



Gemeente Amsterdam
OIS | Datapunt | Digitale Identiteit

Een gebruiksvriendelijke en
veilige digitale identiteit





Amsterdam 2018-2022 (met een blik op 2025)



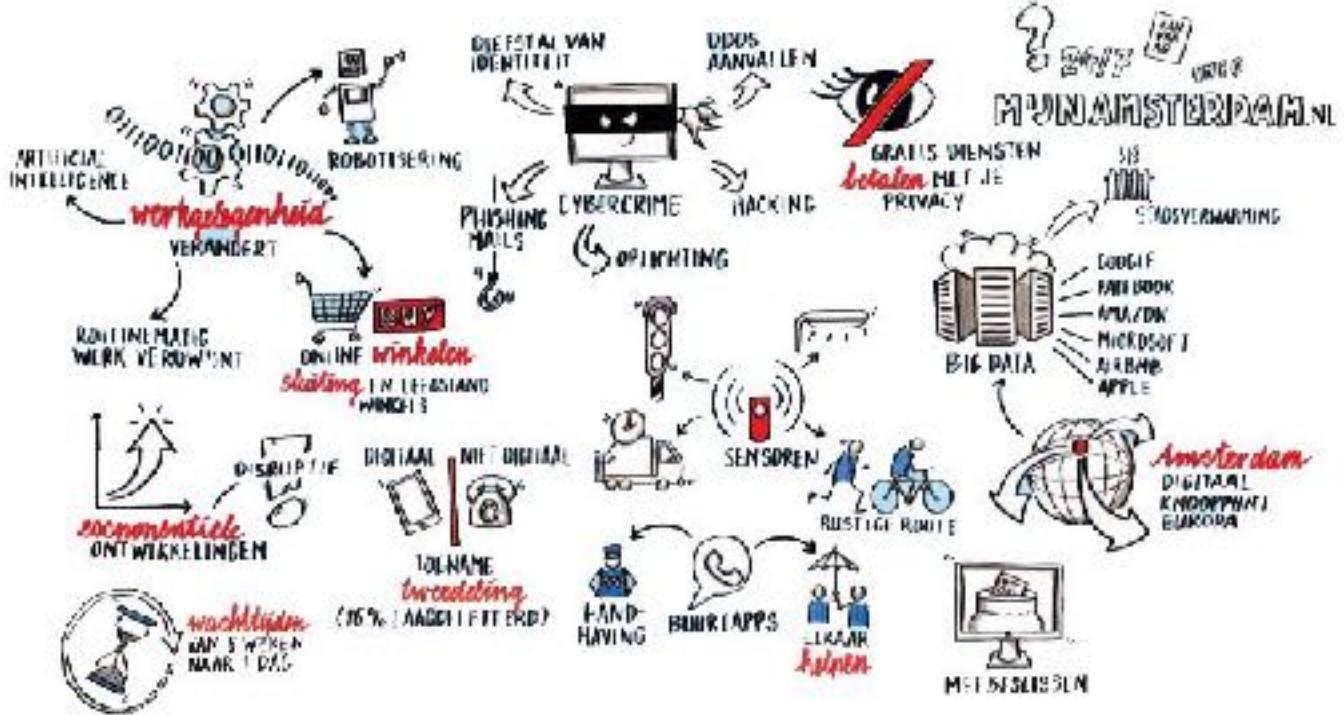
Coalitie Groenlinks/D66/PVDA/SP

- een rechtvaardige stad
- een verbonden stad
- een vrije en veilige stad
- een democratische stad
- een duurzame stad



