



**Panteia**

Research to Progress

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



## **Deelnemersonderzoek Idensys- pilots**

Jos Jooren; Jaap Wils

Zoetermeer, 20 januari 2017

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Ver.: JW

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 De Idensys-pilots	9
1.2 Doel en opzet van het onderzoek	9
<b>2 Ervaringen van stakeholders</b>	<b>11</b>
2.1 Betrokken partijen	11
2.2 Bestaande vorm van digitale dienstverlening	11
2.3 Opzet van de pilots	12
2.4 Procesverloop van installeren en aansluiten	12
2.5 Uitgifte middelen	13
2.6 Oordeel over samenwerking en ondersteuning	14
2.7 Kosten	14
<b>3 Ervaringen van gebruikers</b>	<b>17</b>
3.1 Inleiding	17
3.2 Deelname aan de pilot	17
3.3 Het aanvraagproces	19
3.4 Informatievoorziening	21
3.5 Mate van gebruik	23
3.6 Gebruikerservaring	24
3.7 Gebruik van de helpdesk	29
3.8 Kenmerken van gebruikers	30
<b>4 Vergelijking met eerder onderzoek</b>	<b>31</b>
4.1 Inleiding	31
4.2 Belangrijkste resultaten vergeleken	31
<b>5 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>35</b>
5.3 Gebruikerservaringen	36
5.4 Aanbevelingen	37
<b>Bijlagen</b>	<b>39</b>
Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	39





# Samenvatting

## 1. Deelnemersonderzoek

In het regeerakkoord is als doelstelling opgenomen dat burgers en bedrijven in 2017 digitaal zaken met de overheid moeten kunnen doen. Hiervoor is een veilige en betrouwbare toegang tot elektronische dienstverlening van belang. Onder andere is in dit kader Idensys ontwikkeld als standaard voor online toegang tot dienstverlening van overheden en bedrijven. Om de standaard te toetsen en ervaringen op te doen met het gebruik zijn in 2016 verschillende pilots binnen het Idensys-stelsel uitgevoerd.

In opdracht van Logius heeft Panteia met ondersteuning van Verdonck, Klooster & Associates een deelnemersonderzoek uitgevoerd dat inzicht geeft in ervaringen van leveranciers, dienstverleners en gebruikers binnen het Idensys-stelsel. Het deelnemersonderzoek dient inzichten en ervaringen op te leveren om Idensys verder te verbeteren. Het onderzoek bestond uit twee hoofdonderdelen:

1. Een enquête onder *aanvragers* van een Idensys-middel. Mensen die gestart zijn met het aanvraagproces hebben een enquête toegestuurd gekregen.
2. Interviews met stakeholders. Gesproken is met organisaties die als leverancier/makelaar, dienstverleners, ICT-dienstverlener of zorgaanbieder een rol spelen in de pilots.

Een relevant kenmerk van het onderzoek onder gebruikers is dat het voor het overgrote deel om "echte" klanten en patiënten gaat (91%). Maar een beperkt deel is via zijn werkgever of als direct betrokkenen bij de pilot deelnemer aan het onderzoek (de overige 9%). Verder is relevant dat ouderen en minder digitaalvaardigen ruimschoots zijn vertegenwoordigd.

## 2. Resultaten op een rij

### *Ervaringen van pilotorganisaties*

In de meeste pilots is de uitvoering succesvol geweest. De aansluiting is gerealiseerd, de middelen zijn uitgegeven en het inloggen is zonder noemenswaardige problemen verlopen. Wel geldt voor veel pilots dat het aansluitproces complexer was dan voorzien en meer tijd heeft gekost. Met name deelnemende partijen die in het beginstadium van de pilot zijn gestart, ondervonden onduidelijkheden over technische specificaties. Na aansluiting functioneert het inloggen zonder problemen.

De extra tijd die is gestoken in de aansluiting heeft bij het merendeel van de deelnemende partijen tot kostenoverschrijdingen geleid ten opzichte van de oorspronkelijke begroting.

Na het realiseren van de aansluiting hebben verschillende dienstverleners en zorgaanbieders niet veel zicht op de precieze mate van gebruik. Deze organisaties willen graag meer zicht op hoeveel middelen zijn uitgegeven, hoeveel daarvan daadwerkelijk worden gebruikt en wat de frequentie van het gebruik is.

De landelijke ondersteuning en samenwerking wordt goed gevonden. Partijen zijn betrokken en geïnformeerd. Ook de ondersteunende communicatieproducten worden gewaardeerd.



Voor het vervolg van de pilot is bij deelnemers behoefte aan ondersteuning en verduidelijking op drie aspecten:

1. De wijze waarop het gebruik van Idensys verder kan worden gestimuleerd. Nu kan het maar bij een beperkt aantal dienst- en zorgverleners voor een beperkt aantal diensten.
2. De wijze waarop de pilots worden voortgezet. Het gevoel is dat bij veel pilots "het kaarsje langzaam dooft" als geen nieuwe impulsen aan het gebruik worden gegeven.
3. De eventuele kosten voor gebruikers. De onduidelijkheid over eventuele kosten en de hoogte daarvan voor gebruikers wordt als een belangrijk knelpunt ervaren. Bij het bepalen of verder wordt ingezet op Idensys is dit voor partijen een belangrijk aspect.

#### *Ervaringen van gebruikers*

Het aanvraagproces wordt door gebruikers relatief het minste beoordeeld. Met name over de snelheid (41%) en de eenvoud is (52%) is een relatief grote groep niet tevreden. Verder valt op dat van de gebruikers die het aanvraagproces hebben afgerond 43% heeft overwogen af te haken. Vooral omdat het proces te ingewikkeld wordt gevonden. Een deel van de respondenten is tijdens het proces (9%) of al bij de start afgehaakt (13%). Voor deze groep zijn de complexiteit en de lange duur de belangrijkste redenen. Overigens is er weinig verschil tussen gebruikers van een middel op betrouwbaarheidsniveau 3 en niveau 4. Deze laatste groep is iets positiever, maar de verschillen zijn klein.

De informatievoorziening wordt relatief goed beoordeeld. Wel valt op dat bijna de helft van de aanvrager van een middel geen informatie heeft ontvangen (42%) en/of geen sites heeft geraadpleegd (46%).

In totaal heeft 28% van de aanvragers contact opgenomen met een helpdesk. Dit deed men voornamelijk met de helpdesk van een middenleverancier (18%), in mindere mate met de eigen dienstverlener (10%). Van de respondenten die contact opnamen met een helpdesk van een leverancier is 64% tevreden over de afhandeling van de vraag of probleem; via de eigen dienstverlener is 56% tevreden over de afhandeling.

Gebruikers hebben gemiddeld 4 keer ingelogd met het Idensys-middel. Er is voornamelijk ingelogd met een gewone PC (35%) of laptop (43%). Een tablet is door 14% gebruikt, 7% gebruikte hoofdzakelijk een smartphone om in te loggen.

Heeft men het middel eenmaal in bezit, dan lijkt de belangrijkste drempel overwonnen. Over het algemeen vindt men het inloggen makkelijk en snel: 68% vindt het inloggen makkelijk, 60% snel. Men ervaart het inloggen met het Idensys-middel bovendien als sneller en gemakkelijker bij frequenter gebruik. Hiernaast lijkt het voornaamste doel van de Idensys-middelen ook bereikt te worden: de gebruikers zijn het meest positief over het waarborgen van de privacy, de betrouwbaarheid en de veiligheid van het inloggen. Over deze aspecten oordeelt 65% tot 75% positief en slechts 5% negatief.

Opvallend is dat gebruikers van een middel op niveau 4 structureel positiever zijn dan die met niveau 3 over zowel beveiligingsgerelateerde aspecten als gemakaspecten. Het grootste verschil is er te zien bij de vragen die met beveiliging te maken hebben,

waarbij het percentage respondenten dat '(helemaal) eens' antwoordt 15% hoger ligt bij respondenten met een middel op niveau 4.

De meeste gebruikers zien geen uitgesproken voor- of nadelen in hun Idensys-middel ten opzichte van hun huidige inlogmethode. Gebruikers hebben dus een vrij neutrale houding ten opzichte van Idensys. In gebruiksgemak zijn de voordelen ten opzichte van de huidige inlogmethode nog beperkt. Wel zijn gebruikers positiever over de (ervaren) veiligheid en betrouwbaarheid ten opzichte van hun huidige inlogmiddel.

Gebruikers zijn positief over het blijven gebruiken van het Idensys-middel. Bijna driekwart van de respondenten heeft deze intentie.

Binnen de geschetste ervaringen is verschil te zien tussen groepen respondenten. Leeftijd is een dominante factor voor tevredenheid. Over de gehele linie is te zien dat 65+'ers weliswaar positief zijn over het gebruik, maar iets achterblijven bij andere groepen. Hoewel het op basis van het onderzoek niet met zekerheid is vast te stellen lijkt het vooral dat de beperktere digivaardigheid van de groep 65+'ers van invloed is, en niet direct de leeftijd. De groep oudere respondenten in dit onderzoek is namelijk niet alleen voor het merendeel 65+, maar ook weinig digivaardig. De overige respondenten zijn juist bovengemiddeld opgeleid en digivaardig. Kijkend naar de doelgroep van veel overheids- en zorggerelateerde diensten, dan benadert de groep ouderen en minder digivaardigen waarschijnlijk beter de doorsnee gebruiker.

### 3. Aandachtspunten voor de toekomst

Op basis van het onderzoek zijn vijf aanbevelingen geformuleerd.

1. *Ondersteuning in het aanvraagproces is noodzakelijk.* Als mensen het middel eenmaal hebben, willen ze het meestal ook blijven gebruiken. Knelpunt is echter de complexiteit en de duur van het aanvraagproces. Momenteel leidt dit tot een behoorlijke mate van uitval. Ook bij mensen die het aanvraagproces succesvol hebben afgerond, wordt het aanvraagproces als lang en complex ervaren. De ervaren complexiteit heeft bovendien betrekking op een situatie met pilots waarin gebruikers nog geen keuze tussen middelen of betrouwbaarheidsniveaus hoeven te maken. Voor de toekomst is ondersteuning op 2 niveaus nodig:
  - *In het registratieproces* worden aanvragers geconfronteerd met veel informatie en handelingen waarvan nut en noodzaak niet direct duidelijk zijn (of zelfs tegenstrijdig lijken met de communicatie vanuit de overheid over het niet delen van een BSN-nummer). Dit vraagt om meer uitleg over de registratiestappen en de noodzaak daarvan.
  - *Voorafgaand aan het registratieproces* zullen potentiële gebruikers in de toekomst ook nog keuzes moeten gaan maken die het proces nog verder kunnen compliceren. Er moet een keuze worden gemaakt voor Idensys of een ander middel en vervolgens een keuze voor een leverancier en betrouwbaarheidsniveau. Ter ondersteuning kan gedacht worden aan een *uniforme keuzehulp* die aanvragers door dit proces heen leidt.
2. *Communicatie over nut en waarde Idensys richting burgers.* Momenteel is de communicatie over Idensys richting burgers bewust beperkt. Dienstverleners en zorgaanbieders dienen nu zelf hun klanten en patiënten te overtuigen van het belang het middel te gaan gebruiken. Zeker omdat het gaat om een privacygevoelig onderwerp waarbij veel mensen geneigd zijn terughoudend te zijn



met het delen van ID-gegevens, is dit lastig. Een actievere communicatie gericht op het grote publiek over wat Idensys is en wat de waarde van het gebruik is, kan dienstverleners en zorgaanbieders ondersteunen bij het vergroten van het aantal gebruikers.

3. *Aandacht voor vergroting gebruikswaarde.* In het verlengde van de voorgaande aanbeveling is ook het daadwerkelijk vergroten van de gebruikswaarde van belang. Nu kunnen gebruikers meestal geen extra diensten afnemen en bleven de bestaande methoden voor inloggen gehandhaafd. Vergroting van de gebruikswaarde ligt in het aanbieden van extra diensten (vanwege het hogere betrouwbaarheidsniveau) door dienst- of zorgverleners en het duidelijk maken dat het inlogmiddel bij (steeds) meer organisaties is te gebruiken.
4. *Onderlinge informatie-uitwisseling over gebruik kan sterker.* Dienstverleners en zorgaanbieders hebben niet in alle gevallen goed zicht op de precieze mate van gebruik van de Idensys-middelen. Het is aan te bevelen dat leveranciers bij zowel de huidige als bij nieuwe pilots afspraken maken met de betrokken organisaties over de informatieverstrekking.
5. *Duidelijkheid gewenst over toekomstige kosten middelen.* Eén van de factoren die remmend heeft gewerkt voor zowel leveranciers als dienstverleners is onduidelijkheid over de kosten van Idensys voor gebruikers en dienstverleners. Alle partijen pleiten daarom voor helderheid over eventuele kosten en de hoogte daarvan.



# 1 Inleiding

## 1.1 De Idensys-pilots

In het regeerakkoord is als doelstelling opgenomen dat burgers en bedrijven in 2017 digitaal zaken met de overheid moeten kunnen doen. Hiervoor is een veilige en betrouwbare toegang tot elektronische dienstverlening van belang. Onder andere is in dit kader Idensys ontwikkeld als een standaard voor online toegang tot dienstverlening van overheden en bedrijven. Om deze standaard te toetsen en ervaringen op te doen met het gebruik zijn in 2016 verschillende pilots binnen het Idensys-stelsel uitgevoerd.

Er zijn in totaal 16 pilots betrokken bij het onderzoek. Deelnemers zijn drie gemeenten, de Belastingdienst, RVO, BKR, een accountantsportaal, twee zorgverzekeraars en zeven zorgdienstverleners.

Een belangrijk deel van de pilots vindt dus plaats in het zorgdomein. De zeven pilots zijn bovendien gezamenlijk verantwoordelijk voor verreweg het grootste aantal gebruikers tijdens de pilots. Het gaat om patiënten van ziekenhuizen en huisarts- en fysiotherapiepraktijken die gebruiken maken van patiëntenportalen van deze zorgverleners. Bij de pilots buiten de zorg bestonden de gebruikers uit medewerkers van de deelnemende organisaties die op beperkte schaal de verschillende Idensys-middelen hebben getoetst.

