



Een gebruiksvriendelijke,
betrouwbare digitale identiteit



Gemeente Amsterdam | City of
Amsterdam

Mike Alders
Anouschka Scholten
IRMA Meetup 29-11-2019

OIS | Datapunt | Digital City |
Digital Identity
Weesperstraat 113 1018 VN
Amsterdam

IRMA UX implementatie

Live demo

IRMA UX implementatie

- Implementatie van het nieuwe UX in IRMA
- Geheel nieuwe front-end gekoppeld aan huidige back-end
- MVP
- Doel: Eind januari 2020 in de app stores
- MVP: inzetbaar voor proeven met inwoners
 - Bij verschillende gemeentes
 - Met DigiD-proef: jouw basis identiteit in IRMA

Inwoners centraal

Hoe dan?

AANNAMES



**SUC
CES**

You can't possibly predict/find/be aware of all the issues or opportunities





Observeren van gedrag - usability testen

Hoe een eindgebruiker door een app navigeert a.d.h.v. een realistische taak zonder hulp

The screenshot shows a video recording of a mobile app interface. The app screen displays a form titled "Gegevens vrijgeven" (Release data) with the following content:

Om uw melding op te kunnen pakken, heeft de gemeente Almere de volgende gegevens nodig.

Mijn gegevens

Naam: A. J. Meijer
Leeftijd: Ja, ik ben ouder dan 18

Adres

Straat: Rachmaninovstraat
Huisnummer: 3
Postcode: 1323 NA
Woonplaats: Almere

E-mail: anouk.meijer@gmail.com

Below the form, there is a toggle switch and a question mark icon with the text "vraagt de gemeente om deze gegevens?".

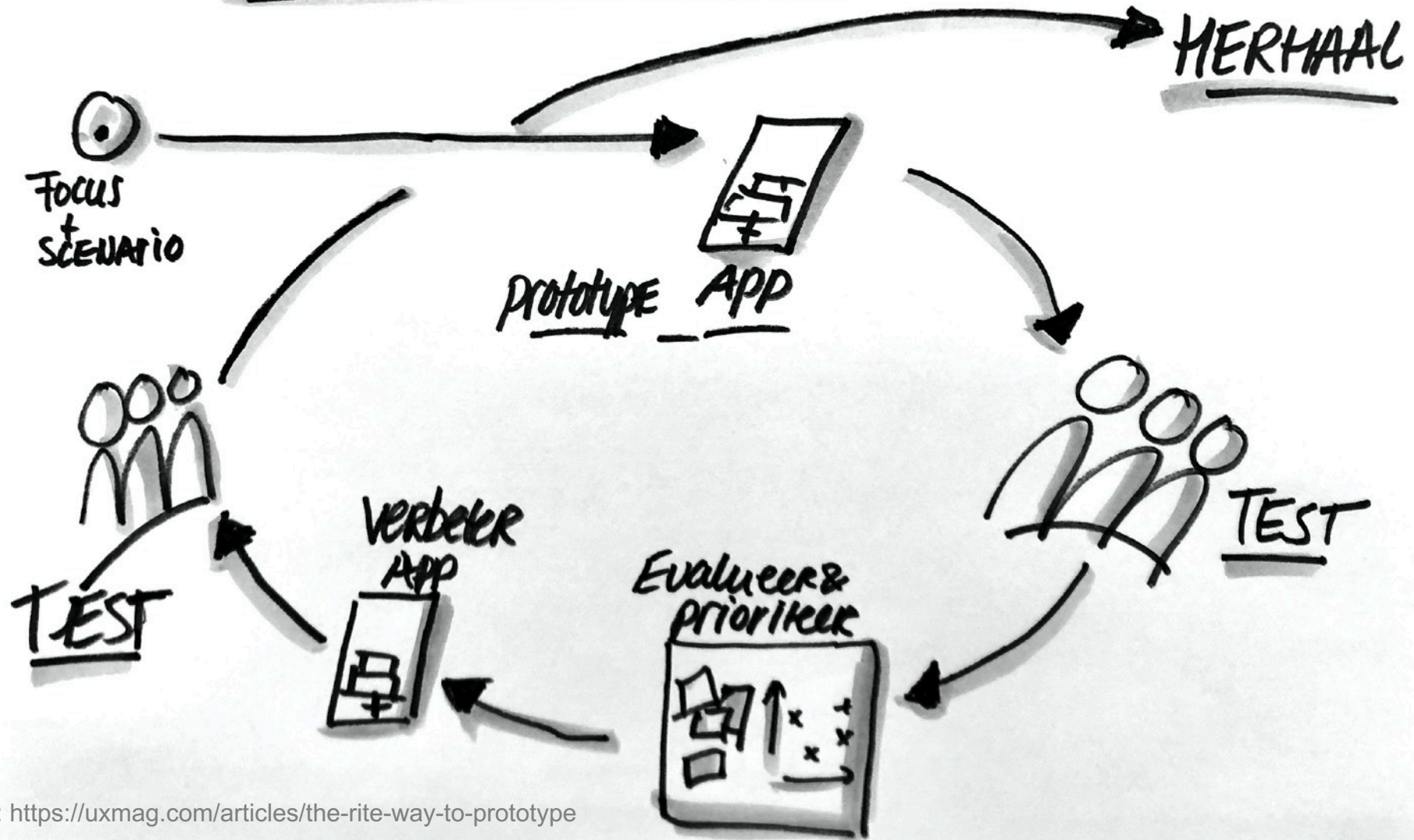
The video player interface includes a play button, volume icon, timer (14:06), a progress bar (11:55.4), and a share recording button (42:35).

