

Aan	Tactisch Beraad
Agendapunt	8
Onderwerp	Onderzoek naamgeving betrouwbaarheidsniveaus
Datum & auteur (s)	16 maart 2022, John Borst (secretaris)
Status	Ter bespreking
Voorstel	Het Tactisch Beraad wordt gevraagd zich uit te spreken over eventuele vervolgacties naar aanleiding van het rapport.
Classificatie	Openbaar

1. Inleiding

Vanaf november 2021 is door bureau Blauw een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de naamgeving van de betrouwbaarheidsniveaus van eHerkenning. Dit was opgenomen in het jaarplan 2021. Het onderzoeksbureau is bijgestaan door een begeleidingscommissie bestaande uit de RVO, Belastingdienst, een leverancier en de Beheerorganisatie Logius. Op 15 maart jl. heeft Blauw het eindrapport met bevindingen opgeleverd (zie bijlage). De aanleiding voor het onderzoek was erin gelegen dat al langer het beeld bestond dat de huidige oplopende nummering als aanduiding voor oplopende betrouwbaarheid, de eindgebruiker weinig duiding geeft van die betrouwbaarheid. Bovendien wordt in het burgerdomein andere naamgeving gehanteerd dan bij eHerkenning. Hier bovenop kwam het uitfaseren van EH1, waardoor het laagste betrouwbaarheidsniveau nu begint met cijfer 2. Het vermoeden was dat dit tot onduidelijkheid en vragen zou kunnen leiden.

Het onderzoeksbureau heeft verschillende aspecten rondom naamgeving van de betrouwbaarheidsniveaus onderzocht, maar ook verschillende aspecten van de communicatie over betrouwbaarheidsniveaus. Dit heeft tot een aantal conclusies en bevindingen geleid. Deze notitie geeft zicht op welke conclusies uit het rapport waardevol zijn voor eventuele vervolgacties. De hoofdconclusies van het rapport is dat de huidige naamgeving van de betrouwbaarheidsniveaus niet tot onduidelijkheden of vragen leidt bij eindgebruikers.

2. Gevraagd

Het Tactisch Beraad wordt gevraagd zich uit te spreken over de adviezen van de begeleidingscommissie naar aanleiding van het eindrapport en eventuele vervolgacties.

3. Appreciatie conclusies eindrapport

De volgende conclusies kunnen op basis van het eindrapport getrokken worden, die van belang zijn voor eHerkenning en eventuele vervolgacties:

- 1) De resultaten van het onderzoek geven dat er geen acute noodzaak is om de nummeraanduiding voor de betrouwbaarheidsniveaus te wijzigen. Een naamgeving die wat zegt over de manier van inloggen zou verduidelijking kunnen geven. Dit is alleen complex bij eHerkenning door de verschillende methoden van inloggen die leveranciers aanbieden op de verschillende betrouwbaarheidsniveaus. Zo zijn er bijvoorbeeld 3 verschillende 2^e factor methoden op niveau 3.

Advies begeleidingscommissie: Wijzig de naamgeving niet.

- 2) Er is geen neiging tot informatievergaring bij de eindgebruiker over de betrouwbaarheidsniveaus. Er kan iets van een trigger in het keuzeproses ingebouwd worden om informatievergaring rond de betrouwbaarheidsniveaus te stimuleren.

Advies begeleidingscommissie: zie punt 3.

- 3) Er kan nagedacht worden over hoe gebruikers, die daar behoefte aan hebben, beter ondersteund kunnen worden in hun keuzeproces voor een bepaald betrouwbaarheidsniveau. De term "meest gekozen" helpt hier bijvoorbeeld niet in. Het leveranciersoverzicht is hierin cruciaal. Eindgebruikers maken veelal hier hun keuze. Nu schiet de eindgebruiker snel door vanuit het keuzescherf naar een leverancier en worden ze snel doorgestuurd naar beperktere informatie.

Advies begeleidingscommissie: Laat de Beheerorganisatie Logius een voorstel opstellen of en hoe de site eherkenning.nl kan worden uitgebreid met een keuzehulp. Dit voorstel kan vervolgens in het Tactisch Beraad ETD worden beoordeeld.

- 4) Als eindgebruikers via google bij een leverancier uitkomen worden ze ook weinig meegenomen in de betekenis en het belang van de juiste keuze qua betrouwbaarheidsniveau. Er is, voor wie daar behoefte aan heeft, meer, duidelijke informatie gewenst bij het aanvragen van eHerkenning op welk niveau waar een middel voor gebruikt kan worden. Dienstverleners en leveranciers spelen hier een belangrijke rol in.

Advies begeleidingscommissie: Vraag dienstverleners en leveranciers hiernaar te kijken en mogelijke verbeteringen door te voeren in hun eigen communicatiemiddelen.

- 5) Minder betrouwbaarheidsniveaus kan voor meer begrip en overzicht zorgen. Uit het onderzoek blijkt dat er een beeld leeft dat eHerkenning toe zou kunnen met slechts één betrouwbaarheidsniveau, maar dit past niet binnen de wet- en regelgeving van eIDAS en de Wet Digitale Overheid. Het zou er ook toe leiden dat eindgebruikers óf met te weinig controles op hun identiteit en gegevens te maken krijgen voor de dienst die zij willen afnemen, of juist met veel te veel controles en onnodig hogere kosten.

Advies begeleidingscommissie: Laat de verdeling in niveaus in stand.