

## Kleinschalige pilots

### Pilot Loketaanhuis.nl

#### Partners en duur pilot Loketaanhuis.nl

De pilot Loketaanhuis is uitgevoerd in samenwerking met het Landelijk Instituut Sociale Verzekeringen (Lisv), de gemeente Delft, en Arbeidsvoorziening Nederland (AVN). De pilot is op 11 december 2000 gestart en is van 2 januari 2001 tot 20 december 2001 operationeel geweest. Voorafgaand aan de start van de pilot is toestemming gevraagd en verkregen van de Registratiekamer voor de gehanteerde methodiek en de wijze waarop met het gebruik van persoonsgegevens in de pilot is omgegaan.

#### Aantal deelnemers

Het aantal deelnemers aan de pilot is ondanks het feit dat de pilot ruim 11 maanden heeft geduurd, in plaats van de voorgenomen 6 maanden, ver onder de verwachting gebleven. Slechts 66 personen hebben aan de pilot deelgenomen. Beoogd was 250 deelnemers te werven. Wervingsactiviteiten zijn zowel schriftelijk, in de vorm van persoonlijk geadresseerde brieven, als in rechtstreekse contacten (via de consultants van de organisaties die elektronische diensten aanboden) uitgevoerd. De respons daarop is gering geweest.

#### Kaartaanvraag en –uitgifte

De kaartaanvraag en –uitgifte verliep conform het huidige paspoortproces. De pilotpassen zijn derhalve op één centrale plek geproduceerd en gepersonaliseerd.

Vier van de 96 in de pilotperiode aangevraagde kaarten (ruim 4%) konden niet worden uitgereikt door problemen bij de “enrollment”. Bij deze personen bleek het afgenomen biometrische kenmerk niet te voldoen aan de voor de pilot gestelde minimale eisen. Tien van de 96 aangevraagde kaarten (ruim 10%) zijn niet in een werkende thuisomgeving gebruikt omdat de pc's thuis niet geïnstalleerd konden worden. De PC's van deze personen voldeden niet aan de eisen die daaromtrent gesteld werden of er waren onoverkomelijke problemen met de (software van de) kaart- of biometrielezer.

Tabel 2. Ervaringen bij de kaartaanvraag en kaartuitgifte

	Aantal
<b>Kaart uitgereikt</b>	<b>73</b>
<b>Kaart niet uitgereikt</b>	<b>23</b>
<b>Aantal kaarten geblokkeerd<sup>1</sup></b>	<b>7</b>
<b>Reden kaart niet uitgereikt</b>	
<b>Geen kaartuitgifte vanwege enrollment probleem<sup>2</sup></b>	<b>4</b>
<b>Naderende einde pilo</b>	<b>5</b>
<b>Afspraak met deelnemer voor ophalen kaart nog niet kunnen maken</b>	<b>14</b>

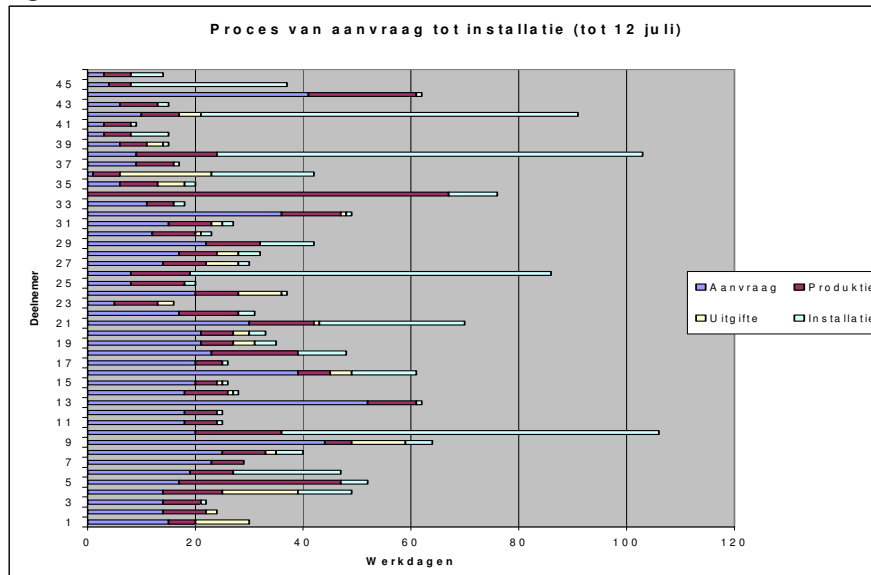
<sup>1</sup> Kaarten konden geblokkeerd worden doordat na drie keer de pincode onjuist was ingevoerd of doordat het biometrische kenmerk na drie keer lezen niet geaccepteerd werd.