Elke sessie:

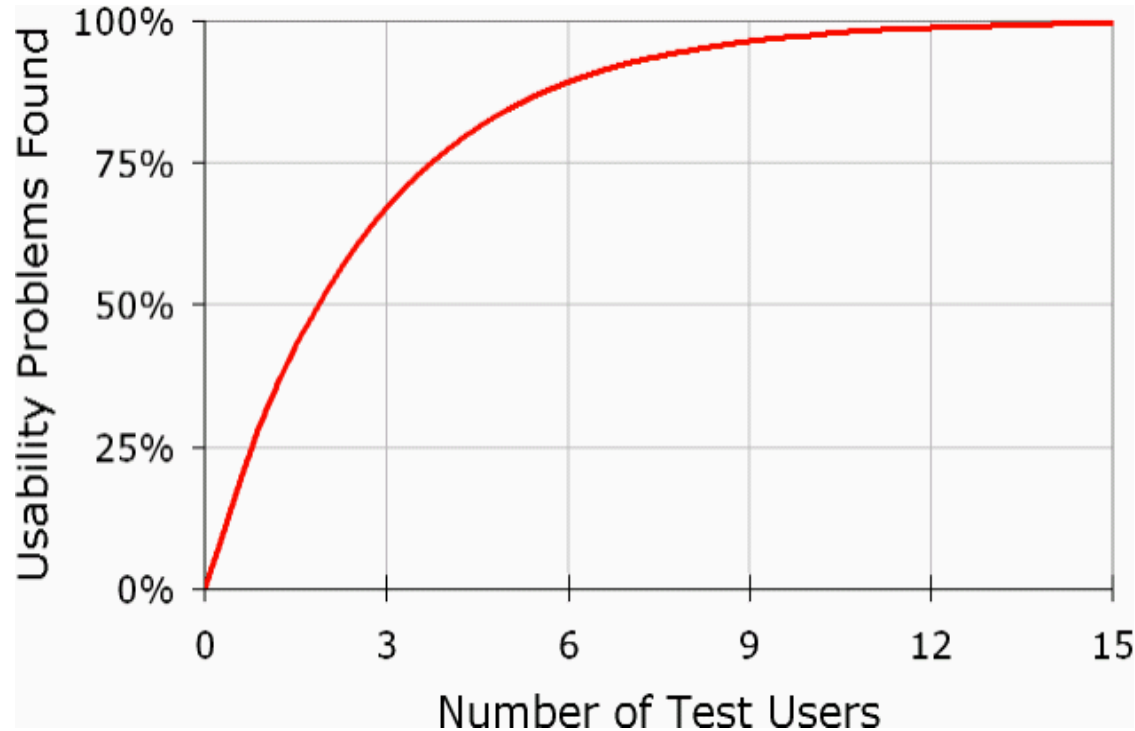
- **Interview vooraf**
- **Observatie gedrag**
hoe doorloopt de gebruiker de app adv realistische taken
- **Evaluatie achteraf**
Waarom..., wat gebeurde er..., hoezo,