### Betrokken partijen

Bij de pilots zijn vier leveranciers van Idensys-middelen betrokken: Digidentity, CreAim, KPN en SecureIdentity (Safran/Morpho). Per pilot zijn van tenminste één leverancier middelen uitgegeven. Vaak is de keuze gemaakt voor twee of drie middelenleveranciers. Drie van deze leveranciers (Digidentity, CreAim, KPN) zijn bovendien ook als makelaar betrokken.

Iedere pilot is gehouden bij een dienaarbieder of zorgverlener. Specifiek in de zorg zijn er daarnaast nog ICT-dienstverleners betrokken. Deze ICT-dienstverleners leveren inlogdiensten als patiëntenportalen waar zorgverleners op zijn aangesloten en hun patiënten gebruik van kunnen maken.

Concreet betekent dit dat bij de pilots de volgende stakeholders een rol spelen:

- Makelaars en middelenleveranciers
- Dienstverleners (gemeenten, zorgverzekeraars, RVO, BKR)
- ICT-dienstverleners in de zorg (aanbieders van patiëntenportalen)
- Zorgverleners
- Gebruikers van de middelen.

## 1.2 Doel en opzet van het onderzoek

In opdracht van Logius is een deelnemersonderzoek uitgevoerd dat inzicht geeft in ervaringen van leveranciers, dienstverleners en gebruikers met de pilots binnen het Idensys-stelsel. Het deelnemersonderzoek dient inzichten en ervaringen op te leveren om Idensys verder te verbeteren.



Het onderzoek bestond uit twee hoofdonderdelen:

1. Een enquête onder *aanvragers* van een Idensys-middel. Mensen die gestart zijn met het aanvraagproces hebben een enquête toegestuurd gekregen. Dit is een verschil ten opzichte van het eerder gehouden gebruikersonderzoek toe alleen mensen die een middel daadwerkelijk hebben ontvangen ook een deel hebben genomen. Door ook mensen te betrekken die tijdens het aanvraagproces zijn afgehaakt, ontstaat meer zicht op eventuele knelpunten in dit proces.
2. Interviews met stakeholders. Gesproken is met organisaties die als leverancier/makelaar, dienstverleners, ICT-dienstverlener of zorgaanbieder een rol spelen in de pilots.

Een nadere uitwerking van de onderzoeksopzet is in bijlage 1 opgenomen.

De pilots hebben gelopen in de periode maart tot en met december 2016. Een klein deel van de pilots was in april en mei ver genoeg gevorderd om betrokken te worden bij het eerste gebruikersonderzoek<sup>1</sup>. Voor het huidige onderzoek zijn ervaringen van gebruikers vanaf juni 2016 meegenomen. Dit is gedaan om dubbele bevraging van gebruikers te voorkomen. De interviews met de stakeholders hebben wel betrekking op de ervaringen die gedurende de gehele pilotperiode zijn opgedaan.

---

<sup>1</sup> *Gebruikerservaringen pilots publieke en private eID-middelen*, Panteia, mei 2016.

## 2 Ervaringen van stakeholders

### 2.1 Betrokken partijen

Er zijn vier groepen stakeholders te onderscheiden. Ieder van deze groep heeft een eigen rol in het pilotproces die ook invloed heeft op de ervaringen. We onderscheiden:

- makelaars en middenleveranciers
- dienstverleners (gemeenten, zorgverzekeraars, RVO, BKR)
- ICT-dienstverleners in de zorg (aanbieders van patiëntenportalen)
- zorgverleners.

Niet alle rollen komen in alle pilots terug. Hiervoor is het relevant onderscheid te maken tussen de pilots in de zorg en de overige pilots bij dienstverleners. Bij de pilots van dienstverleners zijn alleen zichzelf en de makelaars/middenleveranciers betrokken. Overigens maken de dienstverleners in bijna alle gevallen nog gebruik van een externe ICT-dienstverleners die de aansluiting verzorgt. In een enkel geval heeft de eigen ICT-afdeling dit voor zijn rekening genomen. Verder is een relevant verschil dat de pilots met dienstverleners zich meestal beperken tot het realiseren van de aansluiting en het uitgeven van middelen voor een selecte groep medewerkers.

Voor de zorgpilots geldt dat de makelaars/middenleveranciers en de zorgverleners in veel gevallen ook ICT dienstverleners een actieve rol spelen. Het opzetten en beheren van patiëntenportalen met inlog is hun corebusiness. Zij fungeren in hun pilots als trekker. De zorgverleners leverden patiënten aan die het middel konden gebruiken op de portal.

### 2.2 Bestaande vorm van digitale dienstverlening

Dienstverleners en zorgverleners zijn gevraagd aan te geven wat het huidige aanbod aan digitale dienstverlening is. Het belang van het gebruik van een inlogmiddel hangt immers samen met het aanbod aan digitale diensten dat er mee kan worden verkregen. Ook bepaalt dit de mate waarin belang wordt gehecht aan een hoog niveau van veiligheid bij het inloggen.

Het aanbod aan diensten loopt sterk uiteen. Bij de ene dienstverlener kan veel meer dan bij de andere. Bij zorgverleners is het aanbod vaak vooral het maken van afspraken of aanvragen van herhaalrecepten. Bij enkele zorgverleners is meer mogelijk. Ook dossiers zijn te raadplegen (behandelverslagen, medicijnen, metingen, patiëntbrieven en uitslagen) en E-consults zijn mogelijk. Ook heeft een zorgverlener een geïntegreerd trombosezorg systeem. Artsen/verpleegkundigen, medewerkers van de trombosedienst en patiënten die zelf meten, kunnen invoeren en de vereiste dosering afmeten. Buiten de zorg kan het gaan om het doen van aangifte of bijvoorbeeld het doorgeven van een verhuizing.

Het valt op dat de ambities voor het uitbouwen van het aanbod van digitale diensten bij zorgverleners nog zeer uiteenlopend zijn. Bij zorgverleners gaat het in een enkel geval om uitgebreide eHealth diensten aan te bieden. In andere gevallen blijft het nog beperkt tot het inplannen van afspraken.

Het huidige inlogmiddel bij de pilotdeelnemers varieert. Zowel gebruikersnaam met wachtwoord als DigiD of DigiD in combinatie met een SMS-code komen voor. Tijdens



de pilots is Idensys in de meeste gevallen aangeboden als alternatief naast het bestaande inlogmiddel. Meestal kon de bestaande inlogmethode nog worden toegepast. De Isala kliniek is hierop een uitzondering. Patiënten moesten overstappen om in te kunnen loggen. Daarbij speelde overigens ook nog dat met het nieuwe inlogmiddel een nieuw patiëntenportal is gelanceerd.

## 2.3 Opzet van de pilots

Bij de opzet is onderscheidt te maken tussen het niveau van alle pilots gezamenlijk en dat van de individuele pilots.

### *Landelijk niveau*

Op landelijk niveau wordt de opzet en het procesverloop van de gehele Idensys-pilot als complex ervaren. Vooral leveranciers geven aan dat er in de opstartfase veel onduidelijkheden optraden. Kaders voor toetreding waren niet direct duidelijk. Ook hebben leveranciers last van gebrek aan duidelijkheid over het potentiële verdienmodel. Verder wordt er op gewezen dat er, onder andere door het laat beschikbaar komen van BSN-koppelregister testfaciliteiten, er weinig grote dienstverleners zijn aangehaakt bij de pilot. Het volume aan potentiële gebruikers is daardoor achtergebleven bij de verwachtingen.

### *Individuele pilots*

De opzet van de pilots bestaat globaal uit drie fasen:

- selectie van makelaar(s) en leverancier(s)
- realiseren van de aansluiting
- uitnodigen van deelnemers en afhandeling van het aanvraagproces.

Het ambitieniveau binnen de pilots verschilt. Bij veel dienstverleners buiten de zorg heeft de pilot zich gericht op het realiseren van aansluiting in combinatie met het testen van een beperkt aantal inlogmiddelen door eigen medewerkers. In de zorgpilots is een stap verder gegaan en zijn ook patiënten van zorgverleners gevraagd deel te nemen.

Over de opzet en uitvoering van de pilots is door verschillende partijen aangegeven dat zeker in de startfase teveel onduidelijkheid was over de specificaties waaraan partijen moesten voldoen om aan te kunnen sluiten. Deze specificaties waren nog te algemeen en niet specifiek genoeg voor gebruik. Vooral dienstverleners die vroeg zijn gestart met de pilots hebben met de leverancier veel inspanning moeten leveren in het realiseren van de aansluiting. Partijen die later zijn gestart melden minder problemen.

## 2.4 Procesverloop van installeren en aansluiten

De belangrijkste stap in de pilot voor betrokken dienstverleners is het realiseren van de aansluiting van het eigen systeem op Idensys. De betrokken makelaar sluit de dienstverlener technisch aan door het inrichten van koppelvlakken en technische koppelingen. Ook dienen de achterliggende systemen, processen en procedures te worden getest.

Uit de interviews komt naar voren dat de aansluiting voor veel dienstverleners een intensief traject is geweest. Van zowel de kant van de makelaar/leverancier als van de dienstverlener was veel afstemming en inspanning nodig om de aansluiting te

realiseren. In de startfase van de gehele Idensys-pilot speelde daarbij onduidelijkheid over technische specificaties een rol. Ook wordt aangegeven dat voor makelaars/leveranciers gold dat zij ervaring moesten opdoen en bij de start niet altijd over de specifieke kennis en ervaring beschikten. Een complicerende factor voor meerdere partijen is het gebruik van een afwijkende versie van SAML, waarbij specifieke attributen en velden verschillen van standaard SAML. Dienstverleners wijzen er wel op dat de ene makelaar/leverancier zich daarbij flexibeler en bereidwilliger opstelde dan de andere. Uiteindelijk is de algemene teneur dat het aansluitproces maatwerk is en het door veel partijen als "taai" wordt gekenschetst.

Dienstverleners hebben in bijna alle gevallen gebruik gemaakt van een externe ICT-leverancier. Ook voor hen geldt dat zij niet altijd bekend waren met specifieke eisen die Idensys stelt. Ook zij dienden kennis op te bouwen.

In de zorgpilots zijn de ICT-dienstverleners in de meeste gevallen de trekkers van de pilots. Zij zorgen als intermediair voor de aansluiting van de zorgverlener. Vanuit deze partijen worden de minste knelpunten gemeld bij de aansluiting.

In de pilots waarbij na de aansluiting ook middelen zijn uitgegeven, wordt gemeld dat het daarna op een enkel incident na storingsvrij functioneert.

## 2.5 Uitgifte middelen

De uitgifte van de inlogmiddelen is vooral een proces tussen de middelenleveranciers en de eindgebruikers. Dienstverleners en zorgverleners hebben hier weinig zicht op. Wel kunnen zij te maken krijgen met mensen die vragen of problemen niet aan de leverancier, maar aan hun organisatie melden. Daaruit krijgen zij wel indrukken over het uitgifteproces mee. Bovendien leverde het enkele zorgverleners door de externe communicatie ook meer werk op dan verwacht.

Uit de vragen en meldingen die zorgverleners zelf ontvangen, maken zij op dat het uitgifteproces voor een deel van de doelgroep als lastig wordt ervaren. Verder hebben zij er weinig zicht op.

Het werven van deelnemers die een middel willen aanvragen verliep bij veel organisaties overigens moeizaam. Beoogde aantallen zijn vaak niet gehaald. Het gevoel bij meerdere leveranciers is dat er meer inspanning had kunnen liggen op het realiseren van grotere groepen gebruikers. Een aantal grote dienstverleners als de Belastingdienst heeft uiteindelijk weinig middelen afgenomen.

Enkele leveranciers geven aan met veel uitval te maken te hebben tijdens het aanvraagtraject. Het proces wordt als lang en ingewikkeld ervaren voor gebruikers, zeker voor een pilot. Regelmatig hebben leveranciers voor de pilots aanpassingen gedaan ten opzichte van het formele uitgifteproces. In afwijking daarop hebben zij veel begeleiding op maat op locatie aangeboden. Door de kleinschaligheid van de meeste pilots was dit ook goed mogelijk.



## 2.6 Oordeel over samenwerking en ondersteuning

Er zijn verschillende vormen van samenwerking te onderscheiden.

- Ten eerste is er de onderlinge samenwerking tussen partijen binnen de pilots. Bij de meeste deelnemers heerst tevredenheid over de samenwerking. Zoals eerder aangegeven wijzen dienst- en zorgverleners er wel op dat de ene makelaar/leveranciers zich daarbij flexibeler en bereidwilliger opstelde dan de andere. Ook merken enkele dienst- en zorgverleners op dat zij informatie missen over zaken als aantal gebruikers en mate van gebruik.
- Ten tweede is er de samenwerking met partijen die de gehele pilot ondersteunen: Logius en Nictiz (voor de zorgpilots). Deze ondersteuning was vooral gericht op de uitwisseling van informatie, verstrekking van documentatiemateriaal en ondersteuning bij knelpunten. Partijen zijn doorgaans tevreden over deze samenwerking. Logius wordt actief genoemd in het betrekken en informeren van alle partijen. Ook wordt het communicatiemateriaal bruikbaar en aantrekkelijk gevonden. Enkele zorgorganisaties hadden behoefte aan nog meer praktische ondersteuning bij de uitvoering van de pilots. Een knelpunt waar veel organisaties op wijzen is het ontbreken van een actieve wervingscampagne gericht op burgers. Het huidige beschikbare materiaal wordt onvoldoende gevonden om burgers echt te overtuigen het middel aan te schaffen.

Naast het ontbreken van een bredere communicatiecampagne wordt door veel partijen gevonden dat de overheid te weinig het belang van Idensys uitdraagt. Ook wordt gevonden dat beslissingen lang duren waardoor er nog steeds onduidelijkheid bestaat over essentiële zaken. Het gaat hierbij met name om drie zaken.

