

Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-  
Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

**DGOO**  
Programma eID

Turfmarkt 147  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500EA Den Haag

**Kenmerk**

2017- 0000107599

**Uw kenmerk**

Datum 07 maart 2017  
Betreft Aanbieding evaluatie pilots in de zorg

In het overleg van 18 januari jl. met de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken van uw Kamer (zie Kamerstuk 26643, nr. 443) heb ik toegezegd het evaluatierapport over de eID-pilots in de zorg aan uw Kamer te zullen toesturen.

Hierbij bied ik u het onderzoek aan, dat is uitgevoerd door het bureau dat in 2016 onder leiding van de commissie-Kuipers ook de gebruikerservaringen in de andere pilots met publieke en private eID-middelen heeft geëvalueerd.

In het eerdere onderzoek van Panteia (mei 2016)<sup>1</sup> kon een deel van de ervaringen, met name vanwege een latere start in de zorg, nog niet worden meegenomen. De belangrijkste uitkomst van deze aanvullende evaluatie is dat gebruikers positief zijn over het gebruik van de middelen, maar dat de duur en de complexiteit van het aanvraagproces als een hindernis worden ervaren. De uitkomsten van het onderzoek in de zorg liggen in het verlengde van de eerdere evaluatieuitkomsten, met dien verstande dat in dit onderzoek ouderen en minder digitaal vaardigen ruimschoots vertegenwoordigd zijn. De commissie-Kuipers, die medio 2016 adviseerde over het vervolg op de pilots, constateerde dat juist dit punt meer aandacht behoefde. Ik beschouw het rapport daarom als een waardevolle aanvulling op de eerdere onderzoeken.

De onderzoekers doen in het rapport een aantal aanbevelingen:

- Ondersteuning van het aanvraagproces is noodzakelijk, zowel voorafgaand aan als tijdens het registratieproces.
- Communicatie is noodzakelijk over nut en waarde voor burgers van hogere betrouwbaarheid van authenticatie.
- Er is meer aandacht nodig voor het vergroten van de gebruikswaarde van eID door het aanbieden van nieuwe diensten die een hoger niveau van authenticatie vereisen.
- Onderlinge informatieuitwisseling tussen leveranciers en dienstverleners moet worden versterkt.

---

<sup>1</sup> Gebruikerservaringen pilots publieke en private eID-middelen, mei 2016, bijlage bij Kamerstukken II 2015/2016, 26643 nr. 419

- Er wordt duidelijkheid gewenst over de toekomstige kosten van de middelen.

Deze aanbevelingen zijn herkenbaar. Bij de verdere inrichting van het stelsel, waarover ik de Kamer bij brief van 21 december 2016 (Kamerstukken II 2016/2017, 26643, nr. 437) heb geïnformeerd, worden deze aanbevelingen meegenomen. De ervaringen met de pilots in de zorg krijgen speciale aandacht bij de voorbereidingen van de eerste fase van de uitrol, zoals die eveneens is geschetst in de brief van 21 december jl.

Met het ministerie van VWS en met partijen in het zorgdomein is overleg gestart over de gecontroleerde, stapsgewijze, invoering van het eID-stelsel binnen de zorgsector.

Bij de volgende voortgangsrapportage, die ik volgens planning in juni 2017 aan uw Kamer zal sturen, zal ik, vanzelfsprekend, ook rapporteren over de voortgang binnen het zorgdomein.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

dr. R.H.A. Plasterk