Snel leren & uitproberen Kort iteratief testen



- ✘
- ✘ “Elaborate tests are a waste of resources”
- ✘ 75% of the problems found with 3 or 4 users



Small & frequent tests are more valuable

Source: <http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

Samen gericht naar beter

Oplossingsrichtingen brainstorm

Kracht van het collectief gebruiken

Met domeinverantwoordelijken, ontwerpers, ontwikkeling..

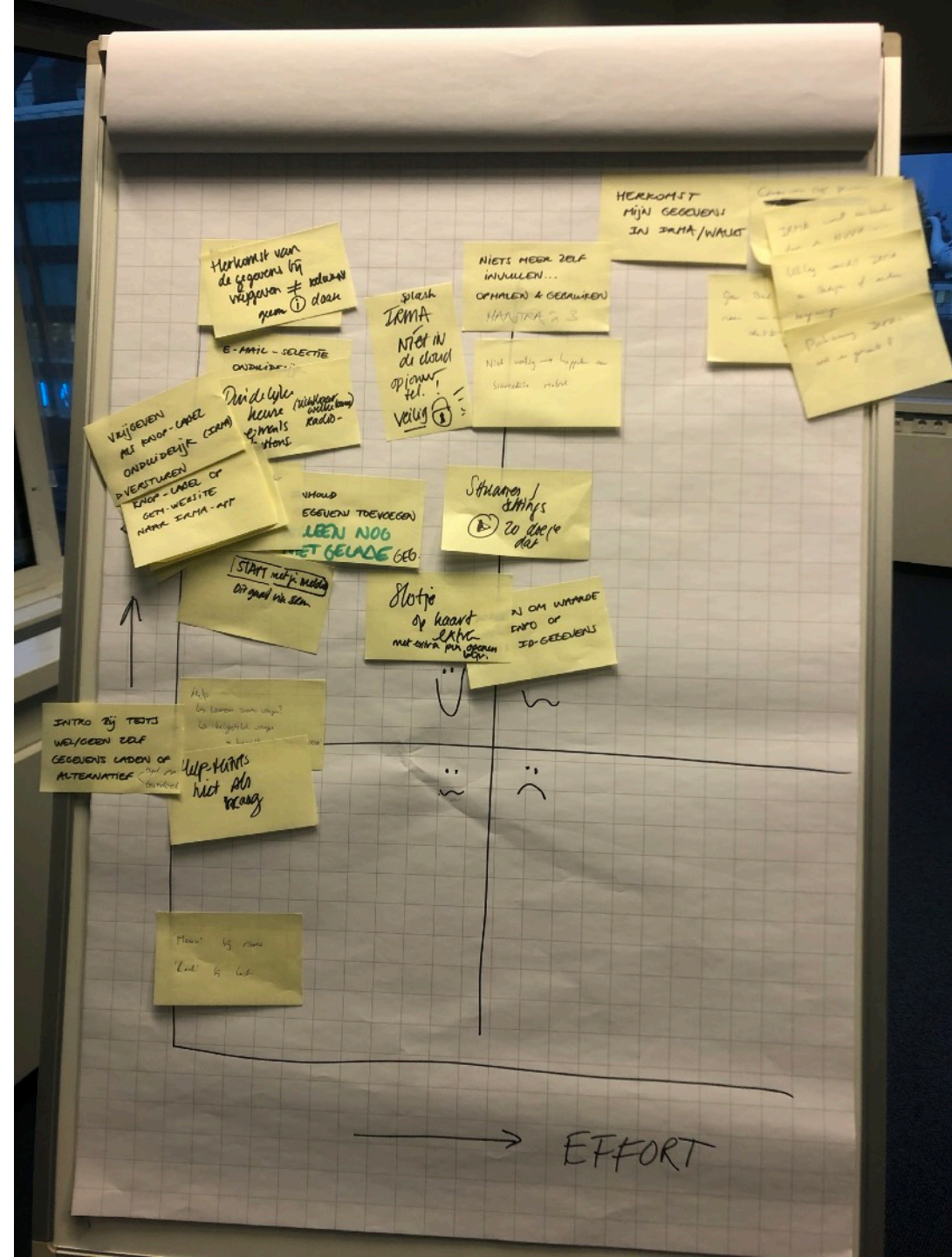
Oplossingen bedenken die input zijn voor een beter ontwerp