1. De wijze waarop het gebruik van Idensys verder kan worden gestimuleerd. Nu kan het maar bij een beperkt aantal dienst- en zorgverleners voor een beperkt aantal diensten. Hierdoor biedt het gebruik van Idensys nog te weinig toegevoegde waarde voor bezitters van het inlogmiddel.
2. De wijze waarop de pilots worden voortgezet. Het gevoel is dat bij veel pilots "het kaarsje langzaam dooft". Gebruikers hebben vaak ook andere optie om in te loggen en kunnen hier weer op terug vallen. In een deel van de pilots zijn bovendien nog geen middelen uitgegeven. De vraag is of partijen alsnog bereid zijn middelen uit te geven en te testen.
3. De eventuele kosten voor gebruikers. De onduidelijkheid over eventuele kosten en de hoogte daarvan voor gebruikers wordt als een belangrijk knelpunt ervaren. Bij het bepalen of verder wordt ingezet op Idensys is dit voor partijen een belangrijk aspect.

## 2.7 Kosten

Voor het realiseren van de aansluiting, de inkoop van middelen en beheerkosten maken dienstverleners, zorgverleners en ICT dienstverleners in de zorg kosten. Deze kosten zijn deels gelegen in inzet van eigen uren en deels in inhuur van externe ICT-leveranciers. De aansluiting en inkoop van middelen zijn eenmalige kosten. Daarnaast zijn er de kosten voor het beheer die aan de makelaar en soms ook nog aan de externe ICT-leverancier worden betaald. Deze kosten zijn blijvend.

Over de hoogte van de kosten is het lastig specifieke cijfers te geven. Een deel van de organisaties kan niet precies aangeven hoeveel kosten uiteindelijk gepaard zijn gegaan met de pilot.

Verder geeft een meerderheid van de pilotdeelnemers aan dat kosten beduidend hoger zijn uitgevallen dan vooraf gepland. Dat varieert van een kleine overschrijding tot een ruime verdubbeling.

Een vergelijking van de beheerkosten die worden gemaakt voor het mogelijk maken van het inloggen met Idensys ten opzichte van het oude systeem is voor de meeste organisaties moeilijk te maken. Kosten van het huidige systeem zijn vaak niet goed in beeld of te veel verspreid over diverse posten. In bijna alle gevallen houden organisaties nu beide systemen in de lucht. Gezien het nog beperkte gebruik van Idensys wordt dit relatief kostbaar gevonden.







## 3 Ervaringen van gebruikers

### 3.1 Inleiding

Dit deel beschrijft de uitkomsten van het kwantitatieve deel van het onderzoek, dat parallel aan het kwalitatieve deel (beschreven in hoofdstuk 2) is uitgevoerd. Een aantal zaken is bij het lezen en plaatsen van de resultaten belangrijk om in het achterhoofd te houden. Deze zaken hebben te maken met de opzet van de pilot en de setting waarin ze zijn uitgevoerd.

Waren in de vorige pilots de respondenten voornamelijk 'friends and family' van de deelnemende organisaties, in deze pilots zijn dit veelal klanten of patiënten. Een gevolg van de opzet is dat de groep respondenten relatief veel personen bevat van boven de 65, namelijk 36%. Deze groep ouderen is niet evenwichtig over de pilots verdeeld. Met name bij de Isala-kliniek zijn veel oudere gebruikers die allemaal het middel van één leverancier gebruiken. Een ander aspect is dat de opzet en uitvoering per pilot verschilt. In de ene pilot is bijvoorbeeld ondersteuning op maat geboden bij de aanvraag en uitgifte van middelen. In andere pilots is dit niet gebeurd. Dit betekent dat er grote verschillen in doelgroep en uitgifteproces per pilot zijn. Deze aspecten spelen een belangrijke rol bij de waardering van gebruikers. Concreet gevolg is dat verschillende analyses te zeer gekleurd zijn door de opzet van de pilot en daardoor niet in het rapport zijn opgenomen. Dit geldt bijvoorbeeld voor opsplitsingen naar leverancier.

In totaal hebben 890 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Hiervan heeft 78% daadwerkelijk een middel in zijn of haar bezit en het aanvraagproces dus volledig doorlopen. De overige 22% heeft geen middel in het bezit. Dit zijn, inherent aan de opzet van de pilots, mensen die zich in eerste instantie wel hebben aangemeld voor deelname aan de pilot en zodoende zijn uitgenodigd voor dit onderzoek.

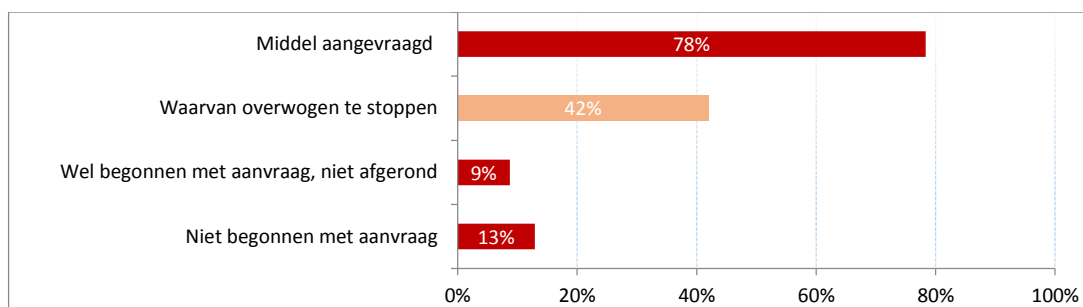
Van de 890 respondenten hebben er 801 vanuit een zorginstelling deelgenomen (91%). De overige 89 respondenten zijn medewerkers van betrokken pilotorganisaties.

### 3.2 Deelname aan de pilot

Van alle 890 respondenten is in figuur 1 weergegeven wat hun status is aangaande het aanvragen van een Idensys-middel. In totaal heeft 78% de aanvraag afgerond, waarvan 42% tijdens het aanvraagproces wel heeft overwogen om te stoppen. Verder heeft 22% van de respondenten geen middel. In procenten is dit onder te verdelen in een deel dat wel begonnen was met de aanvraag, deze niet heeft afgerond en zodoende is afgehaakt (9%), en een deel (13%) dat ook niet begonnen was met de aanvraag.



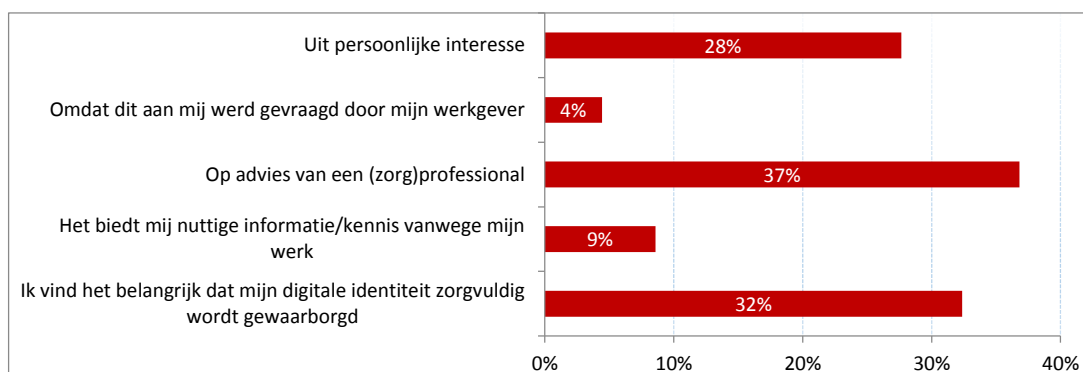
figuur 1 Totale groep respondenten, naar 'status' wat betreft aanvragen middel



Bron: Panteia

Dat de pilots zich voor een groot deel in zorgstellingen afspelen blijkt uit figuur 2. De voornaamste reden om aan de pilot deel te nemen is op advies van een (zorg)professional. Voor een groot deel van deze respondenten was deelname aan de pilot zelfs noodzakelijk. Andere veelgenoemde redenen zijn persoonlijke interesse en het belang dat men hecht aan het zorgvuldig waarborgen van een digitale identiteit. Deze figuur schetst een goed beeld van het verschil in pilotdeelnemers. In vorige pilots<sup>2</sup> waren de vraag van een werkgever en het vergaren van kennis voor werk (men werkte zelf in deze setting) nog aanzienlijk belangrijkere motivaties.

figuur 2 Reden om aan de pilot deel te nemen

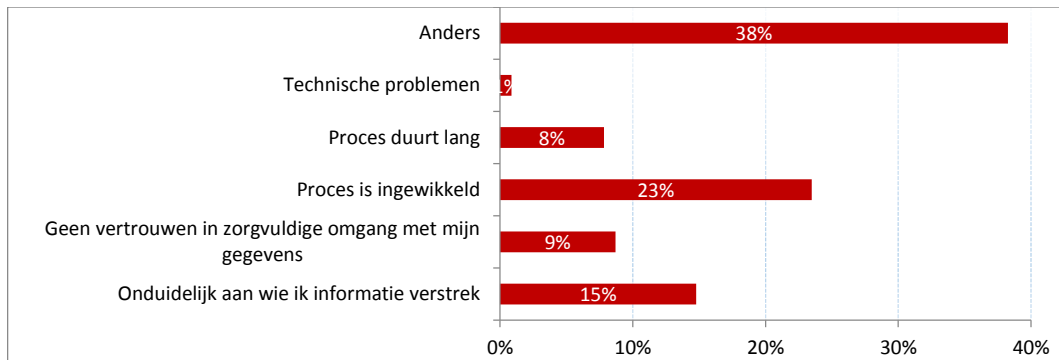


Bron: Panteia

De redenen om niet te starten met de aanvraag zijn, zoals blijkt uit figuur 3, zowel proces- als privacy-technisch van aard. Procestechische redenen (technische problemen, een lang proces of een ingewikkeld proces) hebben echter de overhand. Dit geldt in sterkere mate dan direct uit de figuur blijkt. Een deel van de respondenten die 'anders' heeft geantwoord geeft hierbij namelijk ook vergelijkbare redenen op. Voor de meeste respondenten die 'anders' antwoordden geldt dat ze er simpelweg niet aan toegekomen zijn of dat de informatie hen niet had bereikt. Privacy-gerelateerde redenen worden hierbij niet genoemd.

<sup>2</sup> Zie 'Gebruikerservaringen pilots publieke en private eID-middelen', 27 mei 2016, pilots uitgevoerd tussen maart en mei 2016.

figuur 3 Waarom niet gestart met de aanvraag?

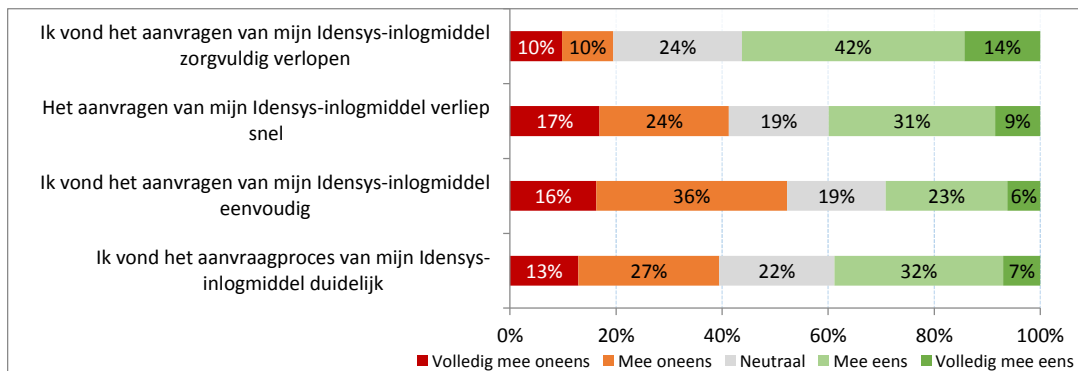


Bron: Panteia

### 3.3 Het aanvraagproces

Alle respondenten die aan het aanvraagproces zijn begonnen, kregen de vragen met betrekking tot het aanvraagproces voorgelegd. Ook de respondenten die tijdens het aanvraagproces zijn afgehaakt. figuur 4 laat zien dat men het aanvragen over het algemeen zorgvuldig vindt verlopen. Men vindt het aanvraagproces echter aanzienlijk minder snel, eenvoudig en duidelijk. Over deze drie aspecten zijn er meer respondenten negatief dan positief. Met name over de eenvoud is men kritisch. Ruim de helft vindt het proces niet eenvoudig, terwijl 30% deze mening wel is toegedaan.

figuur 4 Stellingen over het aanvraagproces



Bron: Panteia

Een leeftijdseffect valt hier waar te nemen. Van de groep '65 jaar of ouder' vond 30% het proces duidelijk en 20% eenvoudig, van de respondenten onder de 65 jaar vond 45% het proces duidelijk en bijna 35% eenvoudig. Hierbij dient nog in ogenschouw genomen te worden dat een groot deel van de 65+'ers vanuit de Isala-klinieken aan de pilot deel hebben genomen, en dat zij persoonlijke begeleiding tijdens het aanvraagproces hebben gehad.

Het wekt verder geen verbazing dat verschillen tussen respondenten, die het aanvraagproces hebben afgerond en respondent die zijn afgehaakt tijdens het

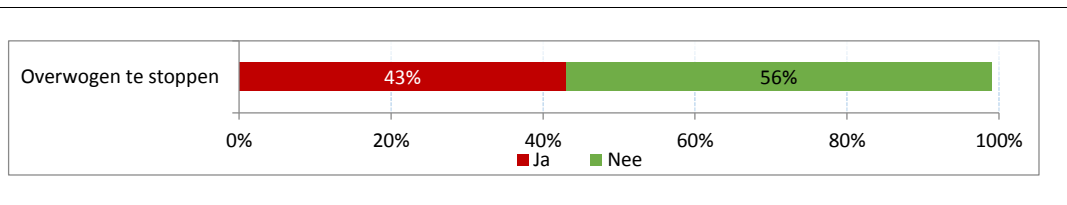


aanvraagproces, op de hier uitgevraagde aspecten groot zijn. De 'afhakers' zijn aanzienlijk negatiever. Op de aspecten 'duidelijk' en 'eenvoudig' ligt het percentage respondenten binnen de afhakers dat 'eens' of 'volledig eens' antwoordt 15% tot 20% lager. Verder is het aanvraagproces volgens 8% van de afhakers eenvoudig en volgens 14% zorgvuldig. Bij de andere respondenten liggen deze percentages op respectievelijk 45% en 60%. De ervaring van de afhakers met het aanvraagproces is sterk negatief.