De Digitale Stad

- Participatieve democratie
- Agenda digitale stad:
 - Vrij
 - Veilig
 - Inclusief
 - Creatief
- Data minimalisatie
- Privacy by design
- Digitale inclusiviteit
- **Digitale identiteit**



eIDAS laag, verouderd



Julia Janssen

The Daily Mail - 835 andere bedrijven -
privacy voorwaarden - 450 uur leeswerk



Joe Rogan & Edward Snowden



Evgeny Morozov



Shoshana Zuboff - surveillance kapitalisme



Communicatie uitgangspunten

1. Er is urgentie rondom privacy en vertrouwen - en er zit schot in!

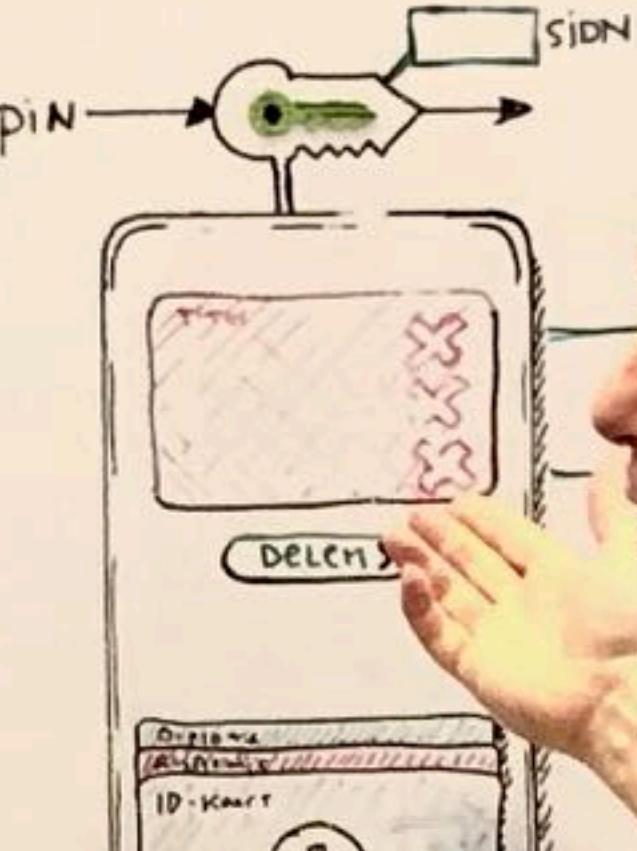
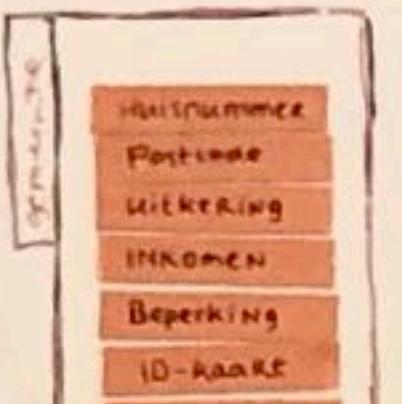
- In toenemende mate voelen mensen zich onveilig en bespied online. Inwoners moeten veilig en eenvoudig (alleen de noodzakelijke) persoonsgegevens kunnen tonen voor dienstverlening van hun gemeente.
- We zorgen zo voor een gezond onderling vertrouwen tussen inwoners en gemeenten
- We nemen onze verantwoordelijkheid als overheid om hiervoor te zorgen en doen proeven met digitale identiteit samen met 7 gemeenten en het ministerie van binnelandse zaken.
- Een moderne digitale overheid is ontworpen vanuit het gebruikersperspectief van de inwoners en gebruikers.

2. Er is momentum voor visie en thoughtleadership

- Er is een goede samenwerking met andere gemeenten en BZK en VNG tot stand gebracht.
- De wet digitale overheid voorziet in private inlog-middelen zoals IRMA.
- We doen proeven met een basis ID van BZK (DigiD-proef) en (IRMA) en dragen daarmee bij aan het tot stand brengen van een nieuwe manier van identificatie gebaseerd op de privacy by design principes en data minimalisatie.
- Gezamenlijke visie en thought-leadership vanuit gemeenten en de centrale overheid richting de burgers is nu effectief en nodig om onderling vertrouwen te waarborgen.
- Gemeenten dragen via proeven met inwoners bij aan gebruiksvriendelijkheid en inclusiviteit.