<sup>2</sup> Pas bij de uitgifte van de kaart wordt duidelijk dat de enrollment van het biometrische kenmerk niet aan de minimale eisen voldoet.

## Doorlooptijd tussen aanmelding en actief gebruik

De doorlooptijd tussen het moment van aanmelding voor de pilot en het daadwerkelijk actief kunnen zijn is relatief lang te noemen. Bij 13 van de 66 deelnemers aan de pilot heeft dit activeringstraject uitzonderlijk lang geduurd met als gevolg dat het gehele proces gemiddeld 43 werkdagen in beslag heeft genomen. Uitzonderd deze personen bedroeg het gemiddelde 29 werkdagen.

Figuur 1.



Er zijn meerdere oorzaken voor de lange doorlooptijd aan te wijzen. Één daarvan heeft betrekking op de contactmomenten die in het proces moesten plaatsvinden. Drie maal moest tussen de organisatie van de pilot en de potentiële deelnemer een afspraak worden gemaakt. Dat is een tijdrovend en moeilijk te organiseren proces geweest. Medio 2001 is het proces van kaartaanvraag en kaartuitgifte aangepast en vereenvoudigd om één contactmoment uit het proces te halen.

Gelet op de complexiteit van de techniek (zowel software als hardware) die in de pilot gebruikt moest worden is het nodig gebleken om de installatie bij de deelnemers thuis door professionele installateurs te laten plaatsvinden. Dit heeft de nodige impact gehad op de pilot. Niet alleen zijn de kosten van de installatie aanzienlijk geweest, het heeft ook de doorlooptijd negatief beïnvloed. De installaties zijn met de professionele ondersteuning bij ruim 70% van de deelnemers in één keer succesvol verlopen. Bij ongeveer 30% van de deelnemers was een herinstallatie vereist. Desondanks konden 10 personen (ruim 10% van het totaal aantal kaartaanvragen) niet vanuit de thuissituatie aan de pilot deelnemen vanwege blijvende installatieproblemen.

## Transacties

In de pilotperiode (11 maanden) zijn 212 succesvolle transacties verricht (zowel verstuurde formulieren als inkijk in de eigen gegevens bij de dienstverleners). Zo'n 22 van de 66 deelnemers hebben het merendeel van die transacties voor hun rekening genomen. Deze uitkomsten leiden tot de conclusie dat 66% van deelnemers aan de pilot nagenoeg niet actief zijn geweest. Uit de enquêtes die onder de deelnemers zijn gehouden kunnen enige oorzaken daarvoor worden gedestilleerd, te weten:

- Technische problemen
- Problemen met het leggen van contact met de website Loketaanhuis;
- Problemen met het gebruik van de vingerafdruklezer;
- Problemen met het gebruik van de kaartlezer;
- Conflicten tussen de eigen software en de software bestemd voor de pilot;

- Geringe noodzaak tot het afnemen van de diensten;
- Een aantal deelnemers hoeft slechts weinig gebruik te maken van de aangeboden diensten. De proef is opgezet vanuit de aanbodzijde (welk ICT-platform wil de overheid beproeven en welke diensten wil zij daarop aanbieden) en niet vanuit de vraagzijde (welke diensten wil de klant op het internet en welke gebruikseisen stelt hij daaraan). Tijdens de pilotperiode in Delft is gebleken dat de meeste klanten niet van alle internetdiensten gebruik maakten, hoewel hen deze internetdiensten beschikbaar waren gesteld;
- Trage afhandeling van formulieren. Door trage afhandeling van de formulieren hebben een aantal deelnemers via de traditionele weg de diensten afgenomen.

De resultaten van het wervingstraject en de geringe participatie door de deelnemers leiden tot het stellen van de vraag of bij de doelgroep van de pilot in Delft (in casu 4.600) een werkelijke behoefte bestaat naar de elektronische diensten die in de pilot zijn aangeboden. In de pilot zijn de benodigde elektronische identificatiemiddelen aan de deelnemers beschikbaar gesteld nádat zij hadden aangegeven van één of meer internetdiensten gebruik te willen maken.