*Overwogen te stoppen*

Dat het aanvraagproces nog niet voor iedereen een soepel lopend proces is, wordt onderstreept doordat 43% van de respondenten met een middel tijdens het doen van de aanvraag heeft overwogen om hiermee te stoppen. Dit percentage verschilt weinig tussen de verschillende leeftijdscategorieën en blijft ook vergelijkbaar in een zorgsetting, waarin voornamelijk ouderen met begeleiding het middel hebben aangevraagd. Het percentage ligt onder smartphone gebruikers met 52% wel iets hoger.

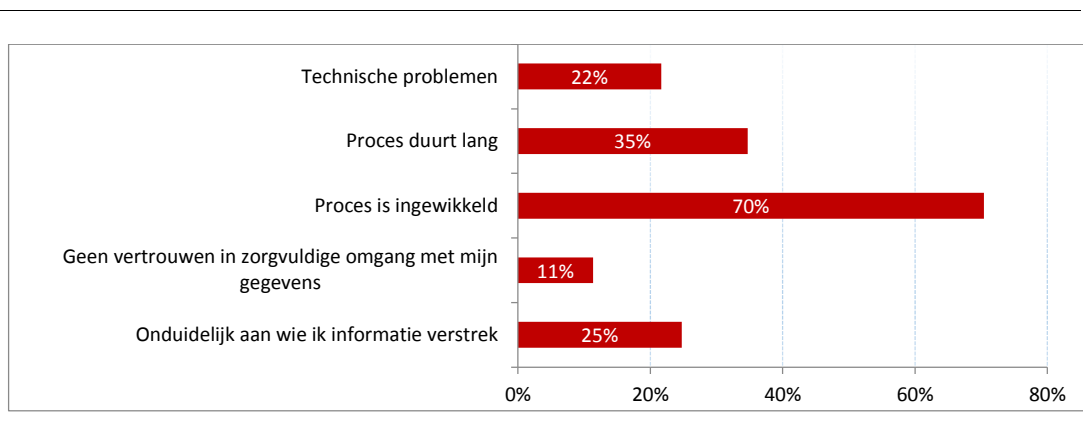
figuur 5 Heeft u overwogen te stoppen tijdens het aanvraagproces?



Bron: Panteia

In figuur 6 is weergegeven om welke reden respondenten overwogen om te stoppen met de aanvraag. Wederom zijn dit vooral procestechnische redenen. Zo vond 70% het proces ingewikkeld. Daarnaast spelen privacy-gerelateerde overwegingen wel een rol: 25% overwoog om te stoppen omdat het voor hem of haar onduidelijk was aan wie men de informatie eigenlijk verstrekt. De reden voor veel respondenten om het aanvraagproces toch te vervolgen was ófwel een noodzaak (men gaat het nodig hebben) ofwel simpelweg willen afmaken waaraan men is begonnen.

figuur 6 Aanleiding om te overwegen te stoppen



Bron: Panteia



#### *Afhakers*

Aan de respondenten die tijdens het aanvraagproces zijn afgehaakt is eveneens deze vraag voorgelegd. Bovenstaande groep is dus ondanks bedenkingen wel doorgegaan met de aanvraag, maar er is ook een groep die daadwerkelijk tijdens het aanvraagproces is afgehaakt. Ook hier is het beeld vergelijkbaar: redenen om te stoppen zijn vaker technisch van aard dan privacy-gerelateerd, maar privacy-gerelateerde redenen spelen wel een rol. Circa een kwart geeft aan gestopt te zijn met de aanvraag omdat men geen vertrouwen heeft in een zorgvuldige omgang met gegevens, voor eveneens een kwart was het onduidelijk aan wie men gegevens verstrekke.

#### *Ondersteuning*

Verder is nog enige achtergrondinformatie over het aanvraagproces uitgevraagd. In totaal geeft 19% aan dat men ondersteuning nodig had bij het aanvraagproces van familie, vrienden, mantelzorger of huisgenoten.

Isala heeft zijn klanten extra begeleiding bij de aanvraag geboden. Deze respondenten hebben dus ondersteuning gekregen naast die van 'familie, vrienden, mantelzorger of huisgenoten'. Er is om die reden tevens gekeken naar de mate van ondersteuning voor respondenten buiten de Isala-pilot. In totaal heeft 4% van deze groep ondersteuning nodig gehad. Onder de groep 65 of ouder ligt dit percentage op 11%, voor de respondenten onder de 65 op 3%.

#### *Verschillen tussen niveau 3 en 4*

Voor wat betreft de ervaring met het aanvraagproces, is verder nog gekeken naar verschillen tussen het betrouwbaarheidsniveau van het aangevraagde Idensys-middel. Hierbij is het alleen mogelijk om een vergelijking tussen niveau 3 en 4 te maken (in totaal 5% heeft een middel op niveau 2 of 2+).

Belangrijk is dat de bezitters van middelen op niveau 3 en 4 vergelijkbaar zijn wat betreft leeftijd en (vooral belangrijk) digitale vaardigheden. Deze achtergrondkenmerken beïnvloeden de ervaring in sterke mate. In dit geval wordt de vergelijking tussen middelen op niveau 3 en 4 dus niet gekleurd door verschillen in leeftijd en digitale vaardigheden van de bezitters van de middelen. Bij de stellingen over het aanvraagproces blijkt dat de ervaring met de middelen op betrouwbaarheidsniveau 3 en 4 sterk overeenkomen. Het percentage respondenten dat op elk van de 4 stellingen positief antwoordt ('eens' of 'helemaal mee eens') verschilt telkens ongeveer 5%. Hierbij geldt dat het percentages respondenten dat het (helemaal) eens is met elk van de 4 stellingen, 5% hoger ligt bij de respondenten met een middel op niveau 4. Voor beide type middelen geldt verder dat exact hetzelfde percentage aanvragers heeft overwogen om met de aanvraag te stoppen, namelijk 36%, en dat een vergelijkbaar percentage (16% om 15%) ondersteuning nodig had bij het aanvragen van het middel.

### **3.4 Informatievoorziening**

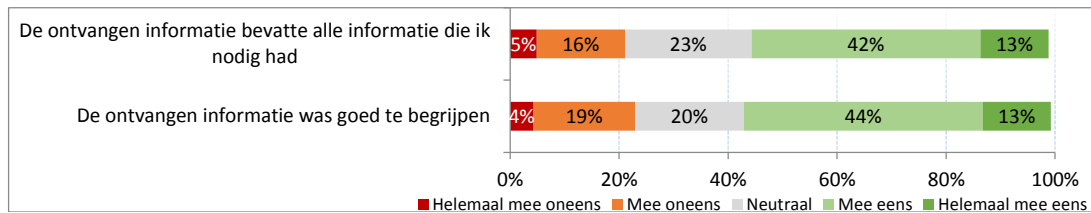
Van alle respondenten die het aanvraagproces zijn gestart, heeft 45% nadere uitleg ontvangen over het gebruik, zoals bijvoorbeeld de folder *Uw Idensys inlogmiddel gebruiken*. Hier tegenover staat dat 42% geen nadere uitleg heeft ontvangen. Binnen de Isala-pilot hebben deelnemers relatief vaak informatie ontvangen. Binnen deze groep heeft namelijk 66% nadere informatie over het gebruik ontvangen. Begrijpelijk, daar deze groep het middel na de pilot ook moeten blijven gebruiken. Van



de respondenten die vanuit andere organisaties aan de pilot deelnamen heeft 22% informatie over het gebruik ontvangen.

De 45% die wel nadere informatie heeft ontvangen heeft deze beoordeeld (zie figuur 7). Te zien is dat 55% de informatie volledig vond; 57% vond hem goed te begrijpen. Anderzijds vond 21% de informatie incompleet en 23% vond deze niet goed te begrijpen. Leeftijd heeft weinig invloed op de gegeven antwoorden in dit geval.

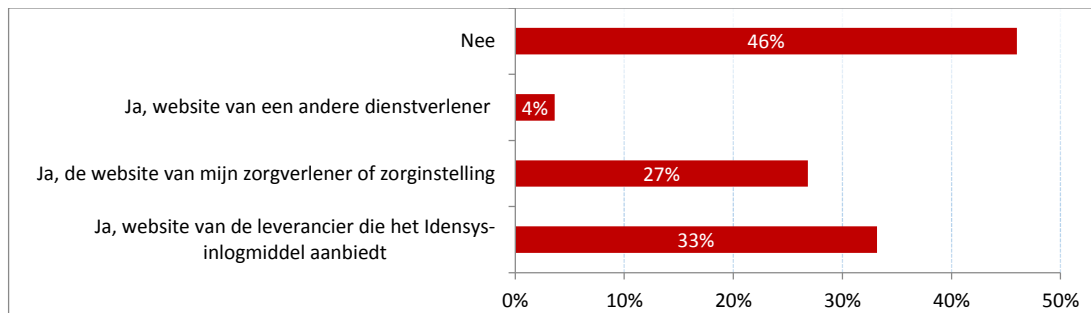
figuur 7 Oordeel over ontvangen informatie over gebruik Idensys inlogmiddel



Bron: Panteia

Circa de helft van de respondenten heeft [www.idensys.nl](http://www.idensys.nl) bezocht. Hiernaast kon men nog andere websites bezoeken om meer te weten te komen over deze dienst. In figuur 8 is weergegeven in welke mate men dit gedaan heeft. Voor 46% geldt dat zij geen andere websites hebben bezocht. Circa een derde heeft de website van een zorgverlener/zorginstelling of van de middelenleverancier bezocht. De website van de dienstverlener wordt slechts zelden bezocht. Voor 14% geldt dat zij meer dan 1 website hebben bezocht om informatie te zoeken.

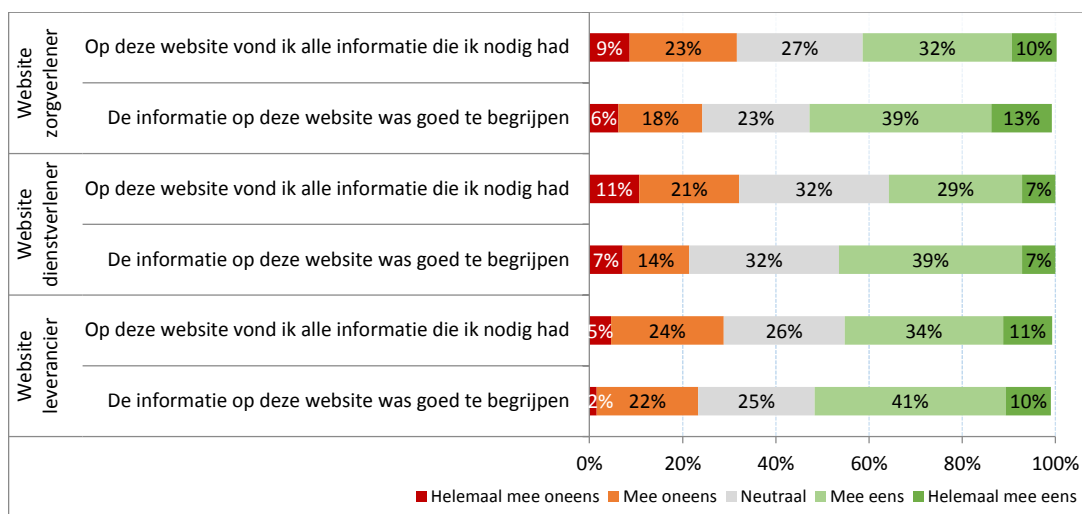
figuur 8 Heeft u nog andere websites bezocht?



Bron: Panteia

De informatie op deze websites was voor ruwweg 45% tot 50% goed te begrijpen (zie figuur 9) en voor 20% tot 25% niet goed te begrijpen. Deze percentages zijn vergelijkbaar met de percentages in figuur 7, waar het oordeel over de ontvangen informatie is weergegeven. Daar gaf tevens 55% van de respondenten aan dat de ontvangen informatie volledig was. Over dit aspect is men wat betreft andere websites minder positief. Op de website van de dienstverlener vond 36% alle informatie die men nodig had, op de websites van de zorgverlener en de leverancier vonden respectievelijk 42% en 45% alle benodigde informatie.