Touria Melliani (WH)

mijn persoonsgegevens

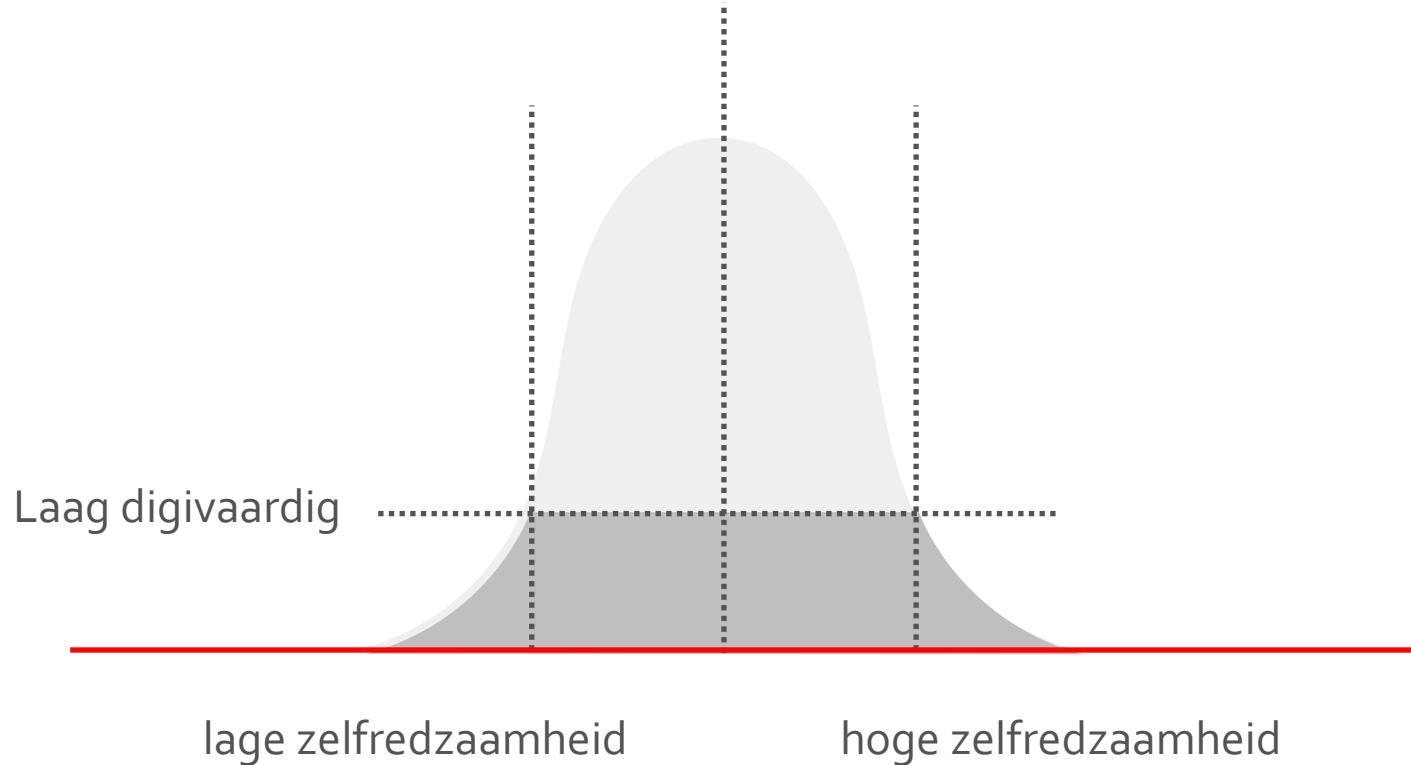


gebruik: wet PRP + AVG (AP=controle)

1. "Ik sta hier helemaal achter"
2. Zorg voor een goede branding (gebruik design)!
3. Zorg voor **inclusiviteit**.
4. Werk samen met gemeenten en centrale overheid communicatie strategie verder uit.



