel Idensys Digidentity		Seconden
1	Als een gebruiker het wachtwoord en/of de gebruikersnaam kwijt is kan dit via de link "Inloggegevens kwijt?" onder Inloggen button hersteld worden	30
2	Er wordt een scherm getoond waarin wordt geselecteerd welke gegevens kwijt zijn (keuze uit: username / wachtwoord / 2-step login). Een gebruiker kan 1 of 2 opties selecteren, afhankelijk daarvan wordt bepaalde gegevens gevraagd. Door op de button te klikken wordt gebruiker verder het proces ingestuurd.	10
3	Afhankelijk van wat de gebruiker kwijt is, moet hij twee velden invullen. Bij het verliezen van het wachtwoord zijn dit de username en PUK code, bij het verliezen van gebruikersnaam en wachtwoord zijn dit het e-mailadres en de PUK code.	20
5	Vervolgens wordt er een code naar de mobiele telefoon gestuurd ter bevestiging. Deze moet de gebruiker op zijn telefoon via de Digidentity app bevestigen met zijn PIN code (Digikey).	20
6	Na het bevestigen van de code wordt om de geboortedatum gevraagd.	10
7	Weer toegang tot de account, hier wordt de gebruikersnaam getoond en/of wordt er gevraagd om een nieuw wachtwoord aan te maken.	30
	TOTAAL	120
Activeren Idensys KPN		Seconden
1	Naar website KPN om account aan te maken	30
2	Invoeren e-mail en validatie	15
3	Naar de e-mail en link aanklikken en lezen scherm	60
4	Opzoeken ID-bewijs	60
5	Met mobiel maken van foto's voor en achterkant Id-bewijs	45
6	Mobielnummer invoeren en validatie	20
7	Ontvangst SMS met code en invoeren SMS-code	30
8	Gegevens aanvrager invullen (achternaam, tussenvoegsel, volledige voornamen, geboortedatum, geboorteplaats, BSN, Id-bewijsnummer)	60
9	Lezen overzicht en bestel KPN eID	30
10	lezen vervolgstappen en boodschap dat men na controle e-mailbericht krijgt	30
11	lezen e-mailbericht over persoonlijke identificatie op locatie en verder	30
12	lezen mail van AMP-logistics en invoeren persoonlijke locatie	45
13	controle ter plaatse door AMP-logistics. Medewerker controleert identiteitsbewijs met behulp van een ID reader	180
14	Het middel bestaat uit een combinatie van gebruikersnaam, wachtwoord en een code die op de mobiele telefoon wordt ontvangen. Na een positieve persoonlijke identificatie ontvangt men gebruikersnaam per e-mail. Het bijbehorende wachtwoord wordt per sms verstuurd. Tijd is kennismaken van deze berichten.	60
	TOTAAL	695
Gebruik Idensys KPN		Seconden
1	Op de website dienstverlener kiezen voor welke provider	10
2	Gebruikersnaam en wachtwoord provider ingeven	50
	TOTAAL	60
Verlies en herstel Idensys KPN		Seconden
1	Indien de burger zijn of haar wachtwoord vergeten is kan men gebruik maken van de password selfservice. Eerst via een one-time-paswoord (eenmalig te benutten) dit geeft toegang tot de website. De burger kan een nieuw wachtwoord opvragen via de button wachtwoord/PIN vergeten/wijzigen op de website	30



2	Mailadres wordt gevraagd	20
3	Op mobielnummer ontvangt men een sms	20
4	Op een vervolgpagina kan met het one-time-password invoeren	20
5	Daarna kan men zelf een nieuwe pincode kiezen	30
	TOTAAL	120
<hr/>		
Activeren Idensys CreAim		Seconden
1	Naar website CreAim om account aan te maken	30
2	Invoeren e-mail en validatie	15
3	Naar de e-mail en link aanklikken en lezen scherm	60
4	Opzoeken ID-bewijs	60
5	Met mobiel maken van foto's voor en achterkant Id-bewijs	45
6	Mobielnummer invoeren en validatie	20
7	Ontvangst SMS met code en invoeren SMS-code	30
8	Gegevens aanvrager invullen (achternaam, tussenvoegsel, volledige voornamen, geboortedatum, geboorteplaats, BSN, Id-bewijsnummer)	60
9	lezen overzicht en bestel eID	30
10	lezen vervolgstappen en boodschap dat men na controle e-mailbericht krijgt	30
11	lezen e-mailbericht over persoonlijke identificatie op locatie en verder	30
12	lezen mail van AMP-logistics en invoeren persoonlijke locatie	45
13	controle ter plaatse door AMP-logistics. Medewerker controleert identiteitsbewijs met behulp van een ID reader	180
14	Het middel bestaat uit een combinatie van gebruikersnaam, wachtwoord en een code die op de mobiele telefoon wordt ontvangen. Na een positieve persoonlijke identificatie ontvangt men gebruikersnaam per e-mail. Het bijbehorende wachtwoord wordt per sms verstuurd. Tijd is kennismaken van deze berichten.	60
	TOTAAL	695
<hr/>		
Gebruik Idensys CreAim		Seconden
1	Op de website dienstverlener kiezen voor welke provider	10
2	Gebruikersnaam en wachtwoord provider ingeven en code via SMS of App	50
	TOTAAL	60
<hr/>		
Verlies en herstel Idensys CreAim		Seconden
1	Indien de burger zijn of haar wachtwoord vergeten is kan men gebruik maken van de password selfservice. Eerst via een one-time-paswoord (eenmalig te benutten) dit geeft toegang tot de website. De burger kan een nieuw wachtwoord opvragen via de button wachtwoord/PIN vergeten/wijzigen op de website	30
2	Mailadres wordt gevraagd	20
3	Op mobielnummer ontvangt men een sms	20
4	Op een vervolgpagina kan met het one-time-password invoeren	20
5	Daarna kan men zelf een nieuwe pincode kiezen	30
	TOTAAL	120