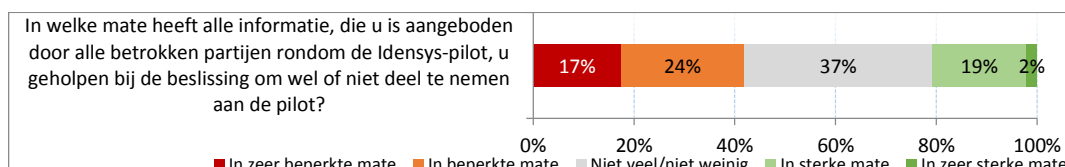
figuur 9 Informatievoorziening websites zorgverlener, dienstverlener en leverancier



Bron: Panteia

De mate waarin alle geboden informatie heeft geholpen bij de beslissing om al dan niet deel te nemen aan de pilot is beperkt. Een op de vijf respondenten geeft aan de geboden informatie in sterke of zeer sterke mate heeft bijgedragen aan de beslissing om deel te nemen aan de pilot.

figuur 10 Bijdrage van alle geboden informatie bij beslissing om deel te nemen aan de pilot



Bron: Panteia

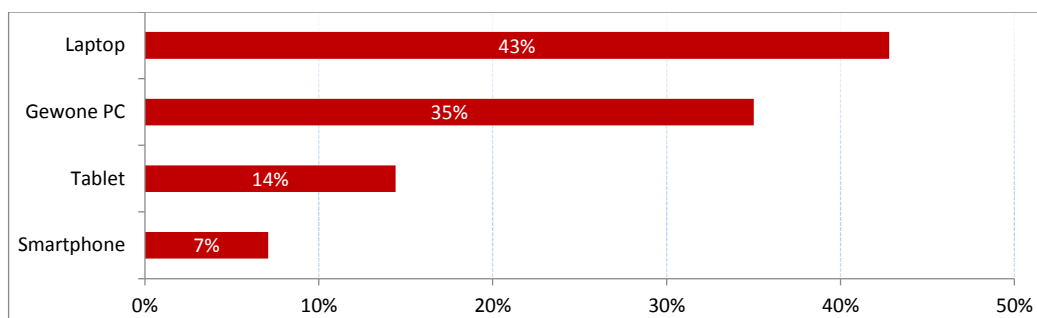
### 3.5 Mate van gebruik

In totaal zijn er 697 respondenten die een middel in bezit hebben. Hiervan heeft 63% zijn of haar middel al gebruikt, 31% heeft dit nog niet geprobeerd. De resterende 6% heeft het wel geprobeerd, maar is het niet gelukt. De voornaamste reden dat het niet lukt zijn verkeerde inloggegevens (en onduidelijkheid over hoe men nieuwe kan aanvragen en waar men bepaalde inloggegevens kan vinden). Enkeligen geven verder aan dat zij de juiste inlogpagina niet konden vinden of dat de website niet werkte.

De organisatie waarbij het meest is ingelogd, is Isala. Verder worden de Belastingdienst, UMC Utrecht, Zilveren Kruis, Pazio, Oog in Al en Julius Gezondheidscentrum Leidse Rijn meerdere malen genoemd. Er is voornamelijk ingelogd met een gewone PC (35%) of laptop (43%). Een tablet is door 14% gebruikt, 7% gebruikte hoofdzakelijk een smartphone om in te loggen (zie gebruikte devices in figuur 11). Verder geeft 8% aan dat er organisaties zijn waarbij het inloggen niet is gelukt. Er zijn geen organisaties die hierbij opvallend veel worden genoemd.



figuur 11 Device waarmee voornamelijk is ingelogd

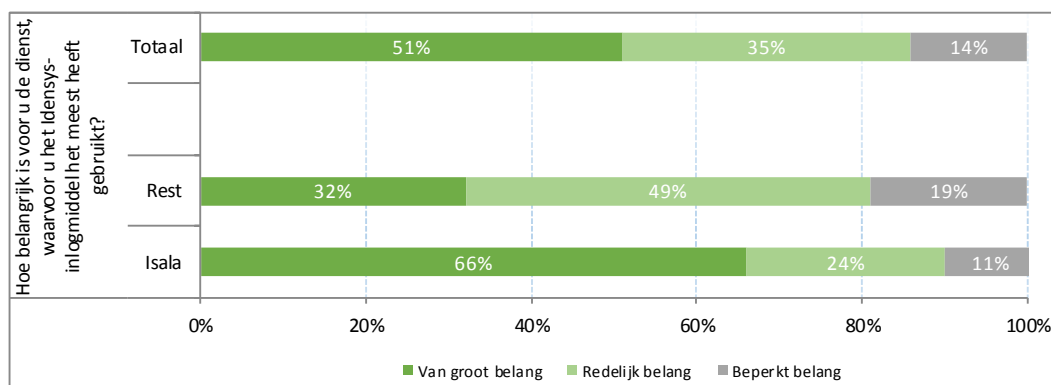


Bron: Panteia

Gemiddeld heeft men 4 keer ingelogd met het Idensys-middel. De modus (het meest voorkomende aantal inlogs) is weliswaar 2, toch heeft 40% meer dan 3 keer ingelogd. De in deze alinea genoemde aantallen gelden ook buiten de Isala-pilot. Respondenten onder de 40 jaar hebben het middel gemiddeld vaker gebruikt (5,2 keer) dan respondenten boven de 65 (3,5 keer).

De diensten, waarvan de respondenten gebruik hebben gemaakt, zijn over het algemeen van redelijk tot groot belang. Uit figuur 12 blijkt dat de dienst voor 14% van beperkt belang was, voor de overige 86% is het belang van de gebruikte dienst redelijk tot groot. Omdat de respondenten in de Isala-pilot het middel als enige inlogmiddel kunnen gebruiken, is bij deze vraag gekeken naar het belang voor de overige respondenten. Het verschil zit hem vooral in of de dienst van redelijk of groot belang is. Tweederde van de gehele groep respondenten geeft verder aan dat zij vooralsnog wel op een andere manier gebruik kunnen maken van de gebruikte diensten, 12% weet niet of dat het geval is.

figuur 12 Belang dienst waarvoor het Idensys-middel is gebruikt



Bron: Panteia

### 3.6 Gebruikservaring

In figuur 13 zijn de uitkomsten weergegeven van enkele stellingen over het gebruik. Het algehele beeld is positief. Het meest positief is men over zaken als het

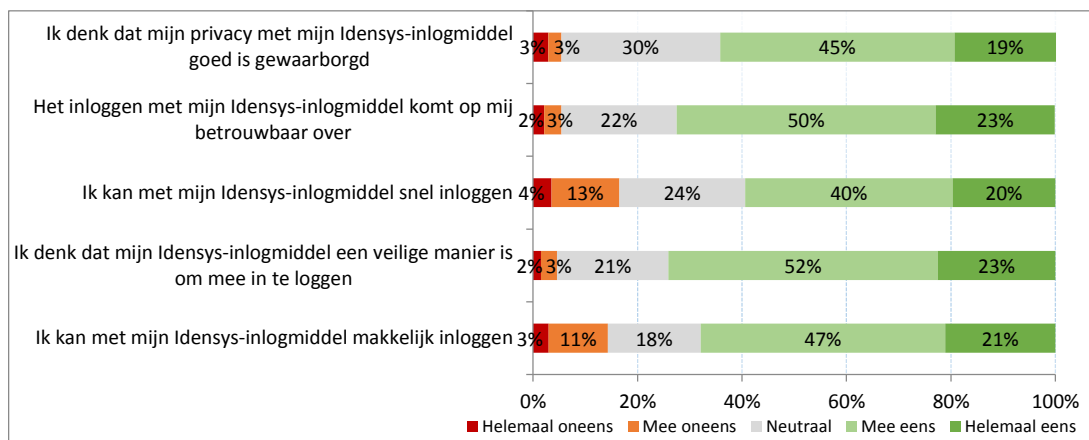


waarborgen van de privacy, de betrouwbaarheid en de veiligheid van het inloggen. Over deze aspecten oordeelt 65% tot 75% positief en slechts 5% negatief. 68% vindt het inloggen makkelijk, 60% snel. Over deze laatste 2 aspecten oordeelt een wat groter deel negatief: 14% vindt het inloggen niet makkelijk en 17% niet snel. Overigens geeft 6% aan geen idee te hebben of het Idensys-middel een veilige manier van inloggen is, 7% weet niet of de privacy goed gewaarborgd is. Deze respondenten zijn voor figuur 13 buiten beschouwing gelaten.

Er bij de gebruikservaringen verschillen in leeftijd. Bij snel en makkelijk inloggen ligt het percentage respondenten dat positief oordeelt binnen de groep 'onder 40 jaar' 15% á 20% hoger dan binnen de groep 'boven de 65 jaar'. De groep 'tussen 40 en 65 jaar' zit hier tussenin. Bij het aspect veiligheid is het verschil in percentage positieve oordelen tussen de jongste en oudste leeftijdsgroepen ongeveer 10%; bij betrouwbaarheid circa 20%. Het waarborgen van privacy wordt wel vergelijkbaar beoordeeld.

Ook de mate van gebruik heeft enige invloed. Er is hiervoor gekeken naar het onderscheid tussen respondenten die het Idensys-middel relatief weinig hebben gebruikt om in te loggen (1 of 2 keer), en zij die het relatief vaak hebben gebruikt (5 keer of meer). Bij de aspecten betrouwbaarheid en privacy waarborgen zijn de verschillen minimaal. Bij de gemakaspecten als de snelheid van inloggen en het gebruiksgemak scoren de veelgebruikers zo'n 10% hoger dan de respondenten die het middel weinig hebben gebruikt.

figuur 13 Stellingen over het gebruik



Bron: Panteia

#### Vergelijking middel niveau 3 en 4

Voor de gebruikservaring is gekeken of de oordelen op bovenstaande stellingen verschillen voor respondenten met een middel op betrouwbaarheidsniveau 3 of op niveau 4. Er is hier sprake van een structureel verschil, opvallend genoeg bij zowel beveiligingsgerelateerde aspecten als gemakaspecten, in het voordeel van de middelen op betrouwbaarheidsniveau 4. Het grootste verschil is er te zien bij de vragen die met beveiliging te maken hebben, waarbij het percentage respondenten dat 'eens' of 'helemaal eens' antwoordt ongeveer 15% hoger ligt bij respondenten met een middel op niveau 4.



Per aspect is het beeld als volgt:

- Veilige en betrouwbaar: 85% vindt het middel op niveau 4 veilig en betrouwbaar, terwijl 70% van de respondenten op niveau 3 dit vindt.
- De privacy is volgens 75% van de respondenten met een middel op niveau 4 goed gewaarborgd, terwijl 60% van de respondenten met een middel op niveau 3 dit vindt.
- Gemak: 75% van de respondenten met een middel op niveau 4 vindt het inloggen snel en 77% makkelijk, terwijl 60% van de respondenten met een middel op niveau 3 het inloggen snel vindt en 70% makkelijk.

#### Vergelijking met huidige inlogmethode

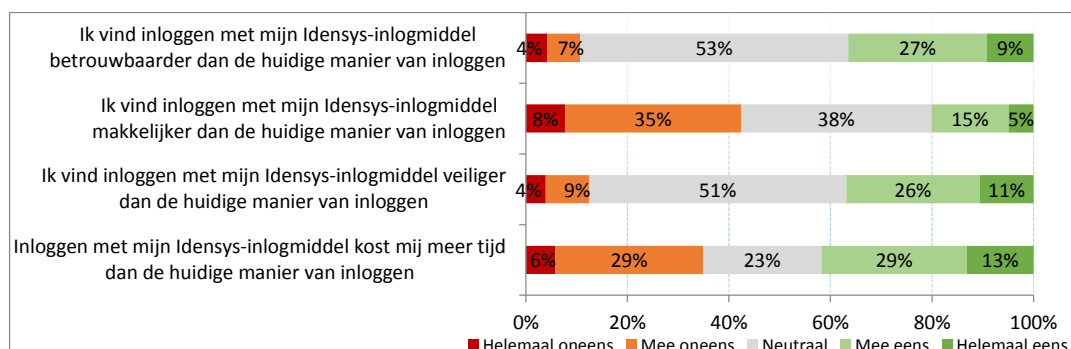
Naast de bovengenoemde stellingen over het gebruik, zijn de respondenten gevraagd om het gebruik van het Idensys-middel te vergelijken met de tot nu toe gebruikte manier van inloggen voor de betreffende digitale diensten. De huidige manier van inloggen is als volgt:

- een derde logde tot nu toe in met gebruikersnaam+wachtwoord,
- 23% met DigiD+gebruikersnaam+wachtwoord,
- 22% met behulp van DigiD+gebruikersnaam+wachtwoord+SMS-code.

De uitkomsten zijn weergegeven in figuur 14. Hierin zijn de totale resultaten te zien, de resultaten opgesplitst naar inlogmethode zijn daarna weergegeven in figuur 15.

Bij de aspecten betrouwbaarheid en veiligheid worden er vaker voordelen dan nadelen ervaren: 36% vindt het Idensys-middel betrouwbaarder en 37% vindt het veiliger. Anderzijds ervaart respectievelijk 11% en 13% het Idensys-middel niet als betrouwbaarder dan wel veiliger. Minder positief is men over de eenvoud van het inloggen en de tijd die het kost om in te loggen. Waar 20% het inloggen als makkelijker ervaart, geldt voor 43% het tegenovergestelde. Verder geeft 42% aan de inloggen met het Idensys-middel meer tijd kost, waar dit voor 35% niet zo is.

figuur 14 Gebruik Idensys-middel in vergelijking met huidige manier van inloggen



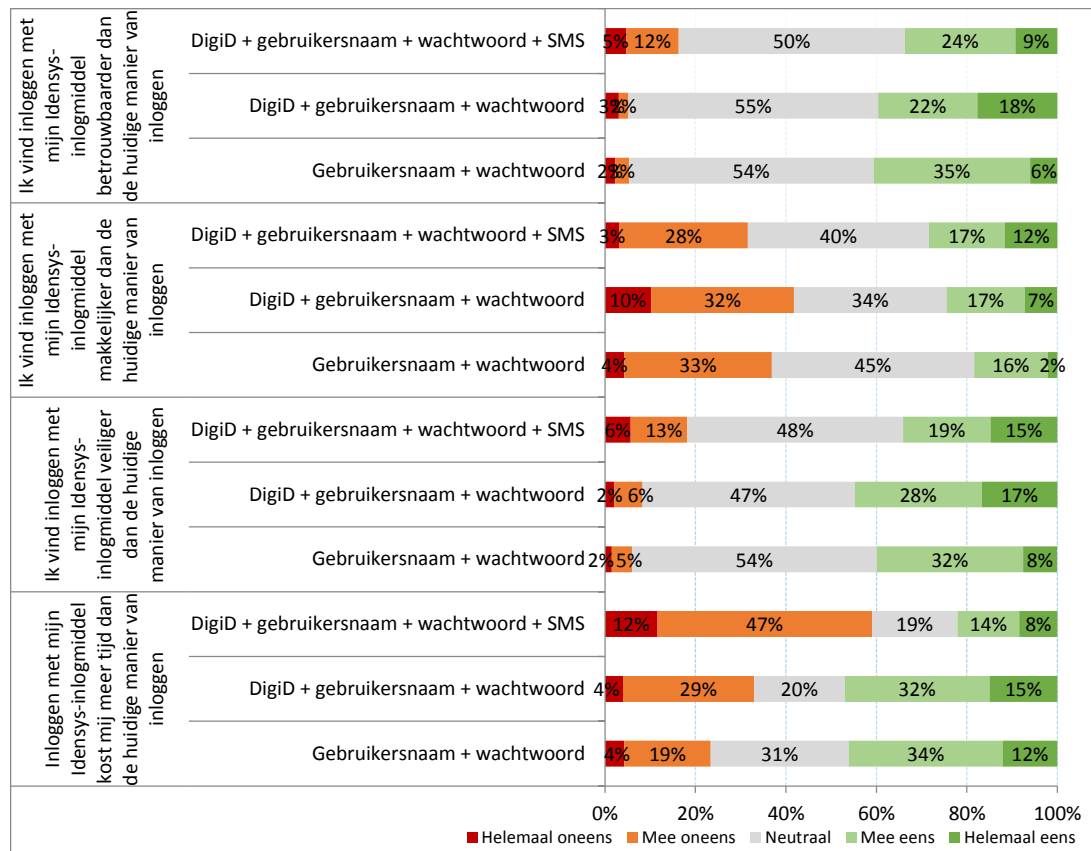
Bron: Panteia

Verschillen naar de huidige manier van inloggen (zie figuur 15) zijn met name te zien bij de meest uitgebreide inlogmethode, DigiD + gebruikersnaam + wachtwoord + SMS, ten opzichte van de andere inlogmethoden. Deze inlogmethode is uitgebreider dan de andere twee, en dit is terug te zien in de resultaten. De respondenten die deze zwaardere inlogmethode tot voorheen gebruikten, ervaren het Idensys-middel minder

vaak als betrouwbaarheid en veiliger, vinden het inloggen met het Idensys-middel wat vaker makkelijker en geven aanzienlijk minder vaak aan dat het tijdrovender is.