Inclusiviteit





Usability onderzoek

1ste ronde via card sorting
2de ronde via HAN
3de ronde in de gemeenten
4de ronde met DigiD-proef in 2020



Gebruikerstesten

Privacy kan je niet uitleggen, privacy moet je ervaren

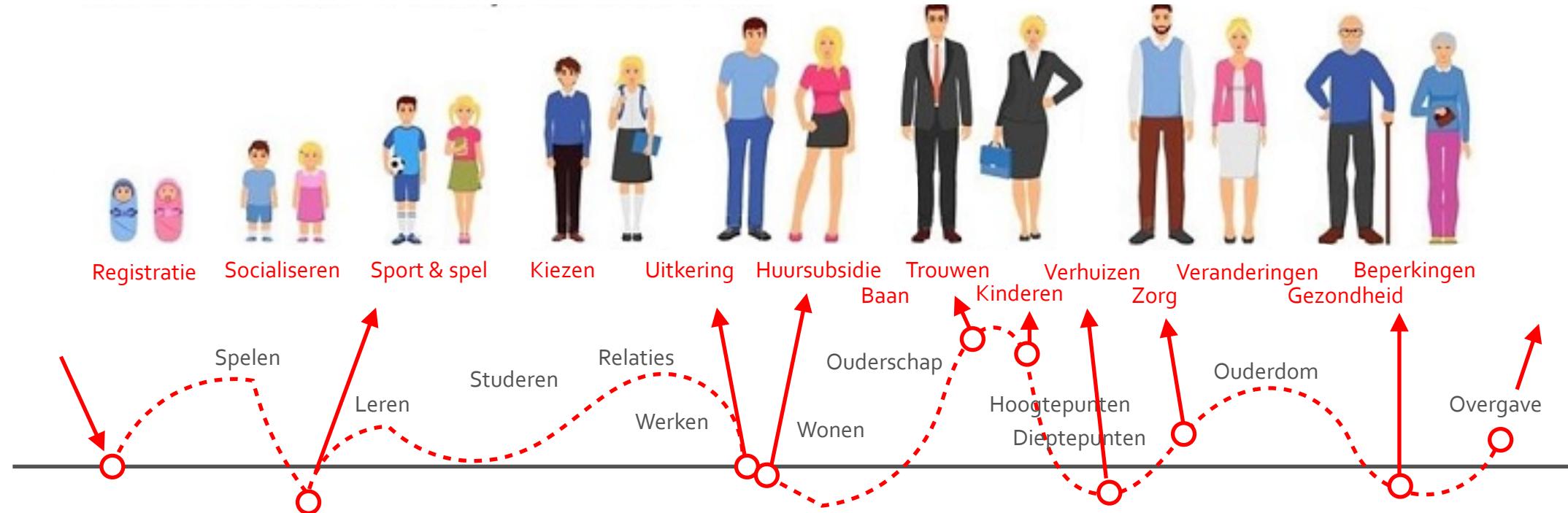


We maken techniek weer menselijk





Registratie en levensloop

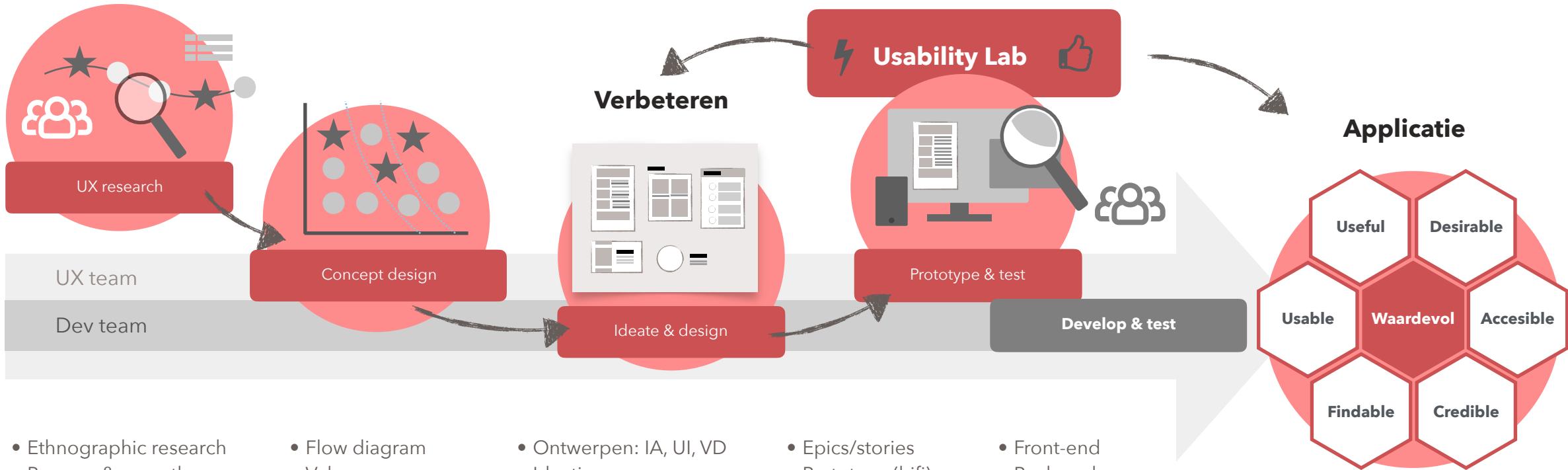


Natuur	Geboorte	Kind-zijn	Zelfstandig worden	Verantwoordelijkheid nemen	Zelf-realisatie	
				Familie, vrienden, collega's, medemensen		<ul style="list-style-type: none">• Gezondheid (fysiek, emotioneel)• Relaties• Ouders, partner, kinderen• Loopbaan• Materiële zaken• Inkomen en vermogen• Kansen
				Cultuur & economie		



Hoe ontwerp je privacy?

Ontwerp uitdaging



- Ethnographic research
- Persona & empathy map
- Activity & context maps
- End to end Journeys
- Business input
- User data

- Flow diagram
- Value canvas
- Design-essentials
- Concept schetsen
- MVP

- Ontwerpen: IA, UI, VD
- Ideation
- Prototyping (lo- mid-fi)
- Validation
- Iteration

- Epics/stories
- Prototype (hifi)
- Usability testing
- Iterations
- Ui/UX library
- Styleguide