## Pilot Rotterdam

### Partners en duur pilot Rotterdam

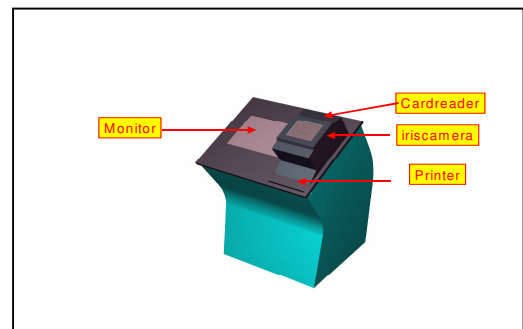
Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) en de Taak Organisatie Vreemdelingenzorg van de Nederlandse Politie (TOV) hebben in juni 2000 het initiatief genomen voor een gezamenlijke pilot. Voor de uitvoering van de pilot hadden BZK en de TOV een samenwerkingsverband gevormd met de Vreemdelingendienst regiokorps Rotterdam-Rijnmond en de gemeente Rotterdam. De pilot heeft in totaal zes maanden geduurd van juli 2001 tot en met december 2001.

### De dienstverlening

De pilot maakte het de vreemdelingen in Rotterdam mogelijk op elektronische wijze te voldoen aan hun maandelijkse meldingsplicht. Hiervoor stond er in de hal van het kantoor van de Vreemdelingendienst een meldzuil (zie plaatje). Deelname aan de pilot geschiedde geheel op vrijwillige basis.

De zuil was één week per maand gedurende kantoor tijden toegankelijk voor de deelnemers. Deze nieuwe vorm van melden kende in tegenstelling tot de oude opzet van de meldplicht nagenoeg geen wachttijden. Bij de 'oude' meldplicht werden namelijk elke maand alle vreemdelingen in één keer opgeroepen door de Vreemdelingendienst.

Hierdoor ontstonden zeer lange wachttijden van maar liefst 2 à 3 uur.



Meldzuil

### Kaartaanvraag en –uitgifte

De kaartaanvraag en –uitgifte verliep conform het huidige paspoortproces. De pilotpassen zijn derhalve op één centrale plek geproduceerd en gepersonaliseerd.

Tussen moment van aanvraag en uitgifte zat dus enkele werkdagen. De iristemplate werd direct na de productie van de pilotpas verwijderd uit de database van de kaartproducent. De iristemplate zat alleen in de chip van de pilotpas, waarvan de deelnemer houder was. Dit was conform de privacy afspraken omtrent persoonsgegevens met de Registratiekamer.



Voorbeeld van een pilotpas

De pilotpas was een contactloze chipkaart<sup>3</sup>, met in de chip de volgende gegevens:  
Voornaam, achternaam;  
Geboortedatum;  
Iristemplate van het rechteroog oog;  
Nummer uit het Centraal Register Vreemdelingen (CRV);  
Kaartnummer (nummer wat gegenereerd wordt bij de aanmaak van de pilotpas);  
Expiratiedatum.

Het percentage Failure to enroll (FTE) in de pilot lag op iets meer dan anderhalf procent. Dat betekende dat bij ruim 98% van de deelnemers de enrollment slaagde. De enrollment was bij 3

<sup>3</sup> Een contactloze chipkaart wordt op afstand door een kaartlezer ingelezen. Specificaties van de chipkaart: Gemplus Gemeasy (GCL8K) met geheugen High Speed CMOS 8-Kbit EEPROM. De chip is ingericht volgens ICAO richtlijnen (11 januari 2000, versie 2)

deelnemers niet succesvol door focus-problemen (recht in de camera kijken). Ook was er één deelnemer met een ovale pupil, waardoor de iriscamera het oog niet als zodanig herkende.

De 'hamming distance' wordt bepaald door het verschil tussen twee templates. Wanneer templates volledig overeenkomen is de waarde van de hamming distance nul, wanneer templates volledig verschillen dan bedraagt de waarde 1.

Er blijkt een positieve correlatie te bestaan tussen de hamming distance bij enrollment en de hamming distance bij verificatie. Een goede enrollment komt overeen met een goede verificatie met lagere kans op false reject. De correlatie is hier vrij sterk en zeer significant. Het normale voorschrift bij enrollment is dat de hamming distance niet boven 0,2 mag liggen.

De beeldscherpte (focus) blijkt van weinig of geen invloed. De correlatie is zwak en nauwelijks significant. Dat is een gunstige uitkomst, want hogere eisen aan de beeldscherpte leiden tot een trager systeem, omdat de camera beter moet scherpstellen. Een goede match bij verificatie (en daarmee een lage kans op false reject) komt alleen voor wanneer er een hoog percentage van de iris zichtbaar is. Dit is een duidelijke en zeer significante correlatie. Zeker bij de enrollment kan men de gebruiker stimuleren om de ogen goed open te houden om daarmee de FRR (False Rejection Rate) terug te dringen.