Op de expliciete vraag 'Ervaart u voordelen van het gebruik van uw Idensys-inlogmiddel ten opzichte van de huidige manier van inloggen?' antwoordt 22% 'ja' en 19% 'weet niet'. De overige 58% geeft aan geen voordelen te ervaren. Leeftijd heeft hier een grote impact. Onder de 40 jaar ervaart namelijk 38% voordelen, boven de 65 jaar slechts 14%. Dit relatief lage percentage onder 65+'ers kan mogelijk worden verklaard doordat er voor een groot deel hen geen alternatieven zijn (bij de Isala-pilot is Idensys de enige inlogmethode). Het percentage respondenten dat voordelen ervaart buiten de Isala-pilot is met 35% aanzienlijk hoger ligt dan de 13% binnen deze setting. De voordelen die men ervaart zijn bekend, men noemt veiligheid, betrouwbaarheid, gemak en snelheid.

figuur 15 Gebruik Idensys-middel in vergelijking met huidige manier van inloggen, opgesplitst naar huidige manier van inloggen



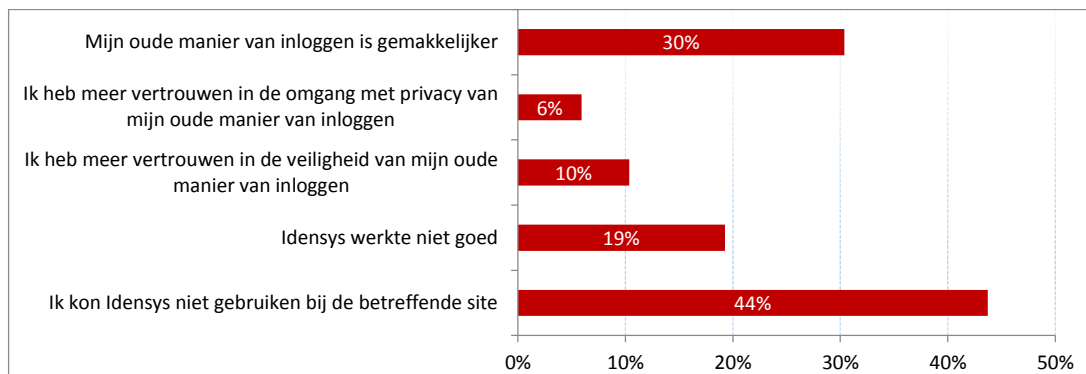
Tegenover de 22% die voordelen ervaart, staat 23% die aangeeft nadelen te ervaren bij het gebruik van het Idensys-inlogmiddel ten opzichte van de huidige manier van inloggen. Opvallend is dat de opsplitsing naar leeftijd en pilot hier een vergelijkbaar beeld oplevert als bij de voordelen. Naar leeftijd bekeken is te zien dat van de respondenten onder 40 jaar 33% nadelen ervaart en 16% van de 65+'ers. Binnen de Isala-pilot ervaart 17% nadelen, buiten deze setting is dat 30%. De genoemde nadelen zijn dat het meer tijd kost, omslachtig en ingewikkeld is.



Een conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat men binnen de Isala-pilot het middel nodig heeft en in vergelijking met andere pilots neutraler staat ten opzichte van de voor- en nadelen. Binnen deze pilot ervaart 13% voordelen en 17% nadelen. Buiten deze pilot, waarbij het vaker om respondenten in jongere leeftijdscategorieën gaat, ervaart 35% voordelen en 30% nadelen.

In totaal heeft 31% na de ingebruikname van het Idensys-inlogmiddel nog gebruik gemaakt van de oude manier van inloggen. Buiten de Isala-pilot, ligt dit percentage op 48%. De redenen om van de oude manier van inloggen gebruik te maken zijn weergegeven in figuur 16.

figuur 16 Waarom heeft u gebruik gemaakt van uw oude manier van inloggen in plaats van uw Idensys-inlogmiddel?



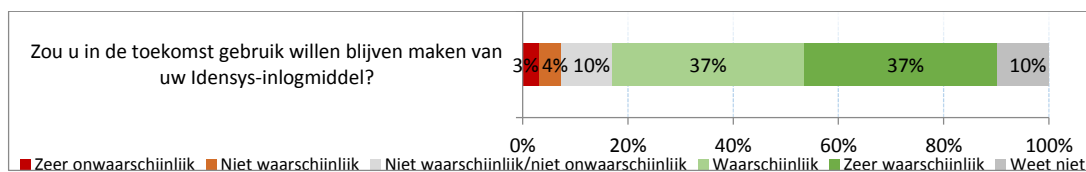
Bron: Panteia

### Gebruik in de toekomst

Al met al geeft 74% van de respondenten aan in de toekomst gebruik te willen blijven maken van het Idensys-inlogmiddel. Hiernaast weet 10% het nog niet en staat nog eens 10% hier neutraal tegenover. Een groep van 7% geeft aan er geen gebruik van te willen blijven maken, voornamelijk omdat men het ingewikkeld vindt ofwel er geen voordelen in ziet.

Gebruikers van een middel op niveau 4 zijn nog iets positiever dan gemiddeld. Van deze groep zegt 87% het middel in de toekomst te willen gebruiken.

figuur 17 Blijft u uw Idensys-middel in de toekomst gebruiken?



Bron: Panteia



### 3.7 Gebruik van de helpdesk

In totaal zijn 775 respondenten het aanvraagproces gestart. Hiervan heeft 28% contact opgenomen met een helpdesk, de rest heeft dit niet gedaan. Dit deed men voornamelijk met de helpdesk van een middenleverancier (18%), in mindere mate met de eigen dienstverlener (10%). Een tweemaal zo hoog aandeel van de 65+'ers deed dit (21%), in vergelijking tot de respondenten onder de 40 jaar (11%). Tussen de 40 en 65 jaar nam 18% van de respondenten contact op met een helpdesk.

Van de respondenten die contact opnamen met een helpdesk van een leverancier is 64% (zeer) tevreden over de afhandeling van de vraag of probleem, 19% is neutraal en 15% is ontevreden over de afhandeling. In het geval dat men contact opnam met de eigen dienstverlener is 56% tevreden over de afhandeling, 23% is neutraal en 19% is ontevreden over de afhandeling.

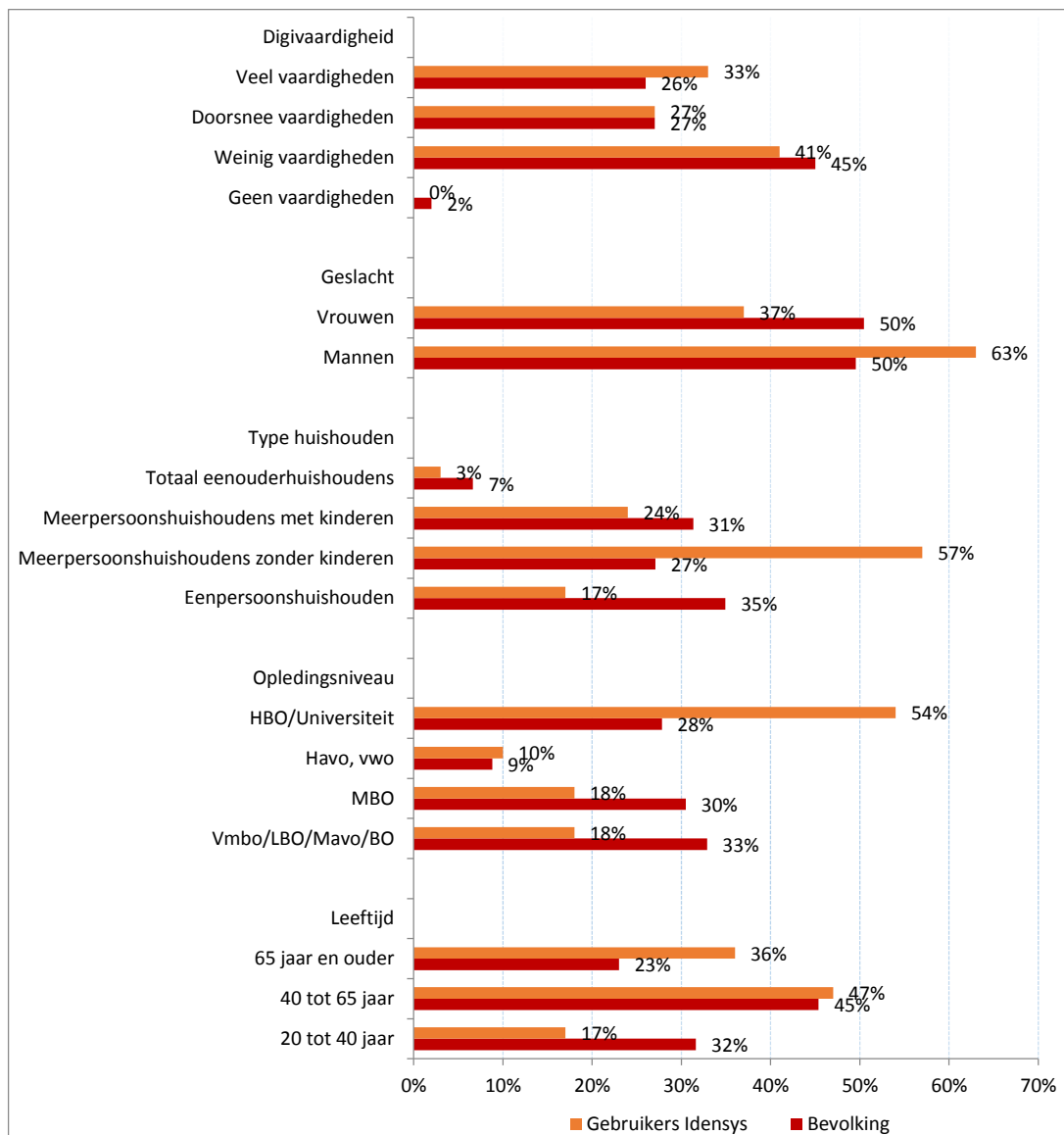


### 3.8 Kenmerken van gebruikers

In deze paragraaf wordt een schets gegeven van de kenmerken van de groep respondenten voor dit onderzoek. Het gaat hierbij om digivaardigheid<sup>3</sup>, geslacht, gezinssamenstelling, opleidingsniveau en leeftijd.

De respondenten in de pilots blijken wat digivaardigheid betreft goed om de Nederlandse bevolking te lijken. Mannen zijn oververtegenwoordigd in de pilot, evenals meerpersoonshuishoudens zonder kinderen, hoger opgeleiden en ouderen.

figuur 18 Kenmerken gebruikers naar diverse achtergrondkenmerken, vergeleken met landelijke cijfers



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

<sup>3</sup> Zie Bijlage 1 voor de wijze waarop de digivaardigheid is bepaald.

## 4 Vergelijking met eerder onderzoek

### 4.1 Inleiding

In het voorjaar van 2016 zijn verschillende pilots uitgevoerd met eID-middelen in het BSN-domein. Het ging om pilots met drie verschillende middelen, waaronder Idensys. In opdracht van de minister van BZK is een evaluatiecommissie ingesteld die de pilots heeft getoetst: de commissie Kuipers. Ter ondersteuning van deze toetsing heeft een gebruikersonderzoek plaatsgevonden. In dit gebruikersonderzoek heeft Panteia de ervaringen van gebruikers via een enquête, interviews en focusgroepen in kaart gebracht. De resultaten zijn vastgelegd in het rapport *Gebruikerservaringen pilots publieke en private eID-middelen*.

Eén van deze pilots had betrekking op Idensys. De Idensys-pilot was in de periode van het onderzoek voor de commissie Kuipers net van start gegaan. Ervaringen van een kleine eerste groep gebruikers (172 respondenten) zijn destijds meegenomen in het onderzoek.