Impact

De waarde voor eindgebruiker (en dus ook de organisatie)
- hoe hoger, hoe beter

Effort

De moeite die het kost om te realiseren (in tijd, bemensing, vaardigheden, politieke gevoeligheid...)
- hoe lager, hoe sneller te realiseren



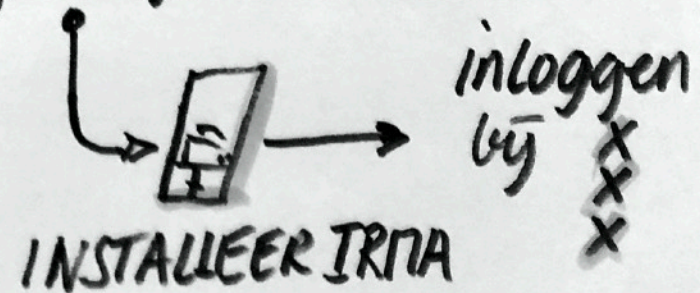


Gefocust testen



- 65+
- Student
- laaggeletterd

Scenario 'Verhuizing doorgeven'
Werkelijke situatie





Privé:)



Respondent 1

Gepensioneerd, 66 jaar.

Medisch analist omgeschoold naar bedrijfseconoom.

Nu vrijwilligerswerk kringloop.

Redelijk digivaardig, redelijk privacy bewust

- Verfent gebruiker van 'OK' -app (bonus en kortingspasjes app), heeft alle kortingspasjes daar in staan
- Gebruikt Facebook, WhatsApp, NS-app, DigiD, Instagram...
- Logt nooit in via Facebook, heeft geen Gmail
- Wel eens ingelogd bij de gemeente (goede ervaring met afhandeling van een melding)

*“Voorwaarden... het is zoveel, als je dat allemaal moet lezen ben je een dag verder.
Phishing mail enzo, dat weet ik wel”*



Inwoners betrekken - samen sterk, samen leren

April-Okt
2019

Card sorting
en usability
testen

Oktober - December 2019

Snel itereren & leren

In tweewekelijkse cycli usability testen- accelereren naar een robuuste basis van IRMA

Q1 2020

Proeven
met MVP

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

✘ Gemeente
✘ Amsterdam
✘

 Gemeente
Haarlem

Gemeente Almere


 Leiden

✘ Gemeente
✘ Amsterdam
✘

Gemeente
Groningen
 Nijmegen

 Drechtsted

 VGZ

1/8-1/10

22/10
Try-Out

5 /11

19 /11

3 /12

17 /12

Wat hebben we zoal geleerd...



Van dat weet de gemeente toch al van me?
Naar, ja dit geef ik door

Gegevens delen

Log in op **Mijn Amsterdam** met je naam en je BSN.

Persoonsgegevens
Inwoner Amsterdam

Naam A.J. Meijer
BSN [redacted]

✓ Toon alles

Je deelt alleen deze gegevens

[Annuleren](#) [Inloggen](#)

Gegevens delen

Log in op **Mijn Amsterdam** met je naam en je BSN.