### Aantal deelnemers

Voor de pilot zijn 258 vreemdelingen gevraagd mee te doen aan de pilot. Deelname geschiedde op vrijwillige basis. Uiteindelijk hebben in totaal 233 mensen deelgenomen aan de pilot, waarvan er 177 resteerden aan het eind van de pilot (6 maanden later). Afname van dit aantal had een aantal oorzaken, voornamelijk verhuizing of verandering van de status van de vreemdeling.

**Tabel 1** Uitval voorafgaand aan pilot

	Aantal deelnemers	Uitval
Uitgenodigd voor deelname	296	
· Niet gekomen, zonder bericht		26
· Wegens angst, niet aan enrollment deelgenomen.		5
· Niet aan enrollment deelgenomen door andere reden		7
Aanwezig bij enrollment	258	
· Pas niet opgehaald		15
· Geen meldplicht meer		10
· Te bang van irisscan		1
· Enrollen lukt niet		4
· Enrollen lukt, maar melden aan de zuil lukt niet. Alsnog uit pilot		4
Deelname aan pilot	224	

Uit interviews met deelnemers is gebleken dat het grootste deel van de deelnemers positief is over de irisscan. Zij vinden de nieuwe vorm van elektronisch melden sneller, makkelijker en flexibeler. Een zeer klein deel van de deelnemers mist het persoonlijke contact met de medewerkers van de Vreemdelingendienst. Circa de helft van de deelnemers zegt problemen te hebben gehad bij het gebruiken van de iriscamera. In bijna alle gevallen bleek dit te maken met focusproblemen (recht in de camera kijken) en de afstand tussen het hoofd en de iriscamera.

De onduidelijkheid van de pictogrammen lijkt één van de oorzaken te zijn voor het veelvuldig mislukken van meldpogingen. De deelnemer gebruikt de irisscan hierdoor niet op een goede manier. De aanwijzingen van de medewerkers van de Vreemdelingendienst en dienst Burgerzaken konden meestal de problemen verhelpen.

Het melden - inclusief het gebruik van de irisscan - duurde per deelnemer gemiddeld iets minder dan anderhalve minuut. 90% van de deelnemers was binnen twee minuten klaar.

Een irisscan duurde gemiddeld 8,1 seconden en maar 23% van de irisscans duurde 5 seconden of minder. Wel is geconstateerd dat een gelukke irisscan beduidend minder tijd kost dan een mislukte irisscan, respectievelijk gemiddeld 4,9 en 9,7 seconden.

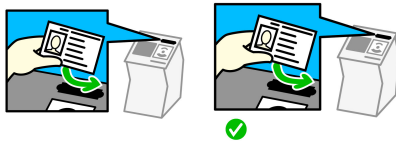
Tussen de 21% en de 40% van de deelnemers had nog instructies nodig tijdens het gebruik. Door observaties is vastgesteld dat het percentage deelnemers dat zonder instructies de irisscan kon bedienen gaandeweg de pilot toenam.

De FRR (False Rejection Rate) is het percentage meldpogingen dat de irisscan ten onrechte weigert. Indien de FRR wordt gedefinieerd als het aantal mislukte irisscan pogingen versus het totaal aantal pogingen dan komt de FRR uit op 66%. Wanneer de FRR wordt gedefinieerd als het aantal mislukte meldpoging (met drie mislukte irisscans) versus het totaal aantal meldpogingen dan komt de FRR uit op 2%.

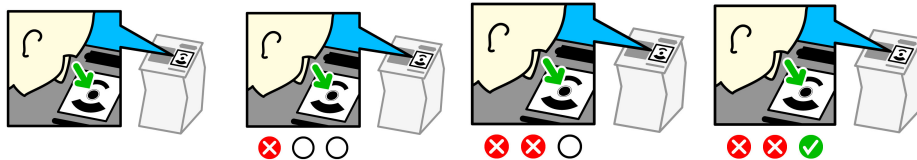
### Het melden

Het elektronisch melden verliep in een aantal stappen.

- Op de monitor van de zuil werd een pictogram getoond dat de deelnemer zijn pilotpas voor de kaartlezer moest houden. Zodra de pilotpas correct was ingelezen door de kaartlezer, verscheen er een groen vinkje (✓) onderaan de pictogram.



- Vervolgens werd er een pictogram getoond dat de deelnemer zijn oog kon laten scannen. De pictogram laat zien wat de bedoeling was.