De uitkomsten van het kwantitatieve deel van het onderzoek voor de commissie Kuipers kunnen vergeleken worden met de resultaten van het huidige onderzoek. De gebruikte vragenlijst is namelijk in grote lijnen hetzelfde van opzet. Wel zijn er accentverschillen die relevant zijn voor de interpretatie van de resultaten:

- De doelgroepen van beide onderzoeken verschillen. De doelgroep van het onderzoek voor de commissie Kuipers bestond volledig uit medewerkers van betrokken pilotorganisaties. In het huidige onderzoek maken zij slechts 9% uit van alle gebruikers. Dit is met name relevant omdat de medewerkers van de pilotorganisaties afwijken op enkele belangrijke achtergrondkenmerken. Zij zijn veel vaker dan gemiddeld hoog opgeleid, beschikken over veel digivaardigheden en zijn gemiddeld jonger dan de deelnemers aan het huidige onderzoek. Leeftijd en digivaardigheid blijken belangrijke factoren te zijn die direct invloed hebben op de mening van respondenten.
- In het huidige onderzoek zijn naast mensen die het middel uiteindelijk hebben ontvangen ook afgehaakte aanvragers meegenomen. In de vragen over het aanvraagproces is de mening van deze groep meegenomen. Op dit aspect is de doelgroep dan ook breder dan bij het gebruikersonderzoek voor de commissie Kuipers.

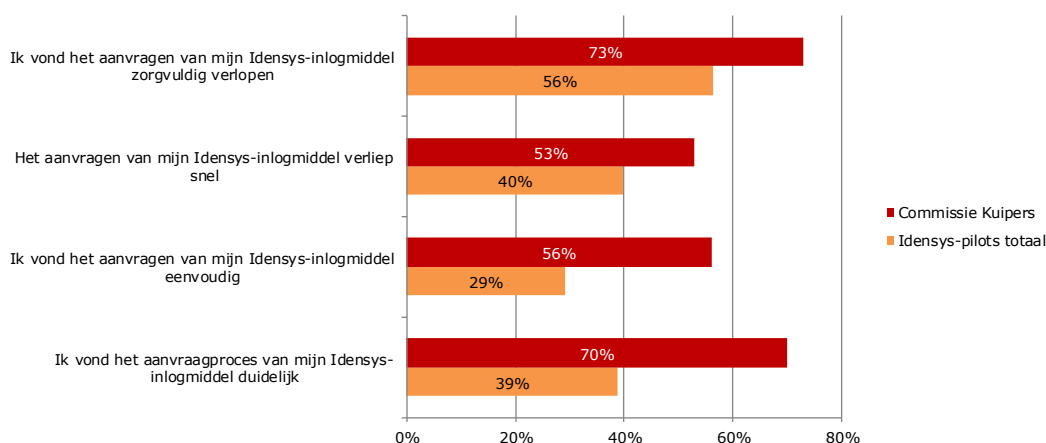
### 4.2 Belangrijkste resultaten vergeleken

#### *Aanvraagproces*

In het huidige gebruikersonderzoek heeft een bredere groep aanvragers een oordeel gegeven over het aanvraagproces. Hierbij gaat het om aanvragers die gedurende het proces zijn afgehaakt. Doorgaans is deze groep minder tevreden. Dit is terug te zien in de resultaten. Op alle onderdelen zijn de scores lager dan het oordeel in het eerdere gebruikersonderzoek. In beide onderzoeken scoort overigens de zorgvuldigheid van het aanvraagproces het hoogst.



figuur 19 Oordeel over het aanvraagproces, percentage (volledig) mee eens

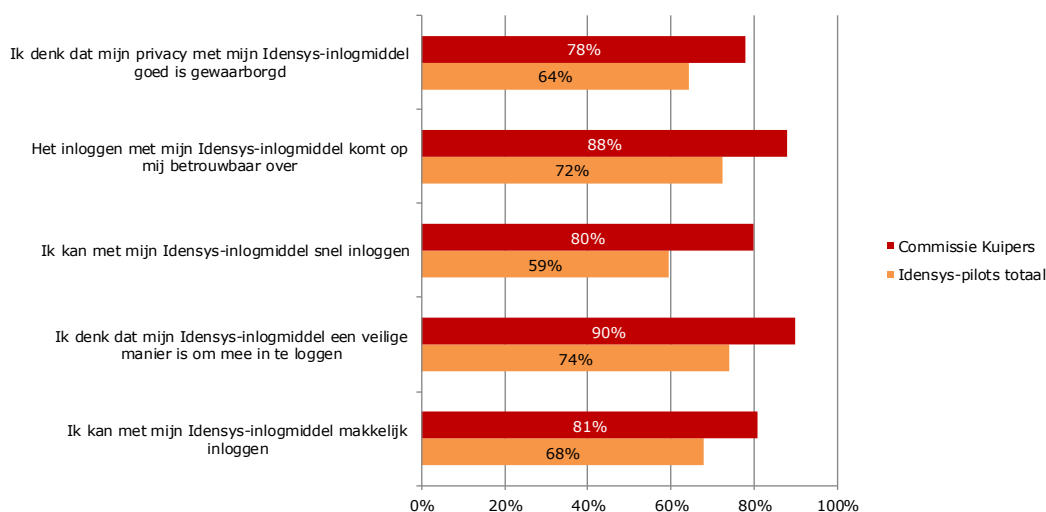


Bron: Panteia

### Gebruik

Het oordeel over het gebruik laat ten opzichte van het onderzoek voor de commissie Kuipers een vergelijkbaar beeld zien. Gebruikers zijn tevreden tot zeer tevreden over de meeste gebruikaspecten. Ook scoren dezelfde aspecten relatief hoger of juist lager. Wel ligt over de hele linie het oordeel in het huidige onderzoek gemiddeld 15% lager. De aanwezigheid van relatief veel ouderen en minder digivaardigen is goed terug te zien in de resultaten van het huidige onderzoek en daarmee ook een belangrijke verklarende factor voor de verschillen.

figuur 20 Oordeel over het gebruik, percentage (volledig) mee eens



Bron: Panteia

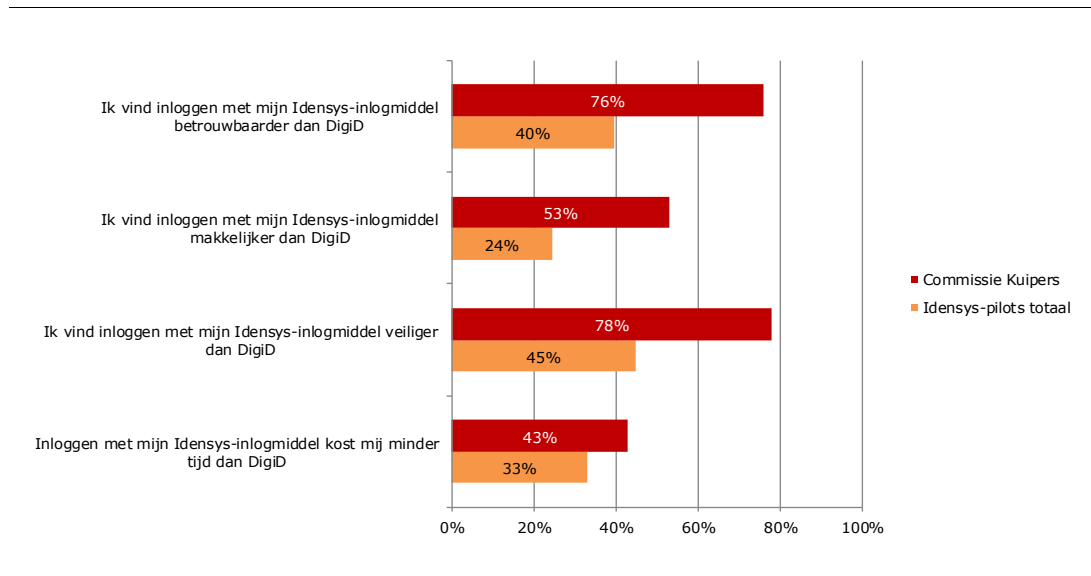
In het huidige onderzoek hebben respondenten gemiddeld 4 keer ingelogd met hun Idensys-middel. In het vorige onderzoek lag het gebruik nog op 2,7 keer en had dit vrijwel alleen betrekking op inloggen bij de Belastingdienst.



### Oordeel ten opzichte van DigiD

Als het Idensys-middel wordt vergeleken met DigiD dan valt op dat in het huidige onderzoek men neutraler van toon is dan in het onderzoek voor de commissie Kuipers. Destijds waren medewerkers van organisaties uitgesproken positief over het gebruik. De populatie in het huidige onderzoek (vooral bestaande uit patiënten van zorgorganisaties) hebben een neutraler oordeel. Zij zijn weinig uitgesproken over voor- of nadelen ten opzichte van DigiD.

figuur 21 Oordeel over het gebruik ten opzichte van DigiD, percentage (volledig) mee eens<sup>4</sup>

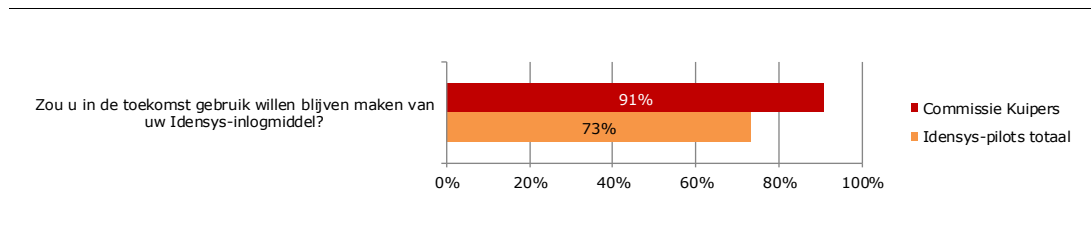


Bron: Panteia

### Gebruik in de toekomst

In het huidige onderzoek geeft ongeveer driekwart van de respondenten aan het middel te willen blijven gebruiken in de toekomst. In het voorgaande onderzoek lag dit nog iets hoger.

figuur 22 Gebruik in de toekomst, percentage (zeer) waarschijnlijk



Bron: Panteia

<sup>4</sup> In het onderzoek voor de commissie Kuipers is gevraagd naar het oordeel in vergelijking tot DigiD. Er is geen onderscheid gemaakt naar DigiD met en zonder SMS-code. In het huidige onderzoek is gevraagd naar de vergelijking ten opzichte van *het huidige inlogmiddel*. Ook gebruikersnaam en wachtwoord is een mogelijkheid, evenals DigiD met en zonder SMS-code. Om een zuivere vergelijking te maken, is alleen gekeken naar respondenten die op dit moment DigiD zonder SMS-code gebruiken.





## 5 Conclusies en aanbevelingen

Voor de conclusies is onderscheid gemaakt tussen de opzet en uitvoering van de pilot op landelijk niveau, de opzet en uitvoering op het niveau van de individuele pilots en de gebruikerservaringen. Op basis van de conclusies zijn enkele aanbevelingen voor de verdere uitrol van de pilots in het komende jaar geformuleerd.

### 5.1 Opzet en uitvoering van de pilot op landelijk niveau

#### ***Complex proces met veel onduidelijkheden***

De opzet en het procesverloop van de gehele Idensys-pilot wordt door betrokken partijen als complex ervaren. In de opstartfase zijn er lang onduidelijkheden geweest over meerdere aspecten. Ook nu ervaren partijen onduidelijkheden die een rol spelen bij de uitvoering van de pilots.

- Toetredingskaders waren niet duidelijk en technische specificaties hebben zich gaandeweg uitgekristalliseerd. Niet alle pilots hebben daarom in de geplande vorm en binnen de gewenste planning kunnen plaatsvinden. Ook zijn er mede hierdoor beduidend minder gebruikers dan vooraf was beoogd.
- Er is geen duidelijkheid over de eventuele kosten voor gebruikers en dienstverleners en daarmee ook de hoogte van de inkomsten voor makelaars/leveranciers. Dit maakt het voor alle partijen lastig de pilots volledig te "omarmen" en vol in te zetten op de uitgifte van Idensys-middelen.

#### ***Uitdragen belang Idensys door overheid wordt gemist***

Door veel partijen wordt gevonden dat de overheid te weinig het belang van Idensys uitdraagt. Hierbij gaat het zowel om de rol van Idensys binnen de multi-middelen strategie als om de communicatie richting burgers. Betrokken pilotdeelnemers hebben nu het gevoel te veel zelf de meerwaarde te moeten uitdragen en missen daarbij ondersteuning.

#### ***Samenwerking met Logius doorgaans naar tevredenheid***

De praktische ondersteuning binnen de pilot wordt door betrokken partijen als nuttig ervaren. De inzet van Logius op het gebied van betrekken, informeren en communiceren naar deelnemers wordt gewaardeerd.

### 5.2 Opzet en uitvoering bij de individueel pilots

#### ***De pilots zijn in de meeste gevallen succesvol verlopen***

In de meeste pilots is de uitvoering succesvol geweest. De aansluiting is gerealiseerd, de middelen zijn uitgegeven en het inloggen is zonder noemenswaardige problemen verlopen. Wel geldt voor veel pilots dat het aansluitproces complexer was dan voorzien en meer tijd heeft gekost. Met name deelnemende partijen die in het beginstadium van de pilot zijn gestart, ondervonden onduidelijkheden over technische specificaties. Ook wordt aangegeven dat ook voor makelaars/leveranciers gold dat zij ervaring moesten opdoen en bij de start niet altijd over de specifieke kennis en ervaring beschikten. Dit heeft bij het merendeel van de deelnemende partijen tot kostenoverschrijdingen geleid ten opzichte van de oorspronkelijke begroting. Na aansluiting functioneert het inloggen zonder problemen.



### ***Doorgaans externe begeleiding nodig voor realiseren aansluiting***

Het grootste deel van de dienstverleners en zorgaanbieders heeft bij het uitvoeren van de pilot gebruik gemaakt van externe ICT-ondersteuning. De impact van aansluiting op de eigen applicaties van een dienstverlener kan fors zijn. Dit vraagt de nodige tijd en expertise. Bij zorgaanbieders wordt de ondersteuning vaak geboden door intermediairs die dienstverlening rond patiëntenportalen leveren. Overige dienstverleners hebben gebruik gemaakt van gespecialiseerde ICT-leveranciers.