Persoonsgegevens
Inwoner Amsterdam

Naam A.J. Meijer
Geslacht [redacted]
Geboren [redacted]
Adres [redacted]
BSN 1907.54.629

Uitgifte Gemeente Amsterdam
Geldig tot 4 juli 2020

[Annuleren](#) [Vrijgeven](#)

Gegevens vrijgeven

Om jouw aanvraag te kunnen doen heeft de Gemeente Haarlem de volgende 6 gegevens nodig:

Haarlem

Naam A. J. Meijer
BSN 1907.54.629
Straat Pieter Aertszstraat
Huisnummer 5
Postcode 1073 SH
Woonplaats Haarlem

[Annuleren](#) [Vrijgeven](#)

Gegevens vrijgeven

Om te laten zien dat je aan de voorwaarden voldoet, heeft de gemeente Almere de volgende gegevens nodig.

Leeftijd
Ja, ik ben ouder dan 16 jaar

Leeftijd
Ja, ik ben jonger dan 25 jaar

Woonplaats
Ja, ik woon in Almere

Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?

[Annuleren](#) [OK](#)

Jezelf bekend maken

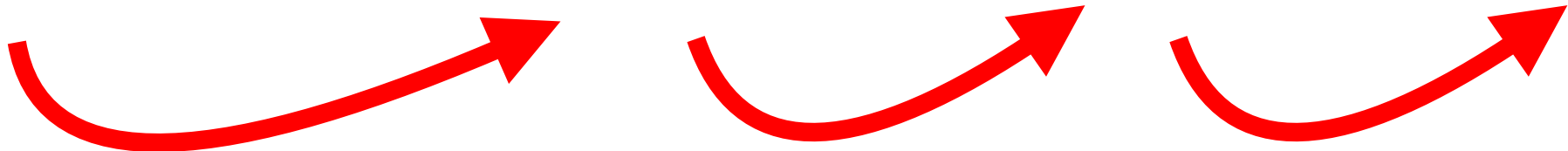
Wil je dit aan **Gemeente Almere** doorgeven?

Naam A. J. Meijer
Leeftijd Ouder dan 18
Uitgever Rijksoverheid

Adres Rachmaninovstraat
Nummer 3
Postcode 1323 NA
Woonplaats Almere
Uitgever Gemeente Almere

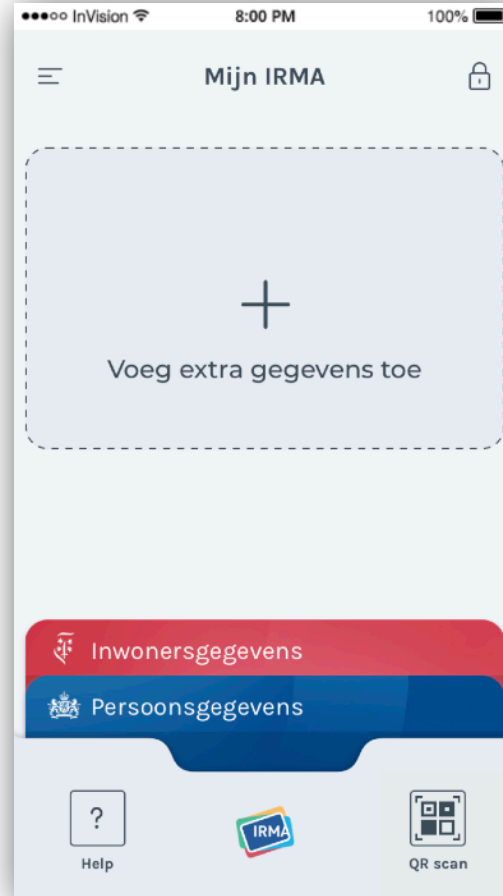
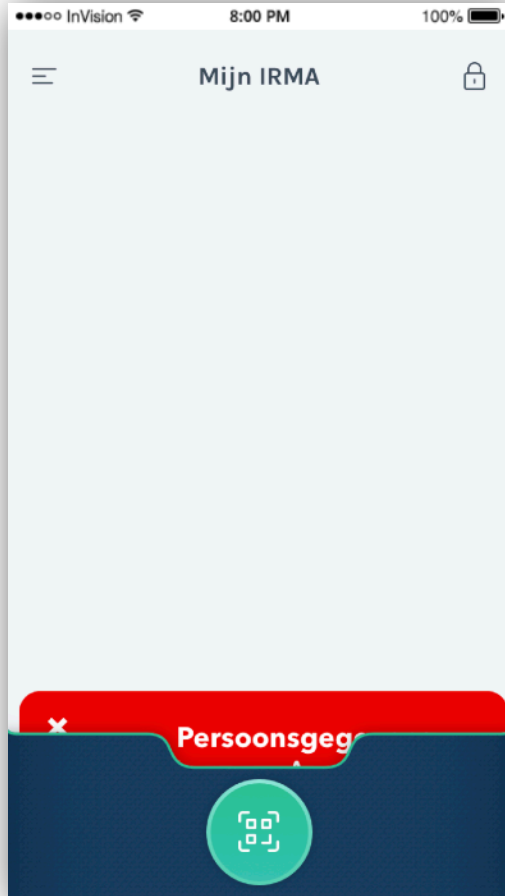
E-mail a.meijer@ziggo.com