- Indien het scannen van het oog succesvol was verlopen, verscheen er wederom onderaan de pictogram een groen vinkje. Indien dit niet het geval was verscheen op het display een rood kruis (X): de irisscan moest opnieuw plaatsvinden. Een computerstem uit de iriscamera vertelde de deelnemer of deze het hoofd dichters dan wel verder van de irisscan vandaan moest houden.



- Vervolgens werd er geverifieerd of het gescande oog van de deelnemer bij de template in de pilotpas hoorde. Indien dit het geval was dan ontving de deelnemer een briefje als bewijs van melden. Hierop stond vermeld wanneer de volgende meldweek was inclusief de openingstijden.

- Indien de verificatie mislukte of het scannen van het oog ging drie keer fout (XXX), dan verscheen er een nieuw pictogram. De deelnemer moest zich vervoegen aan de balie van de Vreemdelingendienst. Er werd geen briefje geprint.



Als het melden correct was verlopen kon de deelnemer toch naar de balie worden gestuurd. Reden hiervoor kon zijn dat er nieuws was omtrent de aanvraag voor een verblijfsvergunning van de deelnemer.

**Tabel 2** Aantal meldingen deelnemers

Aantal meldingen	Aantal	Percentage
1	8	3.4
2	16	6.9
3	13	5.6
4	40	17.2
5	92	39.5
6	64	27.5
Totaal	233	100.0

Gedurende de pilot is drie maal een iriscamera ( LG 2000) stukgegaan. Door reflectie van de glasplaat voor de camera in de zuilen bleek een onderdeel in de camera na verloop van tijd door te branden. Het probleem is door een anti-reflectiestrip aan te brengen opgelost. De belangrijkste software probleem dat zich gedurende de pilot heeft voorgedaan betrof de instabiliteit van de zuil, die 1 à 2 maal per meldweek moest worden geherstart (duur hiervan ca 10 minuten).

Ook bij de enrolment zijn er technische problemen geweest. Onderzoek naar de oorzaken wees in eerste instantie in de richting van de iriscamera. Nadat hierop enkele acties (software, framegrabber) waren uitgevoerd bleken de problemen niet te zijn verholpen. Verder onderzoek heeft geen definitief uitsluitsel opgeleverd.

## Pilot Amsterdam Oud Zuid

In de pilot Amsterdam Oud Zuid beproefde BZK een elektronische identiteitskaart waarmee de deelnemers aan de pilot zich elektronisch konden identificeren. De elektronische identiteitskaart was voorzien van een zogenaamde elektronische handtekening en een template met een vingerafdruk voor verificatie van de identiteit van de deelnemer (zie voor technische aspecten bijlage A). Verder was in opdracht van het ministerie een elektronisch proces ontwikkeld waarmee de pilotdeelnemers elektronisch zijn/haar mening kon geven over voorstellen van het stadsdeel Oud Zuid met betrekking tot de inrichting van de wijk. Via het internetadres [www.Stadionline.nl](http://www.Stadionline.nl) (open/publiek gedeelte van de site) kon er met behulp van de elektronische identiteitskaart ingelogd worden op het besloten gedeelte van de site.

De pilot startte op 3 december 2001 en is tot 3 juni 2002 operationeel geweest. In een vroeg stadium is er contact met de Registratiekamer geweest over de opzet van de pilot. De inwoners en bedrijven uit het stadsdeel konden meedoen aan de pilot. Daarvoor kon bij de afdeling Burgerzaken van AOZ een kaart worden aangevraagd. De openingstijden hiervoor waren: zaterdag (overdag) plus dinsdag- en woensdagavond. Een pilotdeelnemer kon meedoen door naar het internetadres te surfen [www.Stadionline.nl](http://www.Stadionline.nl) via de pc thuis (zie voor minimum configuratie de paragraaf 2.4) of via de openbare zuilen. Door op de 'login' knop te drukken van de site kon er met behulp van de kaart, invoeren van een pincode en het neerleggen van de vinger op de vingerlezer de deelnemer inloggen op het besloten gedeelte van de site.

Voor deelname aan de pilot was het nodig om speciale software op de PC te installeren. Het ministerie BZK is aan de pilot gestart met het streven om deze installatie door de deelnemer zelf te laten uitvoeren. De gedachte daarachter was dat bij een daadwerkelijke (landelijke) uitrol van een elektronische identiteitskaart het voor de overheid niet mogelijk (noch financieel noch organisatorisch) zou zijn om bij de bezitters van die kaart thuis de voor het gebruik van de kaart benodigde apparatuur (kaartlezer) en software te installeren. Het is niet mogelijk gebleken om dit streven te realiseren, vanwege de complexiteit van de installatie van de software. De pilot is toch uitgevoerd om ervaring op te kunnen doen met het gebruik van de elektronische identiteitskaart.