### ***Deel dienstverleners heeft behoefte aan meer managementinformatie van leveranciers***

Na het realiseren van de aansluiting hebben verschillende dienstverleners en zorgaanbieders niet veel zicht op de precieze mate van gebruik. Deze organisaties willen graag meer zicht op hoeveel middelen zijn uitgegeven, hoeveel daarvan daadwerkelijk worden gebruikt en wat de frequentie van het gebruik is.

## **5.3 Gebruikerservaringen**

### ***Aanvraagproces is een knelpunt***

Uit het kwantitatieve deel, maar ook uit signalen vanuit de interviews, komt het beeld naar voren dat het aanvraagproces als complex wordt ervaren. Het proces bestaat uit veel stappen die vanwege het belang van een zorgvuldige ID-vaststelling nodig zijn voor het betrouwbaarheidsniveau. Dit neemt niet weg dat de techniek en de veelheid aan stappen een barrière vormen. Het proces wordt wel als zorgvuldig ervaren; snel en duidelijk vindt men het proces over het algemeen slechts in beperkte mate.

De complexiteit leidt tot relatief veel uitval. Van de respondenten is 13% al bij de start van de aanvraag afgehaakt. Vervolgens heeft nog eens 9% van de mensen die wel aan het aanvraagproces zijn begonnen het niet afgerond. Respondenten vanuit de Isala-pilot vormen circa de helft van de groep respondenten. Zij kregen begeleiding tijdens het aanvraagproces en hadden geen alternatieve inlogmethode om van de diensten gebruik te blijven maken. Van hen heeft 100% de aanvraag afgerond. Binnen de overige respondenten ligt het percentage afhakers op 21%. Voor deze groep geldt dat de meerderheid (52%) veel digitale vaardigheden heeft. Het valt te verwachten dat toekomstige aanvragers met minder digitale vaardigheden vaker zullen afhaken.

### ***Gebruikerservaringen grotendeel positief***

Heeft men het middel eenmaal in bezit, dan lijkt de belangrijkste drempel overwonnen. Over het algemeen vindt men het inloggen makkelijk en snel. Men ervaart het inloggen met het Idensys-middel bovendien als sneller en gemakkelijker bij frequenter gebruik. Hiernaast lijkt het voornaamste doel van de Idensys-middelen ook bereikt te worden: de gebruikers ervaren inloggen met het Idensys-middel gemiddeld veel vaker als veilig en betrouwbaar.

### ***Neutrale waarde ten opzichte van huidige inlogmiddel***

De meeste gebruikers zien geen echte voordelen, maar ook geen echte nadelen in hun Idensys-middel ten opzichte van hun huidige inlogmethode. Gebruikers hebben dus een vrij neutrale houding ten opzichte van Idensys. In gebruiksgemak zijn de voordelen ten opzichte van de huidige inlogmethode nog beperkt. Wel zijn gebruikers positiever over de (ervaren) veiligheid en betrouwbaarheid ten opzichte van hun huidige inlogmiddel.

### ***Ruime meerderheid positief tegenover blijvend gebruik Idensys-middel***

Een sterke indicatie van de ervaring met het Idensys-middel is het antwoord op de vraag 'Blijft u het middel in de toekomst gebruiken?'. Bijna driekwart van de respondenten heeft deze intentie.

### ***Ouderen op veel aspecten minder positief***

Leeftijd is een dominante factor voor tevredenheid. Over de gehele linie is te zien dat 65+'ers weliswaar positief zijn over het gebruik, maar iets achterblijven bij andere groepen. Hoewel het op basis van het onderzoek niet met zekerheid is vast te stellen, lijkt het vooral dat de beperktere digivaardigheid van de groep 65+'ers van invloed is, en niet direct de leeftijd. De groep oudere respondenten in dit onderzoek is namelijk ook weinig digivaardig. De overige respondenten zijn juist bovengemiddeld opgeleid en digivaardig. Kijkend naar de doelgroep van veel overheids- en zorggerelateerde diensten, dan benadert de groep ouderen en minder digivaardigen waarschijnlijk beter de doorsnee gebruiker.

## **5.4 Aanbevelingen**

Op basis van de conclusies zijn vijf aanbevelingen geformuleerd.

### ***6. Ondersteuning in het aanvraagproces is noodzakelijk***

Gebruikers zijn behoorlijk tevreden over het gebruik van het middel. Het wordt als veilig en betrouwbaar ervaren en ook het gebruiksgemak en de snelheid zijn in orde. Als mensen het middel eenmaal hebben, willen ze het meestal ook blijven gebruiken. Knelpunt is echter de complexiteit en de duur van het aanvraagproces. Momenteel leidt dit tot een behoorlijke mate van uitval. Ook bij mensen die het aanvraagproces succesvol hebben afgerond, wordt het aanvraagproces als lang en complex ervaren. Dit geldt zeker voor groepen met een hogere gemiddelde leeftijd en lagere digivaardigheid. Met name in de zorg zijn er veel potentiële gebruikers die aan deze kenmerken voldoen. De ervaren complexiteit heeft bovendien betrekking op een situatie met pilots waarin gebruikers nog geen keuze tussen middelen of betrouwbaarheidsniveaus hoeven te maken.

Voor de toekomst is ondersteuning op 2 niveaus nodig:

- *In het registratieproces* worden aanvragers geconfronteerd met veel informatie en handelingen waarvan nut en noodzaak niet direct duidelijk zijn (of zelfs tegenstrijdig lijken met de communicatie vanuit de overheid over het niet delen van een BSN-nummer). Dit vraagt om meer uitleg over de registratiestappen en de noodzaak daarvan.
- *Voorafgaand aan het registratieproces* zullen potentiële gebruikers in de toekomst ook nog keuzes moeten gaan maken die het proces nog verder kunnen compliceren. Er moet een keuze worden gemaakt voor Idensys of een ander middel en vervolgens een keuze voor een leverancier en betrouwbaarheidsniveau. Ter ondersteuning kan gedacht worden aan een *uniforme keuzehulp* die aanvragers door dit proces heen leidt.

### ***7. Communicatie over nut en waarde Idensys richting burgers***

Momenteel is de communicatie over Idensys richting burgers bewust beperkt. Dienstverleners en zorgaanbieders dienen nu zelf hun klanten en patiënten te overtuigen van het belang het middel te gaan gebruiken. Zeker omdat het gaat om een privacygevoelig onderwerp waarbij veel mensen geneigd zijn terughoudend te zijn



met het delen van ID-gegevens, is het lastig mensen van dit belang te overtuigen. Een actievere communicatie gericht op het grote publiek over wat Idensys is en wat de waarde van het gebruik is, kan dienstverleners en zorgaanbieders ondersteunen bij het vergroten van het aantal gebruikers.

#### **8. Aandacht voor vergroting gebruikswaarde**

In het verlengde van de communicatie over de meerwaarde is ook het daadwerkelijk vergroten van de gebruikswaarde van belang. Nu kunnen gebruikers meestal geen extra diensten afnemen en bleven de bestaande methoden voor inloggen gehandhaafd. Voor verdere uitrol is aandacht nodig voor vergroting van de gebruikswaarde. Deze ligt in:

- aanbieden van extra diensten vanwege het hogere betrouwbaarheidsniveau door dienst- of zorgverleners
- gebruikers duidelijk maken dat het inlogmiddel bij (steeds) meer organisaties is te gebruiken.

#### **9. Onderlinge informatie-uitwisseling over gebruik kan sterker**

Dienstverleners en zorgaanbieders hebben niet in alle gevallen goed zicht op de precieze mate van gebruik van de Idensys-middelen. Het is aan te bevelen dat leveranciers bij zowel de huidige als bij nieuwe pilots afspraken maken met de betrokken organisaties over de informatieverstrekking over aspecten als de hoeveelheid uitgegeven middelen, de hoeveelheid daadwerkelijk gebruikte middelen en de frequentie van het gebruik.

#### **10. Duidelijkheid gewenst over toekomstige kosten middelen**

Eén van de factoren die remmend heeft gewerkt voor zowel leveranciers als dienstverleners is onduidelijkheid over de kosten van Idensys voor gebruikers en dienstverleners. Alle partijen pleiten daarom voor helderheid over eventuele kosten en de hoogte daarvan.

# Bijlagen

## Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

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

1. Opstellen vragenlijsten
2. Interviews met deelnemende organisaties
3. Enquête onder gebruikers
4. Analyse en rapportage

### *Opstellen vragenlijsten*

In het onderzoek voor de Commissie Kuipers zijn vragenlijsten ontwikkeld gebaseerd op de customer journey van een gebruiker van een middel. Aan bod komt het aanvraagproces, de verstrekte communicatie, de activering/ingebruikname, het gebruik, problemen waar de gebruiker mee te maken heeft gehad en de algehele waardering. Voor de Idensys pilots is de vragenlijst opnieuw gebruikt, maar op onderdelen iets aanscherpt.

Verder zijn vragenlijsten voor de interviews met de deelnemende organisaties opgesteld. Deze lijsten gaan vooral in op de ervaringen met de opzet, uitvoering en kosten van de pilots.

### *Interviews deelnemende organisaties*

In de interviews met deelnemende organisaties is stilgestaan bij opgedane ervaringen gedurende het gehele pilottraject. Er hebben gesprekken plaatsgevonden met vier groepen organisaties:

- makelaars en middelenleveranciers
- dienstverleners (gemeenten, zorgverzekeraars, RVO, BKR)
- ICT-dienstverleners in de zorg (aanbieders van patiëntenportalen)
- zorgverleners.

In totaal hebben 20 interviews plaatsgevonden.

### *Enquête gebruikers middel*

Betrokken dienstverleners in de pilot hebben mailadressen aangeleverd van mensen die een aanvraag voor een middel hebben gedaan. Alle op deze wijze aangeleverde aanvragers zijn vanuit zorgpilots afkomstig. Daarnaast is een open link beschikbaar gesteld om op intranet te plaatsen aan organisaties waarbij het middel alleen door medewerkers is aangevraagd. Tot slot heeft 1 leverancier een groep gebruikers die niet op de eerder genoemde wijzen waren te bereiken benaderd met de vragenlijst. In totaal zijn 1.810 aanvragers van een middel benaderd met een enquête. Daarnaast heeft een onbekend aantal mensen (enkele tientallen mensen) de mogelijkheid gehad de enquête via een link op het intranet van de betrokken organisatie in te vullen. Uiteindelijk hebben 890 respondenten de enquête volledig ingevuld. Daarvan waren er 20 afkomstig van de open link en 870 uit de direct via de mail benaderde aanvragers. Dit is een respons van 48%.



Van de meeste respondenten is bekend welk middel ze hebben aangevraagd. De verdeling staat hieronder opgenomen.

tabel 0.1 Deelnemers per middelenleverancier

<i>CreAim</i>	<i>Digidentity</i>	<i>KPN</i>	<i>SecureIdentity</i>	<i>Middel onbekend</i>
88	184	486	11	121

Niet alle benaderde aanvragers hebben het gehele aanvraagproces afgerond. In totaal hebben 697 het gehele proces afgerond.

### *Analyse en rapportage*

In de analyse zijn gedeeltelijk dezelfde stappen aangehouden als bij de eerdere analyse voor de Commissie Kuipers. Achtergrondkenmerken als digitale vaardigheid, leeftijd, gebruikt device en betrouwbaarheidsniveau van het middel zijn gebruikt als mogelijke verklarende factoren. Vanwege de goede spreiding over leeftijd is hier in de analyse relatief veel aandacht aan besteed. Digivaardigheid is bepaald aan de hand van de onderstaande uitwerking.

### *Digivaardigheid*

Uit eerder onderzoek (waaronder gebruikersonderzoek van Panteia<sup>5</sup>) 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.

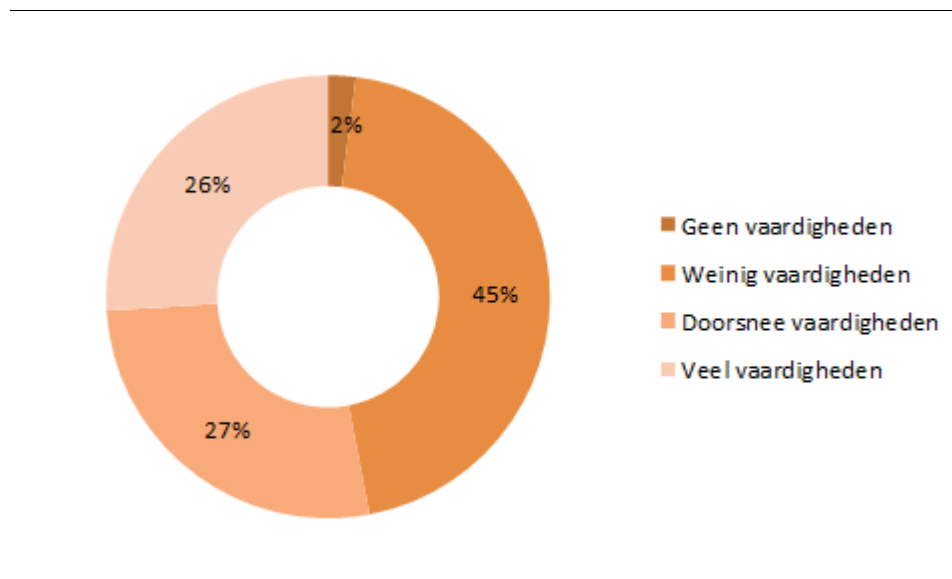
<sup>5</sup> *Gebruikersonderzoek MijnOverheid: beleving en beeld van MijnOverheid van gebruikers en niet-gebruikers.*



De acht activiteiten waarnaar wordt gevraagd zijn:

- een zoekmachine gebruiken om informatie te vinden
- een e-mail sturen met bijgevoegde documenten
- berichten achterlaten op chatrooms, nieuwsgroepen of discussiefora
- internet gebruiken om te telefoneren
- een webpagina ontwerpen
- mappen delen om muziek of films uit te wisselen
- tekst, spelletjes, afbeeldingen, films of muziek op websites zetten
- veiligheidsinstellingen veranderen van de internet browser.

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



Bron: CBS onderzoek ICT, kennis en economie 2013.

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.