- Front-end
- Back-end
- MVP
- Sales
- Marketing
- Client-service
- Feedback (user data)
- Audits

✖️ Gebruikeronderzoek met ✖️ Amsterdammers



**Aansluiten op
hun wereld...**

Hoe gebruiken
Amsterdammers nu hun:

Wallet
Kaarten
Sleutels
Mobiel
Apps
Terminologie
Taalgebruik
...



... van plastic en papier naar digitaal





Hoe draag je het bij je ...



... hoe personaliseer je het?



MVP

1

Geattendeerd worden
“Er is iets nieuws”

App-store
“downloaden”

Onboarden a
“IRMA account aanmaken”

Onboarden b
“Basis gegevens ophalen bij overheid”
(Met pasfoto - hoe?)

Onboarden c
“Inwonerskaart ophalen bij gemeente”
(is eerste gebruik want is inloggen met basis ID)

2

Eerste keer gebruiken
(proeven in gemeenten)

Gewennen
(meer kaarten ophalen)

Oeps - hulp
(pincode kwijt)



Samenwerking met gemeenten en BZK



Nijmegen



Leiden

Gemeente Almere



Drechtsteden



Gemeente
Haarlem



Gemeente
Amsterdam



Belastingdienst

DigiD+





Gemeente Amsterdam
OIS | Datapunt | Digitale Identiteit

Een gebruiksvriendelijke en
veilige digitale identiteit



14 Oktober 2019
Mark Fonds +31652626364
mark.fonds@amsterdam.nl