De inrichting van het kaartaanvraag- en uitgifteproces is gebaseerd op het zogenaamde Nieuwe Generatie reisdocumenten-model. Dat wil zeggen dat de elektronische identiteitskaart centraal geproduceerd en gepersonaliseerd wordt en dat in het proces twee fysieke contactmomenten met de deelnemers zijn geweest (in casu bij de kaartaanvraag en bij de kaartuitgifte).

Enschedé/SDU (E/SDU) heeft in de pilot de kaartinfrastructuur geleverd. Het participatiesysteem (het systeem en de website waarmee de discussies, consultaties en stemrondes werden ondersteund) is door Iquip geleverd. Beide leveranciers maakten gebruik van diverse sub-leveranciers (E/SDU gebruikte Smarttrust in Zweden en Iquip gebruikte Lotus Notes in Duitsland).



## Kwalitatieve analyses

### Deelnemersaantallen

#### Schema Deelnemersaantallen en uitval

	Aantal deelnemers	Uitval
<i>Aantal aanmeldingen</i>	265	
Aanvraag afgewezen na controle Gemeentelijke Basisadministratie		44
· Woont buiten gebied		28
· Woont niet op opgegeven adres		7
· Geen stemrecht		2
· Onbekend		7
<i>Aantal potentiële deelnemers na GBA-controle</i>	221	
Afgevallen voorafgaand aan deelname		98
· Eerste kaart niet aangevraagd/ opgehaald		28
· Geen tijd/ geen zin		28
· Moet deelnemen via zuil, heeft daarin geen zin		20
· Verhuisd		9
· Problemen met kaartuitgifte of vingerafdruk		5
· Overige problemen		8
<i>Aantal daadwerkelijke deelnemers</i>	123	
Afgevallen tijdens pilot		7
· Tweede kaart niet aangevraagd/ opgehaald		7
<i>Aantal deelnemers aan eind pilot</i>	116	

Bron: registratie deelgemeente Amsterdam Oud Zuid

Uit het schema is af te leiden dat de voornaamste reden voor uitval van de potentiële deelnemers (28 personen) is dat men de kaart niet heeft opgehaald of dat men geen tijd/ geen zin meer had in deelname aan de pilot. Bij twintig anderen voldeed de computer niet aan de eisen voor deelname, zij hadden vervolgens geen zin om via de zuil te participeren. Negen mensen verhuisden tijdens de pilotperiode. Voor vijf deelnemers waren problemen met de kaartuitgifte of een moeizame verlopende identificatie met de vingerafdruk reden tot afzien van deelname.

Aan 123 deelnemers zijn 144 kaarten uitgereikt, waarvan 19 voor de tweede en twee voor de derde keer. Nog eens zeven personen zijn tijdens de pilot uitgevallen omdat zij hun tweede kaart niet wilden ophalen.

### Contacten met de helpdesk

In totaal is 155 keer contact gezocht met de helpdesk. Het gaat hierbij om 76 verschillende personen. In tabel 4.1.2 zijn de redenen waarom contact is gezocht met de helpdesk opgenomen. Zoals uit tabel 4.1.2 blijkt zijn er in totaal 22 meldingen (kaart + kaartlezer + kaartsoftware), ofwel 15% van het totaal aantal meldingen terug te voeren op (problemen met) de kaarten.

**Tabel 4.1.2** Contacten met helpdesk

Reden contact	Aantal	Procent
Kaart	7	5%
Kaartlezer	7	5%
Kaartsoftware	8	5%
Pin geblokkeerd	30	19%
Besturingssysteem	5	3%
Hardware algemeen	7	5%
Software algemeen	23	15%
Webapplicatie	26	17%
Anders	27	17%
Algemeen	9	6%
Vraag	3	2%
Suggestie	3	2%
Totaal	155	100%

In tabel 4.1.3 zijn deze problemen nog eens uitgewerkt. Het blijkt dat er een aantal problemen zijn die te maken hebben met de vingerafdruk. Bij drie meldingen werd deze niet herkend. Bij vier andere meldingen bleek dat het ook mogelijk was dat de software na het inloggen nog een keer om een vingerafdruk vraagt. Bij drie meldingen ontbrak de kaart of de kaartlezer en bij drie anderen lukte het inloggen niet. Vanaf 14 februari 2002 was er nieuwe software beschikbaar die gebruikersvriendelijker was in termen van instructies op het scherm voor een correcte vingerafdruk herkenning, de instructies op het scherm waren in het Nederlands in plaats van Engels en de chip op de kaart ging niet meer biometrisch 'op slot' na driemaal foutieve herkenning. Een driemaal foutieve invoering van de PINcode resulteerde nog wel in een blokkering van de chip (te vergelijken met de bankpas).