[Nee, liever niet](#) [Ja](#)





Affordance en toegankelijkheid knoppen onderin



✘
✘
✘ **Teksten en tone of voice**

'Mijn Gegevenskaarten'



'Mijn Gegevens'

'Kaartjes'



'Gegevens delen'



'Gegevens vrijgeven'



'Annuleren' en 'Ok'

'Ik maak mezelf bekend'?



'Nee, liever niet' en 'Ja'



Verwachtingen managen

Transparant en inzicht geven over waarom

Menu Gemeente Haarlem

1 2 3

Klein evenement

Om een straat- of buurtfeest te melden vragen we u in te loggen met IRMA. Zo weten we zeker dat niemand uit uw naam deze melding doet.

Inloggen met IRMA

Inloggen met IRMA

Nog geen IRMA?

Download IRMA op uw mobiele telefoon of tablet. Dat doe je binnen een paar minuten. Met de app heb je jouw identiteit op je mobiele telefoon, kun je aantonen dat jij bent wie je zegt dat je bent en is je privacy veilig.

Available on the App Store Get it on Google play

Gemeente Almere Mijn Almere MENU

Mijn Almere

Om gebruik te kunnen maken van Mijn Almere moet u zich bekend maken met

- Uw Burgerservicenummer (BSN)

+ [Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?](#)

Login op Mijn Almere

Inloggen met IRMA

Nog geen IRMA?

[Download de IRMA-App >](#)

Waarom kiest Almere voor IRMA?

Met IRMA kunt u uw officiële persoonsgegevens veilig delen, en deelt u alleen wat nodig is. Dat vindt Almere belangrijk.

u zich bekend maken met

- Uw Burgerservicenummer (BSN)

- [Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?](#)

Burgerservicenummer (BSN)
De gemeente wil zeker weten dat u het bent. U bent de enige die uw eigen gegevens in Mijn Almere mag inzien.

Login op Mijn Almere

Inloggen met IRMA

Gegevens vrijgeven

Om in te loggen, heeft de gemeente Almere de volgende gegevens nodig.

Mijn gegevens ⓘ

BSN	1907.54.629
-----	-------------

[Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?](#)

Annuleren **Vrijgeven**

Gegevens vrijgeven

Om in te loggen, heeft de gemeente Almere de volgende gegevens nodig.

[Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?](#) Sluiten X

Burgerservicenummer (BSN)
De gemeente wil zeker weten dat jij het bent. Je bent de enige die je eigen gegevens in Mijn Almere mag inzien.

Annuleren **Vrijgeven**



Het is nooit goed genoeg en nooit af, maar...

...in cocreatie, gaan we samen, gericht naar beter!