**Tabel 4.1.3** Problemen met kaart/ kaartlezer

Probleem	Aantal
Software vraagt om vingerafdruk na inloggen	4
Geen kaart of kaartlezer ontvangen	3
Inloggen lukt niet	3
Vingerafdruk wordt niet herkend	3
Kaart niet herkend	2
Wil dat kaartlezer gedeïnstalleerd wordt	2
Bijdrage discussie onder andere naam	1
Overig	3

## Installaties

Er zijn bij 152 verschillende personen/organisaties afspraken voor installatie gemaakt. Uiteindelijk is bij 105 deelnemers de installatie geslaagd. Het voornaamste probleem bij de installatie waren pc's die niet aan de systeemvereisten voldeden, dit was bij 24 deelnemers het geval. Een zestal deelnemers had niet goed begrepen wat de installatie betekende en zag alsnog af van deelname. Van degenen waarbij de installatie niet gelukt is, wilden vijf mensen nog meedoen via het buurthuis. Men heeft 35 maal een tweede bezoek gebracht, 23 maal voor onderhoud, twaalf maal voor een taalupgrade. Het totaal aantal bezoeken was daarmee 190, schema 4.2 bevat hiervan een overzicht.

**Schema 4.2** Installaties

	Aantal	
Afspraken voor installaties	152	
Geslaagde installaties		105
Gecancelde installaties		47
<i>Reden</i>		
<i>PC voldoet niet aan de eisen</i>		22
<i>Geen PC</i>		4
<i>Geen internetverbinding</i>		1
<i>Klant niet thuis</i>		1
<i>Klant wil niet geïnstalleerd worden</i>		6
<i>Microsoft XP was geïnstalleerd</i>		3
<i>Geleverde software maakt systeem instabiel</i>		6
<i>Internet Explorer 6.0 was geïnstalleerd</i>		3
<i>Klant is verhuisd</i>		1
Aantal deelnemers tweede maal bezocht	35	
<i>Reden</i>		
<i>Onderhoud</i>		23
<i>Taalupgrade</i>		12
Totaal aantal afgelegde bezoeken	187	

## Reparatie

Er zijn 51 reparaties uitgevoerd.

**Tabel** Redenen reparaties

Reden reparaties	Aantal
Herinstallatie	10
Fouten in het systeem	10
Taal upgrade	7
Problemen met kaartlezer	4
Problemen met Java	4
Problemen met vingerlezer	1
Problemen met certificaten	2

## Failure to enroll

Problemen bij enrollment van deelnemers is bepaald in een (steek)proef. Bij 17 deelnemers werd de enrollment geobserveerd. Bij één persoon lukte de enrollment ook na herhaaldelijk proberen niet. Daarmee zou de enrollment bij net iets meer dan 5% van de deelnemers zijn mislukt. Het is echter niet duidelijk hoe representatief deze proef voor de gehele groep is en gezien de marges rond de 5% is geen conclusie over de enrollment mogelijk.

## Participatieproces

Van de 123 deelnemers die in het bezit waren van een kaart hebben zeventig deelnemers daadwerkelijk op de Stadionline-site ingelogd. Daarvan zijn er 57 actief geweest. Dat wil zeggen dat ze dan wel aan een discussie (49 deelnemers), dan wel aan een consultatie (42 deelnemers), dan wel aan een stemming (39 deelnemers) hebben deelgenomen. Het aantal geregistreerde deelnemers is een minimumaantal. Een deel van het log ontbreekt<sup>2</sup>, waardoor van een aantal stemmingen niet bekend is welke deelnemers deze heeft uitgebracht.

**Schema 4.3.1** Deelnemersaantallen

	Aantal	%
aantal deelnemers met certificaat/kaart	123	100%
aantal ingelogde deelnemers	70	57%
aantal actieve deelnemers	57	46%
aantal deelnemers aan discussie	49	39%
aantal deelnemers aan consultatie	42	34%
aantal deelnemers aan stemmingen	39	32%

Het totaal aantal keren dat door deelnemers is ingelogd op de Stadionline-site is 518. Eén zeer actieve deelnemer logde 55 maal in. Gemiddeld werd per deelnemer 7,4 keer ingelogd. Dezelfde actieve deelnemer nam 53 keer deel aan discussies. Het totaal aantal maal dat hieraan is deelgenomen bedraagt 266. Gemiddeld werd per deelnemer 5,4 deelgenomen aan een discussie (266/49). Bij de consultaties liep het aantal maal dat deelgenomen werd minder uiteen, het maximale

<sup>2</sup> De reden van het ontbreken van een deel van de stemlog is vermoedelijk ontstaan door het wisselen van de machines bij Iquip, waarna de replicatie van de stemlog tijdelijk onjuist heeft gewerkt.

aantal deelnames was dertien en gemiddeld werd 3,6 keer deelgenomen. Het aantal stemmen bleef beperkt tot 97. Gemiddeld stemde een deelnemer 2,5 keer (=97/39).

**Tabel 4.3.1** Frequentie deelname

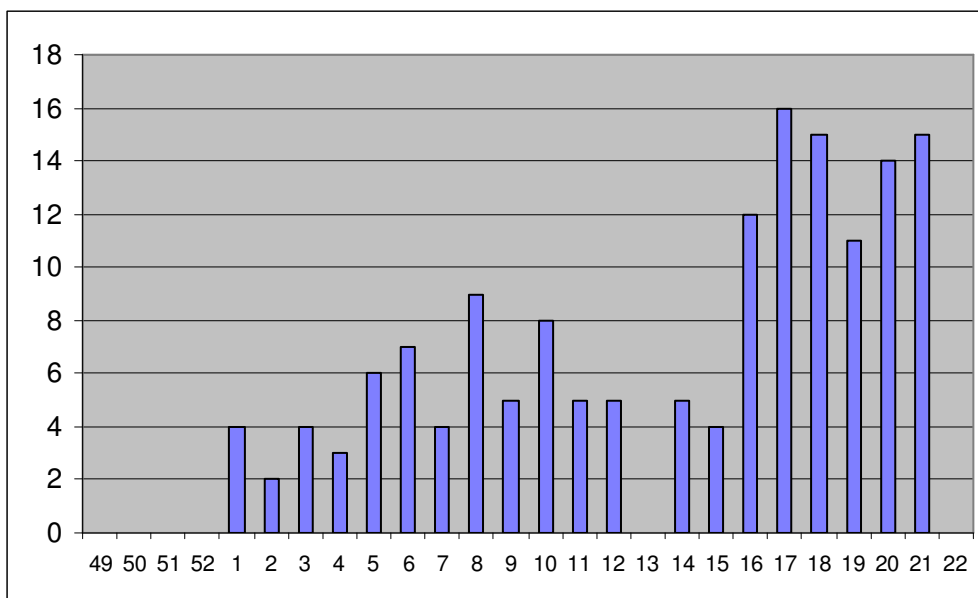
	Maximum	Gemiddelde <sup>4</sup>	Totaal
Aantal keer ingelogd (n=70)	55	7,4	518
Aantal keer deelgenomen aan discussies (n=49)	53	5,4	266
Aantal keer deelgenomen aan consultaties (n=42)	13	3,6	149
Aantal keer deelgenomen aan stemmingen (n=39)	8	2,5	97 <sup>5</sup>

4 gebruikers genereerden 4697 hits, terwijl de ingelogde gebruikers slechts 1636 hits genereerden.

### Stemgedrag

Gedurende de duur van de pilot kon elke week over een onderwerp gestemd worden. Een stem kon worden uitgebracht tussen maandag 11:00 tot vrijdag 13:00. In totaal zijn 154 stemmen uitgebracht. In de laatste weken is een opvallende stijging van het aantal stemmen te constateren.

**Figuur** Stemmingen per week



<sup>4</sup> Het gemiddelde is bepaald op basis van degenen die deelnamen, niet op alle deelnemers. Niet-deelnemers zijn bij bepaling van het gemiddelde weggelaten.

<sup>5</sup> Indien ook de niet-geregistreerde stemmen worden meegeteld is dit aantal 154.

**Tabel 4.3.8** Onderwerpen stemmingen

Onderwerp	Weeknummer	Aantal stemmen
Investering in kinderspeelplaatsen	21	16
Versnelde invoering 30 kilometer zones	22	15
Verdere betrokkenheid bij Stadionline	25	15
Conflictbemiddeling	24	14
Onderhoud geveltuinen	20	12
Veegdienst	23	11
Ouderenvoorzieningen	12	9
Convenanten met winkeliersverenigingen	14	8